



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة 8 ماي 1945 – قالمة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع

تخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل

## جودة الحياة الوظيفية بين التمثل والممارسة

دراسة ميدانية بالمؤسسات التابعة لمديرية النشاط الاجتماعي لولاية قالمة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تحت إشراف

د. سمير قريد

إعداد

بداة فاتح

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الصفة
حواوسة جمال	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
قريد سمير	أستاذ محاضر-أ-	مؤطرا
حملاوي حميد	أستاذ محاضر-أ-	ممتحنا

السنة الجامعية: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا

الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ﴾

[سورة المجادلة الآية 11]

## كلمة شكر

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي أثار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء هذا الواجب ووفقتنا في إنجاز هذا العمل نتوجه بجزيل الشكر والإمتنان إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد على إنجاز هذا العمل ونخص بالذكر الأستاذ المشرف " د. سمير قريد " الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه القيمة التي كانت عوننا لنا في إتمام هذا العمل جزاك الله خيرا وأدامك نبعا يفيض بالعلم والعطاء

كما نتوجه بخالص شكرنا إلى الأصدقاء

والى كل أساتذة علم الاجتماع

بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

جامعة 8 ماي 1945 قالمة

# إهداء

أهديه ثمرة جهدي المحب

الوالدين الكرميين وكله

العائلة وأخصه بالذكر زوجتي

وابنائيه " أحمد و مریم".

## الملخص

تهدف الدراسة إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحقيق الأداء المؤسسي، حيث توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها أن جودة الحياة الوظيفية مفهوم ديناميكي يرتبط بحركية المؤسسة ونظرتها إلى الموظف كرأس مال بشري يجب الاعتناء به، وتثمين دوره، كما يجب تحفيزه ماديا ومعنويا، حتى تتعكس عليه بشكل إيجابي، ويزيد من ولائه وانتمائه للمؤسسة، كما يرتبط أيضا بمدى وعي المسؤولين بأهمية جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الأداء المؤسسي، وزيادة الرضا الوظيفي لدى الموظفين.

**الكلمات المفتاحية:** جودة الحياة الوظيفية، التمثلات، الممارسات.

### **Abstract:**

The study aims to identify the quality of career life and its role in achieving institutional performance, where the study reached a number of results, the most important of which is that the quality of career life is a dynamic concept related to the organization's mobility and its view of the employee as human capital that must be taken care of, and his role is valued, and must be motivated financially and morally, until It reflects positively on him, increases his loyalty and affiliation with the institution, and is also related to the extent of officials' awareness of the importance of the quality of career life in achieving institutional performance, and increasing employee job satisfaction..

**Keywords:** Quality of work life, Representations, practices.

## الفهرس

الصفحة	العنوان
-	الملخص
أ - ج	المقدمة
<b>الفصل الأول: الإشكالية، المقاربة المنهجية، وأدواتها الاجرائية</b>	
02	توطئة
03	أولاً: الإشكالية
07	ثانياً: تحديد المفاهيم
07	المفاهيم الأساسية
15	المفاهيم المساعدة
22	<b>ثالثاً: المقاربة المنهجية، أدواتها الإجرائية وطرائق المعالجة الميدانية</b>
22	المقاربة المنهجية
22	الأدوات الإجرائية
25	طرائق المعالجة الميدانية، التحليل، التفسير والفهم
26	25مجالات الدراسة
26	26المجال المكاني
26	المجال البشري
30	المجال الزمني
30	خلاصة
	المصادر والمراجع
<b>الفصل الثاني: التنظير لجودة الحياة الوظيفية، التمثلات والممارسات</b>	
39	توطئة
40	أولاً: المقاربات السوسولوجية المفسرة لجودة الحياة الوظيفية
40	مقاربة سلم الحاجات عند أبراهام ماسلو
41	مقاربة العلاقات الإنسانية

42	المقاربة البنائية الوظيفية
44	المقاربة الفردانية المنهجية
45	المقاربة الإثنوميتودولوجية
47	ثانيا: المقاربات السوسولوجية للتمثلات والممارسات
47	أ. التمثلات
47	مقاربة إيميل دوركايم
49	مقاربة موسكوفيتشي
50	ب. الممارسات
50	مقاربة بيار بورديو
52	مقاربة أنتوني جينز
54	خلاصة
56	المصادر والمراجع
<b>الفصل الثالث: تمثلات الموظفين نحو جودة الحياة الوظيفية</b>	
61	توطئة
62	أولاً: مؤشرات جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل
69	ثانياً: انعكاسات جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظفين
76	خلاصة
77	المصادر والمراجع
<b>الفصل الرابع: جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر المسؤولين</b>	
81	توطئة
82	أولاً: تمثلات المسؤولين لجودة الحياة الوظيفية
95	ثانياً: مدى وعي المسؤولين بأهمية جودة الحياة الوظيفية
108	الخلاصة
110	المصادر والمرجع
116	النتائج العامة

121	الخلاصة العامة
224	قائمة المراجع
-	الملاحق
-	الاستثمارات
	استمارة قياس اتجاهات الموظفين نحو جودة الحياة الوظيفية
	دليل مقابلة مع المسؤولين
	إنشاء مديرية النشاط الاجتماعي والتضامن (نسخة من الجريدة الرسمية)
	تعديل تنظيم مديرية النشاط الاجتماعي



## فهرس الجداول

رقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	جدول يمثل سن المبحوثين	26
02	جدول يمثل جنس المبحوثين	27
03	جدول يمثل المستوى التعليمي	28
04	جدول خاص بالتخصص المهني	29
05	جدول يمثل الموظفون سعداء بما يحصلون عليه من أجور ومكافئات	63
06	جدول يمثل ضروري إتاحة الظروف البيئية المعنوية المدعمة لأداء الموظفين	64
07	جدول يمثل ضرورة مشاركة الموظفين في حل مشكلات العمل	65
08	جدول يمثل إدارة توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي	66
09	جدول يمثل العدالة التنظيمية شرط أساسي لتحقيق جودة الحياة الوظيفية	67
10	جدول يمثل أغلب الموظفين لا يشعرون بالولاء التنظيمي في بيئة العمل	67
11	جدول يمثل إتاحة فرص الترقى والتقدم الوظيفي لكافة الموظفين	68
12	جدول يمثل حرص الموظفين على تحسين الأداء بشكل مستمر	69
13	جدول يمثل بيئة العمل تتسم بالثقة المتبادلة بين جميع الموظفين	70
14	جدول يمثل شعر الموظفين بالرضا العام عن مكونات جودة الحياة الوظيفية	71
15	جدول يمثل تميز دور الموظف دائما بالجودة والإتقان	72
16	جدول يمثل ووجد لدى الموظفين لقدرة على تحمل المسؤوليات الموكلة إليهم	73
17	جدول يمثل سهم جودة بيئة العمل بشكل ايجابي في توفير قوة عمل أكثر مرونة	74
18	جدول يمثل مساعد جودة بيئة العمل في تعظيم الفعالية التنظيمية لدى الموظفين	75
19	جدول يمثل معنى جودة الحياة الوظيفية لدى المسؤولين	82
20	جدول يمثل الآليات المتبعة في المؤسسة لتحقيق جودة الحياة الوظيفية	84
21	جدول يمثل أهمية جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر المسؤولين	87

## فهرس الجداول

89	جدول يمثل مدى مساهمة القيم التنظيمية في تحقيق جودة الحياة الوظيفية	22
91	جدول يمثل العوامل التي تسهم في تحقيق جودة الحياة الوظيفية	23
93	جدول يمثل علاقة جودة الحياة الوظيفية بالأمان الوظيفي	24
94	جدول يمثل المكانة التي تحتلها جودة الحياة الوظيفية في السياسات الاستراتيجية للمؤسسة	25
96	جدول يمثل بيبين مدى تشجيع الإدارة العليا الموظفين على تنمية مهاراتهم الوظيفية	26
97	جدول يمثل أهمية جودة الحياة الوظيفية في تحسين أداء الموظفين	27
98	جدول يمثل مدى سعي الإدارة إلى توفير جو عالي من التحفيز والمناخ المناسب للعمل	28
100	جدول يمثل تأثير جودة الحياة الوظيفية على الحياة المهنية للموظفين	29
102	جدول يمثل مدى تشجيع المؤسسة الموظفين على وضع خطط مستقبلية لتطوير وضعهم الوظيفي	30
104	جدول يمثل طبيعة المعوقات التي تحول دون تحقيق جودة الحياة الوظيفية	31

## مقدمة

تعتبر جودة الحياة الوظيفية أحد أهم الدوافع المهمة لتحقيق الأداء الوظيفي المتميز فوجود بيئة عمل إيجابية تتسم بالسعادة الوظيفية والأمان الوظيفي والحوافز المادية، والتقدير والاحترام، من شأنها أن تعمل على رفع مستويات الرضا الوظيفي، وتعمل على زيادة المشاركة الفعالة، وزيادة الثقة، وتحسين العلاقات الاجتماعية، وتحقيق الالتزام والولاء للمؤسسة، وهناك العديد من الدلائل التي تشير الى ارتباط جودة الحياة الوظيفية ببيئة العمل الجيدة.

إن جودة الحياة الوظيفية بهذا المعنى، هي محصلة عناصر تنظيمية مختلفة مثل: مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات، وظروف العمل الإيجابية، وتعزيز التعاون والتضامن بين الموظفين، العدالة التنظيمية، تعزيز السلامة والصحة المهنية، نمط الإشراف الديمقراطي، تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية، ودرجة الإشباع الكافي للحاجات الأساسية، خاصة الإنسانية منها بإعتبار أن مجال العمل ليس معزولا عن الحاجات والرغبات والميولات الشخصية، والاستعدادات الذاتية لتقبل الأخر والعيش معه والاعتراف به.

الواقع، إن تطبيق جودة الحياة الوظيفية من شأنه أن ينمي لدى الموظفين مشاعر الولاء والانتماء والثقة التنظيمية، بحيث يشعر الموظف بأهميته ودوره الفعال في استراتيجيات المؤسسة بوصفه رأس مال بشري، لديه حاجات إنسانية، ومتطلبات مهنية تساهم في بناء علاقات إنسانية بين الموظفين والإدارة، وتشجيع الإبداع والابتكار فتحصل المؤسسة بالنتيجة على هدفها الأسمى وهو تحقيق أهدافها من خلال الأداء العالي للموظفين.

لا شك إن المؤسسة هي واقع إجتماعي وثقافي بالدرجة الأولى باعتبارها وسط إجتماعي منتج للثقافة، فالمؤسسة ليست كيانا تقنيا وإقتصاديا بقدر ما هي واقع إجتماعي لا ينفصل عن رهانات واستراتيجيات وحاجات الفاعلين بها، ومن ثم يتعين أن نطبق عليها المعرفة

السوسيولوجية ونعالج مشكلاتها، تحقيقا للتكيف والاندماج الوظيفي بين أفرادها وعلى هذا الأساس كان الاختيار لهذا الموضوع قصد الدراسة، من أجل معرفة دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء المؤسسي للموظفين.

وقد كان من بين أهداف هذه الدراسة المتواضعة التعريف بجودة الحياة الوظيفية من منظور سوسيولوجيا التنظيم والعمل، لأنه - في حدود علمنا - بقي رهين حقل علم النفس التنظيمي فقط، هذا من جهة، ومن جهة أخرى تحليل وتفكيك العلاقات الترابطية بين جودة الحياة الوظيفية، والمفاهيم السوسيولوجية المرتبطة به مثل: الأمن الوظيفي والسعادة الوظيفية، والرضا الوظيفي، وكذلك محاولة التعرف على مدى وعي المسؤولين في مؤسسات النشاط الاجتماعي "بأهمية جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحقيق الاندماج الوظيفي.

ومن أجل الإحاطة بجواب الدراسة بحسب ما يخدم أغراض موضوع البحث إستوجب منا ذلك مراعاة التسلسل المنطقي والترابطي مع أهداف المقاربة المنهجية المعتمدة، وعليه جاءت الدراسة في خمسة فصول تمثلت كالآتي:

الفصل الأول: تضمن إشكالية الموضوع المدروس والجهاز المفهمي الذي شمل المفاهيم الأساسية للموضوع مثل الجودة، جودة الحياة، جودة الحياة الوظيفية، التمثل، الممارسة لتأتي بعده المفاهيم المساعدة، إضافة الى التركيز والاهتمام بالمقاربة المنهجية وأدواتها الإجرائية من مقابلة مفتوحة وزعت على المسؤولين، وكذلك كانت لنا خطوة عامة مع قياس اتجاهات الموظفين نحو جودة الحياة الوظيفية، كما لا ننسى طرق المعالجة للمعطيات التي تم تسجيلها في ميدان البحث.

الفصل الثاني: أما في هذا الفصل فلقد حاولنا ربط موضوع الدراسة بما جاء في المقاربات النظرية التي كانت مهتمة بهذا الموضوع كل حسب رؤيته المحددة، وبحسب المتغيرات التي ترتبط بجودة الحياة الوظيفية.

ولأن اشكالية البحث تربط عملية جودة الحياة الوظيفية بالأداء المؤسسي، فقد ركزنا اهتمامنا على مقاربات "البنائية الوظيفية والاثنوميتودولوجية، والفردانية المنهجية، ومقاربة التمثلات والممارسات"، حيث تم توظيف معارف ومعطيات كل منهم في الجانب النظري للبحث.

الفصل الثالث: من خلال هذا الفصل حاولنا في دراستنا الميدانية تسليط الضوء على اتجاهات الموظفين نحو جودة الحياة الوظيفية من خلال معرفة مؤشرات جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل، وكذلك محاولة التعرف على انعكاسات جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظفين.

الفصل الرابع: في هذا الفصل سعينا إلى إبراز وجهة نظر المسؤولين لجودة الحياة الوظيفية، وكذلك معرفة تمثلاتهم وتصوراتهم لجودة الحياة الوظيفية، حيث عملنا على إبراز مدى وعي المسؤولين بأهمية جودة الحياة الوظيفية، وكذلك الوقوف على أهم المعوقات التي تحول دون تحقيق جودة الحياة الوظيفية.

وفي الأخير كانت لنا محطة مع نتائج وخلاصة عامة للدراسة التي قد تكون نهاية لبداية أعمال علمية أخرى في هذا المجال، أتبعنا بقائمة المصادر والمراجع المعتمدة وكذلك جملة من الملاحق وظفت في هذا البحث بحسب ما تطلبت منه منهجيته.

لذلك فإننا نرحب بكل نقد يندفع بنا إلى الغوص أكثر في القضايا المحيطة بهذه الإشكالية.

## الفصل الأول:

# الإشكالية، المقاربة المنهجية وأدواتها الإجرائية

توطئة

أولاً: الإشكالية:

ثانياً: تحديد المفاهيم

ثالثاً: المقاربة المنهجية وأدواتها الإجرائية وطرائق

المعالجة الميدانية

خلاصة

## توطئة:

تشكل المفاهيم بنية البحث الأساسية وبمقدار ما تكون مضبوطة ومحددة تحديدا دقيقا يسهل فهم دلالتها العلمية اللغوية والاصطلاحية وعليه فان مسألة التعريف بمفاهيم الدراسة غاية في الأهمية والصعوبة والتعقيد.

وفي معنا آخر تمثل المفاهيم أساس أي بحث علمي حيث تحضر في كل محطة من محطاته وتتحرك في مساحته ذهابا وإيابا فنظرا للقيمة العلمية التي تحتلها سنسعى من خلال هذا الفصل إلى إبراز أهم المفاهيم الأساسية والمساعدة، والتي على إثرها تم وضع إشكالية الدراسة كما استوجب منا الاعتماد على مجموعة من الأدوات الإجرائية لجمع البيانات إضافة إلى الاعتماد على المقاربة المنهجية الوصفية التي احتاجت إلى أداة الإحصاء والمقابلة، وقياس الاتجاهات علاوة على استعمال عمليات التحليل والتفسير ومحاولة فهم دور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الأداء المؤسسي.

## أولاً: الإشكالية

لا شك أن قيمة الدراسات السوسولوجية وأهميتها تكمن - في تقديرنا - في مدى نجاحها في إثارة قضايا ترتبط بالراهن السوسولوجي، كما تسعى لتقديم تصورات ورؤى تساهم في الكشف عن الأنساق الخفية التي تحكم بناء الحياة الاجتماعية وسيرورتها وفهم ظواهرها وآليات اشتغالها، وبالتالي المساهمة في تنمية وعي الفاعلين الاجتماعيين حول مسائل تشغلهم وترتبط بحياتهم اليومية، كما تمكنهم من تنظيم شؤونهم وتحسين أوضاعهم والتحكم في مصيرهم (ميراني، 2016، صفحة 01).

في هذا السياق برز الاهتمام السوسولوجي بمسألة جودة الحياة الوظيفية مع عالم الاجتماع الأسترالي "جورج إلتون مايو" الذي أكد أهمية العلاقات الإنسانية في بيئة العمل ولذلك يجب أن نتعامل مع العامل باعتباره إنسان، كما أكد على أهمية الجوانب الاجتماعية على البنية الوظيفية للمؤسسة ونوه بأهمية التواصل في تحسين العمل الإداري، ويكون التعاون والقيادة الجيدة مطلوبة لتحقيق الأهداف وضمان صنع القرار الفعال المتناسق.

وتبعاً لذلك لا يجب أن نتعامل مع المؤسسة كفضاء للإنتاج فحسب بل بوصفها جسدا اجتماعيا تتفاعل فيه اهتمامات الفاعلين الاجتماعيين ومشاعرهم وعلاقاتهم، فهي الشكل الذي تبذعه باجتماع عناصرها وأفرادها، فلا وجود لمؤسسة خارج الاعتراف المتواصل بمجموعة اجتماعية تربط بين مختلف أفرادها جملة من العلاقات المتراوحة بين التفاهم والانسجام وبين التناقض والصراع (التايب، 2011، الصفحات 65 - 66).

مع بداية سنة 1970 والتي تعتبر الفترة الرائدة في البحث ومحاولة إعطاء تعريف واضح لجودة الحياة الوظيفية حيث بلغت الذروة بدون شك في الاجتماع الدولي حول جودة الحياة الوظيفية المنعقد في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث خرج بتوصيات حول تنسيق وتوحيد جهود الباحثين والمنظمات المعنية لبناء إطار نظري قوي حول مجال البحث في جودة الحياة الوظيفية بتأسيس المجلس الدولي لجودة الحياة الوظيفية مهمته الإشراف



وتشجيع البحث وتبادل المعارف في مجال الصحة العقلية في العمل والذي له علاقة وثيقة بجودة حياة العمل (خالد و مباركى بوحفص، 2015، صفحة 119).

ومنذ منتصف الثمانينيات وحتى منتصف التسعينيات تقريبا زاد الاهتمام ببرامج جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الأمريكية للعديد من الأسباب بعضها داخلي يتعلق بحالة الموظفين والقوانين الفيدرالية في أمريكا، وبعضها خارجي يمثل استجابة للنجاح الذي حققته بعض الأنظمة الإدارية في اليابان وبعض الدول الأوروبية، ومع بداية التسعينيات قامت شركات عالمية كثيرة منتشرة في دول العالم بتطبيق شكل أو آخر من أشكال برامج جودة الحياة الوظيفية، وتزايد الاهتمام بها نتيجة التركيز على إشباع حاجات العميل الداخلي والخارجي، وتطبيق أسلوب إعادة هندسة الموارد البشرية وإكسابها مهارات متنوعة والنظر إليها كأحد الاستراتيجيات التنافسية (كردي، 2019).

في هذا السياق تهتم جودة الحياة الوظيفية بتوفير حياة أفضل للموظفين من خلال دراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات في التعامل مع الموظفين من كل نواحي العمل مما يسهم بشكل مباشر في رفع أداء المنظمة من جانب وإشباع رغبات واحتياجات الموظفين من جانب آخر (الشنطي، 2016، صفحة 16).

والواقع، أن الاهتمام المتزايد بجودة الحياة الوظيفية يرجع إلى الأسباب التالية

1-زيادة الاتجاه في الشركات الأمريكية والأوروبية نحو الاستغناء عن العمالة وتخفيض حجم الترشيح التكاليف وتعظيم القدرة على المنافسة الدولية.

2-التطورات الاستراتيجية في مجال إدارة منظمات الأعمال والتركيز على العمل الخارجي والداخلي معا.

3-انتشار مفهوم إدارة الجودة الشاملة على نطاق واسع، وأصبح يتسع ليشمل العميل والعامل وصاحب العمل والمستثمر وجميع الجوانب الأخرى

4-زيادة الحاجة إلى إعادة هندسة الموارد البشرية وإكسابها مهارات متنوعة والنظر إليها كأحد الاستراتيجيات التنافسية.

5-النظر إلى الموارد البشرية كأحد العوامل المحددة للنجاح في الشركات اليابانية نتيجة سياسات التوظيف الدائم والتعليم والتدريب وحلقات الجودة كجزء من الحياة الوظيفية(المزوق، 2016، الصفحات 25- 26).

يمكن التأكيد في هذا الإطار، أن جودة الحياة الوظيفية تعكس مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير الجوانب المتعلقة برأس المال البشري للمنظمة، والتي تؤثر على حياة العمل للأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية، فينعكس إيجاباً على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، مما يسهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد معاً، وبما أن مفهوم جودة الحياة الوظيفية متعدد الأبعاد، فقد تعددت وجهات نظر الباحثين لخصر تلك الأبعاد، فهي تشمل ظروف بيئة العمل المعنوية، وخصائص الوظيفة، والأجور والمكافآت، وجماعة العمل، وأسلوب الرئيس في الإشراف، والمشاركة في اتخاذ القرارات والتوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية للعاملين.(البلوشي و سعيد الظفري، 2019، صفحة 389).

إننا نعي جيداً أن تحقيق جودة الحياة الوظيفية في الإدارة الجزائرية مرهون ببعض العوامل الأساسية التي إذا ما توفرت فإن الفرد باستطاعته الاندماج بسهولة، وأول هذه العوامل وأهمها هو جودة العلاقات الاجتماعية والثقة والاحترام المتبادل بين الزملاء ومرونة شبكة الاتصالات والعدالة التنظيمية، وهذا من شأنه أن يولد لدى الموظفين الإحساس بالمسؤولية والمصير المشترك والانتماء التنظيمي بما ينعكس إيجاباً على مردودية الموظف.

وتبعاً لذلك، تكمن أهمية الدراسة الحالية في التركيز على جودة الحياة الوظيفية بين التمثل والممارسة، للتعرف على تمثلات الموظفين نحو جودة الحياة الوظيفية في مديرية النشاطات الاجتماعية بولاية قالمة، ومعرفة أثرها الإيجابي والسلبي على أداءهم، من خلال مجموعة

من المؤشرات المتمثلة أساسا في الحوافز والمكافئات، والدعم المعنوي والمشاركة في اتخاذ القرارات والعدالة التنظيمية مما قد يسهم في التغيير للأفضل في سبيل الترقى والتقدم لكافة الموظفين، كما تحاول هذه الدراسة التعرف على مدى وعي المسؤولين بأهمية جودة الحياة الوظيفية، بوصفها ممارسة إدارية حديثة تشجع الموظفين على تنمية مهاراتهم الوظيفية.

وعليه وبما أننا نبحث في موضوع جودة الحياة الوظيفية بين التمثل والممارسة، وهو ما استدعى منا بالضرورة معرفة جودة الحياة الوظيفية في المرحلة الأولى، وفي المرحلة الثانية حاولنا معرفة تمثلات الموظفين نحو جودة الحياة الوظيفية وانعكاساته على أدائهم المؤسسي، أما في المرحلة الثالثة عملنا على تفصي آليات ومعوقات جودة الحياة الوظيفية لدى المسؤولين، وكيف يتصورونها كممارسة إدارية حديثة.

وعلى هذا الأساس فقد استدعى منا أن نضع تساؤلا مركزيا يساعدنا في الوصول إلى الحقائق العلمية والأنساق الخفية التي تفسر لنا بوضوح جملة الترابطات المكونة للظاهرة موضوع الدراسة، ومنه يمكن بلورة السؤال المركزي كالتالي:

- كيف تسهم جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء المؤسسي للموظفين؟

ويتفرع هذا التساؤل المركزي إلى التساؤلين التاليين:

1- ما هي تمثلات الموظفين نحو جودة الحياة الوظيفية؟

2- كيف يتمثل المسؤولون جودة الحياة الوظيفية كممارسة؟

ثانياً: تحديد المفاهيم

أ. المفاهيم الأساسية:

### 1- الجودة

جاء في المحيط "جَوْدٌ يُجَوِّدُ تَجْوِيداً، وَجَوْدَ الْفَرَسِ فِي عَدْوِهِ: أَسْرَعُ، وَجَوْدَ الشَّيْءِ: حَسَنُهُ وَجَعَلَهُ جَيِّدًا، جَوَّدَ صَاحِبُ الْمَعْلَمِ إِنتَاجَهُ، وَجَوَّدَ الْقَارِئُ أَتَى بِالتَّلَاوَةِ عَلَى وَجْهِهَا الْحَقَّ وَرَاعَى أَصُولَ التَّجْوِيدِ وَأَحْكَامَهُ (عَبْدَهُ، هَالَةَ مُحَمَّدِ السَّيِّدِ صَالِحٍ، وَفِيصَلُ كَامِلُ بَرِغَشٍ مُحْسِنٍ، 2018، صفحة 556).

بهذا المعنى، فإن الجودة من اللغوية تعني إنجاز العمل وإتقانه بدرجة عالية من الدقة، وذلك وفق المواصفات العالمية المتعارف عليها.

يرجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualitas) والتي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة وهي تعني أيضا الدقة والإتقان من خلال التصنيع للأثار التاريخية والتماثيل والقلاع والقصور لأغراض التفاخر (العجيلي و حسن عبد الصاحب مهدي، 2015، صفحة 15).

أما من الناحية الاصطلاحية فيمكن القول بأن مفهوم الجودة شهد ثراء كبيرا وتتنوعا من حيث المعاني والدلالات، حيث يعرف من منظور شامل بأنه القدرة على التحمل والتكيف والمبادأة والتخطيط والشروع في مشروعات بحثية على درجة عالية من الكفاءة المتوقعة (رسمي، هالة محمد السيد، و خيرية محمد بن عصمان، 2018، صفحة 420).

وقد ظهر مفهوم الجودة كوظيفة رسمية للإدارة الآونة الأخيرة، إذ أصبح ينظر إلى الجودة في الفكر الإداري الحديث على أنها وظيفة تعادل تماما باقي الوظائف (المشتريات بحوث التسويق وغيرها)، وقد نشأت إدارة الجودة مع الابتكار الياباني الذي كان يسمى بـ (دوائر الجودة) ويشار إليه أحيانا بـ (دوائر رقابة الجودة). كان الهدف من دوائر الجودة هو

أن يجتمع كل الموظفين في لقاءات أسبوعية منتظمة، لمناقشة سبل تحسين موقع العمل وجودة العمل، ويتم فيها تحفيز الموظفين على تحديد المشكلات المحتملة للجودة ثم مناقشة وعرض حلولهم الخاصة (رسمي، هالة محمد السيد، و خيرية محمد بن عصمان، 2018، صفحة 425).

والجدير بالذكر في سياق آخر، أن معظم تعريفات الجودة تستند في المقام الأول إلى المعايير، أي التركيز على استيفاء مجموعة محددة مسبقاً من المعايير والمواصفات والمتطلبات أو التركيز على تجاوز أعلى المعايير سعياً وراء التفوق والتفرد، ومن خلال استعراض الأدبيات التي كتبت حول مفهوم الجودة، يمكن الإشارة إلى أربعة تصورات عامة للجودة: جودة هادفة، واستثنائية، وتحويلية، وخاضعة للمساءلة، أو التحسين المستمر (Schindler & et al, 2015, pp. 4- 7)

كما يرتبط مفهوم الجودة بتلبية احتياجات ومطالب العميل، وما يتم توفيره بما يتفق مع توقعات العملاء، حيث تتحدد في عوامل كالاتي:

1. جودة العملية: تشير إلى جودة العمليات وطرق الإنتاج وتوفيرها للعملاء.
2. جودة المنتج: يتم تقييمها بعد الخدمة المقدمة في الواقع، المنتج يشير إلى ما يمكن أن يحصل عليه العميل من المنظمة.
3. الجودة المادية: تشير إلى السلع أو الخدمات في حالات دعم المنتج.
4. الجودة التفاعلية: تشير إلى التفاعلات بين العملاء ومقدمي الخدمات.
5. جودة المنظمة: ترتبط بالصورة العقلية والإدراك الكلي من المنظمة (Poor, Masoud Amoo Poor, & Mona Ahmadi Darkhaneh, 2013, p. 35)

أما المنظمة الدولية للقياس الإيزو تعرف الجودة بأنها الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة الخصائص الرئيسة للمنتج

والمحددة مسبقا وقد استمر التوجه نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة انطلاقا من مبدأ الوصول للتفوق على رغبات المجتمع(صاع، ديانا فائق وهبي، و محمد عبد الرحيم كلوب، 2019، صفحة 84).

وبناء على المعطيات المعرفية السابقة، يمكننا أن نتبنى تعريفا إجرائيا للجودة إجرائيا على أنها صفة أو درجة تميز في شيء ما وتعني درجة امتياز لنوعية معينة من المنتج، بما يرضي حاجات المستهلك الحالية والمستقبلية، كما يمكن أن يكون الأداء أو خصائص معينة ذو جودة عالية خصوصا عند مقارنتها مع معيار موضوع من قبل المستهلك أو المؤسسة(الصفار، 2016، صفحة 413).

## 2- جودة الحياة

يشير مصطلح جودة الحياة من الناحية السوسيوولوجية بعدد من المؤشرات الاجتماعية الموضوعية التي تعكسها البيانات والإحصاءات الرسمية مثل نظافة البيئة، سهولة المواصلات، نوع العمل، وزيادة الدخل، توفر فرص التعليم والعمل، توفر الخدمات الصحية المناسبة، حرية التعبير والاعتقاد، توفر أماكن الترفيه والاستجمام، توفر العدالة الاجتماعية وغيرها من المؤشرات التي تعبر عن مدى رضا الأفراد عن حياتهم(بكر، 2013، صفحة 48).

وتؤكد منظمة الصحة العالمية أن جودة الحياة تشير إلى الكمال الذي يمكن أن يحققه الإنسان أو المؤسسات في الأبعاد الآتية:

1- البعد الجسمي: الجودة في ذلك البعد، توضح القدرة على التعامل مع الألم واضطراب النوم والتخلص من الشعور بالتعب.

2- البعد النفسي ويتضمن: المشاعر السلوكيات الإيجابية وتركيز الانتباه والرغبة في التعلم والتفكير والذاكرة وتقدير الذات ومظهر الإنسان وصورة الجسم، ومواجهة المشاعر السلبية

3- البعد الاجتماعي ويتضمن: العلاقات الشخصية والاجتماعية والدعم الاجتماعي، والزواج الناجح مع تأكيد التوافق الزوجي - الجنسي.

4- بعد الاستقلالية: كلما ارتفعت مقدرة الفرد على الاستقلالية بمعنى أن سعادته ومصيره يجب أن تكون تحت سيطرته، لا يتحكم فيها الآخرون، ويتضمن ذلك البعد حيز الحركة الذي يتمتع به الفرد في حياته وأنشطة الحياة اليومية التي اعتاد القيام بها ودرجة الاعتماد على الأدوية الطبية والمساعدات الطبية والاعتماد على المواد غير الطبية (الكحوليات - المخدرات-أنواع التبغ -كفاءة العمل).

5- البعد البيئي ويتضمن: ممارسة الحرية بالمعنى الإيجابي والشعور بالأمن والأمان الجسمي (وجود رعاية صحية في حالة وقوع المرض)، بيئة المنزل، المرض المهني، مصادر الدخل، الفرص المتاحة له للحصول على المعلومات وتنمية المهارات، المشاركة في فرص الترفيه والتسلية والترفيه.

6- البعد الروحي والتدين والمعتقدات الشخصية: مدى الالتزام الأخلاقي ومعرفة الدين الصحيح، وتحقيق السعادة الروحية من خلال العبادات (الجواز، 2019، صفحة 300).

في السياق ذاته، تعرف جودة الحياة على أنها إحساس الفرد بالتحسن المستمر لجوانب شخصيته في النواحي النفسية، والمعرفية، والإبداعية، والثقافية، والرياضية، والشخصية، والجسمية، والتنسيق بينها، مع تهيئة المناخ المزاجي والانفعالي المناسبين للعمل والإنجاز، والتعلم المتصل للعادات والمهارات والاتجاهات، وكذلك تعلم حل المشكلات وأساليب التوافق والتكيف، وتبني منظور التحسن المستمر للأداء كأسلوب حياة، وتلبية الفرد لاحتياجاته هو رغبته بالقدر المتوازن، واستمرارية في توليد الأفكار وإتمام بالإبداع والابتكار والتعلم التعاوني بما ينمي مهاراته النفسية والاجتماعية (بريك، 2016، صفحة 5).

في سياق آخر، تعرف جودة الحياة على أنها تصورات الأفراد لمكانتهم في الحياة في سياق الثقافة وأنظمة القيم التي يعيشون فيها وفيما يتعلق بأهدافهم وتوقعاتهم ومعاييرهم

والمخاوف التي تعترهم، إنه مفهوم واسع النطاق يدمج بطريقة معقدة الحالة الجسدية والصحية، والنفسية، ومستوى الاستقلال، والعلاقات الاجتماعية، والمعتقدات الشخصية للأشخاص (Cai & et al, 2021, p. 15)

ويعتقد بعض الباحثين أن جودة الحياة ترتبط بدرجة الرضا أو عدم الرضا التي يشعر بها الناس عن مختلف جوانب حياتهم، كإحساس الشخص بالرفاهية أو السعادة أو التعاسة لذلك تتعلق جودة الحياة بتجربة حياة الفرد أو وضعه في الحياة، كما تضم جودة الحياة العديد من المجالات المتنوعة الرضا وتقدير الذات والقدرة على الأداء والمقارنة مع الآخرين والصحة العامة والحالة العاطفية كلها عوامل تساهم في التأثير سلبا أو إيجابا على الجودة الشاملة للحياة (Farquhar, 1995, pp. 503- 505)

وفق هذا الفهم، فإن جودة الحياة يعتبر مفهوم نسبي يختلف من شخص لآخر ويرجع هذا الاختلاف إلى مدى سعادة الفرد بحياته ومستوى رضاه على ما يقدم له من خدمات وتتمثل أبعاد جودة الحياة في التوافق المهني، ضبط الذات، والاندماج الاجتماعي(السرسي، خالد عبد الرزاق النجار، و داليا مجدى جمال الدين محمود، 2013، صفحة 92).

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن أن نعرف التوافق إجرائيا بأنه فهم الإنسان لسلوكه ومشاعره وأفكاره بالدرجة التي تسمح له برسم استراتيجية يواجه من خلالها ضغوط ومطالب الحياة اليومية، وأن يتمكن من توطيد علاقات جيدة مع البيئة التي تلبي حاجاته الأساسية بطريقة مرضية إلى حد معقول بحيث يشعر بأهميته ورغبته في التقدم والتطوير لتحقيق أهدافه المرجوة.

### 3-جودة الحياة الوظيفية

إن المتمعن في الكتابات المنجزة حول مفهوم جودة الحياة الوظيفية يكتشف أن هناك اختلافا في الرؤى والتوجيهات الفكرية حول دلالاته، نظرا لاختلاف العوامل المؤثرة في تحقيق الرضا الوظيفي، والسعادة في بيئة العمل، كما قد تؤثر هذه البيئة سلبا على سلوكيات



الموظفين واتجاهاتهم نحو العمل، إذا لم تتوفر على القدر الكافي من الحوافز والمكافئات والأمن الوظيفي.

تعرف جودة الحياة الوظيفية بأنها تحقيق السعادة الموظفين في بيئة العمل والمساعدة على تحقيق التوافق المهني بين الفرد والمؤسسة، مما يساهم في رفع كفاءة المؤسسة، كما ترتبط جودة الحياة الوظيفية بعدة أبعاد منها الأمان الوظيفي، التغلب على الصعوبات، الرعاية الصحية، والسلامة المهنية، التوازن بين الحياة الشخصية وحياة العمل، التميز والإبداع الوظيفي(سويد، 2017، الصفحات 131- 132).

كما تعرف جودة الحياة الوظيفية بأنها السياسات والإجراءات والعمليات التي تنفذها المؤسسة بهدف تطوير وتحسين الحياة الوظيفية، والشخصية للعاملين فيها، الذي ينعكس بدوره على أداءهم المؤسسي(المحمادي، 2021، صفحة 452).

في نفس السياق الدلالي، تعرف جودة الحياة الوظيفية بأنها توفر العناصر الأساسية المؤثرة في بناء التصورات الإيجابية لدى الموظفين نحو متغيرات البيئة التنظيمية، وتقاس من خلال الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي والاستقلالية، ومشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات، والقدرة على تحقيق الأداء (صديق، 2021، صفحة 132).

ونستنتج من خلال هذا التعريف أن جودة الحياة الوظيفية تخلق لدى الموظفين تمثلات إيجابية عن المؤسسة، وبيئة العمل، لأنها تخلق لديهم التوافق المهني والقدرة على إنجاز وظائفهم بأكثر فعالية وتميز.

وعليه، يمكن أن نعرف جودة الحياة الوظيفية إجرائيا على أنها عملية ديناميكية تخلق لدى الموظفين الشعور بالرضا الوظيفي، والارتباط بالعمل، والالتزام التنظيمي، والسعادة الوظيفية التي تنعكس بشكل إيجابي على أدائهم المؤسسي.

## 4- التمثل

يرتبط مفهوم التمثل من الناحية السوسولوجية بعالم الاجتماع الفرنسي "اميل دوركايم" الذي يعرفه على أنه صورة للبنية الاجتماعية والثقافية للمجتمع، فالعادات والتقاليد والنظم والأعراف والقيم والاتجاهات كلها عوامل تؤثر في تشكيل التمثلات المرجعية التي يوظفها الإنسان في تفاعله مع الواقع وتحدد الكيفية التي يفكر بها (الشيباني، 2018، صفحة 61)

أما عالم النفس الاجتماعي "سارج ميسكوفيتشي" فقد ربط بين التمثلات ونظام القيم والأفكار والممارسات التي تشكل عاملاً أساسياً في توجيه وتحديد التصورات التي يحملها الأفراد في وضعية معينة، حيث تسمح لهم بالانتقال من الوصف المباشر للمواضع المدركة إلى مرحلة التفسير لدلالاتها الاجتماعية والسياسية والثقافية والقيمية والمعرفية، لأن الصور والآراء المعبر عنها تترجم من جهة الوضعية التي يوجد فيها الفرد، ومن جهة أخرى تضبط سلم القيم التي توجه سلوكيات الفرد والمجموع (الشيباني، 2018، صفحة 61).

