

مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الرضا الوظيفي - دراسة ميدانية: مديرية وحدة بريد الجزائر،

مركز الفرز والتوزيع والمؤسسات البريدية بتبسة

**The contribution of quality of work life to achieving job satisfaction
- a field study: directorate algeria Post unit, sorting and distribution
center, and post offices in Tébessa -**

عطية نزيه*، مخبر أداء المؤسسات والإقتصاديات في ظل العولمة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر)،

attia.nazih@univ-ouargla.dz

طواهر عبد الجليل، جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر)، touahir.abdeldjalil@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2022/05/29

تاريخ القبول: 2024 /04/15

تاريخ النشر: 2024 /04/28

ملخص:

تسعى دراستنا لمعرفة مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى موظفي بريد الجزائر بتبسة، ولدراسة ومعالجة هذه الإشكالية اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي وقمنا بتوزيع استبانة على عينة من الموظفين عددها 125، وحللنا النتائج المتوصل إليها باستخدام أدوات وأساليب إحصائية اعتماداً على *spss25*.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لكل أبعاد الدراسة: (الأجور والحوافز، النمو والترقية، مكان العمل، التوافق بين الحياة المهنية والشخصية، خصائص الوظيفة والالتزام التنظيمي) على الرضا الوظيفي لدى موظفي بريد الجزائر بتبسة.

كلمات مفتاحية: جودة حياة وظيفية، رضا وظيفي، بريد، جزائر

تصنيفات JEL: I18، M12

Abstract:

Our study seeks to find out the contribution of the quality of work life to achieving job satisfaction among algeria post employees in tebessa. To

* المؤلف المرسل.

study and address this problem,we relied on the descriptive analytical approach,and we distibuted a questionnaire on a sample of 125 employees,we analyzed the results obtained using statistical tools and methods based on spss 25.

The results oft he study found that there is an effect at the significance level ($\alpha \geq 0.05$) for all dimensions of the study: (wages and incentives,groth and promotion,the workplace,compatibility between professional and personal life,job characteristics and organizational commitment) on job satisfaction for algeria post employees in tebessa.

Keywords: Quality of work life; job satisfaction; Algeria, post.

Jel Classification Codes: I18, M12

1. مقدمة:

نظرا للتغيرات والتحولات المتسارعة التي تعيشها المنظمات المعاصرة والتي تسعى إلى تحقيق أهدافها المنشودة أصبح من الضروري الاهتمام بمواردها البشرية وزرع فيهم الشعور بالانتماء والرضا الوظيفي ومنه نجاح واستمرارية تلك المنظمات من خلال مراعاة الأبعاد المادية والمعنوية للموظفين، التي تكمن في مفهوم جودة الحياة الوظيفية والتي تركز على تحقيق السعادة والرفاهية للموظفين بتحقيق تطلعاتهم وطموحاتهم واستجابة لانشغالاتهم والتفاعل معهم وخلق علاقات اجتماعية فيما بينهم مما يساهم في الرضا الوظيفي لديهم وتزويد دافعتهم للعمل وبالتالي الحصول على أداء أفضل وزيادة إنتاجية المنظمة.

ونظرا لأهمية جودة الحياة الوظيفية كمتغير مهم يساير التطور الإداري ويلمس الحياة الشخصية للموظفين ويؤثر على سلوكهم التنظيمي والذي يتوافق مع رضاهم الوظيفي فهذا يتطلب تواجد إدارة الموارد البشرية في كل المنظمات بمختلف أنواعها بصورة دائمة ومستمرة لتلبية متطلبات واحتياجات الموظفين والإرتقاء بقدراتهم ومهاراتهم بما يتوافق مع أهدافها الإستراتيجية.

ومن هنا جاءت هذه الدراسة لمعرفة أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي للموظفين في مديرية وحدة بريد الجزائر ومركز الفرز والتوزيع وفروعها من مؤسسات بريدية بتبسة.

من خلال ما سبق تم طرح التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية التالية:

ما أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي لدى موظفي بريد الجزائر بتبسة؟

ويندرج ضمن الإشكالية الرئيسية التساؤلات الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر لبعء الأجور والحوافز على الرضا الوظيفي لدى موظفي بريد الجزائر بتبسة؟
 - هل يوجد أثر لبعء النمو والترقية على الرضا الوظيفي لدى موظفي بريد الجزائر بتبسة؟
 - هل يوجد أثر لبعء مكان العمل على الرضا الوظيفي لدى موظفي بريد الجزائر بتبسة؟
 - هل يوجد أثر لبعء أسلوب الإشراف على الرضا الوظيفي لدى موظفي بريد الجزائر بتبسة؟
 - هل يوجد أثر لبعء خصائص الوظيفة على الرضا الوظيفي لدى موظفي بريد الجزائر بتبسة؟
 - هل يوجد أثر لبعء التوافق بين الحياة المهنية والشخصية على الرضا الوظيفي لدى موظفي بريد الجزائر بتبسة؟
 - هل يوجد أثر لبعء الإلتزام التنظيمي على الرضا الوظيفي لدى موظفي بريد الجزائر بتبسة؟
- بناء على ما تناولته المقدمة واشكالية البحث تمثلت الفرضية الرئيسية كالآتي:
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) على الرضا الوظيفي لدى موظفي بريد الجزائر بتبسة.
 - وتمثلت الفرضيات الفرعية كمايلي:
 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الأجور والحوافز عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) على الرضا الوظيفي لدى موظفي بريد الجزائر بتبسة.
 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء النمو والترقية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) على الرضا الوظيفي لدى موظفي بريد الجزائر بتبسة.
 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء مكان العمل عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) على الرضا الوظيفي لدى موظفي بريد الجزائر بتبسة.
 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء أسلوب الإشراف عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) على الرضا الوظيفي لدى موظفي بريد الجزائر بتبسة.
 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء خصائص الوظيفة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) على الرضا الوظيفي لدى موظفي بريد الجزائر بتبسة.
 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التوافق بين الحياة المهنية والشخصية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) على الرضا الوظيفي لدى موظفي بريد الجزائر بتبسة.
 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الإلتزام التنظيمي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) على الرضا الوظيفي لدى موظفي بريد الجزائر بتبسة.

