



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي



جامعة محمد البشير الإبراهيمي – برج بوعريريج –

كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية

شعبة علم النفس

تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

نظام الحوافز وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية لدى موظفي وكالة الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية

-دراسة ميدانية في وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ببرج بوعريريج-

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

من إعداد الطالبتين:

-مزهود أسماء

-موساوي بسمة

تحت إشراف الأستاذ:

نقبيل عبد المليح

السنة الجامعية:

2024\2023



شكر وتقدير:

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم

{ من لم يشكر الناس لم يشكر الله ومن أهدي إليكم معروفًا فكافئوه

فإن لم تستطيعوا فادعوا له }.

وعملًا بهذا الحديث واعترافًا بالجميل، نحمد الله عز وجل ونشكره على

توفيقنا لإتمام هذا العمل المتواضع.

ونتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف " نقبيل عبد المليح " و

الأستاذة " جغيمة مروة " والأستاذ " معوش عبد الحميد " اللذين

رافقونا طيلة هذا البحث ، فلمم كل معاني الإحترام والكثير من الشكر

لتحملهم لنا والصبر علينا ومساعدتهم لنا بإرشاداتهم المتميزة و

نصائحهم القيمة. كما نتوجه بالشكر الجزيل لمن ساعدونا بمعلومات

أفادتنا في بحثنا: الأستاذ عباس سمير، مراد زفور وإلى كل أساتذة

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية من بينهم: قرين العيد، عباس سمير،

لفقير علي، ميلاط نصره.

لكم جزيل الشكر على ما قدمتموه لنا، وكل من قدم يد

العون ولو بكلمة من أجل إتمام هذا العمل.

الإهداء:

بدأنا بأكثر من يد وقاسينا أكثر من هم وعانينا الكثير من
الصعوبات وما نحن اليوم والحمد لله نطوي سمر الليالي وتعجب الأيام خلاصة
مشوارنا بين دفتي هذا العمل المتواضع.

إلى مزارعة العلم والإمام المصطفى إلى الأمي الذي علم العالمين إلى سيد الخلق إلى رسولنا الكريم
سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

إلى الينبوع الذي لا يمل العطاء إلى من حاكك سعادتي بخيوط منسوجة من قلبها إلى والدتي العزيزة .

إلى من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء الذي لم يبخل بشيء من أجل دفعي في طريق النجاح الذي علمني
أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر إلى والدي العزيز.

إلى من حبهم يجري في عروقنا ويلهم بذكراهم فؤادنا إلى أخواتي وإخواني. إلى أصدقائي و صديقاتي
وبالأخص منهم: عماد، جدي، جدتي، هدى، إلياس، أسامة، فتحي، سجود، زليخة، سيد علي، سيطرة، ربيعة،
رشيد، الغالية، فوزية، زينة، عبد الحكيم، ريمة، تهانني، دنيا، أمال، مراد.

إلى من علمونا حروفا من ذهب وكلمات من درر وعبارات من أسمي وأجلى العبارات في العلم إلى من
صاغوا لنا علمهم حروفا ومن فكرهم منارة تنير لنا سيرة العلم والنجاح إلى أساتذتنا الكرام.

إلى كل طالب علم يسعى لكسب المعرفة و تزويد رصيده المعرفي العلمي و الثقافي إلى
كل زملائنا في الدراسة.

إلى الأستاذ الفاضل نقبيل عبد المليح، وإلى حبيبتنا، أستاذتنا جزيمة مروة.

إلى الأستاذ القدير معوش عبد الحميد.

مزهود أسماء

الإهداء:

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على خير خلق الله

أهدي سلاما لو صعد إلى السماء لأصبح قمرا منيرا لو نزل إلى الأرض لكساها سندس وحريرا،

لو اختلط بماء البحر لأصبح الملح الأجاج عذبنا فاراتا سلسبيلا....

إلى التي جعل الله الجنة تحية أقدامها المرأة التي لفتني أول دروس الحياة: " يا بنيتي العلم مملكة و

الأخلاق تاجها"، " يا بنيتي العلم نضح ووعي ورشاد وليس قبح وريج وفساد"

التي كانت ولا زالت شلالا من الجنان أكرم امرأة وأدفاً حزن وأحق الناس بصديتي إلى عيني ونبراس

حياتي التي حملتني وهنا على ومن أبقاها الله حفا وصونا لي إلى والدتي الكريمة سائلة المولى أن

يحفظها ويرفع مقامها ويعطيها الصحة والعافية.

وإلى من علمني ونور دربي وتعجب من أجل طموحاتي إلى من يقوي عزيمتي ومن يطمح لرؤيتي في

أعلى المراتب " أبي حبيبي ونور قلبي حفظه الله وأطال عمره".

إلى جدي وجدتي والدة أبي وجدتي والدة أمي حفظهم الله أطال في

عمرهم إلى جدي رحمه الله وخفر له وأسكنه فسيح جناته.

إلى أساتذتنا الكرام على مساعدتهم لنا.

موساوي بسمة

الملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة العلاقة الموجودة بين نظام الحوافز وجودة الحياة الوظيفية لدى موظفي وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية cnas، باستخدام المنهج الوصفي (المقارنة، الارتباطية) ، وتطبيق أدوات جمع البيانات دليل المقابلة والاستبيان إعداد **خديجة ناصر (2020)** استبيان جودة الحياة الوظيفية، أما استبيان نظام الحوافز اعتمدت الباحثان على **غازي حسن عوده الحلابية (2013)**، على عينه قوامها 80 موظف بوكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بـبرج بوعريريج- خلال الفترة الممتدة من (28 جانفي 2024 إلى 02 ماي 2024). تم التوصل إلى النتائج التالية:

- هناك علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجات نظام الحوافز ودرجات جودة الحياة الوظيفية لدى عمال CNAS.
- لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجات الحوافز المادية ودرجات جودة الحياة الوظيفية لدى عمال CNAS.
- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجات الحوافز المعنوية ودرجات جودة الحياة الوظيفية لدى عمال CNAS.
- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجات الحوافز الاجتماعية ودرجات جودة الحياة الوظيفية لدى عمال CNAS.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسطات درجات جودة الحياة الوظيفية لدى أفراد العينة وفقا لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسطات درجات جودة الحياة الوظيفية لدى أفراد العينة وفقا لمتغير الأقدمية.

الكلمات المفتاحية :

الحوافز، الحوافز المادي، الحوافز المعنوية، الحوافز الاجتماعية، جودة الحياة، جودة الحياة الوظيفية.

Abstract

The current study aimed to investigate the relationship between the incentive system and the quality of work life among employees of the National Social Insurance Fund Agency (CNAS), using the descriptive-analytical approach and applying data collection tools such as interview guides and questionnaires. Khadija Nasser (2020) prepared the questionnaire for quality of work life, while the incentive system questionnaire was based on Ghazi Hassan Oudah Al-Halabiya (2013), with a sample size of 80 employees of the CNAS agency in Bordj Bou Arreridj during the period from January 28, 2024, to May 2, 2024. The following results were obtained:

- There is a statistically significant correlation between the scores of the incentive system and the scores of the quality of work life among CNAS employees.
- There is no statistically significant correlation between material incentive scores and quality of work life scores among CNAS employees.
- There is a statistically significant correlation between moral incentive scores and quality of work life scores among CNAS employees.
- There is a statistically significant correlation between social incentive scores and quality of work life scores among CNAS employees.
- There are no statistically significant differences at the (0.05) level between the means of quality of work life scores among the sample individuals according to gender.
- There are no statistically significant differences at the (0.05) level between the means of quality of work life scores among the sample individuals according to seniority.

Keywords: Incentives, Material Incentives, Moral Incentives, Social Incentives, Quality of Life, Quality of Work Life.

فهرس المحتويات

| الصفحة | المحتوى |
|--|--------------------------------|
| | - بسملة |
| | - شكر وتقدير |
| | - الإهداء |
| | - ملخص الدراسة باللغة العربية |
| | - ملخص الدراسة باللغة الأجنبية |
| I | - فهرس المحتويات |
| V | - قائمة الجداول |
| VII | - قائمة الأشكال |
| ٥ | - فهرس الملاحق |
| أولاً: الخلفية النظرية و الدراسات السابقة | |
| أب | - مقدمة |
| الفصل الأول: تقييم الدراسة، فصل تمهيدي | |
| 5 | 1- الإشكالية |
| 6 | 2- الفرضيات |
| 7 | 3- أهمية الدراسة |
| 7 | 4- أهداف الدراسة |
| 8 | 5- المفاهيم الأساسية للدراسة |
| 11 | 6- الخلفية النظرية |
| 26 | 7- الدراسات السابقة |
| ثانياً: الدراسة الميدانية | |

| الفصل الثاني: الطريقة والأدوات | |
|--|---|
| 39 | تمهيد |
| 39 | 1- الدراسة الاستطلاعية |
| 39 | 1-1- أهداف الدراسة الاستطلاعية |
| 39 | 1-2- إجراءات الدراسة الاستطلاعية |
| 40 | 1-3- عينة الدراسة الاستطلاعية |
| 40 | 1-4- أدوات الدراسة الاستطلاعية و خصائصها السيكمترية |
| 46 | 2- الدراسة الأساسية |
| 46 | 1-2- مجالات الدراسة |
| 47 | 2-2- منهجية الدراسة |
| 48 | 2-3- مجتمع وعينة الدراسة |
| 51 | 2-4- أدوات جمع البيانات |
| 52 | 2-5- الأساليب الإحصائية المستخدمة |
| 54 | خلاصة |
| الفصل الثالث: النتائج والمناقشة | |
| 55 | تمهيد |
| 55 | 🚩 عرض وتحليل مناقشة وتفسير نتائج الدراسة |
| 63 | 🚩 استنتاج عام |
| 64 | 🚩 مقترحات الدراسة |
| 65 | - الخاتمة |
| 67 | - قائمة المراجع |
| 73 | - الملاحق |

قائمة الجداول

| الصفحة | عنوان الجدول | الرقم |
|--------|--|-------|
| 41 | صدق الاتساق الداخلي لبنود استبيان نظام الحوافز | 1 |
| 41 | صدق الاتساق الداخلي لبنود استبيان جودة الحياة الوظيفية | 2 |
| 42 | الصدق البنائي لبنود استبيان نظام الحوافز | 3 |
| 43 | الصدق البنائي لبنود استبيان جودة الحياة الوظيفية | 4 |
| 44 | معامل صدق مقياس نظام الحوافز باستخدام طريقة صدق المقارنة الطرفية | 5 |
| 44 | معامل صدق مقياس جودة الحياة الوظيفية باستخدام طريقة صدق المقارنة الطرفية | 6 |
| 45 | معامل ثبات الاتساق الداخلي لمقياس نظام الحوافز | 7 |
| 45 | معامل ثبات الاتساق الداخلي لمقياس جودة الحياة الوظيفية | 8 |
| 49 | توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس | 9 |
| 50 | توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية | 10 |
| 55 | العلاقة الارتباطية بين درجات نظام الحوافز ودرجات جودة الحياة الوظيفية لدى عينة الدراسة | 11 |
| 56 | العلاقة الارتباطية بين درجات الحوافز المادية ودرجات جودة الحياة الوظيفية لدى عينة الدراسة | 12 |
| 57 | العلاقة الارتباطية بين درجات الحوافز المعنوية ودرجات جودة الحياة الوظيفية لدى عينة الدراسة | 13 |
| 58 | العلاقة الارتباطية بين درجات الحوافز الاجتماعية ودرجات جودة الحياة الوظيفية لدى عينة الدراسة | 14 |
| 60 | نتائج اختبار (ت، T-test) لدلالة الفروق بين متوسطات درجات مقياس جودة الحياة الوظيفية بأبعاده لدى عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس (ذكر، أنثى) | 15 |
| 61 | نتائج التحليل التباين الأحادي (one way anova) لدلالة الفروق بين متوسطات درجات مقياس جودة الحياة الوظيفية لدى عينة الدراسة وفقا لمتغير الأقدمية | 16 |

قائمة الأشكال

| الصفحة | عنوان الشكل | الرقم |
|--------|--|-------|
| 07 | أهداف الدراسة | 1 |
| 12 | أنواع الحوافز | 2 |
| 13 | أسس التحفيز | 3 |
| 18 | هرم الحاجات لأبراهام ماسلو | 4 |
| 19 | نموذج التوقعات للتحفيز والرضا | 5 |
| 20 | سلم الحاجات عند ألدلفير | 6 |
| 21 | نظرية العاملين لهرزبرغ | 7 |
| 22 | الحاجات الرئيسية التي تؤثر في عملية التحفيز | 8 |
| 23 | مراحل جودة الحياة الوظيفية | 9 |
| 49 | تمثيل بياني يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس | 10 |
| 50 | تمثيل بياني يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية | 11 |

العنصر البشري يعتبر أحد أهم العناصر الأساسية بل هو القلب النابض التي تعتمد عليه المنظمات من أجل تطبيق نشاطاتها وتحقيق أهدافها، وذلك لا يتحقق إلا بعد إشباع حاجاتهم واستغلاله الاستغلال الأمثل، في الماضي لم يتم إيلاء الاهتمام الكافي للعنصر البشري حيث كان يعتبر مجرد وسيلة أو آلة إنتاج ولكن مع ظهور الحركة العلمية في إدارة المنظمات بدأت تسعى لتجسيد أنشطتها على أعلى مستوى من الكفاءة والفعالية بل وتنمية الرغبة في أداء المهام على أكمل وجه لدى موظفيها وكسب ثقتهم عن طريق رفع الروح المعنوية لديهم وتنمية مهاراتهم وقدراتهم و ذلك باستخدام مختلف الطرق والوسائل ومن أهمها التحفيز بمختلف أنواعه (مادي، معنوي، اجتماعي) لأنه يعتبر قوه نشيطة تحت أو تدفع العامل إلى بذل جهد أكبر والعمل بصورة أفضل ورفع مستوى رضاهم وتحسين جوده حياتهم الوظيفية وزيادة الإنتاجية.

يعد التحفيز ماديا كان أو معنويا أو اجتماعيا محركا رئيسيا لعمل المؤسسة وإنتاجها إذ يساعد على تعزيز الالتزام والتفاني في العمل كما يسهم في تعزيز روح الفريق وتعاون العاملين مما يؤدي إلى تحقيق نجاحات أكبر للمنظمة، فعندما يكون هناك نظام حوافز فعال ومنصف في مكان العمل يشعر الموظفون بالتقدير والاعتراف بجهودهم مما يؤثر ايجابيا على رضاهم وراحتهم النفسية في العمل وزيادة الإنتاجية وتحسين جودة حياتهم الوظيفية.

تعتبر جودة الحياة الوظيفية مجموعة العمليات المتكاملة والمخططة والمستمرة، التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب المؤثرة على الحياة الوظيفية للعاملين والشخصية، والتي بدورها تساهم في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها، أي تخلق بيئة متوازنة مع العامل ومكان عمله مما تجعله أكثر رضا عن عمله.

ينعكس تحفيز العمال في المؤسسات وبالأخص مؤسسة CNAS مباشرة على أدائهم نتيجة عملهم، إذ أن رفع الروح المعنوية للأفراد والمحافظة على مستواها يولد اندماجا وانسجاما إيجابيا بينهم، كما يؤدي إلى الشعور بالارتياح في أداء وظائفهم والرضا المتبادل بين الفرد والمؤسسة، وهذا ما يساهم في تحقيق أهداف هذه الأخيرة، فإن لبت احتياجات عمالها المختلفة عن طريق تحفيزهم (ماديا، معنويا، اجتماعيا)، قاموا بواجباتهم على أكمل وجه. فتكون بذلك قد وفرت أهم العوامل من أجل تحسين جودة حياتهم الوظيفية ورفع مستواهم. لأنها فقط زرعت فيهم حب العمل. لا يد إذن من توفر شرطين أساسيين لشاغل الوظيفة، فشرطه الأول هو القدرة على الأداء وشرطه الثاني والأهم هو الرغبة في القيام به. وهذا ما تنطبق له هذه

الدراسة التي تنقسم إلى قسم نظري وآخر ميداني من خلال فصولها الثلاثة، بالإضافة إلى مقدمة وخاتمة تتضمن نظام الحوافز وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية كحوصلة لما تم التوصل إليه في هذا العمل.

✓ القسم الأول: فقد خصص للدراسة النظرية احتوى على:

الفصل الأول: إشكالية الدراسة، الفرضيات، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، المفاهيم الأساسية للدراسة، الخلفية النظرية، الدراسات السابقة.

✓ القسم الثاني: فقد خصص للجانب الميداني للدراسة واحتوى على فصلين كما يلي:

الفصل الثاني: الطريقة والأدوات والذي خصص أولاً: للدراسة الاستطلاعية، أهداف الدراسة الاستطلاعية، إجراءات الدراسة الاستطلاعية، عينة الدراسة الاستطلاعية، أدوات الدراسة الاستطلاعية وخصائصها السيكمترية. وثانياً للدراسة الأساسية، مجالات الدراسة، منهجية الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، أدوات جمع البيانات، الأساليب الإحصائية المستخدمة.

أما الفصل الثالث: النتائج والمناقشة حيث تم فيه: عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة، استنتاج عام، مقترحات الدراسة.

وأخيراً ختم بخاتمة كانت عبارة عن حوصلة لما تم التوصل إليه في هذه الدراسة.



القسم النظري



الفصل الأول: تقييم الدراسة

- 1- الإشكالية
- 2- الفرضيات
- 3- أهداف الدراسة
- 4- أهمية الدراسة
- 5- أسباب اختيار الموضوع
- 6- تحديد المفاهيم
- 7- الدراسات السابقة

1- الإشكالية:

العديد من الدراسات والتجارب الميدانية أثبتت أن تطور ونجاح الكثير من المؤسسات ومن بين هذه المؤسسات التي سوف نسلط عنها الضوء هي مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء و هي مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص ، طبقا للمادة 49 من القانون رقم 88-01 المؤرخ في 12 يناير 1988 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية. راجع إلى المورد البشري الذي يعتبر أحد أهم المؤثرات القوية والفعالة التي تعطي ميزة تنافسية لأغلب المؤسسات، وتكون استمرارية وإطالة بقاء أي مؤسسة تحقق أرباحا بمختلف مجالاتها، تربية، صناعية، خدماتية، الاهتمام بخبرات وكفاءة ومهارات ومعارف الموارد البشرية وتحقيق رضاه وتوفير مناخ ملائم للعمل تتوافر فيه كل الشروط كتوفير فترات الراحة وتحسين الظروف الفيزيائية وتحسين الأجور إلى غير ذلك من العوامل التي تحقق الرقي والازدهار وتجعل من الفرد العامل فرد مبدع.

إن قدرة المورد البشري وما يملكه من مهارات ومعارف وقدرات التي اكتسبها بالتعليم، التدريب والتكوين غير كافية لكي يعمل بأقصى كفاءة، ومن هنا تلجأ مؤسسات اليوم إلى استراتيجيات فعالة من أجل تنمية الرغبة لدى مواردها وتحقيق رضاهم ومن هذه الاستراتيجيات، تحفيز الموارد البشرية باعتبارها المحرك الأساسي لطاقات الأفراد الكامنة في العمل، وقصد تحفيزه تسعى المؤسسات الجزائرية بشكل خاص إلى تقديم مختلف التحفيزات (المادية، المعنوية والاجتماعية) التي تشجعه على تحسين أدائه ورضاه وولائه للمنظمة.

إن القدرة وحدها غير كافية لكي يقدم الفرد أداء جيد أو العمل بأعلى كفاءة ممكنة إذا لم يكن هناك دافع أو حافز يدفعه للعمل، حيث أن كفاءة الفرد تتوقف على عنصرين أساسيين وهما: المقدرة على العمل والرغبة فيه، وإذا كانت القدرة على العمل تتحدد بما يمتلكه الأفراد من مهارات ومعارف وقدرات مكتسبة من خلال التعلم والتكوين والخبرة العلمية إضافة إلى الاستعداد الشخصي فإن الرغبة في العمل يمثلها التحفيز بمختلف أنواعه والذي يدفع سلوك الأفراد العاملين في الاتجاه الذي يحقق أهداف المؤسسة ويرفع من الأداء فيها ويحسن جودة حياته الوظيفية.

