

جودة الحياة في المجال المهني من خلال قياس بعض المؤشرات

- دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية أدرار -

زهرة بختاوي¹، جهيدة ضيات²

¹ جامعة باجي مختار عنابة-الجزائر -

² جامعة باجي مختار عنابة-الجزائر -

ملخص:

تهدف هذا الدراسة إلى قياس جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة من خلال التطرق إلى مستويات إدراكها من طرف العاملين ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية أدرار، وقد استعملنا في دراستنا هذه استبانة طبقت على 78 مبحوثاً، وقد تبين من خلال تحليل النتائج أن مستوى إدراك المبحوثين لجودة حياتهم الوظيفية كان بدرجة فوق المتوسط، وأن العناية بتحسين أبعاده تسهم في تحسين مستويات الأداء وتطوير الإنتاجية. **الكلمات المفتاحية :** جودة حياة العمل.

1- مقدمة:

يعتبر موضوع جودة حياة العمل من المواضيع التي حظيت باهتمام العديد من المختصين في العلاقات الإنسانية و تنمية الموارد البشرية في ظل تطوير السلوك التنظيمي للمنظمة ولفترة تزيد عن 50 عاماً، إذ استحوذ هذا المفهوم على مجال واسع من الظواهر التنظيمية سواء في شكله الكلي والموضوعي أو في أحد أبعاده ومكوناته (زناتي وأحمد، 2013، 243) كونه يرتكز على الحاجات الفردية بغية الوصول إلى بيئة عمل مناسبة للقيام بالمهام الوظيفية وأداء الأعمال بصورة جيدة وعلى النحو المطلوب. أن موضوع جودة حياة العمل يهتم بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة، والهادفة إلى توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يسهم في رفع أداء المنظمة ويحقق الإشباع لحاجات ورغبات العاملين (ماهر، 1999، 109)، إذ أن نجاح منظمات الأعمال الحالية مرهون بقدرتها على تحقيق رسالتها المجتمعية والسعي لتحقيق أهدافها وأهداف العاملين فيها في آن واحد، من خلال تبني سياسات هادفة إلى تطوير نوعية العمل فيها (الاستاذ، 2015، 12).

أن الغرض الأساسي من تحسين جودة نوعية حياة العمل هو العاملين بالدرجة الأولى، فسعي الإدارة لإشباع حاجاتهم من خلال أعمالهم يسهم في زيادة مستويات الرضا لديهم، كما يخلق قوة عمل ذات ولاء عالي ومنفعة للعمل وعلى درجة عالية من الكفاءة، وتمتاز بقدرتها العالية على الإبداع والمساهمة في التطوير التنظيمي. فجودة حياة العمل تعبر وسيلة المنظمات للحصول على الكفاءة البشرية المطلوبة للأداء الرامي لتحقيق الفعالية التنظيمية. ولهذا جاءت هذه الورقة البحثية لتكشف عن مستويات إدراك العاملين لجودة حياتهم الوظيفية من خلال الإجابة على التساؤلات التالية؟

- ما مستوى إدراك العمال لجودة حياتهم الوظيفية؟

- ما هي الأبعاد الأكثر تأثير في إدراك العمال لجودة حياتهم الوظيفية؟

2- أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:

- دراسة ووصف جودة حياة العمل لدى عمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية أدرار.
- التعرف على الأبعاد الأكثر تأثير على إدراك العمال لجودة حياة العمل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية أدرار.
- استخلاص بعض النتائج وتقديم بعض المقترحات التي تساهم في تحسين جودة حياة العمل في المنظمات.

3- أهمية البحث: تتبع أهمية هذا البحث من خلال:

- أهمية الموضوع جودة حياة العمل كونه عنصر هام في حياة الفرد و محدد هام لجودة المخرجات التنظيمية.
- مساعدة مسؤولي البنك في معرفة المستويات المدركة لجودة حياة العمل وسبل تحسينها.
- الإضافة التي يقدمها البحث للمكتبة عامة وللمهتمين بموضوع جودة حياة العمل خاصة.

4- مجالات البحث:

- المجال البشري: عمال بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية أدرار.
- المجال الزمني: من 2019/3/15 إلى 2019/4/28.
- المجال المكاني: بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية أدرار.

الإطار النظري:

1- مفهوم جودة حياة العمل:

يعرفها (جاد الرب، 9، 2008) بأنها: "هي مجموعة من العمليات المتكاملة والمخططة المستمرة، التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً، والذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة وللعاملين فيها والمتعاملين معها". كما عرفها (المؤيد سالم، 350، 2009) بأنها: "هي عبارة عن الصفات أو الجوانب الايجابية وغير الايجابية المرتبطة ببيئة العمل كما يراها أو يدركها العاملون".

وبهذا فيمكن تعريف جودة حياة العمل على أنها "مجموعة العمليات المتكاملة التي تهدف إلى تحسين رضا العمال عن حياتهم المهنية والشخصية والهادفة إلى تحقيق الأهداف التنظيمية.

2- أهداف جودة حياة العمل: إن مسؤولية تحقيق أهداف جودة حياة عمل جيدة للعاملين تتوزع بين كلاً من الموارد البشرية والمنظمة التي يعملون بها دون أن ننسى أن لكل واحد منهما أهداف يسعى لتحقيقها، إذ أن الاهتمام المتزايد بالعاملين والإدارة الجيدة للحياة الوظيفية الخاصة بهم، وإتاحة الفرصة لهم للتقدم الوظيفي سيقود حتماً إلى تكوين قوة بشرية منتجة وراغبة في العمل، فكلما أدرك الموظف قوة العلاقة بين مهاراتهم وقدراتهم وبين الفرص المتاحة أمامهم للتقدم والتدرج الوظيفي، كلما زاد من إخلاصهم وولائهم للمؤسسة وشعورهم بالانتماء إليها وخلق لديهم اتجاهات إيجابية اتجاه منظمة عملهم.