ويمكن تلخيص أهداف الدراسة كمايلي:

-تحديد واقع جودة الحياة الوظيفية في وحدة بريد الجزائر ومركز الفرز والتوزيع وفروع المؤسسات البريدية محل الدراسة.

-التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في مديرية وحدة بريد الجزائر ومركز الفرز والتوزيع وفروع المؤسسات البريدية محل الدراسة.

-دراسة أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي لدى الموظفين في مديرية وحدة بريد الجزائر ومركز الفرز والتوزيع وفروع المؤسسات البريدية محل الدراسة.

- استخلاص بعض النتائج والخروج بتوصيات ومقترحات تحقق الرضا الوظيفي لدى الموظفين في مديرية وحدة بريد الجزائر ومركز الفرع والتوزيع وفروع المؤسسات البريدية محل الدراسة.

أما المنهج المستخدم في انجاز هذه الدراسة تمثل في المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب مع الإطار النظري للدراسة أما في الجزء التطبيقي فقد اعتمد الباحث على منهج دراسة الحالة من خلال الإستعانة بالإستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات لعينة من الموظفين لكل مديرية وحدة بريد الجزائر ومركز الفرع والتوزيع وفروع المؤسسات البريدية بتبسة.وقد صممت قائمة الإستبيان بمجموعة من الأسئلة الخاصة بتحقيق أهداف البحث، وقد قسمت إلى قسمين , الأول يتعلق بأبعاد جودة الحياة الوظيفية والثاني يتعلق بالرضا الوظيفي وقد تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل النتائج، باستعمال برنامج Spss

2. الدراسات السابقة

دراسة (نجوى متولي حسن كشكوشة 2022) بعنوان: جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالأداء السياقي في ظل الوظائف الحديثة لإدارة الموارد البشرية بالتطبيق على العاملين بالهيئة المصرية العامة للبتترول:هدفت الدراسة إلى معرفة طبيعة ومعنوية العلاقات بين أبعاد مفهوم جودة الحياة الوظيفية وأبعاد الأداء السياقي في ظل الوظائف الحديثة لإدارة الموارد البشرية وقد أجريت الدراسة على عينة عددها 324 من العاملين بالهيئة المصرية للبتترول، باستخدام المعادلات الإحصائية وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي . ومن أهم نتائج البحث هو وجود علاقة طردية بين أبعاد مفهوم جودة الحياة الوظيفية كمنغير مستقل والإلتزام بأبعاد الأداء السياقي للعاملين في الهيئة المصرية للبتترول ،ووجود علاقة طردية بين أبعاد مفهوم جودة الحياة الوظيفية والوظائف الحديثة لإدارة الموارد البشرية للعاملين.وقد قام الباحث بتقديم بعض التوصيات منها:

أن لا ينحصر اهتمام الإدارة فقط على أداء المهام بل إلى المبادرة إلى تشجيع سلوكيات الأداء السياقي الذي له التأثير العالي في زيادة الإنتاجية.

دراسة (أيمن حسن علي 2021) بعنوان: جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي للعاملين بالتطبيق على البنوك الحكومية المصرية : هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في البنوك المصرية لعينة تكونت من 364 من العاملين في هذه البنوك ومن أهم نتائج البحث :أن واقع جودة الحياة الوظيفية كان متوسط على المستوى الإجمالي لكل بعد من أبعاده عدا أبعاد (الأمان والاستقرار الوظيفي التوازن بين الحياة والعمل ظروف العمل المادية) كانت مرتفعة أما واقع الالتزام التنظيمي كان متوسط على المستوى الإجمالي لكل بعد من أبعاده عدا بعد الالتزام الإستمراري كان مرتفع. واقتрحت الدراسة توصيات أهمها: إعادة دراسة وهيكلة نظام الأجور والمكافآت وربطهم بكفاءة العاملين وكذلك خلق أنظمة للتقدم والترقي الوظيفي تقوم على أساس تقييم سنوي للأداء الوظيفي للعاملين

بعنوان: Kumar,indrajit,prakash,bishwajeet,verma,jainendra (2022 دراسة-kumar)

Factors affecting quality of work life (Q W L) of bank managers in :bihar,india :a comperative study public and private sector banks in

الهدف من هذه الدراسة هو فهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الدخل الكافي والتعويض العادل ، وظروف العمل الآمنة والصحية ، والفرص الفورية لتطوير القدرات البشرية ، وفرصة للنمو المستمر والأمن ، التكامل الاجتماعي في تنظيم العمل ، الدستورية في تنظيم العمل ، العمل ومجموع مساحة الحياة والأهمية الاجتماعية للحياة العملية) التي تؤثر على الأداء والحياة العملية للموظفين في بنوك القطاع العام والخاص في مدينة بيهار بالهند ومقارنة التوازن بين العمل والحياة مع كلا النوعين من موظفي البنوك. وقد تم جمع البيانات من خلال استبيان منظم من موظفي القطاعين محل الدراسة لعينة اجمالية تتكون من 250 موظف وقد استخدمت مقاييس إحصائية مختلفة .وقد توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعدين من جودة الحياة الوظيفية (التكامل الاجتماعي في تنظيم العمل والأهمية الاجتماعية للحياة العملية) مما يؤثر على الحياة العملية لموظفي البنك وقدمت الدراسة بعض التوصيات من أهمها:توفير بيئة عمل ذكية للموظفين تماشيا مع النمو الهائل للتكنولوجيا وعولمة التجارة أو الصناعة ويجب أن تقوم سلطات البنك بخلق بيئة تشجع على استكشاف طرق أكثر قابلية للتطبيق تعمل وتحتضن الابتكار الفردي .

