

فعالية نظام الحوافز وأثره على جودة حياة عمل العاملين

دراسة حالة لوكالة اتصالات الجزائر تندوف

the incentive system and its impact on the quality of workers' work lives**A case study of the Algerian Telecom Agency Tindouf**غيثي محمد المحجوب¹، د. بشير عبد العالي²¹ جامعة عمار ثليجي الاغواط، مخبر دراسات التنمية الاقتصادية m.ghaiti@lagh-univ.dz² جامعة عمار ثليجي الاغواط، مخبر دراسات التنمية الاقتصادية bachirabdelali@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2020/11/13

تاريخ القبول: 2021/01/26

تاريخ النشر: 2021/04/25

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير التحفيز على جودة حياة العمل لدى عمال وكالة اتصالات الجزائر تندوف كعينة للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية وذلك باستخدام استبيان يتضمن مجموعة من العبارات تتمحور حول التحفيز المادي والمعنوي وكذلك جودة حياة العمل. تبين من خلال النتائج أن هناك تأثير دال إحصائيا للتحفيز المادية والمعنوية على جودة حياة العمل لدى عمال وكالة اتصالات الجزائر تندوف، غير أن التحفيز المادية فسرت ما قيمته 24.3 % من التغير الحاصل في جودة حياة العمل، بينما التحفيز المعنوية فسرت ما قيمته 46.8 % من التغير الحاصل في جودة حياة العمل.

الكلمات المفتاحية: الحوافز، الحوافز المادية، الحوافز المعنوية، جودة حياة العمل.

تصنيف JEL: M12، C11، L83.

Abstract:

This study aims to find out the extent of the effect of motivation on the quality of work life of workers of the Algerian Telecom, Tindouf's agency, as a sample of the Algerian economic institutions, by using a questionnaire that includes a set of statements centered on the material and the moral motivation as well as the quality of work life. It was found through the results that there is a statistically significant effect of the material and moral incentives on the quality of the work life of the workers of the Algerian Telecom Agency Tindouf, but that the moral incentives had a greater impact on achieving the quality of the work life of the workers, as the material incentives explained the value of 24.3% of the change . of The outcome in the quality of work life, while the moral incentives explained a value of 46.8% of the change of the quality of work life.

Keys words: Incentives ,the material incentives ,the moral incentives , Quality of work life.**JEL classification codes:** M12 ، C11 ، L83.المؤلف المرسل: غيثي محمد المحجوب، الإيميل: m.ghaiti@lagh-univ.dz

تمهيد:

يعد المورد البشري العامل الحاسم في أي نجاح تحققه المنظمة فمهما زادت درجة العلم والتكنولوجيا، يعتبر الثروة التي تتسابق المؤسسات لتوفيرها بالشكل الذي يزيد من فعاليتها وأدائها بغرض تعظيم أرباحها والبقاء في السوق في ظل المنافسة الشديدة. ضمن هذا الإطار تبلور مفهوم جودة حياة العمل والذي يؤكد على تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة المهنية وحاجاتهم الشخصية من خلال توفير المكافأة، والامن الوظيفي وتحقيق العدالة التنظيمية، ما يزيد من ولائهم ورضاهم وأدائهم باستخدام كل الطرق والوسائل المتاحة .

إن التحفيز يمثل أداة الرغبة والحماس لتوظيف المقدرة لتحقيق الأهداف المحددة، إذ أصبح لزاما على القيادات الإدارية أن تسعى إلى توليد الحماس لدى أفرادها من خلال تقديم الحوافز لهم على سبيل تحقيق الأهداف المؤسسة، وهذا يتوقف على وضع نظام حوافز فعال .وتعتبر الحوافز بمثابة المقابل للأداء سواء إما من حيث الكمية أو النوعية، ومن هذا المنطلق تحاول الدراسة تشخيص الواقع الفعلي لظاهرة التحفيز والوقوف على مختلف أبعادها، ومختلف نتائجها وتأثيرها على جودة حياة العمل العاملين.

إشكالية الدراسة :

ومن خلال ما سبق تتضح لدينا معالم الإشكالية:

➤ هل هناك تأثير لنظام الحوافز على جودة حياة العمل العاملين بمؤسسة الاتصالات بولاية تندوف؟

ويندرج تحت هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي مختلف المفاهيم النظرية للتحفيز وجودة حياة العمل؟
- كيف تؤثر عناصر التحفيز على جودة حياة العمل المورد البشري في مؤسسة للاتصالات -وكالة تندوف؟
- هل توجد علاقة بين نظام الحوافز وجودة حياة العمل لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة؟

فرضيات الدراسة :

❖ **الفرضية الرئيسية الأولى:** لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنظام الحوافز في وكالة للاتصالات بتندوف على جودة

حياة العمل العاملين بها .وينبثق عن هذه الفرضية فرضيتين فرعيتين:

➤ **الفرضية الفرعية الأولى:** لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للحوافز المادية في وكالة الاتصالات بتندوف على جودة حياة العمل العاملين بها.

