

*Dirassat & Abhath*

The Arabic Journal of Human  
and Social Sciences



مجلة دراسات وأبحاث

المجلة العربية في العلوم الإنسانية  
والاجتماعية

EISSN: 2253-0363

ISSN : 1112-9751

دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو جودة الحياة العمل

دراسة تطبيقية بشركة توزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة

**Analytical study of employees' attitudes towards quality of work life  
An applied study at the Electricity and Gas Distribution Company of Biskra**

جابر زيد **Djaber ZEID** 1، عمار حشوف **2 Ammar HACHOUF**

1 أستاذ محاضراً. جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مخبر الرقمنة والاستشراف الاقتصادي في الجزائر،

Conference teacher, Abdelhafid Boussouf University of Mila, Institute of Economics, Commerce and Management Sciences, Laboratory of Digitization and Economic Prospective in Algeria (University of Algiers 3)  
d.zeid@centre-univ-mila.dz

2 دكتور، جامعة عبد الحميد مهري فسنطينة 2، كلية علم النفس وعلوم التربية، قسم علم النفس، مخبر علم النفس العمل وإدارة المنظمات،

Doctor, Abdelhamid Mehri University of Constantine (2), Faculty of Psychology and Education Sciences, Department of Psychology, Laboratories of Work Psychology and Organization Management,  
ammam.hachouf@univ-constantine2.dz

الإيميل: d.zeid@centre-univ-mila.dz

المؤلف المرسل: جابر زيد **Djaber ZEID**

تاريخ القبول: 2022-10-02

تاريخ الاستلام: 2022-08-03

## الملخص باللغة العربية:

جاءت هذه الدراسة للتعرف على مستوى جودة حياة العمل ومستوى أبعادها من وجهة نظر العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة. وللإجابة عن أسئلة الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. أما عينة الدراسة بلغت 122 فرداً، وقام الباحث بتصميم استمارة، وتتكون من (05) بيانات شخصية و(50) فقرة جودة حياة العمل، توصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة حياة العمل متوسطة من وجهة نظر العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز بسكرة. وأن مستوى أبعاد جودة حياة العمل (ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة) عالية من وجهة نظر العاملين وباقي متوسطة. الكلمات المفتاحية: جودة، حياة العمل، اتجاهات العاملين.

**Abstract:**

This study came to identify the level of quality of work life (QWL) and its dimensions from the point of view of the employees SONLEGAZ of Biskra. To answer the study questions, the researcher used the descriptive analytical method, The study concluded that the level of (QWL) is medium from the point of view of employees of SONLEGAZ Biskra. And the level of the dimensions of (QWL) (moral working conditions, job characteristics) is high from the point of view of workers, and the rest is medium.

**Keywords: quality; work life; employee trends.**

والتقنية الحديثة فقط وإنما تستهدف إجراء تغييرات في

العمل من حيث محتواه وأبعاده.

وحظي موضوع جودة حياة العمل وتحسينها باهتمام المختصين بالعلاقات الإنسانية والهندسة البشرية لمدة تزيد على 50 عاماً. ينطلق الاهتمام من مسلمة مفادها حاجة الأفراد العاملين في المنظمة إلى أجواء عمل جيدة من أجل أداء العمل بصورة مناسبة، تأسيساً على ذلك يذهب البعض إلى ربط جودة حياة العمل بظروف العمل الاجتماعية والطبيعية والنفسية وممارسات إدارة المنظمة. والتي تتحقق من خلال خلق جو عمل ملائم واستخدام إجراءات ونظم عمل تشعر الفرد العامل بأهميته في المنظمة وتحفزه باتجاه الأداء الأفضل.

وحرصاً منا على إبراز أهمية هذا الموضوع وأبعاده تأتي هذه الدراسة، والتي نهدف من خلالها على الكشف عن اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل، من خلال الدراسة ميدانية بشركة التوزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة.

**الإشكالية:****مقدمة:**

من الظواهر الصحية في حياة المنظمات، حيث يسعى إلى تطوير جوانبها المختلفة بما في ذلك الجانب التنظيمي والجانب الإنساني، ومصالحة أي تنظيم تقتضي زيادة الاهتمام بتطوير الأفراد والتنظيم بأبعاده المختلفة وتهيئة الجو المناسب، ويتم ذلك عن طريق تحسين جودة بيئة العمل واتجاهات العاملين، ورضائهم عن وظائفهم من خلال توفير حياة العمل أفضل للعاملين في المنظمات.

إن جودة حياة العمل بأبعادها النفسية والاجتماعية والطبيعية تشكل مسؤولية اجتماعية وأخلاقية ومعنوية تتحملها المنظمات، ومستوى كفاءة المنظمة في تحمل هذه المسؤولية يمكن أن ينعكس بنتائج ملموسة على جهود المنظمة من حيث التطوير والتكيف مع المتطلبات البيئية. فنجاح المنظمة بتهيئة الجودة المناسبة من حياة العمل يمكن أن يساعدها في إطلاق طاقات أفرادها العاملين تحقيقاً لهدف زيادة الإنتاجية كما ونوعاً. ذلك أن التوجهات الحالية للمنظمات لم تعد تعتمد على الاستثمار في رأس المال الجيد

وانطلاقاً مما سبق يمكن صياغة التساؤلات الرئيسي للدراسة:

- ✓ ما مستوى جودة حياة العمل من وجهة نظر العاملين بشركة التوزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة؟
- ✓ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ) في اتجاهات العاملين حول جودة حياة العمل تعزي المتغيرات الشخصية والديموغرافية (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، مجال العمل) بشركة توزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة؟

فرضيات الدراسة:

- ✓ مستوى جودة حياة العمل متوسطة من وجهة نظر العاملين بشركة التوزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة.
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ) في اتجاهات العاملين حول جودة حياة العمل تعزي المتغيرات الشخصية والديموغرافية (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، مجال العمل) بشركة توزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة.

أهداف الدراسة: إن الأهداف التي نسعى إلى تحقيقها من خلال موضوع هذه الدراسة، جاءت كالتالي:

- التعرف على مستوى جودة حياة العمل ومستوى أبعادها من وجهة نظر العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة.

- تسليط الضوء على الدراسات ذات الصلة بموضوع البحث وتوضيح المفاهيم المتعلقة بجودة حياة العمل.

- تحديد اثر كل من المتغيرات الشخصية والديموغرافية (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، مجال العمل) في اتجاهات العاملين حول جودة حياة العمل بشركة توزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة.

- تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات الهادفة التي تساهم في تحسين والارتقاء بمستوى جودة حياة العمل بشركة توزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة.

**المحور الأول: تحديد المصطلحات:**

ولأغراض هذه الدراسة تم تحديد المصطلحات التي وردت فيها وهي:

**أولاً: تحديد المصطلحات الدراسة (المفاهيم الإجرائية):**

يهتم موضوع جودة حياة العمل (Quality of work life (QWL) بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات بقصد توفير حياة العمل أفضل للعاملين بما يساهم في رفع أداء المنظمة ويحقق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم.

فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من العاملين ساهم ذلك في جعل الأفراد مستغرقين بشكل كامل في وظائفهم بما يؤدي في النهاية للحصول على أداء أفضل (المغربي، 2004)<sup>1</sup>، لا بد من أن يتمتع العامل بحياة مهنية ممتعة وجيدة إلى حد كبير وهكذا فإننا نصف حياته العملية بأنها من نوعية عالية وتتأثر جودة حياة العمل بعدد من المتغيرات وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها استخدام ما يتمتع به من معارف، ومهارات، وقدرات، وتمكينه من التحكم في وظيفته، وتطوير مشاعر الاستقلالية لديه. والمناخ الاجتماعي لبيئة العمل الذي يتمثل في علاقات اجتماعية جيدة بين الزملاء والرؤساء، وباختصار تعكس جودة حياة العمل جميع جوانب الحياة أثناء العمل (شيخي، 2014)<sup>2</sup>.

فنجاح أي برنامج تطوير في المنظمة يقتضي زيادة الاهتمام بتطوير الأفراد والتنظيم بأبعاده المختلفة وتهيئة الجو المناسب وخلق المناخ التنظيمي الملائم وتحسين جودة بيئة العمل الذي يؤدي إلى زيادة في الرضا العاملين وأدائهم والانتماء الوظيفي والإنتاجية ولذلك فإن تلبية احتياجات الأفراد والتنظيم من العناصر المهمة التي يسعى التطوير التنظيمي إلى تحقيقها<sup>3</sup> (حشوف والعايب، 2017: 278).

من خلال مواجهة التحديات والتطورات الحديثة وفتح المجال للابتكار والإبداع من خلال فتح قنوات التطوير والتجديد لمواكبة التغيرات المحيطة والتحول المتسرع، لا يتم إلا من خلال تحسين مستوى جودة حياة العمل بالدرجة الأولى، فشعور الفرد بالاستقرار والأمان الوظيفي والاحترام في بيئة عمله وكذا الانتماء للمنظمة يشجعه ويدفعه إلى تقديم الأفكار المبدعة والخلاقة.

وعلى ضوء ذلك كان حرصاً لباحثين لدراسة جودة حياة العمل الذي يسعى لفتح الآفاق وتهيئة الأرض الخصبة والمناخ الملائم للابتكار والإبداع من خلال توفير حياة العمل أفضل للعاملين للقيام بواجباتهم ومهامهم والأعمال المناطة بهم.

بينهم 54 نساء بنسبة 7.69 % ونسبة إيطارات 23.93 % من اليد العاملة النشطة.

### ثالثا: عينة الدراسة:

استخدمنا في هذه الدراسة عينة مكونة من 122 فردا، أي ما يمثل نسبة 17.37% من مجتمع الاصيلي بطريقة عشوائية من عمال شركة الوطنية للتوزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة، حيث شملت العينة التركية البشرية للشركة على الاختلاف خصائصها الشخصية والوظيفية.

ولقد جاعت عينة الدراسة موزعة حساب متغير (الجنس، السن، المؤهل العلمي، السنوات الخدمة بالشركة، مجال العمل) والموضحة في جداول التالية:

#### 1-الجنس:

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) ان عينة الدراسة شملت ما نسبته % 16.40 من نساء العاملات في الشركة وهذا العدد يفوق تمثيل العاملات في مجتمع الدراسة بنسبة 7.69%، وهذا نتيجة اعتمدنا في اختيارنا لعينة البحث نوع العينة العشوائية، اما بالنسبة رجال شملت عينة الدراسة ما نسبته 83.60%.

#### 2-السن:

نلاحظ من خلال الجدول رقم (02) ان معظم عمال شركة التوزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة الذين شملتهم عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين 30 الى 39 سنة بنسبة 46.70%، تليها فئة العمال الذين تتراوح اعمارهم بين 40 و 49 سنة بنسبة 36.10% ثم فئة العمال الذين تقل اعمارهم 30 سنة بنسبة 13.10 %، وأخيرا فئة العمال الذين تساوي أو تزيد اعمارهم عن 50 سنة بنسبة 04.10% من مجموع العينة الدراسة.

