



دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق جودة الحياة الوظيفية في ظل التنمية المستدامة، دراسة تحليلية لدراسات تطبيقية

The role of quality management in achieving quality of work life in light of sustainable development, an analytical study of applied studies

عبورة رشيدة

مخبر LARMHO، جامعة تلمسان،

الجزائر

rachida.aboura@gmail.com

علاي امال*

مخبر LARMHO، جامعة تلمسان،

الجزائر

amalallali837@gmail.com

تاريخ النشر: 2025/04/27

تاريخ القبول: 2025/04/02

تاريخ الإرسال: 2025/02/08

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور استخدام إدارة الجودة الشاملة في تحقيق جودة الحياة الوظيفية في ظل التنمية المستدامة، لمواكبة التطورات البيئية المتسارعة التي فرضت على المؤسسات تقديم سلع وخدمات ذات جودة عالية وتلبي احتياجات الزبائن و ضمان بقائها في السوق، ولكون المورد البشري هو الذي يساهم في تحقيق هذه النتائج، إذا توفرت له بيئة عمل ذات جودة عالية تؤثر على أدائه و رضاه عن العمل، أجريت دراسة تحليلية لبعض الدراسات التطبيقية، وتم التوصل إلى النتائج التالية: إدارة الجودة الشاملة تتأثر بمدى توفر جودة حياة الوظيفية، ويعتد المورد البشري ركيزة التنمية المستدامة، كما أن تطبيق برامج جودة حياة العمل يساهم في تنمية القدرات التنافسية للمنظمات.

الكلمات المفتاحية: جودة؛ إدارة الجودة الشاملة؛ جودة الحياة الوظيفية؛ تنمية مستدامة؛

Abstract :

This study aimed to highlight the role of using TQM in achieving quality of work life in light of sustainable development, to keep pace with the rapid environmental developments that imposed on organizations to provide high-quality goods and services that meet the needs of customers and ensure their survival in the market, , taking into account. The human resource is the one who contributes to the achievement of these results, if a high-quality work environment affects his performance and satisfaction with work, an analytical study was conducted for some applied studies, and the following results were reached: Total Quality Management is affected by the availability of quality of work life, and the human resource is the pillar of sustainable development, and the application of quality of work life programs contributes to the development of the competitive capabilities of organizations.

Key Words: Quality ; Total Quality Management Quality of Work life ; sustainable development ;

JEL Classification: M11; J41; Q01

*مرسل المقال: علاي امال (amalallali837@gmail.com)



المقدمة:

أصبحت المؤسسات تدرك أن بقائها مرتبطا بسرعة استجابتها للتغيرات التي تطرأ في المحيط الذي تنتمي إليه ، الذي يتميز بتحويلات و تغيرات سريعة زادت من حدة المنافسة التي أفرزت تهديدات و مخاطر تهدد وجود وبقاء المؤسسة ، أصبح لزاما على المؤسسة أن تبحث على أساليب و طرق تساعد على تحسين قدراتها التنافسية و مواجهة التحديات التي تواجهها (شيلي، 2014)، في السنوات الأخيرة ألزم المجتمع الدولي المؤسسات على الاهتمام بالتنمية المستدامة و طالبها بالتوفيق بين الأهداف الاقتصادية من جهة و احترام و مراعاة الجوانب البيئية و الاجتماعية من جهة أخرى كشرط لتحقيق النمو و البقاء ، حيث تطبيقها يظهر وعي المؤسسات بضرورة حماية البيئة و الاهتمام بالجانب الاجتماعي مما يساعده على كسب رضا المستخدمين و المجتمع و كذلك الزبائن.

تسعى المؤسسات إلى انتهاز و تطبيق أفضل الممارسات الإدارية لتحقيق موقع تنافسي ملائم لنشاطها في السوق الذي تعمل به ، تعتبر إدارة الجودة الشاملة منهج إداري وأسلوبا للأداء الأمثل و جزء من السلوك العادي للعاملين ، و التي ظهرت بسبب المنافسة الشديدة بين مؤسسات الإنتاج العالمية بكل من اليابان و الولايات المتحدة الأمريكية و الأوروبية ، حيث ذكر فيجن باوم بان الجودة مسؤولية جميع العاملين بالمؤسسة حيث يجب أن يتأكد كل فرد من المؤسسة بان مخرجات عمله سليمة و خالية من أي خطأ من المرة الأولى(عمار، 2017).

في الوقت الراهن أصبح مفهوم جودة الحياة الوظيفية قضية اجتماعية في جميع أنحاء العالم ، بسبب نظرتها إلى المورد البشري كأصل من أصول المنظمة بعد التأكد بان المورد البشري هو أساس تطور الأمم و تقدمها (بشيشي، مجخلع، و خلفلاوي، 2023)، وكون العامل هو العنصر الأساسي في تحقيق هذه النتائج لا بد من توفير بيئة عمل ذات جودة و تحسين مستمر في كل جوانبها لتأثيرها على أدائه و رضاه عن العمل حيث أن قيمة الخدمة المقدمة للعميل تتوقف على جودة الحياة الوظيفية التي توفرها المنظمة لعمالها و التزامها بأبعاد التنمية المستدامة بأخذها بعين الاعتبار البعد البيئي و الاجتماعي و تلبية احتياجات و رغبات الزبائن الذين أصبح لديهم وعي في اقتناء و استخدام منتجات و خدمات ذات جودة تلبي احتياجاتهم و تحافظ على البيئة مما استوجب على المؤسسات توفير منتجات ذات جودة عالية تلبي احتياجات الزبائن المختلفة (قروف و يوسف، 2019).