➤ **الفرضية الفرعية الثانية:** لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للحوافز المعنوية في وكالة للاتصالات بتندوف على جودة حياة العمل العاملين بها.

❖ **الفرضية الرئيسية الثانية:** لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في اهتمام وكالة للاتصالات بولاية تندوف بعناصر

التحفيز حسب الخصائص الديموغرافية لعينة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات العمل)؟

أهداف الدراسة:

تهدف من خلال هذه الدراسة إلى معرفة الإطار النظري والمفاهيمي لنظام الحوافز وجودة حياة العمل، ومعرفة مدى تطبيق عناصر التحفيز في وكالة اتصالات الجزائر تندوف وذلك من خلال المسح الميداني على عينة من موظفي الوكالة، إضافة لمعرفة طبيعة العلاقة بين عناصر نظام التحفيز وجودة حياة العمل باستخدام الأساليب الإحصائية الخاصة ببرنامج SPSS

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من مساهمتها في الوقوف ميدانيا على تأثير ذو دلالة إحصائية للتحفيز في وكالة اتصالات الجزائر تندوف على تحسين جودة حياة العمل بها. كما تساهم هذه الدراسة أيضا في الكشف عن نقاط الضعف في عناصر التحفيز المستخدمة في الوكالة والتي تعمل على استياء الموظف وعدم رضاه.

منهج الدراسة:

استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب مع هذا النوع من الدراسات، وذلك من خلال عرض المفاهيم الخاصة بنظام الحوافز وجودة حياة العمل، إضافة لتحليل نتائج الاستبيان الموزع على مجموعة من موظفي الوكالة، لمعرفة طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل (نظام الحوافز) والمتغير التابع المتمثل في جودة حياة العمل

أولاً: الجانب النظري

I. الإطار المفاهيم لنظام الحوافز:

حظي التحفيز بالعديد من التعريفات التي رغم اختلافها شكلاً إلى أنها تتفق في مضمونها ونذكر منها ما يلي: "عبارة عن مؤثرات خارجية تحفز الفرد وتشجعه للقيام بأداء أفضل" (بسيوني، 2007، صفحة 283) وحسب محمد أمين عبد اللطيف عشوش فهي: "العائد الذي يحصل عليه العامل كنتيجة للتميز في الأداء سواء كانت مكافأة أو مشاركة في الأرباح" (عشوش، امل، و نفيسة، 2017، صفحة 276).

أما مصطفى نبيل شاويش فيعرف الحوافز على أنها: "فرص ووسائل (مكافأة، علاوة. إلخ) توفرها إدارة المنظمة أمام الأفراد العاملين لتثير بها رغباتهم وتخلق لديهم الدافع من أجل السعي للحصول عليها، عن طريق الجهد، العمل المنتج، والسلوك السليم، وذلك لإشباع حاجتهم التي يحسون ويشعرون بها والتي تحتاج إلى إشباع (شاويش، 2005، صفحة 205).
بينما يعرفه شال بأنه "مجموعة من الإجراءات والنظم التي تطبق على جماعة من العاملين بغرض إثارة الرغبة لديهم والاستمرار في العمل بكفاءة (P.Louart, 1991, p. 252).

كما تعرف على أنها المزايا: فيطلق عليها في بعض الأحيان التعويضات الغير مباشرة مثل برنامج التأمين الصحي، الإجازات المدفوعة، المواصلات، والعلاج ويحصل عليها العامل باعتباره عضواً في المنظمة التي يعمل بها (عشوش، امل، و نفيسة، 2017، صفحة 276).

كما عرف على أنه المحرك الذي يدفع الفرد لإشباع حاجياته مما يجعله يسلك سلوك معين لتحقيق الهدف المنشود. (شراره، 2019، صفحة 180)

أما أحمد ماهر فعرفه على أساس المقابل أو المكافأة التي يتلقاها العامل نتيجة تقديمه أداء مميز (ماهر، 2004، صفحة 236)

ومن التعريفات السابقة يمكننا أن نعرف التحفيز على أنه مجموعة مؤثرات بيئية توفرها المؤسسة قصد إشباع

حاجيات الفرد مما يدفعه غالباً إلى أداء أفضل.

أسس منح الحوافز:

يعتبر التميز في الأداء أحد أهم معايير منح الحوافز كما لا يمكننا تجاهل معايير أخرى كالجهود والاقدمية والمهارة وهو ما سنوضحه من خلال: (عشوش، امل، و نفيسة، 2017، الصفحات 281-282)

أ. الأداء **performance**: هو كل إضافة تزيد عن المعدل غير الاعتيادي للأداء، سواء كان ذلك في الجودة أو الكمية وكذلك زيادة في وقت العمل أو وفرة في التكاليف. ويعتبر الأداء فوق العادي أهم معايير حساب الحوافز.

