

Dirassat & Abhath
The Arabic Journal of Human
and Social Sciences



مجلة دراسات وأبحاث
المجلة العربية في العلوم الإنسانية
والاجتماعية

EISSN: 2253-0363
ISSN : 1112-9751

دراسة وتحليل أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الخدمية:

- دراسة ميدانية بمستشفى الأم والطفل بولاية الجلفة -

Study and analyze the dimensions of quality of life Work in the SOA:

Field study at the mother and child hospital in the state of Djelfa -

كسنة محمد Ksenna. Mohammed

قهيري فاطنة guehiri. fatna

جامعة الجلفة، الجزائر Université De Djelfa

.Ksenna.mouh@yahoo.fr

guehiri.f.univdjelfa@gmail.com

تاريخ القبول : 2018-09-03

تاريخ الاستلام : 2018-07-17

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعريف بمفهوم جودة الحياة الوظيفية، ومعرفة فوائد تطبيقه في المؤسسات، وتحديد أهم مداخله، وقياس مستوى توفر أبعاده بمستشفى الأم والطفل بولاية الجلفة. وقد خرجت هذه الدراسة بنتيجة مفادها أن جودة الحياة الوظيفية مفهوم متعدد الأبعاد يتمثل في إيجاد بيئة عمل ملائمة، وتطبيق برامج على مستوى المؤسسة يكون له فوائد بالنسبة للعامل، والمؤسسة، ومن جهة بينت الدراسة أن أهم المداخل لتحقيق جودة الحياة الوظيفية، تتمثل في: تمكين العاملين، إدارة الجودة الشاملة، فرق العمل المدارة ذاتيا، المسؤولية الاجتماعية، وأخلاقيات الأعمال، أما في الشق التطبيقي فقد قمنا بدراسة ميدانية بمستشفى الأم والطفل بولاية الجلفة حيث تمثل مجتمع الدراسة بجميع الموظفين في المستشفى، أما عينة الدراسة فقد كانت عشوائية وقدرت ب 60 موظف، وقد أظهرت النتائج أن مستوى توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مستشفى الأم والطفل متوسط، كما أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق بين استجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للبيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المؤهل العلمي)، بينما توجد فروق تعزى للخبرة الوظيفية وهذه الفروق كانت لصالح الفئة أكثر من 15 سنة خبرة في المستشفى.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، أبعاد جودة الحياة الوظيفية، مستشفى الأم والطفل بولاية الجلفة.

XN1: التصنيف، JEL : XN2

Abstract:

The aim of this study is to introduce the concept of quality of life of work, to know the benefits of applying it in institutions, to identify its main inputs, and to measure the level of availability of its dimensions at the mother and child hospital in the Wilayat of Djelfa. This study concluded that the quality of work life is a multidimensional concept, Its programs at the corporate level have benefits for the worker and the organization. On the one hand, the study showed that the most important approaches to achieving quality of life are: Empowering employees, TQM, self-managed teams, social responsibility and business ethics. S The study sample was random and estimated at 60 employees. The results showed that the level of availability of the quality of working life dimensions in the mother and child hospital is average, and the results showed that there is no Differences between respondents' responses to the quality of the career are attributed to personal and functional data (gender, age, academic qualification), while there are differences due to functional experience and these differences were in favor of the group more than 15 years experience in the hospital.

Keywords: quality of work life, quality of life work dimensions, maternal and child hospital in the state of Djelfa. XN1, XN2 jel Classification Codes

مقدمة:

الإشكالية الرئيسية: ما مستوى توافر أبعاد جودة

الحياة الوظيفية بمستشفى الأم والطفل؟

التساؤلات الفرعية

1. ما المقصود بجودة الحياة الوظيفية وما هي

أهدافها؟

2. ما هي مداخل تحقيق جودة الحياة

الوظيفية؟

3. ما هو واقع جودة الحياة الوظيفية في

مستشفى الأم والطفل بولاية الجلفة؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

■ الفرضية الرئيسية: لا توجد فروق ذات دلالة

إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول

جودة الحياة الوظيفية تعزى للبيانات

الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المؤهل

العلمي، الخبرة في المستشفى).

وتتفرع هذه الفرضية إلى أربع فرضيات فرعية كما يلي:

- الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات

دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة

حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للجنس

بمستشفى الأم والطفل.

- الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات

دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة

حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للسن

بمستشفى الأم والطفل

- الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات

دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة

حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للمؤهل

العلمي بمستشفى الأم والطفل

- الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات

دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة

تعد تنمية الموارد البشرية نشاط أساسي للمؤسسات

بمختلف أنواعها، تقوم من خلاله المؤسسة بتطوير

وتمكن وتمهئة وإعداد مواردها البشرية والارتقاء بها نحو

درجات أعلى في الأداء الوظيفي، ويقوم هذا النشاط على

عدة عناصر تؤسس بمجموعها التنمية الصحيحة،

ومن العوامل المهمة لتنمية الموارد البشرية وصيانتها

والمحافظة عليها توفير جودة الحياة الوظيفية والذي

يتضمن تصورات وإدراكات العاملين لمستوى البيئة

المادية والمعنوية، والتي تتمثل في مجموعة من العوامل

أهمها عدالة وكفاية الأجور والمكافآت، الأمن الوظيفي،

فرص النمو والتطوير....، وتوفير عناصر جودة الحياة

الوظيفية يتطلب انتهاج سياسات إدارية تعمل على

توطيد العلاقة بين الإدارة العليا والعاملين، وقد أثبتت

الدراسات التطبيقية مدى نجاعة جودة الحياة

الوظيفية خاصة في المؤسسات الخدمية، وفي ذات

السياق توجد مداخل عديدة لتحقيقها.

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة

أولاً: إشكالية الدراسة وتساؤلاتها الفرعية

تشهد المؤسسات العمومية الخدمية في الجزائر

تطور سريعاً في شتى المجالات، ومع هذا التطور زادت

التحديات التي تواجهها، والتي من أهمها انخفاض الأداء

الوظيفي، الرضا للولاء.....، ولهذا أصبحت هناك

حاجة ملحة لتنمية الموارد البشرية، وهذا عن طريق

توفير أبعاد جودة الحياة الوظيفية، ومن هذا المنطلق

يمكننا طرح الإشكالية على النحو التالي:

مستشفى الأم والطفل على اختلاف تصنيفاتهم
(الوظيفية أطباء، ممرضين، إداريين)
■ الحدود الزمنية: أجريت هذه الدراسة خلال
أشهر (أفريل، ماي، جوان) من سنة
2017/2018.
سادسا: منهج الدراسة

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي، حيث تم
جمع المادة العلمية اللازمة للتعرف على الجوانب
النظرية للموضوع وضبط مختلف المفاهيم وذلك من
خلال البحث في المراجع والكتب المتخصصة في إدارة
الموارد البشرية، وفي الشق التطبيقي اعتمدنا على
الدراسة الميدانية بمستشفى الأم والطفل وذلك
لإسقاط الجانب النظري على الواقع.

سابعا: هيكل الدراسة

للإجابة على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية
واختبار فرضيات الدراسة ارتأينا تقديم هذه الدراسة
على النحو التالي

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة

المبحث الثاني: الإطار النظري للدراسة

■ المحور الأول: مدخل

نظري لجودة الحياة
الوظيفية

■ المحور الثاني:

مداخل تحقيق
جودة الحياة
الوظيفية

المبحث الثالث: الدراسة ميدانية

المبحث الثاني: الإطار النظري للدراسة

حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للخبرة
بمستشفى الأم والطفل
ثالثا: أهمية الدراسة
تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال تناولها لجودة
الحياة الوظيفية كأحد المداخل الحديثة لتنمية الموارد
البشرية، وذلك نتيجة زيادة الاهتمام الكبير بالرأس المال
البشري، وظهور ما يعرف باقتصاد المعرفة، والتطرق
كذلك لفوائد تطبيقها، والتطرق لأهم المداخل
لتحقيقها، كما تتمثل أهميتها كذلك في معرفة مستوى
جودة الحياة الوظيفية بمستشفى الأم والطفل بولاية
الجلفة، ومعرفة هل توجد فروق في أجوبة العينة تعزى
للبيانات الشخصية والوظيفية.