الإشكالية : بناء على ما تقدم نطرح الإشكالية التالية : ما هو دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق جودة الحياة الوظيفية في ظل التنمية المستدامة ؟

الأسئلة الفرعية: للإجابة على هذه الإشكالية قمنا بطرح الأسئلة الفرعية التالية :

- ماهية إدارة الجودة الشاملة و ماهي أبعادها ؟

- ماهية جودة الحياة الوظيفية ؟

- ماهية التنمية المستدامة وما هي أنواعها ؟



فرضيات الدراسة :

الفرضية الأولى: وجود علاقة ارتباطية بين إدارة الجودة الشاملة و جودة الحياة الوظيفية، هناك عدة دراسات سابقة تؤكد ذلك.

الفرضية الثانية: وجود ارتباط بين جودة الحياة الوظيفية و البعد الإنساني للتنمية المستدامة

هدف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق جودة الحياة الوظيفية.

المنهج المستعمل: طبيعة الموضوع تفرض استخدام المنهج الوصفي الذي يركز على وصف دقيق للموضوع ، وهذا ما قامت الباحثين باستخدامه لوصف إدارة الجودة الشاملة و جودة الحياة الوظيفية، و التنمية المستدامة كما تم إجراء دراسة تحليلية لبعض الدراسات السابقة التي قامت بدراسة موضوع إدارة الجودة الشاملة و جودة الحياة الوظيفية و التنمية المستدامة .

هيكل الدراسة: للإجابة على الإشكالية قمنا بمراجعة الأدبيات التي تناولت متغيرات الدراسة، وقمنا بتقسيم الدراسة إلى العناصر التالية:

- ماهية إدارة الجودة الشاملة
- ماهية التنمية المستدامة.
- ماهية جودة الحياة و الوظيفية و أبعادها
- دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق جودة الحياة الوظيفية في ظل التنمية المستدامة.

I. ماهية إدارة الجودة الشاملة :

فرضت التحديات العالمية المتمثلة في عولمة الاقتصاد العالمي و الأسواق العالمية و انتشار التكنولوجيا على المنظمات انتاج أسلوب علمي لمواجهة هذه التحديات ، و استثمار الموارد البشرية و المادية من اجل رفع الأداء التشغيلي و التسويقي المتمثل في إدارة الجودة الشاملة لتطوير و تحسين الإدارات(الوادي ، نزال عبد الله، و الوادي، 2011). كما ساهمت هذه التحديات في زيادة حدة المنافسة بين المنظمات التي أفرزت تهديدات ومخاطر تهدد وجود وبقاء المؤسسة ، مما دفعها إلى الاهتمام بجودة السلع أو الخدمات التي تقدمها من اجل ضمان بقائها و مواجهة المنافسة في الأسواق المحلية و العالمية (بوكميش، 2011).

1. مفهوم الجودة :

الجودة هي كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية Qualities ويقصد بها طبيعة الشيء ،والشخص ودرجة صلاحه، وتعبر كلمة جودة عن توفر ميزات أو صفات معينة بالسلعة أو الخدمة ، حيث وجودها يلي رغبات من يستعملها أو يشتريها. تعددت التعاريف الخاصة بالجودة بسبب تعدد الجهات ،و الأبحاث التي اهتمت بهذا الموضوع و فيما يلي نورد البعض منها :

يرى البعض بأنها التخلص من العيوب في المنتج ،و البعض الآخر يرى بأنها مرتبطة بخصائص المنتج أو السلعة .



عرفها ديمينج Deming: "التوافق مع احتياجات المستهلك و متطلباته مهما كانت ،وهي التحسين المستمر في جميع النشاطات و التخفيض المستمر للخسائر و التكاليف"، كما عرفها جوران Juran: " الملائمة للاستخدام ،أي مدى ملائمة المنتج للاستخدام أو الاستعمال من طرف الزبون "(بوكميش، 2011) عرفتھا المواصفة الدولية ISO International Standardisation Organisation: "مجموعة من الخصائص والصفات للسلع و الخدمات التي تتعلق بتدفقها لتلبية الاحتياجات المعلنة و الضمنية"(الملاح، 2005) كما عرفتھا وزارة التربية و التعليم لسلطنة عمان سنة 2013 على أنها "مجموعة متكاملة من العمليات ، التي تسعى إلى تطوير و تحسين بيئة العمل ، ورفع قدرات ومهارات العاملين ، لتحقيق احتياجات وتوقعات المستفيدين في تقديم الخدمات بأقل تكاليف"(2022؛ محمد و عفراء).

2. مراحل تطور نظام إدارة الجودة (بوكميش، 2011)

تطور نظام إدارة الجودة عبر أربع مراحل رئيسية نوردھا في ما يلي :

1.2. مرحلة التفتيش أو الفحص: تركز هذه المرحلة على اكتشاف الأخطاء و تصحيحها أي الخطأ قد وقع فعلا و عملية الفحص اكتشفت الخطأ.

2.2. مرحلة ضبط الجودة إحصائيا: تم استخدام أساليب إحصائية لمراقبة الجودة ويعتبر مفهوم ضبط الجودة مرحلة متقدمة من الفحص.

3.2. مرحلة تأكيد الجودة: تركز على نظام منع وقوع الأخطاء من البداية، أي الوقاية من حدوث الأخطاء.

4.2. مرحلة إدارة الجودة الشاملة: تركز هذه المرحلة على العمل الجماعي و تشجيع مشاركة العاملين و اندماجهم و التركيز على الزبائن.

3. مفهوم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة

1.3. مفهوم إدارة الجودة الشاملة: اختلف الباحثين و الكتاب في تحديد تعريف موحد لإدارة الجودة الشاملة ، حيث وردت تعاريف مختلفة نورد البعض منها على سبيل المثال لا الحصر :

عرفھا المعهد الفيدرالي للجودة : "منهج تطبيقي شامل يهدف إلى تحقيق حاجات العميل و توقعاته ، وفيھا يتم استخدام الأساليب الكمية لغرض التحسين في العمليات و الخدمات في المنظمة"(الامين، 2017).