دراسة (فاطمة بلمقدم 2022): "علاقة الرضا الوظيفي ببعض المتغيرات التنظيمية دراسة ميدانية على عمال البريد بمدينة وهران": هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة بعض المتغيرات التنظيمية (الأجر، غط الإشراف، العلاقة مع الزملاء، الظروف الفيزيائية) في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عينة عددها 49 من عمال البريد المركزي بمدينة وهران واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي بما يتلاءم مع موضوع البحث بالإعتماد على استبانة موزعة على عينة الدراسة وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي: يساهم كل من متغير (غط الإشراف، العلاقة مع الزملاء، الظروف الفيزيائية) في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال البريد بمدينة وهران بينما لا يساهم الأجر في تحقيق الرضا الوظيفي لديهم. وأكدت الدراسة في التركيز على المتغيرات والتحسين في نوعيتها حتى تتمكن من الوصول إلى أهداف المؤسسة والاستفادة من إمكانيات وقدرات موظفيها.

دراسة (سعيد بن راشد بن علي الشهومي، داود عبد الملك يحي الحداي، عبد المجيد محمد عبد الوهاب الدباء 2021) بعنوان: "أثر أبعاد الرضا الوظيفي لدى معلمي مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عمان على تماثلهم التنظيمي": هدفت هذه الدراسة في معرفة أثر أبعاد الرضا الوظيفي (الراتب والحوافز، ظروف العمل وطبيعته، التنمية المهنية، الإشراف التربوي، الإدارة المدرسية، المكانة الاجتماعية) على التماثل التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم الأساسي محل الدراسة، حيث استخدم الباحثون المنهج الوصفي واعتمدوا في جمع البيانات من خلال استبانة عددها 846 معلم ومعلمة للتحليل الإحصائي في سبع محافظات تعليمية بسلطنة عمان، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير مباشر لثلاثة من أبعاد الرضا الوظيفي (الراتب والحوافز، ظروف العمل وطبيعته، الإدارة المدرسية) على تماثلهم التنظيمي ومن جهة أخرى عدم وجود تأثير لأبعاد (التنمية المهنية، الإشراف التربوي، المكانة الاجتماعية)، واقترح الباحثون عددا من التوصيات أهمها: تقديم الرعاية المناسبة للمعلمين بما يليق بمهنتهم، من حيث منحهم حقوقهم وفق الأنظمة والقوانين المتبعة كالترقيات، العلاوات والمكافآت والحوافز والرواتب وغيرها.

بعنوان: (Riyanto, setyo, endri, endri ; herlisha, novita 2021) دراسة

Effect of work motivation and job satisfaction on employee performance :mediating role of employee engagement :

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير التحفيز والرضا الوظيفي على الأداء مع مشاركة الموظفين كمتغير وسيط، وتمثلت عينة البحث من 103 من الموظفين من مطوري تكنولوجيا المعلومات في شركات

تكنولوجيا المعلومات الموجودة في مدينتي جاكارتا وباندونغ باندونيسيا، وأثبتت النتائج التجريبية أن التحفيز له تأثير إيجابي على أداء موظفي تكنولوجيا المعلومات في حين أن الرضا الوظيفي مستقل ليس له أي تأثير، ولا تؤثر مشاركة الموظف بشكل مباشر على أداء الموظف، وقدم الباحثون توصيات تتمثل في زيادة مشاركة الموظفين العالية لتحقيق الرضا الوظيفي ويجب تشجيع تحفيز الموظفين وفقا لتوقعاتهم وأن تكون أكثر نشاطا وابتكارا .

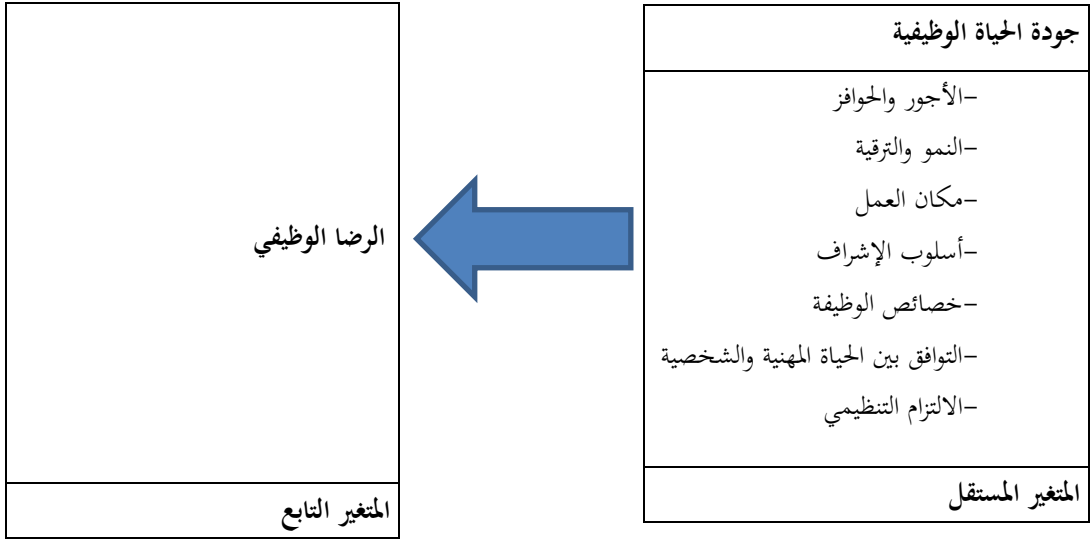
من خلال استعراض الدراسات السابقة تبين وجود مفاهيم وأبعاد مختلفة لجودة الحياة الوظيفية وهذا راجع للبيئة الميدانية التي تتطلب دراسة أبعاد محددة بما يخدم أهداف البحث، وأن معظم الدراسات السابقة ركزت على أهمية ودور أبعاد جودة الحياة الوظيفية الذي ينعكس بالسلب أو الإيجاب على الرضا الوظيفي واتفقت معظم الدراسات بوجود علاقة كبيرة بينهما.