ب. الجهود **Effort**: يصعب أحياناً قياس ناتج العمل لأنه معيار غير ملموس ولأن الناتج امر احتمالي وبالتالي فإن العبرة بالمحاولة وليس الناتج ويجب أن نعترف ان هذا المعيار اقل أهمية من معيار الأداء لعدم موضوعيته.

ت. **الاقدمية Seniority**: يقصد بها طول الفترة التي قضاها الفرد في عمله، وغالبا ما تكون معيارا للولاء وحب الانتماء للمؤسسة، وتأتي في شكل علاوات كمكافأة له.

❖ **المهارات Skills**: وهي التعويضات التي ينالها الفرد من شهادات أو براءات أو اجازات أو دورات تدريبية. كما يعتبر هذا المعيار محدود جدا ولا يساهم إلا بقدر ضئيل في حساب الحوافز، وعليه يتبقى معيار الأداء الأقوى والأكثر تأثيرا.

أنواع الحوافز:

الحوافز نوعان هما الحوافز الإيجابية والحوافز السلبية وسنقوم فيما يأتي بذكر أنواع كل منها مع الشرح (الخليل، 2018، الصفحات 122-124)

❖ الحوافز الإيجابية:

➤ **الحوافز النقدية**: تعتبر الحوافز النقدية من أهم الحوافز على مستوى الإدارة الدنيا بنسبة للفرد، حيث من خلالها يمكن أشباع حاجياته الفسيولوجية، وهي أنواع نذكر منها ما يلي:

أ. **الأجرة**: تكمن أهمية الأجرة كحافز بما يتيح لفرد لتحقيق حاجياته الأولية والاساسية، كما يعتبر عنصر هام في استقطاب وجذب العمالة للمنشأة، ورفع الإنتاج عن طريق ربط الاجر بإنتاجيه

ب. **الزيادات السنوية**: لا يمكن القول ان الزيادات السنوية هي حافز على العمل الا إذا ربطت بالإنتاج، أي تكون على مقدار ما يقدمه الفرد للمؤسسة أما إذا اعتمدت على الاقدمية فستفقد أهميتها على اثاره الرغبة في العمل

ت. **المكافأة**: هي المبلغ الذي يتلقاه الفرد مقابل أي جهد أو نشاط أو ابداع يساهم في رفع إنتاجية المؤسسة

ث. **المشاركة في الأرباح**: هي النسبة المئوية من الأرباح السنوية أو السداسي وغيرها التي تقدمها المنشأة للفرد

➤ **الحوافز المعنوية "الغير نقدية"**: وتكمن في احاسيس وتطلعات الاجتماعية ومن اهم الحوافز المعنوية ما يأتي:

أ. **فرص الترقية**: وتعتمد على فاعلية الأفراد أو رغبتهم أو دوافع ذاتية كشغل مراكز وظيفية متقدمة في مؤسسة لتحقيق رغبتهم أو حاجة لديهم وغالبا ما تكون المكان الوظيفية المرموقة.

ب. **تقدير جهود العاملين**: تتمثل في شهادات تقديرية أو توجيه رسائل شكر للعمال الأكفاء وذلك لإنجاح المنشأة.

ت. **ضمان واستقرار العمل**: إن الضمان أو الاستقرار في العمل يعتبر دافع معنوي للأفراد، مما ينعكس إجابا على إنتاجهم

ث. **تحسين ظروف العمل**: إن توفير البيئة الملائمة للعامل كالإضاءة والتهوية وغيرها تعطي للفرد دافع معنوي يشجعه لتقديم كل ما يملك من طاقة.

❖ الحوافز السلبية:

يمكن الإشارة إليها بضوابط ردعية أو عقابية وغالبا ما تكون تخويفية والتي تتمثل في إجرائين هما: (المغربي، 2013، صفحة 168)

أ. **إجراءات مادية**: الخصم من الراتب والحرمان من العلاوة أو الترقية

ب. **إجراءات الغير مادية**: كإدراج اسم الفرد المقصر في عمله في قائمة خاصة تنشر على العاملين بالمنشأة

❖ جودة حياة العمل:

يعد تعريف جودة الحياة العمل من المهام الصعبة لما تحمله من جوانب متعددة ومتداخلة لكن عموما جاءت لتحقيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية للعاملين حيث عرفها: (الرب، 2008، صفحة 9): "على أنها مجموعة من العمليات المتكاملة

عنوان المقال فعالية نظام الحوافز وأثره على جودة حياة عمل العاملين: دراسة حالة لوكالة اتصالات...

المخططة والمستمرة التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على حياة عمل العاملين وحياتهم الشخصية أيضا والذي يساهم بدوره في تحقيق أهداف المنظمة.

