

# تقييم أثر جودة حياة العمل على تنمية مهارات العاملين بمؤسستي سونلغاز لإنتاج الكهرباء عنابة وبجاية

د. رشيد سالمى

جامعة يحي فارس - المدية.  
profsalmi@yahoo.fr

أ. سليمة بوتاعة

جامعة محمد الصديق بن يحي - جيجل.  
salima.boutaa@univ-constantine2.dz

ملخص:

سعت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى جودة حياة العمل وأثرها على تنمية مهارات العاملين في مؤسستي سونلغاز لإنتاج الكهرباء عنابة. لتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على أداة الإستبيان في تجميع البيانات حيث شملت عينة الدراسة 110 مفردة. وقد أظهرت النتائج وجود درجة عالية لمستوى جودة حياة العمل في المؤسستين، كما تبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد جودة حياة العمل وتنمية المهارات. ولم تظهر النتائج أية فروقات بين اتجاهات عينة الدراسة في المؤسستين حول الأهمية المعطاة لعملية تنمية مهارات العاملين.

الكلمات المفتاحية: جودة حياة العمل، تنمية الموارد البشرية، تنمية المهارات، ظروف العمل.

## Summary:

The study aimed to reveal the level of quality of work life and its impact on the development of skills in the Sonalghaz Corporation for the production of electricity - Annaba and Bejaia. This study has been accomplished using a questionnaire that has been distributed among a sample of employees. Composed of 110 employee. The results showed a high level of quality of work life in the two institutions, and there was a statistically significant effect between the dimensions of quality of work life and skills development. The results did not show any differences between the trends of the study sample in the two institutions on the importance given to the process of developing the skills of workers.

**Key words:** Quality of Work Life, Human Resources Development, Skills Development, working conditions.

## مقدمة

أثبتت مختلف الدراسات أهمية المورد البشري كوسيلة لتنمية ونجاح المجتمعات والمؤسسات، فبعد أن كان الفرد يعاني من تداعيات الثورة الصناعية، وانتهاك حقوقه؛ كالعامل لساعات طويلة، وفي ظروف عمل قاسية، ظهرت مؤسسات ونقابات تدافع عن حقوق العمال وتهتم بالجوانب النفسية والاجتماعية والمادية لهم، ومع تطور الفكر الإداري وظروف المحيط والتكنولوجيا، بدأ الاهتمام بكيفية تدريب وتكوين الأفراد وتنمية معارفهم ومهاراتهم، والبحث عن

الدافع لديهم لزيادة الجهد وترقية الأداء والرفع من مشاعر الانتماء، والسعي إلى تحقيق أمنهم النفسي والوظيفي الأمر الذي ينعكس إيجاباً على الأداء في العمل.

ضمن هذا الإطار تبلور مفهوم جودة حياة العمل والذي يؤكد على تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية من خلال توفير المكافآت، والأمن الوظيفي وفرص النمو، وتحقيق العدالة التنظيمية، والسماح للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات، مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف التنظيمية، والاهتمام بالموارد البشري لا يقتصر على تحسين الأوضاع الداخلية، بل تطور الأمر إلى الاهتمام بالعاملين خارج إطار بيئة العمل، بمعنى تحقيق التوازن بين متطلبات العمل ومتطلبات الحياة الشخصية.

في ضوء ما تقدم تبرز إشكالية الدراسة والمتمثلة في تحليل مدى تأثير أبعاد جودة حياة العمل (العوامل المادية، الإجتماعية والتنظيمية) على تنمية مهارات العاملين بمؤسستي سونلغاز لإنتاج الكهرباء عنابة وبجاية.

سنحاول الإجابة عن إشكالية هذه الورقة البحثية من خلال الأطر التالية:

- الإطار النظري والمفاهيمي - الإطار الميداني

### الإطار النظري والمفاهيمي

قبل تقديم الإطار النظري لكل من جودة حياة العمل وتنمية مهارات العاملين والعلاقة بينهما. نقوم بإدراج بعض الدراسات السابقة التي تشكل إطاراً علمياً للموضوع:

\* دراسة "شين فيروز، 2014" وهي عبارة عن أطروحة دكتوراه بعنوان<sup>(1)</sup>:

"تأثير الأنماط القيادية في تنمية المهارات في المؤسسة: دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل - فرع جنرال كابل - بسكرة"

تمثل هدف الدراسة في تحليل تأثير الأنماط القيادية في تنمية المهارات في المؤسسة، وشملت عينة الدراسة 78 مفردة، وقد أجريت الدراسة بموجب أداة الاستبيان.

وكانت نتائج الدراسة كما يلي:

- مستوى توفر خصائص القيادة في مؤسسة صناعة الكوابل - فرع جنرال كابل بسكرة كان متوسطاً

- درجة تنمية القائد للمهارات في مؤسسة صناعة الكوابل - فرع جنرال كابل بسكرة كان متوسطاً  
- يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين أنماط القيادة وتنمية المهارات في المؤسسة محل الدراسة  
- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لأنماط القيادة في تنمية المهارات في المؤسسة محل الدراسة

\* دراسة قام بها "Barzegar and al" سنة 2012 بعنوان<sup>(2)</sup>:

### "Relationship between Leadership Behavior, Quality of Work Life and Human Resources Productivity: Data from Iran"

هذه الدراسة تهدف إلى الكشف عن العلاقة بين السلوك القيادي وجودة حياة العمل وأداء الموارد البشرية في مستشفى "Hasheminejad Kidney Hospital (HKC)" في إيران، وشملت عينة الدراسة 403 من الممرضين في المستشفى، هذا واستخدم الباحثون الإستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات. حيث قُسم إلى ثلاثة أجزاء رئيسية؛ الجزء الأول تضمن القيادة الإدارية، الجزء الثاني كان حول جودة حياة العمل والذي قيس من خلال الأبعاد التالية: التغذية، العمل الجماعي، العلاقات الإجتماعية بين الأفراد، الإستقلالية والرقابة في العمل، التدريب والتطوير، التوازن بين الحياة والعمل، القلق في العمل. الجزء الثالث والأخير كان حول أداء الموارد البشرية. وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي. ونتائج هذه الدراسة تتمثل فيما يلي:

- الرضا عن مستوى جودة حياة العمل هو عامل أساسي يحقق الإنتاجية للمؤسسة والفعالية.

- تحسين مستوى جودة حياة العمل هو مرتبط ويؤثر على نتائج المؤسسة.

- القيادة الإدارية من بين العوامل الأكثر تأثيراً على أداء الموارد البشرية.

- هناك علاقة إيجابية وقوية بين القيادة الإدارية وجودة حياة العمل.

\* دراسة "Sabarirajan, Geethanjali" في سنة 2011 وهو مقال بعنوان<sup>(3)</sup>:

### "A study on Quality of Work Life and organizational performance among the employees of public and private banks in Dindigul"

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى إدراك العمال في مجموعة من البنوك العامة والخاصة في "Dindigul" للأبعاد المختلفة لجودة حياة العمل، وعلاقتها بالأداء، وكذلك دراسة العلاقة بين جودة الحياة في العمل والرضا الوظيفي في هذه البنوك، وقد ركزت هذه الدراسة على الأبعاد التالية لجودة حياة العمل؛ التحدي، المعرفة، التخاطب، التوجيه، العدالة، المرونة، المعلومات، الإبداع، الملكية، تطوير الفرد، وضوح الهدف، المسؤولية، الاحترام، الدعم. وكانت نتائج الدراسة كما يلي:

- علاقة إيجابية بين جودة حياة العمل والأداء في هذه البنوك.

- علاقة إيجابية بين جودة حياة العمل والرضا الوظيفي.