أما الدراسة الحالية فقد هدفت إلى معرفة أثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي لموظفي بريد الجزائر لولاية تبسة واتفقت مع معظم الدراسات في منهج الدراسة واختلفت في عينة ومجتمع الدراسة. إلا أن الدراسة الحالية تتفق نسبيا مع دراسة (فاطمة بلمقدم 2022، إلا أن الدراسة الحالية امتازت بشمولية عينتها حيث تكون مجتمع البحث من ثلاث فئات وهي وحدة بريد تبسة ومركز الفرز والتوزيع وبعض فروع المؤسسات البريدية لولاية تبسة، وعلى حد علم الباحث بأن هذه أول دراسة تناولت عدد كبير من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وفي بيئات عمل مختلفة لبريد الجزائر بتبسة .

وتستفيد الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في انتقاء وتحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية الهامة التي تخدم الأهداف المنشودة للبحث والإسترشاد بما توصل إليه الباحثين في الدراسات السابقة.

5.2 نموذج الدراسة : تمثل نموذج الدراسة كالآتي:

الشكل 1: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على الدراسات السابقة

3. جودة الحياة الوظيفية

لقد تعددت مفاهيم جودة الحياة الوظيفية وسنعرض بعضها فيما يلي:

- هي تحسين البيئة التنظيمية للموظفين داخل المؤسسة مما يخلق تفاعل بين العلاقات الشخصية والوظيفية تنعكس بالإيجاب على الأداء والإنتاجية وزيادة الرضا الوظيفي لديهم. (علي، 2021، صفحة 142)
- هي مجموعة الأنشطة والبرامج التي تركز عليها المنظمات من أجل البحث عن أفضل الطرق لتحسين المناخ التنظيمي للعاملين وإمدادهم بالمعلومات والمعارف وتفويضهم السلطة ومنحهم المكافآت والتعويضات على أسس عادلة بهدف تحقيق الرضا والاستقرار الوظيفي لديهم والذي يؤدي بدوره إلى زيادة الإنتاجية والأداء . (نجوى، 2022، صفحة 36،37)
- هي تحسين ظروف العمل من خلال مراعاة ليس فقط الاحتياجات الجسدية ولكن الإهتمام كذلك بالجوانب العقلية والنفسية والاجتماعية للفرد. (hasret & metin, 2019, p. 1056)
- تتمثل جودة الحياة الوظيفية في توفير ظروف عمل وبيئات مناسبة للعاملين، كما أنها تشير إلى تلك المكونات المحددة للعمل المرتبطة بالرضا والأمن الوظيفي والتحفيز وأداء العمل. (Jason, Brenda، Saúl، Manuel، Iván، 2021، صفحة 317)

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف جودة الحياة الوظيفية بأنها مجموعة العمليات والبرامج التي تهتم بها المنظمة بهدف تحسين الحياة الوظيفية للعاملين من الجوانب المادية والمعنوية كالأجور والحوافز، النمو والترقية وتوفير بيئة عمل آمنة وصحية، والتي تنعكس إيجابيا على حياتهم الشخصية وتحسين الإنتاجية وزيادة الرضا الوظيفي لديهم .

1.3 أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

ركز العديد من الكتاب والباحثين على ضرورة الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية داخل المنظمات إلا أنهم اختلفوا في تحديد أبعادها وبناء على الدراسات السابقة سنركز على بعض الأبعاد التي سنتطرق إليها في دراستنا الميدانية ونمثل فيمايلي:

1.1.3 الأجور والحوافز:

يعد نظام الأجور والحوافز عامل مهم وأساسي في الحياة الوظيفية للعاملين، التي تشبع رغبتهم المادية والإجتماعية، فكلما زاد مستوى الأجر يزداد الرضا الوظيفي وبالتالي الدافعية للإنجاز والعمل. (خالد و يوسف، 2021، صفحة 19) .

وعند شعور الموظفين بأن نظام الأجور والحوافز يتم بطرق غير عادلة ولا تراعي الجهد المبذول في العمل سيؤدي ذلك إلى انخفاض مستوى رضاهم الوظيفي وتدني مستوى الأداء داخل المنظمة.

2.1.3 النمو والترقية:

يقصد بالترقية بأن ينتقل الموظف من وظيفته الحالية إلى وظيفة أخرى ذات مستوى أعلى من حيث السلطة والمسؤولية خلال مساره الوظيفي وفقا لمعايير تنتهجها إدارة الموارد البشرية للمنظمة، مع مراعاة الموضوعية والعدالة في نظام الترقية مما يعزز الرضا الوظيفي لدى العاملين، أما إذا كانت عكس ذلك وتعارضت مع تطلعاتهم وطموحاتهم فهذا يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا (قريشي و باديسي، 2016، صفحة 221)، والشعور بالإحباط بأنه لا يوجد فرص مستقبلية للنمو والترقية وأن المنظمة لا تهتم به كمورد بشري ولا تحرص على تطويره وتنمية مهاراته المهنية.

3.1.3 مكان العمل:

ويقصد به ظروف بيئة العمل من خلال توفير المنظمة للعاملين المناخ المناسب الذي يلائمهم ويساعدهم على إنجاز العمل، مستهدفة بذلك توفير بيئة عمل آمنة بعيدة عن كل المخاطر والأمراض من تهوية، إضاءة، تدفئة، والإهتمام بتنظيم مكاتب العمل والأثاث، وتوفير كل الأدوات والمستلزمات الضرورية لإتمام العمل. (زكية و نورة، 2021، صفحة 135) .