يرى Havlovic (1991) المشار اليه في (حميد، 2017، صفحة 12) على أنها "مجموعة مفاهيم متعددة تشمل الأمن والسلامة في العمل مع توفير أجر محترم كذلك التقدير وتشارك وإعطاء فرص أفضل لنمو"

وعرف afsar جودة حياة العمل بأنها: "لا تقتصر على وجهة نظر الموظفين ومواقفهم وتنبأهم عن وظائفهم، ولكن أيضاً توفير كل شروط رضا الموظفين واحتياجاتهم الوظيفية، وكذلك تصوره لهذا الارتياح والظروف. (الشنطي، 2016، صفحة 17). كذلك "عرفتها المنظمة العالمية للصحة" على أنها: " غاية الفرد المتعلقة بالثقافة والقيم التي من خلالها ترتسم حياة للفرد أي أهدافهم، أمانهم، مستويات المعيشية واهتمامات الافراد". (بوتاعة و سالمي، صفحة 175)

أما "pavithra and barani, 2012" فعرّفها على أساس توفير الجو الملائم للعامل وذلك بتلبية رغباته كالصحة والرفاهية وتنمية كفاءاته مع ضمان التوازن بين العمل وحياته الشخصية (نجد ن، 2019، صفحة 41) وبالنسبة لي (Ivancevich, 2007) يعرفها على أنها "برنامج عمل يتضمن تحقيق الاستقلالية، والمشاركة في عملية صنع القرار وتنوع المهارات وتقليل ساعات العمل " (حاك، 2011، صفحة 29)

أبعاد جودة حياة العمل:

نرى بان كل باحث وضع ابعاد مختلفة ولكل منهم وجهة نظر ولقد قمنا باختيار الأبعاد على وفق إجراء مسح لبعض آراء الباحثين والذي اتفق عليها من قبل الأغلبية والتي تلائم البحث كالاتي: (هجاله، 2020، صفحة 289)

أ. **كفاية الراتب وعدالته:** وهي اهتمام المنشأة بنظام الأجور والرواتب وعدالتها، حيث تعمل المنشأة على وضع أنظمة ومقاييس تضمن من خلالها التوزيع العادل للراتب بحيث يتناسب مع المركز الوظيفي الذي يشغله الموظف.

ب. **صحية ظروف العمل:** وهو البعد الصحي الذي من الضروري ان تولي اليه المنشأة اهتمام كبير في توفير بيئة عمل وأجواء صحية للعاملين فيها وذلك من خلال الاهتمام بالسلامة المهنية والصحية للعاملين من إصابتهم بالأمراض أو الحوادث المهنية وتوفير مناخ تنظيمي ملائم لجو العمل.

ت. **الموازنة بين العمل والحياة:** تكييف العمل بالطريقة التي تسمح بالاستمتاع بالوقت الشخصي للفرد العامل بكل حرية وتكييف خصائص العمل من اجل التأثير على نفسية الفرد لتحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية.

ث. **فرص استغلال القابليات وتطويرها:** ويشير هذا البعد إلى تشجيع العاملين نحو تطوير قدراتهم ومهاراتهم المعرفية فضلا عن أن هذا البعد يتمثل بالحد الذي يضم فيه العمل نشاطات التخطيط والتنفيذ، والتي تسمح باستقلالية وسيطرة ذاتية من الإدارة والعاملين في المؤسسة.

ج. **التكامل الاجتماعي:** وهو ترابط أجزاء المنظومة وخلق روح التعاون فيما بينهم بحيث يصبح بإمكانهم حل مشكلات العمل بالتعاون مع الإدارة لشا يساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها.

ثانيا: الجانب التطبيقي :

من أجل تسليط الضوء على التحفيز وأثره على جودة حياة العمل في وحدة اتصالات الجزائر (تندوف) قمنا بإجراء دراسة تطبيقية على مستوى الوحدة، وذلك للوقوف على مدى التزامها وتطبيقها لنظام الحوافز، وتأثير ذلك على جودة حياة العمل، وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

❖ مجتمع وعينة الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من 105 عامل بوحدة اتصالات الجزائر (تندوف)، وقد أجريت هذه الدراسة على عينة عددها 50 عامل أي بنسبة قدرها حوالي 32% من مجتمع الدراسة وقد اخترنا أفراد العينة من مختلف الرتب الإدارية (مسؤول، إطار وعامل عادي) حسب حجم كل رتبة وذلك باستخدام الطريقة العشوائية الطبقية.

❖ أداة الدراسة:

❖ اقتصرت الدراسة على الاستبيان الذي يعتبر كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة بالإضافة إلى المعلومات المتحصل عليها من خلال المقابلة مع بعض الموظفين بمختلف رتبهم ومناصبهم، حيث قمنا بتوزيع 50 استبيان تم استرداد 34 لها أي بنسبة، 68% وقد قسمت عبارات الاستبيان إلى مجالين:

1. المجال الأول: التحفيز ويضم المحاور التالية:

➤ المحور الأول: الحوافز المادية والذي يتضمن (6 عبارة)

➤ المحور الثاني: الحوافز المعنوية والذي يتضمن (6 عبارة)

2. المجال الثاني: جودة حياة العمل والذي يتضمن (6 عبارة).