- أداء المؤسسة يمكن تحسينه فقط من خلال المورد البشري الذي يجب أن يكون راضياً

عن مستوى جودة حياة العمل.

نخلص من استعراض هذه الدراسات السابقة إلى إجماع هذه الدراسات على أهمية جودة حياة العمل كمفهوم إداري جديد في المؤسسات التي تسعى إلى التطور والإبداع، حيث تمّ الاتفاق على أهمية جودة الحياة في العمل، وتمّ الاختلاف في تحليل أبعاده، وفي تحليل العلاقة بينه وبين العديد من المؤشرات.

ولإبراز الاختلاف والتشابه بين هذه الدراسات السابقة ودراستنا الحالية نعلّق على كل واحدة على حدى:

- الدراسة الأولى؛ ركّزت على الكشف عن مستوى تأثير الأنماط القيادية في تنمية المهارات.
- الدراسة الثانية؛ تناولت هذه الدراسة العلاقة بين السلوك القيادي وجودة حياة العمل وأداء الموارد البشرية في مستشفى "Hasheminejad Kidney Hospital (HKC)" في إيران. وقيمت جودة حياة العمل اعتمادا على مجموعة من الأبعاد وهي مختلفة من حيث الطبيعة فمنها ما هو متعلق بالجانب المادي ومنها ما هو متعلق بالجانب المعنوي. وهنا يمكن التنويه بأنّ طبيعة نشاط المؤسسات محدد أساسي للأبعاد التي تحقق جودة حياة العمل.
- الدراسة الثالثة؛ قامت هذه الدراسة بإبراز بعض العوامل التي تحقق جودة حياة العمل في مجموعة من البنوك العامة والخاصة في "Dindigul" وحاولت الكشف عن مستوى إدراك العمال للأبعاد المختلفة لجودة حياة العمل، وعلاقتها بالأداء.

من هنا نرى أنّ هذه الدراسة تختلف عن الدراسات السابقة في تركيزها على جودة حياة العمل كمتغير مستقل وتحاول أن تقيس درجة تأثيره على المتغير التابع وهو تنمية المهارات في مؤسسة سونلغاز لإنتاج الكهرباء ببجاية وعنابة.

### مفهوم جودة حياة العمل

رغم كثرة تداول مصطلح جودة حياة العمل اليوم من قبل الممارسين والأكاديميين، إلا أنّ المفهوم يبقى غير موحد، بل هناك عدّة تعاريف تناولته من زوايا مختلفة، وإن كان مضمونها واحدا يصب في تحسين بيئة العمل وحياة العاملين فيها. وقبل التعرّض لهذا المفهوم ارتأينا تقديم تعريف لجودة الحياة والعلاقة بينها وبين جودة حياة العمل.

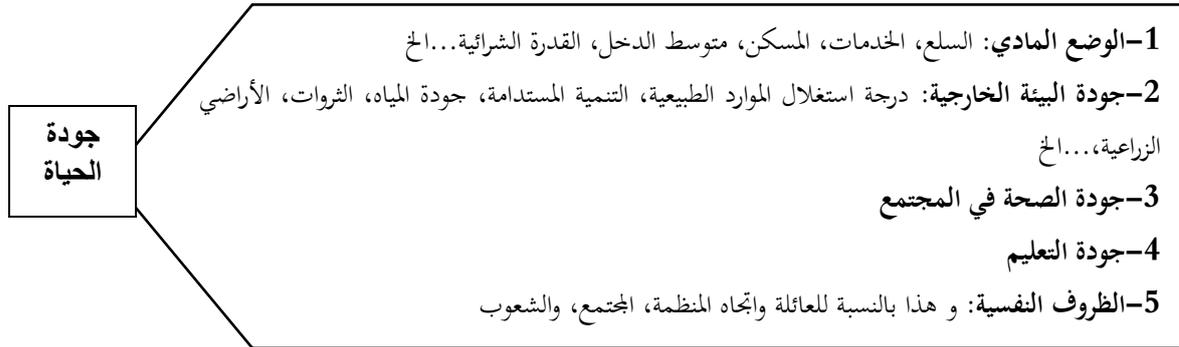
عرفت جودة الحياة على أنّها "رضا الأفراد لحياتهم أو أبعاد حياتهم المختلفة مقارنة بأبعاد الحياة المثالية بالنسبة لهم. ولتقييم جودة الحياة فهذا يتعلق ويرتبط بالقيم الشخصية والثقافة والبيئة التي يعيش فيها الفرد"<sup>(4)</sup>.

وعرفت "المنظمة العالمية للصحة جودة الحياة على أنها: "هدف الفرد المربوط بالثقافة والقيم التي من خلالها تتحدد حياة الأفراد أي أهدافهم، أمانهم، مستويات المعيشة واهتمامات الأفراد"<sup>(5)</sup>.

وبالنسبة لأبعاد جودة الحياة فهي تختلف من باحث إلى آخر، ولكل منهم وجهة نظر، وهناك من اقترح النموذج التالي:

### شكل (1)

#### نموذج أبعاد جودة الحياة



Source : Juozas.R , Dalia.A, Quality of life and its Components Measurement, Engineering Economics ,vol.2; 2007, p:44

هذا وتمّ حصر مكونات جودة الحياة في؛ جودة الحياة الصحية، جودة الحياة المادية، جودة الحياة النفسية، جودة الحياة الوظيفية، جودة الحياة العائلية، جودة الحياة الإجتماعية، جودة الحياة الترفيهية، جودة الحياة البيئية<sup>(6)</sup>.

من هنا يتضح أنّ جودة حياة العمل جزءا من جودة الحياة باعتبارها تؤثر على رضا الفرد في حياته. فقد توصلت الدراسات أنه عند تقييم جودة الحياة لابد من الأخذ بعين الاعتبار جودة حياة العمل والرضا في العمل يؤثر بشكل أساسي وأكثر من العوامل الأخرى على الرضا في الحياة.

بالنسبة لمصطلح جودة حياة العمل فقد تمّ تداوله لأول مرة في سنة 1972 خلال مؤتمر علاقات العمل الدولي؛ الذي عُقد في الولايات المتحدة الأمريكية، وكان المبادر الأول لتطبيق المفهوم شركة "جنرال موتورز" "GM" بتبنيها لبرامج جودة الحياة في العمل، وذلك بهدف إجراء إصلاحات بمصانعها لزيادة الكفاءة في العمل، وكان الموضوع المسيطر آنذاك على بحوث جودة حياة العمل يقوم على افتراض أن إحساس الأفراد بالرضا أو عدم الرضا محدد أساسي لنوعية حياة العمل لديهم<sup>(7)</sup>. وبهذا فهو يشير إلى الأنشطة التي تمارسها الإدارة بهدف تحقيق الرضا الوظيفي للعمال وبالتالي الفعالية التنظيمية<sup>(8)</sup>. وهناك من رأى بأنها "تعبّر عن توفير العوامل

البيئية المرضية والمحبة والأمنة بمكان العمل بما يدعم رضا العاملين، بالإضافة إلى توفير نظم المكافآت وفرص النمو المناسبة<sup>(9)</sup>. وفقا لهذا التعريف فإن جودة الحياة العمل تشتمل على؛ ظروف عمل جيدة تشجع على نمو الفرد وتوفر له الأمن الوظيفي، مكافآت، استخدام نظم معلومات فعالة.