4.1.3 أسلوب الإشراف:

ويمكن في علاقة العمل الرسمية بين المشرف والمرؤوسين، فكلما كان المشرف على قدر من الإستيعاب لمرؤوسيه كلما كان لدى المرؤوسين مستوى كاف من الرضا الوظيفي عن أعمالهم (خالد و يوسف، 2021، صفحة 19). لأن المشرف الذي يهتم بتوطيد وتنمية العلاقة بينه وبين مرؤوسيه ويتفهم مشاكلهم ويعمل على تصحيح أخطائهم قد يكسبه ولاءهم ويزيد رضاهم الوظيفي، أما إذا كان ينظر إليهم لتحقيق أهداف إنتاجية فقط فهذا ينعكس سلباً على رضاهم الوظيفي. (فاطمة، 2022، صفحة 45)

5.1.3 خصائص الوظيفة:

ترتبط بعدة عوامل تزيد من دافعية العاملين لبذل مجهوداتهم لتحقيق الأهداف المنشودة وترفع درجة الرضا الوظيفي لديهم ونذكر منها، الإنجاز وأداء العمل، الشعور بالمسؤولية، والتقدير والإحترام من طرف الآخرين... إلخ. (العيد و الأزهر، 2021، صفحة 91)

6.1.3 التوافق بين الحياة المهنية والحياة الشخصية:

يعبر هذا البعد عن مدى قدرة العاملين في التوازن بين ما يتم إنجازه في الحياة الوظيفية والحياة الأسرية، وأن تكون علاقة تأثير إيجابي بينهما حيث يساهم ذلك من الرفع من معنويات الموظفين ويسهم في زيادة رضاهم الوظيفي ويقلل من معدلات الغياب والصراع وضغوط العمل. (قريشي و باديسي، 2016، صفحة 223).

7.1.3 الالتزام التنظيمي:

هو الشعور الإيجابي للموظف تجاه منظمته بالفخر والاعتزاز والانتماء إليها، ورغبته القوية في البقاء والاستمرار فيها وأن يبقى عضواً مهماً وفعالاً في المنظمة. (علي، 2021، صفحة 146)، وأن يبذل كل مجهوداته ويزيد في أدائه لإنجاحها والعمل على تحسين سمعتها والالتزام باللوائح وقوانين العمل.

4. الرضا الوظيفي:

للرضا الوظيفي عدة تعاريف نذكر منها:

- وهو ما يتوقعه الموظف في وظيفة معينة وما يحصله عليه فعلاً وينعكس إيجابياً على حالته العاطفية. (محمود و أمانة، صفحة 213).

- هو شعور العاملين بالراحة أثناء إنجاز عملهم من خلال تكامل وتوازن وظيفتهم مع أهدافهم ويعكس درجة سعادتهم في العمل. (محمود، حيدر، و حمزة، 2019، صفحة 50).

-هو شعور الفرد بالسعادة عندما يدرك بان الوظيفة التي يشغلها تحقق له أهدافه وتشبع حاجاته المتمثلة عادة في الأجر، أسلوب الإشراف، طبيعة العمل والإعتراف بواسطة الآخرين. (بربار و بن الحاج، 2022، صفحة 65).

-يتمثل في الإتجاهات النفسية للعاملين التي تعبر عن مدى قناعتهم وارتياحهم تجاه وظائفهم بما يتوافق مع أهدافهم الشخصية خاصة إذا تحققت العناصر الأساسية في العمل مثل: الأجر، النمو والترقية، فرص تحقيق الذات والعلاقة مع الرؤساء وزملاء في العمل. (العيد و الأزهر، 2021، صفحة 89).

وبناء على التعريفات السابقة للرضا الوظيفي يمكن تعريفه بأنه: ذلك السلوك الإيجابي للعاملين تجاه وظيفتهم عندما تتوفر لهم العوامل المادية والمعنوية بما كانوا يتوقعونه فعلا في عملهم، كالأجر، فرص النمو والترقي، طبيعة العمل ووجود علاقات جيدة مع الرؤساء وزملائهم في العمل مما يشعرهم بالسعادة في عملهم وحياتهم الشخصية.

5. الدراسة التطبيقية:

1.5 عينة وأداة الدراسة:

أجريت الدراسة على عينة عددها 125 من الموظفين من مجتمع الدراسة في مختلف الرتب الإدارية، في كل من مديرية وحدة بريد تبسة، مركز الفرز والتوزيع وبعض فروع المؤسسات البريدية لولاية تبسة حيث تم توزيع 200 استبيان بطريقة عشوائية بالإضافة إلى المعلومات المتحصل عليها من خلال المقابلة، وقد تم استرداد 125 استبيان صالح للتحليل، وقد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي.

2.5 صدق وثبات أداة الدراسة:

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لقياس الثبات الكلي للإستبيان والإتساق الداخلي لعباراته، فكانت قيمته الكلية كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 1: نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبيان

عدد الفقرات	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)
48	0.760

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

تبين لنا من خلال الجدول رقم 1 أن القيمة الكلية لمعامل الثبات ألف كرونباخ هي 0.760 وهي قيمة عالية ومقبولة أكبر من (0.60)، مما يدل على أن فقرات الإستبيان ذات درجة عالية من الصدق والثبات.

3.5 توزيع أفراد عينة الدراسة:

تكونت المعلومات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول 2: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المعلومات الشخصية والوظيفية

البند	البيانات الشخصية	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	87	96.6%
	أنثى	38	30.4%
	المجموع	125	100%
العمر	أقل من 30 سنة	22	17.6%
	31-40 سنة	61	48.8%
	41-50 سنة	27	21.6%
	أكثر من 51 سنة	15	12%
	المجموع	125	100%
المستوى التعليمي	إبتدائي	6	4.8%
	متوسط	22	17.6%
	ثانوي	33	26.4%
	جامعي	64	51.2%
	المجموع	125	100%
المسمى الوظيفي	وظيفة سامية	1	0.8%
	إطار سامي	9	7.2%
	إطار	23	18.4%
	تحكم	64	51.2%
	تنفيذ	28	22.4%
	المجموع	125	100%

الخبرة المهنية	أقل من 05 سنوات	54	43.2%
	10-06 سنوات	35	28%
	15-11 سنة	18	14.4%
	أكثر من 16 سنة	18	14.4%
	المجموع	125	100%
مكان العمل	مديرية وحدة بريد تبسة	17	13.6%
	مركز الفرز والتوزيع تبسة	36	28.8%
	فروع المؤسسات البريدية تبسة	72	57.6%
	المجموع	125	100%

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج *spss*.

