

جامعة ابن خلدون-تيارت
University Ibn Khaldoun of Tiaret



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
Faculty of Humanities and Social Sciences
قسم علم النفس والفلسفة والأرطفونيا
and Speech Therapy, Philosophy, Department of Psychology

M

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر الطور الثاني ل.م.د.
تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

العنوان

جودة الحياة المهنية وعلاقته بالأداء الوظيفي
دراسة ميدانية على عينة من عمال المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا ببلدية
الدحموني وتيارت

إشراف:

د. بلعربي عادل عبد الرحمان

إعداد:

سليمان رانيا آية الرحمن

لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	الأستاذ (ة)
رئيسا	أستاذ محاضر —أ-	قرينعي أحمد
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر —أ-	بلعربي عادل عبد الرحمان
مناقشا	أستاذ التعليم العالي	بن موسى سمير

الموسم الجامعي: 2025/2024

شكر وتقدير

بمشاعر مليئة بالامتنان والوفاء، أدون هذه الكلمات تقديرا لكل من كان له أثر في رحلتي، ولكل

من كان سببا في بلوغي هذه المرحلة من مشواري.

أترحم بكل خشوع على روح والدي الغالي، الذي رحل قبل أن أراه أو أعيش حضنه، فقد غادر

الحياة وأنا ما زلت في رحم أمي. ورغم الغياب كان لذكراه وقع خاص في حياتي، وكان اسمه النور الذي

رافقني بصمت، رحمك الله يا أبي وجعل قبرك روضة من رياض الجنة، وجعل هذا الجهد المتواضع

صدقة جارية في ميزان حسناتك.

إلى أمي الغالية، المرأة التي واجهت الحياة وحدها بكل صبر وشجاعة، وكانت لي أما وأبا وملاذا لا

يعوض. عشت لأجلنا وضحيت بالكثير كي لا نشعر بالنقص، فلك مني كل التقدير والحب والدعاء. أنت

بطلة هذا الإنجاز الحقيقي.

أما أنت يا أخي العزيز، فلك مكانة خاصة في قلبي لا توصف، كنت دائما بجانبني، كتفا أتكى

عليه، وصوتنا يشجعني كلما تعبت. وقفت معي في كل المواقف بحب وصبر، دون أن تنتظر شيئا في

المقابل. نجاحي هذا هو ثمرة من ثمار دعمك فشكرا لك من أعماق قلبي أبي الثاني.

ولا أنسى إخوتي وأخواتي الأعزاء، وإلى صديقتي الغالية سرير الحاجة، وأقرب الناس إلى قلبي كنتم النور

الذي رافقني في لحظات العتمة، والسند في أوقات التعب والشك، لم تبخلوا علي بدعمكم ولا بكلمة

تشجيع أو لحظة اهتمام، محبتكم الصادقة ووقوفكم بجانبني منحني طاقة مضاعفة للاستمرار. كل

الشكر والامتنان لكم، فنجاحي هذا لا يكتمل دون ذكركم، أنتم جزء لا يتجزأ من هذا الإنجاز.

كما أتقدم بجزيل الشكر والعرفان للأستاذ الفاضل بلعربي عادل عبد الرحمان على ما قدمه من دعم

وتوجيه علمي متواصل فقد كان نعم الموجه والمرافق في هذا العمل، بحرصه على الدقة وصبره على

تساؤلاتي، وتشجيعه الدائم لي منذ بداية هذا المشروع. تعلمت تحت إشرافه الكثير وأدين له بجزء كبير

من نجاح هذا البحث.

وأتقدم أيضا بجزيل الشكر والامتنان إلى الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة، على تشريفهم لي

بقبول مناقشة هذا العمل المتواضع، وعلى ما بذلوه من جهد في قراءته و تقييمه. فأراؤكم وتوجيهاتكم

محل تقدير و اعزاز و أسعدني كثيرا الاستفادة من خبرتكم العلمية، التي تشكل إضافة حقيقية

لمساري الأكاديمي.

إهداء

أهدي هذا العمل إلى روح والدي الغالي، الذي رحل قبل أن أعيش معه لحظات من الحياة، لكن ذكراه لا تفارقني في كل خطوة أخطوها، رحمك الله وأسكنك فسيح جناته.
أهدي هذا العمل إلى أمي العزيزة، التي ضحت بالكثير لأجلنا وكانت الحافز الكبير في حياتي، كل إنجاز أحققه هو ثمرة دعمك وتضحياتك وإلى أخي الحبيب، الذي كان السند والأمان في كل المراحل، إلى إخوتي وأخواتي، الذين كانوا دائما القوة الداعمة لي في كل المواقف.
إلى نفسي....

إليك يا أنا، يا من كنت دائما في الواجهة
أهديك هذه المذكرة ليس فقط كإنجاز أكاديمي، بل كاعتراف مستحق بجميل صبرك، وقوة
عزيمتك، وصدق إصرارك.

أهديك هذا النجاح لأنك وحدك تعرفين كم كان الطريق مرهقا، كم مرة سقطت، وكم مرة
نهضت من جديد دون أن يراك أحد.

كبرت دون أب، لا صورة، لا صوت، لا ذكرى تؤنسك...
كبرت بحنين دائم لشخص غائب، وبفراغ في القلب لا يملأه أحد، ومع ذلك كنت تذكرينه
كلما نجحت، وتدعين له كلما حزنت، وكأنك تواسينه وتواسين نفسك في آن معا.
عشت بين ناس خذلوك حين كان يفترض أن يكونوا الدفاء و السند
رأيت البعد في عيون قريبة، والبرود في قلوب تحمل نفس الدم، ومع ذلك حافظت على
نقائك، ولم تحقدي، ولم تغلقي قلبك ولم تفقدي طبيبتك.

اليوم وأنت تصلين إلى هذه اللحظة، لحظة تحقيق حلم طالما حلمت به
اليوم وأنت تكتبين اسمك على غلاف هذه المذكرة ارفعي رأسك وابتسمي بكل فخر...
فهذا الإنجاز لم يأت من فراغ بل هو نتيجة لصبرك، لقوتك، لحبك للحياة رغم قسوتها
إليك يا نفسي....

هذا الإهداء وهذا النجاح وهذا الاعتراف فأنت تستحقين كل فخر وكل حب، وكل حياة
هادئة بعد هذا الصراع
فخورة بك وممتنة لك لأنك كنت الحظن، والسند، والرفيقة، والروح التي لم تتوقف عن
الإيمان رغم كل شيء.

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن العلاقة بين جودة الحياة المهنية والأداء الوظيفي لدى عمال المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا ببلدية الدحموني وتيارت.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، حيث طبقت الباحثة مقياس جودة الحياة المهنية ومقياس الأداء الوظيفي على عينة قوامها 108 من عمال المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا ببلدية الدحموني وتيارت، حيث دلت النتائج على ما يلي :

- يتمتع عمال المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا ببلدية الدحموني وتيارت بمستوى مرتفع من جودة الحياة المهنية
- وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين جودة الحياة المهنية بأبعادها (بيئة العمل، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات) والأداء الوظيفي لدى عمال المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا ببلدية الدحموني وتيارت.
- توجد فروق دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 في مستوى جودة الحياة المهنية لدى عمال المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا ببلدية الدحموني وتيارت لصالح مركز تيارت.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة المهنية – الأداء الوظيفي

Abstract:

The present study aimed to explore the correlation between the quality of work life and job performance among employees of the Psychopedagogical Center for Children with Intellectual Disabilities in the municipalities of Dahmouni and Tiaret.

To achieve the study's objectives, the descriptive method was employed. The researcher administered the Quality of Work Life Scale and the Job Performance Scale to a sample of 108 employees from the Psychopedagogical Center for Children with Intellectual Disabilities in Dahmouni and Tiaret. The results indicated the following:

- Employees of the Psychopedagogical Center for Children with Intellectual Disabilities in Dahmouni and Tiaret enjoy a high level of quality of work life.
- There is a statistically significant correlational relationship between the overall quality of work life—across its dimensions (work environment, job characteristics, wages and rewards, workgroup, supervisory style, and participation in decision-making)—and job performance among the employees of the center.
- There are no statistically significant differences at the 0.05 significance level in the level of quality of work life among employees of the Psychopedagogical Center for Children with Intellectual Disabilities between the Dahmouni and Tiaret centers in favor of the Tiaret center.

Keywords: Quality of Work Life – Job Performance

فهرس المحتويات:

أ.....	شكر وتقدير
ب.....	إهداء
ج.....	ملخص الدراسة:
د.....	فهرس المحتويات:
ز.....	قائمة الجداول:
1.....	مقدمة:

الفصل الأول: تقديم الدراسة

3.....	1. الإشكالية:
4.....	2. فرضيات الدراسة:
4.....	3. أسباب اختيار الموضوع:
5.....	4. أهمية الدراسة:
5.....	5. أهداف الدراسة:
5.....	6. المفاهيم الإجرائية:

الفصل الثاني: جودة الحياة المهنية

8.....	تمهيد
9.....	1. تعريف جودة الحياة المهنية:
10.....	2. التطور التاريخي لمفهوم جودة الحياة المهنية:
10.....	3. اتجاهات دراسة جودة الحياة المهنية:
12.....	4. أهمية جودة الحياة المهنية:
12.....	5. أهداف جودة الحياة المهنية:
13.....	6. مبررات وأسباب الاهتمام بجودة الحياة المهنية:
14.....	7. عوامل نجاح جودة الحياة المهنية:
14.....	8. الاستراتيجيات المتبعة في تحقيق جودة الحياة المهنية:
14.....	9. قياس جودة الحياة المهنية:
16.....	خلاصة

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

18.....	تمهيد
---------	-------

19	1. تعريف الأداء الوظيفي:
20	2. النظريات المفسرة للأداء الوظيفي:
22	3. أهمية الأداء الوظيفي:
23	4. محددات الأداء الوظيفي:
23	5. أنواع الأداء الوظيفي:
24	6. عناصر الأداء الوظيفي:
24	7. طرق تقييم الأداء الوظيفي:
25	8. العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:
26	9. معايير قياس الأداء الوظيفي:
28	خلاصة

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

30	تمهيد
31	1. التعريف بمكان الدراسة:
31	2. الحدود الزمانية والمكانية للدراسة:
31	3. منهج البحث المتبع في الدراسة:
32	4. الدراسة الاستطلاعية:
40	5. الدراسة الأساسية:
43	6. الأساليب المستخدمة في معالجة البيانات:
44	خلاصة

الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج

46	تمهيد
47	1. عرض نتائج الدراسة:
47	1.1. عرض نتائج التساؤل الأول:
48	2.1. عرض نتائج الفرضية الأولى:
49	3.1. عرض نتائج الفرضية الثانية:
50	2. المناقشة:
50	1.2. مناقشة التساؤل الأول:
51	2.2. مناقشة الفرضية الأولى:
52	3.2. مناقشة الفرضية الثانية:
53	خلاصة

54 خاتمة
55 التوصيات و الاقتراحات:
56 قائمة المصادر والمراجع
62 الملاحق

قائمة الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس	33
02	توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب السن	33
03	توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الأقدمية	34
04	توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب المؤسسة	34
05	صدق الاتساق الداخلي لبعء بيئة العمل	35
06	صدق الاتساق الداخلي لبعء خصائص الوظيفة	36
07	صدق الاتساق الداخلي لبعء الأجور والمكافآت	36
08	صدق الاتساق الداخلي لبعء جماعة العمل	37
09	صدق الاتساق الداخلي لبعء أسلوب الرئيس في الإشراف	37
10	صدق الاتساق الداخلي لبعء المشاركة في القرارات	38
11	صدق الاتساق الداخلي للأداء الوظيفي	38
12	ثبات أدوات الدراسة.	39
13	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس	41
14	توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب السن	41
15	توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الأقدمية	42
16	توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب المؤسسة	42
17	اختبار T test للعينة الواحدة لمتغير جودة الحياة المهنية بأبعادها	47
18	معامل ارتباط بين جودة الحياة المهنية بأبعادها والأداء الوظيفي	49
19	اختبار T test العينتين مستقلتين لمتغير جودة الحياة المهنية حسب المؤسسة	50

مقدمة

مقدمة:

يعد المورد البشري من أهم الموارد التي تعتمد عليها المؤسسات بمختلف أنواعها لتحقيق أهدافها، فهو يشكل المحور الأساسي والرئيسي في نجاحها أو إخفاقها. إذ أن تحقيق مستويات عالية من الإنتاجية والجودة يتطلب تهيئة بيئة عمل مهنية ملائمة تراعي حاجات العمال وتدعم أداءهم. تعتبر جودة الحياة المهنية أحد العوامل المحورية التي تؤثر في نفسية العمال وسلوكهم المهني، حيث تلعب دوراً أساسياً في تحفيزهم وتعزيز شعورهم بالانتماء ودفعهم نحو تقديم أفضل أداء ممكن. كما ترتبط جودة الحياة المهنية بعدة أبعاد تشمل بيئة العمل، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف والمشاركة في القرارات، مما يجعل دراستها ضرورية لفهم ديناميات الأداء داخل المؤسسات.

وفي ظل ما تشهده المؤسسات من تحديات معاصرة، برزت أهمية دراسة العلاقة بين جودة الحياة المهنية والأداء الوظيفي، لاسيما في المؤسسات ذات الطابع الاجتماعي والإنساني، على غرار المراكز النفسية البيداغوجية التي تعنى بفئة حساسة من المجتمع.

بناء على ما سبق جاءت هذه الدراسة لتبحث العلاقة بين جودة الحياة المهنية بأبعادها المختلفة والأداء الوظيفي لدى عمال المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنياً بكل من مركز الدحموني ومركز تيارت. ومحاولة الإجابة على الإشكالية المطروحة، بالاعتماد على المنهج الوصفي، وقد تضمنت هذه الدراسة خطة بحثية مقسمة إلى خمسة فصول:

- **الفصل الأول:** تقديم الدراسة: تضمن الإشكالية، التساؤلات، فرضيات الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، وأهمية وأهداف الدراسة وكذا المفاهيم الإجرائية.
- **الفصل الثاني:** جودة الحياة المهنية: ويتضمن تعريف جودة الحياة المهنية، التطور التاريخي للمفهوم، الاتجاهات النظرية لدراسته، أهمية جودة الحياة المهنية، أهدافها، أبعادها، مبررات وأسباب الاهتمام بها، عوامل نجاحها، الاستراتيجيات التنظيمية لتحقيقها، وقياس جودة الحياة المهنية.
- **الفصل الثالث:** الأداء الوظيفي: يشمل تعريف الأداء الوظيفي، النظريات المفسرة له، أهميته، محدداته، أنواعه، عناصره، طرق تقييمه، العوامل المؤثرة فيه، ومعايير قياسه.
- **الفصل الرابع:** الإجراءات المنهجية للدراسة: تضمن التعريف بمكان الدراسة، الحدود المكانية والزمانية للدراسة، المنهج المتبع، الدراسة الأساسية وكذا الدراسة الاستطلاعية، وتليها الأساليب المستخدمة في معالجة البيانات.
- **الفصل الخامس:** عرض ومناقشة النتائج: يتناول تحليل نتائج الدراسة الأساسية ومناقشتها في ضوء الإشكالية و الفرضيات، مع تقديم استنتاجات وتوصيات.

الفصل الأول: تقديم الدراسة

1. الإشكالية
2. فرضيات الدراسة
3. أسباب اختيار الموضوع
4. أهمية الدراسة
5. أهداف الدراسة
6. المفاهيم الإجرائية

1. الإشكالية:

تواجه المؤسسات في عصرنا الحالي الكثير من التغيرات المستمرة على شتى الأصعدة السياسية والتكنولوجية والثقافية وحتى الاجتماعية مما ينعكس لا محالة على مواردها البشرية، هذه الأخيرة التي تشكل عصب الحياة داخل المنظمات على اختلاف مجالات نشاطها، فهي المورد الرئيسي الذي لا يمكن إهماله إذا ما أردنا الوصول إلى الأهداف المسطرة بكفاءة وفعالية.

لذلك تزايد الاهتمام برفاهية العمال من جوانب متعددة منها المادية والمعنوية. ومنها ما يتعلق بالمناخ العام داخل المؤسسة من أساليب للقيادة والعلاقات الإنسانية بين مختلف الفاعلين في هذه المجالات التنظيمية، فجودة الحياة في المجال المهني متغير أساسي في توفير حياة وظيفية صحية ومناسبة لتقديم الأداءات المتوافقة مع متطلبات العمل دون آثار سلبية على المستوى الفردي والجماعي وحتى التنظيمي وهذا ما أكدت عليه دراسة (احطية الكايدبي، فتيحة، 2021). فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا لدى العاملين ساهم ذلك في اندماجهم بشكل كامل في الوظائف التي يزاولونها ويدفع إلى تقديم إنتاجية أفضل هذا ما عبرت عنه دراسة (جفال، عايدة. قوراح، محمد، 2021).

وتسعى عديد المؤسسات إلى الاهتمام بهذا المتغير مستخدمة جميع إمكانياتها من أجل مواكبة المستجدات الحاصلة في الوسط العملي، فقامت بتطبيق جودة الحياة الوظيفية من مختلف الجوانب بتوفير حياة وظيفية أفضل للعاملين لها من خلال توفير بيئة عمل صالحة لهم، ومشاركتهم في اتخاذ القرارات وتوفير متطلبات الأمن والاستقرار الوظيفي وإتاحة الفرص الملائمة لتحسين أدائهم، وهذا ما توصلت إليه دراسة (بوادو، فطيمة، 2022).

ولا يتوقف الأمر عند تأدية المهام المنوطة بمنصب العمل فقط، بل هي سبيل للتطوير الذاتي للعامل، وأساس لتبنى أساليب إبداعية قد تتعدى تلك الجهود الرسمية إلى سلوكيات تعود بالنفع على المنظمات ككل حيث أكدت دراسة (بن أحمد، هشام. بن مغربي، أحمد، 2023) على علاقة جودة حياة العمل بالإبداع التنظيمي.

تحتاج المنظمات في العصر الراهن إلى يد عاملة كفئة تتسم بالديناميكية و المرونة التي تسمح لها بمواجهة التحديات المختلفة ارتكازا على قيامهم بواجباتهم وتحملهم كل المسؤولية في تحقيق الأهداف بفعالية فبدون تقديم الأداءات المناسبة يتعذر على المؤسسة ممارسة نشاطها بالشكل المطلوب وهذا ما أكدت عليه دراسة (Adebayo, 2012).