رابعا: أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية

- محاولة الإحاطة بموضوع جودة
الحياة الوظيفية.
- محاولة معرفة أهم المداخل لتحقيق
جودة الحياة الوظيفية.
- قياس مستوى توافر أبعاد جودة
الحياة الوظيفية في مستشفى الأم
والطفل بولاية الجلفة.

خامسا حدود الدراسة تتمثل حدود الدراسة في ما
يلي:

- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة بشكل
أساسي على دراسة وتحليل أبعاد جودة الحياة
الوظيفية في المؤسسة الخدمية
- الحدود المكانية: قمنا بإسقاط الجانب النظري
في شكل دراسة ميدانية على مستشفى الأم
والطفل بولاية الجلفة
- الحدود البشرية: قمنا بتوزيع الإستبانة على
عينة عشوائية (60 عامل) من العاملين في

المحور الأول: مدخل نظري لجودة الحياة الوظيفية

1. تعريف جودة الحياة الوظيفية

بدأ الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية في أوائل السبعينيات وكثرت الدراسات والأبحاث التي تناولت جوانب عديدة حول جودة الحياة الوظيفية، وبدأت الإدارات في العديد من الشركات الكبيرة مشاريعاً شاملة ومتكاملة لتحسين إنتاجية وقوة العمل من خلال دراسة التأثيرات التنظيمية على جودة حياة الموظفين، رغم أن وجود بعض الهواجس والقلق حول بعض الأمور الواجب تحقيقها من قبل القيادات الإدارية المختلفة مثل الأجور المحترمة، ساعات وظروف العمل، الترقّيات وأنظمة التقاعد، ومشاكل التعب والسأم والرقابة وقامت كثير من البلدان المتقدمة منها على وجه الخصوص بنقل تجارب المشاريع الخاصة، إلى قطاع الأعمال العام، الحكومية والمؤسسية، للاستفادة من التوصيات التي أفرزتها التجارب والدراسات.^أ

- وقد عرفها كل من Keith. Werther، Davis بأنها زيادة مشاركة العاملين بالقرارات، كما تعكس في صورة تحسين الإنتاجية من خلال الاستخدام الأمثل للأفراد بصورة أكثر من الأموال إضافة إلى تحسين الأمن والصحة الوظيفية، وكذلك تحسين الرضا الوظيفية وتنمية الالتزام التنظيمي.^ب

- وعرفها Khosrowpour بأنها تمثل الإيفاء بالاحتياجات البشرية في العمل من خلال درجة التناغم العالية بين واجبات العمل وبين مجموعة محدودة من الاحتياجات الصحية والاجتماعية، التي تؤدي إلى تحسين الحياة الوظيفية للعاملين، وزيادة ربحية وكفاءة المنظمة.^ج

- وعرفها الجبوري وخزعل بأنها مفهوم متعدد الأبعاد ويبدأ بالكفاية والعدالة في الأجر، ومروراً بظروف

العمل الآمنة والصحية والاجتماعية وصولاً إلى تمكين الفرد من استخدام جميع قدراته وتطوير.^د وعليه يمكن القول أن جودة الحياة الوظيفية مفهوم متعدد الأبعاد تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية وتتمثل أساساً في إيجاد بيئة عمل مناسبة وأمنة، وتصميم أعمال تلي الاحتياجات النفسية للعاملين، إضافة إلى كفاية الأجور وعدالتها.

2. أبعاد جودة الحياة الوظيفية

ترتكز جودة الحياة الوظيفية على العديد من الأبعاد والعناصر، وقد اختلفت آراء الباحثين حول هذه الأبعاد ومن خلال دراستنا سوف نعتمد على أبعاد Walton:1973^{هـ}

- كفاية الراتب وعدالته: تهتم أغلب المؤسسات اليوم بنظام الأجور والرواتب وعدالته، فهي بمثابة العوامل الدافعة الذاتية للعمال التي توفر الشعور الإيجابي لديهم، وتعطيهم فرصاً للتطور الشخصي مما يدفعهم للمزيد من العمل.
- صحة ظروف العمل: تركز كل مؤسسة على توفير بيئة عمل صحية وأمنة لتجعل العاملين يعملون فيها بثقة بدون التخوف من إصابتهم بأضرار أو أمراض معينة، فضلاً عن سعيها لتقليل المخاطر الصحية والإصابات الجسدية.
- فرص استغلال القابليات وتطويرها: وذلك بتشجيع العاملين نحو تطوير قابلياتهم ومهاراتهم المعرفية فضلاً عن السماح لهم بحد معين من بالاستقلالية والسيطرة الذاتية على أعمالهم.
- فرص النمو الوظيفي: أي مدى وجود مجال لتطوير قدرات الفرد أو الحصول على القيمة الاجتماعية الحقيقية من خلال التميز.
- التكامل الاجتماعي: تصميم الهيكل التنظيمي بشكل يعطي للإدارة والعاملين فيها الحرية

لتكوين مناخ اجتماعي ونفسي سائد وملائم بين جميع الأفراد العاملين في المؤسسة.^{vi}

4. فوائد تطبيق جودة الحياة الوظيفية تتمثل
فوائد تطبيق جودة الحياة الوظيفية في
تأثيراتها كما يلي:

تأثير تطبيق برامج جودة الحياة
الوظيفية على العاملين:^{vii}

- المشاركة في وضع الأهداف واتخاذ القرارات.
- الرضا الوظيفي.
- الأمان الوظيفي.
- خدمات دعم الأسرة.
- زيادة خبرتهم في مواجهة المشاكل التي تواجههم في العمل.

تأثير تطبيق برامج جودة الحياة
الوظيفية على المؤسسة:^{viii}

- ولاء العميل الداخلي
 - انخفاض مقاومة العاملين للتطوير
 - رضا العميل الخارجي
 - خلق ميزة تنافسية
 - تحسين الأداء الكلي للمؤسسة
- المحو الثاني: مداخل جودة الحياة الوظيفية ونشر في
هذا الجزء لبعض المداخل لتحقيق جودة الحياة
الوظيفية.

1. مدخل تمكين العاملين

يعد تمكين العاملين جزءاً من خطوة كلية لإحراز
تقدم منظم في مجالات الفاعلية الإنتاجية وخدمة
العميل واستمرارية التطوير، والمؤسسة الممكنة تحتاج
إلى أهداف واضحة وإدارة حاسمة وتعد المؤسسة ممكنة
عندما يحصل الأفراد على المعلومات التي يحتاجون إليها
لصنع قرارات تتعلق بسير العمل الذي يقومون به،
فتمكين العاملين يقدم العديد من الميزات سواء
للعاملين أو للمنظمة تمكن في مجملها من نجاح تطبيق

المتكاملة بالعمل، إذ يشهد فيها أعضاء المؤسسة
دعم الجماعة والإحساس بها.

- التمسك بمبدئية العمل التنظيمي: ويعكس
الحد الأدنى الذي ينظر فيه العامل للمؤسسة
على أنها مسؤولة اجتماعياً وأخلاقياً عن حياة
عاملها طوال مدة بقائهم فيها، وعلى هذا الأساس
يظهر العاملون تمسكهم بمبدئية العمل التنظيمي.
- الموازنة بين العمل والحياة: يركز هذا البعد على
ماهية الأساليب التي تحقق الموازنة بين الحياة
والعمل، من خلال إشباع حاجات العاملين
ورغباتهم، فضلاً عن إشباع حاجات المؤسسة من
خلال زيادة الإنتاجية فيها.