الجدول رقم 1: يبين درجات مقياس ليكارت الحماسي

يلاحظ من خلال الجدول أنه إذا كانت إجابة الموظف غير موافق بشدة فهذا يقابله الدرجة 1، وهكذا بالنسبة لباقي الإجابات. وقد تم تفرغ وتحليل الاستبيان من خلال برنامج (SPSS).

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
مجال الموافقة	1,79_1,00	2,59_1,80	3,39_2,60	4,19_3,40	5,00_4,20

المصدر: من إعداد الباحثين

قياس ثبات الاستبيان:

لقد تم استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ Cronbach Alpha لقياس الثبات الكلي للاستبيان والاتساق الداخلي لعباراته، فكانت قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبيان كما في الجدول الموالي:

الجدول رقم 02: يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

الرقم	المجال	معامل ألفا كرونباخ
01	مجال نظام الحوافز (12 عبارة)	0.784
02	جودة حياة العمل (6 عبارات)	0.710
03	جميع عبارات الاستبيان (18 عبارة)	0.803

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

بالنظر إلى النتائج المسجلة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لمجال نظام الحوافز كان 0.784 أما مجال جودة حياة العمل فكان 0.710 أما قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبيان فقد بلغت 0.803 وهي كلها نسب ثبات عالية، مما يدل على أن عبارات الاستبيان تتسم بالتناسق الداخلي وبالموثوقية وهذا ما يجعلها صالحة للدراسة والتحليل واستخلاص النتائج

عنوان المقال فعالية نظام الحوافز وأثره على جودة حياة عمل العاملين: دراسة حالة لوكالة اتصالات...

❖ تحليل وتفسير نتائج محاور الدراسة :

❖ اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة :

الجدول رقم 03: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الاستبيان

المجال	المحاور	المتوسطات	الانحرافات	الاتجاه
التحفيز	المحور الأول: الحوافز المادية	3,5735	0,266	موافق
	المحور الثاني: الحوافز المعنوية	3,4520	0,364	موافق
	المجال الأول: التحفيز	3.5123	0.244	موافق
جودة الحياة	المجال الثاني: جودة الحياة	3,6471	0,304	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم 03 المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لعبارات درجة تطبيق الحوافز وجودة حياة العمل بوحدة اتصالات الجزائر تندوف، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي للمحور الأول "الحوافز المادية" قيمة : 3,5735 وانحراف معياري قدره : 0,266 و هذا ما يقابل درجة موافق، أما المحور الثاني والذي هو "الحوافز المعنوية" فقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي له 3,4520 وانحراف معياري قدره 0,364 وهذا ما يقابل درجة موافق، أما بالنسبة للمجال الأول و الذي هو "التحفيز" فقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي لجميع عباراته 3,5123 وانحراف معياري قدره 0,244 وهذا يعني أن معظم المستجوبين من أفراد العينة قد أجابوا بالموافقة على عبارات المجال الأول مما يدل على أن وحدة اتصالات الجزائر (تندوف) تلتزم بتطبيق نظام للحوافز، أما فيما يخص المجال الثاني والذي هو " جودة حياة العمل " فقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي الكلية له 3,6471 وانحراف معياري قدره 0,304 وهذا يعني أن معظم المستجوبين من أفراد العينة قد أجابوا بالموافقة على عبارات المجال الثاني مما يدل على أن عمال وحدة اتصالات الجزائر (تندوف) راضون على وظائفهم، حيث يظهر جليا بأن المؤسسة تقدم التحفيز اللازم لعمالها مما انعكس على تحقيق جودة حياة العمل لعمالها و هذا ما يمكنها من تحسين أدائها وزيادة انتاجيتها لتحقيق أهدافها.

الارتباط بين محاور الدراسة: (الحوافز المادية، الحوافز المعنوية، جودة حياة العمل)

الجدول رقم 04: يبين معاملات الارتباط بين محاور الدراسة الحوافز وجودة حياة العمل

المحاور		الحوافز المادية	الحوافز المعنوية	جودة حياة العمل
الحوافز المادية	معامل بيرسون	1	0,558	0,493
	الدلالة المعنوية		0,001	0,001
	حجم العينة	34	34	34
الحوافز المعنوية	معامل بيرسون	0,558	1	0,684
	الدلالة المعنوية	0,001		000
	حجم العينة	34	34	34
جودة حياة العمل	معامل بيرسون	0,493	0,684	1
	الدلالة المعنوية	0,003	000	
	حجم العينة	34	34	34

الارتباط معنوي عند مستوى 0,01 المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يلاحظ من الجدول أعلاه أن العلاقة بين محاور الدراسة: الحوافز المادية، المعنوية و جودة حياة العمل هي طردية وذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ، 0,01 حيث نلاحظ وجود ارتباط قوي بين الحوافز المعنوية وجودة حياة العمل بقيمة 0,684 وهذا يعني أن للحوافز المعنوية أثر أكبر على تحقيق جودة حياة العمل في وكالة اتصالات الجزائر (تندوف) مقارنة بمحور الحوافز المادية الذي كان معامل الارتباط بينه و بين جودة حياة العمل 0,493 و من هنا يمكن القول بأن التحفيز دور كبير و فعال في عملية تحقيق جودة حياة العمل، و بالتالي فإنه كلما كان الاهتمام أكبر بالحوافز المادية و المعنوية، كلما كانت إمكانية تحقيق أو الوصول إلي جودة حياة العمل عالية.