يتضح من خلال الجدول 2 أن أكبر نسبة هي 96.6% من عينة الدراسة هم الذكور مقارنة بنسبة 30.4% التي تمثل الإناث، ويعود السبب حسب طبيعة العمل، فنجد أن مديرية وحدة بريد تبسة تهتم بتوظيف الذكور أكثر من الإناث في مركز الفرز والتوزيع وهذا العمل لا يتوافق نسبيا مع جنس الإناث.

أما بالنسبة للعمر يبدو من خلال الجدول أن أكبر نسبة هي 48.8%، التي تقع بين الفئة العمرية (31-40 سنة) تليها الفئة العمرية (41-50) ثم الفئة العمرية الأقل من 30 سنة، يعني أن نصف العينة تقريبا هم شباب وهذا ما يفسر أن هناك حداثة مستمرة في التوظيف.

وبالنسبة للمستوى التعليمي فقد كانت النسبة عالية لحملة الشهادات الجامعية وتقدر ب 51.2% وهذا ما يفسره ان هناك مناصب عمل إدارية في مؤسسة بريد الجزائر بتبسة تتطلب مؤهلات علمية عالية لتقديم أفضل الخدمات ثم يليها المستوى الثانوي والمتوسط بنسب متقاربة حسب ما تتطلبه طبيعة العمل في المستويات الإدارية الأخرى.

ويلاحظ كذلك من خلال الجدول أن هناك تنوع في المستويات الإدارية في مديرية وحدة بريد تبسة ومركز الفرز والتوزيع وفروع المؤسسات البريدية وأن أغلبية عينة الدراسة هم من فئة تحكم بنسبة 51.2% ثم تليها فئة التنفيذيين بنسبة 22.4% ثم فئة الإطار ثم الإطار السامي ثم الوظيفة السامية وهي أعلى فئة قيادية .

ويبدو أن الخبرة المهنية لعينة الدراسة كانت أكثر تمثيلا في الفئة (الأقل من 05 سنوات) بنسبة 43.2% ويعود السبب كما ذكرنا سابقا لحدثة التوظيف، ثم تليها الفئة (06-10) بنسبة 28% ثم الفئات الأخرى بنسب متساوية تقدر ب 14.4% وهذا ما يدل على وجود خبرات متنوعة في كل المستويات الإدارية لموظفي بريد الجزائر بتبسة.

وكما أن 57.6% من عينة الدراسة هم العاملين في المؤسسات البريدية بتبسة نظرا لوجود أكثر من 25 مؤسسة بريدية وهي أعلى نسبة مقارنة ب 28.8% التي تمثل عينة الدراسة بمركز الفرز والتوزيع بتبسة ثم النسبة الأقل لعينة الدراسة بمديرية وحدة بريد تبسة وقدرت ب 13.6%.

6. تحليل النتائج:

1.6 اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة

يوضح الجدول الموالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة.

جدول 3: اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة

المتغيرات	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
جودة الحياة الوظيفية	الأجور والحوافز	2.0848	0.5891	منخفضة
	النمو والترقية	2.4500	0.6607	منخفضة
	مكان العمل	2.3020	0.6804	منخفضة
	أسلوب الإشراف	3.1824	0.6074	متوسطة
	خصائص الوظيفة	3.4600	0.6150	مرتفعة
	التوافق بين الحياة المهنية والشخصية	2.0560	0.6710	منخفضة
	الالتزام التنظيمي	3.3328	0.6074	متوسطة
الرضا الوظيفي	الرضا الوظيفي	2.9421	0.3282	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم 03 واستنادا إلى فقرات بعد الأجور والحوافز تبين أن لدى موظفي بريد الجزائر بتبسة اتجاه إيجابي منخفض بمتوسط حسابي قدره 2.0848 وانحراف معياري قدره 0.5891 مما يعني أن أنظمة الأجور والحوافز التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر لا تحقق طموحات ورغبات موظفيها. أما فيما

يخص فقرات بعد النمو والترقية فكان بمتوسط حسابي قدره 2.4500 وانحرافه المعياري ب 0.6607 بدرجة استجابة منخفضة مما ينعكس على الرضا الوظيفي للموظفين. وبالنسبة لفقرات بعد مكان العمل جاء بمتوسط حسابي قدره 2.3020 وانحراف معياري يقدر ب 0.6804 بدرجة إيجابية منخفضة لأنه عندما توفر مؤسسة بريد الجزائر مناخ ملائم للموظفين من حيث الانارة والأثاث والأجهزة والتهوية والنظافة وتوفير كل الأدوات الضرورية للعمل يجعلهم يعملون بأريحية وتنفيذ العمل على الوجه المطلوب. أما فقرات بعد أسلوب الإشراف فكان بمتوسط حسابي يقدر ب 3.1824 وبانحراف معياري 0.6074 بدرجة استجابة متوسطة لأن أغلبية عدم الرضا الوظيفي في مؤسسة بريد الجزائر بتبسة هو العلاقة بين الموظف والمسؤول المباشر لأن تفويض السلطة وسهولة التواصل بين الإدارة والموظفين يزيد من دافيتهم للعمل وبالتالي زيادة رضاهم الوظيفي. ويتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لفقرات بعد خصائص الوظيفة جاء بمتوسط حسابي قدره 3.4600 وانحراف معياري قدره 0.6710 وتعتبر درجة استجابة مرتفعة. وفيما يخص فقرات بعد التوافق بين الحياة المهنية والحياة الشخصية فجاء بمتوسط حسابي قدره 2.0560 وانحراف معياري ب 0.6710 بدرجة منخفضة ويعود السبب إلى أن أغلبية موظفي بريد الجزائر بتبسة غير راضين عن جدول توقيت وساعات عملهم. أما بالنسبة لفقرات بعد الالتزام التنظيمي جاء بمتوسط حسابي يقدر ب 3.3328 وانحراف معياري قدره 0.6074 وكانت درجة الاستجابة متوسطة لأن اهتمام مؤسسة بريد الجزائر بموظفيها واحساسهم بأنهم جزء مهم فيها سيزيد من ولائهم وانتمائهم لها وبالتالي ينعكس إيجابيا على رضاهم الوظيفي.

ويتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لفقرات بعد الرضا الوظيفي قدر ب 2.9421 وانحراف معياري قدر ب 0.3282 وبدرجة متوسطة مما يفسر ان هناك اتجاه إيجابي متوسط لموظفي بريد الجزائر بتبسة عن رضاهم الوظيفي وهذا يمكن المؤسسة من تحسين أنظمة الأجور والحوافز والنمو والترقية وتحسين مكان العمل، والعمل على التوفيق بين الحياة الشخصية والمهنية للموظفين مما يؤدي إلى زيادة رضاهم الوظيفي.

2.6 اختبار فرضيات الدراسة

لقد قام الباحث باستخدام تحليل الانحدار المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة

جدول 4: اختبار الإنحدار المتعدد لقياس أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي

sig	T	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		النموذج
		Beta	الخطأ المعياري	B	
0.000	4.12		3.641	17.157	Constant (الثابت)
0.042	2.983	0.246	0.194	0.579	الأجور والحوافز
0.205	1.320	0.107	0.204	0.269	النمو والترقية
0.008	2.631	0.213	0.218	0.574	مكان العمل
0.860	0.215	0.018	0.146	0.031	أسلوب الإشراف
0.026	2.737	0.272	0.215	0.588	خصائص الوظيفة
0.486	0.935	0.082	0.218	0.203	التوافق بين الحياة المهنية والشخصية
0.001	3.241	0.305	0.159	0.515	الالتزام التنظيمي
معامل التحديد = 0.229			معامل الارتباط = 0.471		
القيمة الاحتمالية sig = 0.000			قيمة الاختبار F = 12.751		

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

يتضح من خلال الجدول رقم 4 بأنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي لدى موظفي بريد الجزائر بتبسة، حيث بلغت قيمة الاختبار F المحسوبة 12.751 وهي دالة عند مستوى الدلالة 0.000، وبلغ معامل الارتباط المتعدد 47.1%، كما أكدت نتائج معامل التحديد بمعنى أن 22.9% من المتغيرات التي تطرأ على الرضا الوظيفي ناتجة عن التغير في جودة الحياة الوظيفية أما النسبة المتبقية تعود لمتغيرات أخرى.

ويظهر الجدول أيضا تحليل الإنحدار لنموذج الدراسة الذي يفسر التغير في الرضا الوظيفي من خلال المتغيرات المستقلة والمتمثلة في: الإلتزام التنظيمي، خصائص الوظيفة، الأجور والحوافز، مكان العمل،

النمو والترقية ،التوافق بين الحياة الشخصية والمهنية ، أسلوب الإشراف.فتبين وجود كل هاته المتغيرات يدخلون في معادلة الانحدار للأثر الكلي وذلك حسب معاملات Beta التوالي : 0.305 ، 0.272 ، 0.246،

0.213 ، 0.107 ، 0.082 ، 0.018 .وهذا ما يدل على أن متغير الإلتزام التنظيمي له تأثير أكبر من المتغيرات الأخرى على متغير الرضا الوظيفي وأما معاملات t لكل المتغيرات فهي قيم موجبة كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 فهذا يعني وجود أثر دال احصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لكل أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الأجور والخوافز، النمو والترقية، مكان العمل، أسلوب الإشراف، خصائص الوظيفة، التوافق بين الحياة المهنية والشخصية والالتزام التنظيمي)، إذ بلغ مستوى الدلالة عندها (0.000) وهذه القيمة أصغر من (0.05)، مما يشير إلى وجود أثر إيجابي لهذه الأبعاد في مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي بريد الجزائر بتبسة وهذا يدل على أن توفر جودة الحياة الوظيفية يدفع الموظف إلى الشعور بالرضا الوظيفي.

وتكمن أهمية الأبعاد المؤثرة في تفسير المتغير التابع "الرضا الوظيفي" حسب قيمة اختبار t على هذا الترتيب: الإلتزام التنظيمي ، الأجور والخوافز ، خصائص الوظيفة ، مكان العمل ، النمو والترقية ،التوافق بين الحياة المهنية والشخصية ،أسلوب الإشراف.

وبالتالي يكون نموذج الدراسة لمعادلة الانحدار كالتالي:

الرضا الوظيفي = 17.157 + 0.579 الأجور والخوافز + 0.269 النمو والترقية + 0.574 مكان العمل + 0.031 أسلوب الإشراف + 0.588 خصائص الوظيفة + 0.203 التوافق بين الحياة المهنية والشخصية + 0.515 الإلتزام التنظيمي.

ومنها نرفض الفرضية الصفريّة الرئيسية وكل الفرضيات الصفريّة الفرعية ونقبل الفرضية البديلة " يوجد أثر لجودة الحياة الوظيفية بأبعادها مجتمعة (الأجور والخوافز، النمو والترقية ،مكان العمل، أسلوب الإشراف، خصائص الوظيفة ،التوافق بين الحياة المهنية والشخصية ، الإلتزام التنظيمي) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) على الرضا الوظيفي لدى موظفي بريد الجزائر بتبسة ".

لان اهتمام مؤسسة بريد الجزائر بهاته الأبعاد المذكورة سالفا ورعاية موظفيها ومنحهم حقوقهم حسب الأنظمة والقوانين المتبعة فسيغير فعلا من سلوكهم التنظيمي وبالتالي يتحقق لديهم الرضا الوظيفي.