كما عرفتھا منظمة الجودة البريطانية BQA : "الفلسفة الإدارية للمنظمة من خلالها يتم تحقيق حاجات الزبائن ، بالإضافة إلى تحقيق أهداف المنظمة "، وعرفتھا منظمة التقييس العالمية الايزو ISO "عادة أو عرف متأصل و شامل في أسلوب القيادة و التشغيل لمنظمة ما ، بهدف التحسين المستمر في الأداء على المدى الطويل من خلال التركيز على متطلبات و توقعات المستفيدين مع عدم إغفال متطلبات المساهمين و جميع أصحاب المصالح الآخرين"



2.3. مبادئ إدارة الجودة الشاملة : تسعى إدارة الجودة الشاملة إلى تحقيق هدفين رئيسيين تحقيق رضا الزبون و تخفيض نسب العيوب في المنتجات و السلع ، وترتكز على مجموعة من المبادئ نذكرها في مايلي (العابد و مكيد، 2016):

أ.دعم و التزام الإدارة العليا : للإدارة العليا دور كبير في نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، حيث تقوم بفهم حاجات و متطلبات العملاء و المجتمع و استيعابها من جهة ، ومن جهة أخرى تدعم العاملين وتسعى إلى تحفيزهم و تشجيعهم على المشاركة الفعالة، وتطور قنوات الاتصال، ووضع برامج للتدريب و التعليم ، كما تساهم في رفع الثقة مع العاملين .

ب.التركيز على العميل : تضع إدارة الجودة الشاملة العميل على رأس أولوياتها أثناء أداء أنشطتها، سواء أكان العميل الداخلي الذي يمثل العاملين على مستوى كل الوحدات داخل المؤسسة ،أو العميل الخارجي الزبائن أو المستهلكين باعتبارهم أفراد أو مؤسسات تسعى المؤسسة إلى تحقيق رغباتهم.

ث.التحسين المستمر : يعتبر التحسين المستمر مهما بالنسبة لمختلف الأنشطة الوظيفية و النشاطات التحسينية، يقوم على تشجيع الإبداع و تنمية المعرفة و تدعيم التطوير و يشمل العمليات الإنتاجية و المالية و التسويقية و الموارد البشرية ، يتم ذلك من خلال القيام بالدراسات و تحليل النتائج بصفة دائمة و متواصلة من اجل ضمان تطوير جودة المنتجات و الخدمات المقدمة للزبائن حرصا من المؤسسة لتحقيق رضا العملاء .

ج.مشاركة العاملين والتعاون: تعتمد إدارة الجودة الشاملة على تعاون الأفراد أثناء أداء الأعمال في كل المستويات الإدارية، مما يساهم في توفير المعلومات بين المستويات الإدارية و الوحدات التنظيمية داخلها.

ح.الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها: تقوم المؤسسة باستخدام مقاييس قابلة للقياس و التحليل من اجل تفادي الحصول على منتجات غير مطابقة للمواصفات و هذا سعيها لتحقيق مبدأ الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها.

خ. التدريب المستمر للعاملين:

تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب تأهيل كافة العاملين في مختلف المستويات التنظيمية،من خلال وضع خطط للتدريب و التعليم على كافة المستويات.(بلحسين، 2020).

4.أهداف إدارة الجودة الشاملة

تطبيق إدارة الجودة الشاملة يساعد المؤسسات على تحقيق مجموعة من الأهداف(بلحسين، 2020) :

- توفير بيئة عمل تشجع على الابتكار وزيادة الإنتاجية و الأداء الجيد.
- زيادة معدلات الرضا الوظيفي بين العاملين.
- تخفيض الوقت اللازم لإنجاز الأعمال.
- تطوير و تبسيط الإجراءات.
- الاستجابة لاحتياجات و توقعات العملاء.
- رفع مستوى التكامل و التعاون بين الإدارات.

- تدريب العاملين على العمل ضمن فرق.
- مشاركة جميع العاملين في عمليات التطوير و التحسين لبرامج الجودة.

II. ماهية التنمية المستدامة :

1. تعريف التنمية المستدامة :

التنمية المستدامة هي مصطلح عالمي ، تتيح من الناحية الاقتصادية إقامة أسواق و فتح فرص للعمل ، و من الناحية الاجتماعية تضمن دمج المهمشين في المجتمع ، وهي تعني تلبية حاجات الحاضر دون المساومة على قدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتهم (المجالي، 2020).

عرفت التنمية المستدامة على أنها : "التنمية التي توفر حاجات الحاضر دون إعاقة أجيال المستقبل من توفير حاجاتهم ". وعرفها برنامج الأمم المتحدة للتنمية 1992 PNUD على أنها عملية يتم من خلالها صياغة السياسات الاقتصادية، الضريبية، التجارية، الطاقوية، الزراعية و الصناعية كلها بقصد إقامة تنمية تكون اقتصاديا، اجتماعيا، وايكولوجيا مستدامة". (كافي، 2017)

2. أهداف التنمية المستدامة (شيلي، 2014) :

نستعرض فيما يلي أهم أهداف التنمية المستدامة : تحقيق نوعية أفضل للسكان؛ احترام البيئة الطبيعية؛ تعزيز وعي السكان بالمشكلات البيئية القائمة؛ تحقيق استغلال عقلائي للموارد.

3. أبعاد التنمية المستدامة (الهام، 2014) :

تشتمل التنمية المستدامة عدد من الأبعاد متنوعة و مترابطة فيما بينها سنتطرق إليها كالتالي :

1.3. البعد الاقتصادي :تحسين مستوى المعيشي للأفراد ، عن طريق تلبية حاجاتهم من السلع و الخدمات ، ويتمحور هذا البعد حول الانعكاسات الراهنة و المستقبلية على البيئة.

