

**تشخيص ابعاد جودة حياة العمل دراسة مسحية لأراء عينتنا من
العاملين في شركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية في نينوى**
م.م. سجي نذير حميد الصراف / جامعة الموصل / كلية الادارة والاقتصاد / ادارة اعمال
Sagahameed277@yahoo.com

تاريخ التقديم: 2018/6/11
تاريخ القبول: 2018/7/9

المستخلص

يمثل الهدف الأساسي للبحث الحالي تشخيص أهم ابعاد جودة حياة العمل لعينة من العاملين في شركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية في نينوى ، وتمثلت عينة البحث بـ 140 فردا من العاملين بشركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية في نينوى ، اذ تم جمع البيانات منها باعتماد المنهج المسحي وذلك من خلال استمارة استبانة اعدت لهذا الغرض. ولقد توصل البحث إلى نتيجة أساسية مفادها إن هناك خمسة عوامل أساسية تعد مقياسا لجودة حياة العمل وهي على وفق أهميتها : التمكين ، الصحة المنظمة ، بيئة العمل الداخلية ، التحفيز ، تنمية وتدريب العاملين. وأوصى البحث بضرورة اهتمام المنظمة مجتمع الدراسة بهذه العوامل عند العمل على تبني جودة حياة العمل والعمل على توفيرها بصورتها الصحيحة. وتمثل الاسهام الاساس للدراسة الحالية بتقديم تصنيف لعوامل جودة حياة العمل مستند الى اراء العاملين في منظمة مجتمع البحث، وهذا ما يعطي اهمية تطبيقية للبحث اذ يمكن لمنظمات الاعمال الافادة من نتائجه في توفير هذه العوامل والعمل على تقويتها لما لها من تأثيرات عالية على حياة العمل وبوصفها مقياسا لجودة حياة العمل.

المصطلحات الرئيسية للبحث/ جودة حياة العمل ، التمكين ، الصحة المنظمة ، شركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية نينوى.



مجلة العلوم
الاقتصادية والإدارية
العدد 108 المجلد 24
الصفحات 216-237



تشخيص ابعاد جودة حياة العمل دراسة مسحية لأراء عينة من العاملين في شركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية في نينوى

المحور الأول / منهجية البحث

المقدمة

اثر التغيرات الكبيرة التي يشهدها عالم الاعمال من تطور التقنيات والمعلومات وشبكات الاتصالات الى تنامي العديد من المشاكل والقيود التي قد تحد من كفاءة وفعالية منظمات الاعمال هذه التغيرات والاستراتيجيات المختلفة التي تؤثر بشكل او اخر على الافراد العاملين ومهاراتهم وقدراتهم، مما دفع منظمات الاعمال الى الاستجابة الى هذه المتغيرات من خلال التركيز على تفعيل دور الافراد العاملين والذي يعتبر من اهم الاصول التي تمتلكها المنظمة وبما يخدم اهدافها المختلفة، وهذا لن يتحقق إلا من خلال ايجاد بيئة عمل مشجعة تشعر الفرد العامل بالانتماء والأمان والاحترام مع الشعور العالي بالاستقرار، لان كل ذلك يؤدي الى شعور الفرد العامل بروح معنوية عالية ومن ثم مما ينعكس على سلوكه بما يخدم اهداف المنظمة واستراتيجيتها.

اذ سعت المنظمات في السنوات السابقة الى زيادة الانتاج عن طريق الضغط على الافراد في العمل، واستخدمت منظمات الاعمال التكنولوجيا المتقدمة في وقتها، حيث تمت معالجة العمل بشكل مرضي من خلال التكنولوجيا على حساب الفرد، فكان هناك حالات كان فيها المالكون لمنظمات الاعمال مستفيدين من الاستثمار التكنولوجي على حساب العمل أليدوي ادى هذا الى احداث اثر سلبي على بيئة العمل وعلى الفرد العامل نفسه (Yogesh,2016:269).

ففي السابق كان العمل ينسب الى بعض القيم الاخلاقية من قبل الافراد العاملين في العمل، فقد كان الفرد ينظر الى العمل على انه عبادة والعمل باخلاص والتزام ولكن الان لم يبق الفرد العامل على قيم العمل بل ينظر الى العمل الان من خلال راتبه وبيئة العمل والعلاقات الشخصية كما انه يعمل اذا كانت شروط العمل مفيدة وصالحة ومواتية معه، وعلى هذا النحو فان معايير العمل اخذت في التغيير من وقت لآخر.

أولاً : مشكلة البحث

أصبح سلوك الفرد مصدر قلق لكثير من منظمات الاعمال فهم يشعرون بغموض من بعض الأفعال والتصرفات التي قد يسلكها بعض الافراد داخل المنظمة والتي تعزى الى عدة عوامل قد تعود للفرد العامل او الى المنظمة التي يعمل بها والتي تختص بحياة عمل الفرد العامل، وان الكثير من الدراسات اجريت لتحديد العوامل المؤثرة في حياة العمل ولكن النتائج كانت مختلفة ولم يكن هنالك اتفاق على مجموعة معينة من العوامل، هذا مما يجعل الباب مفتوحا نحو المزيد من الدراسات في هذا المجال. ان مراجعة الادبيات في هذا الموضوع قد اثبت التباين في اراء الباحثين حول هذه العوامل، فبعض الدراسات اشارت الى خمسة من العوامل المؤثرة في جودة حياة العمل (Yogesh, 2016)، في حين اشار (Swang, 2015) الى وجود ثمانية عوامل، كما حددها (Lediana, 2013) في ثلاثة عوامل، وقد خلق هذا التباين ارباكاً لدى المستفيدين من هذه الدراسات سواء اكانوا اكاديميين او من المستفيدين لدى منظمات الاعمال وعند مراجعة الجدول (3) يتبين انه لا يوجد هناك عوامل متفق عليها من قبل الباحثين في جودة حياة العمل.

ولكن هناك خمسة عوامل ركزت عليها الدراسات وهي (بيئة العمل المادية، العوامل المادية، المشاركة في اتخاذ القرار، تدريب وتطوير العاملين، الصحة والسلامة المهنية) وقد قسمت الدراسات العامل الواحد الى عدة عوامل كما هي الحال في بيئة العمل والعوامل المادية والتدريب والتطوير مما ادى ذلك الى عدم وضوح الرؤية بخصوص العوامل المؤدية الى جودة حياة العمل والسؤال هنا يدور :

1. هل يمكن اعتماد مؤشرات قياس جودة حياة العمل (بيئة العمل المادية والعوامل المادية والمشاركة في اتخاذ القرار وتدريب وتطوير العاملين والصحة والسلامة المهنية) ام ان هناك متغيرات اخرى ؟
2. ما العوامل الاكثر تأثيرا في جودة حياة العمل في شركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية في محافظة نينوى من وجهة نظر العاملين في مجتمع البحث ؟



تشخيص ابعاد جودة حياة العمل دراسة مسحية لأراء عينة من العاملين في شركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية في نينوى

ثانياً: أهداف البحث

يتمثل الهدف الجوهري لهذا البحث استكمال ما تم التوصل اليه في الدراسات السابقة ، اذ ان الجدل حول عوامل جودة حياة العمل والتي من الممكن ان تكون ذات تأثير في جودة حياة العمل مازالت قائمة، لذا جاء البحث لاختبار خمسة عوامل اساسية تم اختيارها بناء على مراجعة الدراسات السابقة ، اما الاهمية الميدانية ستكون من خلال ما ستقدمه من نتائج يمكن ان يستفيد منها صناع القرار في شركة تعبئة الغاز والانتباه بشكل افضل الى العوامل المؤثرة في جودة حياة العمل الامر الذي يستدعي العمل على تشخيص هذه العوامل والعمل على تقويتها بشكل يخدم مصلحة الفرد العمال والشركة في الوقت نفسه .

ثالثاً : اهمية البحث

تأتي اهمية البحث كونه يتناول موضوعا حيويًا ومهما وهو جودة حياة العمل والذي يحظى باهتمام الباحثين في سلوك الافراد العاملين وسلوك منظمات الاعمال.

1. التعرف على اهم عوامل جودة حياة العمل في شركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية في نينوى.
2. اختبار مدى تمثيل مؤشرات القياس المستخدمة في الدراسة للعوامل الخمسة التي تم اختيارها بناء على الاديبيات والتمثلة (بيئة عمل المادية والعوامل المادية والمشاركة في اتخاذ القرار وتطوير العاملين والصحة والسلامة المهنية).

رابعاً : فرضيات البحث

- ينطلق البحث من خمس فرضيات رئيسية هي:
- أولاً- تؤثر بيئة العمل المادية في زيادة جودة حياة العمل
 - ثانياً- تؤثر العوامل المادية في زيادة جودة حياة العمل
 - ثالثاً- تؤثر المشاركة في اتخاذ القرار في زيادة جودة حياة العمل
 - رابعاً- تؤثر تطوير العاملين في زيادة جودة حياة العمل
 - خامساً- تؤثر الصحة والسلامة المهنية في زيادة جودة حياة العمل

خامساً : منهج البحث

استخدمت الباحثة الاسلوب الوصفي التحليلي ، اذ تم وصف المتغيرات ثم تحليلها ، ويعد هذا المنهج من المناهج الملائمة لمثل هذه البحوث ، كما تم اعداد استمارة استبانة اولية بوصفها مصدرا للوقوف على ابعاد جودة حياة العمل فضلا عن الكتب والمراجع وبعض الدراسات السابقة.

سادساً : حدود البحث

- 1.الحدود المكانية : تم البحث في محافظة نينوى و شمل البحث شركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية في نينوى .
- 2.الحدود الزمنية : انحصرت حدود البحث في المدة الزمنية التي تم فيها البحث والتي امتدت من شهر شباط 2018 الى ايار 2018.
- 3.الحدود البشرية : تم اجراء البحث على عينة من الافراد العاملين في شركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية في نينوى .

سابعاً : اسلوب جمع البيانات

اعتمد البحث على استبانة اعدت لهذا الغرض وتم عرضها على مجموعة من المحكمين المهتمين والمختصين¹ لغرض الوقوف على صدق المحتوى وثباته وقد ابدوا الموافقة على استمارة الاستبيان الذين ادرجوا ملاحظات عدة متعلقة ببعض الاسئلة وقامت الباحثة بالأخذ بالملاحظات وأجريت عليها التعديلات لتصل الى صورتها الرئيسية، وتكونت الاستمارة من ابعاد جودة حياة العمل، وتم استخدام مقياس (ليكرت الخماسي) بإجابات (اتفق بشدة ، اتفق ، محايد ، لا اتفق ، لا اتفق بشدة) وتم ادراج فقرات الاستبانة من مصادر اجنبية وعربية وكالاتي:

1 المحكمين : د . احمد يونس السبعواوي ، د . حسان محمد الخشاب ، د . صفاء دريس عبود ، د . رغدي يحي خروفة ، د . الاع عبد الموجود العاني



تشخيص ابعاد جودة حياة العمل دراسة مسحية لأراء عينة من العاملين في شركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية في نينوى

الجدول (1) يوضح متغيرات البحث ومؤشراته

الباحث	المؤشر	الابعاد	متغير البحث
دسوقي ، 2015	X1-X6	بيئة العمل المادية	جودة العمل
Teryima,etal,2016	X7-X12	العوامل المادية	
عفاف،2014	X13-X18	مشاركة في صنع القرارات	
Swamag,2014			
Yogesh,2016	X19-X24	تدريب وتطوير العاملين	
Mily&Yameni,2017			
Teryima,etal,2016	X25-30	الصحة والسلامة المهنية	
Mily&Yameni,2017			

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة

ثامناً : مجتمع وعينة البحث

تمثلت عينة البحث من الافراد العاملين في شركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية ، ونظرا لصعوبة جمع البيانات من جميع الافراد العاملين تم اختيار عينة من الافراد العاملين والبالغ عددهم 140 عاملا من اصل 220 من مجتمع البحث تم اختيارهم من مستويات مختلفة والسبب في ذلك لأنهم على دراية بأهم متطلبات العمل ولديهم القدرة على تشخيص تلك المتطلبات الخاصة بجودة حياة العمل من وجهة نظرهم ، وقد وزعت (140) استمارة استبائية وتم استرداد جميع الاستمارات وهي صالحة للتحليل ، ووفقا لذلك كانت الاستجابة بنسبة 100%.

