

جامعة مولود معمري – تيزي وزو-

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس



الموضوع:

اتجاهات العمال نحو جودة الحياة في العمل.

دراسة ميدانية على عينة من إطارات المؤسسة

الوطنية للصناعات الكهرومنزلية.

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

تحت إشراف الدكتور:

- مراد ناهي

من إعداد الطالبين:

- فلاح حميد

- زيباتي حسينة

السنة الجامعية: 2022/2023

شكر وتقدير

أتقدم بجزيل شكري إلى كل من ساهم في إعداد هذه
الدراسة وأخص بالذكر:

أفراد عائلتي الكريمة؛

الأستاذ مراد ناهي ؛

عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ؛

الباحث: زيياني حسينة.

شكر وتقدير

أتقدم بجزيل شكري إلى كل من ساهم في إعداد هذه
الدراسة وأخص بالذكر:

أفراد عائلتي الكريمة؛

الأستاذ مراد ناهي ؛

عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ؛

الباحث: فلاح حميد.

ملخص الدراسة:

تدخل هذه الدراسة في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علم النفس، تخصص عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية وهي تحت عنوان: "اتجاهات العمال نحو جودة الحياة بالعمل - دراسة ميدانية على عينة من إطارات المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية بولاية تيزي وزو"

هناك عدة أسباب دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع للدراسة أهمها:

- الرغبة في معرفة واقع جودة الحياة في العمل، وتوقع آفاقه من خلال آراء فئة الإطارات؛
 - الكشف عن الدور الإيجابي الذي تلعبه جودة الحياة في داخل المؤسسة الصناعية؛
 - محاولة تسليط الضوء على واقع جودة الحياة في المؤسسات الصناعية الجزائرية.
- في حين تتجلى أهمية الدراسة في كون هذه الأخيرة تتناول موضوع جودة الحياة في العمل لدى فئة الإطارات وهو موضوع حسب علمنا لم يتم تناوله من قبل على الأقل بالنسبة لهذه الفئة.

أما الهدف منها فهو:

- الكشف عن اتجاهات العمال نحو جودة الحياة؛
- الكشف عن الفروق الموجودة بين العمال فيما يخص واقع جودة الحياة؛
- الكشف عن الفروق الموجودة بين العمال فيما يخص الفئات الأكثر استقطابا لجودة الحياة؛
- الكشف عن الفروق الموجودة بين العمال فيما يخص آفاق (سبل ووسائل) جودة الحياة.

وطرحت هذه الدراسة التساؤل الرئيسي التالي:

- ما هي اتجاهات إطارات المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية نحو جودة الحياة في الوسط المهني؟

والذي تفرعت عنه التساؤلات الجزئية التالية:

1. ما هو واقع جودة حياة الإطارات في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ؟
2. ما هي فئات الإطارات الأكثر استفادة من جودة الحياة في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ؟
3. ما هي آفاق (سبل ووسائل) تحسين جودة حياة فئة الإطارات في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ؟

وللإجابة عليها، فقد وضمنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأعدنا استبيان بغرض جمع البيانات من فئة الإطارات، أختارنا منهم 87 فردا كعينة عشوائية بسيطة، وذلك على مستوى المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية التي كانت ميدانا للدراسة.

ويمكن حصر أهم النتائج المتواصل إليها في:

- اتجاهات اطارات المؤسسة الوطنية الكهرومنزلية نحو جودة الحياة ايجابية؛
- توجد فروق ذات دلالة احصائية في اتجاهات اطارات المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية بتيزي وزو نحو واقع جودة الحياة؛
- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين مختلف فئات اطارات المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية الاكثر استقطابا لجودة الحياة؛
- توجد فروق ذات دلالة احصائية في اتجاهات اطارات المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية نحو آفاق (سبل ووسائل) تحسين لجودة الحياة.

وعلى ضوء النتائج التي توصلنا إليها، إقترحنا التوصيات التالية:

- مساعدة العاملين في تطوير ذاتهم والارتقاء بمستواهم العلمي؛
- الحرص على وجود نظام واضح وملائم في الترقيات للمؤسسة؛

- الحرص على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية؛
- الاهتمام بتحسين الاجور والمكافأة والتعويضات داخل المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: الاتجاهات، الإطار، جودة الحياة، العمل، المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية.

Résumé

Cette étude entre dans le cadre de l'obtention du diplôme de master en Psychologie de travail et d'organisation sous le thème : « Attitudes des travailleurs envers la qualité de vie au travail, étude de terrain sur un échantillon aléatoire cadres au niveau de Entreprise Nationale des Industries électroménager, wilaya de Tizi Ouzou.

Plusieurs raisons nous ont poussés à choisir ce sujet pour étude, dont les plus importantes sont:

- L'envie de connaître la réalité de la qualité de la qualité de vie au travail, et d'en anticiper les perspectives à travers les avis de la catégorie des cadres.
- Exposer le rôle positif joué par la qualité de vie dans le cadre de l'entreprise industrielle.
- Tentative de mettre en lumière la réalité de la qualité de vie dans les entreprises industrielles algériennes.

Or, cette étude se manifeste dans le fait qu'elle traite de la question de la qualité de vie au travail pour la catégorie des cadres, qui est un sujet qui à notre connaissance, n'a pas été abordé auparavant, du moins pour cette catégorie.

Reste que son but est:

- Détection des attitudes des travailleurs envers la qualité de vie.
- Détection les différences entre travailleurs au regard de la réalité de la qualité de vie.

- Détection les différences entre les travailleurs au regard des catégories les plus attractives pour la qualité de vie et la réalité de la qualité de vie.
- Détection des différences qui existent entre les travailleurs en ce qui concerne les perspectives (méthodes et moyens) de qualité de vie.

Cette étude a soulevé la question principale suivante:

- Quelles sont les attitudes des cadres de l'Entreprise Nationale des Industries de l'Electroménager envers de la qualité de vie au travail ?

Ce qui a suscité des questions partielles suivantes:

- Quelle est la réalité de la qualité de vie au sein de l'Entreprise Nationale des Industries de l'Electroménager ?
- quelle sont les catégories des cadres les plus bénéficières de la qualité de vie dans l'Entreprise Nationale des Industries de l'Electroménager?
- quelle sont les perspectives (méthodes et moyens) d'amélioration de la qualité de vie dans l'Entreprise Nationale des Industries de l'Electroménager?

Et pour y répondre, nous avons recourue dans cette étude a la méthode analytique descriptive, nous avons préparé un questionnaire dans le but de recueillir des données auprès de la catégorie des cadres, nous avons choisis 87 individus en tant qu'échantillon aléatoire simple, au niveau de l'Entreprise Nationale des Industries de l'Electroménager quel était le domaine d'études.

Les conclusions les plus importantes peuvent être résumées comme suit:

- On peut affirmer que les attitudes des cadres de l'Entreprise Nationale des Industries de l'Electroménager envers la qualité de vie sont positives.
- Il existe des différences statistiquement significatives dans les attitudes des cadres de l'Entreprise Nationale des Industries de l'Electroménagers.
- Il existe des différences statistiquement significatives entre l'attractivité entre les différentes catégories de cadres dans l'Entreprise Nationale des Industries de l'Electroménagers envers la qualité de vie.
- Il existe des différences statistiquement significatives dans l'attitudes des cadres de Entreprise Nationale des Industries de l'Electroménagers envers les perspectives (moyens et méthodes) d'amélioration de la qualité de vie au travail.

À la lumière de nos constatations, nous proposons les recommandations suivantes :

- Aider les travailleurs développer et améliorer leurs niveaux scientifiques et professionnel.
- veiller à ce qu'il existe un système clair et approprié pour les promotions dans l'organisation.
- s'assurer d'atteindre un équilibré entre le travail est la vie personnelle.
- l'intérêt pour l'amélioration des salaires des primes et de la rémunération au sein de l'organisation.

Résumé

Mots clés:

Qualité de vie, cadres, Entreprise Nationale des Industries de l'Electroménagers.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وتقدير
	ملخص الدراسة
	ملخص الدراسة باللغة الفرنسية
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الاشكال
02	مقدمة
الفصل الأول: تحديد الدراسة	
	تمهيد
04	1.1. إشكالية الدراسة.
06	2.1. فرضيات الدراسة
07	3.1. أسباب اختيار الموضوع للدراسة.
07	4.1. أهمية الدراسة
07	5.1. أهداف الدراسة
07	6.1. تحديد المصطلحات
10	7.1. دراسات سابقة
16	خلاصة
الفصل الثاني: الاتجاهات	
18	تمهيد
19	1.2.. التمييز بين الاتجاهات والمصطلح
21	2.2.. أنواع الاتجاهات
23	3.2.. أهمية الاتجاهات
24	4.2.. طرق اكتساب الاتجاهات
26	خلاصة
الفصل الثالث: جودة الحياة في العمل	
28	تمهيد
29	1.3. مفهوم جودة الحياة في العمل

31	2.3. النظرية التاريخية لمصطلح جودة الحياة
33	3.3. أهمية جودة الحياة في العمل
25	4.3. عوامل جودة الحياة في العمل
39	خلاصة

الفصل الرابع: الإطار المنهجي للدراسة

41	تمهيد.
42	1.4. الدراسة الاستطلاعية
42	2.4. منهج الدراسة
43	3.4. ميدان الدراسة
44	4.4. عينة الدراسة
45	5.4. أدوات جمع بيانات الدراسة
49	6.4. الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة
49	7.4. صعوبات الدراسة.
50	خلاصة.

الفصل الخامس: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة

52	1.5. عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى
59	2.1.5. عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية
68	3.1.5. عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
76	2.5. مناقشة وتفسير بيانات الفرضية
76	1.2.5. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى
78	2.2.5. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية
80	3.2.5. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة
82	4.2.5. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية العامة
84	خلاصة

86	استنتاج عام
87	توصيات الدراسة
88	قائمة المراجع
89	قائمة الملاحق.

فهرس الجداول

رقم	موضوع الجدول	الصفحة
1	أهم مراحل التي تميز بها تعريف جودة حياة العمل	24
2	خصائص عينة الدراسة	32
3	توزيع بنود استبيان الدراسة حسب المحاور	34
4	ثبات الاستبيان.	34
5	الاعتقاد بوجود ظروف عمل ملائمة.	37
6	المنح المقدمة ملائمة.	37
7	وجود تقدير للعمال.	38
8	وجود تفويض للسلطة.	38
9	الاعتقاد بوجود حرية في إنجاز المهام.	39
10	الاعتقاد أن الراتب ملائم.	39
11	الاعتقاد بوجود خدمات صحية ملائمة.	39
12	الاعتقاد بوجود خدمات اجتماعية ملائمة.	40
13	الاعتقاد بوجود اتصال ملائم.	40
14	اختبار t الفروق في اتجاهات إطارات المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية نحو جودة الحياة.	41
15	الاعتقاد بأن عامل الخبرة يؤسس لجودة الحياة.	43
16	الاعتقاد أن عامل الجنس يؤسس لجودة الحياة.	43
17	الاعتقاد أن عامل السن يؤسس لجودة الحياة.	44
18	الاعتقاد أن إطارات عامل الحالة العائلية يؤسس لجودة الحياة.	44
19	الاعتقاد أن إطارات عامل التموضع في السلسلة الهرمية يؤسس لجودة الحياة.	45
20	الاعتقاد أن إطارات عامل المسؤولية يؤسس لجودة الحياة.	46
21	الاعتقاد أن الحوافز المقدمة تؤسس لجودة الحياة.	46
22	نتائج اختبار t الفروق في اتجاهات مختلف فئات إطارات المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية الأكثر استقطابا للتكوين.	47
23	الاعتقاد أن إشراك العامل في التسيير يؤسس لجودة الحياة.	48
24	الاعتقاد أن توفير خدمات مثل النقل والإطعام يؤسس لجودة الحياة.	49
25	الاعتقاد أن وضع نظام اتصال في كل الاتجاهات يؤسس لجودة الحياة.	50
26	الاعتقاد أن إرساء أنماط قيادة مرنة يؤسس لجودة الحياة.	50
27	الاعتقاد أن توفير التكنولوجيا في محيط العمل يؤسس لجودة الحياة.	51
28	الاعتقاد أن توفير خدمات اجتماعية في محيط العمل يؤسس لجودة الحياة .	51
29	اختبار t للفروق في اتجاهات إطارات المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية نحو آفاق جودة الحياة.	52

الفصل الأول

تحديد الدراسة

تمهيد:

إن مباشرة دراسة تربط بين اتجاهات إطارات المؤسسات وجودة الحياة في المؤسسة، يفرض على الباحث اعتبار المؤسسة على أنه ميدان دراسته، ذلك أن هذا الأخير يمثل مخبرا مفتوحا تتفاعل فيه كل العناصر المشكلة لدراسته والتي تسمح له بناء تصوره وتوجيهه، وبالتالي: طرح المشكلة وتوقع الفروض المناسبة لها؛ ذكر أهم الأسباب التي دفعت به لتناول هذا الموضوع بالدراسة؛ سرد أهمية الدراسة والأهداف المتوخاة من إنجازها؛ تحديد المصطلحات التي سيتم التعامل معها وتدعيمها ببعض الدراسات السابقة بعد التعقيب عليها؛ التعرض لأوجه التشابه والاختلاف فيما بينها؛ وهي حسب رأينا خطوات منهجية، منظمة ومتكاملة فيما بينها، وهي ما سنتطرق إليه في هذا الفصل.

1.1. إشكالية الدراسة:

لقد حظي مفهوم جودة الحياة في الوسط المهني باهتمام كبير في العديد من التخصصات، حيث ظهر مصطلح جودة الحياة كأحد الموضوعات في مجال علم النفس العمل والتنظيم من خلال دراسة اتجاهات العمال نحو جودة الحيات في العمل، كونها تهتم بتحليل إرغامات العمل في المنظمات قصد توفير حياة مهنية ذات جودة أفضل للعمال، وهذا ما أدى إلى السعي نحو نشر الجودة كخيار استراتيجي تستند إليه المنظمات لتحقيق كفاءة وفعالية في الأداء.

حيث يهتم موضوع جودة الحياة في العمل، بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة، بقصد توفير حياة مهنية ذات جودة أفضل للعمال بما يساهم في رفع أداء المنظمة ويحقق إشباع حاجياتها، من منطلق أن جودة الحياة تنعكس على تحقيق الأرباح للمؤسسة وتساهم في استمراريتها.

وجودة الحياة مصطلح مستخدم بنطاق واسع يشير إلى الرفاهية الذاتية للفرد ورضائه عنها، وأنها عبارة عن دراسة إحصائية لمدى الشعور بالراحة التي تتوفر عند الإنسان من خلال خبرته الحياتية في هذا العالم. (مريم شيخي، 2013، 71) كما أنها تهدف إلى زيادة ثقة العمال، والاندماج في حل المشكلات، زيادة الفاعلية التنظيمية، وإحداث التوازن والانسجام في حل المشكلات، زيادة الفاعلية التنظيمية، وإحداث التوازن والانسجام بين الحياة المهنية للأفراد وبين حياتهم الشخصية والعائلية.

ولجودة الحياة عدة اتجاهات، منها الاتجاه النفسي والاجتماعي المتمثلة في التعويض والصحة والأمان وتصميم العمل وأمن الوظيفة والتكامل الاجتماعي وحماية حقوق الفرد والسعادة والرضا الوظيفي والحالة المادية للأشخاص فهي تساعد على تحقيق النمو والازدهار والتكيف مع متطلبات البيئة المعاش.

وهذا ما توصل إليه جاد الرب (1999) في دراسته وتحليله لجودة الحياة المهنية في شركات قطاع الأعمال في مصر من خلال انخفاض فاعلية وجود الحياة المهنية في شركات سجل التطبيق.

كما لجودة الحياة العديد من المخرجات، والتي تتمثل في درجة الذات للفرد وهو تقييم لنفسه وشعوره باحترام والقيمة والمكافئة التي يمتاز بها، وشعوره بالرضا المهني اتجاه عمله والتي تنشئ بداخله، فينشئ بداخله اتجاه عمله ووظيفته التي تسبب له ارتياح وسعادة في المحيط المهني، بحيث يكون له مستوى جيد من خلال الصحة النفسية والعافية التي يتمتع بها، والتكيف مع أنواع الإجهاد العادية والعمل بإتقان وفعالية.

وفي ضوء ذلك يمكن تحديد مشكلة الدراسة من خلال السؤال الرئيسي التالي: ما هي اتجاهات إطارات المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية نحو جودة الحياة في الوسط المهني؟

والذي تفرعت عنه الإشكاليات الجزئية التالية:

- ما هو واقع جودة الحياة في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية؟؛
- ما هي فئات الإطارات الأكثر استقطابا لجودة الحياة في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية؟؛
- ما هي آفاق (سبل ووسائل) تحسين جودة الحياة في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية؟.

2.1. فرضيات الدراسة:

للإجابة على تساؤلات الدراسة فقد قمنا بصياغة الفرضية العامة التالية: يُتوقع أن تكون اتجاهات إطارات المؤسسة الوطنية للصناعة الكهرومنزلية بتمييزي وزو نحوى جودة الحياة إيجابية.

والتي تفرعت عنها ثلاث فرضيات جزئية كما يلي:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات إطارات المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية بتمييزي وزو نحو واقع جودة الحياة؟؛
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات إطارات المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية الأكثر استقطابا لجودة الحياة؟؛
- 3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات إطارات المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية نحو آفاق (سبل ووسائل) تحسين جودة الحياة؟.

3.1. أسباب اختيار الموضوع للدراسة:

هناك عدة أسباب دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع للدراسة انطلاقاً من رغبتنا في معرفة واقع جودة الحياة في العمل، وتوقع آفاق ذلك من خلال آراء فئة الإطارات التي تعتبر الفئة العليا بين فئات المؤسسة المهنية، كما أنها الفئة الأكثر تعقيداً نظراً لما تتميز به من خصائص تجعلها المحرك الأساسي لأي مؤسسة.

4.1. أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة في كون هذه الأخيرة تتناول موضوع جودة الحياة في العمل لدى فئة الإطارات وهو موضوع حسب علمنا لم يتم تناوله من قبل على الأقل بالنسبة لهذه الفئة.

5.1. أهداف الدراسة:

أما أهداف الدراسة فتتجلى في التعرف على اتجاهات إطارات المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية بـتيزي وزو نحو واقع جودة الحياة بالعمل، اتجاهات مختلف فئات الإطارات نحو هذا الموضوع وآفاقه المستقبلية.

6.1. تحديد المصطلحات:

1.6.1. الاتجاه:

لغة: اتجاه، يتجه، اتجاهاً أي أقبل عليه بوجهه. (محمد فتحي عكاشة، 1997، 18)

اصطلاحاً: نظام متكامل من المفاهيم والمعتقدات والدوافع والميول السلوكي، يمكن اعتبارها مشاعر الأفراد اتجاه الأشياء المحيطة بهم، وهي مشاعر إما ايجابية أو سلبية. (كامل محمد عوض، 1996، 58)

اجرائيا: مفهوم يعبر عن استجابات الفرد حول موضوع جدلي ذو صبغة اجتماعية، وذلك من حيث تأييد الفرد لهذا الموضوع أو معارضته له.

2.6.1. العمال:

اجرائيا: هم الأشخاص الذين يعملون ويؤدون نشاط يدوي ويؤخذون عادة أجرا ماديا أو معنويا على عملهم في المنشأة أو المشاريع الاقتصادية.