2.3. البعد الاجتماعي : يعتبر البعد الاجتماعي أساس التنمية المستدامة يتمحور حول العدل الاجتماعي، ضبط السكان، الصحة و التعليم، المشاركة الشعبية، التنوع الثقافي ، تحقيق العدالة الاجتماعية بين الجيل الحالي و كذلك مع الأجيال المستقبلية.

3.3. البعد البيئي : يتمثل في المحافظة على الموارد الطبيعية و الاستخدام الأمثل لها على أساس مستدام ،مثل عدم إتلاف التربة عن طريق المبيدات ،تدمير الغطاء النباتي، عدم تبذير المياه .

4.3. البعد التكنولوجي : استخدام التكنولوجيا من اجل تقليص الانبعاث الغازي الملوث و المسبب للاحتباس الحراري و حماية طبقة الأوزون.

5.3. البعد السياسي : يمثل الركيزة الأساسية لتحقيق التنمية المستدامة عن طريق استخدام الحكم الراشد الذي يدعم الديمقراطية و الشفافية في اتخاذ القرارات وزيادة الثقة و المصادقية.

III. ماهية جودة الحياة و الوظيفية و أبعادها

1. مفهوم جودة الحياة (بشيشي، سليم، و خلفوي، 2023):

استخدم مصطلح جودة حياة العمل أول مرة خلال سنوات السبعينات ،من قبل لويس دافيس في أدبيات الإدارة في الولايات المتحدة ، بعد ذلك انعقد أول مؤتمر دولي حول جودة حياة العمل بمدينة تورنتو الايطالية و بعدها تأسس المجلس الدولي لجودة حياة العمل .

اختلفت الآراء حول مفهوم جودة حياة العمل بين الأفراد والباحثين بسبب اختلاف مجالاتهم البحثية ،فالعاملين ينظرون إليها على أنها الأجر العادل و ظروف عمل آمنة ، وحسن المعاملة من طرف الرئيس ، أما الموظف الجديد فيراها على أنها فرص التقدم في الوظيفة .

عرفها سلاك Nigel slack : "مجموعة العوامل التي يتضمنها مكان العمل ،كالأمن الوظيفي ، التسهيلات في مجال العمل ، المشاركة في صنع القرارات " .

كما تم تعريفها على أنها : "توفير ظروف العمل المناسبة التي تدفع العاملين للاستمرار في العمل بالمنظمة". كما عرفها سوامي و آخرون Swamy&al على أنها : "مدى رضا الموظف عن الاحتياجات الشخصية و العملية من خلال المشاركة في العمل من اجل تحقيق أهداف المنظمة" (شراف و بوخدوني، 2020) أي تعني توفير الاحتياجات البشرية في العمل حيث يكون هناك تنسيق بين واجبات العمل و الاحتياجات لصحية و الاجتماعية المطلوبة مما ينتج عنه تحسين الحياة الوظيفية للعاملين وزيادة ربحية و كفاءة المنظمة.

2. أهداف جودة الحياة الوظيفية(شراف و بوخدوني، 2020):

تسعى المنظمة إلى تحقيق مجموعة من الاهداف نوردتها فيما يلي :

- زيادة رضا الموظفين.
- تحسين الصحة النفسية و الجسدية للموظفين.
- رفع إنتاجية الموظفين.
- تعزيز التعلم في مكان العمل.
- تخفيض معدل دوران العمالة.
- زيادة تحفيز العاملين.

3. أبعاد جودة الحياة الوظيفية(صابر الطحان و بيومي عيسوي، 2018):

توجد العديد من الأبعاد نذكر البعض منها على سبيل المثال لا الحصر:

1.3 ظروف العمل المادية: الهدف الرئيسي من تصميم مكان العمل هو توفير الصحة و السلامة المهنية للعاملين

من جهة و من جهة أخرى زيادة الإنتاجية.



2.3 رفاهية العاملين: الرفاهية تعني حالة السعادة و رضا و الاحتفاظ بالموارد البشرية، وتشتمل الخدمات و المرافق المقدمة للعاملين.

3.3 التوازن بين الحياة و العمل: التوازن بين الحياة و العمل يؤثر إيجاباً على المنظمة و العاملين ، وهناك مؤسسات تسعى إلى مساعدة موظفيها على التوفيق بين مسؤولياتهم داخل العمل و العائلة.

4.3 مشاركة العاملين في الإدارة: مشاركة العاملين في الإدارة يساهم في تعزيز العلاقة بين المنظمة و العاملين، ومساهمتهم في اتخاذ القرارات.

IV. دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق جودة الحياة الوظيفية في ظل التنمية المستدامة

1. الدراسات السابقة:

توجد العديد من الدراسات السابقة التي تناولت مواضيع : إدارة الجودة الشاملة ، جودة حياة العمل ، و التنمية المستدامة من زوايا مختلفة ، و هناك تنوع في هذه الدراسات العربية منها و أخرى أجنبية ، و ستستعرض هذه الدراسة مجموعة من الدراسات التي تم الاستفادة منها و الاستعانة بها من اجل انجاز هذه الدراسة ، و نشير إلى أن الدراسات التي تم اختيارها على سبيل المثال لا الحصر جاءت خلال الفترة بين 2017 و 2023 ، و شملت جملة من الأقطار و البلدان وهذا يشير إلى تنوعها الزمني و الجغرافي .

قد تم تصنيف هذه الدراسات حسب كونها دراسات باللغة العربية و دراسات باللغة الأجنبية، وفيما يلي نقدم عرضاً لهذه الدراسات، نبين جوانب الاتفاق و الاختلاف بينها، ثم نقوم بتحليلها.