كما يرتبط فعل التمثل بالأشخاص والظواهر والأشياء، حيث تعرف التمثلات بمحتواها المتمثل في المعرفة البسيطة واليومية لجماعة ما، وتضم العادات والتقاليد والقيم والتصورات والمواقف والأخلاق التي تختلف بين فئات المجتمع الواحد، باختلاف المستوى الفكري والأيدولوجي للأفراد، ودرجة اندماجهم في النسق الثقافي الذي ينتمون إليه (براهمي، 2021، صفحة 15).

كما ظهر مصطلح التمثل في عدة سياقات: أولهما استخدامه عند الإشارة إلى العلاقة بين اللغة والأفكار، وهذا تمثيل لغوي، وثانيهما التمثل في السياق السياسي، ويكون من خلال كيانات مؤسسية سياسية، وثالثهما ماله علاقة بالثقافة ويعنى بقضايا الهوية والأيدولوجيا وأشكال الخطاب، وفي علم الاجتماع يسهم بشكل مهم في العمليات الاجتماعية، لهذا نجد هذا المفهوم يتبلور حسب النظريات التي تعمل على توضيح معالمه والاستفادة مما قد يقدمه في فهم السلوك الإنساني (نهاري، 2019، صفحة 30).

وبناء على ما سبق، يمكننا أن نعرف التمثل إجرائياً على أنه نوع من المعارف والتصورات الذهنية المشتركة بين الأفراد، والجماعات تحدد توجهاتهم ونظرتهم إلى الواقع الاجتماعي كما تتخذ التمثلات أبعاداً رمزية ترتبط بمنظومة القيم والمعتقدات والممارسات.

## 5- الممارسة

وفقاً للمنظور السوسولوجي يمكن اعتبار الممارسات تعبيراً لفظياً لأنماط مختلفة من عناصر اجتماعية ترتبط بمجالات معينة من الحياة الاجتماعية، مثال ذلك تعليم الصفوف في بريطانيا المعاصرة باعتباره ممارسة اجتماعية، والأمر المهم المرتبط بالممارسات الاجتماعية، هو أنها تعبير لفظي عن الخطاب (وبالتالي لغة) مع عناصر اجتماعية غير خطابية، يمكننا اعتبار أي ممارسة اجتماعية تعبيراً لفظياً للعناصر الآتية: التفاعل الاجتماعي، العلاقات الاجتماعية، معتقدات الأشخاص ومواقفهم وتواريخهم وغيرها، العالم المحسوس، الخطاب (كلوف، 2009، صفحة 63).

في سياق آخر، يعتبر مفهوم الممارسة الاجتماعية عند بورديو ليس مجرد فعل صادر في الزمن الحاضر ولكنه فعل موجه من الماضي، فعل تاريخي، فكما لا بد من أن تتصافر عدة ظروف قبل هطول المطر فكذلك الممارسة، وهي محصلة خبرات مكتسبة أو موروثية، تتصافر لتقييم الواقع المعاش، وتحديد طبيعة الفعل الملائم في لحظة ما، لحظة الممارسة، "الممارسة نشاط إنساني، يقوم به فاعل، يمتلك قدرة على صنع الاختلاف، ولكنها ليست قدرة ذات متعالية، وإنما قدرة فاعل نشط مكافح" (بدوي، 2009، صفحة 12).

في سياق آخر، يربط عالم الاجتماع البريطاني أنتوني جيدنز مفهوم الممارسة praxis برؤيته "للذات self"، إذ يرى أن الذات الإنسانية بوصفها كائناً عاقلاً فاعلاً، تتحدد علاقتها بالمجتمع في ضوء مجموعة من الممارسات المستمرة، بحيث يتشكل كل من الفعل والبناء في ضوء هذه الممارسات، لا الفعل سابق على البناء ولا البناء سابق على الفعل، بل إن كلاهما متضمن في الآخر، وهذا يقودنا إلى مفهوم الظروف (النتائج) غير المقصودة

للفعل والذي يعبر عن الجوانب غير المقصودة في الأفعال الاجتماعية، وتكمن أهمية تلك النتائج أو الظروف في أنها تلفت الانتباه إلى عالم اللاوعي وعالم المسكوت عنه في السلوك، فهو مفهوم تفسيري له قدرة استكشافية، إذ يتيح الإمكانيات للتعرف على الأبنية العميقة للاوعي البشري وللمسكوت عنه في التفاعل الإنساني (ريه و علي عبد الرزاق جلي، 2013، صفحة 8).

وبناء على ما سبق يمكن أن نتبنى تعريفاً إجرائياً للموظف كالآتي:

فهم منطوق كل الأفعال المعقولة دون أن تكون نتاجاً لمخطط مفكر فيه، أو على وجه الدقة، لحساب عقلائي، إنها الأفعال المسكونة بنوع من الغاية الموضوعية دون أن تكون منظمة عن وعي بالنسبة لغاية مبنية بشكل صريح، إنها الأفعال المفهومة والمتماسكة دون أن تكون صادرة عن نية التماسك وعن قرار واع، إنها الأفعال المتكيفة مع المستقبل دون أن تكون نتاجاً لمشروع أو مخطط (احجيج، 2016).

ب. المفاهيم المكملة (المساعدة)

### 1- الموظف

الموظفون هم تشكيلة أساسية في استراتيجية أي مؤسسة، ومع ذلك، غالباً ما يتم تجاهلهم، نظراً لأن العديد من المؤسسات تركز على أصحاب المصلحة الخارجيين الذين يُنظر إلى أهميتهم فيما يتعلق بالبقاء التنظيمي على أنها أكبر. ومع ذلك، هناك دليل واف على أنه كلما زاد عدد الموظفين الذين يتعاطفون مع المؤسسة، زاد احتمال إظهارهم لموقف داعم تجاهها، وقبول استراتيجيات المؤسسة، واتخاذ قرارات تتماشى مع الأهداف التنظيمية كما أن اهتمام أي مؤسسة بموظفيها من شأنه أن يخلق بيئة عمل صحية تنعكس بشكل إيجابي على جودة الحياة الوظيفية (STUART, 2002, p. 28).

كما يمكن تعريف الموظف على أنه الوحدة المتصورة مع المؤسسة وتجربة نجاحاتها وإخفاقاتها بما تتضمنه من مواقف وسلوكيات واتجاهات ايجابية تسهم في تحقيق التميز المؤسسي، حيث تتضمن هذه السلوكيات الثقة الشخصية، والسلوكيات التعاونية، كما يخلقون فرصة للتعلم التنظيمي، حيث تمثل هذه القيم أسباباً مهمة لرجال الأعمال لبناء هوية الموظف تتماشى مع استراتيجية المؤسسة (Schlosser & Z. William Todorovic, 2006, p. 6)

أما من منظور قانوني يعرف الموظف كل من يعهد إليه بعمل دائم في مرفق عام تديره الدولة أو أحد أشخاص القانون العام الأخرى، حيث يحصل على مرتب تلتزم بدفعه إليه مباشرة الخزينة العامة (صالح، 2015، صفحة 119).

ومن منظور سوسيولوجي يعرف فإن الموظف في القطاعين العمومي والخاص يخضع لإجراءات إدارية صارمة هدفها تحقيق الرشاد والعقلانية والوصول إلى مستويات عالية من الكفاءة الإدارية، من خلال الاعتماد على طرق وأساليب محددة للعمل وتنفيذ المهام والواجبات، ومن ثم لا يعين في التنظيم البيروقراطي إلا من كان مؤهلاً لأداء تلك المهام بالشروط المحددة (قريد و فوزية زنفوني، 2019، صفحة 132).

وهو نفس الطرح الذي أكده عالم الاجتماع الألماني ماكس فيبر حول النمط البيروقراطي في التنظيم، الذي يؤكد على أهمية تقيد الموظف بالإجراءات التنظيمية الصارمة، كاحترام الوقت، وأداء المهام بالكفاءة والمهارة اللازمة، وصولاً إلى الرشادة التنظيمية.

ومن خلال ما سبق يمكن تعريف الموظف إجرائياً على أنه كل مورد بشري يعمل في مؤسسة عمومية أو خاصة، يتقاضى أجر معين مقابل أدائه لواجباته المطلوبة منه، وذلك من خلال توظيف قدراته، وطاقاته، تحقيقاً للتميز التنظيمي.

## 2-الرضا الوظيفي

الرضا الموظف من المصطلحات المستخدمة لوصف ما إذا كان الموظفون سعداء أم لا، من خلال تلبية رغباتهم واحتياجاتهم في العمل، وتحفيزهم ورفع الروح المعنوية الإيجابية لديهم، بما يحقق لهم الرضا عن سياسات المؤسسة وأهدافها التنظيمية (Sageer, Sameena Rafat, & Puja Agarwal, 2012, p. 32)

كما يعرف الرضا الوظيفي بأنه أي مزيج من العوامل النفسية والفسولوجية والبيئية التي تجعل الشخص يقول بصدق إنني راضٍ عن وظيفتي، بمعنى مدى إعجاب الناس بوظائفهم، والتي تتمظهر في مجموعة من المشاعر الإيجابية أو السلبية التي يشعر بها العمال تجاه عملهم وفي الوقت نفسه، عندما يعمل موظف ما في أي مؤسسة معاملة إنسانية فإنه يجلب معه الخبرات والمهارات التي تحقق للمؤسسة التميز والريادة (AZIRI, 2011, pp. 77- 78)

في السياق ذاته، يعرف الرضا على أنه نوع من المتعة أو حالة المودة الإيجابية التي تنمو في عملية تقييم تجربة العمل للفرد، حيث يتم أخذ الرضا الوظيفي تدريجياً باعتباره انعكاساً عاطفياً للعمل. بناءً على منظور إدراك الفرد للاعتراف به ككائن إنساني، بما في ذلك الوعي، والإدراك، والمنطق، والحكم، يتم قياس الرضا الوظيفي بشكل أساسي على العلاقة القائمة بين الرضا وسلوك المواطنة التنظيمية: أي الإدراك المعرفي للظروف والفرص والمخرجات فيما إذا كانت الوظيفة تحفز المشاعر السارة للموظفين أو العكس (Zhu, 2013, pp. 293- 294)

كما يمكن التأكيد في سياق آخر، أن الرضا الوظيفي هو موقف عام ناتج عن العديد من المواقف المحددة في ثلاثة مجالات، وهي: عوامل وظيفية محددة، الخصائص الفردية وعلاقات جماعية خارج الوظيفة. هذه العوامل لا يمكن عزلها عن بعضها البعض، حتى يمكن الحصول على فهم كامل للرضا الوظيفي: مثل عمر الموظف وصحته ومزاجه ورغباته

ومستوى طموحه، علاوة على ذلك، علاقاته الأسرية والاجتماعية، مكانته في المجتمع، المنافذ الترفيهية، النشاط في العمل التنظيمي، والسياسي أو اجتماعي، وغيرها (Mishra, 2013, p. 45)

وبناء على المعطيات المعرفية السابقة، يمكننا أن نتبنى تعريفا إجرائيا للرضا الوظيفي كالآتي:

الرضا الوظيفي هو الحالة الممتعة والعاطفية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفة ما، أو خبرات وظيفية، نتيجة شعوره بالرضا والفخر في تحقيقه أهداف العمل. يحدث الرضا الوظيفي عندما يشعر شخص ما بأنه يتمتع بالكفاءة والقيمة والأهمية والاعتراف بالإنجاز، كما يرتبط بتحسين الكفاءة، ونتيجة لذلك يعتبر مقياس لمدى سعادة الموظفين مع وظائفهم وبيئة عملهم (Jenaibi, 2010, pp. 60- 61)

### 3- الأداء المؤسسي

في أدبيات سوسيولوجيا التنظيم والعمل لا يوجد اتفاق على المعايير المستخدمة في قياس الأداء المؤسسي، حيث يعرف بشكل عام في قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها من خلال الاستثمار في مواردها المادية والبشرية تحقيقا للفعالية والتميز التنظيمي (SintayehuShibru, MesfinBibiso, & KedirOusman, 2017, pp. 60- 61)

أما من حيث الدلالة السوسيولوجية، فالأداء المؤسسي هو منظومة متكاملة لنتاج أعمال المؤسسة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية، وهو يشمل على الأبعاد الآتية:

- أداء الأفراد في وحدتهم التنظيمية.
- أداء الوحدات التنظيمية في إطار السياسات العامة للمؤسسة.
- أداء المؤسسة في إطار البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية (بوخناف، 2010، الصفحات 26- 27).

وفق هذا الفهم، فإن الأداء المؤسسي هو محصلة لكل الوحدات التنظيمية، بالإضافة إلى تأثيرات البيئة الاجتماعية، والاقتصادية، والثقافية عليها، حيث يشمل الأداء الفردي والجماعي للموظفين، ومدى تفاعل المؤسسة مع محيطها الاجتماعي والاقتصادي، والثقافي.

كما تكمن أهمية الأداء المؤسسي في مؤسسات الأعمال بجميع أنواعها في الآتي:

1-دعم أهمية الهدف الذي تسعى الإدارة إلى تحقيقه.

2-يساعد في الترجمة العلمية لجميع القرارات التي يتم اتخاذها على جميع المستويات في المؤسسة، ولتحقيق الأداء الفعال، يجب أن يتميز الأداء بالجدية والنزاهة عند اتخاذ القرارات.

3-يدعم الأداء قائمة المهام الرئيسية الموكلة إلى الإدارة ويأتي عندها وفي مقدمتها الاهتمام بتحقيق الأهداف

4-المساهمة في القدرة على تقديم نتائج ايجابية ومرضية تنعكس على جودة الحياة الوظيفية (Hanan Ayad Obeed, & Salman, Dawoodresearcher, 2021, p. 6715)

كما يرتبط الأداء المؤسسي، بكافة المخرجات التي تنتجها المؤسسة في شكل سلعة أو خدمات، بتترك أثر وانطباع إيجابي لدى العملاء، وهي أساس بقاء المؤسسة وتعزيز مكانتها وتميزها وقدرتها التنافسية (Jean, 1998, p. 113)

وكتعريف إجرائي للأداء المؤسسي يمكن القول إنها قدرة المؤسسة في الاستثمار في مواردها البشرية والمادية، بما يحقق الكفاءة والنجاعة والتميز، ويسهم في تحقيق جودة الحياة الوظيفية.

#### 4-السعادة الوظيفية

السعادة في العمل مفهوم معقد واستراتيجي في إدارة الموارد البشرية والإدارة الإستراتيجية، من منطلق أن السعادة هي سلوك تنظيمي، ولا يتعلق بالعواطف بل هو نتيجة



لرؤية استراتيجية يتمتع فيها كل فرد، على جميع المستويات الهرمية، بنقاط قوة، ويقوم بالعمل الجماعي نحو هدف مشترك، ويحصل على الرضا عند تطوير منتجات أو خدمات جديدة، ومن خلالها عادة ما يوفر فرقاً إيجابياً في حياة الآخرين مثل مشاركة المهنيين في تنظيمهم ومهامهم، والرضا الوظيفي والالتزام الإيجابي بمؤسستهم ومهامهم (Freites & Luis Enrique Ibarra Morales, 2017, p. 66)

كما ترتبط رفاهية الموظف أو سعادته بالأداء الوظيفي، حيث وجد الباحثون أن الموظفين الذين يظهرون السعادة في بيئة العمل هم الأعلى أداءً والأكثر كفاءة، ويأخذون عدداً أقل من إجازات الغياب ويظهرون سلوكاً مخلصاً لفترة طويلة من الوقت، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين أدائهم الوظيفي (Al-Ali & et al, 2019, p. 105)

بهذا المعنى، تعتبر السعادة الوظيفية شعور قوي يرتبط بالموظفين المرتبطين بشكل إيجابي بمجال عملهم بأنفسهم، بما يحقق لهم الرفاه النفسي أو السعادة مما أدى إلى تحسين أدائهم المؤسسي.

في نفس السياق الدلالي، تعرف السعادة الوظيفية بأنها تجربة متكررة، معتدلة المشاعر اللطيفة والغياب النسبي للمشاعر غير السارة والشعور العام بالرضا عن بيئة العمل ويعتبر الرضا الوظيفي المقياس الأكثر استخداماً لتحديد السعادة الوظيفية (Ficarra & et al, 2020, p. 39)

بهذا المعنى، يمكننا تعريف الموظف السعيد على أنه الموظف الناجح، والراضي عن عمله، يتميز بالولاء والرضا الوظيفي، ويسعى إلى نشر المشاعر الإيجابية بين زملائه، كما يعمل على تنمية علاقات اجتماعية أكثر تماسكاً وانسجاماً في بيئة عمله (Alromaihi, Zain Abdulla Alshomaly, & Shaju George,, 2017, p. 4)

## 6-الأمان الوظيفي

يُعرّف الأمان الوظيفي بأنه التحرر من الخوف وخسارة عمل ما، حين يتأكد الموظف بأنه سيحتفظ بوظيفته الحالية، ويستمر في عمله مدى الحياة، مما ينعكس بشكل إيجابي على جودة حياته الوظيفية، فيتحقق لديه الاستقرار الوظيفي، وتزداد دافعيته نحو العمل (Sanyal, Mohammed Wamique Hisam, & Zainab Aqeel BaOmar, 2018, pp. 203- 204)

وفي نفس السياق، يعرف الأمان الوظيفي بأنه عدم التهديد بفقدان منصب العمل، على سبيل المثال، يمكن أن يأتي التهديد بوظيفة بالطرق التالية: يمكن نقل أحدهم إلى منصب أدنى داخل المؤسسة، أو نقله إلى وظيفة أخرى على نفس المستوى، أو تسريحه مؤقتاً، كما قد يُطرد الموظف أو يُجبر على التقاعد المبكر، وقد يؤدي التغيير التنظيمي أيضاً إلى جعل الموظف غير آمن في عمله (Kwabiah, Victor Anderson Hodibert, & Amankwa Robert, 2016, pp. 20- 21)

كما يمكن تعريف الأمان الوظيفي على أنه الحصول على وظيفة مضمونة، أو الاحتفاظ بالوظيفة لمدة من الزمن، مع الشعور بالراحة، والتخلص من التوتر، كما يرتبط الأمان الوظيفي بشكل أساسي بالصحة العقلية للموظف والتخلص من الإجهاد والتعب مما يؤثر بشكل إيجابي على رضاه الوظيفي (S, 2021, p. 26)

كما يعرف الأمان الوظيفي أيضاً على أنه خبرة الموظفين في توقع أحداث غير مرغوب فيها وغير عادية في مكان العمل تتعلق بفقدان الوظيفة مما يخلق لديهم الإحساس بانعدام الأمان الوظيفي، حيث يؤدي انعدام الأمن الوظيفي إلى إثارة المشاعر السلبية بين الموظفين ويعززها ويفقد التركيز في مهمة العمل، حيث يتسبب الوضع غير الواضح والغامض في مكان العمل في عدم التركيز على العمل بسبب الإجهاد أو الشعور بعدم الأمان الوظيفي مما يخلق آثاراً ضارة على أداء الموظفين وصحتهم ورفاههم، وبالمحصلة

يؤثر سلبا على جودة حياتهم الوظيفية. (Imam & Tasawar Javed, 2019, p. 1252)

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن أن نعرف الأمان الوظيفي إجرائيا على أنه أي تهديد يمس المسار الوظيفي للموظف مما يؤثر سلبا على أدائه وولائه الوظيفي، والذي قد يشمل ظروف العمل غير الصحية، الشعور بالتوتر والقلق، عدم العدالة التنظيمية.

**ثالثا: المقاربة المنهجية وأدواتها الإجرائية وطرائق المعالجة الميدانية:**

### 1- المقاربة المنهجية:

يتعلق موضوع دراستنا بالبحث حول توصيف جودة الحياة الوظيفية بين التمثل والممارسة، وللحصول على أدق المعلومات النظرية والميدانية التي تخدم أغراض الموضوع المدروس، قمنا بتوظيف المقاربة المنهجية الوصفية، بما تتضمنه من وصف الواقع من جهة، وتحليل وتفسير وفهم هذا الواقع، ولذلك تعين من الناحية الاستراتيجية البحثية الوصفية إنجاز العمليات التالية:

أ- توصيف مؤشرات جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الموظفين.

ب- توصيف انعكاسات جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظفين.

ج- توصيف تمثلات المسؤولين لجودة الحياة الوظيفية.

د- مدى وعي المسؤولين بأهمية جودة الحياة الوظيفية

### 2- الأدوات الإجرائية:

تحتاج المقاربة المنهجية الوصفية إلى مجموعة من الأدوات الإجرائية المتعلقة بالبحث الميداني، ما يساعد على الوصف الكمي للظاهرة عن طريق المعطيات والبيانات الرقمية المتحصل عليها من تفريغ استمارات المقابلات.

كما تم الاستعانة أيضا بالمقابلات الحرة إضافة إلى قياس اتجاهات الموظفين، وذلك من أجل رصد مواقفهم واتجاهاتهم نحو جودة الحياة الوظيفية من خلال جملة المؤشرات، وسنوضح هذه الخطوات والإجراءات كالآتي:

#### أ- أداة الإحصاء:

من أجل أن تكون المقاربة المنهجية الوصفية على مستوى من الدقة والبعد العلمي فهي تحتاج إلى توظيف أداة الإحصاء التي تتمظهر من خلال تفريغ البيانات الميدانية وفق نسق تنظيم المتغيرات والمؤشرات والأبعاد، وتحويلها إلى بيانات رقمية في شكل جداول إحصائية بسيطة ومركبة.

كما أن التوظيف الإحصائي يظهر لنا جليا بتحويل الأرقام إلى جملة من الدلالات الإحصائية، ما يسمح بتفسيرها وفهمها، والوصول إلى الكشف عن الأنساق الخفية وجملة الوقائع التي تمحورت حولها التساؤلات السابقة.

#### ب- المقابلة المفتوحة:

لقد حاولنا من خلال هذه المقابلات الكشف عن نظرة المسؤولين لجودة الحياة الوظيفية، وذلك من خلال معرفة مواقفهم وتمثلاتهم حول جودة الحياة الوظيفية، وكذا معرفة مدى وعي المسؤولين بأهمية جودة الحياة الوظيفية، وعليه قمنا بوضع أربعة عشرة سؤالاً موزعة على محورين.

- المحور الأول: ويتعلق بتمثلات المسؤولين لجودة الحياة الوظيفية، ويشمل 8 أسئلة.

- المحور الثاني: وقد تعلقت بياناته بمدى وعي المسؤولين بأهمية جودة الحياة الوظيفية وضم 6 أسئلة.

وقد أجرينا المقابلات المفتوحة مع عينة قصدية، تكونت من 10 مسؤولين، حيث أجرينا المقابلات مع كل من:

- مسؤول الموارد البشرية.
- مقتصد.
- رئيس مكتب الوساطة الاجتماعية والعائلة.
- رئيس مصلحة حماية الأشخاص المعوقين وترقيتهم.
- مسؤول مصلحة الإدارة العامة والوسائل.
- رئيس مصلحة التلاحم الاجتماعي والشبيبة.
- رئيس مكتب متابعة تنفيذ أجهزة الإدماج الاجتماعي وبرامج التنمية الاجتماعية.
- رئيس مكتب النشاطات التضامنية ونشاطات الجمعيات ذات الطابع الاجتماعي والإنساني وتقييمها.
- رئيس مكتب الميزانية والوسائل ومتابعة المشاريع
- رئيس مكتب المستخدمين والتكوين.

### ج- قياس الاتجاهات:

إن طبيعة الموضوع في جانب منه هو معرفة اتجاهات الموظفين نحو جودة الحياة الوظيفية قد فرض علينا من الناحية المنهجية استخدام تقنية قياس الاتجاهات وكون أن هذا الأسلوب يتطلب إجراءات دقيقة لجمع البيانات، فهو يقوم على وضع بنود إيجابية وأخرى سلبية، وأخرى محايدة التي تقابلها 5 درجات تحدد رأي المبحوثين، بحيث يطلب إلى الشخص تقديم إجابته على السؤال بإحدى الصيغ الآتية:

- عبارة أوافق بشدة (+2) - عبارة أعارض بشدة (-2)

- عبارة أوافق (+1) - عبارة أعارض (-1)

- عبارة محايد (لا أدري) (0)

وقد احتوت استمارة قياس الاتجاهات للعاملين بمؤسسات النشاط الاجتماعي بولاية قلمة نحو التوافق المهني على المحاور التالية:

**المحور الأول:** خاص بالبيانات الأولية المتعلقة بالعامل، اشتملت على أربع أسئلة محددة حول: السن، الجنس، المستوى التعليمي، التخصص المهني.

**المحور الثاني:** بمؤشرات جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل، وقد احتوى على سبع عبارات.

**المحور الثالث:** خاص بانعكاسات جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين، وقد احتوى على سبع عبارات.

### 3- طرائق المعالجة الميدانية: التحليل والتفسير والفهم

إن دراسة الوقائع دراسة ملموسة يتطلب جليا عملية التحليل، التي تركز على تفكيك هذا الواقع وذلك ابتداء من وصف الظاهرة المدروسة، والكشف عن الأنساق الخفية المتحكمة في ممارسات المسؤولين بمؤسسة والتعرف على مدى وعيهم بأهمية جودة الحياة الوظيفية، وكذا التعرف عن اتجاهات الموظفين حول جودة الحياة الوظيفية، علاوة على هذا يأتي دور تفسير وتحليل مؤشرات جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل، وكذا التعرف على المعوقات الأساسية التي تحول دون تحقيق جودة الحياة الوظيفية، وذلك من خلال الكشف عن مؤشرات وأبعادها كالمعوقات الثقافية مثل: ضعف الوعي بأهمية جودة الحياة الوظيفية سيطرة الثقافة التقليدية، وغياب السعادة الوظيفية، وتراجع ثقافة المؤسسة، وكذا المعوقات الاجتماعية مثل: ضعف مشاركة الموظفين، تراجع الأمان الوظيفي، ونقص الرضا الوظيفي والمعوقات المؤسساتية مثل: عدم اهتمام الإدارة بجودة الحياة الوظيفية، وعدم العدالة التنظيمية، وغياب التمكين الإداري.

#### 4- مجالات الدراسة

##### أ. المجال المكاني:

تم إجراء دراستنا الميدانية على مستوى بمؤسسات النشاط الاجتماعي بولاية قلمة التي أنشئت في 18 ديسمبر 1996 استنادا إلى المرسوم التنفيذي رقم 96-417 (أنظر للملحق).

##### ب. المجال البشري:

وقد حاولنا في دراستنا هذه أخذ عينة قصدية، بحيث اخترنا 70 موظفا من المجموع الكلي المقدر عددهم 433 موظفا، وذلك لمحاولة إعطاء صورة واضحة عن الموضوع محل الدراسة لاسيما أنه تعذر علينا الاتصال بجميع الموظفين، وللعينة المختارة خصائص، نذكر منها:

##### 1- السن:

الجدول رقم 01 يمثل سن المبحوثين:

السن	التكرارات	النسب%
من 25 إلى 30 سنة	11	15,71%
من 30 إلى 35 سنة	18	25,71%
من 35 إلى 40 سنة	12	17,14%
من 40 إلى 45 سنة	17	24,28%
من 45 سنة فما فوق	12	17,14%
المجموع	70	100%

**المصدر: بيانات استمارة قياس الاتجاهات سؤال رقم 01**

يلاحظ أن شريحة السن لأفراد العينة تتركز في الفئة العمرية التي تتراوح ما بين 30 سنة و35 سنة، ثم تليها الفئة من 35 سنة إلى 40 سنة، ومن 45 سنة فما فوق بالتساوي بعده الفئة العمرية التي يتراوح سنها بين 40 سنة و45 سنة، ثم تليها الفئة العمرية التي يتراوح سنها من 25 سنة إلى 30 سنة.

يتبين أن سن شريحة الأفراد الموظفين يتركز ما بين 30 سنة و35 سنة، وهي فئة الشباب، وبالتالي فإن المؤسسة تعتمد بشكل واضح على الشباب نظرا لطبيعة المهام الصعبة التي تتطلب طاقات وكفاءات شابة قادرة على تحمل المسؤولية.

في حين تساوت الفئات العمرية من 35 إلى 45 سنة ومن 45 سنة فما فوق بنسبة (17.14%)، مما يدل على أن هناك تقارب واضح لسن الموظفين القدامى، الذين يمارسون الوظائف الإدارية الأساسية، وهم غالبا موظفون ذوي خبرة وعلى وشك التقاعد.

**2-الجنس:**

**الجدول الثاني يمثل جنس المبحوثين:**

الجنس	التكرارات	النسب %
موظف	30	42.85%
موظفة	40	57.14%
المجموع	70	100%

**المصدر: بيانات استمارة قياس الاتجاهات (السؤال رقم 02)**

من الملاحظ أن هناك تقاربا واضحا بين فئة المبحوثين الموظفات بنسبة (57.14%) أما فئة الموظفين فتقدر نسبتها بـ (42.85%)، ويرجع هذا التقارب إلى أن الوظائف



المكتبية الإدارية تستقطب الجنس الأنثوي كثيرا، كما أن طبيعة نشاط المؤسسة بوصفها خدماتية تتطلب تضافر جهود الجميع بما في ذلك العنصر الذكوري.

### 3-المستوى التعليمي:

الجدول رقم (03) يمثل المستوى التعليمي:

النسب	التكرارات	المستوى التعليمي
35,29%	00	أمي
23,52%	00	ابتدائي
08,57%	06	متوسط
44,28%	31	ثانوي
45,58%	32	جامعي
100%	70	المجموع

المصدر: بيانات استمارة قياس الاتجاهات (السؤال رقم 03)

من خلال المعطيات المستقاة في الجدول أعلاه، يظهر أن المستوى الجامعي والثانوي يغلب على أفراد العينة بنسبة 45.25%، و 44,28% على التوالي، وهي نسب متقاربة تؤكد أن المصالح الإدارية بالمؤسسة تحتاج إلى موارد بشرية مؤهلة ومتعلمة حتى تتمكن من تقديم خدمات ترقى إلى المستوى المطلوب، وتستجيب لاحتياجات المتعاملين.

أما فئة المستوى التعليمي المتوسط المقدرة بنسبة 08,57 %، فيشغلون وظائف مكتبية بسيطة نظرا لأن الظروف لم تساعدهم على إكمال دراستهم.

## 4- التخصص الوظيفي:

الجدول رقم (04) خاص بالتخصص المهني:

النسب (%)	التكرارات	الإجابات	
67,14%	47	يوجد	التخصص المهني
32,85%	23	لا يوجد	
100	70	المجموع	

المصدر: بيانات قياس الاتجاهات (السؤال رقم 04)

يلاحظ أن أغلبية أفراد العينة يوجد لديهم شهادة مهنية أو تخصص مهني، حيث قدر عددهم 67.14% والذين يشغلون وظائف تقنية وخدماتية متمثلة أساسا في الإعلام الآلي تسيير المخازن سكرتاريا، كهربائي، ميكانيك، عون إدارة وغيرها، وهذا ما يؤكد أن مؤسسة طبيعة نشاطها خدماتية تولي أهمية بالغة للتخصص المهني في سياساتها التشغيلية.

أما نسبة 32,85% من المبحوثين لا يوجد لديهم تخصص مهني، وهذا يدل على النظرة التقليدية للوظيفة في المؤسسة بأنها لا تحتاج إلى أي تخصص أو شهادة مما يقلل اندماج العمال في بيئة عملهم، وقد يؤثر سلبا على جودة حياتهم الوظيفية.

## خلاصة

حاولنا في هذا الفصل تبيان مختلف الإجراءات الميدانية والخطوات الإجرائية الهامة المتعلقة بالجهاز المفهمي والمقاربات المنهجية، وقد تبينت عندنا صورة أوضح وأشمل وذلك بفضل المعلومات والمعطيات التي تم الحصول عليها من طرف المسؤولين في المؤسسة إضافة إلى ما أفادنا به الموظفين من معلومات في إطار قياس اتجاهاتهم وسنحاول في الفصل الموالي تحليل مختلف المقاربات النظرية التي استندنا عليها في دراستنا.

## ج. المجال الزمني

## ج- المجال الزمني:

1- الزيارات الأولى تمت مع ممثلين عن الموظفين

اليوم: 2022 /3/10.

الجهة: مصلحة الموارد البشرية.

2- الزيارات الثانية تمت مع الموظفين

اليوم: 2022 /03 /16.

الجهة: مكاتب ومصالح مؤسسات النشاط الاجتماعي.

3- الزيارات الثالثة تمت مع مسؤولي المصالح

اليوم: 2022 /04 /12.

الجهة: المكاتب التابعة لمؤسسات النشاط الاجتماعي.

## المصادر والمراجع

1. أبي محمد المزوق. (2016). دور جودة حياة العمل في تعزيز انهماك العمال في منظمات الرعاية الصحية دراسة ميدانية في بعض المستشفيات الخاصة العاملة في محافظة دمشق. سورية: الجامعة الافتراضية السورية.
2. أحمد موسى بدوي. (2009). ما بين الفعل والبناء الاجتماعي في نظرية الممارسة لدى بير بورديو". إضافات (المجلة العربية لعلم الاجتماع) (العدد 8، خريف).
3. أسماء محمد السرسى، خالد عبد الرازق النجار، وداليا مجدى جمال الدين محمود. (2013). جودة حياة معلم التربية الخاصة وعلاقتها بالمشكلات السلوكية لدى عينة

- من الاطفال ذوى الاعاقات العقلية البسيطة. مجلة دراسات الطفولة، العدد 10 (المجلد 16).
4. السيد كردي. (28 جويلية، 2019). نشأة وتطور دراسة جودة الحياة الوظيفية. تم الاسترداد من موقع بوابات كنانة أون لاين:  
<https://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/1036228>
6. أمل عادل عبد ربه، وعلي عبد الرزاق جلبي. (2013). الحركات الاجتماعية الجديدة وحقوق الإنسان: تحليل نقدي لخطاب حركات مناهضة العولمة. المؤتمر التأسيسي " الحراك العربي يسائل العلوم الاجتماعية. بيروت: المجلس العربي للعلوم الاجتماعية.
7. بهاء أمين حسن الجوازنة. (2019). فاعلية برنامج إرشادي واقعي في تنمية الجودة الزوجية والمهارات الاجتماعية لدى المتزوجات حديثا في محافظة الكرك. دراسات، العلوم التربوية، المجلد 46 (العدد 2).
8. جعفر وصفي توفيق أبو صاع، ديانا فائق وهبي، ومحمد عبد الرحيم كلوب. (2019). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين التقنية - خضوري من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. المجلة الدولية لضمان الجودة، المجلد الثاني (العدد الأول).
9. جوان إسماعيل بكر. (2013). جودة الحياة وعلاقتها بالانتماء والقبول الاجتماعيين. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
10. جيهان على السيد سويد. (2017). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالمسؤولية المهنية وتحقيق التنمية المستدامة لدى عمال الشركة القابضة للقطن والغزل والنسيج والملابس شبين الكوم بمحافظة المنوفية. مجلة الإرشاد النفسي (العدد 25، الجزء الثاني).

11. حاتم خليفة بريس العجيلي، وحسن عبد الصاحب مهدي. (2015). تطوير أداء تنفيذ الهياكل الخرسانية في قطاع التشييد في العراق باستخدام التقنية الإدارية الحديثة (Six Sigma). مجلة الهندسة، المجلد 21 (العدد 1).
12. حسان ميراني. (2016). الهوية المهنية الاجتماعية لفئة إطارات المؤسسات الاقتصادية العمومية. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم اجتماع العمل. الجزائر: قسم علم الاجتماع، جامعة باجي مختار عنابة.
13. حسن احجيج. (2016, 11 20). بورديو قائمًا فنجشتاين. تم الاسترداد من حكمة: <https://hekmah.org/%D8%A8%D9%88%D8%B1%D8%AF%D9%8A%D9%88-%D9%82%D8%A7%D8%B1%D8%A6%D8%A7%D9%8B-%D9%81%D8%AA%D8%BA%D9%86%D8%B4%D8%AA%D8%A7%D9%8A%D9%86-%D9%86%D9%82%D8%AF-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%82%D9%84-%D8%A7%D9%84%D8%B3/>
14. حورية نهاري. (2019). التمثّل الدلالي للمفردات لدى طفل ما قبل التّمدرس - بحث في إواليّات الاكتساب اللّغويّ - مجلة إشكالات في اللغة والأدب، المجلد 8 (العدد 5).
15. خالد بن غازي مسفر المحمادي. (2021). القيادة التحويلية ودورها في جودة الحياة الوظيفية. مجلة الجامعة العراقية، المجلد 51 (العدد 31).
16. سمير قريد، وفوزية زنفوفي. (2019). اتجاهات الموظفين نحو الأساليب الإدارية الحديثة - دراسة ميدانية ببلدية الحجار ولاية عنابة - مجلة القبس للدراسات النفسية والاجتماعية، المجلد الأول (العدد الخامس).

17. سهير شاكر صديق. (2021). تأثير رأس المال النفسي الايجابي في جودة الحياة الوظيفية بالمديرية العامة لتربية الرصافة في محافظة بغداد. *مجلة الريادة للمال والاعمال، المجلد 2 (العدد 1)*.
18. صلاح السيد عبده، هالة محمد السيد صالح، وفيصل كامل برغش محسن. (2018). النماذج العالمية في مجال إدارة الجودة الشاملة وإمكانية الاستفادة منها للمؤسسة التعليمية. *مجلة كلية التربية بينها (العدد 116) أكتوبر ج (6)*.
19. عائشة التايب. (2011). *النوع وعلم اجتماع العمل والمؤسسة*. القاهرة: منظمة المرأة العربية.
20. عبد الكريم براهيم. (2021). جائحة كورونا في تونس: التّمثلات الاجتماعية والتّداوي بالغذاء سكّان الأرياف. *مجلة أنثروبولوجيا، المجلد 7 (العدد 2)*.
21. عبد الكريم بن خالد، ومباركي بوحفص. (2015). فلسفة ادارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني. *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية (العدد 20)*.
22. عبد الناصر صالح. (2015). الموظف العمومي وعلاقته بالدولة. *مجلة دراسات في الوظيفة العامة (العدد الثالث)*.
23. علي عبد الكريم عبد الله الصفار. (2016). التطبيقات الاجرائية لإدارة الجودة الشاملة في اقسام التربية البدنية وعلوم الرياضة من وجهة نظر العاملين عليها. *مجلة الفتح، المجلد 12 (العدد 66)*.
24. فاطمة محمد أحمد بريك. (2016). فاعلية برنامج التدريب علي المهارات الاجتماعية في رفع جودة الحياة لدي عينة من طالبات كلية التربية جامعة الباحة. *مجلة كلية التربية بينها، الجزء 1 (العدد 107)*.
25. محمد حسن رسمي، هالة محمد السيد، وخيرية محمد بن عصمان. (2018). إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة. *مجلة كلية التربية بينها (العدد 116) أكتوبر ج (6)*.