#### 3-المؤهل العلمي:

يتضح لنا من الجدول رقم (03) ان غالبية عمال شركة لهم مستوى تعليم جامعي، اي ما يقابله نسبة 65.60% من عينة الدراسة، هذا راجع لطبيعة العمل في الشركة التي تتطلب مؤهلات علمية بمستوى جامعي، وأيضا مستوى تعليم عالي المتمثل في دراسات عليا بنسبة 09%، ويلهم العمال بمؤهل علي (دبلوم مهني) ما نسبته 20.50 %، وأخيرا العمال الذين لا يملكون شهادات بمستوى ثانوي فما دون ما نسبته 04.90% من عينة الدراسة.

#### 4-سنوات الخدمة:

ولأغراض هذه الدراسة تم تحديد المصطلحات التي وردت فيها وهي:

#### 1-جودة حياة العمل:

مفهوم جودة حياة العمل يهدف إلى توفير الشركة لعوامل وأبعاد جودة حياة العمل أفضل للعاملين بها، ويتطلب ذلك تنمية الموارد البشرية وتوفير بيئة آمنة وصحية وظروف عمل معنوية جيدة وتماسك جماعة العمل وأسلوب الرئيس في الإشراف متميز ومرن ويشجع على المشاركة في القرارات ويتمتع العاملون بفرص للترقية والتقدم الوظيفي وباجر ومكافآت مناسبة تشبع حاجاتهم، مما يؤدي إلى تحقيق الرضا الوظيفي وزيادة أداء أفضل للعاملين، والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف المنظمة.

#### 2-التعريف للشركة توزيع الكهرباء والغازوكالة بسكرة:

مديرية التوزيع وكالة بسكرة تابعة لمديرية التوزيع للوسط إحدى فروع المجمع تقوم بتوزيع الطاقة الكهربائية والغازية للزبائن، تنتهج السياسة التجارية لمجمع شركة توزيع الكهرباء والغاز خدمة المصلحة العمومية (النوعية والاستمرارية في تقديم الخدمات)، وتنقسم مديرية التوزيع وكالة بسكرة إلى عدة أقسام وكل قسم إلى عدة مصالح من أجل التوازن ومن أجل تطبيق المهام وتحكم في كامل تراب الولاية.

#### ثانيا: التعريف الإجرائي للعاملين:

يقصد به في هذه الدراسة هو كل شخص يزاول مهنة في الشركة توزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة ويشغل إحدى الوظائف في مصالح (الإدارية، التجارية، التقنية الكهرباء والغاز) وتتوفر فيهم الشروط المطلوبة، التي تؤهلهم لأداء مختلف وظائفهم على أحسن وجه وأرقى أداء.

#### المحور الثاني: الإجراءات الدراسة الميدانية

##### أولا: المنهج الدراسة:

موضوع بحثنا فرض علينا استعمال المنهج الوصفي والذي نرى أنه أكثر ملائمة لدراستنا.

##### ثانيا: مجتمع الدراسة:

يتشكل مجتمع هذه الدراسة من عمال الشركة التوزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة والبالغ عددهم 702 فردا، موزعين في ثلاثة فئات حسب الرتب، حيث بلغ عدد أطارات 168 وعدد أعوان التحكم 314 وعدد أعوان التنفيذ 220، من

لمفردات عينة الدراسة ممثلة في (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة في الشركة، مجال العمل) حيث تكون الإجابة بتحديد واحد من الخيارات المعروضة لكل متغير من هذه المتغيرات.

القسم الثاني: يتعلق بالمتغير جودة حياة العمل بأبعاده المختلفة ويتكون من (50) فقرة موزعة الى (08) ثمانية أبعاد كما هي مبينة في جدول رقم (06):

وتم استخدام مقياس ليكارت الخماسي المتدرج للإجابة على جميع عبارات الاستمارة حسب جدول رقم (07) تأخذ هذه الخيارات درجات من 5 إلى 1 على الترتيب، كلما اقتربت الإجابة من 5 دل على الموافقة العالية على العبارة المعنية، وكل درجة استجابة في هذه الحالة هو 20%.

ويتم تفسير قيمة المتوسط الحسابي بعد حسابه بناءً على عدد الخيارات والفئات في المقياس، وفيما يلي وصفاً لخطوات التفسير في حالة استخدام مقياس ليكارت الخماسي:

يتم حساب المدى، حيث يساوي:  $5-1=4$ ، ويتم حساب طول الفئة من خلال تقسيم المدى على عدد الفئات (الخيارات)، إذن طول الفئة =  $4/3 = 1.33$ .

ووفقاً للمقياس المتدرج الخماسي تم استخدام المعيار التالي للحكم على درجة الاستجابة:

- قيمة المتوسط الحسابي من (1) إلى (2.33) درجة تكون الاستجابة (منخفضة).

- قيمة المتوسط الحسابي من (2.34) إلى (3.67) درجة تكون الاستجابة (متوسطة).

- قيمة المتوسط الحسابي من (3.68) إلى (5) درجة تكون الاستجابة (عالية).

المحور الثالث: الخصائص السيكومترية لمقياس جودة حياة العمل:

أولاً: قياس الصدق:

1-صدق المحكمين:

يشير هذا النوع من الصدق إلى كيف يبدو الاختبار مناسباً للغرض الذي وضع لأجله وهذا الأسلوب هو أكثر استعمالاً في مثل هذه الدراسات، تم عرض الاستمارة في صورتها الأولى على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال علم النفس، من عدة جامعات هي:

من خلال الجدول رقم (04) يتبين لنا ان ما نسبته 40.20% من العمال الشركة من عينة الدراسة لم تتجاوز خبرتهم 05 سنوات، وأن ما نسبته 24.60% منهم يمتلكون سنوات خدمة في شركة من 05 إلى 09 سنوات، يلهم بعدها العمال الذين خبرتهم تتجاوز 15 سنة عمل في الشركة بنسبة 18%، أخيراً فئة العمال الذين تمتد سنوات خبرتهم من 10 الى 14 سنة ما نسبته 17.20% من عينة الدراسة.

5-مجال العمل:

لاحظ من خلال الجدول رقم (05) ان ما نسبته 42.60% من عينة الدراسة يمارسون عملهم بالشركة في مجال الإداري، تتقارب معها نسبة العمال الذين يمارسون عملهم في مجال التقني بنسبة 36.10%، اما الباقية منهم يمارسون عملهم في مجال التجاري اي ما نسبته 21.30% من عينة الدراسة.

رابعاً: ادوات الدراسة:

1-الاستمارة:

تم إعداد الاستمارة حول " جودة حياة العمل دراسة تطبيقية بشركة توزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة"، من خلال اطلاع الباحثين على مجموعة كبيرة من البحوث النظرية والمواضيع التي تخص جودة حياة العمل التي تناولتها الدراسات السابقة، ولقد اعتمد الباحثين في قياسه لجودة حياة العمل على مقياس ميتشجان لجودة الحياة العمل Michigan Qwl Questionnaire الذي نتج عن جهود العديد من الباحثين لعدة سنوات، هذا بجانب نموذج الاستقصاء الذي أعدته المؤسسة الدولية للسلامة والصحة المهنية National Institute for Occupational safety and Health Quality of work life (NIOSH)، تحت عنوان Questionnaire عام 2002 والذي تم تعديله عام 2010، لقياس وتقييم جودة حياة العمل، حيث اختارت المؤسسة 79 سؤالاً تتناول تصنيفاً واسعاً يتعلق بأبعاد جودة الحياة الوظيفية مثل ساعات العمل، وعبء العمل، وحرية تصرف العامل والأمان في العمل والرضا وجودة العلاقة مع الرئيس والزملاء<sup>4</sup>. (NIOSH, 2010)

وتتكون الاستمارة من (05) بيانات شخصية و(50) فقرة وزعت على أبعاد جودة حياة العمل ولقد تم تقسيم الاستمارة إلى قسمين هي كالآتي:

القسم الأول: يتعلق بالمتغيرات المستقلة للدراسة والتي تتضمن المتغيرات الأولية المتعلقة بالعوامل الديموغرافية

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (10)، أن معامل الثبات لمقياس الدراسة عال حيث بلغ (0.962) وهذا يدل على أن الاستبانة، بمجالاتها المختلفة، تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وهذه القيم جميعها مقبولة جدا لأغراض البحث العلمي.

## 2- التجزئة النصفية: Split-Half Coefficient

واعتمد الباحثين على أسلوب التجزئة النصفية حيث جاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (11).

من خلال النتائج التي تمخضت عن التحليل الإحصائي ب spas، ثبات مناسب جدا يصلح لأن يعتمد في الدراسة.

المحور الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية:

أولاً: الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها بعد التأكد من صلاحية الاستبيانات للتحليل الإحصائي، لقد اعتمد الباحثين على العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS) (النسخة 22.0) والمتمثلة في:

- التوزيع التكراري
- المتوسط الحسابي " Mean "
- الانحراف المعياري " Standard Deviation "
- النسبة المئوية:
- معامل الارتباط بيرسون " Pearson's correlation "
- معامل ثبات ألفا كرونباخ " (α) Cronbach Alpha "
- لتحديد معامل الثبات لأداة الدراسة.
- معادلة سبيرمان براون Spearman-Brown
- اختبار (ت) " Independent Samples T-test "
- اختبار (ف) تحليل التباين الأحادي " One Way ANOVA "

ثانياً: عرض وتفسير نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

1- عرض وتفسير الفرضية الأولى: مستوى جودة حياة العمل متوسطة من وجهة نظر العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة.

لاختبار صحة الفرضية الجزئية الأولى تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختباراً لجميع أبعاد "جودة حياة العمل" وترتيبها تنازلياً، وذلك كما يوضحه الجدول رقم (12).

- جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 02.

- جامعة محمد خيضر وكالة بسكرة.

- جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة.

- جامعة باجي مختار عنابة.

- جامعة زيان عاشور الجلفة.

- جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي.

حيث بلغ عدد الأساتذة المحكمين (12) ولحساب نسبة الاتفاق بين المحكمين تم اعتماد معادلة كوبر كالتالي:

عدد مرات الاتفاق (1011)

عدد مرات عدم الاتفاق (45)

$$\text{نسبة الاتفاق} = \frac{\text{عدد مرات الاتفاق}}{\text{عدد مرات الاتفاق} + \text{عدد مرات عدم الاتفاق}} \times 100$$

وقد حازت عبارات الاستمارة على اتفاق يساوي 95.73% وهي نسبة اتفاق عالية جدا.

2- الصدق الذاتي:

والذي يتم الحصول على قيمته بحساب الجذر التربيعي لمعامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) والمبين في الجدول رقم (08).