ومن الباحثين من أكدوا على أنّ تحقيق جودة حياة العمل لأعلى مستوى لها يكون من خلال إيجاد التوازن بين متطلبات العمل والحياة الشخصية، وأكدوا كذلك على استعمال مختلف المناهج والأدوات لتحقيق هذا التوازن بحيث يحس الفرد بالرضا المتوازن بين عمله وحياته الشخصية، وعند تحقيق التوازن بين الحياة والعمل له تأثير ليس على الأفراد فقط بل حتى على المؤسسات والمجتمع بأكمله<sup>(10)</sup>.

وأشار آخرون إلى أنّ جودة حياة العمل تركز على الجانب المعنوي من حيث الأمن والأمان والرضا الوظيفي، حيث تمّ تعريفها بأنها "التغييرات التي تقوم بها المؤسسة والتي من شأنها تحسين نوعية الحياة الوظيفية لمستخدميها، وهذه التغييرات تركز على البحث عن أفضل الطرق لجعل بيئة العمل أكثر فائدة وبما يؤدي إلى تخفيض القلق والضغط لدى العاملين"<sup>(11)</sup>.

من خلال استعراض هذه التعاريف نلاحظ أنّ كل تعريف ركّز على جانب معين. ونحاول هنا إعطاء تعريف يعدّ الأشمل من بين جملة التعاريف المقدمة حيث تعرّف جودة حياة العمل على أنها عبارة عن تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية من خلال توفير المكافآت، والأمن الوظيفي وفرص النمو، وتحقيق العدالة التنظيمية، والسماح للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات، ممّا يؤدي إلى تحقيق الأهداف التنظيمية، وإشباع حاجات العاملين جميعها

### أبعاد جودة حياة العمل

أبعاد جودة حياة العمل متعددة، فكل باحث وضع أبعاد مختلفة ولكل منهم وجهة نظر، فهناك من يرى أنّ جودة حياة العمل تحتوي على أربع مستويات رئيسية تتمثل في<sup>(12)</sup>:

- العوامل الاجتماعية؛ وتتمثل في العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة
- العوامل الاقتصادية؛ والمتمثلة في الراتب، الخدمات الصحية، التأمين، التقاعد والأمن الوظيفي.

- محتوى الوظيفة؛ ويتضمن فرق العمل، الإستقلالية في العمل، الملكية، الإبداع في العمل.
- توازن العمل/ الحياة: يدلّ التوازن هنا على تكييف العمل بالطريقة التي تسمح بالاستمتاع بالوقت الشخصي للفرد العامل بكل حرية. وتهيئة وقت العمل، وتكييف خصائص العمل نفسه

من أجل التأثير على نفسية الأفراد ووقت عملهم لتحقيق التوازن بين الاستغراق في العمل والاستغراق في الحياة الشخصية.

وطور آخرون قياس جديد لجودة حياة العمل وذلك استنادا إلى نظرية الحاجات لـ"ماسلو"، حيث اقترحوا أن جودة حياة العمل يمكن قياسها من خلال إشباع سبع حاجات أساسية وهي<sup>(13)</sup>: حاجات الصحة والأمان، حاجات اقتصادية وعائلية، حاجات اجتماعية، حاجات التقدير، حاجات تحقيق الذات، حاجات معرفية، حاجات جمالية.

هذا وتعبّر حاجات الصحة والأمان والحاجات الاقتصادية والعائلية عن المستوى الأدنى لجودة حياة العمل، أما باقي الحاجات فهي تعبّر عن المستوى الأعلى لجودة حياة العمل. وهناك من حصر أبعاد الجودة في؛ الموازنة بين الحياة الشخصية والوظيفية، الأمان والحماية في المؤسسة، الرضا الوظيفي، أسلوب الإدارة وسياساتها، العلاقات بين الأفراد، الصحة الشخصية والرفاهية، ظروف العمل والتعويضات<sup>(14)</sup>.

واعتمادا على حصيلة الأفكار التي تم تكوينها انطلاقا من دراسة المفاهيم النظرية عن جودة حياة العمل. حاولنا حصر دراستنا في ثلاثة أبعاد رئيسية وهي؛ العوامل المادية، العوامل التنظيمية والعوامل الاجتماعية.

### العلاقة بين جودة حياة العمل و تنمية مهارات العاملين

قبل أن نتطرق إلى العلاقة النظرية بين جودة حياة العمل وتنمية مهارات الموارد البشرية نعطي مفهوم عن تنمية الموارد البشرية وكذلك مفهوم تنمية المهارات.

تلعب تنمية الموارد البشرية دورا هاما في جعل الأفراد قادرين على تحقيق متطلبات الوظيفة، وحائزين على مقومات الإبداع والابتكار من مهارات ومعارف وخبرات عالية المستوى. هذا وتعرف تنمية الموارد البشرية بأنها "عمل مخطط يتكون من مجموعة برامج مصممة من أجل تعليم الأفراد وإكسابها معارف وسلوكيات ومهارات جديدة في المستقبل، وبالتالي التأقلم والتعايش مع أي مستجدات في البيئة تؤثر في نشاط المؤسسة"<sup>(15)</sup>. فمن أهم خصائص تنمية الموارد البشرية هي كونها عملية تعلم مستمرة استمرار الحياة الوظيفية للفرد بالمؤسسة، وهي عملية استراتيجية تأخذ شكل نظام فرعي مكوّن من أجزاء متكاملة، تعمل ضمن نظام واستراتيجية أكبر هي استراتيجية المؤسسة<sup>(16)</sup>.

أما بالنسبة للمهارة فهي تعرّف بأنها "القدرة على ترجمة المعرفة في فعل كفؤ"<sup>(17)</sup>. ويقصد بهذا التعريف أنّ المهارة تجسيد المعرفة المكتسبة في الأفعال. كما أنّ تنميتها تعدّ جزءا لا يتجزأ من تنمية الموارد البشرية وهي تشير إلى مجموعة الأنشطة المخصصة لاستخدام وتطوير الأفراد

والجماعات بطريقة مثلى بهدف تحقيق مهمة المؤسسة وتحسين أداء الأفراد، وهناك من يرى بأنها موقف أو سلوك تتبناه المؤسسة لزيادة مهارات أفرادها وإمكانيات نموها<sup>(18)</sup>.  
من هذا التعريف تتجلى الأهمية التي تكتسبها عملية تنمية مهارات الموارد البشرية والمتمثلة فيما يلي:

- تمكن من تنمية قابلية الاستخدام، حيث يتمكن الأفراد من توسيع مهاراتهم وتحسين أدائهم.
- زيادة معارف الفرد واكتساب مهارات جديدة تحمي الأفراد من المخاطر الاجتماعية .
- تمكن المؤسسة من ضمان وجود المهارات في كل وقت والتي تتناسب والتطورات الحاصلة.
- زيادة أداء المؤسسة وتحسين تنافسيتها.

بالنسبة لتأثير أبعاد جودة حياة العمل على تنمية مهارات العاملين، فقد أكدت نتائج العديد من الدراسات أنّ برامج جودة حياة العمل تلعب دورا كبيرا في تحسين بيئة العمل وبالتالي زيادة رضا العاملين ما يؤدي إلى تقليل معدلات حوادث العمل والإصابات، والغياب وكذا تقليل معدل دوران العمل.

جودة حياة العمل لها هدفين أساسيين، الهدف الأول هو أنسنة مكان العمل والثاني تحسين الإنتاجية العامة للمؤسسة، فجودة حياة العمل يجب أن تستجيب لكل من الاحتياجات الفردية للعاملين والاحتياجات التنظيمية في نفس الوقت، وبالتالي فإن الدافع لتحسين جودة حياة العمل يعتمد إلى حد كبير على إستراتيجية تهدف إلى تحسين أداء العاملين من خلال التركيز على إستراتيجية تهدف إلى تقييم بيئة العمل، وهذا يكون عن طريق تشجيع المؤسسة على استخدام حلقات الجودة كوسيلة لفتح المشاركة للأفراد، وكذلك من أجل منح فرص لتطوير المهارات.