26. مريم البلوشي، وسعيد الظفري. (2019). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بمعتقدات الكفاءة الذاتية التدريسية لدى المعلمين بسلطنة عمان. *المجلة الأردنية في العلوم التربوية، المجلد 15 (العدد 4)*.
27. مصباح الشيباني. (2018). *مآزق ثورة "الشعب يريد" ومآلاتها: مقارنة سوسولوجية في عقل ما قبل الثورة*. تونس: دار زينب للنشر.
28. نهاد عبد الرحمان الشنطي. (2016). واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل (دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان). رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الدولة والحكم الرشيد، فلسطين: برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى - غزة.
29. نورمان فار كلوف. (2009). *تحليل الخطاب: التحليل النصي في البحث الاجتماعي*. (طلال وهيب، المترجمون) بيروت: المنظمة العربية للترجمة.
30. هشام بوخناف. (2010). وظيفة العلاقات العامة وانعكاساتها على أداء المؤسسة العمومية الجزائرية - دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر. عناية .. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص علاقات عامة. الجزائر: كلية الآداب و العلوم الإنسانية و الاجتماعية.
31. Alromaihi, M. A., Zain Abdulla Alshomaly, & Shaju George,. (2017). JOB SATISFACTION AND EMPLOYEE PERFORMANCE: A THEORETICAL REVIEW OF THE RELATIONSHIP BETWEEN THE TWO VARIABLES. *International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences, Vol. 6 (No. 1)*.
32. AZIRI, B. (2011). JOB SATISFACTION: A LITERATURE REVIEW. *MANAGEMENT RESEARCH AND PRACTICE, VOL. 3 (ISSUE 4)*.

33. Cai, T., & et al. (2021). The Quality of Life Definition: Where Are We Going? *Uro, 1(1)*.
34. Farquhar, M. (1995). Definitions of quality of life: a taxonomy. *Journal of Advanced Nursing*(Issue 22).
35. Ficarra, y. L., & et al. (2020). Does Organizational Culture Affect Employee Happiness? *Journal for Leadership and Instruction, v19* (n2).
36. Freites, Z. M., & Luis Enrique Ibarra Morales. (2017). Practical application of the Lima Happiness Scale in workers of service companies at Barquisimeto, Venezuela. *Cuadernos de Administración, Journal of Management, Vol. 33* (N° 59).
37. Imam, S., & Tasawar Javed. (2019). Job Security, Organizational Support and Employee Performance: Mediating Role of Employee Satisfaction in Medical Sector of Pakistan. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, Vol. 9* (No. 3).
38. Jean, B. (1998). *Les Meilleurs Pratiques De Management Au Cœur De La Performanc*. Paris.
39. Jenaibi, B. A. (2010). Job Satisfaction: Comparisons Among Diverse Public Organizations in the UAE. *MANAGEMENT SCIENCE AND ENGINEERING, Vol. 4*(No. 3).
40. Kwabiah, A., Victor Anderson Hodibert, & Amankwa Robert. (2016). Job Security, Job Satisfaction and Organizational Commitment as Correlates of Job Performance among Workers in Takoradi, Ghana. *AFRICA DEVELOPMENT AND RESOURCES RESEARCH INSTITUTE (ADRR) JOURNAL, VOL. 25* (NO. 7).



41. Mishra, P. K. (2013). Job Satisfaction. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science, Volume 14*(Issue 5).
42. Poor, M. H., Masoud Amoo Poor, & Mona Ahmadi Darkhaneh. (2013). THE QUALITY OF SERVICE AND ITS IMPORTANCE IN SERVICE ORGANIZATIONS. *Arabian Journal of Business and Management Review (OMAN Chapter), Vol. 3* (No.3, Oct).
43. S, A. K. (2021). Employee's Job Security. *Quest Journals. Journal of Research in Business and Management, Volume 9* ( Issue 6).
44. Sageer, A., Sameena Rafat, & Puja Agarwal. (2012). Identification of Variables Affecting Employee Satisfaction and Their Impact on the Organization. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) , Volume 5* (Issue 1).
45. salman, F., Dawoodresearcher, & :Hanan Ayad Obeed. (2021). The quality of institutional performance according to the entrepreneurial management Applied research in the Municipality of Baghdad. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government, Vol. 27*(No. 2).
46. Sanyal, S., Mohammed Wamique Hisam, & Zainab Aqeel BaOmar. (2018). Loss Of Job Security And Its Impact On Employee Performance – A Study In Sultanate Of Oman. *International Journal of Innovative Research & Growth, Volume-7* (Issue-6).
47. Schindler, L., & et al. (2015). Definitions of Quality in Higher Education: A Synthesis of the Literature. *High. Learn. Res. Commun., Volume 5*(Num. 3).
48. Schlosser, F. K., & Z. William Todorovic. (2006). Entrepreneurial Charisma: A Key to Employee Identification? *Journal of Small Business & Entrepreneurship, 19*(1) .

49. SintayehuShibru, MesfinBibiso, & KedirOusman. (2017). Assessment of Factor Affecting Institutional Performance: The Case of Wolaita Sodo University. *Journal of Education and Practice, Vol.8(No.7)*.
50. STUART, H. (2002). Employee Identification with the Corporate Identity. *International Studies of Management & Organization, vol. 32(32. no)*.
51. Waleed Al-Ali و ،et al .(2019) .The mediating effect of job happiness on the relationship between job satisfaction and employee performance and turnover intentions: A case study on the oil and gas industry in the United Arab Emirates .*Journal of Business and Retail Management Research (JBRMR) ،Vol. (13)Issue (4)*
52. Yanhan Zhu .(2013) .A Review of Job Satisfaction .*Asian Social Science ،Vol. (9)No.( 1)*.

## الفصل الثاني:

المقاربات النظرية لجودة الحياة الوظيفية،

التمثلات والممارسات

توطئة

أولاً: المقاربات النظرية لجودة الحياة الوظيفية

ثانياً: المقاربات السوسيولوجية للتمثلات والممارسات

خلاصة

## توطئة:

لاشك أن للمقاربة السوسيولوجية كإجراء منهجي دور هام في نقل الباحث إلى المستوى المذهبي المتفتح نظرا لوظيفتها التغييرية، لأن المقاربة قراءة مغايرة لحركية المجتمع وسكونيته، وهي اجتياح مباشر وغير مباشر لتضاريس المجتمع في مختلف مظاهره وتشكيلاته، تحركها أسئلة الهم السوسيولوجي وتقودها نحو إجابات محتملة نابعة من النقد والمسائلة والهدم والبناء، فهي تؤسس هذا التباين بدأ من موضوعها، وكذا من طرائق إشتغالها التي تراهن عن الكلية والعمق النظري لأجل الإحاطة بتفاصيل الظاهرة وامتدادها، وصولا إلى مزيد من الاحتواء والفهم (العطري، 2000، صفحة 24).

بهذا المعنى، تعمل المقاربة من الناحية السوسيولوجية على توجيه تفكير الباحث وتؤطره ضمن نسق فكري معين وتفكير منطقي وعقلاني، خاصة من خلال جملة المفاهيم الدقيقة التي تتوفر عليها كل مقاربة، وتعتبر المقاربات عن نتائج دراسات نظرية وتطبيقية وعن مختلف أشكال الفعل الاجتماعي لذا من المهم الاستناد إليها، كما أنها تعبر عن خلاصة تجارب متراكمة لا يمكن تجاوزها وتجاهلها، وهي تختصر لنا الكثير من الجهد والوقت الذي يمكن أن نستغرقه في فهم الكثير من أشكال الفعل الاجتماعي (قاسمي، 2017، صفحة 126).

وإذا كان علينا أن نتساءل، فلنتساءل عن الاختيار الصحيح للمقاربة السوسيولوجية التي سنطبقها في دراستنا، وهي مرحلة صعبة عند الكثير من الباحثين في علم الاجتماع خاصة لما يتعلق الأمر بموضوع حديث في - في حدود علمنا - قلما استأثر باهتمام علماء الاجتماع، لأن أغلب الدراسات السوسيولوجية اهتمت فقط بالجانب السيكلوجي وهو ما يمثل عائقا كبيرا قد يحول دون بلورة هذا الموضوع وفق أطر نظرية وسوسيولوجية عامة يرتبط بموضوع جودة الحياة الوظيفية.

لذلك ثمة حقيقة يجب الانتباه إليها، وهي أن عرض المقاربات السوسولوجية المرتبطة بالدراسة ونقدها ومناقشتها، لتبيان أي المقاربات التي يمكن أن تتماشى مع توجهات الباحث المعرفية والمنهجية (ساقور، 2008، صفحة 04).

وبناءً على ما سبق، يسعى هذا الفصل إلى عرض مختلف الأفكار المتعلقة بمسألة جودة الحياة الوظيفية، التمثلات والممارسات، ومناقشتها بنوع من التفاصيل رغم تمايز المقاربات، ويسعى أيضاً إلى عرض مختلف المقاربات السوسولوجية التي باتت اليوم تشكل مرجعاً أساسياً يصعب تجاوزه.

### أولاً: المقاربات النظرية لجودة الحياة الوظيفية:

#### 1- مقارنة سلم الحاجات عند أبراهام ماسلو

يعد "أبراهام ماسلو" عالماً في علم النفس التكويني ومتخصص في السلوك الإنساني وهو أول منظر اهتم بشكل واضح بتحفيز الإنسان في العمل، وفي سنة 1954 ألف كتاباً يعتبر مرجعاً في مسألة التحفيز في العمل وعرفت نظريته صدى كبير في الوسط الصناعي وبالأخص هرم الحاجات الإنسانية، حيث يؤكد ماسلو بأن دافعية الفرد نحو العمل مرتبطة ببحثه الدائم عن الحاجات وإشباعها، وقد صنفها إلى صنفين هما: الحاجات الأولية وتتضمن الحاجات الفسيولوجية الأساسية وحاجات الأمان، والحاجات الثانوية وتتضمن حاجات الانتماء وحاجات الاحترام والتقدير وحاجات تحقيق الذات (شرابي، 2007، صفحة 44).

ومن هذا المنطلق اقترح ماسلو هرم الحاجات الشهير الذي يضم خمس مستويات وفقاً لأهميتها للفرد كما هو موضح في النقاط الآتية:

- الحاجات الفسيولوجية: وهي تشمل الحاجات الجسمانية الأساسية لاستمرار الحياة كالحاجة إلى الطعام والشراب والهواء والملبس والراحة وغيرها.

- حاجات الأمان: وهي تشمل حاجات الشخص لتوفير الأمان سواء كان هذا الأمان من الناحية المادية أو من الناحية المعنوية والنفسية أو الأمان ضد الأضرار الجسدية.

- الحاجات الاجتماعية: وتشمل حاجة الفرد لشعوره بأنه محبوب من الآخرين ومتفاعل معهم بشكل ايجابي في المجتمع.

- حاجات التقدير: وتشمل حاجة الفرد بتقدير الآخرين واحترامهم له، وشعوره بالقدرة والنجاح وكذلك الحاجة لتقدير الشخص لذاته.

- حاجات تحقيق الذات: وتشمل حاجة الفرد أن يحقق أحلامه وآماله، ويكون ذلك باستخدام قدراته ومواهبه في الوصول إلى المركز المرغوب (البياتي، 2012، صفحة 131).

يظهر أن تقسيم ماسلو للحاجات على أساس نظريته للفرد على أنه كل متكامل منتظم، كما أنه نظمها على حسب قوة هذه الحاجات وفاعليتها، فكل من هذه الحاجات لا تظهر إلا إذا أشبعت الحاجة التي قبلها في الترتيب الهرمي، حيث أن الحاجات الفسيولوجية هي المهمة في الحفاظ على حياة الفرد وإشباعها يؤدي بالفرد للانتقال إلى الحاجة التي تليها، وهي الحاجة للأمن وبتحقيقها ينتقل للحاجة (قريد، 2016، صفحة 33).

تعتبر حاجة الفرد للأمان الوظيفي من أهم الحاجات في حياة الموظفين، فتصرفات الإدارة الاعتبائية، والتميز واللاعادلة التنظيمية قد يشكل عائق في طريق إشباع هذه الحاجة، وما أن يشبع الفرد حاجته للأمان الوظيفي حتى تبرز حاجة أخرى لتحل محلها في سلم الحاجات، وما إن يرضيها حتى تحل محلها حاجة تليها في سلم الحاجات وهي الشعور بالاحترام والتقدير من قبل الآخرين، أما الحاجة التي تقف في أعلى درجات هذا السلم فهي الحاجة لتحقيق الذات، حيث تتصل بالنقطة في النفس وتمثل مدخلا أساسيا لتحقيق جودة الحياة الوظيفية (القيوتي، 2012، الصفحات 56-57).

## 2- مقارنة العلاقات الإنسانية

ظهرت هذه المقاربة كرد على مقاربة الإدارة التي تركز في الأساس على العمل الصارم، وتعتبر الفرد العامل مكمل للآلة، الأمر الذي ساهم بدوره في بروز حركة نقدية للإدارة العلمية تركز على أهمية تحسين العلاقات الإنسانية، والاجتماعية بين العمال فيما بينهم،

وبين العمال والمشرفين عليهم، مثل تحسين الاتصال والتواصل، كما نظرت إلى الفرد العامل على أنه كائن بشري له قيم، وأحاسيس ومشاعر يجب مراعاتها والاعتراف بها (Ballé, 1990, p. 30)

تم تطوير مقارنة العلاقات الإنسانية للإدارة من دراسة تجريبية لالتون مايو ورفاقه الذين نفذوا الدراسة في مصنع هاوثورن ويسترن إلكترونيك القريب من شيكاغو الولايات المتحدة بين عشرينيات وثلاثينيات القرن الماضي، كان البحث التجريبي مصمم لاختبار تأثير شدة الإضاءة على العامل وتأثير العلاقات الإنسانية على سلوكه، وقد خلصوا إلى عدد من النتائج أهمها أن كلا من العوامل الاجتماعية والنفسية في مكان العمل جنباً إلى جنب مع الظروف المادية تأثير كبير على معنويات الموظفين ومخارجاتهم، وتوصلوا إلى حقيقة أن العمال ليسوا خاملون أو منعزلين، بل هم كائنات اجتماعية يميلون إلى تشكيل مجموعات صغيرة مثل المنظمات غير الرسمية كما توصلوا إلى أن أسلوب القيادة الإشراف، التواصل والمشاركة دوراً مركزياً في التأثير على سلوك العمال ورضاهم وإنتاجيتهم (Omodan, Cias, T. Tsotetsi, & Bekithemba Dube, 2020, pp. 2- 3)

وبالمجمل، تؤكد هذه المقاربة إن تحقيق جودة الحياة الوظيفية يرتبط أساساً باعتراف الإدارة بالجانب المعنوي والنفسي للموظفين، والاهتمام بتحقيق رفاهيتهم، وتنمية علاقات إنسانية تقوم على الثقة والتعاون المتبادل بين الأفراد والإدارة، بما يحقق الأمان الوظيفي.

### 3- المقاربة البنائية الوظيفية:

تركز المقاربة البنائية الوظيفية على التحليل السوسولوجي بعيد المدى، ولذلك أساساً بالخصائص الكلية للبناء الاجتماعي، والطبيعة العامة للمؤسسات الاجتماعية، ويمكن فهم ما يعنيه الموظفون ب: العلاقة المتداخلة أو المترابطة بين أجزاء النسق الاجتماعي، من خلال النظر إلى الأدوار البنائية الفاعلة في مؤسسة خدمتية مثلا والتي تكون أجزاء بنائية مترابطة فيه، كالأخصائيين الاجتماعيين، والمرشدين النفسانيين، وأعاون المكاتب وغيرهم، فجميع هذه الأدوار مترابطة، وربما نحتاج فقط إلى التفكير في اختلال أحد هذه الأدوار حتى

ندرك الاعتمادية المتبادلة بينهم، والعلاقات الاجتماعية حسب منظري هذه المقاربة عملية مركبة لا تتم الا بوجود طرفين على الأقل وعلاقات للتأثر والتأثير المقابل، بحيث يتحقق الفهم المشترك، وهو ما أكد عليه تالكوت بارسونز - أبرز منظري الاتجاه البنائي الوظيفي - من خلال بناء استراتيجية نموذجية على أساس العلاقة بين الذات والآخر، واستنادا لما يسميه ميكانيزم الانجاز في التوقعات، وهو مفهوم وثيق الارتباط بتكامل التوقعات في أداء الدور الاجتماعي (ولاس و ألسون وولف، 2012، الصفحات 52- 53).

وبتعبير آخر، يذهب بارسونز إلى توضيح مسألة التكامل بين الأفراد والجماعات في التنظيم، حيث تتأكد عملية التكامل من خلال أنماط معيارية محددة تنظم العمليات المختلفة التي يتم من خلالها مواجهة المتطلبات الوظيفية التي تفرضها المنظومة، هذه المتطلبات الوظيفية التي يتعين على كل منظومة مواجهتها بغية المحافظة على بقائها تشمل العناصر الآتية: المواءمة وتحقيق الأهداف وهما مطلبان يتعلقان مباشرة بعلاقة النسق بالبيئة المحيطة به، ثم التكامل والكمون، وهما مطلبان يرتبطان بالظروف الداخلية للنسق، وتعمل كل منظومة، وبمختلف المستويات على تلبية هذه المتطلبات وضمان تحقيقها للمحافظة على الأداء الوظيفي في إطار المنظومة الأوسع (الأصفر و أديب عقيل، 2003، الصفحات 135 - 136).

ورغم تأكيد المقاربة البنائية الوظيفية على أهمية وجود أهداف مشتركة بين أفراد التنظيم لتحقيق جودة الحياة الوظيفية، إلا أنها تجاهلت ظواهر التنوع والتقسيمات والتناقضات بين أجزاء التنظيم، الامر الذي دفع روبرت ميرتون إلى استحداث مفهوم الاختلال الوظيفي أو المعوقات الوظيفية المرتبطة بمفهوم التوتر والجهد والقيود على المستوى البنيوي الذي قد يحد من تكامل الأدوار الاجتماعية للفاعلين الاجتماعيين ويحد من تحقيق جودة الحياة الوظيفية، نتيجة معوقات ثقافية او اجتماعية ومؤسسية تعرقل تلائم النسق.



## 4- مقارنة الفردانية المنهجية

ترتبط هذه المقاربة من الناحية السوسيولوجية بعالم الاجتماع الفرنسي ريمون بودون أول مؤسسي ما يعرف حديثاً في السوسيولوجيا الفرنسية بتيار الفردانية المنهجية"، وفي نظره يقتضي مبدأ الفردانية المنهجية من عالم الاجتماع ان يقيم قاعدة منهجية لاعتبار الأفراد أو الفاعلين الفرديين المنتمين إلى نظام تفاعل واحد كذرات منطقية في تحليله، وتبني هذه القاعدة المنهجية على أساس اعتبار الأفراد المسؤولين المباشرين عن ما يطرأ من ظواهر اجتماعية داخل الأنظمة، وهو اعتبار يعيد ترتيب وحدات التحليل من جديد، بما أنه يتقاطع مع المسلمات الكلاسيكية في علم الاجتماع، تلك المسلمات التي تغالي من شأن البنى والانتظمة والوظائف وتجعل الفرد أسير ما تمليه عليه إحدى هذه الوحدات المشكلة للمجتمع(جنات، 2013، الصفحات 282-284).

إن الفردانية المنهجية هي طريقة تهدف إلى تفسير الظواهر الاجتماعية على مرحلتين عضويتين:

1- مرحلة تفسير نثبت من خلالها أن هذه الظواهر الاجتماعية هي محصلة تجميع أو إدماج مجموعة من الأفعال الفردية.

2- مرحلة فهم تتلخص في إدراك معنى هذه الأفعال وبعبارة أدق إيجاد الأسباب الوجيهة التي دفعت الفاعلين إلى القيام بذلك، ومع حساب الدور الرئيسي الذي يلعبه هنا مفهوم الفعل، يمكن أيضاً تسمية هذه الطريقة بالتحليل الفعالي أو بكلمة واحدة الفعالية، ولهذه الطريقة تطبيقات عديدة تبدأ من تفسير ظواهر التفاعلات الأولية، بين بضعة فاعلين وحتى تفسير الظواهر العيانية التي تحدث على صعيد المجتمعات. فهي منهجية تحليل تعمل على تجاوز التحليل السببي الذي يقوم على الوصف واكتشاف العلاقات السببية الإحصائية بين أحداث اجتماعية، كما فعل دوركايم في إطار دراسته للانتحار، إن خصوصية التحليل السوسيولوجي عند ريمون بودون وخلافاً للتوجه الكلاسيكي هو أنه ركز في المقام الأول على دراسة حالات

فردية في نظام من التفاعل حيث تنمو داخله الحالات التي ستفسر (لكرمات، 2019، صفحة 20).

فالفردانية المنهجية وفق التصورات السوسولوجية لريمون بودون في تحليله للظاهرة الاجتماعية فإنه يعطي الأسبقية لمقولة للفرد قبل النظام والمجتمع في تحليل وتفسير الظواهر الاجتماعية وليس الاقتصار فقط على التحليل الشمولي والكلاني المؤسس على سحق الفرد واعتباره مجرد عنصر داخل النظام، بهذا تكون الفردانية المنهجية رؤية جديدة تعاكس توجهات التصورات الكليانية وتختلف معها من حيث المنطلقات والنتائج، بهذا تتأسس الفردانية المنهجية على فكرة البحث عن معاني الأفعال ودلالاتها داخل الأنساق الاجتماعية، من خلال البحث عن ما وراء الفعل الاجتماعي من قيم ودلالات (الفرفار، 2020، صفحة 180)

من الواضح إن جودة الحياة الوظيفية حسب مقارنة الفردانية المنهجية هي نتاج الأفعال ومواقف ومعتقدات وسلوكيات الأفراد، ولذلك لا بد من البحث عن معنى السلوكيات الفردية التي تشكل أساس العلاقات، وتعتمد الفردانية المنهجية في فهم السلوك الاجتماعي على نية الذات الاجتماعية وقصدها (الأهداف والمرامي)، والوضعية المحددة للسلوك (الضغوطات)، ثم النتائج البارزة والناجئة عن تفاعل السلوك وتجميعه، وهذه المبادئ الثلاث هي التي تحدد تفاعل الأفراد في العلاقة بالمعطيات والوضعية العامة وفي إطار المحيط الاجتماعي، وتعبيراً عن وضعيتهم الخاصة داخل البنية الكلية (قسومي، 2015، صفحة 44).

### 5- المقاربة الإثنوميتودولوجية

من داخل الإطار المتأثر بالتفاعلية الرمزية والفينومينولوجية والاتجاهات النقدية صاغ عالم الاجتماع الأمريكي "هارولد جارفنكل" مفهومه عن المنظور الإثنوميتودولوجي الذي يعني به استقصاء الخصائص العقلية لمجموعة التعبيرات، والأفعال العلمية التي تتم أثناء

الحياة اليومية، وبتعبير آخر يشير هذا المصطلح إلى دراسة المعاني التي يعطيها الناس لكلماتهم وأنماط سلوكهم (الزبياري، 2022).

بهذا المعنى، يهتم الاثنوميتودولوجيون بالطرق التي يستخدمها الناس في حياتهم اليومية، فهم يركزون على ممارسة الفعل وليس على التفكير، بمعنى أنهم اختاروا ان يدرسوا الفعل الانساني وليس تفسير المعنى، ولكنهم يدركون تمام الإدراك أن الفعل في جوهره فعل اجتماعي، لأنه يتأثر بالعالم الاجتماعي، وهم لا يذهبون في ذلك إلى حد تبني الآراء البنائية للوظيفيين ولكنهم يؤمنون أكثر من التفاعليين الرمزيين بتأثير المعايير والاعراف الاجتماعية على السلوك (تشيرتون و آن براون، 2012، صفحة 119).

وفقا لهذا الفهم تهتم الاثنوميتودولوجيا بالتحليل الداخلي للنظام الاجتماعي القائم على رؤية من الداخل، حتى تتمكن من التفسير يجب استعمال المعرفة التي يحملها الفاعلون أنفسهم، وفقا لـ **جارفينكل** أننا من الأفضل ان نركز على دراسة الطرق الاثنية أو الأساليب التي بواسطتها يفسر الناس بعضهم بعضا ويحققون فهما مشتركا لما يدور من حولهم (السوتاري، 2015، صفحة 39).

وبالمجمل فان جودة الحياة الوظيفية من منظور هذه المقاربة تحكمها قوانين مترسخة بداخل الأفراد قد تعودوا عليها وتناقلوها ويتم الرجوع إليها في كل مرة يحتاجون إليها، فداخل كل تنظيم اجتماعي هناك مجموعة من المؤشرات التي تدل على الرضا الوظيفي كاشعور بالسعادة الوظيفية، والأمان الوظيفي، والعدالة التنظيمية، وغيرها وبالتالي ترفض هذه المقاربة التأويلات الخاصة بتفسير النظام الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية، والتفاعل بين الأفراد واتصالاتهم اليومية التي تتضمن تفسيراً مشتركاً (قاسيمي، 2017، صفحة 174).

وبالمجمل ركزت الدراسات الاثنوميتودولوجية على كل ما يحدث بشكل عملي في الحياة من أنشطة ومواقف واستدلالات سوسيولوجية، باعتبارها موضوعات تخضع للدراسة الإمبريقية، وأولتها عناية فائقة، فقد كان جارفينكل يعتقد أن هذه الأنشطة الروتينية التي

يزاولها الناس بحكم العادة، يسيرها نوع من القانون الضمني غير المكتوب، يتضمن معاني ينقلها الناس بعضهم إلى بعض عندما يتحدثون عن أحد هذه الأنشطة العادية ويتصرفون جميعا في ضوء هذه المعاني(عماد، 2007، صفحة 125).

## ثانيا: المقاربات السوسولوجية للتمثلات والممارسات

### أ- التمثلات:

#### 1- مقارنة إميل دوركايم

يعد إميل دوركايم أول من استعمل مصطلح التمثلات الاجتماعية عندما قارن بين التمثلات الفردية والتمثلات الجماعية، معتبرا التمثلات الفردية داخلية تسير من قبل دماغ الفرد، أما التمثلات الجماعية فهي خارجية وتساهم في الوعي الجماعي، فهي عامة ودائمة كونها تمارس من قدرة ضغط على العمل المعرفي للأفراد، كما اعتبرها أيضا مجموعة من التراكمات القيمة والمعيارية المنتجة من طرف المجتمع والخارجة عن الشعور الذاتي للأفراد الاجتماعيين وهي غير قابلة للخضوع لذواتهم الفردية بحكم طابعها الجماعي ومما لا شك فيه أن كل واحد يساهم في بلورة تلك التمثلات المشتركة (رولان و فرنسوا، 1997، صفحة 947).

لقد شكك دوركايم في إمكانية البرهنة على وجود علاقة سببية بين الضمير الجمعي والضمائر الفردية، واعتقد أنه لمعرفة كيف "يتسرب" المجتمع إلى العقول الفردية، ينبغي معرفة مصدر القدرة على تشكيل تمثلات متطابقة مع تمثلات الآخرين، أي نشأة الفكر المنطقي، ووجد هذا المصدر في المشاركة الجماعية في الممارسات الطقوسية: إذ يعتقد دوركايم أن الإنجاز الجماعي للطقس الديني، أي أن اجتماع مجموعة من الأفراد لممارسة الأصوات والحركات الملموسة جماعياً، يولد مجموعة من المشاعر والانفعالات المشتركة التي تنبثق عنها بدورها مقولات الفكر les catégories de pensée ، أو ما كان يسميها

ديفيد هيوم "مبادئ الفهم"، والتي يتم بواسطتها بعد ذلك تثبيت أساليب الفعل والتفكير من خلال تحويلها إلى مؤسسات تحظى بالخارجية وبقوة الإكراه (راولز، 2015).

إن التمثلات الاجتماعية بالنسبة إلى عالم الاجتماع الفرنسي "اميل دوركايم" هي عبارة عن تصورات اجتماعية تتأسس في شكل قيم ومعايير للسلوك والقول وتتغير بتغير الحياة فهي عبارة عن صورة للبنية الاجتماعية والثقافية للمجتمع، فالعادات والتقاليد والنظم والأعراف والقيم والاتجاهات كلها عوامل تؤثر في تشكيل التمثلات المرجعية التي يوظفها الإنسان في تفاعله مع الواقع وتحدد الكيفية التي يفكر بها (الشيبياني، 2018، صفحة 61).  
يميز دوركايم التمثلات الجماعية عن الفردية، حيث يرى إن هذه الأخيرة أساسها المشاعر التي تمتزج لتكون تمثلات فردية، في حين أن التمثلات الجمعية تنتج عن طريق مزج الضمائر الفردية واتحادها، مؤكداً على دور الوعي الاجتماعي في صياغة الوعي الفردي، وقد خلص إلى القول بأن الغالبية العظمى من آرائنا وميولنا ليست من صنعنا، وإنما تأتينا من الخارج (ميسية و ضيف، 2021، صفحة 685)

وبالمجمل تتلخص نظرية التمثلات الاجتماعية عند دوركايم للإشارة إلى الاعتقادات والأفكار التي يحملها أفراد مجتمع ما ، ذلك أنها :

- منظومة من المفاهيم والمقولات التي تنبثق عن الاتصالات الاجتماعية التي تأخذ مجراها بين الأفراد في سياق الحياة اليومية.

- تشكل جوهر المعرفة الاجتماعية لأنها تساعدنا على التمكن المعرفي من العالم وفهمه كما أنها تعزز قدرتنا على التواصل مع الآخرين بشأنه.

- في المجتمعات المعاصرة، فإنها تناظر الأساطير والاعتقادات التي كانت تحملها المجتمعات القديمة، وما هي بذلك إلا "الصيغة الراهنة للمنطق العام المأخوذ به في الوقت الحاضر، فهي توضح كيف يصبح ما هو غير مألوف من المعلومات والظواهر مألوفاً مع الوقت (مبارك، 2012، الصفحات 132-133).

## 2- مقارنة موسكوفيتشي

أول من استخدم عبارة التمثلات الاجتماعية هو العالم الفرنسي موسكوفيتشي في أطروحته الدكتوراه التي تناول فيها دراسة تمثلات التحليل النفسي لدى مجموعة كبيرة من الفرنسيين ردًا على طرح دوركايم السوسيولوجي، يعتبر موسكوفيتشي أنّ التمثلات ليست فقط جمعيّة (collectives) تتكون عبر الأجيال وغير قابلة للتغير بل وأيضاً اجتماعية قابلة للمراجعة والتجديد والرسكلة وإعادة البناء من طرف المجموعات التي تكوّن المجتمع الواحد لتُنتج بذلك " معارف الحسّ العام أو" التفكير الاجتماعي، كما بيّن موسكوفيتشي، أن التمثلات تتكون من نسق من القيم والمفاهيم والسلوكيات المرتبطة بسمات ومواضيع يحدد معالمها الوسط الاجتماعي تمكن من استقرار حياة الأفراد والجماعات ومن توجيه وصياغة السلوكيات وردود الفعل المناسبة" وهي أيضاً" وسائط بين الشخص والوضعية المتواجد فيها، فالتمثلات الاجتماعيّة تتغير وتختلف في معناها ومحتواها بحسب اللّغة والسياق الثقافي والإيديولوجي وبحسب اهتمامات وعلاقات التواصل والتخاطب بين أفراد المجتمع (السويسي، 2016، صفحة 49).

أما عن محتوى التمثل الاجتماعي فقد ذهب موسكوفيتشي إلى القول بأن له ثلاث أبعاد يمكن تحليله من خلالها مهما تكن الطبيعة الدقيقة لمحتوى هذا التمثل الاجتماعي وهي: المعلومات، حقل التمثل والاتجاه.

- المعلومات: يعتبر وجود المعلومات والمعارف الكافية والمتداولة بين أفراد الجماعة حول موضوع التمثل شرطاً أساسياً في تشكل التمثل الاجتماعي.
- حقل التمثل: يتكون من العناصر الإدراكية والعاطفية السائدة داخل الجماعة أي مجموعة القيم والمعايير والمعتقدات التي تمثل هوية وخصوصية الجماعة، فالتمثل هو عبارة عن مجموعة من المعلومات تنتظم وفق هذا المجال، ويختلف حقل التمثل من جماعة إلى أخرى.

- الاتجاه: يتمثل في الموقف والتوجه العام بالنسبة إلى موضوع التمثل سواء كان إيجابياً أو سلبياً (بوطرة، 2021، صفحة 11).

بهذا المعنى، ارتبطت التمثلات -كنشاط ذهني واجتماعي- حسب موسكوفيتشي بسيرورة البناء وإعادة البناء -أو إعادة الإنتاج- الذهني للواقع وفق نشاط تحكمه دينامية سيكولوجية واجتماعية لدى الأفراد أو الجماعات، إذ تعكس هذه السيرورة اشتغالا معرفيا متميزا لدى الأفراد، يرمي باستمرار إلى ترميز وتحويل الموضوعات سواء كانت مادية أو اجتماعية (أشياء، أماكن، أحداث، أشخاص، مواقف) إلى منظومات ومفاهيم معرفية - بل إلى مقولات رمزية تنتظم في ذهن الأفراد والجماعات، يجري استيعابها بهدف التبسيط والتقليص من صعوبة تعقيدها. كما يتم فهمها وضبطها أكثر من أجل التحكم في الواقع اليومي. ذلك، تصبح عبارة عن أداة سوسيو معرفية يستعملها الأفراد معرفيا لإدراك وتفكيك الوضعيات، المواقف والموضوعات التي تكون واقعهم المعيش (الشرقي، 2019، صفحة 156).

#### ب- الممارسات:

##### 1- مقارنة بيار بورديو

يركز مفهوم الممارسة عند بورديو على علاقة الفاعل بالبناء الاجتماعي وهي العلاقة التي تتضمن بأن يقوم الفاعلون بإعادة إنتاج هذا البناء، وبمعنى واضح فإن بورديو يؤكد على أن الممارسة هي الفعل الاجتماعي الذي يقوم فيه الفاعلون بالمشاركة في إنتاج البناء الاجتماعي وليس مجرد أداء أدوار بداخله، إذ تهتم نظرية الممارسة بإعادة الاعتبار للفاعل الاجتماعي، باعتبارها رد فعل على النظرية البنوية التي أهملت النظر للإنسان وجعلته خاضعاً للبناء الاجتماعي ونتاجاً له، فالبنوية تؤكد على إزاحة الفاعلين عن مركز البنية، على نحو يغدو معه كما لو كان البناء يعمل بشكل آلي يتجاوز إرادة ووعي الأفراد، وقد طرح مفهوم الممارسة قبل بورديو، في إطار النظرية الماركسية، باعتبارها عملية جدلية تهدف

لتغيير العالم من خلال النشاطات الخلاقة للإنسان. فعلى الرغم من أن الفاعلين نتاج البنية، إلا أنهم صنعوا ويصنعون البنية باستمرار، فعملية إعادة إنتاج البنية هذه، بعيداً عن أنها نتاج سيرورة آلية، لا تتحقق بدون تعاون الفاعلين الذين استدمجوا ضرورة البنية في شكل هابيتوس، حيث ينتجون، ويعيدون الإنتاج، سواء كانوا واعين بتعاونهم أم لا، وبذلك يقوم علم دراسة الممارسة على تجاوز التعارض بين الموضوعية والذاتية، حيث يرى بورديو أنه ليس سوى تعارض زائف، يساهم في تعميم الحقيقة الإنسانية للممارسة البشرية، ويتحدد إنتاج الممارسات عند بورديو على الوضع الذي يحتله الفاعل في الفضاء الاجتماعي وأيضاً على المجال الذي تتم فيه هذه الممارسات (نصّور، 2021، الصفحات 96 - 98).

وبعبارة أخرى، حاول بورديو في نظرية الممارسة أن يقدم حلاً للفجوة بين النظرة الذاتية للعالم الاجتماعي والنظرة الموضوعية، وانتهى إلى أن العلاقة بين الذاتي والموضوعي علاقة جدلية متداخلة ومتشابكة ومعقدة، وعالم الاجتماع عليه أن يكشف عن طبيعة هذه العلاقة، وكيف تتولد الممارسة تحت تأثير هذه العلاقة وقد حاول بورديو توضيح كيف تتمثل الذات الفاعلة الشروط الموضوعية - البنيوية - فأنتج مصطلح الهابيتوس، وكيف تؤثر هذه الذات في تلك الشروط، فأنتج مصطلح المجال، بحيث تصبح الممارسة "محصلة العلاقة الجدلية بين الهابيتوس والمجال، أو هي نتاج تفاعل الهابيتوس والمجال" (بدوي، 2008، صفحة 12).

يذهب بورديو أن الفاعل الاجتماعي عليه أن يسعى دائماً إلى تحقيق الممارسة الانعكاسية، ليكون بذلك الفاعل الذي يبحث دائماً عن الاستقلالية والحرية وتحقيق مصلحة المجال الذي ينتمي إليه، فالممارسة عند بورديو لا تتحقق إلا بمشروع جماعي، وليس بالتميز الفردي، فهي تزيد وتنقص حسب الجهد المبذول من طرف الفاعلين ودرجة وعيهم بما يقومون به من نشاطات (دناقة، 2017، صفحة 205).



الممارسة الاجتماعية عند بورديو بهذا المعنى ليست مجرد فعل صادر في الزمن الحاضر، ولكنها فعل موجه من الماضي، فعل تاريخي، فكما لا بد من أن تتضافر عدة ظروف قبل هطول المطر، فكذلك الممارسة، هي محطة خبرات مكتسبة أو موروثية، تتضافر لتقييم الواقع المعاش، وتحديد طبيعة الفعل الملائم في لحظة ما، لحظة الممارسة، أو هطول المطر، فالممارسة نشاط إنساني يقوم به فاعل يمتلك القدرة على صنع الاختلاف ولكنها ليست قدرة ذات متعالية، وإنما قدرة فاعل نشط مكافح، بهذا المعنى فإن الفاعل عند بورديو هو شخص محمل بخبرات متراكمة - رأس مال نوعي - يكتسبه خلال التنشئة والتعليم ويولد لديه مجموعة من الاستعدادات تمكنه من ممارسة الأفعال المختلفة في إطار بنية محددة وبشكل تلقائي ولا إرادي في معظم الأحيان (بدوي، 2008، صفحة 12).

لكن بورديو لا يتوقف في نظريته عند مستوى علاقة الفرد بالبناء، فالممارسة الفردية ليست الممارسة الوحيدة القائمة بل هناك ممارسات جماعية قائمة في المجتمع، تتم في إطار علاقات القوة وصور الصراع والعنف الرمزي داخل المجالات، وبهذا فلكل مجال الرأس مال النوعي الخاص به الذي يسعى الأفراد أو الجماعات أو الطبقات إلى امتلاكه والذي يولد لدى الأفراد والفئات استعدادات متفاوتة للممارسة (بدوي، 2008، صفحة 12).

## 2- مقارنة أنتوني جيدنز

تشكل البنى من وجهة نظر أنتوني جيدنز التي تنتج ويعاد إنتاجها بواسطتهم، حيث يضع البنى موضع الفعل من يدعوهم جيدنز للفاعلين البشر الذين يعلمون ما يفعلون وكيف يفعلونه، وينطوي هذا التصور للفاعلين البشر بوصفهم عارفين وممكنين على أنهم قادرون على وضع قدراتهم المتشكلة بنيويا قيد العمل بطرائق ابتكارية وإبداعية (الابن، 2019، الصفحات 120 - 121).