والأداء الوظيفي كمحصلة وكنتيجة يتأثر بعديد المتغيرات منها ما يتعلق بالمنظمة من حيث المناخ التنظيمي وتوفير الجو المناسب والملائم وما تقدمه من حوافز على المستوى المادي والمعنوي التي تساهم في إشباع حاجات الفرد مثلما أكدت عليه دراسة (حمدان، روان. الساكت، ياسين، 2011) هذا من جهة ومن جهة ثانية ما يتعلق بالفرد في حد ذاته من حيث الإمكانيات والمؤهلات التي يحملها

توافقا مع قدرته على إنجاز المهام الموكلة إليه، وإمكانيات التطور الشخصي والمهني وصولا للمشاركة الفعالة والإبداع في المنظمة وهذا ما جاءت به دراسة (حرمة، الضاوية. خليل، منال، 2021).

وتأتي الدراسة الحالية للبحث في علاقة جودة الحياة المهنية بمختلف أبعادها بالأداء الوظيفي لدى مؤسسة تعني بتقديم خدمات مختلفة لفئة اجتماعية تحتاج لتقديم أفضل سبل الرعاية والتكفل مرتكزين على التساؤل الرئيسي التالي: هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين جودة الحياة المهنية بأبعادها (بيئة العمل، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات) والأداء الوظيفي لدى عمال المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا ببلدية الدحموني وتيارت؟

التساؤلات الفرعية:

- ما مستوى جودة الحياة المهنية لدى عمال المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا ببلدية الدحموني وتيارت؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الحياة المهنية لدى عمال المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا ببلدية الدحموني وتيارت تعزى لمتغير المؤسسة؟

2. فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين جودة الحياة المهنية بأبعادها (بيئة العمل، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات) والأداء الوظيفي لدى عمال المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا ببلدية الدحموني وتيارت.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الحياة المهنية لدى عمال المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا ببلدية الدحموني وتيارت تعزى لمتغير المؤسسة.

3. أسباب اختيار الموضوع:

- طبيعة العمل في المراكز النفسية البيداغوجية تتطلب طاقات نفسية وجسدية كبيرة، ما يجعل دراسة ظروف العاملين فيها ضرورة علمية وإنسانية.

- قلة الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين جودة الحياة المهنية والأداء الوظيفي في هذا النوع من المؤسسات.

- محاولة تقديم توصيات من شأنها تحسين بيئة العمل وتحقيق توازن بين متطلبات العمل وجودة حياة العامل.

- اهتمام الباحثة بالمجالات النفسية والتنظيمية، خاصة في السياقات المهنية الحساسة والمرتبطة بفئات خاصة.

4. أهمية الدراسة:

1.4 الأهمية النظرية:

- تساهم الدراسة في إثراء الجانب النظري في علم النفس العمل والتنظيم من خلال تسليط الضوء على العلاقة بين جودة الحياة المهنية والأداء الوظيفي في مؤسسات ذات طابع خاص كالمراكز النفسية البيداغوجية.
- تفتح آفاقا لبحوث مستقبلية في مجال تحسين جودة العمل داخل المؤسسات ذات الطابع الإنساني والاجتماعي.

2.4 الأهمية التطبيقية:

- تمكن الدراسة مسؤولي الموارد البشرية من تشخيص مواطن الضعف في بيئة العمل واقتراح حلول عملية لرفع مستوى جودة الحياة المهنية.
- تقدم نتائجها كأداة لمساعدة المسيرين ومتخذي القرار في تطوير استراتيجيات لتحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسات.

5. أهداف الدراسة:

- الكشف عن العلاقة بين جودة الحياة المهنية بأبعادها (بيئة العمل، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات) والأداء الوظيفي لدى عمال المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا ببلدية الدحموني وتيارت.
- الكشف عن الفروق في مستوى جودة الحياة المهنية تبعا للمكان لدى عمال المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا ببلدية الدحموني وتيارت.

6. المفاهيم الإجرائية:

1.6. جودة الحياة المهنية:

يقصد بها في هذا البحث الدرجة الكلية التي يتحصل عليها العامل بالمركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا ببلدية الدحموني وتيارت على مقياس جودة الحياة المهنية، والذي يشمل أبعادا متعددة: بيئة العمل، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات، كل بعد يقاس من خلال مجموعة من البنود تظهر مدى رضا العامل عن ظروفه المهنية داخل المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا ببلدية الدحموني وتيارت.

2.6. الأداء الوظيفي:

يقصد به في هذا البحث الدرجة الكلية التي يتحصل عليها العامل بالمركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا ببلدية الدحموني وتيارت على مقياس الأداء الوظيفي المستخدم في هذه

الدراسة والذي يعبر عن مستوى كفاءة العامل في تنفيذ مهامه داخل المركز من حيث الالتزام، الفعالية، وجودة العمل بصفة عامة، دون الاعتماد على أبعاد فرعية محددة.

الفصل الثاني: جودة الحياة المهنية

تمهيد

1. تعريف جودة الحياة المهنية
2. التطور التاريخي لمفهوم جودة الحياة المهنية
3. اتجاهات دراسة جودة الحياة المهنية
4. أهمية جودة الحياة المهنية
5. أهداف جودة الحياة المهنية
6. مبررات و أسباب الاهتمام بجودة الحياة المهنية
7. عوامل نجاح جودة الحياة المهنية
8. الاستراتيجيات المتبعة في تحقيق جودة الحياة المهنية
9. قياس جودة الحياة المهنية

خلاصة

تمهيد:

تعكس جودة الحياة المهنية مدى قيام إدارة المنظمة وقدرتها على توفير حاجات العاملين الشخصية من حيث الأمن والرضا الوظيفي، ومؤشرا للمناخ الخاص الذي تتميز به المنظمة عن غيرها من المنظمات، لذا فإن تحسين جودة الحياة المهنية بأبعادها المختلفة تشكل مسؤولية اجتماعية وأخلاقية تتحملها المنظمات، ومنه فإن مفهوم جودة الحياة المهنية يجب أن يكون مفهوما شاملا يتضمن تحقيق أهداف ومصالح العاملين وأهداف المنظمة.

1. تعريف جودة الحياة المهنية:

1.1 تعريف الجودة:

لغة: جاءت في لسان العرب لابن منظور تعني الجيد وهو نقيض الرديء، ويقال أجاد فلان في عمله بمعنى أعده جيدا.

اصطلاحا: يفهم الكثير من الناس أن الجودة تعني النوعية الجيدة، ويقصد بها الكيف عكس الكم الذي يعني العدد، وفي حين أن معناها الحقيقي يختلف حسب وجهة نظر وطبيعة علم من يتحدث عنها وهي المصطلح الذي يعني نوعا ما أفضل ما هناك. (غليظ ، شافية، 2021، ص146) يرى (FEIGEUBUAM) أنها تمثل عناصر الإنتاج الشاملة وصفاتها والخدمات السوقية والهندسية والتصنيع والمحافظة عليها.

بينما عرفها دياب: بأنها تكامل الملامح والخصائص لمنتج ما أو خدمة معينة بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة بحيث تحقق الأهداف المنشودة والمناسبة للجميع. (حمدان، نضال المصري. الأغا، محمد أحمد ، 2014 ، ص46)

2.1 تعريف جودة الحياة المهنية:

يعرفها والتون (1973) بأنها الظروف والخصائص في مكان العمل التي تساهم في التحفيز والأداء و الرضا الوظيفي. (BALEGHIZADEH SAHID BEHESHTI , YAHYA GORDANI, 2012, P34)

يعرفها كل من (LEWIS, FANCLT, 1999) بأنها مجموعة من الأنشطة التي تمارسها المنظمة بهدف تنمية و تطوير الحياة أثناء العمل بما ينعكس إيجابا على إنتاجية وكفاءة عمل المنظمة. (تيسير، زاهر، 2016، ص109)

ويعرفها (KULKARNI, 2013) بأنها برنامج شامل يعمل على تحسين الحياة الوظيفية للفرد وهي وسيلة للتفكير والعمل والتنظيم وتخلق شعورا من الالتزام والرضا الوظيفي مما يؤثر على الإنتاجية والفعالية التنظيمية، وتتعلق جودة الحياة المهنية بظروف العمل وبيئة العمل التي تدعم وتعزز الرضا عن العمل عن طريق الأجور والمكافآت، الأمن الوظيفي، وفرص الترقى والتقدم الوظيفي. (محمد، عاطف الجمال، 2019، ص8)

بينما يعرفها (KUMAR, 2013) بأنها درجة التميز التي أوجدت في العمل وشروط العمل التي تحدد العلاقة بين العامل وبيئته مضافا إليها البعد الإنساني والتي تساهم بمجملها في الرضا العام وتحسين القدرات في أداء العمل على مستوى الفرد ومن ثم على مستوى المؤسسة ككل. (الدحود، حسني فؤاد، 2015، ص11)

عرفها أيضا (SHERMAN ET AI, 2002) بأنها تعبر عن الجهود التي تبذلها المنظمة لتحسين جودة حياة العمل بما في ذلك البحث عن أفضل الأساليب لتحسين بيئة العمل وتخفيض القلق والضغط لدى العاملين. (مرزوق، عبد العزيز علي، 2017، ص101)

أما (البسيس، ربيعة، 2018) فيرون أنها مقدار الأريحية التي تمنحها المؤسسة لعمالها وموظفيها وإشباع حاجاتهم مما يجعلهم يشعرون بالسعادة والانشرح جراء انتمائهم لها ويقدمون أفضل ما لديهم من أجل تطوير الأداء المؤسسي وزيادة الفعالية التنظيمية. (فتحي، محمد أحمد سيف، 2023، ص71)

من خلال ما تقدم يتضح لنا أن جودة الحياة المهنية تعبر عن ما تسعى المنظمات إلى توفيره لعمالها من بيئة عمل مادية ومعنوية مريحة مساعدة على القيام بالواجبات الموكلة إليهم وتحقق حاجاتهم النفسية، وتعزز لديهم الشعور بالرضا والالتزام وتسهم في تحقيق تطورهم الوظيفي.

2. التطور التاريخي لمفهوم جودة الحياة المهنية:

إن ظهور مصطلح جودة الحياة بصفة عامة لم يكن بمحض الصدفة وإنما كان ظهوره عبر الزمن، لذا قد أصبحت الجودة مطلب أساسي وضرورة ملحة في العالم اليوم، ومن هذا المنطلق اكتسبت دراسة مفهوم جودة الحياة بصفة عامة، وجودة الحياة المهنية بصفة خاصة أهمية كبيرة من المنظور النفسي والفرد في بيئة العمل يحتاج إلى أن يعيش حياة يشعر فيها بالرضا والإنجاز والسعادة وبالتالي يدرك العلاقة بين جودة الحياة وبين العمل. (شريك، عمر. قريني، أحمد، 2016)

وقد ظهر مصطلح جودة الحياة المهنية لأول مرة في المجالات البحثية والنشر في الولايات المتحدة الأمريكية في السبعينات من القرن العشرين، وتم إدخال مصطلح Quality of work life (QWL) في أدبيات الإدارة من قبل (Louis Davis) وعقد أول مؤتمر دولي عنه في (Toronto) في عام 1972. تأسس المجلس الدولي لـ QWL عام 1972 واعتبارا من عام 1980 تشكل اهتمام متزايد من قبل المنظمات بهذا المصطلح. (Reddy, Reddy, 2010, P 829)

وفي منتصف التسعينات وحتى اليوم تواجه المنظمات المختلفة تحديات إعادة الهيكلة وبات معظم العاملون في سعي حثيث نحو رفع مستواهم التعليمي وتطلعاتهم المهنية في بيئة تواجه انخفاضا في النمو الاقتصادي ونقص الفرص للتقدم والتطور، مما أدى إلى زيادة الاهتمام بـ QWL والتخطيط للحياة الشخصية والمهنية. (Sinha, 2012, P33)

3. اتجاهات دراسة جودة الحياة المهنية:

1.3 اتجاه مدرسة الموارد البشرية:

يركز هذا الاتجاه على ضرورة إشباع الحاجات الداخلية و الخارجية للفرد، ويؤكد على دور الفرد في المنظمة على نحو يجعل الشخص أكثر ارتياحا. وأن فلسفة الإدارة تؤكد على الرغبة في

الانتماء أو الانضمام إلى الجماعة عن طريق تبادل المعلومات بين مختلف المستويات وحرية التعبير لدى العمال وكذلك التعرف على الصراعات وحلها بشكل سريع وبذل المجهود لذلك والتأكيد على الجانب الاجتماعي والنفسي للعامل. (Lyne, vaillancourt, 2003, p215)

أما (Sandeson) يرى أن الأهمية تتعلق بإشباع الحاجات وتقدير الذات وتنشيط الفرد بإشراكه بشكل واسع في اتخاذ القرار مما يضيف مجموعة من المسؤوليات الفردية والجماعية داخل المنظمة وفي تسيير المنصب الموكل إليه وهذا ما يمنح تصرفاً واسعاً في منصب العمل من خلال الاقتراحات والأحكام الفردية التي تقضي إلى إثراء المهنة والتطور المعرفي. (بن خالد، عبد الكريم، 2015، ص121)

2.3 اتجاه المقاربة التقنية (الاجتماعية):

طور هذا الاتجاه من طرف (Fred Emery, EricTrist,1982) وزملائهم في لندن وقد نشر من طرف (Louis, David,1977) ويعتقد هذا الأخير أن مفهوم جودة الحياة المهنية يجب أن تراعي العمال ومحيطهم العام مع إعطاء أهمية لمنظمات العمل وكذلك أيضاً الجانب الإنساني إن كان مهملًا والذي يسمى بالنسق التقني الاجتماعي.

أما (Lareau, Johnston, Alexander robin,1978) فيرون أن هذا المفهوم لا بد أن يراعي إعادة بناء نماذج وطرق العمل، التكيف التكنولوجي، تعديل النسق التنظيمي وحسب رأيهم فإن جودة يجب أن تراعي الحياة المهنية المشاركة الواسعة للعمال في الوسط المهني مما يتيح لهم مسؤوليات كبرى ويتيح سيرورة الديناميكية لتحقيق التطور. (Viateur, Johanne, 1983, p571)

يتفق هذا مع المفهوم الذي أتى به (Srinivas, 1980) حول تحسين حياة العمل على النحو الجشطالتي "Gestalt" والذي يأخذ في الحسبان العوامل الاجتماعية والتكنولوجية التي لا تتحقق إلا باشتراك العنصر البشري. (بن خالد، عبد الكريم، 2017، ص29)

وعلى حسب هذا النموذج فإن فعالية الأداء تتحقق باتحاد الجانب الاجتماعي والتقني لكل منظمة. فالجانب الاجتماعي يتمثل في العامل البشري، الأدوار، العلاقات، نظام الاتصالات، السلطة، المسؤوليات، أنظمة التقييم والتقويم والخدمات داخل المؤسسة مثل (التوظيف، الانتقاء، التكوين)، أما الجانب التقني فيتمثل في الإجراءات، التجهيزات والحواسيب، وإن جودة الحياة المهنية تعزز عن طريق التفاعل بين هذين الجانبين.

كذلك تستند معايير جودة الحياة المهنية إلى إعادة تنظيم العمل والمنظمة لهدف تحسين عملية التعايش داخل المنظمة، حيث الفعالية تقتضي استعمال وتجريب عدة جوانب خاصة بالمنظمة لأهداف متعددة الأبعاد التي تؤدي إلى العدالة والديمقراطية، في الوسط المهني والتشجيع على التشاور وتسيير وإدارة المشاكل في العمل، وجعل العمال يتحكمون في بيئتهم المهنية. (ClermantBarnabe,1993, p347)

4. أهمية جودة الحياة المهنية:

تزايد الاهتمام بجودة الحياة المهنية أهميتها سواء على مستوى الفرد أو المؤسسة ويمكن توضيح هذه الأهمية في النقاط التالية:

- قدرة المؤسسة على استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها وبناء قدراتها لخدمة أهدافها.
- استثمار الكفاءات والتي تعد ميزة تنافسية على المدى البعيد خصوصا بحالة ازدياد معدل رضا الموظفين مما يحقق الأهداف التنظيمية للمؤسسة.
- القدرة على ربط الأهداف الشخصية للموظفين بأهداف المؤسسة لتحقيق التوازن بينهم.
- تحسين أداء الموظفين وزيادة ولائهم للمؤسسة. (إحطية الكايدبي، فتحة، 2021، ص26)
- استثمار أفضل وأمثل للموارد البشرية في المؤسسة.
- مشاركة أكبر عدد من العاملين بالأفكار البناءة التي يمكن أن تؤدي إلى تحسينات في إجراءات العمل.

- المساهمة في تعزيز الجودة والتعلم والإبداع. (الدحوح، حسني فؤاد، 2015، ص29)
- إرساء مبادئ العدل و المساواة بين العاملين مما يزيد من فعاليتهم في العمل و تحفيزهم على إقامة علاقات جيدة تساعد على تطوير قوة عمل راضية وملتزمة ومنتجة تؤدي إلى الفعالية العامة للمنظمة
- تساعد على تهيئة بيئة عمل جيدة من رواتب ومكافآت تجعل العاملين أكثر رضا عن عملهم وتحقق التوازن بين حياتهم الشخصية والمهنية. (عزة، جلال مصطفى نصر، 2020، ص 35-36)
- انخفاض معدلات الغياب ودوران العمل في المنظمة. (فتحي، محمد أحمد سيف، 2023، ص75)
- تحقق فوائد ومزايا عديدة تتمثل في تحسين بيئة ومناخ العمل وتقليل التوتر والضغط والصراعات التنظيمية وفاعلية الإدارة، والتزامها بتحقيق أهداف المنظمة والأهداف الشخصية للعاملين وتحسين عملية اتخاذ القرارات والإنتاجية مما يؤدي إلى تحقيق الكفاءة والفاعلية التنظيمية. (محمد، عاطف جمال، 2019، ص11)

5.أهداف جودة الحياة المهنية:

- يمكن إبراز أهم أهداف المنظمة من تطبيق جودة الحياة المهنية لعناصر التالية:
- زيادة ثقة العاملين والرضا الوظيفي بالمؤسسات أو المنظمات مع تقليل معدل دوران العمل وزيادة الإنتاجية والأداء. (الشميري، هدى صالح، 2022، ص129)
 - المشاركة في حل المشاكل وزيادة الفعالية التنظيمية.
 - تسهم في توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية. (الدحوح، حسني فؤاد، 2015، ص29)
 - تحسين الحالة النفسية والمعنوية للعاملين.
 - تحقيق القدرة التنافسية للمؤسسة.

