



جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية



قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس

جودة الحياة الوظيفية و علاقتها بالأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي

- دراسة ميدانية في بعض ثانويات ولاية الوادي -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس في علم النفس تخصص التنظيم والعمل

إشراف الأستاذ:

عمار حمادة

إعداد الطلبة:

طارق حمادو

عثمان عتيق العربي

ياسين بن حامد

الموسم الجامعي: 2018/2017



جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية



قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس

جودة الحياة الوظيفية و علاقتها بالأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي

- دراسة ميدانية في بعض ثانويات ولاية الوادي -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس في علم النفس تخصص التنظيم والعمل

إشراف الأستاذ:

عمار حمامة

إعداد الطلبة:

طارق حمادو

عثمان عتيق العربي

ياسين بن حامد

الموسم الجامعي: 2018/2017

شكر وتقدير

الحمد لله أحمده وأشكره على توفيقه لنا في إنجاز هذا العمل المتواضع، فإن أصبنا

فمن الله وإن أخطأنا فمن أنفسنا.

إنه لمن الاعتراف بالجميل أن نشكر كل من ساعدنا على إنجاز هذا البحث ونخص بالذكر

الأستاذ المشرف : عمار حمادة على ما قدمه لنا، من إرشادات وتوجيهات ونصائح قيمة

أفادتنا في إتمام هذه الدراسة فله منا كل الشكر والامتنان.

وتحية احترام إلى جميع الأساتذة الذين تداولوا على تدريسنا من البداية إلى النهاية.

وإلى من قدم لنا يد العون بالمراجع والاستشارة والدعم فألف شكر لكم.

كما لا يفوتنا أن نتقدم بخالص الشكر إلى أسرنا الكريمة فردا فردا، على صبرهم خلال

مسيرتنا التحصيلية ككل فلهم منا كل التقدير.

ملخص الدراسة:

يهدف البحث للتعرف على جودة الحياة الوظيفية و علاقتها بالأداء الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي في ثانويات ولاية الوادي، و لمعرفة ذلك قام الباحثون باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملائمة هذا المنهج لطبيعة موضوع الدراسة، ومن أجل الكشف عن العلاقة بين متغيرات الدراسة

تم تبني الفرضيات التالية:

- 1- توجد علاقة بين جودة الحياة الوظيفية و الأداء الوظيفي.
- 2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد العلاقات الانسانية لدى أساتذة التعليم الثانوي و الأداء الوظيفي.
- 3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد المشاركة في اتخاذ القرارات لدى أساتذة التعليم الثانوي و الأداء الوظيفي.
- 4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي و الأداء الوظيفي.
- 5- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد البيئة المدرسية لدى أساتذة التعليم الثانوي والأداء الوظيفي.

وبعد المعالجة الإحصائية تم الحصول على النتائج التالية:

- 1- تحققت الفرضية الأولى أي أنه : توجد علاقة بين جودة الحياة الوظيفية و الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة.
- 2- تحققت الفرضية الثانية أي أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد العلاقات الإنسانية و الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة.
- 3- لم تتحقق الفرضية الثالثة أي أنه: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد المشاركة في اتخاذ القرارات و الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة.

4- تحققت الفرضية الرابعة أي أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الرضا الوظيفي و الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة.

5- تحققت الفرضية الخامسة أي أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد البيئة المدرسية والأداء الوظيفي لدى أفراد العينة.

Abstract:

The aim of the research is to identify the quality of working life and its relation to the performance of the secondary education teachers in the secondary schools of Eloued city. For this purpose, the researchers used the descriptive analysis method in order to adapt them to the requirements of the study.

The following hypotheses were adopted:

1 - There is a relationship between quality of working life and job performance.

2 - There is a statistically significance relationship between the dimension of human relations among secondary education teachers and job performance.

3 - There is a statistically significant relationship between the dimension of participation in decision-making among secondary education teachers and job performance .

4 - There is a statistically significant relationship between the dimension of satisfaction among secondary education teachers and job performance .

5 - There is a statistically significant relationship between the dimension of secondary school environment and the job performance.

After the statistical treatment, the following results were obtained:

-The first hypothesis has been achieved, i.e : there is a relationship between the quality of working life and the functional performance of the sample members.

-The second hypothesis has been achieved, i.e : there is a relationship between dimension of human relations among secondary education teachers and job performance and the functional performance of the sample members.

-The third hypothesis don't achieve, i.e : there is no a relationship between the dimension of participation in decision-making and the functional performance of the sample members

-The fourth hypothesis has been achieved, i.e : there is a relationship between the dimension of satisfaction among secondary education teachers and job performance and the functional performance of the sample members.

-The fifth hypothesis has been achieved, i.e : there is a relationship between the dimension of secondary school environment among secondary education teachers and job performance and the functional performance of the sample members.

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
شكر وتقدير	أ
ملخص الدراسة بالعربية	ب
ملخص الدراسة بالإنجليزية	د
فهرس المحتويات	و
فهرس الجداول	ي
فهرس الأشكال	ك
مقدمة	12
الجانب النظري	
الفصل الأول تقديم موضوع الدراسة	
1- إشكالية الدراسة	16
2- تساؤلات الدراسة	17
3- فرضيات الدراسة	18
4- أهمية الدراسة	18
5- أهداف الدراسة	19
6- التعريف الإجرائي	20
7- حدود الدراسة	21
الفصل الثاني: جودة الحياة الوظيفية	

23	مقدمة
24	1- نشأة جودة الحياة الوظيفية
25	2- مفهوم جودة الحياة الوظيفية
26	3- أبعاد جودة الحياة الوظيفية
26	1.3- العلاقات الإنسانية
29	2.3- المشاركة في اتخاذ القرارات
30	3.3- الشعور بالرضا الوظيفي
32	4.3- البيئة المدرسية المادية والصحية
33	4- أهمية جودة الحياة الوظيفية
35	5- خصائص جودة الحياة الوظيفية
36	6- برامج جودة الحياة الوظيفية
38	7- جودة الحياة الوظيفية من المنظور الإسلامي
42	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الأداء الوظيفي	
44	مقدمة
45	1- مفهوم الأداء الوظيفي
45	2- عناصر الأداء الوظيفي
46	3- أنواع الأداء الوظيفي
47	4- أهداف تقييم الأداء الوظيفي
48	5- أساليب تحسين الأداء الوظيفي
50	6- مراحل عملية تقييم الأداء الوظيفي

51	خلاصة الفصل
الجانب الميداني	
الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية	
54	مقدمة
54	أولاً: الدراسة الاستطلاعية
54	1- أهداف الدراسة الاستطلاعية
54	2- عينة الدراسة الاستطلاعية
55	الخصائص السيكومترية
59	ثانياً: الدراسة الأساسية
59	1- منهج الدراسة
59	2- المعاينة
60	3- عينة الدراسة
60	4- أدوات الدراسة
61	5- حدود الدراسة
الفصل الخامس: نتائج الدراسة	
64	مقدمة
64	أولاً: عرض وتحليل نتائج الدراسة
64	1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى
65	2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية
66	3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة
66	4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة

67	5- عرض وتحليل نتائج الفرضية الخامسة
69	ثانيا: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة
69	1- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى
70	2- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية
70	3- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة
71	4- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة
71	5- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة
72	ثالثا: نتائج والتوصيات الدراسة
74	قائمة المراجع والمصادر
80	الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
01	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس والنسبة المئوية	55
02	يبين قيمة (ت) بين درجات المجموعتين الدنيا والعليا للمقياس	55
03	معاملات الارتباط بين درجات أبعاد المقياس والدرجة الكلية	56
04	يوضح معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية للمقياس بمعادلة سبيرمان براون .	57
05	يوضح معامل ألفا كرونباخ للمقياس	57
06	يوضح قيمة ت بين درجات المجموعتين الدنيا والعليا للمقياس	58
07	يوضح معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية للمقياس بمعادلة سبيرمان براون	58
08	معامل ألفا كرونباخ للمقياس	59
09	يبين توزيع عدد فقرات الاستبيان حسب المحاور والمجالات.	60
10	يبين الاجابة على كل فقرة من الفقرات السابقة وفق لمقياس (ليكرت) الخماسي.	61

62	جدول يبين عدد الاستبيان المسترجعة حسب كل ثانوية.	11
64	يبين قيمة معامل ارتباط بيرسون بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي	12
65	يبين قيمة معامل ارتباط بيرسون بين العلاقات الانسانية والأداء الوظيفي	13
66	يوضح قيمة معامل ارتباط بيرسون بين المشاركة في اتخاذ القرارات و الأداء الوظيفي.	14
67	يوضح قيمة معامل ارتباط بيرسون بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي	15
68	يوضح قيمة معامل ارتباط بيرسون بين البيئة المدرسية والأداء الوظيفي	16

فهرس الأشكال

الرقم	الشكل	الصفحة
01	عملية تقييم الأداء الوظيفي	50

مقدمة:

اهتمت العديد من البحوث والدراسات في العقود الثلاثة الأخيرة، بتطوير الخدمات الجديدة فركزت على عمليات تصميم الخدمات وتحديد أبعادها الهيكلية واهتمت بأبحاثا ودراسات أخرى بالموضوعات التنظيمية المرتبطة بأدوات وطرق تقديم تلك الخدمات وتحليل حاجات العميل ولم تعط هذه البحوث الاهتمام الكافي لتنمية الموارد البشرية وتحسين ظروف بيئة العمل، والتي تشكل الأساس لتقديم الخدمة والحصول على رضى العميل وولائه، ومن ثم يصبح تحليل ظروف بيئة العمل ودراسة العوامل الحاكمة الواجب التأكد منها وتوفيرها أمرا جوهريا وطالما أن تنمية وتطوير الموارد البشرية تؤثر بشكل كبير على أداء ونمو المنظمات، خاصة في مجال المنظمات الخدمية التي يحدث فيها اللقاء المباشر بين مقدم الخدمة والعميل، فإنه يصبح لقدرة ومهارة مقدم الخدمة تأثير جوهري ومباشر على عملية توصيل الخدمة ورضاء العميل، وإن نمو المنظمات يتحقق من خلال عملاء لديهم الولاء للمنظمة، راضين عن القيمة المدركة للخدمة التي يحصلون عليها، وحيث أن قيمة الخدمة المقدمة تتم من خلال موظفين فيجب أن يتمتع هؤلاء الموظفين بجودة الحياة الوظيفية التي تقدمها لهم منظماتهم(حواره، سليمان شقيقات، يوسف صبيح، 2011:06).

يهتم موضوع جودة حياة العمل بتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يسهم في رفع أداء المنظمة ويحقق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من العاملين ساهم ذلك في جعل الأفراد مستغرقين بشكل كامل في وظائفهم بما يؤدي في النهاية للحصول على أداء أفضل (البربري، 2016:17)

وظهر في السنوات الماضية الأخيرة و بمطلع الألفية الثالثة على وجه التحديد الاهتمام بموضوع جودة الحياة داخل التنظيمات من قبل الباحثين الأكاديميين وذلك بوصف الباحثين بأنه أهم مصادر الرضا للعاملين ومن هنا ظهرت المسؤولية الأخلاقية و الاجتماعية للاهتمام بجودة الحياة و تعتبر المؤسسة التربوية من التنظيمات التي تحاول تحقيق أهدافها السامية المسطرة من طرف وزارة التربية الوطنية، فإذا أرادت المنظومة التربوية الوصول إلى أهدافها ومواجهة التحديات التي يفرضها عليها الوقت الراهن وجب عليها الاهتمام بأهم

مصادر الرضا لعمالها خاصة الأساتذة و التي تتمثل حسب الدراسات بجودة الحياة
(فواظمية، 2017:451)

وفى ضوء ما سبق عمد الطلبة إلى السعي لكشف طبيعة علاقة عوامل جودة حياة
العمل بأبعادها المختلفة بالأداء الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي بالمؤسسات التعليمية بولاية
الوادي. حيث تم التطرق في هذه الدراسة إلى جانبين:

الجانب النظري: حيث تناول الجانب النظري ثلاثة فصول هي:

الفصل الأول: إشكالية الدراسة، تساؤلات الدراسة، فرضيات الدراسة، أهمية الدراسة، حدود
الدراسة، التعريف الإجرائي، أهداف الدراسة

الفصل الثاني: نشأة جودة الحياة الوظيفية، مفهوم جودة الحياة الوظيفية، أبعاد جودة
الحياة الوظيفية، خصائص جودة الحياة الوظيفية، جودة الحياة الوظيفية من المنظور
الإسلامي، برامج جودة الحياة الوظيفية.

الفصل الثالث: مفهوم الأداء الوظيفي، عناصر الأداء الوظيفي، مراحل عملية تقييم الأداء
الوظيفي، أهداف تقييم الأداء الوظيفي، أساليب تحسين الأداء الوظيفي، أنواع الأداء
الوظيفي.

أما الجانب الميداني فتضمن فصلين :

الفصل الرابع: الدراسة الاستطلاعية، أهداف الدراسة الاستطلاعية، عينة الدراسة
الاستطلاعية، الدراسة الأساسية، منهج الدراسة، المعاينة، عينة الدراسة، أدوات الدراسة حدود
الدراسة، الأساليب الإحصائية المستخدمة

الفصل الخامس: نتائج الدراسة، عرض وتحليل نتائج الدراسة، مناقشة وتفسير نتائج الدراسة،
الاقتراحات والتوصيات، استنتاج عام.

الجانب النظري

الفصل الأول

تقديم موضوع الدراسة

1- إشكالية الدراسة

2- تساؤلات الدراسة

3- فرضيات الدراسة

4- أهمية الدراسة

5- أهداف الدراسة

6- التعريف الإجرائي

7- حدود الدراسة

1- الإشكالية:

يعيش العالم اليوم فترة غير مسبقة من التغيرات المستمرة في كافة مجالات الحياة سواء كانت الاقتصادية منها والسياسية أو التكنولوجية أو الاجتماعية وغيرها، لذلك فإن المنظمات الناجحة هي التي تكون قادرة على فهم واستيعاب تلك المتغيرات فالنجاح لم ولن يكون حليفاً لأولئك الذين يعيشون الماضي ومتغيراته، وإنما حليفاً أولئك القادرين على فهم وقراءة سليمة متأنية، والتطلع للمستقبل والأخذ بالرؤى الاستراتيجية المتكاملة والشاملة (إجاد الرب، 2006)، ومن هنا عملت المنظمات على الاهتمام بالموارد البشرية التي تعد أهم عناصر العمل والإنتاج، فهي المحرك الأساسي لرأس المال والمعدات، وهي المسؤولية على وضع الأهداف والإستراتيجيات التي تسعى كل منظمة إلى تحقيقها ولقد زادت أهمية الموارد البشرية مع ظهور إدارة الشؤمة التي تبنتها منظمات القرن الواحد وعشرون، والذي يعد نظاماً إدارياً شاملاً يركز على متطلبات الموارد البشرية للمنظمة ويستخدم الإستراتيجيات والمعطيات، فالكل يعمل ويسهم في تحسين الإجراءات والمنتجات والخدمات، ومفاد هذه المنهجية - إدارة الجودة الشاملة - بقاء المنظمة واستمراريتها، ذلك أن التحول إلى المجتمع الصناعي وكثافة العلاقات الاجتماعية فيه، يخلق تغيراً في اتجاهات العاملين نحو العمل، وتغير نظرتهم إلى حقوقهم وواجباتهم، وتظهر لديهم حاجات نفسية جديدة ورغبات إن لم يتم إشباعها استحال كفاءتهم الإنتاجية، فتحقق الكفاية الإنتاجية في أي منظمة يجب أن يتمتع فيها العاملون بصحة نفسية وجسمية معاً. فظهر حديثاً ما يعرف بجودة الحياة الوظيفية أو جودة حياة العمل إذ بدأت الإدارات في العديد من الشركات الكبيرة والمنظمات مشاريع شاملة ومتكاملة لتحسين إنتاجية قوة العمل والتأثيرات التنظيمية وجودة العمل بالرغم من أنه كان لدى القيادات الإدارية المختلفة في الإدارات والعمل والحكومات العديد من الهواجس والقلق حول بعض الأمور الواجب تحقيقها مثل الأجور المحترمة - ساعات العمل - ظروف العمل - ومشاكل التعب.