وفق هذا الفهم، يعطي جيدنز للفاعل Agent في عملية إعادة تشكيل البنية الاجتماعية قدرة مبالغ فيها، فهو فاعل يمكنه مواجهة وتشكيل البنية الاجتماعية، فالبنية موجودة على

مستوى الفرد، كما أن الفعل هو فعل الفاعل، ويمثل البناء والفعل وجهان لعملة واحدة بالنسبة لـ"جيدنز"، ويرتبطان من خلال الممارسة الاجتماعية، وهو يرى أن الأبنية تتكون من قواعد ومصادر، ويمكن أن تكون القواعد ثابتة أو تكتيكية، رسمية أو غير رسمية، أو خلاف ذلك، لكن لا بد أن تكون مفهومة وعامة باعتبارها أشكالاً عملية من المعرفة التي تسمح لنا بالمضي في ظل ظروف جيدة (عودة، 2012، صفحة 14).

في هذا السياق، يعرف أنتوني جيدنز الممارسات الاجتماعية بوصفها تعبيراً لفظياً لأنماط مختلفة من عناصر اجتماعية ترتبط بمجالات معينة من الحياة الاجتماعية، مثال ذلك تعليم الصفوف في بريطانيا المعاصرة باعتباره ممارسة اجتماعية، والأمر المهم المرتبط بالممارسات الاجتماعية، هو أنها تعبير لفظي عن الخطاب (وبالتالي لغة) مع عناصر اجتماعية غير خطابية، يمكننا اعتبار أي ممارسة اجتماعية تعبيراً لفظياً للعناصر الآتية:

- الفاعل والفاعل.
- العلاقات الاجتماعية.
- الأشخاص (بمعتقداتهم، ومواقفهم، وتواريخهم).
- العالم المحسوس.
- الخطاب (ماركلوف، 2009، صفحة 63).

كما نتصل رؤية جيدنز لمفهوم الممارسة praxis برؤيته "للذات self"، إذ يرى أن الذات الإنسانية بوصفها كائناً عاقلاً فاعلاً، تتحدد علاقتها بالمجتمع في ضوء مجموعة من الممارسات المستمرة، بحيث يتشكل كل من الفعل والبناء في ضوء هذه الممارسات، وهذا يقودنا إلى مفهوم الظروف (النتائج) غير المقصودة للفعل، والذي يعبر عن الجوانب غير المقصودة في الأفعال الاجتماعية، وتكمن أهمية تلك النتائج أو الظروف في أنها تلفت الانتباه إلى عالم اللاوعي وعالم المسكوت عنه في السلوك، فهو مفهوم تفسيري له قدرة

استكشافية، إذ يتيح الإمكانيات للتعرف على الأبنية العميقة للاوعي البشري وللمسكوت عنه في التفاعل الإنساني (ريه و علي عبد الرزاق جلبي، 2013، صفحة 9).

وبالمجمل، حاول "جيدنز" التوليف أو المزوجة بين سوسيولوجيا البنى المجتمعية وسوسيولوجيا الممارسة أو الفعل المجتمعي، لذا كان عليه أن يبدأها بتحديد مفهوم البنية ودلالاته، فاعتبره مسارا من العلاقات المجتمعية التي تتبني في الزمان والمكان عن طريق ثنائية البنيوي، أي في ثنائية البنية والفعل في العالم المجتمعي، وقد ذهب في ضوئها إلى أن علم الاجتماع ينظر إلى البنية باعتبارها سمة تحكم أو تحدد الحياة المجتمعية، لكنها أيضا سمة تجعل الحياة ممكنة، والمماثلة مع اللغة توضح معادلته هذه، فاللغة تفيد ما نستطيع قوله، لكنها تمكننا من قول شيء ما، كما أن البنى تتغلف بالفعل ولا توجد إلا فيه ومن خلاله، وهو الذي ينتجها ويعيد إنتاجها، وطبقا لذلك، لا يعود مجال الدراسة في العلوم الاجتماعية يتمثل في نظره في خبرة الفرد الفاعل أو في أي شكل من أشكال الكل المجتمعي المستقل والقائم بذاته، بل في الممارسات المنتظمة غير الزمان والمكان (خليل، 2008، الصفحات 42-43).

### خلاصة

من منطلق مناقشتنا للمقاربات السوسيولوجية الحديثة التي حاولنا من خلالها تسليط الضوء على موضوع جودة الحياة الوظيفية بين التمثل والممارسة، يمكن أن نقدر الملامح المسلكية النظرية المنسجمة مع موضوع هذا البحث ترتسم بالتحديد وبشكل أفضل معرفيا ومنهجيا ضمن مقارنة العلاقات الإنسانية والمقاربة الاثنوميتودولوجية والمقاربة الفردانية المنهجية ومقاربة الممارسة عند أنتوني جيدنز، بناء على الاعتبارات الابستيمولوجية التي تدخل في سياق تعقل الموضوع سوسيولوجيا:

- ✓ ان للعلاقات الإنسانية تأثير بالغ الأهمية على جودة الحياة الوظيفية، فشعور الموظف بالأمان الوظيفي والتقدير والاحترام ينعكس بشكل إيجابي على مردوده وأدائه المؤسسي.
- ✓ ان التنظيم هو وسيلة لتحقيق غايات مشتركة لا يمكن التوصل اليها الا عندما يشعر الأفراد أنهم رأس مال بشري.
- ✓ في اطار مفهوم العلاقات الإنسانية والاجتماعية بين أعضاء التنظيم الذين يمتلكون مجموعة من الكفاءات الضرورية تجعلهم يعيشون ويتربطون مع غيرهم.
- ✓ ان فكرة جودة الحياة الوظيفية داخل المؤسسة لها عدة تفسيرات فهي مرتبطة بمصالح الفرد وما يمكن أن يجنيه من فوائد، وهناك من يعتبره تضحية وهناك من يعتبره استغلال لجهود الموظفين وعواطفهم.
- ✓ تهتم الاثنوميتودولوجيا بعلاقة الانسان في محيط العمل والأهداف التي يسعى اليها، ودور العمل في تحقيق جودة الحياة الوظيفية، وبالعوامل التي تحقق عقلنة العمل وتنظيم حياة الموظفين كما تهتم بتحليل مكان التخاطب والتفاعل والاتصال اليومي كمتغيرات مؤثرة في العلاقات الاجتماعية بينهم.
- ✓ ان مبرر اعتماد الفردانية المنهجية هو من أجل فهم دوافع الموظفين من وراء تحقيق جودة الحياة الوظيفية، وفهم تصوراتهم وإدراك الاكراهات التي تفرضها عليهم المؤسسة، ومعرفة مكانة الفاعل ودوره في المحيط الذي يوجد فيه باعتبار ما يفرضه نسق الترابط والتأثر بمنطق التفاعل، وما يفرض نسق الوظائف والادوار والمكانات المحددة اجتماعيا.

## المصادر والمراجع

1. أحمد الأصفر، وأديب عقيل. (2003). *دراسات معاصرة في علم الاجتماع، علم اجتماع التنظيم ومشكلات العمل*. سوريا: منشورات جامعة دمشق.
2. أحمد دناقة. (2017). *الممارسة الاجتماعية وكيفية تشكل الفعل والبناء مقارنة بين بورديو وغيدنز -قراءة تحليلية نقدية. الساوره للدراسات الانسانية والاجتماعية (العدد السادس).*
3. أحمد موسى بدوي. (2008). *ما بين الفعل والبناء الاجتماعي بحث في نظرية الممارسة لدى بيار بورديو. إضافات (المجلة العربية لعلم الاجتماع) (العدد الثامن، خريف).*
4. العياشي الفرار. (2020). *اتجاه المنهجية الفردانية وتجاوز التصورات الكليانية - ريمون بودون انموذجا. مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 4 (العدد 3).*
5. المولدي قسومي. (2015). *مجتمع الثورة. تونس: الشركة التونسية للنشر وتنمية فنون الرسم.*
6. أمل عادل عبد ربه، و علي عبد الرزاق جليبي. (2013). *الحركات الاجتماعية الجديدة وحقوق الانسان: تحليل نقدي لخطاب حركات مناهضة العولمة. المؤتمر التأسيسي "الحراك العربي يسائل العلوم الاجتماعية. بيروت: المجلس العربي للعلوم الاجتماعية.*
7. آن وارفيد راولز. (07 10, 2015). *الدين والمجتمع ونظرية المعرفة - قراءات معاصرة في أعمال إيميل دوركهايم. (ترجمة حسن احجيج، المحرر) تم الاسترداد من حكمة: <https://hekma.org/%D9%86%D8%B8%D8%B1%D9%8A%D8%A9%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D8%B1%D9%81%D8%A9%D8%B9%D9%86%D8%AF%D8%AF%D9%88%D8%B1%D9%83%D9%87%D8%A7%D9%8A%D9%85%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%8F%D8%B9%D8%AF%D8%A7%D9%84%D9%85>*
8. برتي السوتاري. (2015). *النظرية الاجتماعية والواقع الانساني. (علي فرغلي، المترجمون) القاهرة: المركز القومي للترجمة.*

9. بشرى عناد مبارك. (2012). التمثيلات الاجتماعية وعلاقتها بالتوجه نحو السيادة الاجتماعية لدى المنتمين للأحزاب السياسية. *مجلة الفتح* (العدد 51).
10. حنان بوطرة. (2021). تمثيلات الأستاذ الجامعي لأسباب اللامعيارية لدى الشباب الجامعي. *مجلة جيل العلوم الانسانية والاجتماعية* (العدد 79).
11. دورون رولان، و يارو فرنسوا. (1997). *موسوعة علم النفس*. بيروت: عويدات للنشر والتوزيع.
12. رث ولاس، و ألسون وولف. (2012). *النظرية المعاصرة في علم الاجتماع* تمدد *افاق النظرية الكلاسيكية*. (محمد عبد الكريم الحوراني، المترجمون) عمان: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.
13. زهير بن جنات. (2013). من سوسيولوجيا الفعل إلى براديجم الفعل الاجتماعي. *عالم الفكر، المجلد 41* (العدد 3).
14. سمير قريد. (2016). تحليل سوسيولوجي للمؤسسة الجزائرية. مطبوعة موجهة لطلبة السنة الثالثة علم الاجتماع تنظيم وعمل. قسم علم الاجتماع، الجزائر: جامعة 8 ماي 1945 قالمة.
15. طاهر حسو الزبياري. (2022, 06 25). *الإتجاه الاثنوميثودولوجي أو منهج الجماعة*. تم الاسترداد من موقع أرنتروبوس: <https://www.aranthropos.com/tag/%d8%a7%d9%84%d8%a7%d8%ab%d9%86%d9%88%d9%85%d9%8a%d8%ab%d9%88%d8%af/%d9%88%d9%84%d9%88%d8%ac%d9%8a%d8%a7>
16. عبد الرحيم العطري. (2000). *دفاعا عن السوسيولوجيا*. المغرب: شركة بابل للطباعة والنشر والتوزيع.
17. عبد الصبور لكرمات. (2019). *المنهجية الفردانية في سوسيولوجيا ريمون بودون*. *مجلة جيل العلوم الانسانية والاجتماعية* (العدد 51).

18. عبد الغني عماد. (2007). *منهجية البحث في علم الاجتماع: الإشكاليات، التقنيات، المقاربات*. بيروت: دار الطليعة للطباعة والنشر.
19. عبد الله ساقور. (2008). *محاضرات في علم الاجتماع المعاصر: مقارنة بيليوغرافية (الإصدار الجزء الأول)*. الجزائر: منشورات جامعة باجي مختار عنابة.
20. عز الدين الشرقي. (2019). *التمثلا الاجتماعية وآليات الاشتغال المعرفي*. *المجلة العربية لعلم النفس، المجلد 4 (العدد 2)*.
21. فراس عباس فاضل البياتي. (2012). *الحاجات الأساسية لسكان العراق، وتحديات إشباعها في ضوء نظرية ماسلو، دراسة سوسيوديموغرافية/مدينة الموصل أنموذجا*. *مجلة آداب الكوفة، المجلد 01 (العدد 14)*.
22. فؤاد خليل. (2008). *المجتمع، النظام، البنية: في موضوع علم الاجتماع وإشكاليته*. بيروت: دار الفارابي.
23. فوزية بن ميسية، و غنية ضيف. (2021). *التمثلات الاجتماعية؛ مقاربات المفهوم في العلوم الاجتماعية*. *مجلة المعيار، المجلد 25 (العدد 60)*.
24. كوثر السويسي. (2016). *التمثلات الاجتماعية: مقارنة لدراسة السلوك والمواقف والاتجاهات وفهم آليات الهوية*. *المجلة العربية لعلم النفس، المجلد 1 (العدد 1)*.
25. محمد شرابي. (2007). *سوسيولوجيا المنظمات غير الحكومية بالمغرب: حالات تنظيميين جمعائيين*. المغرب: طوب بريس .
26. محمد قاسم القريوتي. (2012). *السلوك التنظيمي دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال (الإصدار 6)*. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
27. محمد مهنا نصّور. (2021). *المشروع الفكري لبيير بورديو*. *مجلة جيل العلوم الانسانية والاجتماعية (العدد 72)*.
28. مصباح الشيباني. (2018). *مآزق ثورة "الشعب يريد" ومآلاتها: مقارنة سوسيولوجية في عقل ما قبل الثورة*. تونس: زينب للنشر والتوزيع.

29. ميل تشيرتون، و آن براون. (2012). علم الاجتماع النظرية والمنهج. (هنا الجوهري، المترجمون) القاهرة: المركز القومي للترجمة.
30. ناصر قاسمي. (2017). التحليل السوسيولوجي نماذج تطبيقية. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
31. نورمان ماركلوف. (2009). تحليل الخطاب: التحليل النصي في البحث الاجتماعي. (طلال وهبة، المترجمون) بيروت: المنظمة العربية للترجمة.
32. وليم هـ. سيول الابن. (2019). نظرية في البنية: الثنائية والفاعلية والتحول. (ترجمة ثائر ديب، المحرر) مجلة عمران للعلوم الاجتماعية، المجلد 7 (العدد 28).
33. يحي خير الله عودة. (2012). نظرية التشكيل البنائي عند أنتوني جيدنز: رفض الرؤية الأحادية للتفسير. مجلة آداب المستنصرية (العدد 59).
34. Ballé, C. (1990). *Sociologie Des Organisations. Série Que Sais-je ?* France: P.U.F Paris.
35. Omodan, B. I., Cias T. Tsoetsi, & Bekithemba Dube. (2020). Analysis of human relations theory of management: A quest to re-enact people's management towards peace in university system. *SA Journal of Human Resource Management, VOL 18*.



## الفصل الثالث:

# اتجاهات الموظفين نحو جودة الحياة الوظيفية

توطئة

أولاً - مؤشرات جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل

ثالثاً - انعكاسات جودة الحياة الوظيفية على أداء

العاملين

خلاصة

## توطئة:

لا يمكن لمنظومة كمنظومة الوعي أن تنشأ من قبيل الصدفة لدى الإنسان أو تأتي جاهزة، فيوجد الإنسان ويوجد نفسه واعياً أو ممتلكاً للوعي، ولا بد من محفزاتٍ تساهم بشكل كبير في تكوين اتجاهات الأفراد نحو الأفضل أو الأسوأ، وما اكتساب الأفراد للمعارف والمهارات والتمثلات المعرفية إلا لاستخدامها حسب الأطر والرموز، أي بمعنى استخدامها حسب السياق الثقافي الذي يولدون وينشئون فيه، مع اكتسابهم للقدرة على التعديل والتطوير في هذه المعارف والمهارات، بما فيها من صالح للمجتمع (مرسول، 2012، الصفحات 31-32).

لا شك أن علم الاجتماع الراهن يشتغل في التمثلات الجماعية للفاعلين الاجتماعيين ويركز أساساً على تشريح منظومة وعيهم الذي كحصيلة لفعل التاريخ بمعانيه المتعددة، فالمهمة الأساسية لعلم الاجتماع تتمثل في تفكيك الواقع الاجتماعي وكشف أنساقه الخفية، أي بما يعنيه هذا الواقع الذي يتمثل في محاولة تحليل وتفسير كل أشكال الحياة الجماعية والاقتصادية والسياسية والمؤسسات والبناء الاجتماعي، وعموماً كل الحقائق والوقائع التي لم يغفلها مؤرخو الأمس بالإضافة إلى ما جد من تفاصيل جديدة فيها وما أضيف إلى جانبها من حقائق ووقائع أخرى (قسومي، 2018، صفحة 40).

يمكن التأكيد في هذا السياق، إن التأويل بالنسبة لعلم الاجتماع هو العنصر المميز لخاصيته لأنه بمثابة العملية التي تعطي دلالة ومعنى للأشياء والأهداف والحركات والأفعال والظواهر التي تدرسها، ونعتمد في ذلك البحث عن الدوافع والأسباب التي تضمن الترابط بين وحدات الموضوع المدروس، فالوقائع الاجتماعية التي تتولد عنها الوقائع السوسولوجية مهما كانت طبيعتها لا تتكون فقط من علاقات بين عدة أفراد وجماعات، ولكن أيضاً بين العديد من الأفعال، فالمجتمع في حد ذاته ليس كيانا منفرداً بذاته متجانساً في تركيبته ولكنه نسيج متكون من أفعال وعلاقات يؤسسها الأشخاص فيما بينهم، وكل ما يفرزه ذلك من وقائع يكون في ترابط تام، والنتيجة من كل ذلك أن التفسير في علم الاجتماع يتوقف على مدى مواكبة التأويل لهذه الوقائع وقدرته على فهمها حتى يعيد كل ظاهرة لأسبابها الفعلية ولا يسقط عليها دلالات الظواهر الأخرى (المولدي قسومي، 2018: 38).

استنادا إلى هذا الفهم، نسعى في هذا الفصل إلى معرفة اتجاهات ومواقف وتصورات الموظفين نحو جودة الحياة الوظيفية، بما يسهم في الإلمام بحقيقة جودة الحياة الوظيفية كظاهرة اجتماعية تستدعي تحليلها وتفسيرها وفهم أنساقها الخفية.

### أولاً- مؤشرات جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل

ترتبط جودة الحياة الوظيفية بمؤشرين أساسيين هما: البعد المادي، والبعد الإنساني، ويمكن تنظيم هذين المؤشرين وفق المحاور الآتية:

-نوعية العلاقات الاجتماعية: المتمثلة في الاعتراف بالعمل، الاحترام، الإصغاء إلى الانشغالات، احترام الزمن، وأوقات العمل، الاتصالات، الحوار الاجتماعي، المشاركة في اتخاذ القرار.

-نوعية منظمة العمل: نوعية تعليمات العمل، قدرة المنظمة على الدعم والمساعدة في حل المشكلات المتعلقة بالخلل الوظيفي، مسار التقدم الوظيفي، العراقيل والصعوبات، الإرهاق في العمل، الحماية من الأخطار بالمنظمة (الاضطرابات العضلية، الأخطار النفس-اجتماعية) (شميلان، 2019، صفحة 220).

في سياق آخر، أشار بعض الباحثين إلى مجموعة من المؤشرات الأخرى التي نستطيع من خلالها معرفة ما إذا كانت بيئة العمل ذات جودة جيدة أم لا من خلال مجموعة الظروف التنظيمية السائدة، حيث حدد الأبعاد المكونة لجودة الحياة الوظيفية كالاتي: الأمن الوظيفي، مشاركة العاملين، الرعاية الصحية، تنمية المسار الوظيفي، مشاركة الموظفين في عملية اتخاذ القرارات، العدالة التنظيمية، الرضا الوظيفي، الاتصالات الفعالة (المواضيه و الجعافره، 2021، صفحة 177).

وفي سبيل سعينا لتحليل مؤشرات جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل في مؤسسات النشاط الاجتماعي بولاية قالمه سنحاول تحليل الجداول الآتية تحليلا سوسيولوجيا بهدف معرفة اتجاهات الموظفين نحو جودة الحياة الوظيفية، وعلى ضوءها يمكننا الحكم على تمثلاتهم وتصوراتهم حول جودة الحياة الوظيفية.

الجدول رقم [05]: - الموظفين سعداء بما يحصلون عليه من أجور ومكافئات

الموجب	الحيادي	السالب
$0+ = (2+) \times 0$ +	$0 = (0) \times 13$	$44 - = (2-) \times 22$ +
وبالتالي نجد: $2 + = (1+) \times 2$		$33 - = (1-) \times 33$ وعليه نجد:
$2 + = 2 + 0$	وعليه نجد: 0	$77 - = (33-) + 44 -$
النتيجة هي : $75 - = (77-) + (0) + 2 +$		

المصدر: بيانات السؤال رقم (05).

مما لا شك فيه أن شهادة الموظفين حول بيئة العمل تعد المقياس الأكثر جوهرية لمدى اعتبار المؤسسة مكاناً رائعاً للعمل، لذا فإن ثلثي تقييم مدى روعة مكان العمل يعتمد على التغذية العكسية التي يدلي بها الموظفون بشأن مؤشر الثقة، والذي يركز أساساً على السلوكيات التي تقود إلى خلق بيئة عمل سعيدة، التي يمكن من خلالها التعبير عن المصادقية، الاحترام والنزاهة فيمكان العمل، والذي يعبر من خلاله الموظفون عن مستويات الشعور بالفخر والصدقة الحقيقية في البيئة السائدة في مكان العمل (ليفرينغ و ليمن، 2016، صفحة 22).

وفق هذا الفهم تعرف بيئة العمل السعيدة بأنها أماكن العمل الرائعة التي تتحقق من خلال علاقات العمل اليومية التي يعايشها الموظفون، حيث تعد الثقة بمثابة العامل المشترك الأكبر في هذه العلاقات التي تتعكس بشكل ايجابي على بيئة العمل، مما يولد لدى الموظفين الشعور بالفخر والسعادة والمساواة التي يتوقع الموظفون أن يعاملوا بها.

لكن تكشف بيانات لجدول أعلاه أن هناك اتجاهاً سلبياً (-75) من طرف أغلبية الموظفين حول العبارة رقم (05) من استمارة قياس الاتجاهات - الموظفين سعداء بما يحصلون عليه من أجور ومكافئات، حيث تم تنفيذ هذه العبارة، ويرجع ذلك - حسبهم - إلى التهميش الذي يعيше أغلب موظفي القطاع العمومي الذين يتقاضون أجوراً زهيدة مقارنة بقطاعات أخرى، لاسيما القطاع الاقتصادي.

الجدول رقم [06]: -أعتقد أنه من الضروري إتاحة الظروف البيئية المعنوية المدعمة لأداء الموظفين

الموجب	الحيادي	السالب
$34+ = (2+) \times 17$ +	$0 = (0) \times 15$	$01 = (2-) \times 01$ +
$31+ = (1+) \times 31$ وعليه نجد		$06 - = (1-) \times 06$ وعليه نجد
$65+ = 31 + 34$	نجد 0	$05 - = (06-)+01$
النتيجة هي : $60 + = (05 -) + (0) + 65 +$		

المصدر: بيانات السؤال رقم (06).

من خلال قراءة سوسيولوجية لبيانات الجدول أعلاه، ظهر جليا أن هناك اتجاها موجبا (+60) نحو العبارة رقم (06) من استمارة قياس الاتجاهات - أعتقد أنه من الضروري إتاحة الظروف البيئية المعنوية المدعمة لأداء الموظفين - وفي هذا الإطار تسهم ظروف العمل المعنوية دورا فاعلا في تعزيز مستويات رضا الموظفين عن العمل، وتحقيق التوازن بين العمل والأسرة وزيادة الاستقلالية في العمل، وهو ما قد ينعكس إيجابا على مردودية الموظفين من خلال تخفيف حدة الضغوط والتوتر لديهم، وهو ما يقودونا إلى التأكيد على حقيقة مفادها أن تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والعملية، يرتبط ارتباطا وثيقاً بالرضا الوظيفي والحوافز والأجور والترقيات والعدالة والمساواة في العمل تحقق للفرد السعادة والرفاهية على المستوى الشخصي والنفسي، وبالتالي يكون لها مردود إيجابي ومباشر على المستوى الوظيفي، من حيث زيادة الكفاءة والالتزام على جودة الحياة الوظيفية (نصر، 2020، الصفحات 16 - 50).

الجدول رقم [07]:- من الضروري مشاركة الموظفين في حل مشكلات العمل

الموجب	الحيادي	السالب
$34+ = (2+) \times 17$	$0 = (0) \times 23$	$00 - = (2-) \times 00$
+		+
$18+ = (1+) \times 18$		$12 - = (1-) \times 12$
وعليه نجد		وعليه نجد
$52 += 18 + 34$	نجد 0	$23 - = (12-)+(00-)$
النتيجة هي : $40 + = (12 -) + (0) + 52 +$		

المصدر: بيانات السؤال رقم (07).

من خلال قراءة أولية لبيانات الجدول أعلاه، تبين أن هناك اتجاها موجبا بين أغلبية أفراد العينة ( $40+$ ) على أنه من الضروري مشاركة الموظفين في حل مشكلات العمل في اتخاذ القرارات كعامل تحفيزي معنوي من خلال ما تتضمنه من أساليب متعددة من شأنها أن تساعد على تحسين أداء الموظفين، وهي تتيح لهم من تحسن طرق العمل، وخفض الصراع، كما تتيح لهم فرص إبداء أفكارهم وآرائهم، والرفع من مستوى الانسجام في بيئة العمل (تي و نعرورة، 2021، صفحة 108) والواقع أن إضفاء طابع المشاركة الجماعية في تصميم القرارات لدى أعضاء البناء التنظيمي من شأنه أن يولد لديهم الإيمان العاطفي بالأهداف التنظيمية والرغبة في الانتماء للتنظيم والتوافق مع اهتماماته باعتباره جزء من التصور الشخصي لمفهوم الذات التي تتيح فرص أكبر لتحقيق الأهداف، وذلك من خلال الاستجابة الفعالة للأداء الجماعي ودعم المسار العقلاني لعملية اختيار البدائل، وبالتالي التوصل إلى مخرجات إيجابية تضمن تحقيق أعلى مستويات الأداء من جهة، وتعزيز شعور التميز لدى الأفراد ودفعهم إلى الإيمان بأهمية الاستمرار مع تنظيماتهم من جهة أخرى، وهو ما قد ينعكس إيجابا على جودة الحياة الوظيفية لديهم (العمراوي و تمرابط، 2021، صفحة 131).

الجدول رقم [08]: أرى أن الإدارة تحرص على توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي

الموجب	الحيادي	السالب
$04+ = (2+) \times 02$	$0 = (0) \times 24$	$12 - = (2-) \times 06$
+		+
$15+ = (1+) \times 15$		$23 - = (1-) \times 23$
وعليه نجد		وعليه نجد
$19 + = 15 + 04$	نجد 0	$35 - = (23-)+(12-)$
النتيجة هي : $16- = (35 -) + (0) + 19 +$		

المصدر: بيانات السؤال رقم (08).

تؤكد البيانات المشار إليها في الجدول رقم (08) أن هناك اتجاها سلبيا (-16) نحو العبارة رقم (08) من استمارة قياس الاتجاهات- أرى أن الإدارة تحرص على توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي - حيث فند أغلب الموظفين هذه العبارة وهو ما انعكس سلبا على اندماجهم الوظيفي، فمن خلال الملاحظات الميدانية للباحث كونه يشتغل في نفس المؤسسة، ويعايش الموظفين تبين أن أغلب الموظفين ليس لديهم استعداد لتمضية الوقت في المؤسسة نتيجة عدم شعورهم بالراحة والأمان الوظيفي، فعدم توفر شروط جودة الحياة الوظيفية تقلل من ما يبذله الموظف في التواجد المكاني في العمل، وهو ما يؤكد - حسبهم- أن الإدارة لا تحرص على توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي.

الجدول رقم [09]: العدالة التنظيمية شرط أساسي لتحقيق جودة الحياة الوظيفية

الموجب	الحيادي	السالب
$36+ = (2+) \times 18$	$0 = (0) \times 24$	$02 - = (2-) \times 01$
+		+
$23+ = (1+) \times 23$		$04 - = (1-) \times 04$
وعليه نجد		عليه نجد
$59+ = 23 + 36$	نجد 0	$06 - = (04-) + 2-$
النتيجة هي: $53 + = (06 -) + (0) + 59 +$		

المصدر: بيانات السؤال رقم (09).

فالبيانات المشار إليها في الجدول أعلاه تؤكد أن هناك اتجاها إيجابيا من طرف المبحوثين (+53) نحو العبارة رقم 09 من استمارة قياس الاتجاهات مما يؤكد أن للموظفين تمثلا ايجابيا اتجاه العدالة التنظيمية كشرط أساسي لتحقيق جودة الحياة الوظيفية، والتي ترتبط حسب أغلب الباحثين بتوفر عنصر أساسي في بيئة العمل، يتمثل في كل ما تقدمه المنظمات لأفرادها من قرارات يتم اعتمادها بصورة عادلة تقود إلى إقناع الموظفين بأنهم يشغلون في نفس السلم الإداري، ويخضعون لنفس الإجراءات الإدارية التي ترتبط بضرورة توفر عدل ومساواة واحترام ومصداقية في تعامل الإدارة معهم (محمد و فاطنة، 2017، الصفحات 177 - 178).

الجدول رقم [10]: أغلب الموظفين لا يشعرون بالولاء التنظيمي في بيئة العمل

الموجب	الحيادي	السالب
$02+ = (2+) \times 01$	$0 = (0) \times 21$	$08 - = (2-) \times 04$
+		+
$24+ = (1+) \times 24$		$20 - = (1-) \times 20$
وعليه نجد	نجد 0	عليه نجد
$26+ = 24 + 02$		$28 - = (20-) + 08-$
النتيجة هي: $02- = (28 -) + (0) + 26+$		

المصدر: بيانات السؤال رقم (10).



تؤكد البيانات الواردة في هذا الجدول صحة ما أكده أغلب الموظفين في الجدول رقم (08)، حيث فندوا صحة أن الإدارة تحرص على توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي لديهم مما يؤكد أن أغلب الموظفين لا يشعرون بالولاء التنظيمي في بيئة العمل (-2) مما يترتب عليه تأثيرات سلبية تنعكس على مردودية الموظفين، كترك العمل وفقدان الرغبة في الإبداع وانخفاض الدافعية والالتزام بالعمل، وهو ما قد يؤثر سلباً على جودة الحياة الوظيفية للموظفين ويضعف ولائهم وانتماءهم لمؤسستهم (العمرى و السهلي، 2016، صفحة 31).

الجدول رقم[11]: من الضروري إتاحة فرص الترقى والتقدم الوظيفي لكافة الموظفين

الموجب	الحيادي	السالب
$86+ = (2+) \times 43$	$0 = (0) \times 03$	$00 - = (2-) \times 00$
وعليه نجد	نجد 0	عليه نجد
$24+ = (1+) \times 24$		$00 - = (1-) \times 00$
$110+ = 24 + 86$		$00 - = (00-) + 00-$
النتيجة هي : $110 + = (00 -) + (0) + 110$		

المصدر: بيانات السؤال رقم (11).

كما تبين لنا من خلال بيانات الجدول رقم (11) أن أغلبية أفراد العينة (+110) أكدوا أنه من الضروري وضع فرص الترقى والتقدم الوظيفي لكافة الموظفين، من منطلق أن الترقية مكافأة للفرد الجيد بنقله إلى وظيفة أعلى، ولكن بشرط أن يحمل هذا النقل معنى التقدير من جانب الإدارة لجهود الفرد وحسن أدائه من جهة، ويحقق التقدم الوظيفي من جهة أخرى، ويعني ذلك أنه كلما كانت نظم الترقية جيدة، أدى ذلك إلى زيادة الكفاءة الإنتاجية وإلى تحقيق رضا الموظفين، كما تعمل نظم الترقية الجيدة على تخفيض معدل دوران العمل للموظفين من خلال بقاءهم في وظائفهم ومنظمتهم واستمرارهم في أداء مهامهم، وأياً كان نظام الترقية المتبع في المنظمة، فإنه يجب أن يستند

إلى أساس سليم، ليس فقط من الناحية الفنية، ولكن أيضا من ناحية شعور الموظفين بالعدالة التنظيمية، وعدم التأثير في تطبيقه بأية ميولات شخصية تعكس المحاباة والمحسوبية والتميز غير العادل، وهو ما قد يؤثر سلبا على جودة الحياة الوظيفية، مما يؤدي إلى ظهور أشكال من الشقاق والحد بين الموظفين وعدم تقدير الصالح العام (الدين و المؤمن، 2019، صفحة 163).

### ثانيا- انعكاسات جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظفين

تعتبر جودة الحياة الوظيفية منهج إداري حديث تم اعتماده مؤخرا من قبل المؤسسات العالمية الرائدة كهدف رئيسي لتحسين أداء الموظفين والتأثير على نفسياتهم وصحتهم، ولذلك يعتبر تطبيق جودة الحياة الوظيفية من أهم الركائز الأساسية في البناء المؤسسي والتنمية البشرية المستدامة، ويؤدي كذلك إلى تحسين وتطوير الأداء الكلي للمؤسسة وتحقيق أهدافها، وهنا ترتبط العلاقة الوثيقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين، فعندما يشعر الموظف بالسعادة في بيئة العمل، يتولد عندهم التزام قوي بتعليمات وإجراءات وجودة العمل الذي من شأنه أن يزيد من رضا العملاء (بوضياف، 2021، الصفحات 104 - 105).

في هذا السياق، سنسعى إلى التعرف على تصورات الموظفين وتمثلاتهم حول العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأدائهم الوظيفي، والذي يتمظهر - في تقديرنا - في عدد من المؤشرات كالاتي:  
الجدول رقم [12]: يحرص الموظفون على تحسين الأداء بشكل مستمر

الموجب	الحيادي	السالب
$00+ = (2+) \times 00$	$0 = (0) \times 22$	$08 - = (2-) \times 04$
+		+
$28+ = (1+) \times 28$		$16 - = (1-) \times 16$
وعليه نجد		عليه نجد
$28 + = 28 + 00$	نجد 0	$24 - = (16-)+(08-)$
النتيجة هي : $04 + = (24 -) + (0) + 28 +$		

المصدر: بيانات السؤال رقم (12).

تؤكد البيانات المشار إليها في الجدول رقم (12) أن هناك عبارة موجبة (+4) تؤكد أن أغلب الموظفين يحرصون على تحسين أدائهم بشكل مستمر، من منطلق أن جودة الحياة الوظيفية تعتبر دافعا للرضا الوظيفي، كونها تقوي اندفاعهم نحو العمل، وتساعدهم في تحقيق ذاتهم من خلال كون الأداء يمثل أداة موضوعية تسمح بالتمييز بين أصحاب الأداء المرتفع وأصحاب الأداء المنخفض، كما يسهم في دعم العلاقة بين الإدارة والموظفين، وتجنب المحاباة، والأهواء الشخصية والوساطة للرؤساء، وتقوية علاقات العمل والثقة في نفوس الموظفين (العمرى و اليافي، 2017، الصفحات 65- 68).

الجدول رقم [13]: أعتقد أن بيئة العمل تتسم بالثقة المتبادلة بين جميع الموظفين

الموجب	الحيادي	السالب
$01 \times (2+) = 02+$	$0 = (0) \times 22$	$02 \times (2-) = -04$
$26 \times (1+) = 26+$	نجد 0	$19 \times (1-) = -19$
وعليه نجد		وعليه نجد
$02 + 26 = 28 +$		$(-04) + (-19) = -23$
النتيجة هي : $28 + (0) + (-23) = 05 +$		

المصدر: بيانات السؤال رقم (13).

من خلال قراءة أولية للجدول أعلاه تبين أن هناك اتجاها موجبا (+05) من طرف أفراد العينة الذين أكدوا أن بيئة العمل تتسم بالثقة المتبادلة بين جميع الموظفين، وهو ما يؤكد أن هناك رأس مال اجتماعي علائقي قوي يقوم على التعاون والتضامن والتوافق المهني الذي يسهم في خلق مناخ تنظيمي فعال تتعزز من خلاله الروابط الاجتماعية القوية بينهم، وبعبارة أخرى فإن بيئة العمل التي تتسم بالثقة تؤثر بشكل ايجابي على جودة الحياة الوظيفية لأنها تدعم بعض المؤشرات الايجابية المتعلقة بالميل إلى المشاركة والتضامن وتخفيف الضغط والتدخل الودي، والبحث عن التفاهم والتعبير عن الآراء والاستماع إليها والقيام بعملية التقييم والتوجيه (قاسيمي، 2014، صفحة 151).

يمكن القول، إن بيئة العمل تستلزم - من وجهة نظر بيار بورديو - إعادة إنتاج حداً أدنى من التجانس الموضوعي بين أعضاء الجماعة، كما تستلزم جهداً متواصلاً للحفاظ على تماسك الجماعة وتضامنها، وتستلزم كذلك مزيداً من الثقة المتبادلة بين الموظفين بما يسهم في خلق وترسيخ أواصر العمل المشترك (العظيم، 2011، صفحة 64).

الجدول رقم [14]: يشعر الموظفون بالرضا العام عن مكونات جودة الحياة الوظيفية

الموجب	الحيادي	السالب
$00+ = (2+) \times 00$	$0 = (0) \times 17$	$06 - = (2-) \times 03$
+		+
$07+ = (1+) \times 07$		$43 - = (1-) \times 43$
وعليه نجد		وعليه نجد
$07 + = 07 + 00$	نجد 0	$49 - = (43-)+(06-)$
النتيجة هي : $42- = (49 -) + (0) + 07 +$		

المصدر: بيانات السؤال رقم (14).

على الرغم من تأكيد العديد من الدراسات على وجود علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي، من منطلق أن الظروف المحيطة بالعمل تتعكس في سمات معينة مثل درجة التهوية والرطوبة والضوضاء وساعات العمل، وكفاية الأجهزة والمعدات على الرضا الوظيفي، إلا أن النتيجة المحصل عليها تبعا لبيانات الجدول رقم (14) أكدت العكس، بمعنى أن أغلب الموظفين لا يشعرون بالرضا العام عن مكونات جودة الحياة الوظيفية، وتؤكد ذلك جليا من خلال اتجاههم السلبي (-42) ومرد ذلك - في تقديرنا - هو حالة التذمر التي تعترى أغلب الموظفين نتيجة الروتين الوظيفي وعدم الرضا عن الجوانب المادية والمعنوية في بيئة العمل، فضلا عن عدم التوازن بين حياة الموظف الشخصية وحياته الوظيفية، وهو ما أثر سلبا على مردودية الموظفين، وشعورهم بالمهانة والدونية وحال دون اندماجهم الوظيفي.

الجدول رقم [15]: يتميز دور الموظف دائما بالجودة والإتقان

الموجب	الحيادي	السالب
$04+ = (2+) \times 02$	$0 = (0) \times 23$	$20 - = (2-) \times 10$
+		+
$05+ = (1+) \times 05$		$30 - = (1-) \times 30$
وعليه نجد		وعليه نجد
$09 + = 05 + 04$	نجد 0	$50 - = (30-)+(20-)$
النتيجة هي : $41- = (50 -) + (0) + 09 +$		

المصدر: بيانات السؤال رقم (15)

لاشك أن وضعية التهميش والخوف والبحث عن منطقة الأمان بين الموظفين تنمي بينهم بعض السلوكيات السلبية، ومنها سلوك التذمر والشك وعدم الجدية في العمل، وعدم الصدق أحيانا والتجنب والسرية وضعف الاتصال، وكل هذه الصفات تعطينا ذهنية صاحب المكتب التي أصبحت من أهم المشكلات التي تقف في وجه أي تغيير أو تحسين لوضعية الموظف في الإدارة الجزائرية، مما أثار سلبا على جودة حياته الوظيفية (قاسيمي، 2014، صفحة 233).