3.6.1. جودة الحياة:

اجرائيا: كل ما يتمتع به الفرد من مسكن وملبس ومأكل ومشرب، ويتحدد ذلك عادة بمستوى دخله والبيئة التي يعيش فيها، والطبقة الاجتماعية التي ينتمي إليها.

4.6.1. الجودة:

لغة: عرف ابن منظور في معجمه لسان العرب كلمة الجودة بأن أصلها "جود" والجيد نقبض الرديء، وجاد الشيء جوده، وجوده أو صار جيدا، وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل. (إبن منظور، 1984، 72)

اصطلاحا: تعرف الجودة على أنها جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين لرفع المستوى المنتج، بما يتناسب مع متطلبات المجتمع، وبما تستلزمه هذه الجهود من تطبيق مجموعة من المعايير والموصفات لرفع مستوى المنتج من خلال تضافر جهود كل العاملين. (يوسف، 2009، 185)

اجرائيا: هي مجموعة من الخصائص والسمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية حالتها بما في ذلك كل أبعادها.

5.6.1. العمل:

لغة: يعرف على أنه المهنة التي يمتحن بها الشخص أو الوظيفة التي يقوم بها. (إبن منظور، 1984، 27)

اصطلاحاً: هو نشاط الإنسان الإرادي المقترن بالجهد بغرض نافع غير التسلية واللهو، وتطلق بالمعنى الديني أيضاً على التعبد والقيام بالفرائض أو المستحبات الدينية وقد نظمت في الدين الإسلامي المعنى الديني والاجتماعي والسلوكي والاقتصادي أيضاً، وتطلق كلمة عمل بالمعنى الاقتصادي العام على الجهد البدني والعقلي الذي يبذله الإنسان في مجال سعيه الدنيوي من أجل الإكساب والارتزاق. (السعيد، 1983، 9)

إجرائياً: هو ذلك الجهد الفكري أو العضلي الذي يبذله الإنسان من أجل إشباع حاجاته.

6.6.1. إطارات:

لغة: ما أحاط بشيء من الخارج. (إبن منظور، 1984، 17)

اصطلاحاً: الإطار هو ذلك الشخص الذي أصبح يتحمل داخل منشأة أو إدارة أو أي تنظيم أخذ مسؤولية تسير قطاع معين، أو القيام بأنشطة بحث أو دراسة، أو أي من المهام التي تتطلب مهارات وإمكانيات تنظيمية أو تقنية عالية، وسواء كان ذلك من موقع إشراف أو قيادة أم لا. (رفيق، 1995، 23)

إجرائياً: هم الأشخاص الذين ينتمون إلى فئة عليا، ويحملون شهادات عليا أو أقدمية في المؤسسة، ويتم ترقيتهم إلى مناصب عليا.

7.1. دراسات سابقة:

تجدر الإشارة إلى أننا سردنا الدراسات السابقة الموائية بشكل زمني تسلسلي متنازل، من أحدث دراسة إلى أقدمها.

1.7.1. الدراسة الأولى:

تمت تحت إشراف الدكتور محمد سامي هاشم في إطار تحضير أطروحة التخرج لنيل شهادة تخرج ماجستير في علوم التربية بمصر سنة 2001، كان موضوع الدراسة يتمحور حول جودة الحياة لدى المعوقين جسميا والمسنين وطلاب الجامعة، وتمحورت إشكالية الدراسة حول وجود فروق في جودة الحياة لدى طلاب الجامعة والمعوقين جسميا والمسنين.

حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الفروق في جودة الحياة لدى طلاب الجامعة والمعوقين جسميا والمسنين في ضوء متغير النوع (ذكر، أنثى)، طبقت الدراسة على مجموعة من المعوقين بدرجة بسيطة ومتوسطة ومسنين ومجموعة من الطلاب.

و توصلت نتائج هذه الدراسة إلى:

- عدم وجود فرق جوهري في جودة الحياة بين الجنسين؛
- وجود فروق في جودة الحياة بين الطلاب والمسنين والمعوقين جسميا؛
- وجود هناك نقص كبير في جودة الحياة لدى المسنين.

2.7.1. الدراسة الثانية:

تمت تحت إشراف الدكتور علي كاظم والبهادلي في إطار تحضير أطروحة التخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم التربية دراسة في جامعة عمان 2006، كان موضوع الدراسة يتمحور حول مستوى جودة الحياة لدى طلاب الجامعة، وهدفت هذه الدراسة إلى

معرفة مستوى جودة الحياة ودور متغير البلد والنوع والتخصص في جودة الحياة، وقد طبقت هذه الدراسة على عينة تتكون من 400 طالبا جامعيًا، و182 طالبا من جامعة ليبيا و218 من جامعة عمان.

وتوصلت النتائج بشكل عام إلى:

- ارتفاع مستوى جودة الحياة في بعدين هما: جودة الحياة الأسرية والاجتماعية، وجودة التعليم والدراسة؛
- توسط مستوى جودة الحياة في بعدين هما الصحة النفسية وجودة الجانب العاطفي؛
- وجود تأثير دال إحصائيا في متغير البلد والنوع.

3.7.1. الدراسة الثالثة:

تمت تحت إشراف المرشد 2015 تحت عنوان جودة الحياة الوظيفية والإلزام التنظيمي في المملكة العربية السعودية، هدفت الدراسة إلى تقييم العلاقة بين مدى إدراك الموظفين لجودة الحياة الوظيفية، والالتزام التنظيمي في القطاع العام والخاص بالمملكة السعودية.

وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، حيث اعتمد الباحث على استبيان، وزع على عينة الدراسة المكونة من 353 موظف من مختلف المؤسسات العامة والخاصة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها، وجود اختلافات كبيرة من إدراك الموظفين لجودة الحياة الوظيفية في القطاع العام والخاص، وأن موظفي القطاع العام أكثر التزاما تنظيميا مقارنة بموظفي القطاع الخاص، وأن الانخراط الوظيفي أقوى مؤشر للالتزام التنظيمي في القطاع الخاص، كما بينت الدراسة أن الالتزام التنظيمي للموظفات الأصغر سنا يكون أعلى من الالتزام بين نظراءهم من الذكور في المنظمة.

وقد أوصت الدراسة بضرورة مباشرة أبحاث مستقبلية مع الأخذ بالاعتبار دراسة مؤشرات أخرى للتنبؤ بالالتزام التنظيمي مثل ضغط العمل ودوران العمل، كذلك أوصت بتطوير الدراسة كي يتم تعميم النتائج.

4.7.1. الدراسة الرابعة:

تمت تحت إشراف الدكتورة نهاد عبد الرحمان الشنطي، في إطار تحضير أطروحة التخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاجتماعية، جامعة الأقصى بغزة سنة 2017، وكان سبب اختيارها لهذا الموضوع محاولة فهم الإطار العامل ومستوى جودة الحياة في وزارة الأشغال العامة، وتحديد الفروق بين استجابة العاملين وأبعاد جودة الحياة.

وكانت إشكالية الدراسة تتمحور حول العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقية العمال (مؤسسة الأشغال العامة الفلسطينية بقطاع غزة).

وقد توصلت الباحثة إلى نتيجة مفادها أنه يوجد فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مجالات مجتمعة معا تعزي إلى العمر، مكان العمل، إضافة لوجود فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مجال تحقيق الذات، بينما لا يوجد فروق بين دلالة إحصائية حول أثر جودة حياة العمل على تنمية الاستغراق الوظيفي تُعزي إلى عدد سنوات الخبرة في المنصب الحالي.

5.7.1. الدراسة الخامسة:

تمت تحت إشراف العمري والباقي سنة 2017 بعنوان: أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام - دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة السعودية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء موظفي الخدمة المدنية في المملكة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، حيث اعتمد الباحثين على استبيان كأداة لجمع البيانات، وزع على 2500 موظفا في مجال الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أن عناصر جودة الحياة الوظيفية الأكثر تأثيرا على الأداء وبدرجة كبيرة هي العلاقات الاجتماعية التي تجمع الموظف مع الرؤساء وزملاء العمل، الرضا الوظيفي، الحوافز المادية، وتقييم الأداء، وأن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي، الرضا الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، الحوافز المادية والمعنوية، وبيئة العمل يعزي إلى الاختلاف بالمرتبة الوظيفية والعمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة والحالة الاجتماعية.

وقد أوصت الدراسة بضرورة إرضاء العاملين من خلال توفير التسهيلات اللازمة للموظف لتحسين نوعية الحياة العملية في المؤسسة مما يعود بالأثر الإيجابي على تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي الخدمة المدنية.

6.7.1. الدراسة السادسة:

تمت هذه الدراسة تحت إشراف شيك "chic" في إطار تحضير دراسة في الجامعة الصينية سنة 1993، وكان موضوع الدراسة يتمحور حول جودة الحياة والسعادة النفسية في المدارس الصينية.

حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الهدف من الحياة كبعد من أبعاد جودة الحياة والسعادة النفسية، طبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من 500 طالب جامعي، وتوصلت إلى نتيجة مفادها وجود علاقة إيجابية بين الهدف من الحياة والسعادة النفسية.

7.7.1. الدراسة السابعة:

تمت هذه الدراسة تحت إشراف ديوهوبنر "duohebner" في إطار تحضير دراسة في جامعة الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1994، كان موضوع الدراسة يتمحور حول جودة الحياة لدى المراهقين، طبقت الدراسة على عينة مكونة من 222 طالبا، بالاعتماد على مقياس الرضا عن الحياة وبعض مقاييس الشخصية المختارة.

وتوصلت الدراسة إلى:

- وجود ارتباط جوهري بين المراهقين ودرجة رضاهم عن حياتهم،
- عدم تأثر الرضا عن الحياة بالعمر الزمني ولا بالنوع مقابل تأثره بالمستوى الاجتماعي والاقتصادي للأسرة.

8.7.1. الدراسة الثامنة:

تمت تحت إشراف سونولتسيري وراحووثان 2013، تناولت نموذج مكان العمل السعيد من خلال جودة الحياة وأثارها على فعالية المنظمة، وهدفت إلى تحديد العلاقة بين

كل من السعادة في مكان العمل وجودة حياة العمل، كذلك العلاقة بين جودة حياة العمل وفعالية المنظمة، والعلاقة بين السعادة في مكان العمل وفعالية المنظمة، وقد طبقت هذه الدراسة في شركة أريك (شركة عامة محدودة في المشتقات النفطية) في تايلاند.

وقد توصلت إلى:

- شعور موظفي الشركة بمستوى مرتفع من السعادة في العمل وجودة حياة عمل رفيعة مع اختلاف إدراكهم للسعادة في العمل باختلاف الفئة العمرية؛
- ارتباط السعادة في مكان العمل بجودة حياة العمل.

خلاصة:

بعد التطرق إلى العناصر المكونة لهذا الفصل بالتفصيل، والتي سمحت لنا بتحديد دراستنا بشكل دقيق، يأتي الدور على التطرق إلى المفاهيم والنظريات الموضوعية الخاصة بمتغيرات دراستنا، ويبرز دور هذه الخطوة عندما تقوم هذه الأخيرة بدعم أو نفي ما وضعناه كفروض للدراسة، وهو ما سنتطرق إليه في الفصل الموالي المخصص لأحد متغيرات الدراسة ألا وهو الاتجاهات.

الفصل الثاني:

الاجابات

تمهيد:

لقد نال موضوع الاتجاهات اهتماما واسعا من قبل الباحثين من خلال دراستهم لموضوع الشخصية وديناميكية الجماعة في الكثير من المجالات كالمهن، الإدارة، وغيرها ولذلك اعتبرت الاتجاهات من أهم العناصر المؤثرة في سلوك الفرد، ودوافعه وكذا ضبطه وتوجيه سلوكه.

أخذت دراسات القيم والاتجاهات نموا متزايدا خلال العقدين الأخيرين من القرن العشرين خاصة في علم النفس، حيث يمكن مناقشتها من حقل الإدارة، فلأفراد العاملين اتجاهات متعددة توجه سلوكهم إما إيجابيا أو سلبيا نحو مواقف وقضايا ومهن معينة، وكذا أعمال مختلفة ويتوقف تمسك الأفراد باتجاهاتهم النفسية على مدى رؤيتهم وإدراكهم لتشكيل السلوك الباطني للشخص الذي ينعكس على سلوكه الظاهري بالتالي يمكن معرفة وتحديد اتجاهات الفرد نحو موقف أو مواضيع معينة.

1.2. التميز بين الاتجاهات وبعض المصطلحات الأخرى:

يمكن التمييز بين الاتجاهات وبعض المصطلحات الأخرى كالتالي:

1.1.2. الاتجاه والسلوك:

الاتجاه استعداد عقلي للاستجابة أو ميل عام نحو التقرب أو الابتعاد عن موضوع ما، بينما السلوك هو أداة للتغيير عن الاتجاه بالقبول أو الفعل أو بأي وسيلة تدل على الرفض أو القبول، وهذا ما يؤكد "مورفي" الذي أشار إلى أن الاتجاه استعداد للاستجابة وليس هو السلوك، وإنما هو شرط يسبق السلوك. (عبد الرحمان و قماطي، 1992، 193)

2.1.2. الاتجاه والميل:

الاتجاه استعداد وجداني مكتسب نسبياً يجعل الفرد يميل إلى موضوعات أو موافق معينة، تجعله يقبل عليها ويجذبها أو يعرض عنها ويكرهها بينما الميول سمة عامة، فالميل أقرب إلى تحديد ما يفعله ويطلق عليها ديناميكية أو دافعية. (غنيم، 1975، 300)

ولذلك تستخدم مقاييس الميول عادة قبل الانخراط في المهنة، فقد يكون للشخص الذكاء والقدرات التي تؤهله للنجاح في مهنة معينة لكنه لا يميل إليها ولا يحبها، فاختبار الميول تمد الباحثين نوع معين من المعرفة عن ميول الفرد لا توفرها اختبارات الذكاء، أما مقاييس الاتجاهات فتستخدم أثناء الخدمة أو بعدها. (جلال، 1985، 25)

ومن أهم ما يميز الاتجاه عن الميل هو "أن الاتجاه يتضمن المعتقدات مثلما يتضمن المشاعر بخلاف الميل". (غنيم، 1975، 322)

3.1.2. الاتجاه والقيم:

يمكن الفرق بين الاتجاه والقيم في أن القيم أكثر اتساعاً وتعميماً من الاتجاه، تتضح أو تكشف عن نفسها من خلال تعبير الأفراد عن اتجاهاتهم نحو مواضيع محددة مثلاً: اتجاه الفرد نحو مبنى أثري عريق يتأثر بقوة الجمال عند هذا الفرد بمعنى أن مفهوم القيمة أعم وأشمل من مفهوم الاتجاه. (سيد محمود الطواب، 2008، 21)

4.2.1. الاتجاه والسمة:

السمة هي الصفة أو الخاصية للسلوك، تتصف بقدر من الاستمرار، ويمكن ملاحظتها وقياسها وتحتوي الشخصية على عدة أنواع من السمات. (خليفة، 1986، 73)

5.1.2. الاتجاهات الإيديولوجية:

الإيديولوجية هي إطار واسع وشامل يجمع داخله عدد كبير من الاتجاهات للفرد والتي ترتبط بعضها البعض الأخر، وتتمثل فيها إدراكاته لذاته وإدراكاته للمجتمع الخارجي، أو هي عبارة عن الاتجاه الشامل الذي يمكن أن نطلق عليه فلسفة حياة الفرد. (خليفة، 1986، 73)

6.1.2. الاتجاه والرأي:

تأثر الاتجاهات تأثيراً ملموساً على في آراء الفرد، كما أن هذه الآراء تؤثر في اتجاهاته عن طريق زيادة تأكدها، بينما الاتجاهات تتكون عن طريق الخبرات الانفعالية المختلفة.

ويمكن القول بأن الآراء هي تعبير عن الاتجاه حيث يمثل الاتجاه إطاراً عاماً للآراء، فيوجد تأثير متبادل بينهما، كما أنه لا يمكن اعتبار الاتجاهات حسب السيد رأياً عاماً إلا في حالة اتصالها بمشكلة عامة يدور حولها الجدل. (السيد، 1985، 467)

7.1.2. الاتجاه والعاطفة:

الاتجاه أكثر عمومًا وشمولًا من العاطفة التي تقتصر على الجانب الشعوري والوجداني، أما الاتجاه فيشمل جوانب عقلية ومعرفية وإدراكية.

8.1.2. الاتجاه والتعصب:

يكون الاتجاه إما سلبياً وإما إيجابياً، أما التعصب فهو عبارة عن اتجاه سلبي لا يقوم على أساس منطقي ويكون مشحوناً شحنة انفعالية زائدة، يجعل التفكير بعيداً عن الموضوعية والمنطق السليم. (السمراني، 1988، 94)

9.1.2. الاتجاه والمعتقد:

المعتقدات محددات عقلية وشعورية عريضة ومتعمقة وشبه ثابتة لدى الأفراد أو الجماعات، والتي تحدد النظرة الكلية الأساسية للفرد نحو الحياة والعالم والمجتمع ونحو أنفسهم حيث يرى درويش بأن المعتقد أضيق من الاتجاه، باعتباره مجرد معارف الشخص وتصوراتهِ عن موضوع ما، فهو ذو طبيعة معرفية معلوماتية لا يتصف بالانفعال. (درويش، 1990، 92)

2.2. أنواع الاتجاهات:**1.2.2. على أساس الموضوع:**

- **الاتجاهات العامة:** وهي التي لها صفة العمومية، وتنتشر وتشيع بين أفراد المجتمع، مثل الاتجاه نحو الاشتراكية كمبدأ لتحقيق العدالة والمساواة الاجتماعية.

- **الاتجاه الخاص:** وهو الذي ينص على النواحي الذاتية الفردية، مثل: الاتجاه نحو الزواج.

(منسي، 1990، 2010)

2.2.2. على أساس الافراد:

- **الاتجاهات الجماعية:** تتعلق بصاحب الاتجاه فقط، كاتجاه الفرد نحو شخص معين أو نحو مهنة معينة.

- **الاتجاهات الفردية:** هي التي تشترك فيها أكبر عدد من الافراد، مثل: الاتجاه نحو قائد معين.

3.2.2. على أساس الوضوح:

- **الاتجاهات المعلنة:** وهي الاتجاهات الظاهرة وهي التي لا يجد صاحبها حرجا في إظهارها مثل: الاتجاه نحو مجموعة من الفضائل كالتمسك بالعادات والتقاليد.

- **الاتجاهات السرية:** هي الاتجاهات الخفية التي لا يجب على صاحبها أن يطلع عليها الناس إما لكونها محضورة كالانضمام إلى حزب سياسي محضور.

4.2.2. على أساس القوة:

- **الاتجاهات القوية:** هي التي تجعل صاحبها يدفع في سبيل تحقيقها بكل الوسائل الممكنة، كالاتجاه نحو الدين.

- **الاتجاهات الضعيفة:** كالاتجاهات نحو شاعر معين، فإذا سمع بنقده يدافع أو يقبل ذلك فيكتفي بالتعبير عن ذلك بالقول. (العلمي، 1997، 11)

5.2.2. على أساس الهدف:

- **الاتجاهات الإيجابية:** هي الاتجاهات التي تجذب الفرد نحو موضوع معين شخصي أو بيئي، بالتأييد والموافقة عليه.