ومن بين هذه المنظمات، المنظمات التعليمية التي تعتبر بدورها منظومة مرتبطة بعدة عناصر منها أعضاء هيئة التدريس والطلبة والمناهج وإدارات المدارس وتتداخل كل هذه العناصر معاً لتؤثر على نوعية وجودة التعليم سلباً أو إيجاباً وبقدر توافر متطلبات الجودة

في كل هذه العناصر بقدر ما تتحقق جودة التعليم، وهذا ما أدى إلى تزايد اهتمام المنظمات أو المؤسسات التربوية بأهمية جودة حياة العمل وارتباطها بالموظفين في أعمالهم والشعور بأهمية ما يقومون به، لجودة الحياة الوظيفية في المدارس وخصوصا لدى أساتذة الطور الثانوي أهمية كبيرة لأن حصيلتها سواء بالسلب أو الإيجاب لها انعكاسات كبيرة على أداء الأساتذة والتلاميذ حيث أنهم يعملون جميعا ضمن منظومة واحدة. ولأن الأستاذ يعد حجر الزاوية وركناً أساسياً في العملية التعليمية ويتوقف عليه نجاح العملية التربوية كان لزاماً تجويد الحياة الوظيفية لأساتذة المرحلة الثانوية، والذي يعد من الأمور المهمة في البيئة الجزائرية وتحتم ضرورة إيجاد أنظمة تحفيزية وضمان مشاركة فعالة إيجابية وخلق جو عمل آمن ومستقر وعدالة في الأجر خصوصا في ظل التغيرات الاقتصادية الراهنة التي يشهدها العالم عموما والجزائر خصوصا، ومواكبة التطور التكنولوجي الحاصل على الصعيد العالمي وكذا الثورة الأخيرة التي شهدتها المنظومة التربوية الجزائرية، ومن هنا تتبلور الإشكالية التالية: - ما علاقة جودة الحياة الوظيفية بالأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية الوادي؟

2- التساؤلات الفرعية:

- 1- هل توجد علاقة بين جودة الحياة الوظيفية و الأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي؟
- 2- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد العلاقات الإنسانية لدى أساتذة التعليم الثانوي و الأداء الوظيفي؟
- 3- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد المشاركة في اتخاذ القرارات لدى أساتذة التعليم الثانوي و الأداء الوظيفي؟
- 4- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي و الأداء الوظيفي؟
- 5- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد البيئة المدرسية لدى أساتذة التعليم الثانوي و الأداء الوظيفي؟

3- فرضيات الدراسة:

- 1- توجد علاقة بين جودة الحياة الوظيفية و الأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي.
- 2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد العلاقات الإنسانية لدى أساتذة التعليم الثانوي و الأداء الوظيفي.
- 3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد المشاركة في اتخاذ القرارات لدى أساتذة التعليم الثانوي و الأداء الوظيفي.
- 4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي والأداء الوظيفي.
- 5- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لبعد البيئة المدرسية لدى أساتذة التعليم الثانوي على الأداء الوظيفي.

4- أهمية الدراسة:

- 1- تكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة من خلال موضوعها الذي يتناول "جودة الحياة الوظيفية نظريا وتطبيقيا، الذي يعد مدخلا في تحسين وتطوير أداء أساتذة التعليم الثانوي.
- 2- افتقار البيئة الجزائرية لمثل هذه الدراسة والتي أهتمت بفئة أساتذة التعليم الثانوي الذين يعدون اللبنة الأساسية في تكوين جيل يبني مجتمع متماسك .
- 3- الكشف عن أكثر عوامل جودة الحياة الوظيفية تأثيراً على الأداء الوظيفي مما يساهم في تحسين ورفع انتاجية الأساتذة ومن ثم انعكاسه إيجابيا على التلاميذ من حيث النتائج، وتحسين المنظومة التربوية.
- 4- تسهم الدراسة في زيادة مهارات وقدرات الطلبة البحثية، وإثراء معلوماتهم حول موضوع الدراسة .
- 5- يستفيد من هذه الدراسة:

- المسؤولون في وزارة التربية والتعليم، وذلك بتقديم دراسة علمية منهجية تمهيدا لوضع خطة محكمة لتجويد الحياة الوظيفية للأساتذة.

- مديرو مدارس التعليم الثانوي في زيادة تفاعل أساتذة المرحلة الثانوية في اتخاذ القرار والعمل بروح الفريق، الذي ينعكس إيجابيا على المؤسسة.

- أساتذة التعليم الثانوي، حيث تسهم هذه الدراسة في النمو المهني والاجتماعي والاقتصادي لديهم.

6- تعد هذه الدراسة إضافة جديدة للمكتبة الجزائرية وستفتح المجال للزملاء الباحثين لطرق الموضوع من زوايا أخرى ومتعددة يمكن لها تحسين الأداء لدى أساتذة التعليم الثانوي.

7- قد تخرج هذه الدراسة بمجموعة من النتائج والتوصيات التي قد تؤثر في العملية التعليمية بالمدارس الثانوية من جانبي جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي.

5- أهداف الدراسة:

1- التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية الوادي.
2- تحديد أثر عوامل جودة حياة العمل على الأداء الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي بولاية الوادي.

3- التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي لولاية الوادي.
4- الكشف عن دلالة الفروق في متوسط تقديرات أفراد العينة لمستوى جودة الحياة الوظيفية تبعاً لمتغيرات الدراسة (أبعاد جودة الحياة الوظيفية).

5- استخلاص بعض النتائج وتقديم بعض المقترحات والتوصيات التي تساهم في تحسين جودة حياة العمل والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي.

6- مصطلحات الدراسة (التعاريف الإجرائية):

6-1. تعريفات جودة الحياة:

يعد تعريف جودة الحياة من المهام الصعبة لما تحمله من جوانب متعددة ومتفاعلة ومن بين العلوم التي اهتمت بجودة الحياة، علم النفس حيث تبنى هذا المفهوم في مختلف التخصصات النفسية، النظرية منها و التطبيقية.

يرى كومنس أن مفهوم جودة الحياة "يشير إلى الصحة الجيدة أو السعادة أو تقدير الذات أو الرضا عن الحياة أو الصحة النفسية".

ويرى كلّ من لي مان وجيناس أن جودة « الحياة » تتمثل في الشعور بالرضا والإحساس بالرفاهية و المتعة في ظل الظروف التي يحياها الفرد »

(شيخي ، 2014: 71-72)

جودة الحياة الوظيفية: هي تلك الأنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية بالمنظمات بغرض تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً بحيث تشبع احتياجات العاملين وتسهم في رفع كفاءة الأداء بالمنظمات.

(دسوقي، 2015: 219)

6-2. تعرف الأداء الوظيفي

مجموع الطاقات والقدرات والجهود التي يبذلها الفرد لأداء عمل معين تلازمه الرغبة في أداء العمل، وفق المعايير والأسس المطبقة من قبل الإدارة. وبالتالي فهو يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.

(قرشي هاجر، 2016: 224)

7- حدود الدراسة:

1. حد الموضوع: تتناول الدراسة الحالية موضوع جودة الحياة الوظيفية و علاقتها بالأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية الوادي.
2. الحد البشري: اشتملت هذه الدراسة على الأساتذة الدائمين بثانويات ولاية الوادي.
3. الحد المكاني: جامعة الشهيد حمه لخضر.
4. الحد الزمني: الموسم الدراسي: 2018/2017.

الفصل الثاني:

جودة الحياة الوظيفية

مقدمة

- 1- نشأة جودة الحياة الوظيفية.
- 2- مفهوم جودة الحياة الوظيفية.
- 3- أبعاد جودة الحياة الوظيفية.
 - 1.3- العلاقات الإنسانية.
 - 2.3- المشاركة في اتخاذ القرارات.
 - 3.3- الشعور بالرضا الوظيفي.
 - 4.3- البيئة المدرسية المادية والصحية.
- 4- أهمية جودة الحياة الوظيفية.
- 5- خصائص جودة الحياة الوظيفية.
- 6- برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية.
- 7- جودة الحياة الوظيفية من المنظور الإسلامي.

خلاصة الفصل

تسعى الإدارة في جميع المؤسسات إلى الاهتمام بالعنصر البشري كونه يمثل أحد المؤثرات القوية التي تقوم عليها الميزة التنافسية بين تلك المؤسسات، حيث بدأ الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية في أوائل السبعينيات، وكثرت الدراسات والأبحاث التي تناولت جوانب عديدة حول جودة الحياة الوظيفية، وبدأت العديد من الإدارات في تحسين إنتاجية وقوة العمل من خلال دراسة التأثيرات التنظيمية على جودة الحياة الوظيفية، ولتحقيق ذلك كان لا بد من تحقيق التوافق بين كفاءة الفرد والوظيفة التي يشغلها، وهذا ما تسعى إليه إدارة الموارد البشرية من توفير حياة وظيفية مناسبة وجيدة للعاملين.

وتعد جودة الحياة الوظيفية السائدة في المنظمات أحد مصادر رضا الأفراد العاملين، ومؤشراً للمناخ الخاص الذي تتميز به المنظمة عن غيرها من المنظمات الأخرى، لذا فإن تحسين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها النفسية والاجتماعية والطبيعية تشكل مسؤولية اجتماعية وأخلاقية تتحملها المنظمات. ويتفق الباحثون في مجال إدارة الموارد البشرية على أن كفاءة المنظمة في تحمل هذه المسؤولية، يمكن أن ينعكس بنتائج ملموسة على جهود المنظمة، من حيث (النمو، الازدهار، التكيف للمتطلبات البيئية). فنجاح المنظمة بتهيئة جودة مناسبة من الحياة الوظيفية يمكن أن يساعدها في إطلاق طاقات أفرادها العاملين، تحقيقاً لهدف زيادة الإنتاجية كما ونوعاً.

ويهتم موضوع جودة الحياة الوظيفية بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات، بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين، بما يسهم في رفع أداء المنظمة، وبحق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم، فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من العاملين، كلما ساهم ذلك في جعل الأفراد مستغرقين بشكل كامل في وظائفهم، بما يؤدي في النهاية للحصول على أداء أفضل.

لقد كان أول ظهور لمصطلح جودة الحياة الوظيفية في مجلات الأبحاث والنشر في الولايات المتحدة الأمريكية في السبعينات من القرن العشرين، وبظهور تحديات تخفيض التكاليف، وإعادة الهيكلة عند الشركات في منتصف التسعينيات من القرن العشرين وحتى الآن، برزت جودة الحياة الوظيفية، حيث أصبح العاملون يسعون لرفع مستواهم التعليمي

وتطلعاتهم المهنية في بيئة تعاني من انخفاض نمو الاقتصاد، ونقص فرص للتقدم والتطور، مما أدى إلى زيادة الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية، والتخطيط للحياة الشخصية والمهنية.

(البريري، 2016:17)

1. نشأة جودة الحياة الوظيفية:

تعود جذور دراسة جودة الحياة الوظيفية إلى الفلسفة الإنسانية في الإدارة، والتي انطلقت مع تيار مدرسة العلاقات الإنسانية لمايو والتي عرفت رواجاً كبيراً مع مدرسة علم السلوك (BERGERON 1982) حيث يورد أن هناك خمس محاور تعالجها جودة الحياة في العمل وهي: فلسفة الإدارة، الوسائل والطرق المستعملة لتغيير الوسط المهني، المظاهر البيئية التي يراد تغييرها، الوضعية الجديدة المراد إنشاؤها، الأهداف المنتظرة من خلال تطبيق الفلسفة الإنسانية بمعناها الحقيقي عن طريق إدراج نماذج المشاركة التي تهدف إلى تعديل أحد أو مجموعة من الأبعاد المتعلقة بالوسط المهني لغاية خلق بيئة جديدة أكثر إرضاءً لدى العاملين في المؤسسة .

أما الحركة الثانية فقد ظهرت في الولايات المتحدة الأمريكية على أساس المرجعيات والنظريات الاجتماعية التي تدعو إلى إنسانية المحيط المهني مما ولد الدعوة إلى تبني أسلوب التعاون في تسير بيئة العمل وإنشاء لجان مختلطة على جميع الأصعدة والمستويات لتشخيص وإيجاد حلول للمشاكل مثل إنشاء برامج المشاركة في إطار عقود التفاوض بين شركة جنرال موتورز واتحاد عمال السيارات أين ظهر مفهوم جودة الحياة في العمل والذي يفضي إلى إرضاء طموح العاملين وتطويرهم ضمن محيط عملهم وذلك انطلاقاً من المعلومات والمعارف الأزمنة لاتخاذ القرارات.

ومع بداية سنة 1970 والتي تعتبر الفترة الخصبة في البحث و محاولة إعطاء تعريف واضح لجودة الحياة الوظيفية حيث بلغت الذروة بدون شك في الاجتماع الدولي حول جودة الحياة الوظيفية في المنعقد سبتمبر في الولايات المتحدة الأمريكية والذي خرج بتوصيات حول تنسيق و توحيد جهود الباحثين و المنظمات المعنية وذلك للبناء إطار نظري قوي حول مجال البحث في جودة الحياة الوظيفية بتأسيس المجلس الدولي لجودة الحياة الوظيفية مهمته

الإشراف وتشجيع البحث وتبادل المعارف في مجال الصحة العقلية في العمل و الذي له علاقة وثيقة بجودة حياة العمل، ونال هذا المفهوم اهتماما كبيرا في أوساط المؤسسات لتحسين وإصلاح العمل وطرح برامج تستند إلى أهمية المورد البشري في المؤسسة.

(بن خالد، 2015: 119-120)

2. مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

* يعرفها عبد الرحمن (2013) بأنها المفاهيم المتعدد الأبعاد، والتي شملت تحسين بيئة العمل، وتوفير ظروف العمل المعنوية، وعدالة نظام الأجور والمكافآت، والمشاركة في اتخاذ القرارات، فضلا عن جماعات العمل وفرق العمل، والذي بدوره يؤدي إلى تحسين الوضع التنافسي للمنظمة. (منصور، 2016: 8).

* يعرف كاسيو (Cascio) جود الحياة الوظيفية بأنها تصورات الموظفين بشأن بيئة العمل هل هي آمنة، وهل تحقق الرضا لديهم، و هل تحقق التوازن بين حياتهم الشخصية و الوظيفية، و هل تحقق لهم فرص للتعلم، النمو، التطور، الاعتراف وتقدير الذات.

* و تعرف بأنها الممارسات التي تبادر بها الإدارة من خلال الأنشطة الإدارية المتعددة لتحسين كفاءة التنظيم، و زيادة الرضا الوظيفي للعاملين.

(ساخي ، 2016: 88)

* عرف جاد الرب (1999) مفهوم جودة الحياة الوظيفية بأنها: "العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة، والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية، والذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها(البريري، 2016، 18)

* حيث يشير مفهوم جودة حياة العمل إلى توفير المنظمة لعوامل وأبعاد حياة وظيفية أفضل للعاملين بها ، ويتطلب ذلك انتهاج سياسات الموارد البشرية التي تمكن من توفير حياة وظيفية تشبع حاجاتهم ، وتحقيق أداء أفضل للمنظمة. (المغربي، 2004، 4)

التعريف الإجرائي:

جودة حياة الوظيفية عبارة عن عملية تحسين ظروف وبيئة العمل ومختلف الجوانب المادية والمعنوية وكل ما يحيط بالعامل وكذا اشباع رغباته المختلفة من أجل ممارسة عمله براحة تامة قصد الرفع في إنتاجيته، ويكون لها تأثير على حياته الشخصية.

3. أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

تباينت آراء الباحثين في تحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية، حيث تناول الباحث الأبعاد المهمة التالية لجودة الحياة الوظيفية في هذه الدراسة و التي أهمها:

1.3- العلاقات الإنسانية.

2.3- المشاركة في اتخاذ القرارات.

3.3- الشعور بالرضا الوظيفي.