- إتاحة فرص الترقى والتقدم أمام الجميع. (عزة، جلال مصطفى نصر، 2020، ص37)
- مقابلة احتياجات المؤسسة الحالية و المستقبلية من الموظفين في المستويات المختلفة وتزويدهم بالتوجيه الذي يحتاجونه لتوظيف قدراتهم لتحقيق مسار وظيفي ناجح لهم بالمنظمة يتوافق مع متطلباتهم ومواهبهم.
- اختيار الموظفين للشواغر الوظيفية بما يتناسب مع المؤهلات العلمية والعملية لهم وتنمية ومواكبة الخبرات والقدرات للموظفين. (انتصار، طه عبد الوهاب، 2024، ص ص 28-29)
- التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب وانتقاء فرق العمل واستقطاب العاملين.
- توفير ظروف عمل مطورة ومحسنة من وجهة نظر العاملين. (فتحي، محمد أحمد سيف، 2023، ص ص 75-76)

- جعل بيئة العمل مركز جذب للعاملين الجيدين وعدم هجرتهم.
 - زيادة انتماء العاملين وتحقيق التكامل والتفاعل بين أهداف المنظمة وأهدافهم وتقليص عدد وحجم الحوادث ونوعها إلى أدنى مستوى ممكن.
 - المشاركة في تعزيز الحرية والتعلم والإبداع. (فخري، أمين عبد الله مبرط الجبوري، 2020)
 - إعلام كل من المؤسسة والموظفين عن المسارات الوظيفية المحتملة داخل المؤسسة واستخدام برامج الموارد البشرية استخداماً أمثل من خلال تكامل أنشطة اختيار وظائف الفرد مع الخطط التنظيمية وتعيينها وتنميتها وإدارتها. (عبد الله، بن حميد بن محارب الجهني. جفري، علي عمر عبد الله، 2024، ص36)
6. مبررات وأسباب الاهتمام بجودة الحياة المهنية:

تناول (Hessein,Bader,Mohammed,2010) مجموعة واسعة من المبررات والأسباب للاهتمام بجودة الحياة المهنية منها:

- هروب العمال من المؤسسات وارتفاع مستوى ضغوط العمل.
- محدودية اقتصار تصميم الوظائف على كسب المعيشة فقط. (البلوشي، مريم. الظفري، سعيد، ص389)
- التنوع بالموارد البشرية في المنظمات المختلفة من ناحية السن، النوع، الجنسية، الدين، واللون، و من الإنصاف وجود مبادرات تؤكد على النظر لجميع العاملين على أنهم أصحاب احتياجات مختلفة دون تمييز أو تحفيز.
- التحول الاقتصادي والمنافسة التي أتت بها العولمة التي جعلت العاملين يقومون بمهام وظيفية أكثر الأمر الذي تسبب عنه زيادة توترهم نتيجة مطالبتهم بالعمل لساعات كثيرة دون عائد مناسب أو دون مقابل فهل من الحكمة التغاضي عن احتياجاتهم الشخصية وتجاهل حقهم بالتعويض. (عبد الله، بن حميد بن محارب الجهني، . جفري، علي عمر عبد الله، 2024، ص75)

- العمل على زيادة الجودة وشدة المنافسة والحرص على خلق عميل دائم.(الزروق، فاطمة الزهراء، 2013، ص75)

7. عوامل نجاح جودة الحياة المهنية:

ذكر (Sewid, 2017) بأن هناك ثلاثة عوامل رئيسية تساعد على نجاح جودة والحياة المهنية هي:

- جهودات المنظمة من خلال الاستخدام الأمثل لقدراتها التنظيمية والإدارية لتسيير وترشيد سبل التوفيق بين أهداف العاملين وأهداف المنظمة كما يشير الباحثين في المجال التنظيمي. (بن خالد، عبد الكريم 2015، ص123)
- نظم المقترحات كاحترام جميع الأفكار المطروحة من العاملين.
- نظام الاتصالات حيث أن منظمة العمل بيئة حيوية لمختلف الأنشطة الاتصالية الرسمية. (البلوشي، مريم. الظفيري، سعيد، 2019، ص389)

8. الاستراتيجيات المتبعة في تحقيق جودة الحياة المهنية:

من بين أهم الاستراتيجيات المتبعة في تحقيق جودة الحياة المهنية نذكر ما يلي:

- العمل على بناء فرق العمل المدارة ذاتيا.
 - إعادة تصميم الوظائف وإثرائها.
 - استراتيجية الإدارة بالمشاركة وتعديل السلوك.
 - تبني استراتيجية القيادة الفعالة والسلوك الإشرافي.
 - تنمية المسار الوظيفي والعدالة التنظيمية.
 - إتباع سياسة ربط وتوزيع الأرباح بمعدل الإنتاجية.(تيسير، زاهر، 2016، ص110)
- #### 9. قياس جودة الحياة المهنية:

حدد (Walton) ثمانية معايير لقياس جودة الحياة المهنية وهي:

- مدى كفاية وعدالة نظام الأجور والتعويضات.
- مدى توافر ظروف عمل صحية وآمنة.
- الفرص المتاحة لاستخدام وتنمية قدرات العاملين.
- الفرص المتاحة في المستقبل للنمو الوظيفي وتحقيق الأمان الوظيفي للعاملين في المستقبل.
- التكامل الاجتماعي في عمل المنظمة.
- حقوق العاملين الدستورية في المنظمة مثل الخصوصية والتعبير عن الرأي.
- أهمية التزام المنظمة بالمسؤوليات الاجتماعية.
- التوازن بين الحياة الوظيفية للعامل وحياته الشخصية. (شراف، عقون. بوخدوني، لقمان، 2020، ص82)

بينما توصلت دراسة (جاد الرب، 2008) إلى هذه المعايير لقياس جودة الحياة المهنية كما يلي: معدلات حوادث العمل، معدلات الشكاوي، معدلات الإضراب والتجمهر والامتناع عن العمل، معدلات الغياب، معدلات دوران العمل، معدلات الجزاءات، معدلات نمو الأداء الاقتصادي والمالي من خلال: (معدل العائد على الاستثمار، معدل العائد على الأموال، معدل العائد على حق الملكية، معدل نمو المبيعات، معدلات الدوران). (مجد، عاطف الجمال، 2019، ص18)

أما (Seashore, 1975) فيؤكد أن طريقة القياس عموماً تستند إلى قاعدة الحكم على الشعور بالرضا أو عدمه، ويؤكد أهمية الأخذ بعين الاعتبار الظروف البيئية والنظرة الوقتية في قياس الرضا، مع الأخذ في الحسبان وجهة نظر العمال والمستخدمين والمجتمع في عالم الشغل. (بن خالد، عبد الكريم، 2017، ص37).

خلاصة:

يكتسي موضوع جودة الحياة المهنية أهمية بالغة لدى الباحثين في مجال العمل لما له من تأثير مزدوج في العامل بصفة خاصة وفي المؤسسة بصفة عامة، فالاهتمام بالعامل في العمل يعد أحد معايير تحقيق جودة عمل جيدة تسمح له بتحقيق وإشباع حاجاته النفسية من خلال العمل وبالتالي ينمو لديه الشعور بالرضا الوظيفي وترفع من مستوى أدائه وهذا ما يعود بالنفع على المؤسسة لكن تدهور هذه الجودة يؤدي إلى آثار سلبية تظهر من خلال معاناة العامل في بيئة عمله وتدهور صحته النفسية والجسدية إضافة إلى تدني مستوى الأداء لديه، ما يعود بالضرر على المؤسسة التي يعمل فيها.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

تمهيد

1. تعريف الأداء الوظيفي
2. النظريات المفسرة للأداء الوظيفي
3. أهمية الأداء الوظيفي
4. محددات الأداء الوظيفي
5. أنواع الأداء الوظيفي
6. عناصر الأداء الوظيفي
7. طرق تقييم الأداء الوظيفي
8. العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي
9. معايير قياس الأداء الوظيفي

خلاصة

تمهيد:

يعتبر الأداء الوظيفي من بين المواضيع التي حظيت باهتمام الكثير من الباحثين والمفكرين في العديد من المجالات، حيث يعبر الأداء الوظيفي بشكل مباشر عن مجهودات العاملين في سبيل تحقيق أهداف المنظمة ويتوقف مستوى الأداء على قدرات، مهارات، وخبرات العاملين فالأداء الراقى يرتكز على خلفية علمية وتأهيل علمي تطبيقي يوضح مهام العمل ويبسط إجراءاته وخطواته حيث تسهل القدرات والمهارات والخبرات السابقة للعاملين في الدعم، الابتكار والإبداع بشرط توفير المناخ الملائم واستغلال قدراتهم في تحقيق أهداف المؤسسة.

1. تعريف الأداء الوظيفي:**1.1. تعريف الأداء:**

لغة: يتضح من المعاجم أن الأداء مصدر الفعل أدى، وأدى الشيء أي قام به وهو ترجمة للمصطلح الإنجليزي (Preformance) والمشتق من الفعل (TO Perfume) الذي يعني تأدية عمل معين.

اصطلاحاً: هو الإنجاز الفعلي للقدرات الكامنة لدى الفرد وجاء في مفهوم آخر على أنه مجموعة السلوكيات والتصرفات التي يظهر بها العمال أثناء تأدية أعمالهم التي تظهر بدورها مقدار التحسن الذي يطرأ على أسلوبهم في أداء ذلك العمل. (الهديفي، محمد بن سالم، 2022، ص357)

عرف (Fred) الأداء حسب نتائج السلوك الذي رافق ذلك الأداء فيرى أن الأداء هو نتيجة السلوك، والسلوك هو نشاط وفعالية فردية، بينما نتائج السلوك هو التغيرات التي تحصل في البيئة المحيطة بالفرد بسبب ذلك السلوك.

وعرف (Andrewd) الأداء بأنه تفاعل لسلوك الموظف وأن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهد وقدرات الموظف في المنظمة. (الكردي، أحمد، 2010، ص98)

بينما عرف أيضاً بأنه القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقاً للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب (محمد، الطاهر محمد أحمد، 2020، ص82).

بناء على ما سبق فإن الأداء الوظيفي يعبر عن محصلة السلوكات والمجهودات التي يقوم بها الفرد من أجل إنجاز المهام الموكلة إليه بفعالية، مرتكزا على ما يحمله من مؤهلات وإمكانات وخبرات تسهم في الوصول إلى الأهداف المسطرة لمنصب عمله.

2.1. مفهوم الأداء الوظيفي:

يعرف (Feizi, Rahime, 2011) الأداء الوظيفي بأنه قيمة سلوكيات الموظفين التي تشارك بشكل مباشر وغير مباشر في تحقيق الأهداف التنظيمية.

في حين يرى (Alipoor et al, 2017) أن الأداء الوظيفي يعني قياس النتائج لمعرفة ما إذا كانت تلك المهمة قد أنجزت بشكل جيد أم لا. (البساطي، مصطفى على، 2021، ص59)

يشير (العويدي، 2017) إلى أن الأداء الوظيفي يعبر عن الطريقة أو الكيفية التي يقوم بها العامل بإنجاز وإكمال العمل المطلوب منه للقيام بالمهام والمسؤوليات والأنشطة المنوطة به في إطار الوظيفة التي يعمل فيها لتحقيق أهداف معينة خلال فترة زمنية محددة مع حد أدنى من المعوقات والسلبيات الناجمة عن سلوكه في العمل. (زروق، نجيب، 2025، ص43)

عرفه (العجلة، 2009) بأنه الناتج الفعلي للجهود المبذولة من قبل الفرد ويتأثر هذا الأداء بمقدار استثمار الفرد لطاقته وإمكانياته وفي نفس الوقت يتأثر بمقدار الرغبة لدى الأفراد في الأداء. (الدحوح، حسني فؤاد، 2015، ص ص33-34)

عرف أيضا على أنه مجموعة المخرجات والأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها عن طريق العاملين داخلها بالتالي فهو مفهوم يربط فيما بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى المؤسسات لتحقيقها من خلال تقسيم العمل لمهام وواجبات. (نعيرات، جهاد أحمد عبد الرزاق، 2022، ص8)

2. النظريات المفسرة للأداء الوظيفي:

هناك العديد من النظريات التي تناولت تفسير الأداء الوظيفي ولعل من أهمها نذكر ما يلي:

1.1. نظرية الإدارة العلمية لفردريك تايلور (1915.1856):

تايلور يطلق عليه الأب الروحي للإدارة العلمية وهو يرى بأن الإدارة العلمية هي المعرفة الصحيحة لما يراد من العاملين أداءه والتأكد من أنهم يعملون بأحسن الطرق وأقلها تكلفة وتوصل من خلال دراسته إلى تأليف كتاب بعنوان "مبادئ الإدارة العلمية" ومن أهم المبادئ ما يلي:

- **تقسيم العمل والتخصص:** يلح عليه تايلور وفقا لطبيعة الأعمال فالإدارة تخطط وتوجه العمال المنفذين، ويرى بأن تقسيم العمل يسهل من عملية التدريب ويزيد في الخبرة والمهارة.
- **قياس العمل ووصفه:** قام تايلور بدراسة الحركة والزمن للأعمال وذلك بهدف تجنب الحركات الغير مفيدة من أجل عدم إهدار الوقت وبالتالي تحديد حركات الأداء بالتنسيق للعمال.
- **التحفيز:** يركز على التحفيز المادي إذ اعتمد نظام الأجر بالقطعة والذي ينتج أكثر يأخذ أجر أكبر.
- **استعمال المنهج العلمي:** يستعمل في اختيار العمال و تدريبهم وكل جوانب الإدارة، كما أشار إلى توصيف العمل ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب، وأشارت إلى التحفيز المادي وهو عنصر مهم من أجل رفع مستوى الإنتاج. (أورفيس، مريم، 2019، ص ص491-492)

2.2. النظرية اليابانية (نظرية Z):

تفترض هذه النظرية أن الإدارة الجيدة هي التي تحتوي وتحتضن العاملين في كل المستويات وتتعامل معهم، كما لو كانوا أسرة واحدة، وتدعو هذه النظرية إلى إشباع حاجات المستوى الأدنى في هرم "ماسلو" من خلال الاهتمام برفاهية العمال، كما أنها لا تؤدي إلى إشباع حاجات المستوى الأوسط من خلال الاعتماد على مشاركة الجماعة في اتخاذ القرار، هذا وبالإضافة إلى إشباع حاجات المستوى الأعلى من خلال توجيه الدعوة للعاملين لتحمل المسؤولية الفردية، ويعتقد المدراء الذين يتبنون نظرية (Z) أن العاملين الذين يتحلون بالشعور بالذات والشعور بالانتماء يراعون ضمائرهم أثناء

أداء مهام وظائفهم، كما أنهم سيحاولون تحقيق أهداف المنظمة بحماس أكبر. (المنتصر، زايد راجح، 2020، ص 48)

3.2. نظرية دافع الإنجاز:

يرى واضع هذه النظرية (مكلياند) أن هناك ثلاث حاجات للأفراد موجودة بمستويات مختلفة لها تأثير واضح في تحريك السلوك هي الحاجة إلى القوة والحاجة إلى الانتماء والاندماج والحاجة إلى الإنجاز. فالأفراد الذين يشعرون بالحاجة إلى القوة يهتمون بممارسة التأثير والسيطرة على الآخرين ويبحث هؤلاء الأفراد عن مراكز السلطة، ويتمتعون باللباقة وحسن التحدث مع الآخرين، أما الأفراد الذين يشعرون بالحاجة إلى الانتماء فغالبا ما يتأثرون بالصدقات ويعملون على إرضاء الآخرين ويحاولون التوحد معهم ويقلقون عندما يبتعدون عن الناس لأي سبب كان. وأما الذين لديهم الحاجة شديدة للإنجاز والتفوق فإنهم يملكون رغبة شديدة في النجاح ويخافون من الفشل لهذا تكون أهدافهم متوسطة وقابلة للتحقيق ويميلون إلى المخاطرة المعقولة ويفضلون تحمل المسؤولية وإيجاد الحلول المناسبة للمشكلات التي تواجههم. (الخفاف، إيمان عباس. التيمي، نور فيصل، 2015، ص 88)

4.2. نظرية العلاقات الإنسانية لإلتون مايو (1880-1949):

أدى النقد الموجه إلى مدارس النظرية التقليدية إلى ظهور اتجاه جديد في أواخر العشرينات من القرن العشرين، يهتم بالعلاقات الإنسانية، وافترضت النظرية أن المنظمات كائنات اجتماعية والعاملين داخلها يشعرون بالسعادة والأهمية ويسعون إلى التعاون والعيش بعلاقات ودية وطيبة مع الآخرين وتؤكد هذه النظرية أن التخصص وتقسيم العمل المفرطين يؤديان إلى الروتين مما يفضي إلى السأم والملل وجوانب الاستفادة من هذه النظرية أنها وجهت أنظار الإداريين إلى الجانب الإنساني للعمال وضرورة الأخذ بعين الاعتبار الظروف النفسية والاجتماعية لهم وكذلك ركزت على أهمية التحفيز المعنوي والتنظيم غير الرسمي في المنظمة، هذه الأفكار التي كانت غائبة تماما والتي من شأنها رفع الأداء الوظيفي وزيادة الإنتاجية. (أورفيس، مريم، 2019، ص 495)

5.2. نظرية هرزبيرك Herzberg:

تتلخص أفكار هذه النظرية في أن طبيعة العمل ونوعيته هما اللتان تدفعان للعمل والإبداع فيه وليس البيئة الطبيعية أو الاجتماعية المحيطة به فهناك عوامل دافعة خاصة بالعمل ذاته أي محتوى المهنة التي تدفع الفرد إلى الأداء العالي، الإخلاص للمنظمة والولاء لها كالتقدير والإنجاز، التحدي، توافر فرص النمو والتقدم، المسؤولية، فضلا عن عوامل أخرى أطلق عليها العوامل الصحية مثل الأجور، أساليب الإشراف، العلاقات بين الأشخاص، الأساليب الإدارية، ظروف العمل، وتؤكد هذه النظرية على ضرورة الاهتمام بالعوامل المرتبطة بالعمل ذاته بوصف أن ما يثير حماس صاحب

المهنة ويحفزه هو أداءه لعمل جاد يتفق مع قدرته ويحقق طموحاته ويثير لديه اهتمامات وتحديات يتمخض عنها أداء عالي. (الخفاف، إيمان عباس. التميمي، نور فيصل، 2025، ص ص 85-86)

6.2. نظرية (X – Y):

تنتقل هذه النظرية في جوهرها من نظرة المديرين للأفراد العاملين، حيث يرى "دوجلاس ماكر يجور" مؤسس هذه النظرية أن الفئة الأولى من المدراء (X) تنظر إلى العامل نظرة متشائمة سوداوية وغير إنسانية حيث يرون في الأجور والمرتببات والحوافز أنها لا تخرج من كونها الجزرة التي يسعى العامل للحصول عليها مقابل أدائه، وبالتالي لكي تتمكن الإدارة من القيام بأعمالها يجب عليها أن تتخذ وسائل العنف، التهديد المستمر، الإشراف، الرقابة المحكمة، وهذه هي فلسفة الضغط أو ما يسمى بنظرية (X)، أما المدراء الذين يمثلون الفئة الثانية فتتنظر إلى العامل نظرة متفائلة وإنسانية حيث يرون ضرورة تحرير الفرد من الرقابة المباشرة و إعطائه الحرية لتوجيه أنشطته وتحمل المسؤولية فيما تتطلب الأخذ بمبدأ اللامركزية وتفويض السلطات للمرؤوسين ومشاركة الأفراد في اتخاذ القرارات وهذا هو جوهر فلسفة نظرية (Y)، لكن ما يعاب على هذه النظرية أنها تجاهلت وجود فئة لا تنتمي إلى (X) أو (Y)، كما تجاهلت أسلوب القيادة الفعالة إذ أن القائد الفعال يستطيع أن يغير أسلوبه بما يتوافق مع طبيعة المشكلة التي يواجهها. (المنتصر، زايد راجح، 2020، ص ص 49-50)

3. أهمية الأداء الوظيفي:

يمكن تلخيص أهمية الأداء الوظيفي في النقاط الآتية:

- يساهم في تحديد مدى استغلال المنظمة لإمكاناتها ومواردها بشكل جيد لأن الأداء هو محصلة لتلك القدرات.
- الحصول على الميزة التنافسية من خلال الأداء الفعال الذي يشجع على الإبداع والابتكار. (بومجان، عادل. أقطي، جوهرة. الوافي، خالد. 2018، ص 128)
- يعتبر أداة توجيه بالنسبة للمنظمة من أجل تحقيق أهدافها.
- يعتبر كأداة لتحديد سبل تطوير العاملين ودفعهم نحو تطوير أنفسهم. (الحلبي، ريهام زيد، 2016، ص 73)
- قدرة الأداء على الحفاظ على مستوى أداء متميز للمنظمة.
- يساهم في ضمان استمرارية عمل المنظمة وتطويرها ومواكبة أحدث الوسائل التكنولوجية المعاصرة التي تتيح الفرصة للوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من العملاء وتقديم أفضل الخدمات والمنتجات لهم.
- كما تكمن أهمية الأداء الوظيفي بأنه يمكن أصحاب العمل من التنبؤ بالأخطار ووضع استراتيجيات للتصدي لها ومواجهتها وحل المشكلات الحالية. (البساطي، مصطفى على، 2021، ص 60)

4. محددات الأداء الوظيفي:

تتمثل محددات الأداء الوظيفي فيما يلي:

1.4. **الجهد المبذول:** وهو يعكس درجة انسجام الفرد لأداء عمله فالجهد يمثل حقيقة درجة دافعية الفرد لأداء عمله.