- **الاتجاهات السلبية:** هي التي تجعل الفرد بعيدا عن موضوع ما شخصي كان، أو بيئي ما يجعله ينفر منه، ويكون بالمعارضة وعدم الموافقة. (زيدان محمد مصطفى، 1988، 66)

3.2. أهمية الاتجاهات:

اتفق علماء النفس على أن للاتجاهات أهمية خاصة لأنها تعد جزءاً هاماً من حياتنا، ولأنها تلعب دوراً كبيراً في توجيه السلوك الاجتماعي في الكثير من مواقف الحياة الاجتماعية ومجالاتها العديدة، وتمدنا في ذلك الوقت بتنبؤات صادقة عن سلوكه في تلك المواقف فضلاً عن كونها من النواتج المهمة لعمالية التنشئة الاجتماعية، والاتجاهات هي استجابات القبول أو الرفض إزاء مواقف أو موضوع اجتماعي جدلي معين. (عبد الفتاح دويز، 2006، 266)

كما يعتبر جوهر الدراسات عن الاتجاهات في المجالات المختلفة هو دعم الاتجاهات المسيرة لتحقيق أهداف العمل فيها وأضعاف الاتجاهات المعيقة، بل أن العلاج النفسي في أحد معانيه هو محاولة لتغيير اتجاهات الفرد نحو ذاته أو نحو الآخرين أو نحو عالمه. (صالح محمد أبو جادو، 1998، 217)

اتجاه الأفراد نحو موضوع معين يمكنه من التنبؤ بنوعية السلوك الذي سيتبعه الفرد إزاء هذا الموضوع. (سعيد أحمد شويل الغامدي، 2002، 29)

4.2. طرق اكتساب الاتجاهات:

يكتسب الفرد اتجاهاته عبر مراحل نموه ويغيره وفقاً لعوامل وتأثيرات مختلفة، ومن بينها نجد:

1.4.2. التنشئة الاجتماعية:

عبارة عن عملية ديناميكية يتم فيها التفاعل وتبادل التأثير بين الأفراد ومحيطهم، مما يؤدي في النهاية إلى تشكيل شخصية متميزة ذات طابع ثقافي ومعرفي.

وعرفها علماء الاجتماع بعملية اجتماعية وسياسية بواسطتها يستطيع الفرد أن يكون جزءاً من المجتمع الذي يولد فيه، من خلال المعطيات والعمليات التي تبدأ من ساعة الولادة، يتعلم الطفل القيم والمهارات والعادات والاتجاهات الموجودة في المجتمع.

وللتنشئة الاجتماعية دور في اكتساب اتجاهات يتفاعل الفرد في محيطه ويؤثر ويتأثر بها، ويتبادل المعارف والأفكار مع أفراد مجتمعه مما يؤدي إلى اكتساب هذه الاتجاهات نحو مختلف المواضيع والقضايا.

2.4.2. الأسرة:

الأسرة هي الخلية الأساسية والأولى في حياة الطفل، ففيها يتلقى خبراته ومهاراته الأولى عن طريق احتكاكه بأفراد أسرته، وبهذا يكتسب اتجاهاته ويتمسك بها، ويصبح من الصعب التخلي عنها.

3.4.2. المدرسة:

تعتبر المدرسة المكان الثاني الذي يكتسب فيها الفرد مهاراته، حيث يحتك فيه الطفل بالمعلم والأطفال الآخرين، وبهذا يكون جماعات يتأثر بأفرادها ويؤثر فيهم، ولقد اهتم علماء النفس بالمدرسة، وأكدوا أن التلميذ يتعلم فيها فرصاً جديدة من أجل تنمية معارفه وخبراته، وبهذا يمكن للطفل أن يصحح الاتجاهات المكونة لديه في الأسرة إذا كانت غير ملائمة.

4.4.2. المؤسسة الثقافية:

تنمو من خلالها الخبرات الشخصية ويتحصل الفرد من خلالها على معلومات جديدة وذلك حسب ثقافته الذاتية ومستواه المعيشي والطبقة التي ينحدر منها، ويعتبر المحيط الخارجي ميداناً لتبادل الأفكار والآراء والثقافات، ويمكن اعتباره ميداناً للتنشئة الاجتماعية. (نعيم الرفاعي، 1995، 441)

5.4.2. وسائل الإعلام:

للأنترنت دور فعال في اكتساب الاتجاهات حيث نتلقى منه معلومات جديدة حول عدة ميادين، ويساهم في تشكيل الاتجاهات من خلال ما يقدمه من معارف وأحكام وقضايا خاصة.

كل هذه العوامل تلعب دور في اكتساب الفرد للاتجاهات والاختلاف يظهر فقط في تفاعله مع هذه العوامل وتأثره بها. (نعيم الرفاعي، 1995، 142)

خلاصة:

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل، نستنتج أن الاتجاهات تبقى نسبية وليست مطلقة باعتبارها جملة من المواقف المستمرة في حياة الفرد نحو مختلف مواضيع الحياة المختلفة التي يعيشها الفرد في حياته اليومية.

الاتجاه حالة تلقائية تتكون لدى الفرد ليعبر عن حالة داخلية ذاتية، تظهر على شكل مواقف وتكون هذه المواقف أحياناً إيجابية وأحياناً سلبية.

وللاتجاهات أهمية بالغة في حياة الفرد، إذ تحدد موقفه حيال ما يحيط به، وبفضلها يؤثر على هذا المحيط، كما أن الاتجاهات تتأثر بهذا المحيط وتغيراته، بحيث يمكن للفرد أن يغير اتجاهاته نحو مواقف أو موضوع معين.

وعليه فإن موضوع الاتجاهات بما له من الجاذبية والأهمية، فإنه كان ولا يزال من أهم موضوعات علم النفس الاجتماعي نظراً لعلاقته بمختلف جوانب النشاط الإنساني.

الفصل الثالث:

جودة الحياة

تمهيد:

في هذا الفصل سوف نعالج موضوع جودة الحياة في العمل، والذي يهتم بالعنصر البشري بهدف الرفع من مستواه المعرفي والأدائي، وتحسين الرضا لديه اتجاه العمل والمنظمة معاً، ويظهر ذلك من خلال اتجاهات تدعو إلى الاهتمام بالجانب الإنساني خاصة الجانب النفسي والاجتماعي، باعتبار الإنسان كائن إنساني يتفاعل مع محيطه المهني، وذلك لإيجاد نوع من الاستقرار الوظيفي عن طريق تحسين نوعية العمل، وهذا ما سنحاول تناوله في هذا الجانب النظري عند دراسة جودة الحياة في العمل من خلال تعريفها والتركيز على أبعادها وتاريخها.

1.3. مفهوم جودة الحياة في العمل:

اهتمت الدراسات الحديثة في تسيير الموارد البشرية على النماذج والطرق لتحسين الحياة المهنية في المؤسسات، طالما أن تنميته وتطوير الموارد البشرية تؤثر بشكل كبير على أداء ونمو المنظمات، خاصة تلك التي تتميز بتقديم الخدمات للعملاء، لذا كان لازماً على هذه المؤسسات تحسين ظروف عملها لتحسين خدماتها وإرضاء زبائنها وعملائها بشكل متوازي.

يمكن استعمال مفهوم الجودة في عدة معاني حسب الجماعة المرعية أو النسق السوسيوسياسي الذي يستعمل فيه، كما يورده (Schalock 1993)، أما لدى البعض الآخر فعبرة الجودة تترجم على أنها الشيء المستحسن أو الشيء المرغوب، كما هو ملاحظ في منضمة الجودة الممارسة في الصناعة، كالمشاركة وتقديم الأداء المطلوب بحصول على رضا الزبون وتطوير المستمر. (Rober schalock, 1993, 137)

في حين يرى (Nguen 2012) أن جودة الحياة في العمل تتعلق برفاهية العمال التي ترتبط بالرضا عن تأمين مجموعة الاحتياجات الإنسانية (الأمن الوظيفي والصحي، الاحتياجات الاقتصادية، العائلية والاجتماعية، حاجات تقدير الذات، والاحتياجات المعرفية).

كما يشير آخرون إلى أن جودة الحياة في العمل تتمثل عملية استجابة المنظمة لحاجات العمال عن طريق تطوير وإيجاد آليات تسمح لهم بالمشاركة كلياً في اتخاذ القرارات وصيانة حياتهم في العمل، ويرى بعض الباحثين أن جودة الحياة الوظيفية تتعلق بالظروف والبيئة المناسبة للعمل التي تدعم وتزيد في رضا العمال عن طريق توفير بيئة عمل آمنة، ونضام ملائم للمكافآت وفرص متاحة للتطوير الوظيفي للنمو. (ديوب، 2014، 200)

أما (Beukema 1987) فيصف جودة الحياة في العمل عن طريق مقدار تمنحها المؤسسة لعمالها، لكيفية أداء عمالهم حسب رغباتهم ومصالحهم، وهي الدرجة التي تمنحها المؤسسة لعمالها لكيفية تصور أداء مهامها، وهذا ما يدل على الحرية التامة للحصول على حاجتهم ورغباتهم الشخصية، وأن هذا التعريف يشير إلى الحرية الفردية في أداء العمل، بينما هذا يصعب تحقيق هذا الطرح، نظرا لتعدد الرغبات والقيم الشخصية لكل عامل، ولكن يمكن للمنظمة التوفيق بينهما انطلاقا من منح الحرية والمبادرات في إطار تفعيل الكفاءة في النشاط المهني، المتعلقة برغبات العمال ضمن وظائفهم مما يساهم في تحقيقها داخل محيط العمل. (Naimanah, Ismail, rethinam guna, 2007, 59)

تعتبر جودة الحياة في العمل سيرة تستطيع من خلالها المنظمة الاستجابة لحاجات ومتطلبات عملها، في إطار ميكانيزمات تضمن لهم المشاركة في اتخاذ القرار فيما يخص اتجاههم نحو وظائفهم، وهو مفهوم يتعلق بالعلاقة التي تتكون بين العمال وظروف بيئتهم الطبيعية، الاجتماعية والاقتصادية، وهي كذلك انعكاس اتجاهات العمال والسلوك الذي تراه المنظمة مناسبة، ويدل أيضا على سلامة العامل وتحسين ظروف العمل والتعويض العادل على مجهوده في العمل. (Ming-yikemohen, 2006, 121) حيث تتسم جودة الحياة في العمل بدرجة الوقاية من الأخطار، ونوعية العلاقات في العمل. (Gallet, 2006, 935)

أما (Walton 1973) فيقترح ثمان محاور مهمة لتحديد جودة الحياة الوظيفية وتتمثل في: الأجر المناسبة العادلة، ظروف العمل الآمنة والصحية، تنمية القدرات الإنسانية، التطور والسلامة المهنية، الاندماج الاجتماعي، الثقة داخل المنظمة والاطمئنان ضمن الوسط الاجتماعي العام. (Viateur johanne, 1983, 570)

كما يركز (Lawler 1971) على مفهوم جودة حياة العمل كونه يتضمن تصورات وإدراك العمال لمستوى البيئة المادية والمعنوية للعمل، وتتمثل مكونات البيئة المادية والمعنوية مجموعة من العوامل من أهمها: المزايا، الفوائد، أنظمة الحوافز، المكافآت، الأمن الوظيفي، المشاركة في صناعة القرارات والرضا الوظيفي، كما حدد (Casio, 1986) مؤشرات جودة حياة العمل بالرضا الوظيفي والقدرة على الوفاء بالالتزامات، توفير العلاقات الإنسانية، قلة الشكاوي، انخفاض الغيابات ومعدل الدوران.

2.3. النظرة التاريخية لمصطلح جودة الحياة:

ظهر مفهوم جودة الحياة في العمل ليوكب سياسة التغيير والتطوير التنظيمي وليخفف من حالة التوتر والقلق التي سادت في الغرب بين العمال خوفاً من الاستغناء عنهم، أو تخفيضاً للخدمات أو المزايا الاجتماعية المقدمة لهم، أو تخفيضاً لمعدلات أجورهم ومن ثم تعظيم أهمية استخدام وترشيد أداء المواد البشرية واعتبارها أحد الاستراتيجيات الفعالة في تدعيم التمييز التنافسي لمنظمات الأعمال. (عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، 2004، 03)

- المرحلة الأولى: الستينات و بداية السبعينات:

مصطلح جودة حياة العمل قد قدم لأول مرة عام (1976) خلال مؤتمر دولي لعلاقات العمل، ونال هذا المفهوم اهتماماً كبيراً بعد أن قامت مؤسسات Workers and General, auto Motors United ببرنامج لتحسن وإصلاح العمل. (Anubhav Singh, 2006, 03)

- المرحلة الثانية: أواخر السبعينات و بداية الثمانينات:

في هذه المرحلة شهدت المؤسسات تراجع الاهتمام وانخفاضات الأنشطة التي تمارسها لتحقيق جودة الحياة في العمل، مما جعل برامج الجودة في العمل تأتي في المرتبة الثانوية،

وإن اختلف الأمر على مختلف المستويات المحلية والدولية، وبالتالي على كفاءة الأداء الاقتصادي للمنظمة وما تعتنقه من قيم وأفكار تتعلق بالموارد البشرية.

(عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، 2004، 3)

- المرحلة الثالثة: منتصف الثمانينات حتى منتصف التسعينات:

هنا تقريباً زاد الاهتمام مرة أخرى ببرامج جودة الحياة في الشركات والمؤسسات الأمريكية للعديد من الأسباب بعضها داخلي يتعلق بحالة العاملين والقوانين الفيدرالية في أمريكا وبعضها خارجي يمثل استجابة للنجاح الذكي حققته بعض الأنظمة الإدارية في اليابان وبعض الدول الأوروبية.

ومع التسعينات قامت شركات عالمية كثيرة بتطبيق أشكال برامج جودة الحياة في العمل، وتزايد الاهتمام بها نتيجة التركيز على إشباع حاجات العامل الداخلية والخارجية، وتطبيق أسلوب إعادة الهندسة Reengineering للموارد البشرية واكسابها مهارات متنوعة والنظر إليها كأحد استراتيجيات التنافسية. (عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، 2004، 04)

خلاصة القول، أن الشهرة التي عرفتها جودة الحياة في العمل بدأت سنوات الثلاثينات من القرن الماضي، وقد عرف هذا المفهوم تطوراً من خلال محور الباحثين على ثلاث نقاط التالية:

- التصور الذاتي لمفهوم جودة حياة العمل؛

- إدخال العوامل التنظيمية الفردية والسوسولوجيا على هذا المفهوم؛

- تأثير العمل في مختلف المجالات الحياتية.

والجدول التالي يوضح، التطورات التي مر بها مفهوم جودة الحياة في العمل.

(Lise, 1990, 12)

تطور تعريفات جودة الحياة في العمل		
1972-1969	جودة الحياة في العمل كمتغير	التعريف الأول
1975-1969	جودة الحياة في العمل كمقاربة	التعريف الثاني
1975-1972	جودة الحياة في العمل كمنهج	التعريف الثالث
1980-1975	جودة الحياة في العمل كحركة	التعريف الرابع
1982-1979	تعريف شامل	التعريف الخامس
1983-1982	جودة الحياة في العمل	التعريف السادس
أخيراً جودة الحياة في العمل كفلسفة عمل		

جدول رقم (1): يمثل أهم مراحل التي تميز بها تعريف جودة حياة العمل.

Source : (Nadler Lawler, 1983)

3.3. أهمية جودة الحياة في العمل:

لجودة الحياة أهمية بالغة للفرد والمنظمات حيث توصل (kast 1985) إلى أنها عملية أساسية في:

- حل المشكلات جميعها سواء في تواجه العمال أو المنظمة بأسلوب المشاركة، كما في الحلقات النوعية وخلق منظمة متكاملة ديمقراطية كما أشار لذلك (Cherrigton1982).
- تصميم أنظمة أجور ومكافآت تجعل العمال أكثر رضا عن عملهم؛
- تحسين بيئة العمل من خلال تقليل ساعات العمل، والحفاظ على سلامة العمال بالمنظمة؛
- إعادة هيكلة الأنشطة ليصبح العمل، أكثر رضا لهم؛
- السعي لإيجاد بيئة عمل آمنة وظيفية عن طريق الاهتمام بحقوق العمال في المنظمة؛
- العمل على التطوير الفكري وزيادة المعرفة؛

- تقليل الصراعات بين العمال من خلال تطوير مناخ تنظيمي تسود روح التعاون، وتبني العلاقات التي تساعد على زيادة الإنتاجية وتسوية التمر الواسع بين العمال في المنظمة؛
- السعي لزيادة التحسينات الإيجابية في اتجاهات وسلوك العمال، بما يؤول إلى منافع من قبل زيادة كفاءات المنظمة ووجود الإنتاجية والتقليل من الحوادث التي تحصل بين العمال جميعهم. (العززي الفضل، 2007، 71)

يمكن التوصل إلى أن تحسين برامج نوعية حياة العمل يمثل البذرة الأساسية لنجاح الكثير من المنظمات، إذا ما طبقت بأسلوب صحيح من الإدارة والعمال على حد سواء، وذلك للسعي لإرضاء كافة الأطراف العاملة في المنظمة، إذ من الضروري أن تسعى المنظمة جاهدة الاهتمام لتحسين نوعية حياة عاملها، وذلك بما يدور عليها من زيادة الإنتاجية، وفي الوقت نفسه تحقيق آمال العمال من خلال إشباع حاجاتهم ومتطلباتهم جميعاً في العمل، وما تجدر الإشارة إليه هو تركيز المنظمات على ملاحظة العلاقة النسبية بين كل حياة العمل والإنتاجية العالية، فنوعية حياة العمل الجيدة تؤدي إلى إنتاجية عالية، والإنتاجية العالية تؤدي إلى نوعية حياة عمل جيدة، ما يدفعنا إلى استنتاج أن جودة الحياة في العمل ما هي إلا مجموعة من العمليات المتكاملة والمخططة المستمرة، والتي تستهدف تحسين الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعمال فيها، انطلاقاً من هذه الأبعاد والمؤشرات التي تبرز الخصائص التي تميز جودة الحياة في العمل، كما نجد تشابهاً في الكثير من المؤشرات، مثل الرضا والسلامة المهنية والتوافق المهني والأجور والمكافآت والعوامل النفسية والاجتماعية داخل المنظمة.

4.3. عوامل نجاح جودة الحياة في العمل:

إن عوامل نجاح جودة الحياة في العمل تتحقق من خلال مجموعة من الجهود والأنشطة المنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بغرض توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين، وهذا قصد إشباع احتياجاتهم من خلال توفير بيئة عمل صالحة ومشاركتهم في اتخاذ القرار، توفير متطلبات الأمن والاستقرار الوظيفي والعاطفي لهم، وإتاحة الفرص الملائمة لتحسين الأداء قصد إنجاح الجودة المهنية في المنظمات، ومن مجمل هذه العوامل كما وردت لدى الباحثين في المجال التنظيمي.

1.4.3. نظام الاتصالات في المؤسسة :

تعتبر المؤسسة بيئة لمختلف الأنشطة الاتصالية الرسمية والتي تعرف بأنها تبادل المعلومات أو نشر المعلومات الرسمية الخاصة بالمؤسسة. (Teohane, 2002, 09) وهي أداة مهمة في بناء العلاقات الاجتماعية مع الغير داخل أي تنظيم، يتم من خلالها الحصول على المعلومات التي تساعد العمال على التطور والتقدم في وظائفهم من أجل تفعيل عملية الفهم، مما يسمح باكتساب المهارات الحسية الحركية للعمال.