حيث تعد جودة الحياة الوظيفية من القضايا الإدارية التي احتلت مكانة مميزة في السلوك التنظيمي كونها مفهوم يحتوي على العديد من العناصر التي تمس أداء المؤسسات، ويهتم موضوع جودة الحياة

الوظيفية بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة بالقبول والرضا من العاملين ساهم ذلك في جعل أفراد مستغرقين بشكل كامل في وظائفهم مما يؤدي في النهاية للحصول على أداء أفضل.

وتشير جودة الحياة الوظيفية إلى رضا العاملين من البيئة التي يعملون فيها، وقدرتها على تلبية مختلف احتياجاتهم على المستويين (الشخصي، المهني)، بالإضافة إلى توفير الموارد والإمكانيات التي يحتاجونها مما يزيد تفاعلهم مع محتوى الوظيفة و مسؤولياتها، ويعكس رغبتهم بالمشاركة في تحقيق أهداف المؤسسة.

على ضوء ما سبق يمكن القول أن مشكلة الدراسة تتمثل بصورة عامة في بحث على متغيرات هامة في إدارة الموارد البشرية، ومن هنا يتسنى لنا طرح الإشكال الآتي:

✓ هل توجد علاقة إرتباطية بين نظام الحوافز وجودة الحياة الوظيفية لدى الموظفي في مؤسسة CNAS ؟

ومنه تتفرع الأسئلة التالية:

✚ هل توجد علاقة إرتباطية بين الحوافز المعنوية و جودة الحياة الوظيفية؟

✚ هل توجد علاقة إرتباطية بين الحوافز المادية و جودة الحياة الوظيفية؟

✚ هل توجد علاقة إرتباطية بين الحوافز الاجتماعية و جودة الحياة الوظيفية؟

✚ هل توجد فروق في مستوى جودة الحياة لدى الموظفين تعزى لمتغير (الجنس، الأقدمية)

2- الفرضيات:

✓ لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية ما بين نظام الحوافز و جودة الحياة الوظيفية.

✚ لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية ما بين الحوافز المعنوية وجودة الحياة الوظيفية.

✚ لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية ما بين الحوافز المادية و جودة الحياة الوظيفية.

✚ لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية ما بين الحوافز الاجتماعية و جودة الحياة.

✚ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في مستوى جودة الحياة تعزى لمتغير

(الجنس).

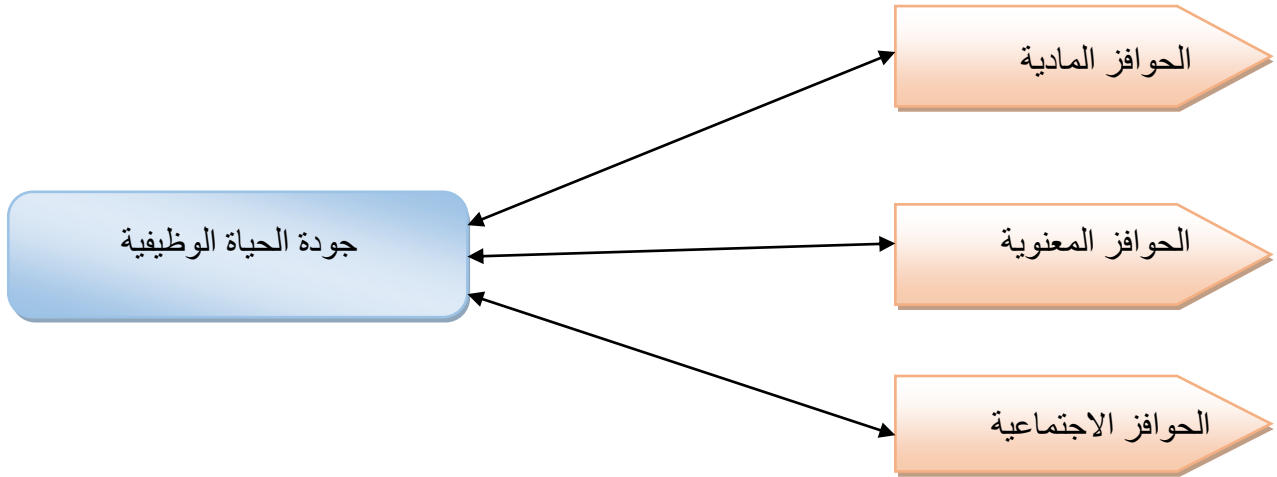
توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في مستوى جودة الحياة تعزى لمتغير (الأقدمية).

أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة في كونها تبحث في العناصر الأساسية لتحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين في المؤسسة، إذ انها تسلط الضوء على الدور الكبير الذي يلعبه نظام الحوافز في تحسين جودة الحياة الوظيفية ومعرفة العلاقة بينهما، إضافة إلى ذلك معرفة ما يفصل العنصر البشري من حوافز داخل المؤسسة.

أهداف الدراسة:

- التحقق من وجود علاقة إرتباطية ما بين أبعاد متغير نظام الحوافز وجودة الحياة الوظيفية



- الكشف عن ما إذا كانت هناك فروق في مستوى جودة الحياة الوظيفية تعزى للمتغيرات الشخصية و الوظيفية.

المفاهيم الأساسية:

مفهوم الحوافز :

أ- لغة:

"الحافز": هو حث وإلحاح متواصل للانخراط في نماذج سلوكية معينة. (المنجد في اللغة العربية والإعلام، 1991، ص 266)

ب- اصطلاحا:

شعور خارجي لدى الفرد يولد فيه الرغبة للقيام بنشاط أو سلوك معين، يهدف إلى زيادة قدرات العاملين مما ينعكس إيجابا على الكفاية الإنتاجية لديهم كما ونوعا، ويؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف المنشأة وأهداف العاملين فيها. (صالح، 2004، ص113)

هي عبارة عن جملة العوامل الخارجية التي تشبع الحاجة أو الرغبة المتولدة لدى الفرد من أداءه لعمل معين، وتتوقف فاعلية الحوافز على توافرها مع هدف الفرد وحاجاته ورغبته. (حاروش، 2007، ص120)

يقصد به كل ما يدفع الإنسان إلى التصرف نحو سلوك معين أو القوى التي تحرك سلوكه الإنسانية وتوجهه إلى ناحية معينة فكثير من الدراسات النفس الاجتماعية والإدراكية تشير إلى أن الحوافز ليست هي الحوافز المثالية الوحيدة للعمل. (بربر، 2003، ص20)

مجموعة العوامل و الأساليب التي تحفز العاملين إلى بذل جهد أكبر والعمل بصورة أفضل، فهي تحرك قدرات العاملين نحو المزيد من كفاءة الأداء تجاه أعمالهم تحقيقا لأهداف رسالة المنظمات التابعة لها. (الجميلي، 1988، ص22)

حالة من الطاقة التي تظهر في المنظمات والتي تخل بالتوازن التنظيمي ومن ثم يجب إشباعها أي استيعابها حتى لا تسبب نتائج سلبية. (Andreassin, 2008, p182)

كما يقصد بكلمة الحافز في علم النفس الباعث أو المنبه للسلوك، أي أن كل منبه أو منعكس خارجي له تأثير على السلوك يعد حافزا. (بوالشرش، 2015، ص18)

تشير أغلب التعريفات إلى أن الحافز هو شعور أو عامل خارجي يدفع الإنسان أو العامل إلى القيام بسلوك معين أو عمل ما على أكمل وجه و بصورة أفضل والتحسين من أدائه والرضا عن عمله و هذا ما يحقق أهدافه و أهداف المنظمة التي يعمل بها.

ت- إجرائيا:

وتعرفه الطالبتان على أنه: " أحد العوامل أو القوى التي تحث الفرد وتدفعه إلى القيام بأنشطة معينة والعمل بثقة وسرور وبشكل أفضل من أجل إشباع رغباته وحاجاته وتحقيق أهدافه وأهداف المؤسسة، قد تكون هذه القوى تصدر من داخل الشخص أو محيطه "، كما يمكن القول أنه: " الدرجة التي يتحصل عليها أفراد العينة من خلال إجاباتهم على مقياس نظام الحوافز المستخدم لهذه الدراسة".

➤ مفهوم الحوافز المادية:

(أ) إصطلاحا:

هي الأجر و العلاوات السنوية، والزيادات في الأجر لمقابلة الزيادة في نفقات المعيشة، والمكافآت والمشاركة في الأرباح، والتأمين الصحي، والتعويضات، والمزايا العينية ذات القيمة المادية.

(أبوحميد، 2020، ص05)

(ب) إجرائيا:

هي المكافآت التي تعطى بشكل مادي للأفراد كمحفز لهم لتحقيق أهداف معينة أو لزيادة أدائهم في العمل، وتشمل هذه الحوافز عادة المال، مثل المكافآت المالية أو الزيادة في الراتب.

➤ مفهوم الحوافز المعنوية:

(أ) إصطلاحا:

هي التي تتمثل في المدح والتشجيع ووضع أسماء المجددين في لوحات الشرف أو إعطائهم

الكفاءات. (كلاخي، 2021، ص06)

(ب) إجرائيا:

هي المكافآت غير المادية التي تعطى للأفراد لتحفيزهم وتشجيعهم على تحقيق الأهداف وتحسين أدائهم، وتشمل هذه الحوافز على سبيل المثال الاعتراف بالجهود المبذولة، تقديم الثناء، وتوفير فرص التطوير والتقدم في العمل.

✚ مفهوم الحوافز الاجتماعية:

(أ) إصطلاحا:

هو مجموعة الإجراءات المتمثلة بوجود أمكنة خاصة لاستخدام أوقات الاستراحة، وتوفير سكن خاص وملائم، وتوفير خدمات طبية وما إلى ذلك. (بلحاج و زاوي، 2022، ص 09)

(ب) إجرائيا:

تعتمد على المكافآت والتحفيزات التي تشبع حاجات الفرد الذاتية وتشعرهم بأن الإدارة تترعى مصالحهم الشخصية وتساعدهم على حل مشاكلهم الخاصة، مثل: تقديم الدعم من الزملاء والرؤساء، إقامة فعاليات ترفيهية، تشجيع التعاون والتواصل الفعال بين أفراد الفريق.

✚ مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

(أ) إصطلاحا:

تعرف جودة الحياة الوظيفية بأنها طريقة التفكير في (العاملين، العمل و المؤسسات).

تعددت التعاريف المقدمة لجودة الحياة الوظيفية بتعدد آراءها و اتجاهات الباحثين في إدارة الموارد البشرية نذكر من بينها :

جودة الحياة الوظيفية على أنها الأنشطة التي تقوم بها المنظمة من أجل تحسين الحياة الوظيفية للعاملين و تحسين الإنتاجية التنظيمية. (خوف وبوبرطخ، 2023، ص 9)

عرفتها (سعد، ص 216) بأنها مجموعة من السياسات و الإجراءات التي تسعى المؤسسات إلى الالتزام بها و تطويرها بشكل مستمر و الحرص على تنفيذها بما يتلاءم مع متطلبات و احتياجات

العاملين بها من أجل تطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمؤسسة لتحقيق بيئة عمل مناسبة تحقق رضا العاملين، وأهدافهم و تطلعاتهم من ناحية ، و أهداف المؤسسة من ناحية أخرى لضمان استمرارها و بقاءها و منافستها للمؤسسة الأخرى المثيلة.

فعلى ظل التعريفين، توصلنا إلى أن جودة الحياة الوظيفية: " تعني أن المؤسسات تعمل على تحسين بيئة العمل وتلبية احتياجات الموظفين لتحقيق رضاهم وأهدافهم وتطلعاتهم. هذا يساعد المؤسسة على الاستمرار و التنافسية.

(ب) إجرائيا:

وتعرفه الطالبان على أنه: " جودة الحياة الوظيفية هي مقياس لمدى الرضا والراحة التي يشعر بها الفرد في بيئته العملية، يتضمن ذلك التوازن بين الحياة الشخصية و العمل، يهدف تحقيق جودة الحياة الوظيفية إلى تحسين رضا الفرد وسعادته"، كما يمكن القول أنه: " الدرجة التي يتحصل عليها أفراد العينة من خلال إجاباتهم على مقياس جودة الحياة الوظيفية المستخدم لهذه الدراسة".

الخلفية النظرية:

1- نظام الحوافز:

1-عناصر التحفيز:

هنالك ثلاثة عناصر أساسية في عملية التحفيز وتعتبر بمثابة المتغيرات التي تحدد قيمة دالة التحفيز

وهي:

(أ)-القدرة: فالشخص المؤهل والقادر على القيام بعمل معين يمكن أن يتحسن أدائه عن طريق التحفيز عكس الشخص العاجز غير المؤهل.

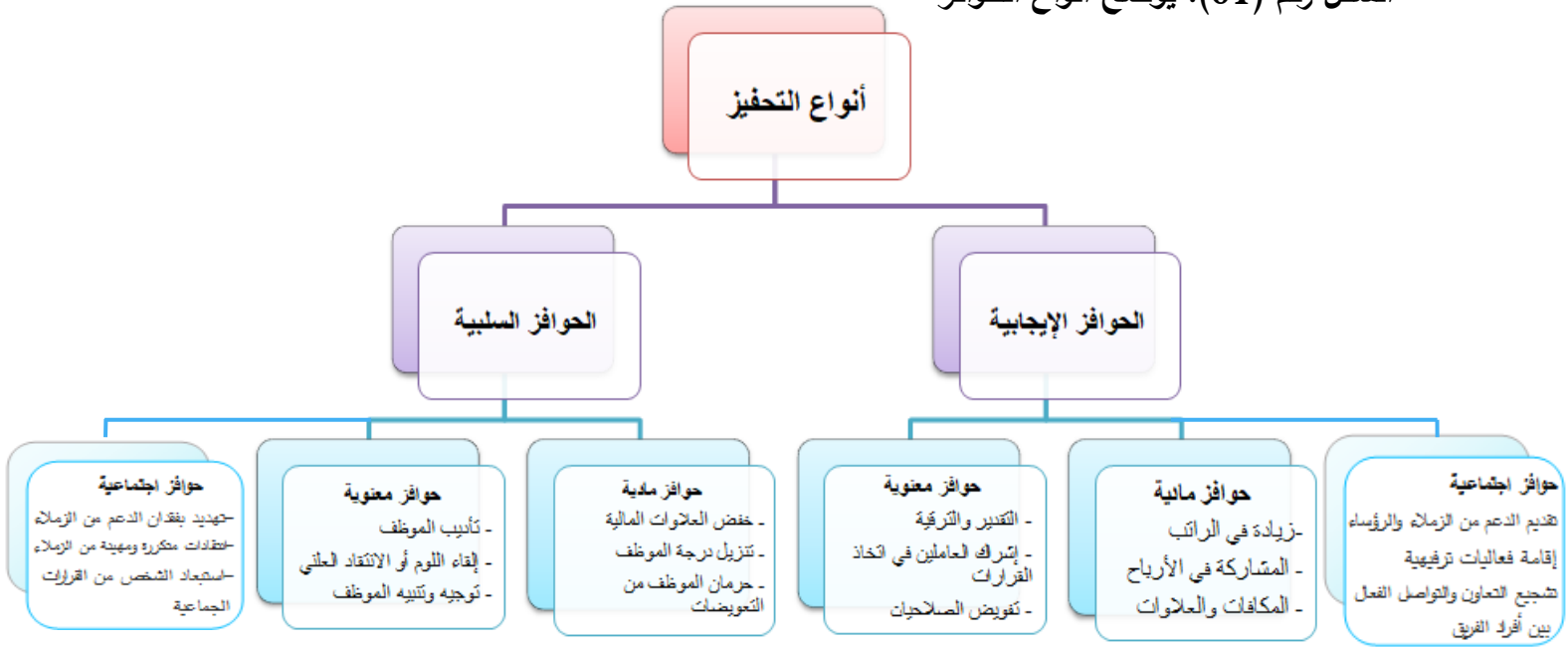
(ب)-الجهد : هو الذي يشير إلى الطاقة والوقت اللازمين لتحقيق هدف معين حيث أن مجرد وجود القدرة لا تكفي، فالطبيب المؤهل فعلا يجب أن يبذل جهدا وينفق وقتا ليفهم طبيعة الحالة التي يعالجها.

(ج)-الرغبة: إذا لم تكن الرغبة موجودة فإن فرصة الوصول إلى النجاح في أداء العمل تقل حتى ولو تم أدائه فعلا. (رفيق، 1975، ص72) (بتصرف)

2- أنواع التحفيز:

توجد عدة تصنيفات للحوافز وهي متداخلة مع بعضها البعض، حيث تعددت تقسيمات الباحثين في مجال الحوافز لوسائل وأساليب يمكن للإدارة استخدامها للحصول على أقصى كفاءة ممكنة من الأداء الإنساني للعاملين، وأهم هذه التقسيمات.

الشكل رقم (01): يوضح أنواع الحوافز



المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على: (غازي، 2013، ص15)

يوضح الشكل رقم (1) "أنواع الحوافز" بحيث نجد هناك حوافز إيجابية (مادية، معنوية، إجتماعية)

وحوافز سلبية (مادية، معنوية، إجتماعية).

أولاً: الحوافز الإيجابية: يشير إلى استخدام الحافز الإيجابي لتحفيز الموظفين، وتعرف بأنها تلك الحوافز التي تزيد من الرغبة و الحماس للقيام بأنشطة معينة، وتشمل:

الحوافز المادية الإيجابية: الأجور، المشاركة في الأرباح، التعويضات، المكافآت والعلاوات، زيادة في الراتب.

الحوافز المعنوية الإيجابية: التقدير والترقية، تفويض الصلاحيات، إشراك العاملين في إدارة القرارات.

الحوافز الاجتماعية الإيجابية: تقديم الدعم من الزملاء والرؤساء، إقامة فعاليات ترفيهية لتعزيز روح الفريق، تشجيع التعاون والتواصل الفعال بين أفراد الفريق.

ثانياً: الحوافز السلبية

فيشير إلى استخدام الحافز السلبي لتحفيز الموظفين، يتضمن التحفيز السلبي توجيه العقوبات التي يتلقاها العامل بسبب تقصيره في واجباته وعدم تحقيق الأداء المطلوب مما يؤدي به إلى تجنب تلك السلوكيات التي عوقب بسببها، وتشمل:

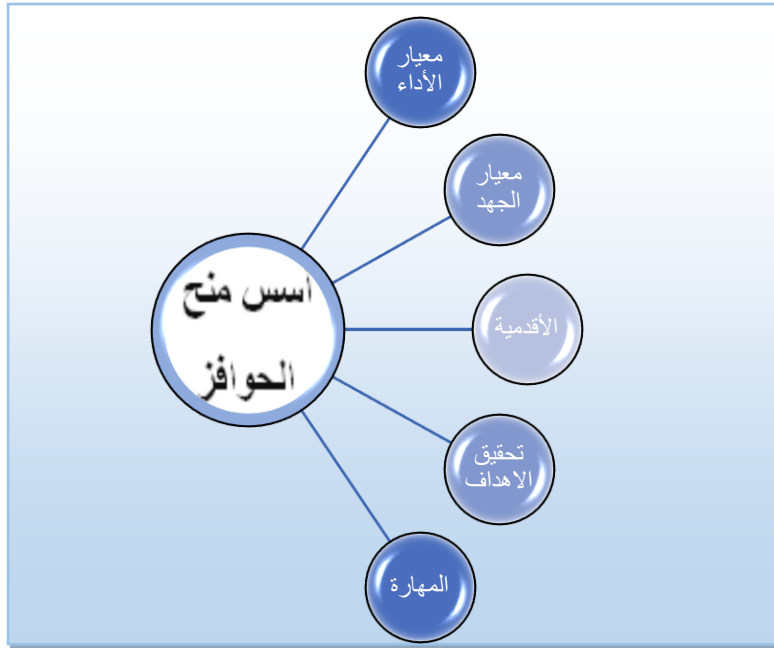
الحوافز المادية السلبية: تنزيل درجة الموظف، حرمانه من التعويضات، عزل الموظف، توقيف العلاوة الدورية، خصم من الراتب، أو خفض العلاوات المالية.

الحوافز المعنوية السلبية: توجيه وتنبية الموظف، حرمان الشخص من نشر إسمه على لوحة شرف، تأديب الموظف، إلقاء اللوم أو الانتقاد العلني.