2.4. **القدرات والخصائص الفردية:** تمثل قدرات الفرد وخبراته السابقة التي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول. (الهديفي، محمد سالم، 2022، ص358)

3.4. **إدراك الفرد لدوره:** يتمثل بتصوراته وانطباعاته عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله والكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة كتقيده بمواعيد العمل والمحافظة على الدوام وعلاقتها بزملاء العمل من رؤساء ومرؤوسين. (الخفاف، إيمان عباس، 2015، ص80)

4.4. **متطلبات العمل:** ما يتعلق بالوظيفة من واجبات ومسؤوليات وأدوات وتوقعات مطلوبة من الموظف إضافة إلى الطرق، الأساليب، الأدوات والمعدات المستخدمة.

5.4. **بيئة التنظيم:** ما تتصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدي الوظيفة والتي تتضمن مناخ العمل الإشراف، وفرة المواد، الأنظمة الإدارية ونظام الحوافز والثواب والعقاب. (خليفة علي، إسماء، 2021، ص565)

5. أنواع الأداء الوظيفي:

قام (Mesagno et al, 2016) بتصنيف الأداء إلى ثلاث أنواع وهي:

1.5. **أداء المهام Task Performance:** يقصد به السلوكيات التي تسهم في إنجاز عمليات جوهرية في المنظمة مثل الإنتاج المباشر للبضائع والخدمات، البيع، جرد المخزون، إدارة العملاء وكل أداء يسهم بشكل مباشر أو غير مباشر في تنفيذ عمليات المنظمة. (البساطي، مصطفى على، 2021، ص61)

2.5. **الأداء الظرفي Contextual Performance:** الأداء الظرفي أو الموقفي هو كل السلوكيات التي تسهم في تشكيل كل من الثقافة التنظيمية والمناخ التنظيمي والأداء، هنا ليس دورا إضافيا في طبيعته وإنما يكون خارج نطاق المهام الوظيفية الأساسية ويعتمد على الظرف الذي تجري فيه معالجة العمليات كمساعدة الزملاء مثلا أو بذل مجهود إضافي. (الدحدوح، حسني فؤاد، 2015، ص36)

3.5. **الأداء المعاكس أو المجابهة Counterproductive Performance:** يختلف الأداء المعاكس عن النوعين السابقين حيث يتميز بسلوك سلبي في العمل مثل التأخر عن مواعيد العمل أو الغياب وقد يشمل سلوكيات مثل الانحراف، العدوان، العنف، روح الانتقام والمهاجمة. (غازي، حسن عودة الحلايبي، 2013، ص26)

6. عناصر الأداء الوظيفي:

يتكون الأداء من مجموعة من العناصر أهمها كالاتي:

1.6. المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، المهارات الفنية، المهارات المهنية، الخلفية

العلمية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها. (الدحوح، حسني فؤاد، 2015، ص35)

2.6. نوعية العمل: تتمثل في مدى ما يدركه الفرد من عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة

ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء. (غازي، حسن عودة الحلابة،

2013، ص24)

3.6. كمية العمل المنجز: أي كمية العمل التي يستطيع الموظف إنجازها في ظروف العمل العادية

مقارنة بسرعة هذا الإنجاز

4.6. المثابرة والوقوف: وتشمل التفاني والجدية في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل

وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

(البساطي، مصطفى على على، 2021، ص63)

7. طرق تقييم الأداء الوظيفي:

لقد اجتهد الكتاب والمفكرون في محاولة للوصول للطرق الموضوعية لتقييم الأداء بعضها

بسيط وبعضها معقد ومن أكثر الطرق شيوعا لتقييم الأداء ما يلي:

1.7. طريقة الترتيب البسيط: يقوم كل رئيس مباشر بترتيب مرؤوسيه تنازليا من الأحسن إلى الأقل

أداء وتركز هذه الطريقة على مقارنة الفرد بغيره من الأفراد بافتراض أن هناك فروقات بين أداء

الموظفين ومن السهل تمييز تلك الفروقات وتستخدم عادة لأغراض تحديد الأجور والمكافآت

والترقيات، تمتاز هذه الطريقة بسهولة ووضوحها، ولكن يعاب عليها عدم توفير التغذية العكسية

للموظفين واحتمال تأثرها بالتحيز القائم بعملية التقييم وضعف الموضوعية والدقة في التقييم، صعوبة

تطبيقها في حالة وجود عدد كبير من الموظفين، لا تحدد مقدار الفروقات في الأداء بين

الموظفين. (نعيرات، جهاد أحمد عبد الرزاق، 2022، ص19)

2.7. طريقة المقارنة الزوجية (بين الموظفين): حيث يتم من خلالها مقارنة الموظف داخل القسم مع

باقي الموظفين الآخرين بشكل ثنائي وليس دفعة واحدة ومن ثم تجمع المقارنات ويتم الترتيب التنازلي

لأفراد القسم على هذا النحو، ويعاب على هذه الطريقة أنها صعبة الاستعمال ضمن الأقسام كبيرة

العدد. (اللبيدي، نزار عوني، 2015، ص22)

3.7. طريقة التوزيع الإجباري: حيث يتم توزيع الموظفين اعتمادا على المنحنى الطبيعي للتوزيع

المعتدل و الذي يتركز عادة عند الوسط بينما يكون عند الأطراف قليل ويقل أكثر كلما ابتعد عن

الوسط فالتوزيع يكون 50% في الوسط، وتمثل أداء جيد و 15% عند الطرفين (اليمين واليسار) تمثل

أداء جيد جدا وأداء مرضي على التوالي وتمثل 10% عند أقصى الأطراف، الأداء المرتفع والأداء المنخفض للموظفين بشكل عام، فيضطر القائم بعملية التقييم إلى توزيع الموظفين بشكل إجباري على المنحنى لتوائم نسب منحى التوزيع الطبيعي. (نعيرات، جهاد أحمد عبد الرزاق، 2022، ص 20)

4.7. طريقة الدرجات (الميزان): وتعد هذه الطريقة من الطرق التقليدية لتقويم الأداء إلا أنها الأكثر انتشارا وهي تتم بتصميم نموذج توضح فيه مجموعة من العناصر تتناول الجوانب الكمية والنوعية في إنجاز العمل إلى جانب الصفات والخصائص السلوكية والفنية المتعلقة بأداء الموظف ومن ثم يقوم الشخص القائم على عملية التقويم بوضع درجة معينة (قيمة) لكل عنصر منها، حيث تأخذ القيم المعطاة تدرجا إلى الأعلى حيث يبدأ بتقدير منخفض وينتهي بتقدير مرتفع ويعبر عنها بأرقام. (عطية، توفيق. العجلة، توفيق، 2009، ص 78)

5.7. طريقة إدارة الأهداف: تعتمد على أن العبرة بالنتائج التي يستطيع الفرد أن يحققها بعيدا عن السلوك والصفات الشخصية له وهي تمر بالخطوات التالية:

- الأهداف: تحديد الأهداف المراد تحقيقها كمقياس لتحديد الأداء.
- فترة التنفيذ: خلال هذه الفترة لابد للرئيس من متابعة تحقيق الأهداف وتقييم المساعدة.
- مرحلة تقييم الأداء: هنا يجب مقارنة النتائج الفعلية مع نظيرتها المخططة.
- قوائم المراجعة: تحدد الإدارة تأثير كل صفة أو سلوك على أداء الوظيفة وتحفظ الإدارة بهذه المقاييس وتسلم القوائم بدون نسب للرئيس الذي يتولى ملئ هذه القوائم بنفسه، وبعودة القوائم إلى الإدارة تكون هناك عملية مطابقة بينها وبين النسب ليخلص في النهاية إلى التقييم النهائي. (اللبيدي، نزار عوني، 2015، ص ص 22-23)

6.7. طريقة الأحداث الجوهرية: وتكون برصد كافة الأحداث التي تظهر كفاءة الموظف أو سلبيته وذلك بتدوين هذه الأحداث في سجل خاص بالموظف وعلى هذا يتحدد مستوى الموظف على أن الوقائع العادية والأعمال الروتينية والتصرفات الطبيعية اليومية لا تدخل في هذا المعنى أي لا يتم تدوينها. (عطية، توفيق. العجلة، توفيق، 2009، ص 78)

8. العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:

يمكن تقسيم تلك العوامل إلى:

1.8. العوامل الفنية: وتشمل العناصر التالية:

- نوع التكنولوجيا المستخدمة سواء في الوظائف الفعلية أو المستخدمة في معالجة المعلومات.
- نسبة الاعتماد على الآلات بالمقارنة مع عدد العمال.
- تصميم المؤسسة من حيث المخازن، الورشات، التجهيزات والآلات.
- نوعية المنتج شكله ومدى مناسبة التعليق له.

- التوافق بين منتجات المؤسسة ورغبات طالبيها والتناسب بين طاقتي التخزين والإنتاج في المؤسسة.
- أساليب وطرق العمل. (بن محمد، إيمان، 2018، ص245)
- 2.8. العوامل الإنسانية:** وتشمل على معنويات الأفراد واتجاهاتهم، دوافعهم، رغباتهم، وطرائق الاتصال المتعددة بينهم وبين بيئة العمل وطرق معالجة المشكلات والظواهر التي تحصل بالعمل غير الرسمي.
- 3.8.العوامل المتعلقة بمخرجات المنظمات المهنية:** والتي تتضمن ردود أفعال المستفيدين من البيئة الخارجية بشكل عام سواء أكان ما يتعلق بدرجة انسجامها مع حاجاتهم الفعلية أم قدراتهم على توفير سبل الإشباع في الوقت والمكان المناسبين.(الخفاف، إيمان عباس، 2015، ص ص80-81)
- 9. معايير قياس الأداء الوظيفي:**
تتجلى معايير قياس الأداء الوظيفي في العناصر الآتية:
- 1.9. الثبات:** يعكس معيار الثبات مدى استقرار أداة القياس وقد يشير هذا المفهوم إلى سهولة استخدام نفس المقياس عن طريق أكثر من مسير دون أن يؤثر ذلك على فهمهم لعناصر القياس ومن ناحية أخرى فإن مقياس يتصف بالثبات يجب أن يعطي نفس النتائج خلال فترات زمنية طويلة نسبياً.(زايد، عادل محمد، 2003، ص345)
- 2.9.الوقت:** ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد قابل للتجديد والتعويض فهو رأس مال وليس دخلاً مما حتم أهمية استغلاله استغلالاً أمثل في كل لحظة لأنه يضائل على الدوام ويمضي إلى غير رجعة فهو لا يقدر بثمن ويعد أحد خمسة موارد أساسية في مجال إدارة الأعمال وهي الموارد، المعلومات، الأفراد الموارد المادية، بالإضافة إلى الوقت.(الجريسي، خالد بن عبد الرحمان، 2001، ص35)
- 3.9.الجودة:** هو المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الاتفاق وجودة المنتج ولذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة وهذا ما يستدعي وجود معيار لدى الرؤساء والمرؤوسين للاحتكام إليه إذا دعت الضرورة فضلاً على الاتفاق على مستوى الجودة المطلوبة في أداء العمل في ضوء التصميمات السابقة للإنتاج والأهداف والتوقعات. (ماهر، أحمد، 2000، ص105)
- 4.9.الكفاءة:** تعني الكفاءة النسبة بين المخرجات والمدخلات أو إنجاز عمل بمجهود قليل أو بطاقة قليلة أي تعني نسبة الطاقة المستخدمة من قبل النظام الديناميكي إلى الطاقة المتوفرة له من خلال دورة العمل ونظراً لتوجه المنظمة نحو الحصول على أعلى العوائد من استخدام الموارد البشرية والمادية والمالية المتاحة للمنظمة فإن الاهتمام بوجه نحو زيادة الكفاءة التي تعني الوصول إلى أفضل علاقة من المدخلات والمخرجات أي أن الكفاءة تحقق أعلى ما يمكن بأقل مورد ممكن. (فوزي، هاشم. الطائي، يوسف حجيم سلطان، 2014، ص245)

5.9.الفاعلية: كما تعد الفاعلية مقياس لنجاح وتقديم المنظمات وقدرتها على تحقيق الأهداف المختلفة من خلال وظيفتي التخطيط والمراقبة أي هي محصلة تفاعل مكونات الأداء الكلي للمنظمة بما يتضمنه من النشاطات الفنية والوظيفية والإدارية وما يؤثر فيه من متغيرات داخلية وخارجية. (فوزي، هاشم. الطائي، يوسف حجيم سلطان، 2014، ص245)

خلاصة:

إن الأداء الوظيفي نتاج أفراد المنظمة ومدى مساهمتهم في تحقيق أهداف المنظمة العامة ومدى إشراك جهود الموظفين في الإنتاج وتقديم خدمات معينة، 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.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1. التعريف بمكان الدراسة
 2. الحدود الزمانية والمكانية للدراسة
 3. منهج البحث المتبع في الدراسة
 4. الدراسة الاستطلاعية
 - 1.4 أهداف الدراسة الاستطلاعية
 - 2.4 أدوات الدراسة الاستطلاعية
 - 3.4 خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية
 - 4.4 الخصائص السيكمترية لأدوات الدراسة الاستطلاعية
 5. الدراسة الأساسية
 - 1.5 أهداف الدراسة الأساسية
 - 2.5 عينة الدراسة الأساسية
 - 3.5 أدوات الدراسة الأساسية
 - 4.5 خصائص عينة الدراسة الأساسية
 6. الأساليب المستخدمة في معالجة البيانات
- خلاصة.

تمهيد:

يعتبر هذا الفصل حلقة وصل بين ما تم تناوله في الجانب النظري وما سيتم تناوله في الجانب الميداني، حيث عمدنا إلى التعريف بمكان الدراسة وتبيان المنهج المتبع مع عرض الدراسة الاستطلاعية ومختلف إجراءاتها وكذا الدراسة الأساسية.

1. التعريف بمكان الدراسة:

أولاً: المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنياً بالدمحوني:

المركز يقع بدائرة الدحموني ولاية تيارت، أنشأ بمقتضى المرسوم الرئيسي رقم 05-12 المؤرخ في 10 صفر 1433 الموافق ل 4 جانفي سنة 2012، يهدف هذا المرسوم إلى إنشاء مؤسسات التربية والتعليم المتخصصة بالأطفال المعاقين ذهنياً.

وتم تدشين المركز من طرف السيدة الوزيرة في 27 أفريل 2015 كمركز نفسي بيداغوجي للمعاقين ذهنياً بعدما كان مقرر لمشروع انجاز مدرسة صغار المكفوفين. وتم افتتاحه الرسمي في 20 سبتمبر 2015 وتقدر مساحته ب: 5382 م²

يقع المركز النفسي البيداغوجي في دائرة الدحموني يحده شمالاً حي 100 سكن، جنوباً أرض شاغرة، شرقاً أرض شاغرة، غرباً ثانوية الأمير عبد القادر، إضافة إلى أن المركز يحيطه مجموعة من المؤسسات التربوية المختلفة وسكنات وكذلك ملعب جوارى، قدرته الاستيعابية (120) طفل، نظام داخلي وآخر نصف داخلي وخارجي، تتراوح أعمارهم ما بين 06 سنوات و18 سنة، فأما الأطفال المتكفل بهم حالياً والمقدر عددهم (111) طفل إناث وذكور.

ثانياً: المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنياً بتيارت:

المركز يقع ببلدية تيارت ولاية تيارت طريق عين بوشقيف، أنشأ بمقتضى المرسوم الرئيسي رقم 07-263 المؤرخ في 26 شعبان 1428 الموافق ل 09 سبتمبر سنة 2007، يهدف المرسوم الى انشاء مؤسسات التربية والتعليم المتخصصة بالأطفال المعاقين ذهنياً.

وتم افتتاحه الرسمي في 29 سبتمبر سنة 2010 كمركز نفسي بيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنياً، كما تقدر مساحته ب 5000 م²

قدرته الاستيعابية النظرية (80) طفل، نظام داخلي، وآخر نصف داخلي وخارجي، تتراوح أعمارهم ما بين 06 سنوات و18 سنة، فأما الأطفال المتكفل بهم حالياً والمقدر عددهم ب 110 طفل إناث وذكور.

2. الحدود الزمانية والمكانية للدراسة:

تم إجراء الدراسة الميدانية بالمركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنياً بكل من بلدية الدحموني وبلدية تيارت في الفترة الزمنية الممتدة من 2025/02/17 إلى غاية 2025/03/17.

3. منهج البحث المتبع في الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي وذلك لنتاسبه مع طبيعة وأهداف الموضوع المدروس.

4. الدراسة الاستطلاعية:

بعد عرض الطالبة للأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة واطلاعها على بعض الدراسات السابقة، عمدنا إلى إجراء الدراسة الاستطلاعية.