نلاحظ من خلال الجدول رقم (08) أن معامل الصدق الكلي لمقياس جودة حياة العمل ب 0.980 يصلح لأن يعتمد للمقياس في الدراسة.

3- صدق الاتساق الداخلي:

وتقوم فكرة صدق الانسحاق الداخلي على حساب ارتباطات درجات الأبعاد مع الدرجة الكلية، بحساب معامل الارتباط وبين كل أبعاد المقياس والدرجة الكلية له وذلك لمعرفة مدى ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية للمقياس بهدف التحقق من مدى صدق المقياس وقد تم الاعتماد على معادلة الارتباط "بيرسون" (Pearson's correlation)، فكانت النتائج كالتالي في الجدول رقم (09) وجدنا أن هناك علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) بين الأبعاد جودة حياة العمل والمقياس ككل، مما يدل على صدق المقياس في ضوء ما وضع لأجله.

ثانياً: قياس ثبات:

1- معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha).

تم حساب معامل ثبات أداة الدراسة بطريقة الاتساق الداخلي، من خلال معادلة الثبات ألفا (Cronbach Alpha)،

الجامعات الفلسطينية، ولم تتفق أيضا مع دراسة<sup>13</sup> (Xhakollari, 2013) التي أظهرت واقع قياس جودة الحياة الوظيفية لمحتري وموظفي الصحة النفسية في ألبانيا، حيث بينت أن الموظفين غير راضين عن الفرص المستقبلية المتاحة. وجاء في المرتبة الثالثة بعد جماعة العمل بمتوسط حسابي (3,5178)، انحراف معياري (68595)، وزن النسبي (70.36%)، وبلغت قيمة اختبار (T) (8,337)، القيمة الاحتمالية sig (0,000)، يعتبر البعد دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ )، ويرى الباحثين أن درجة رضا العاملين عن جماعة العمل كأحد أبعاد جودة حياة العمل متوسط بشركة التوزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة، وهذا يعني هناك تراجع شعور الأفراد بأهميتهم داخل فريق العمل، وتكامل خبرات جماعة العمل، وفهم كل فرد لدوره وتعبيره عن رأيه ومشاعره، وهذا يتفق مع دراسة<sup>14</sup> (بن خالد، 2017) التي بينت مستوى جماعة العمل متوسطة لدى موظفي قطاع الصحي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية أدرار، ومع دراسة<sup>15</sup> (اشتيوي، 2015) التي أظهرت أن مستوى اتجاهات العاملين نحو جماعة العمل كانت متوسطة في بلدية غزة، ومع دراسة<sup>16</sup> (Beth A. Brooks, 2007) أظهرت أن أبعاد جودة حياة العمل الأكثر تأثيرا على أداء الممرضات العاملات في المراكز الطبية بقطاع الرعاية الصحية في ولاية ميدوبسترن الأمريكية حيث جاء بعد علاقات العمل بدرجة متوسطة، ولم يتفق مع دراسة<sup>17</sup> (المغربي، 2004) بالمراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة، ومع دراسة<sup>18</sup> (Normala, 2010) أظهرت النتائج مستويات مرتفعة من الرضا لدى العاملين عن ثلاثة أبعاد لجودة الحياة الوظيفية (الإشراف، العلاقات الاجتماعية)، ومع دراسة<sup>19</sup> (منصور، 2016) جاءت استجابات المديرين على مجال العلاقات الإنسانية بدرجة كبيرة في المدارس الثانوية بمحافظات غزة ومع دراسة<sup>20</sup> (ماضي، 2014) أظهرت نتائج أن مستوى العلاقات الاجتماعية مرتفعة للعاملين في الجامعات الفلسطينية.

وجاء في المرتبة الرابعة بعد تكوين العاملين بمتوسط حسابي (3,4727)، انحراف معياري (79581)، وزن النسبي (69.45%)، وبلغت قيمة اختبار (T) (6,560)، القيمة الاحتمالية sig (0,000)، يعتبر البعد دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ )، هذا يعني أن مستوى تكوين العاملين

من خلال جدول رقم (12) يتضح أن بعد ظروف العمل المعنوية، احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3,7008)، انحراف معياري (65798)، وزن النسبي (74.02%)، وبلغت قيمة اختبار (T) (11,764)، القيمة الاحتمالية sig (0,000)، يعتبر البعد دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ )، هذا يعني ذلك أن مستوى ظروف العمل المعنوية بشركة التوزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة بدرجة عالية، مما يدل أن مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه وبحرية العمل ويشعرون باحترام الآخرين، وهذا ما يتفق مع دراسة<sup>5</sup> (Dhaka et al, 2011) في البنوك التجارية المحلية والخاصة الأجنبية العاملة في بنغلاديش، ومع دراسة<sup>6</sup> (اشتيوي، 2015) التي أظهرت اتجاهات العاملين نحو أبعاد جودة حياة العمل في بلدية غزة حيث كانت مستوى ظروف العمل المعنوية مرتفعة، ولم تتفق مع دراسة<sup>7</sup> (بن خالد، 2017) التي بينت مستوى ظروف العمل المعنوية متوسطة لدى موظفي قطاع الصحي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية أدرار.

وجاء في المرتبة الثانية بعد خصائص الوظيفة بمتوسط حسابي (3,6831)، انحراف معياري (56991)، وزن النسبي (73.66%)، وبلغت قيمة اختبار (T) (13,238)، القيمة الاحتمالية sig (0,000)، يعتبر البعد دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ )، وهذا يعني أن مستوى خصائص الوظيفة بشركة التوزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة بدرجة عالية، مما يدل أن خصائص الوظيفة وحجم العمل مناسب بالشركة ويتميز العمل بالأهمية وفهم كل فرد لدوره، هذا ما يتفق مع دراسة<sup>8</sup> (اشتيوي، 2015) التي أظهرت أن مستوى اتجاهات العاملين نحو خصائص الوظيفة كانت مرتفعة في بلدية غزة، ومع دراسة<sup>9</sup> (Normala, 2010) أظهرت النتائج مستويات مرتفعة من الرضا لدى العاملين عن ثلاثة أبعاد لجودة الحياة الوظيفية (الإشراف، النمو والتطوير، العلاقات الاجتماعية)، مع دراسة<sup>10</sup> (Dhaka et al, 2011) التي أظهرت توفير جدول عمل مرنة في البنوك التجارية المحلية والخاصة الأجنبية العاملة في بنغلاداش، ومع دراسة<sup>11</sup> (صبيح، 2015) التي بينت وجود درجة عالية من الموافقة على بعد نظم الترقية والتقدم الوظيفي في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية-جوال، ولم تتفق مع دراسة<sup>12</sup> (ماضي، 2014) أظهرت نتائج أن مستوى فرص الترقى والتقدم الوظيفي متوسطة للعاملين في

مرتفعة من الرضا لدى العاملين عن أبعاد جودة الحياة الوظيفية منه بعد الإشراف.

وجاء في المرتبة السادسة بعد الصحة والسلامة في بيئة العمل بمتوسط حسابي (3,4145)، انحراف معياري (8,9628)، وزن النسبي (68.29%)، وبلغت قيمة اختبار (T) (5,108)، القيمة الاحتمالية sig (0,000)، يعتبر البعد دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ )، هذا يعني أن مستوى بعد الصحة والسلامة في بيئة العمل بشركة التوزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة بدرجة متوسطة، مما يدل ان الشركة لا توفر بشكل جيد بيئة عمل آمنة وصحية، وعدم فاعلية برامج تدريب وتوعية العاملين للوقاية من حوادث العمل، وعدم التزام التام بتشريعات وقوانين واللوائح محددة للصحة والسلامة المهنية على جميع المستويات، وعدم التزام بإجراءات السلامة المهنية أثناء العمل، وبرغم من اهتمام الشركة بأمن وسلامة العاملين من خلال توفر على مركز طب العمل وعناصر الأمن والحماية من الأخطار المهنية في مكان العمل، وهذا ما يتفق مع دراسة ومع دراسة<sup>29</sup> (Beth A. Brooks, 2007) أظهرت أن بعد السلامة المهنية من أبعاد جودة حياة العمل الأكثر تأثيراً على أداء الممرضات العاملات في المراكز الطبية بقطاع الرعاية الصحية في ولاية ميدويسترن الأمريكية، وتتفق أيضاً مع دراسة<sup>30</sup> (بن خالد، 2017) التي بينت مستوى بعد أسلوب الرئيس في الإشراف منخفض لدى موظفي قطاع الصحي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية أدرار، ومع دراسة<sup>31</sup> (الدحوج، 2015) حصل بعد البيئة المدرسية المادية والصحية بدرجة متوسطة لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة، ومع دراسة<sup>32</sup> (ديوب، 2014) التي بينت تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات بسوريا، كما أن برنامج التأمين الصحي لا تنفذ بالشكل السليم، ولم تتفق مع دراسة<sup>33</sup> (Gupta et parul, 2010) التي أظهرت ظروف العمل الصحية والأمن في الإدارة بشركة الاتصالات الهندية، ومع دراسة<sup>34</sup> (YASHIK, 2014) التي توصلت إلى أن الشركات المحدودة الخاصة تبذل جهود كبيرة لتحسين جودة حياة العمل للعاملين وتوفر لهم السلامة المهنية في ولاية كاليفورنيا كبرلا - الهند، مع دراسة<sup>35</sup> (صبيح، 2015) التي بينت وجود درجة عالية من الموافقة على بعد الصحة والسلامة المهنية في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية-جوال، ومع

بشركة التوزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة بدرجة متوسطة، مما يدل ان هناك برامج ودورات تكوينية مناسبة للوظائف الموجودة في الشركة ومع المتغيرات بيئة العمل وتتوفر على الإمكانيات اللازمة لتنفيذها إلا أنها لا تلبى احتياجات التكوينية لذلك على شركة تعتمد على تجديد وتصميم البرامج التكوينية مع استمرارية تنظيم لدورات التكوينية لتحسن أداء العاملين، وهذا ما يتفق مع دراسة<sup>21</sup> (ساخي، 2016) التي أظهرت أن التكوين والتعليم لدى أفراد الحماية المدنية لولاية وهران كان متوسطاً، ومع دراسة<sup>22</sup> (ماضي، 2014) أظهرت نتائج أن مستوى بعد برامج التدريب والتعلم متوسط لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية، ولم تتفق مع دراسة<sup>23</sup> (صبيح، 2015) التي بينت وجود درجة عالية من الموافقة على بعد برامج التدريب والتعلم في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية-جوال.