في هذا السياق، نفى أغلب أفراد العينة بالسلب أن يتميز دور الموظف بالجودة والإتقان (-41) ويرجع ذلك أساسا إلى عدم شعور أغلب الموظفين بالأمان الوظيفي والاستقرار في بيئة العمل، مما أثار سلبا على أدائهم لوظائفهم التي تحولت - حسبهم - إلى روتين يومي يخضع إلى إجراءات بيروقراطية تتميز بالرتابة وغياب روح المسؤولية، علاوة على ذلك تتميز المؤسسة الإدارية بالنقل في عملية التسيير، وهذا بسبب كثرة الإجراءات وتعقدها والمركزية الشديدة، وبهذا يتبين أن الإدارة الجزائرية منذ الاستقلال ونتيجة لهذه الاستمرارية في طرق العمل التقليدية والموروثة، لم تعلن عن تقبل للتغيير أو التجديد في ممارساتها التنظيمية والاجتماعية والاقتصادية ولم تعرف أي تطوير أو تحسين لمستوى

الأداء في خدماتها وتطوير الكفاءات فيها، وهو ما انعكس سلبا على جودة الحياة الوظيفية (قريد و زنفوي، 2019، الصفحات 152-153).

الجدول رقم [16]: يوجد لدى الموظفين القدرة على تحمل المسؤوليات الموكلة إليهم

الموجب	الحيادي	السالب
$02+ = (2+) \times 01$	$0 = (0) \times 14$	$08 - = (2-) \times 04$
+		+
$33+ = (1+) \times 33$		$18- = (1-) \times 18$
وعليه نجد		وعليه نجد
$35 + = 33 + 02$	نجد 0	$26 - = (18-)+(08-)$
النتيجة هي : $09 + = (26 -) + (0) + 35 +$		

المصدر: بيانات السؤال رقم (16).

يظهر من خلال بيانات الجدول رقم (16) أن أغلبية أفراد العينة يعتقدون بشكل ايجابي (+09) أنه يوجد لدى الموظفين القدرة على تحمل المسؤوليات الموكلة إليهم، ويرجع ذلك لكونهم مؤطرين بثقافة مؤسسية ايجابية تسهم في تدعيم التزامهم الوظيفي، وتنمية ولائهم للمؤسسة، وهذا ما ينعكس إيجابا على درجة احترامهم للوائح والقوانين والإجراءات الإدارية المتبعة من منطلق أن ثقافة المؤسسة ليست مجرد أفكار وتصورات وتمثلات فقط، وإنما هي نمط لسلوك حيوي متحرك ذو ارتباط وثيق بالبيئة الداخلية وحركيتها اليومية الفاعلة، وسياسة ديناميكية مرتبطة بحاجات الأفراد في التحسين والتنمية، وحركة المؤسسة لتلبية هذه الحاجات المتعددة (قريد و بوخناف، 2019، صفحة 102)

الجدول رقم [17]: تسهم جودة بيئة العمل بشكل ايجابي في توفير قوة عمل أكثر مرونة

الموجب	الحيادي	السالب
$34+ = (2+) \times 17$	$0 = (0) \times 09$	$04 - = (2-) \times 02$
وعليه نجد	نجد 0	وعليه نجد
$39+ = (1+) \times 39$		$03 - = (1-) \times 03$
$73 + = 39 + 34$		$07 - = (03-)+(04-)$
النتيجة هي : $66 - = (07 -) + (0) + 73 +$		

المصدر: بيانات السؤال رقم (17).

كما تبين لنا من خلال بيانات الجدول رقم (17) أن أغلبية الموظفين قد نفوا بالسلب (-66) أن تسهم جودة بيئة العمل بشكل ايجابي في توفير قوة عمل أكثر مرونة، وبهذا نلمس وجود مجموعة من الاختلالات البنوية تعيشها مؤسسات النشاط الاجتماعي تجعل من الموظفين في حالة من التدمير ولا يشعرون بأهمية دورهم في المؤسسة، وتجعلها هي الأخرى بعيدة كل البعد على المهام المنوطة بها، فمن المهم أن سياسات وإجراءات العمل يجب أن تتماشى مع طموحات الموظفين في تحقيق جودة الحياة الوظيفية، لأنها تعتبر الطريقة التي يتبعها الموظفون لتحقيق معايير الجودة في الأداء (قريد و زنفوي، 2019، صفحة 152).

الجدول رقم [18]: تساعد جودة بيئة العمل في تعظيم الفعالية التنظيمية لدى الموظفين

الموجب	الحيادي	السالب
$34+ = (2+) \times 17$	$0 = (0) \times 22$	$00 - = (2-) \times 00$
وعليه نجد		
$29+ = (1+) \times 29$		$02 - = (1-) \times 02$
وعليه نجد		
$63 + = 29 + 34$	نجد 0	$02 - = (02-)+(00-)$
النتيجة هي : $61 + = (02 -) + (0) + 63 +$		

المصدر: بيانات السؤال رقم (18).

مما لا شك فيه أن الفاعلية التنظيمية أحد المعايير التي يمكن من خلالها الحكم على مستوى الأداء داخل أي مؤسسة، من منطلق أن للفاعلية التنظيمية أهمية كبيرة لجميع المنظمات، حيث تسهم في زيادة القدرة على تطبيق الاستراتيجيات وتحقيق الأهداف عن طريق الجودة في استخدام الموارد المتاحة، وتعزيز كفاءة الموظفين، بجانب تحسين سمعة المؤسسة ودعم بقاءها واستمرارها في بيئة العمل، بالإضافة إلى اتخاذ الإجراءات التصحيحية لتعزيز نقاط القوة وضمان تحقيق الميزة التنافسية والتكيف مع المتغيرات المحيطة في بيئة العمل (الرميدي و أبو زيد، 2020، صفحة 8).

وتبعاً لذلك، أكد أغلب الموظفين أن جودة بيئة العمل تساعد في تعظيم الفعالية التنظيمية (+61) التي ترتبط - حسبهم - بمجموعة من المؤشرات التي تسهم في تقديم إضافة نوعية لجودة الحياة الوظيفية ومن أهمها: المناخ التنظيمي الايجابي، روح التعاون والتضامن بين الموظفين، الرضا الوظيفي، التماسك والتوافق المهني، تحقيق الأهداف بشكل جماعي، التركيز على الانجاز، التدريب والتطوير، ويمكن التأكيد هنا على الرغم من بعض المتمثلات السلبية لدى الموظفين التي لمسناها من خلال تحليلنا لبعض الجداول السابقة، إلا أن هذا التمثل الايجابي لدى الموظفين يعكس تطلعهم لتحسين ظروف العمل، والرضا الوظيفي بما يسهم في تحقيق جودة الحياة الوظيفية.



## خلاصة:

مما لا شك فيه، إن محاولتنا في التركيب، لن يكون لها معنى ما لم تكن متبوعة بانتقال معين من الوصف إلى التفسير، فالتحري النظري المسنود بالقراءة التحليلية للبيانات والمؤشرات المستقاة من الميدان، هي خطوة أساسية نحو بناء نماذج إرشادية تبرر الاشتغال السوسولوجي بموضوع جودة الحياة الوظيفية، وتحدد ملامحه وفهمه الخاص، والذي يتطلب - في تقديرنا - إعادة بناء المعطى السوسولوجي وموضعته في سياقه الخاص قبل العام، وهذا ما يستدعي نقدا مؤسسا للقراءة والتفهم والبناء (العطري، 2012، صفحة 149).

يمكن التأكيد في هذا السياق، إن التأويل بالنسبة لعلم الاجتماع هو العنصر المميز لخاصيته لأنه بمثابة العملية التي تعطي دلالة ومعنى للأشياء والأهداف والحركات والأفعال والظواهر التي تدرسها، ونعتمد في ذلك البحث عن الدوافع والأسباب التي تضمن الترابط بين وحدات الموضوع المدروس، فالوقائع الاجتماعية التي تتولد عنها الوقائع السوسولوجية مهما كانت طبيعتها لا تتكون فقط من علاقات بين عدة أفراد وجماعات، ولكن أيضا بين العديد من الأفعال، فالمجتمع في حد ذاته ليس كيانا منفردا بذاته متجانسا في تركيبته ولكنه نسيج متكون من أفعال وعلاقات يؤسسها الأشخاص فيما بينهم، وكل ما يفرزه ذلك من وقائع يكون في ترابط تام، والنتيجة من كل ذلك أن التفسير في علم الاجتماع يتوقف على مدى مواكبة التأويل لهذه الوقائع وقدرته على فهمها حتى يعيد كل ظاهرة لأسبابها الفعلية ولا يسقط عليها دلالات الظواهر الأخرى (قسومي، 2018، صفحة 38).

وعليه، فقد ظهر جليا أن أغلب الموظفين يحملون نوعين من التمثلات إحداهما إيجابية والأخرى سلبية، فأما التمثلات الإيجابية تتمثل أساسا في وعي الموظفين بأهمية جودة الحياة الوظيفية وقناعاتهم المشتركة بأهمية تحسين بيئة العمل وتوفير الشروط المناسبة لتحسين الأداء المؤسسي بما ينعكس ايجابا على مردودية الموظفين من خلال إتاحة الظروف البيئية المدعمة لتحقيق التميز والفاعلية التنظيمية، كما ظهر جليا أهمية توفير المحفزات المادية التي تدفع الموظفين لتقديم أفضل ما لديهم، وتعزيز قدراتهم ومهاراتهم من أجل القدرة على الإبداع والابتكار وتطوير المؤسسة، أما التمثلات السلبية فهي نتاج لعدم شعور الموظفين بالرضا العام عن مكونات جودة الحياة الوظيفية، والتي تعزى

- حسبهم- إلى عدم اهتمام المؤسسة بتطوير مساهم الوظيفي، الأمر الذي عزز من استلابهم، ، وأثر سلبا على انتمائهم ورضاهم الوظيفي، كما أثر في سلوكياتهم ومعتقداتهم كنتيجة لغياب جودة حياة وظيفية حقيقية لاسيما على المستوى الشخصي.

### المصادر والمراجع:

1. أحمد تي، وبوبكر نعرورة. (2021). أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاقتصادية - دراسة ميدانية بشركة سونلغاز بالوادي. *المجلة الجزائرية لاقتصاد التسيير ، المجلد 15 (العدد 1)*.
2. المولدي قسومي. (2018). *المنظمة النقابية لأرباب العمل التونسيين، الأطوار والأدوار*. تونس: دار نقوش عربية.
3. بسام الرميدي، ورضا أبوزيد. (2020). أثر جودة الحياة الوظيفية علي الأداء والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية: الإستغراق الوظيفي كمتغير وسيط. *مجلة كلية السياحة والفنادق - جامعة مدينة السادات ، المجلد الرابع (العدد 1)*.
4. حسني إياهم عبد العظيم. (2011). "الجسد والطبقة ورأس المال الثقافي: قراءة في سوسيولوجيا بيير بورديو. *إضافات (المجلة العربية لعلم الاجتماع) (العدد 15، صيف)*.
5. روبرت ليفرينغ، وامي ليمان. (2016). خلق بيئة عمل سعيدة. (عبد الرحمان العور، المحرر) *صدى الموارد البشرية (العدد 4)*.
6. زكية العمراوي، ونورة تمرابط. (2021). تحليل سوسيولوجي لعلاقة جودة الحياة الوظيفية بالالتزام التنظيمي. *مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والانسانية (العدد السادس، جويلية)*.
7. سمير قريد، و فوزية زنقوفي. (2019). اتجاهات الموظفين نحو الأساليب الإدارية الحديثة - دراسة ميدانية ببلدية الحجار ولاية عنابة-. *مجلة القبس للدراسات النفسية والاجتماعية (العدد الخامس)*.

8. سمير قريد، وهشام بوخناف. (2019). ثقافة المؤسسة بين التمثل والممارسة - دراسة ميدانية بالإدارة المحلية ولاية عنابة نموذجاً-. *مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية* ، المجلد 10 (العدد 02).
9. عبد الرحيم العطري. (2012). العلم الاجتماعي ضدا على الكاست المعرفي من التناص الاجتماعي إلى التداخل التخصصي. *إضافات ( المجلة العربية لعلم الاجتماع )* (العددان 17 و 18/ شتاء وربيع).
10. عبد الوهاب بن شباب بن شميلان. (2019). كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي السعودي وقياس أثرها على أداء العاملين. *المجلة العربية للإدارة* ، المجلد 39 (العدد 2).
11. عزة جلال مصطفى نصر. (2020). تحسين جودة الحياة الوظيفية لقادة مدارس التعليم العام بمصر: آليات مقترحة. *مجلة الإدارة التربوية* (العدد 26).
12. كسنة محمد، وقهيري فاطنة. (2017). أثر العدالة التنظيمية على جودة الحياة الوظيفية - من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الجلفة-. *مجلة دفاتر اقتصادية* ، المجلد 8 (العدد 2).
13. مازن محمد مرسل. (2012). *مشكلة الوعي ووعي المشكلة قراءة سوسيو- إبستمولوجية في خطاب الوعي المتأزم*. بيروت: دار الفارابي.
14. محمد بن سعيد العمري، ورندة سلامة اليافي. (2017). أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية أثر على أداء الموظف العام: دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال* ، المجلد 13 (العدد 1).
15. محمد بن سعيد العمري، وعبيد السعود السهلي. (2016). أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي - دراسة ميدانية على العاملين في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض. *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية* (العدد 39).

16. مدثر حسن سالم عز الدين، وأمير محمد علي المؤمن. (2019). دور سياسة الترقية والنقل في رفع كفاءة أداء العاملين: دراسة حالة في جامعة دنقلا بجمهورية السودان. *لمجلة العربية للإدارة ، المجلد 39 (العدد 3)*.
17. ناصر قاسمي. (2014). *سوسيولوجيا المنظمات، دراسات نظرية وتطبيقية*. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
18. نوال بوضياف. (2021). جودة الحياة الوظيفية ومدى اسهاماتها في تحسين الأداء الوظيفي والإنتاجية في المنظمات - رؤية في إطار علم النفس الايجابي-. *مجلة القبس للدراسات النفسية والاجتماعية (العدد 09)*.
19. يوسف اعطيوي المواضي، وعامر زعل الجعافره. (2021). أثر جودة حياة العمل على الأداء المؤسسي، دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة العاملة في محافظة الزرقاء. *مجلة جامعة الحسين بن طلال للبحوث ، المجلد 7 (الملحق 3)*.

**الفصل الرابع:**  
**جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر**  
**المسؤولين**

## توطئة:

يتفق أغلب الباحثين في حقل سوسولوجيا التنظيم والعمل أن من بين الأسس التي يجب أن يتصف بها المسؤول الإداري الناجح هو انفتاحه على مختلف الطرائق التسييرية بما تحمله من قيم وتمثلات ووعي بما يسهم في تنمية قدرات الموظفين من جهة وتحسين أدائهم المؤسسي من جهة أخرى.

والجدير بالذكر في هذا السياق أن من بين سمات المسؤول الناجح هو الحرص على توجيه عمل مرؤوسيه وتنسيق جهودهم ومراعاة حاجاتهم الاجتماعية والمهنية، حيث يتطلب من المسؤول أن يتسم بالمهارات والمرونة والذكاء الاجتماعي بما ينعكس إيجاباً على مردودية المؤسسة.

في هذا السياق، تعتبر جودة الحياة الوظيفية من بين الطرائق التسييرية الحديثة التي تسعى إلى الارتقاء بمستوى أداء الموظفين، وتحقيق رضاهم الوظيفي، وتنمية اتجاهاتهم ومهاراتهم حتى يكونوا صورة ايجابية عن مؤسستهم، والتي تقاس بعدة متغيرات أهمها الضمان الوظيفي، الاستقرار المهني، التوافق المهني، الالتزام الوظيفي والاستقلالية، المشاركة في اتخاذ القرارات، والقدرة على تحسين الأداء (الستار، 2019، الصفحات 536-537).

ضمن هذا الإطار سنحاول في هذا الفصل التعرف على جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر المسؤولين بمؤسسات النشاط الاجتماعي بولاية قالمة، من خلال التعرف على تمثلات المسؤولين حول جودة الحياة الوظيفية، إضافة إلى مدى وعيهم بأهمية جودة الحياة الوظيفية.

أولاً: تمثلات المسؤولين لجودة الحياة الوظيفية

لا يتوقف تأثير التمثل الذاتي وتكوين الصور الذهنية على التأثير إيجاباً أو سلباً في المشاعر والأحاسيس، بل يتعداهما في التأثير في كثير من الجوانب الجسمية والنفسية الأخرى بما في ذلك دوافعنا للعمل، وأحكامنا القيمية حول الظواهر الاجتماعية التي نعيشها، وتبعاً لذلك تؤثر منظومة القيم والثقافة التنظيمية لدى المسؤولين بمؤسسات النشاط الاجتماعي لولاية قالمة على تصوراتهم حول مسألة جودة الحياة الوظيفية التي تعتبر طريقة حديثة في استراتيجيات أي مؤسسة ترغب في تحقيق الفعالية التنظيمية والمواءمة بين حاجات الأفراد ومصالح المؤسسة (البيسوني، 2020، صفحة 720).

وفي هذا الإطار سنحاول التعرف على نظرة المسؤولين بمؤسسات النشاط الاجتماعي " بولاية قالمة حول جودة الحياة الوظيفية كما هو موضح في الجداول الآتية:

الجدول رقم (1) يبين معنى جودة الحياة الوظيفية لدى المسؤولين:

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابة
80%	08	الالتزام الوظيفي
10%	01	الآمان الوظيفي
10%	01	التحسين المستمر
100%	10	المجموع

المصدر: بيانات السؤال رقم (1) عن استثمار المقابلة مع المسؤولين

بناء على بيانات الجدول أعلاه يظهر أن أغلبية المسؤولين أي ما نسبته (80%) أكدوا أن جودة الحياة الوظيفية تعني الالتزام الوظيفي، بوصفه سلوكاً مقصوداً واعياً له علاقة كبيرة بالولاء والانتماء للمؤسسة التي يعمل بها الموظفين، حيث يتخذ الالتزام التنظيمي ثلاثة

أبعاد رئيسية وهي: الرباط العاطفي أو الوجداني بين الفرد والمؤسسة، والاستمرارية في العمل، والشعور بالواجب تجاه المؤسسة، كما يعبر الالتزام التنظيمي عن حالة غير محسوسة يستدل عليها من خلال ظواهر تنظيمية معينة تتضمن سلوك الأفراد وتصرفاتهم وتجسد مدى ولائهم لمؤسستهم (عطية، 2016، صفحة 79).

وتبعاً لذلك يرتبط الالتزام التنظيمي بجودة الحياة الوظيفية من خلال مجموعة من الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية والظروف الخارجية المحيطة بالعمل تتمثل كمخرجات تدفع إلى تدعيم الانتماء الوظيفي لدى الموظفين ودرجة انتظامهم وحضورهم وحماسهم لأداء مهامهم بالإخلاص للمؤسسة.

أما ما نسبته (10%) من المبحوثين أكدوا بالتساوي أن معنى جودة الحياة الوظيفية يتمثل في كل من الأمان الوظيفي والتحسين المستمر، فالأمان الوظيفي يرتبط بمدى رفاهية الموظفين، والعلاقة بين الموظفين وبيئة العمل، والتوازن بين متطلبات العمل والاستقلالية في اتخاذ القرار، كما ترتبط أيضاً بعدالة الأجور وظروف عمل صحية وآمنة، مع إتاحة الفرص لتنمية القدرات وفرص النمو والتوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية، بما يدفع الموظفين إلى الاستقرار المهني والشعور بالطمأنينة في بيئة العمل (الشنطي، 2016، صفحة 35).

أما بالنسبة للتحسين المستمر لجودة الحياة الوظيفية يتضمن إسعاد الموظفين وزيادة درجة الرضا الوظيفي، وارتفاع انتماء والتزام الموظف تجاه مؤسسته، ارتفاع الدافعية الذاتية لدى الموظف، وتنمية الشعور بالمسؤولية، انخفاض معدلات الغياب والإهمال، وزيادة الإنتاجية والاتجاه نحو التميز المؤسسي بما يحقق أهداف المؤسسة (علي، 2020، صفحة 513).

وفي السياق ذاته، سنحاول التعرف على القيم الأساسية المكونة لجودة الحياة الوظيفية بناء على البيانات الميدانية من خلال الجدول الآتي:



الجدول رقم (2) يبين الآليات المتبعة في المؤسسة لتحقيق جودة الحياة الوظيفية

الإجابة	التكرارات	النسب المئوية
المواطنة التنظيمية	09	%90
التمكين الإداري	01	%10
رأس المال الاجتماعي	01	%10
المجموع	10	%100

المصدر: بيانات السؤال رقم (2) عن استثمار المقابلة مع المسؤولين

بناء على بيانات الجدول أعلاه يظهر لنا أن أغلبية المسؤولين أي ما نسبته (90%) أكدوا أن من بين الآليات المتبعة في المؤسسة لتحقيق جودة الحياة الوظيفية تأتي المواطنة التنظيمية في المقام الأول، حيث يتصل هذا المفهوم بالإسهامات الإيجابية للموظفين وتجنب السلوكيات المؤذية التي تلحق الضرر والتجاوز على زملاء العمل، فضلا عن أصحاب المصالح الآخرين في المؤسسة، وهو سلوك تعاوني ابتكاري يمتاز بطبيعة اختيارية يمارسه الموظف من تلقاء نفسه و برغبة منه دون انتظار أي عائد مادي كالتزام أخلاقي يستلزم توفر صفات أساسية في الموظف كاستشعار المسؤولية وتحمل الأمانة والإخلاص في العمل، وتجنب الصراعات والالتزام بالمبادئ والقيم التنظيمية بكل ما يتطلبه الصالح العام من أجل تحقيق أهداف المؤسسة وضمان نجاحها، ودعم الروابط الاجتماعية بين أعضائها (سمحان، 2020، الصفحات 64-79).

كما أكد المبحوثين بنسب متساوية (10%) أن من بين الآليات المتبعة في المؤسسة لتحقيق جودة الحياة الوظيفية نجد كل من التمكين الإداري ورأس المال الاجتماعي، فالتمكين للموظفين يقدم العديد من الميزات سواء للموظفين أو للمؤسسة تمكن في مجملها من نجاح

تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية مادامت مشاركة العاملين وتمكينهم حقيقة، ومنها الإفادة من خبرات الموظفين ومهاراتهم في التفكير والإبداع، وشعورهم بالرضا الوظيفي نتيجة إعطائهم الفرصة لممارسة مسؤولياتهم وتطوير مهاراتهم، وتمكينهم من اكتساب إحساس أكبر بإنجاز عملهم (ديوب، 2014، صفحة 209).

أما بالنسبة لرأس المال الاجتماعي فيرتبط بجودة الحياة الوظيفية من خلال تنمية الثقة والتعاون بين الموظفين، وتحقيق روابط اجتماعية ايجابية بينهم تقوم على الاحترام المتبادل، كما تركز من وجهة نظر بوتنام على انخراط الموظفين في نشاطات المؤسسة المنتجة للثقة الاجتماعية، ومدى قدرتهم على تحقيق علاقات ايجابية بين الموظفين المبنية على الثقة والتسامح والتبادلية داخل التنظيم (حوكا، 2015، صفحة 164).

وبالتالي فإن الاندماج الوظيفي يخلق لدى العاملين شعور إيجابي بأهمية العمل وتطوير المؤسسة وينمي روح الالتزام المهني والتضامن والتعاون، والرضا الوظيفي وغيرها، خاصة إذا كان الاندماج قوي يسهم في تحسين وتطوير لإبداع والابتكار في المؤسسة، وهذا ما سنحاول تحليله بناء على متطلبات الجدول التالي:

**الجدول رقم (03) الآليات المتبعة من أجل تحقيق جودة الحياة الوظيفية**

النسب المئوية	التكرارات	الإجابة
50%	05	الإدارة بالمشاركة
40%	04	تنمية المسار الوظيفي
10%	01	المرونة التنظيمية
100%	10	المجموع

المصدر: بيانات السؤال رقم (03) عن استثمار المقابلة مع المسؤولين

تكشف القراءة الأولية لبيانات الجدول أعلاه أن هناك تقاربا واضحا في إجابات المبحوثين حول الآليات المتبعة من أجل تحقيق جودة الحياة الوظيفية، والتي أكدوا من خلالها أنها تتمثل في كل من الإدارة بالمشاركة (50%) وتنمية المسار الوظيفي (40%) على التوالي، فالإدارة بالمشاركة تعتبر فن من فنون القيادة التي تعتبر أسلوب بارع لزيادة فاعلية القرارات وقبولها من المرؤوسين، لأنها تحقق رغباتهم وطموحاتهم بالتطبيق الصحيح لعملية المشاركة. كما تعتبر أرقى صور التفاعل النفسي الاجتماعي بين المسؤولين والموظفين لأنها تعمل على توسيع نطاق الديمقراطية حتى من خلال تفويض السلطة والمشاركة في عملية اتخاذ القرارات، وتعزيز روح الفريق الواحد مما يولد لديهم شعور بعدم الخوف والانتماء، وبالتالي يمنحهم الثقة والأمان الوظيفي مما ينعكس إيجابا على جودة الحياة الوظيفية (السيد، 2018، صفحة 252).

أما تنمية المسار الوظيفي فيعنى بتخطيط المسار الوظيفي للفرد وتنفيذ الخطط من خلال التعليم والتدريب، وخبرات العمل، حيث يرتبط ببعدين أساسيين: البعد الأول، **تخطيط المسار الوظيفي**: ويمثل مسارات الخدمة الوظيفية التي يقوم عليها رسم استراتيجية التدريب والتنمية في المؤسسة، والعمل الجاد الذي يبذله الموظفون لتحقيق طموحاتهم الوظيفية على المسارات الوظيفية، والبعد الثاني، **إدارة المسار الوظيفي**: ويتعلق بصورة أساسية بالخطط والبرامج التي تضعها المؤسسة لتنمية المسار الوظيفي للموظفين فيها، وإحداث التكامل بين برامج تنمية المسار الوظيفي وخطط الموظفين (عيسى، 2018، صفحة 151).

أما مباحث واحد أي ما نسبته (10%) صرح بأن المرونة التنظيمية تعتبر إحدى الآليات المتبعة من أجل تحقيق جودة الحياة الوظيفية من خلال تحسين بيئة العمل لتوفير الأمان والاستقرار الوظيفي، وسرعة اتخاذ القرارات الفعالة والاستثمار في رأس المال البشري والحد من الإخلال الوظيفي، وزيادة فاعلية إدارة المعرفة مما يؤثر إيجابا على تعزيز ممارسة الموظفين لسلوكيات المواطنة التنظيمية (محمد، 2021، صفحة 177).

وبالتالي فإن جودة الحياة الوظيفية يساعد على تحقيق قدر من المتلائم بين حاجات الموظفين ورغباتهم في تحسين مسارهم الوظيفي، ويسهل عملية إحداث التطوير التنظيمي وهذا ما سنحاول الكشف عنه من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (04) يبين أهمية جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر المسؤولين

النسب المئوية	التكرارات	الإجابة
50%	05	تحسين الأداء المؤسسي
30%	03	الفعالية التنظيمية
10%	01	التأهيل المهني
10%	01	الرضا الوظيفي
100%	10	المجموع

المصدر: بيانات السؤال رقم (04) عن استثمار المقابلة مع المسؤولين

بناءً على بيانات الجدول أعلاه يظهر أن ما نسبته (50%) من المسؤولين أكدوا أن جودة الحياة الوظيفية أهمية بالغة في تحسين الأداء المؤسسي، لأنها ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالسلوك التنظيمي، وذلك لأنها لا تمس البيئة المباشرة للعمل، بل تمس الحياة الشخصية للأفراد، والتي إن لم يتم العمل على تحقيقها، فسيؤثر أداء الموظفين سلباً ومن ثم تراجع أداء المؤسسات التي يعملون بها (المواضية و الجعافره، 2021، صفحة 171).

كما تجدر الإشارة في السياق ذاته، أن العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء المؤسسي تبرز من خلال الاستثمار الحقيقي في قدرات ومهارات ومعارف ودافعية الموظفين داخل المؤسسة وخارجها، لأنها تعتبر مقياساً حقيقياً لنجاح المؤسسة في تحقيق ميزة تنافسية

قوية تركز على الابتكار والإبداع في الأداء، وتسهم في تحقيق أهداف المؤسسة والعاملين معا (الأخرس و خليل، 2018، الصفحات 2- 3).

كما صرح المبحوثين بأن لجودة الحياة الوظيفية أهمية كبيرة في تحقيق الفعالية التنظيمية بما نسبته (30%)، من منطلق أنها تساهم في زيادة القدرة على تطبيق الاستراتيجيات وتحقيق الأهداف عن طريق كفاءة استخدام الموارد البشرية، وتعزيز كفاءة العمليات التشغيلية داخل المؤسسة، ودعم بقائها واستمرارها في بيئة العمل، بجانب تحسين سمعتها، ومواجهة كافة التحديات بكفاءة، وتعزيز نقاط القوة بما يضمن للمؤسسة تحقيق جودة الحياة الوظيفية (الرميدي و محمد، 2020، صفحة 8).

أما ما نسبته (10%) من المبحوثين أكدوا بالتساوي أن أهمية جودة الحياة الوظيفية تتمثل في الرضا الوظيفي، وكذلك التأهيل المهني اللذان يسهمان في تحقيق التلاؤم بين الموظف وبيئة عمله، وهو ما يشعره بنوع من تحقيق الذات والذي يترجم في رضاه عن عمله، مما يؤثر إيجابيا على الدافعية والأداء والرضا الوظيفي لديه، ويكون ذلك بسبب ما ينشئ لدى الموظف من توقعات عند انضمامه للمؤسسة حيث ينتج عن إدراكه ووعيه بأهمية التعاون والتساند الوظيفي حيث يوفر فرصا للتطور الذاتي، وتنمية قيم الموظفين ومهاراتهم ويسهل اندماجهم في العمل، ويكون بذلك قد حققت المؤسسة نوع من التوافق الايجابي لدى الموظف، مما ينتج عنه تنمية روح ولاء العامل وشعوره بالانتماء للمنظمة وإحساسه بالرضا الوظيفي، وبالتالي فعنصر التحفيز يعد عاملا أساسيا في المنظومة التسييرية للمؤسسة وذلك يضمن للعامل الرضا عن الوظيفة وتقوية قيمه وإحساسه بالتوافق اتجاه عمله (خوين، 2009، صفحة 100).

إن، فجودة الحياة الوظيفية هو سياسة تنظيمية ذات بعد استراتيجي متعدد الجوانب ترتبط ارتباطا وثيقا بالقيم التنظيمية التي تعمل كموجه لسلوكيات الموظفين والتأثير في درجة ولائهم وانتماءهم للمؤسسة.

وبناء على هذا الطرح سنحاول التعرف على دور القيم التنظيمية في تحقيق جودة الحياة الوظيفية كما يلي:

جدول رقم (05): يبين مدى مساهمة القيم التنظيمية في تحقيق جودة الحياة الوظيفية

النسب المئوية	التكرارات	الإجابة
30%	03	احترام الثقافة التنظيمية
10%	01	تطوير رأس المال البشري
40%	04	التميز الوظيفي
20%	02	لا توجد إجابة
100%	10	المجموع

المصدر: بيانات السؤال رقم (05) عن استثمار المقابلة مع المسؤولين

بناءً على بيانات الجدول أعلاه يظهر أن نسبة (40%) من المسؤولين أكدوا أن مساهمة القيم التنظيمية في تحقيق جودة الحياة الوظيفية تظهر في التميز الوظيفي حيث يرتبط بقدرات وسمات الموظف ومهاراته في أداء العمل بأفضل طريقة وبأقل تكلفة وجهد، كما أن الموظف المتميز أصبح في العصر الحديث محور اهتمام المؤسسات وإدارات الموارد البشرية حيث يمثل العنصر الأول لنجاح المؤسسة، وفقاً لذلك أخذت الحكومات والمؤسسات الرسمية في تصميم معايير وعناصر تقييم الموظف المتميز لمواجهة تحديات العصر الحديث، أشهرها معايير التميز الوظيفي للمؤسسة الأوروبية للجودة الشاملة، حيث تركز على عدة معايير أهمها الأداء والإنجاز: ويركز على أداء الموظف وإنجازاته الوظيفية والمهنية، ويتضمن ذلك حجم ونوعية الأداء وطبيعة الإنجازات والقدرة على تحقيق أهداف المؤسسة بما يزيد عن المتوقع ويتفوق على متطلبات العمل الاعتيادي

وكذلك إنجاز مهام صعبة تتطلب وقتاً وجهداً وعملاً دؤوباً، كما يركز على قدرة الموظف على تقديم أفكار أو اقتراحات أو دراسات أو مبادرات أو أساليب عمل متميزة ومبدعة تساهم في تطوير الأداء أو تحسين الإنتاجية أو الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمتعاملين أو تبسيط الإجراءات، كما يعنى بدرجة الإبداع والمبادرة ومستوى التميز والتفرد فيما قدمه الموظف من أفكار أو اقتراحات أو إنجازات (سلمان، 2023، الصفحات 6-7).

أكد المبحوثين أي ما نسبته (30%) أن مساهمة القيم التنظيمية في تحقيق جودة الحياة الوظيفية ترتبط ارتباطاً وثيقاً باحترام الثقافة التنظيمية التي من شأنها أن تحقق التوافق المهني لدى الموظفين، وذلك من خلال زيادة الفاعلية نحو التجديد والتحديث والابتكار لمواكبة التطورات والتغيرات المتسارعة، حيث تعمل الثقافة التنظيمية بتوجيه سلوكيات الموظفين من خلال خلق مناخ تنظيمي فعال لديهم يؤدي إلى رفع الروح المعنوية للموظفين وتحسين مستوى أدائهم لوظيفتهم.

أما ما نسبته (20%) من المبحوثين اكنفوا بعدم الإجابة حول مساهمة القيم التنظيمية في تحقيق جودة الحياة الوظيفية، هذا ما يؤكد - في تقديرنا - نقص الوعي الثقافي، إضافة إلى هشاشة الأرضية الثقافية التي يستندون إليها في فهم مبادئ القيم التنظيمية، وهذا ما يؤكد نقص وعيهم بالمحددات التنظيمية التي تسهم في تحقيق جودة الحياة الوظيفية.

أما نسبة (10%) من المسؤولين أكدوا أن تطوير مهارات وقدرات الموظفين تسهم في تحقيق جودة الحياة الوظيفية، إذ أن المهارات والقدرات التي يكتسبها الموظف تساعده على الرقي الوظيفي وتسهل عليه طرق العمل، بما ينعكس إيجاباً على الأداء المؤسسي.

والجدير بالذكر في هذا السياق أن تطوير رأس المال البشري يعتبر مهارات وقدرات الموظفين أمر ضروري لتأدية مهامهم، من خلال مشاركتهم في الأنشطة الاجتماعية،

وتقبلهم لذاتهم وللآخرين، ومدى قدرتهم على النجاح والاستمرار في علاقات مهنية صحية تتميز بالمرونة، والجودة وتخلوا من التوترات والصراعات (سفيان، 2013، صفحة 139).

ومما لا شك فيه أن جودة الحياة الوظيفية لا تتحقق إلا إذا وجدت مجموعة من العوامل الأساسية، وضمن هذا الإطار سنحاول معرفة مختلف هذه العوامل التي تسهم في تحقيق جودة الحياة الوظيفية، وذلك بناء على معطيات الجدول التالي:

جدول رقم (06): يبين العوامل التي تسهم في تحقيق جودة الحياة الوظيفية

النسب المئوية	التكرارات	الإجابة
40%	08	العوامل المادية
35%	07	العوامل التنظيمية
25%	05	العوامل البشرية
100%	20	المجموع

المصدر: بيانات السؤال رقم (06) من استمارة المقابلة مع المسؤولين

من خلال قراءة سوسيولوجية لبيانات الجدول أعلاه، يظهر أن هناك تباينا واضحا في إجابات المبحوثين حول العوامل التي تسهم في تحقيق جودة الحياة الوظيفية، والتي تتركز حول العوامل المادية بنسبة (40%)، لاسيما الحوافز والعلاوات والأجور التي تعتبر - حسبهم- من المطالب الأساسية للموظفين لعدة أسباب أهمها:

- تشكل الأجور المصدر الرئيسي لحياة الأفراد ولأسرهم، خاصة في بلدان العالم الثالث، حيث يرتفع نسبة الإعالة، مما يجعل هذا الأجر المحدد الرئيسي لمستوى معيشة الأسر ورفاه أفرادها.



- يلعب الأجر دورا مهما في تحديد الحالة المعنوية والنفسية للأفراد، وبالتالي يجب أن يشعر الفرد بأن الأجر الذي يتقاضاه يؤمن له الاستقرار النفسي والمعنوي في بيئة العمل.
- يعكس الأجر المركز الاجتماعي للفرد ضمن المجتمع الذي يعيش فيه، وذلك من خلال ما يؤمنه الأجر للفرد من حاجات.
- يمثل الأجر مقياسا لقيمة الموظف وأهميته بالنسبة للمؤسسة التي يعمل بها، فبقدر ما يحصل الفرد على أجر مرتفع فإنه يشعر بتقدير المؤسسة له بشكل أكبر، والعكس صحيح (بختاوي و ضيات، 2020، الصفحات 89 - 90).

أما العوامل التنظيمية فتحتل المرتبة الثانية في التأثير على جودة الحياة الوظيفية حسب إجابات المبحوثين بما نسبته (35%)، وتشتمل على الاستقلالية في مكان العمل والقدرة على إبداء الرأي بكل حرية، وأهمية القرارات، وآفاق التعلم، والاستفادة من المهارات ومعايير إدارة الأداء، وإزالة العقبات في مكان العمل، والمسئوليات المتنوعة، وإنجاز الأنشطة والمهام، والمساهمة الوظيفية في تحقيق أهداف المؤسسة، وإشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرارات (الخالق، 2020، صفحة 1107).

أما العوامل البشرية فترتبط حسب إجابات المبحوثين بما نسبته (25%)، في الاستثمار في رأس المال البشري وتأمين دوره في المؤسسة بما ينعكس إيجابا على جودة الحياة الوظيفية، التي تستند على توافر مجموعة من الأبعاد الأساسية مثل عدالة نظامك الرواتب والمكافآت، إتاحة الفرص لتوظيف وتنمية الطاقات البشرية، بيئة العمل آمنة وصحية، التفاعل مع بيئة العمل، الإدارة بالمشاركة، الاعتراف والتقدير، العلاقة بين الموظفين والإدارة، نظام الشكاوي، كفاية الموارد، إجراءات وقواعد ترقية الموظفين، مشاركة الموظفين وتفاعلهم، التدريب والتنمية المهنية، دعم جماعة العمل، وغيرها من العوامل التي تعنى أساسا بترقية المسار الوظيفي للموظفين بما في يسهم في تحسين أدائهم (حسن، 2018، صفحة 587).