1.4. أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- التأكد من صدق وثبات أدوات القياس المطبقة في هذه الدراسة.
- حسن اختيار العينة حتى تكون ممثلة للمجتمع الأصلي.
- التأكد من مدى شيوع المؤشرات السلوكية التي تقيس متغيرات الدراسة.
- اكتساب خبرة التطبيق.

2.4. أدوات الدراسة الاستطلاعية:

أولاً: مقياس جودة الحياة المهنية: تم الاعتماد على المقياس الذي أعده (بن خالد عبد الكريم، 2017) بالاعتماد على المقياس المترجم من طرف (عبد الفتاح المغربي، 2004) مع بعض التعديلات المتوافقة مع ميدان الدراسة، والذي يتكون في صيغته الأولية من 43 عبارة مقسمة على 06 أبعاد كما يلي:

- بعد بيئة العمل والذي ينقسم إلى جزئين: المادية وتضم 07 عبارات، المعنوية 06 عبارات.
- بعد خصائص الوظيفة: ويضم 06 عبارات.
- بعد الأجور والمكافآت: ويضم 06 عبارات.
- بعد جماعة العمل: ويضم 06 عبارات.
- بعد أسلوب الرئيس في الإشراف: ويضم 06 عبارات.
- بعد المشاركة في القرارات: ويضم 06 عبارات.

ثانياً: مقياس الأداء الوظيفي: تم الاعتماد على الاستبيان الذي أعده كل من TABOULI, E., Habtoor, N., Nashief., M.S 2016 الذي يضم 18 عبارة.

3.4. خصائص العينة الاستطلاعية:

شملت الدراسة الاستطلاعية عينة قوامها 30 مفردة تم اختيارها عن طريق الصدفة. والتي توزعت كما يلي:

1.3.4. توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس:

جدول رقم (1): توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس.

الجنس	العدد	النسبة
الذكور	12	%40
الإناث	18	%60
المجموع	30	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس، حيث نلاحظ تفوق فئة الإناث على الذكور وهذا تماشيا مع طبيعة النشاط الذي يمارسه المركز المتمثل في تقديم برامج علاجية موجهة للأطفال الذين يعانون من إعاقات ذهنية.

2.3.4. توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب السن:

جدول رقم (2): توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب السن.

السن	العدد	النسبة
من 20 إلى 30	2	%6.7
من 30 إلى 40	19	%63.3
من 40 إلى 50	8	%26.7
أكثر من 50	1	%3.3
المجموع	30	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يوضح الجدول أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب السن، حيث نلاحظ تفوق فئة (30_40)، كما أن غالبية أفراد العينة كانوا تحت 40 سنة من فئة الشباب أي أن مثل هذه المراكز تستثمر في خريجي الجامعات لمزاولة المهام المنوطة بها. والتي تتميز بالصعوبة نظرا لخصوصيات الفئة التي تتعامل معها.

3.3.4. توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الأقدمية:

جدول رقم (3): توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الأقدمية.

الأقدمية	العدد	النسبة
أقل من 5 سنوات	10	33.3%
من 5 إلى 10	9	30%
من 10 إلى 15	9	30%
أكثر من 15 سنة	2	6.7%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يوضح الجدول أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الأقدمية، حيث نجد أن فئة أقل من 5 سنوات تفوقت على الفئات الأخرى وكما أن غالبية الموظفين لهم أقدمية أقل من 10 سنوات هذا ما يتطابق مع ما قدمه الجدول السابق الخاص بالسن فجل الموظفين من حديثي التوظيف نسبياً.

4.3.4. توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب المؤسسة:

جدول رقم (4): توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب المؤسسة.

المؤسسة	العدد	النسبة
الدحموني	15	50%
تيارت	15	50%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

عمدنا في هذه المرحلة أي الدراسة الاستطلاعية إلى اختيار عدد متساوي بالنسبة للمركزين وهذا لتحقيق أهدافها وخاصة في ما يتعلق باختبار الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة.

4.4. الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة الاستطلاعية:

1.4.4. حساب صدق الاتساق الداخلي: تم ذلك من خلال حساب معامل الارتباط بين الفقرة و البعد

الذي تنتمي إليه كمرحلة أولى ثم علاقة البعد بالدرجة الكلية للمقياس بالاعتماد على معامل بيرسون.

أولاً: مقياس جودة الحياة المهنية:

جدول رقم (5): صدق الاتساق الداخلي لبعده بيئة العمل:

رقم الفقرة	العبرة	ارتباط الفقرة بالبعد	ارتباط الفقرة بالبعد
01	أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث الرطوبة	0.004	
02	أعمل في بيئة عمل خالية من التلوث	*0.455	
03	أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث التهوية	0.263	
04	أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث الإضاءة	*0.389	
05	أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث التكيف الحراري	**0.542	
06	وسائل العمل في هذه المؤسسة متوفرة	**0.537	
07	وسائل العمل في هذه المؤسسة صحية و آمنة	*0.450	**0,793
08	أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه	**0.807	
09	أتمتع بحرية العمل في وظيفتي	*0.446	
10	توجد صداقات حميمة بيني وبين زملائي في العمل	**0.743	
11	أشعر بالراحة النفسية في هذه المؤسسة	**0.797	
12	أشعر بالرضا عن الإنجاز الذي أحققه في عملي	**0.524	
13	أشعر بجودة التعامل مع زملائي في العمل	**0.591	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أن معاملات ارتباط بيرسون بين الفقرات والبعد وبين البعد بالدرجة الكلية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 و 0.05، ماعدا الفقرات (1) و (3) جاءت غير دالة إحصائياً وعليه سوف يتم حذفها في الدراسة الأساسية.

جدول رقم (6): صدق الاتساق الداخلي لبعده خصائص الوظيفة.

رقم الفقرة	العبرة	ارتباط الفقرة بالبعد	ارتباط البعد بالدرجة الكلية
01	تتميز مهام عملي وأبعاد وظيفتي بالأهمية	**0.743	**0,736
02	أشعر بالمسؤولية عن كل ما أقوم به	**0.618	
03	أمتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي	**0.493	
04	لدى حرية التصرف في تقرير كل شيء في وظيفتي	**0.791	
05	حجم العمل في وظيفتي مناسب	**0.730	
06	تتميز مهام عملي بالتحدي و المتعة	**0.570	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أن معاملات ارتباط بيرسون بين الفقرات والبعده وبين البعد بالدرجة

الكلية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01.

جدول رقم (7): صدق الاتساق الداخلي لبعده الأجور و المكافآت.

رقم الفقرة	العبرة	ارتباط الفقرة بالبعد	ارتباط البعد بالدرجة الكلية
01	أنا سعيد تماماً بما أحصل عليه من دخل من عملي	**0.825	**0,693
02	يعتمد أجري على مقدار إنجازي في العمل	**0.843	
03	أفهم بشكل تام نظام الأجور و المكافآت في مؤسستي	**0.593	
04	أجري عادل بالنظر إلى ما يحصل عليه زملائي	**0.823	
05	أجري عادل بالنظر إلى مهاراتي و مجهودي	**0.849	
06	أدائي الفردي يحدد مقدار أجري ومكافأتي	**0.827	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أن معاملات ارتباط بيرسون بين الفقرات والبعده وبين البعد بالدرجة

الكلية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01.

جدول رقم (8): صدق الاتساق الداخلي لبعده جماعة العمل:

رقم الفقرة	العبرة	ارتباط الفقرة بالبعد	ارتباط البعد بالدرجة الكلية
01	أشعر بأنني جزء هام من جماعة عملي	**0.469	**0,879
02	يعبر أفراد فريق عملي عن رأيهم بحرية	**0.728	
03	لدى كل فرد في فريق عملي فهم كامل عن أهداف العمل	**0.846	
04	يتبادل أعضاء فريق العمل مشاعرهم بحرية	**0.788	
05	يشارك أعضاء الفريق في القرارات التي تهمهم	**0.783	
06	لدى أعضاء فريق عملي خبرات مختلفة ومتكاملة	**0.646	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أن معاملات ارتباط بيرسون بين الفقرات والبعده وبين البعد بالدرجة

الكلية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01.

جدول رقم (9): صدق الاتساق الداخلي لبعده أسلوب الرئيس في الإشراف.

رقم الفقرة	العبرة	ارتباط الفقرة بالبعد	ارتباط البعد بالدرجة الكلية
01	يشجعني رئيسي على المشاركة في اتخاذ القرارات	**0.635	**0,741
02	يمتلك رئيسي قدرة كبيرة على التخطيط المسبق للعمل	**0.663	
03	يعطي رئيسي معلومات كاملة لمؤوسيه	**0.871	
04	يعاملنا رئيسنا بعدالة و إنصاف	**0.832	
05	يوضح لنا رئيسنا أهداف العمل بشكل محفز	**0.908	
06	يتمتع رئيسنا بقدرة عالية على تحميس مؤوسيه لبذل أقصى جهد ممكن	**0.821	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أن معاملات ارتباط بيرسون بين الفقرات والبعده وبين البعد بالدرجة

الكلية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01.

جدول رقم (10): صدق الاتساق الداخلي لبعء المشاركة في القرارات:

رقم الفقرة	العبرة	ارتباط الفقرة بالبعء	ارتباط البعد بالدرجة الكلية
01	لدي قدرة التأثير على القرارات التي تمس عملي	**0.748	**0.591
02	أستطيع أن أشارك برأيي في حل مشكلات عملي	**0.810	
03	أحصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي	**0.902	
04	أحصل على معلومات مناسبة عن إنجازي لعملي	**0.837	
05	أستمتع بالتعاون والمشاركة مع زملاء العمل	**0.716	
06	لدي قدر مناسب من الحرية في أداء عملي	**0.768	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أن معاملات ارتباط بيرسون بين الفقرات والبعء وبين البعد بالدرجة

الكلية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01

ثانياً: مقياس الأداء الوظيفي:

جدول رقم (11): صدق الاتساق الداخلي للأداء الوظيفي:

رقم الفقرة	العبرة	ارتباط الفقرة بالبعء
01	أمتلك الجدية اللازمة للقيام بالمهام الموكلة لي	*0.441
02	لدي القدرة على تحمل مسؤولية المهام الموكلة لي	**0.589
03	أملك المهارات المهنية الفنية اللازمة لأداء الوظيفة بشكل فعال	**0.537
04	أقوم بعملي وفقاً لسياسات وإجراءات محددة.	**0.500
05	أشعر بالرضا عن العمل الذي أقوم به في المنظمة	**0.663
06	التخطيط للعمل قبل البدء في تنفيذه يساهم في تحديد الأهداف التي يجب تحقيقها	**0.516
07	لدي القدرة على التخطيط لعملي وإنجازه وفقاً للجدول الزمني المبرمج	**0.673
08	التخطيط للعمل قبل البدء في تنفيذه يعطيني شعوراً بالراحة	**0.703
09	التخطيط للعمل قبل البدء في تنفيذه يزيد من قدرتي على التركيز على إنجاز العمل تلقائياً.	**0.750
10	أنا حريص على إجراء تغييرات في أساليب العمل كل فترة.	**0.610

11	أظل بعيدًا عن تكرار ما يفعله الآخرون في حل المشكلات المتعلقة بالعمل.	*0.408
12	أشعر بالملل من تكرار نفس الإجراءات في أداء العمل.	0.023
13	لدي القدرة على طرح الأفكار بسرعة لمواجهة المشكلات المتعلقة بالعمل.	**0.564
14	لدي القدرة على التعبير عن أفكارى بطلاقة وحرية	**0.855
15	الشعور بالفخر بالعمل يمثل دافعًا لي لبذل جهود إضافية	**0.776
16	لدي الرغبة والاستعداد للعمل خارج أوقات الدوام الرسمي لإتمام المهام في وقتها	**0.823
17	تحرص المنظمة على تقديم مزايا إضافية للموظفين لتحفيزهم على بذل المزيد من الجهود.	**0.734
18	تمنح الإدارة الموظفين الذين يؤدون عملهم بشكل جيد زيادة في الأجور أو الرواتب.	**0.522

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أن معاملات ارتباط بيرسون بين الفقرات دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 و 0.05، ما عدا الفقرة (12) جاءت غير دالة إحصائياً وعليه سوف يتم حذفها في الدراسة الأساسية.

2.4.4. ثبات أدوات الدراسة:

استخدمت الباحثة معامل ألفا للتأكد من ثبات الأدوات على العينة المكونة من 30 مفردة،

وكانت كالتالي:

جدول رقم (12): ثبات أدوات الدراسة.

المتغير	الطريقة	معامل الثبات
جودة حياة المهنية	ألفا كرونباخ	0.932
الأداء الوظيفي	ألفا كرونباخ	0.875

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أن كلا المقياسين يتمتعان بدرجة عالية من الثبات تسمح لنا

بتطبيقهما في الدراسة الأساسية.

5. الدراسة الأساسية:

بعد القيام بالدراسة الاستطلاعية والتأكد من صدق وثبات المقاييس المستخدمة، سنقوم بالدراسة الأساسية.

1.5. أهداف الدراسة الأساسية:

- تطبيق أدوات الدراسة على عينة الدراسة الأساسية
- اختبار تساؤلات وفرضيات الدراسة

2.5. عينة الدراسة الأساسية:

تكونت عينة الدراسة الأساسية من 108 مفردة تم اختيارها عن طريق الصدفة، وذلك لأن المراكز محل الدراسة لم تزودنا بالبيانات الخاصة بالمجتمع ككل، كما قيل لنا أن هناك بعض الأفراد يعملون في إطار المناوبة الليلية وبالتالي لا يمكننا التواصل معهم، على أساس ذلك عمدنا إلى توزيع الأدوات على كل من التقينا بهم خلال فترة إجراء الدراسة الميدانية.

3.4. أدوات الدراسة الأساسية:

أولاً: مقياس جودة الحياة المهنية: والذي يتكون في صيغته النهائية من 41 عبارة مقسمة على 06 أبعاد كما يلي:

- بعد بيئة العمل والذي ينقسم إلى جزأين: المادية وتضم 05 عبارات، المعنوية 06 عبارات.
- بعد خصائص الوظيفة: ويضم 06 عبارات.
- بعد الأجور والمكافآت: ويضم 06 عبارات.
- بعد جماعة العمل: ويضم 06 عبارات.
- بعد أسلوب الرئيس في الإشراف: ويضم 06 عبارات.
- بعد المشاركة في القرارات: ويضم 06 عبارات.

ثانياً: مقياس الأداء الوظيفي: الذي يضم في صورته النهائية 17 عبارة.

4.5. خصائص عينة الدراسة الأساسية:

1.4.5. توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس:

الجدول رقم (13): توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس.

الجنس	العدد	النسبة
الذكور	38	35.2%
الإناث	70	64.8%
المجموع	108	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه الذي يبين توزيع مفردات عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس تفوق فئة الإناث على الذكور وهذا تماشياً مع طبيعة النشاط الذي يمارسه المركز المتمثل في تقديم حيث يحضر العنصر النسوي بقوة من خلال ما يقدم من برامج علاجية موجهة للأطفال الذين يعانون من إعاقات ذهنية.

2.4.5. توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب السن:

جدول رقم (14): توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب السن.

السن	العدد	النسبة
من 20 إلى 30	6	5.6%
من 30 إلى 40	66	61.1%
من 40 إلى 50	27	25.0%
أكثر من 50	9	8.3%
المجموع	108	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يوضح الجدول أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب السن، تفوق فئة (30_40) وهذا ما يتفق مع خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية في هذه النقطة وهذا ما يبين أن غالبية أفراد العينة كانوا تحت 40 سنة أي من فئة الشباب، وهذا ما نجد له تفسيرات فيما يتعلق بطبيعة المهام المنوطة بالمركز وما تتطلبه من مؤهلات خاصة للتعامل مع الفئة التي تتراد لتلقي التكفل النفسي البيداغوجي.

3.4.5. توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الأقدمية:

جدول رقم (15): توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الأقدمية.

الأقدمية	العدد	النسبة
أقل من 5 سنوات	34	31.5%
من 5 إلى 10	31	28.7%
من 10 إلى 15	30	27.8%
أكثر من 15 سنة	13	12.0%
المجموع	108	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يوضح الجدول أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الأقدمية، حيث نجد أن فئة أقل من 5 سنوات تفوقت على الفئات الأخرى وكما أن غالبية الموظفين لهم أقدمية أقل من 10 سنوات وقد تصل إلى 15 سنة، هذا ما يتماشى مع الخصائص العمرية لهذه العينة.

4.4.5. توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب المؤسسة:

جدول رقم (16): توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب المؤسسة.

المؤسسة	العدد	النسبة
الدهموني	50	46.3%
تيارت	58	53.7%
المجموع	108	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه تقارب في عدد العينة وأنه لا يوجد فرق عددي كبير بينهما. حيث عمدنا إلى التعامل مع عدد متساوي نسبياً بين المركزين حتى لا تتأثر العينة المختارة بخصوصيات المنطقة المتواجدة فيها.

6. الأساليب المستخدمة في معالجة البيانات:

تم الاعتماد على كلا من الإحصاء الوصفي والاستدلالي عن طريق استخدام البرنامج الإحصائي SPSS في نسخته 26.

خلاصة:

تم في هذا الفصل التعريف بمكان الدراسة المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا ببلدية الدحموني وتيارت حيث تم تقديم لمحة عن خصائص البيئة المهنية في المركز، كما تم توضيح المنهج البحثي المتبع وهو المنهج الوصفي، الذي تم اختياره لدراسة العلاقة بين جودة الحياة المهنية والأداء الوظيفي لدى عمال المركز، كما تم استعراض أدوات البحث المستخدمة بما في ذلك المقاييس التي أعدت خصيصا لقياس المتغيرات الرئيسية للدراسة، بالإضافة الى ذلك تم تنفيذ دراسة استطلاعية لتقييم صلاحية الأدوات المستخدمة وضمان ملاءمتها للواقع الميداني، تلتها الدراسة الأساسية التي طبقت على عينة من العاملين بالمركز بهدف جمع البيانات وتحليلها بما يتماشى مع أهداف البحث.

الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج

تمهيد

1. عرض نتائج الدراسة
- 2.1. عرض نتائج التساؤل الأول
- 2.2. عرض نتائج الفرضية الأولى
- 3.2. عرض نتائج الفرضية الثانية
3. المناقشة
- 1.3. مناقشة التساؤل الأول
- 2.3. مناقشة الفرضية الأولى
- 3.3. مناقشة الفرضية الثانية

خلاصة

تمهيد:

يخصص هذا الفصل لعرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية التي أجريت بهدف الكشف عن مستوى جودة الحياة المهنية لدى عمال المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنياً، ودراسة العلاقة بينها وبين الأداء الوظيفي، بالإضافة إلى معرفة ما إذا كانت هناك فروق في مستوى جودة الحياة المهنية تعزى لمتغير المؤسسة.