3. أهداف جودة الحياة الوظيفية

تعد جودة الحياة الوظيفية من العوامل ذات
الأهمية البالغة التأثير في أداء العاملين، إذ تشير
الدراسات أن المؤسسات التي تتمتع بحياة عمل ذات
جودة عالية، يتسم أداء العاملين فيها بالتميز، وينطلق
الاهتمام بجودة حياة الوظيفية من مسلمة مفادها
حاجة العاملين في المؤسسة إلى أجواء عمل جيدة من
اجل أداء العمل بصورة مناسبة، لذا فإن الهدف
الأساس من محاولة تحسين جودة حياة الوظيفية
يتمثل في إعداد قوة عمل راضية ومندفعه ومحفزة
وذات ولاء عال لأعمالها وعلى درجة عالية وقدرة فائقة
في الإبداع والابتكار وقد ثبت من خلال التجربة
والممارسة أن ظروف بيئة العمل النفسية والاجتماعية
السيئة تمارس ضغوطاً على الأفراد يفوق خطرها في
بعض الأحيان خطر ظروف بيئة العمل المادية، ومن
هذه الأخطار عدم الرضا، الفتور، الخمول، اللامبالاة،
عدم الثقة، الاكتئاب النفسي، العصبية وعدم التوازن
النفسي وهذه جميعها تهيء الفرصة لوقوع حوادث
وأضرار عمل قد تكون نتائجها خطيرة ومن هنا تبرز
أهمية جودة الحياة الوظيفية من خلال استهدافها

إن نجاح تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل التشغيلية والإدارية والإشرافية كونها جميعاً تتوقف على مشاركة العاملين الفعلية والحقيقية في الإدارة، لأن تمكين العاملين هو أحد المحاور الرئيسة والأهم لتحقيق جودة الحياة الوظيفية لأنه يتعلق بتقوية العاملين ودعمهم بكل ما يسهم في جعلهم أكثر قدرة وسلطة ومرونة في أداء مهامهم وأعمالهم وتحقيق أفضل النتائج، كما أن تمكين العاملين يحتاج إلى بيانات ومعلومات، لأنه يمثل سلماً يرتقي إليه الفرد والمؤسسة معاً حتى نصل إلى أعلى درجات التمكين، وهذا يتطلب العمل معها بحذر وتدرج حتى نصل إلى التمكين المناسب.

2. فرق العمل المدارة ذاتياً

تعرف الفرق المدارة ذاتياً بأنها مجاميع صغيرة ممكنة من اتخاذ القرارات اللازمة لها لإدارة نفسها على أساس العمل اليومي وهي فرق تتصف بامتلاك حرية عالية في اتخاذ القرارات فضلاً عن الاستقلالية والعمل بنوع من الرقابة السلوكية (الرقابة الذاتية بدلاً عن الرقابة الخارجية). فالأعضاء يتخذون القرارات حول جدولة العمل، تخصيص المهام، التدريب الوظيفي، تقييم الأداء، اختيار أعضاء جدد والرقابة على جودة العمل، ويكون الأعضاء ملتزمين ومسؤولين مسؤولية تضامنية حول نتائج العمل والأداء العام، وتؤدي للاستقلالية الكبيرة في العمل، والمسؤولية الواسعة التي يحظى بها الموظفون، زيادة تحفيز العامل وتلبية احتياجات الوظيفة.^x

وهذه الفرق تتميز بالخصائص التالية:^{xi}

- يدعم فريق العمل بسلطة اتخاذ القرارات والتي تعني أن الأعضاء يكون لهم حرية حل

برامج جودة الحياة الوظيفية ما دامت مشاركة العاملين وتمكينهم فعلية وتتمثل أهم مبررات التمكين في ما يلي:

ix

- المحافظة على العامل من قبل المؤسسة أطول وقت ممكن، وخاصة العامل المدرب والمؤهل وصاحب الكفاءة، فالتمكين يسهم في تحقيق الانتماء الداخلي بالنسبة إلى العامل، ويسهم في زيادة انتمائه للمهام التي يقوم بها، ومن ثم زيادة انتمائه للمؤسسة ولفريق العمل الذي ينتمي له.
- استجابة أكثر سرعة لحاجات العميل دون الرجوع للمدير، الأمر الذي يحقق نتائج أداء جيدة من حيث جودة الأداء والربحية والحصصة السوقية وسمعة المؤسسة.
- بناء الإحساس بالانتماء والالتزام تجاه المؤسسة وزيادة ولاء العميل وتحسين سمعة المؤسسة، فالقبول والملكية تمثل احتياجات إنسانية أساسية تُشبع عن طريق التمكين
- تحسين العلاقة بين العامل والإدارة وشعور العاملين بالرضا إذ يمارسون عملاً مسؤولاً أكبر ويطورون مهارات جديدة، وشعور العاملين بمعنى الوظيفية نتيجة إعطائهم مسؤولية أكبر وتمكينهم من اكتساب إحساس أكبر بإنجاز عملهم
- تخفيض عدد المستويات الإدارية في الهياكل التنظيمية، وإطلاق قدرات الأفراد الإبداعية والخلقة، وتخفيض معدلات دوران العمل ومعدلات الغياب والتغيب، وتخفيض معدلات الحوادث والإهمال والسرقة والتلف، نتيجة الأمن الوظيفي في بيئة العمل وعدم الخوف.
- بناء المساعدين وتأهيلهم لتولي المناصب والمواقع القيادية في المؤسسة مستقبلاً.

برعاية الجوانب الاجتماعية والبيئية عن فلسفة تعظيم الريح كهدف وحيد.

وفي الثمانينات جاءت نظرية أصحاب المصالح (Stakeholders) التي لها وجهة نظر اجتماعية اقتصادية تعتبر منظمات الأعمال مسؤولة على تحقيق الرفاهية الاجتماعية على مستوى واسع إذ يقول الاقتصادي (Paul Samuelson) أن المؤسسة الكبيرة هذه الأيام ليس فقط عليها الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية وإنما التأكد من أنها تعمل أفضل ما بوسعها من أجل ذلك وهذه النظرية تعتبر صاحب المصلحة كل طرف داخلي أو خارجي عن المؤسسة ومسؤول عن الإدارة الجيدة لكل الأطراف سواء كانوا مساهمين، موردين، موزعين، وأيضا العمال وأسرهم والبيئة المحيطة، والمجتمع المحلي والمجتمع الكلي.^{xiv}

وعليه مع المناداة الدولية بالتزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية سوف يؤدي هذا الأمر بالاهتمام أكثر بجودة الحياة الوظيفية.

4. أخلاقيات الأعمال

ليس هناك تعريف محدد لأخلاقيات الأعمال إلا أن غالبية كتاب الإدارة قد ركزوا على الجوانب الأخلاقية التي يجب أن يتمتع بها الإداري، فقد عرفت على أنها منهجية تطبيق وممارسة المبادئ والقيم الأخلاقية من قبل الأطراف الثلاثة للمؤسسة: المسير (كمسير من نوع خاص وهو المشرف)، العامل والمؤسسة (كهيئة معنوية)، حيث تهتم الأخلاقيات بمصلحة جميع الأطراف أصحاب المصلحة، أي كل ما هو متعلق بإجراءات سياسات المؤسسة، قرارات المسير وتعاملات العامل... إلخ.^{xv}

ومن المبادئ الأخلاقية التي تلتزم بها المؤسسات:^{xvi}

المشكلات وإنفاق المال والتخطيط للمستقبل وتقييم النتائج.

■ تزداد درجة الرضا الوظيفي والشعور بالاستقلالية والنمو والإنجاز الشخصي في الفرق الموجهة ذاتيا

■ دعم وتنمية الاعتماد الذاتي لدى أعضاء جماعة العمل.