(Henriet Banu, 1990, 55)

تتمثل أيضا في العلاقة ما بين الأشخاص والتي تنسج بين العمال وزملائهم والتي تسمح لهم بالحصول على المعلومات الضرورية من أجل أداء مهامهم على أكمل وجه، والتعرف على أحسن البيئة الجديدة (البيئة المعايير). (Almuder Le Blanc, 2003, 432)

مما يساهم في زيادة مشاركة الأفراد في تطوير قدراتهم وتنمية مهاراتهم، كذلك زيادة تكيفهم مع مناصب عملهم، كما تعتبر وسيلة لتوجيه العمال ونقل المعلومات والأفكار والتوجيهات المتصلة بالأهداف المنشودة للمؤسسة، الغرض منه تحقيق الكفاءة والفعالية في

العمل وأن تواجه العمال داخل مصالح العمل من طرف المشرف على العمل، وتتم وفق المعايير التالية:

- توجيه المرؤوسين وإعطائهم التعليمات الخاصة بالعمل؛
- شرح طريقة أداء العمل للمرؤوسين؛
- إعطاء المرؤوسين معلومات عن إجراءات الممارسة الخاصة بالعمل؛
- إعطاء المرؤوسين معلومات عن مدى تقدمهم في الإنجاز؛
- تحديد أهداف وسياسات العمل للمرؤوسين؛
- تدريب المرؤوسين ورفع مهاراتهم؛
- نصح المرؤوسين ومساعدتهم في حل مشاكلهم. (ماهر، 2003، 76)

والعكس صحيح إذا كانت الاتصالات الإدارية غير كافية، وهو ما يجعل العمال غير قادرين على فهم هذه التعليمات، مما يؤثر على معنوياتهم ونفسياتهم.

هكذا نستنتج أن نظام الاتصال يكتسب أهمية كبرى في المؤسسة لضمان سير العمل ضمن الحياة الوظيفية، والذي يسمح للعاملين التعبير عن آرائهم وأفكارهم ومقترحاتهم وما لديهم من معلومات، وهو أداة المشاركة والحوار لتحقيق قدر من الفهم المشترك لدى مختلف الفئات التي تتكون منها المنظمة، وإعلام الموظفين بالأهداف المطلوبة تحقيقها والسياسات التي يتم إقرارها والبرامج والخطط التي تتم وضعها، والمسؤوليات والسلطات التي تم تحديدها أو أي تغييرات أخرى يتم مواجهتها، وتبرز أهمية الاتصالات في تأمين السير والتوزيع الجيد للمعلومات حتى يتسنى لكل واحد إكساب نظرة كلية ومشاركة حول موضوع ما في المؤسسة، وهي من الأهداف التي تسعى جودة الحياة في العمل أن تحققها.

2.4.3. نظم المقترحات في المؤسسة:

إن جودة حياة العمل الجيد وبرامج مشاركة العمال تفترض أن للعمال أفكار جديدة، وأن مسؤولية الإدارة هي متابعة وتطبيق هذه الأفكار من خلال نظام المقترحات، حيث يقوم العامل بتقديم المقترح لمشرف بسيط، وبعد تلقي التعليقات من المشرف يقوم العامل بإعادة كتابة الاقتراح وإعادة عرضه على المشرف للمراجعة النهائية، ثم ترفع الفكرة بعد ذلك إلى مكتب نظام الاقتراح حيث تسجل وترسل للأفراد في المنظمة الذي يطورون تلك الفكرة، عندما تتم عملية التطوير ترفع توصية من مكتب نظام الاقتراح وتتبعها عملية التغذية المرتدة للعامل، وفي حل قبول الفكرة تتم مكافئة العامل المقترح للمشاركين في تطوير، وإن نجاح أي نظام اقتراح يعتمد على الالتزام القوي من الإدارة العليا ويجب على كل منظمة أن تخلق بيئة عمل تحترم فيها كل فكرة مطروحة سواء كانت مجدية أو غير مجدية. (تيشوري، 2010)

3.4.3. مجهودات المنظمة في تطوير جودة حياة العمل:

إن جهود المنظمة عامل ضروري لنجاح الجودة الوظيفية، وذلك من خلال الاستخدام الأمثل لقدراتها التنظيمية والإدارية لتسيير وترشيد سبل توفيق بين أهداف العاملين وأهداف المنظمة، كما يشير الباحثين في المجال التنظيمي وبشكل عام تركز على الجهود المبذولة لتحقيق جودة الحياة في العمل على الأبعاد والعناصر التالية، كما يرى (جاد الرب، 1999):

- توفير بيئة عمل صحية وأمنية؛
- إتاحة الظروف البيئية المعنوية المدعمة لأداء العمال؛
- المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع؛
- توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي؛
- إعادة تصميم وإثراء الوظائف لتواكب المستجدات الحديثة وتشبع طموحات العمال؛
- عدالة نظام الأجور والحوافز المادية والمعنوية؛
- إتاحة فرص الترقى والتقدم الوظيفي؛

- إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية والكفاءات؛
- العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العمال وخصوصياتهم.

ويرى (Weil Heude, 2007) أن جودة الحياة في العمل تتحقق في المنظمة حسب تحقيق العوامل التالية:

- جودة مضمون العمل: الاستقلالية، نوع العمل، المسؤولية؛
- جودة المحيط الفيزيقي للعامل: السلامة، بيئة العمل؛
- جودة تنظيم العمل: حرية التعبير، درجة الدعم من طرف المنظمة في حل المشاكل الوظيفية.
- إمكانية التطور الشخصي: تكوين اكتساب الخبرة المهنية وتطوير القدرات؛
- التوافق بين الحياة المهنية والحياة الخاصة: رسم ساعات العمل، نوعية الخدمات، الشفافية الاهتمام الأسري. (Weil Heude, 2007, 02)

يتضح من الفكرة السابقة أن المنظمات التي تفقد معظم أو كل هذه الخصائص لا توفر جودة حياة عمل مرتفعة، ويجب على الإدارة أن تحفز العمال على تحسين الأداء والإنتاجية والتأكيد من الجانب الإنساني في الإدارة، وتوفير ظروف عمل ملائمة وصحية من معدات جديدة وتطورات تكنولوجيا وظروف وأجور مرضية، حتى لو حققت المنظمة ما تستحقه من إنتاجية، فإن مكاسبها تكون أقل من تلك المكاسب المتوقعة من مشاركة العمال في إعطائهم فرص لتوضيح أهدافهم وتوقعات الدور الذي يلعبونه، وعملية المشاركة تقود إلى تحقيق فرص الاستقلالية والنمو والإنجاز في العمل.

خلاصة:

من خلال هذا الفصل اتضح لنا معنى جودة الحياة في العمل وأهم العوامل التي تساهم في تحقيقه وتعزيزه، وكذا البرامج التي لها أثر إيجابي علي سلوك الموظفين ومدى أهميتها وما تمثله بالنسبة لهم وللمنظمات التي تسعى إلى التقدم والتميز.

إذ تعتبر جودة الحياة في العمل من المفاهيم الحديثة التي ترقى بالعنصر البشري إلى مستويات أعلى من التقدير والاحترام من خلال الاهتمام به والعمل على توفير كل سبل الراحة النفسية والجسدية له، ما يزيد من ولاء وانتماء العنصر البشري لمنظّمته فيكسر طاقته وإمكانياته لخدمتهما والتضحية من أجل تقدمها وازدهارها.

الفصل الرابع

الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد:

يتطلب تناول بعض الظواهر التي تلاحظ في مجتمع ما، اللجوء إلى الميدان عينه، تسجيل وتحليل مظاهر تلك الظاهرة، من الأجل الإمام بأكبر قدر ممكن من خصائصها والإحاطة بها من كل الجوانب، وعدم إغفال أي جانب منها، من أجل تقديم تصور علمي يسعى الباحث من خلاله إلى إيجاد حلول لها، وتنطوي دراستنا هذه، على مجموعة من الخطوات المنهجية، تتمثل في: الدراسة الاستطلاعية التي مكنتنا من التعرف على مجتمع الدراسة وأخذ فكرة عن العينة التي ستأخذ منه مستقبلاً، وجعلتنا نتأقلم مع ميدان الدراسة وحظرتنا لنكون مرتاحين أثناء مباشرتنا للدراسة الأساسية عينة الدراسة، التي تعتبر خزان للمعلومات التي نسعى إلى افتكاكها أدوات جمع البيانات، بحيث يمكن الاعتماد على أكثر من أداة لجمع المعلومات بغية الحصول على دلائل أكثر لتدعيم ما افترضناه، والتي يجب أن تكون على درجة عالية من المقبولية، الموثوقية والمصدقية في نتائجها وملاءمتها لطبيعة الدراسة وخصوصياتها، وهي كذلك المرحلة التي قمنا لأجلها بإعداد استبيان أولي الأساليب الإحصائية المستعملة التي تعمل على إضفاء الموضوعية على النتائج التي نخلص إليها، وفي الأخير الصعوبات المواجهة في تناول الدراسة، وهي في رأينا عناصر مترابطة ومنسجمة فيما بينها، وهو ما قمنا به في هذا الفصل.

1.4. الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية من الإجراءات الأساسية في البحث الميدانية حيث يتم الاستعانة بها لتحديد المكان المناسب لإجراء الدراسة الميدانية، وهي عن زيارة ميدانية سمحت لنا للتعرف عن قرب على ميدان إجراء دراستنا والمتمثلة في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ، خلال شهري جانفي وفبراير 2023، وقد اختيرت هذه المؤسسة نظرا لتوفر المعطيات والظروف اللازمة لتجسيد الدراسة في الجانب التطبيقي، لأن دراستنا تتوافق مع طبيعة نشاط المؤسسة وتتوفر ضمن مواردها البشرية على فئة معتبرة من فئة الإطارات.

هدفت هذه الأخيرة إلى أخذ فكرة مبدئية عن جودة الحياة لدى فئة الإطارات، إرغامتها وآفاقها المستقبلية، سمحت لنا بإعداد استبيان أولي، اعتمدنا خلالها على إجراء مقابلة مع كل إطارات المؤسسة المقدر بـ 87 إطار تم الاستعانة بجهاز تسجيل مع الإطارات التي قبلت ذلك ولجأنا إلى تسجيل الاستجواب مع من رفضت التسجيل بالاعتماد على دليل مقابلة أعد سالفًا، وكان من نتائجها بناء استبيان أولى بلغت نسبة ثباته بـ 0.43، وبعد ذلك إجراء مجموعة من التعديلات عليّة وعادة توزيعه بالمؤسسة لاحقًا تحصلنا على استبيان معدل بلغت درجة ثباته 0.70. (انظر الملحق رقم 2)

2.4. منهج الدراسة:

تحتاج أي دراسة إلى منهج قائم في ذاته باعتباره خطوة أساسية يقوم بها أي باحث للحصول على نتائج أكثر دقة، ومن أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة التي تناولت موضوع اتجاهات إطارات المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية نحو جودة الحياة في الوسط المهني، قمنا باستخدام المنهج الوصفي التحليلي لأنه أنسب المناهج للدراسات الاستقصائية.

3.4. ميدان الدراسة:

أجريت دراستنا في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية التي تقع في مدينة تيزي وزو وهي شركة جزائرية عمومية ذات أسهم، تأسست في 02 يناير 1983 مع العلم أنها كانت موجودة منذ 1974 تحت وصاية مؤسسة سونيلاك، وتعتبر الرائدة في الصناعات الكهرومنزلية في الجزائر، حيث تتكفل بالبحث والدراسة، وتقوم على تطوير الإنتاج وصناعة مختلف الأجهزة الكهرومنزلية مثل الثلاجات، أجهزة التبريد، غسلات، مسخنات الماء.

تم إنشاءها بمرسوم رقم 83/19، وبدأت في التوسع من تاريخ 1983/01/12، وذلك بعدما خرجت من هيكل الشركة الوطنية للصناعات وتركيب الأجهزة الكهربائية والإلكترونية المعروفة "SONELEK" بعد صدور مرسوم يقتضي بإعطائها الاستقلال الذاتي بداية من عام 1989، وتحولت بذلك من مؤسسة اقتصادية عمومية إلى مؤسسة ذات أسهم SPA برأس مال قدره 4000.000.00 دج، ارتفع سنة 2022 ليقدر بـ 10.279.800.000 دج.

تقع المؤسسة الوطنية الصناعية الكهرومنزلية بولاية تيزي وزو بالتحديد في قلب المنطقة الصناعية "عيسات إيدير" بواد عيسي على بعد حوالي 10 كيلومتر من تيزي وزو تبلغ مساحة الشركة 5,5 هكتار وتشرف عليها الإدارة العامة التي تقع وسط تيزي وزو وهي تابعة إداريا لبلدية تيزي راشد.

4.4. عينة الدراسة:

تتكون عينة الدراسة من فئة الإطارات قدر عددها بـ 87 إطار، تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة دون شرط مسبق على مستوى المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية بتيزي وزو ويبين الجدول التالي بعض خصائص أفرادها.

المتغير	النوع	تكرار	%
السن	من 18 إلى 35	33	37.9
	من 36 إلى 55	50	57.5
	56 فأكثر	4	4.6
الجنس	ذكر	48	55.2
	أنثى	39	44.8
الحالة العائلية	أعزب	34	39.1
	متزوج	53	60.9
الاقدمية	حديثة	32	36.8
	متوسطة	51	58.6
	معتبرة	4	4.6

جدول رقم (02): خصائص عينة الدراسة.

من خلال الجدول رقم 2 أعلاه نلاحظ توزع سن أفراد عينة الدراسة بين 18 و 35 سنة بنسبة 37.9 %، تليها الفئة التي تتراوح أعمارهم ما بين 36 و 55 سنة بنسبة 57.5 % أما من بلغ سنهم 56 سنة فقد سجلوا ما نسبته 4.6 %، ونلاحظ من خلال هذا الجدول أن أغلبية أفراد عينة الدراسة من فئة الشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 36 و 55 سنة.

ويتوزع هؤلاء حسب متغير الجنس بين 55.2 % للذكور و 44.8 % إناث، وما يفسر ذلك أن الذكور هم الأكثر استقطابا لهذا النوع من العمل.

أما فيما يخص حالتهم العائلية فنجد 39.1 % عزاب، مقابل 60.9 % متزوجون، ولم يرد ضمن عينة الدراسة لا المطلقون، ولا الأراامل، هذا وقد سجلنا أن أكثرهم تزوجوا بعدما التحقوا بالمؤسسة بسبب تحسن أوضاعهم المعيشية.

وتتراوح الأقدمية بالنسبة لهم بين الحديثة بنسبة 36.8 %، والمتوسطة بنسبة 58.6 % والمعتبرة بنسبة 4.6 %.

5.4. أدوات جمع بيانات الدراسة:

بعد وضع الفرضيات وتحديد المتغيرات وطرق قياسها، تأتي مرحلة جمع البيانات اللازمة للبحث، إذ تعد هذه المرحلة من مراحل البحث العلمي الهامة وعلى الباحث أن يحدد طريقة جمع البيانات المثلى والتي تتناسب مع بحثه فلا توجد طريقة معينة يمكن تفضيلها بشكل مطلق على غيرها من الطرق، واختيار الطريقة يعتمد على طريقة الموضوع ومدى ملائمة الوسيلة للبيانات المراد دراستها، وقد استخدمنا في هذا البحث عن أداتين هما:

1.4.4. المقابلة:

لجاناً إلى هذه التقنية بهدف استباق النقائص التي يمكن أن يسجلها الاستبيان، لذلك أعدنا دليل مقابلة موجه لفئة الإطارات ورؤسائهم، وتم تسجيل الاستجابات على دفتر خصص لذلك، وتمحورت أسئلة دليل المقابلة عموماً حول واقع جودة الحياة، فئات الإطارات الأكثر استقطاباً لجودة الحياة في العمل، سبل ووسائل تحسين جودة الحياة في العمل

2.4.4. الاستبيان:

هدف إلى اكتشاف اتجاهات تجاه العوامل التالية:

- واقع جودة الحياة في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية؛
- فئات الإطارات الأكثر استقطابا لجودة الحياة في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية؛
- آفاق (سبل ووسائل) تحسين جودة الحياة في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية.

انطلاقا من مشكلة بحثنا قد تم تصميم استمارة الاستبيان وعملنا على تقسيمها إلى 4 محاور على النحو التالي:

- **المحور الأول:** خصصت للبيانات الشخصية (السن، الجنس، الحالة العائلية، الأقدمية)
- **المحور الثاني:** خصص لمتغير "واقع جودة الحياة"، وضم هذا المحور بنود 9؛
- **المحور الثالث:** خصص لمتغير "الإطارات الأكثر استقطابا لجودة الحياة" وضم 7 بنود؛
- **المحور الرابع:** خصص لمتغير "آفاق (سبل ووسائل) تحسين جودة الحياة" وضم 6 بنود.

تم تصميم الاستبيان بناء على ما اطلعنا عليه من دراسات حول اتجاهات اطارات المؤسسات نحو جودة الحياة بشكل عام، وما لاحظناه على مستوى المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية بشكل خاص، حيث راعينا في تصميم الاستبيان الحالي ما يلي:

- أسئلة مغلقة، يتضمن كل واحد منها خمسة مستويات للإجابة، تتدرج من الموافقة الكلية إلى المعارضة الكلية، ويطلب من المستجوب اختيار إمكانية واحدة منها فقط، هذا النوع من الأسئلة هو الذي يندرج ضمن ما يعرف بمقياس "ليكرت"، وهو أكثر المقاييس شيوعا، حيث يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة، وهذا المقياس مكون غالبا من خمسة خيارات متدرجة يشير المبحوث إلى اختيار واحد منها على النحو التالي: موافق جدا، موافق، محايد، معارض، معارض جدا؛ وحى نتمكن من قياس

اتجاهات العاملين (المفحوصين) فإننا نقوم بإعطاء نقاط أو درجات إلى هذه الاختيارات تتدرج من 5 إلى 1 بحيث تعطى الدرجة 5 إلى إجابة "موافق جدا" في حالة العبارات المواتية لاتجاه موضوع الدراسة، وتعطى الدرجة 1 إلى الإجابة "معارض جدا" في حالة العبارات المواتية كذلك.

وقد تم اللجوء إلى الأسئلة المغلقة لـ:

- أنها لا تستغرق وقتا طويلا في الإجابة؛

- لا تستغرق وقتا طويلا في التحليل؛

- التغلب على مشكل التعبير اللغوي لدى المستجوب.

ولقد قمنا بعرض هذا الأخير في صورته المبدئية على مجموعة من المحكمين، بلغ عددهم 5، تم اختيارهم من أساتذة من مختلف جامعات الوطن للتأكد من صدق أداة الدراسة، إذ طلب منهم إبداء آرائهم حول: وضوح عبارات الاستبيان، ملائمة العبارات للمحاور التي تنتمي إليها وأهمية العبارات لقياس ما وضعت من أجل قياسه، بالإضافة إلى إدخال أي تعديلات على صياغة تلك العبارات، أو الإضافة إليها، أو أية ملاحظات يمكن أن تسهم في تطوير أداة الدراسة، وفي ضوء التوجيهات التي أبدوها قمنا بإجراء التعديلات التي أشاروا إليها، وعليه يمكننا اعتبار أنه صادق ظاهريا من حيث الأبعاد والبنود المكونة له، وأصبح يحتوي على 22 فقرة موزعة بين سؤال و بند و 4 بيانات شخصية، على 4 محاور والجدول التالي يوضح بشكل أدق توزيع الأسئلة والبنود تبعا لكل محور.

المحور	موضوع المحور	البنود
الأول	البيانات الشخصية	أ، ب، ت، ث،
الثاني	واقع جودة الحياة	1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9.
الثالث	الاطارات الأكثر استفادة من جودة الحياة	10، 11، 12، 13، 14، 15، 16
الرابع	سبل وأفاق تحسين جودة الحياة	17، 18، 19، 20، 21، 22.

جدول رقم 03 توزيع بنود استبيان الدراسة حسب المحاور.