وجاء في المرتبة الخامسة بعد أسلوب الرئيس في الإشراف بمتوسط حسابي (3,4467)، انحراف معياري (9,5473)، وزن النسبي (68.93%)، وبلغت قيمة اختبار (T) (5,168)، القيمة الاحتمالية sig (0,000)، يعتبر البعد دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ )، هذا يعني أن مستوى بعد أسلوب الرئيس في الإشراف بشركة التوزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة بدرجة متوسطة، مما يدل أن أسلوب الرئيس في إشراف غير مناسب وغير جيد وهناك نقص في تشجيع العاملين على المشاركة في اتخاذ القرارات وقدرة رئيس متوسطة على تحفيز مرؤوسيه لبذل أقصى جهد ممكن، ولا يعتمد الرئيس في العمل النقد الإيجابي مع العاملين، ومع دراسة<sup>24</sup> (اشيتوي، 2015) التي أظهرت أن مستوى اتجاهات العاملين نحو القيادة الإدارية والإشراف فعال كانت متوسطة في بلدية غزة، ومع دراسة<sup>25</sup> (Beth A. Brooks, 2007) أظهرت أن بعد نمط الإشراف من أبعاد جودة حياة العمل الأكثر تأثيراً على أداء الممرضات العاملات في المراكز الطبية بقطاع الرعاية الصحية في ولاية ميدويسترن الأمريكية، وتتفق أيضاً مع دراسة<sup>26</sup> (بن خالد، 2017) التي بينت مستوى بعد أسلوب الرئيس في الإشراف منخفض لدى موظفي قطاع الصحي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية أدرار، ولم يتفق مع دراسة<sup>27</sup> (المغربي، 2004) بجامعة المنصورة بجمهورية مصر العربية بتشجيع العاملين على المشاركة في اتخاذ القرارات، ومع دراسة<sup>28</sup> (Normala, 2010) أظهرت النتائج مستويات

يتملكونه من مؤهلات وقدرات، وهذا ما يتفق مع دراسة<sup>42</sup>(Manjunah,2011) توصلت إلى وجود عدم رضا العاملين عن كل من الرواتب والتعويضات والميزات المقدمة من قبل المنظمة، ومع دراسة<sup>43</sup>(ماضي، 2014) أظهرت نتائج أن مستوى بعد نظام الأجور والمكافآت متوسط لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية، ومع دراسة<sup>44</sup>(اشتوي، 2015) التي أظهرت أن مستوى عدالة الأجور والمكافآت كانت متوسطة في بلدية غزة، ومع دراسة<sup>45</sup>(بن خالد، 2017) التي بينت مستوى بعد الأجور والمكافآت متوسط لدى موظفي قطاع الصحي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية أدرار، مع دراسة<sup>46</sup>(Xhakollari,2013) التي أظهرت واقع قياس جودة الحياة الوظيفية لمحتري وموظفي الصحة النفسية في ألبانيا، حيث بينت أن الموظفين غير راضين عن عدالة الأجور والمكافآت، ومع دراسة(منصور، 2016) جاءت استجابات المديرين على مجال الحوافز والمكافآت بدرجة متوسطة في المدارس الثانوية بمحافظات غزة، ولم تتفق مع دراسة<sup>47</sup>(ديوب، 2014) التي بينت عدالة نظام الأجور والتعويضات في قطاع الاتصالات بسوريا، ومع دراسة<sup>48</sup>(YASHIK,2014) التي توصلت إلى أن الشركات المحدودة الخاصة تبذل جهود كبيرة لتحسين جودة حياة العمل للعاملين وتوفر لهم أبعاد الاستقرار الوظيفي، الرواتب والأجور) في ولاية كاليفورنيا - الهند.

وبناء على ما تقدم يتضح أن مستوى جودة حياة العمل متوسطة من وجهة نظر العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة وفقا لمقياس الدراسة جاءت جودة حياة العمل بمتوسط حسابي (3,4456)، انحراف معياري (6,2029)، وزن النسبي (68.91%)، وبلغت قيمة اختبار(T) (7,934)، القيمة الاحتمالية sig (0,000)، يعتبر دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ )، وهذا ما يدل على موافقة بدراسة متوسطة لأفراد العينة الدراسة على جودة حياة العمل، يعني ذلك أن شركة التوزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة تتوفر على مستوى جودة حياة العمل بدرجة متوسطة.

يعزى الباحثين ذلك إلى لعدم رضا العاملين على نظام الأجور والمكافآت، وأن الشركة لا توفر ظروف بيئة العمل ملائمة وأمنة وصحية بشكل جيد، وعدم التزم بتطبيق إجراءات السلامة المهنية أثناء العمل وفقا لتشريعات وقوانين

دراسة(منصور، 2016) جاءت استجابات المديرين على مجال بيئة العمل المادية والتنظيمية بدرجة كبيرة في المدارس الثانوية بمحافظات غزة.

وجاء في المرتبة السابعة بعد المشاركة في القرارات بمتوسط حسابي (3,4028)، انحراف معياري (89808)، وزن النسبي (68.06%)، وبلغت قيمة اختبار(T) (4,954)، القيمة الاحتمالية sig (0,000)، يعتبر البعد دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ )، هذا يعني أن مستوى بعد المشاركة في القرارات بشركة التوزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة بدرجة متوسطة، مما يدل على محدودية المشاركة العاملين في اتخاذ القرارات بالشركة، وهذا ما يتفق مع دراسة ومع دراسة<sup>36</sup>(ماضي، 2014) أظهرت نتائج أن مستوى بعد المشاركة في القرارات متوسط لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية، ومع دراسة (اشتوي، 2015) التي أظهرت أن مستوى مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات كانت متوسطة في بلدية غزة، ومع دراسة<sup>37</sup>(بن خالد، 2017) التي بينت مستوى بعد المشاركة في اتخاذ القرارات متوسط لدى موظفي قطاع الصحي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية أدرار، مع دراسة<sup>38</sup>(Manjunah,2011) توصلت إلى وجود عدم رضا العاملين عن المشاركة في اتخاذ القرارات بيئة العمل، ومع دراسة<sup>39</sup>(ديوب، 2014) التي بينت هناك مشاركة محدودة للعاملين في صناعة القرارات في قطاع الاتصالات بسوريا، ولم يتفق مع دراسة<sup>40</sup>(Gupta et parul,2010) التي أظهرت مشاركة العاملين في الإدارة بشركة الاتصالات الهندية، ومع دراسة<sup>41</sup>(صبيح، 2015) التي بينت وجود درجة عالية من الموافقة على بعد المشاركة في اتخاذ القرارات في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية-جوال.

وجاء في المرتبة الأخيرة بعد الأجور والمكافآت بمتوسط حسابي (2,9385)، انحراف معياري (86648)، وزن النسبي (58.77%)، وبلغت قيمة اختبار(T) (-,784)، القيمة الاحتمالية sig (435)، يعتبر البعد غير دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ )، هذا ما يدل على عدم موافقة بدراسة متوسطة لأفراد العينة الدراسة على هذا البعد، يعني ذلك أن مستوى الأجور والمكافآت بشركة التوزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة بدرجة متوسطة، ويرجع ذلك لعدم كفاية الأجر والمكافآت التي يحصل عليها العمال وعدم إحساسهم بعدالة دخلهم من العمل مقارنة بما يبذلونه من جهد وما

<sup>57</sup>(Chandranshu Sinha,2012) التي بينت العوامل المؤثرة في جودة حياة العمل من واقع المؤسسات الهندية. ولم تتفق مع دراسة<sup>58</sup>(Emadzadeh, et al) وأظهرت النتائج أن جودة الحياة عمل أقل من المتوسط، وأنها لا تتمتع بجودة حياة العمل للمعلمين المدارس الابتدائية في مدينة أصفهان إيران، ومع دراسة<sup>59</sup>(المغربي، 2004) التي أظهرت أن مستوى جودة حياة العمل منخفضة بجامعة المنصورة بجمهورية مصر العربية، ومع دراسة<sup>60</sup>(الحسني، 2016) التي أظهرت نتائج الدراسة أن المتوسط الحسابي الكلي لمستوى الجودة حياة الوظيفية لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة من وجهة نظرهم بدرجة منخفضة.

ولم تتفق أيضا مع دراسة<sup>61</sup>(Normala,2010) أظهرت النتائج مستويات مرتفعة من الرضا لدى العاملين عن أبعاد جودة الحياة الوظيفية منه بعد الإشراف، ومع دراسة<sup>62</sup>(حشوف والعايب، 2017) أن مستوى جودة حياة العمل السائد بكلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة بجامعة محمد خيضر وكالة بسكرة جاء عاليا، ومع دراسة<sup>63</sup>(اشتوي، 2015) التي أظهرت أن مستوى اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في في بلدية غزة كان مرتفعا، ودراسة<sup>64</sup>(البلبيسي، 2012) التي أظهرت أن المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة تتمتع بحياة وظيفية ذات جودة جيدة، ومع دراسة<sup>65</sup>(منصور، 2016) التي بينت أن الدرجة الكلية لجودة حياة العمل لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظات غزة بدرجة كبير جاءت، ولم تتفق مع دراسة<sup>66</sup>(صبيحي، 2015) التي بينت وجود درجة عالية من الموافقة على جودة حياة العمل في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية-جوال، ويعزى الباحثين اختلاف النتائج بين الدراسات إلى اختلاف البيئة التي تمت فيها الدراسة وطبيعة النشاط ومجتمع الدراسة المستهدف.

2- عرض وتفسير الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ) من وجهة نظر العاملين حول جودة حياة العمل تعزى المتغيرات الشخصية والديموغرافية (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، مجال العمل) بشركة توزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة.

واللوائح معمول بها على مستوى بعض الورشات والمصالح في الشركة، كما يرى الباحثين أن أسلوب الرئيس في إشراف غير مشجع، ومحدودية المشاركة العاملين في صناعة القرارات وهناك درجة من المركزية في الشركة في اتخاذ القرار، كما يرى الباحثين أيضا أن درجة رضاء العاملين عن جماعة العمل متوسطة وهناك تراجع شعور العاملين بأهميتهم داخل فريق العمل، كما أن احتياجات التكوينية لا تلي متطلبات ومتغيرات بيئة العمل، كل هذه عوامل لها أثر على مستوى توفير جودة حياة العمل بالشركة، وعلى تحقيق مناخ تنظيمي يسوده روح التعاون، ويتسم بعلاقات تحكمها الثقة المتبادلة بين جميع أطرافه وبحرية العمل وشعور باحترام الآخرين.