■ الدافعية للعمل وانخفاض معدلات التسرب الوظيفي والشكاوي

ويقول جاد الرب أن هناك علاقة طردية بين فرق العمل الموجهة ذاتيا ومستويات جودة الحياة الوظيفية، فكلما زادت ذاتية الإدارة والرقابة والتصرف، والمعالجة واتخاذ القرارات زاد المستوى المعنوي والرضا الوظيفي والثقة بالنفس والاستقلالية والنمو الشخصي وكلها عوامل تدعم جودة الحياة الوظيفية للعاملين.^{xii}

3. المسؤولية الاجتماعية

عرف Drucker المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام منظمة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وأن هذا الالتزام يتسع باتساع شريحة أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين توجهاتهم.^{xiii}

وقد مرت المسؤولية الاجتماعية بمراحل تاريخية من بينها مرحلة إدارة نوعية الحياة أو ما يسمى بنموذج (Stakeholders) والتي تمتد من نهاية الستينيات إلى حد اليوم وتميزت أولا بازدياد حجم منظمات الأعمال ورفض العمال لظروف العمل القاسية، فازدادت المناداة بالمسؤولية الاجتماعية لرأس المال ونذكر على سبيل المثال المؤتمر المنعقد في جامعة كاليفورنيا عام 1972 تحت شعار "المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال" والذي طالب بضرورة إلزام كافة المؤسسات

- إجراء التحسينات المستمرة على جميع أنشطة الشركة.
 - وفلسفة إدارة الجودة الشاملة تنظر إلى المؤسسة ليس فقط كنظام فني وإنما كنظام اجتماعي يحتوي على أفراد وعليه فإنها تهتم بالجوانب المرتبطة باتجاهات الطموحات والدوافع والسلوكيات والتفاعل بين الجماعات في واقع العمل، كما تؤمن بأن العنصر البشري هو الأساس الأقوى والأهم في إنجاح الإدارة، وجودة العمل هي جزء أساسي من مفهوم الجودة الشاملة، وبالتالي فإنه على مديري المؤسسة الاعتماد على ما يلي:^{xix}
 - التغيير والتطوير لثقافة المؤسسة، قيمها وقيم الأفراد العاملين بها.
 - تفهم واقتناع كل فرد في المؤسسة بنظام الجودة.
 - مشاركة الأفراد في اتخاذ القرارات والمساعدة في تحسين النظام.
 - إحداث تغيير فكري وسلوكي في الأفراد لتحويلهم من منطق التفتيش وكشف الخطأ إلى منطق منع الخطأ.
 - العمل في فرق ذاتية الإدارة والاعتماد على الرقابة الذاتية بدلا من الرقابة الخارجية فالجودة لا تفرض على الفرد وإنما تنبع منه.
 - المسؤولية لكل عضو في الفريق.
 - تحفيز الموارد البشرية.
 - التدريب والتعليم لتحسين وتنمية المهارات.
 - المواءمة في التوظيف.
 - ويشير جابلونكسي إلى أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة يعني "الإسهام الفعال للنظام الإداري والتنظيمي بكافة عناصره في تحقيق الكفاءة الاستثمارية للموارد المتاحة من مادة أولية ومعدات وقوى بشرية ومعلوماتية وإدارة وإستراتيجية ومعايير ومواصفات...إلخ، بحيث تسهم جميعا في السعي
 - المبدأ النفعي: القائم على تحقيق المنافع المتبادلة بين المؤسسة ومختلف الأطراف، والذي يهدف إلى تحقيق الأهداف التنظيمية وأهداف العاملين والأطراف الأخرى.
 - الالتزام بالحقوق الأخلاقية: توفير الحياة والأمن، المصداقية في التعامل، الحفاظ على خصوصية العاملين، حرية التعبير والمشاركة.
 - الالتزام بتحقيق مفهوم العدالة التنظيمية من خلال: التوزيع العادل والمعاملة المتساوية لجميع العاملين على أساس مهاراتهم وإبداعاتهم وأدائهم، الالتزام بالوضوح من حيث الأهداف، المعاملات، السياسات والإستراتيجيات التنظيمية مع كافة الأطراف.
 - التزام المؤسسة: بتوفير الأعمال المناسبة للعاملين دون تحميلهم أي مخاطر أو أمراض، ويجب أن لا تتسبب في إحداث متاعب للعاملين، وبالتالي التزام المؤسسات بأخلاقيات الأعمال يدعم جودة الحياة الوظيفية.
5. مدخل إدارة الجودة الشاملة
- احتل هذا المفهوم أهمية خاصة على الصعيد العالمي والإقليمي لأنه يمثل طريقة جديدة في المبادئ والقيم الخاصة بالإدارة وهي فلسفة إدارية ومدخلا إستراتيجيا ووسيلة لإدارة التغيير وتهدف إلى أنماط تفكير وممارسات تتلاءم مع البيئة والمتطلبات المستقبلية،^{xvii} وتعتمد هذه الفلسفة على المبادئ التالية:^{xviii}
- التركيز على رضا المستهلكين تجاه المنتجات التي تقوم بإنتاجها الشركة.
 - اعتماد المشاركة الجماعية وفريق العمل في أداء المهام المختلفة.

جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة، وعليه فإن الجودة الشاملة إذا ما تحققت فإنها ستؤدي إلى تحقيق معدلات أفضل من جودة الحياة الوظيفية.^{xxi}

المبحث الثالث: الدراسة الميدانية

أولاً: تحليل أداة الدراسة

1. أداة الدراسة: انطلاقاً من طبيعة الدراسة التي نهدف من خلالها إلى قياس مستوى توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مستشفى الأم والطفل، فقد اعتمدنا على إستبانة وضعها Walton سنة 1973.

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية: (الجنس، العمر، المؤهل الدراسي، مدة الخدمة في المؤسسة)

الجزء الثاني: أبعاد جودة الحياة الوظيفية وتتمثل في:

البعد الأول: كفاية الراتب وعدالته ويقاس بالفقرات
(03-01)

البعد الثاني: صحة ظروف العمل ويقاس بالفقرات
(06-04)

البعد الثالث: فرص استغلال القابليات وتطويرها
ويقاس بالفقرات (11-07)

البعد الرابع: فرص النمو الوظيفي ويقاس بالفقرات
من (14-12)

البعد الخامس: التكامل الاجتماعي ويقاس بالفقرات من
(20-15)

البعد السادس: التمسك بمبادئ العمل التنظيمي
ويقاس بالفقرات من (24-21)

البعد السابع: الموازنة بين العمل والحياة ويقاس
بالفقرات من (26-25)

2. مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مختلف المستويات الإدارية في مستشفى الأم والطفل: والبالغ عددهم حوالي 300

لتحقيق أهداف المنظمة، ولكي يتسنى لهؤلاء الأفراد الإسهام في تحقيق أهداف المنظمة، لابد من تمكينهم ودمجهم في المنظمة بالشكل الفعال الذي يسمح لهم بالمشاركة الفعالة في تحقيق أهداف المنظمة، ولقد أكد فيليب اتكنسون أن الثقافة عبارة على مجموعة من القيم والسلوكيات والقواعد تميز المنظمة عن غيرها من المنظمات وإذا أردنا أن نأخذ بمفهوم ومبادئ الجودة الشاملة فعلى العمل على ترسيخ الثقافة التنظيمية التي يشعر فيها الأفراد بحرية المشاركة بأفكارهم والمشاركة في حل المشاكل واتخاذ القرار واعتبار ذلك بمثابة قاعدة أساسية في العمل.^{xx}