وقد تم الاعتماد على أدوات إحصائية مناسبة لتحليل البيانات المجمعة من أجل الإجابة عن تساؤلات الدراسة والتحقق من الفرضيات المطروحة، كما سيتم في هذا الفصل الربط بين النتائج المتوصل إليها وما ورد في الإطارين النظري والدراسات السابقة، وذلك في سياق تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، سعياً للوصول إلى تفسيراً موضوعية تدعم الفهم العلمي لمتغيرات الدراسة وتسمح باقتراح آليات عملية لتحسين ظروف العمل.

1. عرض نتائج الدراسة:

1.1. عرض نتائج التساؤل الأول:

ما مستوى جودة الحياة المهنية لدى عمال المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنياً ببلدية الدحموني وتيارت؟ ولاختبار هذا التساؤل تم حساب المتوسط الحسابي ومقارنته بالمتوسط الفرضي حيث دلت النتائج على ما يلي:

الجدول رقم (17): اختبار T test للعينة الواحدة لمتغير جودة الحياة المهنية بأبعادها:

المتغير	العينة	المتوسط الحسابي	المتوسط الفرضي	المجالات
جودة الحياة المهنية	108	161.04	123	منخفض [41 - 95.66]
				متوسط [95.67 - 150.33]
				مرتفع [150.33 - 205]
بيئة العمل	108	43.60	33	منخفض [11 - 25.66]
				متوسط [25.67 - 40.33]
				مرتفع [40.34 - 55]
خصائص الوظيفة	108	24.64	18	منخفض [6 - 14]
				متوسط [14 - 22]
				مرتفع [22 - 30]
الأجور و المكافآت	108	20.89	18	منخفض [6 - 14]
				متوسط [14 - 22]
				مرتفع [22 - 30]
جماعة العمل	108	23.33	18	منخفض [6 - 14]
				متوسط [14 - 22]
				مرتفع [22 - 30]
أسلوب الرئيس في الإشراف	108	24.26	18	منخفض [6 - 14]
				متوسط [14 - 22]
				مرتفع [22 - 30]
المشاركة في القرارات	108	24.31	18	منخفض [6 - 14]
				متوسط [14 - 22]
				مرتفع [22 - 30]

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي لمتغير جودة الحياة المقدر بـ: **161.04** تفوق على المتوسط الفرضي المقدر بـ: **123** وبالعودة إلى المجالات فإنه يقع في المجال المرتفع وعليه نقول أن عمال المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا ببلدية الدحموني وتيارت يتمتعون بمستوى مرتفع من جودة الحياة المهنية.

وبالنسبة لبعده بيئة العمل قدر المتوسط الحسابي بـ: **43.60** والذي تفوق على المتوسط الفرضي المقدر بـ: **33** وبالعودة إلى المجالات فإنه يقع في المجال المرتفع.

بعد خصائص الوظيفة قدر المتوسط الحسابي بـ: **24.64** والذي تفوق على المتوسط الفرضي المقدر بـ: **18** وبالعودة إلى المجالات فإنه يقع في المجال المرتفع.

بعد الأجور والمكافآت قدر المتوسط الحسابي بـ: **20.89** والذي تساوى تقريبا مع المتوسط الفرضي المقدر بـ: **18** وبالعودة إلى المجالات فإنه يقع في المجال المتوسط.

بعد جماعة العمل قدر المتوسط الحسابي بـ: **23.33** والذي تفوق على المتوسط الفرضي المقدر بـ: **18** وبالعودة إلى المجالات فإنه يقع في المجال المرتفع.

بعد أسلوب الرئيس في الإشراف قدر المتوسط الحسابي بـ: **24.26** والذي تفوق على المتوسط الفرضي المقدر بـ: **18** وبالعودة إلى المجالات فإنه يقع في المجال المرتفع.

وبالنسبة أيضا لبعده المشاركة في القرارات قدر المتوسط الحسابي بـ: **24.31** والذي تفوق على المتوسط الفرضي المقدر بـ: **18** وبالعودة إلى المجالات فإنه يقع في المجال المرتفع.

2.1. عرض نتائج الفرضية الأولى:

نصت الفرضية على أنه: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين جودة حياة المهنية بأبعادها (بيئة العمل، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات) والأداء الوظيفي لدى عمال المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا ببلدية الدحموني وتيارت، ولاختبار فرضية العلاقة استخدمنا معامل ارتباط بيرسون فدللت النتائج على ما يلي:

جدول رقم (18): معامل ارتباط بين جودة الحياة المهنية بأبعادها والأداء الوظيفي:

المتغيرات	الدالة الإحصائية	العينه	الأداء الوظيفي
جودة الحياة المهنية	دال عند 0.01	108	**0.589
بيئة العمل	دال عند 0.01	108	**0.466
خصائص الوظيفة	دال عند 0.01	108	**0.671
الأجور و المكافآت	دال عند 0.01	108	**0.347
جماعة العمل	دال عند 0.01	108	**0.521
أسلوب الرئيس في الإشراف	دال عند 0.01	108	**0.339
المشاركة في القرارات	دال عند 0.01	108	**0.534

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

يتضح من خلال الجدول وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01 بين جودة الحياة المهنية بأبعادها والأداء الوظيفي لدى عمال المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنياً بمعامل ارتباط قدره 0.589، كما أن كل الأبعاد ترتبط بالأداء الوظيفي عند مستوى الدلالة 0,01 حيث جاء بعد خصائص الوظيفة في المرتبة الأولى بمعامل ارتباط قدره 0.671، وجاء بعد أسلوب الرئيس في الإشراف بمعامل ارتباط قدره 0.339.

وعليه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين جودة حياة المهنية بأبعادها (بيئة العمل، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات) والأداء الوظيفي لدى عمال المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنياً ببلدية الدحموني وتيارت.

3.1. عرض نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية على: لا توجد فروق ذات دالة إحصائية في مستوى جودة الحياة المهنية لدى عمال المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنياً ببلدية الدحموني وتيارت تعزى لمتغير المؤسسة، ولاختبار الفرضية استخدمنا اختبار **T.test** لعينتين مستقلتين، فجاءت النتائج على النحو التالي:

جدول رقم (19): اختبار T.test لعينتين مستقلتين لمتغير جودة الحياة المهنية تعزى لمتغير المؤسسة:

الدالة	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	المؤسسة
0.05	-0.524	17.442	159.84	50	الدحموني
		25.327	162.07	58	تيارت

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

يتضح من خلال الجدول السابق وجود فروق في مستوى جودة الحياة المهنية بين مركز الدحموني ومركز تيارت استنادا الى قيم T.TEST المقدره بـ -0.524 عند مستوى الدلالة 0.05 مع تفوق عمال مركز تيارت استنادا إلى نتائج المتوسطات الحسابية.

2. المناقشة:

1.2. مناقشة التساؤل الأول:

ما مستوى جودة الحياة المهنية بأبعادها (بيئة العمل، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات) لدى عمال المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا ببلدية الدحموني وتيارت؟

دلت النتائج المبينة في الجدول رقم (17) على ما يلي يتمتع عمال المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا ببلدية الدحموني وتيارت بمستوى مرتفع من جودة الحياة المهنية.

هذه النتائج تتعارض مع ما جاءت به دراسة (السديري، ديمة بنت سلطان أحمد. الشماسي، أريج بنت عبد الرحمان، 2022) التي توصلت إلى مستوى متوسط من جودة الحياة المهنية لدى الموظفين الإدرايين بجامعة جدة وكذلك ما قدمته دراسة (الدحوح، 2015) التي بينت من خلال نتائجها إلى وجود مستوى متوسط من جودة الحياة المهنية لدى عمال المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا ببلدية الدحموني وتيارت وبالنظر إلى النتائج الخاصة بالأبعاد فجاءت كل الأبعاد في نفس مستوى المتغير الكلي ما عدا بعد الأجور والمكافآت فعبر العمال على عدم رضاهم النسبي عن ذلك، هذه النتائج تدل على أن العمال يحملون اتجاهات إيجابية نحو بيئة العمل بمختلف جزئياتها المادية والمعنوية فقد عبروا على توفر وسائل العمل وملائمتها من الناحية العملية والصحية كما أن المناخ العام وفقا لاستجابات العمال على بنود المقياس يتميز بالثقة المتبادلة بين العمال ومشرفيهم ويفتح مجالات التغيير والمناقشة في جو من الاحترام والتقدير مما يشعرهم بالراحة على المستوى النفسي والتنظيمي، ويعزز العمل التعاوني والجماعي واضح المعالم من حيث دور كل طرف في فريق العمل رغم أن المهام التي يزاولونها تتسم بالصعوبة نظرا لخصوصية الخدمات المقدمة لفئة

خاصة تستدعي عناية دائمة ومستمرة هذا ما تستدعي من المشرفين والقائمين على سيرورة الأعمال داخل المراكز محل الدراسة العمل أكثر على إشراك كل الأطراف في مختلف القرارات وتفعيل القنوات الاتصالية وتشجيع المبادرات الفردية التي تخدم الأهداف المسطرة إلا أن ذلك لا بد أن يحاط بالدعم اللازم خاصة على المستوى المادي حيث عبر العمال عن عدم رضاهم في هذا الجانب أي أنهم يرون الأجر الذي يتلقونه غير متناسب مع المجهودات المبذولة من طرفهم.

فجودة الحياة المهنية تشكل مرتكزا قويا لتقديم الأداء في المستويات المطلوبة وهي تتطوي على رضا العمال من الجانبين المادي والمعنوي.

2.2. مناقشة الفرضية الأولى:

دلت النتائج المستمدة من الجدول رقم (18) على وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين جودة حياة المهنية بأبعادها (بيئة العمل، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات) والأداء الوظيفي لدى عمال المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا ببلدية الدحموني وتيارت، وبالعودة إلى معامل التحديد نجد ان جودة الحياة المهنية تفسر ما قيمته 34% من الأداء الوظيفي لدى عمال المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا ببلدية الدحموني وتيارت، أي أن وضوح المهام التعليمية الخاصة بوظيفة العمل، وحدود المسؤولية ومجال الأهمية والإبداع عناصر ضرورية لأن يقوم الموظف في كل من مركز الدحموني وتيارت بأداء المهام الموكلة إليه في الوقت المناسب بالقدر المناسب، ويشعره ذلك بالرضا عن نفسه وعن ما قدمه، وهذا ما يتوافق مع دراسة كل من (الرميدي، 2020) (الوافي، 2018) (الدحوح، 2015)، كما أن العمل الذي يركز على التعاون وتبادل الخبرات والدعم من شأنه أن يعزز الأداء على المستوى الفردي والجماعي وهذا ما يتوافق مع ما قدمته دراسة. (نشوان، 2019) التي أكدت على أن أداء المنظمة متوسط بمستوى جودة الحياة المهنية ومستوى التفاعل داخل فريق العمل، ونجد الإشارة إلى أن العمل الجماعي يتسم بمستوى مرتفع في المراكز محل الدراسة، فعلى القائمين عليها الارتكاز على هذا العامل القوي لتحسين أداء العمال.

دون أن ننسى العناصر الأخرى التي تجعل من العامل راحة عند القدوم الى المؤسسة و تحمل مسؤولياته، الحديث هنا في إشراك العمال في صنع القرارات وإتباع الأساليب الإشرافية المناسبة، وتقديم التحفيز المادية المتوافقة مع المجهودات المبذولة كلها عوامل تسهم في تبني الأداء الفعال، بالإضافة إلى بعض العناصر الأخرى التي تؤثر بشكل أو بآخر على العلاقة بين جودة الحياة المهنية والأداء الوظيفي التي لم تحط بالدراسة استنادا على نتائج معاملات الارتباط والتي تفتح مجالا واسعا للدراسة.

3.2. مناقشة الفرضية الثانية:

دلت النتائج على أنه لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في مستوى جودة الحياة المهنية لدى عمال المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنياً ببلدية الدحموني وتيارت لصالح مركز تيارت.

وبالنظر بتمعن لهذه النتائج نلاحظ تفوق طفيف لعمال مركز تيارت وهذا قد يعود في نظرنا إلى الاختلاف في مكان العمل من جهة وما يحمله من إمكانيات مادية مساعدة على العمل وفي الطبقة الاجتماعية للفريق من جهة ثانية وما نعبر عنه من ظروف تنظيمية وقيدية من شأنها أن تؤثر على شعور العمال بالرضا من عدمه على كل الجوانب مادية أو غير مادية.

إلا أن الاختلاف غير كبير استناداً إلى قيم المتوسطات وباعتبار جودة الحياة المهنية كمتغير إنساني اجتماعي فهو يتأثر بخصائص البيئة والأفراد المكونين لها.

على الرغم من أننا لم نجد دراسات سابقة تؤكد وترفض هذا الكلام. وعليه يبقى الباب مفتوحاً للتدقيق أكثر في هذا الجانب.

خلاصة:

في هذا الفصل تم التطرق إلى تحليل النتائج المتحصل عليها من الدراسة الميدانية، بهدف التعرف على الواقع العام للموضوع محل البحث. وقد ساعد عرض البيانات و مناقشتها في الوصول إلى مجموعة من الاستنتاجات التي توضح طبيعة الوضع داخل المؤسسة المدروسة. من خلال هذه النتائج، أمكن الوقوف على بعض النقاط الإيجابية، وكذلك التحديات المطروحة، مما سمح بتكوين صورة شاملة عن الظاهرة المدروسة، كما سمحت المقارنة بين النتائج والدراسات السابقة بتعزيز الفهم، ووضعت بعض التفسيرات في سياق علمي ومنهجي. بصفة عامة مكنت هذه المرحلة من ترجمة العمل النظري إلى واقع ميداني، وساهمت في دعم أهداف الدراسة، وفتحت المجال للتفكير في مقترحات مستقبلية لتطوير الممارسات والظروف المرتبطة بالموضوع.

خاتمة:

ختاما هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مستوى جودة الحياة المهنية لدى فئة مهمة من العاملين، وهم عمال المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا، وإبراز انعكاس هذه الجودة على أدائهم الوظيفي. وقد أفضت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين، مما يعزز من أهمية توفير بيئة مهنية صحية، تضمن للعاملين التقدير والدعم والتوازن بين الحياة المهنية والشخصية. إن هذه الدراسة، رغم محدودياتها، تشكل مساهمة متواضعة في حقل علم النفس العمل والتنظيم، وتفتح المجال أمام بحوث أعمق في المستقبل، تأخذ بعين الاعتبار متغيرات إضافية وتستهدف شرائح مختلفة من العاملين داخل مؤسسات الرعاية. ونأمل أن تسهم هذه النتائج في تحفيز القائمين على هذه المؤسسات لإعادة النظر في سياساتهم التسييرية، بما يضمن الارتقاء بالأداء وتحسين جودة الحياة المهنية للعاملين بها، لما لذلك من أثر مباشر على الفئات التي يستهدفونها بالرعاية والتكفل.

التوصيات و الاقتراحات:

بناء على النتائج المستخلصة من الدراسة، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات والاقتراحات التي تساهم في تحسين جودة الحياة المهنية و تعزيز الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات ذات الطابع الإنساني:

- تحسين بيئة العمل: توفير بيئة عمل مريحة تدعم الراحة النفسية والجسدية للعاملين، مع تقليل الضغوط النفسية.
- توفير برامج تدريبية ودعم نفسي: تنظيم ورش عمل وبرامج لدعم المهارات المهنية والنفسية للعاملين.
- تعزيز التواصل الفعال: تحسين قنوات التواصل بين العاملين والإدارة، لضمان الشفافية والتفاعل المستمر.
- تشجيع التقدير والاعتراف: تقدير جهود العاملين عبر مكافآت معنوية أو مادية لتحفيز الأداء العالي.
- التوازن بين العمل والحياة الشخصية: تشجيع العاملين على تحقيق توازن جيد بين العمل وحياتهم الشخصية عبر مرونة في ساعات العمل.
- زيادة المشاركة في اتخاذ القرارات: إشراك العاملين في بعض القرارات المتعلقة بتطوير بيئة العمل، مما يعزز المسؤولية والانتماء.
- تحسين نظام التقييم والمكافآت: تطوير أنظمة التقييم والمكافآت لتكون عادلة وموضوعية وتحفز الأداء الجيد.
- إجراء دراسات متابعة دورية: إجراء دراسات دورية لقياس تطور جودة الحياة المهنية وتحديد مجالات التحسن.
- إدخال أدوات تكنولوجيا متقدمة لدعم الأداء: تحديث أدوات العمل التكنولوجية لدعم فعالية الأداء وزيادة الإنتاجية.

قائمة المصادر و المراجع

قائمة المصادر والمراجع:

- إبراهيم، بن زيد بن حمد الفجيلة. (2019). جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحقيق التميز التنظيمي في إدارات التعليم في المملكة العربية السعودية دراسة ميدانية مطبقة في الإدارة العامة للتعليم. مجلة البحث العلمي في التربية: الرياض. ع20.
- احطبية الكايدي، فتيحة. (2021). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى معلمي المدارس الثانوية. مجلة كلية التربية: مدينة بنغازي. 09، 21-60.
- انتصار، طه عبدالوهاب. (2024). أثر جودة حياة العمل على قابلية العاملين للإنجاز بالمؤسسات. مجلة المعهد العالي للدراسات النوعية: جامعة السادات مصر. 4(11).
- أورفيس، مريم. (2019). الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة دراسة نظرية. مجلة التغير الاجتماعي: جامعة بسكرة الجزائر. ع06، 477-498.
- البساطي، مصطفى على على. (2021). أثر التدريب الإداري على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين بجمعية تنمية المشروعات الصغيرة ببور سعيد. قدمت استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير المهني في إدارة الأعمال. جامعة المنصورة كلية التجارة قسم إدارة الأعمال .
- البلوشي، مريم. الظفري، سعيد. (2019). جودة الحياة الوظيفية و علاقتها بمعتقدات الكفاءة الذاتية التدريسية لدى المعلمين بسلطة عمان. المجلة الأردنية في العلوم التربوية: الأردن. 15(4)، 387-398 .
- بن أحمد، هشام. بن مغربي، أمجد. (2023). جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع التنظيمي لدى عمال ورشة صناعة نسج الحرير والطباعة سواتين بمدينة ندرومة. مجلة روافد: ندرومة. 07(02)، 426-488.
- بن خالد، عبد الكريم. (2017). جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية أدرار. أطروحة للحصول على شهادة دكتوراه في العلوم في علم النفس والعمل والتنظيم. جامعة وهران 2 .
- بن خالد، عبد الكريم. (2015). فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية: ع3.
- بن محمد، ايمان. (2018). العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بملبنة نوميديا بقسنطينة. مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية و الإدارية: ع3.
- بوادو، فطيمة. (2022). أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالمركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعوقين حركيا. مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية: تسميلت. 06 (02)، 657-672.