1.1. الدراسات باللغة العربية :

الدراسة الأولى: (بشيشي وليد ، مجخلع سليم ، خلفاوي إخلاص ، (2023))، أجريت الدراسة على عينة عشوائية من الأساتذة بعدة جامعات ، و استخدم الباحثين الاستبيان الالكتروني من اجل جمع المعلومات ، وهدفت الدراسة إلى : دراسة مستوى استخدام إدارة الجودة الشاملة بالجامعات؛ معرفة طبيعة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة و جودة حياة العمل؛ التحقق من وجود اثر و ارتباط بين جودة حياة العمل و إدارة الجودة الشاملة وجاءت النتائج التالية :

- مستوى ضعيف لتطبيق جودة حياة العمل على مستوى الجامعات.
- تطبيق إدارة الجودة الشاملة ضعيف بالجامعات.
- وجود ارتباط كبير بين إدارة الجودة الشاملة و جودة حياة العمل، حيث إدارة الجودة الشاملة تتأثر بمدى توفر جودة حياة العمل.

الدراسة الثانية: (هبيته نريمان صبرين ، (2023))، سعت هذه الدراسة إلى التعرف على أهمية وجود جودة حياة العمل في المؤسسة ، من خلال تطبيق برامج تساعد على خلق بيئة عمل صحية و آمنة و زيادة رضا العاملين بتوفير



احتياجاتهم و تشجيعهم على استخدام قدراتهم و إمكانياتهم التي تساهم في زيادة الإنتاجية و تميز الأداء ، وتوصلت إلى تطبيق برامج جودة العمل يساهم في تنمية قدرات المؤسسة التنافسية.

الدراسة الثالثة: (بوطالية يمينة، (2023))، أجريت الدراسة على 187 أستاذ من 10 جامعات و مراكز جامعية بالجزائر ، هدف الدراسة الكشف عن مستوى جودة الحياة الوظيفية و الرأسمال النفسي ، ومعرفة العلاقة بين أبعاد الرأسمال النفسي و جودة الحياة الوظيفية لدى الأساتذة ، استخدمت الباحثة المنهج المختلط باستعمال مقياسين حول جودة الحياة الوظيفية و الرأسمال النفسي ، و استعملت الاستبيان لجمع المعلومات المطلوبة ، وأسفرت نتائج الدراسة على :

- مستوى جودة الحياة الوظيفية و الرأسمال النفسي منخفضين لدى عينة الدراسة.
 - وجود علاقة ارتباط دالة إحصائيا بين أبعاد الرأسمال النفسي الأربعة و جودة الحياة الوظيفية.
- الدراسة الرابعة:** (أمل محمد حسن البدوي، (2020)) : أجريت الدراسة على هيئة التدريس و إداريين بجامعة الملك خالد بالملكة العربية السعودية حيث شملت العينة 691 فردا ، هدفت هذه الدراسة إلى :
- معرفة واقع جودة الحياة الوظيفية بجامعة الملك خالد.
 - وضع آليات لتطويرها.

- و استخدمت الباحثة الاستبيان كوسيلة لجمع المعلومات، خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:
- قبول أفراد العينة بدرجة متوسطة المشاركة في اتخاذ القرارات، الأجور و المكافآت، الأمان و الاستقرار الوظيفي، التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية أبعاد جودة الحياة الوظيفية.
 - وضع بعض الآليات لكل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية.
- الدراسة الخامسة:** (سهم سامي المجالي ، (2020)): تهدف هذه الدراسة إلى :
- التعرف على مفهوم الجودة الشاملة و مفهوم التنمية المستدامة .
 - إبراز دور الجودة الشاملة و أنظمة الإيزو في تحقيق التنمية المستدامة للمنظمات.
 - تبني استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة و أنظمة الإيزو يحقق الميزة التنافسية
 - أساليب الجودة التي تحقق التنمية المستدامة.

- استعملت الدراسة المنهج الوصفي للوصول إلى النتائج التالية :
- تطبيق المنظمة لاستراتيجيات الجودة الشاملة يؤدي إلى التحكم في الإدارة و التحسين مما يترتب عنه تحقيق التنمية المستدامة.

الدراسة السادسة: (أحلام خان ، وسيلة جغلبو، (2020)) : سعت الدراسة إلى معرفة تصورات الموظفين حول مستوى توفر جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية محل الدراسة و أثر مستوى جودة الحياة الوظيفية على جودة الخدمات الصحية المقدمة



استخدمت الباحثين الاستبيان كوسيلة لجمع المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر لجودة الحياة الوظيفية في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.

أجريت الدراسة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة بيسكرة ، شملت العينة 150 موظفاً من مختلف الأسلاك ، استخدمت الباحثين الاستبيان من أجل جمع المعلومات. توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- يوجد أثر لجودة الحياة الوظيفية في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية محل الدراسة.
 - وجود علاقة ارتباط قوية بين المتغيرين.
 - وجود أثر للجوانب التنظيمية و الوظيفية و المالية و الاقتصادية للمنظمة في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة.
 - وجود أثر للجوانب المادية و المعنوية للمنظمة في تحسين جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة محل الدراسة.
- الدراسة السابعة:** (صالح قروف ، يوسف رقيق ،(2019) ، هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير تطبيق نظام الإدارة المتكاملة للجودة و البيئة و الصحة على الأداء البشري ، أجريت الدراسة في مؤسسة فريثال عناية ، اشتملت عينة الدراسة على 50 عامل من مختلف المستويات الوظيفية بالمؤسسة ، استخدم الباحثان الاستبيان كأداة لجمع المعلومات ،و توصلت الدراسة إلى وجود علاقة تأثير معنوية بين تطبيق نظام الإدارة المتكاملة (السياسة ،التخطيط ،التنفيذ و التشغيل ، الفحص و المراجعة) على الأداء البشري.