الحوافز الاجتماعية السلبية: تهديد بفقدان الدعم من الزملاء، انتقادات متكررة ومهينة من الزملاء، استبعاد الشخص من القرارات الجماعية أو الفعاليات الاجتماعية. (من إعداد الباحثان) اعتماداً على (حضير وكاسب، 2007، ص 45)، (علي، 1982، ص 151)، (الهيبي، 2005، ص ص 256، 257)

3-أسس منح الحوافز:

الشكل رقم(2): يوضح أسس التحفيز



المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على (حمدوي، 2004، ص 137)

يوضح الشكل السابق ما يلي:

- معيار الأداء: يعتبر من أهم المعايير في حساب الحوافز ويتم تحليل الأداء ومن ثم وضع معايير محددة قابلة لقياسه بالنسبة لكل وظيفة.

- معيار المجهود أو الجهد : يستعمل في قياس ناتج العمل ولكنه أقل موضوعية من الأول حيث لا يؤدي

المجهود المبذول من العامل دائما إلى إنجاز العمل بفاعلية, ويجب الاعتراف أن هذا المعيار أقل أهمية كثيرا من معيار الأداء لصعوبة قياسه في كثير الأحيان.

- الأقدمية : وهو معيار شائع الاستخدام ويأخذ بعين الاعتبار المدة التي قضاها العامل في المنظمة والتي تشير إلى الولاء والانتماء.

- تحقيق الأهداف : وهو معيار يستخدم كثيرا في المنظمات الحديثة التي تشجع عمالها على إنجاز الأهداف المسطرة و المحددة مسبقا.

- المهارة : بعض المنظمات تقوم بمنح تعويضات ومكافآت للأفراد بناء على ما يحصل عليه من الشهادات أعلى أو أرخص أو إجازات أو أدوات تدريبية , كما نلاحظ فإن نصيب هذا المعيار محدود ولا يساهم بالقدر الوافر في حساب الحوافز للعاملين بالرغم من أنه أهم معايير الأداء. (حمداوي، 2004، ص 137)

4-مزايا وعيوب التحفيز:

أولا: مزايا تحفيز:

في ظل وجود فلسفة التحفيز الإيجابي و أعرافه ينبغي أن يكون هناك تحسن في الإنتاجية والجودة و مستوى الخدمة، و ذلك لأن التحفيز يساعد الموظف على:

- تحقيق الأهداف.
- تكوين نظرة ايجابية.
- إيجاد القدرة على التغيير.

- بناء احترام الذات والقدرة الذاتية.
- إدارة التنمية الذاتية ومساعدة غيره. (الفقي، 2011، ص ص 55-56)

ثانيا: عيوب التحفيز:

- الخوف أو الرهبة من المؤسسة.
- عدم وضوح الأهداف لدى إدارة المؤسسة.
- عدم المتابعة للعاملين فلا يعرف المحسن من المسيء.
- قلة التدريب على العمل وقلة التوجيه لتصحيح الأخطاء .
- عدم وجود قنوات اتصال بين المديرين والعاملين فيكون كل في واد.
- الأخطاء الإدارية كتعدد القرارات وتضاربها.
- تعدد القيادات وتضارب اوامرها .
- كثرة التخيير في القيادات وخاصة إذا كان لكل منهم أسلوب في العمل يختلف عن سابقه . (النخلة، 2015، ص127)

5- أهمية التحفيز وأهدافه:

أولاً: أهمية التحفيز

تكمن أهمية التحفيز في ما يلي:

- (أ) - تحسين أداء العاملين: و يتم ذلك من خلال مكافأة أولئك الذين حققوا مستويات عالية من الأداء.
- (ب) - زيادة الانتماء: حيث تشكل الأجور و الحوافز بأنها(مادية و معنوية)أساس العلاقة بين المؤسسة والأفراد العاملين فيها،فعلية ربط الحوافز بالأداء،تشجيع كل من الأداء و الانتماء و تزويد من إدراك العامل للعدالة والإنصاف كما أن نجاح نظام الحوافز سهم في رضا العاملين عن أعمالهم و يزيد من إنتاجهم و ولائهم للمؤسسة.

(ج) - توجيه السلوك: أثبتت النظريات بأن نظم التعويضات و الحوافز إلى جانب كونها من أهم مكونات نظام إدارة الموارد البشرية فإنها تعد أداة قوية في تحفيز و صياغة شكل السلوك المرغوب لدى الأفراد بما يكفل التحقيق الأمثل لأهداف المؤسسة، إذ يحقق نظام الحوافز مايلي:

-تحسين الأداء والاحتفاظ بالعمالة.

-جذب العدد الكافي و النوعية المناسبة من العاملين و في مرحلة لاحقة المحافظة عليهم.

-إيجاد أحد أكثر الروابط المميزة بين العاملين و المؤسسة على الرغم من كون المكافآت تشكل جزءا هاما من التكلفة الكلية. (عبد الوهاب، 1982، ص15) (بتصرف)

ثانيا: أهداف التحفيز

تريد الإدارات و المؤسسات من تحفيز العمال أن تحقق الأهداف التالية:

- تشجيع المنافسة بين العاملين.
- تمييز الأفراد ذوي الأداء المميز.
- تحفيز العاملين ذوي الأداء المتوسط إلى التقدم.
- إبراز هوية المؤسسة في الأداء المتميز.
- استمرار التميز في الأداء و تطوير الأداء المستقبلي.(خلاص، 2021، ص13)

6-نظريات التحفيز:

(أ) _نظرية هرم الحاجات لماسلو:

يميز لنا ماسلو (1943) هرما تدريجيا يعكس احتياجات الفرد، ويرى ماسلو أن الحاجة التي يتم إشباعها لا تعد مثيرا لدافعية الفرد، وأن حاجات الفرد الأولية يجب أن تشبع قبل الحاجات الثانوية. ويرى ماسلو أن هناك خمس مستويات لحاجات الفرد يصورهم في هرم تطوري على الترتيب الآتي :

❖ الحاجة إلى إدراك الذات (أعلى مستوى): ويتضمن إدراك كل قوى الفرد. كل ما لدى الفرد قدرة على تحقيقه، ويتضمن ذلك نماذج متعددة للسلوك تتباين من فرد لآخر.

- ❖ الدافعية الذاتية وحاجات "الذات العليا": الحاجة إلى احترام الذات والثقة بالنفس والشهرة الشخصية، وإثارة مشاعر الآخرين.
- ❖ الحاجة إلى الحب والاجتماعيات: الحاجة إلى العاطفة والشعور بالانتماء وممارسة الأنشطة الاجتماعية والصداقة وحب الآخرين، والشعور بالمحبة من الآخرين.
- ❖ الحاجة إلى الأمن والأمان: الحاجة إلى الأمان والأمن والتحرر من الألم، والتحرر من العقاب البدني والقدرة على التنبؤ وتنظيم أمور الفرد.
- ❖ الحاجات الفسيولوجية: حركة الجسد التلقائية للقيام بالمهام بصورة طبيعية، وإشباع الحاجة إلى الطعام والماء والنوم. (فهيم، 2006، ص 32)

يرى ماسلو أننا نثار عند عدم إشباع حاجة معينة، وعندما تشبع حاجة الفرد، فإن الحاجة تثير الفرد والاحتياجات رفيعة المستوى واحتمالية إشباعها أقل من الحاجات الأخرى الأقل من الهرم، إلا أن هذه النظرية انتقدت للأسباب الآتية:

- عدم وجود أدلة بحثية تؤيد هذه النظرية.
- لا تفسر كيف تشبع حاجة أكثر من حاجة أخرى، كيف أن بعض المكافآت قد شبع أكثر من حاجة مثالا لذلك المراتب الأعلى قد تدفع على كل المستويات.
- نظرية محدودة الإطار أكثر من كونها نظرية عالمية (محددة مثلا للطبقات المتوسطة).
- لا تبين أن الأفراد يقدرون نفس الحاجة بطرق مختلفة، ولا تولى اعتبارا لتعددية السلوك الإنساني.
- لا تعطى تعليقا على مواقف عدم العمل والحاجات التي تشبع اجتماعيا أو بصور ثقافية أو اجتماعية أخرى.
- لا تعطى تفسيراً دقيقاً واضحاً المصطلح "إدراك الذات".

وعلى الرغم من أن هذه الانتقادات تبدو انتقادات نظرية، فهي تذكرنا بحقيقة أن نموذج ماسلو لا يفسر مدى تعقد دراسة الدافعية والسلوك الخاص بالفرد. (فهيم، 2006، ص 33)

الشكل رقم (03): يبين هرم الحاجات لأبراهام ماسلو



(الكلاده، 2013، ص118)

(ب)_نظرية التوقع:

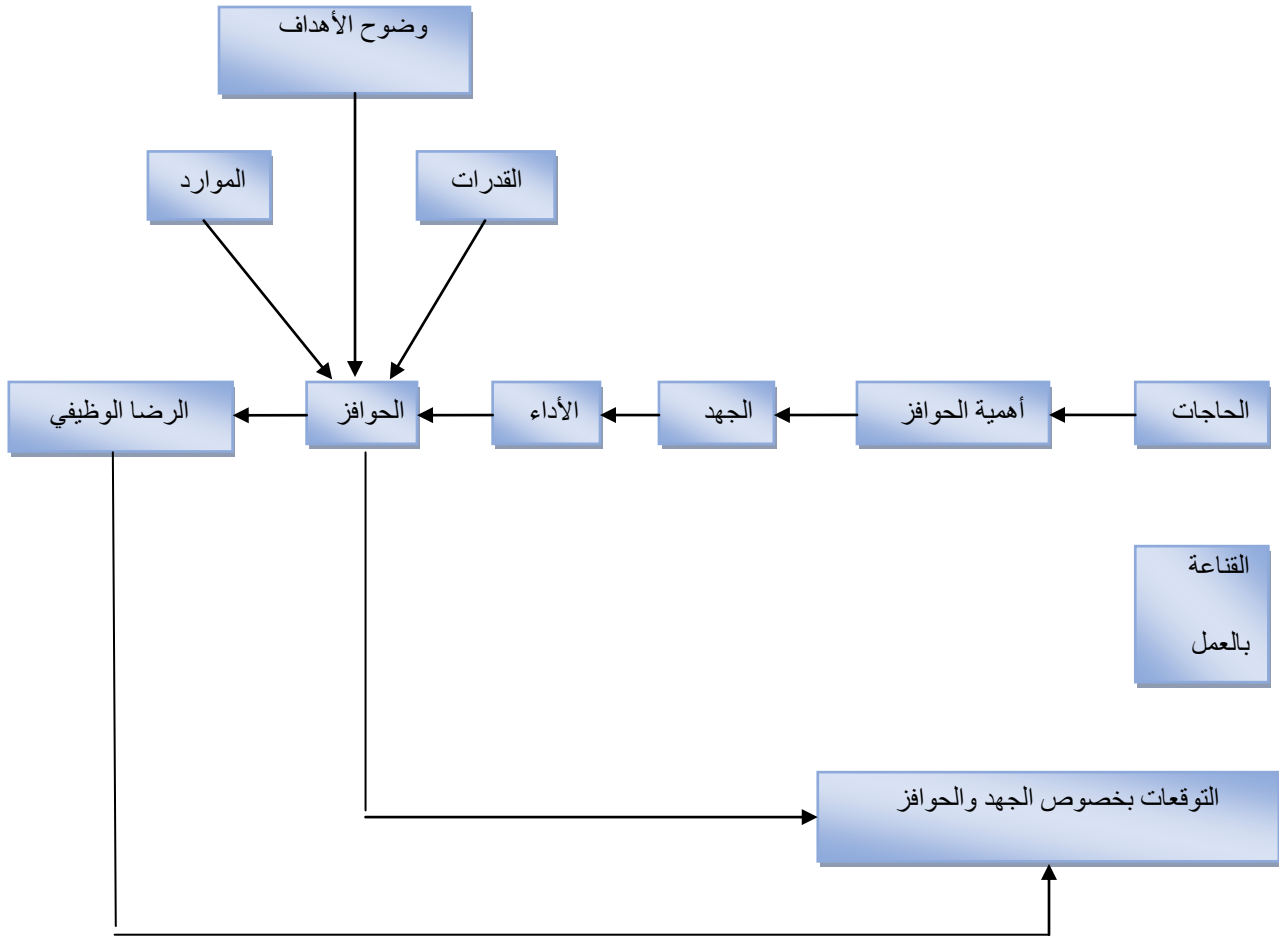
- ✓ وتعد هذه النظرية من أكثر النظريات تأثيراً، وهي تعتمد على الافتراض القائل بأن الدافعية تزداد لدى الأفراد بمدى تأثرهم بما يدور حولهم من أحداث.
- ✓ يقوم الأفراد بتحديد وقياس مدى ما يرجونه من المكافآت المختلفة، والتي قد تكون ناتجة نابعة من كيان الأفراد بعدة أعمال إدارية مختلفة. (فهيمى، 2006، ص 35)
- ✓ يميل الأفراد إلى التصرف بالطريقة التي يرونها ناجحة والتي قد يحصلون من ورائها على مكافآت مجزية.

ومن غير المدهش أن مستوى الدافعية لدى الأفراد يزداد إذا توافرت العناصر التالية:

- عند شعور الأفراد بالثقة والسبب ما وصلوا إليه من مستوى أداء مالي.
- عندما يكون الثواب والمكافأة على العمل مجزية وجذابة.
- إذا اعتقد الأفراد أنهم سيلقوا نفس المكافأة التي يتلقاها من حولهم.

وبالرغم من تعقد هذه العمليات فإن نظرية التوقع ترى بأنه ليس من الضروري أن يشترط الأفراد في عملية اتخاذ القرار الإداري وأن هذه العملية ذاتية. (فهيمى، 2006، ص 36)

الشكل رقم (04): يوضح نموذج التوقعات للتحفيز والرضا الوظيفي



(الهيبي، 1999، ص 233)

(ج) _ نظرية "ألدرفير":

قام "كلايتون ألدفير" باقتراح تعديل نظرية "ماسلو" في محاولة لتبسيطها و الرد على النقد حول نقصها للتحقيق و الصحة و قد حددت نظرية "ERG" ثلاث أصناف في الحاجات:

- ❖ حاجات البقاء: الحاجات للسعادة (الرفاه) المادية.
- ❖ حاجات الانتماء: (القرب) الحاجات لعلاقات مرضية مع الآخرين.
- ❖ حاجات النمو و التطور: الحاجة لتطور القدرات الإنسانية و الرغبة في التطوير الشخص ي و زيادة الكفاءة.

إن هزيمة نموذج ERG ونموذج هي متشابهة "ماسلو" للحاجات عليهما يفترض أن الأفراد ينتقل و إلى الأعلى في السلم الهرمي خطوة واحدة في وقت ما على أي حال "فان ألدفير" قلل عدد مجموعات

الحاجات إلى ثلاث مجموعات الحاجات إلى ثلاث مجموعات و اقتراح بأن الحركة إلى الأعلى في السلم الهرمي هو أكثر تعقيد تعكس مبدأ الانجاز الإحباط .

إن نموذج "ERG" هو أقل صرامة من السلم الهرمي لحاجات "ماسلو" و التي تقترح بأن الأفراد و يمكن أن ينتقلوا الى الأسفل و أيضا إلى الأعلى في السلم الهرمي معتمدين على قدراتهم في تلبية الحاجات. (العاني، 2007، ص62)

الشكل رقم (05): يمثل سلم الحاجات عند ألدرفير



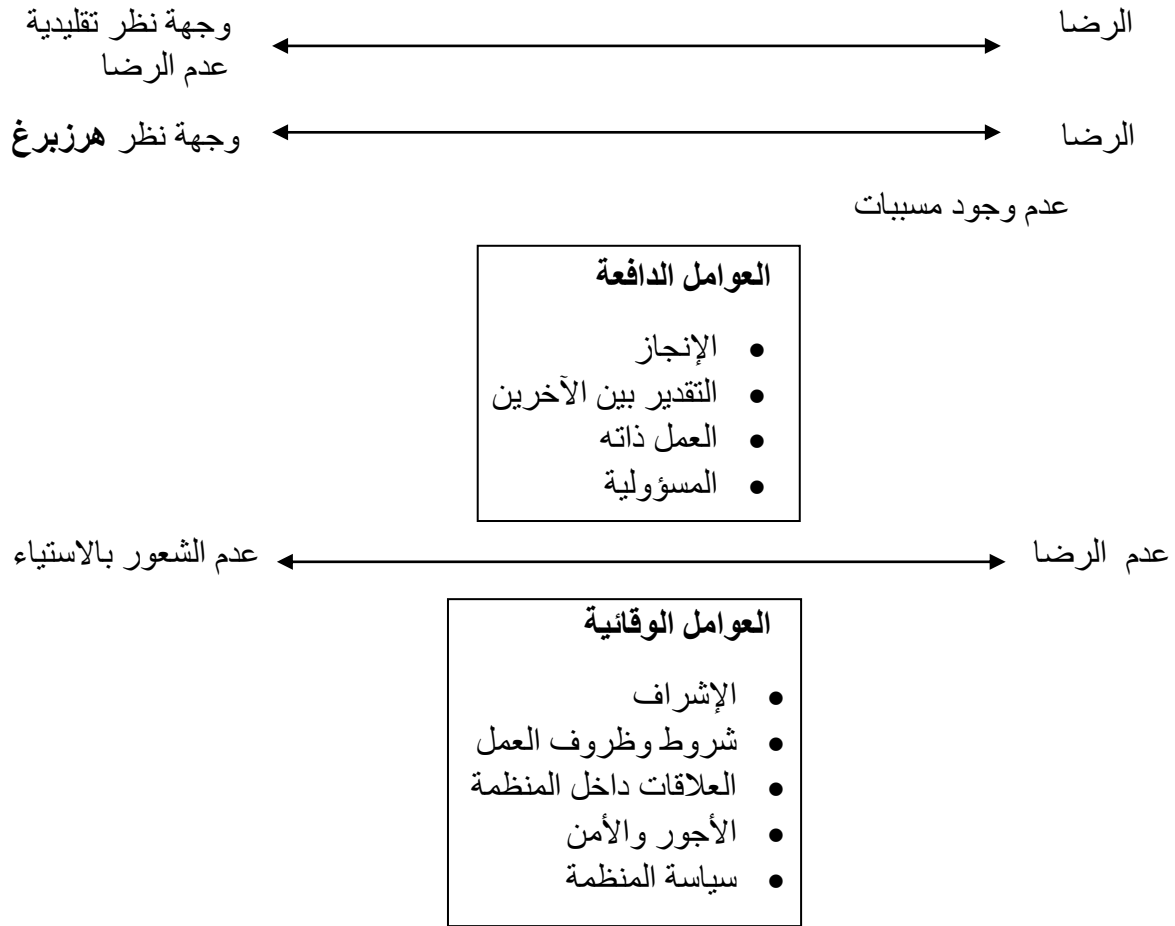
(العاني، 2007، ص62)

ولم تشترط نظرية "ألدرفير" ضرورة التدرج إشباع هذه الحاجات كما في نظرية "ماسلو" فأبي حاجة يمكن لها أن تنشط في أي وقت.

وهذه النظرية لا تختلف كئي أن حاجات البقاء تقابل الحاجات الفسيولوجية وحاجات الأمن و الأمان في نظرية "ماسلو"، و حاجات الانتماء تقابل الحاجات الاجتماعية في نظرية "ماسلو"، وحاجات النمو تقابل حاجات تقدير الذات في نظرية "ماسلو". (العاني، 2007، ص ص62-63)

(د) _ نظرية العاملين لهزبرغ:

الشكل رقم(06): يبين نظرية العاملين لهزبرغ



(محمد حسن، 2000، ص 119)

مكنّت نظرية العاملين من لفت الأنظار إلى أهمية العناصر المتعلقة بمحتوى العمل في حفز العمال، حيث أن كثير من المؤسسات ظلت ولمدة طويلة تركز جهودها من أجل رفع أداء عمالها على زيادة أجورهم أو تحسين ظروف عملهم دون إعطاء وزن للعمل نفسه وما يتصل به من عوامل نفسية واجتماعية تحفيزية. (الطيب، 1985، ص 184)

وفقا لهذه النظرية فإن العوامل الصحية أو العوامل الأساسية ليست محفزات، بل إن نقصها يعتبر عاملاً إيجابياً، وتوفّرها يجعل الفرد راضياً وليس محفّزاً، أي أنّها أشياء لا بدّ من توفيرها وتلبيةها لكنّها وحدها ليست كافية للتّحفيز، بل العوامل الدّافعة هي التي يكون بفضلها التّحفيز إلى مستويات عالية من الإنجاز.