- بومجان، عادل. أقطي، جوهرة. الوافي، خالد. (2018). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة. مجلة العلوم الإنسانية: جامعة بسكرة. 143-121،(02)18.
- تيسير، زاهر. (2016). أثر جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على مركز خدمة المواطن (النافذة الواحدة). مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية -سلسلة العلوم الاقتصادية و القانونية: محافظة دمشق.38(1).
- الجريسي، خالد بن عبد الرجمان. (2001). إدارة الوقت من المنظور الإسلامي و الإداري . جفال، عايدة. قوراح، محمد. (2021). مستوى جودة حياة العمل لدى العمال الإداريين دراسة ميدانية على عينة من العمال الإداريين القطب 2. مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع: جامعة ورقلة. 219-207،(04)05.
- حراشة، حسين محمد. (2011). إدارة لجودة الشاملة والأداء الوظيفي. دار جليس الزمان للنشر والتوزيع: عمان. ط.1.
- حرمة، الضاوية. خليل، منال. (2021). جودة حياة العمل وأثرها على تحسين أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية للمؤسسة سونلغاز. مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي. جامعة أحمد دراية أدرار.
- الحلبي، ريهام زيد. (2016). مهارات التواصل الاجتماعي وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الإعلاميين السوريين دراسة ميدانية لدى عينة من الإعلاميين السوريين في الهيئة العامة للإذاعة والتلفزيون. رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم النفس العام. جامعة دمشق كلية التربية قسم علم النفس.
- حمدان، نضال المصري. الأغا، محمد أحمد . (2014). إطار مقترح لتطبيق منهجية six sigma كمدخل لتحسين جودة الحياة الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية. مطبوعات جائزة خليفة التربوية الكتاب رقم (14).
- حمدان، روان. الساكت، ياسين. (2011). التحفيز وأثره على الولاء التنظيمي للأفراد العاملين في المؤسسات الحكومية. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة النجاح الوطنية فلسطين.
- الخفاف، ايمان عباس. التميمي، نور فيصل. (2015). عادات العقل وعلاقتها بمستوى الأداء المهني لدى معلمات رياض الأطفال. مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع دار الاعصار العلمي: عمان الأردن. ط.1.
- خليفة علي، إسرائ. الضغوط الاجتماعية المؤثرة على أداء لمهني للصحفيات العراقيات من 2003 لغاية 2021. مجلة وادي النيل للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية والتربوية.

- الدحوح، حسني فؤاد.(2015). جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم. قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في قسم أصول التربية إدارة تربوية.
- ديوب، أيمن حسن.(2014). تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات دراسة ميدانية. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية.30(1).
- زايد، عادل محمد. (2003). إدارة الموارد البشرية رؤية استراتيجية. الطبعة الأولى. القاهرة: دار الفاروق للنشر و التوزيع.
- زروق، نجيب. (2015). محددات الأداء الوظيفي وعلاقتها بفاعلية إدارة الموارد البشرية في الإدارات الرياضية الجزائرية. مجلة التحدي: الجزائر. ع8.
- الزروق، فاطمة الزهراء.(2013). جودة حياة العمل والصحة الجسدية والنفسية للعمال الملتقى الدولي الثاني حول ظاهرة المعاناة في العمل بين التناول السيكولوجي والسوسولوجي. جامعة سعد دحلب البليدة.
- سميرة، أحمد عبد الله أسحق. (2017). ضغوط العمل و أثرها على الأداء الوظيفي لدى عينة من العاملين في قطاع الاعلام بدولة الكويت. مجلة العلوم التربوية: الكويت. ع2.
- شراف، عقون. بوخونني، لقمان.(2020).جودة الحياة الوظيفية ودورها في استدامة رأس المال البشري. الآفاق للدراسات الاقتصادية: 2(5).
- شريك، عمر. قرينعي، أحمد.(2016). جودة حياة العمل من منظور علم النفس الإيجابي. مجلة تطوير العلوم الاجتماعية: ع 15، 35-49.
- الشميمري، هدى صالح.(2022). جودة حياة العمل و علاقتها بالاستغراق الوظيفي والسلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية كلية التربية. المجلة العلمية: السعودية.38(4).
- عبد الله، بن حميد بن محارب الجهني. جفري، علي عمر عبد الله. (2024). أثر التغيير التنظيمي على ضوء رؤية المملكة 2030 على جودة الحياة الوظيفية دراسة ميدانية على موظفي فرع وزارة الموارد البشرية و التنمية الاجتماعية بمنطقة المدينة المنورة. المملكة العربية السعودية.7(66).
- عزة، جلال مصطفى نصر. (2020). تحسين جودة الحياة الوظيفية لقادة مدارس التعليم العام بمصر آليات مقترحة. مجلة الإدارة التربوية: مصر. ع26.
- عطية، توفيق. العجلة، توفيق.(2009). الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لمديري القطاع العام دراسة تطبيقية على وزارات قطاع غزة. قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال إدارة الموارد البشرية بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة وفلسطين.

- غازي، حسن عودة الحلابية. (2013). أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن دراسة تطبيقية على أمانة عمان الكبرى. جامعة الشرق الأوسط .
- غليظ، شافية. (2021). مفهوم جودة الحياة المهنية لدى العامل الجزائري. مجلة دراسات إنسانية واجتماعية: جامعة وهران. 10(1).
- فتحي، محمد أحمد سيف. (2023). أثر ممارسات إدارة الأداء الوظيفي على جودة الحياة الوظيفية دراسة ميدانية على ديوان عام وزارة المالية في الجمهورية اليمنية، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير التنفيذي في الإدارة العامة. جامعة صنعاء مركز الإدارة العامة.
- فخري، أمين عبد الله مريب الجبوري. (2020). دور جودة حياة العمل في تعزيز الالتزام التنظيمي دراسة حالة مديرية إحصاء صلاح الدين. دبلوم عالي تخصصي إدارة الجودة. جامعة الموصل كلية الإدارة و الاقتصاد قسم الإدارة الصناعية.
- فوزي، هاشم. الطائي، يوسف حجيم سلطان. (2014). التعليم الجامعي من منظور اداري. عمان. دار اليازوزي العلمية للنشر والتوزيع.
- الكردي، أحمد. (2010). إدارة الأداء الفعال بمنظمات الأعمال. المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية.
- اللبدي، نزار عوني. (2015). تنمية الأداء الوظيفي والإداري. دار الدجلة ناشرون وموزعون: المملكة الأردنية الهاشمية عمان. ط1.
- ماهر، أحمد. (2005). إدارة الموارد البشرية. الطبعة الثانية. الإسكندرية. الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع.
- محمد، الطاهر محمد أحمد. (2020). الأداء المهني لمشرفي اللغة الإنجليزية لمرحلة التعليم الأساسي وعلاقتها بالإشراف الإبداعي. دار الناشر الوطني للنشر والتوزيع: ط1.
- محمد، عاطف الجمال. (2019). جودة حياة العمل والمسار الوظيفي.
- مرزوق، عبد العزيز علي. انعام، السيد فهيم خطاب. (2020). أثر رفاهية العاملين على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية بمحافظة كفر الشيخ. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية و التجارية كلية التجارة: جامعة دمياط. 1(2).
- مرزوق، عبد العزيز علي. (2017). علاقة جودة حياة العمل بالإحباط الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين بوحدات الحكم المحلي بمحافظة المنوفية. المجلة العلمية للاقتصاد و التجارة: جامعة كفر الشيخ.

المنتصر، زايد راجح. (2020). الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى ضباط الشرطة اليمنية دراسة ميدانية في أمانة العاصمة. رسالة قدمت استكمالاً لمتطلبات نيل درجة الماجستير في علوم الشرطة تخصص علوم اجتماعية.

نعيرات، جهاد أحمد عبد الرزاق. (2022). العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة. المجلة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات: ع46.

الهديفي، محمد بن سالم. (2022). قياس أثر الإبداع الإداري على الأداء الوظيفي لدى موظفي وزارة العمل في سلطنة عمان. المجلة الأكاديمية للأبحاث و النشر العلمي: عمان. ع37.

هيجان، عبد الرحمان. (1999). المدخل الإبداعي لحل المشكلات، الرياض أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.

السديري، ديمة بنت سلطان أحمد. الشماسي، أريج بنت عبد الرحمان. (2022). دور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق السعادة المؤسسية دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في جامعة جدة بمحافظة جدة المجلة العربية للنشر العلمي AJSP: جدة. 06(54).

المراجع باللغة الأجنبية:

Adebayo, J. & Qlayide, R. & saheed, O., (2012) Influence of Leadership Styles and Emotional Intelligence on Job Performance of local Governmentworkers in osun State , Nigeria. Journal of Alternative Perspectives in The Social Science , Vol.(3) ,(4). Pp.937-996.

Clermont Baranabe , La Qualité de vie au travail et l'efficacité des enseignants. Revue des sciences de l'éducation , Vol 19 No 2, 1993 pp345-355.

Lyne Jutras et Lise Vaillancourt ,Satisfaction et motivation ou travail , Pharmaetrel Vol 36 No4 2003 pp,212-218.

Motivation and Quality of workamongSecondarySchool EFL Teachers. BaleghizadehSahidBeheshti , yahyaGordani, Australian Journal of Teacher Education. Volume 37 Issue 7. Article 3.2012.

ReddyLokanadha ,Reddy Mohan , 2010 Quality of work life of employees:emerging dimensions , asian journal of management research. issn 2229-3795.

Sinha Chandanshu , 2012, FactorsaffectingQuality of work life:EmpiricalevidencefromIndianorganizations.Australion Journal of Business and ManagemenetResearch ,Vol 1.No 11.

Viateur L , Johanne T , (1983). La Qualité De vie Au Travail Et. Horaire Variable. Relation Industriel Vol 38 No 03.pp568-596.

Tabouli, E., Habtoor, N., Nashief, M. S. (2016). Employee Performance Scale: Using (CFA) On Jumhouria Bank in Libya. International Journal of Science and Research (IJSR), 5(6), 735-739.

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة ابن خلدون تيارت

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020/12/27 المتعلق بالوقاية ومحاربة السرقة العلمية)

أنا الممضي أدناه،

السيدة)
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم:
المسجل(ة) بكلية:
و المكلف بإنجاز أعمال بحث مذكرة التخرج ماستر

عنوانها:
لديك جلال:
بيلد:
أصرح بشرفي أنني التزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية النزاهة الأكاديمية
المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

قسم:
عنوانها:
لديك جلال:
بيلد:
أصرح بشرفي أنني التزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية النزاهة الأكاديمية
المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

عنوانها:
لديك جلال:
بيلد:
أصرح بشرفي أنني التزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية النزاهة الأكاديمية
المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

عنوانها:
لديك جلال:
بيلد:
أصرح بشرفي أنني التزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية النزاهة الأكاديمية
المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

عنوانها:
لديك جلال:
بيلد:
أصرح بشرفي أنني التزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية النزاهة الأكاديمية
المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

عنوانها:
لديك جلال:
بيلد:
أصرح بشرفي أنني التزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية النزاهة الأكاديمية
المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

أصرح بشرفي أنني التزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية النزاهة الأكاديمية
المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ

إمضاء المعنى





بد شهود للمصادقة على الإمضاء
السيدة)
أصدرت في تاريخ:
من طرف:
تيارت في:
رئيس المجلس الشعبي البلدي

الملحق رقم 02: التصريح بإجراء دراسة ميدانية



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون - تيارت -



كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علم النفس والفلسفة والارطوفونيا
رقم القيد:/ق ع ن.أ.ف/2025

إلى السيد المحترم: مدير المركز النفسي للمعاقين ذهنيا
- الدحموني -

الموضوع: طلب ترخيص لإجراء دراسة ميدانية

تحية طيبة وبعد:

في إطار تتمين وترقية البحث العلمي لطلبة قسم علم النفس والفلسفة والأرطوفونيا، يشرفني أن ألتمس من سيادتكم الترخيص لطلبة السنة الثانية ماستر علم النفس العمل والتنظيم الآتية أسماؤهم:

■ سليمان رانيا اية الرحمان

لإجراء دراسة ميدانية تحت عنوان:

.....
.....

وفي الأخير تقبلو منا أسمى عبارات الاحترام والتقدير.

تيارت في: 02.02.2025



قسم علم النفس
والأرطوفونيا
والفلسفة
مستترقيم قعد علم النفس والأرطوفونيا والفلسفة
حسية العلوم الإنسانية والاجتماعية





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون - تيارت -



كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علم النفس والفلسفة والارطوفونيا
رقم القيد:/ق ع ن .أ.ف/2025

إلى السيد المحترم: مدير المركز النفسي للمعاقين ذهنيا
- تيارت -

الموضوع: طلب ترخيص لإجراء دراسة ميدانية

تحية طيبة وبعد:

في إطار تتمين وترقية البحث العلمي لطلبة قسم علم النفس والفلسفة والأرطوفونيا، يشرفني أن ألتبس من سيادتكم الترخيص لطلبة السنة الثانية ماستر علم النفس العمل والتنظيم الآتية أسماؤهم:

▪ سليمان رانيا اية الرحمان

لإجراء دراسة ميدانية تحت عنوان:

.....
.....

وفي الأخير تقبلو منا أسى عبارات الاحترام والتقدير .

تيارت في: 1.2.2025

قسم علم النفس
والأرطوفونيا
والفلسفة
جامعة ابن خلدون تيارت
مدير المركز النفسي للمعاقين ذهنيا
محمد محمود

رئيس مصلحة الكفاءات
الاعتمادية
جامعة ابن خلدون تيارت

الملحق رقم 03: الاستبيان في صورته الأولى



جامعة ابن خلدون _ تيارت _
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس و الفلسفة و الأطفونيا



الاستبيان

أخي الكريم /أختي الكريمة

يسعدني اختياركم ضمن عينة الدراسة التي تحمل عنوان جودة الحياة المهنية و علاقتها بالأداء الوظيفي لدى موظفي المركز النفسي البيداغوجي للمعاقين ذهنيا ببلدية الدحموني وتيارت و ذلك لاستكمال متطلبات نيل درجة ماستر تخصص علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية. نضع بين أيديكم الاستبانة الخاصة بهذه الدراسة راجين منكم التكرم بالإجابة، علما أن المعلومات الواردة هي لغاية الدراسة والبحث وستعامل بسرية تامة. تقبلوا مني فائق الاحترام والتقدير

البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر أنثى

السن:

الأقدمية:

المتغير الأول: جودة الحياة المهنية

الأبعاد	الفقرات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
أولاً: بيئة العمل المادية:	1.أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث الرطوبة					
	2.أعمل في بيئة عمل خالية من التلوث					
	3.أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث التهوية					
	4.أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث الإضاءة					
	5.أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث التكيف الحراري					
	6.وسائل العمل في هذه المؤسسة متوفرة					
	7.وسائل العمل في هذه المؤسسة صحية و آمنة					
2.بيئة العمل المعنوية :	1.أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه					
	2.أتمتع بحرية العمل في وظيفتي					
	3.توجد صداقات حميمة بيني وبين زملائي في العمل					
	4.أشعر بالراحة النفسية في هذه المؤسسة					
	5.أشعر بالرضا عن الإنجاز الذي أحققه في عملي					
	6.أشعر بجودة التعامل مع زملائي في العمل					
ثانياً: خصائص الوظيفة:	1.تتميز مهام عملي وأبعاد وظيفتي بالأهمية					
	2.أشعر بالمسؤولية عن كل ما أقوم به					
	3.أمتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي					
	4.لدى حرية التصرف في تقرير كل شيء في وظيفتي					
	5.حجم العمل في وظيفتي مناسب					
	6.تتميز مهام عملي بالتحدي و المتعة					
ثالثاً: الأجور والمكافآت	1.أنا سعيد تماماً بما أحصل عليه من دخل من عملي					
	2.يعتمد أجري على مقدار إنجازي في العمل					
	3.أفهم بشكل تام نظام الأجور و المكافآت في					

					مؤسستي	
					4.أجري عادل بالنظر إلى ما يحصل عليه زملائي	
					5.أجري عادل بالنظر إلى مهاراتي و مجهودي	
					6.أدائي الفردي يحدد مقدار أجري ومكافأتي	
					1.أشعر بأنني جزء هام من جماعة عملي	رابعاً: جماعة العمل
					2.يعبر أفراد فريق عملي عن رأيهم بحرية	
					3.لدى كل فرد في فريق عملي فهم كامل عن أهداف العمل	
					4.يتبادل أعضاء فريق العمل مشاعرهم بحرية	
					5.يشارك أعضاء الفريق في القرارات التي تهمهم	
					6.لدى أعضاء فريق عملي خبرات مختلفة ومتكاملة	
					1.يشجعني رئيسي على المشاركة في اتخاذ القرارات	خامساً: أسلوب الرئيس في الإشراف
					2.بممتلك رئيسي قدرة كبيرة على التخطيط المسبق للعمل	
					3.يعطي رئيسي معلومات كاملة لمرؤوسيه	
					4.يعاملنا رئيسنا بعدالة و إنصاف	
					5.يوضح لنا رئيسنا أهداف العمل بشكل محفز	
					6.يتمتع رئيسنا بقدرة عالية على تحميس مرؤوسيه لبذل أقصى جهد ممكن	
					1.لدي قدرة التأثير على القرارات التي تمس عملي	سادساً: المشاركة في القرارات
					2.أستطيع أن أشارك برأيي في حل مشكلات عملي	
					3.أحصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي	
					4.أحصل على معلومات مناسبة عن إنجازي لعملي	
					5.أستمتع بالتعاون والمشاركة مع زملاء العمل	
					6.لدي قدر مناسب من الحرية في أداء عملي	

المتغير الثاني: الأداء الوظيفي

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض بشدة	أعارض بشدة
1	أمتلك الجدية اللازمة للقيام بالمهام الموكلة لي					
2	لدي القدرة على تحمل مسؤولية المهام الموكلة لي					
3	أملك المهارات المهنية الفنية اللازمة لأداء الوظيفة بشكل فعال					
4	أقوم بعمل عملي وفقاً لسياسات وإجراءات محددة.					
5	أشعر بالرضا عن العمل الذي أقوم به في المنظمة					
6	التخطيط للعمل قبل البدء في تنفيذه يساهم في تحديد الأهداف التي يجب تحقيقها					
7	لدي القدرة على التخطيط لعملي وإنجازه وفقاً للجدول الزمني المبرمج					
8	التخطيط للعمل قبل البدء في تنفيذه يعطيني شعوراً بالراحة					
9	التخطيط للعمل قبل البدء في تنفيذه يزيد من قدرتي على التركيز على إنجاز العمل تلقائياً.					
10	أنا حريص على إجراء تغييرات في أساليب العمل كل فترة.					
11	أظل بعيداً عن تكرار ما يفعله الآخرون في حل المشكلات المتعلقة بالعمل.					
12	أشعر بالملل من تكرار نفس الإجراءات في أداء العمل.					
13	لدي القدرة على طرح الأفكار بسرعة لمواجهة المشكلات المتعلقة بالعمل.					
14	لدي القدرة على التعبير عن أفكارى بطلاقة وحرية					
15	الشعور بالفخر بالعمل يمثل دافعاً لي لبذل جهود إضافية					
16	لدي الرغبة والاستعداد للعمل خارج أوقات الدوام الرسمي لإتمام المهام في وقتها					
17	تحرص المنظمة على تقديم مزايا إضافية للموظفين لتحفيزهم على بذل المزيد من الجهود.					
18	تمنح الإدارة الموظفين الذين يؤدون عملهم بشكل جيد زيادة في الأجور أو الرواتب.					