نعني بثبات الاستبيان أنه إذا أعيد تطبيق نفس الاختبار على نفس الأفراد وفي نفس الظروف فإننا سنتحصل على نفس النتائج، وللتحقق من ثبات الاستبيان فقد استعنا بمعادلة ألفا كرومباخ فكان معامل الثبات الكلي مساويا لـ 0.70 وهي قيمة عالية تعبر عن ثبات المقياس وامكانية الوثوق في نتائجه، هذا وقام الباحث بتوزيع 120 نسخة من الاستبيان، منها ما لم يسترجع، منها ما استرجع ولم يكن مناسباً للمعالجة، ومنها ما استرجع وكان مناسباً للمعالجة وقدر بـ 87.

العينة	معامل الثبات
87	0,70

جدول رقم 4: يمثل ثبات الاستبيان.

6.4. الأساليب الإحصائية المستعملة:

قمنا بحساب النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، اختباري t ، للتحقق من مختلف الفرضيات، وذلك باستعمال البرنامج الإحصائي المعروف باسم الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، الإصدار 26.

7.4. صعوبات الدراسة:

هذه الدراسة أكدت لنا مرة ثانية ما كنا مقتنعين به أصلا، ألا وهو صعوبة البحث العلمي في الجزائر، وضعية زادت شدة، طول مدة استجابة الإدارات ذات الصلة على مختلف الطلبات، انخفاض مستوى الاستقبال لديها وتضارب الأرقام الصادرة عنها، صعوبة الاتصال بمسؤولي المديرية ذات العلاقة بجودة الحياة، ندرة المادة العلمية، وصولا إلى انصراف المواطن عن المشاركة في هكذا عملية، فلا أحد من الذين اتصلنا بهم، احترم ما اتفقنا عليه، سواء ما تعلق بمواعيد استرجاع الاستبيانات، أو ما تعلق بأعدادها، أو ما تعلق بحالتها، كما أن نسبة معتبرة من الاستبيانات التي تم استرجاعها، لم تكن صالحة للتحليل، من حيث أنها لم تكن مكتملة، أو لم يحترم الأفراد ما طلب منهم القيام به فيها.

هذه العراقيل طبعاً، لم تتل من عزيمنتنا في الوصول إلى المبتغى، مع أنه كان من المفروض أن تُقَابَلْ نشاطات البحث العلمي بكل التسهيلات الممكنة ومن كل الأطراف، إلا أن الواقع كان عكس ذلك، فمنهم من جعلنا نحس، وكأننا نتعامل بالمحذور، ومنهم من نوه لنا بعدم جدوى هكذا نشاط في الجزائر، ومنهم من شكك في مصداقية الدراسة، ومنهم من رفض المشاركة، ومنهم من عرض علينا إحداث تغييرات في الاستبيان، إما بحذف بعض البنود أو بزيادة أخرى، ومنهم من اقترح نشر الاستبيان على موقع الشبكة العنكبوتية لدرء العبء علينا، إلا أن نسبة قليلة من الأفراد تحمسوا للمشاركة، فمنهم من شجعنا على المواصلة، ووضع لنا كل التسهيلات، ومنهم من طلب أن نمده بنتائج الدراسة عند اكتمالها.

خلاصة:

تم في هذا الفصل تناول العديد من العناصر، من بينها الدراسة الاستطلاعية، المنهج المتبني للدراسة، ثم تليها مجالات الدراسة، ثم العينة وما يميزها من خصائص والوصول إلى نتائج الدراسة، لا بد من تحديد الأدوات الخاصة بجمع البيانات ومن ثم تطبيق الأساليب الإحصائية، كل هذا يعرف بالإجراءات المنهجية المتبعة في هذه الدراسة عرضاً تفصيلياً، وفي الفصل الموالي سيتم تحليل ومناقشة النتائج المحصل عليها.

الفصل الخامس:

عرض، تحليل، مناقشة وتفسير
بيانات الدراسة

1.5. عرض وتحليل بيانات الفرضيات:**1.1.5. عرض وتحليل بيانات الفرضية الجزئية الأولى:**

قمنا بطرح السؤال الأول للتعرف على مدى ملائمة ظروف العمل، وقد جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول رقم 5 أدناه، إذ جاءت الإجابات بأغلبية ساحقة بنسبة 98.8 % بالاعتقاد بوجود ظروف عمل ملائمة، وما قد يفسر هذا الاتجاه هو قيام المؤسسة بتخصيص ظروف عمل ملائمة، فـ 60 % من هؤلاء العمال يرون أنهم يمارسون مهامهم بمكان هادئ خال من الضجيج، وهناك 25 % يتمتعون بالحرارة اللازمة، أما 15 % منهم يعتقدون أن الإضاءة في مكان عملهم مناسبة.

البند الأول	موافق جدا	موافق	محايد	معارض	معارض جدا
النسبة المئوية	97.7 %	1.1 %	1.1 %	0 %	0 %
المجموع	98.8 %		1.1 %	0 %	

جدول رقم 5: الاعتقاد بوجود ظروف عمل ملائمة.

ثم قمنا بطرح السؤال الثاني لمعرفة مدى ملائمة المنح المقدمة، وجاءت النتائج كما هي مدونة في الجدول رقم 6، إذ عبر أغلبيتهم عن ملائمتها بنسبة قدرت 98.9 %، مقابل 1.1 % يرون العكس، وما قد يفسر هذا الاتجاه هو قيام المؤسسة بمنح عمالها منحهم كاملة ودون تأخير، 70 % من العمال غير راضيين بها بسبب الجهد الجسدي الذي يقوم به بحيث يكون بوضعية في المكتب والكرسي مع استخدام الحاسوب من أجل الكتابة وينقل الملفات للمكاتب الأخرى وهناك 26 % منهم راضيين بمنتجاتهم بحيث يقوم بجهد فكري ويرتكز في إنجاز المهام لساعات طويلة أما 4 % يقومون بعمل مرن (فكري وجسدي في نفس الوقت) يبذل العامل للقاء أجر ضمن أشكال عقد العمل المرن المحددة.

معارض جدا	معارض	محايد	موافق	موافق جدا	البند الثاني
% 0	% 1.1	% 0	% 6.4	% 94.3	النسبة المئوية
% 1.1		% 0	% 98.9		المجموع

جدول رقم 6: الاعتقاد بتقديم منح ملائمة.

قمنا بطرح السؤال الثالث للتعرف على مدى وجود تقدير للإطارات، فمن خلال نتائج الجدول رقم 7 أدناه فإن أغلبية الأفراد يعتقدون بوجود تقدير للعمال بنسبة قدرت بـ 98.9 %، بينما 1.1 % يرون العكس، من خلال أن 65 % من العمال يقابلون بالاحترام والتقدير والمساعدة، 20 % من خلال المكافآت التي يحصلون عليها، أما 15 % منهم من خلال التكفل بانشغالاتهم.

معارض جدا	معارض	محايد	موافق	موافق جدا	البند الثالث
% 0	% 1.1	% 0	% 10.3	% 88.5	النسبة المئوية
% 1.1		% 0	% 98.9		المجموع

جدول رقم 7: الاعتقاد بوجود تقدير للعمال.

قمنا بطرح السؤال الرابع للتعرف على مدى وجود تفويض للسلطة، فمن خلال نتائج الجدول رقم 8 أدناه نجد أن أغلبية الإطارات يعتقدون أن يوجد تفويض للسلطة بنسبة قدرت بـ 95.4 %، بينما 1.1 % يرون أن لا يوجد تفويض للسلطة، وما يفسر هذا الاتجاه هو

الثقة الموضوعية فيهم من طرف مرؤوسيه من خلال طريقة أداء العمال للمهام والنتائج المحصل عليها.

البند الرابع	موافق جدا	موافق	محايد	معارض	معارض جدا
النسبة المئوية	3.4 %	92 %	3.4 %	1.1 %	0 %
المجموع	95.4 %		3.4 %	1.1 %	

جدول رقم 8: الاعتقاد بوجود تفويض للسلطة.

قمنا بطرح السؤال الخامس للتعرف على مدى اعتقاد الإطارات بوجود حرية في إنجاز المهام، وقد كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم 9، إذ يلاحظ أن أغلبية إجابات إطارات العينة يعتقدون بوجود حرية في إنجاز المهام بنسبة تقدر بـ 96.5 % بينما نجد 1.1 % يعتقدون بعدم وجود حرية في إنجاز المهام.

وما يفسر هذا الاتجاه أن المؤسسة تثق في عمالها ولا تهمها طريقة إنجاز المهام بقدر ما تهمها النتائج وهو ما يراه 80 % من المستجوبين.

البند الخامس	موافق جدا	موافق	محايد	معارض	معارض جدا
النسبة المئوية	8 %	88.5 %	2.3 %	1.1 %	0 %
المجموع	96.5 %		2.3 %	1.1 %	

جدول رقم 9: الاعتقاد بوجود حرية في إنجاز المهام.

قمنا بطرح السؤال السادس للتعرف على مدى اعتقاد الإطارات بملائمة رواتبهم، وكانت النتائج كما موضحة في الجدول رقم 10 إذ يعتقد أغلبية الإطارات أن رواتبهم ملائم وذلك بنسبة 94.3 %، بينما نجد 1.1 % يعتقدون أن الراتب ليس ملائم.

وما يفسر هذا الاتجاه أن المؤسسة تحرص دائما على توفير رواتب ملائمة لعمالها وفي الوقت المناسب.

البند السادس	موافق جدا	موافق	محايد	معارض	معارض جدا
النسبة المئوية	89.7 %	4.6 %	4.6 %	1.1 %	0 %
المجموع	94.3 %		4.6 %	1.1 %	

جدول رقم 10: الاعتقاد بملائمة الرواتب.

بعدها قمنا بطرح السؤال السابع للتعرف على مدى اعتقاد الإطارات بوجود خدمات صحية ملائمة، وكانت النتائج كما موضحة في الجدول رقم 11 فيلاحظ أن أغلبية إجابات إطارات العينة يعتقدون بوجود خدمات صحية ملائمة بنسبة قدرت بـ 93.1 %، بينما نجد 3.4 % من إطارات العينة يعتقدون بعدم وجود خدمات صحية ملائمة، وما يفسر ذلك توفير المؤسسة لخدمات صحية ملائمة من خلال توفير طب العمل، مستشار نفسي وتتكفل بمصاريف العلاج بالداخل والخارج.

البند السابع	موافق جدا	موافق	محايد	معارض	معارض جدا
النسبة المئوية	89.7 %	3.4 %	3.4 %	3.4 %	0 %
المجموع	93.1 %		3.4 %	3.4 %	

جدول رقم 11: الاعتقاد بوجود خدمات صحية ملائمة.

قمنا بطرح السؤال الثامن للتعرف على مدى اعتقاد الإطارات بوجود خدمات اجتماعية ملائمة، وكانت النتائج كما موضحة في الجدول رقم 12 فيلاحظ أن أغلبية إجابات إطارات العينة يعتقدون بعدم وجود خدمات اجتماعية ملائمة بنسبة قدرت بـ 9.1 %، بينما نجد 63.2 % من إطارات العينة يعتقدون بوجود خدمات اجتماعية ملائمة.

وما قد يفسر ذلك استفادة العمال من مراكز الاستراحة العائلية بنسبة 27 %، مراكز بالتسليية والأنشطة الثقافية بنسبة 10 %، الاستفادة من الرحلات المنظمة بنسبة 50 %.

البند الثامن	موافق جدا	موافق	محايد	معارض	معارض جدا
النسبة المئوية	3.4 %	5.7 %	27.6 %	63.2 %	0 %
المجموع	9,1 %		27.6 %	63.2 %	

جدول رقم 12: الاعتقاد بوجود خدمات اجتماعية ملائمة.

بعدها قمنا بطرح السؤال التاسع للتعرف على مدى اعتقاد الإطارات بوجود اتصال ملائم، وكانت النتائج كما موضحة في الجدول رقم 13 فيلاحظ أن أغلبية الإطارات يعتقدون بعدم وجود اتصال ملائم بنسبة قدرت بـ 11.4 %، بينما نجد 59.8 % من إطارات العينة يعتقدون بعدم وجود اتصال ملائم.

وهذا قد يفسر أن المؤسسة بوجود اتصال ملائم لمعظم الموظفين لا يستفيدون من الاتصالات الملائم في المؤسسة لعدم وجود شبكة الأنترنت، فهناك 75 % من العمال يمتلكون الأنترنت في هواتفهم، فمثلا عندما يوجد عمل يقوم بالتواصل مع عائلته أو أحد من أصدقائه، وهناك 20 % من العمال الذين لا يستخدمون الأنترنت يستخدمونها فقط عندما

يكلف الأمر يبحث عن معلومات، أما 5 % من العمال فيستخدمون فقط هواتفهم عند الحاجة.

البند التاسع	موافق جدا	موافق	محايد	معارض	معارض جدا
النسبة المئوية	5.7 %	5.7 %	28.7 %	59.8 %	0 %
المجموع	11.4 %		28.7 %	59.8 %	

جدول رقم 13: الاعتقاد بوجود اتصال ملائم.

وللتحقق من صدق الفرضية الجزئية الأولى التي مفادها توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات إطارات المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية نحو جودة الحياة ، قمنا بحساب اختبار "t" وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول أدناه 10، إذ بلغ المتوسط الحسابي 16.55، وقيمة "t" 78.25، بانحراف معياري قدر بـ 1.85، مع درجة حرية قدرت بـ 86، وكانت مستوى الدلالة المحسوبة تساوي 0.00، وهي أقل من الدلالة المعتمدة المقدر بـ 0.05، وبالتالي توجد فروق فردية في اتجاهات إطارات المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية.

المتغير	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة t	الدلالة المحسوبة	الدلالة المعتمدة
اتجاهات إطارات المؤسسة	87	16.55	1.85	86	78.25	0.00	0.05

جدول رقم 14: الفروق في اتجاهات إطارات المؤسسة الوطنية

للصناعات الكهرومنزلية نحو جودة الحياة.

وما يفسر ذلك قيام المؤسسة بتخصص الظروف الفيزيائية المحيطة بالعامل والملائمة بحيث يتطلب مكان هادئ، اختلاف الحرارة والحصول على الإضاءة المناسبة في مكان العمل.

إضافة أن المؤسسة تحرص على طريقة أداء العمال لمهامهم الموكلة لها، والجهد المبذول في العمل إذ يستفيدون المنح المتقدمة وملائمة، وهناك عمال يقومون بجهد جسدي وهناك بعض أجر بجهد فكري وعمال آخرين يعملون بجهد مرن (فكري وجسدي في نفس الوقت).

كما أن محتوى الاتجاهات المقدم للإطارات ذو محتوى جيد يستفيد منه العمال في الوسط المهني (في المؤسسة)، إذ أنه يحقق الاحترام ووجود التقدير بين العمال والمساعدة، وتوفير بيئة عمل مريحة، ويساهم في خلق الاتجاهات الإيجابية لدى الموظفين وروح المعنوية والرضا.

وكما أن مستوى الإطار في حد ذاته يعمل على تسهيل تكييف الأفراد من خلال طريقة أداء العمال للمهام، وذلك بوجود تفويض للسلطة بشكل طبيعي، فهم يعملون لساعات طويلة ويجلسون في وضعية واحدة لأداء عملهم بشكل صحيح وينقلون ملفات من مكتب لآخر ويجتهدون باستعمال الحاسوب بشكل مفرط.

وما قد تفسر هذه الأطارات المؤسسة تستخدم منهجية التي تعزي لتطوير إطارات المؤسسة، وذلك عن طريق وجود حرية في إنجاز المهام المكلف به في الورشة، وعلى العامل أن يكون قادرا على عمله ويكون عنده خبرات ومعارف على الأقل 2 إلى 4 سنوات

على الأقل، وأن يكون تكوينه في الإطار المطلوب لأداء الوظائف المطلوبة في التخصص الذي تشترطه مواصفات المهمة.

كذلك نجد المؤسسة تحرص دائما على توفير الراتب الملائم لعمالها، وهذا يرجع إلى جهدهم الذي يبذلونه أثناء العمل ومستوى المهارات والمعارف وقدراتهم في بناء الكفاءات. نجد أيضا في المؤسسة خدمات صحية ملائمة تتكيف مع العاملين أثناء عملهم، فهي متوفرة في أي وقت ويفرون الخدمات اللازمة للعمال إذ كانوا محتجين لها.

إضافة إلى أن المؤسسة تنظم خدمات اجتماعية ملائمة حسب قدرات العمال، ويستفيدون منها إما في عطلتهم أي هناك بعض العمال يستفيدون من عطلة لبضعة أيام فقط وينظمون رحلات خارج البلد يغيرون الجو.

إضافة إلى أن المؤسسة تحرص على استقدام مكوّنين من الداخل إلى الخارج من أجل الحصول على التكنولوجيا، لذا وفرو اتصال ملائم يستفيد فيه البعض من العمال وبعض آخر يستجدون فقط شبكة الاتصال التي يمتلكونها في هواتفهم، والاتصال عملية نقل المعلومات والأفكار من عامل إلى آخر.

2.1.5. عرض وتحليل بيانات الفرضية الجزئية الثانية:

قمنا بطرح السؤال العاشر للتعرف على مدى اعتقاد أن الإطارات عامل الخبرة يؤسس لجودة الحياة، فقد تبين من خلال الجدول رقم 15 أن أغلبية إجابات إطارات العينة يعتقدون أن عامل الخبرة يؤسس لجودة الحياة بنسبة قدرت بـ 89.6 %، بينما 1.1 % من إطارات العينة تعارض ذلك.

وهذا ما يفسر هذا الاتجاه أن المؤسسة لم تكن تهتم لجودة الحياة فهي تعتمد على الموظفين الذين يملكون المؤهلات والخبرات وما يجعله يتكيف مع محيط عمله مباشرة، إلا أنها اكتشفت مع مرور الوقت أن هذا الاعتقاد خاطئ، فهناك 40 % من عمال ذات خبرة هم الذين يؤسسون جودة الحياة وقد يحصلون عليه من الجامعة فهم ذو خبرات مهنية فهم يتقنون في كيفية استخدام الحاسوب، وهناك 25 % من العمال لا يمتلكون خبرات فهم مبتدئين في عملهم فهم يساهمون في التقرب إلى مجال العمل وجلب المعلومات اللازمة لإنجاز عملهم، و15 % من العمال هم الذين يحرصون على الموظفين الجدد لإتقان عملهم ويلاحظون مدى مهارتهم، أما 20 % من العمال فهم ذو خبرات يؤسسون جودة الحياة لأنهم قادرين ومكلفون في عملهم ويمتلكون قدرات عالية ما يجعلهم يتطيفون مباشرة في مراكز عملهم.

البند العاشر	موافق جدا	موافق	محايد	معارض	معارض جدا
النسبة المئوية	10.3 %	79.3 %	9.2 %	1.1 %	0 %
المجموع	89.6 %		9.2 %	1.1 %	

جدول رقم 15: الاعتقاد بتأثير عامل الخبرة لتأسيس جودة الحياة.

قمنا بطرح السؤال أحد عشر للتعرف على مدى الاعتقاد بأن الإطارات عامل الجنس يؤسس لجودة الحياة، وقد جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول رقم 16 أدناه، إذ كانت أغلبية الإجابات بالاعتقاد أن الإطارات بأن عامل الجنس يؤسس جودة الحياة بنسبة قدرت بـ 95.4 %، بمقابل 1.1 % يرون العكس.

وهذا ما يفسر هذا الاتجاه أن المؤسسة لا تهتم لعامل الجنس لتأسيس جودة الحياة، فهي تعتمد على الموظفين ذو خبرات وقدرات كافية في الوظيفة التي يشغلها، فنجد في المؤسسة 39 % من أنثى(امرأة) تملك وظيفتها بكل الأدوات اللازمة لها، والمكلف بها لتحسين مهاراتها وأدائه بكل ثقة، وهناك 61 % من الذكور(الرجال) يملكون منصب عمل مكلف بهم حسب امكانياتهم والقدرات التي يطلبها العمل.