جودة حياة العمل عملية مستمرة لا يمكن أن تبدأ اليوم وتتوقف غدا، وهذه العملية المستمرة تعزز ديمومتها بإشراك الأفراد في حل مشاكل المؤسسة من خلال التدريب المستمر لمهاراتهم من أجل المقدرّة على تقديم مختلف الحلول واتخاذ القرارات الصائبة، كما أنها عبارة عن نشاط يعتمد أساسا على عملية ديمقراطية، حيث تدعو إلى مشاركة الأفراد في جميع المستويات، وإبداء رأيهم فيما يفعلون من عمل، وهذا يسهم بإشعار الفرد بنتائج التغييرات التي قاموا بها ويحسّسهم بمساهماتهم في تحقيق النتائج وبهذا تساهم جودة حياة العمل في تنمية الفرد العامل سواء من جانب نفسي معنوي، أو من جانب المعارف المكتسبة أو من جانب تحسين السلوك<sup>(19)</sup>.

## - الإطار الميداني

يعدّ الإطار الميداني تجسيدا للإطار النظري إنطلاقا من الواقع، والمتمثل في تحليل وتقييم العلاقة بين جودة حياة العمل وتنمية مهارات العاملين.

### - الإجراءات المنهجية للدراسة

نعالج هذا الموضوع وفقا للعناصر المنهجية التالية:

### - فرضيات الدراسة

تتمثل فرضيات الدراسة فيما يلي:

1- مستوى إدراك مفردات عينة الدراسة لجودة حياة العمل بالمؤسستين محل الدراسة منخفضة.

- مستوى إدراك مفردات عينة الدراسة لجودة العوامل التنظيمية منخفضة

- مستوى إدراك مفردات عينة الدراسة لجودة العوامل الإجتماعية منخفضة.

- مستوى إدراك مفردات عينة الدراسة لجودة العوامل المادية منخفضة.

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء فئة المبحوثين بالمؤسستين محل الدراسة حول الإهتمام بعملية تنمية مهارات العاملين عند مستوى ثقة 95% .

3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة حياة العمل مجتمعة على مستوى تنمية مهارات العاملين بالمؤسستين مجال الدراسة عند مستوى دلالة معنوية  $\alpha \geq 0,05$ .

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة العوامل المادية على مستوى تنمية مهارات العاملين

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة العوامل التنظيمية على مستوى تنمية مهارات العاملين

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة العوامل الإجتماعية على مستوى تنمية مهارات العاملين

### أداة الدراسة

بغية الحصول على البيانات والمعلومات من أفراد مجتمع الدراسة تطلب الأمر تصميم استبيان خصيصا لهذا الغرض وذلك بناء على فرضيات الدراسة ومتغيراتها المستقلة والتابعة، و يمكن تعريف الإستبيان بأنه "عبارة عن صياغة لمجموعة أسئلة معدة سلفا يقوم المستجوب بتسجيل إجابته عليها، كاختيار أحد البدائل المحددة"<sup>(20)</sup>. وهناك من يصنّف مراحل الإستبيان إلى المراحل التالية<sup>(21)</sup>؛ وصف المعلومات المجمعة، وصف الطريقة المعتمدة في اللقاءات، تحديد محتوى الأسئلة، اختيار هيكل الأسئلة، تحديد الشكل أو الخطة العامة، تشكيل الاستبيان. وبغرض تصميم الإستبيان بطريقة جيّدة تمّ الاعتماد على هذه المراحل، حيث تمّ تقسيمه إلى ثلاثة أجزاء وهي؛ الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة، جودة حياة العمل ويضم 23

عبارة، والجزء الثالث تنمية مهارات العاملين حيث تضمن (9) عبارات. وتجدر الإشارة إلى أننا استخدمنا مقياس "Likert" الخماسي. هذا وتمّ التحقق من ثبات الأداة عن طريق استخدام معامل ألفا كرونباخ للاتساق الداخلي، حيث بلغ معامل ثبات الاتساق الكلي للاستبيان 0,922، هذا ما يؤكد لنا أنّ الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

### مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في كل من مؤسسة سونلغاز لإنتاج الكهرباء ببجاية وعنابة، بمختلف فئاتهم الوظيفية والبالغ عددهم 286 عاملاً، حسب إحصائيات الثلاثي الرابع لسنة 2016، وتمّ اختيار 40% من مجتمع الدراسة. وبهذا قدر حجم العينة بـ 114 مفردة، لكن تمّ استرجاع 110 استبيان كامل البيانات.

### منهج الدراسة

إعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي التحليلي لبناء الإطار النظري، لكونه يعتمد على جمع المعلومات والبيانات عن الظاهرة المدروسة وتحليلها وتفسيرها قصد الوصول إلى نتائج محدّدة، وكذا الاعتماد عليه وعلى المنهج الإحصائي في الجانب التطبيقي.

### أساليب تحليل البيانات

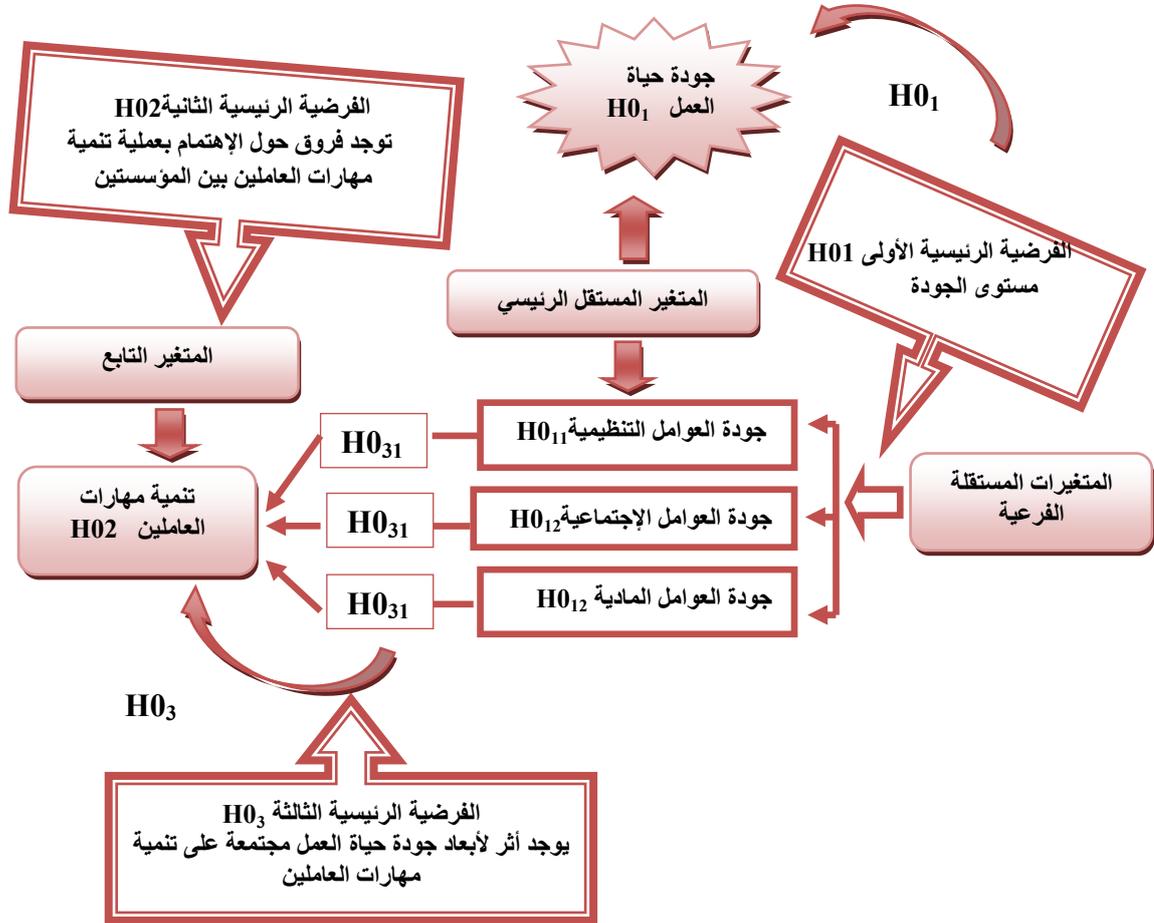
الأساليب الإحصائية التي تمّ استخدامها في هذه الدراسة تندرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل ، المتوسطات، النسب المئوية، الانحرافات المعيارية، وضمن الإحصاء الاستدلالي مثل اختبار معامل الثبات ألفا كرونباخ، إختبار (ت) للمتغيرات المستقلة ، اختبار معامل تضخم التباين "VIFs"، واختبار التباين المسموح به Tolerance، تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد.

ولتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعة، تم استخدام (SPSS- ver 21)، هذا وتمّ التحقق من ثبات الأداة عن طريق استخدام معامل ألفا كرونباخ للاتساق الداخلي ، حيث بلغ معامل ثبات الاتساق الكلي للاستبيان 0,922، هذا ما يؤكد لنا أنّ الأداة تتمتع بدرجة عالية من

### نموذج الدراسة

إنّ تحديد طبيعة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتمثلة في مكونات جودة حياة العمل، والمتغير التابع وهو تنمية المهارات يتطلب منا بناء نموذج افتراضي لدراستنا، يتضمن كل العلاقات الممكنة.

شكل (2)  
نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على حصيلة الأفكار التي تم تكوينها انطلاقا من دراسة المفاهيم النظرية عن جودة حياة العمل ومهارات العاملين.

#### - تحليل نتائج الدراسة

نتناول في هذا العنصر نتائج الدراسة، إنطلاقا من تفريغ وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول طبيعة العلاقة بين المتغير جودة حياة العمل، والمتغير التابع تنمية مهارات العاملين.

#### - عرض وتحليل نتائج أبعاد جودة حياة العمل

سيتم في هذا العنصر عرض وتحليل كل من بعد جودة العوامل المادية، العوامل التنظيمية، والعوامل الإجتماعية.

#### - عرض وتحليل نتائج بعد جودة العوامل المادية

من أجل معرفة مستوى إدراك مفردات عينة الدراسة لجودة العوامل المادية بالمؤسستين محل الدراسة ندرج الجدول التالي:

### جدول (1)

#### الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده جودة العوامل المادية

أهمية العبارة	مدى التبعي	$\sigma$	$\mu$	المؤسسة	العبارات
3	مرتفع	0,922	3,67	3,59	1- الإضاءة المتوفرة في مكان العمل تناسب نشاطك.
		0,792		3,75	سونلغاز - عنابة
2	مرتفع	1,036	3,70	3,61	2- التهوية المتوفرة بمكان العمل مناسبة لك.
		0,847		3,79	سونلغاز - عنابة
6	متوسط	1,122	2,92	2,80	3- يتميز مكان عملك بالهدوء
		1,144		3,04	سونلغاز - عنابة
1	مرتفع	0,820	3,73	3,69	4- تحصل على الموارد ( الوسائل) المطلوبة لأداء عملك.
		0,894		3,77	سونلغاز - عنابة
4	مرتفع	0,947	3,63	3,48	5- ترتيب وتخطيط مكان عملك مناسب
		1,027		3,77	سونلغاز - عنابة
1	مرتفع	1,057	3,73	3,70	6- المتطلبات الخاصة بالسلامة المهنية متوفرة
		1,014		3,75	سونلغاز - عنابة
5	متوسط	1,204	3,16	3,06	7- الخدمات الإجتماعية مرضية لك.
		0,963		3,27	سونلغاز - عنابة
مرتفع	0,690	0,6920	3,51	3,42	الدرجة الكلية لبعده جودة العوامل المادية
		0,6840		3,59	سونلغاز - عنابة

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج SPSS.

من المعطيات الواردة بالجدول رقم (1)؛ يتضح أنّ الدرجة الكلية لجودة العوامل المادية مرتفعة، حيث بلغ الوسط الحسابي لإجابات مفردات عينة الدراسة 3,51، وانحراف معياري 0,690. حيث كانت متوسطات الآراء حول مختلف عبارات البعد تتدرج ضمن مجال الموافقة باستثناء العبارتين الثالثة والسابعة إذ قدر الوسط الحسابي لإجاباتهم حول هاتين العبارتين 2,92، 3,16 على التوالي، ما يعني أنّ درجة الموافقة جاءت متوسطة، أمّا بقيّة العبارات فقد كانت أوساطها الحسابية على الترتيب إنطلاقاً من العبارة الأولى كما يلي: 3,67، 3,70، 3,73، 3,63، 3,73.

هذا و لم نسجل اختلاف في آراء العمال حسب مؤشر الانحراف المعياري ما يدل على وجود اتساق بين اجابات الأفراد المشمولين بالدراسة.

#### - عرض وتحليل نتائج بعد جودة العوامل التنظيمية

من أجل معرفة مستوى إدراك مفردات عينة الدراسة لجودة العوامل التنظيمية بالمؤسستين محل الدراسة ندرج الجدول التالي، الذي يتضمن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

## جدول (2)

### الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها جودة العوامل التنظيمية

العبارة	المؤسسة	$\mu$	$\sigma$	مدى التنبؤ	أهمية العبارة
1- تنظيم وقت العمل مناسب	سونلغاز - بجاية	3,30	1,057	متوسط	6
	سونلغاز - عنابة	3,41	0,968		
2- ساعات العمل الحالية تناسب ظروفك الشخصية.	سونلغاز - بجاية	3,22	1,058	متوسط	7
	سونلغاز - عنابة	3,36	1,151		
3- وقت العمل لا يؤثر على علاقاتك الاجتماعية	سونلغاز - بجاية	3,37	0,996	مرتفع	5
	سونلغاز - عنابة	3,48	0,914		
4- يتميز عملك بالتنوع في المهام.	سونلغاز - بجاية	3,56	0,984	مرتفع	4
	سونلغاز - عنابة	3,68	0,765		
5- تشعر باندماجك في العمل عند القيام به.	سونلغاز - بجاية	3,76	1,132	مرتفع	1
	سونلغاز - عنابة	4,04	0,687		
6- النشاطات التي يتضمنها عملك مهمة وذات معنى بالنسبة لك.	سونلغاز - بجاية	3,72	1,071	مرتفع	2
	سونلغاز - عنابة	3,88	0,715		
7- تتمتع بالاستقلالية الكافية في ممارسة عملك	سونلغاز - بجاية	3,65	0,850	مرتفع	3
	سونلغاز - عنابة	3,80	0,672		
الدرجة الكلية لبعدها جودة العوامل التنظيمية	سونلغاز - بجاية	3,51	0,785	مرتفع	
	سونلغاز - عنابة	3,66	0,651		

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج SPSS.