4.3- البيئة المدرسية المادية والصحية. (دحوح، 2015: 12)

1.3- العلاقات الإنسانية:

لقد اهتم الإسلام ببناء الإنسان الذي هو أصل المدنية و الحضارة، إذ أنه خليفة الله سبحانه وتعالى، وقد اختصه الله بالعلم و العقل و التفكير و التدبير و التأمل و تطوير العلوم، واكتشاف أسرار و تكوين العلاقات الإنسانية مع بني البشر سواء في الأسرة أو المجتمع أو العمل. وإذا أصبح الإنسان كذلك فإن علاقته بالناس تصبح علاقة وطيدة تحكمها ضوابط الشريعة الإسلامية، وقد نظم الإسلام العلاقات الإنسانية بين الأفراد على حد سواء وأوجد نظاما يحث على التعامل والاحترام المتبادل وتقدير الآخرين ويقول الله سبحانه وتعالى مخاطبا نبيه صلى الله عليه وسلم: (فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِظَ الْقُلُوبُ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَإِنَّ اللَّهَ يَحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ) آل عمران: 159.

وتؤدي العلاقات الإنسانية دورا مهما في الإدارة لأنها من الأدوات الرئيسة في التوجيه. وهي تعتمد على طبيعة السلوك الإداري في تقدير كل موظف، وتنمية مواهبه وإمكاناته وخبراته واعتباره قيمة عليا في حد ذاته. وهو سلوك يقوم على الاحترام المتبادل بين المديرين والموظفين بما يحقق التفاهم والشعور بالانتماء للمؤسسة مع إعادة توجيه سلوكهم الفردي والجماعي على أساس قيم ودوافع وظروف عمل أحسن، ويتوقف نجاح المدير في العلاقات الإنسانية على مدى قدرته على الكسب واحترام مرؤوسيه، مما يتطلب منه أن يكون قدوة صالحة لهم، كما يتوقف على حرصه على إشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية وأسلوبه في توجيههم و تصويب أخطائهم و حسن التعامل معهم.

وهكذا يتبلور مفهوم العلاقات الإنسانية في الاهتمام بالفرد والجماعة، أي الاهتمام بالعنصر البشري، وتوفير أفضل مناخ ممكن لإعداد العنصر البشري، بحيث تتوافر الروح المعنوية العالية، وتتحقق كفاية الإنتاج في ظل أفضل مناخ إنساني ملائم لاستثمار الجهود واستخراج أفضل الطاقات. وكلما تقدم يحدد الإطار المناسب للعلاقات الإنسانية في المؤسسة، بحيث تستطيع في النهاية تحقيق أهدافها المطلوبة والتي يمكن من خلالها تحديد مفهوم العلاقات الإنسانية فيما يلي:

1. أنها تركز على الأفراد، أكثر من التركيز على الجوانب المادية.
2. إثارة دوافع الأفراد هو العامل الأساسي في العلاقات الإنسانية.
3. تحقيق الإنتاج في جو يسوده التفاهم، المودة، والثقة والتعاون.
4. تتوافق أهداف المعلمين مع أهداف المؤسسة من خلال العلاقات الإنسانية(نفس المرجع السابق)

- الأسس العامة التي تقوم عليها العلاقات الإنسانية:

لقد أوضح علماء النفس أن تنظيم العلاقات الإنسانية بين الرئيس والرؤوس يتم على أسس التوضيح للمرؤوس أن يشعر بأن رئيسه يؤيده تأييدا صادقا في عمله، كما يجب عليه أن يكون على علم بما يتوقع منه، ويتضمن هذا بمعرفته بالسياسة العامة التي تسير عليها المؤسسة، وبواجباته وحقوقه كمعلم.

ويرى أحمد (1999:66) أن أسس العلاقات الإنسانية هي:

1. الإيمان بقيمة الفرد.
2. المشاركة والتعاون.
3. العدل في المعاملة.
4. التحديث والتطوير.

بينما يحدد شهيب (2004:68) أسس العلاقات الإنسانية في النقاط التالية:

1. العلاقات الإنسانية هي محصلة استخدام الإداري لخبرته وتقديره الصحيح للأمور وتطبيقه للمبادئ العامة للعلوم الإنسانية مثل علم النفس وعلم الاجتماع وغيرها من هذه العلوم السلوكية.
2. المشاركة الحقيقية للعاملين في اتخاذ القرارات في معظم الأحوال ضرورة للكفاية الإنتاجية والإشباع الإنساني، فالعاملون عندما تتاح لهم الفرصة في الاشتراك بأرائهم في النواحي المتعلقة بأعمالهم تجعلهم أكثر سعادة، كما تجعلهم أكثر حماسا وتفانيا في العمل.
3. الأهمية القصوى للاتصال في المؤسسة والسعي لإزالة أية عوائق تعرقل الاتصال وتبادل البيانات داخل المؤسسة، وتعرقل تحقيق أهدافه.
4. التعاون وروح الفريق عنصر أساس ويتحققان معا، وكل منهما يساهم في تحقيق الأهداف المشتركة.
5. تتعدد دوافع المعلمين وتتنوع مما يؤكد أهمية استخدام الفن في ممارسة العلاقات الإنسانية.

ويرى الطلبة أن نجاح المدير في العلاقات الإنسانية يدل على مدى قدرته على كسب احترام مرؤوسيه، مما يتطلب منه أن يكون قدوة حسنة ومثل أعلى لهم، إضافة إلى ما يظهره من حرصه لإشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية وأسلوبه في توجيههم وتصويب أخطائهم، وحسن التعامل معهم. (نفس المرجع السابق، 13)

- أهداف العلاقات الإنسانية:

أكدت الاتجاهات الحديثة للعلاقات الإنسانية الفعالة أن تحقيق أهدافها يمكن أن يتم من خلال زيادة مشاركة الأفراد في اتخاذ القرارات، ومن ثم تحقيق مستويات أداء عالية وعليه فإن أهداف العلاقات الإنسانية تتبلور في:

1. تبصير المعلمين بحقوقهم وواجباتهم داخل المؤسسة.
2. السعي لزيادة التعاون بين مختلف المستويات والجماعات العاملة داخل المؤسسة.
3. تحقيق أهداف جميع الفئات والجماعات العاملة بالمؤسسة من خلال الجهد الجماعي المثمر و المخطط.
4. العمل على تنمية روح التعاون بين العاملين في المؤسسة.
5. تحفيز المعلمين على تحسين مستوى الأداء الفردي والجماعي.
6. تمكين المعلمين من إشباع حاجاتهم الاقتصادية والنفسية والاجتماعية. (نفس المرجع اسابق)

2.3- المشاركة في اتخاذ القرارات:

إن اتخاذ القرارات الإدارية يعتبر من المهام الجوهرية للقائد الإداري، وتبدو أهمية اتخاذ القرارات بالنسبة لأية مؤسسة من خلال كونها ترتبط بجوانب العملية الإدارية المختلفة من تخطيط وتنظيم وتنسيق وسياسات واتصالات وتفويض، إذ أصبح النجاح الذي تحققه أية مؤسسة يتوقف إلى حد بعيد على قدرة وكفاءة قيادتها على اتخاذ القرارات المناسبة، ذلك أن عملية اتخاذ القرارات تشمل من الناحية العلمية كافة جوانب التنظيم الإداري، وأن أي تفكير في العملية الإدارية ينبغي أن يركز على أسس وأساليب اتخاذ القرارات.

(نفس المرجع السابق: 17)

- أهمية مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وذلك لما يلي:

1. أن إتاحة الفرصة للمشاركة في صياغة السياسات تمثل العنصر المهم في رفع معنويات المعلمين و في حماسهم للنظام المؤسسي.
 2. ترتبط المشاركة في صنع القرار ارتباطا ايجابيا برضا المعلم عن مهنة التدريس.
 3. يفضل المعلمون المديرين الذين يشركونهم في صنع القرار.
 4. المعلمون لا يتوقعون ولا يردون أن يكونوا مشاركين في كل قرار، و في الحقيقة المشاركة الزائدة قد تؤدي إلى نتائج سلبية.
 5. كل من العوامل الداخلية و الخارجية تؤثر في درجة مشاركة المعلمين في صنع القرار.
- (نفس المرجع السابق: 20)

3.3- الشعور بالرضا الوظيفي:

من المسلم به أن لرضا الأفراد أهمية كبيرة حيث يعتبر في الأغلب مقياسا لمدى فاعلية الأداء وإذا كان رضا الأفراد الكلي مرتفعا فإن ذلك سيؤدي لنتائج مرغوب فيها تضاهي تلك التي تنويها المؤسسة عندما تقوم برفع أجور عمالها، أو بتطبيق برنامج للمكافآت التشجيعية أو نظام الخدمات ومن ناحية أخرى فإن عدم الرضا يسهم في التغيب عن العمل وإلى كثرة حوادث العمل والتأخر عنه وترك المعلمين المؤسسات التي يعملون بها والانتقال إلى مؤسسات أخرى، و يؤدي إلى تفاقم مشكلاتهم بالإضافة لزيادة الشكوى من أوضاعهم.

ويرى حكيم (2009.29) أن من أهم عوامل نجاح المعلم و المعلمة في العمل، هو الرضا الوظيفي عن المهنة، كما يعد الرضا الوظيفي للمعلمين من أهم مؤشرات نجاح المدرسة كمؤسسة تربية، حيث يمثل الرضا الوظيفي مجموع المشاعر والاتجاهات الايجابية التي يبديها المعلمون نحو العمل بالمدرسة.

فالفرضا يكوم بتوجيه سلوك الأفراد و زيادة ولائهم و انتمائهم للمؤسسة فضلا عن إنه الوسيلة الفعالة لتحقيق أهداف المؤسسة، و بقائها واستمرارها يرتبط بمواردها البشرية، لذا فإن مفهومه متعدد الأبعاد ويتضمن اتجاهات الفرد نحو أبعاد مهمة مثل المؤسسة والإشراف المباشر والمكافآت المالية، والزملاء في العمل، وتصميم الوظيفة، وليس من الضروري أن تكون هذه الاتجاهات جميعها إيجابية أو غير إيجابية في آن واحد. (نفس المرجع السابق: 22).

- عناصر الرضا الوظيفي:

أشار وناس (2008-112) من خلال استقراءها لمفاهيم الرضا الوظيفي بأنه يجب أن تتوفر فيه عناصر التالية:

1. الشعور بالقناعة والارتياح و السعادة لإشباع حاجات ورغبات الفرد.
2. هذا الإشباع ناتج عن عمل الفرد أو وظيفته.
3. هناك عدد من العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي وقد تكون عوامل ذاتية تتعلق بالفرد نفسه، وقد تتعلق بمستوى الوظيفة أو تتعلق بالمنظمة التي يعمل فيها أو البيئة المحيطة.
4. الرضا الوظيفي يرتبط بعلاقة ما يتوقعه الفرد في الحصول عليه وبين ما يحصل عليه فعلا.

كما حدد السعودي (2013-22) عناصر الرضا الوظيفي في ستة عناصر مهمة، منها ما هو متصل مباشرة بالعمل، و منها ما هو متصل بجوانب أخرى و هذه العناصر هي:

1. كفاية الإشراف المباشر: فالمشرف له أهمية لأنه نقطة اتصال بين التنظيم و الأفراد و يكون له أكبر الأثر على ما يقوم به الأفراد من أنشطة يومية.

2. الرضا عن نفسه: فأغلب الأفراد يشعرون بالرضا عن العمل إذا كان من النوع الذي يحبونه، ويكون هذا الرضا دافعا لهم على إتقان عملهم وبذل ما لديهم من طاقة في القيام به
3. الاندماج مع الزملاء في العمل: فالإنسان كائن اجتماعي بطبعه، ويكون العمل أكثر إرضاء للفرد إذا شعر بأنه يعطيه الفرصة للتواصل مع الآخرين.
4. توفير الأهداف في التنظيم: حيث يرغب الأفراد أن يكونوا أعضاء في تنظيم له هدف مقبول من وجهة نظرهم كما يتوقعون أن يكون هذا التنظيم على درجة من الفاعلية تمكنه من تحقيق الهدف المقام من أجله.
5. عدالة المكافآت الاقتصادية: يتوقع الأفراد أن يحصلوا على مكافآت عادلة إذا قورنت ببعضها داخل المؤسسة و كذلك إذا ما قورنت بما يحصله الأفراد في المؤسسات الأخرى.
6. الحالة الصحية البدنية والذهنية: هناك ارتباط بين الصحة البدنية والصحة العقلية من حيث أثرهما على الفرد وأدائه ومعنوياته وهي وإن كانت عوامل خارج نطاق العمل، إلا أنها تؤثر في حالة الفرد في محيط العمل. (نفس المرجع السابق: 23)

4.3- البيئة المدرسية المادية والصحية:

تعتبر المدرسة المكان الذي يعمل فيه المعلمون ما يزيد عن 30 ساعة أسبوعيا، و تلك البيئة المدرسية قد تكون فيها عوامل خافية عن أنظارنا تسبب لنا توترا لا ندرك أسبابه، ولا شك أن محيط العمل وظروفه يؤثر بشكل كبير في إنتاجية المعلمين وأدائهم، فبيئة العمل قد تساعد بشكل ملحوظ على زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء، ومن ناحية أخرى نلاحظ أن بيئة العمل السيئة تؤثر بشكل سلبي في الإنتاجية و الأداء.

وتعتبر بيئة المدرسة كل ما يحيط بالفرد في عمله، ويؤثر في سلوكه وأدائه، وفي ميوله تجاه عمله و المجموعة التي يعمل معها و الإدارة التي يتبعها.

وتعرف بيئة المدرسة المادية: هي الجانب الفيزيائي/ المادي للمدرسة ويضم الموقع العام والأبنية من صفوف وقاعات ومخابر ومرافق صحية ومقصف وتجهيزاتها وأدواتها، والفضاءات الفراغات من ملاعب باحات وحدائق.

ومن أهم جوانب بيئة العمل التي تؤثر بدرجة كبيرة على أداء الموظفين العوامل المادية إن تحقيق مواءمة بين العامل وعمله بالطرق العلمية يؤدي إلى زيادة الإنتاج كما وكيفا، وتحقيق هذه المواءمة يقتضي توافر ظروف عمل مناسبة تساعد العامل على أداء عمله، وتيسيره له، وتجذبه إليه. فجودة ظروف العمل المادية تؤثر على قوة الجلب التي تربط الفرد بعمله، فمعدل دوران العمل يترك الخدمة ومعدل الغياب يرتفعان في الأعمال التي تتصف بظروف عمل سيئة، وينخفضان في الأعمال التي تتصف بظروف عمل مادية جيدة (المرجع السابق: 26)

- ومن أهم الشروط البيئية المادية المؤثرة على أداء العاملين:

1. مساحة الصف مقارنة مع عدد الطلبة: فيجب أن تكون كثافة الفصول مناسبة.
2. موقع المدرسة: بحيث يجب أن يكون موقع المدرسة بعيدا عن مصادر الضوضاء.
3. الإضاءة والألوان: بحيث تكون الإضاءة مناسبة و العانية بطلاء جدران المدرسة والصفوف واختيار أنسب الألوان للأبواب والنوافذ لحسن مظهرها.
4. التهوية ودرجة الحرارة: بحيث يجب أن تكون غرفة المعلمين أو الصفوف جيدة التهوية لتوفير النشاط والحيوية للمعلمين.
5. الساحة الخضراء: بحيث يوجد في المدرسة مساحة مناسبة من البيئة الخضراء.
6. توفير الوسائل والأدوات اللازمة لإتمام عمل المعلمين.
7. تناسب التجهيزات المكتبية من كراسي وطاولات ودواليب مع احتياجات المعلمين.
8. تقديم مقصف المدرسة خدمات صحية جيدة للمعلمين. (نفس المرجع السابق، ص 27)

4-أهمية جودة الحياة الوظيفية:

تتبع أهمية جودة حياة العمل من اعتبارها جزء من المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين بالمنظمة وهناك من يلخص أهمية جودة حياة العمل في النقاط التالية :

- أنها مصدر للتأثير على الصحة النفسية والجسمية للعاملين.
- أنها أحد المتغيرات الهامة المعوقة أو الداعمة لكفاءة الأفراد.
- أنها أحد العناصر الهامة المؤثرة على دافعية الأفراد وولائهم.
- أنها تعكس اهتمام قيادات المنظمة بمشاعر العاملين.