البند أحد عشر	موافق جدا	موافق	محايد	معارض	معارض جدا
النسبة المئوية	8 %	87.4 %	3.4 %	1.1 %	0 %
المجموع	95.4 %		3.4 %	1.1 %	

جدول رقم 16: الاعتقاد بتأثير عامل الجنس لتأسيس لجودة الحياة.

قمنا بطرح السؤال اثنا عشر للتعرف على مدى اعتقاد أن عامل السن يؤسس لجودة الحياة، وقد جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول رقم 17 أدناه، إذ كانت أغلبية الإجابات بالاعتقاد أن عامل السن يؤسس لجودة الحياة بنسبة قدرت بـ 94,2 %، بمقابل 2,3 % يرون العكس.

وما قد يفسر هذا الاتجاه أن المؤسسة تعتمد على عامل السن ليكون العامل قادر على عمله وملتزم به، ويقوم بتنظيم عمله بكل الشروط اللازمة، فهناك 25 % من العمال يتراوح عمرهم ما بين 35/18 سنة فهم يسرون وظيفتهم بطريقة فعالة وناجحة، وهناك 71 % من العمال يتراوح سنهم بين 55/36 سنة هم ذوي خبرة و مؤهلات وما يجعلهم يتكيفون مع محط عملهم مباشرة، ويلتزمون بتنظيم عمل بشكل جيد، أما 4 % من العمال يتراوح سنهم

ما بين 56 فما فوق فهم يتمتعون فقط بالحرية والاحترام بكرامتهم ويستفيدون من فرص عمل أخرى أو يحصل على رعاية اللازمة.

البند اثنا عشر	موافق جدا	موافق	محايد	معارض	معارض جدا
النسبة المئوية	% 5.7	% 88.5	% 3.4	% 2.3	% 0
المجموع	% 94.2		% 3.4	% 2.3	

جدول رقم 17: الاعتقاد بتأثير عامل السن لتأسيس جودة الحياة.

قمنا بطرح السؤال الثالثة عشر للتعرف على مدى الاعتقاد بأن الإطارات عامل الحالة العائلية يؤسس لجودة الحياة، وقد جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول رقم 18 إذ كانت أغلبية الإجابات بالاعتقاد أن الإطارات عامل الحالة العائلية يؤسس لجودة الحياة بنسبة قدرت ب 93.1 %، بمقابل 1.1 % يرون العكس.

وما قد يفسر هذا الاتجاه أن الموظفين الذين يتمتعون بخبرة مهنية معتبرة، وتعتقد ان الاطارات عامل للحالة العائلية، قد يؤسس لجودة الحياة وفي المؤسسة تختلف الحالة العائلية كما نجد 25 % من رجل أعزب، و 30 % من امرأة متزوجة أيضا 35 % من رجل متزوج و 10 % من امرأة عزباء، ويكونون موزعون على مختلف الوحدة المستخدمة بطريقة فعالة تخدم متطلبات الوحدة و تسهل العمل.

معارض جدا	معارض	محايد	موافق	موافق جدا	البند ثلاثة عشر
% 0	% 1.1	% 5.7	% 87.4	% 5.7	النسبة المئوية
	% 1.1	% 5.7	% 93.1		المجموع

جدول رقم 18: الاعتقاد أن إطارات عامل الحالة العائلية يؤسس لجودة الحياة.

قمنا بطرح السؤال الرابع عشر للتعرف على مدى الاعتقاد بأن الإطارات عامل التموضع في السلسلة الهرمية يؤسس لجودة الحياة، وقد جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول رقم 19 إذ كانت أغلبية الإجابات بالاعتقاد أن الإطارات عامل التموضع في السلسلة الهرمية يؤسس لجودة الحياة بنسبة قدرت ب 87.3 %، بمقابل 1.1 % يرون العكس.

وما قد يفسر هذا أن المؤسسة تعتمد على كامل التموضع في السلسلة الهرمية يؤسس لجودة الحياة، فالتموضع هو أن تقوم برسم علامة تجارية في ذهنك وكل ما يرتبط بها، إما شكلها، لونها، وتصميمها.

فهناك 55 % من العمال في المؤسسة عندما ينشؤون مخطط تموضع يقومون بتحديد نوع العلامة التجارية في السوق، هل يسوق المنتج الجديد هل يعيد تسويق المنتج بشكل مميز ومختلف، وكما نجد 20 % من العمال في المؤسسة منافسين يبحثون في الأسواق إذ يكون عند المؤسسات نفس المنتج أو الخدمة، كما أيضا يسألون عملاء إذ لديهم نفس الاختيار، وهناك 25 % من العمال يتواصلون مع العمال عاطفيا وهذا يبني ولاء وثقة لعملك على المدى البعيد ليكونوا مستمرين في العمل ويبنون التموضع.

البند الرابع عشر	موافق جدا	موافق	محايد	معارض	معارض جدا
النسبة المئوية	5.7%	81.6%	11.5%	1.1%	0%
المجموع	87.3%		11.5%	1.1%	

جدول رقم 19: الاعتقاد بتأثير عامل التموضع في السلسلة الهرمية لتأسيس جودة الحياة.

قمنا بطرح السؤال الخامس عشر للتعرف على مدى الاعتقاد بأن الإطارات عامل المسؤولية يؤسس لجودة الحياة، وقد جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول رقم 20 إذ كانت أغلبية الإجابات بالاعتقاد أن الإطارات عامل المسؤولية يؤسس لجودة الحياة بنسبة قدرت بـ 93.1%، بمقابل 2.3% يرون العكس.

وما قد يفسر هذا الاتجاه أن مستوى إطار عامل المسؤولية يؤسس لجودة الحياة ما يجعل الموظفين قادر أن يلتزم بعمله والشروط اللازمة، فهناك 61% من العمال سواء ذكر أو أنثى يتميز بمسؤوليات التي يفرضها عليه مكان وجوده وقدراته لتحقيق المصلحة والفائدة الموجودة منها. ونجد 15% من العمال الذين يفتقرون بالشجاعة والجرأة للمواجهة وتحمل المسؤولية فيكتهم التوتر والقلق الشديد ولا يجدون حلا لهذه المواقف إلا الهروب.

وهناك 2% من العمال الذين يفهمون أو لا المهمة قبل أدائها ويرى إذ يستطيع أن يتحمل العقبات التي يمكن أن تكون، ويعد نفسه إعدادا متكاملًا ويكون مقتنع لأداء عمله وأن

يتحمل المسؤولية، ونجد 22 % من العمال يستمرون في أداء أعمالهم وقادرين على المسؤولية التامة لأنهم يتقنون عملهم في كل الخطوات، ويكون مرتاحا في عمله، ومكتسبون للخبرات، وهم يستعدون أنفسهم ذهنيا ونفسيا وجسديا وتكون لديهم الشجاعة.

البند الخامس عشر	موافق جدا	موافق	محايد	معارض	معارض جدا
النسبة المئوية	52.9 %	40.2 %	4.6 %	2.3 %	0 %
المجموع	93.1 %		4.6 %	2.3 %	

جدول رقم 20: الاعتقاد بتأثير عامل المسؤولية لتأسيس جودة الحياة.

قمنا بطرح السؤال السادس عشر للتعرف على مدى الاعتقاد بأن الحوافز المقدمة تؤسس لجودة الحياة، وقد جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول رقم 21 إذ كانت أغلبية الإجابات بالاعتقاد أن الحوافز المقدمة تؤسس لجودة الحياة بنسبة قدرت بـ 95.4 %، بمقابل 4.6 % يرون العكس.

وما قد يفسر هذا الاتجاه أن مستوى الحوافز المقدمة يؤسس لجودة الحياة ، فنظام الحوافز يحقق المؤسسات نتائج رائعة إذ كان هذا النظام فعالا ويشبع احتياجات العاملين ماديا ومعنويا حيث أن نظام الفعال للحوافز يجب أن يناسب ظروف المؤسسة وأهدافها واستراتيجيتها وطبيعة العمل لها، فهناك 55 % من العمال الذين يحددون هدف من النظام فيجب عليه أن يدرس جيدا أهداف المؤسسة و استراتيجيتها حق يتمكن من التعرف على الهدف من تصميم نظام الحوافز مثلا: زيادة الأرباح، تشجيع العاملين على خلق أفكار جديدة تخدم المؤسسة، ونجد أيضا 30 % من العمال من يقومون بدراسة الأداء يجب أن تكون الوظائف واضحة ومحددة، وجود عدد مناسب من الموظفين والتعرف إن كانت طبيعة

عملهم متشابهة أو كاملة، أما 15 % من العمال فهم يجددون الميزانية للاتفاق بعلى النظام، فيمكن أن يكون المبلغ ثابت أو غير محددة، ومتغيرة حسب نسبة أرباح الشركة أو حجم مبيعاتها أو إنتاجها.

البند السادس عشر	موافق جدا	موافق	محايد	معارض	معارض جدا
النسبة المئوية	19.5 %	75.9 %	4.6 %	0 %	0 %
المجموع	95.4 %		4.6 %	0 %	

جدول رقم 21: الاعتقاد بتأثير الحوافز المقدمة تؤسس لجودة الحياة.

وللتحقق من صدق الفرضية الجزئية الثانية التي مفادها توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات مختلف فئات إطارات المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية الأكثر استقطابا لجودة الحياة، قمنا بحساب اختبار "t" وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول أدناه 22، إذ بلغ المتوسط الحسابي 11.50، وقيمة "t" 85.20، بانحراف معياري قدر بـ 1.15، مع درجة حرية قدرت بـ 86، وكانت مستوى الدلالة المحسوبة تساوي 0.00 بـ 0.05، وبالتالي توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات مختلف فئات إطارات المؤسسة الوطنية الكهرومنزلية.

المتغير	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "T"	الدلالة المحسوبة	الدلالة المعتمدة
مختلف فئات المؤسسة	87	11.50	1.15	86	85.20	0.00	0.05

جدول رقم 22: نتائج اختبار t للفروق في اتجاهات مختلف فئات إطارات المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية الأكثر استقطابا للتكوين.

وما يفسر ذلك أن المؤسسة قديما لا تهتم بجودة الحياة ولا تهتم بالإطارات قبل توظيفهم فهي تعتمد فقط على الخبرات التي يأتي بها الجامعي حديثا، إلا أن اكتشاف مع مرور الوقت أن هذا الاعتقاد خاطئ. ان ما يحصل عليه من الجامعة ليس بالضرورة وما تطلبه منصبه، لذلك على العامل أو الموظف يتلقى مهارات وخبرات خاصة بالمؤسسة مما يجعله يتكيف مباشرة مع مركز عمله و مكلفون به.

كما أن الاطارات الجديدة في الميدان ليس لها خبرة كافية في الوظيفة التي يشغلها، وحاجتهم لتحسين وتطوير مهاراتهم واكتسابهم المعارف الضرورية للأداء، فالمؤسسة لا تهتم لعامل الجنس فهي تعتمد على العمال ذوي خبرات وقدرات كافية في الوظيفة التي يشغلها لاكتساب الخبرة المهنية، ويعزز الثقة في أداء المهام.

كما تهتم المؤسسة لعامل الجنس، فكل موظف يتمتع بخبرة مهنية معينة حسب سنه وقدراته وخبراته التي يمتلكها ومنه يقوم بعمله بطريقة فعالة وناجحة.

نجد أيضا أنها لم تكن تهتم بالحالة العائلية إن كان متزوج أو أعزب، فالمؤسسة تهتم فقط لقدرات ذلك العامل نحو عمله فقط يجب أن يتمتعون بخبرة مهنية معتبرة.

كما نجد الموظفين الذين يتمتعون بخبرة في اطار العمل، التموضع في السلسلة الهرمية بحيث ينشؤون مخطط في انتاج جديد ولكن المنتج لا يجب ان يكون في مؤسسة اخرى ولا يكون بين العمال نفس الاختيار والعمل بكل ثقة.

كما ان الاطارات توفر عاملين ذو خبرات ومهارات ويكونوا قادرين على تحمل المسؤولية في المؤسسة لتأسيس جودة الحياة، فعل العامل أن يستعد نفسه ذهنيا ونفسيا وجسديا لأداء عمل بشكل صحيح، ويتحمل كل العقبات التي يمكن ان تصير معه اثناء العمل.

وما يفسر ايضا أن مستوى المؤسسة تتميز بحوافز مقدمة لتحقيق نتائج رائعة يشجع العاملين، فذلك يجب أن تكون الحوافز لظروف المؤسسة حيث تهدف الى زيادة الارباح وتشجيع العاملين على افكار جديدة تخدم المؤسسة ويجددون الميزانية للاتفاق على النظام، فيمكن ان يكون مبلغ ثابت أو غير محدودة ومتغيرة حسب نسبة أرباح الشركة أو حجم مبيعاتها أو نتائجها.

3.1.5. عرض وتحليل بيانات الفرضية الجزئية الثالثة:

قمنا بطرح السؤال السابع عشر للتعرف على مدى الاعتقاد الإطارات لاشتراك العامل في التسيير يؤسس لجودة الحياة، وقد جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول رقم 23 أدناه، إذ كانت أغلبية الإجابات بالاعتقاد أن إشراك العامل في التسيير يؤسس لجودة الحياة بنسبة قدرت بـ 94.2 %، مقابل 1.1 % يرون العكس.

وما قد يفسر هذا الاتجاه أن مستوى إشراك العامل في التسيير يؤسس لجودة الحياة فتستخدمها المؤسسات لتمنح موظفيها فرصة المشاركة في القرارات التي تؤثر على أداء المؤسسة كما أنها تسهم في تحفيز الموظفين ورفع روحهم المعنوية لتكوين علاقات أفضل مع فريق أفضل مع فريق العمل وتنمية مهاراتهم و الاستفادة من قدراتهم وخبراتهم, فنجد 60 % من العمال تسمح لهم المؤسسات بالمشاركة سواء في تحديد كيفية أداء مهامهم وتقديم اقتراحات وملاحظات لتحسين تطوير العمل، ونجد 25 % من العمال يصبحون أكثر إنتاجية عندما يبذلون أقصى جهدهم لتحسين وتطوير أداء العمل، أما 15 % من العمال يحصلون على فرص تطوير مهاراتهم بالإضافة إلى قدراتهم على التواصل الفعال مع فريق العمل والإدارة.

البند السابع عشر	موافق جدا	موافق	محايد	معارض	معارض جدا
النسبة المئوية	67.8 %	26.4 %	4.6 %	1.1 %	0 %
المجموع	94.2 %		4.6 %	1.1 %	

جدول رقم 23: الاعتقاد أن إشراك العامل في التسيير يؤسس جودة الحياة.

قمنا بطرح السؤال الثامن عشر للتعرف على مدى اعتقاد الإطارات أن توفير خدمات مثل النقل و الإطعام تؤسس لجودة الحياة، وقد جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول رقم 24 أدناه، إذ كانت الإجابات بالاعتقاد أن توفر خدمات مثل النقل والإطعام تؤسس جودة الحياة بنسبة قدرت بـ 67.7 %، مقابل 7.7 % يرون العكس.

وما قد يفسر هذا الاتجاه هو أن المؤسسة توفر خدمات كالنقل و الإطعام يؤسس جودة الحياة، ف 50 % من العمال تكلفهم المؤسسة بالنقل في كل المناطق النائية ويتم حسب اقتراح الجدول الزمني وتغير ظروف ملائمة للإطعام و 20 % من العمال يلجؤون إلى شراء الطعام خارج المؤسسة لسبب تموين في المطاعم وعدم وجود النظافة في الأماكن التي يطبخون فيها أما 30 % من العمال فهم يملكون وسائل نقل ويجلبون طعام من بيوتهم ولا يؤكلون في المؤسسة يفرون كل شيء لأنفسهم.

البند الثامن عشر	موافق جدا	موافق	محايد	معارض	معارض جدا
النسبة المئوية	88.5 %	5.7 %	3.4 %	4.6 %	0 %
المجموع	94.2 %		3.4 %	4.6 %	

جدول رقم 24: الاعتقاد أن توفير خدمات مثل النقل و الإطعام يؤسس جودة الحياة.

قمنا بطرح السؤال التاسع عشر للتعرف على مدى اعتقاد الإطارات أن وضع نظام اتصال في كل الاتجاهات يؤسس لجودة الحياة، وقد جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول رقم 25 أدناه، إذ كانت الإجابات بالاعتقاد الإطارات أن وضع نظام اتصال في كل الاتجاهات يؤسس لجودة الحياة بنسبة قدرت بـ 44.8 %، مقابل 4.6 % يرون العكس.

وما يفسر هذا الاتجاه أن مستوى الاعتقاد في وضع نظام اتصال في كل الاتجاهات يؤسس لجودة الحياة بحيث الاتصال في المؤسسة هو نشاط إداري واجتماعي يساهم في نقل وتحويل الأفكار عبر القنوات الرسمية داخل التنظيم ففي المؤسسة لا يمكن أن تصور في تنظيم دون اتصال، فهناك 25 % من العمال الذين يساهمون بالاتصال الفعال في نقل أوامر

وتعليمات الإدارة العليا المتعلقة بطريقة الأعمال المطلوب تنفيذها و30% منهم من يقومون بمشاركة في المعلومات إذ يسعى الاتصال إلى نقل الأفكار وتبادل المعلومات الهامة لتحقيق أهداف التنظيم، ونجد 45% من العمال يساعدون الإدارة في القيام بأعمالها الرئيسية مثل وضع السياسات والخطط وتقسيم العمل و تحديد المسؤوليات.

كما يكون الاتصال في المؤسسة وسيلة اجتماعية التي يحقق من خلالها الأفراد سبل التفاعل البناء داخل المنظمة في إطار تحقيق الأهداف.

البند التاسع عشر	موافق جدا	موافق	محايد	معارض	معارض جدا
النسبة المئوية	4.6%	40.2%	50.6%	4.6%	0%
المجموع	44.8%		50.6%	4.6%	

جدول رقم 25: الاعتقاد أن وضع نظام اتصال في كل الاتجاهات يؤسس جودة الحياة.

قمنا بطرح السؤال العشرون للتعرف على مدى اعتقاد الإطارات أن إرساء أنماط قيادة مرنة يؤسس لجودة الحياة، وقد جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول رقم 26 أدناه، إذ كانت الإجابات بالاعتقاد أن إرساء أنماط قيادة مرنة يؤسس لجودة الحياة بنسبة قدرت بـ 86.2%، مقابل 1.5% يرون العكس.

وهذا ما يفسر هذا الاتجاه أن مستوى الاعتقاد في إرساء أنماط قيادية مرنة يؤسس جودة الحياة بحيث النمط القيادي هو الأسلوب الذي يمارسه و يتبعه في سلوكه مدير المؤسسة للتعامل مع العاملين من أجل تحقيق أهداف المؤسسة فـ 25% من العمال الذين يقومون

بإرساء النمط الديكتاتوري يعتمد المدير عادة في قيادة الجماعة على سلطة كما تحددها القوانين و اللوائح بدلا من الاعتماد على العاملين.

وهناك 66 % من العمال يعتمدون على النمط الديمقراطي لأن يوصف الإنسان على قيمة يجب أن تحترمه وتنمي قدراته وهذا النمط يؤدي العاملين إلى الاعتراف بدورهم التربوي، وهناك 9 % من العمال يكون عملهم غير منظم لأنهم يعتمدون على النمط الفوضوي وكل عامل يعمل بحرية دون رقابة أو توجيه وليس هناك هدف محدد أو خطة منظمة.