الدراسات السابقة

1. دراسة البليبيسي 2012

عنوان الدراسة / جودة حياة العمل وأثرها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية:
الهدف من الدراسة

هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى جودة حياة العمل في المنظمات الخاصة في قطاع غزة، ودرجة الالتزام بتطبيق عناصر جودة حياة العمل داخل المنظمة ، وقد تكون مجتمع الدراسة من العاملين في المنظمات الخاصة في قطاع غزة حيث طبقت الدراسة على 53 منظمة من المجتمع الأصلي والبالغ حجمه 887 منظمة، وقد تم اختيار عينة طبقية عشوائية بلغت 265 فردا عاملا وتم استخدام الباحث أداة الاستبائية لجمع البيانات أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة فهي تتمتع المنظمات الخاصة في قطاع غزة بحياة وظيفية ذات جودة عالية، وأهم التوصيات كانت نتجه نحو توفير بيئة عمل صحية وآمنة تلبية شروط السلامة المهنية ، تحقق الأمان الوظيفي للعاملين وضمان شعورهم بالاستقرار.

2. دراسة نصار 2013

عنوان الدراسة / جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي , دراسة مقارنة بين دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم العالي:

الهدف من الدراسة

هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى جودة حياة العمل في كل من دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم الحكومي، وتحديد أثر عوامل جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي للعاملين في هاتين المؤسساتين ومن ثم مقارنة أثرها على الاستغراق الوظيفي للموظفين العاملين في هاتين المؤسساتين. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، كما استخدمت الاستبائية أداة لجمع البيانات وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية بلغت 406 مابين مدير مدرسة ومساعد مدير مدرسة من المؤسساتين من أصل 1257 موظفا يمثلون مجتمع الدراسة .



تشخيص ابعاد جودة حياة العمل دراسة مسحية لأراء عينة من العاملين في شركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية في نينوى

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول المجالات مجتمعة معاً تعزى إلى العمر، مكان العمل، المسمى الوظيفي، فضلاً عن وجود فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مجال تحقيق الذات تعزى لمتغير المؤهل العلمي، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول أثر جودة حياة العمل على تنمية الاستغراق الوظيفي تُعزى إلى عدد سنوات الخبرة في المنصب الحالي، أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة ضرورة الاهتمام برفع مستوى جودة حياة العمل في دائرتي التربية والتعليم في وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم، من خلال رفع الرواتب وتحسين نظام المكافآت.

3. دراسة Amraei, etal, 2015

The effect of quality of work life on empowerment and organizational citizenship behavior- Case Study: Refah kargaran Bank of Lorestan province

تأثير جودة حياة العمل على التمكين وسلوك المواطنة التنظيمية
(دراسة حالة : بنك رفاة كركران في ولاية لورستان)

الهدف من الدراسة

هدفت الدراسة التعرف إلى مدى تأثير جودة حياة العمل على التمكين وسلوك المواطنة التنظيمية للعاملين في بنك رفاة كركران في إيران، وللوصول لتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات من 64 موظف تم اختيارهم من أصل 160 موظف أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، لجودة حياة العمل دوراً هاماً في زيادة إنتاجية الموارد البشرية وفي رفع كفاءة المنظمات في السنوات الأخيرة. هنالك اتفاق على أن جودة حياة العمل تؤثر في التمكين وسلوك المواطنة، وجاءت التوصيات أنه يجب على المديرين الاهتمام بدرجة أكبر بأبعاد جودة حياة العمل

4. دراسة AFSAR, 2014

Impact of the Quality of Work-life on Organizational Commitment: A Comparative Study on Academicians Working for State and Foundation Universities in Turkey

تأثير جودة حياة العمل على الالتزام التنظيمي
: دراسة مقارنة على الأكاديميين في جامعات الدولة والخاصة في تركيا:

الهدف من الدراسة

هدفت الدراسة التعرف إلى مدى تأثير جودة حياة العمل على الالتزام التنظيمي، كما هدفت إلى معرفة أي من العوامل التالية أكثر تأثيراً على الالتزام التنظيمي للأكاديميين العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة في تركيا (جودة حياة العمل، اللقب العلمي، الراتب، سنوات الخدمة في المؤسسة، سنوات الخدمة في الموقع الحالي، نوع العمل دوام كامل أو جزئي، الحماية التنظيمية، الخصائص الديموغرافية)، كما بحثت الدراسة ما إذا كان هناك فرق كبير بين الالتزام العاطفي والالتزام المعياري والالتزام المستمر بين الأكاديميين العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة، وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، جودة حياة العمل لها تأثير إيجابي على عمل الأكاديميين، لا يوجد فرق كبير بين الأكاديميين العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة وجدت أن مستوى الالتزام المستمر للموظفين الحكوميين هو أعلى من العاملين في القطاع الخاص. وجاءت التوصيات بضرورة الاهتمام بجودة حياة العمل وتوفير درجة من الأمان والاستقرار المهني.



المحور الثاني / الإطار النظري

جودة حياة العمل

أولاً : مفهوم وأهمية واهداف جودة حياة العمل

1 مفهوم جودة حياة العمل

تعد جذور دراسة جودة حياة العمل الى الفلسفة الانسانية في علم الادارة والتي انطلقت مع تيار مدرسة العلاقات الانسانية للعالم (Mayoo) اذ ركز على الفرد والبيئة وكانت أفكاره تتجه نحو ان الفرد العامل شخص صالح (2 : Mily & yameni, 2017) ومع بداية الخمسينات من القرن الماضي زاد الاهتمام بموضوع جودة حياة العمل وفي تطور ملحوظ ، وكل باحث تناوله بمنظور يختلف عن الآخر ، اما في ستينات القرن الماضي بدأ علماء النفس بتطوير نظريات مختلفة ، مقترحين بوجود علاقة ايجابية بين جودة حياة العمل ومعنويات العاملين والإنتاجية ، كما ان تطور العلاقات الانسانية تعتبر من عوامل جودة حياة العمل ومن الممكن ان تؤدي الى تحسين كل من الانتاجية ورفع معنويات العاملين ، وتحسين جودة مكان العمل (Bharaathi,2011:48). اذ ظهر بشكل اكثر انتشار مع مدرسة علم السلوك للعالم (Mcgregor) فقد اوضح ان جودة حياة العمل تعمل على معالجة خمسة محاور متمثلة (فلسفة الادارة ، الوسائل المستخدمة لتطوير العاملين مهنيًا، البيئة المناخية المراد اجراء تعديلات عليها، المشاركة في تعديل واحد او اكثر من الابعاد المتعلقة بالوسط المهني من اجل ارضاء العاملين فالوضعية الجديدة المراد انشاها في جودة نوعية العمل (خالد ، بوحفص ، 2015 : 119) وهذا ما اكد عليه (Teryiam,etal,2016:268) ان جودة حياة العمل يمكن ان تكون لمجموعة من الاهداف والظروف التنظيمية وتعطي تصورات للعاملين بأنهم امنون وراضون وقادرون على النمو والتطور .

وبدء يظهر مصطلح جودة حياة العمل في فترة السبعينات وتحديدا في المؤتمر الدولي الذي عقد في نيويورك عام (1972) الذي تم فيه مناقشة علاقات العمل بشكل موسع وقد خرج المؤتمر بإنشاء المجلس الدولي لجودة حياة العمل والذي يهتم بتسهيل الابحاث في مجالات جودة حياة العمل (Yousuf,1995:1). وتم الاعتراف في المؤتمر بجودة حياة العمل بشكل جيد على انه بناء متعدد الابعاد ولديه مفاهيم رئيسة وكانت اساسها افضل نظام للمكافأة وارتفاع الاجور، فرص النمو، المشاركة ومجموعات العمل، زيادة الإنتاجية المنظمة (Yogesh,2016:297).

وينظر الى جودة حياة العمل على انها (جودة حياة علمية) اذ انها تركز على خلق ظروف عمل للفرد العامل في بيئة عمل صحية وداعمة ، كما يمكن النظر اليها على انها هدف ترغب المنظمات الاعمال بالوصول اليه ، ولتحقيق ذلك الهدف تحتاج المنظمات الى طرائق يتم من خلالها ادارة الافراد العاملين لتحقيقه، ويتأتى ذلك من خلال الفلسفة التي يتم اعتمادها لتحقيق جودة حياة العمل.

اذاً جودة حياة العمل ينظر اليها (Teryima,etal,2016:269) :

1. كهدف : من اجل تحسين الاداء التنظيمي من خلال انشاء المزيد من الاعمال المرضية والفعالة ، وبيئات عمل جيدة للأفراد في جميع المستويات ، هذا مما يشكل تحدياً للمنظمة
 2. كعملية : من خلال دعوة الى بذل جهود لتحقيق ذلك الهدف ، من خلال المشاركة النشطة للأفراد في جميع مجالات المنظمة اذ ان مشاركة الافراد العاملين يمكن ان تقدم اسهامات اكثر وضوحا في الاعمال ، ومشاعر ارتياح عالية ، والفخر بالانجاز والنمو الشخصي.
 3. كفلسفة : من خلال استعراض الفرد على انه (أصل) يتم تطويره ليكون قادر على الاسهام بالمعارف والمهارات والخبرات في عمله بالمنظمة ومن ثم الالتزام.
- (Ahmad, 2013:75) ان جودة حياة العمل استولت على العديد من المصطلحات مثل (تحسين العمل) (الاثراء الوظيفي) (مشاركة العمال) (الصناعة الديمقراطية) .
- ومن خلال ما تقدم يمكن دراج مجموعة من المفاهيم الخاصة بجودة حياة العمل على وفق اراء عدد من الباحثين المهتمين بهذا المجال والجدول(2) يوضح تلك المفاهيم.