❖ اختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسية الأولى:

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتحفيز في وكالة للاتصالات بتندوف على جودة حياة العمل المورد البشري بها.

H1: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتحفيز في وكالة للاتصالات بتندوف على جودة حياة العمل المورد البشري بها.

تم اختبار هذه الفرضية بتحليل الانحدار الخطي البسيط **Régression** وتحليل التباين **ANOVA**

الجدول رقم 05: يبين نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط بين التحفيز وجودة حياة العمل

المتغير المستقل: التحفيز			المتغير التابع: جودة حياة العمل
معامل الارتباط R	معامل التجديد R2	معامل التجديد المصحح	
0,675	0,456	0,439	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الجدول 06: "نموذج تحليل التباين **ANOVA** بين التحفيز وجودة حياة العمل"

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر	الدالة المعنوية
الانحدار	4,575	1	4,575	26,775	0,000
البواقي	5,468	32	0,171		
المجموع	10,042	33			

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05 المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتبين لنا من الجدول رقم (05) أن قيمة معامل الارتباط $R = 0,675$ هذا يدل على وجود ارتباط متوسط بين التحفيز وجودة حياة العمل، كما أن قيمة معامل التحديد $R^2 = 0,456$ ما يعني أن 45,6% من جودة حياة العمل يرجع إلى التحفيز، أما من خلال جدول تحليل التباين **ANOVA** رقم (06) فإن مستوى الدلالة المعنوية $Sig = 0,00$ وهو أقل من 0,05 مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة، وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه يوجد تأثير دال إحصائيا للتحفيز على جودة حياة العمل لدى عمال وكالة اتصالات الجزائر (تندوف)

أ. الفرضية الفرعية الأولى

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للحوافز المادية في وكالة الاتصالات بتندوف على جودة حياة العمل المورد

البشري بها.

عنوان المقال فعالية نظام الحوافز وأثره على جودة حياة عمل العاملين: دراسة حالة لوكالة اتصالات...

H1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للحوافز المادية في وكالة الاتصالات بتندوف على جودة حياة العمل المورد البشري بها.

تم اختبار هذه الفرضية بتحليل الانحدار الخطي البسيط **REGRESSION** وتحليل التباين **ANOVA** الجدول رقم 07: يبين نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط بين الحوافز المادية وجودة حياة العمل

المتغير المستقل: التحفيز			المتغير التابع: جودة حياة العمل
معامل الارتباط	معامل التجديد	معامل التجديد	
R	R ²	المصحح	
0.493 ^a	0.243	0.219	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الجدول رقم 08: "نموذج تحليل التباين **ANOVA** بين الحوافز المادية وجودة حياة العمل"

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر	الدالة المعنوية
الانحدار	2,442	1	2,442	10,280	0,03
البواقي	7,601	32	0,238		
المجموع	10,042	33			

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0.05 المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تبين لنا من الجدول رقم (07) أن قيمة معامل الارتباط $R=0,493$ يدل على وجود ارتباط متوسط للتحفيز المادي على تحقيق "جودة حياة العمل"، كما أن قيمة معامل التحديد $R^2=0,243$ وهذا يعني أن 24,3 % من الرضا الوظيفي يرجع إلى التحفيز المادي، أما من خلال جدول تحليل التباين **ANOVA** رقم (08) فإن مستوى الدلالة المعنوية 0,03 $\text{Sig} =$ وهو أقل من 0,05 مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة، وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه يوجد تأثير دال إحصائيا للتحفيز المادية على جودة حياة العمل بوكالة اتصالات الجزائر تندوف.

الفرضية الفرعية الثانية :

H0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للحوافز المعنوية في وكالة للاتصالات بتندوف على جودة حياة العمل المورد البشري بها.

H1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للحوافز المعنوية في وكالة للاتصالات بتندوف على جودة حياة العمل المورد البشري بها. تم اختبار هذه الفرضية بتحليل الانحدار الخطي البسيط **Régression** وتحليل التباين.

الجدول رقم 09: يبين نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط بين الحوافز المعنوية وجودة حياة العمل

المتغير المستقل: التحفيز معنوية			المتغير التابع: جودة حياة العمل
معامل الارتباط	معامل التجديد	معامل التجديد	
R	R ²	المصحح	
0,684	0,468	0,452	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتبين من خلال معامل التحديد أن الجودة نموذج متوسط وهذا يدل على أن تأثير الحوافز المعنوية أحسن بقليل من تأثير الحوافز المادية على جودة حياة العمل.