جدول رقم (07): يبين علاقة جودة الحياة الوظيفية بالأمان الوظيفي

النسب المئوية	التكرارات	الإجابة
30%	03	التوافق المهني
50%	05	الاستقرار الوظيفي
20%	02	لا توجد علاقة
100%	10	المجموع

المصدر: بيانات السؤال رقم (07) من استمارة المقابلة مع المسؤولين

تكشف القراءة الأولية لبيانات الجدول رقم (07) أن أغلب إجابات الباحثين تؤكد أن علاقة جودة الحياة الوظيفية بالأمان الوظيفي تسهم في تحقيق الاستقرار الوظيفي بما نسبته (50%)، وتظهر أهميته في شعور الموظف بالانتماء إلى جماعة العمل من خلال التعاون والانسجام بين أعضاء الجماعة، مما ينعكس إيجاباً على روحه المعنوية العالية التي تدفعه إلى الحماس نحو عمله والبقاء فيه لمدة أطول، فالاستقرار الوظيفي يعتبر المعيار الأساسي لجودة الحياة الوظيفية، باعتبارها مؤشر إيجابي تسهم في الاعتراف بأهمية الموظف ومعاملته معاملة لائقة، وإشعاره على الدوام بالأمن في منصب عمله، والعمل على تحرره من الخوف، وضمان استقراره عن طريق تحفيزه وحرية وترقيته (حسونة و صفاء، 2021، صفحة 983).

وفي سياق آخر، صرح الباحثين أن التوافق المهني يرتبط بجودة الحياة الوظيفية مما يسهم في تدعيم الأمان الوظيفي بما نسبته (30%)، وفي هذا الإطار يرتبط التوافق المهني بجودة الحياة الوظيفية لأنه المظهر الذي يعطيه المكانة ويجد فيه فرصة كبيرة

للتعبير عن ميوله، واستعداداته، وقدراته، وطموحاته، ويتحقق ذلك بإنجاز وتقدير المسؤولية والرضا عن ظروف العمل والإشراف والترقية (الحبشي و زيتوني، 2018، صفحة 29).

أما ما نسبته (20%) من المبحوثين أكدوا أنه لا توجد علاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأمان الوظيفي، رغم تأكيد العديد من الدراسات السوسيولوجية الحديثة في حقل علم اجتماع التنظيم والعمل، أن العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية بالأمان الوظيفي هي علاقة تكاملية يؤثر كل منهما على الآخر، إن عملية تحقيق جودة الحياة الوظيفية هي محصلة للأمان الوظيفي في بيئة العمل، وهذا ما يؤدي إلى إنتاج ما يسمى بالاستغراق الوظيفي الذي يعبر عن مدى تجاوب الموظفين مع جودة الحياة الوظيفية، ويستشعرون أهمية الوظيفة التي يمارسونها مما يجعل الموظفين مستغرقين بشكل كامل مع وظائفهم، بما يؤدي في النهاية للحصول على أداء أفضل (تي و نعرورة، 2021، صفحة 102).

جدول رقم (08): يبين المكانة التي تحتلها جودة الحياة الوظيفية في السياسات الاستراتيجية للمؤسسة

النسب المئوية	التكرارات	الإجابة
69.23%	09	مكانة مهمة
30.77%	04	ليس لديها مكانة
100%	13	المجموع

المصدر: بيانات السؤال رقم (08) من استمارة المقابلة مع المسؤولين

من خلال قراءة سوسيولوجية لبيانات الجدول أعلاه يظهر أن أغلب المبحوثين أي ما نسبته (69.23%)، أكدوا أن جودة الحياة الوظيفية تحتل مكانة هامة في السياسات الاستراتيجية للمؤسسة، من منطلق أنها تحقق مزايا لكل من الموظفين والمؤسسة لأنها توفر

للموظفين الأمان الوظيفي والأجور والحوافز والمزايا المناسبة، وتضفي الطابع الإنساني على محيط العمل، وتوفر ظروف العمل الصحية الآمنة، وتوفر الفرص اللازمة لتطوير قدرات الموظفين، وتضمن لهم فرص الترقى والاندماج الاجتماعي، وتتيح لهم الفرصة للتعبير عن ذاتهم بحرية مما يحفز الموظفين ويزيد من ولائهم ورضاهم للمساعدة في تحسين أدائهم المؤسسي بما يحقق لهم الكفاءة والفاعلية المتميزة، أما بالنسبة للعمل فإنها تعمل على تحقيق متطلبات الموظفين بدون تحيز، مواجهة آثار المنافسة الشديدة التي أدت إلى ارتفاع ساعات العمل دون انتظار العائد المالي، وضع حلول ملائمة لموازنة حياة العمل والحياة الشخصية (الدمرداش، 2018، صفحة 15).

في سياق آخر، صرح المبحوثين بما نسبته (30.77%) إن جودة الحياة الوظيفية ليس لديها مكانة في السياسات الاستراتيجية للمؤسسة، ويعزى ذلك - حسبهم - إلى الروتين اليومي، وتدهور بيئة العمل التي لا تستجيب لمتطلبات الجودة الشاملة مما أرهق الموظفين وسبب لهم الاحتراق الوظيفي من خلال استنزاف طاقاتهم الجسمية والنفسية، وفقدانهم الحيوية والنشاط، وعدم قدرتهم على متابعة وظائفهم بالشكل المطلوب، وهو ما أسهم في توليد مواقف سلبية تجاه العمل ككثرة الانتقاد، والتسيب، وتوجيه اللوم للآخرين، والتسيب والهروب من العمل، فضلا عن افتقاد القيمة والمشاعر والأحاسيس الإنسانية (الهداب و المخلافي، 2020، صفحة 240).

### ثانيا: مدى وعي المسؤولين بأهمية جودة الحياة الوظيفية

يحتل الوعي الاجتماعي مكانة هامة في النظام الاجتماعي، لأنه يقدم الإمكانيات لبحث الروابط والعلاقات الاجتماعية، كما يرتبط بالفعالية الاجتماعية للبشر، وتعبير لينين فإن وعي البشر لا يعكس فقط العالم الموضوعي، بل هو يخلقه أيضا، وتبعاً لذلك، فإن تحليل الوعي الاجتماعي من المنظور السوسيولوجي لا يُمكننا فقط من اكتشاف الدور الفعال للوعي، بل يمكننا من تحديد محتواه بصورة أفضل بأن يفسر ارتباطه بالفاعلين الاجتماعيين

بما يسهم في الكشف عن تصوراتهم ومواقفهم إزاء نواحي الحياة الاجتماعية وكذا الأدوار والمسؤوليات الاجتماعية الملقاة على عاتقهم (أولييدوف، 1978، الصفحات 25-26).

استنادا إلى هذا الطرح، فإن الوعي في بعده الاجتماعي يشير إلى إسقاط ضمني للتصورات الذهنية، والمفاهيم والأفكار التي تحكم الواقع الاجتماعي، بما يُمكن الفاعل الاجتماعي من المشاركة الفعالة في تحسين أوضاع مجتمعه، وحل مشكلاته، وتحديد موقفه من أجل تحقيق التغيير المنشود.

على هذا الأساس سنحاول من خلال تحليل الجداول الموالية لمعرفة مدى وعي المسؤولين بمؤسسات النشاط الاجتماعي لولاية قالمة، بأهمية جودة الحياة الوظيفية كآلاتي:

جدول رقم (09): يبين مدى تشجيع الإدارة العليا الموظفين على تنمية مهاراتهم الوظيفية

النسب المئوية	التكرارات	الإجابة
08.33%	01	التعليم الوظيفي
58.33%	07	التدريب
33.33%	04	لا تشجع الإدارة الموظفين
100%	12	المجموع

المصدر: بيانات السؤال رقم (09) من استمارة المقابلة مع المسؤولين

تكشف القراءة الأولية لبيانات الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين أي ما نسبته (58.33%)، أكدوا أن الإدارة العليا تشجع الموظفين على تنمية مهاراتهم الوظيفية بما يسهم في تحقيق جودة الحياة الوظيفية من خلال التركيز على تدريبهم وتنمية مهاراتهم الوظيفية، فبفعل عملية التدريب والتعلم يمكننا من تجنب العديد من التكاليف مثل: التقليل من هدر المواد وتخفيض الحوادث والأضرار التي تلحق بالأفراد والمعدات، كما يساعد التدريب من

تقليل الحاجة إلى إشراف مستمر، ويعمل أيضا على تحسين معنويات الموظفين، واستدامة رأس المال البشري (عقون و بوخدوني، 2020، صفحة 90).

في السياق ذاته، أكد مبحوث واحد، أي ما نسبته (08.33%)، على أهمية تشجيع الإدارة العليا الموظفين على تنمية مهاراتهم الوظيفية من خلال عملية التعلم الوظيفي، ولكي يتم الاستثمار من رأس المال البشري، على الإدارة أن تدرك بأن الموظفين هم رأس المؤسسة، وأن الموظف شريك استراتيجي يجب شحذ جهوده من أجل الأداء الأفضل، ومن المهم على المنظمة أن تحدد المهارات المطلوبة حاليا ومستقبليا، ولتحقيق ذلك فإن هناك حاجة إلى قادة يمتلكون رؤية واضحة لمستقبل المؤسسة، وأن يقسموا المعرفة والخبرات داخلها حتى يتمكن كل موظف من التعلم بشكل أكثر فاعلية (الكبيسي و الكعود، 2016، صفحة 11).

في حين أكدت نسبة (33.33%) من المبحوثين أن الإدارة لا تشجع الموظفين على تنمية مهاراتهم الوظيفية، ويرجع ذلك أساسا إلى النظرة الدونية من طرف بعض المسؤولين إلى الموظف على أنه مجرد يد عاملة يقوم بمهامه دون الحاجة إلى تكوين أو تدريب، وهي نظرة تعكس هشاشة الأرضية الثقافية التي يستند إليها أغلب المسؤولين بالإدارات الجزائرية.

جدول رقم (10): يوضح أهمية جودة الحياة الوظيفية في تحسين أداء الموظفين

النسب المئوية	التكرارات	الإجابة
10%	01	تكتسي أهمية كبيرة
90%	09	لا تكتسي أهمية
100%	10	المجموع

المصدر: بيانات السؤال رقم (10) من استمارة المقابلة مع المسؤولين

من خلال قراءة أولية لبيانات الجدول أعلاه يظهر أن أغلب المبحوثين نفوا بالسلب أن يكون لجودة الحياة الوظيفية أهمية في تحسين أداء الموظفين، أي ما نسبته (90%) والواقع أن هذه النظرة السلبية من طرف المسؤولين تعكس يظهر أن هذا التصور النظري لأهمية جودة الحياة الوظيفية - حسب المسؤولين- يتعارض مع الممارسات الفعلية لها في استراتيجيات الفاعلين في المؤسسة، ونظرتهم إلى الموظف كمجرد يد عاملة فقط، يطلب منه تقديم العمل والالتزام باللوائح التنظيمية دون الالتفات إلى رغباته وتطلعاته وحاجاته المختلفة، "وبالتالي عدم الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية يمثل عقبة أمام تطوير طاقات الأفراد وإبداعهم، ولا يسهم في تحسين الأداء المؤسسي.

أما نسبة (10%) من المبحوثين صرحوا أن لجودة الحياة الوظيفية أهمية في تحسين أداء الموظفين، والواقع أن هذه النسبة الضئيلة على درجة من الوعي الثقافي بأهمية تحسين بيئة العمل لما لها من أثر إيجابي على مردودية الموظفين.

**جدول رقم (11): يوضح مدى سعي الإدارة إلى توفير جو عالي من التحفيز والمناخ المناسب للعمل**

النسب المئوية	التكرارات	الإجابة
50%	07	تقدم الإدارة التحفيز المادي
21.42%	03	تقدم الإدارة التحفيز المعنوي
28.57%	04	لا تقدم الإدارة أي تحفيز
100%	14	المجموع

المصدر: بيانات السؤال رقم (11) من استمارة المقابلة مع المسؤولين

تكشف القراءة الأولية لبيانات الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين أي ما نسبته (50%)، أكدوا أن الإدارة تسعى إلى توفير جو عالي من التحفيز والمناخ المناسب للعمل من خلال عدم التأخر في دفع مستحقاتهم المالية، حيث يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للموظفين، وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، فكلما زاد مستوى الدخل ارتفع رضاهم عن العمل والعكس.

والواقع أن الأجر بالنسبة للموظف وسيلة لتحقيق عيشه وإثبات ذاته، وسد حاجياته ومن ثم أصبح للأجر صبغة اجتماعية أكثر منها اقتصادية، بمعنى أن الأجر يرتبط بجودة الحياة الوظيفية من خلال احترام الموظف بوصفه وسيلة التنمية الأولى، وهدف التقدم والتطور في المجتمعات، من منطلق أن الإشباع المادي للموظف ينعكس إيجاباً على أدائه في بيئة العمل، ويشعره بالأمن الوظيفي والاستقرار في حياته الشخصية (كوسة، 2013، صفحة 55).

في سياق آخر، أكدت نسبة (21.42%) من المبحوثين أن الإدارة تقدم التحفيز المعنوي للموظفين، وهو ما يسهم - حسبهم - في تحقيق التوافق المهني في البيئة العمل ويرتبط التوافق المهني بالنجاح في العمل الذي هو محور جوهر في جودة الحياة الوظيفية بالنسبة للموظف، لأنه المظهر الذي يعطيه المكانة، ويربطه بالمجتمع، وفيه يجد فرصة كبيرة للتعبير عن ميوله واستعداداته، وقدراته، وطموحاته، ويتحقق ذلك بالإنجاز، وتقدير المسؤولية، والرضا عن ظروف العمل، ويتضمن التوافق المهني الرضا عن العمل، وإرضاء الآخرين فيه، والاختيار المناسب للمهنة عن قدرة واقتناع شخصي، والاستعداد علماً وتدريباً للدخول فيها، والصلاحية المهنية والكفاءة والإنتاج والشعور بالنجاح، كما يتضمن توافق الفرد لمختلف العوامل البيئية التي تحيط به في بيئة العمل، ومع التغيرات التي تطرأ على هذه العوامل مع مرور الزمن، وتوافقه مع زملائه، وتوافقه مع متطلبات العمل وظروفه، وتوافقه مع قدراته الخاصة (حجازي، 2013، صفحة 420).



أما نسبة (28.57%) من المبحوثين فقد صرحوا أن الإدارة لا تقدم أي تحفيز للموظفين، ويمكن أن يؤثر ذلك سلبا على مردودية الموظفين، الذين أكدوا أن الإدارة لا تقدم الدعم والتأييد والتقدير لإنجازاتهم ومقترحاتهم، مما يعرضهم للعديد من الانتقادات، ويؤدي إلى إصابتهم بالإحباط، والتركيز على أداء ما يطلب منهم فقط، وعدم محاولة التوصل إلى أية مبادرات ومقترحات أو حلول إبداعية لأنهم في النهاية يدركون أنها لن تقدر من جانب الإدارة، وأنهم يتعرضون للنقد بسبب هذه المبادرات أو الإبداعات، وهو ما يقدم سلبا على جودة الحياة الوظيفية لديهم (جبة، 2006، صفحة 204).

جدول رقم (12): يوضح تأثير جودة الحياة الوظيفية على الحياة المهنية للموظفين

النسب المئوية	التكرارات	الإجابة
60%	09	تؤثر جودة الحياة الوظيفية على الموظفين بشكل ايجابي
40%	06	تؤثر جودة الحياة الوظيفية على الموظفين بشكل سلبي
100%	15	المجموع

المصدر: بيانات السؤال رقم (12) من استمارة المقابلة مع المسؤولين

مما لاشك فيه أن لجودة الحياة الوظيفية تأثير ايجابي على الموظفين لأنها تهدف إلى تحقيق رضاهم عن البيئة الفيزيائية والسيكولوجية المرتبطة بالعمل، كما تعكس صيغة التفاعل الايجابي بين فريق العمل، مما يخلق مصدر جذب للموظفين المتميزين.

في هذا السياق، أكد معظم المبحوثين، أي ما نسبته (60%) أن لجودة الحياة الوظيفية تأثير ايجابي على الموظفين من منطلق أنها تحقق الأهداف الآتية:

- تحسين مواقف العمل من خلال تقليل الصراعات في بيئة العمل، ودعم روح التعاون بين الموظفين، والمشاركة في اتخاذ القرارات التي تواجه المؤسسة.

- تحسين وتطوير قدرات الموارد البشرية بالمؤسسة لتحقيق أفضل أداء ممكن، وزيادة المرونة والتكيف من قبل الإدارة مع الموظفين، مما يشعرهم بالمسؤولية والتقدير الذاتي في عملهم.

- توفير ظروف صحية وأمنة تتوفر فيها مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات، وعمليات الإدارة، والاهتمام بالحياة الأسرية من جهة، بما يحقق التوازن بين بيئة العمل وبين حياته الأسرية.

- جعل العمل أكثر مرونة وولاء ودافعية لتعزيز القدرات التنافسية بين الموظفين، وإشباع احتياجاتهم المهنية والوظيفية.

- توفير الأمان الوظيفي والاعتمادات المالية اللازمة للأجور من خلال منح الموظفين مكافآت مناسبة لإنجازاتهم لزيادة انتماءهم للمؤسسة، مما يساعد على زيادة مردودهم في بيئة العمل.

- إمداد الموظفين بالثقة من خلال ما تحققه من ظروف عمل آمنة، والمحافظة على كرامة الموظف بتوفير فرص النمو الوظيفي، والعمل على إضفاء الطابع الإنساني في العمل (الزيني، 2021، الصفحات 187-188).

في سياق آخر، أكدت نسبة (40%) من المبحوثين أن لجودة الحياة الوظيفية تأثير سلبي على رضاهم الوظيفي، وهو ناتج أساساً عن فقدان إحساس الموظف بالثقة، والروح المعنوية، وكذلك فقدانه للاهتمام والعناية بالمستفيدين من الخدمة، واستنفاده لكل طاقاته وإحساسه ومصادر العاطفة مستنزفة، ونقص في القدرة الجسمية، وإرهاق وجداني، وهذا الشعور بالإنهاك العاطفي قد يواكبه إحساس بالإحباط والشد النفسي، حينما يشعر الموظف أنه لم يعد قادراً على الاستمرار في العطاء أو تأدية مسؤولياته، ومن الأعراض الشائعة

للإنهاك العاطفي: شعور الموظف بالرهبة والفرع حين التفكير في الذهاب إلى العمل صباح كل يوم، وبالمحصلة يكون اتجاه الموظف نحو تقويم ذاته تقويماً سلبياً ، وشعوره بالفشل، وكذلك نتى إحساسه بالكفاءة والنجاح في العمل وتفاعله مع الآخرين، كما تظهر لديه أعراض التوتر والاكتئاب (سعد، 2021، الصفحات 226- 227).

جدول رقم (13): يبين مدى تشجيع المؤسسة الموظفين على وضع خطط مستقبلية لتطوير وضعهم الوظيفي

النسب المئوية	التكرارات	الإجابة
40%	06	تشجع المؤسسة الموظفين على وضع خطط مستقبلية لتطوير وضعهم الوظيفي
60%	09	لا تشجع المؤسسة الموظفين على وضع خطط مستقبلية لتطوير وضعهم الوظيفي
100%	15	المجموع

المصدر: بيانات السؤال رقم (12) من استمارة المقابلة مع المسؤولين

من خلال قراءة سوسيولوجية لبيانات الجدول أعلاه يظهر أن هناك تبايناً واضحاً في إجابات المبحوثين حول مدى تشجيع المؤسسة لهم، حيث صرح أغلبهم، أي ما نسبته (60%) أن المؤسسة لا تشجعهم على وضع خطط مستقبلية لتطوير وضعهم الوظيفي، وهو ما يشكل - حسبهم - معوقاً وظيفياً يحول دون تفعيل دورهم في المؤسسة، ويعزى ذلك إلى تبني المسؤولين نظرة فوقية للموظف بوصفه مجرد يد عاملة عليه أن يؤدي مهامه على أحسن وجه دون الاهتمام بتنمية مساره المهني.

يمكن التأكيد في سياق آخر، أن عدم اهتمام الإدارة بتطوير مساهم الوظيفي (الموظفين) قتل فيهم روح المبادرة والاجتهاد والفاعلية، مما قلل الروح المعنوية لديهم، وفتح المجال إلى انتشار اللامبالاة، عدم الاكتراث، والذي من نتائجه انخفاض مستوى أداء الخدمات المقدمة نتيجة سيطرة الجماعة البيروقراطية، حيث مازال الموظف مهمش، ولم يرقى إلى مستوى رأس مال بشري، نتيجة حرمانه من حاجات التقدير والاحترام (زعبالة، 2007، الصفحات 187-188).

ومن خلال القراءة السوسولوجية والتحليلية للنسبة الإحصائية المقدرة بـ (40%) من إجابات المبحوثين تبين - حسبهم - أن المؤسسة تشجعهم على وضع خطط مستقبلية لتطوير وضعهم الوظيفي، ويتأتى ذلك من خلال الاعتناء بالموظف على أنه مورد بشري نستطيع الاستثمار في قدراته وخبراته ومهاراته، وذلك بتحفيظه المستمر وتشجيعه على العمل الذي يرغب في أدائه لأنه بذلك يدفعه إلى تحقيق رغبات واحتياجات نفسية وروحية تحقق له ذاته، وتنمي لديه مشاعر الاحترام والتقدير ليتمكن من إظهار قدراته ومهاراته الإبداعية ومشاركته في عملية اتخاذ القرارات بما يحقق له جودة الحياة الوظيفية (زعبالة، 2007، صفحة 145).

جدول رقم 14: يبين طبيعة المعوقات التي تحول دون تحقيق جودة الحياة الوظيفية

النسب المئوية	التكرارات	الإجابة	
33.33 %	05	ضعف الوعي بأهمية جودة الحياة الوظيفية	المعوقات الثقافية
13.33 %	02	سيطرة الثقافة التقليدية	
46.66 %	07	غياب السعادة الوظيفية	
6.66 %	01	تراجع ثقافة المؤسسة	
100 %	15	المجموع	
33.33 %	04	ضعف مشاركة الموظفين	المعوقات الاجتماعية
33.33 %	04	تراجع الأمان الوظيفي	
33.33 %	04	نقص الرضا الوظيفي	
100 %	12	المجموع	
20 %	03	عدم اهتمام الإدارة بجودة الحياة الوظيفية	المعوقات المؤسسية
40 %	06	عدم العدالة التنظيمية	
40 %	06	غياب التمكن الإداري	
100 %	15	المجموع	

المصدر: بيانات السؤال رقم (14): من استمارة المقابلة بالمسؤولين

يظهر من خلال المعطيات المبينة في الجدول أعلاه، أن هناك تباينا واضحا في إجابات المسؤولين حول المعوقات التي تحول دون تحقيق جودة الحياة الوظيفية، ويأتي في مقدمتها المعوقات الثقافية، التي تتمظهر بنسبة (46.66%) من إجابات المبحوثين في غياب السعادة الوظيفية التي ترتبط مباشرة بالجوانب الثقافية، نتيجة غياب الدعم الاجتماعي والصراع بين الموظفين، مما يولد لديهم الفتور والملل وعدم إشباع الحاجات الدافعة للعمل.

وقد تبين من الملاحظات الميدانية أن من المؤشرات السلبية لغياب السعادة الوظيفية انخفاض ولاء الموظفين، تدهور العمل الجماعي والشعور بالعزلة، انخفاض الروح المعنوية، وزيادة الصراع التنظيمي، انخفاض التطوير والإبداع التنظيميين، تصاعد مقاومة التغيير، قلة الرغبة في التواصل وتبادل المعلومات (مانع و بوهراوة، 2021، صفحة 394).

أما ضعف الوعي بأهمية جودة الحياة الوظيفية فاحتل المرتبة الثانية حسب (33,33%) من إجابات المسؤولين، ويتمظهر - في تقديرنا - من خلال ضعف القيم الموجهة لسلوكيات الموظفين مما يؤثر سلبا على أفعالهم ويحول دون تفهمهم للأدوار المنوطة بهم داخل المؤسسة، وفي هذا الإطار فإن نقص الوعي بأهمية جودة الحياة الوظيفية ينتج عنه صعوبات في اندماج وتماسك الأفراد داخل المؤسسة، كما يترتب عنه تراجع في الرأسمال الاجتماعي نتيجة غياب الثقة والقبول الواسع من طرف أغلب الموظفين.

أما ما نسبته (13,33%) من المبحوثين أكدوا أن سيطرة الثقافة التقليدية داخل المؤسسة تعتبر من المعوقات الأساسية التي تحول دون تحقيق جودة الحياة الوظيفية وتتمظهر سلبيات الثقافة التقليدية في عدة أشكال مثل: الصراع الثقافي لدى الموظفين نتيجة تبني معظمهم لثقافة قديمة لا تتماشى مع التطورات التنظيمية، وهذا ما يولد لدى الموظفين نوع من الصراع القيمي والذي يؤثر سلبا على المردود المهني والاندماج الوظيفي.

في هذا السياق، يؤكد حليم بركات أن من بين إفرازات الثقافة التقليدية وجود صراع بين القيم العمودية التي تنظم العلاقات الإنسانية بموجبها على أساس التفاوت في السلطة

والنفوذ والوجاهة، والأسبقية، وبين القيم الأفقية التي تتم بموجبها التفاعل على أساس الزمالة، الرفقة، الأخوة وبتعبير آخر هناك صراع بين قيم التنظيم الاجتماعي الهرمي، وقيم التنظيم الاجتماعي الديمقراطي (بركات، 2008، صفحة 355).

أما عن غياب ثقافة المؤسسة كأحدى المعوقات الثقافية التي تعرفها معظم المؤسسات الجزائرية اليوم، فالواضح أن معظم المسؤولين لم يبدو رأياً اتجاهها، نتيجة هيمنة البعد البيروقراطي على البعد التنظيمي، حيث يتميز هذا البعد بالصرامة وعدم اللين في التعامل مع الموظفين مما يقلل لديهم الشعور بالانتماء الوظيفي، ويؤثر سلباً على جودة الحياة الوظيفية.

أما عن المعوقات الاجتماعية فتركز حسب المسؤولين في ثلاث مؤشرات أساسية بنسبة (33,33%)، والتي تتمظهر في ضعف المشاركة الموظفين وتراجع الاندماج الوظيفي ونقص الرضا الوظيفي، فضعف مشاركة الموظفين يولد لديهم نوع الاغتراب والاستلاب حيث لا يشعرون بالاعتراف والتقدير، وأنهم يمثلون الحلقة الأخيرة في سلم الاهتمام من طرف المؤسسة، وفي مثل هذه الظروف النفسية تجعل كثيراً من الموظفين يشعرون بالاغتراب والاكنتاب من الاستمرار في العمل، وقد ينتقل مثل هذا الشعور معهم إلى خارج العمل، وإلى حياتهم الخاصة مما يضاعف من شدة الضغوط الإجهاد عليهم إضافة إلى المشكلات الأخرى التي تصاحب هذا مما يجعل العاملين يفقدون أي شعور بأهمية ما يقومون به من أعمال. (دره، 2008، صفحة 30).

أما عن تراجع الأمان الوظيفي كأحد المعوقات التي تحول دون تحقيق جودة الحياة الوظيفية، فهو ينتج أساساً عن شعور الموظفين بالتهديد من فقدان مناصب عملهم، حيث تبرز لديهم حالات من الإحباط والتوتر وعدم الرضا.

أما فيما يخص نقص الرضا الوظيفي فيعتبر من بين المعوقات التي تحول دون تحقيق جودة الحياة الوظيفية، حيث ترجع أساساً إلى عدم تناسب الوظيفة مع شاغلها، فأى

خلل يصيب هذه الاحتياجات يؤدي إلى عدم إشباع النفس للعامل وبالتالي عدم الرضا عن العمل.

ومن ناحية أخرى وبخصوص المعوقات المؤسسية فقد تساوتا حسب المبحوثين بنسبة (40%) في عدم العدالة التنظيمية، وغياب التمكين الإداري مما يخلق مجموعة من المشكلات:

1- خلق حالة من التوتر النفسي والذي يؤدي إلى مجموعة من المتغيرات السلوكية والمعرفية لدى الموظف.

2- الشعور بالظلم وعدم المساواة مما ينتج نوع الشحنات داخل المؤسسة وقد يؤثر ذلك على مردودها.

3- عدم التعاون مع الزملاء مما يغلق نوع من الشحنات داخل المؤسسة وقد يؤثر ذلك على مردوديتها (عامر و الوهاب، 1998، صفحة 24).

ومن الناحية السوسولوجية فإن عدم العدالة التنظيمية ينتج عنه مفهوم الاستغلال مما يؤدي إلى اغتراب الموظف عن موضوع النشاط أو المنتج حيث لا يتمكن الموظف من استغلال منتجاتهم في إشباع حاجاتهم، وعلاوة على ذلك فإنهم يغتربون عن زملائهم ويتحطم التعاون، ويغتربون عن قدراتهم البشرية الكامنة مما يؤثر سلبا على درجة توافقتهم مهنيا واجتماعيا (الهوراني، 2010، صفحة 41).

وكنتيجة لتجاهل الحاجات الاجتماعية والنفسية لدى العامل المتمثلة في احترام وتحقيق الذات تأكد من خلال بيانات الجدول أن التمكين الإداري لا يحظى بأهمية بالغة في استراتيجيات المؤسسة، وهو ما يؤكد حقيقة مفادها أن المؤسسة تتميز بإستراتيجية بنية التنظيم، وعدم تفويض الصلاحيات والمسؤوليات للموظفين ومشاركتهم في اتخاذ القرارات.



في سياق آخر، أكد المبحوثين أن عدم اهتمام الإدارة بجودة الحياة الوظيفية (20%) يعتبر من المعوقات المؤسسية التي تؤثر سلباً على الأداء المؤسسي للموظفين، ويرجع عدم اهتمام الإدارة بهذه المسألة (جودة الحياة الوظيفية) تخوفها من مشاركة مستويات تنظيمية دنيا في صناعة القرارات، ومعارضتهم لهذا الأمر، كما فشلت الإدارة العليا بقياس أثر تطبيق جودة الحياة الوظيفية على نفسيات ورضا الموظفين، وإهمالهم للمقترحات التي يتقدم بها الموظفين، وعدم أخذها بجدية، إضافة إلى ذلك ترسخ لدى الإدارة قناعة بأن لا حاجة لإجراء المزيد من التحسين في المؤسسة من خلال تطبيق المزيد من عناصر جودة الحياة الوظيفية نظراً للتكاليف المالية العالية التي يحتاجها تطبيق هذا البرنامج، والتي لا يمكن للمؤسسة تحملها (العينين، 2019، الصفحات 103-104).

#### خلاصة:

ظهر جلياً من خلال هذا الفصل أن جودة الحياة الوظيفية تعتبر جزءاً لا يتجزأ عن الحياة المهنية للعامل، وما يحمله من تصورات، وأفكار تساعد على الشعور بالرضا الوظيفي، والسعادة الوظيفية، والاندماج المهني، كما إن وعي المسؤولين، وما يحملونه من تصورات ايجابية حول أهمية جودة الحياة الوظيفية في تجاوز مختلف المعوقات التي تعترض المؤسسة، كغياب العدالة التنظيمية، والسعادة الوظيفية، والأمان الوظيفي وغيرها.

في الوقت الراهن هناك توجه عالمي في المؤسسات الخدمية نحو تحقيق جودة الحياة الوظيفية من خلال مختلف العمليات التنظيمية، وعليه لا بد أن يكون لهذه العمليات قاعدة من الأفكار التي تحكم استمرار عمل المؤسسة.

كشفت بيانات الدراسة الميدانية أن أغلب المسؤولين بمؤسسات النشاط الاجتماعي بولاية قالمة، يحملون نوعين من التمثلات، إحداهما ايجابية والأخرى سلبية، فمن جهة يتطلع أغلب المسؤولين إلى تحقيق جودة حياة وظيفية تقوم على تنمية العلاقات الإنسانية بين الموظفين، من خلال توفير بيئة عمل صحية تنمي لديهم روح الانتماء والولاء، مما ينعكس

ايجابا على روحهم المعنوية وأدائهم المؤسسي، أما التمثلات السلبية فترتبط بعدم توفر وعي تنظيمي أو ثقافي بأهمية جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الاندماج الوظيفي وتنمية العلاقات الاجتماعية بالمؤسسة، وهذا ما يؤشر على هشاشة الأرضية الثقافية والمعرفية التي يستندون إليها في تقييمهم لدور جودة الحياة الوظيفية لدى بعض المسؤولين.

قائمة المصادر والمراجع

1. ا.ك أوليدوف. (1978). الوعي الاجتماعي. الوعي الأخلاقي، الوعي السياسي. الوعي الحقوقي. الوعي الديني. الوعي الفلسفي.
2. أحمد السيد عيسى. (2018). تأثير جودة الحياة الوظيفية كمتغير وسيط في العلاقة بين تنمية المسار الوظيفي والرسوخ الوظيفي للعاملين "دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية. مجلة البحوث المالية والتجارية ، المجلد 19 (العدد الثالث، الجزء الثاني).
3. أحمد تي، و بوبكر نعرورة. (2021). أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاقتصادية - دراسة ميدانية بشركة سونلغاز بالوادي-. المجلة الجزائرية لاقتصاد التسيير ، المجلد 15 (العدد 01).
4. أحمد محمد الدمرداش. (2018). جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي. القاهرة: دار الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع.
5. أسماء عبد العاطي محمد. (2021). أثر جودة الحياة الوظيفية علي مستوي المرونة التنظيمية في شركات الطيران: دراسة تطبيقية علي شركة مصر للطيران. مجلة السياحة والفنادق والتراث ، المجلد 3 (العدد 1).
6. أسماء فتحي السيد علي. (2020). تحسين جودة الحياة الوظيفية لهيئة التدريس بجامعة المنوفية باستخدام مدخل التمكين. مجلة كلية التربية ببنها (العدد 121، يناير ، الجزء الأول).
7. أمنية خير توفيق سعد. (2021). واقع جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية: دراسة ميدانية. المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات ، مجلد 3 (عدد 5).

8. أيمن حسن ديوب. (2014). تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات (دراسة ميدانية). مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ، المجلد 30 (العدد 1).
9. ايناس عبد المطلب محمد البسيوني. (2020). التمثلات الذهنية الرمزية كمنبأ بالأداء على مهام نظرية العقل الذاتويين. مجلة الطفولة (العدد 35، ماي).
10. إيهاب محسن حمود لحبشي، و عبد القادر زيتوني. (2018). المناخ التنظيمي وعلاقته بالتوافق المهني. المجلة العلوم والتكنولوجيا للنشاطات البدنية والرياضية ، الجزء الأول (العدد 15).
11. بسام سمير الرميدي، و رضا محمود أبو زيد محمد. (2020). أثر جودة الحياة الوظيفية علي الأداء والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية: الإستغراق الوظيفي كمتغير وسيط. مجلة كلية السياحة والفنادق- جامعة مدينة السادات ، المجلد الرابع (العدد 1).
12. بن أحمد حوكا. (2015). الرأسمال الاجتماعي ورابطة العيش المشترك: دراسة في الركائز الأخلاقية والثقافية للاجتماع السياسي في المغرب. إضافات (المجلة العربية لعلم الاجتماع) (العددان 29-30، شتاء).
13. بوجمعة كوسة. (2013). الأجرور بين كفاية الحاجات الاجتماعية والغايات التنظيمية. مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية (العدد 17).
14. بوعطيط سفيان. (2013). القيم الشخصية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى هيئة التدريس الجامعي. مجلة الدراسات والبحوث (العدد 12).
15. تغريد بنت حمد الهداب، و عبد المالك بن طاهر المخلافي. (2020). أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض. المجلة العربية للإدارة ، المجلد 30 (العدد 03).

16. جولتان حسن حجازي. (2013). فاعلية الذات وعلاقتها بالتوافق المهني وجودة الأداء لدى معلمات غرف المصادر في المدارس الحكومية في الضفة الغربية. *المجلة الأردنية في العلوم التربوية ، المجلد 9 (العدد 4)*.
17. حليم بركات. (2008). *المجتمع العربي المعاصر، بحث إستطلاعي اجتماعي*. بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية.
18. زهرة بختاوي، و جهيدة ضيات. (2020). جودة الحياة في المجال المهني من خلال قياس بعض المؤشرات - دراسة ميدانية ببنك الفالحة والتنمية الريفية بولاية أدرار- *جودة الحياة والتنمية المستدامة في الجزائر. 04- 05 فيفري. الجزائر: جامعة الوادي*.
19. سعيد يس عامر، و وعلي محمد عبد الوهاب. (1998). *الفكر المعاصر في الإدارة. القاهرة: مركز وايد سيرقش*.
20. سماح السيد محمود السيد. (2018). تحسين جودة الحياة الوظيفية لمعلمي مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء مدخل الإدارة بالمشاركة. *مجلة كلية التربية- جامعة المنوفية ، مجلد 22 (العدد الأول)*.
21. سندس رضا خوين. (2009). قياس العلاقة ما بين الاندماج والتوافق المهني. *مجلة الإدارة والاقتصاد (العدد 77)*.
22. شراف عقون، و لقمان بوخدوني. (2020). جودة الحياة الوظيفية ودورها في استدامة رأس المال البشري: نظرة عامة. *الأفاق للدراسات الاقتصادية ، المجلد 05 (العدد 02)*.
23. صلاح الدين عواد كريم الكبيسي، و أحمد عبد العزيز الكعود. (2016). دور ممارسات القيادة الأكاديمية في تفعيل رأس المال البشري، بحث ميداني في عينة من الجامعات العراقية. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، المجلد 22 (العدد 87)*.

24. طارق رشدي عبد الحليم جبة. (2006). المعوقات الوظيفية أمام الإبداع في قطاع البنوك بكل من مصر والإمارات. مجلة أفاق جديدة ، العدد الأول والثاني، جانفي وأفريل.
25. طویل حسونة، و مباركى صفاء. (2021). أثر الاستقرار الوظيفي على الروح المعنوية للموظفين - دراسة استكشافية لعينة من الموظفين الإداريين-. مجلة العلوم الإنسانية ، المجلد 21 (العدد 2).
26. عمر محمد دره. (2008). العدالة التنظيمية وأثرها على العامل. مصر: دار رضوان للنشر والتوزيع.
27. فاطمة مانع، و زورة بوهراوة. (2021). السعادة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي. مجلة الاستراتيجية والتنمية ، المجلد 11 (العدد 2).
28. ليندة زعبالة. (2007). التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية في الإدارة المحلية وإشكالية تحسين الأداء المؤسسي بلدية الحجار - نموذجاً-. رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية . قسم علم الاجتماع، الجزائر: جامعة باجي مختار عنابة.
29. ليندة زعبالة. (2007). التسيير الإستراتيجي للموارد البشرية في الإدارة المحلية وإشكالية تحسين الأداء المؤسسي بلدية الحجار - نموذجاً-. رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير ، تخصص إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية . كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، الجزائر: جامعة باجي مختار عنابة.
30. محمد عبد الكريم الحوراني. (2010). تأويل الاستغلال في نظرية علم الاجتماع. عمان: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.
31. محمد عبد الكريم علي عطية. (2016). الالتزام التنظيمي لدي أعضاء هيئة التدريس بجامعة الباحة وأثره على مستوى أدائهم الوظيفي. مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر (العدد 171 (الجزء الثاني) ديسمبر).