ومن الملاحظ في كل المفاهيم السابقة أن العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وجودة الحياة الوظيفية تكمن في أن الأخيرة تهتم بالإطار الثقافي التنظيمي الذي يعد العنصر الحاكم والجوهري في إدارة الجودة الشاملة وجودة الحياة الوظيفية تكمن في أن الأخيرة تهتم بالإطار الثقافي الذي يعد العنصر الحاكم والجوهري في إدارة الجودة الشاملة، وهذا ما أكده جاد الرب أن جودة الحياة الوظيفية هي تلك الثقافة التنظيمية التي تهدف إلى خلق مؤسسات وبيئات تنظيمية خالية من الخوف، وتسهم في دمج العاملين وتمكينهم، وبالتالي زيادة درجة الالتزام والإخلاص المتبادلين بين الأفراد والمؤسسة، وهذه الثقافة تمثل المركز الأساسي لتحقيق الجودة الشاملة كما أنها تعد إحدى أهم الإستراتيجيات اللازمة لتحقيق الجودة الشاملة، كما أنها تعد إحدى أهم الإستراتيجيات اللازمة لتحقيق الجودة الشاملة، فهو سيساهم في زيادة الإنتاجية، وبالتالي زيادة العوائد والمكافآت والتميز الممنوح للعاملين، كما يشعرهم بالثقة بالنفس وبالمؤسسة والشعور بالفخر والزهو للانتماء لهذه المؤسسة، وهذا كله يأتي في إطار دعم وتحسين

موافق، محايد، غير موافق، غير موافقة بشدة) ومن أجل تحديد الاتجاه وضعنا لاحتمالات الإجابات الخمسة السابقة أوزان محددة كما هو موضح في الجدول الآتي:

موظف، أما عينة الدراسة فقد اخترنا عينة عشوائية مقدرتها ب (60) موظف -إداريين وأطباء -. وبما أن الهدف الأساسي من دراستنا هو قياس اتجاهات الموظفين في المستشفى نحو توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية استخدمنا استبانته احتوت فقرات مغلقة ومصممة وفقا لمقياس ليكرت الخماسي، وقد كانت الخيارات المتاحة أمام كل عبارة كما يلي: (موافق بشدة،

الجدول رقم(01): الأوزان المعطاة لخيارات الإجابة في الاستبانة

الوزن	خيارات الإجابة
5	موافق بشدة
4	موافق
3	محايد
2	غير موافق
1	غير موافق بشدة

المصدر: عبد الفتاح عز، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، جدة، 2008، ص: 540.

انطلاقا من الأوزان الموضحة في الجدول السابق ولحساب طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي تم حساب المدى $4=1-5$ ثم قسمته على عدد فئات المقياس $5/4=0.8$ للحصول على طول الخلية، ثم إضافة الناتج إلى أقل قيمة في مقياس والاستمرار بالإضافة حتى الوصول إلى أعلى قيمة في المقياس وهي 5 ، ويمكن توضيح النتائج في الجدول التالي:

الجدول رقم(02): المتوسطات المرجحة والاتجاه الموافق لها

الاتجاه	المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	1.8 ← 1
غير موافق	2.6 ← 1.9
محايد	3.4 ← 2.7
موافق	4.2 ← 3.5

موافق بشدة	5 ← 4.3
------------	---------

المصدر: عبد الفتاح عز، مرجع سبق ذكره، ص 541.

أما بالنسبة لتقدير مستوى كل بعد فإننا نحتاج إلى مقياس خاص يحدد درجة توافره وتحققه، والذي يضم ثلاث مستويات وهي: مرتفع، متوسط، منخفض، والجدول التالي يوضح ذلك

الجدول رقم (03): المتوسطات المرجحة للأبعاد والمستويات الموافقة لها

المتوسط المرجح	المستوى
1- 2.33	منخفض
2.34 - 3.67	متوسط
3.68 - 5	مرتفع

المصدر: محمد السعيد جوال، التمكين وأثره على تنمية السلوك الإبداعي في المؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة حسبية بن بو علي بشلف، 2015، ص : 269.

3. صدق وثبات الإستبانة

أ. صدق الاتساق الداخلي لفقرات الإستبانة: تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الإستبانة على عينة الدراسة الاستطلاعية، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والبعد التابعة له.

الجدول رقم(04): معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للأبعاد التي تنتمي إليها

كفاية الراتب وعدالته		صحية ظروف العمل		فرص استغلال القابليات وتطويرها	
رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
01	.927**	04	.993**	07	.934**
02	.899**	05	.962**	08	.954**
03	.817**	06	.962**	09	.900**
				10	.934**
				11	.900**
فرص النمو الوظيفي		التكامل الاجتماعي		التمسك بمبدئية العمل التنظيمي	
رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
12	.866**	15	.742**	21	.863**

.786**	22	.765**	16	.821**	13
.786**	23	.827**	17	.872**	14
.893**	24	.901**	18		
		.901**	19		
		.901**	20		
				الموازنة بين العمل والحياة	
				معامل الارتباط	رقم الفقرة
				.911**	25
				.923**	26

دال عند مستوى 0.01 فأقل

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ وجود علاقة ارتباط قوية بين كل العبارات والأبعاد التابعة لها، فأغلبها تفوق نسبتها 70 %، حيث كانت أعلى نسبة 99.3 % أما أقل نسبة فكانت 78.6 % كما أن كل معاملات الارتباط لديها دلالة معنوية عند 0.01 فأقل.

ب. علاقة الارتباط الكلية بين أبعاد الاستبانة والاستبانة ككل
الجدول رقم 05: علاقة الارتباط الكلية بين أبعاد الاستبانة والاستبانة ككل

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	البعد الأول: كفاية الراتب وعدالته	.837**	.000
02	البعد الثاني: صحة ظروف العمل	.972**	.000
03	البعد الثالث: فرص استغلال القابليات وتطويرها	.966**	.000
04	البعد الرابع: فرص النمو الوظيفي	.828**	.000
05	البعد الخامس: التكامل الاجتماعي	.972**	.000
06	البعد السادس: التمسك بمبدئية العمل	.987**	.000

		التنظيمي	
.000	.500**	البعد السابع: الموازنة بين العمل والحياة	07

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات spss دال عند مستوى دلالة 0.01 فاق

نلاحظ وجود علاقة ارتباط قوية بين كل الأبعاد والإستبانة ككل تراوحت نسبتها ما بين 50% و 98.7% كما أن كل معاملات الارتباط لديها دلالة معنوية عند 0.01 فاق.

ت. ثبات فقرات الإستبانة.

تم التحقق من الثبات بطريقة معامل الثبات (ألفا كرونباخ) لقياس مدى ثبات أداة الدراسة، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم 06: معاملات الثبات لأداة الدراسة (ألفا كرونباخ)

البيان	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
البعد الأول: كفاية الراتب وعدالته	03	88.4%
البعد الثاني: صحة ظروف العمل	03	97.1%
البعد الثالث: فرص استغلال القابليات وتطويرها	05	97.8%
البعد الرابع: فرص النمو الوظيفي	03	80.2%
البعد الخامس: التكامل الاجتماعي	06	95.4%
البعد السادس: التمسك بمبادئ العمل التنظيمي	04	93.9%
البعد السابع: الموازنة بين العمل والحياة	02	78.7%
الإستبانة ككل	26	97.9%

جودة الحياة الوظيفية

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول أن قيمة الثبات معامل (ألفا كرونباخ) 97.9 % وهي قيمة ممتازة جداً، تدل على صدق وثبات أداة الدراسة إذا أعيد تطبيقها على نفس العينة فسوف تكون نفس النتائج، بنسبة 97.9 %

ثانياً: تحليل بيانات الدراسة

وهنا يتم عرض عملية التحليل الإحصائي للبيانات الشخصية لعينة الدراسة وذلك عن طريق تفصيل خصائص العينة واستخراج التكرارات والنسب المئوية لها.