(هـ) _ نظرية الحاجة إلى الانجاز لـ"ماكلند":

تعد هذه النظرية حديثة وركزت على الحاجة إلى الانجاز والتي تبين أن بعض الأفراد يملكون دافع ذاتي للانجاز العالي، هذه النظرية جاء بها العالم الأمريكي "ماكلند" حيث قام بعدة دراسات في دافع الانجاز وقدم العديد من المحاضرات لمجموعة من أصحاب العمل بغرض إثارة الحاجة للانجاز فيهم واقتراح أن هناك ثلاث حاجات رئيسية تؤثر في عملية التحفيز وهي:

- ❖ الحاجة إلى الانجاز.
- ❖ الحاجة إلى الانتماء.
- ❖ الحاجة إلى النفوذ (السلطة). (سلطان، 1993، ص140)

الشكل رقم (07): يوضح الحاجات الرئيسية التي تؤثر في عملية التحفيز



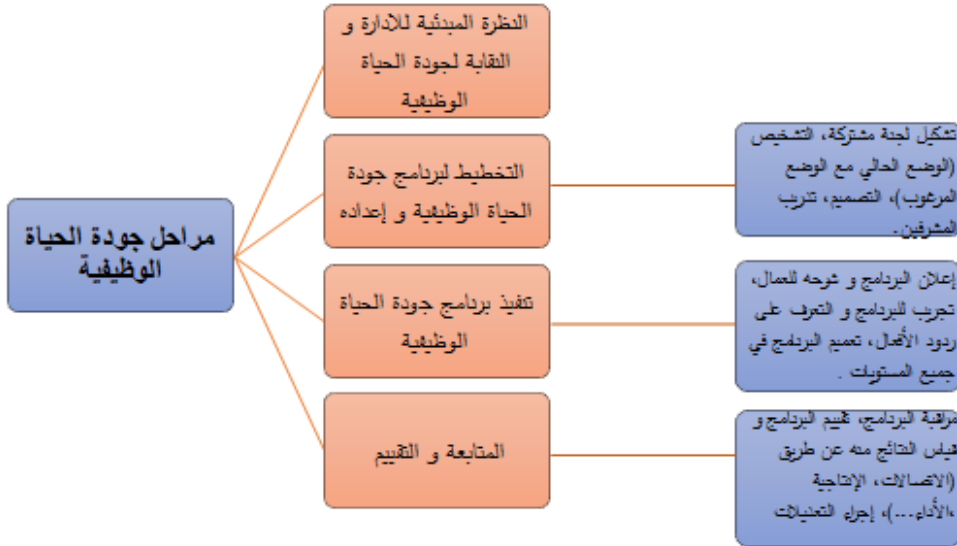
المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على (سلطان، 1993، ص140)

II- جودة الحياة الوظيفية:

1_ مراحل جودة الحياة الوظيفية:

إن تطبيق جودة الحياة الوظيفية يمر وفق مجموعة من المراحل نلخصها في الشكل الموالي:

الشكل رقم(8): يمثل مراحل جودة الحياة الوظيفية



المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على (إبراهيمي و براهيمي، 2023، ص34)

2- أهداف جودة الحياة الوظيفية: تهدف برامج جودة الحياة الوظيفية إلى:

- تحقيق مستويات عالية من الرضا و الولاء التنظيمي للعاملين
- تحقيق مستويات عالية من رضا العملاء و البيئة الخارجية للمنظمة .
- تحقيق مستويات عالية من رضا أصحاب الأعمال . (بن محمد، 2003، ص49)

و ترى "سويسبي وتجيني":

- تهدف برامج جودة الحياة الوظيفية
- التأثير الايجابي على الأداء التسويقي .
- توفير ظروف عمل محسنة و مطورة و من وجهة نظر العاملين .
- التأثير الايجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب ، و انتقاء فريق العمل و استقطاب العاملين. (سويسبي وتجيني، 2020، ص27) (بتصرف)

3- أهمية جودة الحياة الوظيفية: تتلخص أهمية جودة الحياة الوظيفية في:

- المحافظة على المنظمة لأطول فترة ممكنة، و تعظيم قدرتها على خلق الميزة التنافسية لها.
- تحفيز الأفراد و زيادة إنتاجهم .
- الحفاظ على العاملين و رأس المال الفكري للمنظمة و استقطاب العاملين الأكفاء.

- أحد المتغيرات الرتيبة الداعمة أو المعوقة لكفاءة الأداء و المخرجات .
- انخفاض معدل غياب العاملين في المؤسسة .(خنوف وبوبرطخ، 2023، ص11)

4-معوقات جودة الحياة الوظيفية:

بالرغم من أهمية تطبيق جودة الحياة الوظيفية إلا أن هناك معوقات تحول دون تطوير هذه الفلسفة و نظرا للنظرة القصيرة الأمد الهادفة فقط إلى تحقيق العوائد و الإيرادات و إن كانت على حساب العاملين و سلامتهم و صحتهم و بالتالي هناك عوامل ساهمت في تدني جودة الحياة الوظيفية و اعتبرت كعوائق و منها:

- ضعف ثقافة المنظمة و التي تصنف جودة الحياة الوظيفية كفلسفة ثانوية أي غير أساسية و ذلك راجع إلى الإدارة العليا لنقص التوعية و المركزية و عدم الاستعداد لتفويض السلطة .
- عدم وجود توافق بين فلسفة جودة الحياة الوظيفية و تعلم الأفراد، و ذلك لغياب التدريب و التطوير .
- قيادة تقليدية غير داعمة للفلسفة الجديدة و هياكل تنظيمية معقدة .

ارتفاع تكلفة تهيئة الظروف المادية و البيئة المناسبة للعمل . (براهيمي، 2023، ص 49) (بتصرف)

5-طرق قياس جودة الحياة الوظيفية:

أكدت العديد من الدراسات على عملية قياس جودة الحياة الوظيفية و تشخيصها من خلال مقاييس و معايير تسمح بذلك ، وهنا سوف نعرض بعض الدراسات و المقاييس التي اعتمدت عليها :

اعتبرت دراسة "islam.MZ F sienghat"، أنه يمكن قياس جودة حياة العمل من خلال عوامل هيرزبرج الصحية و المتمثلة في هذه المقاييس :

- ✓ معدلات الأداء الوظيفي.
- ✓ درجة الرضا الوظيفي.
- ✓ سياسة الأجور.
- ✓ سياسة الشركة.

✓ مدى نجاح نقابات و اتحادات العاملين.

بينما تترى دراسة "indira .Kamdasamy" التي وضعت في دراستها مجموعة من المقاييس

لقياس جودة العمل و هي على النحو التالي:

✓ معدلات دوران العمل.

✓ معدلات الأداء.

✓ درجة الرضا الوظيفي.

✓ درجة رضا العملاء عن جودة الخدمة المقدمة لهم من خلال الأداء.

بينما ماهر كان قد حدد أربع مجموعات من مقاييس جودة الحياة الوظيفية و هي :

➤ **مقاييس إنتاجية :** و تمثل الجانب المادي الملموس و تعتمد على بيانات مستخرجة من السجلات و القوائم المادية للمنظمة .

➤ **مقاييس درجة الرضا:** و تمثل عملية استقصاء آراء العاملين باستخدام قوائم بها أسئلة لجمع البيانات و قياس درجة الرضا.

➤ **مقاييس حركة و تدفق العمالة:** وتشير إلى الالتزام التنظيمي و ارتباط الفرد بعمله و معدلات الغياب و التمارض و معدلات دوران العمالة و الحوادث و المرض و الاضطرابات .

➤ **المراجعة الإدارية لجودة الحياة الوظيفية:** و يتم من خلالها مراجعة ممارسات إدارة الموارد البشرية في المنظمة و قدرتها على إدارة برامج الجودة. (براهيمي، 2023، ص ص 51-52)

7-الدراسات السابقة:

الدراسات الخاصة بالمتغيرين (نظام الحوافز، جودة الحياة الوظيفية):

➤ الدراسة الأولى:

قامت "حنان زمور" بمذكرة بعنوان " دور جودة الحياة الوظيفية في تحفيز العاملين في المؤسسة الخدمية" دراسة حالة المؤسسات العموميتين الاستشفائيتين ب(جيجل، الطاهير) سنة 2014/2015.

وهدفت الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحفيز العاملين.

واعتمدت الباحثة على منهج دراسة حالة واستخدام المقابلة والاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث قامت بتوزيع هذا الأخير على عينة قدرها 102 موظف في المؤسسات العموميتين الاستشفائيتين ب(جيجل، الطاهير) وقامت باستخدام برنامج SPSS.

حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

_ جودة الحياة الوظيفية مفهوم يركز على الاهتمام والعناية بالموارد البشري، والنظر إليه على أساس أنه محور نجاح المنظمة.

_ إن تطبيق جودة الحياة الوظيفية يفرض ضرورة التعاون البناء بين المنظمة والعاملين بها، بحيث لا بد على المنظمة أن توفر الإمكانيات اللازمة لتطبيق البرامج المختلفة لجودة الحياة الوظيفية، كما ينبغي على الأفراد إظهار الاستعداد اللازم لإنجاح هذه البرامج.

_ إن تحفيز العاملين عملية تهدف إلى تحريك دوافع ورغبات العاملين، بما يسمح بتوجيه سلوكهم وفقا لأهداف المنظمة.

_ إن نجاح عملية التحفيز يقتضي ضرورة التقدير الدقيق لاحتياجات ودوافع الأفراد.

نقاط التلاقي والاختلاف:

- إن نقطة الاختلاف كانت في عينة البحث ، حيث أنها تناولت موظفي المؤسستين العموميتين الاستشفائيتين اما موضوعنا تناول موظفي CNAS. ، أما نقطة التلاقي كانت حول متغيرات الدراسة (جودة الحياة الوظيفية، التحفيز).

الاستفادة من الدراسة:

- الاستفادة من المراجع.
- كيفية صياغة الإشكالية واتباع المنهج المناسب لدراستنا.

➤ الدراسة الثانية:

قامت "بوزورين فيروز" بمذكرة ماجستير بعنوان "دور إدارة الحياة الوظيفية في تحفيز العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، دراسة ميدانية بشركه مامي للمشروبات الغازية بسطيف سنه 2010_2009.

هدفت هذه الدراسة إلى:

_ التعرف على ادارة الحياة الوظيفية بصفة عامة وإبراز أهميتها وأهدافها ودور كل من الفرد والمؤسسة فيها إبراز الأسس النظرية للحوافز (أهميتها، أنواعها ونظريتها).

_ التعرف على مدى اهتمام الإدارة بالحياة الوظيفية للعاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

_ التعرف على مدى اهتمام الأفراد بمسألاتهم الوظيفية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

حيث اعتمدت الباحثة على: المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبيان والملاحظة والمقابلة كأداه لجمع البيانات حيث قاموا بتوزيعه على عينه قدرها 70 موظف في شركه مامي للمشروبات الغازية وقام باستخدام الأساليب الإحصائية التكرارات، النسب المئوية واختبار كاي مربع، اعتمادا على برنامج SPSS وتوصلت إلى النتائج التالية:

_ التدريب يؤدي إلى تحفيز العاملين في الشركة وذلك من خلال حصولهم على فرص التدريب الضرورية التي تساعدهم في أداء مهام وظائفهم والتي تعمل على تقوية شعورهم بالانتماء ورفع المستوى الرضا لديهم.

_تتم الترقية في الشركة على أساس الكفاءة وهناك عدالة في الحصول عليها وهذا ما يؤدي إلى تحفيز العاملين ورفع روحهم المعنوية.

_قله فرص الترقية في الشركة وعدم كفايتها وهذا يعود إلى كونها متوسطة الحجم وفي حاله توفرها لا يتم الإعلان عنها في لوحه الإعلانات.

_سرية وعدم نشر المعلومات عن الفرص الوظيفية حيث أن المؤسسة لا تقوم بتوفير معلومات متجددة عن الفرص الوظيفية الجديدة المتاحة للعاملين أو المجالات الترقى المستقبلية .

_ اعتماد الشركة على نتائج تقييم الأداء فقط في اكتشاف وجود التوافق بين إمكانيات العاملين ومتطلبات منصب العمل وإهمال اختبارات أخرى أكثر واقعية ودقه وبعيده عن التحيز والتقدير الذاتي للمسؤول المباشر .

➤ الدراسة الثالثة:

قام "أون تاب" بمذكره ماجستير بعنوان "استكشاف أهمية تحفيز الموظفين وفعاليتها في تحسين الجودة"

{EXPLORING THE IMPORTANCE OF EMPLOYEE INCENTIVES AND THEIR EFFECTIVENESS IN IMPROVING QUALITY PERFORMANCE IN A CAMBODIAN PUBLIC ORGANIZATION}.

دراسة ميدانية في منظمة عامة كمبودية سنة 2015.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية الحوافز وفعاليتها في تحسين أداء الموظفين، وتوضيح مدى استخدام الحوافز في قطاع الخدمة العامة الكمبودية، اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي واستخدم المقابلة كأداة جمع البيانات، يقدر حجم العينة 32 موظف.

توصلت نتائج البحث إلى أن مجموعة من الموظفين العموميين في مجلس الاستثمار الكمبودي التابع لمجلس تنمية كمبوديا أعربوا من اختلافات كبيرة في عدم رضاهم عن غياب الدعم التنظيمي وفي

الغالب يبدو أن النتائج التي تم الحصول عليها تظهر انه كلما زاد عدم رضاهم كان الأداء ضعيف وقله الإنتاجية.

▣ دراسات خاصة بالمتغير الأول (نظام الحوافز):

➤ الدراسة الأولى:

قام "عبد المالك لبيهي وآخرون" بمذكرة ماستر بعنوان "دور التحفيز في تحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية" دراسة ميدانية في الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بالوادي سنة 2018/2017. هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة التحفيز في تحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية، واعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي واستخدموا الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث قاموا بتوزيعه على عينة قدرها 33 موظف في الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب وقاموا باستخدام الأساليب الإحصائية مثل: التكرارات، المتوسطات، واعتمدوا على برنامج spss. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توصلت الدراسة إلى أن الفرضية الأولى مقبولة والثانية مرفوضة.

نتائج دراسة الفرضية الأولى:

- تشير إلى أن التحفيز الإيجابي في الوكالة يساهم في تحسين أداء العاملين، وذلك من خلال المردودية والعلاوة، الأمر الذي يسهل على الوكالة تحقيق أهدافها من خلال تنمية وتطوير العمال وتوجيههم بما يخدم مصالحها.

نتائج الفرضية الثانية:

- التحفيز السلبي في الوكالة لا يساهم في تحسين أداء العاملين.

نقاط التلاقي والاختلاف:

- إن نقطة الاختلاف بين موضوعنا وموضوع الدراسة هو المتغير التابع وكذلك في عينة البحث، حيث أن موضوع الدراسة تناول موظفي الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب أما موضوعنا تناول عمال

CNAS.

- أما نقاط التلاقي فكلاهما يدرس التحفيز.

الاستفادة من الدراسة:

- الاستفادة من المراجع المعتمدة.
- الاستفادة من الجانب النظري للبحث.
- التعرف على بعض العناصر الأساسية اللازمة للبحث، تغطي بعض الأخطاء التي وقعت فيها الباحثة في موضوعها.

➤ الدراسة الثانية:

وهي الدراسة التي أجراها " عمار حسين علوش" بهدف الحصول على شهادة الماجستير، كانت تحت عنوان {أثر نظام الحوافز في تحسين أداء العاملين}. أجريت هذه الدراسة في الشركة السورية للاتصالات (فرع طرطوس)، سنة 2019.

هدفت الدراسة إلى تحديد درجة تأثير نظام الحوافز بأبعاده (حوافز مادية، حوافز معنوية) في أداء العاملين في الشركة السورية للاتصالات (فرع طرطوس)، تم الاعتماد على المقاربة الاستنباطية كمنهج عام، وتم الاعتماد في الجانب التطبيقي على الاستبيان، والعينة المدروسة 58 موظف في الشركة السورية للاتصالات (فرع طرطوس)، تم توزيع 58 استبانة واستعادة 53 وتم استبعاد 4 استبانات.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تلعب الحوافز دور كبير في تحسين أداء العاملين في العينة المدروسة.
- العمال غير راضين عن الحوافز المقدمة في شركتهم.
- تعد الحوافز المعنوية أكثر تأثيراً على أداء العاملين مقارنة مع الحوافز المعنوية.

نقاط التلاقي والاختلاف:

يختلف موضوع الدراسة عن موضوعنا من حيث المنهج المتبع و كذلك عنوان البحث، ونقاط التلاقي تكمن في كونه كلاهما يدرس موضوع الحوافز.

الاستفادة من الدراسة:

الاستفادة من المراجع المتبعة.

➤ الدراسة الثالثة:

هي الدراسة التي أجراها "غازي حسن عودة الجلابية" بهدف الحصول على رسالة استكمال للحصول على درجة الماجيستر وحملت عنوان {اثر الحوافز في تحسين الاداء لدى العاملين في المؤسسات القطاع العام في الأردن}، وهي دراسة ميدانية أجريت أمانة العمال الكبرى بالأردن سنة 2013 .

أما الأهداف التي كانت تصبو إليها هذه الدراسة تتمثل في:

- تقصي اثر الحوافز في تحسين الاداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى .
- التعرف على مستوى الاداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى .
- تحديد العلاقة بين الحوافز وتحسين الاداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى .
- الكشف عن الفروق ذات الدلالة الاحصائية في استجابة أفراد العينة حول اثر الحوافز في تحسين مستوى الاداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى، وفقا للمتغيرات الديموغرافية.

أما فيما يخص المنهج المتبع في هذا البحث هو المنهج الوصفي التحليلي ،تم افتراض عينة تتكون من 150 موظف وموظفه، وذلك وفقا للأساليب والخطوات الإحصائية في اختيار العينات الاحتمالية .

النتائج المتوصل إليها:

- أظهرت نتائج الدراسة انخفاض مستوى بعدي المتغير المستقل وهما : الحوافز المادية والحوافز المعنوية إذ بلغ المتوسط الحسابي للتحفيز المادي 1،84 وبلغ الحوافز المعنوية 2،24.
- أظهرت نتائج الدراسة حيازة بعد الحوافز الاجتماعية على المستوى المتوسط بمتوسط حسابي 2،86.
- تبين أن بعد الحوافز الاجتماعية هو الأكثر استخداما ودراية ومعرفة من قبل موظفي أمانة عمان الكبرى .
- كما تبين أن بعد الحوافز المادية اقل استخداما ودراسة ومعرفة من قبل موظفي أمانة عمان الكبرى .

- أظهرت نتائج الدراسة حيازة الأداء على مستوى المتوسط، بمتوسط حسابي بلغ 15،3.

➤ الدراسة الرابعة:

هي الدراسة التي أجرتها "Linda MadoraKomo" بهدف الحصول على شهادة الماجستير بعنوان
: {تأثير التحفيز على أداء الموظفين في إحدى المنظمات دراسة حالة في نيروبي}

{The Impact of motivation on Employeesproformace in An Organization A Case of UNICEF support centre Nairopi}.

أجريت في مركز دعم اليونيسيف في الصومال سنة 2016 .

الهدف من هذه الدراسة هو تحديد تأثير التحفيز على أداء الموظفين باستخدام حالة مركز دعم اليونيسيف في الصومال نيروبي، اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي لأنه الأنسب لهذه الدراسة، حيث بلغ حجم العينة في الدراسة هو جميع الموظفين البالغ عددهم 122موظف الذين عملوا في مركز دعم اليونيسيف الصومال ومقره نيروبي.

نتائج الدراسة:

- اليونيسيف في الصومال لا تستخدم المكافآت المالية لتحفيز موظفيها بل تعتمد على المكافآت غير النقدية مثل الاعتراف بأدوار صنع القرار.
- الموظفين في اليونيسيف الصومال لم يكونوا سعداء لتصميم وظائفهم من حيث المهام التي يؤديونها ولم تقم المنظمة باشراكهم في تصميم الوظيفة مما أدى إلى احباطهم.
- نستنتج أن إدارة المنظمة لم تزيد من مسؤوليات الموظفين من خلال بناء شعورهم بالإدارة الذاتية ولم يجد الموظفين وظائفهم مرضية بسبب الافتقار إلى الحرية والمسؤولية والاستقلال.
- الموظفين يحصلون على تدريب يهدف إلى تحسين المعرفة والمهارات والمواقف اتجاه عملهم فضلا عن رفع معنوياتهم.