تشير بيانات الجدول وفقا لآراء المفردات المشمولة بالدراسة إلى أنّ المتوسط الحسابي لبعدها جودة العوامل التنظيمية قد بلغ 3,59 ما يعني وقوعه في منطقة موافق على سلم ليكرت، وهذا يدلّ على أنّ هناك اهتمام بهذا الجانب، كما أنّ الملاحظ من الجدول هو عدم وجود تفاوت كبير في إجابات مفردات عينة الدراسة تجاه عبارات متغير العوامل التنظيمية، حيث أنّ المتوسطات الحسابية لجميع العبارات بلغت قيمة أكبر من 3,29، هذا ما يشير إلى أنّ أغلب العمال راضين عن مستوى الجودة لمحتوى العمل (العوامل التنظيمية). ونجد درجة تجانس عالية لإجابات المستجوبين حسب ما يوضحه لنا قيمة الانحراف المعياري لجميع العبارات. ما عدا العبارتين الأولى والثانية أين سجلنا تضارب في آراء الباحثين حيث بلغ الانحراف المعياري 1,010، 1,103، على التوالي، وقد يكون هذا التضارب راجع إلى العمل بنظام المناوبة الليلية لأغلب العمال بالمؤسستين.

### - عرض وتحليل نتائج بعد جودة العوامل الإجتماعية

إن مستوى إدراك مفردات عينة الدراسة لجودة العوامل الإجتماعية بالمؤسستين محل الدراسة. يتضح لنا من خلال قيم المؤشرات الإحصائية المبينة في الجدول التالي:

#### جدول (3)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها جودة العوامل الإجتماعية

العبارة	المؤسسة	$\mu$	$\sigma$	مدى التنبؤ	أهمية العبارة
1- يتم تطبيق القوانين بشكل عادل	سونلغاز - بجاية	3,69	0,987	مرتفع	0,948
	سونلغاز - عنابة	3,68	0,917		
2- يشجعك المشرف على استخدام أساليب جديدة في العمل	سونلغاز - بجاية	3,72	0,998	مرتفع	0,963
	سونلغاز - عنابة	3,68	0,936		
3- يسمح لك المشرف بالمشاركة في اتخاذ القرارات التي تؤثر على عملك.	سونلغاز - بجاية	3,50	0,927	مرتفع	0,934
	سونلغاز - عنابة	3,63	0,945		
4- يفوض المشرف سلطات كافية لانجاز المهام الواجب عليك انجازها.	سونلغاز - بجاية	3,39	1,071	متوسط	1,062
	سونلغاز - عنابة	3,30	1,060		
5- لا يكلفك المشرف بأداء مهام تفوق طاقتك	سونلغاز - بجاية	3,33	1,133	متوسط	1,150
	سونلغاز - عنابة	3,23	1,175		
6- الاتصالات سهلة بين الوحدات الإدارية في المؤسسة	سونلغاز - بجاية	3,69	0,865	مرتفع	0,768
	سونلغاز - عنابة	3,82	0,664		
7- تشارك الآخرين من زملائك بالمعلومات بمنتهى الدقة والسرعة	سونلغاز - بجاية	3,83	0,906	مرتفع	0,833
	سونلغاز - عنابة	3,88	0,764		
8- يسود التعاون المتبادل بينك وبين زملائك	سونلغاز - بجاية	3,94	0,811	مرتفع	0,796
	سونلغاز - عنابة	3,88	0,788		
9- هناك تشجيع للعمل الجماعي من طرف المؤسسة	سونلغاز - بجاية	3,89	0,861	مرتفع	0,786
	سونلغاز - عنابة	3,96	0,713		
الدرجة الكلية لبعدها جودة العوامل الإجتماعية	سونلغاز - بجاية	3,66	0,726	مرتفع	0,677
	سونلغاز - عنابة	3,67	0,633		

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج SPSS.

من قراءتنا لبيانات هذا الجدول؛ نجد أنّ الدرجة الكلية لبعدها العوامل الإجتماعية جاءت بدرجة "مرتفعة" حيث بلغ متوسط آراء مفردات العينة 3,67، مع درجة تجانس عالية 0,677. ومن خلال نتائج التحليل نرى أنّ العبارات التي حصلت على أعلى درجات الموافقة هي العبارات السابعة والثامنة والتاسعة بمتوسط حسابي 3,85، 3,91، 3,93 على الترتيب، وهي العبارات المتعلقة بالفرد نفسه والزملاء بالعمل، وهذا دليل على واقع العمل الجماعي بالمؤسسة، وهو أنّ علاقات العاملين في المؤسسة محلّ الدراسة قوية ومهمة لهم، حيث أنّ هناك احتراما وتقديرا لآراء بعضهم البعض، وقد أبدوا أنّ هناك توجهها قويا لمشاورة الزملاء في العمل، وهذا كله يبدي

استعدادا مهما وجيدا لتفعيل قاعدة العمل الجماعي، ولتطبيق فرق العمل، ولكن أظهرت العبارات المتعلقة بالعلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين درجة موافقة أقل من العبارات السابقة، وهذا يدل على أنّ النمط القيادي بالمؤسسة يتسم بالديمقراطية ولكن ليس بالدرجة التي يتوق إليها الأفراد.

#### - عرض وتحليل نتائج بعد تنمية مهارات العاملين

إنّ مستوى إدراك مفردات عينة الدراسة للأهمية المعطاة لتنمية مهارات العاملين يتّضح لنا من خلال قيم المؤشرات الإحصائية المبينة في الجدول التالي:

#### جدول (4)

#### الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث تنمية مهارات العاملين

العبارات	المؤسسة	$\mu$	$\sigma$	مدى التنبؤ	أهمية العبارة
1- تنظيم العمل ساعدك على اكتساب المعارف والاستفادة من الوقت	سونلغاز - بجاية	3,67	1,099	مرتفع	7
	سونلغاز - عنابة	3,41	1,092		
2- تستطيع الحصول على المعلومات التي تريدها من أجل القيام بعملك.	سونلغاز - بجاية	3,81	0,892	مرتفع	1
	سونلغاز - عنابة	3,96	0,934		
3- تبذل المؤسسة جهدا كافيا في مجال تنمية مهارتك	سونلغاز - بجاية	3,72	0,940	مرتفع	4
	سونلغاز - عنابة	3,80	0,773		
4- أصبحت أكثر إماما بجوانب العمل بعد التدريب	سونلغاز - بجاية	3,93	0,843	مرتفع	2
	سونلغاز - عنابة	3,75	0,745		
5- الجوانب الاجتماعية للعمل تساعدك على حل المشاكل المتعلقة بعملك	سونلغاز - بجاية	3,78	1,003	مرتفع	3
	سونلغاز - عنابة	3,82	1,011		
6- ظروف العمل الطبيعية تساعدك على تنمية المهارات الفنية	سونلغاز - بجاية	3,28	1,140	متوسط	8
	سونلغاز - عنابة	3,41	0,987		
7- تحصل على الدعم لاكتساب مهارات جديدة	سونلغاز - بجاية	3,76	0,867	مرتفع	3
	سونلغاز - عنابة	3,84	0,682		
8- تهيئة ظروف العمل أدت إلى خلق ارتباط بينك وبين المؤسسة	سونلغاز - بجاية	3,61	0,899	مرتفع	6
	سونلغاز - عنابة	3,77	0,738		
9- ساعدتك المؤسسة على تنمية روح المبادرة لديك أثناء العمل	سونلغاز - بجاية	3,76	0,889	مرتفع	5
	سونلغاز - عنابة	3,68	0,765		
الدرجة الكلية لبعث تنمية مهارات العاملين	سونلغاز - بجاية	3,70	0,741	مرتفع	
	سونلغاز - عنابة	3,72	0,620		

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج SPSS.