الدراسة الثامنة: (نيفين سعيد بيومي عيسوي ،عماد عبد الخالق صابر الطحان ،(2018)))، هدفت الدراسة إلى معرفة دور الرأسمال الفكري كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و منهجية ستة سيجما ، أجريت الدراسة على العاملين في وزارة الصحة السعودية ، استخدم الباحثان المنهج الوصفي من أجل تفسير الظاهرة و البحث عن أسبابها و أبعادها ، كما استعمل الباحثان الاستبيان كأداة لجمع البيانات ، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نوردتها فيما يلي :

- وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة الحياة الوظيفية و كل من الرأسمال الفكري و منهجية ستة سيجما داخل وزارة الصحة السعودية.

▪ يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لجودة الحياة الوظيفية على كل من الرأسمال الفكري و منهجية ستة سيجما.

الدراسة التاسعة: (محمد الأمين فواتيح ،بوحفص مباركي (2016))، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين جودة حياة العمل و إدارة الجودة الشاملة في مؤسستين من القطاع الاقتصادي الجزائري حاصلتين على شهادة الايزو 9001-2008 ، مؤسسة هيربوك للنقل البحري و شركة المياه و التطهير SEOR بولاية وهران ، استعمل الباحثان استبيانين لجمع المعلومات ، كما استخدم المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لطبيعة البحث من أجل معرفة طبيعة العلاقة بين دارة الجودة الشاملة و أبعاد جودة حياة العمل في المؤسستين ، حيث شملت العينة 100 فرد من إطارات و أفراد التحكم من مختلف مصالح المؤسستين.



توصل الباحثان إلى النتائج التالية :

- إدارة الجودة الشاملة لها علاقة ارتباطيه موجبة دالة إحصائيا مع الأبعاد السبعة لجودة حياة العمل
 - حاجات الصحة و الأمن ، الحاجات الاقتصادية و العائلية ، الحاجات الاجتماعية ، وحاجات تقدير الذات ، حاجات تحقيق الذات ، الحاجات المعرفية ، الحاجات الجمالية و الإبداع).
 - تنفيذ إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى ارتفاع مستوى جودة حياة العمل.
 - حدوث خلل في تطبيق إدارة الجودة الشاملة ينتج عنه انخفاض في مستوى جودة حياة العمل للموظفين.
- الدراسة العاشرة:** (بسام زاهر ، جمال أبو دولة ، دانيا زين العابدين ،(2013)):هدفت الدراسة إلى تقويم أربعة أبعاد من أبعاد جودة حياة العمل (خصائص الوظيفة ،التعويضات ، علاقات العمل ، ظروف بيئة العمل المادية) ، من اجل التعرف على ملاءمتها لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة، أجريت الدراسة في بعض المدارس الثانوية بمدينة اللاذقية ،توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :
- وجود فروق جوهرية في بعدي التعويضات و ظروف بيئة العمل المادية.
 - خصائص الوظيفة و علاقات العمل تحظى بالقبول و الرضا.

2. الدراسات باللغة الأجنبية :

الدراسة الأولى: (دراسة كلوش خيرة ، محمد زياد ،(2023))،هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير جودة الحياة الوظيفية الأداء المستدام بالإدارة العمومية، أجريت الدراسة ببلدية سيدي قادة ، استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي ، والاستبيان كأداة لجمع المعلومات ، شملت العينة 75 موظف بالإدارة محل الدراسة، خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

- توجد علاقة تأثير إيجابية لجودة الحياة الوظيفية على الأداء المستدام .
- المورد البشري ركيزة أساسية لضمان الأداء المستدام.
- يجب على الإدارة المحلية تبني استراتيجية تطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية وتلبية احتياجات الموظفين و رغباتهم .
- إدراج أبعاد التنمية المستدامة ضمن أهداف التنمية الإدارية المحلية.

الدراسة الثانية: (دراسة حسنة بلقاسم ، عبد الجليل مقدم ،(2021)): هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير جودة حياة العمل على أداء العمال بمؤسسة موبليس حيث تم اختيار 150 عامل كعينة عشوائية من مختلف المستويات ،استعمل الباحثان طريقة تحليل تفاعلية لاختبار فرضيات الدراسة ، و استخدم الباحثان الاستبيان كأداة لجمع المعلومات ، وتوصلت الدراسة إلى:

- وجود تأثير إيجابي لجودة حياة العمل على أداء العمال في مؤسسة موبليس.

الدراسة الثالثة: Difabio A,(2017) هدفت هذه الدراسة إلى مناقشة سيكولوجية الاستدامة و التنمية المستدامة في الرفاهية في المنظمات من جهة الوقاية الأولية، حيث التعامل مع الاستدامة لا يكون مقتصرًا على :



الجانب الايكولوجي و الاقتصادي و الاجتماعي فقط ، بل من جانب تحسين جودة الحياة كل إنسان ، ويتم النظر إلى سيكولوجية الاستدامة و التنمية المستدامة من منظور وقائي أساسي يمكن أن ينمي الرفاهية في المنظمات في جميع المستويات ابتداء من العامل ، إلى المجموعة ، إلى المنظمة ، ويشمل العمليات المشتركة بين المنظمات .