32. محمد عبد الوهاب محمد أبو العينين. (2019). أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على جودة الحياة الوظيفية ( دراسة ميدانية على قطاع المصارف الإسلامية في مصر ). أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه المهنية في إدارة الأعمال . كلية التجارة، مصر: جامعة عين شمس.
33. محمد محمد أحمد عبد الخالق. (2020). إسهامات التكنولوجيا الحديثة في تحقيق معايير جودة الحياة الوظيفية للمعلم الجامعي "دراسة تحليلية". *المجلة التربوية* (78).
34. محمود عبد الرحمن الشنطي. (2016). أثر ممارسة أساليب القيادة التحويلية في جودة الحياة الوظيفية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة الفلسطينية. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال* ، المجلد 16 (العدد 1).
35. منال فتحي سمحان. (2020). جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الابتدائية بمحافظة المنوفية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لديهم. *مجلة كلية التربية بنها* (العدد 121، جانفي، الجزء الأول).
36. منى جواد سلمان. (2023). أثر ممارسات الموظف على تميزه الوظيفي في جائزة التميز الحكومي فئة فائقي التميز "إمارة رأس الخيمة" دولة الإمارات العربية المتحدة. *المجلة العربية للإدارة* ، مجلد 43 (عدد 3، تحت النشر - سبتمبر).
37. منى عبد الغني عبد الستار. (2019). تحقيق جودة الحياة الوظيفية لأعضاء هيئة التدريس بكلية التربية - جامعة بني سويف باستخدام مدخل التحسين المستمر ( جيمبا كايزن). *جامعة بني سويف - مجلة كلية التربية* (الجزء الثاني، عدد جويلية).
38. ميادة محمود السيد الزيني. (2021). جودة الحياة المهنية مدخل للحد من المشكلات المهنية. *مجلة تطوير الأداء الجامعي* ، المجلد 15 (العدد 1).

39. هبة الله عاطف الأخرس، و رشا أحمد محمد خليل. (2018). أبعاد جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على تحسين أداء العاملين في الشركات السياحية. *المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة ، المجلد 12 (العدد 2)*.
40. هيام لطفي صالح حسن. (2018). استخدام استراتيجيات التدريب وجودة الحياة الوظيفية لتحقيق جودة التعليم العالي في الجامعات المصرية - دراسة ميدانية-. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية (العدد الأول)*.
41. يوسف اعطيوي المواضية، وعامر زعل الجعافره. (2021). أثر جودة حياة العمل على الأداء المؤسسي، دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة العاملة في محافظة الزرقاء. *مجلة جامعة الحسين بن طلال للبحوث، المجلد 7 (الملحق 3)*.



النتائج العامة

### النتائج العامة

في نهاية أي بحث علمي يرجع الباحث إلى تساؤلاته التي تم طرحها لمعرفة إذا ما تم الإجابة عليها، وقد تطلب ذلك تفكيك الظاهرة على أرض الواقع بغية دراستها حيث تم طرح سؤال مركزي مفاده كالآتي:

#### - كيف تسهم جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء المؤسسي للموظفين؟

وللإجابة عن هذا التساؤل كان لابد من طرح سؤالين فرعيين محاولين من خلالهما البحث والكشف عن أبعاد الظاهرة ومؤشراتها، وعلى ضوء ذلك كانت النتائج العامة للدراسة كالآتي:

- بعد عمليات البحث، التحليل، والتفسير، وإعادة التركيب، يمكن القول بأن مقارنة العلاقات الإنسانية لعبت دورا هاما في فهم إن تحقيق جودة الحياة الوظيفية يتطلب اعتراف الإدارة بالجانب المعنوي والنفسي للموظفين، والاهتمام بتحقيق رفاهيتهم، من خلال تكريس جو من الثقة والتعاون المتبادل بين الأفراد في الإدارة، بما يحقق الرضا الوظيفي ويؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي.

**1-** لقد مكنتنا المقارنة الاثنوميتودولوجية من فهم دور العلاقات الاجتماعية الإيجابية في تحقيق جودة الحياة الوظيفية، وفي تحقيق السعادة الوظيفية، كما أن السلوكيات اليومية التي يقوم بها الأفراد ومختلف العلاقات التي بينهم إنما تحكمها قوانين مترسخة بداخلهم قد تعودوا عليها وتناقلوها، ويتم الرجوع إليها في كل مرة يحتاجون إليها، كما نشير إلى دور المقارنة الفردانية المنهجية، والتي من خلالها تم الكشف عن معنى جودة الحياة الوظيفية بوصفه فعلا قسديا يخضع لعقلانية نفعية، هذه المنافع تجعل الفرد يستعمل كل الوسائل لتحقيقها وهو لا يستطيع الوصول إلى إشباع حاجاته لأن قدراته ووسائله محدودة، ولذلك لإن مبررات الاعتماد على مقارنة الفردانية المنهجية يبرز في سياق معرفة مكانة الفاعل ودوره في إطار المحيط الذي يوجد فيه، باعتبار ما يفرضه نسق الوظائف والأدوار والمكانات المحددة اجتماعيا، والواقع أن تعقد جودة الحياة الوظيفية

## النتائج العامة

يضاعف حسب هذه المقاربة من الظواهر غير المتوقعة والمتعارضة مع مقاصد الفاعلين، وهو الأثر الذي لا يسعون إليه بشكل صريح، كما أنهم مدفوعين إلى وضعية جودة الحياة الوظيفية لا سيما على مستوى العلاقات الاجتماعية.

### 2- مؤشرات جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل

لا شك أن لجودة الحياة الوظيفية دور بالغ الأهمية في بيئة العمل، لأنها تزيد من إحساس الموظفين بالسعادة والرضا الوظيفي، وتنمي لديهم مشاعر الاستقرار والأمان الوظيفي والعدالة التنظيمية، وهي مؤشرات أساسية لتحقيق جودة الحياة الوظيفية من منطلق أنها تخلق لدى الموظفين الشعور بالولاء والانتماء والتفاعل الايجابي في بيئة العمل.

لكن النتائج المحصل عليها كشفت أن أغلبية الموظفين ليسوا سعداء بما يحصلون عليه من أجور ومكافآت، ويرجع أساسا إلى التهميش الذي يعيشه أغلب موظفي القطاع العمومي الذين يتقاضون أجورا زهيدة مقارنة بقطاعات أخرى، لاسيما القطاع الاقتصادي.

### 3- انعكاسات جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظفين

يمثل جودة الحياة الوظيفية قاعدة أساسية داخل المؤسسة لتعزيز التنسيق والتعاون وتنمية الرأسمال الاجتماعي بين الموظفين على أساس من التعاون والثقة والتفاعل الايجابي، ما يزيد من الرضا الوظيفي، وبالتالي ينعكس إيجابا على الأداء المؤسسي.

وقد اتضح لنا ان الموظفين بالمؤسسة يحملون نوعين من الاتجاهات إحداها ايجابية والأخرى سلبية، فأما الاتجاهات الايجابية تتمثل أساسا في وعيهم بأهمية جودة الحياة الوظيفية، وقناعاتهم المشتركة لأثرها الايجابي في خلق مناخ تنظيمي فعال تتعزز من خلاله الروابط الاجتماعية القوية بينهم، لأن بيئة العمل التي تتسم بالثقة تؤثر بشكل ايجابي على جودة الحياة الوظيفية وتدعم بعض المؤشرات الايجابية المتعلقة بالميل إلى المشاركة والتضامن وتخفيف الضغط والتدخل الودي، والبحث عن التفاهم والتعبير عن الآراء والاستماع إليها، والتوجيه أما الاتجاهات السلبية فهي نتاج عدم الرضا الوظيفي مما خلق

لديهم حالة من التذمر نتيجة الروتين الوظيفي وعدم الرضا عن الجوانب المادية والمعنوية في بيئة العمل، فضلا عن عدم التوازن بين حياة الموظف الشخصية وحياته الوظيفية، وهو ما أثر سلبا على مردودية الموظفين، وشعورهم بالمهانة والدونية وحال دون اندماجهم الوظيفي.

### 4- تمثلات المسؤولين لجودة الحياة الوظيفية

اتفق أغلب المسؤولين أن جودة الحياة الوظيفية تعني الالتزام الوظيفي، بوصفه سلوكا مقصودا واعيا له علاقة كبيرة بالولاء والانتماء للمؤسسة التي يعمل بها الموظفين، كما يعبر الالتزام التنظيمي عن حالة غير محسوسة يستدل عليها من خلال ظواهر تنظيمية معينة تتضمن سلوك الأفراد وتصرفاتهم وتجسد مدى ولائهم لمؤسستهم.

وتبعا لذلك ترتبط جودة الحياة الوظيفية بتحقيق مجموعة من القيم التنظيمية مثل المواطنة التنظيمية، والتمكين الإداري، ورأس المال الاجتماعي، من خلال تنمية الثقة والتعاون بين الموظفين، وتحقيق روابط اجتماعية ايجابية بينهم تقوم على الاحترام المتبادل، وبالتالي فإن جودة الحياة الوظيفية تحتل مكانة بارزة لدى أغلب المسؤولين لأنها تعتبر مقياسا حقيقيا لنجاح المؤسسة في تحقيق ميزة تنافسية قوية تركز على الابتكار والإبداع في الأداء، وتسهم في تحقيق أهداف المؤسسة والعاملين معا، ويكون بذلك قد حققت المؤسسة نوع من التوافق الايجابي لدى الموظف، مما ينتج عنه تنمية روح ولاء الموظف وشعوره بالانتماء للمؤسسة وإحساسه بالرضا الوظيفي.

### 5- مدى وعي المسؤولين بأهمية جودة الحياة الوظيفية

تأكد جليا أن أغلب المسؤولين في المؤسسة لديهم وعي بأهمية جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الاندماج الوظيفي، حيث تعمل الإدارة العليا على تشجيع الموظفين وتنمية مهاراتهم

## النتائج العامة

الوظيفية بما يسهم في تحقيق جودة الحياة الوظيفية، ويتم التركيز أساسا على تدريبهم وتنمية مهارتهم الوظيفية.

وفي سياق آخر، تؤكد أن بعض المسؤولين لا يتوفر لديهم وعي تنظيمي وثقافي بأهمية جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء المؤسسي للموظفين، ويعزي ذلك إلى ضعف الثقافة المؤسسية لديهم، مما انعكس سلبا على ممارساتهم وأفعالهم في تحقيق جودة الحياة الوظيفية، ونظرتهم الدونية للموظفين على أنهم مجرد أيدي عاملة فقط، دون الالتفات لأهمية جودة الحياة الوظيفية في توجيه سلوك الموظفين، وأفعالهم كالمشاركة والمبادرة والتطوير التنظيمي والاحترام المتبادل كقيم أساسية يمكن أن تنعكس على تحسين الأداء المؤسسي.

كما خلصنا بناء على تجميع عدد من المؤشرات أن جودة الحياة الوظيفية تواجهها العديد من المعوقات والتي حالت دون تبلورها في البيئة التنظيمية والممارسة اليومية لدى الموظفين وتتأتى في مقدمتها المعوقات الثقافية التي لا تزال ذات حمولة تقليدية مكرسة للعديد من التصورات السلبية كضعف الوعي بأهمية جودة الحياة الوظيفية، وسيطرة الثقافة التقليدية وغيابة السعادة الوظيفية، وتراجع ثقافة المؤسسة، وهو ما أدى إلى التأثير سلبا على الموظفين كانخفاض ولائهم، وتدهور العمل الجماعي وشعورهم بالعزلة، وانخفاض روحهم المعنوية، وزيادة الصراع التنظيمي، وانخفاض التطوير والإبداع التنظيميين، فضلا عن تصاعد مقاومة التغيير، وقلة الرغبة في التواصل وتبادل المعلومات.

أما المعوقات الاجتماعية فتعددت صورها ويمثل ضعف مشاركة الموظفين وتراجع تراجع الاندماج الوظيفي، ونقص الرضا الوظيفي أبرز هذه المعوقات.

كما تبين أن للمعوقات المؤسسية تأثير سلبي على تحقيق جودة الحياة الوظيفية وتتمظهر أساسا في عدم اهتمام الإدارة بجودة الحياة الوظيفية، وعدم العدالة التنظيمية، وغياب التمكين الإداري، نتيجة نظرة المسؤولين للموظفين بوصفهم أداة وليس كفاءات للإبداع.

## خلاصة عامة

## خلاصة عامة

تؤشر البيانات المستقاة من ميدان الدراسة إلى أن جودة الحياة الوظيفية تواجهها عدد من المعوقات التي حالت دون تحقيقها وتفعيلها في بيئة المؤسسة نتيجة سيطرة الثقافة التقليدية بحمولتها السلبية إضافة إلى تراجع الاندماج الوظيفي وعدم الاتفاق على أهداف محددة، إضافة إلى عدم الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية في استراتيجيات المؤسسة وأهدافها التنظيمية، مما خلق لدى الموظفين الشعور بالتذمر، والقلق، والتوتر، نتيجة غياب السعادة الوظيفية التي ترتبط مباشرة بالجوانب الثقافية، وغياب الدعم الاجتماعي والصراع بين الموظفين، مما خلق لديهم الفتور والملل وعدم إشباع الحاجات الدافعة للعمل.

إن فهم هذه أهمية جودة الحياة الوظيفية، يسهل علينا معرفة آليات تحقيقه، والواقع أن المسؤولين تقع عليهم المسؤولية الأكبر في ضرورة فهم وضع الموظفين وخصائصهم الثقافية لأنها تؤثر إما سلبا أو إيجابا في سلوكيات الجماعات العامة، كما أن هذه الجماعات قد تتأثر بعوامل أخرى مثل: القرب المكاني، التفاعل الإيجابي، التبادل وتقارب الأنشطة، زيادة على جودة الحياة الشخصية التي تؤثر بشكل أساسي على أداء الموظفين.

يمكن القول أن جودة الحياة الوظيفية ليست مجرد أفكار وتصورات وتمثيلات فقط وإنما هو نمط سلوكي حيوي متحرك يرتبط ببيئة العمل الداخلي وحركيتها اليومية الفاعلة كما يرتبط برهانات وإستراتيجيات للفاعلين الاجتماعيين وقدرتهم على التفاعل الإيجابي والثقة المشتركة، ومدى ولائهم وانتمائهم للمؤسسة، ولهذا وجب التأكيد أن تفعيل جودة الحياة الوظيفية في بيئة المؤسسة يقترن بديناميكية السلوك الجماعي، وحيوية التفاعل اليومي الدائم بين الموظفين وإدارة المؤسسة.

إن عملية إعادة البناء التي حاولنا إنجازها للظاهرة موضوع الدراسة خلق واقعا سوسيوولوجيا مشحون بقلق تساؤلي كالآتي:

■ كيف تعمل المؤسسة في تحقيق جودة الحياة الوظيفية ؟

- ما هي الاستراتيجيات الفعالة التي تستطيع من خلالها المؤسسة تحقيق جودة الحياة الوظيفية؟
- إلى أي مدى تسهم الثقافة التنظيمية في تحقيق جودة الحياة الوظيفية؟



## قائمة المراجع

قائمة المراجع

1. أحمد الأصفر، و أديب عقيل. (2003). دراسات معاصرة في علم الاجتماع، علم اجتماع التنظيم ومشكلات العمل. سوريا: منشورات جامعة دمشق.
2. أحمد دناقة. (2017). الممارسة الاجتماعية وكيفية تشكل الفعل والبناء مقارنة بين بورديو وغيدنز -قراءة تحليلية نقدية. الساوره للدراسات الانسانية والاجتماعية (العدد السادس).
3. أحمد موسى بدوي. (2008). ما بين الفعل والبناء الاجتماعي بحث في نظرية الممارسة لدى بيار بورديو. إضافات (المجلة العربية لعلم الاجتماع) (العدد الثامن، خريف).
4. العياشي الفرار. (2020). اتجاه المنهجية الفردانية وتجاوز التصورات الكليانية - ريمون بودون انموذجا. مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 4 (العدد 3).
5. المولدي قسومي. (2015). مجتمع الثورة. تونس: الشركة التونسية للنشر وتنمية فنون الرسم.
6. أمل عادل عبد ربه، وعلي عبد الرزاق جليبي. (2013). الحركات الاجتماعية الجديدة وحقوق الانسان: تحليل نقدي لخطاب حركات مناهضة العولمة. المؤتمر التأسيسي "الحراك العربي يسائل العلوم الاجتماعية. بيروت: المجلس العربي للعلوم الاجتماعية.
7. آن وارفيد راولز. (07 10, 2015). الدين والمجتمع ونظرية المعرفة - قراءات معاصرة في أعمال إيميل بوركهاهيم. (ترجمة حسن احجيج، المحرر) تم الاسترداد من  
حكمة:  
<https://hekmah.org/%D9%86%D8%B8%D8%B1%D9%8A%D8%A9%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D8%B1%D9%81%D8%A9%D8%B9%D9%86%D8%AF%D8%AF%D9%88%D8%B1%D9%83%D9%87%D8%A7%D9%8A%D9%85%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%8F%D8%B9%D8%AF%D8%A7%D9%84%D9%85>

## قائمة المراجع

8. برتي السوتاري. (2015). *النظرية الاجتماعية والواقع الانساني*. (علي فرغلي، المترجمون) القاهرة: المركز القومي للترجمة.
9. بشرى عناد مبارك. (2012). *التمثيلات الاجتماعية وعلاقتها بالتوجه نحو السيادة الاجتماعية لدى المنتمين للأحزاب السياسية*. مجلة الفتح (العدد 51).
10. حنان بوطرة. (2021). *تمثيلات الأستاذ الجامعي لأسباب اللامعيارية لدى الشباب الجامعي*. مجلة جيل العلوم الانسانية والاجتماعية (العدد 79).
11. دورون رولان، و يارو فرنسوا. (1997). *موسوعة علم النفس*. بيروت: عويدات للنشر والتوزيع.
12. رث ولاس، و ألسون وولف. (2012). *النظرية المعاصرة في علم الاجتماع تمدد افاق النظرية الكلاسيكية*. (محمد عبد الكريم الحوراني، المترجمون) عمان: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.
13. زهير بن جنات. (2013). *من سوسيولوجيا الفعل إلى براديجم الفعل الاجتماعي*. عالم الفكر، المجلد 41 (العدد 3).
14. سمير قريد. (2016). *تحليل سوسيولوجي للمؤسسة الجزائرية*. مطبوعة موجهة لطلبة السنة الثالثة علم الاجتماع تنظيم وعمل. قسم علم الاجتماع، الجزائر: جامعة 8 ماي 1945 قالمة.
15. طاهر حسو الزبياري. (2022, 06 25). *الإتجاه الاثنوميثودولوجي أو منهج الجماعة*. تم الاسترداد من موقع أرنتروبوس: <https://www.aranthropos.com/tag/%d8%a7%d9%84%d8%a7%d8%ab%d9%86%d9%88%d9%85%d9%8a%d8%ab%d9%88%d8%a7/d9%88%d9%84%d9%88%d8%ac/d9%8a%d8%a7>

## قائمة المراجع

16. عبد الرحيم العطري. (2000). دفاعا عن السوسيولوجيا. المغرب: شركة بابل للطباعة والنشر والتوزيع.
17. عبد الصبور لكرمات. (2019). المنهجية الفردانية في سوسيولوجيا ريمون بودون. مجلة جيل العلوم الانسانية والاجتماعية (العدد 51).
18. عبد الغني عماد. (2007). منهجية البحث في علم الاجتماع: الإشكاليات، التقنيات، المقاربات. بيروت: دار الطليعة للطباعة والنشر.
19. عبد الله ساقور. (2008). محاضرات في علم الاجتماع المعاصر: مقارنة بيليوغرافية (الإصدار الجزء الأول). الجزائر: منشورات جامعة باجي مختار عنابة.
20. عز الدين الشرقي. (2019). التمثلا الاجتماعية وآليات الاشتغال المعرفي. المجلة العربية لعلم النفس، المجلد 4 (العدد 2).
21. فراس عباس فاضل البياتي. (2012). الحاجات الأساسية لسكان العراق، وتحديات إشباعها في ضوء نظرية ماسلو، دراسة سوسيوديموغرافية/مدنية الموصل أنموذجا. مجلة آداب الكوفة، المجلد 01 (العدد 14).
22. فؤاد خليل. (2008). المجتمع، النظام، البنية: في موضوع علم الاجتماع وإشكاليته. بيروت: دار الفارابي.
23. فوزية بن ميسية، وغنية ضيف. (2021). التمثلات الاجتماعية؛ مقاربات المفهوم في العلوم الاجتماعية. مجلة المعيار، المجلد 25 (العدد 60).
24. كوثر السويسي. (2016). التمثلات الاجتماعية: مقارنة لدراسة السلوك والمواقف والاتجاهات وفهم آليات الهوية. المجلة العربية لعلم النفس، المجلد 1 (العدد 1).
25. محمد شرايمي. (2007). سوسيولوجيا المنظمات غير الحكومية بالمغرب: حالات تنظيميين جمعائين. المغرب: طوب بريس.

## قائمة المراجع

26. محمد قاسم القريوتي. (2012). السلوك التنظيمي دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال (الإصدار 6). عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
27. محمد مهنا نصّور. (2021). المشروع الفكري لببير بورديو. مجلة جيل العلوم الانسانية والاجتماعية (العدد 72).
28. مصباح الشيباني. (2018). مآزق ثورة "الشعب يريد" ومآلاتها: مقارنة سوسولوجية في عقل ما قبل الثورة. تونس: زينب للنشر والتوزيع.
29. ميل تشيرتون، و آن براون. (2012). علم الاجتماع النظرية والمنهج. (هناك الجوهرى، المترجمون) القاهرة: المركز القومي للترجمة.
30. ناصر قاسمي. (2017). التحليل السوسولوجي نماذج تطبيقية. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
31. نورمان ماركلوف. (2009). تحليل الخطاب: التحليل النصي في البحث الاجتماعي. (طلال وهبة، المترجمون) بيروت: المنظمة العربية للترجمة.
32. وليم ه. سيول الابن. (2019). نظرية في البنية: الثنائية والفاعلية والتحول. (ترجمة ثائر ديب، المحرر) مجلة عمران للعلوم الاجتماعية، المجلد 7 (العدد 28).
33. يحي خير الله عودة. (2012). نظرية التشكيل البنائي عند أنتوني جيننز: رفض الرؤية الأحادية للتفسير. مجلة آداب المستنصرية (العدد 59).
34. أبي محمد المزوق. (2016). دور جودة حياة العمل في تعزيز انهماك العمال في منظمات الرعاية الصحية دراسة ميدانية في بعض المستشفيات الخاصة العاملة في محافظة دمشق. سورية: الجامعة الافتراضية السورية.
35. أسماء محمد السرسى، خالد عبد الرازق النجار، وداليا مجدى جمال الدين محمود. (2013). جودة حياة معلم التربية الخاصة وعلاقتها بالمشكلات السلوكية لدى عينة من الاطفال ذوى الاعاقات العقلية البسيطة. مجلة دراسات الطفولة، العدد 10 (المجلد 16).

## قائمة المراجع

36. السيد كردي. (28 جويلية، 2019). نشأة وتطور دراسة جودة الحياة الوظيفية. تم الاسترداد من موقع بوابات كنانة أون لاين:  
<https://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/1036228>.
37. بهاء أمين حسن الجوازنة. (2019). فاعلية برنامج إرشادي واقعي في تنمية الجودة الزوجية والمهارات الاجتماعية لدى المتزوجات حديثا في محافظة الكرك. دراسات، العلوم التربوية، المجلد 46 (العدد 2).
39. جعفر وصفي توفيق أبو صاع، ديانا فائق وهبي، ومحمد عبد الرحيم كلوب. (2019). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين التقنية - خضوري من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. المجلة الدولية لضمان الجودة، المجلد الثاني (العدد الأول).
40. جوان إسماعيل بكر. (2013). جودة الحياة وعلاقتها بالانتماء والقبول الاجتماعيين. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
41. جيهان على السيد سويد. (2017). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالمسؤولية المهنية وتحقيق التنمية المستدامة لدى عمال الشركة القابضة للقطن والغزل والنسيج والملابس شبين الكوم بمحافظة المنوفية. مجلة الإرشاد النفسي (العدد 25، الجزء الثاني).
42. حاتم خليفة بريسم العجيلي، وحسن عبد الصاحب مهدي. (2015). تطوير أداء تنفيذ الهياكل الخرسانية في قطاع التشييد في العراق باستخدام التقنية الإدارية الحديثة ( Six Sigma). مجلة الهندسة، المجلد 21 (العدد 1).
43. حسان ميراني. (2016). الهوية المهنية الاجتماعية لفئة إطارات المؤسسات الاقتصادية العمومية. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم اجتماع العمل. الجزائر: قسم علم الاجتماع، جامعة باجي مختار عنابة.
44. حسن احجيج. (2016, 11, 20). بورديو قائما فنجشتاين. تم الاسترداد من حكمة:  
<https://hekmah.org/%D8%A8%D9%88%D8%B1%D8%AF%D9%8A%D9>

- %88-%D9%82%D8%A7%D8%B1%D8%A6%D8%A7%D9%8B-  
%D9%81%D8%AA%D8%BA%D9%86%D8%B4%D8%AA%D8%A7%D9%8  
A%D9%86-%D9%86%D9%82%D8%AF-  
%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%82%D9%84-  
/D8%A7%D9%84%D8%B3
45. حورية نهاري. (2019). التَّمثُّلُ الدَّلالي للمفردات لدى طفل ما قبل التَّمدرس -بحث في إواليَّات الاكتساب اللُّغويّ - . مجلة إشكالات في اللغة والأدب، المجلد 8 (العدد 5).
46. خالد بن غازي مسفر المحمادي. (2021). القيادة التحويلية ودورها في جودة الحياة الوظيفية. مجلة الجامعة العراقية، المجلد 51 (العدد 31).
47. سمير قريد، وفوزية زنفوي. (2019). اتجاهات الموظفين نحو الأساليب الإدارية الحديثة - دراسة ميدانية ببلدية الحجار ولاية عنابة - . مجلة القبس للدراسات النفسية والاجتماعية، المجلد الأول (العدد الخامس).
48. سهير شاكر صديق. (2021). تأثير رأس المال النفسي الايجابي في جودة الحياة الوظيفية بالمديرية العامة لتربية الرصافة في محافظة بغداد. مجلة الريادة للمال والاعمال، المجلد 2 (العدد 1).
49. صلاح السيد عبده، هالة محمد السيد صالح، وفيصل كامل برغش محسن. (2018). النماذج العالمية في مجال إدارة الجودة الشاملة وإمكانية الاستفادة منها للمؤسسة التعليمية. مجلة كلية التربية ببنها (العدد 116) أكتوبر ج(6) .
50. عائشة التايب. (2011). النوع وعلم اجتماع العمل والمؤسسة. القاهرة: منظمة المرأة العربية.
51. عبد الكريم براهيم. (2021). جائحة كورونا في تونس: التَّمثُّلات الاجتماعية والتَّداوي بالغذاء سَكَّان الأرياف. مجلة أنثربولوجيا، المجلد 7 (العدد 2).

## قائمة المراجع

52. عبد الكريم بن خالد، ومباركي بوحفص. (2015). فلسفة ادارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني. *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية* (العدد 20).
53. عبد الناصر صالح. (2015). الموظف العمومي وعلاقته بالدولة. *مجلة دراسات في الوظيفة العامة* (العدد الثالث).
54. علي عبد الكريم عبد الله الصفار. (2016). التطبيقات الاجرائية لإدارة الجودة الشاملة في اقسام التربية البدنية وعلوم الرياضة من وجهة نظر العاملين عليها. *مجلة الفتح، المجلد 12* (العدد 66).
55. فاطمة محمد أحمد بريك. (2016). فاعلية برنامج التدريب علي المهارات الاجتماعية في رفع جودة الحياة لدي عينة من طالبات كلية التربية جامعة الباحة. *مجلة كلية التربية بينها، الجزء 1* (العدد 107).
56. محمد حسن رسمي، هالة محمد السيد، وخيرية محمد بن عصمان. (2018). إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة. *مجلة كلية التربية بينها* (العدد 116) أكتوبر ج(6).
57. مريم البلوشي، وسعيد الظفري. (2019). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بمعتقدات الكفاءة الذاتية التدريسية لدى المعلمين بسلطنة عمان. *المجلة الأردنية في العلوم التربوية، المجلد 15* (العدد 4).
58. نهاد عبد الرحمان الشنطي. (2016). واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل (دراسة تطبيقية على وزارة الأتشفال العامة والإسكان). رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الدولة والحكم الرشيد، فلسطين: برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى - بغزة.
59. نورمان فار كلوف. (2009). *تحليل الخطاب: التحليل النصي في البحث الاجتماعي*. (طلال وهيبه، المترجمون) بيروت: المنظمة العربية للترجمة.



## قائمة المراجع

60. هشام بوخناف. (2010). وظيفة العلاقات العامة وانعكاساتها على أداء المؤسسة العمومية الجزائرية - دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر . عنابة .. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص علاقات عامة. الجزائر: كلية الآداب و العلوم الإنسانية و الاجتماعية.
61. أحمد تي، وبوبكر نعرورة. (2021). أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاقتصادية - دراسة ميدانية بشركة سونلغاز بالوادي. المجلة الجزائرية لاقتصاد التسيير ، المجلد 15 (العدد 1).
62. المولدي قسومي. (2018). المنظمة النقابية لأرباب العمل التونسيين، الأطوار والأدوار. تونس: دار نقوش عربية.
63. بسام الرميدي، ورضا أبوزيد. (2020). أثر جودة الحياة الوظيفية علي الأداء والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية: الإستغراق الوظيفي كمتغير وسيط. مجلة كلية السياحة والفنادق - جامعة مدينة السادات ، المجلد الرابع (العدد 1).
64. حسني إبراهيم عبد العظيم. (2011). "الجسد والطبقة ورأس المال الثقافي: قراءة في سوسيولوجيا بيير بورديو. إضافات( المجلة العربية لعلم الاجتماع) (العدد 15، صيف).
65. روبرت ليفرينغ، وامي ليمان. (2016). خلق بيئة عمل سعيدة. (عبد الرحمان العور، المحرر) صدى الموارد البشرية (العدد 4).
66. زكية العمراوي، ونورة تمرابط. (2021). تحليل سوسيولوجي لعلاقة جودة الحياة الوظيفية بالالتزام التنظيمي. مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والانسانية (العدد السادس، جويلية).
67. سمير قريد، و فوزية زنقوفي. (2019). اتجاهات الموظفين نحو الأساليب الإدارية الحديثة - دراسة ميدانية ببلدية الحجار ولاية عنابة-. مجلة القبس للدراسات النفسية والاجتماعية (العدد الخامس).

68. سمير قريد، وهشام بوخناف. (2019). ثقافة المؤسسة بين التمثل والممارسة - دراسة ميدانية بالإدارة المحلية ولاية عنابة نموذجاً-. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، المجلد 10 (العدد 02).
69. عبد الرحيم العطري. (2012). العلم الاجتماعي ضدا على الكاست المعرفي من التناص الاجتماعي إلى التداخل التخصصي. إضافات ( المجلة العربية لعلم الاجتماع) (العددان 17 و 18 / شتاء وربيع).
70. عبد الوهاب بن شباب بن شميلان. (2019). كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي السعودي وقياس أثرها على أداء العاملين. المجلة العربية للإدارة ، المجلد 39 (العدد 2).
71. عزة جلال مصطفى نصر. (2020). تحسين جودة الحياة الوظيفية لقادة مدارس التعليم العام بمصر: آليات مقترحة. مجلة الإدارة التربوية (العدد 26).
72. كسنة محمد، وقهيري فاطنة. (2017). أثر العدالة التنظيمية على جودة الحياة الوظيفية - من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الجلفة-. مجلة دفاتر اقتصادية ، المجلد 8 (العدد 2).
73. مازن محمد مرسل. (2012). مشكلة الوعي ووعي المشكلة قراءة سوسيو-ابستمولوجية في خطاب الوعي المتأزم. بيروت: دار الفارابي.
74. محمد بن سعيد العمري، ورندة سلامة اليافي. (2017). أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية أثر على أداء الموظف العام: دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ، المجلد 13 (العدد 1).
75. محمد بن سعيد العمري، وعبيد السعود السهلي. (2016). أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي - دراسة ميدانية على العاملين في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية (العدد 39).

## قائمة المراجع

76. مدثر حسن سالم عز الدين، وأميرمحمد على المؤمن. (2019). دور سياسة الترقية والنقل في رفع كفاءة أداء العاملين: دراسة حالة في جامعة دنقلا بجمهورية السودان. *مجلة العربية للإدارة ، المجلد 39 (العدد 3)*.
77. ناصر قاسيمي. (2014). *سوسيولوجيا المنظمات، دراسات نظرية وتطبيقية*. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
78. نوال بوضياف. (2021). جودة الحياة الوظيفية ومدى اسهاماتها في تحسين الأداء الوظيفي والإنتاجية في المنظمات - رؤية في إطار علم النفس الايجابي-. *مجلة القبس للدراسات النفسية والاجتماعية (العدد 09)*.
79. يوسف اعطيوي المواضي، وعامر زعل الجعافره. (2021). أثر جودة حياة العمل على الأداء المؤسسي، دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة العاملة في محافظة الزرقاء. *مجلة جامعة الحسين بن طلال للبحوث ، المجلد 7 (الملحق 3)*.
80. ا.ك أوليدوف. (1978). *الوعي الاجتماعي.الوعي الأخلاقي، الوعي السياسي. الوعي الحقوقي.الوعي الديني.الوعي الفلسفي*.
81. أحمد السيد عيسى. (2018). تأثير جودة الحياة الوظيفية كمتغير وسيط فى العلاقة بين تنمية المسار الوظيفى والرسوخ الوظيفى للعاملين "دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية. *مجلة البحوث المالية والتجارية ، المجلد 19 (العدد الثالث، الجزء الثاني)*.
82. أحمد تي، و بوبكر نعرورة. (2021). أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاقتصادية - دراسة ميدانية بشركة سونلغاز بالوادي-. *المجلة الجزائرية لاقتصاد التسيير ، المجلد 15 (العدد 01)*.
83. أحمد محمد الدمرداش. (2018). *جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي*. القاهرة: دار الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع.

84. أسماء عبد العاطي محمد. (2021). أثر جودة الحياة الوظيفية علي مستوى المرونة التنظيمية في شركات الطيران: دراسة تطبيقية علي شركة مصر للطيران. مجلة السياحة والفنادق والتراث ، المجلد 3 (العدد 1).
85. أسماء فتحي السيد علي. (2020). تحسين جودة الحياة الوظيفية لهيئة التدريس بجامعة المنوفية باستخدام مدخل التمكين. مجلة كلية التربية ببها (العدد 121، يناير ، الجزء الأول).
86. أمنية خير توفيق سعد. (2021). واقع جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية: دراسة ميدانية. المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات ، مجلد 3 (عدد 5).
87. أيمن حسن ديوب. (2014). تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات (دراسة ميدانية). مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ، المجلد 30 (العدد 1).
88. ايناس عبد المطلب محمد البسيوني. (2020). التمثلات الذهنية الرمزية كمنبأ بالأداء على مهام نظرية العقل الذاتويين. مجلة الطفولة (العدد 35، ماي).
89. إيهاب محسن حمود لحبشي، و عبد القادر زيتوني. (2018). المناخ التنظيمي وعلاقته بالتوافق المهني. المجلة العلوم والتكنولوجية للنشاطات البدنية والرياضية ، الجزء الأول (العدد 15).
90. بسام سمير الرميدي، و رضا محمود أبو زيد محمد. (2020). أثر جودة الحياة الوظيفية علي الأداء والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية: الإستغراق الوظيفي كمتغير وسيط. مجلة كلية السياحة والفنادق - جامعة مدينة السادات ، المجلد الرابع (العدد 1).

## قائمة المراجع

91. بن أحمد حوكا. (2015). الرأسمال الاجتماعي ورابطة العيش المشترك: دراسة في الركائز الأخلاقية والثقافية للاجتماع السياسي في المغرب. *إضافات (المجلة العربية لعلم الاجتماع) (العددان 29-30، شتاء)*.
92. بوجمعة كوسة. (2013). الأجر بين كفاية الحاجات الاجتماعية والغايات التنظيمية. *مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية (العدد 17)*.
93. بوعطيط سفيان. (2013). القيم الشخصية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى هيئة التدريس الجامعي. *مجلة الدراسات والبحوث (العدد 12)*.
94. تغريد بنت حمد الهداب، و عبد المالك بن طاهر المخلافي. (2020). أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض. *المجلة العربية للإدارة ، المجلد 30 (العدد 03)*.
95. جولتان حسن حجازي. (2013). فاعلية الذات وعلاقتها بالتوافق المهني وجودة الأداء لدى معلمات غرف المصادر في المدارس الحكومية في الضفة الغربية. *المجلة الأردنية في العلوم التربوية ، المجلد 9 (العدد 4)*.
96. حلیم بركات. (2008). *المجتمع العربي المعاصر، بحث إستطلاعي اجتماعي*. بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية.
97. زهرة بختاوي، و جهيدة ضيات. (2020). جودة الحياة في المجال المهني من خلال قياس بعض المؤشرات - دراسة ميدانية ببنك الفالحة والتنمية الريفية بولاية أدرار- *جودة الحياة والتنمية المستدامة في الجزائر. 04-05 فيفري. الجزائر: جامعة الوادي*.
98. سعيد يس عامر، و وعلي محمد عبد الوهاب. (1998). *الفكر المعاصر في الإدارة*. القاهرة: مركز وايد سيرقس.