تمت معالجة هذا المتغير من خلال تسع عبارات حققت وسطا حسابيا عاما قدر بـ 3,71 ، ما يعني أنّ المؤسستين مجال الدراسة تعطي أهمية كبيرة لعملية تنمية مهارات العاملين، فهي تتبع طرقا حديثة في التدريب كالتدريب المتدربين الذين يعملون على نقل معارفهم الجديدة إلى باقي

العمال، وبالتالي توسيع نطاق التعلم لديهم، وكذلك التدريب عن بعد من خلال توفير الوسائل الحديثة التي تساعد في تحصيل المعارف، هذا ما تم معرفته من خلال احتكاكنا بمجموعة من الإطارات وأعاون التحكم بمؤسسة سونلغاز-جيجل وعنابة.

كما أن الملاحظ من الجدول أن المتوسطات الحسابية لجميع العبارات تندرج ضمن مجال الموافقة باستثناء العبارة السادسة والمتعلقة بظروف العمل الطبيعية، حيث قدر الوسط الحسابي بـ 3,35 ما يعني وقوعه في منطقة متوسط على سلم ليكرت، ويرجع السبب إلى طبيعة عمل المؤسستين، (وجود ضوضاء كبيرة بالمؤسسة، مزاولة العمال لأعمالهم خارج البنائيات وجود غازات كيميائية...) كما سبق وأن رأينا عند تحليلنا لبعدها جودة العوامل المادية حيث كانت هناك موافقة من قبل العمال على وجود ضوضاء بمكان العمل.

#### - إختبار وتحليل فرضيات الدراسة

سيتم في هذا العنصر إختبار فرضيات الدراسة عند مستوى دلالة  $\alpha \geq 5\%$ ، وهذا بناء على نتائج الإجابات التي تم التوصل إليها.

#### إختبار وتحليل الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها

من أجل دراسة صحة الفرضية الرئيسية الأولى القائلة بأن " مستوى إدراك مفردات عينة الدراسة لجودة حياة العمل بالمؤسستين محل الدراسة منخفضة " وكذلك الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها والمتعلقة بأبعاد جودة حياة العمل، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية  $\mu, \sigma$  وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

#### جدول (5)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإدراكات مفردات عينة الدراسة حول جودة حياة العمل وأبعادها

العبارات	المؤسسة	$\mu$	$\sigma$	مدى التباين	أهمية العبارة
جودة العوامل المادية	سونلغاز - بجاية	3,42	0,692	مرتفع	3
	سونلغاز - عنابة	3,59	0,684		
جودة العوامل التنظيمية	سونلغاز - بجاية	3,51	0,785	مرتفع	2
	سونلغاز - عنابة	3,66	0,651		
جودة العوامل الاجتماعية	سونلغاز - بجاية	3,66	0,726	مرتفع	1
	سونلغاز - عنابة	3,67	0,633		
الدرجة الكلية لجودة حياة العمل	سونلغاز - بجاية	3,54	0,642	مرتفع	
	سونلغاز - عنابة	3,64	0,535		

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج SPSS.

إنطلاقاً من الجدول رقم (5)؛ فقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ومن خلال المتوسطات عدم صحة الفرضيات الفرعية، وما يدل على ذلك أن مستوى جودة بعد العوامل المادية، العوامل التنظيمية والإجتماعية أخذت درجة واحدة وهي مستوى جودة مرتفع، بمتوسط 3,51، 3,59، 3,67 على الترتيب، حيث أن إجابات مفردات عينة الدراسة في كل من مؤسسة سونلغاز بجاية وعنابة تتفقان حول حكمهما على مستوى جودة هذه الأبعاد. وهكذا يتم قبول الفرضية البديلة بالنسبة للفرضيات الفرعية الثلاثة.

وبما أن كل أبعاد جودة حياة العمل تتدرج ضمن مجال الموافقة فيمكن الاستنتاج أن مستوى إدراك مفردات عينة الدراسة لجودة حياة العمل غير منخفضة بل مرتفعة، وهذا ما يؤكد لنا متوسط الآراء حيث بلغ 3,59، وعليه فإننا نفي الفرضية الرئيسية الأولى الصفرية ونثبت الفرضية البديلة ونقول أن " مستوى إدراك مفردات عينة الدراسة لجودة حياة العمل بالمؤسستين محل الدراسة مرتفعة ".

#### إختبار وتحليل الفرضية الرئيسية الثانية

من أجل دراسة صحة الفرضية الرئيسية الثانية القائلة بأنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء فئة المبحوثين بالمؤسستين محل الدراسة حول الاهتمام بعملية تنمية مهارات العاملين عند مستوى ثقة 95% " تم استخدام إختبار (ت) للمتغيرات المستقلة وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

#### جدول (6)

نتائج إختبار (ت) لدلالة الفروق بين آراء فئة المبحوثين بمؤسسة سونلغاز-بجاية وعنابة حول الإهتمام بعملية تنمية مهارات العاملين

#### Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
	F	Sig.	t	df	Sig (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
								Lower	Upper	
تنمية المهارات	Equal variances assumed	,984	,323	-,112	108	,911	-,015	,130	-,272	,243
	Equal variances not assumed			-,112	103	,911	-,015	,131	-,273	,244

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج spss.

من خلال معطيات هذا الجدول يتضح لنا أن قيمة "t" المحسوبة هي 0,112 تقابلها مستوى الدلالة 0,911 وهي غير معنوية عند مستوى 0,05، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة H1 ونقبل فرضية العدم H0، ما يعني أننا نفي صحة الفرضية ونقول بأنه: " لا توجد فروق

ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha \geq 0,05$  من حيث وجهة نظر فئة المبحوثين بالمؤسستين محل الدراسة حول الأهمية المعطاة لعملية تنمية مهارات العاملين". وهذا ما يؤكده لنا فرق الأوساط للفئتين الذي قدر بـ 0,015. ومجال الثقة حول فرق متوسط آراء فئة المبحوثين بمؤسسة سونلغاز-بجاية وعنابة الذي كان [-0,272، 0,243] عند مستوى ثقة 95%، وهذا ما يدل على اتجاه عينة الدراسة إلى الموافقة على الأسئلة الخاصة ببعث تنمية مهارات العاملين.

### إختبار وتحليل الفرضية الرئيسية الثالثة والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها

من أجل دراسة صحة الفرضية الرئيسية الثالثة القائلة بأنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة حياة العمل مجتمعة على تنمية مهارات العاملين بالمؤسستين مجال الدراسة " تم الاعتماد على نموذج الانحدار الخطي المتعدد والذي يتناول العلاقة بين متغير واحد تابع، وأكثر من متغير مستقل ويأخذ نموذج الانحدار الخطي المتعدد الشكل التالي:

$$Y=b_0+b_1X_1+b_2X_2+\dots+b_kX_k+ \varepsilon_i$$

للحكم على صلاحية نموذج الانحدار لابد من توفر مجموعة من الشروط:

أ- المعنوية الكلية للنموذج باستخدام اختبار فيشر (f- test)

الفروض الإحصائية:

- H0: نموذج الانحدار غير معنوي "جميع معاملات الانحدار غير معنوية -
- H1: نموذج الانحدار معنوي " واحد على الأقل من معاملات الانحدار معنوية

### جدول (7)

#### تحليل التباين ANOVA لنموذج الانحدار المتعدد

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	22,747	3	7,582	29,228	,000 <sup>b</sup>
Residual	27,499	106	,259		
Total	50,246	109			

a. Dependent Variable: تنمية مهارات الموارد البشرية

b. Predictors: (Constant), العوامل المادية، العوامل الاجتماعية، العوامل التنظيمية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS.