وبصفة عامة فأن الهدف الرئيسي من تصميم وتنفيذ برامج جودة حياة العمل يتعلق بتحقيق مستويات عالية من الرضا لجميع الأطراف على النحو الآتي:

- تحقيق مستويات عالية من الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين.
- تحقيق مستويات عالية من رضا العملاء والبيئة الخارجية للمنظمة.
- تحقيق مستويات عالية من رضا أصحاب رأس المال. (سيد محمد جاد الرب، 2008، 13)
- ويرى (Konrad & Mangel، 1999، 1237-1255) إلى أن هناك أسباباً عديدة دعت المنظمات إلى الاهتمام بجودة حياة العمل و استغلالها بشكل مثالي يساهم في تحقيق أهداف المهتمين بتنفيذ برامج جودة حياة العمل بشكل مباشر، و القائمين بشؤون المنظمة بشكل غير مباشر ونورد أهمها في الآتي:
- زيادة جودة المنتجات في ظل شدة المنافسة بين المنتجين ومقدمي الخدمات والحرص على خلق العمل الدائم.
- هروب العاملين من العمل بشكل فعلي من خلال دوران العمل (Tranover)، أو نفسياً من خلال حالات الاغتراب المهني (Word Lienation)
- الضغوط التي يعيشها العاملين وكيفية إدارتها.
- ما يواجهه العاملين من عدم إشباع حاجاتهم وطموحاتهم ورغبتهم في تحقيق ذاتهم من خلال عملهم وليس فقط تحصيل رواتبهم.
- تزايد أنواق متلقي الخدمات والمنتجات في ظل الرفاهية التي أصبح تميز المجتمعات، وأهمية المنتجات كوسيلة لإشباع أذواقهم ومتطلباتهم بهذه المنتجات.
- 3- علاقة جودة الحياة العامة بجودة حياة العمل:**

يؤكد الكثير من الباحثين جودة حياة العمل هي من أهم عناصر جودة الحياة العامة، بل أنه لا يمكننا التكلم عن جودة الحياة ما لم نحسن مجمل أن لم نقل كل العناصر التي تجعل الفرد يشعر بالرضا عن الحياة بصفة عامة. ومما لا شك فيه أن تحسين ظروف العمل من أهم الأشياء التي تخلق لدى الفرد انطباع ايجابي عن العمل مما ينعكس على حياته الخاصة، وهذا ما ذهب إليه (Litwin , 1999) عندما قال أن جودة الحياة لا تقتصر على تذليل الصعاب والتصدي للعقبات والأمور السلبية فقط، بل تتعدى ذلك إلى تنمية النواحي الإيجابية. ويشير (Barger, 1998) في مجال جودة الحياة تناقش المستوى الوظيفي للفرد، وتقييمه لشخصيته في تأثيرها على جودة الحياة، وهذا ما يدل على أهمية هذا العنصر في جعل الفرد يشعر بأن حياته تتميز بالجودة كون مجال العمل من أهم المجالات التي تجعل الفرد يحقق ذاته، لأن الأخير جوهر جودة الحياة. أما (Evans & Romny 1996) فيعتبر أن الرضا يولد الشعور بالراحة النفسية والجسمية للأفراد والتأكيد على العلاقة بين الرضا المهني وجودة حياة الأفراد الأصحاء. (Andrew et al, 29)

وهذا ما أشار إليه (Dupuis et autres) عندما أعطى تعريفاً عاماً لجودة الحياة في قوله أنها المستوى الذي بلغه الشخص في تنظيم وترتيب أهدافه وقد أعتمد كل من (Marcel et Dupuis) هذا التعريف النسقي واستعمله في تعريف جودة الحياة في العمل واقتروا استقصاء مكون من 33 مجالا لإعطاء تعريف عام لجودة حياة العمل مما يعني أن جودة الحياة في العمل هي امتداد لجودة الحياة بشكل عام. (Vicente, et al, 2007, 02)

وأن أغلب دراسات جودة الحياة في العمل تركز في تناولها لهذا الموضوع، على مقاربتين كما يرى (Loscocco et Roschelle, 1999) الأولى تركز على الرضا عن العمل أما الثانية فهي التوازن والتوافق بين الحياة والعمل والحياة خارج العمل وتتضمن هذه الأخيرة مؤشرات الرضا عن الحياة بشكل عام، التوافق الأسري، الارتياح النفسي.

وورد عن (بن خالد 2015، 124) أن (KarenM, Collins and others, 2003) قام بدراسة حول التوافق بين الحياة المهنية والحياة العائلية حيث أقتراح ثلاث متغيرات تتعلق بالتوازن بين متطلبات العمل والأسرة:

- التقسيم العادل للوقت :حجم الساعات المخصصة للأسرة والعمل.
 - التوفيق في مستوى التوازن النفسي في الأدوار المهنية والعائلية.
 - الرضا المتوازن: وذلك في مستوى الرضا عن الحياة المهنية والعائلية.
- وإن كل بعد من هذه الأبعاد للتوازن المهني والعائلي قد يكون إيجابياً أو سلبياً على حسب الوقت والمشاركة، وقد توصل إلى نتيجة أن الأفراد الذين يمضون أوقات أكثر مع أسرهم هم الأفراد الأكثر شعوراً بجودة الحياة من غيرهم الذين يمضون وقت أقل، وأن مستوى الرضا عن الحياة المهنية والعائلية هي متساوية بالنسبة لعينة بحثه.

4- أبعاد جودة حياة العمل:

أولاً- المشاركة في اتخاذ القرار: اهتم علماء الإدارة والمختصين في الموارد البشرية بموضوع إشراك العمال في صنع واتخاذ القرارات لما لها من انعكاسات على المخرجات التنظيمية على المستوى الفردي والجماعي، فقد أشارت نتائج العديد من الأبحاث والدراسات إلى النتائج والآثار الايجابية المترتبة على تبني النمط التشاركي في العمل، فهو يدعم الاتصالات الفعالة، كما يساعد على إحداث التغيرات المطلوبة و يحسن الأداء و الإنتاج كما ونوعاً، والرفع من مستويات الرضا وتقدير الذات، وتعزيز الالتزام لدى الأفراد، والتقليل من التغيب ودوران العمل. جاء عن أحد الباحثين المهتمين بموضوع المشاركة في اتخاذ القرار بعد مراجعته للعديد من الدراسات والأبحاث ذات الصلة بهذا الموضوع أن "المشاركة بصورة عامة تعزز الشعور بالانتماء للمنظمة، وحياة عمل إيجابية، وصحة عقلية أفضل من خلال تحقيق حاجات الاستقلالية والمسؤولية والجوانب المادية للفرد، وقد ثبت أن المشاركة تؤدي إلى إنتاجية أعلى، وتقليل الدوران الوظيفي، ومزيد من الرضا الوظيفي. (Frid, 1999, 503)

وهي أيضا" إشراك المرؤوسين في اتخاذ القرارات الإدارية فهي إذا علاقة متبادلة بين طرفين في المنشأة هما الإدارة والعاملون، تهدف إلى زيادة إنتاجية المنشأة بشكل مستمر، عن طريق ضمان تأثير القوى العاملة على القرارات التي تتخذ فيها بما يؤدي إلى تحقيق التعاون بين العاملين من جهة والإدارة من جهة أخرى للتخفيف من حدة الصراع بينهما. (عقيلي، 1981، 295)