تشخيص ابعاد جودة حياة العمل دراسة مسحية لأراء عينة من العاملين في شركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية في نينوى

جدول(2) يوضح مفاهيم جودة حياة العمل وفق آراء عدد من الباحثين

المفهوم	الباحث
سلطة للعاملين وفرصة لتطوير شعورهم واتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم وبيئة العمل وإنتاجيتهم وهي بصفة عامة تتضمن شروط عمل جيدة - صحية وسلامة العاملين والمدفوعات والفوائد جيدة، والإشراف الجيد.	Reddy,2010 : 827
هي المستوى الذي يكون فيه العاملون قادرين على تلبية احتياجاتهم الشخصية كاحترام الذات والرضا وفرص لاستخدام مواهبهم وتقديم مساهمتهم وتقييم السليم بما يضمن تحسين الانتاجية.	Mohamad,2012 : 24
مجموعة من السياسات والمزايا التي توفرها المنظمة لضمان وتحسين حياة العمل والشخصية للعاملين مما يؤثر على ادائهم والالتزام وولاء العاملين بشكل ايجابي ويزيد من جودة الاهداف التي يتم تحقيقها	نصار، 2013: 12
هو المكان الذي يعمل فيها الفرد ببيئة اجتماعية ومهنية يفترض ان يتفاعل العاملين مع عدد الافراد ويعملوا بالتنسيق بطريقة او اخرى وتضمن ظروف عمل مأمونة وصحية وجيدة واستمرارية الخدمات الجيدة وتقلل العلاقات السينة في ادارة العمل ، كما تضمن اوضاع عمل بدنية وعقلية امنة وتحديد ساعات عمل منطقية	swamg,2014 : 206
مجموعة من المتطلبات والبرامج التي تعنى بحياة العمل للأفراد وبينتاهما الخاصة الاجتماعية والثقافية والصحية، والذي من شأنه أن يعكس إيجاباً على أداء وأخلاقيات العاملين والذي بدوره يمكن أن يحد من حالات الفساد الإداري على مستوى الفرد والمنظمة، ومن ثم تحقيق أهداف المنظمة والفرد وكافة الأطراف ذات العلاقة بالمنظمة	ماضي، 2016: 19
مصطلح شامل يشمل جميع المدخلات الاصلية التي تهدف الى تحسين رضا العاملين وتعزيز الفعالية التنظيمية وتوفير بيئة عمل صحية تعطي تحسين اداء تنظيمي وفعالية وابتكار	Ramadan,2015:2249
بأنها الأنشطة والجهود التي تبذلها المنظمة من أجل إيجاد بيئة عمل إيجابية تستهدف حياة العاملين من أجل الوصول إلى رضا العاملين مما يؤثر بشكل إيجابي على إنتاجية المنظمة	الشنطي، 2016: 8
نشاط نفسي - اجتماعي يلبي احتياجات العاملين من متطلبات تكنولوجيا ، وهيكلي عمليات منظم ، هدفها الرئيسي خلق بيئة عمل جيدة يعمل العاملون معا بشكل تعاوني ويسهمون بأفضل ما لديهم لتحقيق اهداف المنظمة	Teryiam,etal,2016:270
فلسفة تهتم وتعنى باحتياجات العاملين من خلال تعديل المناخ العام في مكان العمل مما ينتج اعمال اكثر انسانية ينظر اليها العاملين على انها مظلة بموجبها يشعر العاملون بالارتياح الكامل وتعاونهم الصادق ودعمهم للإدارة لتحسين الانتاجية	Yogesh,2016:297
جميع المدخلات التنظيمية التي تؤدي الى رضا العاملين والتأثير عليهم ايجابيا .	Mily & Yameni2017 : 2
مجموعة من المبادرات الهدف منها تحسين التجربة الانسانية في مكان العمل وزيادة القدرة التنافسية للمنظمة عن طريق اعادة تصميم طبيعتها والحصول على المكاسب الانتاجية	Campos&Rueda,2017: 65

المصدر : الجدول من اعداد الباحثة

نستنتج من المفاهيم السابقة ان جودة حياة العمل هي فلسفة لإدارة الموارد البشرية قائمة على حياة الفرد العامل المهنية والجسدية والفكرية في بيئة عمله إذ انها وسيلة لتسهيل اشباع احتياجاته الانسانية والمنظمية بما فيها التعاون والترابط والانسجام والثقة بما يحقق ردود فعل ايجابية تتمثل بسعيهم لزيادة الانتاجية وتحقيق اهداف المنظمة . كما يمكن طرح بعض الاستنتاجات النظرية لجودة حياة العمل :

- (1) جودة حياة العمل وسيلة للتفكير في الفرد والمنظمة والعمل.
- (2) جودة حياة العمل تعد شيئا مختلفا لكل فرد عامل.
- (3) تعتبر جودة حياة العمل عملية مستمرة لتحقيق مجموعة من الاهداف كتحسين العمل، المشاركة في العمل، خلق رضا للعاملين الخ.



تشخيص ابعاد جودة حياة العمل دراسة مسحية لأراء عينة من العاملين في شركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية في نينوى

- 4) جودة حياة العمل ضرورية للمنظمة لجذب والاحتفاظ بالعاملين المهرة والأكفاء من اجل بقاء منظمة بشكل افضل وتحقق اداء متميز.
- 5) يختلف مفهوم جودة حياة العمل لدى الافراد حسب اعمارهم وأعمارهم ومستوياتهم.
- 6) تعمل جودة حياة العمل باتجاهين الاول ازالة الجوانب السلبية للعمل وظروفه ، والثاني هو تعديل شروط العمل لتعزيز قدرات وسلوك المهم للأفراد العاملين.

2) أهمية جودة حياة العمل

ان الاهتمام بمفهوم جودة حياة العمل جاء نتيجة التغيرات والاستراتيجيات المختلفة لمواجهة مشكلات العمل بشكل او بأخر بالإضافة الى مشكلات الافراد العاملين والتي تتعلق بأدائهم ومهاراتهم التي يمتلكونها، مما دفع منظمات الاعمال على الاستجابة الى هذه التغيرات من خلال التركيز على تفعيل دور الافراد العاملين بما يخدم اهدافها، ويتم ذلك من خلال الاهتمام بإيجاد بيئة عمل مشجعة تشعر الفرد بالانتماء والاستقرار والاحترام وتظهر معها مجموعة من الفوائد والمزايا الايجابية .

اذ يرى (Mily, Yameni,2017:2) ان أهمية جودة حياة العمل تتمثل بالاتي:

- 1) توفير ظروف عمل جيدة ومهمة للعاملين وتوسيع فرص العمل ومن ثم قوة اقتصادية للمنظمة.
 - 2) توفر مستوى عالي من الدافعية والارتياح والالتزام في العمل.
 - 3) مشاركة العاملين وتقييم افضل لأداء الافراد وفقا لأهداف المنظمة واحترام التجربة الفردية في عملهم.
 - 4) تحسين اداء العاملين مما يحسن اداء المنظمة.
- في حين ادرج (عفاف ، 2014 : 29) أهمية جودة حياة العمل على انها :
- 1) حل المشكلات جميعها سواء التي تتوجه نحو العاملين او المنظمة بأسلوب المشاركة
 - 2) تصميم أنظمة الاجور والمكافآت تجعل العاملين اكثر رضا عن عملهم وتحسين بيئة العمل من خلال تقليل ساعات العمل ، والحفاظ على سلامة العاملين بالمنظمة
 - 3) اعادة هيكلية الأنشطة ليصبح العمل لكثير رضا للعاملين
 - 4) الاهتمام بحقوق العاملين من خلال ايجاد بيئة عمل آمنة مهنية
 - 5) تقليل الصراعات بين العاملين عن طريق مناخ تنظيمي يسود فيه العلاقات الاجتماعية وروح التعاون
 - 6) زيادة التحسينات في السلوك العاملين بشكل ايجابي بما يؤول الى منافع من خلال زيادة كفاءة المنظمة وجودة الانتاج وتقليل من حوادث العمل والإصابات بين العاملين.
- اذن أهمية جودة حياة العمل توفر فرصة لإدارة وتنفيذ المواهب والقدرة على مواجهة التحديات التي تتطلب مبادرة مستقلة والتوجه الذاتي ، كما تعطي للفرد العامل الشعور بالفخر في ما يفعله في عمله والقيام بأداء متميز ودعم الاستراتيجية التنظيمية .

3) أهداف جودة حياة العمل

اصبحت جودة حياة العمل اداة هامة لمنظمات الاعمال من اجل بقاء و الحفاظ على العاملين لديها، فتسعى الى توفير بيئة عمل صحيحة من اجل الوصول الى افضل استثمار للعاملين ومن ثم تحقيق افضل اداء، ومن هنا يمكن ادراج الاهداف التي تحققها جودة حياة العمل وفق الاتي :

اذ يرى (الشنطي، 2016: 29-30) ان اهداف جودة حياة العمل

- 1) ايجاد بيئة عمل تنسجم وأهمية الموارد البشرية ودورها في التفوق النوعي على المنافسين.
- 2) جعل بيئة العمل مصدر جذب للعاملين الجيدين والمساعدة على زيادة انتماء العاملين وولائهم ويحقق التكامل. والتفاعل بين الاهداف المنظمة وأهدافهم وتقليص الحوادث وحجمها ونوعها الى ادنى مستوى ممكن.
- 3) الاسهام في الجودة والتعلم والإبداع .

في حين اضاف (Afsara,2015:132) (Mily,& Yameni,2017: 2)

- 1) اضعاف الطابع الانساني في مكان العمل
- 2) تحسين جودة خبرة العاملين لتحسين انتاجية وكفاءة المنظمة
- 3) اضعاف الطابع الديمقراطي على علاقات العمل



تشخيص ابعاد جودة حياة العمل دراسة مسحية لأراء عينة من العاملين في شركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية في نينوى

وبين (ماضي 2014 : 67) ان هدف جودة حياة العمل تكمن في :

- تدني دوران العمل في منظمات الاعمال
 - انخفاض معدلات الغياب في المنظمة
 - استثمار افضل للموارد البشرية
- كما يمكن ان تحقق جودة حياة العمل اهداف متمثلة بزيادة مستوى الانتاجية ،وتشعر الفرد العامل بالانتماء والاستقرار والامان والاحترام مما يدفع الفرد العامل لرفع الروح المعنوية لديه وتوجيه سلوكه بما يخدم اهداف المنظمة ،كما تساعد الافراد العاملين على العمل بروح الفريق المتعاون والمتناغم مع اهدافه.

ثانياً: خصائص وأبعاد (برامج) جودة حياة العمل

1) خصائص جودة حياة العمل

تعتبر جودة حياة العمل عن الظروف والبيئات المواتية في مكان العمل والتي تعزز وتدعم رضا العاملين من خلال توفير بعض الخصائص المهمة والتي لها تأثير كبير على اداء الافراد العاملين و سلوكياتهم داخل المنظمة او مع زملائهم في العمل.