كما تتمثل وتتجلى أهمية تحسين نوعية (جودة) حياة العمل من خلال تأثيرها المباشر وغير المباشر على الكثير من الظواهر والسلوكيات الإدارية داخل المنظمات، وتأثيرها بالمقابل على مجمل حركة المنظمة سواء في أداء مهامها وتحقيق أهدافها أو علاقاتها بالبيئة الخارجية سواء كانت هذه العلاقات بأفراد أو منظمات. فقد أكدت الكثير من البحوث والدراسات التطبيقية التي أجريت في بيئات مختلفة على أن تحسين نوعية العمل له تأثير على الكثير من المخرجات التنظيمية الهامة مما أوجد علاقات مباشرة ومعنوية بين طبيعة نوعية البيئة السائدة ومخرجات المنظمة. لذلك كله يرى البعض أن درجة نجاح أية منظمة على المدى البعيد تتوقف إلى حد كبير على قدرة المنظمة على خلق بيئة عمل ملائمة.

(إيمان بن عيسى، 2017: 48-49)

- وأظهرت بعض الدراسات الأهمية العلمية في تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية، فإن هناك تأثيرات إيجابية بناءة لتوفير وتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية، ومن أهمها ما يلي:
- تخفيض الصراعات بين العاملين والإدارة من خلال تطوير المناخ لعلاقات عمل أكثر إنتاجية، وتسوية عديد من المظالم الكامنة من خلال بيئة عمل مساعدة على حل المشاكل .
 - مشاركة أكبر من أعضاء قوة العمل بالأفكار البناءة التي يمكن أن تؤدي إلى تحسينات الأبعاد المختلفة لعمليات التصنيع وظروف العمل .
 - زيادة انتماء العاملين وولائهم وتحقيق التكامل والتفاعل بين أهداف المنظمة وأهدافهم.
 - المساهمة في تعزيز الجودة والتعلم والإبداع .
 - زيادة درجة الرضا الوظيفي .

- تحسين ودعم العلاقات الانسانية في المنظمة.

- تدني معدل دوران العمل في منظمات الأعمال.

- زيادة الكفاءة والفعالية التنظيمية للمنظمة.

- استثمار أمثل و أفضل للموارد البشرية في المنظمة. (ماضي 2014: 67)

ويرى جاد الرب (2008) أن هذه البرامج تعمل على إحداث التوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية للأفراد وبين حياتهم الشخصية والعائلية مما يؤدي إلى زيادة الولاء التنظيمي وتخفيض تكلفة التأمين الصحي، وانخفاض معدلات التعويض المدفوعة نتيجة حوادث العمل وزيادة المرونة والتكيف من قبل قوة العمل لتزايد الاحساس بالمشاركة والملكية، واختبار عمالة أفضل .

أما Adhikari (2011) فيعتبر أن برامج جودة حياة العمل تؤدي إلى الشعور بالأمان الوظيفي وتزيد احترام العامل لنفسه من خلال الرضا الوظيفي والعمل الإنساني وتعمل على زيادة حرية التعبير عن الذات، وتحسين ظروف العمل من وجهة نظر العاملين وزيادة الكفاءة التنظيمية وجهة نظر القائمين على العمل حيث أنها تخلق قوة عمل محفزة منتمة ومرنة .

وذكر البلبيسي (2012) أن برامج جودة حياة العمل توفر إمكانية الترقى والتقدم، كما توفر أجور وتعويضات عادلة وكافية، وتوفر ظروف عمل صحية وآمنة وتدعم التكامل الاجتماعي والالتزام الدستوري. (نصار، 2013: 12)

5- خصائص جودة الحياة الوظيفية:

لقد حدد ريجيرو (1999) الخصائص النوعية لجودة حياة العمل في الأمور التالية:

1. تعويض (راتب و فوائد أو موانع جانبية) كاف و عادل.

2. ظروف عمل صحية و آمنة.

3. وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها (استخدام ما يتمتع به من معارف، ومهارات، وقدرات، وتمكينه من التحكم في وظيفته، وتطوير مشاعر الاستقلالية لديه).
 4. تطوير احتمالات النمو المستمر والأمان (احتمالات التقدم و الترقية).
 5. المناخ الاجتماعي لبيئة العمل (علاقات اجتماعية جيدة بين الزملاء و الرؤساء).
 6. حماية حقوق العاملين (الحماية من الفصل التعسفي، و تطبيق مبدأ الفرص المتساوية).
 7. التوازن بين حياة العمل والواجبات الأخرى لغير العمل (أن لا يسمح لمتطلبات العمل بالطغيان على الحياة الأسرية، مثلاً).
 8. المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة (عمليات المؤسسة، وسياساتها من ناحية أخلاقية، مثل التخلص من النفايات الصناعية، وسياسات التوظيف، وأساليب التسويق).
- وأشار الصرن (2001) إلى أن صفات وخصائص الجودة العالية لحياة العمل تتحدد بـ:

1. العدالة في مكان العمل.
2. الارتياح من القهر والإكراه البيروقراطي والإشرافي.
3. العمل المهم والمفيد.
4. التنوع في النشاطات والتخصصات.
5. التحدي، والرقابة على الذات والعمل ومكان العمل.
6. التدعيم الاجتماعي وقابلية الاعتماد على الآخرين والوثوق بهم عندما تتطلب الحاجة لذلك. (منصور، 2016 : 21 - 22)

6- برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية:

تعتبر برامج الجودة في العمل مجموعة من الأنشطة والخطط الهدف منها تحسين بيئة العمل ، وإن جودة حياة العمل وجهودها تفترض أن العاملين سيضيفون نجاح إلى نجاحا للمنظمة في حال أنهم أحسوا أن مساهماتهم ذات معنى ولها أهمية بدلاً من استخدام

برامج قصيرة الأجل أما (AMDERSON، 1988) فيعتقد أن برامج جودة الحياة في العمل هي تلك التي البرامج الشاملة والتي تكون مصممة لإحداث الانسجام بين العمال والتغيرات الثقافية الواسعة ومثل هذه البرامج تشمل الوظائف ونظم الأجور وهي سيرورة بفضلها تستطيع المنظمة الاستجابة إلى حاجات ومتطلبات عمالها في إطار ميكانزمات التطور الذي يسمح لهم المشاركة في اتخاذ القرار فيما يخص اتجاههم نحو وظائفهم كما يرى (WALTON 1975) كما ويؤكد (WEBE، COHMET،KATZ 1987) إن جودة حياة العمل تكون موجودة عندما يكون هنالك النية للمشاركة في اتخاذ القرار مع بعض العناصر الأخرى مثل إثراء الوظائف، تنمية وتدريب العاملين، تخفيض التفاوت في المراكز الوظيفية والمشاركة في المكاسب، أما عند (HUNT 1992،DIGNITY،HUMAN) هو مصطلح عادة يتضمن المبادرة الإدارية والمتعددة لتحسين الكفاءة التنظيمية وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين، و أن الرفع والنهوض بجودة الحياة في العمل يعتبر التزام جماعي يستلزم:

- على المنظمة إشراك العمال وأرباب العمل، الشركاء الاجتماعيين، وكل الفئات ومن جميع المستويات.

- تحليل وكيفية التصرف من أجل عملية التغير.

- تشجيع جميع المبادرات التي تساهم في تطوير الكفاءات والارتقاء المهني والرفاهية في العمل.

- حسن التصرف حتى يصبح العمل وسيلة للراحة النفسية والبدنية والفكرية للأفراد.

- تفعيل مبدأ أن العمل هو فضاء للاندماج والعدالة الاجتماعية.

- مبدأ أن يجد كل فرد مكانه ضمن الوسط المهني بما أن العمل يعتبر فضاء لكل النشاطات الإنسانية .

وتعتبر كذلك على أنها مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها.

وقد أشار (NUTCK، 1999) في دراسة على مجموعة من الشركات في الدنمارك والسويد والترويج و فنلندا إلى المعايير الضرورية التي لابد من الاعتماد عليها من قبل المؤسسات والشركات لتعزيز وإرساء جودة الحياة العمل في برامجها التطورية وهي :

- الاستقلالية وبناء هيكل تنظيمي مرن.

- تطوير رأس المال البشري.

- بناء فريق العمل.

- تطبيق أسلوب التناوب الوظيفي.

- تطبيق نظام الحوافز المعتمد على النتائج والمهارات .

وتسعى المنظمات إلى تحقيق مزايا متعددة نتيجة تبنيها لبرامج جودة حياة العمل حيث أنها لا تسهم في تنمية قدرة المنظمة على توظيف أشخاص أكفاء فقط، ولكنها تعظم أيضاً قدرة المنظمة التنافسية و تسهم بشكل إيجابي في توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية توفير ظروف عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر العاملين كما تساعد في تعظيم الفعالية التنظيمية من وجهة نظر أصحاب المنظمة مع التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب وانتقاء فريق العمل واستقطاب العاملين (DELANEY & HUSELID، 1996) والتأثير الإيجابي على الأداء التسويقي للشركة، فقد وجد (ROTH، 1993) من خلال الدراسة التجريبية التي أجراها ارتباط ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل والأداء التسويقي للشركة. (المغربي-2004: 6)

7- جودة الحياة الوظيفية من المنظور الإسلامي:

الإنسان هو محور الفكر الإداري في الإسلام وهو الهدف من كل مبادئه وتعاليمه فهو العنصر الذي بدونه لا يتحقق إنتاج أو فكر، فهو عنصر العمل الحيوي الهام الفاعل المتفاعل، ولعنصر العمل أهمية محورية خاصة تتجاوز بكثير غيره من عناصر الإنتاج ومن هنا كان العامل، الذي عليه أن يبدع إنتاجه، فالفرد تحفزه الرغبة وتدعمه القدرة على الإنتاج ومن هنا كان الأداء محصلة لتفاعل عنصري القدرة والرغبة، وقد اهتم الفكر الإداري

في الإسلام بالأداء وبالفرد العامل اهتماما كبيرا وحث على العمل الجاد والهادف لإسعاد الفرد والجماعة.

وبرز ذلك من خلال الاهتمام بالأمر التالي:

1- الشورى أساس المشاركة في الإدارة الإسلامية: الإدارة في الإسلام ليست تسليطا أو تسخييرا للبشر، وإنما مشاركة جانب القائد ومن جانب أعضاء الفريق الإداري ، وأساس المشاركة بينهم الشورى فالشورى تمحص الرأي وتسدده وتقوي العزيمة وتشدّ الهمة، وتدفع إلى الإخلاص في القول والعمل وحث القرآن الكريم عليه بقوله عز وجل: ﴿وَأْمُرْهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ﴾ (الشورى، 38) فالشورى ركن أساسي من أركان الإدارة الإسلامية، والقائد عليه مشورة من يعملون معه والأخذ بأرائهم، وله في النهاية حق إصدار القرار، وعليهم الطاعة فيما صدر إليهم من الأمر، فالمشورة تظهر الحقيقة، وتبنى على الحق والصدق، وتقدم للقائد الإداري خير عناصره البشرية فيسند كل أمر لأهله، ويعيد الحق لأصحابه فتخفى المظالم ويسود العدل وتحقق الفاعلية الكاملة للمنظمة وللكيان الإداري، ويتحقق الرضا النفسي للعاملين.

2- الأجور: الأجر أو المرتب هو عطاء مادي يحصل عليه العامل أو الموظف مقابل عمل يقوم به ويكون مقطوعا إذا كان منتظما إذا كان أجرا ومنتظما إذا كان مرتبا وهو حق أساسي من حقوق العامل أو الموظف وفي ذلك يقول الله عز وجل الذي أقر الأجر مقابل العمل ﴿وَيُبَشِّرُ الْمُؤْمِنِينَ الَّذِينَ يَعْمَلُونَ الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْرًا حَسَنًا﴾ (الكهف2) ويجب على صاحب العمل تحديد مقدار الأجر أو المرتب مسبقا وموافقة العامل عليه قبل قيامه بالعمل وذلك لكي يعرف ما سوف يجنيه من عمله ويطمئن على تحصيله من الجهة المنفقة دون أي نقص، كما يجب عدم المماطلة والتسويق في دفع الأجر لقوله صلى الله عليه وسلم: (أعطوا الأجير أجره قبل أن يجف عرقه) كما يجب أن يكون الأجر أو المرتب عادلا وعلى قدر العمل الموكّل إلى الشخص ويتفق مع حالته الاجتماعية والظروف الاقتصادية المحيطة به امتثالاً لقوله تعالى: ﴿وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ﴾ (الأعراف85)

3- العدالة: وهي من أهم صفات الإدارة الناجحة لأنها تعني إعطاء كل ذي حق حقه وتوفر صفة العدالة يضمن التعامل مع الموظفين على أساس المساواة فينتقي التحيز وما قد

يسببه من إحساس بالظلم كما يضمن التوازن في توزيع الأعمال والأجور والمكافآت وإسناد المناصب الإدارية، فالترام العدالة في الإسلام هو الصراط المستقيم للعمل الإداري، وسبيله إلى تحقيق الغايات النبيلة. امتثالا لأمر الله سبحانه وتعالى: { وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ } (النساء 58).

4- الحوافز: تتميز الحوافز في الإدارة الإسلامية عن سواها من حوافز الإدارة الحديثة بوجود الحوافز المعنوية المرتبطة بجنت عدن تجري من تحتها الأنهار والخلود فيها لمن آمن وعمل صالحا وأخلص عمله لله تبارك وتعالى ولم يشرك به شيئا، وكذلك المثبطات المعنوية السلبية المرتبطة بنار جهنم تلتفح وجوه العصاة المكابرين والطغاة المتجبرين واللصوص وهم فيها خالدون كما أنها لا تلغي الحوافز المادية وغير المادية التي من الممكن التعامل بها شريطة أن تكون مشروعة، لقوله عز وجل: { إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا } (الكهف، 30) وقد أجمل الرسول صلى الله عليه وسلم عوامل الترغيب والترهيب للموظف بالإضافة إلى أجره حيث قال: (من ولي لنا عملا وليس له منزل فليتخذ منزلا، أو ليس له زوجة فليتزوج، أو ليس له خادم فليتخذ خادما، أو ليس له دابة فليتخذ دابة، ومن أصاب شيئا سوى ذلك فهو غال).

مما يعني في الحال كان المرتب لا يكفي لإشباع هذه الاحتياجات، فعلى ولي الأمر أن يحققها له من بيت مال المسلمين لكي يقيم عليه الحجة عندما يسلك مسلكا خاطئا يعتبر فيه سارقا، وبذلك حرص نظام الحوافز في الإسلام إشباع احتياجات الموظف في توفير سكن يقيم فيه، وزوج يأوي إليها، وخادم ينتفع به في قضاء حوائجه، ودابة لمواصلاته.

5- الترقية والتدريب: الترقية للوظيفة الأعلى هدف كل إنسان طموح، وهي حق لكل مجتهد يسعى إلى تحقيقه، وعليه أن يعد له عدته، ويجهز له بالعمل الدؤوب الذي يكسبه الخبرة والحنكة وبالدراسة والتدريب الذي يكسبه العلم والمعرفة، حيث قال الله سبحانه وتعالى: {وَتِلْكَ الْأَيَّامُ نُدَاوِلُهَا بَيْنَ النَّاسِ } (آل عمران، 140) ولترقية قواعد أساسية تحكمها وهي تدفع إلى اكتساب المعرفة والخبرة فهي وسيلة لتحفيز الأفراد للتعلم واكتساب المهارات وتحقيق الأهداف النبيلة في الدعوة إلى الله من خلال صالح الأعمال ومن أوضحه الله سبحانه وتعالى في قوله: { يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ } (المجادلة 11) وتحتاج عملية الترقية إلى إعداد وتأهيل وتدريب الموظف على متطلبات واحتياجات الوظيفة الجديدة التي سيتم ترقيته إليها وإكسابه مهارات و قدرات خاصة تتفق واحتياجات الوظيفة أو

المنصب المرشح إليه استرشادا بقول الرسول صلى الله عليه وسلم: (فإذا كلفتموهم فأعينوهم) وتتمثل الإعانة في عدة جوانب أهمها التدريب الجيد على العمل، وتوفير الأدوات والظروف المساعدة للموظف لكي يتسنى له القيام بمهام وظيفته على أكمل وجه، وللمحافظة على صحة الموظف وعدم إحداث ضرر له.