أوجه التشابه و الاختلاف:

كان التشابه بين موضوعنا وموضوعهم في المنهج المستخدم للدراسة وكلاهما يتناول موضوع التحفيز، أما أوجه الاختلاف في عنوان الدراسة ومن حيث العينة.

الاستفادة من الدراسة:

استفدنا من خلال هذه الدراسة من المراجع الأجنبية واختيار أدوات جمع البيانات.

➤ الدراسة الخامسة:

هي الدراسة التي اجراها "Ping Wang" بهدف الحصول على شهادة الماجستير في الآداب سنة 2011 وحملت عنوان : {التحفيز مصدر فعال لتحسين الأداء المهني لأعضاء موظفي المشروع}

{La motivation : Une source Efficace pour améliorer la performance des membres d'équipes de projet}

هدفت الدراسة إلى:

- تحديد درجة تحفيز اعضاء فريق المشروع.
- تحديد درجة اداء الادوارالاولية لأعضاء فريق المشروع.
- تحديد درجة مهارات الدور الاضافي لأعضاء فريق المشروع.
- استخدم الباحث المنهج الكمي لأنه الانسب لدراستهم.

النتائج:

- للمشروع تاثير ايجابي على أدائهم العام او مقياسهم.
- كلما زاد تحفيز اعضاء فريق المشروع زاد مستوى الجهد.
- يؤثر تحفيز اعضاء الفريق بشكل ايجابي على أداء الأدوار الاضافية في العمل.
- يكون للتحفيز اعضاء فريق المشروع تأثير ايجابي كبير على ادائهم العام.

أوجه التشابه و الاختلاف:

نقطة التشابه بين موضوعنا وموضوعهم في كون كلاهما يتناول موضوع التحفيز ، أما نقطة الاختلاف فكانت في المنهج المتبع بحيث استخدموا المنهج الكمي أما في موضوعنا تم استخدام المنهج الوصفي.

الاستفادة من الدراسة:

- تخطي بعض الأخطاء التي وقعت فيها الباحث في موضوعها.

➤ الدراسة السادسة:

هي الدراسة التي أجرتها "Elizabeth Wairimu Waiyaki" ، بهدف الحصول على شهادة الماجستير، حملت عنوان {تأثير التحفيز على أداء الموظفين} دراسة حالة في بام غولدينغ، نيروبي:

{Effect of Motivation on Employee Performance: A Case of Pam Golding Properties Limited, NAIROBI}

أجريت في شركة نيروبي سنة 2017.

كان الهدف من هذه الدراسة هو تحديد تأثير التحفيز على أداء الموظفين في بامغولدينغ، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لأنه المناسب لبحثهم، كانت عينة البحث مأخوذة من العاملين في بامغولدينغ وكان حجمها 50 موظف.

النتائج:

- تأثير تحديد العوامل على أداء الموظف: من خلال الدراسة ، يمكن الاستنتاج أن الإدارة في المؤسسة سمحت لموظفيها بالمشاركة في تحديد أهدافهم ، وقد فهم الموظفون أهمية أهدافهم على الأداء العام للمنظمة. وخلصت الدراسة أيضًا إلى أن الأهداف المحددة كانت محددة وواضحة ولكنها ليست صعبة. بالإضافة إلى ذلك ، كان هناك أيضًا نقص في التعليقات البناءة والإرشاد والتدريب مما كان له تأثير على الحافز العام للموظفين.

- تأثير العوامل المالية / النقدية على أداء الموظف: خلصت الدراسة إلى أن الموظفين لم يكونوا سعداء. يمكن ملاحظة أن المنظمة لم تستخدم المكافآت المالية لتحفيز الموظفين وأن الموظفين ينظرون

إلى المال على أنه حافز حاسم لتحفيز العمل. يمكن أيضاً أن نستنتج أن المنظمة لم يكن لديها حزمة مدفوعات ومزايا تنافسية بالمقارنة مع المؤسسات الأخرى في الصناعة، بالإضافة إلى أن سياسة الأجور الحالية لم تجتذب الموظفين ذوي الأداء العالي وتحتفظ بهم .

- تأثير عوامل التقدير والمكافأة على أداء الموظف خلصت الدراسة إلى أن المؤسسة لم تستخدم الحوافز غير النقدية مثل التقدير والمكافآت لتحفيز موظفيها. علاوة على ذلك ، نظر الموظفون إلى برنامج التقدير والمكافأة الحالي على أنه غير عادل. كما لوحظ أن موظفي المنظمة وجدوا أنه من المهم أن يتم الاعتراف بهم من قبل كل من الإدارة وزملاء العمل لأداء عمل جيد. من الدراسة، يمكن استنتاج أن المنظمة لم تقم بزيادة الأداء أو لاحظت تحسناً طويلاً المدى نتيجة لنظام المكافآت المعمول به. أوجه التشابه و الاختلاف:

كان التشابه بين موضوعنا وموضوعهم في المنهج المستخدم للدراسة وكلاهما يتناول موضوع التحفيز، أما أوجه الاختلاف في عنوان الدراسة ومن حيث العينة. الاستفادة من الدراسة:

استفدنا من خلال هذه الدراسة من المراجع الأجنبية واختيار أدوات جمع البيانات.

➤ دراسات خاصة بالمتغير الثاني (جودة الحياة الوظيفية):

➤ الدراسة الأولى:

قام " خليل إسماعيل ابراهيم ماضي" بمذكرة للحصول على درجة دكتوراه بعنوان " جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين" دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية سنة 2015.

يهدف البحث للتعرف إلى جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية، وقام الباحث بصياغة ثلاث فرضيات رئيسة ومجموعة من التساؤلات لتغطي كافة جوانب هذا البحث، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لهذا الغرض، واستخدام قائمة الاستقصاء كأداة رئيسة لجمع البيانات، حيث بلغ حجم المجتمع (3254) ، وبلغت عينة الدراسة (344) ، وكانت

العينة عشوائية طبقية كما تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (spss) كرزمة إحصائية لإدخال ومعالجة وتحليل البيانات.

أهم النتائج التي توصل إليها البحث:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الباحثين فيما يتعلق بأرائهم حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات " تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية، بينما لا توجد فروق ذات دلالة تعزى إلى المتغيرات الفئة العمرية المؤهل العلمي سنوات الخدمة ومدة العمل).
- أظهرت النتائج أنه يوجد تأثير مهم ذو دلالة إحصائية الأبعاد جودة الحياة الوظيفية وأن أهم الأبعاد تأثيراً في الأداء الوظيفي تتمثل في: فرص الترقى والنقد الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات برامج التدريب والتعلم التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية.



القسم الميداني



الفصل الثاني: الطريقة و الأدوات

- تمهيد

1- الدراسة الاستطلاعية

1-1- أهداف الدراسة الاستطلاعية

1-2- إجراءات الدراسة الاستطلاعية

1-3- عينة الدراسة الاستطلاعية

1-4- أدوات الدراسة الاستطلاعية

1-5- نتائج الدراسة الاستطلاعية

2- الدراسة الأساسية

2-1- مجالات الدراسة

2-2- منهج الدراسة

2-3- مجتمع وعينة الدراسة

2-4- أدوات جمع البيانات

2-5- الأساليب الإحصائية المستخدمة

- خلاصة

تمهيد:

الحوافز تلعب دوراً مهماً في تحسين جودة الحياة الوظيفية، فعندما يحصل الموظفون على مكافآت ومزايا، يشعرون بالتقدير والاحترام والاعتراف بجهودهم و هذا يعزز رضاهم ومشاركتهم الإيجابية في العمل وعلى تحقيق أداء متميز وتحسين جودته ويساهم في تحقيق أهدافهم الشخصية والمهنية. ومحاولة منا للتحقق من الأفكار النظرية (التي تطرقنا إليها في الفصل الأول) ميدانيا، قمنا باختيار مؤسسة الضمان الاجتماعي Cnas، لمعرفة مدى العلاقة بين نظام الحوافز وجودة الحياة الوظيفية. وقد تطرقنا في هذا الفصل إلى تقديم مجالات الدراسة(المجال المكاني ، الزماني ، والبشري) والمنهج المستخدم في الدراسة وادوات وأساليب جمع وتحليل البيانات وخصائص عينة الدراسة من خلال تبويب وتحليل وتفسير الجداول الخاصة بالبيانات الشخصية للمبحوثين.

(1) - الدراسة الاستطلاعية:

بالنظر إلى أهمية وجدية الدراسة الاستطلاعية فقد قمنا بزيارة مؤسسة Cnas - برج بوعريريج - . وقد تمكنا من خلالها من الحصول على المعلومات المرادة وذلك من خلال توزيع إستمارات للموظفين. وفي هذا الفصل قمنا بتحديد الدراسة الاستطلاعية وكل ما يتعلق بها من خصائص سيكومترية (الصدق والثبات) وعرض أدوات جمع البيانات.

1-1- أهداف الدراسة الاستطلاعية:

تمكيننا من بناء منهج دراستنا من خلال تحديد فروض الدراسة التي قمنا بها في مؤسسة Cnas - برج بوعريريج - ، تتخللها توزيع إستمارات للموظفين، وقد سمحت لنا بالتعرف أكثر والاحتكاك أكثر بعينة الدراسة، وهذا بعد أخذ الموافقة النهائية للشروع في دراستنا الميدانية.

1-2- إجراءات الدراسة الاستطلاعية: تتضمن الدراسة الاستطلاعية عدة إجراءات مهمة وهي:

قمنا بتحديد هدف الدراسة وتحديد الأسئلة التي نرغب في الإجابة عليها. بعد ذلك، قمنا بوضع استبانة تحتوي على أسئلة تتعلق بموضوع دراستنا.

بعد وضع الاستبانة قمنا بتوزيعها على العينة المراد دراستها والتي تحتوي على (30) موظف من مؤسسة Cnas - بروج بوعريريج - وجمع الردود والبيانات. بعد ذلك قمنا بتحليل هذه البيانات المجمعة باستخدام أداة جمع البيانات Spss.

و أخيرا قمنا بتقديم النتائج والتقارير النهائية التي تلخص النتائج المستخلصة من الدراسة الاستطلاعية.

3-1- عينة الدراسة الاستطلاعية:

تتمثل عينة دراستنا الاستطلاعية في موظفي مؤسسة Cnas - بروج بوعريريج- بحيث تضم 30 موظف، قمنا بتوزيع 30 استمارة عليهم، في حين كان عدد الاستبيانات المسترجعة 30 ، ضائعة 0، الاستبعاد 0.

4-1- أدوات الدراسة الاستطلاعية:

تمثلت أدوات الدراسة الاستطلاعية في الاستبيان الذي تم اعتماده على خديجة ناصر(2020) في جودة الحياة الوظيفية ،أما استبيان نظام الحوافز اعتمدت الباحثتان على غازي حسن عوده الحلابية (2013).

1-4-1- السيكومترية:

الصدق: هو قدرة الأداة على قياس ما أعدت لقياسه فعلا. ويرى كثير من الباحثين أن صدق نتائج الاختبار تعتمد في جزء كبير منها على الصيغة التي يصاغ بها الاختبار وعلى الطريقة التي ينفذ بها.

أ- صدق الاتساق الداخلي:

1_1_ نظام الحوافز

جدول رقم (01): يوضح صدق الاتساق الداخلي لبنود استبيان نظام الحوافز

| الرقم | معامل الارتباط | Sig | الرقم | معامل الارتباط | sig | الرقم | معامل الارتباط | Sig |
|-------------|----------------|-------|--------------|----------------|-------|--------------|----------------|-------|
| البعد الأول | | | البعد الثاني | | | البعد الثالث | | |
| 1 | 0,883** | 0,000 | 5 | 0,721** | 0,000 | 9 | 0,609** | 0,000 |
| 2 | 0,152 | 0,421 | 6 | 0,674** | 0,000 | 10 | 0,491** | 0,006 |
| 3 | 0,504** | 0,005 | 7 | 0,872** | 0,000 | 11 | 0,771** | 0,000 |
| 4 | 0,568** | 0,001 | 8 | \ | \ | 12 | 0,834** | 0,000 |

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة sig تقدر ب 0,000 عند مستوى الدلالة 0,05 ومنه البنود دالة إذن المقياس صالح لقياس ما وضع لقياسه.

1_2_ جودة الحياة الوظيفية

جدول رقم (02): يوضح صدق الاتساق الداخلي لبنود استبيان جودة الحياة الوظيفية

| الرقم | معامل الارتباط | Sig | الرقم | معامل الارتباط | Sig | الرقم | معامل الارتباط | Sig |
|-------------|----------------|-------|--------------|----------------|-------|--------------|----------------|-------|
| البعد الأول | | | البعد الثاني | | | البعد الثالث | | |
| 1 | 0,618** | 0,000 | 6 | 0,762** | 0,000 | 11 | 0,644** | 0,000 |

| | | | | | | | | |
|-------|---------|----|-------|---------|----|-------|---------|---|
| 0,000 | 0,819** | 12 | 0,000 | 0,798** | 7 | 0,000 | 0,698** | 2 |
| 0,000 | 0,657** | 13 | 0,000 | 0,741** | 8 | 0,000 | 0,723** | 3 |
| \ | \ | \ | 0,000 | 0,715** | 9 | 0,000 | 0,685** | 4 |
| \ | \ | \ | 0,000 | 0,861** | 10 | 0,001 | 0,573** | 5 |

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة sig تقدر ب 0,000 عند مستوى الدلالة 0,05 ومنه البنود دالة إذن المقياس صالح لقياس ما وضع لقياسه

ب_ الصدق البنائي:

1_2_ نظام الحوافز

الجدول رقم(03): يوضح الصدق البنائي لبنود استبيان نظام الحوافز

| Sig | معامل الارتباط | الأبعاد |
|-------|----------------|--------------|
| 0,000 | 0,815** | البعد الأول |
| 0,000 | 0,833** | البعد الثاني |
| 0,000 | 0,924** | البعد الثاني |

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة sig تقدر ب 0,000 عند مستوى الدلالة 0,05 ومنه البنود دالة إذن المقياس صالح لقياس ما وضع لقياسه

2_2_ جودة الحياة الوظيفية

الجدول رقم(04): يوضح الصدق البنائي لبنود استبيان جودة الحياة الوظيفية

| الأبعاد | معامل الارتباط | Sig |
|--------------|----------------|-------|
| البعد الأول | 0,882** | 0,000 |
| البعد الثاني | 0,901** | 0,000 |
| البعد الثاني | 0,508** | 0,004 |

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة sig تقدر ب 0,000 عند مستوى الدلالة 0,05 ومنه البنود دالة إذن المقياس صالح لقياس ما وضع لقياسه

ج_ صدق المقارنة الطرفية:

لحساب هذا النوع من الصدق اتبعت الباحثة مجموعة من الإجراءات تمثلت فيما يلي:

- إيجاد الدرجة الكلية لكل فرد.

- ترتيب الدرجات الكلية التي حصل عليها أفراد العينة البالغ عددهم 30 فرد تصاعديا من الأدنى إلى الأعلى.

- اعتماد المجموعتين المتطرفتين في الدرجة الكلية، بمعنى تقسيمهم إلى قسمين بناء على درجاتهم الكلية في الاختبارات فقسمت الدرجات إلى 27 % (الثالث الأعلى) و 27 % (الثالث الأدنى)، فأصبح بذلك عدد أفراد كل مجموعة 8 أفراد واستبعدت نسبة 64 % المتحصلين على درجات وسطى، وبعدها طبقنا اختبار "ت" لعينتين مستقلتين لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطي المجموعتين كما يلي:

1_3_ نظام الحوافز:

جدول رقم(05) يمثل معامل صدق مقياس نظام الحوافز باستخدام طريقة صدق المقارنة الطرفية:

| المجموعات | حجم العينة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة F | قيمة T | درجة الحرية | مستوى الدلالة |
|-----------------|------------|-----------------|-------------------|--------|---------|-------------|---------------|
| المجموعة الدنيا | 8 | 19,7500 | 1,16496 | 1,266 | -12,854 | 14 | 0,000 |
| المجموعة العليا | 8 | 27,8750 | 1,35620 | | | 13,689 | |

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على برنامج SPSS

من خلال الجدول يتبين أن المتوسط الحسابي للمجموعة الدنيا بلغ (19,7500)، والانحراف المعياري بلغ (1,16496)، أما المتوسط الحسابي للمجموعة العليا بلغ (27,8750) والانحراف المعياري بلغ (1,35620)، أما قيمة "ت" لعينتين مستقلتين قدرت ب (-12,854) وهي دالة عند 0,000 وهذا يدل على أن المقياس له القدرة على التمييز بين المجموعتين وهو مؤشر من مؤشرات الصدق.

2_ جودة الحياة الوظيفية:

جدول رقم(06) يمثل معامل صدق مقياس جودة الحياة الوظيفية باستخدام طريقة صدق المقارنة الطرفية:

| المجموعات | حجم العينة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة F | قيمة T | درجة الحرية | مستوى الدلالة |
|-----------------|------------|-----------------|-------------------|--------|---------|-------------|---------------|
| المجموعة الدنيا | 8 | 22,1250 | 2,23207 | 1,766 | -11,934 | 14 | 0,000 |
| المجموعة العليا | 8 | 33,5000 | 1,51186 | | | 12,306 | |

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على برنامج SPSS

من خلال الجدول يتبين أن المتوسط الحسابي للمجموعة الدنيا بلغ (22,1250)، والانحراف المعياري بلغ (2,23207)، أما المتوسط الحسابي للمجموعة العليا بلغ (33,5000) والانحراف المعياري بلغ (1,51186)، أما قيمة "ت" لعينتين مستقلتين قدرت ب (-11,934) وهي دالة عند 0,000 وهذا يدل على أن المقياس له القدرة على التمييز بين المجموعتين وهو مؤشر من مؤشرات الصدق.

الثبت:

✓ حساب الثبات بطريقة ألفا كرومباخ:

تم حساب معامل الثبات بهذه الطريقة بعد تطبيق مقياس نظام الحوافز وجودة الحياة الوظيفية على عينة الدراسة وكانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (07): يبين معامل ثبات الاتساق الداخلي لمقياس نظام الحوافز

| عدد الفقرات | معامل ألفا كرومباخ | عينة الدراسة |
|-------------|--------------------|--------------|
| 11 | 0,79 | 30 |

المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على برنامج SPSS

تم حساب ثبات المقياس باستعمال معادلة ألفا كرومباخ للاتساق الداخلي، لأننا نريد معرفة مدى اتساق البنود لمقياس نظام الحوافز ، كما أن عدد البدائل هو أكثر من بديلين، وعليه نستطيع تطبيق معادلة ألفا كرومباخ وقد بلغت قيمتها لكل بنود المقياس (0.79) وهي تشير إلى درجة عالية من الاتساق الداخلي للمقياس، وعليه المقياس يتمتع بمعامل ثبات عالي.

جدول رقم (08): يبين معامل ثبات الاتساق الداخلي لمقياس جودة الحياة الوظيفية

| عدد الفقرات | معامل ألفا كرومباخ | عينة الدراسة |
|-------------|--------------------|--------------|
| 13 | 0,823 | 30 |

المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على برنامج SPSS

تم حساب ثبات المقياس باستعمال معادلة ألفا كرومباخ للاتساق الداخلي، لأننا نريد معرفة مدى اتساق البنود لمقياس جودة الحياة الوظيفية ، كما أن عدد البدائل هو أكثر من بديلين، وعليه نستطيع

تطبيق معادلة ألفا كرومباخ وقد بلغت قيمتها لكل بنود المقياس (0.823) وهي تشير إلى درجة عالية من الاتساق الداخلي للمقياس، وعليه المقياس يتمتع بمعامل ثبات عالي.

1-1-1- حدود الدراسة:

1-1-2- بشرية:

مؤسسة الضمان الاجتماعي Cnas - برج بوعرييج- ويتمثل المجتمع الأصلي لهذه الدراسة في الموظفين، وقد بلغ عددهم 382 موظف.

2-1-2- مكانية:

وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية هو مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص، أنشئ بموجب المرسوم التنفيذي رقم 92-07 المؤرخ في 04/07/1992.