اذ درج (Yogesh,2016: 277) (Teryima,etal,2016:271) (حلاوة، 2015 : 29) الاتي :

- توفير الرعاية الصحية المهنية
- وقت العمل المناسب
- توفير بيئة عمل معنوية داعمة لأداء العاملين
- الحفاظ على البعد النفسي للأفراد العاملين
- المشاركة الفعلية بين لأفراد العاملين وجميع المستويات الادارية بمختلف تخصصاتها
- اعادة تصميم العمل بما يتلاءم مع مستجدات التطور وطموحات الافراد العاملين
- فيما بين (خالد ، بوحفص ، 2015 : 123) ان الخصائص تشتمل على:
- نظام الاتصالات : اذ تعتبر المنظمة بيئة حيوية لمختلف أنشطة الاتصالات الرئيسية الرسمية من خلال تبادل المعلومات ونشرها
- نظم المقترحات : تفترض جودة الحياة العمل الجيدة برامج لمشاركة الافراد العاملين من خلال طرح افكارهم ومقترحاتهم الجديدة ومسؤولية الادارة هي متابعة وتطبيق تلك الافكار بعد الدراسة وتلقي التعليقات والتصرحات العامة وتعالج هذه الطريقة بواسطة (صندوق المقترحات).
- جهودات المنظمة : من خلال الاستخدام الامثل لقدراتها التنظيمية والإدارية وقدرتها على التوفيق بين اهداف الافراد العاملين وأهداف المنظمة .
- ويمكن القول أن جودة حياة العمل تتمثل في وجود بيئة عمل جيدة للأفراد العاملين مع توفير قدر عالي من العدالة في التعامل، ومبنية على الاحترام والثقة بقدرات الافراد العاملين مع توفير نظام منصف للترقيات.

2) أبعاد (برامج) جودة حياة العمل

برامج جودة حياة العمل تعمل على تطوير ظروف العمل التي تلبي احتياجات الافراد العاملين الاجتماعية والنفسية والاقتصادية اضافة الى متطلبات التطور التكنولوجي مع التركيز على خلق بيئة عمل قائمة على تعاون الافراد العاملين ومساهماتهم بتقديم افضل مالمديهم لتحقيق اهداف المنظمة لكون جودة حياة العمل تعد دعامة حقيقة من شأنها ان تقود المنظمة الى تحقيق نجاح المنظمة .

وتصور عدد من الباحثين ان جودة حياة العمل عبارة عن بناء متعدد الابعاد مترابطة مع بعضها تحتاج الى دراسة متأنية ، كما نظر اليها على انها مفهوم واسع النطاق يتضمن مكونات متنوعة تعمل مع بعضها البعض لخلق بيئة عمل مميزة.ومن هذا المنطلق يمكن ادراج جدول (3) يوضح اراء عدد من الباحثين حول ابعاد جودة حياة العمل والتي سيتم من خلاله اختيار مقياس جودة حياة العمل.



تشخيص ابعاد جودة حياة العمل دراسة مسحية لآراء عينة من العاملين في شركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية في نينوى

وبعد استعراض آراء الباحثين والكتاب حول أبعاد جودة الحياة العمل ترى الباحثة أن هناك اختلافاً بين الباحثين فيما يتعلق بأبعاد وبرامج جودة الحياة الوظيفية وتفسير كل بعد منها والذي يتناسب مع الهدف الذي نشأ من أجله البحث، والتي جمعت البيانات والإحصاءات اللازمة من أجلها إلا أن معظم الكتاب والباحثين اتفقوا على أن جودة الحياة العمل لا تقتصر على بعد دون آخر وإنما هي مجموعة أبعاد وعمليات متكاملة تشارك في تنفيذها كافة الإدارات الموجودة داخل المنظمة. ومن هذا المنطلق سيتم اختيار مجموعة من ابعاد جودة حياة العمل ليتم قياسها وهي الابعاد التي اتفق عليها اكثر الباحثين :

1. بيئة العمل المادية : تسعى العديد من المنظمات إلى إجراء تغييرات في بيئة العمل لجعلها أكثر راحة للأفراد العاملين ، وقد تحدث بعض منظمات الاعمال تغييرات جذرية وأساسية في بيئة العمل لتحسينها ، إذ تضم بيئة العمل عدة جوانب منها ما هو مادي ، نفسي ، اجتماعي ، إذ اوضحت العديد من الدراسات في مجال العلوم الصناعية اهمية بالغة لبيئة العمل لما لها تأثير مباشر على اداء الافراد (Shrivastava & Purang, 2012:640) وبيئة العمل هو المكان الذي يعمل فيه الفرد العامل وتضمن له ظروف عمل مؤاتية تدعم وتعزز حالة الارتياح للفرد العامل من خلال تزويده بظروف عمل مأمونة وصحية جيدة مع استمرار بتقديم الخدمات الجيدة كالإضاءة والحرارة والغلاف الجوي والضوضاء، تصميم المكتب، الآلات والتجهيزات، فرص النمو والتقدم ، اعمال بدنية وعقلية امنة (أمن مهني) ساعات عمل منطقية... الخ (Swang,2014:206) خلاصة القول إذ ما توفرت الظروف والإمكانيات المناسبة والجيدة للعمل في بيئة العمل ستكون عامل محفز للفرد العامل نحو سلوك ايجابي لأداء وإنتاجية متميزة ، ولكن إذا ما انخفضت تلك الامكانيات نحو مستويات متدنية ستؤدي بلا شك ضغوط بالتالي يؤدي الى انخفاض الانتاجية وكفاءتها او الاثنين معا.

2.العوامل المالية : ينبغي ان يكون هيكل التعويضات المالية للعاملين عادلاً" ومنصفاً" وهذا يتضمن رواتب وأجور معقولة للعاملين بحيث يمكن ان تبقى الفرد العامل على مستوى مرغوب فيه من الحياة الاجتماعية ، كما ينبغي ان يكون هيكل التعويضات مفهوماً بشكل واضح ،فالرضا عن العمل يعد الجزء الأكبر منه على الاجور والتعويض المقدم ،وان تكون الاجور على اساس العمل المنجز والمسؤوليات المناطة بالفرد العامل والمهارات الفردية والأداء (Yogesh,2016: 288) فالفرد العامل الان لا ينظر الى قيم العمل بل ينظر الى العمل من خلال الاجور والرواتب التي سيتقاضاها ،فالفرد يعمل بصورة متميزة وبأداء عالي إذا ما شعر ان التعويضات من اجور ورواتب التي يحصل عليها مؤاتية مع الجهد الذي يبذله والأداء الذي ينجزه (Mily,2017 :11) نستنتج ان نظام الاجور والرواتب والمكافآت من اهم الانظمة وأكثرها تأثيراً على الفرد العامل لأنها وسيلة لإشباع احتياجاته الأساسية في الحياة وشعوره بالأمان والاندماج في المجتمع مع شعور عالي باحترام الذات، والالتزام التنظيمي يرتفع مع انخفاض نسب الغياب للفرد العامل ولكن إذا ما شعر الفرد بضآلة او عدم كفاية الاجور او الحافز لإشباع احتياجاته او انها لا تقابل الجهود المبذولة في الاداء سيؤدي الى انخفاض الالتزام بأوقات الدوام مع اهمال للعمل ومن ثم انخفاض مستوى الالتزام بالعمل او الرغبة في الاداء.

3.المشاركة في اتخاذ القرار: تتمثل بحرية الفرد العامل باتخاذ القرار، إذ يقوم بتخطيط وتنسيق ومراقبة الأنشطة ذات الصلة بالعمل ، ويشمل فرص اخرى مختلفة من الاستقلالية في العمل من خلال قدرتهم في الوصول الى المعلومات ذات الصلة بمهامهم بالتالي زيادة النمو المعرفي ونقله بين العاملين)، (Swang,2014:210). وتعتبر عملية المشاركة في اتخاذ القرارات كعامل تحفيزي للأفراد العاملين من خلال الاساليب التي تتضمنها عملية المشاركة والتي تساعد في تحسين الاداء وتنمية قدرات الافراد العاملين الفكرية وتأهيلهم لان يكونوا قادة في المستقبل ، وعملية المشاركة تتضمن جهودات مشتركة من الآراء والأفكار والاقتراحات والاتصالات والتحليلات والتقييم الذي يقوم بها الافراد العاملين داخل المنظمة مع قدرة الافراد في مواجهة وحل المشاكل التي قد يتعرض لها اثناء تأدية مهامه في العمل ، فعملية المشاركة تحقق العديد من المزايا كتحقيق درجة عالية من الرضا والالتزام لدى العاملين وزيادة الانتاجية وتخفيض معدلات الحوادث مع الحصول على آراء ومقترحات وأفكار ابداعية وابتكارية (الشنطي، 2016 :20-22). يمكن القول ان توفر المشاركة في اتخاذ القرارات للأفراد العاملين له اهمية في توفير جو من الارتياح للفرد العامل والقضاء على التوتر وشد الاعصاب لان المشاركة في اتخاذ القرار قد تعطي للفرد العامل درجة من حرية الرأي والقدرة على ممارسة مهامه بكل يسر وسهولة دون الاكتراث الى بعض العقبات التي قد يتعرض لها اثناء عمله .



تشخيص ابعاد جودة حياة العمل دراسة مسحية لآراء عينة من العاملين في شركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية في نينوى

4. تدريب وتطوير العاملين : هو نشاط تنظيمي يهدف الى تحسين اداء الافراد وجماعات العمل، وجودة حياة العمل تضمن الفرص التي يوفرها التدريب والتطوير لتنمية قدرات الفرد العامل وتشجيع الادارة على تقدم الفرد العامل نحو ادارة الاداء بشكل متميز مع توفير ظروف جيدة لزيادة التمكين الشخصي وتنمية مهارات الفرد العامل (Swamg,2014: 208) ان عملية التدريب والتطوير من اهم مقومات التنمية ، وكفاءة الاداء التي تعتمد عليها منظمات الاعمال في مواجهة الضغوطات والتحديات الانسانية والتقنية ، اذ اننا نجد اليوم في العديد من منظمات الاعمال تعتمد مبدأ (من لا يتقدم يتقدم)، فهي تضع في نصب اعينها قاداتها تدريب وتنمية الافراد العاملين من خلال نقل المهارات اليدوية ثم تطويرها هذه المهارات لجعل اليد العاملة مؤهلة وقادرة على ممارسة مهام بأعلى مستوى وتعتبر أبسط خطوة للتكيف والتقدم (البرعصي، 2015 : 46) اذن تتضمن عملية التدريب والتطوير مجموعة من الاجراءات التي تستهدف عدم تقادم (تآكل) مهارات وخبرات العاملين اذن هي برامج لصيانة الافراد العاملين.

5. الصحة والسلامة المهنية : ان الافراد العاملين عرضه للإصابات في عملهم ، حيث ان العمل غني بالعديد من السلوكيات الايجابية او السلبية والتي قد تؤدي الى احداث بعض الاضرار او الاصابات للأفراد العاملين. وباعتبار أن إدارة المنظمة هي المسؤولة عن صحة العاملين لديها، فقد تلعب الرعاية الصحية دوراً مهماً في تحسين جودة حياة العاملين. اذ ان التشريعات القانونية في الكثير من الدول تفرض على منظمات الاعمال أن تتقيد التزاماتها الافراد العاملين لديها و يتم ذلك من خلال تقديم خدمات طبية تستهدف الاهتمام بالنواحي الصحية والمعنوية والنفسية للعاملين. (عفاف، 2014 : 33).