العلاقات الإنسانية: تلعب العلاقات الإنسانية دورا هاما في الإدارة لأنها من الأدوات الرئيسية في التوجيه، وهي تعتمد على طبيعة السلوك الإداري في تقدير كل موظف وتنمية مواهبه وإمكاناته و خبراته واعتباره قيمة عليا في حد ذاته. وهو سلوك يقوم على الاحترام المتبادل بين المديرين والموظفين بما يحقق التفاهم والشعور بالانتماء للمنظمة مع إعادة توجيه سلوكهم الفردي والجماعي على أساس قيم ودوافع وظروف عمل أحسن، ويتوقف نجاح المدير في العلاقات الإنسانية على مدى قدرته على كسب احترام رؤوسيه، ما يتطلب منه أن يكون قدوة صالحة لهم، كما يتوقف على حرصه على إشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية وأسلوبه في توجيههم وتصويب أخطائهم وحسن التعامل معهم، ومن روائع توجيهه الله سبحانه وتعالى بهذا الصدد قوله {ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ} (النحل، 125) .

6التوجيه: وهي وظيفة من وظائف الإدارة وتعني من منظور إسلامي مجموعة الإرشادات والنصائح والأوامر والتعليمات الشفوية أو المكتوبة الصادرة من الرئيس إلى رؤوسيه بأسلوب حسن قائم على الرحمة والتعاطف يراعي مشاعر الأفراد وكرامتهم وبعيدا عن التهجم أو التهكم أو السخرية أثناء العمل بقصد القيام بعمل ما أو الامتناع عنه حرصا على الأداء السليم، وذلك من أجل الوصول إلى هدف محدد مشروع، حيث قال الله سبحانه وتعالى في هذا الصدد: {وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ} (آل عمران، 159) وقد أمر الله عز وجل المسئول المؤمن بوجوب التأكد من صحة المعلومات ودقة البيانات وصدق البلاغات وحقيقة التقارير التي يتلقاها بخصوص رؤوسيه، والتي يترتب عليها اتخاذ قرارات حساسة تتعلق بإجراء تأديبي معين ضد موظف كاللوم والإنذار ونع الترقية والفصل من الخدمة ونحوه.

فيقول تعالى: {يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصْحَبُوا عَلَى مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ} (الحجرات، 6). (بركبية ، 2017: 34 - 37)

خلاصة الفصل:

تحدث الطلبة في هذا المبحث عن موضوع جودة الحياة الوظيفية، وهو المتغير المستقل في هذه الدراسة، وقد كان التركيز في هذا المبحث على عدة جوانب في الموضوع، بداية من المفهوم، والذي تم استخلاص بأن جودة الحياة الوظيفية ظهرت لتواكب سياسة التغيير والتطوير التنظيمي، حيثُ عرفت بأنها حالة رضا العاملين تجاه ما توفره المنظمة من بيئة العمل المادية والمعنوية، وقد تناول الباحث بالتفصيل أربعة أبعاد لجودة الحياة الوظيفية وهي: (العلاقات الإنسانية، المشاركة في اتخاذ القرارات، الرضا الوظيفي، البيئة المدرسية المادية و المعنوية) حيث هذه الأبعاد ما هي إلا عملية تشاركية وشاملة، تهدف إلى تحقيق التوازن بين متطلبات الحياة الوظيفية ومتطلبات الحياة الشخصية والأسرية للموظفين، كما أشار الباحث أهمية جودة الحياة الوظيفية وهي كثيرة واختتم الباحث المبحث بجودة الحياة الوظيفية في الإسلام، حيث حث الإسلام على أن الشريعة الإسلامية تشكل نظاماً متكاملًا في الإدارة والتنظيم والاقتصاد والسياسة والاجتماع وغيرها، حيث حث الإسلام بأن يكون العمل الإداري قائم على عدة أسس، مثل: (الشورى أساس المشاركة في الإدارة الإسلامية، الأجور، الترقية، التدريب، العلاقات الإنسانية، العدالة، التعاون والتكامل).

الفصل الثالث

الأداء الوظيفي

تمهيد

1. مفهوم الأداء الوظيفي
2. عناصر الأداء الوظيفي
3. أنواع الأداء الوظيفي
4. أهداف تقييم الأداء الوظيفي
5. أساليب تحسين الأداء الوظيفي
6. مراحل عملية تقييم الأداء الوظيفي

خلاصة الفصل

يلعب الأداء الوظيفي للعاملين دورا هاما وأساسيا في تحديد وقياس أداء المنظمة فالأفراد أصحاب الأداء العالي لديهم القدرة على مساعدة المنظمة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية، وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة و الحفاظ عليها.

إن الأداء الوظيفي يحتل مكانة خاصة داخل أي منظمة أهلية كانت أو حكومية باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، لأن المنظمة تكون أكثر استقرارا و أطول بقاء حيث يكون أداء العاملين بها متميزا.

بالتالي فإن قوة العمل يجب أن تكون مجهزة تجهيزا جيدا مع المهارات المناسبة وإعدادها لضمان عدم فشل المنظمات بسبب عدم القدرة على المنافسة على الصعيدين المحلي والدولي.

1- مفهوم الأداء الوظيفي:

يشير الأداء الوظيفي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة.

ويعبر مفهوم الأداء الوظيفي عن " الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد (عكاشة، 2008: 33)

- هو تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهود التي ترتبط

وظيفته بها يعني النتائج التي يحققها الموظف للمنظمة. (بن طبة، 2012: 22)

تناول (الصغير، 2002) الأداء من حيث الجهد المبذول في العمل فعرّفه بأنه: الجهد الذي يبذله الموظف داخل المنظمة من أجل تحقيق هدف معين. (البلوي، 2008: 22)

التعريف الإجرائي: هي الطريقة الرشيدة التي يستخدمها الأستاذ للتحكم الجيد في مختلف الوسائل المتاحة المادية والمالية التي تقدمها له الثانوية واستعمال الأساليب الجيدة والاستفادة منها لتمكين المؤسسة من الوصول إلى تحقيق أحسن النتائج والأهداف المرجوة.

2. عناصر الأداء الوظيفي:

يتضمن الأداء الوظيفي مجموعة من العناصر أهمها ما يلي:

1. المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة و المجالات المرتبطة بها.

2. نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

3. كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

4. المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين، وتقييم نتائج عمله. (البليسي، 2012: 23،24).

3. أنواع الأداء الوظيفي:

يصنف الأداء إلى ثلاثة أنواع وهي أداء المهام، والأداء الظرفي، والأداء المعاكس أو المجابه:

1. أداء المهام: يقصد به السلوكيات التي تسهم في إنجاز عمليات جوهرية في المنظمة مثل الإنتاج المباشر للبضائع والخدمات، والبيع، وجرد المخزون، إدارة التابعين، و كل أداء يسهم بشكل مباشر، أو غير مباشر في تنفيذ عمليات المنظمة، فمثلا في الوظائف الإدارية يمكن أن يشمل هذا الأداء ، أو السلوك إلى الحاجة إلى إحداث تحويل الأفراد من حالة النزاع بواسطة الصراع إلى جو تنافسي، كذلك أيضا يمكن أن يكون هذا السلوك عبارة عن جهود تحفيزية لإيجاد مثل هذا الجو.

2. الأداء الظرفي: هو كل السلوكيات التي تسهم بشكل غير مباشر في تحويل ومعالجة العمليات الجوهرية في المنظمة، وهذه السلوكيات تسهم في تشكيل كل من الثقافة، والمناخ التنظيمي، والأداء هنا ليس دورا إضافيا في طبيعته وإنما يكون خارج نطاق مهام الوظيفة الأساسية ويعتمد على الظرف الذي تجري فيه معالجة العمليات، مثلا ممكن أن يكون موجه نحو الزملاء، ومساعدة الزملاء في مشكلة لها علاقة بالعمل، أو نحو المنظمة ككل من خلال الحرص، واستمرارية الحماس وبذل مجهود إضافي في العمل، أو التوجه نحو العمل التطوعي لتنفيذ مهام خارج الدور الرسمي للوظيفة، وكذلك إتباع اللوائح التنظيمي، والإجراءات عندما لا تكون متوافقة مع رغبة الفرد.

3. الأداء المعاكس أو المجابه: وهي تختلف عن النوعين السابقين حيث يتميز بسلوك سلبي في العمل مثل التأخر عند مواعيد العمل أو الغياب، وإنما تشمل سلوكيات مثل الانحراف، والعدوان، وسوء الاستخدام والعنف وروح الانتقام والمهاجمة. (أبو الشرح، 2010 : 19).

4. أهداف تقييم الأداء الوظيفي:

يسعى تقييم الأداء لتحقيق أهداف عديدة سواء على مستوى الكفاءة الإنتاجية أو استمرار الأفراد بالتقدم ومن هذه الفوائد:

1. تزويد متخذي القرارات في المنظمة بمعلومات عن مستوى أداء العاملين.
 2. اقتراح الإجراءات اللازمة لتحسين أداء العاملين عن طريق التدريب داخل المنظمة أو خارجها.
 3. الحكم على مدى إسهام العاملين في تحقيق أهداف المنظمة.
 4. اقتراح المكافآت المالية والحوافز المناسبة للعاملين على ضوء المعلومات المتوفرة عن عملية التقييم.
 5. الكشف عن قدرات العاملين.
 6. تزويد المسؤولين عن إدارة القوى البشرية بمعلومات حقيقية عن أداء وأوضاع العاملين.
 7. أن عملية التقييم تمثل أداة اتصال بين العاملين ورؤسائهم تسهم في تحسين الفهم المشترك بين الطرفين.
 8. تسهيل تخطيط القوى العاملة عن طريق معرفة الأفراد الذين يمكن أن يتدرجوا في مناصب أعلى في المستقبل.
 9. تنمية المنافسة بين الأفراد وتشجيعهم على بذل مجهود أكبر، حتى يتم بناء عليها الترقية أو زيادة الأجور وتوحيد الأسس التي يتم عليها فصل أو توقيع الجزاءات.
- (محمود عبد الرحمان إبراهيم الشنطي، 2006م، ص57).

5. أساليب تحسين الأداء الوظيفي:

هناك أساليب عديدة لتحسين الأداء، كما بينها (هاينز، 1989) هي:

1. تحسين أداء الموظف: يعتبر الموظف من أكثر العوامل صعوبة في التغيير من بين عناصر الأداء، ويمكن تحسين أداء الموظف من خلال عدة أمور، وهي:

أ- التركيز على نواحي القوة: أي اتخاذ اتجاه إيجابي عن الفرد، بما في ذلك المشاكل التي يعاني منها الفرد في الأداء، فيوجد في الفرد نواحي قوة ونواحي ضعف، وتتغلب نواحي القوى على نواحي الضعف، والعمل على الاستفادة من هذه المواهب المتوفرة لديه وتبني هذه المواهب وعدم قتلها.

ب- التركيز على المرغوب: توفير الانسجام بين الأفراد العاملين، وبين الأعمال الموكلة إليهم من خلال السماح لهؤلاء الأفراد بأن يقوموا بالأعمال التي يحبون أداءها بالقدر الممكن، وهذا لا يعني بأن الفرد يترك، أو يهمل عمله لمجرد أنه لا يحب أو يرغب في أدائه، وإنما توفير الانسجام بالقدر المستطاع.

ت- ربط الأهداف بالشخصية: يجب أن ترتبط مجهودات الأداء مع أهداف الموظف، واهتماماته الشخصية، وإن هذه العلاقة ما بين الأهداف الشخصية وخطط التحسين سوف تزيد من واقعية ودافعية الموظف من أجل تحقيق التحسين المرغوب.

2. تحسين الوظيفة: إن محتويات الوظيفة أمر مهم في تدني وارتفاع مستوى الأداء، فإذا فاق مستوى الأداء مهارات الموظف، أو احتوت الوظيفة على مهام غير مناسبة للموظف، فسوف يسهم ذلك في تدني مستوى الأداء، وهناك أساليب تساهم في تحسين الوظيفة كالاتي:

أ. المهام الضرورية: أي دراسة كل مهمة من مهام الوظيفة، ومدى مناسبتها وضرورتها، والعمل على تقليصها إلى عناصرها الأساسية فقط.

ب. المهام الملائمة: العمل على تحديد الجهة الملائمة، والمناسبة لأداء هذه الوظيفة، ونرى أن هناك بعض الموظفين يعملون على أداء مهام في الوقت الذي لا يتوافر لديهم مهارات

وصلاحيات. لذا يجب تحديد المهام وتوزيع المسؤوليات على حسب مهارات ومستويات الموظفين حتى يتمكن كل موظف من تأدية مهمته على أكمل وجه.

ت. تصميم الوظيفة: يتم تصميم الوظيفة من خلال مفهومين أساسيين، وهما توسيع نطاق الوظيفة وإثرائها، ويتم توسيع النطاق من خلال تجميع كثير من المهام التي تتطلب نفس المستوى من المهارة والهدف وذلك هو زيادة الارتباط ما بين الموظف وبين ما هو مطلوب منه القيام به، أما إثراء الوظيفة فهو العمل على زيادة مستويات الحرية المعطاة للموظف.

ث. تبادل الوظائف: أي العمل على جعل الموظفين يقومون بتبادل وظائفهم لفترة من الوقت، وذلك لإزالة الملل وزيادة الدافعية لديهم، وتجديد وزيادة حماس الموظف باستمرار.

ج. التكليف بمهام خاصة: يجب إعطاء الفرص للموظف من فترة إلى أخرى للمشاركة في لجان، وفي فرق الدراسة والمشاركة في حل المشاكل مما يجدد لديه المهم، ويحفزه على العمل بنشاط ودافعية.

3. تحسين الموقف: إن الموقف أو البيئة تتيح فرصا للتغير الذي قد يؤدي إلى تحسين مستوى الأداء المطلوب.

4. التخطيط لمكان العمل: من حيث إعادة النظر في كيفية الطريقة التي يتم فيها التخطيط لمكان العمل، وذلك لتحسين انسياب العمل، والقضاء على الوقت الضائع.

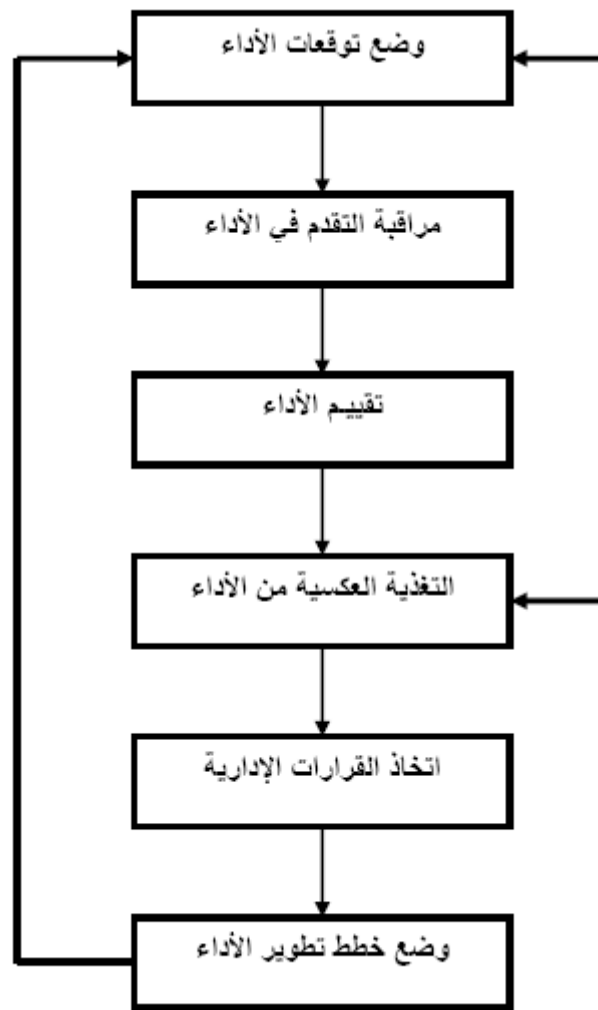
5. الجداول: يمكن تغيير جداول العمل على حسب مصلحة العمل الذي يجب عليهم إنجازه في الوقت المحدد والمناسب.