وهذا ما يتفق مع دراسة<sup>49</sup>(عباس والزامل، 2007) التي بينت مستوى جودة حياة العمل متوسطة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريس في كليتي الزهراء (كلية خاصة)، وكلية التربية بجامعة السلطان قابوس (كلية حكومية)، ومع دراسة<sup>50</sup>(ديوب، 2014) التي بينت أن مستوى جودة حياة العمل متوسط في قطاع الاتصالات بسوريا، مع دراسة<sup>51</sup>(الدحوج، 2015) حصل جودة حياة العمل بدرجة متوسطة لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظات غزة، وهذا ما يتفق مع دراسة<sup>52</sup>(ساخي، 2016) التي أظهرت أن مستوى جودة حياة الوظيفية لدى أفراد الحماية المدنية لولاية وهران كان متوسطا، وذلك من خلال الأبعاد الستة للمقياس (الالتزام التنظيمي، التكوين والتعليم، التصميم الوظيفي، فرق عمل، التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية، التقليل من ضغوط العمل)، مع دراسة<sup>53</sup>(نصار، 2013) التي أظهرت أن أبعاد جودة حياة العمل متوفرة في كل من دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث، ووزارة التربية والتعليم الحكومي بدرجة متوسطة ومقبولة، ومع دراسة<sup>54</sup>(صالح، 2013) التي أظهرت مستوى الشعور بجودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية بجامعة سلمان بن عبد العزيز متوسط، ومع دراسة<sup>55</sup>(Raduan et al. 2006) التي أظهرت مستوى جودة حياة العمل لدى التنفيذيين من صناعات الكهربائية والإلكترونيات في مناطق التجارة الحرة في ماليزيا لكل من الشركات المتعددة الجنسيات والصناعات الصغيرة والمتوسطة، ومع دراسة<sup>56</sup>(الشنطي، 2016) التي توصلت نتائج الدراسة إلى توافر جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان بدرجة متوسطة، ومع دراسة

ومع دراسة<sup>71</sup>(منصور، 2016) التي بينت أن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  بين إجابات المبحوثين حول أثر جودة حياة العمل على المساءلة الذكية ودرجة ممارستهم لها تعزى للمتغير الجنس ومع دراسة<sup>72</sup>(عباس والزامل، 2007) التي أظهرت عدم وجود أية فروق دالة إحصائية على ترتيب أبعاد مؤشرات جودة حياة العمل تعزى إلى متغير الجنس، ومع دراسة<sup>73</sup>(الشنطي، 2016) التي توصلت نتائج لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تُعزى إلى متغير الجنس، ومع دراسة<sup>74</sup>(بن خالد، 2017) التي بينت عدم وجود فروق دالة إحصائية التي تعزى متغير الجنس لدى موظفي قطاع الصحي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية أدرار حول أبعاد جودة حياة العمل، مع دراسة<sup>75</sup>(نصار، 2013) التي أظهرت لا توجد فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول المجالات جودة حياة العمل مجتمعة معا تعزى الجنس في كل من دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث، ووزارة التربية والتعليم الحكومي، ومع دراسة<sup>76</sup>(Bolhari et al، 2011) التي أظهرت عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الجنس وعوامل جودة حياة العمل لدى العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات.

2-2 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha=0.05)$  من وجهة نظر العاملين حول جودة حياة العمل تعزى متغير الفئة العمرية.

يتضح من خلال الجدول رقم (14) أن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي (0.076) وهي أكبر من مستوى الدلالة  $(\alpha=0.05)$ ، وهذا يعني قبول صحة الفرضية الصفرية التي تفترض، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha=0.05)$  من وجهة نظر العاملين حول جودة حياة العمل تعزى متغير الفئة العمرية، وبناء على هذه النتيجة نستنتج عدم صحة الفرضية، توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha=0.05)$  من وجهة نظر العاملين حول جودة حياة العمل تعزى متغير الفئة العمرية.

يعزى الباحثين هذه النتيجة أن جميع الفئات العمرية لديهم نفس وجهة نظر لمستوى جودة حياة العمل في شركة توزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة ويرجع ذلك إلى تشابه ظروف العمل لجميع العاملين باختلاف أعمارهم.

لاختبار صحة هذه الفرضية تم حساب اختبار(T)، للتحقق من فروق التي تعزى الجنس، وحساب اختبار تحليل التباين الأحادي(ANOVA)، للتحقق من الفروق التي تعزى المتغيرات (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، مجال العمل)، وبعد إجراء المعالجة الإحصائية تحصلنا على النتائج التالية:

1-2 توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha=0.05)$  من وجهة نظر العاملين حول جودة حياة العمل تعزى متغير الجنس.

يتضح من خلال الجدول رقم (13) أن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي (0.033) وهي أقل من مستوى الدلالة  $(\alpha=0.05)$ ، وهذا يعني صحة الفرضية التي تفترض، توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha=0.05)$  من وجهة نظر العاملين حول جودة حياة العمل تعزى متغير الجنس، وكانت الفروق لصالح إناث بمتوسط الحسابي (3,5780) أعلى من الذكور بمتوسط الحسابي (3,4196).

يعزى الباحثين هذه النتيجة أن الإناث لديهم رضا أكبر من ذكور على جودة حياة العمل، ويرجع ذلك إلى طبيعة وحجم العمل حيث يتحمل الذكور عبء العمل أكبر من الإناث، ويقتصر عمل الإناث على بعض المصالح الإدارية ونادرا ما نجدها في المصالح التقنية التي تتميز بمهام شاقة وبيئة عمل بها أخطار مهنية كثيرة.

وتتفق مع دراسة<sup>67</sup>(البلبيسي، 2012) التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات الغير حكومية في قطاع غزة تعزى إلى متغير الجنس، ومع دراسة<sup>68</sup>(Roberto Alves Calumbi et al، 2010) التي بينت جودة حياة العمل لدى النساء أقل منها لدى الرجال لدى علماء التخدير في مدينة ريسيفي البرازيل ومع دراسة<sup>69</sup>(الدحدوح، 2015) توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير لمستوى جودة حياة العمل لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة تُعزى لمتغير الجنس ولصالح المعلمات.

ولم تتفق مع دراسة<sup>70</sup>(صبيحي، 2015) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول العلاقة بين جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية-جوال تعزى للمتغير،

إحصائية عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ) من وجهة نظر العاملين حول جودة حياة العمل تعزي متغير المؤهل العلمي.

يعزي الباحثين هذه النتيجة أن جميع العاملين باختلاف مستوياتهم التعليمية لديهم نفس وجهة نظر لمستوى جودة حياة العمل في شركة توزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة ويرجع ذلك إلى تشابه ظروف بيئة العمل لجميع العاملين.

وتتفق مع دراسة<sup>84</sup> (الدحروج، 2015) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير لمستوى جودة حياة العمل لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظات غزة تُعزى للمتغير المؤهل العلمي، ومع دراسة<sup>85</sup> (صالح، 2013) التي أظهرت ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية بجامعة سلمان بن عبد العزيز تعزي (أديب-علمي)، الدرجة العلمية بالجامعة.

ولم تتفق مع دراسة<sup>86</sup> (العمرى والباقي، 2017) التي وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي، والعلاقة الاجتماعية التي تجمع الموظف مع الرؤساء وزملاء العمل، والحوافز المادية والمعنوية، وبيئة العمل تعزي لاختلاف في المؤهل العلمي، ومع دراسة<sup>87</sup> (عباس والزمالي، 2007) التي أظهرت وجود أية فروق ذات دلالة إحصائية على ترتيب أبعاد مؤشرات جودة حياة العمل تعزي إلى متغير الشهادة (ماجستير، دكتوراه) لصالح حملة دكتوراه.

رابعا: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ) من وجهة نظر العاملين حول جودة حياة العمل تعزي متغير سنوات الخدمة.

يتضح من خلال الجدول رقم (16) أن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي (0.662) وهي أكبر من مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ )، وهذا يعني قبول صحة الفرضية الصفرية التي تفترض، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ) من وجهة نظر العاملين حول جودة حياة العمل تعزي متغير سنوات الخدمة، وبناء على هذه النتيجة نستنتج عدم صحة الفرضية، توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ) من وجهة نظر العاملين حول جودة حياة العمل تعزي متغير سنوات الخدمة.

يعزي الباحثين هذه النتيجة أن جميع العاملين باختلاف خبراتهم المهنية لديهم نفس وجهة نظر لمستوى جودة حياة العمل في شركة توزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة، ويرجع

وتتفق مع دراسة<sup>77</sup> (عباس والزمالي، 2007) التي أظهرت عدم وجود أية فروق ذات دلالة إحصائية على ترتيب أبعاد مؤشرات جودة حياة العمل تعزي إلى متغير الفئة العمرية (أقل من 31 سنة، 31 سنة فأكثر)، ومع دراسة<sup>78</sup> (Roberto Alves، 2010) التي أظهرت لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة حياة العمل تعزي متغير الفئات العمرية المختلفة لدى علماء التخدير في مدينة ريسيفي البرازيل، ومع دراسة<sup>79</sup> (بن خالد، 2017) التي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية التي تعزي متغير السن لدى موظفي قطاع الصحي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية أدرار حول أبعاد جودة حياة العمل، ومع دراسة<sup>80</sup> (الحسني، 2016) التي أظهرت نتائج الدراسة لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة من وجهة نظرهم حول جودة حياة الوظيفة تعزي للمتغير العمر، ومع دراسة<sup>81</sup> (Bolhari et al, 2011) التي أظهرت عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمر من جهة وجود حياة العمل من جهة أخرى لدى العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات.

ولم تتفق مع دراسة<sup>82</sup> (نصار، 2013) التي أظهرت توجد فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول المجالات جودة حياة العمل مجتمعة معا تعزي العمر في كل من دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث، ووزارة التربية والتعليم الحكومي، ومع دراسة<sup>83</sup> (العمرى والباقي، 2017) التي وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي، والعلاقة الاجتماعية التي تجمع الموظف مع الرؤساء وزملاء العمل، والحوافز المادية والمعنوية، وبيئة العمل تعزي لاختلاف العمر.

3-2 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ) من وجهة نظر العاملين حول جودة حياة العمل تعزي متغير المؤهل العلمي.

يتضح من خلال الجدول رقم (15) أن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي (0.402) وهي أكبر من مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ )، وهذا يعني قبول صحة الفرضية الصفرية التي تفترض، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ) من وجهة نظر العاملين حول جودة حياة العمل تعزي متغير المؤهل العلمي، وبناء على هذه النتيجة نستنتج عدم صحة الفرضية، توجد فروق ذات دلالة

الإدارية والتجارية والتقنية (الكهرباء، الغاز) في الشركة، وان مجال العمل لا يؤثر في مستوى جودة حياة العمل.

وتتفق مع دراسة<sup>93</sup> (الشنطي، 2016) التي توصلت نتائج لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تُعزى إلى متغير المسعى الوظيفي، ومع دراسة<sup>94</sup> (بن خالد، 2017) التي بينت عدم وجود فروق دالة إحصائية التي تعزى إلى خصائص الوظيفية لدى موظفي قطاع الصحي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية أدرار حول أبعاد جودة حياة العمل.

ولم تتفق مع دراسة<sup>95</sup> (نصار، 2013) التي أظهرت توجد فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول المجالات جودة حياة العمل مجتمعة معا تعزى مكان العمل والمسعى الوظيفي في كل من دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث، ووزارة التربية والتعليم الحكومي.