وهنا يمكن استنتاج أنه توجد عوامل اقتصادية واجتماعية أخرى تؤثر على جودة حياة العمل لم تدرج في الدراسة مثل (ضغط العمل، الصراع التنظيمي، الثقافة التنظيمية وغيرها).

الجدول رقم 10: "نموذج تحليل التباين ANOVA بين الحوافز المعنوية وجودة حياة العمل"

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر	الدالة المعنوية
الانحدار	4,703	1	4,703	28,184	0,00
البواقي	5,340	32	0,167		
المجموع	10,042	33			

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0.05 المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتبين لنا من الجدول رقم (09) أن قيمة معامل الارتباط $R = 0.684$ وهذا يدل على وجود ارتباط قوي للتحفيز المعنوي على تحقيق جودة حياة العمل ، كما أن قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.468$ وهذا يعني أن 46.8% من تحقيق الرضا الوظيفي يرجع إلى التحفيز المعنوي، أما من خلال جدول تحليل التباين ANOVA رقم (10) فإن مستوى الدلالة المعنوية $Sig=0.00$ وهو أقل من 0,05 مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة، وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه يوجد تأثير دال إحصائيا للتحفيز المعنوي على جودة حياة العمل.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في اهتمام وكالة للاتصالات بولاية تندوف بعناصر التحفيز حسب الخصائص الديموغرافية لعينة؟

جدول رقم 11: نتائج تحليل التباين حسب النوع

المتغير	F النسبية	القيمة الاحتمالية	القرار
الحوافز المادية	0,793	0,380	لا يوجد فروق
الحوافز المعنوية	0,020	0,888	لا يوجد فروق

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول (11) عدم وجود فروق في اهتمام وكالة الاتصالات الجزائرية (تندوف) بعناصر التحفيز من حيث تأثيرها على جودة حياة العمل بفروق نوع الموظفين (ذكر، أنثى).

لا يوجد فرق يعزي إلى متغير الجنس فيما يخص تأثير الحوافز المادية والمعنوية على جودة حياة العمل وهذا يعني أن المؤسسة تهتم بتحفيز الإناث والذكور على حد سواء وقد تكون هناك تحفيزات متنوعة يرضى بها الذكور كما الإناث .

جدول رقم 12: نتائج تحليل التباين حسب العمر

المتغير	F النسبية	القيمة الاحتمالية	القرار
الحوافز المادية	0,959	0,394	لا يوجد فروق
الحوافز المعنوية	0,335	0,132	لا يوجد فروق

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول (12) عدم وجود فروق في اهتمام وكالة الاتصالات الجزائرية (تندوف) بعناصر التحفيز من حيث تأثيرها على جودة حياة العمل بفروق العمر.

لا يوجد فرق يعزي إلى متغير السن وهذا يعني أن المؤسسة تحفز العمال الشباب وكبار السن على حد سواء ماديا ومعنويا وهنا يمكن استنتاج بأن المؤسسة تقدم حوافز متنوعة تتوافق مع السن العمال.

جدول رقم 13: نتائج تحليل التباين حسب المستوى الوظيفي

المتغير	F النسبية	القيمة الاحتمالية	القرار
الحوافز المادية	0,219	0,804	لا يوجد فروق
الحوافز المعنوية	2,528	0,096	لا يوجد فروق

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول (13) عدم وجود فروق في اهتمام وكالة الاتصالات الجزائرية (تندوف) بعناصر التحفيز من حيث تأثيرها على جودة حياة العمل بفروق المستوى الوظيفي.

لا يوجد فرق يعزى الى متغير المستوى الوظيفي وهذا يعني أن المؤسسة لا تفرق في التحفيز حسب المستوى الوظيفي سواء كان العامل ذو مستويات وظيفية عليا أو دنيا.

جدول رقم 14: نتائج تحليل التباين حسب سنوات العمل

المتغير	F النسبية	القيمة الاحتمالية	القرار
الحوافز المادية	0,682	0,610	لا يوجد فروق
الحوافز المعنوية	0,823	0,521	لا يوجد فروق

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول (14) عدم وجود فروق في اهتمام وكالة الاتصالات الجزائرية (تندوف) بعناصر التحفيز من حيث تأثيرها على جودة حياة العمل بفروق سنوات العمل.