3. تحليل الدراسات السابقة و اختبار الفرضيات:

بعد عرض الدراسات السابقة تبين ما يلي :

- هناك تشابه في كون دراسة كل من بشيشي وخان ونيفين ،فواتيح و زاهر درست العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و إدارة الجودة الشاملة ،بينما يوجد اختلاف في المؤسسات التي أجريت فيها الدراسة و المتغيرات المدروسة و البلد الذي تمت به الدراسة ، حيث في دراسة بشيشي تمت في الجامعة الجزائرية ،أما دراسة خان فتمت بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بيسكرة، ونيفين تمت على العاملين في وزارة الصحة السعودية و قامت بدراسة متغير الرأس مال الفكري كوسيط بين جودة الحياة الوظيفية و منهجية ستة سيجما ،أما دراسة فواتيح فكانت في مؤسستين تابعتين للقطاع العام الاقتصادي بالجزائر .
- دراسة زاهر تمت على مدارس التعليم الثانوي باللاذقية .أما دراسة كل من بوطاية و هبيته ، ودراسة أمل البدوي، دراسة كلوش و بلقاسم حسنة درست جودة الحياة الوظيفية ، يوجد اختلاف بينها من حيث هبيته قامت بدراسة نظرية لواقع تطبيق برامج جودة حياة العمل بالمؤسسة ، أما دراسة بوطاية درست العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والرأسمال النفسي للأساتذة الجامعيين بالجزائر .
- تم التحقق من صحة الفرضيتين الموضوعتين في ظل الدراسات السابقة، حيث توصلت الدراسات المذكورة أعلاه إلى وجود علاقة ارتباطيه بين إدارة الجودة الشاملة و جودة الحياة الوظيفية، حيث أن تنفيذ إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى ارتفاع مستوى جودة الحياة الوظيفية.
- ودراسة أمل البدوي درست واقع جودة الحياة الوظيفية للعاملين بجامعة الملك خالد بالسعودية وأليات تطويرها ،دراسة كلوش درست تأثير جودة الحياة الوظيفية على الأداء المستدام بالإدارة العمومية البلدية بالجزائر، أما دراسة بلقاسم حسنة درست تأثير جودة حياة العمل على أداء العمال بمؤسسة موبليس الجزائر .
- دراسات كل من سامي المجالي ،قرووف درست العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة و التنمية المستدامة ، و الاختلاف في كون الدراسة الأولى كانت دراسة نظرية و الثانية تمت في مؤسسة اقتصادية فريثال بعناية و درست تأثير تطبيق نظام الإدارة المتكاملة للجودة و البيئة و الصحة على الأداء البشري.
- توصلت الدراسات إلى وجود علاقة ارتباط بين جودة الحياة الوظيفية و البعد الإنساني للتنمية المستدامة ، حيث جودة الحياة الوظيفية هي عملية ومجموعة العوامل التي تسعى المنظمة من خلالها إلى استدامة الموارد البشرية من خلال تطوير و تنمية مهاراتهم من اجل ضمان تحقيق أهداف المنظمة.



جدول تحليل الدراسات السابقة :

الدراسة	موضوع الدراسة	أوجه الاختلاف	أوجه التشابه	النتائج
بشيشي وليد أحلام خان نيفين سعيد محمد الأمين فواتيح بسام زاهر	العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و إدارة الجودة الشاملة	مكان الدراسة و البلد و المتغيرات المدروسة	دراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و إدارة الجودة الشاملة	وجود علاقة ارتباط بين إدارة الجودة الشاملة و جودة الحياة الوظيفية
بوطالية يمينة هبيطة نريمان	-جودة حياة الوظيفية مع الرأسمال النفسي للأساتذة	مكان الدراسة و البلد و المتغيرات المدروسة.	دراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و إدارة الجودة الشاملة	
امل البدوي كلوش خيرة بلقاسم حسنة	-واقع و تأثير جودة الحياة الوظيفية على الاداء المستدام	مكان الدراسة و البلد و المتغيرات المدروسة.	دراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و الاداء	وجود تأثير ايجابي لجودة الحياة الوظيفية على الاداء
صالح قروف سهم سامي المجالي	-العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة و التنمية المستدامة	-دراسة تطبيقية في مؤسسة فريثال بعنابة -دراسة نظرية	العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة و التنمية المستدامة	-وجود علاقة ارتباط بين جودة الحياة الوظيفية و البعد الانساني للتنمية المستدامة

الاستنتاجات:

- إدارة الجودة الشاملة تتأثر بمدى توفر جودة الحياة الوظيفية.
- المورد البشري ركيزة التنمية المستدامة.
- تطبيق برامج جودة حياة العمل يساهم في تنمية القدرات التنافسية.
- تطبيق استراتيجيات الجودة الشاملة يؤدي إلى التحكم في الإدارة و التحسين مما ينتج عنه تحقيق التنمية المستدامة.
- تنفيذ إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى ارتفاع مستوى جودة حياة العمل.



خاتمة:

- تستعمل منهج إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى إنتاج منتجات ذات جودة بصفة مستمرة بالتركيز على مختلف الأنشطة و العمليات التي تقوم بها مختلف الأقسام و الإدارات بالمؤسسة بداية من المدخلات و مروراً بالعمليات التحويلية للوصول إلى مخرجات أي منتجات سواء أكانت سلع أو خدمات ذات جودة عالية تلي احتياجات العملاء و الزبائن من أجل تحقيق إرضائهم و ضمان ولائهم للمؤسسة
 - التزام القيادة و تشجيعها لتطبيق نظام إدارة الجودة بالمؤسسة و مشاركة العاملين في مختلف المراحل و العمليات.
 - القيام بتحسين المستمر ، والتركيز على العملاء ، وتدريب العاملين ، تكون هذه العمليات بصفة دائمة و مستمرة من أجل تحسين الاداء و تطويره لتحقيق أهداف المؤسسات في البقاء ضمن بيئتها التي تنتمي إليها و ضمان مركز تنافسي بين المنافسين .
 - ضمان الأمن و السلامة للموظفين أثناء تأدية مهامهم.
- وعلى ضوء ما سبق نخرج بالتوصيات الموالية :
- ضرورة توفير المنظمات ظروف عمل ملائمة للموظفين من أجل زيادة مستوى رضاهم الذي ينعكس إيجاباً على أدائهم.
 - اعتبار جودة الحياة الوظيفية مجموعة من الشروط و الممارسات التنظيمية مثل مشاركة العاملين و ظروف العمل الآمنة.
 - ضرورة إدخال أبعاد التنمية المستدامة في أهداف المنظمة.