#### خاتمة:

توصلت الدراسة على وجه التحديد بضرورة العمل على نموذج المطلوبة لتحقيق جودة الحياة العمل في منظمات، ويتمثل نجاح منظمات المعاصرة بقدرتها على تحقيق أهدافها وأهداف العاملين بها في آن واحد من خلال وضع مخطط وبرامج فعالة لتطوير جودة حياة العمل فيها بحيث يتم وتوفير مناخ تنظيمي ملائم لرفع مستوى أداء وكفاءة العاملين، وإشباع حاجاتهم ورغباتهم في بيئة العمل .

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- مستوى جودة حياة العمل متوسطة من وجهة نظر العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة.
- مستوى أبعاد جودة حياة العمل (ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة) عالية من وجهة نظر العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة.
- مستوى أبعاد جودة حياة العمل (الأجور والمكافآت، جماعة العمل، تكوين العاملين، أسلوب الرئيس في الإشراف، الصحة والسلامة في بيئة العمل، المشاركة في القرارات) متوسطة من وجهة نظر العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة.

ذلك إلى أن سنوات عملهم في الشركة لا تؤثر في جودة حياة العمل.

وتتفق مع دراسة<sup>88</sup> (Bolhari et al, 2011) التي أظهرت عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين خبرة العمل من جهة وجود حياة العمل من جهة أخرى لدى العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات، ومع دراسة<sup>89</sup> (الدحروج، 2015) لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير لمستوى جودة حياة العمل لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظات غزة تُعزى لمتغير سنوات الخدمة، ومع دراسة<sup>90</sup> (صالح، 2013) التي أظهرت ليس هناك فروق دالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة سلمان بن عبد العزيز تعزى سنوات الخبرة بالجامعة.

ولم تتفق مع دراسة<sup>91</sup> (بن خالد، 2017) التي بينت وجود فروق دالة إحصائية التي تعزى متغيرات الاقدمية في العمل، ومكان العمل لدى موظفي قطاع الصحي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية أدرار حول أبعاد جودة حياة العمل، ومع دراسة<sup>92</sup> (العمرى والياقي، 2017) التي وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي، والعلاقة الاجتماعية التي تجمع الموظف مع الرؤساء وزملاء العمل، والحوافز المادية والمعنوية، وبيئة العمل تعزى لاختلاف في عدد سنوات الخبرة.

خامسا: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ) من وجهة نظر العاملين حول جودة حياة العمل تعزى متغير مجال العمل.

يتضح من خلال الجدول رقم (17) أن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي (0.218) وهي أكبر من مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ )، وهذا يعني قبول صحة الفرضية الصفرية التي تفترض، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ) من وجهة نظر العاملين حول جودة حياة العمل تعزى متغير مجال العمل، وبناء على هذه النتيجة نستنتج عدم صحة الفرضية، توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ) من وجهة نظر العاملين حول جودة حياة العمل تعزى متغير مجال العمل.

يعزى الباحثين هذه النتيجة أن جميع العاملين في مختلف مجالات العمل، لديهم نفس وجهة نظر لمستوى جودة حياة العمل في شركة توزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة، ويرجع ذلك إلى تشابه ظروف بيئة العمل، ومناخ التنظيمي في مصالح

- ضرورة خلق اتجاهات ايجابية لدى العاملين نحو التطوير من خلال توفير مناخ تنظيمي ملائم يتسم بالثقة المتبادلة لرفع من مستوى جودة حياة العمل.
- ضرورة وضع مقياس موحد خاص بجودة حياة العمل يتناسب مع بيئة العمل المؤسسات الجزائرية.

الملاحق:

#### 1- الجداول:

جدول رقم (01): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية

حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
إناث	20	%16.40
ذكور	102	%83.60
المجموع	122	%100

المصدر: من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات برنامج

SPSS

جدول رقم (02): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية

حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	16	%13.10
من 30-39 سنة	57	%46.70
من 40-49 سنة	44	%36.10
من 50 سنة فأكثر	5	%04.10
المجموع	122	%100

المصدر: من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات برنامج

SPSS

جدول رقم (03): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية

حسب متغير مؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي فما دون	06	%04.90
دبلوم مهني	25	%20.50
جامعي	80	%65.60
دراسات عليا	11	%09
المجموع	122	%100

المصدر: من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات برنامج

SPSS

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ) من وجهة نظر العاملين حول جودة حياة العمل تعزي متغير الجنس بشركة توزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ) من وجهة نظر العاملين حول جودة حياة العمل تعزي المتغيرات الشخصية والديموغرافية (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، مجال العمل) بشركة توزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة.

بناء على النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التالية:

- ضرورة العمل على تطوير نظام الأجور والمكافآت لكي يتناسب مع الجهد المبذول في العمل ومواكبته لتغيرات في وضع الاقتصادي، ووضع أسس موضوعية لمنح الحوافز من اجل رفع من مستوى أداء العاملين وتوفير جودة حياة العمل أفضل.
- ضرورة مشاركة جميع العاملين في دورات التكوينية باستمرار من أجل تطوير وتنمية قدراتهم وتحسين أداءهم بما يتلائم ومتطلبات بيئة العمل.
- ينبغي على الرؤساء في الشركة تبني أسلوب في الإشراف مبني على أساس التعاون والمشاركة والتحفيز مرؤوسهم، ويتعاملون بموضوعية، ويستعملون النقد الإيجابي في تصحيح الأخطاء، ويوفرون المعلومات اللازمة عن العمل.
- على الشركة أن تعمل على تطوير برامج وإجراءات الصحة والسلامة المهنية للوقاية من حوادث العمل وتوفير بيئة عمل آمنة وصحية، وخاصة في مصالح التقنية (الكهرباء والغاز).
- ضرورة اهتمام الشركة بموضوع جودة حياة العمل بحيث يتم وضع مخطط وبرامج فعالة لتطبيقها، وتوفير مناخ تنظيمي ملائم لرفع مستوى أداء وكفاءة العاملين.
- ضرورة القيام بدراسات على جودة حياة العمل وداخل البيئة الجزائرية والعربية، وبتناول أبعاد جديدة وبالاطلاع وبشكل واسع ومستمر على واقع جودة حياة العمل داخل المؤسسات الجزائرية، وذلك لأهمية الموضوع من الناحية الإدارية والعلمية، وربطه بمتغيرات أخرى، للوصول الى نتائج تساعد على تطوير المؤسسات وتحسين أداءها.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الاستجابة
1	2	3	4	5	الدرجة

**جدول رقم (08):** يبين معامل صدق اداة الدراسة جودة حياة العمل

المتغير	عدد العبارات	معامل الثبات الفا كرونباخ	معامل الصدق
جودة حياة العمل	50	0.962	0.980

**المصدر:** من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات برنامج SPSS

**جدول رقم (09):** يبين معامل الارتباط بيرسون لأبعاد جودة حياة العمل بالدرجة الكلية للمقياس

الرقم	الأبعاد جودة حياة العمل	معامل ارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية sig
01	ظروف العمل المعنوية	**0.724	.000
02	خصائص الوظيفة	**0.712	.000
03	الأجور والمكافآت	**0.730	.000
04	جماعة العمل	**0.761	.000
05	تكوين العاملين	**0.750	.000
06	أسلوب الرئيس في الإشراف	**0.844	.000
07	الصحة والسلامة في بيئة العمل	**0.812	.000
08	المشاركة في القرارات	**0.841	.000

**المصدر:** من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات برنامج SPSS

**جدول رقم (04):** يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير سنوات الخدمة في الشركة

سنوات الخدمة	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 05 سنوات	49	40.20%
من 05 الى 09 سنوات	30	24.60%
من 10 الى 14 سنة	21	17.20%
من 15 سنة فأكثر	22	18%
المجموع	122	100%

**المصدر:** من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات برنامج SPSS

**جدول رقم (05):** يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير مجال العمل

مجال العمل	التكرار	النسبة المئوية
الإداري	52	42.60%
التجاري	26	21.30%
التقني	44	36.10%
المجموع	122	100%

**المصدر:** من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات برنامج SPSS

**جدول رقم (06):** يبين توزيع فقرات أداة الدراسة على المتغيرات والأبعاد المكونة لها.

المتغيرات	الأبعاد	عدد الفقرات
المتغير	ظروف العمل المعنوية	06
	خصائص الوظيفة	06
	الأجور والمكافآت	06
	جماعة العمل	06
	تكوين العاملين	06
	أسلوب الرئيس في الإشراف	06
	الصحة والسلامة في بيئة العمل	07
	المشاركة في القرارات	07
جودة حياة العمل		50

**جدول رقم (07):** درجات مقياس ليكرت الخماسي

تكوين العاملين	3,472	,795	69.45	6,560	4	,000
أسلوب الرئيس في الإشراف	3,446	,954	68.93	5,168	5	,000
الصحة والسلامة في بيئة العمل	3,414	,896	68.29	5,108	6	,000
المشاركة في القرارات	3,402	,898	68.06	4,954	7	,000
الدرجة الكلية جودة حياة العمل	3,445	,620	68.91	7,934		,000

المصدر: من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات برنامج

SPSS

جدول رقم(13): يبين نتائج اختبار (T) للتحقق من الفروق

في جودة حياة العمل التي تعزي الجنس

الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة اختبار (T)	القيمة الاحتمالية sig
ذكر	3,4196	0,65363	-1,045	0.033*
أنثى	3,5780	0,39645		

المصدر: من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات برنامج

SPSS

جدول رقم(14): يبين نتائج تحليل التباين الأحادي

(ANOVA) للتحقق من الفروق في جودة حياة العمل التي

تعزي الفئة العمرية.

الفئة العمرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة اختبار (F)	القيمة الاحتمالية sig
أقل من 30 سنة	121,44	25,009	2,347	0.076
من 30-39 سنة	128,40	22,159		
من 40-49 سنة	116,09	24,933		
من 50 سنة فأكثر	127,20	20,117		

المصدر: من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات برنامج

SPSS

جدول رقم(10): معامل ثبات أداة الدراسة لأبعاد جودة

حياة العمل من خلال معامل الثبات كرونباخ

ألفا (Cronbach Alpha).