6. المشرف: أي إعادة النظر في عملية الإشراف، وهل توجد مغالاة في ذلك، وهل تحققت درجة مناسبة من التناسق بين أسلوب الإشراف ومستوى الرشد الذي يتمتع به الموظف، وإلى أي مدى يتم تفويض السلطة للمرؤوسين. (البلوي، 2008: 38، 39).

6. مراحل عملية تقييم الأداء الوظيفي:

تعتبر عملية تقييم الأداء عملية صعبة ومعقدة، تتطلب من القائمين على تنفيذها تخطيطاً سليماً، ومبنياً على أسس منطقية ذات خطوات متسلسلة بغية تحقيق الأهداف التي تتشدها المنظمة، وبالتالي يمكن أن نتعرف على تلك المراحل من خلال الشكل التالي الذي يوضح عملية تقييم الأداء الوظيفي.

الشكل رقم (01) عملية تقييم الأداء الوظيفي



(المصدر: عكاشة، 2008: 38).

خلاصة الفصل:

إن الأداء الوظيفي يعتبر نتاج أفراد المنظمة ومدى مساهمتهم في تحقيق أهداف المنظمة العامة ومدى إشراك جهود الموظفين في الإنتاج وتقديم خدمات معنية ويعتبر الأداء الوظيفي للعامل هو المجهودات التي يبذلها في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة والمساهمة في إحداث التغيير المطلوب والمساهمة كذلك في تنمية القدرات والمواهب وإكساب العمال معلومة لتكون عملية تقييم الأداء ضرورة لا بد منها لقياس كفاءة الأداء والحكم على الفرد ومحاولة تحسين أدائه وتحفيزه للوصول إلى المستويات العالية منها.

الجانِب التّطبيقي

الفصل الرابع

إجراءات الدراسة الميدانية

مقدمة

أولاً: الدراسة الاستطلاعية

1- أهداف الدراسة الاستطلاعية

2- عينة الدراسة الاستطلاعية

3- الخصائص السيكومترية

ثانياً: الدراسة الأساسية

1- منهج الدراسة

2- المعاينة

3- عينة الدراسة

4- أدوات الدراسة

5- حدود الدراسة

6- الأساليب الإحصائية المستخدمة.

يعتبر فصل الإجراءات المنهجية في كل مذكرة، حلقة وصل بين الجانب النظري والجانب التطبيقي، حيث يوضح للباحث فيه المنهج المتبع، والدراسة الاستطلاعية إضافة إلى تحديد ميدان الدراسة والعينة المستهدفة فيها، وكذلك الأدوات المستخدمة في الدراسة، وخصائصها السيكمترية، ثم يستعرض الباحث مختلف الأساليب الإحصائية التي تتناسب وطبيعة الموضوع محل الدراسة، ثم يوضح إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية.

أولاً: الدراسة الاستطلاعية:

الدراسة الاستطلاعية لها دور مهم في تحديد وضبط عينة البحث ومنهج الدراسة وأدوات البحث، كما تعد الدراسة الاستطلاعية أول خطوة يلجأ إليها الباحث للتعرف على ميدان دراسته ولجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات حول موضوع البحث إلى جانب التحقق من وجود العينة بجميع الخصائص المراد البحث فيها.

1-أهداف الدراسة الاستطلاعية:

تهدف الدراسة الاستطلاعية في أي بحث علمي إلى استطلاع الظروف المحيطة بالظاهرة التي يرغب الباحث في دراستها، والتعرف على أهم الفروض التي يمكن وضعها واخضاعها للبحث العلمي، وكذا التأكد من الخصائص السيكمترية لأدوات الدراسة.

2- عينة الدراسة الاستطلاعية:

العينة هي جزء من المجتمع الأصلي أو هي عدد من حالات التي تؤخذ من المجتمع الأصلي وتجمع منها البيانات بمقدار دراسة خصائص المجتمع الأصلي فإنه يمكن دراسة الكل عن طريق دراسة الجزء بشرط أن تكون العينة ممثلة للمجتمع المأخوذة منه .

تتمثل عينة الدراسة الاستطلاعية في 30 أستاذ التعليم الثانوي يدرسون بثانوية السعيد عبد الحي بالوادي، وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية وتم إدراج مميزات العينة حسب متغيرات الأبعاد المستهدفة لجودة الحياة الوظيفية.

جدول رقم (1) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس والنسبة المئوية .

النسبة المئوية	العدد	الجنس	الأستاذة
%41.93	13	أستاذ	
%58.06	18	أستاذة	
%100	31	المجموع	

يبين الجدول رقم (1) أن ما نسبته (%41.93) من عينة الدراسة هم أساتذة (ذكور)، بينما ما نسبته (%58.06) أستاذات (إناث) .

- الخصائص السيكومترية للمقاييس:

- صدق المقارنة الطرفية (الصدق التمييزي): قمنا بترتيب درجات العينة الاستطلاعية ترتيباً تصاعدياً حسب الدرجة الكلية للمقياس، ثم ميزنا بين مجموعتين من أفراد العينة البالغة 30، مجموعة عليا تكونت من 9 فردا وأخرى دنيا تكونت من 9 فردا، بعد ذلك تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمستويين، ثم حساب قيمة (ت) للتعرف على دلالة الفروق بين المجموعتين الدنيا والعليا، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم(2) يبين قيمة (ت) بين درجات المجموعتين الدنيا والعليا للمقياس

المجموعتين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار ت	الدلالة الإحصائية
المجموعة الدنيا	9	119.55	11.65	7.55	دالة 0.01
المجموعة العليا	9	158.11	9.93		

قيمة "ت" دالة عند 0.01 مما يجعل المقياس يتمتع بصدق تمييزي عال.

- صدق الاتساق الداخلي : وللتحقق من صدق الاتساق الداخلي، ندرس معاملات الارتباط بين كل بعد من أبعاد المقياس مع الدرجة الكلية للمقياس، وذلك بجمع درجات كل بعد منفردا

لكل فرد من أفراد العينة الاستطلاعية، ثم نقوم بحساب الدرجة الكلية لأبعاد كل مقياس، ثم نوجد ارتباط درجات كل بعد مع الدرجة الكلية باستخدام معامل الارتباط بيرسون، وباستعمال برنامج الحزمة الاحصائية SPSS فكانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (3): معاملات الارتباط بين درجات أبعاد المقياس والدرجة الكلية

	الأبعاد	قيمة الارتباط	معامل	مستوى الدلالة
1	بعد العلاقات الانسانية	0.59	دال عند مستوى	0.01
2	بعد المشاركة في اتخاذ القرارات	0.70	دال عند مستوى	0.01
3	بعد الرضا الوظيفي	0.76	دال عند مستوى	0.01
4	بعد البيئة المدرسية	0.61	دال عند مستوى	0.01

يتضح من الجدول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى 0.01 أي أن هناك ارتباطا ايجابيا بين الأبعاد والمقياس ككل، مما يدل على صدق المقياس في اتساقه الداخلي.

- **الثبات :** هناك طرق عديدة لحساب الثبات نطبق منها في دراستنا:

- **طريقة التجزئة النصفية :**

نقوم بتقسيم المقياس إلى فقراته الفردية والزوجية، ثم نستخدم درجات النصفين، في حساب معامل الارتباط بينهما، فنتج معامل ثبات نصف المقياس، وبعد ذلك نقوم باستخدام معادلة سبيرمان براون لحساب معامل ثبات المقياس

وقد قمنا باستخراج معامل الثبات بهذه الطريقة للمقياس من خلال برنامج SPSS

والجدول التالي يلخص ذلك :

جدول رقم (4) : يوضح معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية للمقياس بمعادلة سبيرمان براون .

عدد العينة	عدد البنود	معامل الثبات بالتجزئة النصفية
30	71	0.91

من الجدول رقم (4) نلاحظ أن معامل ثبات المقياس مقبول.

- طريقة معامل ألفا-كرونباخ: نحسب معامل ألفا للمقياس:

جدول رقم (5) : يوضح معامل ألفا كرونباخ للمقياس

عدد العينة	عدد البنود	معامل الثبات ألفا كرونباخ
30	71	0.85

تشير البيانات في الجدول إلى قيم معامل الثبات للمقياس عن طريق معامل ألفا

كرونباخ، وتظهر أنها مقبولة إحصائياً

مقياس الأداء الوظيفي

- الخصائص السيكمترية للمقاييس:

- صدق المقارنة الطرفية (الصدق التمييزي): قمنا بترتيب درجات العينة الاستطلاعية ترتيباً تصاعدياً حسب الدرجة الكلية للمقياس، ثم ميزنا بين مجموعتين من أفراد العينة البالغة 30، مجموعة عليا تكونت من 9 فرداً وأخرى دنيا تكونت من 9 فرداً، بعد ذلك تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمستويين، ثم حساب قيمة ت للتعرف على دلالة الفروق بين المجموعتين الدنيا والعليا، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (6): يوضح قيمة ت بين درجات المجموعتين الدنيا والعليا للمقياس

المجموعتين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار ت	الدالة الإحصائية
المجموعة الدنيا	9	75.55	6.27	10.7 2	دالة 0.01
المجموعة العليا	9	104.66	5.20		

قيمة "ت" دالة عند 0.01 مما يجعل المقياس يتمتع بصدق تمييزي عال.

- الثبات : هناك طرق عديدة لحساب الثبات نطبق منها في دراستنا:

- طريقة التجزئة النصفية :

نقوم بتقسيم المقياس إلى فقراته الفردية والزوجية، ثم نستخدم درجات النصفين، في حساب معامل الارتباط بينهما، فنتج معامل ثبات نصف المقياس، وبعد ذلك نقوم باستخدام معادلة سبيرمان براون لحساب معامل ثبات المقياس .

وقد قمنا باستخراج معامل الثبات بهذه الطريقة للمقياس من خلال برنامج SPSS

والجدول التالي يلخص ذلك :

جدول رقم (7) يوضح معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية للمقياس بمعادلة

سبيرمان براون

عدد العينة	عدد البنود	معامل الثبات بالتجزئة النصفية
30	25	0.94

من الجدول رقم (7) نلاحظ أن معامل ثبات المقياس مقبول.

- طريقة معامل ألفا-كرونباخ: نحسب معامل ألفا للمقياس:

جدول رقم (8): معامل ألفا كرونباخ للمقياس

عدد العينة	عدد البنود	معامل الثبات ألفا كرونباخ
30	25	0.91

تشير البيانات في الجدول إلى قيم معامل الثبات للمقياس عن طريق معامل ألفا كرونباخ، وتظهر أنها مقبولة إحصائياً.
ثانياً: الدراسة الأساسية:

بعد تحضير أداة التطبيق واستكمال الإجراءات العلمية اللازمة، نتعرض فيما يلي إلى إجراءات الدراسة الأساسية، حيث نتعرف أولاً على الحدود الزمنية والمكانية لهذه الدراسة ثم الأساليب المستخدمة في التعامل مع بيانات الدراسة.

1- منهج الدراسة:

تختلف المناهج المستخدمة باختلاف موضوع الدراسة وطبيعة الموضوع وهي التي تحدد عادة المنهج المستخدم في الدراسة، والمنهج هو الطريقة التي يعتمد عليها الباحث للوصول إلى هدفه المنشود.

وفي هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لأنه يتناسب مع طبيعة الدراسة.

2- المعاينة:

استهدفت دراستنا ثانويات متعددة بولاية الوادي حيث تكونت عينة المجتمع الأصلي من (2307) أستاذ وأستاذة وتم اختيار 95 أستاذ وأستاذة من المجتمع الأصلي بطريقة قصدية، وذلك لضيق الوقت .

3- عينة الدراسة:

يعتبر موضوع اختيار العينة من بين أهم الموضوعات التي يجب القيام بها عند إجراءات البحث، وتطبق اختياراته على مستوى التخصصات العلمية، وحتى تؤدي العينة الدور المطلوب منها يجب أن تمثل نفس خصائص المجتمع الأصلي، فهي جزء منه وبها يمكن دراسة الكل بدراسة الجزء، بشرط أن تكون العينة ممثلة للمجتمع المأخوذة منه، بحيث تعطى لكل فرد من المجتمع نفس الفرصة التي تعطى لغيره عند الاختبار.

4- أداة الدراسة:

يعد الاستبيان من أكثر الوسائل حصول على البيانات من الأفراد استخداما وانتشارا، و يعرف الاستبيان بأنه: أداة ذات أبعاد، وبنود تستخدم للحصول على معلومات أو آراء يقوم باستجابة لها المفحوص نفسه، وهي كتابة تحريرية و قد تم استخدام الاستبيان لقياس " جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي"

7- وصف أدوات الدراسة:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة اهتمت بدراسة جودة الحياة الوظيفية، تم اعتماد استبيان من دراسة حسني فؤاد دحدوح (2015) الموسومة ب : جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظات غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم، وذلك لملائمتها لموضوع دراستنا.

جدول رقم (9) يبين توزيع عدد فقرات الاستبيان حسب المحاور والمجالات.

المحاور	المجالات	عدد الفقرات
جودة الحياة الوظيفية	العلاقات الإنسانية	11
	المشاركة في اتخاذ القرارات	11
	الرضا الوظيفي	12
	البيئة المدرسية	12
أداء الأساتذة	/	25

يبين جدول رقم (9) توزيع عدد فقرات الاستبيان حسب المحاور والمجالات قد تضمن الاستبيان محورين المحور الأول يقيس جودة الحياة الوظيفية ويحتوي على أربع مجالات (العلاقات الإنسانية ممثلة بـ 11 فقرة، المشاركة في اتخاذ القرارات تضمن 11 فقرة كذلك، الرضا الوظيفي والذي تضمن 12 فقرة، البيئة المدرسية وقد تضمن 12 كذلك) أما المحور الثاني والذي يقيس مستوى أداء الأساتذة فقد تضمن 25 فقرة .

وتم الاجابة على كل فقرة من الفقرات السابقة وفق لمقياس (ليكرت) الخماسي كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول رقم (10) يبين الاجابة على كل فقرة من الفقرات السابقة وفق لمقياس (ليكرت) الخماسي.

درجة الموافقة	كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
الدرجة	5	4	3	2	1

5- حدود الدراسة:

أ- المجال المكاني للدراسة:

قمنا خلال الدراسة بزيارة الثانويات التالية وتوزيع الاستبيانات:

- ثانوية الشيخ محمد المقراني بجامعة.

- ثانوية متقن جامعة.

- ثانوية كركوبية خليفة بالرياح.

- ثانوية بن حمده علي بالنخلة.

- ثانوية لقرع محمد الضيف بالرياح.

وفيمايلي جدول يبين عدد الاستبيان المسترجعة حسب كل ثانوية :

جدول رقم (11) جدول يبين عدد الاستبيان المسترجعة حسب كل ثانوية.

عدد الاستبيانات	الثانوية
08	ثانوية الشيخ محمد المقراني بجامعة
15	ثانوية متقن جامعة
30	ثانوية كركوبية خليفة بالرياح
22	ثانوية بن حمده علي بالنخلة
20	ثانوية لقرع محمد الضيف بالرياح

ب- المجال الزمني للدراسة:

تم الشروع وتطبيق الدراسة في الفترة الممتدة من 07 مارس إلى غاية 15 مارس 2018

الفصل الخامس

نتائج الدراسة

مقدمة

أولاً: عرض وتحليل نتائج الدراسة:

1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى

2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية

3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة

4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة

5- عرض وتحليل نتائج الفرضية الخامسة

ثانياً: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة:

1- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى

2- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية

3- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة

4- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة

5- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة

ثالثاً: نتائج والتوصيات الدراسة

مقدمة

سنتناول في هذا الفصل النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية من خلال عرض وتحليل نتائج التساؤل العام والتساؤلات الجزئية، وذلك بالاستناد على الإطار النظري للدراسة.

أولاً: عرض وتحليل نتائج الدراسة:

1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى: والتي مفادها توجد علاقة بين جودة الحياة الوظيفية و الأداء الوظيفي وبعد تطبيق الاختبار الإحصائي المناسب تم التوصل إلى النتائج المدونة في الجدول أسفله.