7. خاتمة:

من خلال دراستنا سواء النظرية أو التطبيقية ومن خلال معالجة الإشكالية المذكورة أعلاه توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن جودة الحياة الوظيفية لها أثر إيجابي على مستوى الرضا الوظيفي، حيث أثبتت الدراسة أن هناك أثر دال إحصائيا لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (الأجور والخوافز، النمو والترقية، مكان العمل، أسلوب الإشراف، خصائص الوظيفة، التوافق بين الحياة المهنية والشخصية، الالتزام التنظيمي) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) على الرضا الوظيفي لدى موظفي بريد الجزائر بتبسة. ويكون هذا التأثير إيجابي أي كلما تحسنت وزادت جودة الحياة الوظيفية يزيد مستوى الرضا الوظيفي وينعكس ذلك على الموظفين من خلال زيادة مردوديتهم العملية والإقتصادية. وترتبط المتغيرين علاقة طردية قوية.

ومن خلال العينة المختارة وهم موظفي بريد الجزائر بتبسة (المديرية الولائية، مركز الفرز والتوزيع والمؤسسات البريدية).

وتوصلت الدراسة أيضا إلى أن أغلبية موظفيها لا يوجد لديهم رضا وظيفي في أماكن عملهم وذلك راجع لعدم توفر وسائل جودة الحياة الوظيفية بالشكل الذي يليق بهم ويحقق رضاهم الوظيفي وهذا ما يدق ناقوس الخطر لأصحاب القرار داخل هذه المؤسسة من أجل الإصغاء لموظفيها ومعرفة احتياجاتهم لمحاولة تلبيتها بما يتناسب مع إمكانيات المؤسسة ولو على المستوى البعيد من أجل تجنب ذلك وما ينتج عنه سواء بتسليم مزايا من طرف الزبائن أو رشاي أو اختلاس الأموال فهذه المخلفات لا تليق لا بالزبائن ولا بالموظفين ولا بمؤسسة بريد الجزائر.

وبناء على نتائج الدراسة تم التوصل إلى الاقتراحات الآتية:

- وضع هيكل للأجور للموظفين بما يتماشى مع جهدهم المبذول وما تتطلبه الظروف المعيشية للحياة.

- وضع نظام حوافز يقوم على مبدأ العدالة والنزاهة في التوزيع.

- وضع معايير عادلة لترقية الموظفين حسب الخبرة والشهادة، وتفعيل برامج تكوينية دورية لتنمية مهاراتهم المهنية.
- خلق مناخ تنظيمي مناسب لعمل الموظفين بتوفير كل ما يحتاجونه من ضروريات لضمان سيورة العمل.
- إعداد جدول زمني مناسب للعمل والراحة للموظفين بما يتناسب مع أقرانهم في مؤسسات أخرى.
- العمل على تحسين العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين والإستماع لمقترحات ومتطلبات الموظفين والثناء على جهودهم مما يزيد في رضاهم الوظيفي.
- العمل على تحقيق الإنتماء والولاء التنظيمي لدى موظفي بيريد الجزائر بتبسة .
- خلق منصة تواصل إلكترونية تضمن المشاركة والتعبير لجميع الموظفين.

8. قائمة المراجع

- 1.Brenda, E. L.-M., Jason , A. C., Manuel , M. P., Saúl , M. T., & Iván , T. C. (2021). Quality of work-life and work performance in physicians at theQuality of work-life and work performance in physicians at the. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*Revista de la Facultad de Medicina Hum, 317.
- 2.hasret, y. b., & metin, y. (2019). Nursing's Job Life Quality's Effect on Job Satisfaction. *International Journal of Caring Sciences*, 1056.
- 3.العمراوي زكية، و تماربط نورة. (2021). تحليل سوسيولوجي لعلاقة جودة الحياة الوظيفية بالإنتماء التنظيمي. *مجلة التميز الفكري للعلوم الإجتماعية والإنسانية*، 135.
- 4.أيمن حسن علي. (2021). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالإنتماء التنظيمي بالتطبيق على البنوك الحكومية المصرية. *مجلة الشروق للعلوم التجارية*، 142.
- 5.بلمقدم فاطمة. (2022). علاقة الرضا الوظيفي ببعض المتغيرات التنظيمية(دراسة ميدانية على عمال البريد بمدينة وهران). *مجلة العلوم الإجتماعية*، 45.
- 6.جغل العيد، و ضيف الأزهر. (2021). القيم التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية على عينة من العمال المهنيين لشركة سةفيا للصناعات الغذائية بالبياضة. *مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية*، 82-99.

7. حسن جمعة محمود، شاكور نوري حيدر، و حميد ياسين حمزة. (2019). تأثير تطبيقات الهندسة البشرية في السعادة الوظيفية عن طريق الرضا الوظيفي بحث إستطلاعي في كلية الهندسة-الجامعة المستنصرية. تنمية الرفدين، 50.
8. حسين أبو جمعة محمود، و أحمد التل أمانة. (2021). أثر العمل عن بعد كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام "بناء على الرضا الوظيفي" في المركز الوطني لحقوق الإنسان-الأردن. رماح للبحوث والدراسات، 213.
9. خالفي خالد، و بوكديرون يوسف. (2021). دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة تدريس كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة خميس مليانة بالجزائر. مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، 19.
10. متولي حسن كشكوشة نجوى. (2022). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالأداء السياقي في ظل الوظائف الحديثة لإدارة الموارد البشرية: بالتطبيق على العاملين بالهيئة المصرية العامة للبترو. /المجلة العربية للإدارة، 37-36.
11. نور الدين بربار، و جلول ياسين بن الحاج. (2022). محددات الرضا الوظيفي في المؤسسات العمومية. مجلة العلوم الإقتصادية، 63-79.
12. هاجر قريشي، و فهيمة باديسي. (2016). جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي دراسة حالة كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير. مجلة دراسات إقتصادية، 221.