ونورد فيما يلي المعلومات المتعلقة بالوكالة:

- العنوان: نهج لعريبي لخضر حي 480 مسكن EPLF برج بوعرييج.
- تاريخ النشأة: 24/01/1987
- تاريخ الافتتاح: 1988 وفي سنة 2016 تم تحويل مكانها من حي سوق الفلاح إلى المكان الحالي.

□ المستخدمين 382 منهم:

• الإطارات العليا : 05

• الإطارات: 100

• أعوان التحكم: 259

• أعوان التنفيذ: 18

□ هياكل الصندوق:

1- هياكل الدفع: 22 منهم

- 09 مراكز الدفع

- 13 فرع الدفع

2- مديرية التحصيل ومنازعات التحصيل

3- روضة الأطفال

2-1-3: الزمني:

دامت فترة البحث الميداني في وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية -برج بوعرييج- ما بين 2024/01/28 إلى غاية 2024/05/02 بحيث كانت هذه الفترة موزعة كآتي:

1 - المرة الأولى: لقد قمنا بزيارة وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية من أجل الموافقة على ميدان البحث وكان ذلك يوم 2024/01/28.

2- المرة الثانية: في هذه الزيارة تم إجراء مقابلة مع رئيسة خلية الاصغاء الاجتماعي و الاعلام و الاتصال، بعد إصغائها لنا قامت بتوجيهنا إلى رئيس مصلحة الاحصائيات والتوثيق قدم لنا معلومات تخص الوكالة، وكان ذلك يوم 2024/02/01.

3- المرة الثالثة: تم توزيع 30 استبانة على 30 موظف في 2024/02/08 .

4- المرة الرابعة: تم إسترجاع 30 إستمارة من أصل 30 ، في 2024/02/12.

5- المرة الخامسة: تم توزيع 80 استبانة على 80 موظف في 2024/03/28

6- المرة السادسة: تم إسترجاع 80 إستمارة من أصل 80 ، في 2024/04/07.

2- الدراسة الأساسية:

بالنظر إلى أهمية وجدية الدراسة الأساسية فقد قمنا بزيارة مؤسسة الضمان الاجتماعي Cnas - برج بوعرييج - . وقد تمكنا من خلالها من الحصول على المعلومات المرادة وذلك من خلال توزيع إستمارات للموظفين.

1-2- منهج الدراسة:

يقصد بالمنهج الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة موضوع ما. ويعرف أيضا بأنه أسلوب للتفكير والعمل يعتمد على الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة.

كما يعرف بأنه الأسلوب الذي يستخدمه الباحث في دراسة ظاهرة معينة والذي من خلاله يتم تنظيم الأفكار متنوعة بطريقة تمكنه من علاج مشكلة البحث. (المحمودي، 2019، ص47)

بما أن الدراسة الحالية تهدف إلى معرفة العلاقة بين نظام الحوافز و جودة الحياة الوظيفية والكشف عما إذا كانت هناك فروق في استجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية، فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي ، كونه المنهج المناسب للدراسة بأسلوبه الارتباطي و المقارن، حيث أنه يقوم على وصف الظاهرة المدروسة كميًا وكيفيًا عن طريق جمع المعلومات وتصنيفها وكذا تفسيرها و تحليل نتائجها.

2-2- مجتمع الدراسة وعينة الدراسة:

2-3-1- مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع بحثنا في موظفي وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية - برج بوعرييج- للسنة 2024/2023، بحيث تضم 382 موظف.

2-3-2- عينة الدراسة:

دراسة أي ظاهرة تربوية أو اجتماعية أو نفسية تعتمد أساسا على العينة التي ستدرس فيها هذه الظاهرة، إذ أنه بدون عينة لا نستطيع دراسة أي مشكلة وتعرف العينة بأنها جزء من مجتمع البحث وحجم العينة هو عدد عناصرها.

حيث من خلالها يمكن التعرف على خصائص المجتمع الذي تمثله عينة الدراسة وهناك أنواع عديدة للعينات كل منها تتناسب مع طبيعة المجتمع ونوع المشكلة وفي دراستنا اعتمدنا العينة غرضية، وفي بحثنا هذا تبعا لاهتمامنا بمتغيرات الدراسة الحالية أخذنا عينة من موظفي وكالة التأمينات الاجتماعية Cnas والبالغ عددهم (80) موظف توزعوا كالتالي:

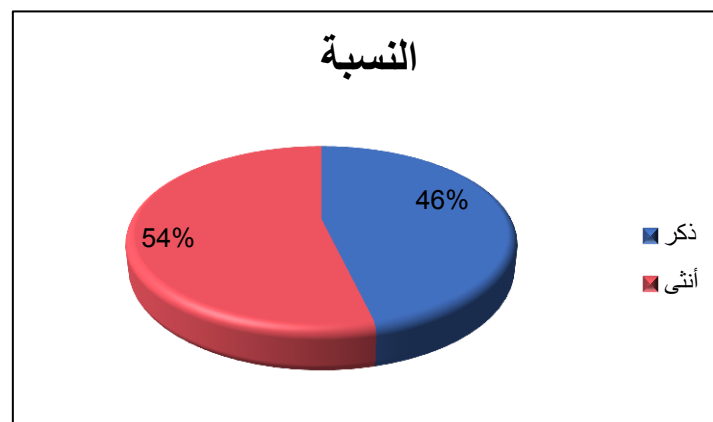
1- توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

جدول رقم (09) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

| النسبة المئوية | التكرار | الجنس |
|----------------|---------|---------|
| 46,3% | 37 | ذكور |
| 53,8% | 43 | إناث |
| 100% | 80 | المجموع |

المصدر: من إعداد الطالبتين

تمثيل بياني رقم (01) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد العينة توزعت بشكل متقارب كما يلي: نسبة الإناث تمثل 53,8%، أما بالنسبة للذكور 46,3% وبالتالي فنسبة الإناث أكثر بقليل من نسبة الذكور، وقد يعزى ذلك لطبيعة نشاط المؤسسة.

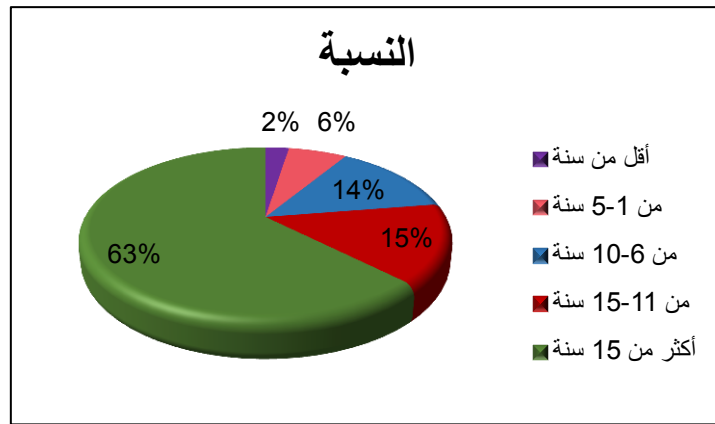
2- توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية:

جدول رقم (10) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية

| الأقدمية | التكرار | النسبة المئوية |
|----------------|---------|----------------|
| أقل من سنة | 2 | 2,5% |
| من 1-5 سنة | 5 | 6,25% |
| من 6-10 سنة | 11 | 13,75% |
| من 11-15 سنة | 12 | 15% |
| أكثر من 15 سنة | 50 | 62,5% |
| المجموع | 80 | 100% |

المصدر: من إعداد الطالبتين

تمثيل بياني رقم (02) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية



المصدر: من إعداد الطالبتين

تظهر النتائج كما هو موضح في الجدول أعلاه، أن 50 مبحوثا بما يعادل 62,5% من عينة الدراسة يملكون خبرة مهنية (أكثر من 15 سنة)، تليها بعد ذلك نسبة 15% ب12 فردا تتراوح خبرتهم ما بين (11-15 سنة)، بعدها نسبة 13,75% أي ما يعادل 11 مبحوثا تتراوح خبرتهم ما بين (6-10 سنة)، بينما ما نسبته 6,25% ب5 أفراد كانت خبرتهم ما بين (1-5 سنوات)، وأخيرا كانت ل2 من

الأفراد كانت خبرتهم أقل من سنة حيث بلغت نسبتهم 2,5%. وعليه فأفراد العينة لديهم خبرة جيدة في مجال عملهم.

ومن هنا يمكن القول أن أغلبية العاملين الذين بلغت نسبتهم 62,5% يملكون خبرة مهنية تتجاوز 15 سنة، لذا يفترض أن يكونوا قد حصلوا على نظام الحوافز و التدريب الضروري الذي يساعدهم في أداء مهامهم الوظيفية إضافة إلى حصولهم على فرص ترقية، كما يفترض أن يكونوا على معرفة بمدى اهتمام المؤسسة بمختلف الوظائف التي تساعدهم في التطور في حياتهم الوظيفية.

2-3- أدوات جمع البيانات:

(أ) المقابلة:

المقابلة هي تقنية من التقنيات التي تستهدف البحث عن المعلومة والتحري عن الحقيقة و تمثل يقوده الباحث من جهة وشخص أو مجموعة أشخاص بذلك "وسيلة شخصية مباشرة" غرضها الحصول على على حقائق ومواقف أو سلوك أو معتقدات أو اتجاهات، يحتاج إلى تجميعها في ضوء أهداف بحثه من أجل فهم أوضح للظاهرة المبحوثة في جميع أبعادها ومؤشراتها.

المقابلة تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستشير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص آخر أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات الموضوعية. (نقي، 2021، ص 02)

لقد قمنا بمقابلة رئيس مصلحة الإحصائيات و التوثيق السيد "الصالح علبان" طلبنا منه الهيكل التنظيمي للمؤسسة، التعريف بالمؤسسة، و قمنا بطرح عليه بعض الأسئلة التي تخص موضوع دراستنا وهي كالاتي:

- ما هي الأسس التي على أساسها تمنح الحوافز؟
- ما هي أكثر الحوافز شيوعا في مؤسستكم (مادية، معنوية، إجتماعية)؟
- هل الحوافز لها علاقة بجودة الحياة الوظيفية؟

(ب) الاستمارة:

تعرف الاستمارة بأنها "نموذج يظم مجموعة أسئلة توجه إلى أفراد من أجل الحصول على معلومات حول الموضوع أو المشكلة أو الموقف ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو عن طريق إرسالها إلى المبحوثين عن طريق البريد تعرف بأنها مجموعة أسئلة بعضها مفتوحة وبعضها مغلقة ، وتستخدم الاستمارة لجمع البيانات الميدانية التي نفسر جمعها عن طريق جمع البيانات الأخرى". (كشروود، 2007، ص208)

الاستمارة وسيلة تجميع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق إعداد استمارة يتم تعبئتها من قبل عينة محددة من الأفراد ويسمى الشخص الذي يقوم بملأ الاستمارة بالمستجيب. (علبان، 2009، ص91)

اعتمدنا في دراستنا على استبيان احتوى على مقدمة تعريفية توضح للمبحوث الغرض من الدراسة، وتطمئنه على سرية المعلومات واستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط. واحتوت على 28 سؤالاً وقد تم توزيعه على موظفي وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية CNAS ب- برج بوعريريج- ، بحيث كانت الأسئلة مقسمة كالتالي:

- ✓ 1- يضم البيانات الشخصية ويتكون من 4 أسئلة وكانت موزعة من 1-4.
- ✓ 2- متعلق ببيانات تخص المتغير الأول (نظام الحوافز). وتحتوي على 11 سؤال مقسمة على ثلاثة أبعاد، 4 أسئلة للبعد الأول (الحوافز المادية)، 3 أسئلة للبعد الثاني (الحوافز المعنوية)، 4 أسئلة للبعد الثالث (الحوافز الاجتماعية).
- ✓ 3- يضم بيانات تخص المتغير الثاني (جودة الحياة الوظيفية). وتحتوي على 13 سؤال مقسمة على ثلاثة أبعاد، 5 أسئلة للبعد الأول (العدالة والمساواة)، 5 أسئلة للبعد الثاني (الصحة والسلامة المهنية)، 3 أسئلة للبعد الثالث (التدريب والتعلم).

2-4- الأساليب الإحصائية المستخدمة: تم الاعتماد في هذه الدراسة على الأساليب الإحصائية التالية:

- إختبار T test.
- إختبار بارسون.

الخلاصة:

لقد قمنا في هذا الفصل بتوضيح الدراسة الاستطلاعية وما يتعلق بها من فوائد وأدوات جمع البيانات وكذلك الخصائص السيكومترية لهذه الأدوات من صدق وثبات وعينة هذه الدراسة، وتطرقنا كذلك للدراسة الأساسية بتوضيح المجتمع الأصلي لها والعينة ومجالات الدراسة والمنهج المستعمل للدراسة والمتمثل في المنهج الوصفي التحليلي ولا ننسى أدوات جمع البيانات المعتمدة في هذه الدراسة وهي مقياس [نظام الحوافز وجودة الحياة الوظيفية] لعينة موظفي وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية CNAS، وتناولنا كذلك الأساليب الإحصائية الخاصة بهذه الدراسة.

تمهيد:

بعد إجراءات المعالجة الإحصائية، باستخدام أدوات الدراسة، سوف يتم عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة.

1. عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة:

1.1. عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

التي تنص بأنها: "لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجات نظام الحوافز ودرجات جودة الحياة الوظيفية لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية Cnas". فقد تم التعرف عليها من خلال إيجاد اختبار بيرسون (Pearson) بين المتغيرين والجدول رقم (11) يبين ذلك. جدول رقم (11): العلاقة الارتباطية بين درجات نظام الحوافز ودرجات جودة الحياة الوظيفية لدى عينة الدراسة.

| النتيجة (القرار) | القيمة الاحتمالية (Sig) | قيمة (r) | حجم العينة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | المتغيرات |
|---------------------|-------------------------------|----------|---------------|----------------------|--------------------|----------------------|
| دالة | 0,000 | 0,429** | 160 | 3,004 | 22,96 | نظام الحوافز |
| | | | | 4,661 | 27,89 | جودة الحياة الوظيفية |

المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على برنامج SPSS

يتبين من خلال الجدول رقم (11) أن قيمة المتوسط الحسابي لنظام الحوافز بلغ 22,96 و انحراف معياري يقدر بـ 3,004 والمتوسط الحسابي لمتغير جودة الحياة الوظيفية كانت قيمتها 27,89 وبانحراف معياري 4,661، وقيمة (R) بلغت (0,429**) بقيمة sig (0,000) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة (0,05)، مما يدل على رفض الفرض الصفري وقبول الفرضية البديلة، ومنه "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة متوسطة بين درجات نظام الحوافز ودرجات جودة الحياة الوظيفية لدى عمال وكالة CNAS". واتفقت هذه الدراسة مع دراسة (زمور، حنان، 2015) التي توصلت إلى أنه توجد علاقة بين الحوافز و جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في المؤسسات الاستشفائيتين بولاية جيجل. الدارس لموضوع جودة الحياة الوظيفية، يرى بأنها مرمى و أسمى ما يهدف إليه أي منتسب لبيئة العمل سواء في القطاع الخاص أو القطاع العام، فهي شعور العامل بمستوى توافق وراحة في كل ما

يتعلق بوظيفته من كل الجوانب. سواء كان ما تعلق بديناميكية جماعة العمل أو المسؤولين في العمل أو المشرفين أو أوقات العمل، بالإضافة إلى النصوص القانونية المنظمة للعمل بالإضافة إلى الراتب ونظام الحوافز يعتمد من طرف المؤسسة، كل ماسبق ذكره هي مدخلات وعوامل من شأنها التحكم في مستوى جودة الحياة الوظيفية للعامل ونوعيتها، ومستوى رضاه.

وفي هذا السياق، ومن خلال استنتاج الجدول رقم (11)، وقراءة نتيجة الفرضية توجد علاقة ارتباطية دالة بين الحوافز ومستوى الجودة، ترى الباحثتان بأنه هذا ما يتوافق مع واقع العمل ولا يستطيع أن ينكر العامل بأن إحساسه بالرضا وجودة الحياة الوظيفية بعيد عن نظام الحوافز. سواء المادية أو الاجتماعية أو المعنوية، إلا أنها ليست هي المصدر الوحيد المتحكم في نوعية ومستوى جودة الحياة وإنما هناك مدخلات أخرى تعمل بصفة مشتركة كما ذكر سابقا.

1.1.1. عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية:

التي تنص بأنها: "لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجات بُعد نظام الحوافز المادية ودرجات جودة الحياة الوظيفية لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية Cnas". فقد تم التعرف عليها من خلال إيجاد اختبار بيرسون (Pearson) بين المتغيرين والجدول رقم (12) يبين ذلك.

جدول رقم (12): العلاقة الارتباطية بين درجات البعد الأول نظام الحوافز المادية ودرجات جودة الحياة الوظيفية لدى عينة الدراسة.

| النتيجة (القرار) | القيمة الاحتمالية (Sig) | قيمة (r) | حجم العينة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | المتغيرات |
|---------------------|-------------------------------|----------|---------------|----------------------|--------------------|--------------------------------------|
| غير دالة | 0,182 | 0,151 | 160 | 1,147 | 10,53 | البعد الأول: نظام الحوافز المادية |
| | | | | 4,661 | 27,89 | جودة الحياة الوظيفية |

المصدر: من إعداد الباحثتان اعتمادا على برنامج SPSS

يتبين من خلال الجدول رقم (12) أن قيمة المتوسط الحسابي لنظام الحوافز المادية بلغ 10,53 و انحراف معياري يقدر بـ 1,147 والمتوسط الحسابي لمتغير جودة الحياة الوظيفية كانت قيمتها 27,89

وبانحراف معياري 4,661، وبقيمة (R) بلغت (0,151) بقيمة sig (0,182) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0,05)، مما يدل على قبول الفرض الصفري ورفض الفرضية البديلة، ومنه " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجات نظام الحوافز المادية ودرجات جودة الحياة الوظيفية لدى عمال وكالة CNAS". و اختلفت هذه الدراسة مع دراسة (غيثي، محمد المحجوب .بشير ، عبد العالي، 2021) اللذان توصلا إلى أن هناك علاقة إرتباطية بين الحوافز المادية و جودة الحياة الوظيفية. كما سبق ذكره لا يوجد هناك رضا لا يوجد هناك توافق دون أن يكون سند مادي مقابل كل جهد يقدمه العامل، وهذه تعتبر مسلمة لا نقاش فيها فكل الدراسات تقر بأن السند المادي أو المقابل المادي وما يعبر عنه في بيئة العمل بالراتب ونظام الحوافز هي مصدر أو دافع للعمل، فكثير من العمال يغادرون بيئة العمل أو الوظيفة إلى وظيفة أخرى أكثر راتب وفوائد مادية خصوصا تلك المؤسسات التي تضمن للعامل تكوينا مستمر ونوعي في بلدان أجنبية وتخصص نسبا معتبرة من مداخيلها لفائدة العمال، لكن واستنتاجا للجدول رقم (12).

ولنتيجة الفرضية تبين أنه أفراد العينة كان لهم رأي آخر بأنه الحافز المادي ليس مصدر أساسي لتحقيق جودة الحياة الوظيفية و رضاهم بالعمل بل يرتبط بعوامل أخرى، اجتماعية وتنظيمية.

2.1.1. عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة:

التي تنص بأنها: "لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجات بُعد نظام الحوافز المعنوية ودرجات جودة الحياة الوظيفية لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية Cnas". فقد تم التعرف عليها من خلال إيجاد اختبار بيرسون (Pearson) بين المتغيرين والجدول رقم (13) يبين ذلك.