ويرى جاد الرب أنه كلما زادت مشاركة العاملين تزداد فرص تطبيق جودة الحياة الوظيفية، فالمشاركة لها آثار ونتائج إيجابية، حيث تعتبر أساساً لنجاح مبادرات وبرامج جودة حياة العمل في بيئة العمل التشغيلية والإدارية والإشرافية، ومن أهم نتائجها: (جاد الرب، 2008، 92)

- الثقة التنظيمية بين العاملين وأصحاب العمل والنقابات العمالية.
- الأمان الوظيفي في بيئة العمل وعدم الخوف من الطرد أو الاستغناء عن العاملين.
- الأمن الوظيفي في بيئة العمل مما يجعل هذه البيئة صحية وآمنة، وخالية من الأمراض والحوادث والأخطار المهنية.
- حصول العاملين على حقوقهم المالية والوظيفية.
- إثراء المناقشات التي تتم من خلال مختلف لجان المشاركة يتولد عنها أفكار إبداعية وحلول ابتكارية، وهذا ما يؤدي إلى ما يسمى منظمات التعلم.

ثانياً - التكوين: يعرف التكوين على أنه: " تنمية منظمة وتحسين للاتجاهات والمعرفة والمهارات ونماذج السلوكيات المطلوبة في مواقف العمل المختلفة، من أجل قيام الأفراد بمهامهم المهنية أحسن قيام وفي أقل وقت ممكن بطريقة مريحة وآمنة (غيات، دون سنة، 67) " أن هذا التعريف يشير إلى أن هدف التكوين هو التأثير على مكونات السلوك الإنساني من خلال تنمية معارف وقيم ومهارات العامل بغية تتميتها وتطويرها، وهذا وتختلف نسبة التأثير على كل عنصر باختلاف الهدف من التكوين.

ويرى الباحثين أن التكوين من أهم أبعاد جودة حياة العمل في المنظمة، إذ يلعب دوراً أساسياً في تنمية المهارات البشرية وتطويرها والتي تعتبر من أكثر الاستثمارات نجاحاً في تحقيق أهداف المنظمة، لاسيما و أن زيادة الكفاءة والفاعلية لدى الأفراد لا تتحقق إلا من خلال تشجيع الأفراد على تنمية وتطوير معارفهم ومهاراتهم من خلال اعتماد برامج تدريبية وتطويرية واستثمار آفاق المعارف الإنسانية ورفع الروح المعنوية لديهم، فاكتمال الفرد القدر المناسب من المهارات يعزز ثقته بنفسه، ويحقق له نوع من الاستقرار النفسي والرضا الوظيفي ويحفزه لأداء عمله مما ينعكس على مردوده.

ثالثاً - الأجور والمزايا والمكافآت: عرف الأجر بأنه " جميع أشكال التعويضات المادية والخدمات والفوائد التي تحصل عليها العامل من المنظمة مقابل الجهد الذي يبذله في العمل، واستغلال لكافة طاقاته وإمكانياته والقيام بالمهام والمسؤوليات المنوطة بالوظيفة، إسهاماً منه في تحقيق أهداف المنظمة، وهي نصيب العامل في الدخل القومي، يتحدد بما يضمن مستوى لائقاً من الحياة طبقاً للمستوى الاقتصادي والحضاري لبلد ما، ويتفاوت هذا الأجر بمقدار ما يسهم به العامل في تكوين الدخل القومي.(حاروش، 2011، 179)

في حين تعرف المكافآت بأنها عبارة عن جوائز تدفع للعامل بشكل نقدي أو عيني، مكافأة للعامل على ما قدمه من معدلات عالية في الإنتاج أو الخدمات أو الأرباح. (الكالدة، 2012، 161) وللأجور دور مهم في قرار بقاء الفرد في المنظمة التي يعمل بها أو الانتقال منها، حيث تحتل الأجور أهمية خاصة بالنسبة للأفراد لعدة أسباب أهمها:

- تشكل الأجور المصدر الرئيسي لحياة الأفراد ولأسرهم، خاصة في بلدان العالم الثالث، حيث يرتفع نسبة الإعاقة، مما يجعل هذا الأجر المحدد الرئيسي لمستوى معيشة الأسر وأفرادها.
- يلعب الأجر دوراً مهماً في تحديد الحالة المعنوية والنفسية للأفراد، وبالتالي يجب أن يشعر الفرد بأن الأجر الذي يتقاضاه يؤمن له الاستقرار النفسي والمعنوي.

- يعكس الأجر المركز الاجتماعي للفرد ضمن المجتمع الذي يعيش فيه، وذلك من خلال ما يؤمنه الأجر للفرد من حاجات.

- يمثل الأجر مقياساً لقيمة وأهميته بالنسبة للمنظمة التي يعمل بها، فبقدر ما يحصل الفرد على أجر مرتفع فإنه يشعر بتقدير المنظمة له بشكل أكبر، والعكس صحيح. (أديب، 2004، 13)

ومن جهة أخرى ويشير (الصيرفي، 2006، 327) إلى تفرد المكافآت الوظيفية بأهمية خاصة كأداة من أدوات التحفيز التي تستخدمها منظمات الأعمال في تحسين الأداء، وتعتبر عامل هام في دفع العاملين لبذل أقصى جهود لنيل المكافآت بأشكالها المختلفة المادية أو المعنوية، ويختلف نظم المكافآت عن الحوافز بأن الأخير غالباً ما يكون منصوفاً عليه في القانون، ومنها ما يمنح لكافة العاملين بغض النظر عن أدائهم مثل المزايا الاجتماعية، والعلوات الدورية وطبيعة العمل الخ....، بينما تقوم فكرة منح المكافأة أساساً على تقديم العامل أداء يتخطى المعايير الموضوعية نظراً للتفاني والمثابرة في العمل، كذلك تختلف المكافأة عن الأجر الذي يعبر عن المردود الذي يتلقاه العامل نتيجة عمله.