المتغير	الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة Alpha
ابعاد جودة حياة العمل	ظروف العمل المعنوية	06	0.788
	خصائص الوظيفة	06	0.651
	الأجور والمكافآت	06	0.840
	جماعة العمل	06	0.796
	تكوين العاملين	06	0.878
	أسلوب الرئيس في الإشراف	06	0.935
	الصحة والسلامة في بيئة العمل	07	0.910
	المشاركة في القرارات	07	0.918
الدرجة الكلية للجودة حياة العمل	50		0.962

المصدر: من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات برنامج

SPSS

جدول رقم (11): معامل ثبات استبيان بطريقة التجزئة

النصفية

المحور	محتوى المحور	عدد العبارات	الثبات بالتجزئة النصفية	الثبات بعد التصحيح معادلة "سبيرمان براون"
الأول	جودة حياة العمل	50	0.798	0.888

المصدر: من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات برنامج

SPSS

جدول رقم (12): نتائج متوسط الحسابي والانحراف

المعياري إختبار t لأبعاد جودة حياة العمل

الأبعاد	$\bar{X}$	$\delta$	الوزن النسبي	T	الترتيب ب	sig
ظروف العمل المعنوية	3,700	,657	74.02	11,76	1	,000
خصائص الوظيفة	3,683	,569	73.66	13,23	2	,000
الأجور والمكافآت	2,938	,866	58.77	-,784	8	,435
جماعة العمل	3,517	,685	70.36	8,337	3	,000

**المصدر: من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات برنامج**

SPSS

**قائمة المراجع:**

وفق التقسيم التالي:

**المقالات:**

1. اشتيوي . محمد عبد. اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية- المجلد الأول- ع (3)- حزيران 2015، ص ص 15-57.
  2. حشوف عمار، العايب رابع. القيادة التحولية وعلاقتها بجودة حياة العمل-دراسة ميدانية بجامعة محمد خيضر بسكرة، مجلة العلوم الإنسانية جامعة بسكرة الجزائر، العدد 46 (الجزء 2)، مارس 2017، ص ص 277-293.
  3. ديوب، أيمن حسن. تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات سوريا، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، سوريا - المجلد- 30 العدد الأول، (2014). ص ص 195-224.
  4. سهيلة محمد عباس، وعلي عبد جاسم الزامل. التطوير التنظيمي وجودة حياة العمل. جامعة السلطان قابوس وكلية الزهراء للبنات: نسخة الكترونية. (2007)..
  5. صالح، أماني عبد التواب... واقع جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية بجامعة سلمان بن عبد العزيز. مجلة الدراسات العربية في التربية وعلم النفس، السعودية، المجلد 2، العدد 39، (2013)، ص ص 158-189.
  6. العمري، محمد بن سعيد. اليافي، زنده سلامة. أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام: دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية، "المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، عمادة البحث العلمي/الجامعة الأردنية، المجلد 13، العدد 1، (2017). ص ص 65-94.
  7. المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح. جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي دراسة ميدانية، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، العدد الثاني، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، مصر. (2004)
1. Beth A. Brooks" Quality of Nursing WorklifeConceptual Clarity for the Future"Nursing Administration Quarterly2April/June Volume 31 2007 pp 152-157.
  2. Bolhari , Alireza and Rezaeean , Ali and Bolhari , Jafar and BairamZadeh , Sona and Soltan , Amir Arai , , " The Relationship between Quality

**جدول رقم(15):** بين نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للتحقق من الفروق في جودة حياة العمل التي تعزي المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة اختبار (F)	القيمة الاحتمالية sig
ثانوي فما دون	122,83	27,636	0.985	0.402
دبلوم مهني	129,28	26,070		
جامعي	120,48	22,899		
دراسات عليا	127,18	24,244		

**المصدر: من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات برنامج**

SPSS

**جدول رقم(16):** بين نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للتحقق من الفروق في جودة حياة العمل التي تعزي سنوات الخدمة.

سنوات الخدمة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة اختبار (F)	القيمة الاحتمالية sig
أقل من 05 سنوات	122,73	23,625	0.530	0.662
من 09-05 سنوات	127,23	23,718		
من 14-10 سنة	121,71	24,399		
من 15 سنة فأكثر	119,05	25,063		

**المصدر: من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات برنامج**

SPSS

**جدول رقم(17):** بين نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للتحقق من الفروق في جودة حياة العمل التي تعزي مجال العمل.

مجال العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة اختبار (F)	القيمة الاحتمالية sig
الإداري	127,37	22,394	1.543	0.218
التجاري	120,46	18,505		
التقني	119,34	27,802		

A Study on star hotels in Bangalore, SAJTH, V 4, N2, 2011.

#### • الأطروحات:

13. البليسي، أسامة زياد يوسف. جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإسلامية- غزة، فلسطين. (2012)
14. بن خالد، عبد الكريم. جودة حياة العمل و أثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي قطاع الصحي دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية أدرار، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، الجزائر. (2017).
15. بوكير، ساخي، تمكين و علاقته بجودة حياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيط لدى أفراد الحماية المدنية لولاية وهران، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، الجزائر، (2016)
16. الحسني، وسام محمد. أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر-غزة، فلسطين. (2016).
17. الدحدوح، حسني فؤاد، جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظات غزة وعلاقتها بمستوى أدائها. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين. (2015)
18. الشنطي، نهى عبد الرحمان. واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل (دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان). رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأقصى، غزة فلسطين. (2016).
19. شيخي، مريم. طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات، مذكرة لنيل شهادة ماجستير غير منشورة تخصص الانتقاء وتوجيه، شعبة علم النفس، جامعة تلمسان. (2014).
20. صبيحي، يوسف عبد الرحمان. جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية- جوال، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر-غزة، فلسطين. (2015)
21. ماضي، خليل إسماعيل إبراهيم. جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين "دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية"، رسالة دكتوراه غير منشورة،

- of work life and Demographic Characteristics of Information Technology Staffs", International Conference of Computer Communication and Management , Vol. 5 , (2011) PP. 374 – 378 .
3. Chandranshu Sinha factors affecting quality of work life: Empirical Evidence From Indian Organizations Australian Journal of Business and Management Research Vol.1 No.11 -2012 PP[31-40]
4. Dhaka, Khanmondi and Jahan, Kursia and Rahman, Tasnuva and Tavassum, Ayesha,, "A Comparative Analysis of Quality of Work Life among the Employees of Local Private and Foreign Commercial Banks in Bangladesh", Journal of Social Sciences, Vol.1, No.3, (2011) P.20.
5. Ebrahimzadeh F , Bhramzadh H , Masoumeh H , :2014 , A study of the relationship between quality of work life and performance effectiveness of high school teachers' in Shirvan, Iran, Vol. 4, No. 1, January 2014
6. Gupta , Meenakshi and Sharma, Parul , "Factor Credentials Boosting Quality of Work life of BSNL Employees in Jammu Region" , APJRBM , Vol. (1) , No. (2) , (2011) PP. 79 – 89 <https://www.cdc.gov/niosh/topics/stress/qwlques t.html>
7. Lediana Xhakollari Quality of Work Life of Mental Health Professionals in Albania Mediterranean Journal of Social Sciences Vol. 4 (1) January 2013 PP 529 – 534
8. MOHAMMED YASHIK. P. A STUDY OVER THE FACTORS AFFECTING QUALITY OF WORK LIFE: AN ANALYSIS OF EMPLOYEES OF A PRIVATE LIMITED COMPANY IN CALICUT KERALA. International Journal of Management , Information Vol. 2 , Issue 9 Sep 2014, 9-14.
9. Normala, Daud, "Investigating the Relationship between Quality of Work Life and Organizational Commitment amongst Employees in Malaysian Firms" International Journal of Business and Management Vol. 5, No. 10; October 2010 PP 271-275
10. Raduan C, LooSee B, Jegak U, Khairuddin I; An Analysis of Quality of Work Life (QWL) and Career- Related Variables ,Malaya, Malaysia , American Journal of Applied Sciences 3 (12): 2151-2159, 2006 , ISSN 1546-9239
11. Roberto Alves Calumbi, Jane Auxiliadora Amorim, TSA, Carmem Maria Caricio Maciel, TS., Otavio Damazio Filho, TSA, Aldemir José Ferreira Teles, "Evaluation of the Quality of Life of Anesthesiologists in the City of Recife" Revista Brasileira de Anestesiologia Volume: 60, Issue: 1, (2010) Pages: 42-51.
12. S.I . Manjunath & Sherikurian, Impact of QWL of the hotel employees in customer satisfaction –

- كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، مصر. (2014).
- غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإسلامية-غزة، فلسطين. (2013).
22. منصور، محمد ابراهيم محمد. ، جودة حياة العمل لدى مديري المدارس الثانوية وعلاقتها بدرجة ممارستهم للمساءلة الذكية بمحافظات غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الأزهر، غزة فلسطين. (2016)
23. نصار، إيمان حسن جمعة، جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي" دراسة مقارنة بين دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم الحكومي
- **مواقع الانترنت:**
1. NIOSH. (2013, August 29). The National Institute for Occupational Safety and Health. Récupéré sur QUALITY OF WORKLIFE QUESTIONNAIRE: <https://www.cdc.gov/niosh/topics/stress/qwlquest.html>

.الهوامش:

- <sup>1</sup> المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح(2004).جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي دراسة ميدانية ، مجلة الدراسات والبحوث التجارية ، العدد الثاني ، كلية التجارة ، جامعة الزقازيق ، مصر
- <sup>2</sup> شبيخي، مريم.(2014). طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات، مذكرة لنيل شهادة ماجستير غير منشورة تخصص الانتقاء وتوجيه، شعبة علم النفس، جامعة تلمسان .
- <sup>3</sup> حشوف عمار، العايب رابع.(2017). القيادة التحولية وعلاقتها بجودة حياة العمل-دراسة ميدانية بجامعة محمد خيضر بسكرة.مجلة العلوم الإنسانية جامعة بسكرة الجزائر، العدد 46 (الجزء2)، مارس 2017، ص278 .
- <sup>4</sup> NIOSH. (2013, August 29). The National Institute for Occupational Safety and Health. Récupéré sur QUALITY OF WORKLIFE QUESTIONNAIRE: <https://www.cdc.gov/niosh/topics/stress/qwlquest.html>
- <sup>5</sup> Dhaka, Khanmondi and Jahan, Kursia and Rahman, Tasnuva and Tavassum, Ayesha, (2011), "A Comparative Analysis of Quality of Work Life among the Employees of Local Private and Foreign Commercial Banks in Bangladesh", Journal of Social Sciences, Vol.1, No.3, P.20.
- <sup>6</sup> اشتيوي.محمد عبد.(2015). اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية - المجلد الأول - ع (3) -حزيران 2015 ، ص ص 15-57 .
- <sup>7</sup> بن خالد، عبد الكريم.(2017)، جودة حياة العمل و أثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي قطاع الصحي دراسة ميدانية بالمؤسسات الإستشفائية العمومية بولاية أدرار، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران2، الجزائر.
- <sup>8</sup> اشتيوي.محمد عبد.مرجع سابق، ص ص 15-57.
- <sup>9</sup> Normala, Daud, "Investigating the Relationship between Quality of Work Life and Organizational Commitment amongst Employees in Malaysian Firms" International Journal of Business and Management Vol. 5, No. 10; October 2010 PP 271-275
- <sup>10</sup> Dhaka, Khanmondi et all, P.20.
- <sup>11</sup> صبيحي، يوسف عبد الرحمان.(2015). جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية-جوال، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر-غزة، فلسطين.
- <sup>12</sup> ماضي، خليل إسماعيل إبراهيم.(2014). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين "دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، مصر.
- <sup>13</sup> Lediana Xhakollari Quality of Work Life of Mental Health Professionals in Albania Mediterranean Journal of Social Sciences Vol. 4 (1) January 2013 PP 529 – 534

<sup>14</sup> بن خالد، عبد الكريم مرجع سابق.