الجدول رقم 07: التكرار والنسبة المئوية للبيانات الشخصية

البيان	الجنس		السن			المؤهل العلمي			الخبرة في المستشفى		
	ذكر	أنثى	أقل من 30	بين 30 و 39	أكبر من 40	ثانوي	جامعي	تكوين	أقل من 5 سنوات	بين 5 و 15 سنة	أكثر من 15 سنة
التكرار	27	33	14	35	11	12	23	25	34	18	8
النسبة	45	55	23.3	58.3	18.3	20	38.3	41.7	56.7	30	13.3

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss.

من خلال الجدول نلاحظ أن الفئة الغالبة في عينة الدراسة هم ذكور بنسبة 45% وغالبية عينة الدراسة عمرها يتراوح ما بين 30 و 39 سنة بنسبة 58.3%، والفئة الغالبة يتمثل مؤهلها العلمي في التكوين بنسبة 41.7%، وتليها الجامعي بنسبة 38.3%، وغالبية العينة خبرتها أقل من خمس سنوات بنسبة 56.7%.

ثالثاً: التحليل الوصفي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية

1. توافر البعد الأول: كفاية الراتب وعدالته

الجدول رقم 07: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول البعد الأول

البعد الأول: كفاية الراتب وعدالته			
الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	
محايد	,92837	3,4500	العوائد كافية لسد متطلبات الحياة العادية وتلبية طموحاتي
محايد	,99943	3,4667	الراتب عادل إذا ما قورن براتب الآخرين الذين يحملون مؤهلاً مماثلاً في المستشفى الذي أعمل به
موافق	,82527	3,6167	الراتب عادل إذا ما قورن براتب الآخرين الذين يحملون مؤهلاً مماثلاً ويبدلون بهذا مقاربا في مستشفيات أخرى
متوسط	,82901	3,5111	المتوسط الحسابي للبعد ككل ومستوى توافره

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss.

يتبين من الجدول أعلاه يتبين أن مستوى توفر بعد كفاية الراتب وعدالته متوسط بمستشفى الأم والطفل بولاية الجلفة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا البعد إذ بلغ (3.5111) وبانحراف معياري (0.82901).

2. توافر البعد الثاني: صحة ظروف العمل

الجدول رقم 08: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول البعد الثاني

البعد الثاني: صحة ظروف العمل	متوسط	انحراف معياري	مستوى موافق
ساعات العمل مناسبة مقارنة بالأجر المدفوع	3,6167	,82527	موافق
ظروف العمل طبيعية تقلل من المشكلات الصحية ولا للحوادث التي تقع من جرائها	3,6667	,75165	موافق
وقت العمل ملائم ومناسب	3,6667	,75165	موافق
المتوسط الحسابي للبعد ككل	3,6500	,75521	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss.

يتبين من الجدول أعلاه أن مستوى توفر بعد صحة ظروف العمل متوسط بمستشفى الأم والطفل بولاية الجلفة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا البعد إذ بلغ (3.6500) وبانحراف معياري (0.75521).

3. توافر البعد الثالث: فرص استغلال القابليات وتطويرها

الجدول رقم 09: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول البعد الثالث

البعد الثالث: فرص استغلال القابليات وتطويرها	متوسط	انحراف معياري	مستوى موافق
الاستقلالية في العمل متاحة، وبمقدوري مراقبة نفسي بنفسي وبدون تدخل المسؤول المباشر.	3,6333	,78041	موافق
تتطلب وظيفتي مهارات متعددة وليس التركيز على مهارة معينة.	3,5833	,84956	موافق
بإمكان الموظف في هذا المستشفى الحصول على معلومات عن نتائج أدائه وتعديلها ذاتيا إذا ما وقع خطأ أو انحراف.	3,6667	,75165	موافق
أؤدي عملا متكاملا له أبعاد واضحة	3,6333	,78041	موافق

موافق	75165,	3,6667	أستطيع أن أخطط لما أريد تأديته في عملي.
متوسط	75059,	3,6367	المتوسط الحسابي للبعد ككل

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss.

يتبين من الجدول أعلاه أن مستوى توفر بعد فرص استغلال القابليات وتطويرها متوسط بمستشفى الأم والطفل بولاية الجلفة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا البعد إذ بلغ (3.6367) وبانحراف معياري (75059).

4. البعد الرابع: فرص النمو الوظيفي الجدول رقم 10: المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية للبعد الرابع

المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة	البعد الرابع: فرص النمو الوظيفي
3,4333	.96316	محايد	الوظيفة التي أشغلها مجالها واسع لتطوير قابلياتي وإمكانياتي الشخصية
3.4667	.94719	محايد	تتطلب وظيفتي تعلم معرفة متجددة ومهارات جديدة باستمرار
3.4000	.97772	محايد	فرص التقدم في الوظيفة متاحة، بحيث لدي إحساس كبير أن الزملاء والأصدقاء وأفراد العائلة يميزونني ويمنحوني تلك القيم الاجتماعية الحقيقية
3,4333	,81488	متوسط	المتوسط الحسابي للبعد ككل

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

يتبين من الجدول أعلاه أن مستوى توفر بعد فرص النمو الوظيفي وتطويرها متوسط بمستشفى الأم والطفل بولاية الجلفة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا البعد إذ بلغ (3,4333) وبانحراف معياري (81488).

5. توافر البعد الخامس التكامل الاجتماعي الجدول رقم 11: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول البعد الخامس

المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة	البعد الخامس: التكامل الاجتماعي
---------	-------------------	--------	---------------------------------

موافق	.84305	3.6333	لا يوجد في هذا المستشفى ما يشير إلى وجود تفرقة وتحيز، فالموظف يحكم عليه من عمله وليس من سماته الشخصية.
موافق	.84556	3.6167	المساواة صفة سائدة في هذا المستشفى بعيدا عن التمايز بأشكاله المختلفة في منح الامتيازات والوظائف
موافق	.82527	3.6167	فرص الانتقال إلى منصب إداري أعلى موجود ويتم على أساس الإنصاف والجدارة
موافق	.83090	3.5667	أرى أن إدارة المستشفى تدعم العلاقات الإنسانية والصدقات والزمالات الجيدة بين الأفراد.
موافق	.83090	3.5667	يستطيع كل موظف التعبير عن آرائه دون تحفظ أو خوف
موافق	.83090	3.5667	ترعى إدارة المستشفى المصالح المشتركة للعاملين
متوسط	.7518	3,594	المتوسط الحسابي للبعد ككل
ط	8	4	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss.

يتبين من الجدول أعلاه أن مستوى توفر بعد التكامل الاجتماعي متوسط بمستشفى الأم والطفل بولاية الجلفة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا البعد إذ بلغ (3.5944) وبانحراف معياري (75188).

6. توافر البعد السادس: التمسك بمبادئ العمل التنظيمي

الجدول رقم 12: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية عينة الدراسة حول البعد الرابع

البعد السادس: التمسك بمبادئ العمل التنظيمي	المتوسط	الانحراف المعياري	ملاحظات
يحق للموظف أن يحتفظ بأسرار وظيفته وشؤونه الخاصة	3.5500	.83209	محايد
لا ضرر من عدم الاتفاق مع وجهات نظر الإدارة وآرائها	3.6667	.75165	موافق
العدالة مسألة محسومة في هذا المستشفى حيث الكل سواسية بالتعامل والراتب والمكافأة والحصول على مزايا وظيفية	3.6667	.75165	موافق
يستند المستشفى على قوانين عمل وتعليمات واجبة أكثر من إسناده على مبادئ واجتهادات المديرين	3.5000	.87333	موافق

المتوسط الحسابي للبعد ككل	3,5958	,73946	متوسط ط
---------------------------	--------	--------	------------

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss.

يتبين من الجدول أعلاه أن مستوى توفر بعد التمسك بمبدئية العمل التنظيمي متوسط بمستشفى الأم والطفل بولاية الجلفة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا البعد إذ بلغ (3,5958) وبانحراف معياري (.73946).