وقد أكدت معظم النظريات والدراسات الميدانية على تأثير الأجور والمكافآت على إنتاجية الفرد، كونها وسيلة تشبع أكثر من حاجة لدى الفرد، كالحاجات الفسيولوجية، الشعور بالأمن، المكانة الاجتماعية، كما أن تايلور ذهب إلى أن معظم نواحي السلوك الفردي يمكن التأثير عليها من خلال الحوافز المادية، وكذلك أكدت دراسة هرزبرغ للدافعية أن الحوافز المادية عامل يمنع مشاعر الاستياء من العمل لكنها في الوقت نفسه لا تحقق الرضا عن العمل (محيسن، 2004، 54)

رابعاً- **التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية:** يعبر هذا البعد عن مدى قدرة الفرد على مواجهة التزامات العمل والأسرة معاً، كما يعبر عنه بالعلاقة بين إنجازات الحياة المهنية (التقدم، زيادة الإنتاجية، الإنجاز المهني... الخ) والإشباع الشخصي (الأسرة، الأصدقاء، الهوايات، الإسهامات المجتمعية... الخ)

وتؤثر الموازنة بين الحياة و العمل بشكل إيجابي على جودة الحياة داخل العمل، لما لها من تأثيرات على الصحة النفسية للعامل، حيث تساهم في تجديد نشاطه وتساعد على مواجهة التحديات التي يجابهها في العمل كما تجعله أكثر انسجاماً مع زملائه في العمل، حيث يشير (125-123، 2011، Ringlestter & Kaiser) أن الموازنة بين الحياة والعمل تؤدي إلى الالتزام في المنظمة، وتقلل من معدلات دوران العمل وضغوط العمل ومعدلات الغياب والصراع، والتعارض بين الحياة الشخصية والعمل.

- **وسائل تحقيق التوازن بين الحياة والعمل:** أن سياسات الموازنة بين الحياة والعمل تقوم على إدخال المرونة في تصميم العمل والتي تشمل إجراءات وسياسات العمل و مكان ووقت العمل، وغيرها من العوامل التي تساعد على تسهيل ظروف العاملين، كمراكز العناية بالأطفال في العمل، أو كل ما من شأنه الاهتمام بصحة الأفراد وولياقتهم. وتشمل :

1) وسائل تزيد من مرونة أوقات العمل: أن هذه الوسائل تساهم في تمكين العامل من العمل وتلبية مطالبه الشخصية في نفس الوقت ولها عدة أشكال

كساعات العمل المرنة، الأسبوع المضغوط، الانقطاع المؤقت عن العمل، السنة المرنة، والعمل الجزئي.

(2) وسائل تتعلق بزيادة المرونة بمكان العمل: ومن أبرز هذه الأساليب ما يسمى:- العمل عن بعد وهو أن يؤدي العامل عمله بغير مكان أو منظمة العمل، وهذه الإجراءات قد تكون دائمة أو مؤقتة (سرمد، 2010، 18).

(3) وسائل تتعلق بزيادة المرونة بالوظيفة نفسها: وتتخذ هي أيضاً أشكال إعادة تصميم العمل الذي يركز على تحليل العمل، وتقاسم العمل،

(4) وسائل تتعلق بزيادة المرونة بالمكافآت والتعويضات:

(أ) العطل المدفوعة الأجر: تعتبر العطل المدفوعة الأجر من العوامل التي تساعد العامل على الإيفاء بمتطلباته الشخصية والأسرية، وتتضمن إجازات الأعياد الدينية والوطنية والعطل الخاصة التي يتم تحديدها بمقتضى قوانين خاصة. (مراد نعموني، 2014، ص293).

(ب) مراكز العناية: وتتضمن وجود مراكز لرعاية الأطفال أو مركز رياضي يستطيع العاملون الاستفادة منه بما يمكنهم من الإيفاء بالمزيد من المتطلبات الحياتية الأخرى، بما يعزز شعورهم بالقدرة أكثر على التحكم في الظروف المهنية والخاصة التي تواجههم.

- العلاقات الاجتماعية: عبر عالم الاجتماع الأمريكي إلتون مايو أول من جاء بمصطلح العلاقات الإنسانية في العمل كنتيجة لتجاربه المشهورة والمعروفة بتجارب هاوثرن، والتي أثبت من خلالها أن جماعات العمل المتجانسة والمتماسكة والعلاقات الحسنة بين العمال والمشرفين، والأخذ برأي العمال في كل ما يخص تنظيم العمل عوامل تساعد على رفع الرضا المهني عند العمال. كما أنها تؤثر على الإنتاجية ومستويات الأداء. ونقل (القحطاني، 2012، 18) أن النمر وزملائه يصف علاقات العمل بأنها تهتم بالجوانب الإيجابية الإنسانية والاجتماعية في المنظمة، وهي بذلك تستهدف الوصول بالعاملين إلى أفضل ما يمكن أن يؤثر على الفرد من عوامل نفسية ومعنوية، باعتباره إنساناً وجدانياً وانفعالياً، أكثر منه رشيداً أو منطقياً. وتحدد العلاقات الاجتماعية السائدة بين العاملين في مكان العمل من خلال المستويات الآتية:

1- العلاقات بين المرؤوسين.

2- العلاقات بين الرؤساء.

3- العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين. (ماضي، 2014، 93)

فالمنظمة التي تشجع إقامة علاقات إيجابية بينها وبين أفرادها وبين الأفراد فيما بينهم تساهم في إشباع الحاجات الاجتماعية لعمالها، وتحقق تبادل المنافع بينهم، وترفع من مستويات الرضا والأداء الوظيفي. وقد ذكر السويطي دراسة (Lediana & Hakollari, 2013) أن العلاقات الاجتماعية في مكان العمل لا تؤدي إلى زيادة الإنتاجية فحسب، بل تقود إلى أداء أفضل وممتعة والتزام ورضا من قبل العاملين في عملهم (السويطي، 2015، 22).

ومما لا شك فيه أن العلاقات الاجتماعية الجيدة داخل المنظمة تلعب دوراً هاماً في إدراك الفرد لجودة حياته في العمل فهو يشبع حاجاته النفسية والاجتماعية من خلالها، كالحاجة إلى التقدير والاحترام والحاجة إلى القبول والصداقة وغيرها.

الدراسات السابقة:

دراسة البيبلسي(2012): (جودة حياة العمل وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مستوى جودة حياة العمل في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة ودرجة الالتزام بتطبيق عناصرها داخل أروقتها، والتعرف على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية، ومدى تأثيرها بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية من عدمه، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، وشملت الدراسة 53 منظمة من المجتمع الأصلي والبالغ حجمه 887 منظمة، تم اختيار 265 فردا كعينة للدراسة اختيرت باستعمال طريقة المعاينة الطبقية العشوائية، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، ومن أهم النتائج المتوصل إليها أن جودة حياة العمل في منظمات غزة غير الحكومية مرتفعة، وأن مشاركة العاملين في الإدارة في اتخاذ القرارات داخل المنظمات غير الحكومية جاءت بدرجة كبيرة.