<sup>15</sup> اشتيوي. محمد عبد. مرجع سابق، ص ص 15-57.

<sup>16</sup> Beth A. Brooks" Quality of Nursing Work life Conceptual Clarity for the Future" Nursing Administration Quarterly 2 April/June Volume 31 2007 pp 152- 157.

<sup>17</sup> المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح. مرجع سابق

<sup>18</sup> Normala, Daud, PP 271-275

<sup>19</sup> منصور، محمد ابراهيم محمد. (2016)، جودة حياة العمل لدى مديري المدارس الثانوية وعلاقتها بدرجة ممارستهم للمساءلة الذكية بمحافظات غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الأزهر، غزة فلسطين.

<sup>20</sup> ماضي، خليل إسماعيل إبراهيم. مرجع سابق.

<sup>21</sup> بوبكر، سخي، (2016)، تمكين و علاقته بجودة حياة الوظيفة في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيط لدى أفراد الحماية المدنية لولاية وهران، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، الجزائر.

<sup>22</sup> ماضي، خليل إسماعيل إبراهيم. مرجع سابق.

<sup>23</sup> صبيحي، يوسف عبد الرحمان مرجع سابق.

<sup>24</sup> اشتيوي. محمد عبد. مرجع سابق، ص ص 15-57.

<sup>25</sup> Beth A. pp 152- 157.

<sup>26</sup> بن خالد، عبد الكريم مرجع سابق.

<sup>27</sup> المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح. مرجع سابق

<sup>28</sup> Normala, Daud, PP 271-275

<sup>29</sup> Beth A. pp 152- 157

<sup>30</sup> بن خالد، عبد الكريم مرجع سابق.

<sup>31</sup> الدحوح، حسني فؤاد. (2015). جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظات غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين.

<sup>32</sup> ديوب، أيمن حسن. (2014). تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات سوريا، مجلة جامعة دمشق

للعلم للاقتصاد والقانونية، سوريا - المجلد - 30 العدد الأول، ص ص 195-224 .

<sup>33</sup> Gupta , Meenakshi and Sharma, Parul, (2011) , "Factor Credentials Boosting Quality of Work life of BSNL Employees in Jammu Region" , APJRBM , Vol. (1) , No. (2) , PP. 79 – 89 .  
<https://www.cdc.gov/niosh/topics/stress/qwlquest.html>

<sup>34</sup> MOHAMMED YASHIK. P. A STUDY OVER THE FACTORS AFFECTING QUALITY OF WORK LIFE: AN ANALYSIS OF EMPLOYEES OF A PRIVATE LIMITED COMPANY IN CALICUT KERALA. International Journal of Management «Information» Vol. 2 «Issue 9» Sep 2014» 9-14.

<sup>35</sup> صبيحي، يوسف عبد الرحمان مرجع سابق.

<sup>36</sup> ماضي، خليل إسماعيل إبراهيم. مرجع سابق.

<sup>37</sup> بن خالد، عبد الكريم مرجع سابق.

<sup>38</sup> S.I . Manjunath & Sherikurian, Impact of QWL of the hotel employees in customer satisfaction – A Study on star hotels in Bangalore, SAJTH, V 4, N2, 2011.

<sup>39</sup> ديوب، أيمن حسن . مرجع. ص ص 195-224 .

<sup>40</sup> Gupta , Meenakshi and Sharma, Parul, PP. 79 – 89

<sup>41</sup> صبيحي، يوسف عبد الرحمان مرجع سابق.

<sup>42</sup> S.I . Manjunath & Sherikurian, Impact of QWL of the hotel employees in customer satisfaction – A Study on star hotels in Bangalore, SAJTH, V 4, N2, 2011.

<sup>43</sup> ماضي، خليل إسماعيل إبراهيم. مرجع سابق.

<sup>44</sup> اشتيوي. محمد عبد. مرجع سابق، ص ص 15-57.

<sup>45</sup> بن خالد، عبد الكريم مرجع سابق.

<sup>46</sup> Lediana Xhakollari .PP 529 – 534

<sup>47</sup> ديوب، أيمن حسن .مرجع.ص ص 195-224 .

<sup>48</sup> MOHAMMED YASHIK. P. A STUDY OVER THE FACTORS AFFECTING QUALITY OF WORK LIFE: AN ANALYSIS OF EMPLOYEES OF A PRIVATE LIMITED COMPANY IN CALICUT KERALA. International Journal of Management «Information» Vol. 2 «Issue 9» Sep 2014» 9-14.

<sup>49</sup> سهيلة محمد عباس، و علي عبد جاسم الزالمي. (2007). التطوير التنظيمي وجودة حياة العمل. جامعة السلطان قابوس وكلية الزهراء للبنات : نسخة الكترونية.

<sup>50</sup> ديوب، أيمن حسن .مرجع.ص ص 195-224 .

<sup>51</sup> الدحدوح، حسني فؤاد .مرجع سابق.

<sup>52</sup> بوبكر، ساخي.مرجع سابق.

<sup>53</sup> نصار، إيمان حسن جمعة (2013)، جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي" دراسة مقارنة بين دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم الحكومي غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإسلامية-غزة، فلسطين.

<sup>54</sup> صالح، أماني عبد التواب.(2013).واقع جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية بجامعة سلمان بن عبد العزيز.مجلة الدراسات العربية في التربية وعلم النفس، السعودية، المجلد 2، العدد 39، ص ص 158-189.

<sup>55</sup> Raduan C, LooSee B, Jegak U, Khairuddin I: 2006 , An Analysis of Quality of Work Life (QWL) and Career-Related Variables ,Malaya, Malaysia , American Journal of Applied Sciences 3 (12): 2151-2159 , ISSN 1546-9239

<sup>56</sup> الشنطي، نهاء عبد الرحمان. (2016).واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل(دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان).رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأقصى، غزة فلسطين

<sup>57</sup> Chandranshu Sinha factors affecting quality of work life: Empirical Evidence From Indian Organizations Australian Journal of Business and Management Research Vol.1 No.11 -2012 PP[31-40]

<sup>58</sup> Ebrahimzadeh F , Bhramzadh H , Masoumeh H, :2014 , A study of the relationship between quality of work life and performance effectiveness of high school teachers' in Shirvan, Iran, Vol. 4, No. 1, January 2014

<sup>59</sup> المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح. مرجع سابق

<sup>60</sup> الحسني، وسام محمد(2016)، أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر-غزة، فلسطين.

<sup>61</sup> Normala, Daud, PP 271-275

<sup>62</sup> حشوف عمار، العايب رايح،.ص 278 .

<sup>63</sup> اشتيوي. محمد عبد.مرجع سابق، ص ص 15-57.

<sup>64</sup> البليبيسي، أسامة زياد يوسف. (2012). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإسلامية-غزة، فلسطين.

<sup>65</sup> منصور، محمد إبراهيم محمد.مرجع سابق.

<sup>66</sup> صبيحي، يوسف عبد الرحمان مرجع سابق.

<sup>67</sup> البليسي، أسامة زياد يوسف. مرجع سابق.

<sup>68</sup> Roberto Alves Calumbi, Jane Auxiliadora Amorim, TSA, Carmem Maria Caricio Maciel, TS., Otavio Damazio Filho, TSA, Aldemir José Ferreira Teles, "Evaluation of the Quality of Life of Anesthesiologists in the City of Recife" Revista Brasileira de Anestesiologia Volume: 60, Issue: 1, (2010) Pages: 42-51.

<sup>69</sup> الدحدوح، حسني فؤاد. مرجع سابق.

<sup>70</sup> صبيحي، يوسف عبد الرحمان مرجع سابق.

<sup>71</sup> منصور، محمد ابراهيم محمد. مرجع سابق.

<sup>72</sup> سهيلة محمد عباس، و علي عبد جاسم الزامل. مرجع سابق.

<sup>73</sup> الشنطي، نهاء عبد الرحمان. مرجع سابق.

<sup>74</sup> بن خالد، عبد الكريم مرجع سابق.

<sup>75</sup> نصار، إيمان حسن جمعة. مرجع سابق

<sup>76</sup> Bolhari , Alireza and Rezaeean , Ali and Bolhari , Jafar and BairamZadeh , Sona and Soltan , Amir Arai , (2011)," *The Relationship between Quality of work life and Demographic Characteristics of Information Technology Staffs*", International Conference of Computer Communication and Management , Vol. 5 , PP. 374 – 378 .

<sup>77</sup> سهيلة محمد عباس، وعلي عبد جاسم الزامل. مرجع سابق.

<sup>78</sup> Roberto Alves Calumbi, Jane Auxiliadora Amorim, PP: 42-51

<sup>79</sup> بن خالد، عبد الكريم مرجع سابق.

<sup>80</sup> الحسني، وسام محمد. مرجع سابق.

<sup>81</sup> Bolhari , Alireza et all PP. 374 – 378 .

<sup>82</sup> نصار، إيمان حسن جمعة. مرجع سابق

<sup>83</sup> العمري، محمد بن سعيد . اليافي، رندة سلامة.(2017). أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام: دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ، عمادة البحث العلمي /الجامعة الأردنية، المجلد 13 ، العدد 1 ، ص ص 65-94.

<sup>84</sup> الدحدوح، حسني فؤاد. مرجع سابق.

<sup>85</sup> صالح، أماني عبد التواب. ، ص ص 158-189

<sup>86</sup> العمري، محمد بن سعيد . اليافي، رندة سلامة. مرجع سابق. ، ص ص 65-94.

<sup>87</sup> سهيلة محمد عباس، و علي عبد جاسم الزامل. مرجع سابق.

<sup>88</sup> Bolhari , Alireza et all PP. 374 – 378

<sup>89</sup> الدحدوح، حسني فؤاد. مرجع سابق.

<sup>90</sup> صالح، أماني عبد التواب. ، ص ص 158-189

<sup>91</sup> بن خالد، عبد الكريم مرجع سابق.

<sup>92</sup> العمري، محمد بن سعيد . اليافي، رندة سلامة. مرجع سابق. ، ص ص 65-94.

<sup>93</sup> الشنطي، نهاء عبد الرحمان. مرجع سابق.

<sup>94</sup> بن خالد، عبد الكريم مرجع سابق.

<sup>95</sup> نصار، إيمان حسن جمعة. مرجع سابق