البند العشرون	موافق جدا	موافق	محايد	معارض	معارض جدا
النسبة المئوية	3.4 %	87.4 %	5.7 %	3.4 %	0 %
المجموع	90.8 %		5.7 %	3.4 %	

جدول رقم 26: الاعتقاد أن إرساء أنماط قيادة مرنة يؤسس جودة الحياة.

قمنا بطرح السؤال الواحد وعشرون للتعرف على مدى اعتقاد الإطارات أن توفير التكنولوجيا في محيط العمل يؤسس لجودة الحياة، وقد جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول رقم 27 أدناه، إذ كانت الإجابات بالاعتقاد أن توفير التكنولوجيا في محيط العمل يؤسس لجودة الحياة بنسبة قدرت بـ 86.2 %، مقابل 1.5 % يرون العكس.

وهذا قد يفسر أننا هذا الاتجاه أن المؤسسة توفر التكنولوجيا في محيط العمل يؤسس لجودة الحياة، فالتكنولوجيا لها أهمية كبيرة في المؤسسة فهي تسهل في التوصل بين الناس وتساهم بشكل كبير من الوصول إلى المعلومات واكتسابها، فـ 37 % من العمال يقولون أن التكنولوجيا تقوم برفع كفاءة العمل و الإنتاجية إلى جانب تسريع عمالية العمل و تسهيلها،

و25% من العمال يقولون أنها تساعد في تحقيق الدقة في المعاملات المالية وما يتعلق بها من رواتب موظفين، أو دفع فواتر أو غير ذلك، و28% من العمال يرون أن التكنولوجيا تحقق درجة عالية من التنافس بين الشركات أو المؤسسات بالإضافة للتواصل مع العملاء الملائمين في المكان والوقت المناسب، و10% من العمال يستخدمون التكنولوجيا في محيط عملهم لأنهم تسهل عملية التواصل ما بين زملاء العمل أو حتى مع العملاء والمستهلكين.

البند الواحد وعشرون	موافق جدا	موافق	محايد	معارض	معارض جدا
النسبة المئوية	27.6%	58.6%	11.5%	2.3%	0%
المجموع	86.2%		11.5%	2.3%	

جدول رقم 27: الاعتقاد أن توفير التكنولوجيا في محيط العمل يؤسس جودة الحياة.

قمنا بطرح السؤال اثنان وعشرون للتعرف على مدى اعتقاد الإطارات أن توفير خدمات اجتماعية يؤسس لجودة الحياة، وقد جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول رقم 28 أدناه، إذ كانت الإجابات بالاعتقاد أن توفير خدمات اجتماعية يؤسس لجودة الحياة بنسبة قدرت بـ 26.4%، مقابل 8% يرون العكس.

وهذا قد يفسر أن هذا الاتجاه أن المؤسسة قد توفر خدمات اجتماعية يؤسس لجودة الحياة يستفيد من العمال والموظفين، فهناك 50% من العمال يستفيدون فقط من عطلتهم التي يمتلكها عند نهاية الفصل، وهناك 30% من العمال يستفيدون بعطلة لبعض أيام وينظمون رحلات خارج البلدان، أما 20% من العمال لا يستفيدون من الخدمات الاجتماعية ولا يفرون لهم شيء.

البند اثنان وعشرون	موافق جدا	موافق	محايد	معارض	معارض جدا
النسبة المئوية	%2.3	%24.1	%65.5	%6.9	%1.1
المجموع	%26.4		%65.5	%8	

جدول رقم 28: الاعتقاد بتوفير خدمات اجتماعية يؤسس لجودة الحياة.

وما يفسر هذا الاتجاه أن التكوين النظري يتلقى فيه العامل تأهيل مهني أولي ويتم تطوير وتنمية مؤهلاته الذاتية وتكوين فكرة حول التكوين النظري ومدى ارتباطه بواقع الممارسة ميدانيا، ثم ينتقل للتكوين التطبيقي الذي يعتبر تكملة وتدعيم للتكوين النظري، والذي يتم فيه تطبيق كافة المعارف والمهارات المكتسبة ومحاولة تجسيدها عمليا على أرض الميدان والواقع العملي.

وللتحقق من صدق الفرضية الجزئية الثالثة التي مفادها توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات إطارات المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية نحو آفاق (سبل ووسائل) "t"، قمنا بحساب اختبار "t" وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول أدناه 29، إذ بلغ المتوسط الحسابي بـ 11.91، وقيمة "t" 56.6، بانحراف معياري قدر بـ 1.79، مع درجة حرية قدرت بـ 86، وكانت مستوى الدلالة المحسوبة بـ 0.00، ومستوى الدلالة المعتمدة بـ 0.05، وبالتالي توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات إطارات المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية نحو آفاق (سبل ووسائل) جودة الحياة.

المتغير	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة t	الدلالة المحسوبة	الدلالة المعتمدة
اتجاهات إطارات المؤسسة نحو آفاق التكوين	87	11.91	1.79	86	56.6	0.00	0.05

جدول رقم 29: اختبار t للفروق في اتجاهات إطارات المؤسسة الوطنية للصناعات الكر ومنزلية نحو آفاق جودة الحياة.

وما يفسر ذلك أن المؤسسة باشتراك عامل في تسيير ليؤسس جودة الحياة، وذلك تمنح لهم فرصة المشاركة في القرارات التي تؤثر على أداء المؤسسة كما أنها تساهم في تحفيز الموظفين ورفع روحهم المعنوية لتكوين علاقات افضل مع فريق العمل وتنمية مهاراتهم والاستفادة من خبراتهم وقدراتهم.

نجد كذلك المؤسسة توفر خدمات مثل النقل والاطعام لتأسيس جودة الحياة تكلف بهم العمال في المؤسسة وذلك حسب الجدول الزمني الذين يسيرون به، وهناك بعض العمال يوفرون نقل وطعام فقط لا أنفسهم لعدم وجود نظافة في المؤسسة أي لسبب نمين في مطاعم.

وما يفسر أيضا توفير المؤسسة لنظام اتصال في كل الاتجاهات بحيث يعمل على تسهيل عرض الافكار، اقبال المعلومة بطريقة بسيطة وأكثر فعالية، بالتالي تحسين مقدره المكون على الاستجابة والفهم وتساعد الادارة بالقيام على أعمالها الرئيسية مثل وضع السياسات والخطط وتقسيم العمل وتحديد المهام.

وما يفسر كذلك أن المؤسسة تعتمد على أنماط قيادية مرنة يؤسس جودة الحياة فنجد النمط القيادي هو الاسلوب الذي يمارسه مدير المؤسسة للتعامل مع العاملين من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، وهناك نمط ديكتاتوري يعتمد المدير عادة في قيادة الجماعة على سلطته، ونجد النمط الديمقراطي وهذا النمط يؤدي العاملين الى الاعتراف بدورهم التربوي.

إضافة لقيام المؤسسة لتوفير التكنولوجيا في محيط العمل فلها أهمية كبيرة في المؤسسة، فهي تسهل في التواصل بين الناس تساهم بشكل كبير في الوصول إلى المعلومات واكتسابها فهي توقع كفاءة العمل والانتاجية إلى جانب آخر تقوم بتسريع عملية العمل كما تساعد أيضا العمال في تحقيق الدقة في المعاملات المالية وما يتعلق من رواتب الموظفين او دفع فواتير.

فالتكنولوجيا توفر درجة عالية من التنافس بين الشركات والمؤسسات كما نجد موظفين الذين يتمتعون بمهنتهم حيث وفرت لهم خدمات اجتماعية لتأسيس جودة الحياة فينظمون رحلات لبضعة أيام إذ كثر عنهم العمل يرتاحون، وبعض آخر يستقنون فقط من العطل التي تكون في نهاية الفصل.

2.5. مناقشة وتفسير بيانات الفرضيات:

1.2.5. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

أنت نتائج الدراسة لتأكد الفرضية الجزئية الأولى التي مفادها بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات إطارات المؤسسة الوطنية الكهرومنزلية في تيزي وزو نحو واقع جودة الحياة.

ومنه نلاحظ وجود فرق بين اطارات المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية في جملة من النقاط، إذ يعتقدون كلهم بوجود ظروف عمل ملائمة في مكان عملهم ووجود كل

المعدات التي يجب أن تتوفر في أنظمة الأمن والسلامة في العمل، وأن المنح المتقدمة لهم ملائمة وهي تساعدهم في قضاء حاجتهم ودفع تكاليفهم رفع ارتفاع تكلفة المعيشة لكن تساعدهم في حياتهم اليومية، أيضا يقدرونهم على إتقان العمل وهذا الأمر يعود إلى الإخلاص والأمانة والعمل الجيد والقدرة على تحمل المسؤولية، وتقريبا كلهم يعتقدون بوجود تفويض للسلطة وذلك بتأديتهم واجبتهم الموكلة إليهم بطريقة صحيحة وسليمة، وبذل أقصى جهودهم طبقا لتوجيهات المسؤول، فيما يخص إنجاز المهام اغلبيتهم يرون أنهم يتمتعون بالحرية في إنجاز المهام وأن النقص في الحريات مقترن بالفقر الاقتصادي الذي يسلب للناس حقهم الحرية للحصول على حقهم والحصول على حاجتهم الأساسية فالحرية في إنجاز المهام تساعد في التنمية والتطوير على الفعالية الحرة، ونلاحظ أيضا أن راتبهم الشهري ملائم رغم الصعوبات الموجودة في الأوان الأخيرة مع ارتفاعات الأسواق ولكن أجورهم ملائمة رغم الغلاء، أما فيما يخص الخدمات الصحية أغلبيتهم يرون أنها ملائمة حيث ضمنت لهم خدمات صحية ملائمة في تحقيق التغطية الصحية والوقاية والعلاج، وفي جانب الخدمات الاجتماعية اغلبيتهم يرون أن الخدمات الاجتماعية غير ملائمة أنهم لم يساعدون الأفراد و الاسر ولا الفئات الفقيرة والاكثر احتياجا لا تساعدهم في تخفيف من حدة الصدمات الاقتصادية والمالية، ويرون أيضا أن الاتصال غير ملائم داخل المؤسسة لا يوجد تبادل مشترك في الافكار أو الآراء أو المعلومات مما يؤدي إلى عدم التفاهم بين كافة الاطارات.

تعد الإطارات في المؤسسة أهم عناصر نجاح المنظمة، إذ من شأنها أن توجه الموارد كافة نحو تحقيق الأهداف، فعند توفر الموارد المادية مع عجز جودة الحياة غير قادرة على توجيه الموارد البشرية وتنظيمها وتنسيقها فإنه لن يكتب النجاح لتلك المنظمة في تحقيق أهدافها. ويتناسب مستوى تحقيق الأهداف مع مستوى قوة الإطارات في الاستفادة من طاقات العاملين من خلال تكوينهم إثارة دافعيتهم، والكشف عن الطاقات الكامنة لديهم للوصول إلى

مستوى عالي من الالتزام التنظيمي، فاتجاهات إطارات المؤسسة نحو واقع جودة الحياة لها الدور الكبير نجاح وفشل سياسة التكوين في المؤسسة، باختلاف طرقهم والأساليب المتبعة.

وقد أشارت النتائج الحالية إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية في اتجاهات إطارات المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية نحو واقع جودة الحياة.

وقد توافقت دراستنا مع نتائج دراسة الدكتورة نهاد عبد الرحمان الشنطي التي أسفرت إلى محاولة فهم إطار العامل ومستوى جودة الحياة في وزارة الأشغال العامة؛ ودراسة علي كاظم والبهادلي.

2.2.5. مناقشة وتفسير بيانات الفرضية الثانية:

أنت نتائج الدراسة لتؤكد الفرضية الجزئية الثانية التي مفادها بوجود فروق ذات دلالة احصائية في اتجاهات مختلف فئات إطارات المؤسسة الوطنية الكهرومنزلية الأكثر استقطابا لجودة الحياة.

نفس الشيء نلاحظ في وجود فروق في اتجاهات مختلف فئات اطارات المؤسسة الأكثر استقطابا لجودة الحياة، فهناك تباين في آراء العمال نحو عامل الخبرة في المؤسسة فأغلبيتهم يرون انه يؤسس لجودة الحياة انها تساعد الفرد في اكتساب المهارات والقدرات المهنية وان الخبرة تؤثر إيجابيا على مستوى انجازات الموظف والتحسين في الأداء مما يؤدي إلى تأسيس جودة الحياة، كما أيضا اغلبيتهم يعتقدون أن عامل الجنس يؤسس جودة الحياة لا تهتم لعامل الجنس لتأسيس جودة الحياة، فهي تعتمد على الموظفين ذو خبرات وقدرات كافية في الوظيفة التي يشغلها، كما أيضا اغلبيتهم يعتقدون أنا عامل السن و الحالة العائلية تؤسس جودة الحياة، أيضا التموضع في السلسلة الهرمية تؤسس جودة الحياة العمال يتواصلون مع

العمال عاطفيا وهذا يبني ولاء وثقة لعملك على المدى البعيد ليكونوا مستمرين في العمل وبينون التموضع، كما يرون ايضا أن عامل المسؤولية يؤسس لجودة الحياة، وأيضا يعتقدون أن الحوافز المتقدمة تؤسس لجودة الحياة رائعة إذ كان هذا النظام فعالا ويشبع احتياجات العاملين ماديا ومعنويا حيث أن نظام الفعال للحوافز يجب أن يناسب ظروف المؤسسة وأهدافها واستراتيجيتها وطبيعة العمل لها.

إن الإطارات تشير لفئة مهنية في المؤسسة ذات تعليمي عالي تنقسم لفئة الإطارات المبتدئة، المتوسطة، العليا والمسيرة، وهذه الفئات تختلف في اتجاهاتها استقطابا للتكوين وذلك ضمن المهام الموكلة لها. إن المؤسسات تولي اهتماما بالغا لتطوير إطاراتها المختلفة والحرص على تلقين مهاراتهم وزيادة الخبرة المهنية لديهم، والقدرة على التسيير وتولي مناصب المسؤولية والاشراف في المؤسسة، وتهتم بتدريبها لتجديد معلوماتها وتعديل مهاراتها ومكتسباتها والتحسين في مستوى أدائها هذا من جهة، ومن جهة أخرى تكيفها مع الوظائف الجديدة وإما لتطور الوسائل والتقنيات وإما للتغيرات في الأدوار والمهام، منه القيام بالوظيفة بطريقة فعالة وناجحة، بالتالي ارتفاع معدلات الأداء هذا ما يؤثر إيجابيا على إنتاجية المؤسسة.

وقد أشارت النتائج التالية إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مختلف فئات إطارات المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية الأكثر استقطابا لجودة الحياة.

فقد انفتحت دراستنا مع نتائج دراسة سومبونلتسيرى وراحوثان (2013) والتي توصلت إلى أن الموظفين في الشركة يشعرون بمستوى مرتفع من السعادة في العمل وجودة حياة العمل مع اختلاف ادراكهم للسعادة في العمل باختلاف الفئة العمرية، كما أن السعادة في

مكان العمل مرتبطة بجودة حياة العمل وأن الاخيرة تؤثر إيجابيا في فعالية المنظمة (شركة عامة محدودة للمشتقات النفطية) في تايلاند.

بينما اختلفت مع نتائج دراسة محمد سامي هاشم 2001، والتي توصلت إلى أن هناك نقص كبير في جودة الحياة لدى المسنين بكلية التربية في مصر.

3.2.5. مناقشة وتفسير بيانات الفرضية الثالثة:

أنت نتائج الدراسة لتأكد الفرضية الجزئية الثالثة التي مفادها بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات إطارات المؤسسة الوطنية الكهرومنزلية نحو آفاق (سبل ووسائل) تحسين جودة الحياة.

نلاحظ كذلك فيما يخص آفاق (سبل ووسائل) تحسين جودة الحياة فلم يتفق جميع آراء الإطارات حولها إذ نلاحظ اختلاف بينهم في هذا الخصوص، ويرجع ذلك إلى التباين في الآراء واختلاف وجهات النظر فيما يخص مجموعة من النقاط و يرجع اختلافهم فيما يخص ما إذا كان تمكن العامل في التسيير يؤسس لجودة الحياة منهم من يرى اشتراك في تسيير العمل يؤسس لجودة الحياة لأنها تزيد في انتاجية الموظف وتعزز الاحتفاظ بالموظف وأيضا تساعد المؤسسة في تحقيق مستويات أعلى من الإنتاج ومنهم من يرى عكس ذلك أنه أمر ليس له أهمية، كذلك توفير خدمات مثل النقل والإطعام أغلبيتهم يرون أنه يؤسس لجودة الحياة تساعد العامل في الاستجابة في عمله، كذلك وضع نظام اتصال في كل الاتجاهات أغلبيتهم موافقون على ذلك لأن الاتصال يسعى لتحقيق عدة أهداف منها تفهم الأفراد لطبيعة عملهم إذ يسهم في نقل أوامر وتعليمات بطريقة سهلة بين أفراد الإطارات، كذلك فيما يخص أنماط القيادة أغلبيتهم موافقون أن تكون مرنة لأنها تساعد في الوصول إلى الهدف بأحسن الوسائل والتعاون على تحقيق الهدف، أيضا توفير التكنولوجيا في محيط العمل يرون أنها

تؤسس لجودة الحياة وتوفر لهم مجموعة من الأدوات والعمليات والمنهجيات التي تسهل عملية سير الأعمال وتحقيق أهداف المؤسسة وتسهيل التواصل بين الموظفين ومنهم من يرى عكس ذلك، فيما يخص أيضا الخدمات الاجتماعية منهم من يراها أنها مؤسسة لجودة الحياة تعمل على وضع خطط وأهداف لحل المشاكل التي تطفو على سطح الملك، وتقوم بدراستها ووضع الآليات المناسبة لحلها ومنهم من يرى عكس ذلك.

وهذه النتيجة تؤكد أن وجود فروق في الاتجاهات تستخدم مختلف السبل والوسائل لتحسين جودة الحياة وهذا ما مكن العاملين في قطاع الصناعات الكهرومنزلية من تخطي العوائق التي كانت تقف حاجزا دون تقديم خدمات أفضل، كما قللت من أعباء العمل. فكلما أعطى للعمال مزيدا من فرص السبل والوسائل كلما زادت قدراته العملية، ويمكننا إرجاع هذا إلى أن الدورات التي توفرها المؤسسة ساهمت في القدرة على تحمل المسؤولية لديهم، واتخاذ القرارات والتطوير الذاتي لمعارفهم ومهاراتهم المتعلقة بالعمل.

وقد أشارت النتائج التالية إلى وجود ذات دلالة إحصائية في اتجاهات إطارات المؤسسة الوطنية نحو افاق (سبل ووسائل) تحسين جودة الحياة.

فقد اتفقت دراستنا مع دراسة العمري والباقي 2017 التي تناولت موضوع أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام، التي هدفت إلى التعرف على أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء موظفي الخدمة المدنية في المملكة، وتوصلت نتيجة هذه الدراسة بضرورة إرضاء العاملين من خلال توفير التسهيلات اللازمة للموظف لتحسين نوعية الحياة.

كما اتفقت أيضا مع دراسة المرشد 2015 التي أسفرت نتائجها إلى تقييم الفرق بين مدى إدراك الموظفين لجودة الحياة الوظيفية والإلزام التنظيمي في القطاع العام والخاص في المملكة السعودية.

وقد أوصت الدراسة بضرورة عمل أبحاث مستقبلية مع الأخذ بالاعتبار دراسة مؤشرات أخرى للتنبؤ بالالتزام التنظيمي نحو آفاق تحسين جودة الحياة.