دراسة الدحوح(2015) جودة حياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة، ومستوى أدائهم والكشف عن العلاقة بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لمستوى جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بمستوى أدائهم، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الطالب المنهج الوصفي حيث قام بتصميم الاستبانة وتطبيقها على عينة من 465 معلماً ومعلمة ومن 140 مديراً ومديرة، وكانت أهم النتائج المتوصل إليها أن جودة الحياة الوظيفية كانت متوسطة لدى عينة الدراسة، وأن المشاركة في اتخاذ القرار كانت متوسطة بالنسبة للمبحوثين، وأن موافقة المبحوثين على بعد العلاقات الإنسانية كانت كبيرة جداً، كما أن ترتيب مجالات الدراسة تنازلياً جاء كما يلي: العلاقات الإنسانية، الرضا الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرار، البيئة المدرسية المادية والصحية.

دراسة المغربي(2004): (جود حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق)

كان الهدف من الدراسة التعرف على مستوى جودة حياة العمل في المراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة وتحديد درجة التباين والاختلاف فيما بين آراء فئات الإداريين والأطباء والفنيين حول أبعاد) ظروف بيئة العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور والمزايا والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في اتخاذ القرارات)م من خلال اعتماد الباحث في قياسها على استبيان أعده في ضوء الاستفادة من مقياس ميتشجان لجودة الحياة الوظيفية ونموذج الاستقصاء الذي أعدته المؤسسة الدولية للسلامة والصحة المهنية عام(2002) لقياس جودة حياة العمل وشملت عينة البحث(318) فرداً وتمت معالجة البيانات إحصائياً من خلال تحليل التباين وأسلوب تحليل الانحدار وكان من أهم الاستنتاجات وجود انخفاض نسبي في مستوى جودة حياة العمل في المراكز الطبية المتخصصة محل الدراسة، وأن بعض العناصر ومنها بعد الأجور والمكافآت تحتاج إلى تطوير.

دراسة Normala, Daud (2010) بعنوان: أبعاد جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى العاملين في الشركات المالية:

الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي لدى العاملين في الشركات المالية، وذلك من خلال اختبار علاقة الأبعاد التالية (المشاركة في صنع القرارات، النمو والتطوير، الإشراف، الأجور والحوافز، والعلاقات الاجتماعية) بالالتزام التنظيمي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصف، وتم تجميع البيانات من 21 منظمة وشملت عينة الدراسة (211) موظف من مستويات إشرافية وتنفيذية مختلفة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، أن هناك مستويات رضا مرتفعة لدى العاملين للأبعاد التالية (الإشراف، النمو والتطوير، العلاقات الاجتماعية).

- دراسة Lediana Xhakollari (2013) بعنوان: "جودة الحياة الوظيفية لموظفي الصحة النفسية في ألبانيا"

هدفت الدراسة التعرف إلى واقع قياس جودة الحياة الوظيفية لمحترفي وموظفي الصحة النفسية في ألبانيا، والرضا العام عن أبعاد ومكونات جودة الحياة الوظيفية لديهم، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المستشفيات النفسية، أو البيوت المحمية، ومراكز الصحة النفسية المجتمعية في ألبانيا، وشملت عينة الدراسة (231) موظف من موظفي الصحة النفسية في ألبانيا، وتم تحميل أبعاد ومكونات جودة الحياة الوظيفية الثمانية بالاعتماد على نموذج (التون) لجودة الحياة الوظيفية. ومن أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة:

عدم رضى معظم المبحوثين بشكل عام عن معدات الأمان والحماية الفردية والجماعية التي تنفذها المنظمة.

وأن نسبة متوسطة من المبحوثين غير راضين عن الفرص المتاحة لهم للنمو المهني والتدريب الذي يشاركون فيه والتي تمنحها المؤسسة لهم، كما أن هناك علاقة إيجابية قوية بين الرضا عن جودة الحياة الوظيفية وبيئة العمل الصحية والأمنة.

دراسة حميد وآخرون (2014) بعنوان: "تحديد مكونات جودة حياة الحياة الوظيفية وقياسها لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة طهران"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أبعاد ومقاييس جودة الحياة الوظيفية بين أعضاء الهيئة التدريسية، وقياس العوامل المتعلقة بالأبعاد الاقتصادية والاستقرار والأمان الوظيفي لجودة حياة العمل، وقياس العوامل المتعلقة بالأبعاد الاجتماعية لجودة الحياة الوظيفية بين أعضاء هيئة التدريس، واستعملت الاستمارة كأداة لقياس جودة الحياة الوظيفية مكونة من أربعة أبعاد (المحتوى الوظيفي، العوامل الاقتصادية، العوامل الاجتماعية، تحقيق التوازن بين الحياة والعمل، الاستقرار والأمان الوظيفي) وطبقت على عينة مكونة من 184 عضو هيئة تدريس من مجتمع مكون من (235) عضو هيئة تدريس. ومن أهم النتائج المتوصل إليها أن موافقة أعضاء هيئة التدريس عن الفقرات الخاصة بتحقيق التوازن بين العمل والحياة جاءت بدرجة

متوسطة، كما أن موافقة هيئة التدريس على العوامل الاجتماعية حصلت على أعلى درجة ما يعني موافقة أعضاء هيئة التدريس على البعد، وخاصة فيما يتعلق بأهمية العمل للمجتمع.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

1- منهج الدراسة: بناء على مشكلة الدراسة وتساؤلاتها تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي القائم على وصف الظاهرة كما هي في الواقع لأنه أدعى لتحقيق الهدف من الدراسة، ومن ثم التعبير عنها كميًا وكيفيًا.