قائمة المراجع:

- لعلى بوكميش ،(2011) ، "إدارة الجودة الشاملة ايزو 9000"، دار الراية للنشر و التوزيع ، ط1 ، عمان الأردن.
- أحلام خان ، وسيلة جغبو ،(2020) ، "جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين جودة الخدمات الصحية دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة بسكرة "، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية ، المجلد 14 ، العدد 03 ، ص 421-440 .
- النوفلي محمد بن عبد الله بن سيف، المعولية عفرأ بن جابر بن زيد. (2022). "اتجاهات مشرفي الأنشطة المدرسية في سلطنة عمان نحو تطبيق نظام إدارة الجودة". المجلة العلمية للعلوم التربوية و الصحة النفسية، المجلد 4 (العدد5).
- الهام شيلي. (2014). " دور استراتيجية الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية ،دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية بسكيكدة". ماجستير، جامعة سطيف 1، الجزائر.



- أمل محمد حسن البدوي، (2020)، "واقع جودة الحياة الوظيفية للعاملين بجامعة الملك خالد و آليات تطويرها"، مجلة تطوير الاداء الجامعي، المجلد 12، العدد 1، ص 311-345
- بسام زاهر، جمال أبو دولة، دانيا زين العابدين، (2013)، "تقويم واقع جودة حياة العمل الداعمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية" دراسة ميدانية على المدارس الثانوية الحكومية في مدينة اللاذقية"، مجلة جامعة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية، المجلد 35، العدد 3، ص 67-86.
- بشيشي وليد، مجخلع سليم، خلفاوي إخلاص، (2023)، "دراسة استبائية لأثر جودة حياة العمل على إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية"، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 14، العدد 02، ص 269-282.
- بوطالية يمينة، (2023)، "جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالرأسمال النفسي عند الأساتذة الجامعيين"، مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، المجلد 7، العدد 1، ص 170-189.
- سهم سامي المجالي، (2020)، "إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في التنمية المستدامة"، مجلة البحوث و الدراسات الاقتصادية، المعهد العالي للعلوم و التقنية -درة، المجلد الثاني عشر، العدد الخامس، ص 418-461
- شرف عقون، لقمان بوخدوني، (2020)، "جودة الحياة الوظيفية ودورها في استدامة راس المال البشري: نظرة عامة"، مجلة الأفاق للدراسات الاقتصادية، جامعة العربي تبسي تبسة، المجلد 5، العدد 2، ص 78-94.
- صالح قروف، يوسف رفيق، (2019)، "أثر تطبيق نظام الإدارة المتكاملة للجودة و البيئة و الصحة على تحقيق أبعاد التنمية المستدامة، دراسة حالة فريثال عناية"، مجلة أبحاث إقتصادية و إدارية، المجلد 13، العدد 2، ص 281-300
- عيشوني، محمد أحمد، (2014)، "ضبط الجودة (التقنيات الأساسية و تطبيقاتها في المجالات الإنتاجية و الخدمية)"، دار الأصحاب للنشر و التوزيع، ط2، الرياض.
- عيشي بن عمار. (2017). "التدريب و دوره في الجودة الشاملة للمنظمات". دار أسامة للنشر و التوزيع، الطبعة 1، عمان الأردن.
- غنيم، عثمان محمد، ابوزنط ماجدة، (2014)، "التنمية المستدامة فلسفتها و أساليب تخطيطها و أدوات قياسها"، دار صفاء للنشر و التوزيع، ط2، عمان
- فواتيح أحمد محمد الأمين، (2017)، "إدارة الجودة الشاملة و علاقتها بجودة حياة العمل دراسة ميدانية بمؤسستي هيبروك Hyproc و سيور Seor ب وهران"، أطروحة دكتوراه ل.م.د في علم النفس العمل والارغونوميا، جامعة وهران 2.
- ليندة بلحسين، (2020)، 'دور أدوات إدارة الجودة في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة.



- محمود حسين الوادي، عبد الله إبراهيم عبد الله نزال، بلال محمود الوادي، (2011)، "إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال بين النظرية و التطبيق"، دار حامد للنشر و التوزيع، ط 1، عمان، الأردن.
- مصطفى يوسف كافي، (2017)، "التنمية المستدامة"، دار أكاديميون للنشر و التوزيع، الطبعة 1، عمان الأردن
- منتهى أحمد علي الملاح، "درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس"، أطروحة ماجستير في الإدارة التربوية، جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين، 2005.
- نحو مجتمع المعرفة مركز الإنتاج الإعلامي لجامعة الملك عبد العزيز، (2007)، 'التنمية المستدامة في الوطن العربي... بين الواقع و المأمول'، وكالة الجامعة للدراسات العليا و البحث العلمي، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، ص 3-337
- نيفين سعيد بيومي عيسوي، عماد عبد الخالق صابر الطحان، (2018)، "رأس المال الفكري كمتغير وسيط بين جودة الحياة الوظيفية و منهجية ستة سيجما بالتطبيق على لعاملين في وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية"، المجلة العربية للإدارة، المجلد 38، العدد 3، ص 190-214
- هببته نريمان صبرين، (2023)، "أهمية تطبيق برامج جودة حياة العمل في المؤسسة"، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 17، العدد 01، ص 313-321
- Difabio A (2017) The Psychology of sustainability and sustainable development for Well-Being in Organizations, Front Psychol,8:1534
- Hasna Akacem, Abdeldjalil Mokaddem ,(2021) ,The impact of work –life on employees 'performance : A case study on mobilis Telecom, Journal of Economic Growth and Entrepreneurship JEGE, Vol 4 , No 8 ,pp16-23
- Vanajah Siva,(2016),'Quality management for sustainable product development: adaptations of practices and tools',thesis for the degree of doctor of philosophy, CHALMERS,University of Technology, Gothenburg, Sweden