جدول رقم (12) يبين قيمة معامل ارتباط بيرسون بين جودة الحياة الوظيفية و الأداء الوظيفي

المتغيرين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل ارتباط بيرسون	الدالة الإحصائية
الأداء الوظيفي	95	89.83	12.08	0.37	دالة عند المستوى 0.01
جودة الحياة الوظيفية		140.8 8	16.98		

يوجد علاقة

من خلال ملاحظة النتائج المبينة في الجدول رقم (12) يتضح لنا أن عدد الأساتذة الإجمالي 95 أستاذ وبحساب الأداء الوظيفي نحو جودة الحياة الوظيفية بلغ المتوسط الحسابي 89.83 الذي ينحرف عن المتوسط بقيمة انحراف قدرها 12.08.

في المقابل بلغ المتوسط الحسابي لجودة الحياة الوظيفية 140.88 الذي ينحرف عن المتوسط بقيمة انحراف قدرها 16.98 وبحساب قيمة معامل ارتباط بيرسون بين الأداء الوظيفي وجودة الحياة الوظيفية الذي بلغ 0.37 فإن التساؤل دال عند 0.01 وعليه يمكن القول أن الفرضية العامة محققة والتي مفادها وجود أثر لجودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة.

2- عرض وتحليل الفرضية الثانية: والتي مفادها أنه توجد علاقة بين بعد العلاقات الإنسانية والأداء الوظيفي وبعد تطبيق الاختبار الإحصائي المناسب تم التوصل إلى النتائج المدونة في الجدول أسفله.

جدول رقم (13) يبين قيمة معامل ارتباط بيرسون بين العلاقات الإنسانية والأداء الوظيفي

المتغيرين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل ارتباط بيرسون	الدالة الإحصائية
الأداء الوظيفي	95	89.83	12.08	0.34	دالة عند المستوى 0.01
العلاقات الإنسانية		40.36	5.34		

يوجد علاقة

من خلال ملاحظة النتائج المبينة في الجدول رقم (13) يتضح لنا أن عدد الأساتذة الإجمالي 95 أستاذ وبحساب الأداء الوظيفي نحو العلاقات الإنسانية بلغ المتوسط الحسابي 89.83 الذي ينحرف عن المتوسط بقيمة انحراف قدرها 12.08.

في المقابل بلغ المتوسط الحسابي لعلاقات الإنسانية 40.36 الذي ينحرف عن المتوسط بقيمة انحراف قدرها 5.34 وبحساب قيمة معامل ارتباط بيرسون بين الأداء الوظيفي والعلاقات الإنسانية الذي بلغ 0.34 فإن التساؤل دال عند 0.01 وعليه يمكن القول أن الفرضية محققة والتي مفادها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد العلاقات الإنسانية والأداء الوظيفي لدى أفراد العينة.

3- عرض وتحليل الفرضية الثالثة: والتي مفادها أنه توجد علاقة بين بعد المشاركة في اتخاذ القرارات والأداء الوظيفي وبعد تطبيق الاختبار الإحصائي المناسب تم التوصل إلى النتائج المدونة في الجدول أسفله.

جدول رقم (14) يوضح قيمة معامل ارتباط بيرسون بين المشاركة في اتخاذ القرارات و الأداء الوظيفي.

المتغيرين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل ارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية
الأداء الوظيفي	95	89.83	12.08	0.08	غير دالة عند المستوى 0.05
المشاركة في اتخاذ القرارات		26.43	7.26		

لا يوجد علاقة

من خلال ملاحظة النتائج المبينة في الجدول رقم (14) يتضح لنا أن عدد الأساتذة الإجمالي 95 أستاذ وبحساب الأداء الوظيفي نحو المشاركة في اتخاذ القرارات بلغ المتوسط الحسابي 89.83 الذي ينحرف عن المتوسط بقيمة انحراف قدرها 12.08.

في المقابل بلغ المتوسط الحسابي للمشاركة في اتخاذ القرارات 26.43 الذي ينحرف عن المتوسط بقيمة انحراف قدرها 7.26 وبحساب قيمة معامل ارتباط بيرسون بين الأداء الوظيفي والمشاركة في اتخاذ القرارات الذي بلغ 0.08 فإن التساؤل غير دال عند 0.05 وعليه يمكن القول أن الفرضية غير محققة أي لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد المشاركة في اتخاذ القرارات والأداء الوظيفي لدى أفراد العينة.

4- عرض وتحليل الفرضية الرابعة: والتي مفادها أنه توجد علاقة بين بعد الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي وبعد تطبيق الاختبار الإحصائي المناسب تم التوصل إلى النتائج المدونة في الجدول أسفله.

جدول رقم (15) يوضح قيمة معامل ارتباط بيرسون بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي

المتغيرين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل ارتباط بيرسون	الدالة الإحصائية
الأداء الوظيفي	95	89.83	12.08	0.22	دالة عند المستوى 0.05
الرضا الوظيفي		40.15	6.21		

يوجد علاقة

من خلال ملاحظة النتائج المبينة في الجدول رقم (15) يتضح لنا أن عدد الأساتذة الإجمالي 95 أستاذ وبحساب الأداء الوظيفي نحو العلاقات الإنسانية بلغ المتوسط الحسابي 89.83 الذي ينحرف عن المتوسط بقيمة انحراف قدرها 12.08.

في المقابل بلغ المتوسط الحسابي للرضا الوظيفي 40.15 الذي ينحرف عن المتوسط بقيمة انحراف قدرها 6.21 وبحساب قيمة معامل ارتباط بيرسون بين الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي الذي بلغ 0.22 فإن التساؤل دال عند 0.05 وعليه يمكن القول أن الفرضية محققة والتي مفادها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى أفراد العينة.

5- عرض وتحليل الفرضية الخامسة: والتي مفادها أنه توجد علاقة بين بعد البيئة المدرسية والأداء الوظيفي وبعد تطبيق الاختبار الإحصائي المناسب تم التوصل إلى النتائج المدونة في الجدول أسفله.

جدول رقم(16) يوضح قيمة معامل ارتباط بيرسون بين البيئة المدرسية والأداء الوظيفي

المتغيرين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل ارتباط بيرسون	الدالة الإحصائية
الأداء الوظيفي	95	89.83	12.08	0.36	دالة عند المستوى 0.01
البيئة المدرسية		33.95	7.14		

يوجد علاقة

من خلال ملاحظة النتائج المبينة في الجدول رقم (16) يتضح لنا أن عدد الأساتذة الإجمالي 95 أستاذ وبحساب الأداء الوظيفي نحو العلاقات الإنسانية بلغ المتوسط الحسابي 89.83 الذي ينحرف عن المتوسط بقيمة انحراف قدرها 12.08.

في المقابل بلغ المتوسط الحسابي للبيئة المدرسية 33.95 الذي ينحرف عن المتوسط بقيمة انحراف قدرها 7.14 وبحساب قيمة معامل ارتباط بيرسون بين الأداء الوظيفي والبيئة المدرسية الذي بلغ 0.34 فإن التساؤل دال عند 0.01 وعليه يمكن القول أن الفرضية محققة والتي مفادها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد البيئة المدرسية و الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة.

ثانيا: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة:

مقدمة

في هذا الفصل سنتطرق إلى أهم النتائج التي أفرزتها المعالجة الإحصائية للبيانات المتحصل عليها بعد تطبيق الاستبيان، حيث سنقوم بتحليل النتائج وتفسيرها ومناقشتها على ضوء الإشكالية المطروحة والفروض التي وضعناها، والتأكد من مدى تحقيقها ومطابقتها مع الواقع، وفي الأخير نقدم بعض التوصيات التي نرى أنها نافعة ومفيدة في هذا المجال.

1- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى: توجد علاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي.

تم التحقق من صحة الفرضية باستعمال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لحساب قيمة بيرسون، وخلصت الفرضية إلى النتيجة التالية 0.37 وهي درجة ارتباط موجبة دالة عند مستوى الدلالة 0.01 ومن خلال النتيجة السابقة فإن الفرضية محققة، واتفقت مع دراسة (الدحود 2015) بعنوان جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظات غزة علاقته بأدائهم، ودراسة (البليسي 2012) وتتفق هذه الدراسة مع نتائج دراسة إيمان أحمد خميس (2010) حول جودة الحياة وعلاقتها بكل من الرضا الوظيفي وقلق المستقبل لدى معلمات رياض الأطفال، والتي خلصت إلى وجود علاقة ارتباطية بين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي. ويفسر ذلك بأن الأمر طبيعي، فكلما كانت هناك جودة حياة وظيفية من خلال تقوية العلاقات الاجتماعية بين الأساتذة زملاء بتفاعلهم وتحقيق الذات من خلال العمل الجماعي و إتاحة الفرصة للأستاذ للمشاركة في اتخاذ القرارات الهامة التي ترتبط به كونه جزء أساسي في العملية التربوية، وبإشراكهم في حل مشكلات العمل وكذلك من خلال توفير بيئة عمل آمنة تتوفر على الأجهزة والوسائل اللازمة لأداء العملية التربوية على أكمل وجه كل ذلك يساعده على الإبداع والزيادة في الأداء ويحفزه ويدفعه إلى العمل أكثر فنعكس ذلك على أداء الأستاذ، وهو ما يجعله يشعر بالأمن الوظيفي بسبب اشباع حاجياته النفسية والاجتماعية.

2- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية: توجد علاقة بين بعد العلاقات الإنسانية والأداء الوظيفي

تم التحقق من صحة الفرضية باستعمال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لحساب قيمة بيرسون، وخلصت الفرضية إلى النتيجة التالية 0.34 وهي درجة ارتباط موجبة دالة عند مستوى الدلالة 0.01 ومن خلال النتيجة السابقة فإن الفرضية محققة وبذلك تتفق مع دراسة (ماضي، 2014) بعنوان جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية. وفسر الطلبة ذلك بأن طبيعة العمل بالمدرسة عبارة على نسق كامل، والعلاقات الإنسانية تلعب دورا بارزا حياتهم من خلال التفاعل فيما بينهم أو بينهم وبين الإدارة، إذ يخلق ذلك دعما معنويا للعمل أكثر فلا يمكن تصور العمل في ظل علاقات متوترة أو باردة، وهذه العلاقات قد تطور ولتشمل علاقاتهم خارج العمل من خلال التزاور في المناسبات وقضاء الحوائج، وهذا نابع من القيم الدينية والاجتماعية.

3 - مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة: توجد علاقة بين بعد المشاركة في اتخاذ القرارات و الأداء الوظيفي.

أظهرت النتائج عدم تحقق هذه الفرضية إذ وبعد تطبيق الاختبار الإحصائي المناسب تم التوصل إلى أن معامل الارتباط بين الأداء الوظيفي وبعد المشاركة في اتخاذ القرارات بلغ 0.08 مما يعني أنه غير دال عند 0.05، وبذلك لم تتحقق هذه الفرضية . وبذلك تكون اختلفت عن دراسة (الدحود، 2015) التي توصلت إلى وجود علاقة، ودراسة (ماضي، 2014) والتي توصلت إلى وجود علاقة وان كانت متدنية .

ومنه يمكن القول بأن هذا البعد غير كافٍ لتحفيز الأساتذة لرفع مستوى أدائهم فضلاً عن الاعتقاد السائد لدى المديرين بأن المشاركة من قبل الأساتذة هي عملية غير صحيحة وتدخل في شؤون الإدارة المحصورة بالمدير، وبشكل عام فإن طبيعة النظام التربوي المركزي هي من تفرض طبيعة المشاركة في اتخاذ القرارات وتفويض السلطات للأساتذة على الأقل في الأمور التي هم على دراية تامة بها وخاصة فيما يتعلق بالطلاب والمنهاج، وقد يعزى إلى عدم اهتمام الأساتذة بالمشاركة في اتخاذ القرارات كونها لا تعيق عملهم مباشرة.

4- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة: توجد علاقة بين بعد الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي

تم اختبار هذه الفرضية من خلال حساب قيمة معامل ارتباط بيرسون بين الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي الذي بلغ 0.22 فإن التساؤل دال عند 0.05 وعليه يمكن القول أن الفرضية محققة مما يعني وجودة علاقة، وهو ما يتفق مع دراسة (خالد بلخير وعزيزة الصديقي، 2014) والمعنونة ب: الرضا الوظيفي وأثره على الأداء المهني لدى أساتذة التعليم الثانوي.

يعتبر رضا الأستاذ من عدمه على مهنته عاملا إيجابيا أو سلبيا

فكلما كان هناك رضا من الأساتذة على العمل كان له أثر إيجابي على الأداء والعكس صحيح، ولا يكون ذلك إلا من خلال توفير راتب شهري يتناسب مع جهده ويغطي كامل حاجاته وكذلك المكافآت المادية والمعنوية نظير على ما يقدمه من انجازات واعتماد نظام ترقية عادل واقامة دورات تدريبية تزيد من كفاءته ليمارس عمله براحة ولا يشعره بالاغتراب الوظيفي كل هذا يجعله يشعر بالقيمة الاجتماعية ويعزز انتمائه إلى مؤسسته مما يفتح له الباب للإبداع ولا يكون ذلك إلا بتوفير الوسائل اللازمة والمساعدة في أداء عمله.

5- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة: توجد علاقة بين بعد البيئة المدرسية والأداء الوظيفي.

تم التحقق من الفرضية من خلال استعمال الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) وقياس معمل الارتباط بيرسون وخلصت الفرضية إلى النتيجة التالية: 0.34 وهي دالة عند 0.01، ومنه تحققت الفرضية وتكون اتفقت دراستنا مع دراسة (منصور، 2016) الموسومة بـ جودة الحياة الوظيفية لدى مديري المدارس الثانوية وعلاقتها بمدى ممارستهم للمساءلة الذكية.

فبيئة العمل لها الأثر الكبير على أداء أساتذة المرحلة الثانوية، كونها يتوقف عليها نجاح العملية ككل، فتوفر أفواج تربوية نموذجية من خلال تحديد عدد التلاميذ في القسم الواحد يساعد على التحصيل العلمي الجيد و يسهل عمل الأستاذ. و تنشيط النوادي المدرسية و إقامة الأنشطة اللاصفية وتنمية الحس البيئي لدى التلميذ يجعل من المدرسة

جنة ترتاح فيها النفوس، وكذا توفير الأجهزة و العتاد الملائم كالتدفئة، التبريد، و تجهيزات المخابر و كل وسائل الراحة يجعل العمل أكثر نجاحا وغياب الوسائل التعليمية و الأجهزة و العتاد يحد من قدرة التلميذ على الاستيعاب والأستاذ على إيصال المعلومة. كما أن قربها وبعدها عن أماكن الضوضاء له بالغ التأثير كذلك، لذا وجب توفير بيئة عمل آمنة ومناسبة.

نتائج وتوصيات الدراسة :

بعد عرض وتحليل النتائج العامة واختبار الفرضيات ظهرت النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباطيه بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي.
 - وجود علاقة ارتباطيه بين بعد العلاقات الإنسانية والأداء الوظيفي.
 - عدم وجود علاقة ارتباطيه بين بعد المشاركة في اتخاذ القرارات والأداء الوظيفي.
 - وجود علاقة ارتباطيه بين بعد البيئة المدرسية والصحية والأداء الوظيفي.
 - وجود علاقة ارتباطيه بين بعد الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي.
- ومنه نستنتج تحقق فرضيات الدراسة فيما عدا الفرضية الثالثة (المشاركة في اتخاذ القرارات) وبناءا على النتائج المذكورة أعلاه يتم اقتراح ما *يلي :

- ضرورة تحسين وتجويد ظروف العمل في المدارس الثانوية من أجل الرفع من النتائج والاهتمام بالحواجب والاحتياجات المختلفة للأساتذة باعتبارهم بناء جيل الغد الذي س يحمل شرف رفع الوطن.

- توفير بيئة عمل صحية وآمنة تضمن السلامة المهنية .
- تفعيل العلاقات الاجتماعية بين الأساتذة من خلال زيادة التفاعل، وتعزيز المبادرات الإنسانية والعلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة وخارجها.
- توفير الوسائل التعليمية المناسبة والمواكبة للتطور التكنولوجي والحضاري .
- مراجعة نظام الأجور المكافآت والحوافز، وكذا نظام الترقية وجعله يرقى إلى طموح ومجهود الأستاذ، حتى يشعر بالأمن الوظيفي ويبدع في عمله .