جدول (3) يوضح آراء الباحثين لأبعاد جودة حياة العمل

البيد	الباحث	ت.	ظروف العمل العادية	خصائص العمل	العلاقات بين الحياة والعمل	تقديم المظالم	المشاركة في القرار	عوامل مالية	الصحة والأمان	علاقات العمل	تحقيق الذات	الإشراف	الاتصال	كفاية الموارد	تطوير العاملين	مسار العمل	قوة الإدارة لحل المشكلات	سلوك القيادة	الثقافة التنظيمية	التوقعات	النقل	ساعات العمل	تكميل اجتماعي	عبء العمل	تقديم الأداء	الرضا الوظيفي	المساواة	المجموع
1	البليبيسي، 2012	8	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8	
2	Chandran&Sinha2012	7	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	7	
3	Mohamad,2014	6	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6	
4	Lediana,2013	3	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	3	
5	Fapohund,2013	10	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10	
6	ماضي ، 2014	8	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8	
7	Swamg,2014	8	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8	
8	عفاف ، 2014	5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	
9	خالد ، بوحفص ، 2015	7	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	7	
10	محمود ، 2015	5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	
11	دسوقي، 2015	5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	
12	Yogesh,2016	5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	
13	زاهر ، 2016	4	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	4	
14	Teryima, etal,2016	5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	
15	ماضي، 2016	4	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	4	
16	Yameni, & Mily 2017	4	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	4	
17	العمرى ، يافي ، 2017	6	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6	
18	Campos&Rueda ,2017	3	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	3	
19	Mohamad,2014	1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	1	
20	Mily&yamen,2017	1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	1	
21	Campos&Rueda ,2017	1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	1	
	المجموع		17	6	7	1	7	7	8	7	4	5	2	2	9	5	2	2	1	2	2	2	3	1	1	1		
	النسبة %		80	28	33	4	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33		

المصدر : الجدول من اعداد الباحثة



المحور الثالث / التحليل العاملي لبيانات البحث

اعتمد البحث الحالية أسلوب التحليل العاملي من أجل اختبار فرضيات البحث وتشخيص العوامل الخاصة بجودة حياة العمل التي تواجه شركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية من وجهة نظر الافراد العاملين . ان الاسباب الاساسية لتبني التحليل العاملي الاستكشافي في الدراسة الحالية هي اختزال تعدد المتغيرات المقاسة او مؤشرات القياس الى عدد قليل من العوامل التي تلخصها والكشف عن البنية العاملية الكامنة او مساحات الدلالة المشتركة التي تكمن وراء تعدد المتغيرات المقاسة (تيفزة، 2012 : 21) ان الغاية الاساسية من استخدام التحليل العاملي الاستكشافي في الدراسة الحالية هو ايجاد مجموعة العوامل الكامنة التي تنطوي تحتها مؤشرات القياس الـ 30 (فقرات استمارة الاستبانة) والتي تم استخدامها في البحث الحالي لقياس العوامل لجودة حياة العمل ، والكشف عن البنية العاملة لهذه المؤشرات. ولقد تمت عملية التحليل وفقاً لخمس خطوات منهجية اعتمدت وفقاً لرأي (Williams, et al, 2010) والتي كانت على النحو الآتي:

الخطوة الاولى : التأكد من صلاحية البيانات للتحليل العاملي

يمثل حجم العينة أهم المتطلبات الرئيسية التي يجب مراعاتها عند اعتماد أسلوب التحليل العاملي إذ أولت العديد من الدراسات أهمية كبيرة لتحديد حجم العينة لهذا الأسلوب الاحصائي. وعلى الرغم من هذا الاهتمام إلا أنه لا زال هناك حالة من عدم اتفاق على حجم العينة المطلوب اجراء التحليل العاملي فمنهم من يرى ان حجم العينة للتحليل العاملي من المفترض أن يكون (100) فرداً، في حين يشير آخرون الى أن المدى المقبول لحجم العينة هو بين (100 - 200) فرد. ولقد وضع عدد من الباحثين قاعدة (N:p ratio) بوصفها أساساً لتحديد حجم العينة في التحليل العاملي إذ تمثل N عدد المفردات في حين أن p يشير إلى عدد المتغيرات (السبعوي، حيدر، 2018: 12). وأشار (Hair, et al, 2014) إلى أن الأساس الأكثر مقبولية بين الدارسين هو (10 :1) أي عشر مفردات لكل متغير، في حين هناك دراسات تتفق حول اعتماد معيار (5 :1) خمس مفردات لكل متغير، ولغرض الوصول إلى المستوى الملائم من حجم العينة قامت الباحثة بجمع 140 استمارة استبانة وهو ما يتطابق مع الكثير من الدراسات والتي تشير الى أن يكون حجم العينة أكبر من 100 أو مقارنة لـ 200 ، ووفقاً لقاعدة (N:p ratio) فإن الدراسة الحالية قد حققت النسبة 5:1 أي أن لكل متغير كان هناك خمس مفردات، وهذا ما يعد نسبة مقبولة وفقاً لعدد من الدراسات. فضلاً عن ذلك ، يشير (السبعوي ، حيدر ، 2018 : 13) إلى ضرورة التأكد من مسائل معينة في مصفوفة الارتباط وهي:

1) يجب أن تكون القيمة المطلقة لمحدد مصفوفة الارتباطات أكبر من (0.00001) فإذا كانت أكبر من هذه القيمة دل ذلك على عدم وجود ارتباطات مرتفعة أو عدم وجود اعتماد خطي بين متغيرات الدراسة ولقد تحقق هذا الشرط إذا كانت القيمة المطلقة لمحدد مصفوفة الارتباط (2,648).

2) ينبغي أن يكون اختبار Bartlett's Test of Sphericity دالاً إحصائياً (ألفا دون 0.5) وهذا يفيد بأن مصفوفة الارتباطات ليست مصفوفة أحادية (خالية من العلاقات) إنما تتوافر على الحد الأدنى من العلاقات (الارتباطات بين المتغيرات). ولقد تحقق هذا الشرط أيضاً إذا كانت قيمة Bartlett's Test of Sphericity (568) وبمستوى معنوية دالة إحصائياً بقيمة (0.000).

3) يجب أن يكون اختبار Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) للمصفوفة كافة أعلى من 0.50 وفقاً لمحك كايبر، وهو مقياس عام لكفاية المعاينة ويدل أيضاً بأن الارتباطات عموماً في المستوى المقبول. ولقد تحقق هذا الشرط إذ بلغت قيمة Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) (0.634) وهي قيمة أعلى من 0.50 وفي هذا إشارة إلى أن مستوى الارتباط بين كل متغير بالمتغيرات الأخرى في مصفوفة الارتباطات كافية لإجراء التحليل العاملي.

الخطوة الثانية : اختيار اسلوب استخلاص العوامل

يعد اسلوب تحليل المكونات الأساسية وطريقة المحاور الرئيسية من الاساليب الأكثر شيوعاً واستعمالاً في الدراسات، وفيما يتعلق بالأفضلية في الطريقتين فإن كل من الطريقتين لا توجد بينها فروقات اساسية وبخاصة عندما تكون المتغيرات ذات مصداقية عالية أو عندما يكون عدد المتغيرات أكثر من 30. ولكن طريقة تحليل المكونات الرئيسية تمثل الطريقة الافتراضية في الكثير من البرامجيات الإحصائية وذلك لكونها الطريقة الأكثر استخداماً في التحليل العاملي (Williams et al., 2010 : 6).



تشخيص ابعاد جودة حياة العمل دراسة مسحية لآراء عينة من العاملين في شركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية في نينوى

الخطوة الثالثة : تحديد المعيار أو المحك الخاص بعدد العوامل المستخرجة

تمثل مسألة تحديد المعيار لمجموعة من العوامل المستخرجة إحدى أهم الخطوات في التحليل العاملي ، وهذا ما وجه الدارسين الى استعمال العديد من المعايير الخاصة بتحديد عدد العوامل المستخرجة ومنها (محك تايركر) (وهمفري وكومب وكايزر)، ويضيف البعض الآخر محك التباين المفسر وطريقة التحليل الموازي ومحك المعنى أو الدلالة النظرية ومحك اختبار المنحدر لكاتيل وطريقة قيم الشيوخ أو الاشتراكيات وفحص مصفوفة البواقي. والمحكات التي سوف تستخدم في الدراسة الحالية هي (السبعوي، حيدر، 2018: 16):

(1) محك كايزر: يعتبر الأكثر شيوعاً واستخداماً، وهو محك رياضي في طبيعته اقترحه جوتمان (Guttman-1954)، ووفقاً لهذا المحك فإنه يتطلب مراجعة الجذر الكامن للعوامل الناتجة وعلى أن تقبل العوامل التي يزيد جذرها الكامن على الواحد الصحيح فهي عوامل عامة. ويبدو هذا الأسلوب صالحاً ومناسباً على وجه الخصوص لطريقة كالمكونات الأساسية. ويلاحظ من خلال الجدول (4) أن الجذر الكامن لكل عامل من العوامل التي تم التوصل إليها في التحليل كان أكبر من الواحد الصحيح وكانت القيم للعوامل المستخرجة بين (8,303) و (2,007).

(2) محك نسبة التباين المفسر: يعتمد هذا المحك بالتركيز على نسبة التباين التراكمي الذي تفسره العوامل التي يتم استخراجها بالتتابع وأهمية هذا المحك تكمن في أنها تؤكد على الأهمية التطبيقية لمدى قدرة العوامل المنتقاة على استيعاب أو تمثيل المعلومات (تفسير التباين) في البيانات وتستمر الباحثة في استخراج العوامل أو يحدد من النتائج عدد العوامل التي تفسر نسبة تباين تصل إلى 70 او 80% ، غير أنه من النادر في العلوم الاجتماعية تحقيق مستويات مرتفعة من التباين المفسر من طرف العوامل بل مستويات ادنى من ذلك، وفيما يتعلق ببيانات الدراسة الحالية فيلاحظ أن نسبة التباين المفسر للعوامل الخمسة المستخرجة كان (70,647%)، وتشير هذه النسبة إلى إمكانية العوامل الخمسة التي استخرجت على تفسير عوامل جودة حياة العمل.

(3) طريقة قيم الشيوخ: هي مجموع مربع تحميلات العامل على المتغيرات المختلفة والتي تستخلص في المصفوفة العاملية. أن كل متغير يسهم بحجم مختلف في كل عامل من العوامل ومجموع مربعات هذه الإسهامات هي قيمة الاشتراكيات ، ووفقاً لهذا المعيار فإن قيم الشيوخ يجب أن لا تقل عن 0.50 كقيمة قطع تفصل بين قيم الشيوخ المرتفعة وقيم الشيوخ المنخفضة ويلاحظ من خلال النظر في الجدول (5) إن جميع قيم الشيوخ لا تقل عن 0.50 وتراوحت بين (0.412) و(0.861)، وتشير هذه المعطيات إلى أن العوامل الخمسة المستخرجة تمكنت من تمثيل المعلومات التي تحتويها كل متغير من متغيرات قياس ابعاد جودة حياة العمل.