4.2.5. مناقشة وتفسير بيانات الفرضية العامة:

أنت نتائج الدراسة لتأكد تحقق الفرضيات الجزئية الثلاث والتي مفادها:

الأولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات إطارات المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية بتمييز وزو نحو واقع جودة الحياة.

الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مختلف فئات إطارات المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية الأكثر استقطابا لجودة الحياة.

الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات إطارات المؤسسة الوطنية للصناعة الكهرومنزلية نحو آفاق (السبل والوسائل) تحسين جودة الحياة.

وبالتالي تحقق الفرضية العامة التي مفادها توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات إطارات المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية نحو جودة الحياة (يُتَوَقَّعُ أن تكون اتجاهات إطارات المؤسسة الوطنية للصناعة الكهرومنزلية بتمييز وزو نحو جودة الحياة إيجابية).

وهذه النتيجة تؤكد أن الإطارات لها مجموعة من الميول الاستعدادات، التصورات والمعتقدات الإيجابية التي توجه سلوكه بالقبول والموافقة نحو جودة الحياة، ويعتبر هذا

النوع من الاستجابات تعبيراً عن الاختيارات الشخصية للعامل نتيجة احتكاكه بهذا الموضوع بصورة متكررة، فالعامل دائماً ما يبحث عن الرضا المهني حيث يعمل على تطوير أهدافه وما يخدم مصالحه عن طريق تنمية احتياجاته المهنية.

خلاصة:

إن ما حصلنا عليه من معطيات من الميدان وبعد تحليلها، أعطى لنا فكرة عن اتجاهات إطارات المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية بتميزي وزو نحو واقع جودة الحياة من حيث الواقع، الفئات الأكثر استقطابا لجودة الحياة، أفاق جودة الحياة، وبالتالي يمكن أخذ فكرة عن الدور الذي تلعبه جودة الحياة في التطوير، وهو ما سنتطرق إليه في الاستنتاج العام الموالي.

استنتاج عام

استنتاج عام:

من خلال دراستنا هذه حول اتجاهات إطارات المؤسسة نحو جودة الحياة، يتضح لنا أن هذا الموضوع من أهم المواضيع التي تشغل بال إطارات المؤسسة بسبب أنه يحتل حيز كبير في حياتهم، طالما أنه يحدد الوضعية المعيشية والمهنية لهم ويحدد مستقبلهم.

تمثل جودة الحياة سيرورة تستطيع من خلالها المؤسسة الاستجابة لحاجات ومتطلبات إطاراتها، وتشير إلى مثل أعلى يصبو إليه كل فرد على أمل أن يحققه بشكل أو بآخر، ويبدو أن هذا المفهوم لا يرتبط عموماً بشعور وإحساس داخلي بالأمن والاطمئنان والرضى عن الحياة والذات، إنما بكل ما يحقق العيش الرغيد للإطار ويضمن سلامته الجسدية والذهنية.

فموضوع اتجاهات الإطارات نحو جودة الحياة بالمؤسسة موضوع جديد بدأ يتبلور وبدأت تجرى فيه الدراسات، ويعد أحد المقومات لتنمية القدرات التنافسية للمؤسسات، حيث أنه يمثل جزء أساسي في الإدارة الاستراتيجية للمؤسسة بهدف تحقيق المزايا المستدامة من كل نشاط ومن محفظة كل الأنشطة، فهو يزيد من احتمال النجاح في تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة، فجودة الحياة أصبحت تحتل مركزاً هاماً في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية، حيث تعتبر من أهم السبل في تطوير خدماتها وتحقيق أهدافها، والمحافظة استمراريتها، وكما تهدف جودة حياة الإطارات إلى تزويد المورد البشري بالمعلومات والمهارات والأساليب المختلفة المتجددة عن طبيعة أعمالهم الموكلة لهم وتحسين وتطوير مهاراتهم وقدراتهم، ومحاولة تغيير سلوكهم واتجاههم بشكل ايجابي، وبالتالي رفع مستوى الأداء والكفاءة الإنتاجية.

تعتبر جودة الحياة شرط ضروري من جهة لتحسين قدرات ومهارات الأفراد ومن جهة أخرى لرفع أداءهم وتحفيزهم لتنفيذ نشاطاتهم.

إن نجاح المؤسسة يتوقف على الاهتمام بالفرد عن طريق جودة حياة وتطوير معلوماته وتكيفه مع التحولات والتغيرات التي يفرضها المحيط الاجتماعي للتقدم والنمو الديناميكي للمؤسسة، وهذا ما دفع المؤسسات إلى إعطاء أهمية كبيرة لجودة الحياة قصد مواكبة التطور الاقتصادي والتكنولوجي، وإدراكها أن الفرد مورد يجب استغلاله أحسن وليس تكلفة يجب تدنيها.

وعلى ضوء ما توصلت إليه الدراسات السابقة توصلنا إلى النتائج التالية:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات إطارات المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية بتيزي وزو نحو واقع جودة الحياة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مختلف فئات إطارات المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية الأكثر استقطابا لجودة الحياة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات إطارات المؤسسة الوطنية للصناعة الكهرومنزلية نحو آفاق (السبل والوسائل) تحسين جودة الحياة.

توصيات الدراسة:

على ضوء النتائج التي توصلنا إليها، نقترح التوصيات التالية:

- الاهتمام بتحسين ظروف العمل أكثر في المؤسسة.
- توفير بيئة عمل صحية وأمنة تلبي شروط السلامة المهنية والحرص على إتباع العاملين الإجراءات الوقائية والسلامة أثناء العمل، الحفاظ على سلامة وصحة العاملين والحد من إصابات العمل.
- أن تراعي الإدارة أثناء قيامها بالتصميم الوظيفي وضوح المهام والقدرات وجهود العاملين، وترك مساحة مناسبة لهم في تنفيذها.
- تحقيق الامان للعاملين وضمان شعورهم في المؤسسة.
- الحرص على وجود نظام واضح وملائم للترقيات في المؤسسة بما يضمن تحقيق أهداف المنظمات وطموحات عاملها.
- مساعدة العاملين في تطوير ذاتهم والارتقاء بمستواهم العلمي والمهني من خلال التحاقهم بأدوات تدريبية مخصصة.
- توفير المنحة المناسبة للعاملين.
- الحرص على نظام واضح وملائم.
- الحرص على مشاركة العاملين و الإدارة واتخاذ القرارات التي تمس أعمالهم داخل المؤسسة وتشجيعهم على ذلك بضمان تنفيذها واشعارهم بالمسؤولية تجاه تنفيذ هذه القرارات.
- الحرص على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية لعاملها لتجنب ضغوط العمل.
- الاهتمام بتحسين الأجور والمكافأة والتعويضات داخل المؤسسة وضمان عدالتها لضمان استمرارية العاملين ورفع مستوى أدائهم وصعوباتهم.

قائمة المراجع

مراجع اللغة العربية:

1. ابن منظور، جمال الدين، أبي الفضل بن مكرم، 2009، لسان العرب، الطبعة 2، المجلد: 15، بيروت: دار الكتب العلمية.
2. أبو نبيل محمود السيد، 1985، علم النفس الاجتماعي، دراسات عربية وعالمية، الطبعة 4، بيروت: دار النهضة العربية للنشر والتوزيع.
3. السمراني هاشم جاسم، 1988، مدخل إلى علم النفس الاجتماعي، دون طبعة، الأردن: دار النهضة العربية للنشر.
4. بوحفص عبد الكريم، 2010، التكوين الإستراتيجي لتنمية الموارد البشرية، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
5. جاد، الرب، 2008، جودة الحياة الوظيفية في منظمة الأعمال العصرية، مصدر: دار النهضة العربية.
6. درويش زين العابدين، 1990، علم النفس الاجتماعي أسسه وتطبيقاته، دون طبعة، القاهرة: دار الفكر العربي.
7. رفيق الطيب، 1995، مدخل للتسيير وظائف للتقنيات، الجزء 02، وظائف المسير وتقنيات التسيير، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائرية.
8. زيدان مصطفى، 1998، علم النفس الاجتماعي، دون طبعة، الجزائر: ديوان المطبوعات الجزائرية.
9. سعد جلال، 1985، علم النفس الاجتماعي، اتجاهات التطبيقية المعاصرة، الإسكندرية: منشأة المعارف.

10. سعيد أحمد ستريل الغامدي، 2002، الصحة النفسية للطفل، الطبعة 4، الاردن: دار الفكر للطباعة والنشر.
11. سيد محمد الطواب، 2008، الاتجاهات النفسية وكيفية تفسيرها، دون طبعة، القاهرة: دار النهضة القومية.
12. سيد محمد غنيم، 1975، سيكولوجية الشخصية، القاهرة: دار النهضة القومية.
13. صالح أحمد أبو جادو، 1998، سيكولوجية التنشئة الاجتماعية، الطبعة 1، الأردن: دار النشر والتوزيع.
14. عبد الفتاح محمد دويز، 2006، سيكولوجية العلاقة بين مفهوم الذات والاتجاهات، دون طبعة، الاردن: دار النهضة العربية للنشر.
15. عمر ماهر محمود، 2003، العلاج السلوكي الانفعالي العقلاني، الإسكندرية: مركز دالتا للطباعة الجامعية.
16. كامل محمد عوض، 1996، علم النفس بين الشخصية والفكر، الطبعة 2، بيروت: دار الكتب العلمية.
16. ماهر أحمد، 2003، نظام الأجور والرواتب دليل إلى الرواتب والمزايا وخدمات العاملين، مصدر: الدار الجامعية.
17. محمد جابر سامية، 2003، البحث العلمي الاجتماعي، الطبعة 2، دار المعرفة الاجتماعية الإسكندرية.
18. محمد فتحي عكاكشة، 1997، مدخل إلى علم النفس الاجتماعي، دون طبعة، الإسكندرية، المكتب الجامعي.
19. محمد كمال التابعي، 2010، الاتجاهات المعاصرة في دراسة القيم والتنمية، الطبعة 1، دار المعارف.
20. محمد منسي، 1990، علم النفس التربوي للمعلمين، دون طبعة، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

21. موريس أنجرس، 2004، 197 ترجمة بوريد صحراوي - كمال بوشرف - سعيد سيعون، 2004، منهج البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار القصة للنشر، الجزائر.
22. نعيم الرفاعي، 1995، التقويم والقياس في التربية، دمشق: المطبعة التعاونية.
23. السعيد صادق مهدي، 1983، مفهوم العمل في الاسلام، سلسلة البحوث والدراسات، العدد: 06، بغداد: مطبعة المؤسسة الثقافية العالية.
24. العنزي سعد الفضل، سماء، خير الله، 2007، فلسفة نوعية حياة العمل في منظمة الألفة3، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 13، العدد 45 ص ص 58-68.
25. المغربي، عبد الحميد الفتاح، 2004، جودة حياة العمل في تنمية الاستغراق الوظيفي، مجلة دراسة البحوث التجارية، العدد 02، جامعة الزقازيق، ص ص 253-318.
26. ديوب، أيمن حسن، 2014، تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة في قطاع الاتصالات دراسة ميدانية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 30، العدد 01، ص ص 195-224.
27. تيشوري، عبد الرحمان، 2010، جودة حياة العمل وأهمية إشاعة هذه الثقافة في مؤسساتنا وشركائنا، الموقع الإلكتروني لمجموعة إدارة الموارد البشرية، يوم 13-08-2013 www.ehewar.org
28. مريم شيخي، 2013، طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة، رسالة ماجستير كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية.

المراجع باللغة الأجنبية:

1. Almudever B, le blanc A, 2003, La psychologie de travail, édition d'organisation, 2eme édition, Paris, France.

2. Anubhav, Singh, 2016, **A study on quality of work life and motivation a among employees in special reference of Indian organizations**, fab.
3. Bougardous, 1931, **Fundamentals of psychology**, 2nd Edition and grafts.
4. Gallet A-M 2006, **Risques professionnels et risque psychosocial A l'hôpital**, Revue hospitalière de France, N° 509.
5. Henriet, boneu, F, 1990, **Audit de la communication interne**, les Editions D'organisation, Paris, France.
6. Lise T.B, 1990, **Étude sur la satisfaction au travail d'un groupe de travailleurs**, dans un ministère Québécois au Saguenay- lac- ST- jean, université du Québec A Chicoutimi, Canada.
7. Nadler, D, & Lawler, E, 1983, **Quality of work life: Perspectives and Directions, Organizational dynamics**, N°11, PP 20-30.
8. Rethinam, guan seelan, Ismail, Maimunah, 2007. **Constructs of quality of work life**, A perspective of information and technology professionals, European journal of social sciences, volume 7, number 1.
9. Robert, L, schnalock, 1993, **conceptualisation**, mesure et l'application, revue, francophone de la déficience intellectuelle, volume 4, numéro 2, Pp 137-151.

10. Viateur L, johanne T, 1983, **La qualité de vie au travail et horaire variable**, relation industriel, volume 38, N°03, pp 568-596.

11. Weil, M heude G, 2007, **Améliorer la qualité de vie au travail et des piste pour agir revue de la qualité de vie au travail**, travail et changement, une publication de l'agence national pour l'amélioration des conditions de travail, numéro, spécial. Lyon. France.

ملاحقہ

Fiabilité

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	87	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	87	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,705	22

Table de fréquences

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	33	37,9	37,9	37,9
	2	50	57,5	57,5	95,4
	3	4	4,6	4,6	100,0
Total		87	100,0	100,0	

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	48	55,2	55,2	55,2
	2	39	44,8	44,8	100,0
Total		87	100,0	100,0	

العائلة_الحالة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	34	39,1	39,1	39,1
	2	53	60,9	60,9	100,0
Total		87	100,0	100,0	

الأقدملة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	32	36,8	36,8	36,8
	2	51	58,6	58,6	95,4
	3	4	4,6	4,6	100,0
Total		87	100,0	100,0	

ملائمة العمل ظروف 1س

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	جدا موافق	85	97,7	97,7	97,7
	موافق	1	1,1	1,1	98,9
	محايد	1	1,1	1,1	100,0
Total		87	100,0	100,0	

ملائمة المقدمة المنح 2س

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	جدا موافق	82	94,3	94,3	94,3
	موافق	4	4,6	4,6	98,9
	معارض	1	1,1	1,1	100,0
Total		87	100,0	100,0	

للعمال تقدير جودة 3س

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	جدا موافق	77	88,5	88,5	88,5
	موافق	9	10,3	10,3	98,9
	معارض	1	1,1	1,1	100,0
Total		87	100,0	100,0	

للسلطة تفويض وجود 4س

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	جدا موافق	3	3,4	3,4	3,4
	موافق	80	92,0	92,0	95,4
	محايد	3	3,4	3,4	98,9
	معارض	1	1,1	1,1	100,0
Total		87	100,0	100,0	

المهام_انجاز_في_حرية_وجود_5س

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	جدا موافق	7	8,0	8,0	8,0
	موافق	77	88,5	88,5	96,6
	محايد	2	2,3	2,3	98,9
	معارض	1	1,1	1,1	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

ملامم_الراتب_6س

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	جدا موافق	78	89,7	89,7	89,7
	موافق	4	4,6	4,6	94,3
	محايد	4	4,6	4,6	98,9
	معارض	1	1,1	1,1	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

ملائمة_صحية_خدمات_وجود_7س

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	جدا موافق	78	89,7	89,7	89,7
	موافق	3	3,4	3,4	93,1
	محايد	3	3,4	3,4	96,6
	معارض	3	3,4	3,4	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

ملائمة_اجتماعية_خدمات_وجود_8س

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	جدا موافق	3	3,4	3,4	3,4
	موافق	5	5,7	5,7	9,2
	محايد	24	27,6	27,6	36,8
	معارض	55	63,2	63,2	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

ملائم اتصال وجود 9س

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	جدا موافق	5	5,7	5,7	5,7
	موافق	5	5,7	5,7	11,5
	محايد	25	28,7	28,7	40,2
	معارض	52	59,8	59,8	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

الحياة لجودة يؤسس الخبرة عامل 10س

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	جدا موافق	9	10,3	10,3	10,3
	موافق	69	79,3	79,3	89,7
	محايد	8	9,2	9,2	98,9
	معارض	1	1,1	1,1	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

الحياة لجودة يؤسس الجنس عامل 11س

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	جدا موافق	7	8,0	8,0	8,0
	موافق	76	87,4	87,4	95,4
	محايد	3	3,4	3,4	98,9
	معارض	1	1,1	1,1	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

الحياة لجودة يؤسس السن عامل 12س

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	جدا موافق	5	5,7	5,7	5,7
	موافق	77	88,5	88,5	94,3
	محايد	3	3,4	3,4	97,7
	معارض	2	2,3	2,3	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

للجودة العائلية الحالة عامل 13س

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	جدا موافق	5	5,7	5,7	5,7
	موافق	76	87,4	87,4	93,1
	محايد	5	5,7	5,7	98,9
	معارض	1	1,1	1,1	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

الحياة لجودة يؤسس التموضع عامل 14س

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	جدا موافق	5	5,7	5,7	5,7
	موافق	71	81,6	81,6	87,4
	محايد	10	11,5	11,5	98,9
	معارض	1	1,1	1,1	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

الجودة يؤسس المسؤولية عامل 15س

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	جدا موافق	46	52,9	52,9	52,9
	موافق	35	40,2	40,2	93,1
	محايد	4	4,6	4,6	97,7
	معارض	2	2,3	2,3	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

الجودة تؤسس المقدمة الحوافز 16س

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	جدا موافق	17	19,5	19,5	19,5
	موافق	66	75,9	75,9	95,4
	محايد	4	4,6	4,6	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

الجودة يؤسس التسيير اشراك 17س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide جدا موافق	59	67,8	67,8	67,8
موافق	23	26,4	26,4	94,3
محايد	4	4,6	4,6	98,9
معارض	1	1,1	1,1	100,0
Total	87	100,0	100,0	

الجودة تؤسس خدمات توفير 18س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide جدا موافق	77	88,5	88,5	88,5
موافق	5	5,7	5,7	94,3
محايد	3	3,4	3,4	97,7
معارض	2	2,3	2,3	100,0
Total	87	100,0	100,0	

الجودة يؤسس اتصال نظام 19س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide جدا موافق	4	4,6	4,6	4,6
موافق	35	40,2	40,2	44,8
محايد	44	50,6	50,6	95,4
معارض	4	4,6	4,6	100,0
Total	87	100,0	100,0	

الجودة تؤسس قيادة انماط ارساء 20س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide جدا موافق	3	3,4	3,4	3,4
موافق	76	87,4	87,4	90,8
محايد	5	5,7	5,7	96,6
معارض	3	3,4	3,4	100,0
Total	87	100,0	100,0	

الجودة يُؤسس_التكنولوجيا_توفير_21س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	جدا موافق	24	27,6	27,6
	موافق	51	58,6	86,2
	محايد	10	11,5	97,7
	معارض	2	2,3	100,0
Total		87	100,0	100,0

الجودة تُؤسس_اجتماعية_خدمات_22س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	جدا موافق	2	2,3	2,3
	موافق	21	24,1	26,4
	محايد	57	65,5	92,0
	معارض	6	6,9	98,9
	جدا معارض	1	1,1	100,0
Total		87	100,0	100,0

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
H1	87	16,5517	1,85371	,19874
H2	87	11,5057	1,15006	,12330
H3	87	11,9195	1,79934	,19291
HG	87	39,9770	3,21688	,34489

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 1					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
H1	78,252	86	,000	15,55172	15,1566	15,9468
H2	85,205	86	,000	10,50575	10,2606	10,7509
H3	56,604	86	,000	10,91954	10,5360	11,3030
HG	113,014	86	,000	38,97701	38,2914	39,6626