جدول رقم (13): العلاقة الارتباطية بين درجات البعد الثاني نظام الحوافز المعنوية ودرجات جودة الحياة الوظيفية لدى عينة الدراسة.

| النتيجة (القرار) | القيمة الاحتمالية (Sig) | قيمة (r) | حجم العينة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | المتغيرات |
|------------------|-------------------------|----------|------------|-------------------|-----------------|-------------------------------------|
| دال | 0,000 | 0,440** | 160 | 1,163 | 5,70 | البعد الثاني: نظام الحوافز المعنوية |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|-------|-------|----------------------|
| | | | | 4,661 | 27,89 | جودة الحياة الوظيفية |
|--|--|--|--|-------|-------|----------------------|

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على برنامج SPSS

يتبين من خلال الجدول رقم (13) أن قيمة المتوسط الحسابي لنظام الحوافز المعنوية بلغ 5,70 وانحراف معياري يقدر بـ 1,163 والمتوسط الحسابي لمتغير جودة الحياة الوظيفية كانت قيمتها 27,89 وبانحراف معياري 4,661، وقيمة (r) بلغت (0,440**) بقيمة sig (0,000) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة (0,05)، مما يدل على رفض الفرض الصفري وقبول الفرضية البديلة، ومنه "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة متوسطة بين درجات نظام الحوافز المعنوية ودرجات جودة الحياة الوظيفية لدى عمال وكالة CNAS". واتفقت هذه الدراسة مع دراسة (غيثي، محمد المحجوب، بشير، عبد العالي، 2021) اللذان توصلا إلى أن هناك علاقة إرتباطية بين الحوافز المعنوية و جودة الحياة الوظيفية.

لعل ما يتفق عليه علم الإدارة الحديث أن السلوك التنظيمي يخضع ويتأثر بعوامل ومدخلات مختلفة منها علاقات العمل الجيدة، مبدأ التشاور، تقدير العامل، الاحترام داخل بيئة العمل، كل هذه العوامل تؤثر إيجابيا على رضا العامل وجودة الحياة الوظيفية لديها، كيف لا والعامل يقابل ويعامل باحترام ويرى بأن المؤسسة أعطت له صفة المؤسسة بحيث لا تكون إلا بوجوده ولا تعتمد على ما يسمى بالحجر الصغير في العمل وهو ما عبر عنه أفراد العينة من خلال الجدول رقم (13) ، حيث ربط أفراد العينة مستوى جودة الحياة الوظيفية لديهم بالحوافز المعنوية (التقدير، الاحترام، التشاور) بمستوى ارتباط (0,440**).

3.1.1. عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة:

التي تنص بأنها: "لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجات بُعد نظام الحوافز الاجتماعية ودرجات جودة الحياة الوظيفية لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية Cnas". فقد تم التعرف عليها من خلال إيجاد اختبار بيرسون (Pearson) بين المتغيرين والجدول رقم (14) يبين ذلك.

جدول رقم (14): العلاقة الارتباطية بين درجات البعد الثالث نظام الحوافز الاجتماعية ودرجات جودة الحياة الوظيفية لدى عينة الدراسة.

| المتغيرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | حجم العينة | قيمة (r) | القيمة الاحتمالية (Sig) | النتيجة (القرار) |
|---------------------------------------|-----------------|-------------------|------------|----------|-------------------------|------------------|
| البعد الثالث: نظام الحوافز الاجتماعية | 6,74 | 1,541 | 160 | 0,393** | 0,000 | دال |
| جودة الحياة الوظيفية | 27,89 | 4,661 | | | | |

المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على برنامج SPSS

يتبين من خلال الجدول رقم (14) أن قيمة المتوسط الحسابي لنظام الحوافز الاجتماعية بلغ 6,74 وانحراف معياري يقدر بـ 1,541 والمتوسط الحسابي لمتغير جودة الحياة الوظيفية كانت قيمتها 27,89 وبانحراف معياري 4,661، وقيمة (r) بلغت (0,393**) بقيمة sig (0,000) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة (0,05)، مما يدل على رفض الفرض الصفري وقبول الفرضية البديلة، ومنه "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة متوسطة بين درجات نظام الحوافز الاجتماعية ودرجات جودة الحياة الوظيفية لدى عمال وكالة CNAS". واتفقت هذه الدراسة مع دراسة (حنان، زمرور، 2015) التي توصلت إلى أنه توجد علاقة ارتباطية بين الحوافز الاجتماعية و جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في المؤسسات الاستشفائية بولاية جيجل.

كل النظريات التي درست السلوك التنظيمي تقر بالحوافز والمعطيات الاجتماعية كمصدر لنوعية وطبيعة سلوك العامل فتجد النظرية الكلاسيكية أو نظرية العلاقات الإنسانية وتجارب "إلتون مايو" ركزت على الجوانب الفيزيائية وظروف العمل، كالإضاءة، الضوضاء، العمل في الوسط المفتوح.

حيث اعتبرها معياراً لجودة الحياة الوظيفية وهذا ما ذهب إليه أفراد العينة من خلال الجدول رقم (14) إلا أن هذه العوامل كوفرة الإطعام والنقل والمكان المناسب للنشاط، لا يرتبط ارتباطاً قوياً بمستوى جودة الحياة الوظيفية حسب عمال CNAS.

2.1. عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة:

التي تنص بأنها: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0,05)$ بين متوسطات درجات جودة الحياة الوظيفية لدى أفراد العينة وفقا لمتغير الجنس". وللتحقق من ذلك قامت الطالبتان باستخدام اختبار "ت" (T-test) للكشف عن دلالة الفروق بين المجموعتين فيما يخص متغير الجنس (ذكر، أنثى). ويوضح الجدول التالي ما تم التوصل إليه من نتائج في هذا الصدد.

جدول رقم (15): نتائج اختبار (ت، T-test) لدلالة الفروق بين متوسطات درجات مقياس جودة الحياة الوظيفية بأبعاده لدى عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس (ذكر، أنثى).

| النتيجة | القيمة الاحتمالية (Sig) | درجة الحرية | قيمة (t) | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العدد | الجنس | الإحصاءات |
|----------|-------------------------|-------------|----------|-------------------|-----------------|-------|-------|---------------|
| | | | | | | | | الأبعاد |
| غير دالة | 0,73 | 78 | 0,34 | 4,023 | 28,08 | 37 | ذكر | الدرجة الكلية |
| | | | | 5,188 | 27,72 | 43 | أنثى | |

المصدر: من إعداد الباحثتان اعتمادا على برنامج SPSS

بالرجوع إلى الجدول نفسه نلاحظ أن قيمة (ت) بلغت (0,34) وأن قيمة مستوى دلالتها المحسوبة التي هي ($\text{Sig} = 0,73$) تكبر عن الحد المطلوب الذي هو (0,05)، أي أن (0,73) أكبر من (0,05). ومعناه أنه الفروق غير دالة إحصائيا عند مستوى (0,05). فهذه النتيجة تدل على "عدم وجود فروق دالة إحصائيا في الفروق بين متوسطات درجات جودة الحياة الوظيفية لدى أفراد العينة وفقا لمتغير الجنس". و اختلفت هذه الدراسة مع دراسة (زغامين،محمود .بن جيمة ، عمر،2022) للذان توصلا الى أنه "توجد فروق دالة إحصائيا في الفروق بين متوسطات درجات جودة الحياة الوظيفية لدى أفراد العينة وفقا لمتغير الجنس".

هناك العديد من العوامل التي يمكن أن تساهم في عدم وجود فروق في جودة الحياة الوظيفية بين الجنسين، وهذا راجع إلى وجود تحسين في الوعي بالمساواة بين الجنسين وتعزيز الفرص المتساوية في مجالات العمل، والعمل في نفس البيئة. بالإضافة إلى ذلك، تساوي في نظام الأجور، إنتهاج المؤسسة لمبدأ العدالة و الاحترام المتبادل لكلا الجنسين وتقديرهم بنفس المستوى، وكذلك الثقافة المؤسسة والتوجهات الاجتماعية التي يمكن أن تلعب دورا في بيئة عمل متساوية ومتوازنة، هذه العوامل المتعددة تعمل معا لتحقيق نتائج إيجابية في جودة الحياة الوظيفية.

3.1. عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية السادسة:

التي تنص بأنها: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0,05)$ بين متوسطات درجات مقياس جودة الحياة الوظيفية لدى أفراد العينة وفقا لمتغير الأقدمية". للتأكد من مدى صدق هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) لحساب الفروق في متوسطات مقياس جودة الحياة الوظيفية لدى أفراد العينة وفقا لمتغير الأقدمية. قصد التعرف إلى الفروق بين متوسطات مقياس جودة الحياة الوظيفية لدى أفراد العينة وفقا لمتغير الأقدمية والجدول رقم (16) يوضح نتائج ذلك.

جدول رقم (16): نتائج التحليل التباين الأحادي (one way anova) لدلالة الفروق بين متوسطات درجات مقياس جودة الحياة الوظيفية لدى عينة الدراسة وفقا لمتغير الأقدمية.

| النتيجة | قيمة * (Sig) | قيمة (ف) المحسوبة | متوسط المربعات | مجموع مربعات الانحراف | درجات الحرية | مصدر التباين |
|----------|--------------|-------------------|----------------|-----------------------|--------------|----------------|
| غير دالة | 0,6490 | 0,6200 | 13,741 | 4 | 54,962 | بين المجموعات |
| | | | 22,147 | 75 | 1661,025 | داخل المجموعات |
| | | | | 79 | 1715,987 | المجموع |

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على برنامج SPSS

من خلال البيانات المعروضة في الجدول نرى أن من خلال إستقراء البيانات المعروضة في الجدول رقم (16) يتبين أن قيمة "ف" بلغت (0,620) و بقيمة sig (0,649)، وعليه فإن هذه النتائج تؤكد أنه لا توجد دلالة إحصائية بالنظر إلى قيمة sig التي تجاوزت مستوى الدلالة (0,05) مما يدل على قبول الفرض الصفري، ومنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية لدى عمال Cnas تعزى لمتغير الأقدمية". و اختلفت هذه الدراسة مع دراسة (زغامين، محمود. بن جيمة ، عمر، 2022) اللذان توصلا الى أنه "توجد فروق دالة إحصائية في الفروق بين متوسطات درجات جودة الحياة الوظيفية لدى أفراد العينة وفقا لمتغير الأقدمية".

من خلال الجدول السابق تبين أنه لا توجد فروق بين متوسطات مقياس جودة الحياة الوظيفية لدى أفراد العينة وفقا لمتغير الأقدمية وهذا راجع إلى تبني المؤسسة سياسات تعزز الاحترام و التكافؤ بين

الأعمار مما يساعد في توفير بيئة عمل عادلة ومتوازنة للجميع بغض النظر عن العمر، كذلك وجود ثقة بين أفراد العمل وكذلك تحقيق الرضا الشخصي في العمل.

استنتاج عام:

من خلال الدراسة توصلنا إلى النتائج التالية:

- نظام الحوافز في بيئة العمل يلعب دورا حيويا في تحسين جودة الحياة الوظيفية، عندما يتلقى الموظفون تقديرا و تحفيزا من خلال نظام الحوافز الملائم يزيد ذلك من مستوى رضاهم و إشباعهم في العمل.
- السلوك التنظيمي يخضع و يتأثر بعوامل و مدخلات مختلفة منها علاقات العمل الجيدة، مبدأ التشاور، تقدير العمال، الاحترام داخل بيئة العمل، كل هذه العوامل تؤثر ايجابا على رضا العامل وجودة الحياة الوظيفية لديه.
- الحافز المادي ليس حافز أساسي في تحقيق جودة الحياة الوظيفية و رضاهم بالعمل بل يرتبط بعوامل أخرى اجتماعية و تنظيمية.
- إن توفير نظام حوافز فعال و متوازن يعتبر عنصرا اساسيا و مهما في بناء بيئة عمل مناسبة و تعزيز جودة الحياة الوظيفية للموظفين.
- هناك علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجات نظام الحوافز ودرجات جودة الحياة الوظيفية لدى عمال CNAS.
- لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجات الحوافز المادية ودرجات جودة الحياة الوظيفية لدى عمال CNAS.
- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجات الحوافز المعنوية ودرجات جودة الحياة الوظيفية لدى عمال CNAS.

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجات الحوافز الاجتماعية ودرجات جودة الحياة الوظيفية لدى عمال CNAS.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسطات درجات جودة الحياة الوظيفية لدى أفراد العينة وفقا لمتغير الجنس.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسطات درجات جودة الحياة الوظيفية لدى أفراد العينة وفقا لمتغير الأقدمية.

مقترحات الدراسة:

إن النتائج المتحصل عليها في هذه الدراسة قادتنا الى طرح مجموعه من الاقتراحات التي نأمل أن تساعد متخذي القرار في المؤسسة محل الدراسة على تحسين مستوى جوده الحياة الوظيفية ودفع العاملين لبذل جهود اضافية في العمل:

- توفير نظام حوافز متنوع يشمل المكافآت المالية وغير المالية.
- الاهتمام برفاهية العاملين في مكان العمل لما له من دور كبير في رفع معنوياتهم وذلك من خلال توفير مجموعة من الخدمات مثل خدمة الإطعام والنقل.
- العمل على تحسين ظروف العمل الفيزيكية بمختلف أنواعها.
- تنظيم دورات توعية لنشر الوعي بين الرؤساء والمرؤوسين حول أهمية جوده الحياة الوظيفية وتوضيح كيفية تبني هذا المدخل والسبل الكفيلة بإنجاحه.
- توفير الوسائل الضرورية لتنفيذ برامج التدريب.
- مراجعة وتقييم نظام الحوافز بانتظام لضمان استمرار تحسين جوده الحياة الوظيفية.
- تقديم حوافز تشجع على العمل الجماعي والتعاون بين الموظفين.
- _ تقدير جهود الموظفين مما يزيد من رضاهم عن العمل وزيادة ثقتهم في المؤسسة والتحسين من أدائهم وتحسين جوده حياتهم الوظيفية.
- ينبغي توفير حوافز ذاتها طابع اجتماعي ايجابي لتعزيز روح الفريق والتعاون بين الموظفين.

- خلق جو للحوار بين الإدارة والعاملين يسمح بتقديم الاقتراحات والأفكار الجديدة ومحاولة تجسيدها ميدانياً.

- توفير إحتياجات المؤسسة من الموارد البشرية عن طريق الترقية من الداخل مما يكون له تأثير ايجابي على رضا العاملين وانتمائهم وولائهم للمؤسسة.

الخاتمة:

في ضوء ما سبق و ختاماً لما تم التطرق إليه في هذه الدراسة التي سعت من خلالها الطالبتان ، تسليط الضوء على نظام الحوافز و علاقته بجودة الحياة الوظيفية لووكالة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء ب- برج بوعرييج- ، وهذا من أجل إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي والتي كان الغرض منها هو الإجابة عن الأسئلة المطروحة في إشكالية دراستنا بطريقة تجعلنا نتعرف على العلاقة بين نظام الحوافز وجودة الحياة الوظيفية.

ويمكن أن يكون نظام الحوافز أكثر فعالية في حالة قيام المؤسسة بالاهتمام ببعض الحوافز خاصة المعنوية منها والاجتماعية وذلك من أجل حث العاملين على تحسين أدائهم وبالتالي تحسين جودة حياتهم الوظيفية وهكذا يصبح المورد البشري نقطة قوة للمؤسسة.

تعتبر الحوافز محركاً رئيسياً لعمل المؤسسة و نجاحها وزيادة إنتاجيتها، فالحوافز هي الطريقة التي من خلالها تعبر المؤسسة للموظف عن مدى تقديرها لأدائه المتميز وعمله المتقن، وهي من إحدى الطرق التي تساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها وتحقيق الرضا الوظيفي و كذا تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين بها و ذلك بجانب توافر الإمكانيات المادية للمؤسسة وخبرة العاملين بها.

ومن هنا نصل إلى نتيجة مفادها أن نظام الحوافز له فعالية في تحقيق جودة الحياة الوظيفية و بالأخص الحوافز المعنوية و الإجتماعية التي كان لها فعالية بدرجة كبيرة على خلاف الحوافز المادية ، و يسعى الموظف على غرار هذه الحوافز إشباع حاجاته و رغباته و شعوره بالتقدير و الإعتراف ، مما يحقق لدى الموظف ما يعرف بجودة الحياة الوظيفية .



قائمة
المراجع

قائمة المراجع:

- 1- ابراهيم، الفقي. (2011). قوة التحفيز. ط1. القاهرة: ثمرات للنشر و التوزيع.
- 2- بوالرش، نور الدين. (2015). الحوافز و أداء العاملين في المؤسسات، عمان: دار الأيام للنشر والتوزيع.
- 3- بربر، كامل. (2003). إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي. ط2. لبنان: المؤسسة التعليمية.
- 4- الهيتي، خالد عبد الرحمان. (2005). إدارة الموارد البشرية. ط1. الأردن: دار وائل.
- 5- حاروش، نور الدين. (2007). إدارة الموارد البشرية. ط2. الجزائر: دار الأمة.
- 6- حمداوي، وسيلة. (2004). إدارة الموارد البشرية. الجزائر: مديرية النشر لجامعة قلمة.
- 7- حضير، كاضم حمود. كاسب، ياسين. (2007). إدارة الموارد البشرية. ط1. عمان: دار الميسرة.
- 8- طيب، محمد رفيق. (1995). وظائف التسيير التقنية. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- 9- الكلاله، طاهر محمود. (2013). ادارة الموارد البشرية الحديثة. ط1. عمان: دار البداية للنشر والتوزيع.
- 10- محمد حسن، راوية. (1999). إدارة الموارد البشرية. الإسكندرية: دار الجامعة.
- 11- محمد فاتح، صالح. (2004). إدارة الموارد البشرية. عمان: دار الحامد للنشر و التوزيع.
- 12- النخلة، وفيق. (2015). القيادة الادارية وفن التحفيز. ط1. عمان: دار أمجد للنشر والتوزيع.
- 13- سلطان، محمد سعيد انور. (1993). إدارة الموارد البشرية. الإسكندرية: الدار الجامعية الجديدة للتوزيع.
- 14- العاني، هيثم. (2007). الادارة بالحوافز (التحفيز و المكافآت كنوز المعرفة). ط1. عمان: دار كنوز المعرفة العلمية.
- 15- عبد الوهاب، علي محمد. (1982). استراتيجيات التحفيز الفعال نحو أداء بشري متميز. دار التوزيع النشر الإسلامية.
- 16- فهمي، عبد المنعم. (2006). الملامح الحديثة للإدارة التربوية. ط1. القاهرة: الدار الثقافية للنشر.
- 17- خيري، الخليل الجميلي. (1988). التنمية الإدارية في الخدمة الاجتماعية (البناء الاجتماعي للمجتمع). الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

- 18- براهيمية، ماجدة. بن عربية، أميرة. بوطاروس، حسناء. طالبة، خديجة. (2022) جودة الحياة لدى المراهق المتمدرس دراسة ميدانية بثنائية محمود بن محمود قالمة. مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس تخصص علم النفس العيادي. كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية. جامعة 8 ماي 1945 قالمة.
- 19- بوزورين، فيروز. (2010). دور إدارة الحياة الوظيفية في تحفيز العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة ميدانية بشركة مامي للمشروبات الغازية بسطيف. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص إقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والكبيرة. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير. جامعة فرحان عباس. سطيف.
- 20- بلحاج، بخدة الجيالي. (2022). نظام الحوافز وعلاقته بالالتزام الوظيفي. لدى موظفي المعهد الوطني للاتصالات وتكنولوجيات الاعلام والاتصال بوهران. مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم. تخصص تسيير الموارد البشرية. كلية العلوم الاجتماعية. جامعة وهران 2 محمد بن أحمد. وهران.
- 21- محمد، جلال. (2023/2022) جودة الحياة الوظيفية و علاقتها بالالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بحاسب بجبج ولاية الجلفة. أطروحة للحصول على شهادة دكتوراه ل.م.د. . كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية. جامعة غيليزان.
- 22- براهيمية، هاجر. براهيمية، ليلي. (2024/2022) جودة الحياة الوظيفية و دورها في تحسين أداء العاملين دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للصناعات النسيجية بسكرة TIFIB. مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم الاجتماع تنظيم و عمل. كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية. جامعة محمد خيضر بسكرة.
- 23- زمور، حنان. (2014/2015) دور جودة الحياة الوظيفية في تحفيز العاملين في المؤسسة الخدمية دراسة حالة المؤسسات العموميتين الاستشفائيتين جيبل -الطاهير- . مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير. تخصص تسيير موارد بشرية. كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير. جامعة محمد الصديق بن يحيى جيبل.
- 24- لبيهي، عبد المالك. وآخرون. (2018). دور التحفيز في تحسين اداء العاملين في المؤسسة العمومية. رسالة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير. جامعة الشهيد حمه لخضر. الوادي. الجزائر.