- مساعدة الأساتذة بتطوير مهاراتهم وقدراتهم من خلال التكوين وإعداد برامج تدريبية مناسبة تسهم في زيادة معارفهم و مهاراتهم.
- تفعيل جداول العمل المرنة التي تكون في صالح لأستاذ والمؤسسة على السواء.
- الحرص على تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية .

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: مصادر

1- القرآن الكريم

2- الأحاديث النبوية

ثانياً: المراجع

أبو الشرخ، نادر حامد عبد الرازق (2010) تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر. بغزة، فلسطين

أحمد حواره، سليمان شقيقات، يوسف صبيح (2011) تأثير التسويق الداخلي في ولاء العملاء من خلال الرضا الوظيفي (مدينتي نابلس وجنين) استكمال متطلبات التخرج من قسم التسويق، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية قسم التسويق - فلسطين.

بركبة ثورية، (2017) ادراك الأساتذة لجودة حياة العمل في ضل بعض المتغيرات الديمغرافية دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة، الجزائر

البربري، مروان حسن (2016) دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني، قدمت هذه الدراسة استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في برنامج القيادة والإدارة، جامعة الأقصى بغزة

البلوي، محمد سليمان (2008) التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه-المملكة العربية السعودية من وجهة نظرهم، رسالة مقدمة

إلى عمادة الدراسات العليا استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية في قسم الأصول والإدارة التربوية، جامعة مؤتة عمادة الدراسات العليا، الأردن

البليبيسي، أسامة زياد يوسف (2014) **جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة**، هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية . غزة، فلسطين.

بن خالد، عبد الكريم (2015) **فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني**، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 20، جامعة أحمد دراية ولاية أدرار -الجزائر -

بن عيسى، إيمان (2017) **تصميم العمل وفق البعد الأرخونومي وعلاقته بجودة حياة العمل لدى مهندسي وحدة صناعة الجبس لوراس بلاتر بأولاد جلال**، رسالة ماستر في علم النفس التنظيم وعمل، قسم العلوم الاجتماعية-بسكرة الجزائر

بوحفص، عبد الكريم بن خالد مباركي (2015). **فلسفة ادارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني**. مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية. عدد 20. جامعة قاصدي مرباح ورقلة-الجزائر .

خديجة بن طبة، نادية باسو (2012) **الظروف الفيزيائية وأثرها على أداء العاملين دراسة ميدانية على عينة من عمال مصنع الأجر spmc بتقرت**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس في علم النفس عمل وتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، شعبة علم النفس، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر

دحدوح، حسين فؤاد (2015) **جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظات غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم**، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في قسم أصول التربية إدارة تربوية ، الجامعة الإسلامية غزة

دسوقي، نجلاء عبد السلام محمود (2015) **تأثير جودة حياة العمل على المهارات الإدارية لأعضاء هيئة التدريس**، تخصص إدارة شؤون الأسرة والمؤسسات - قسم الاقتصاد المنزلي - كلية الزراعة - جامعة الإسكندرية، مصر

عكاشة، أسعد أحمد محمد (2008) **أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي "** دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات Paltel في فلسطين، قُدمت هذه الرسالة استكمالاً

لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.

ساخي، بوبكر(2016) **تمكين العاملين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التنمية البشرية و فاعلية الأداءات، جامعة وهران2 محمد بن أحمد- الجزائر

الشنطي، محمود عبد الرحمان إبراهيم(2006) **أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية**، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية - غزة، الجامعة الإسلامية . غزة، فلسطين.

شيخي، مريم(2014) **طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات**، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة أبو بكر بالقائد، تلمسان - الجزائر -

فواظمية محمد(2017) **واقع جودة الحياة لدى أساتذة التعليم الابتدائي- دراسة ميدانية بالمؤسسات التربوية للتعليم الابتدائي بولاية مستغانم**، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية عدد 31- جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر -

قريشي، هاجر، وباديسي فهيمة(2016) **جودة الحياة الوظيفية و دورها في تحسين الأداء الوظيفي**، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، مجلة دراسات اقتصادية 3

ماضي، خليل إسماعيل إبراهيم (2014) **جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين-دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية**، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة جامعة قناة السويس-فلسطين

منصور، محمد إبراهيم محمد(2016) **جودة حياة العمل لدى مديري المدارس الثانوية وعلاقتها بدرجة ممارستهم للمساءلة الذكية**، استكمال المتطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية من كلية التربية، جامعة الأزهر غزة.

المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح(2004) جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي، دراسة ميدانية، جامعة المنصورة،

نصار، إيمان حسن جمعة (2013) جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي - دراسة مقارنة بين دائرة التربية و التعليم في وكالة غوث ووزارة التعليم الحكومي. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين

الملاحق

الملحق (01) يبين الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمة لخضر - الوادي -

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم العلوم الاجتماعية

تخصص علم النفس عمل وتنظيم

أستاذي الفاضل / أستاذتي الفاضلة..

في إطار إعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس نضع بين يديك هذا الإستبيان راجين منك قراءة كل فقرة بدقة وعناية بوضع علامة (×) في الخانة الملائمة وتؤكد أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة وستكون إجابتك في غاية السرية ولن تستخدم إلا لغرض علمي وفي مايلي مثال توضيحي لطريقة الاجابة :

درجة الموافقة					الفقرة
كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً	
		×			1-أجد متعة في ممارسة هوايتي

شكراً على تعاونكم

أولاً: البيانات الأساسية

- الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
- سنوات الخدمة : أقل من 5 سنوات ☐ من 5 - 10 سنوات فما فوق ☐
- اسم المؤسسة :

الموسم الجامعي : 2017/2018

• ثانيا: فقرات الاستبيان :

المحور الأول : جودة الحياة الوظيفية:

كبيـرة جداً	كبـيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً	
المجال الأول: العلاقات الإنسانية :					
					1- أتعامل مع زملائي المعلمين بكل ود واحترام.
					2- أسعى إلى تقوية علاقتي بزملائي في المدرسة.
					3- احترم مشاعر وأحاسيس الآخرين في المدرسة.
					4- أبادر في مساعدة زملائي .
					5- لدي القدرة على التفاعل والاتصال مع الزملاء.
					6- أحقق ذاتي من خلال العمل الجماعي .
					7- أشارك زملائي العاملين في المناسبات الاجتماعية المختلفة.
					8- أشعر بمعاملة الإدارة للمعلمين بالعدل والإنصاف .
					9- يقدم لي المدير المساعدة في حل المشكلات الخاصة.
					10- تربطني علاقات وثيقة بكثير من أولياء الأمور .
					11- يسود المدرسة جو من الحب و الألفة .
المجال الثاني : المشاركة في اتخاذ القرارات :					

					1- أستشار في بعض القرارات المهمة بالمدرسة .
					2- أشارك في وضع الخطط التطويرية للعمل.
					3- أساهم بأفكار وآراء بناءة تخدم العمل المدرسي .
					4- أفوض بعض الصلاحيات من قبل المدير .
					5- أساهم في حل مشكلات العمل داخل المدرسة .
					6- اشارك في تخطيط الجدول المدرسي .
					7- أستشار في اختيار الوقت الملائم لزيارتي الصفية .
					8- أساهم في إدراج بعض الموضوعات على جدول أعمال الاجتماعات المدرسية .
					9- أضع الحلول المناسبة لحل مشكلات الطلبة .
					10- أشارك في وضع برامج لتجميل المدرسة .
					11- أحدد الدورات تدريبية التي سألتحق بها .
المجال الثالث: الرضا الوظيفي :					
					1- أشعر بالرضا لاختياري مهنة التعليم .
					2- أشعر بالأمن والاستقرار الوظيفي .
					3- أكافأ على الجهود التي أبذلها في التدريس .
					4- أرى أن راتبي كاف للعيش حياة كريمة .
					5- أشعر بالراحة عند تقديم حوافز مادية

					ومعنوية .	
					أعتقد ان راتبي الشهري يتناسب مع الجهد الذي يتطلبه العمل .	-6
					أشعر بأن قرارات الترقية تتم بطريقة عادلة.	-7
					أشعر بالرضا عن الدورات التدريبية لتحسين الأداء.	-8
					أعبر عن ذاتي من خلال تدريس المباحث التعليمية.	-9
					أواظب على عملي دون تغيب .	-10
					ألمس تقدير المجتمع لجهودتي في المدرسة .	-11
					انجز عملي بالدافعية الكافية .	-12
المجال الرابع: البيئة المدرسية (المادية والصحية):						
					تتناسب التجهيزات المكتبية (كراسي- طاولات- خزانات) مع احتياجات المعلمين.	-1
					تعتبر مساحة غرفة المعلمين مناسبة .	-2
					تتميز بيئة المدرسة بالنظافة والترتيب .	-3
					تبتعد المدرسة عن أماكن الضوضاء (الورش، المصانع، الأسواق)	-4
					يقدم مقصف المدرسة خدمات جيدة للمعلمين .	-5
					تتناسب الكثافة الصفية مع جهد المعلم .	-6
					تحفز البيئة الفيزيائية المعلم على الإبداع.	-7
					يتوافر في المدرسة مساحة مناسبة من البيئة الخضراء	-8
					تتوافر دورات مياه نظيفة ومياه صالحة	-9

					للشرب.	
					يتوافر في المدرسة مختبر حاسوب لإنجاز الأعمال.	10
					يتوافر في المدرسة مختبر علوم مجهز .	-11
					يوجد في المدرسة مولد كهربائي للحد من الفاقد في الانتاجية .	-12

المحور الثاني : مستوى أداء المعلمين :

م	الفقرات					درجة الموافقة
	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً	
-1						يلتزم المعلمون بمواعيد الحضور والانصراف من المدرسة.
-2						يواظب على الحضور و الانصراف الصباحي.
-3						يحسن التصرف في المواقف المفاجئة .
-4						يستطيع حفظ النظام وإدارة الفصل .
-5						يتمكن من تحقيق أهداف المادة العلمية.
-6						يلتزم بحضور الاجتماعات الدورية للمدرسة.
-7						يبادر بالمشاركة في اللجان المدرسية المختلفة .
-8						يبادر بتنفيذ الأنشطة اللاصفية للطلبة .
-9						يتمتع بمهارة تحضير الدروس الصفية .
-10						يظهر انطباعات ذات أساس إبداعي .
-11						يستخدم الوسائل التعليمية المناسبة .
-12						يجتهد في إعطاء الدروس التوضيحية.

					يحتفظ بعلاقات جيدة وحميمية مع المعلمين .	13-
					يستقبل أولياء أمور الطلبة بصدر رحب .	14-
					يشارك في تنظيم نشاطات إذاعية .	15-
					يقدم النصائح والتوجيهات للطلبة .	16-
					يحسن استخدام التكنولوجيا في عملية التدريس والنقويم .	17-
					يوفر البيئة الصفية المناسبة للطلبة .	18-
					يتبع طرائق وأساليب مناسبة للتدريس .	19-
					يهتم بتحسين أداء الطلبة بشكل واضح .	20-
					ينفذ المهام والمسؤوليات الموكلة إليه .	21-
					يتابع أعمال الطلبة الكتابية ويصححها باستمرار .	22-
					ينجز أعماله في أوقاتها المحددة .	23-
					يستثمر أوقات الدوام الرسمي في ما هو مفيد .	24-
					يستطيع تحويل التعلم داخل الفصل إلى تعلم نشط .	25-

الملحق (02) يبين قياس بعض الخصائص السيكومترية

Group Statistics

دنيا_عليا_جودة_الحياه	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
دنيا	9	119.5556	11.65237	3.88412
عليا	9	158.1111	9.93031	3.31010

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	df
مج_جودة_الحياة	Equal variances assumed	.081	.780	-7.555-	16
	Equal variances not assumed			-7.555-	15.608

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
مج_جودة_الحياة	Equal variances assumed	.000	-38.55556-	5.10325
	Equal variances not assumed	.000	-38.55556-	5.10325

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means	
		95% Confidence Interval of the Difference	
		Lower	Upper
مج_جودة_الحياة	Equal variances assumed	-49.37397-	-27.73714-
	Equal variances not assumed	-49.39612-	-27.71499-

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
مج_جودة_الحياة	137.9000	17.41848	30
مج_العلاقات_إ	40.5333	5.50068	30
مج_المشاركة_إق	28.4000	7.95071	30
مج_الرضا_الوظ	37.2000	6.04808	30
مج_البيئة_المد	31.7667	6.64199	30

Correlations

Pearson Correlation

	مج_جودة_الحياة	مج_العلاقات_إ	مج_المشاركة_إق	مج_الرضا_الوظ	مج_البيئة_المد
مج_جودة_الحياة	1	.587**	.702**	.760**	.604**
مج_العلاقات_إ	.587**	1	.260	.447*	-.007-
مج_المشاركة_إق	.702**	.260	1	.264	.190
مج_الرضا_الوظ	.760**	.447*	.264	1	.397*
مج_البيئة_المد	.604**	-.007-	.190	.397*	1

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.712
		N of Items	23 ^a
	Part 2	Value	.735
		N of Items	23 ^b
	Total N of Items		46
Correlation Between Forms			.837
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.911
	Unequal Length		.911
Guttman Split-Half Coefficient			.911

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	46

	دنیا_علیا_الاداء_الوظيفي	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
مج_الاداء_الوظ	دنیا	9	75.5556	6.26720	2.08907
	علیا	9	104.6667	5.19615	1.73205

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	df
مج_الاداء_الوظ	Equal variances assumed	.248	.625	-10.727	16
	Equal variances not assumed			-10.727	15.469

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
مج_الاداء_الوظ	Equal variances assumed	.000	-29.11111	2.71371
	Equal variances not assumed	.000	-29.11111	2.71371

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means	
		95% Confidence Interval of the Difference	
		Lower	Upper
مج_الاداء_الوظ	Equal variances assumed	-34.86391	-23.35831
	Equal variances not assumed	-34.88000	-23.34223

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.824
		N of Items	13 ^a
	Part 2	Value	.848
		N of Items	12 ^b
	Total N of Items		25
Correlation Between Forms			.877
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.934
	Unequal Length		.934
Guttman Split-Half Coefficient			.934

Case Processing Summary

		N	%
Caes	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	25

ملاحق (03) يبين حساب معاملات الارتباط

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
مجموع_الاداء_الوظيفي	89.8316	12.08010	95
مجموع_جودة_الحياة_الوظيفية	140.8842	16.97737	95

Correlations

Pearson Correlation

	مجموع_الاداء_الوظيفي	مجموع_جودة_الحياة_الوظيفية
مجموع_الاداء_الوظيفي	1	.373**
مجموع_جودة_الحياة_الوظيفية	.373**	1

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
مجموع_الاداء_الوظيفي	89.8316	12.08010	95
مج_لعلاقات_إ	40.3579	5.33538	95

Correlations

Pearson Correlation

	مجموع_الاداء_الوظيفي	مج_لعلاقات_إ
مجموع_الاداء_الوظيفي	1	.342**
مج_لعلاقات_إ	.342**	1

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
مجموع_الاداء_الوظيفي	89.8316	12.08010	95
مج_المشاركة	26.4316	7.25911	95

Correlations

Pearson Correlation

	مجموع_الاداء_الوظيفي	مج_المشاركة
مجموع_الاداء_الوظيفي	1	.080
مج_المشاركة	.080	1

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
مجموع_الاداء_الوظيفي	89.8316	12.08010	95
مج_الرضا	40.1474	6.20564	95

Correlations

Pearson Correlation

	مجموع_الاداء_الوظيفي	مج_الرضا
مجموع_الاداء_الوظيفي	1	.223 [*]
مج_الرضا	.223 [*]	1

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
مجموع_الاداء_الوظيفي	89.8316	12.08010	95
مج_البيئة	33.9474	7.14198	95

Correlations

Pearson Correlation

	مجموع_الاداء_الوظيفي	مج_البيئة
مجموع_الاداء_الوظيفي	1	.356 ^{**}
مج_البيئة	.356 ^{**}	1