99. سماح السيد محمود السيد. (2018). تحسين جودة الحياة الوظيفية لمعلمي مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء مدخل الإدارة بالمشاركة. *مجلة كلية التربية - جامعة المنوفية* ، مجلد 22 (العدد الأول).
100. سندس رضا خوين. (2009). قياس العلاقة ما بين الاندماج والتوافق المهني. *مجلة الإدارة والاقتصاد* (العدد 77).
101. شراف عقون، و لقمان بوخدوني. (2020). جودة الحياة الوظيفية ودورها في استدامة رأس المال البشري: نظرة عامة. *الأفاق للدراسات الاقتصادية* ، المجلد 05 (العدد 02).
102. صلاح الدين عواد كريم الكبيسي، و أحمد عبد العزيز الكعود. (2016). دور ممارسات القيادة الأكاديمية في تفعيل رأس المال البشري، بحث ميداني في عينة من الجامعات العراقية. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية* ، المجلد 22 (العدد 87).
103. طارق رشدي عبد الحلیم جبة. (2006). المعوقات الوظيفية أمام الإبداع في قطاع البنوك بكل من مصر والإمارات. *مجلة أفاق جديدة* ، العدد الأول والثاني، جانفي وأفريل.
104. طویل حسونة، و مبارك صفاء. (2021). أثر الاستقرار الوظيفي على الروح المعنوية للموظفين - دراسة استكشافية لعينة من الموظفين الإداريين-. *مجلة العلوم الإنسانية* ، المجلد 21 (العدد 2).
105. عمر محمد دره. (2008). *العدالة التنظيمية وأثرها على العامل*. مصر: دار رضوان للنشر والتوزيع.
106. فاطمة مانع، و زورة بوهراوة. (2021). السعادة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي. *مجلة الاستراتيجية والتنمية* ، المجلد 11 (العدد 2).
107. ليندة زعبالة. (2007). التسير الاستراتيجي للموارد البشرية في الإدارة المحلية وإشكالية تحسين الأداء المؤسسي بلدية الحجار - نموذجا-. رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير

## قائمة المراجع

تخصص إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية . قسم علم الاجتماع، الجزائر: جامعة باجي مختار عنابة.

108. ليندة زعبالة. (2007). التسيير الإستراتيجي للموارد البشرية في الإدارة المحلية وإشكالية تحسين الأداء المؤسسي بلدية الحجار - نموذجا- . رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير ، تخصص إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية . كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، الجزائر: جامعة باجي مختار عنابة.

109. محمد عبد الكريم الحوراني. (2010). تأويل الاستغلال في نظرية علم الاجتماع. عمان: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.

110. محمد عبد الكريم علي عطية. (2016). الالتزام التنظيمي لدي أعضاء هيئة التدريس بجامعة الباحة وأثره على مستوى أدائهم الوظيفي. مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر (العدد 171 (الجزء الثاني) ديسمبر).

111. محمد عبد الوهاب محمد أبو العينين. (2019). أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على جودة الحياة الوظيفية ( دراسة ميدانية على قطاع المصارف الإسلامية في مصر ). أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه المهنية في إدارة الأعمال . كلية التجارة، مصر: جامعة عين شمس.

112. محمد أحمد عبد الخالق. (2020). إسهامات التكنولوجيا الحديثة في تحقيق معايير جودة الحياة الوظيفية للمعلم الجامعي "دراسة تحليلية". المجلة التربوية (78).

113. محمود عبد الرحمن الشنطي. (2016). أثر ممارسة أساليب القيادة التحويلية في جودة الحياة الوظيفية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة الفلسطينية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ، المجلد 16 (العدد 1).

114. منال فتحى سمحان. (2020). جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الابتدائية بمحافظة المنوفية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لديهم. *مجلة كلية التربية بنها* (العدد 121، جانفي، الجزء الأول).
115. منى جواد سلمان. (2023). أثر ممارسات الموظف على تميزه الوظيفي في جائزة التميز الحكومي فئة فائقي التميز "إمارة رأس الخيمة" دولة الإمارات العربية المتحدة. *المجلة العربية للإدارة، مجلد 43 (عدد 3، تحت النشر - سبتمبر).*
116. منى عبد الغني عبد الستار. (2019). تحقيق جودة الحياة الوظيفية لأعضاء هيئة التدريس بكلية التربية - جامعة بني سويف باستخدام مدخل التحسين المستمر ( جيمبا كايزن). *جامعة بني سويف - مجلة كلية التربية (الجزء الثاني، عدد جويلية).*
117. ميادة محمود السيد الزيني. (2021). جودة الحياة المهنية مدخل للحد من المشكلات المهنية. *مجلة تطوير الأداء الجامعي، المجلد 15 (العدد 1).*
118. هبة الله عاطف الأخرس، و رشا أحمد محمد خليل. (2018). أبعاد جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على تحسين أداء العاملين في الشركات السياحية. *المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، المجلد 12 (العدد 2).*
119. هيام لطفي صالح حسن. (2018). استخدام استراتيجيات التدريب وجودة الحياة الوظيفية لتحقيق جودة التعليم العالي في الجامعات المصرية - دراسة ميدانية-. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية (العدد الأول).*
120. يوسف اعطيوي المواضية، وعامر زعل الجعافره. (2021). أثر جودة حياة العمل على الأداء المؤسسي، دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة العاملة في محافظة الزرقاء. *مجلة جامعة الحسين بن طلال للبحوث، المجلد 7 (الملحق 3).*
121. Alromaihi, M. A., Zain Abdulla Alshomaly, & Shaju George,. (2017). JOB SATISFACTION AND EMPLOYEE PERFORMANCE: A THEORETICAL REVIEW OF THE RELATIONSHIP BETWEEN THE TWO VARIABLES.



- International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences, Vol. 6 (No. 1).*
122. AZIRI, B. (2011). JOB SATISFACTION: A LITERATURE REVIEW. *MANAGEMENT RESEARCH AND PRACTICE, VOL. 3 (ISSUE 4).*
123. Ballé, C. (1990). *Sociologie Des Organisations. Série Que Sais-je ?* France: P.U.F Paris.
124. Cai, T., & et al. (2021). The Quality of Life Definition: Where Are We Going? *Uro, 1(1).*
125. Farquhar, M. (1995). Definitions of quality of life: a taxonomy. *Journal of Advanced Nursing*(Issue 22).
126. Ficarra, y. L., & et al. (2020). Does Organizational Culture Affect Employee Happiness? *Journal for Leadership and Instruction, v19 (n2).*
127. Freites, Z. M., & Luis Enrique Ibarra Morales. (2017). Practical application of the Lima Happiness Scale in workers of service companies at Barquisimeto, Venezuela. *Cuadernos de Administración, Journal of Management, Vol. 33 (N° 59).*
128. Imam, S., & Tasawar Javed. (2019). Job Security, Organizational Support and Employee Performance: Mediating Role of Employee Satisfaction in Medical Sector of Pakistan. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, Vol. 9 (No. 3).*
129. Jean, B. (1998). *Les Meilleures Pratiques De Management Au Cœur De La Performanc.* Paris.
130. Jenaibi, B. A. (2010). Job Satisfaction: Comparisons Among Diverse Public Organizations in the UAE. *MANAGEMENT SCIENCE AND ENGINEERING, Vol. 4(No. 3).*

131. Kwabiah, A., Victor Anderson Hodibert, & Amankwa Robert. (2016). Job Security, Job Satisfaction and Organizational Commitment as Correlates of Job Performance among Workers in Takoradi, Ghana. *AFRICA DEVELOPMENT AND RESOURCES RESEARCH INSTITUTE (ADRRRI) JOURNAL, VOL. 25 (NO. 7)*.
132. Mishra, P. K. (2013). Job Satisfaction. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science, Volume 14 (Issue 5)*.
133. Omodan, B. I., Cias T. Tsotetsi, & Bekithemba Dube. (2020). Analysis of human relations theory of management: A quest to re-enact people's management towards peace in university system. *SA Journal of Human Resource Management, VOL 18*.
134. Poor, M. H., Masoud Amoo Poor, & Mona Ahmadi Darkhaneh. (2013). THE QUALITY OF SERVICE AND ITS IMPORTANCE IN SERVICE ORGANIZATIONS. *Arabian Journal of Business and Management Review (OMAN Chapter), Vol. 3 (No.3, Oct)*.
135. S, A. K. (2021). Employee's Job Security. *Quest Journals. Journal of Research in Business and Management, Volume 9 ( Issue 6)*.
136. Sageer, A., Sameena Rafat, & Puja Agarwal. (2012). Identification of Variables Affecting Employee Satisfaction and Their Impact on the Organization. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) , Volume 5 (Issue 1)*.
137. salman, F., Dawoodresearcher, & :Hanan Ayad Obeed. (2021). The quality of institutional performance according to the entrepreneurial management Applied research in the Municipality of Baghdad. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government, Vol. 27 (No. 2)*.

138. Sanyal, S., Mohammed Wamique Hisam, & Zainab Aqeel BaOmar. (2018). Loss Of Job Security And Its Impact On Employee Performance – A Study In Sultanate Of Oman. *International Journal of Innovative Research & Growth, Volume-7 (Issue-6)*.
139. Schindler, L., & et al. (2015). Definitions of Quality in Higher Education: A Synthesis of the Literature. *High. Learn. Res. Commun., Volume 5(Num. 3)*.
140. Schlosser, F. K., & Z. William Todorovic. (2006). Entrepreneurial Charisma: A Key to Employee Identification? *Journal of Small Business & Entrepreneurship, 19(1)* .
141. SintayehuShibru, MesfinBibiso, & KedirOusman. (2017). Assessment of Factor Affecting Institutional Performance: The Case of Wolaita Sodo University. *Journal of Education and Practice, Vol.8(No.7)*.
142. STUART, H. (2002). Employee Identification with the Corporate Identity. *International Studies of Management & Organization, vol. 32(32. no)*.
143. Waleed Al-Ali و ,et al .(2019) .The mediating effect of job happiness on the relationship between job satisfaction and employee performance and turnover intentions: A case study on the oil and gas industry in the United Arab Emirates .*Journal of Business and Retail Management Research (JBRMR) ،Vol. (13)Issue (4)*
144. Yanhan Zhu .(2013) .A Review of Job Satisfaction .*Asian Social Science ،Vol. (9)No.( 1)*.

جامعة 8 ماي 1945 قالمة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

ماستر علم اجتماع التنظيم

### استمارة مقابلة

## جودة الحياة الوظيفية بين التمثل والممارسة

دراسة ميدانية بالمؤسسات التابعة لمديرية النشاط الاجتماعي لولاية قالمة

دليل مقابلة مع المسؤولين

إشراف الأستاذ

- د. قريد سمير

إعداد الطالب:

- بدة فاتح

السنة الجامعية 2022/2021

ثانيا: تمثلات المسؤولين لجودة الحياة الوظيفية

1. ماذا تعني لك جودة الحياة الوظيفية؟

.....  
.....

2. ما هي القيم الأساسية المكونة لجودة الحياة الوظيفية؟

.....  
.....

3. ما هي الآليات المتبعة من أجل تحقيق جودة الحياة الوظيفية؟

.....  
.....

4. حسب رأيك فيما تكمن أهمية جودة الحياة الوظيفية؟

.....  
.....

5. إلى أي مدى تسهم القيم التنظيمية في تحقيق جودة الحياة الوظيفية؟

.....  
.....

6. ما هي العوامل التي تسهم في تحقيق جودة الحياة الوظيفية؟

.....  
.....

7. حسب رأيك كيف ترتبط جودة الحياة الوظيفية بالأمان الوظيفي؟

.....  
.....

8. ما هي المكانة التي تحتلها جودة الحياة الوظيفية في السياسات الاستراتيجية للمؤسسة؟

.....  
.....

**ثانيا: مدى وعي المسؤولين بأهمية جودة الحياة الوظيفية**

9. إلى أي مدى تشجع الإدارة العليا الموظفين على تنمية مهاراتهم الوظيفية؟

.....  
.....

10. هل لجودة الحياة الوظيفية أهمية في تحسين أداء الموظفين؟

.....  
.....

11. إلى أي مدى تسعى الإدارة إلى توفير جو عالي من التحفيز والمناخ المناسب للعمل؟

.....  
.....

12. كيف تؤثر جودة حياة الوظيفية على الحياة المهنية للموظفين؟

.....  
.....

13. إلى أي مدى تشجع المؤسسة الموظفين على وضع خطط مستقبلية لتطوير وضعهم الوظيفي؟

.....  
.....

14. ما هي طبيعة المعوقات التي تحول دون تحقيق جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة؟

.....  
.....

15. ما هي الحلول المقترحة لتحسين جودة الحياة الوظيفية؟

.....  
.....  
.....

شكرا على تعاونكم

جامعة 08 ماي 1945 قالمة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

الموضوع:

## جودة الحياة الوظيفية بين التمثل والممارسة

دراسة ميدانية بالمؤسسات التابعة لمديرية النشاط الاجتماعي لولاية قالمة

استمارة قياس اتجاهات الموظفين نحو جودة الحياة الوظيفية

تحت إشراف:

د.قريد سمير

إعداد الطالب:

بدة فاتح-

المعلومات الواردة في هذه الاستمارة تظل سرية ولا  
تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

السنة الجامعية 2022/2021



الآن سأقرأ عليك عددا من الأسئلة راجيا منك أن تقدر موقفك منها، فإذا كنت توافق كثيرا تعطي رقم (2+)، وإذا كنت تخالف جدا تعطي رقم (2-)، وموافق بصفة عادية تعطي رقم (1+)، مخالف بصورة عادية تعطي رقم (1-)، أما إذا كنت وسطا غير قادر أن تقرر فتعطي رقم (0).

أولا: بيانات أولية:

1- السن: .....

2- الجنس:  موظف  موظفة

3- المستوى التعليمي:  أ- أمي  ب- ابتدائي  ج- متوسط

- ثانويه -  جامعي

4- التخصص المهني: .....

ثانياً	ثانياً: مؤشرات جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض بشدة	أعارض
1	الموظفون سعداء بما يحصلون عليه من أجور ومكافآت					
2	أعتقد إنه من الضروري إتاحة الظروف البيئية المعنوية المدعمة لأداء العاملين					
3	من الضروري مشاركة الموظفين فيحل مشكلات العمل					
4	أرى أن الإدارة تحرص على توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيف					

					العدالة التنظيمية شرط أساسي لتحقيق جودة الحياة الوظيفية	5
					أغلب الموظفين لا يشعرون بالولاء التنظيمي في بيئة العمل	6
					من الضروري إتاحة فرص الترقى والتقدم الوظيفي لكافة الموظفين	7
أعارض بشدة	أعارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة	ثالثا: انعكاسات جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين	ثالثا
					يحرص الموظفون على تحسين الأداء بشكل مستمر	8
					أعتقد أن بيئة العمل تتسم بالثقة المتبادلة بين جميع الموظفين	9
					يشعر الموظفون بالرضا العام عن مكونات جودة الحياة الوظيفية	10
					يتميز دور الموظف دائما بالجودة والالتقان	11
					يوجد لدى الموظفين القدرة على تحمل المسؤوليات الموكلة إليهم	12
					تسهم جودة بيئة العمل بشكل إيجابي في توفير قوة عمل أكثر مرونة	13
					تساعد جودة بيئة العمل في تعظيم الفعالية التنظيمية لدى الموظفين	14

شكرا على تعاونكم

قرار وزاري مشترك مؤرخ في 11 ديسمبر 2014، يتضمن تنظيم مديرية النشاط الإجتماعي و التضامن للولاية في مكاتب .

## مديرية النشاط الإجتماعي والتضامن لولاية قالمة



- طبيب في أمراض العظام،

- طبيب في أمراض الأذن والأنف والحنجرة،

- طبيب عام،

- ممثل المصالح المكلفة بالصحة في الولاية،

- ممثل المصالح المكلفة بالمالية في المستوى المحلي،

- ممثلان (2) عن البلديات الأكثر أهمية.

تضمن المديرية المكلفة بالحماية الاجتماعية للولاية أمانة اللجنة.

تجتمع اللجنة، كلما دعت الحاجة، بطلب من رئيسها، وتتخذ قراراتها بالأغلبية البسيطة وتعد نظامها الداخلي وتصادق عليه.

المادة 5 : يتضمّن ملفّ صاحب الطلب ما يأتي :

- طلب خطي يحرره صاحب الطلب،

- شهادة عائلية أو شهادة شخصية للحالة المدنية،

- شهادة طبية تثبت الحالة الصحية لصاحب الطلب أو نسبة العجز بالنسبة للعاجزين أو المصابين بأمراض مزمنة أو نسخة من بطاقة المعوق بالنسبة للأشخاص المعوقين،

- صورتان ( 2 ) شمسيّتان،

- شهادة تثبت عدم ممارسة أي نشاط مهني أو

شهادة تثبت عدم الاستفادة من أي دخل.

المادة 6 : تقدّم البلديات المنحة على أساس

قوائم المستفيدين والاعتمادات المالية التي تخصّصها المديرية المكلفة بالحماية الاجتماعية في الولاية طبقاً للأحكام التشريعية والتنظيمية المعمول بها.

المادة 7 : تستثنى المنحة الشهرية المنصوص

عليها في هذا المرسوم من العلاوات المالية الأخرى الممنوحة في إطار المساعدة الاجتماعية والشبكة الاجتماعية.

المادة 8 : يدخل هذا المرسوم حيّز التنفيذ ابتداء

من أول يناير سنة 1996.

المادة 9 : ينشر هذا المرسوم في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

حرر بالجزائر في 7 شعبان عام 1417 الموافق 18 ديسمبر سنة 1996.

أحمد أويحيى



مرسوم تنفيذي رقم 96 - 471 مؤرخ في 7 شعبان عام 1417 الموافق 18 ديسمبر سنة 1996، يحدّد القواعد الخاصة بتنظيم مصالح النشاط الاجتماعي في الولاية وسيرها.

إنّ رئيس الحكومة،

- بناء على تقرير الوزير المكلف بالحماية الاجتماعية،

- وبناء على الدستور، لاسيّما المادّتان 85 - 4 و 125 (الفقرة 2) منه،

- وبمقتضى القانون رقم 85 - 05 المؤرخ في 26 جمادى الأولى عام 1405 الموافق 16 فبراير سنة 1985 والمتعلّق بحماية الصحة وترقيتها، المعدّل والمتّم،

- وبمقتضى القانون رقم 90 - 08 المؤرخ في 12 رمضان عام 1410 الموافق 7 أبريل سنة 1990 والمتعلّق بالبلدية،

- وبمقتضى القانون رقم 90 - 09 المؤرخ في 12 رمضان عام 1410 الموافق 7 أبريل سنة 1990 والمتعلّق بالولاية،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 95 - 450 المؤرخ في 9 شعبان عام 1416 الموافق 31 ديسمبر سنة 1995 والمتضمّن تعيين رئيس الحكومة،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 96 - 01 المؤرخ في 14 شعبان عام 1416 الموافق 5 يناير سنة 1996 والمتضمّن تعيين أعضاء الحكومة، المعدّل،

المسنين والمحتاجين وتربية المعوقين وإعادة تربيتهم وحماية ورعاية الطفولة المحرومة من الرعاية العائلية والأحداث المعرضين لأخطار الانحراف الخلقي،

- تنفذ جميع الإجراءات التي من شأنها ترقية التعبير عن التضامن الوطني في الميدان الاجتماعي لاسيما تطوير ومساعدة الحركة الجمعوية،

- تنظم وتوطر سياسة الهبات والوصايا المقدمة في إطار النشاط الاجتماعي،

- تنشط سير هياكل الحماية الاجتماعية وتنسقه وتقومه،

- تشارك في تسيير الموارد البشرية الضرورية للمؤسسات والهياكل المتخصصة في الولاية وتسهر على توفير الحاجات من المستخدمين في أحسن الظروف،

- تبرمج وتتابع، بالاتصال مع المؤسسات المعنية وفي إطار الإجراءات المقررة، العمليات المقررة في مجال البناء والتهيئة والإصلاح والتجهيز وإعادة التجهيز الخاصة بالمشاريع والهياكل التابعة لقطاع الحماية الاجتماعية وتضبط باستمرار قائمة الاستثمارات،

- تعد البطاقة الاجتماعية في الولاية وتحينها،

- تعد وتنشر المعلومات في مجال الحماية الاجتماعية للولاية،

- تعلم السكان بإمكانيات التكفل بهم داخل الهياكل المتخصصة في الحماية الاجتماعية،

- تنظم زيارات تفتيش منتظمة إلى المؤسسات في المستويين الإداري والتربوي.

**المادة 4 :** تتكون مديرية النشاط الاجتماعي في الولاية من ثلاث (3) إلى خمس (5) مصالح ويمكن كل مصلحة أن تضم حسب أهمية المهام المنوطة بها، ثلاثة (3) مكاتب على الأكثر.

**المادة 5 :** يحدث مكتب واحد للنشاط الاجتماعي في مستوى كل بلدية.

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 90 - 264 المؤرخ في 18 صفر عام 1411 الموافق 8 سبتمبر سنة 1990 الذي يحدد القواعد الخاصة بتنظيم مصالح الصحة والحماية الاجتماعية في الولاية وسيرها،

**يرسم ما يأتي :**

**المادة الأولى :** يحدد هذا المرسوم قواعد تنظيم مصالح النشاط الاجتماعي في الولاية وسيرها.

**المادة 2 :** تجمع المصالح المكلفة بالنشاطات الاجتماعية ضمن مديرية النشاط الاجتماعي، وتضم مصالحي مهيكلة في شكل مكاتب.

**المادة 3 :** تطور مصالح النشاط الاجتماعي وتنفذ جميع التدابير التي من شأنها تأطير النشاطات المرتبطة بالعمل الاجتماعي للدولة وترقية حركة الجمعيات ذات الطابع الاجتماعي.

وبهذه الصفة، تكلف على الخصوص بما يأتي :

- تسهر على تطبيق التشريع والتنظيم في جميع الميادين المرتبطة بالحماية الاجتماعية،

- تقيم، بالاتصال مع السلطات المحلية، جهازا إعلاميا يتعلق بتقويم الحاجات في مجال الحماية الاجتماعية وإحصاء الفئات المحرومة،

- تتعرف على فئات الأشخاص المعوقين،

- تنظم جهاز منح بطاقة المعوق،

- توطر تطبيق جهاز المساعدة والدعم المباشرين لمصالح الفئات الاجتماعية المحرومة و/أو المعوقة،

- ترقى وتطور جميع نشاطات الإدماج الاجتماعي والمهني للأشخاص المعوقين،

- تتخذ أية مبادرات على المستوى المحلي ترمي إلى ضمان التكفل بالأشخاص المعوزين أو الذين يعانون الحرمان،

- تنشط وتنسق وتقوم وتنفذ برامج الحماية الاجتماعية لاسيما فيما يتعلق بمساعدة الأشخاص

- وبمقتضى القانون رقم 83 - 17 المؤرخ في 5 شوال عام 1403 الموافق 16 يوليو سنة 1983 والمتضمن قانون المياه، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى المرسوم رقم 81 - 260 المؤرخ في 27 ذي القعدة عام 1401 الموافق 26 سبتمبر سنة 1981 والمتضمن إنشاء اللجنة الوطنية للموارد المائية،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 95 - 450 المؤرخ في 9 شعبان عام 1416 الموافق 31 ديسمبر سنة 1995 والمتضمن تعيين رئيس الحكومة،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 96 - 01 المؤرخ في 14 شعبان عام 1416 الموافق 5 يناير سنة 1996 والمتضمن تعيين أعضاء الحكومة، المعدل،

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 94 - 240 المؤرخ في 2 ربيع الأول عام 1415 الموافق 10 غشت سنة 1994 الذي يحدد صلاحيات وزير التجهيز والتهيئة العمرانية،

يرسم ما يأتي :

المادة الأولى : ينشأ في إطار تنفيذ السياسة الوطنية للماء مجلس وطني للماء، يدعى في صلب النص " المجلس " ويكلف بما يأتي :

- تحديد وسائل تنفيذ السياسة الوطنية للماء عن طريق التشاور،

- الفصل في الخيارات الوطنية الاستراتيجية الكبرى المرتبطة بمشاريع تهيئة الموارد المائية وجلبها وتوزيعها واستعمالها،

- تقويم تطبيق النصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالماء تقويماً منتظماً،

- الفصل في الملفات الخاصة المتعلقة بمسائل الماء التي يعرضها عليه الوزير المكلف بالرأي.

المادة 2 : يقدم المجلس سنوياً لرئيس الحكومة، تقريراً عن وضع الموارد المائية وتقويماً عن مدى تطبيق قراراته.

المادة 3 : يزأس المجلس الوزير المكلف بالرأي.

المادة 6 : تطبق أحكام المادتين 4 و5 بموجب قرار وزاري مشترك بين الوزراء المكلفين بالحماية الاجتماعية والمالية، والجماعات المحلية وكذا السلطة المكلفة بالوظائف العمومي.

المادة 7 : تحول إلى الهيكل المحدث بموجب هذا المرسوم، طبقاً للإجراءات المحددة في التنظيم المعمول به، الصلاحيات والمستخدمون والأملك والوسائل من كل نوع المتصلة بأنشطة الحماية الاجتماعية الممارسة في إطار مديرية الصحة والحماية الاجتماعية سابقاً.

المادة 8 : تُلغى الأحكام المخالفة لهذا المرسوم لاسيما الأحكام المتعلقة بمصالح الحماية الاجتماعية المنصوص عليها في المرسوم التنفيذي رقم 90 - 264 المؤرخ في 8 سبتمبر سنة 1990 والمذكور أعلاه.

المادة 9 : ينشر هذا المرسوم في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

حرر بالجزائر في 7 شعبان عام 1417 الموافق 18 ديسمبر سنة 1996.

أحمد أويحيى



مرسوم تنفيذي رقم 96 - 472 مؤرخ في 7 شعبان عام 1417 الموافق 18 ديسمبر سنة 1996، يتضمن إنشاء مجلس وطني للماء.

إن رئيس الحكومة،

- بناء على تقرير وزير التجهيز والتهيئة العمرانية،

- وبناء على الدستور، لاسيما المادتان 85 - 4 و125 ( الفقرة 2 ) منه،

- وبمقتضى القانون رقم 83 - 03 المؤرخ في 22 ربيع الثاني عام 1403 الموافق 5 فبراير سنة 1983 والمتعلق بحماية البيئة،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 09 - 129 المؤرخ في 2 جمادى الأولى عام 1430 الموافق 27 أبريل سنة 2009 والمتضمن تجديد مهام أعضاء الحكومة،  
- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 91 - 26 المؤرخ في 17 رجب عام 1411 الموافق 2 فبراير سنة 1991 والمتضمن القانون الأساسي الخاص بالعمال المنتسبين إلى قطاع البلديات،  
- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 96 - 471 المؤرخ في 7 شعبان عام 1417 الموافق 18 ديسمبر سنة 1996 الذي يحدد القواعد الخاصة بتنظيم مصالح النشاط الاجتماعي في الولاية وسيرها،  
- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 08 - 380 المؤرخ في 28 ذي القعدة عام 1429 الموافق 26 نوفمبر سنة 2008 الذي يحدد صلاحيات وزير التضامن الوطني والأسرة والجالية الوطنية بالخارج،  
- وبعد موافقة رئيس الجمهورية،

#### يرسم ما يأتي :

**المادة الأولى :** يعدل هذا المرسوم تنظيم مديرية النشاط الاجتماعي للولاية المنصوص عليها في المرسوم التنفيذي رقم 96 - 471 المؤرخ في 7 شعبان عام 1417 الموافق 18 ديسمبر سنة 1996 والمذكور أعلاه.  
وتأخذ تسمية "مديرية النشاط الاجتماعي والتضامن للولاية".

**المادة 2 :** تتكفل مديرية النشاط الاجتماعي والتضامن للولاية بتطوير وتنفيذ جميع التدابير التي من شأنها تأطير النشاطات المرتبطة بالنشاط الاجتماعي للدولة والتضامن الوطني وضمان متابعتها ومراقبتها.

وتكلف، بهذه الصفة، لا سيما بما يأتي :

#### بعنوان النشاط الاجتماعي للدولة :

- السهر على تطبيق التشريع والتنظيم في الميادين المرتبطة بنشاطات النشاط الاجتماعي،  
- وضع، بالاتصال مع السلطات المحلية، جهاز إعلامي يتعلق بتقويم الحاجات في مجال النشاط الاجتماعي وإحصاء الفئات المحرومة والأشخاص في حالة الإعاقاة،  
- تنظيم جهاز تسيير المساعدة الاجتماعية للدولة،  
- تأطير تطبيق جهاز المساعدة والدعم المباشرين لصالح الفئات الاجتماعية المحرومة و/أو المعوقة،  
- السهر على تطبيق تدابير وبرامج الحماية والتربوية والتعليم المتخصص والتكفل بكل فئات الأشخاص المعوقين،

**المادة 2 :** يلغى من ميزانية سنة 2010 اعتماد قدره خمسة وأربعون مليون دينار (45.000.000 دج) مقيّد في ميزانية التكاليف المشتركة وفي الباب رقم 37 - 91 "نفقات محتملة - احتياطي مجمع".

**المادة 3 :** يخصص لميزانية سنة 2010 اعتماد قدره خمسة وأربعون مليون دينار (45.000.000 دج) يقيّد في ميزانية تسيير وزارة الطاقة والمناجم وفي الباب رقم 37 - 02 "الإدارة المركزية - المؤتمر العاشر للدول المصدرة للغاز".

**المادة 4 :** يكلف وزير المالية ووزير الطاقة والمناجم، كل فيما يخصه، بتنفيذ هذا المرسوم الذي ينشر في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية .

حرر بالجزائر في 13 جمادى الأولى عام 1431 الموافق 28 أبريل سنة 2010.

#### عبد العزيز بوتفليقة



**مرسوم تنفيذي رقم 10 - 128 مؤرخ في 13 جمادى الأولى عام 1431 الموافق 28 أبريل سنة 2010، يتضمن تعديل تنظيم مديرية النشاط الاجتماعي للولاية.**

إنّ الوزير الأول،

- بناء على تقرير وزير التضامن الوطني والأسرة والجالية الوطنية بالخارج،

- وبناء على الدستور، لا سيّما المادتان 85 - 3 و125 (الفقرة 2) منه،

- وبمقتضى القانون رقم 85 - 05 المؤرخ في 26 جمادى الأولى عام 1405 الموافق 16 فبراير سنة 1985 والمتعلق بحماية الصحة وترقيتها، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى القانون رقم 90 - 08 المؤرخ في 12 رمضان عام 1410 الموافق 7 أبريل سنة 1990 والمتعلق بالبلدية، المتمم،

- وبمقتضى القانون رقم 90 - 09 المؤرخ في 12 رمضان عام 1410 الموافق 7 أبريل سنة 1990 والمتعلق بالولاية، المتمم،

- وبمقتضى القانون رقم 02 - 09 المؤرخ في 25 صفر عام 1423 الموافق 8 مايو سنة 2002 والمتعلق بحماية الأشخاص المعوقين وترقيتهم،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 09 - 128 المؤرخ في 2 جمادى الأولى عام 1430 الموافق 27 أبريل سنة 2009 والمتضمن تجديد مهام الوزير الأول،

- تنظيم توزيع المعلومات المتعلقة بالبرامج المحلية للتضامن،  
- السهر على التسيير العقلاني للممتلكات والسير الحسن للهياكل التابعة للقطاع، لا سيما تلك الموضوعة تحت تصرف الحركة الجمعوية التي تنشط في ميدان اختصاص القطاع بما فيها دور الجمعيات،  
- السهر على تنفيذ البرامج الهادفة إلى التنمية الجماعية التساهمية،  
- ترقية نشاطات توعية المواطنين من أجل مكافحة الفقر والهشاشة والإقصاء وتنظيمها،  
- ضمان التنسيق بين القطاعات في إطار تنفيذ الاستراتيجية الوطنية لمكافحة الفقر والإقصاء،  
- المشاركة في ترقية النشاطات الاجتماعية والتضامنية لصالح الجالية الوطنية بالخارج،  
- تشجيع مشاركة الحركة الجمعوية في النشاطات التي يقوم بها القطاع في المجال الاجتماعي والإنساني،  
- السهر على تسيير الرصيد الوثائقي والحفاظ على الأرشيف.

**المادة 3 :** تضم مديرية النشاط الاجتماعي والتضامن للولاية، تحت سلطة المدير، وحسب أهمية المهام والصلاحيات، الموكلة إليها من ثلاث (3) إلى ست (6) مصالح.

تضم كل مصلحة ثلاثة (3) مكاتب كحد أقصى.

**المادة 4 :** تضم مديرية النشاط الاجتماعي والتضامن للولاية المنظمة في ست (6) مصالح ما يأتي :

- مصلحة حماية الأشخاص المعوقين وترقيتهم،  
- مصلحة العائلة والتلاحم الاجتماعي،  
- مصلحة الطفولة والشبيبة،  
- مصلحة برامج التنمية الاجتماعية ونشاطات التضامن،  
- مصلحة الاتصال الاجتماعي ونظام إعلام التسيير،  
- مصلحة الإدارة العامة والوسائل.

**المادة 5 :** تضم مديرية النشاط الاجتماعي والتضامن للولاية المنظمة في خمس (5) مصالح ما يأتي :

- مصلحة حماية الأشخاص المعوقين وترقيتهم،  
- مصلحة العائلة والتلاحم الاجتماعي والطفولة والشبيبة،

- تنفيذ جميع التدابير التي من شأنها ترقية نشاطات الإدماج والاندماج المدرسي والاجتماعي والمهني للأشخاص المعوقين وتنميتها،  
- السهر على متابعة برامج التكوين التي تبادر بها الإدارة المكلفة بالنشاط الاجتماعي والتضامن الوطني،  
- تنسيق السهر البيداغوجي والإداري للمؤسسات المتخصصة وتقييمه ومراقبته،  
- تطوير برامج المساعدة وإعانة الأشخاص في وضع صعب، لا سيما النساء في وضع صعب وتنفيذها،  
- السهر على تنفيذ تدابير الاستعجال الاجتماعي وما بعد الاستعجال الموجهة للفئات الاجتماعية في وضع صعب،  
- تنفيذ، بالاتصال مع القطاعات المعنية، برامج وتدابير المساعدة والدعم الموجهة للعائلات المحرومة،  
- إعداد البطاقة الاجتماعية للولاية وتحسينها،  
- ضمان، بالتنسيق مع المؤسسات المعنية، وفي إطار الإجراءات المعمول بها، متابعة العمليات المخططة في مجال إنجاز المشاريع والهياكل التابعة لقطاع التضامن الوطني وتهيئتها وتجهيزها،

- تنظيم نشاطات الإعلام والاتصال المتعلقين ببرامج وأجهزة المساعدة والإعانة الاجتماعية وتنميتها،  
- وضع، على المستوى الولائي، نظام إعلام وتسيير البرامج التي تطورها الإدارة المكلفة بالنشاط الاجتماعي والتضامن الوطني،

- السهر على توفير الوسائل الضرورية وهياكل التكفل بالأطفال المحرومين من العائلة العمومية والخاصة وضمان متابعتها ومراقبتها والعمل على إعادة إدماجهم الاجتماعي والعائلي،

- السهر على وضع الوسائل الضرورية لاستقبال الأطفال المراهقين في وضع اجتماعي صعب و/أو في خطر معنوي والتكفل بهم.

### بعنوان التضامن الوطني :

- السهر على تطبيق التشريع والتنظيم في الميادين المرتبطة بنشاطات التضامن الوطني،  
- تأطير برامج التضامن الوطني الموجهة للفئات الاجتماعية المحرومة وتنشيطها وتنسيقها وتقييم تنفيذها وقياس أثرها،  
- تشجيع كل التدابير التي من شأنها ترقية التعبير عن التضامن الوطني من خلال الهبات والوصايا وتأطيرها،  
- تحديد، بالاتصال مع القطاعات المعنية، الاحتياجات في مجال التضامن الوطني وتقييمها،



**المادة 8 :** تحدث مصلحة للتنمية الاجتماعية في البلديات التي يساوي أو يفوق عدد سكانها ثلاثين ألف (30.000) نسمة ومكتب للنشاط الاجتماعي في البلديات الأخرى.

**المادة 9 :** تطبق أحكام المواد 4 و5 و6 و7 و8 بقرار مشترك بين الوزراء المكلفين على التوالي بالتضامن الوطني والداخلية والجماعات المحلية والمالية والسلطة المكلفة بالوظيفة العمومية.

**المادة 10 :** تلغى الأحكام المخالفة لهذا المرسوم، لا سيما أحكام المرسوم التنفيذي رقم 96 - 471 المؤرخ في 7 شعبان عام 1417 الموافق 18 ديسمبر سنة 1996 الذي يحدد القواعد الخاصة بتنظيم مصالح النشاط الاجتماعي في الولاية وسيرها.

**المادة 11 :** ينشر هذا المرسوم في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

حرر بالجزائر في 13 جمادى الأولى عام 1431 الموافق 28 أبريل سنة 2010.

أحمد أويحيى

- مصلحة برامج التنمية الاجتماعية ونشاطات التضامن،  
- مصلحة الاتصال الاجتماعي ونظام إعلام التسيير،  
- مصلحة الإدارة العامة والوسائل.

**المادة 6 :** تضم مديرية النشاط الاجتماعي والتضامن للولاية المنظمة في أربع (4) مصالح ما يأتي:  
- مصلحة حماية الأشخاص المعوقين وترقيتهم،  
- مصلحة التلاحم الاجتماعي والعائلة والطفولة والشبيبة،

- مصلحة برامج التنمية الاجتماعية ونشاطات التضامن والاتصال الاجتماعي،  
- مصلحة الإدارة العامة والوسائل.

**المادة 7 :** تضم مديرية النشاط الاجتماعي والتضامن للولاية المنظمة في ثلاث (3) مصالح ما يأتي:  
- مصلحة حماية الأشخاص المعوقين وترقيتهم ونشاطات التضامن،

- مصلحة التلاحم الاجتماعي والعائلة والطفولة والشبيبة وبرامج التنمية الاجتماعية،  
- مصلحة الإدارة العامة والوسائل.

## مراسيم فردية

السيد عبد القادر بلقرشية، بصفته نائب مدير للتنظيم التقني في مديرية الأملاك الطاقوية والمنجمية بوزارة الطاقة والمنجم، لتكليفه بوظيفة أخرى.

**مرسوم رئاسي مؤرخ في 16 ربيع الثاني عام 1431 الموافق أول أبريل سنة 2010، يتضمن إنهاء مهام نائب مدير بوزارة الموارد المائية.**

بموجب مرسوم رئاسي مؤرخ في 16 ربيع الثاني عام 1431 الموافق أول أبريل سنة 2010 تنهى مهام السيد عمر فرحاتي، بصفته نائب مدير للري الصغير والمتوسط بوزارة الموارد المائية، لإحالاته على التقاعد.

**مرسوم رئاسي مؤرخ في 16 ربيع الثاني عام 1431 الموافق أول أبريل سنة 2010، يتضمن إنهاء مهام مكلف بالدراسات والتلخيص بوزارة الطاقة والمنجم.**

بموجب مرسوم رئاسي مؤرخ في 16 ربيع الثاني عام 1431 الموافق أول أبريل سنة 2010 تنهى مهام السيد مهوب قضيل، بصفته مكلفا بالدراسات والتلخيص بوزارة الطاقة والمنجم، لإحالاته على التقاعد.

**مرسوم رئاسي مؤرخ في 16 ربيع الثاني عام 1431 الموافق أول أبريل سنة 2010، يتضمن إنهاء مهام نائب مدير بوزارة الطاقة والمنجم.**

بموجب مرسوم رئاسي مؤرخ في 16 ربيع الثاني عام 1431 الموافق أول أبريل سنة 2010 تنهى مهام