الجدول(4) الجذور المميزة والتباين المفسر للعوامل

العوامل	Initial Eigen values الجذور المميزة			Extraction Sums of Squared Loadings مجموع المربعات المستخلصة لقيم التشيع		
	الكلية	نسب تباين العامل	نسبة تباين المجتمع	الكلية	نسبة تباين العامل	نسبة تباين المجتمع
1	8.303	27.677	27.677	8.303	27.677	23.755
2	5.262	17.540	45.217	5.262	45.217	38.735
3	3.171	10.570	55.788	3.171	55.788	51.968
4	2.459	8.195	63.983	2.459	63.983	62.866
5	2.007	6.691	63.983	2.007	70.674	70.647
6	.882	2.939	70.647			
7	.743	2.477	73.613			
8	.675	2.248	76.090			
9	.633	2.109	78.388			
10	.545	1.817	80.447			
11	.529	1.763	82.264			
12	.501	1.671	84.027			
13	.465	1.551	85.698			
14	.422	1.407	87.249			
15	.383	1.275	88.656			
16	.338	1.126	89.932			



تشخيص ابعاد جودة حياة العمل دراسة مسحية لأراء عينة من العاملين في شركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية في نينوى

17	.315	1.049	91.058			
18	.286	.952	92.107			
19	.272	.906	93.059			
20	.247	.823	93.965			
21	.219	.729	94.788			
22	.203	.678	95.517			
23	.184	.614	96.195			
24	.177	.589	96.809			
25	.156	.521	97.398			
26	.147	.489	98.407			
27	.139	.463	98.871			
28	.131	437	99.308			
29	.126	419	99.726			
30	.082	.274	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

المصدر : الجدول من اعداد الباحثة

الخطوة الرابعة : اختيار أسلوب التدوير

إن الغاية الأساسية من عملية التدوير تتمثل في التوصل إلى تكوين تشكيل مجموعة مناسبة من العوامل له معنى ويمكن تفسيرها، وهناك نوعان من التدوير وهما التدوير المتعامد والتدوير المائل وكلا النوعين ينطلق من افتراضات مختلفة، ولكن يشتركان في غاية تحقيق البنية البسيطة لتبسط عملية التفسير، وتعد طريقة الفارم اكس إحدى طرائق التدوير المتعامد وتعد هذه الطريقة الأكثر شيوعاً واستعمالاً من قبل الباحثين (Ostello & Osborne, 2005). التي ستستعمل في هذه الدراسة أيضاً. وتركز هذه الطريقة على تبسيط تشبعات المتغيرات على كل عامل، أي تلجأ إلى تبسيط أعمدة التشبعات (التشبعات داخل كل عامل) بدلاً من تبسيط تشبعات الصفوف (التشبعات بين أو عبر العوامل)، الأمر الذي ينسجم مع خاصية البنية البسيطة لتشبعات العوامل ويسهل من عملية تفسيرها، ويمكن من التمييز الواضح للعوامل بإظهار المتغيرات ذات التشبع المرتفع على العامل (تيفزة، 2012: 70). وبعد اعتماد طريقة الفارماكس كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول (5)

الجدول (5) مصفوفة العوامل بعد تدوير المحاور

فقرات القياس	العوامل					الشيوع	اسم العامل
	1	2	3	4	5		
X1	.930					.793	العامل الخامس تدريب وتطوير العاملين
X2	.901					.722	
X3	.893					.721	
X4	.888					.660	
X5	.871					.505	
X6	.869					.684	
X7	.868					.731	
X8	.845					.553	
X9	.840					.607	
X10		.838				.552	العامل الرابع / العوامل المالية
X11		.746				.412	
X12		.753				.607	
X13		.735				.571	
X14		.716				.421	
X15		.673				.790	
X16		.632				.735	
X17		.584				.769	



تشخيص ابعاد جودة حياة العمل دراسة مسحية لأراء عينة من العاملين في شركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية في نينوى

X18		.828		.789	العامل الثالث/بيئة العمل المادية	
X19		.808		.769		
X20		.807		.809		
X21		.790		.805		
X22		.753		.828		
X23		.683		.731		
X24			.918	.774	العامل الرابع / الصحة والسلامة المنتظمة	
X25			.892	.780		
X26			.890	.760		
X27			.861	.861	العامل الاول / المشاركة في اتخاذ القرارات	
X28				.888		.758
X29				.866		.810
X30				.848		.807

Extraction Method :Principal Component Analysis .

Rotation Method : Varimax with Kaiser Normalization .

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة

الخطوة الخامسة : تفسير النتائج

يتم في هذه الخطوة تفسير نتائج التحليل العاملي وفقا لمتغيرات البحث والتي تتضمن تفسير العامل وإعطاء عنوان (تسمية) للعامل ، ومن اجل اعطاء تلك التسمية هنالك شرط اساسي يتمثل في ان يكون عدد المتغيرات المحتملة على عامل واحد لا يقل عن (2-3) متغيرات ليكون العامل ذو مغزى (Williams,et al 2010). ويمكن القول ان جدول (5) والخاص بالعوامل التي تم استخلاصها من التحليل هو ان العامل الاول حصل على معدل (674 ، 70 %) من التباين الكلي ، اذ يعد العامل الاكثر اهمية في تفسير عوامل جودة حياة العمل مما يعني انه فسر ما نسبته (674 ، 70 %) من التباين الكلي. اما بالنسبة لبقية العوامل الاربعة فيمكن تفسير اهميتها وفق الاتي :

العامل الثاني(983 ، 63 %) والثالث بنسبة (788 ، 55 %) اما الرابع جاء بنسبة (217 ، 45 %) والأخير الخامس كان بنسبة (27,677 %) والعوامل الخمسة فسرت ما معدله (674 ، 70 %) من قيم التباين الكلي .

اما فيما يتعلق بتسمية العوامل المستخلصة يمكن تفسير النتائج وفق جداول (4 ، 5) وعمل النحو الاتي :

العامل الاول : المشاركة في اتخاذ القرارات

يمثل هذا العامل من اهم العوامل التي تفسر ظاهرة تشارك الافراد العاملين في مختلف جوانب الحياة المهنية داخل المنظمة والذي جاء بالمرتبة الاولى من حيث الأهمية ، وكانت قيمة التباين المفسر من هذا العامل (70,674 %) اما النسبة المئوية المتراكمة للتباين المفسر من هذا العامل 70,674 % وقد تكون من (3) فقرات قياس تمثلت (X15,X16,X17) ويشير هذا العامل ضرورة ترك الافراد العاملين ان يؤدون المهام والواجبات بالطرائق التي يرونها مناسبة في اداءهم وبما يتفق مع مهام وواجبات الملقة على عاتقهم مع ضرورة اوصول الافراد العاملين جميع المعلومات التي من شأنها تعزز ادايتهم بتفوق ونجاح مع اوصول المعلومة بالوقت المناسب اذ ان حصول الافراد العاملين على المعلومات وافية عن العمل بالوقت المناسب وبالذقة المطلوبة مع اعطاء الحرية بأداء واجباتهم ومهامهم بالطريقة التي يرونها افضل يساعد ذلك على حل المشاكل التي قد يتعرض لها الافراد العاملين في عملهم اضافة الى وجود نوع من التشارك بين الافراد العاملين في حل المشاكل التي قد يتعرضون لها. وهذا ما اكد عليه (Swang,2014,218) ان المشاركة في صنع المهام والواجبات المتعلقة بأدائهم يعطي درجة ممتازة في رؤيتهم بان حياة العمل لديهم ذات جودة عالية .



تشخيص ابعاد جودة حياة العمل دراسة مسحية لآراء عينة من العاملين في شركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية في نينوى

العامل الثاني : الصحة والسلامة المهنية

جاء في الترتيب الثاني من اهمية العوامل الخاصة في جودة حياة العمل وتحت مسمى الصحة المنظمة ، اذ يشير هذا العامل الى اهم المتغيرات الخاصة بصحة البيئة المنظمة والتي قد تواجه الافراد العاملين داخل المنظمة . اذ كانت قيمة التباين الفردي المفسر لهذا العامل 63,983% ، اما النسبة المئوية المتراكمة للتباين المفسر فبلغت 62,866% وأسهمت ثلاثة متغيرات في تشكيل هذا العامل (X28,X29 ,X30) اذ اشارت الى ان ضرورة التعاون بين الافراد العاملين داخل المنظمة لمواجهة مخاطر العمل محتملة الحدوث كما يستدعي من المنظمة الاهتمام بالصحة والسلامة المهنية ومواكبة التطورات الحاصلة في هذا المجال بما يخدم الافراد العاملين والمنظمة على حد سواء، مع ضرورة القيام بإجراءات قانونية رادعة لمعاينة الافراد العاملين الذين لا يلتزمون بإجراءات السلامة المهنية والتعامل مع مخاطر العمل بشكل اكثر حذرا ، فضلا على ضرورة تقديم الدعم المادي لتطبيق برامج الصحة المنظمة عن طريق التعاقدات الخارجية التي تؤمن اسلوب العمل وكيفية تطبيق تلك البرامج مع الاهتمام بتدريب العاملين على كيفية التعامل مع تلك البرامج ووطر تطويرها، ويعد هذا العامل واحدا من العوامل التي اكدتها دراسة (Yogesh,2016).

العامل الثالث : بيئة العمل المادية

يمثل هذا العامل واحد من اهم النتائج التي افرزتها نتائج التحليل العاملي اذ بينت نتائج التحليل انه يحتل المرتبة الثالثة من حيث الاهمية اذ بلغت قيمة التباين الفردي المفسر من هذا العامل 55,788% اما النسبة المئوية المتراكمة للتباين المفسر فقد بلغت 51,968% وأسهمت ستة فقرات قياس لتشكيل هذا العامل متمثلة (X1,X2,X3,X4,X5,X6) اذ يعد بيئة العمل الداخلية من العوامل المهمة التي تحدد جودة حياة العمل لدى الافراد العاملين لما لها تأثير على اداءهم وعلى سلوكياتهم داخل المنظمة اذ ان عمل الافراد العاملين داخل المنظمة كلما اتسم بالثقة وجو يسوده الاحترام والتقدير بين الافراد العاملين كلما كان حياة العمل للفرد العامل تنسم بوجودتها ، مع اهتمام ادارة المنظمة بتوفير ظروف عمل مادية متميزة وذلك من خلال توفير تجهيزات مكتبية مناسبة لطبيعة العمل وساعات العمل التي يقضيها الفرد العامل عليها وما يتخللها من توفير الانارة والحرارة والرطوبة والضوضاء... الخ من عوامل فيزيقية مهمة تخص الفرد العامل ودرجة الراحة التي يشعر بها في عمله ، مع مراعاة توفير برامج تكنولوجيا متطورة لأداء المهامهم بصورة اكثر كفاءة وفاعلية لمواكبة التطورات الحاصلة في المجتمعات المتقدمة ، كما اكد الباحثان (Mohamad,2012) (العمرى، يافي ، 2017) ان بيئة العمل المادية ممكن ان تساهم في زيادة لجودة حياة العمل وترفع من مستوى اداءهم المنظمي.