7. توافر البعد السابع: الموازنة بين العمل والحياة

الجدول رقم 13: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول البعد السابع

المصدر:

البعد السابع: الموازنة بين العمل والحياة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
متطلبات العمل ومشكلاته لا تؤثر على حياتي العائلية الخاصة	2,8333	1,10724	محايد
يتفهم المديرين مشكلاتنا ويسعون لحلها أول بأول كي لا تنتقل آثارها إلى البيت والمجتمع.	2,8167	1,11221	محايد
المتوسط الحسابي للبعد ككل	2,8250	1,00770	متوسط

من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss.

يتبين من الجدول أعلاه أن مستوى توفر بعد التمسك بمبدئية العمل التنظيمي متوسط بمستشفى الأم والطفل بولاية الجلفة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا البعد إذ بلغ (2.8250) وبانحراف معياري (.1.00770).

8. مستوى توافر جودة الحياة الوظيفية

الجدول رقم 14: المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية

الأبعاد	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	المستوى
البعد الأول: كفاية الراتب وعدالته	3,5111	,82901	متوسط

متوسط	,75521	3,6500	البعد الثاني: صحة ظروف العمل
متوسط	,75059	3,6367	البعد الثالث: فرص استغلال القابليات وتطويرها
متوسط	,81488	3,4333	البعد الرابع: فرص النمو الوظيفي
متوسط	,75188	3,5944	البعد الخامس: التكامل الاجتماعي
متوسط	,73946	3,5958	البعد السادس: التمسك بمبادئ العمل التنظيمي
متوسط	1,00770	2,8250	البعد السابع: الموازنة بين العمل والحياة
متوسط	,70167	3,5218	جودة الحياة الوظيفية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss.

■ الفرضية الفرعية الأولى

H01: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للجنس بمستشفى الأم والطفل.

H11: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للجنس بمستشفى الأم والطفل.

■ الفرضية الفرعية الثانية

H02: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للسن بمستشفى الأم والطفل

H12: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للسن بمستشفى الأم والطفل

■ الفرضية الفرعية الثالثة

H03: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للمؤهل العلمي بمستشفى الأم والطفل

يتبين من الجدول أعلاه أن مستوى توفر جودة الحياة الوظيفية متوسط بمستشفى الأم والطفل بولاية الجلفة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح إذ بلغ (3,5218) وبانحراف معياري (70167).

رابعاً: اختبار فرضية الدراسة

سنقوم باختبار فرضية الفروقات بالاعتماد على نتائج البرنامج الإحصائي Spss، وجاءت الفرضية الرئيسية كما يلي:

■ الفرضية الرئيسية الصفرية H0: لا توجد

فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، الخبرة في المستشفى)

■ الفرضية الرئيسية البديلة H1: توجد

فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية، جودة الحياة الوظيفية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، الخبرة في المستشفى)

■ وتتفرع هذه الفرضية إلى أربع فرضيات فرعية كما يلي

1. أثر الجنس على آراء العينة حول جودة الحياة الوظيفية

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة طبقاً لاختلاف الجنس حول جودة الحياة الوظيفية، قمنا بإجراء اختبار (Test Independent Samples) لأنه لدينا فئتين في الجنس هما (ذكر، أنثى)، والنتائج مبيّنة في الجدول الآتي:

H13: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للمؤهل العلمي بمستشفى الأم والطفل

■ الفرضية الفرعية الرابعة

H04: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للخبرة بمستشفى الأم والطفل

H14: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للخبرة بمستشفى الأم والطفل.

الجدول رقم 15: نتائج اختبار (Independent S. T Test) للفروقات في أجوبة العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للجنس

المحور	الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F) المحسوبة	مستوى معنوية (F)
جودة الحياة الوظيفية	ذكر	3,4829	,72885	0.256	0.615
	أنثى	3.5536	0.68835		

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

وعليه نستخلص أن ذكور وإناث العينة المدروسة يحملون نفس الاتجاهات حول جودة الحياة الوظيفية.

2. أثر السن على آراء العينة حول جودة الحياة الوظيفية

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة طبقاً لاختلاف السن حول جودة الحياة الوظيفية سنقوم بإجراء اختبار (One-way ANOVA) لأنه لدينا ثلاث فئات، والنتائج مبيّنة في الجدول التالي:

ويمكننا قراءة النتائج من الجدول أعلاه كما يلي:

قيمة (F) المحسوبة بلغت (0.256)، في حين أن مستوى معنوية (F) بلغ (0.615) وهو أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) وعليه لا توجد فروق في أجوبة عينة الدراسة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لعامل الجنس.

وبناء على ما سبق نقبل الفرضية الصفرية الأولى التي تنص على أنه: «لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للجنس بمستشفى الأم والطفل».

الجدول رقم 16: نتائج اختبار (One-way ANOVA) للفروقات بين أجوبة العينة حول جودة الحياة

الوظيفية تعزى للسن

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى معنوية (F)
جودة الحياة الوظيفية	بين المجموعات	0.620	2	0.310	0.622	0.541
	داخل المجموعات	28.428	57	0.499		
	المجموع	29.048	59			
قيمة (F) الجدولة عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) ودرجات الحرية (2,57) = 3.1504						

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

ويمكننا قراءة النتائج من الجدول أعلاه كما يلي:

قيمة (F) المحسوبة بلغت (0.622) وهي أقل من قيمتها الجدولة (3.1504)، في حين أن مستوى معنوية (F) بلغ (0.541)، وهو أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) وعليه لا توجد فروق في أجوبة العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لعامل السن.

وبناء على ما سبق نقبل الفرضية الصفرية الثانية التي تنص على أنه: «لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للسن بمستشفى الأم والطفل بولاية الجلفة».

الجدول رقم 17: نتائج اختبار (One-way ANOVA) للفروقات بين أجوبة العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للمؤهل العلمي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى معنوية (F)
جودة الحياة الوظيفية	بين المجموعات	1.272	2	0.636	1.305	0.279
	داخل المجموعات	27.776	57	0.487		
	المجموع	29.048	59			

قيمة (F) الجدولة عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) ودرجات الحرية (2,57) = 3.1504

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

وعليه نستخلص أن جميع الموظفين يحملون نفس التصورات والاتجاهات نحو جودة الحياة الوظيفية بغض النظر عن مؤهلاتهم العلمية.

4. أثر الخبرة على آراء العينة حول جودة الحياة

الوظيفية

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة طبقا لاختلاف الخبرة بالمستشفى حول جودة الحياة الوظيفية قمنا بإجراء اختبار (One-way ANOVA) لأنه لدينا ثلاثة فئات والنتائج مبينة في الجدول الآتي

ويمكننا قراءة النتائج من خلال الجدول أعلاه كما يلي:

قيمة (F) المحسوبة بلغت (1.305) وهي أقل من قيمتها الجدولة (3.1504)، في حين أن مستوى معنوية (F) بلغ (0.279) وهو أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) وعليه لا توجد فروق في أجوبة العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لعامل المؤهل العلمي.

وبناء على ما سبق نقبل الفرضية الصفرية الثالثة التي تنص على أنه: «لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للمؤهل العلمي مستشفى الأم والطفل بولاية الجلفة»

الجدول رقم 18: نتائج اختبار (One-way ANOVA) للفروقات بين أجوبة العينة حول متغيرات الدراسة تعزى للخبرة

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى دلالة (F)
جودة الحياة الوظيفية	بين المجموعات	3.645	2	1.823	4.090	0.022
	داخل المجموعات	25.403	57	0.446		
	المجموع	29.048	59	//		
قيمة (F) المجدولة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) ودرجات الحرية (2,57) = 3.1504						

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

بلغ (0.022) وهو أقل من مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) وعليه توجد فروق في أجوبة عينة الدراسة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لعامل الخبرة.