الملحق رقم 04: الاستبيان في صورته النهائية:



جامعة ابن خلدون _ تيارت _
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس والفلسفة والأرطوفونيا



الاستبيان

أخي الكريم /أختي الكريمة

يسعدني اختياركم ضمن عينة الدراسة التي تحمل عنوان جودة الحياة المهنية و علاقتها بالأداء
الوظيفي لدى موظفي المركز النفسي البيداغوجي للمعاقين ذهنيا ببلدية الدحموني وتيارت و ذلك
لاستكمال متطلبات نيل درجة ماستر تخصص علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية.
نضع بين أيديكم الاستبانة الخاصة بهذه الدراسة راجين منكم التكرم بالإجابة، علما أن المعلومات
الواردة هي لغاية الدراسة و البحث و ستعامل بسرية تامة.

تقبلوا مني فائق الاحترام و التقدير

البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر/أنثى

السن:

الأقدمية:

المتغير الأول: جودة الحياة المهنية

					الفقرات	الأبعاد
غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما		
					1.أعمل في بيئة عمل خالية من التلوث	1.بيئة العمل المادية:
					2.أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث الإضاءة	
					3.أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث التكيف الحراري	
					4.وسائل العمل في هذه المؤسسة متوفرة	
					5.وسائل العمل في هذه المؤسسة صحية و آمنة	
					1.أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه	2.بيئة العمل المعنوية:
					2.أتمتع بحرية العمل في وظيفتي	
					3.توجد صداقات حميمة بيني وبين زملائي في العمل	
					4.أشعر بالراحة النفسية في هذه المؤسسة	
					5.أشعر بالرضا عن الإنجاز الذي أحققه في عملي	
					6.أشعر بجودة التعامل مع زملائي في العمل	
					1.تتميز مهام عملي وأبعاد وظيفتي بالأهمية	ثانيا: خصائص الوظيفة:
					2.أشعر بالمسؤولية عن كل ما أقوم به	
					3.أمتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي	
					4.لدى حرية التصرف في تقرير كل شيء في وظيفتي	
					5.حجم العمل في وظيفتي مناسب	
					6.تتميز مهام عملي بالتحدي و المتعة	

					1.أنا سعيد تماما بما أحصل عليه من دخل من عملي	ثالثا: الأجور والمكافآت
					2.يعتمد أجري على مقدار إنجازي في العمل	
					3.أفهم بشكل تام نظام الأجور والمكافآت في مؤسستي	
					4.أجري عادل بالنظر إلى ما يحصل عليه زملائي	
					5.أجري عادل بالنظر إلى مهاراتي و مجهودي	
					6.أدائي الفردي يحدد مقدار أجري ومكافأتي	
					1.أشعر بأنني جزء هام من جماعة عملي	رابعا: جماعة العمل
					2.يعبر أفراد فريق عملي عن رأيهم بحرية	
					3.لدى كل فرد في فريق عملي فهم كامل عن أهداف العمل	
					4.يتبادل أعضاء فريق العمل مشاعرهم بحرية	
					5.يشارك أعضاء الفريق في القرارات التي تهمهم	
					6.لدى أعضاء فريق عملي خبرات مختلفة ومتكاملة	
					1.يشجعني رئيسي على المشاركة في اتخاذ القرارات	خامسا: أسلوب الرئيس في الإشراف
					2.يملك رئيسي قدرة كبيرة على التخطيط المسبق للعمل	
					3.يعطي رئيسي معلومات كاملة لمؤوسيه	
					4.يعاملنا رئيسنا بعدالة و إنصاف	
					5.يوضح لنا رئيسنا أهداف العمل بشكل محفز	
					6.يتمتع رئيسنا بقدرة عالية على تحميس مؤوسيه لبذل أقصى جهد ممكن	
					1.لدي قدرة التأثير على القرارات التي تمس عملي	سادسا: المشاركة في القرارات
					2.أستطيع أن أشارك برأيي في حل مشكلات	

					عملي
					3.أحصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي
					4. أحصل على معلومات مناسبة عن إنجازي لعملي
					5.أستمتع بالتعاون والمشاركة مع زملاء العمل
					6.لدي قدر مناسب من الحرية في أداء عملي

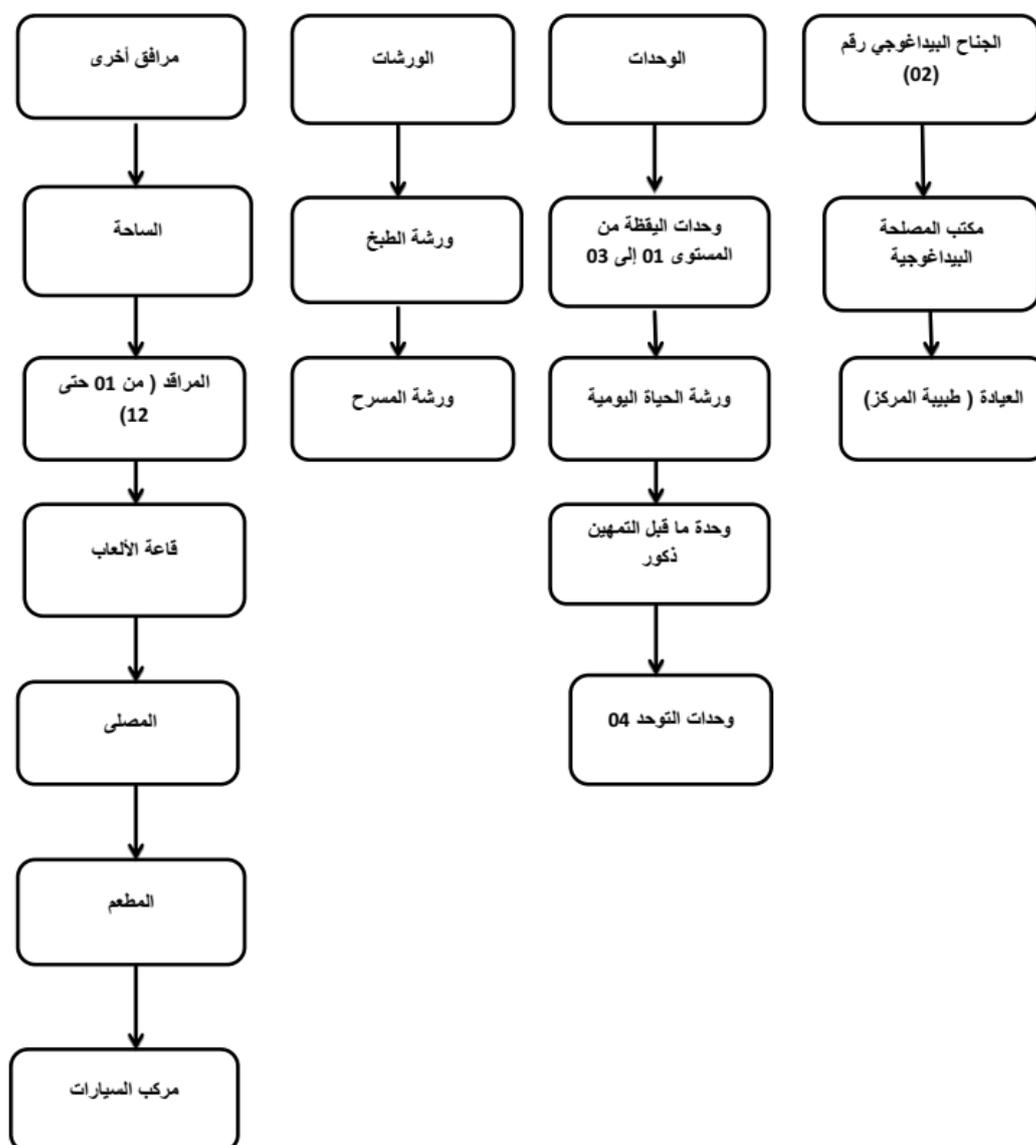
المتغير الثاني: الأداء الوظيفي

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض بشدة	أعارض
1	أمتلك الجدية اللازمة للقيام بالمهام الموكلة لي					
2	لدي القدرة على تحمل مسؤولية المهام الموكلة لي					
3	أملك المهارات المهنية الفنية اللازمة لأداء الوظيفة بشكل فعال					
4	أقوم بعمل عملي وفقاً لسياسات وإجراءات محددة.					
5	أشعر بالرضا عن العمل الذي أقوم به في المنظمة					
6	التخطيط للعمل قبل البدء في تنفيذه يساهم في تحديد الأهداف التي يجب تحقيقها					
7	لدي القدرة على التخطيط لعملي وإنجازه وفقاً للجدول الزمني المبرمج					
8	التخطيط للعمل قبل البدء في تنفيذه يعطيني شعوراً بالراحة					
9	التخطيط للعمل قبل البدء في تنفيذه يزيد من قدرتي على التركيز على إنجاز العمل تلقائياً.					
10	أنا حريص على إجراء تغييرات في أساليب العمل كل فترة.					
11	أظل بعيداً عن تكرار ما يفعله الآخرون في حل المشكلات المتعلقة بالعمل.					
12	لدي القدرة على طرح الأفكار بسرعة لمواجهة المشكلات المتعلقة بالعمل.					
13	لدي القدرة على التعبير عن أفكارى بطلاقة وحرية					
14	الشعور بالفخر بالعمل يمثل دافعاً لي لبذل جهود إضافية					
15	لدي الرغبة والاستعداد للعمل خارج أوقات الدوام الرسمي لإتمام المهام في وقتها					
16	تحرص المنظمة على تقديم مزايا إضافية للموظفين لتحفيزهم على بذل المزيد من الجهود.					
17	تمنح الإدارة الموظفين الذين يؤدون عملهم بشكل جيد زيادة في الأجور أو الرواتب.					

الملحق رقم 05: الهيكل التنظيمي للمركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا بالدمحوني:

الهيكل التنظيمي للمركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا بالدمحوني_ تيارت.

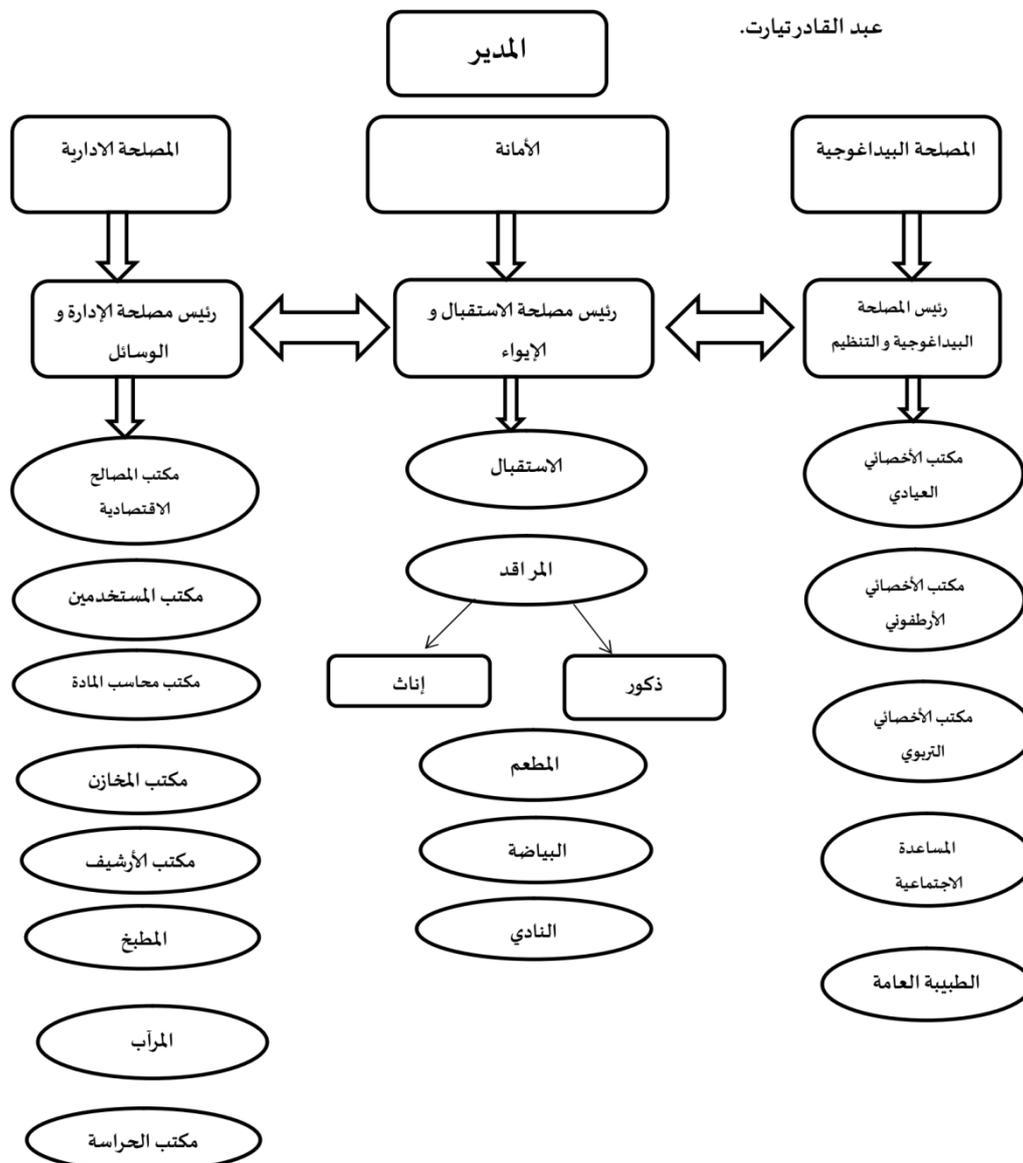


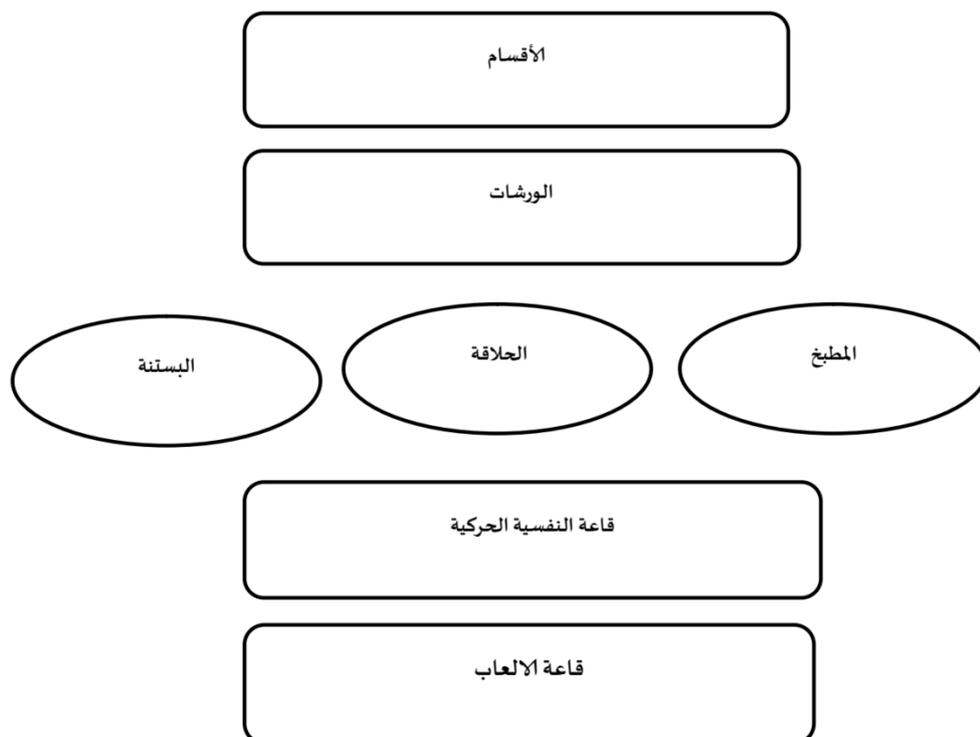


الوسائل البشرية الطاقم البيداغوجي:



الملحق رقم 06: الهيكل التنظيمي للمركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا تيارت





الملحق رقم 07: مخرجات SPSS

Statistiques

		الجنس	السن	الأقدمية	المؤسسة
N	Valide	30	30	30	30
	Manquant	0	0	0	0

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	12	40.0	40.0	40.0
	أنثى	18	60.0	60.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

الأقدمية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	5 أقل من	10	33.3	33.3	33.3
	10 إلى 5 من	9	30.0	30.0	63.3
	15 إلى 10 من	9	30.0	30.0	93.3
	15 أكثر من	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

المؤسسة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	الدموني	15	50.0	50.0	50.0
	تيارت	15	50.0	50.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Corrélations

Statistiques

		الجنس	السن	الأقدمية	المؤسسة
N	Valide	108	108	108	108
	Manquant	0	0	0	0

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	38	35.2	35.2	35.2
	أنثى	70	64.8	64.8	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	30 إلى 20 من	6	5.6	5.6	5.6
	40 إلى 30 من	66	61.1	61.1	66.7
	50 إلى 40 من	27	25.0	25.0	91.7
	50 أكثر من	9	8.3	8.3	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

الأقدمية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	5 أقل من	34	31.5	31.5	31.5
	10 إلى 5 من	31	28.7	28.7	60.2
	15 إلى 10 من	30	27.8	27.8	88.0
	15 أكثر من	13	12.0	12.0	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

		المؤسسة			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	الدعموني	50	46.3	46.3	46.3
	تيارت	58	53.7	53.7	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type	Kurtosis	
	Statistiques	Statistiques	Statistiques	Statistiques	Erreur standard
العمل_بيئة	108	43.60	6.845	3.813	.461
الوظيفة_خصائص	108	24.64	3.618	5.902	.461
الأجور	108	20.89	5.054	-.317	.461
العمل_جماعة	108	23.33	3.884	1.985	.461
أسلوب	108	24.26	4.490	2.453	.461
المشاركة	108	24.31	3.776	1.573	.461
الأداء	108	72.06	7.903	1.782	.461
الحياة_جودة	108	161.04	21.960	4.973	.461
N valide (liste)	108				

Statistiques de groupe

	المؤسسة	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الحياة_جودة	الدعموني	50	159.84	17.442	2.467
	تيارت	58	162.07	25.327	3.326