العامل الرابع : العوامل المالية

جاء عامل التحفيز في المرتبة الرابعة من حيث الاهمية من بين العوامل التي تفسر جودة حياة العمل . اذ كانت قيمة التباين الفردي المفسر من هذا العامل 45,217% اما النسبة المئوية المتراكمة للتباين المفسر فبلغت 38,735% وقد اسهمت فقرات القياس (X7,X8,X9,X10,X11,X12,X13,X14,X15) في تفسير هذا العامل. اي ان نظام الاجور والمكافآت تعتبر من الامور المهمة لدى الافراد العاملين وخاصة اذ ماكانت تنسم بالعدالة والإنصاف في توزيعها ، كما تعتبر المشاركة للأفراد العاملين في اتخاذ القرارات الخاصة بواجباتهم المهنية التخصصية تعتبر من اهم الحوافز ذات الطابع المعنوي لما له تأثير في اشعار الفرد العامل بأهميته الشخصية وجودة حياة العمل الذي يمارسه وبالتالي ينعكس على ادائه كما ان ابداء الآراء والمقترحات والتعبير عن الأفكار امام الادارة المنظمة من قبل الافراد العاملين ايضا نوع من انواع التحفيز المعنوي الذي يقدم الفرد على تحقيق ذاته الشخصية وإشعاره بأن شخصه ذو اهمية في عمله وآراءه مهمة لدى ادارة المنظمة . اذن نستنتج ان للحوافز بنوعها المادي والمعنوي ذو اهمية عالية ويعتبر كمقياس مهم لقياس جودة حياة العمل وهذا ما اكدت عليه اغلب الدراسات ومن ضمنها دراسة (Yogesh,2016) (Teryima, etal, 2016) (Mily,Yameni,2017)(Chandran&Sinha2012) التي أكدت ان تحقيق ذات الفرد العامل تعتبر من الامور المهمة التي يأخذها الفرد العامل بتصوراته حول جودة حياة العمل.



تشخيص ابعاد جودة حياة العمل دراسة مسحية لآراء عينة من العاملين في شركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية في نينوى

العامل الخامس : تدريب وتطوير الافراد العاملين

يتمثل العامل الخامس بتسعة فقرات تتعلق بتنمية وتطوير الافراد العاملين وكانت قيمة التباين الخاص لهذا العمل 27,677% اما النسبة المنوية المتراكمة للتباين المفسر فبلغت 23,755%، ولقد اسهمت فقرات (X18,X19,X20,X21,X22,X23,X24,X25,X26) في تفسير هذا العامل، اي ان عملية تنمية وتطوير الافراد العاملين تسهم في اشعار الافراد العاملين بجودة حياة العمل الذي يمارسونه، اذ ان اعطاء ادارة المنظمة الاهمية في توفير برامج تدريبية لتطوير وتدريب الافراد العاملين على جميع المهام الفنية والإدارية على حدا سواء وبصورة عادلة وبفرص متساوية تعطي لحياة العمل فلسفة قائمة على جودة أفرادها العاملين ، مع عدم اغفال اهمية فسخ المجال اما الافراد العاملين لإجراء دراسات وبحوث علمية وموضوعية من اجل تعزيز الاداء الافضل والوقوف على العقبات التي تقف حائل امام اداءهم ، اذ ان التدريب يفسح المجال امام العاملين في تحديد اهداف عملهم وكيفية انجازها كما قد تفسح المجال لهم في مشاركة الادارة في وضع بعض الانظمة القوانين والاجراءات الخاصة بأداء المنظمة مع توفير برامج تدريبية للصحة والسلامة المهنية. وقد اكدت دراسات (Mily,Yameni,2017) (Swang,2014) على اهمية تدريب العاملين وكيف انها تعزز جودة العمل وحياة الفرد العامل في مهامه وواجباته المهنية .

المحور الرابع / الاستنتاجات والتوصيات

أولاً : الاستنتاجات

يلاحظ من نتائج التحليل العملي الذي تم استخدامه ان هنالك خمسة عوامل اساسية يمكن ان تعتبر من العوامل الخاصة بجودة حياة العمل ، وتمثلت تلك العوامل بأهمية متفاوتة من حيث نسبة التباين المفسر لمقياس جودة حياة العمل ، وهذا يؤكد صحة فرضيات البحث ، كما يمكن ان نستنتج الاتي :

1. نستنتج من الجانب النظري للدراسة ان مقياس جودة حياة العمل هي عبارة عن مجموعة العمليات المتكاملة والمخطط لها والتي تستهدف تحسين الجوانب التي تؤثر على حياة العمل للأفراد العاملين والتي تساهم بدورها في تحقيق اهداف المنظمة واستراتيجياتها اما من الجانب العملي نجد ان عامل المشاركة في اتخاذ القرارات عامل مهم ومؤثر على العوامل التنظيمية الاخرى كالصحة التنظيمية والعوامل المالية وبيئة العمل المادية وجاء العامل الخاص بتدريب وتطوير الافراد العاملين في المرتبة الاخيرة من العوامل المؤثرة على جودة حياة العمل. 2. اظهرت نتائج التحليل العملي ان عامل المشاركة في اتخاذ القرارات يمثل العامل الاكثر اهمية من بين العوامل الخمسة الذي يعكس كمقياس لجودة حياة العمل، اذ ان الادارة التنظيمية عندما تترك الافراد العاملين يودون المهام والواجبات بالطرق التي يرونها مناسبة في اداءهم وبما يتفق مع مهامهم والواجبات الملقاة على عاتقهم وإيصال للأفراد العاملين جميع المعلومات التي من شأنها تعزز ادائهم بتفوق ونجاح مع ايصال المعلومة با الوقت المناسب تعطي احساس للفرد العامل بأهمية ما يقوم به وأهمية الانشطة والمهام الملقاة على عاتقه مما يعكس درجة شعوره بجودة حياته في العمل اذ كشف التحليل عن وجود رغبة حقيقة وقدرة قوية لدى الافراد العاملين على المشاركة في عملية اتخاذ القرارات وحل المشكلات المتعلقة بالعمل، حيث أن الفكرة الاساسية لمشاركة العاملين مفادها أن الافراد العاملين بالمنظمة يميلون غالباً إلى دعم ومساندة القرارات التي اشتركوا في صنعها داخل المنظمة، وقد يرجع ذلك إلى أن ارتفاع مستوى جودة حياة العمل قد يؤدي إلى ارتفاع درجة رضا الافراد العاملين عن العمل ومن ثم حدوث انتماء مهني لديهم يزداد بدوره مع زيادة درجة رضاهم عن حياة العمل التي ينتمون لها.

3. ظهرت الصحة التنظيمية كعامل ثاني في درجة الاهمية الخاصة بجودة حياة العمل ، اذ ان توفر الاهتمام بالصحة والسلامة المهنية ومواكبة التطورات الحاصلة في هذا المجال بما يخدم الافراد العاملين والمنظمة على حدا سواء وتفهم الادارة بضرورة القيام باجراءات قانونية رادعة لمعاينة الافراد العاملين الذين لا يلتزمون باجراءات السلامة المهنية والتعامل مع مخاطر العمل بشكل اكثر حذر. ، اذ ان اهتمام ادارة المنظمة بتوفير ظروف عمل صحية متميزة وتجهيز الافراد العاملين بالالات والمكانن التي تهين للأفراد العاملين القدرة على انجاز اعمالهم بأحسن صورة وهي التي تدفع بالافراد العاملين الى بذل المزيد من الجهد نتيجة الشعور بالأمن من الاخطار والراحة النفسية ، ولكي تكون ظروف العمل محفزة للفرد العامل لا بد ان يكون هنالك توافق بين ماتقدمه المنظمة من خدمات الفرد العامل وبين الحاجات التي يرغب بها الافراد العاملين.



تشخيص ابعاد جودة حياة العمل دراسة مسحية لآراء عينة من العاملين في شركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية في نينوى

4. بينت نتائج التحليل ان بيئة المنظمة المادية لها اهمية كمقياس لجودة حياة العمل اذ احتلت المستوى الثالث من الاهمية من بين خمسة مستويات، اذ ان توفر ظروف العمل والإمكانات المناسبة للعمل مثل مكان العمل و ترتيب الأثاث، ومنح العاملين مساحة شخصية من المواقع، إضافة اللون للمكاتب، وإظهار في لوحة الإعلانات ابرز إنجازات العاملين جميعها، بمعنى مشاركة ادارة المنظمة في توفير بيئة عمل متميزة تعطي مدلول للفرد العامل ان المنظمة التي يعمل بها تهتم بجودة حياته المهنية وإنها تهتم بكل صغيرة وكبيرة في بيئته المهنية سيكون لها الاثر في تحقيق التوازن بين بيئة حياة العمل للفرد العامل وادائه.

5. اكدت نتائج التحليل احتلال العوامل المالية المرتبة الرابعة من الاهمية اذ إن معظم الافراد العاملين يربطون ما يحصلون عليها من اجور مع العمل الذي يقومون به، ولكن هنا كان النقيض في ربط الحوافز بجودة حياة العمل اذ دلت نتائج التحليل ان عوامل جودة حياة العمل الاقل تأثير كانت الحوافز اذ ان الافراد العاملين يعتبرون الحوافز على انها محركا ذاتيا نحو الاداء وليس لديه تأثير قوي على جودة حياة العمل وإنما يعتبرونه مؤثر بدرجة قليلة على جودة حياة العمل.

6. دلت نتائج التحليل وتدريب وتطوير الافراد العاملين لم يكن ذو تأثير عالي على جودة حياة العمل اذ احتل المرتبة الاخيرة اذ ان التدريب نشاط ضروري تتولى منظمات الاعمال اهتماما كبيرا ويتم من خلاله تزويد الافراد العاملين سلوكيات ومهارات ومعلومات لتحقيق اهداف المنظمة وإستراتيجيتها وخاصة وإنها تعمل في بيئة عمل متغيرة ولمواكبة تلك التطورات يستوجب منظمات الاعمال الاهتمام بتدريب وتطوير الافراد العاملين من اجل خلق بيئة متوازنة بين متطلبات العمل وبيئة العمل التي تنعكس بجودة حياة العمل.

ثانياً: التوصيات

لا ينبغي المساس بمسائل جودة حياة العمل من قبل المنظمات. بل ينبغي على ادارات منظمات الاعمال أن تدرك حقيقة أنه كلما كانت القيمة الجوهرية لحياة العمل أعظم من العمل الذي يتم تنفيذه وأكثر إرضاء كلما كبرت الحالة المنسوبة إلى اداء العمل بشكل أفضل. فإن مفهوم جودة حياة العمل يتضمن إيجاد بيئة عمل تمثل مصدر جذب واستقطاب للأفراد للعاملين بالمنظمة، والتي تؤدي إلى زيادة الانتماء للعمل و المنظمة على حدا سواء، اذ ان جودة حياة العمل تجعل حياة الفرد العامل ذات مغزى وجذابة للفرد العامل في جميع الاوقات، وبالتالي توصي الدراسة بالآتي :

1. إن نجاح برامج التمكين والمشاركة في اتخاذ القرار يتطلب بالدرجة الأولى اقتناع ادارة المنظمة بفلسفة التمكين و التزامها بتطبيق هذه الفلسفة و ودعمها وتقع على عاتقها مسؤولية منح الافراد العاملين السيطرة على نشاطاتهم و أفعالهم و الحرية في اتخاذ القرارات الهامة . وإشراك الفرد العامل و تمكينه يعتبر التزاما طويل المدى و طريقة جديدة في تسبير العمل و تغييرا أساسيا في السياسات و الاستراتيجيات ولهذا يستوجب على الإدارة إعطاء الوقت الكافي لتحقيق الهدف المرجو من هذا البرنامج ، وان الاهتمام بمفهوم التمكين مطلباً أساسياً وحاسماً" للمنظمات ولاسيما في ظل الاتجاه نحو تبني تطبيق المفاهيم الادارية الحديثة كإدارة جودة حياة العمل.