- 25- ماضي، خليل إسماعيل. (2014). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين. دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية. مذكرة للحصول على شهادة دكتوراه. تخصص إدارة أعمال. كلية التجارة. جامعة قناة السويس. مصر.
- 26- علوش، عمار حسين. (2019). أثر نظام الحوافز في تحسين أداء العاملين. رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال. كلية الأعمال. الجامعة الافتراضية السورية. سوريا.
- 27- تجيني، الروميصاء. سويسبي، رفيقة. (2019/2020) جودة الحياة الوظيفية و علاقتها بالتمكين النفسي لدى مستشاري التوجيه دراسة ميدانية و صفية إرتباطية على عينة من مستشاري التوجيه. مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التربية تخصص إرشاد و توجيه. كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية. جامعة الشهيد حمه لخضر. الوادي .
- 28- خلاص، وسام. (2021). نظام الحوافز وعلاقته بمستويات أداء العاملين بالمؤسسة العمومية. دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بأم لبواقي. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير علم اجتماع. تخصص التنظيم والعمل. كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية. جامعة العربي بن مهيدي. أم البواقي.
- 29- خنوف، أمينة. بوبرطخ، نسرین. (2022/2023). أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية لولاية جيجل. مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماجستير أكاديمي في علوم التسيير تخصص إدارة موارد بشري. كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير. جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل.
- 30- غازي، حسن عودة الجلابية. (2013)، أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام الأردن. رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال. كلية الأعمال. جامعة الشرق الأوسط. الأردن.
- 31- بن سعد أبو حميد، محمد. (2020/07/02). أثر الحوافز المادية والمعنوية على أداء العاملين. *المجلة العربية للنشر العلمي*. (العدد 21). ص 631_654.
- 32- كلاخي، لطيفة. (2021/05/21). أثر الحوافز المادية والمعنوية في الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على عمال شركة سونلغاز تيارت. *مجلة معهد العلوم الاقتصادية*. المجلد 24 (العدد 01)، ص 645_666.

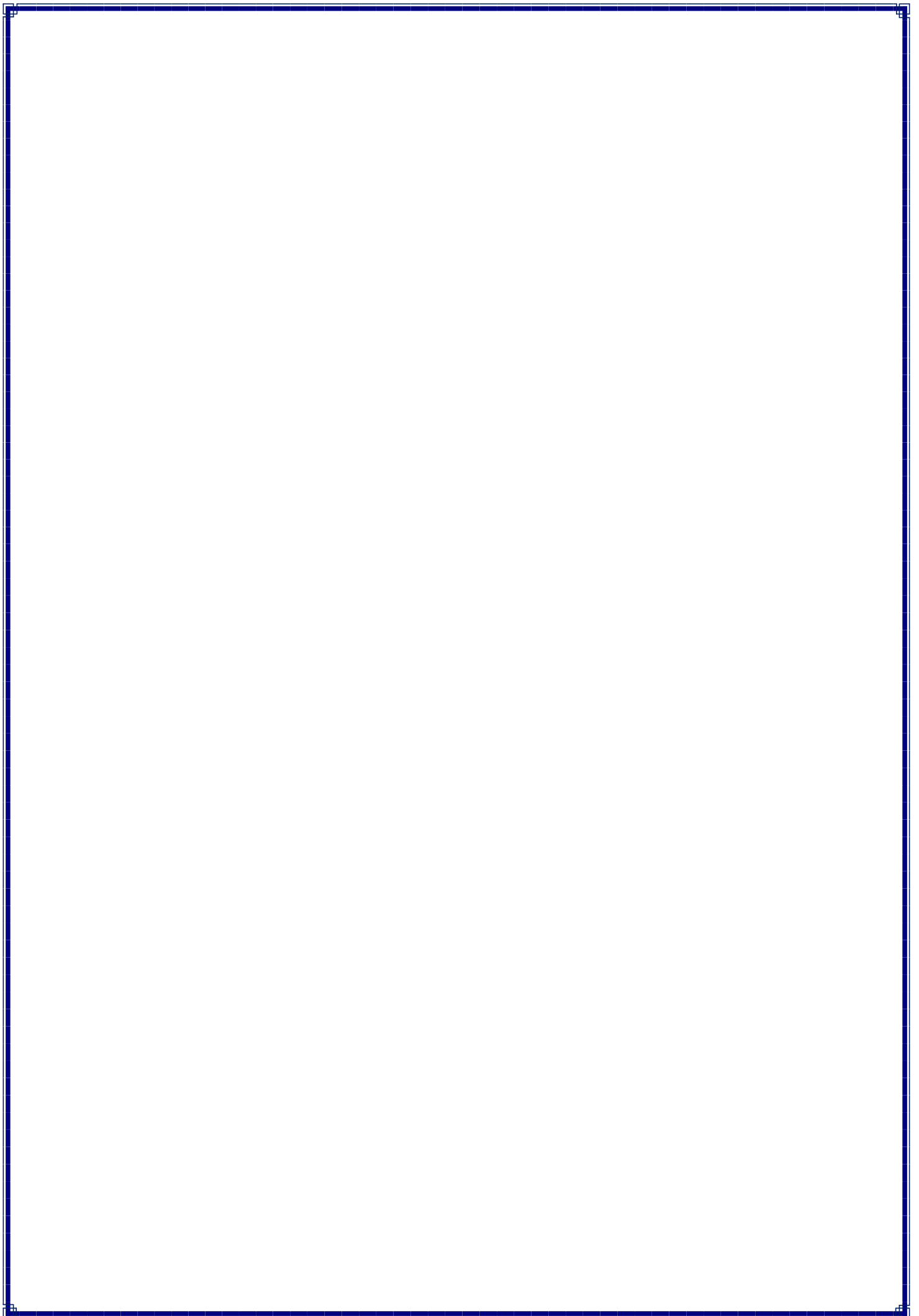
33- خير، توفيق. سعد، أمينة. (2020/1/22). واقع جودة الحياة الوظيفية و علاقتها بظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمكتبات جامعة الاسكندرية: دراسة ميدانية. المجلة العلمية للمكتبات و الوثائق و المعلومات، مجلد 3 (العدد 5)، ص 193_ص 254.

34- المنجد في اللغة العربية والإعلام. (1991). دار المشرق، بيروت.

المراجع الأجنبية

1 Andreassin, Anne Elisabeth. Claude Blanche Allègre. (2008). Gestion des Ressource Humaines. Valeur de L'immatériel. 1ère édition. Bruxelles de Boecks.

- 1- Madorkemoh, Linda. (2016). The impact of motivation on employees performance in an organization : a case of unicefsomalia support centre . Nairobi.(2015). united states international universityAfrica.
- 2- Oun, Tep. Exploring the importance of employee incentives and their effectiveness in improving quality performance in a cambodian public organization. Victoria university of wellington.
- 3- Ping, Wang.(2011). La Motivation : une source efficace pour améliorer la performance des membres d'équipes deprojet, memoirepresente dans le cadre du programme de maitrise en gestion de projet en vue de l'obtention du grade de maître és arts, université du québec à Rimouski Service de la bibliothèque.
- 4- Waiyaki, Elizabeth Wairimu. (2017). The Impact of motivation on Employesproformace in An Organization A Case of UNICEF support centre Nairopi, Research Project Report Submitted to the ChandariaSchool of Business in Partial Fulfillment of the Requirement for the Degree of Master of Science in OrganizationalDevelopment(MOD). united states international university – AFRICA.



الملاحق



جامعة محمد البشير الابراهيمى برج بوعريريج



كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الإجتماعية

المستوى: سنة ثانية ماستر

شعبة: علم النفس

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية



أخي الموظف، أختي الموظفة تحية طيبة، أما بعد:

في إطار إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية بعنوان "نظام الحوافز وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية"، دراسة حالة في "مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS"

يطيب لنا ويشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة للتركيم بملئها و الإجابة على الأسئلة المدرجة من خلال وضع علامة (X) في الخانة المناسبة، كما أحيطكم علما أن إجاباتكم ستبقى موضع السرية ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

وفي الأخير تقبلوا فائق الإحترام والتقدير وشكرا على حسن تعاونكم.

من إعداد الطالبان:

مزهود أسماء

موساوي بسمة

تحت إشراف الأستاذة:

نقيب عبد المليح

السنة الجامعية:

2024_2023

المحور الأول: البيانات الشخصية

1_ الجنس: ذكر أنثى

2_ السن: أقل من 20 سنة من 20 إلى 30 سنة من 31 إلى 40 سنة أكثر من 40 سنة

3_ المستوى التعليمي: ثانوي فأقل ليسانس ماستر دكتوراه

4_ ما هي أقدميتك في العمل : أقل من سنة من [1-5] من [6-10] من [11-15] أكثر من 15

المحور الثاني: نظام الحوافز

| البعد الأول: الحوافز المادية | | | | |
|----------------------------------|--|-------|--------|-------|
| الرقم | الأسئلة | دائما | أحيانا | نادرا |
| 1 | تحرص المؤسسة على تقديم الحوافز المادية | | | |
| 2 | الحوافز المادية المتوفرة في المؤسسة تحفزك وتحثك على أداء عملك | | | |
| 3 | الزيادة في الأجر تحسن من أداءك | | | |
| 4 | تقدم مؤسستكم نسبة من أرباحها السنوية لتشجيع العاملين على العمل | | | |
| البعد الثاني: الحوافز المعنوية | | | | |
| 1 | تتيح المؤسسة لعمالها المشاركة في اتخاذ القرار | | | |
| 2 | تقدم مؤسستكم الشكر والتقدير للعاملين المميزين لتحفيزهم | | | |
| 3 | تشعر بالاحترام والتقدير داخل عملك | | | |
| البعد الثالث: الحوافز الاجتماعية | | | | |
| 1 | تمنح مؤسستكم القروض في المناسبات الاجتماعية | | | |
| 2 | توفر المؤسسة مطعما ومكانا للاستراحة | | | |
| 3 | توفر المؤسسة وسائل النقل | | | |
| 4 | توفر المؤسسة مكانا للعبادة (مصلي) | | | |

المحور الثالث: جودة الحياة الوظيفية

| البعد الأول: العدالة والمساواة | | | | |
|---------------------------------------|--|-------|--------|-------|
| الرقم | الأسئلة | دائما | أحيانا | نادرا |
| 1 | أشعر بعدالة الأجر بالنظر إلى ما يحصل عليه العاملون في نفس الوظيفة في مؤسسات أخرى | | | |
| 2 | أشعر بالعدالة في طريقة تقييم أداء العاملين السنوية | | | |
| 3 | أرى أن هناك عدالة في توزيع واجبات العمل بين العاملين | | | |
| 4 | يتناسب الراتب مع طبيعة المهام الموكلة للعامل | | | |
| 5 | أشعر أن مديري يسعى دائما إلى إشاعة روح التعاون والمحبة بين الزملاء في العمل | | | |
| البعد الثاني: الصحة و السلامة المهنية | | | | |
| 1 | توفر المؤسسة بيئة عمل آمنة وصحية | | | |
| 2 | يوجد لدى المؤسسة تشريعات وقوانين محددة للصحة والسلامة المهنية للعاملين | | | |
| 3 | تتيح المؤسسة للعاملين خدمات التأمين التي تلبى احتياجاتهم الصحية | | | |
| 4 | تقوم المؤسسة بإعداد برامج التدريب على الصحة و السلامة المهنية للعاملين | | | |
| 5 | تحرص المؤسسة على إتباع العاملين الإجراءات الوقائية والسلامة أثناء العمل | | | |
| البعد الثالث: التدريب و التعلم | | | | |
| 1 | تعطي المؤسسة اهتماما كبيرا لبرامج تدريب وتعلم العاملين | | | |
| 2 | تلبى الدورات التدريبية حاجات المتدربين المستقبلية | | | |
| 3 | تميز أهداف الواقع التدريبية بالوضوح بالنسبة للمشاركين | | | |

أسئلة المقابلة:

لقد قمنا بمقابلة طلبنا منه الهيكل التنظيمي للمؤسسة، التعريف بالمؤسسة، و قمنا بطرح عليه بعض الأسئلة التي تخص موضوع دراستنا وهي كالاتي:

- ما هي الأسس التي على أساسها تمنح الحوافز؟
- ما هي أكثر الحوافز شيوعا في مؤسساتكم (مادية، معنوية، إجتماعية)؟
- هل الحوافز لها علاقة بجودة الحياة الوظيفية؟

الملحق رقم (02): نتائج التحليل الإحصائي

| | المجموعات | N | Moyenne | Ecart type | Moyenne erreur standard |
|---------|-----------|---|---------|------------|-------------------------|
| الحوافز | الدنيا | 8 | 19,7500 | 1,16496 | ,41188 |
| | العليا | 8 | 27,8750 | 1,35620 | ,47949 |

Test des échantillons indépendants

| | | Test de Levene sur l'égalité des variances | | Test t pour égalité des moyennes | | | | | | |
|---------|---------------------------------|--|------|----------------------------------|--------|------------------|--------------------|----------------------------|---|-----------|
| | | F | Sig. | T | Ddl | Sig. (bilatéral) | Différence moyenne | Différence erreur standard | Intervalle de confiance de la différence à 95 % | |
| | | | | | | | | | Inférieur | Supérieur |
| الحوافز | Hypothèse de variances égales | 1,266 | ,279 | -12,854 | 14 | ,000 | -8,12500 | ,63210 | -9,48073 | -6,76927 |
| | Hypothèse de variances inégales | | | -12,854 | 13,689 | ,000 | -8,12500 | ,63210 | -9,48362 | -6,76638 |

| | | | | | |
|----------------------|--------|---|---------|---------|--------|
| الوظيفية_الحياة_جودة | الدنيا | 8 | 22,1250 | 2,23207 | ,78916 |
| | العليا | 8 | 33,5000 | 1,51186 | ,53452 |

Test des échantillons indépendants

| | | Test de Levene sur l'égalité des variances | | | | Test t pour égalité des moyennes | | | | |
|----------------------|---------------------------------|--|------|---------|--------|----------------------------------|--------------------|----------------------------|---|-----------|
| | | F | Sig. | T | Ddl | Sig. (bilatéral) | Différence moyenne | Différence erreur standard | Intervalle de confiance de la différence à 95 % | |
| | | | | | | | | | Inférieur | Supérieur |
| الوظيفية_الحياة_جودة | Hypothèse de variances égales | 1,766 | ,205 | -11,934 | 14 | ,000 | -11,37500 | ,95314 | -13,41929 | -9,33071 |
| | Hypothèse de variances inégales | | | -11,934 | 12,306 | ,000 | -11,37500 | ,95314 | -13,44601 | -9,30399 |

Statistiques de fiabilité

| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
|-------------------|-------------------|
| ,790 | 11 |

Statistiques de fiabilité

| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
|-------------------|-------------------|
| ,823 | 13 |

Statistiques descriptives

| | Moyenne | Ecart type | N |
|----------------------|---------|------------|----|
| الحوافز_نظام | 22,96 | 3,004 | 80 |
| الحياة_الوظيفية_جودة | 27,89 | 4,661 | 80 |

Corrélations

| | | الحوافز_نظام | الحياة_الوظيفية_جودة |
|----------------------|------------------------|--------------|----------------------|
| الحوافز_نظام | Corrélation de Pearson | 1 | ,429** |
| | Sig. (bilatérale) | | ,000 |
| | N | 80 | 80 |
| الحياة_الوظيفية_جودة | Corrélation de Pearson | ,429** | 1 |
| | Sig. (bilatérale)dx | ,000 | |
| | N | 80 | 80 |

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Statistiques descriptives

| | Moyenne | Ecart type | N |
|----------------------|---------|------------|----|
| الأول_البعد | 10,53 | 1,147 | 80 |
| الحياة_الوظيفية_جودة | 27,89 | 4,661 | 80 |

Corrélations

| | | الأول_البعد | الحياة_الوظيفية_جودة |
|----------------------|------------------------|-------------|----------------------|
| الأول_البعد | Corrélation de Pearson | 1 | ,151 |
| | Sig. (bilatérale) | | ,182 |
| | N | 80 | 80 |
| الحياة_الوظيفية_جودة | Corrélation de Pearson | ,151 | 1 |
| | Sig. (bilatérale) | ,182 | |
| | N | 80 | 80 |

Statistiques descriptives

| | Moyenne | Ecart type | N |
|----------------------|---------|------------|----|
| الثاني_البعد | 5,70 | 1,163 | 80 |
| الحياة_الوظيفية_جودة | 27,89 | 4,661 | 80 |

Corrélations

| | | الثاني_البعد | الحياة_الوظيفية_جودة |
|----------------------|------------------------|--------------|----------------------|
| الثاني_البعد | Corrélation de Pearson | 1 | ,440** |
| | Sig. (bilatérale) | | ,000 |
| | N | 80 | 80 |
| الحياة_الوظيفية_جودة | Corrélation de Pearson | ,440** | 1 |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | |
| | N | 80 | 80 |

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Statistiques descriptives

| | Moyenne | Ecart type | N |
|----------------------|---------|------------|----|
| الثالث_البعد | 6,74 | 1,541 | 80 |
| الحياة_الوظيفية_جودة | 27,89 | 4,661 | 80 |

Corrélations

| | | الثالث_البعد | الحياة_الوظيفية_جودة |
|----------------------|------------------------|--------------|----------------------|
| الثالث_البعد | Corrélation de Pearson | 1 | ,393** |
| | Sig. (bilatérale) | | ,000 |
| | N | 80 | 80 |
| الحياة_الوظيفية_جودة | Corrélation de Pearson | ,393** | 1 |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | |
| | N | 80 | 80 |

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Statistiques de groupe

| | الجنس | N | Moyenne | Ecart type | Moyenne erreur standard |
|----------------------|-------|----|---------|------------|-------------------------|
| البعد_الأول | ذكر | 37 | 10,70 | 2,093 | ,344 |
| | أنثى | 43 | 10,72 | 2,640 | ,403 |
| البعد_الثاني | ذكر | 37 | 12,41 | 1,641 | ,270 |
| | أنثى | 43 | 12,09 | 2,202 | ,336 |
| البعد_الثالث | ذكر | 37 | 4,97 | 1,384 | ,228 |
| | أنثى | 43 | 4,91 | 1,324 | ,202 |
| الحياة_الوظيفية_جودة | ذكر | 37 | 28,08 | 4,023 | ,661 |
| | أنثى | 43 | 27,72 | 5,188 | ,791 |

Test des échantillons indépendants

| | | Test de Levene sur l'égalité des variances | | Test t pour égalité des moyennes | | | | | | |
|-----------------------|---------------------------------|--|------|----------------------------------|--------|------------------|--------------------|----------------------------|---|-----------|
| | | F | Sig. | t | ddl | Sig. (bilatéral) | Différence moyenne | Différence erreur standard | Intervalle de confiance de la différence à 95 % | |
| | | | | | | | | | Inférieur | Supérieur |
| البعد الأول | Hypothèse de variances égales | 3,333 | ,072 | - ,034 | 78 | ,973 | -,018 | ,539 | -1,091 | 1,055 |
| | Hypothèse de variances inégales | | | - ,034 | 77,518 | ,973 | -,018 | ,530 | -1,073 | 1,036 |
| البعد الثاني | Hypothèse de variances égales | 7,361 | ,008 | ,710 | 78 | ,480 | ,312 | ,440 | -,564 | 1,189 |
| | Hypothèse de variances inégales | | | ,725 | 76,521 | ,470 | ,312 | ,431 | -,545 | 1,170 |
| البعد الثالث | Hypothèse de variances égales | ,092 | ,763 | ,218 | 78 | ,828 | ,066 | ,303 | -,538 | ,670 |
| | Hypothèse de variances inégales | | | ,217 | 75,100 | ,829 | ,066 | ,304 | -,540 | ,672 |
| الحياة الوظيفية_ جودة | Hypothèse de variances égales | 4,650 | ,034 | ,343 | 78 | ,733 | ,360 | 1,051 | -1,732 | 2,452 |
| | Hypothèse de variances inégales | | | ,349 | 77,218 | ,728 | ,360 | 1,031 | -1,693 | 2,414 |

ANOVA

الوظيفة_الحياة_جودة

| | Somme des carrés | ddl | Carré moyen | F | Sig. |
|--------------|------------------|-----|-------------|------|------|
| Intergroupes | 54,962 | 4 | 13,741 | ,620 | ,649 |
| Intragroupes | 1661,025 | 75 | 22,147 | | |
| Total | 1715,987 | 79 | | | |

الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية - برج بوعزيز