ويمكننا قراءة النتائج من خلال الجدول أعلاه كما يلي:

قيمة (F) المحسوبة بلغت (4.090) وهي أكبر من قيمتها الجدولة (3.1504)، في حين أن مستوى معنوية (F)

ولمعرفة صالح الفروق بين كل فئة من فئات الخبرة على حدا قمنا بإجراء اختبار (LSD) للمقارنة البعدية. والنتائج مبينة في الجدول التالي:

وبناء على ما سبق نرفض الفرضية الصفرية الرابعة ونقبل الفرضية البديلة الرابعة التي تنص على أنه: «توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للخبرة بمستشفى الأم والطفل بولاية الجلفة».

الجدول رقم 19: نتائج اختبار (LSD) للتحقق من الفروق بين كل فئة من فئات الخبرة

فئات الخبرة				جودة الحياة الوظيفية
أكثر من 15 سنة	بين 5 و 15 سنة	أقل من 5 سنوات	المتوسط الحسابي	
-0.321555	0.42471*	-	3.6063	
-0.74626*	-	-0.42471*	3.1816	
-	*0.74626	0.321555	3.9279	أقل من 5 سنوات
				بين 5 و 15 سنة
				أكثر من 15 سنة

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات Spss *دال إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$)

مواردها البشرية، ومن خلال دراستنا هذه توصلنا إلى مجموعة من النتائج:

- ✓ مفهوم جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الحديثة نسبيا في إدارة الأعمال، فقد ظهر في بداية السبعينيات وأول من طبقه المؤسسات الأمريكية.
- ✓ تتمثل جودة الحياة الوظيفية في إيجاد بيئة عمل ملائمة ومناسبة تحقق الرضا الوظيفي والولاء والالتزام.
- ✓ يتمثل السبب الرئيسي في الاهتمام ببرامج جودة الحياة الوظيفية أن الأساليب التقليدية في التصميم لم تعط الاهتمام الكافي للحاجات الإنسانية.
- ✓ الهدف الأساس من محاولة تحسين جودة حياة الوظيفية يتمثل في إعداد قوة عمل راضية ومندفعه ومحفزة وذات ولاء عال لأعمالها وعلى درجة عالية وقدرة فائقة في الإبداع والابتكار.

ويمكننا قراءة النتائج الواردة الجدول أعلاه كما يلي:

وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) فأقل، بين اتجاهات أفراد العينة المدروسة تجاه جودة الحياة الوظيفية، بين فئة (أقل من 5 سنوات) وفئة (بين 5 و 15 سنة) وهذه الفروقات لصالح فئة (أقل من 5 سنوات) بمتوسط (3.6063) حيث تزيد عن فئة (بين 5 و 15 سنة) ب (0.42471*).

وبين فئة (بين 5 و 15 سنة) وفئة (أكثر من 15 سنة) وهذه الفروقات لصالح فئة (أكثر من 15 سنة) بمتوسط (3.9279) حيث تزيد عن فئة (بين 5 و 15 سنة) ب (0.74626*).

الخاتمة: تعد جودة الحياة الوظيفية من أهم الأسس التي تركز عليها المؤسسات المعاصرة للمحافظة على

✓ تتوفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية بمستشفى الأم والطفل بولاية الجلفة بدرجة متوسطة

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للبيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المؤهل العلمي) بمستشفى الأم والطفل بولاية الجلفة.

✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للخبرة بمستشفى الأم والطفل بولاية الجلفة.

الهوامش:

✓ تمكين العاملين يقدم العديد من الميزات سواء للعاملين أو للمنظمة تمكن في مجملها من نجاح تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية

✓ جودة الحياة الوظيفية هي من الإستراتيجيات الأساسية، بل أهم الإستراتيجيات اللازمة لتحقيق إستراتيجية الجودة الشاملة، كما أن الجودة الشاملة إذا ما تحققت تؤدي إلى تحقيق جودة الحياة الوظيفية.

✓ التزام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال ينعكس على العمال ويحقق لهم إطار للمشاركة ويضمن لهم بيئة عمل آمنة ومناسبة، وهذا في إطار جودة الحياة الوظيفية.

✓ فرق العمل الموجهة ذاتيا من أهم العوامل لتحقيق جودة الحياة الوظيفية.

vi - جلال عبد الله محمد، أثر بعض إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية في الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية لأراء رؤساء الأقسام العلمية في الكليات والمعاهد التقنية في السليمانية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، غير منشورة، العراق: جامعة السليمانية، 2010، ص: 83.

vii - محمد فكري محمد فكري شحاتة، نموذج مقترح لتفعيل دور برامج جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين "بالتطبيق على الفنادق الخمس نجوم بالقاهرة الكبرى" أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، مصر: جامعة الأزهر، 2015، ص: 74.

viii - نفس المرجع أعلاه،

ix - أيمن حسن ديوب، تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات (دراسة ميدانية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية)، سوريا: جامعة دمشق، المجلد (30)، العدد (01)، 2014، ص: 209-210.

x - سعد علي حمود العنزي وآخرون، أثر خصائص الفرق المدارة ذاتيا- في بناء منظمات الأداء العالي: دراسة حالة على فريق بحوث السرطان العراقي - وزارة التعليم العالي والبحث، مجلة جامعة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العراق: جامعة تكريت، المجلد (09)، العدد (28)، 2013، ص: 47-48.

xi - سيد محمد جاد الرب، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية، مصر: مطبعة العشري، 2008، ص: 194-198.

- عماد منصور أحمد حلاوة، غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على موظفي القطاع الحكومي المدنيين في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2015، ص: 28.

- بسام زاهر وآخرون، تقويم واقع جودة حياة العمل الداعمة لتطبيق لإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية: دراسة ميدانية على المدارس الثانوية الحكومية في مدينة اللاذقية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (35)، العدد (03)، 2013، ص: 72.

- عماد منصور أحمد حلاوة، مرجع سبق ذكره، ص ص 28-29.

- ميسر إبراهيم أحمد الجبوري وبصير خلف خزعل، نموذج مقترح لمؤشرات الأداء الجوهرية في إطار جودة حياة العمل ومعايير الجودة: دراسة إختبارية في عدد من مدارس التعليم الثانوية التابعة في كركوك، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، العراق: جامعة كركوك، المجلد (07)، العدد (01)، 2017، ص: 40.

- سعد علي العنزي وأحمد علي صالح، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2009، ص: 50-55.

- ^{xii} - نفس المرجع أعلاه، ص: 198.
- ^{xiii} - بن عودة مصطفى وغويي سمير، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الخاصة والعمومية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، مجلة دفاتر اقتصادية، الجزائر: جامعة الجلفة، العدد (03)، 2011، ص: 59.
- ^{xiv} - محمد فلاق، المسؤولية الاجتماعية للشركات ودورها في حماية المستهلك: الشعارات الرنانة والحقوق المهضومة، مجلة دفاتر اقتصادية، الجزائر: جامعة الجلفة، العدد (05)، 2012، ص: 98.
- ^{xv} - دويدي خديجة هاجر، محاولة لدراسة مدى تأثير أخلاقيات الأعمال في أداء المؤسسة الاقتصادية- دراسة حالة "مؤسسات اقتصادية جزائرية" أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، غير منشورة، الجزائر: جامعة بومرداس، 2015، ص: 25.
- ^{xvi} - سيد محمد جاد الرب، مرجع سبق ذكره، ص: 192-193.
- ^{xvii} - نجم العزاوي، المدخل الإداري والمعلوماتي نظم ومتطلبات وتطبيقات، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2015، ص: 35.
- ^{xviii} - قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 9001: 2000، الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2013، ص: 81.
- ^{xix} - بسام زاهرو آخرون، 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 والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 35، العدد (03)، 2013، ص: 73.
- ^{xx} - نفس المرجع أعلاه، ص: 73.
- ^{xxi} - نفس المرجع أعلاه، ص: 74.