2. ادارة المنظمة يقع على عاتقها ضمان ادارة الافراد العاملين وذلك من خلال مراجعة دورية لاحتياجات العاملين وتسهيل جودة حياة العمل والارتقاء بمستوى رضاهم، مما يتطلب تبني برامج قائمة على الاثراء المهني وتحسين القدرات والرغبة في العمل مع الاستثمار الأفضل في الوقت لاتخاذ القرارات بسرعة وإكساب احساس اكبر للفرد العامل في انجاز اعمالهم مما ينعكس ذلك على جودة حياة العمل.

3. توفير مناخ تنظيمي جيد وبيئة عمل صحية خالية من النزاعات والصراعات، وخلق ظروف العمل الجيدة التي تبني على اساس الصحة والسلامة للأفراد العاملين.

4. إنشاء فرص للتعلم من قبل ادارة المنظمة للأفراد العاملين من خلال التطوير الشامل رأس المال البشري للمنظمة وهو أمر مهم.

5. توفير بيئة عمل ودية بمعنى بيئة عمل صديقة للفرد العامل تعزز مشاركتهم في صنع القرار التنظيمي وتطوير افضل للاتصال والتواصل بين العاملين والإدارة، مع توفير تعويضا عادلا وآمن للأفراد العاملين والذي بدوره يجعل العاملين لإظهار انهم اكثر ولاء للمنظمة.

6. تشكيل قسم لضمان جودة حياة العمل برئاسة مدير ومجموعة من الافراد العاملين والذي يضمن ان جميع الاستراتيجيات الخاصة بهذا القسم تهدف الى تحسين جودة حياة العمل.



تشخيص ابعاد جودة حياة العمل دراسة مسحية لآراء عينة من العاملين في شركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية في نينوى

7. يُنصح بتزويد الأفراد العاملين بتغذية راجعة حول كيفية التطوير المستمر لبيئة العمل ، من أجل المساعدة على الاداء الافضل، كما ينبغي على المدراء تلقي آراء العاملين حول كفاءة العمل، والثقافة في مكان العمل، ثم إجراء التحسينات حسب الحاجة ، فمثلاً في حال اقترح العاملين برنامج ساعات مرنة، فيمكن أن يقوم المدير بالبحث حول ما إذا كان هذا الأمر يتناسب أم لا.

8. تبني المنظمة مبدأ تفويض السلطة ودعم سلطات للأفراد العاملين في كل المستويات. مع اختيار برامج مناسبة تدريبية تقديم تدريب فردي على المهارات الشخصية ، والقواعد ، وكيفية التعامل مع النزاع ، وإدارة الغضب . وتوجه وترشد الأفراد العاملين في كيفية تقوية العلاقات الانسانية فيما بينهم وكيفية تحسين اداء الافراد العاملين وكسبهم مهارات وقدرات جديدة ويظهر تأثير ذلك في تقوية الروح المعنوية للأفراد العاملين وجعلهم يتوافقون مع اعمالهم الموكلة اليهم.

المصادر العربية

أولاً. الكتب

1. تيغزة، أحمد بوزيان، (2012)، "التحليل العاملي الإستشكافي والتوكيدي مفاهيمها ومنهجيتها بتوظيف حزمة SPSS وليزرل LISREL" دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان.

ثانياً. الاطاريح والرسائل

2. البليسي، اسامة زياد يوسف ، (2012)، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات الغير حكومية في قطاع غزة ، رسالة ماجستير ، كلية التجارة ، جامعة الاسلامية ، فلسطين
3. البر عصي ، فاطمة عبد الفتاح إبراهيم، (2015)، التطوير التنظيمي وعلاقته بفعالية اتخاذ القرارات الادارية دراسة ميدانية على عينة من مديري الادارات العليا والوسطي بالمستشفيات والمراكز الطبية الإيوائية العامة في مدينة بنغاز ، رسالة ماجستير، جامعة بنغازي، كلية الاقتصاد.
4. الشنطي ، نهاد عبد الرحمن، (2016)، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقتها بأخلاقيات العمل، دراسة تطبيقية على وزارة الاشغال العامة والإسكان ، رسالة ماجستير ،جامعة الإقصى.
5. حلوة ، عماد منصور، (2015)، غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على موظفي القطاع الحكومي المدنيين في قطاع غزة ، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، غزة .
6. عفاف ، حيران ، (2014)، جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري ، دراسة ميدانية بمؤسسة نفضال GPL بسكرة، رسالة ماجستير ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، الجزائر.
7. ماضي، خليل، (2016)، دور متطلبات المنظمة الاخلاقية وجودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الفساد الاداري: دراسة تطبيقية على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، دراسة تطبيقية على المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير ،الانتلاف من اجل النزاهة والمساءلة، جامعة فلسطين.
8. ماضي، خليل اسماعيل ابراهيم ، (2014)، جودة الحياة الوظيفية واثرها على مستوى الاداء الوظيفي للعاملين، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية ، اطروحة دكتوراه ، جامعة عين شمش، كلية التجارة ، مصر.
9. محمود ، مصطفى علي ، (2015)، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالإبداع الاداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويحية للجامعات المصرية ، اطروحة دكتوراه، قسم الادارة الرياضية ، كلية التربية الرياضية ، جامعة اسيوط ، مصر.
10. نصار، ايمان، (2013)، جودة حياة العمل واثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية ، غزة .

ثالثاً. المجلات

11. السبعوي ، احمد يونس ، حيدر ، فوزان محمد ، تشخيص معوقات تقانة المعلومات الطبية ، دراسة مسحية لآراء عينة من الكادر الطبي في مستشفيات كركوك ، المجلة العلمية ، جامعة تكريت، العدد 41، الجزء 2، 2018.



تشخيص ابعاد جودة حياة العمل دراسة مسحية لأراء عينة من العاملين في شركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية في نينوى

12. العمري ، محمد بن سعيد ، اليافي ، رندة سلامة ، اثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على اداء الموظف العام" دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية ، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، لمجلد 13 ، العدد ، 1 ، 2017.
13. خالد، عبد الكريم ، بوحفص ، مباركي ، فلسفة ادارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني ، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة قاصدي مرياح ، العدد ، 15 ، 2015 ، الجزائر.
14. دسوقي، نجلاء عبد السلام ، تأثير جودة حياة العمل على المهارات الادارية لأعضاء هيئة التدريس ، مجلة Alex.J. Agric, Res, العدد 2 ، مجلد 60 ، 2015.
15. زاهر، تيسير ، اثر جودة حياة العمل غي الالتزام التنظيمي ، دراسة ميدانية على مركز خدمة المواطن (النافذة الواحدة) محافظة دمشق ، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 38 ، العدد 1، 2016 .

ثانياً: المصدر الاجنبية

First. Thesis

- 1.Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B., & Anderson, R.E. 2014. Multivariate Data Analysis (7th ed.). United Kingdom: Pearson Education Limited.
- 2.Mohammed. (2014). The effect of Servant leadership on the quality of work life: a comparative study on the banking sector. The scientific journal of the economy.
- 3.Yousuf S. M. Anwar (1995). Quality of working life as a function of socio-technical system. New Delhi, K.M.Rai Mittal publications.

Second. Artical

- 1.Ahmad, S. (2013). Paradigms of Quality of Worklife, Journal of Human Values, 19 (1)73 – 82
- 2.Afsara , Selda Tasdemir, (2015). Impact of the Quality of Work-life on Organizational Commitment: A Comparative Study on Academicians Working for State and Foundation Universities in Turkey, International Journal of Social Sciences, Vol. III (4), pp 124-152.
- 3.Bharathi, P.Subburethina, Kumar, N. Senthil, & Umaselvi, M(2011), Quality Of Work Life: Perception Of College Teachers. Indian, Journal of Commerce & Management Studies. Vol.11, No.1, PP.48-49.
- 4.Campos, Maria Isabel & Rueda, Fabián Javier Marín, Effects of Organizational Values on Quality of Work Life, Paidéia, may-aug., Vol. 27, No. 67, 65-75, 2017.
- 5.Chandranshu, Sinha. (2012) factors affecting quality of work life: Empirical Evidence From Indian Organizations, Australian Journal of Business and Management Research Vol.1 No.11.pp 31-40.
- 6.Fapohunda, T. (2013), "An Evaluation of the Perceptions and Experiences of Quality of Work Life in Nigeria", International Journal of Academic Research in Management, (IJARM) Vol. 2, No. 4, PP: 86-98.
- 7.Lediana Xhakollari Quality of Work Life of Mental Health Professionals in Albania Mediterranean Journal of Social Sciences Vol. 4(1) January 2013, PP 529 – 534.



8. Mily Velayudhan, Yameni ,QUALITY OF WORK LIFE – A STUDY, International Conference on Recent Trends in Physics Conf. Series: Materials Science and Engineering 197) International Conference on Recent Trends in Physics Journal,p: 1-14,2017.
9. Reddy, L. M. and Reddy, M. P. (2010). Quality of Work Life of Employees: Emerging Dimensions. Asian Journal of Management Research, 11 (1): 827 – 839.
10. Ramadan, Ziadi , Maha Adel. (2015). The quality of life in contemporary organizations: Theoretical Approach, Scientific Journal of Economy and Trade-Egypt. P 2,pp. 255-280.
11. Swamy, Devappa and Nanjundeswaraswamy and Rashmi, Srinivas (2015) Quality of Work Life: Scale Development and Validation, International Journal of Caring Sciences, vol.8.No.2, pp 281- 300.
12. Shrivastava, A., & Purang, P. (2012). Employee perceptions of performance appraisals: A comparative study on Indian banks. The International Journal of Human Resource Management, 22(3), 632–647.
13. Teryima, Sev Joseph, et al, Examining employee quality of work life (qwl) as a determinant of managerial effectiveness in business organizations:a study of Nigeria Breweries plc, Lagos, The Business and Management Review, V: 7 , N: 3,p: 268-288, 2016.
14. Williams, B., Onsmann, A., & Brown, T. 2010. Exploratory factor analysis: A five-step guide for novices. Australasian Journal of Paramedicine, vol. 8, No 3, pp 1-13.
15. Yogesh , Client satisfaction Exit Interviews : Assessing Quality of public Health Institutions Through Generated Feedback , The journal for Decision Makers,40, 1.p:42-61,2016 Amraei, Firooz and Najafi, Azizollah, and Omidzadeh, Mahdi (2015) The effect of quality of work life on empowerment and organizational citizenship behavior (Case Study: Refah kargaran Bank of Lorestan province), VISI Jurnal Akademik., pp 151-158.



Administration Diagnosis of quality of work life dimensions: A survey of a sample of employees of the Northern Gas Filling Company in Nynawa
Abstract

The primary objective of the present research is to diagnose the most important imensions of quality of work life in a sample of individuals working in the Northern Gas Filling Company in Nynawa. The study sample consisted of 140 employees of the Northern Region Filling Company in even ,Through a questionnaire prepared for this purpose. The study concluded that there are five main factors that are considered to be measure of the quality of working life and are based on their importance: Empowerment, organizational health, internal work environment, motivation, development and training of workers. The study recommended that the organization should payattention to these factors when working to adopt the quality of work life and work to provide it correctly. The basic contribution of the present study is to provide a classification of quality of life factors based on the opinions of the employees of the research society. This gives practical importance to the study as the organizations can benefit from its results in providing these factors and work to strengthen them because of their high impact on the quality of work life and as a A measure of the quality of working life.

Keywords: Quality of Work Life, Empowerment, Regulatory Health, Northern Filling the Northern Region Gas Nynawa