2- أداة الدراسة: تم بناء استمارة بحث بناء على الدراسات السابقة واستشارة مجموعة من الأساتذة المختصين والقراءة المتمعنة للجانب النظري. وتتكون هذه الاستمارة من 36 عبارة تقيس خمسة أبعاد (المشاركة في اتخاذ القرار، التكوين، الأجور والمزايا والمكافآت، الموازنة بين الحياة والعمل، العلاقات الاجتماعية)

- **الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:**
- **صدق المقياس:** لتحديد مدى صلاحية المقياس تم تقدير صدقه بالاعتماد على صدق المحكمين والصدق الذاتي، فصدق المحكمين تم عرض الاستمارة على مجموعة من الأساتذة الأكاديميين من ذوي الاختصاص والخبرة في مجال علم النفس التنظيمي و المقدر عددهم ب15 أستاذ من جامعتي باجي مختار بعبانة وجامعة 20 أوت سكيكدة، و على ضوء ملاحظة السادة الخبراء تم تغيير محتوى بعض العبارات أو أسلوب عرضها تبعاً لأرائهم لتصبح أكثر دقة ووضوح للمبحوثين.
- **الصدق الذاتي:** والذي يساوي الجذر التربيعي لمعامل الثبات والذي قدر ب (0.79) وبالتالي يعتبر المقياس صادقاً في ما يقيس.
- **ثبات المقياس:** تم التأكد من ثبات المقياس بالاعتماد على طريقة الاتساق الداخلي " α كرونباخ " باستعمال برنامج (spss) على عينة قدرت ب14 مبحوثاً، وجاءت النتائج كالآتي:

جدول رقم (1) يمثل معامل الثبات الفا كرونباخ لأبعاد ومقياس الدراسة

الأبعاد	عدد البنود لكل بعد	قيمة الفا
المشاركة في اتخاذ القرار	8	0.30
التكوين	7	0.47
الأجور والمزايا والمكافآت	8	0.36
الموازنة بين الحياة والعمل	6	0.43
العلاقات الاجتماعية	7	0.30
الدرجة الكلية للمقياس	36	0.63

إجراءات الدراسة: تم تطبيق الاستمارة على كل العمال الذي قدر عددهم ب 78 بعد حذف ما قدر ب14 عامل استعملوا في الدراسة الاستطلاعية ولقياس الثبات، و نظراً لقلة المبحوثين فقد حرصنا على استرجاعها كلها.

الأساليب الإحصائية المستخدمة: استعملنا لتحليل الاستمارة المتوسط الحسابي والتكرارات والنسب المئوية، علماً أنه تمت معالجة البيانات باستخدام برنامج (spss) الإصدار الرابع والعشرون.

جدول رقم (2) يمثل استجابات المبحوثين نحو بعد المشاركة في اتخاذ القرار

المتوسط الحسابي	موافق جداً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		العبارة
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
3.74	7.7	6	1.3	1	21.8	17	47.4	37	21.8	17	1
3.81	5.1	4	3.8	3	23.1	18	41	32	26.9	21	2
3.78	2.6	2	7.7	6	28.2	22	32.1	25	29.5	23	3
4	2.6	2	2.6	2	14.1	11	53.8	42	26.9	21	4
3.92	1.3	1	2.6	2	26.9	21	41	32	28.2	22	5
3.68	7.7	6	3.8	3	24.4	19	41	32	23.1	18	6
3.59	3.8	3	2.6	2	29.5	23	37.2	29	26.9	21	7
3.91	1.3	1	2.6	2	25.6	20	44.9	35	25.6	20	8
3.80	4.01	25	3.37	20	24.2	161	42.3	264	26.11	163	المجموع
	4.01		3.37		24.2		42.3		26.11		المعدل
			7.38		24.2				68.41		المجموع الكلي

من خلال معطيات الجدول أعلاه يتضح أن استجابة المبحوثين على بعد المشاركة في اتخاذ القرار كانت فوق المتوسط بمتوسط عام قدر ب(3.80)، و بنسبة عامة للاختيار موافق قدرت ب (68.41%)، إذ قدرت نسبة موافق جداً (26.11 %) ونسبة الاختيار موافق (42.3%) وفي نفس الاتجاه نجد أن نسبة (7.38 %) غير موافقين على هذا البعد حيث كانت نسبة (4.01 %) على اختيار غير موافق جداً ونسبة(3.37%) على اختيار غير موافق، هذا وقد أثرت العبارة رقم (4) هذا البعد بمتوسط قدر ب(4). وهي موافقة للنتائج المتوصل إليها في دراسة الدحوح بدرجة، وتختلف عن نتائج دراسة البيبلسي التي توصلت إلى أن مشاركة العاملين في اتخاذ القرار كانت بدرجة مرتفعة.

جدول رقم(3) يمثل استجابة المبحوثين نحو بعد التكوين

العبارة	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جداً	المتوسط الحسابي
---------	------------	-------	-------	-----------	----------------	-----------------

	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
9	16	20.5	32	41	23	29.5	4	5.1	3	3.8	3.69	
10	14	17.9	36	46.2	21	26.9	5	6.4	2	2.6	3.71	
11	23	29.5	39	50	14	17.9	2	2.6	0	0	4.06	
12	18	23.1	35	44.9	21	26.9	2	2.6	2	2.6	3.83	
13	27	34.6	28	35.9	18	23.1	3	3.8	2	2.6	3.95	
14	20	25.6	35	44.9	19	24.4	3	3.8	1	1.3	3.90	
15	19	24.4	39	50	16	20.5	3	3.8	1	1.3	3.92	
المجموع	137	25.08	244	44.7	132	24.17	22	4.01	11	2.02		
المعدل		25.08		44.7		24.17		4.02		2.02		4.42
المجموع الكلي		69.78				24.17		6.04				

يتضح من الجدول أعلاه أن استجابة المبحوثين لبعد التكوين كانت مرتفعة بمتوسط قدر ب(4.42) ونسبة موافقة عامة مرتفعة وقدرت ب(69.78%) إذ كانت استجابة موافق جدا بنسبة(25.08%)، ونسبة موافق قدرت ب(44.7%)، تقابلها نسبة عامة للاختيار غير موافق قدرت ب(6.04%)، إذا كانت نسبة غير موافق جدا(2.02%)، ونسبت غير موافق(4.02%)، هذا وتعتبر العبارة (3) من العبارة التي ساهمت في إثراء هذا البعد بمتوسط قدر ب(4.06)، وتختلف النتائج المتوصل إليها عن نتائج Lediana Xhakollari التي توصلت إلى أن نسبة متوسطة من عينة الدراسة كانت راضية عن فرص التدريب والتكوين المتاحة.