لا يوجد فرق يعزى الى متغير سنوات العمل وهذا يعني أن المؤسسة لا تفرق في عناصر التحفيز بين العمال الجدد و العمال القدامى في العمل

الخلاصة:

لمعرفة مدى تأثير التحفيز على جودة حياة العمل في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، قمنا بإجراء دراسة تطبيقية على وكالة الاتصالات الجزائرية تندوف كعينة للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، وذلك من خلال تصميم استبيان بالاعتماد على المفاهيم النظرية للتحفيز وجودة حياة العمل حيث تم توزيع هذا الاستبيان على عمال الوكالة من مختلف الرتب والمناصب. ومن خلال تحليلنا للدراسة التطبيقية واختبار الفرضيات توصلنا إلى النتائج التالية:

- هناك ارتباط طردي متوسط ودال احصائيا بين الحوافز المادية وجودة حياة العمل بوكالة اتصالات الجزائر (تندوف)
- هناك ارتباط طردي قوي ودال احصائيا بين الحوافز المعنوية وجودة حياة العمل بوكالة اتصالات الجزائر (تندوف)
- تعتبر الحوافز المادية والمعنوية ذات أهمية بالغة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة (تندوف) من منظور عمالها.
- يوجد تأثير دال احصائيا للتحفيز "المادي والمعنوي" على تحقيق جودة حياة العمل وذلك بنسب متفاوتة لدى عمال وكالة اتصالات الجزائر (تندوف).
- يوجد تأثير دال احصائيا للتحفيزات المادية على جودة حياة العمل، وقد فسرت ما قيمته 24.3% من التغيرات الحاصلة في متغير جودة حياة العمل لدى عمال وكالة اتصالات الجزائر (تندوف).
- يوجد تأثير دال احصائيا للتحفيزات المعنوية على جودة حياة العمل، وقد فسرت ما قيمته 46.8% من التغيرات الحاصلة في متغير جودة حياة العمل لدى عمال وكالة اتصالات الجزائر (تندوف).

التوصيات

من خلال النتائج المتوصل إليها على مستوى وكالة اتصالات الجزائر (تندوف) يتبين لنا أن الوكالة تسعى لتحقيق جودة حياة العمل لدى عمال الوكالة نتيجة تطبيق المؤسسة لسياسة التحفيز، كما وجدنا أن التحفيز المعنوية لها تأثير أكبر على تحقيق جودة حياة العمل و هذا راجع لأن الجانب المادي موجود في هذه الوكالة والمعروفة بأن عمالها يحصلون على رواتب ومزايا مادية عالية، لذا فهم بحاجة أكثر إلى التحفيز المعنوي و عليه نوصي القائمين على الوكالة بالتركيز أكثر على التحفيز المعنوية كتقدير و توفير مناخ و بيئة عمل مناسبة تشجع على الإبداع والاجتهاد، وغير ذلك من الحوافز المعنوية الأخرى، وذلك لتحقيق جودة حياة العمل لدى العمال وهذا ما سيؤدي حتما إلى تحسين الأداء و تطويره وزرع الولاء والانتماء للوكالة والذي سينعكس حتما بالإيجاب على مردودية وربحية الوكالة.

قائمة المراجع والمراجع:

1. بسيوني محمد البرادعي، (2007)، تنمية مهارات البشرية، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ص283.
2. محمد أيمن عبد اللطيف عشوش، (2017)، عبد الرحمان السيد امل، و محمد باشري نفيسة، أساسيات إدارة الموارد البشرية، كلية التجارة جامعة القاهرة، مصر، ص276
3. مصطفى نبيل شاويش، (2005)، إدارة الموارد البشرية، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن: الطبعة 03، ص205
4. P.Louart.. Gestion de ressources humaines. Paris: Edition 2 yroelles.
5. أحمد ماهر، (2004)، إدارة الموارد البشرية، تانيس الدار الجامعية ص236
6. مجدي عبدالله شراره، (2019)، الاتجاهات والأدوار الحديثة في المورد البشرية، ص180
7. سليمة بوتاعة، و رشيد سالمي، (2019) تقييم أثر جودة حياة العمل على تنمية مهارات العاملين بمؤسستي سونلغاز لإنتاج الكهرباء عناية وبجاية، دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 15- العدد 01، ص175
8. سيد محمد جاد الرب، (2008)، جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الاعمال العصرية، مطبعة العشر الإسكندرية، مصر، ص08
9. عبد الحميد الخليل، (2018)، إدارة الموارد البشرية، منشورات الجامعة السورية، سوريا، ص122_124
10. محمد المغربي، (2013)، إدارة الموارد البشرية، دار النشر للجامعات، القاهرة، ط01، ص168
11. نهاد عبد الرحمان الشنطي، (2016)، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان، جامعة الأقصى، فلسطين، ص17
12. نور الدين رأفت عبد الصمد محمد، (2019)، أثر جودة حياة العمل على الأداء الوظيفي بالتطبيق على الهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر، ص41
13. هاشم عيسى عبد الرحمن أبو حميد، (2017)، أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعليه اتخاذ القرارات الإدارية فيجامعة الأقصى بغزة، غزة فلسطين، ص12
14. عبد الحليم حايك، (2011)، أثر إدراك العاملين لجودة حياة العمل في أداء العاملين، سوريا، ص29