جدول رقم (4) يمثل استجابة المبحوثين نحو بعد الأجور والمزايا والمكافآت

العبارة	موافق جداً		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق جداً		المتوسط الحسابي
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	
16	12	15.4	37	47.4	15	19.2	7	9	7	9	3.51
17	13	16.7	36	46.2	17	21.8	3	3.8	9	11.5	3.53
18	14	17.9	39	50	12	15.4	5	6.4	8	10.3	3.59
19	11	14.1	36	46.2	18	23.1	7	9	6	7.7	3.50
20	17	21.8	33	42.3	20	25.6	5	6.4	3	3.8	3.72
21	13	16.7	40	51.3	20	25.6	3	3.8	2	2.6	3.75
22	15	19.2	37	47.4	15	19.2	3	3.8	8	10.3	3.58
23	17	21.8	29	37.2	22	28.2	3	3.8	7	9	3.59

المجموع	112	17.95	287	46	139	22.26	36	5.77	50	8.02	3.59
المعدل	17.95	46	22.26	5.77	8.02						
المجموع الكلي	63.95	22.26	13.79								

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن استجابة المبحوثين لهذا البعد كانت فوق المتوسط بمتوسط عام قدرت ب(3.59)، ونسبة موافقة عالية عامة قدرت ب(63.95%)، حيث قدرت نسبة موافق جدا(17.95%) ونسبة موافق قدرت ب(46%)، كما أن النسبة العامة لاختيار غير موافق قدرت (13.79%)، إذا كانت نسبة غير موافق جدا (8.02%) ونسبة غير موافق ب (5.77%)، هذا ومن العبارات التي ساهمت في إثراء هذا البعد كانت العبارة(6) بمتوسط قدر ب(3.75). وتعتبر النتائج موافقة للنتائج التي توصل إليها المغربي.

جدول رقم(5) يمثل استجابة المبحوثين نحو بعد الموازنة بين الحياة الشخصية والحياة العمل

العبارة	موافق جداً		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق جداً		المتوسط الحسابي
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	
24	16	20.5	32	41	18	23.1	9	11.5	3	3.8	3.63
25	19	24.4	41	52.6	9	11.5	6	7.7	3	3.8	3.86
26	17	21.8	35	44.9	13	16.7	10	12.8	3	3.8	3.68
27	27	34.6	34	43.6	14	17.9	1	1.3	2	2.6	4.06
28	14	17.9	41	52.6	16	20.5	3	3.8	4	5.1	3.74
29	29	37.2	29	37.2	12	15.4	5	6.4	3	3.8	3.97
المجموع	122	26.06	212	45.3	82	17.51	34	7.25	18	3.81	3.82
المعدل	26.06	45.3	17.51	7.25	3.81						
المجموع الكلي	71.36	17.25	11.06								

يتضح من الجدول أعلاه أن استجابة المبحوثين لبعد الموازنة بين الحياة الشخصية والعملية كانت فوق المتوسط بمتوسط قدر ب(3.82)، حيث كانت نسبة الموافقة العامة مرتفعة بنسبة قدرت ب(71.36%) بنسبة موافق جدا قدرت ب(26.06%) ونسبة موافق قدرت ب(45.3%)، في حين كانت نسبة الاستجابة العامة للاختيار غير موافق (11.06%) إذ قدرت نسبة غير موافق جدا ب(3.81%) ونسبة غير موافق ب(7.25%)، وتعتبر العبارة رقم(4) هي من ساهمت في إثراء هذا البعد بمتوسط قدر ب(4.06). هذا وجاءت هذه النتائج متوافقة مع دراسة حميد وزملائه فيما يخص الموافقة على بعد الموازنة بين الحياة والعمل.

جدول رقم (6) يمثل استجابة المبحوثين نحو بعد العلاقات الاجتماعية

العبارة	موافق جداً		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق جداً		المتوسط الحسابي
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	
30	37	47.4	23	29.5	12	15.4	6	7.7	0	0	3.91
31	38	48.7	27	34.6	10	12.8	2	2.6	1	1.3	4.12
32	34	43.6	26	33.3	15	19.2	1	1.3	2	2.6	4.05
33	38	48.7	23	29.5	15	19.2	2	2.6	0	0	4.03
34	34	43.6	31	39.7	10	12.8	1	1.3	2	2.6	4.18
35	41	52.6	23	29.5	9	11.5	2	2.6	3	3.8	4.03
36	34	43.6	22	28.2	11	14.1	6	7.7	5	6.4	3.78
المجموع	256	46.88	175	32.04	82	15	20	3.68	13	2.38	4.01
المعدل	46.88		32.04		15		3.68		2.38		
المجموع الكلي	78.92				15		6.06				

يتضح من الجدول أن استجابة المفحوصين نحو بعد العلاقات الاجتماعية كانت مرتفعة بمتوسط عام قدر ب(4.04)، و نسبة موافقة عامة عالية قدرت ب(78.92%)، إذ قدرت نسبة موافق جداً ب(46.88%) ونسبة موافق قدرت ب(32.04%)، بينما قدرت النسبة العامة لاختيار غير موافق ب(6.06%)، إذ قدرت نسبة غير موافق جداً ب(2.38%) ونسبة غير موافق ب(3.68%)، وقد ساهمت في إثراء هذا البعد العبارة رقم(5) بمتوسط قدر ب(4.18). وقد جاءت النتائج مماثلة للنتائج التي توصل إليها حميد وزملائه ودراسة Normala, Daud .

جدول رقم (7) يمثل المتوسطات الحسابية للأبعاد ولجودة حياة العمل.

المحور	المتوسط العام	ترتيبها تصاعديا
التكوين	4.42	1
العلاقات الاجتماعية	4.01	2
الموازنة بين الحياة الشخصية و الحياة العمل	3.82	3
المشاركة في اتخاذ القرار	3.80	4
الاجور والمزايا والمكافئات	3.59	5
جودة حياة العمل	3.92	

من خلال الجدول أعلاه وقيم المتوسطات الحسابية نجد:

- أن مستوى إدراك المبحوثين لجودة حياة العمل بالبنك كانت فوق المتوسط، وبذلك فهي توافق نتائج دراسة الدحروج، وتختلف عن النتائج التي توصل إليها المغربي الذي توصل إلى أن مستويات جودة حياة العمل كانت منخفضة بالمؤسسة محل الدراسة، وكذا البييلسي الذي توصل إلى أن جودة حياة العمل بالمنظمة المدروسة كانت مرتفعة.
- مستوى رضا المبحوثين عن التكوين مرتفعة جداً و مرتفعة بالنسبة للعلاقات الاجتماعية، في حين أن رضاهم عن الأجور والمزايا والمكافآت كانت منخفضة نوعاً ما.
- مستوى رضا المبحوثين عن كل من المشاركة في اتخاذ القرار و الموازنة بين الحياة والعمل كان فوق المتوسط.
- جاءت مستويات إدراك جودة حياة العمل بالنسبة للمبحوثين على الترتيب التنازلي التالي: التكوين، العلاقات الاجتماعية، الموازنة بين الحياة والعمل، المشاركة في اتخاذ القرار، الأجور والمزايا والمكافآت. بينما جاءت في دراسة الدحروج كما يلي، العلاقات الإنسانية، الرضا الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرار، البيئة المدرسية المادية والصحية. وبهذا فإن المشاركة في اتخاذ القرار جاءت في نفس الرتبة في الدراستين مع وجود تباين بالنسبة للأبعاد الأخرى.
- **الاستنتاجات والتوصيات:**
- ضرورة العمل على تحسين أبعاد جودة حياة العمل بالبنك لتأثيرها الكبير على رضا العاملين وبالتالي على مستويات أدائهم.
- يجب على البنك النظر في سياسة الأجور والعمل على تحسين جوانب القصور فيها. وجعلها أكثر مناسبة لظروف المنطقة وللقدر الشرائية للمواطن.
- تعتبر سياسة التكوين جيدة في نظر العمل مما يساهم في تطوير مستوى العمل بالبنك.
- ضرورة العمل على الرفع الإجراءات التي تمكن العمال من المشاركة في اتخاذ القرار، وخاصة تلك القرارات التي تمس بأعمالهم وبالمسار المهني الخاص بهم.
- العمل على تحسين السياسات البنكية الهادفة إلى تمكين العمال من تحقيق الموازنة بين حياتهم الشخصية وحياتهم العملية، وبهذا تجعلهم قادرين على أداء مهامهم وبأريحية وصفاء ذهن مما يقلل من الأخطاء والسلوكيات السلبية ويزيد من الفعالية.
- **خاتمة:**

تعتبر جودة حياة العمل من المواضيع الحديثة في الإدارة نسبياً، وهي وليدة الاهتمام بالموارد البشرية، لذا فإن الباحثين كثفوا من جهودهم للبحث في الأبعاد التي من شأنها الرفع من مستويات شعور العامل بجودة حياته الوظيفية، بهدف تحسين مستويات أداء العامل ومساعدة المديرين في الوصول إلى الأهداف التنظيمية، و تطوير الأداء الفردي والجماعي كماً ونوعاً والوصول للفعالية التنظيمية، وقد بينت الدراسة الحالية أن مستويات إدراك العاملين بالبنك لجودة حياتهم الوظيفية كانت فوق المتوسط، وهذا يستدعي ضرورة تكثيف الجهود الرامية إلى تحسينها والوصول بها إلى المستويات المرغوبة من طرف العاملين وتحقيق الأهداف التنظيمية.

قائمة المراجع:

أولاً المراجع بالعربية:

الكتب:

- بوفلحة غيات (دون سنة)، مبادئ التسيير البشري، الجزائر، دار الغرب للطباعة والنشر.
- جاد الرب سيد محمد (2008)، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية، مصر، مطبعة العشري .
- حاروش نور الدين (2011)، إدارة الموارد البشرية، ط1، الجزائر، دار الأمة للطباعة والترجمة والنشر.
- حسين حريم: السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال)، ط2، الأردن، دار الحامد، 2013، ص 293 .
- الكلالة طاهر محمود (2012)، إدارة الموارد البشرية، عمان، دار البداية ناشرون وموزعون.
- الصيرفي محمد (2006)، إدارة الموارد البشرية المفاهيم المبادئ، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع.
- مؤيد السالم سعيد (2009)، إدارة الموارد البشرية المعاصرة (مدخل استراتيجي تكاملي)، عمان، دار إثراء للنشر.
- نعموني مراد (2014)، مدخل إلى علم النفس العمل والتنظيم، ط1، المحمدية، الجزائر، دار جسور.
- عمر وصفي عقيلي (1981)، فلسفة الإدارة، مطبوعات جامعة حلب.
- الرسائل العلمية:
- محيسن وجدي (2004)، مدى رضا موظفي وكالة الغوث العاملين في وكالة الغوث بقطاع غزة من أنظمة التعويض والحوافز، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية: غزة.
- الاستاذ عبد الرحمان صبحي (2015)، جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى العاملين: دراسة ميدانية على شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر: غزة.
- سومر ناصر أديب (2004)، أنظمة الأجور وأثرها على أداء العاملين في شركات ومؤسسات القطاع العام الصناعي في سوريا- دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة تشرين، كلية الاقتصاد: سوريا.
- شبلي السويطي (2015)، جودة حياة العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الوزارات الفلسطينية، رسالة دكتوراه في الإدارة العامة: جامعة السودان.
- القحطاني سعد (2012)، بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية: السعودية.
- ماضي خليل إسماعيل (2014)، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين - دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، رسالة دكتوراه غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس: مصر.

المقالات العلمية:

بن خالد عبد الكريم(2015)، فلسفة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني، مجلة العلوم الإنسانية، (20).

زناتي أمل محسوب، أحمد هالة عبد المنعم(2013)، جودة حياة العمل لدى معلمة الحلقة الأولى من التعليم الأساسي بمصر في ضوء متطلبات الجودة والاعتماد، 16(41) ماهر أحمد مصطفى(1999)، أساليب قياس جودة الحياة الوظيفية، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، كلية التجارة-جامعة الإسكندرية، 36(1).

- غانم صالح سرمد و إسرائ طارق حسين(2010)، رغبات العامل في الاستفادة من ساعات العمل المرنة، دراسة بجامعة الموصل، مجلة تكريت للعلوم الاقتصادية، 6(17).

- قريشي هاجر وباديسي فهيمة(2016)، جودة حياة العمل ودورها في تحسين الأداء، مجلة دراسات اقتصادية، (3).

المراجع بالأجنبية:

- Konrad ,A,M & Mangel, R, "Impact of work on firm productivity", Strategic Management Journal, Vol .21(12).
- Andrew. D. Arr , Earlh . Faulkner. Robert. Schalock, Prédiction de la satisfaction professionnelle et de la qualité de vie évaluations de soignants en milieinstitutionnelle et en ambulatoire, revue européenne de handicap mental .
- Vicente Royuela, Jordi Lopez-Tamayo and Jordi Surinach (2007), The institutional vs theacademicdefinition of the quality of work life ,What is the focus of the Eurpoean commission Research of Aplied Economics Working papers.
- Darren Van Laar, Julin .A ,Edwards &Simon Easton(2007),The Work Realited Quality of life Scale for healthcarworks, journal of advenced Nursing60(3)22.
- Frid Luthans(1992), Organizational Behavior , (6), New york : McGrawhill Book .
- Kaiser, Stephan & Ringlaster, MaxJosef(2011),Strategic Management of Professionl Service Firms :Theory and Practice ,Germany, Springer.
- Alberta(2004), "Beter-Balance business options for work -life Balance" Ediment :A