في تحليلنا الإحصائي سنتولى فحص الفرضية الصفرية وهي أنّ معامل الارتباط المتعدد (R= 0) والذي يعني أنه لا توجد ارتباطات بين أبعاد جودة حياة العمل وتنمية مهارات العاملين، ونجد من نتيجة الاختبار هنا أنّ قيمة F دالة إحصائياً حيث بلغت F المحسوبة 29,228 تقابلها مستوى الدلالة (sig=0,000) وهو أقل من مستوى المعنوية 0,05، وبالتالي فإننا نرفض الفرض

العدمي القائل بأنّ نموذج الانحدار غير معنوي، ومن ثمّ فإنّ هناك واحد على الأقل من معاملات الانحدار تختلف عن الصفر.

### ب- المعنوية الجزئية للنموذج باستخدام اختبار (ت) (T- test)

في الخطوة السابقة توصلنا إلى نتيجة مؤداها أنّ هناك واحد على الأقل من معاملات الانحدار معنوية وتختلف عن الصفر، ولتحديد أيّ من هذه المعاملات معنوية، نقوم بإجراء ما يطلق عليه اختبار المعنوية الجزئية للنموذج.

### جدول (8)

#### نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار

#### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	,954	,304		3,138	,002
1 العوامل التنظيمية	,313	,100	,332	3,124	,002
العوامل الاجتماعية	,221	,105	,221	2,116	,037
العوامل المادية	,234	,084	,238	2,783	,006

a. Variable dépendante : تنمية المهارات

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج SPSS.

يتضح لنا من نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار أنّ قيمة مستوى الدلالة لجميع هذه المعاملات انطلقاً من المقدار الثابت في هذا النموذج إلى المعامل الأخير المتعلق ببعدها العوامل المادية أقل من مستوى المعنوية 5%، حيث بلغت "sig" على الترتيب (0,002، 0,002، 0,037، 0,006). وهذا ما يوضّحه لنا قيمة T المحسوبة حيث بلغت لكل من المقدار الثابت، العوامل التنظيمية، الاجتماعية والمادية (3,138، 3,124، 2,116، 2,783) على الترتيب. إذن يتّضح من الجدول أنّ معاملات التأثير جاءت كلها موجبة، وعليه فإنّ العلاقة بين كل بعد من الأبعاد المستقلة لجودة حياة العمل ومستوى تنمية مهارات العاملين طردية، والاختلافات نسبية فقط. واعتماداً على القيم بالجدول السابق يمكننا إذن بناء العلاقة التالية:

$$Y = 0,954 + 0,313 X_1 + 0,221 X_2 + 0,234 X_3$$

$X_i$  ( $i=1...i=3$ ): تمثّل المتغيرات المستقلة وهي أبعاد جودة حياة العمل (العوامل التنظيمية، الاجتماعية والمادية).

Y: يشير إلى المتغير التابع وهو تنمية مهارات العاملين.

من خلال هذه المعادلة يتضح الأثر الذي يحدثه كل متغير من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع:

- ففيما يتعلق ببعدها التنظيمية؛ يزيد مستوى تنمية مهارات العاملين بالمؤسستين محل الدراسة بمقدار 31,3% كلما زاد معدل الاهتمام بجودة العوامل التنظيمية بمقدار 100% .  
- بالنسبة لبعدها الاجتماعية؛ يزيد مستوى تنمية مهارات العاملين بمقدار 22,1% كلما زاد معدل الاهتمام بجودة العلاقات الإنسانية داخل المؤسستين مجال الدراسة بمقدار 100% .  
نلاحظ أنّ أثر هذا البعد على مستوى تنمية مهارات العاملين مقبول، ما يعني أنّ الأسلوب القيادي وعلاقة الإشراف السائدة بين الرئيس والمرؤوسين تحقق مستوى طموح الأفراد، وبالتالي فهذه العلاقة يغلب عليها الطابع الديمقراطي، مما يؤثر على رضا الأفراد وبالتالي على الدافع إلى العمل.

- أما بعد العوامل المادية؛ يزيد مستوى تنمية مهارات العاملين بمقدار 23,4% كلما زاد معدل الاهتمام بجودة العوامل المادية بمقدار 100% .

ج- اعتدالية التوزيع الاحتمالي للبواقي **Normality Test**: لكي يمكن استخدام كل من اختبار فيشر واختبار (ت) سواء عند اختبار المعنوية الكلية أو الجزئية يلزم توافر شرط اعتدالية التوزيع الاحتمالي للبواقي. والتفقد بهذا الشرط مرتبط بحجم العينة، إذ يعتبر شرطا ضروريا في حالة العينات الصغيرة، أما في حالة العينات الكبيرة فيمكن التخلي عنه، وذلك لأنّه وفقا لنظرية الحد المركزية نجد أنّ التوزيعات الاحتمالية تؤول إلى التوزيع الطبيعي في حالة العينات التي تزيد حجمها عن 30 مشاهدة.

د- عدم الازدواج الخطي بين المتغيرات المستقلة (الارتباطات المتداخلة): والمقصود بهذا أن تكون ارتباطات المتغيرات المستقلة بالمتغير التابع على مستوى عالي، وأن تكون ارتباطات المتغيرات المستقلة ببعضها البعض ضعيفة، إلاّ أنّه في بعض الأحيان نجد العلاقات الارتباطية قد تكون قويّة بين المتغيرات المستقلة، لذا يتطلب الأمر إجراء اختبار معامل تضخم التباين والذي يرمز له اختصارا بـ "VIFs" للمتغيرات المستقلة، واختبار التباين المسموح به "Tolerance" لكل متغير من المتغيرات المستقلة<sup>(22)</sup>.

يشير "kleinbaum" إلى ضرورة توفّر شرطين أساسيين حتى يكون المتغير له ارتباط ضعيف جدا مع متغيرات أخرى، وهذا لتفادي مشكلة في تحليل الانحدار، وهذين الشرطين هما<sup>(23)</sup>:

- أن يكون معامل تضخم التباين أصغر من 10.

- أن تكون قيمة التباين المسموح به أكبر من 0,05.  
اعتمادا على برنامج SPSS تمّ التحقق من مشكلة الارتباطات المتداخلة، والجدول التالي يوضّح ذلك:

### جدول (9)

إختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به لمتغيرات الدراسة

Coefficients <sup>a</sup>		
Modèle	Statistiques de colinéarité	
	Tolérance	VIF
(Constante)		
1		
العوامل التنظيمية	,457	2,187
العوامل الاجتماعية	,475	2,106
العوامل المادية	,704	1,420

a. Variable dépendante : تنمية المهارات

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج SPSS.

من الجدول رقم (9) يتبين أنّ قيمة معامل التضخم لجميع المتغيرات المستقلة جاءت أقل من 10، وامتدّت قيمها من 1,420 إلى 2,187، إضافة إلى ذلك فإنّ قيمة التباين المسموح به كانت بعيدة عن الصفر، أي كانت أكبر من 0,05، وامتدّت من 0,457 إلى 0,704، وهذا ما يؤكّد عدم وجود مشكلة الارتباطات القويّة بين المتغيرات المستقلة؛ المتمثلة في أبعاد جودة حياة العمل.

بعد التأكّد من صلاحية النموذج للدراسة نأتي الآن لاختبار الفرضية الأساسية والفرضيات الفرعية المندرجة تحتها وهذا بالإعتماد على الانحدار الخطي المتعدد، والانحدار الخطي البسيط

### جدول (10)

تأثير العوامل المادية، التنظيمية والاجتماعية على تنمية مهارات العاملين

Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>

المتغير المستقل	Model	R	R Square	Adjusted R Square	$\beta$	F	Sig.
العوامل المادية	1	,517 <sup>a</sup>	,267	,261	,509	39,427	,000 <sup>b</sup>
العوامل التنظيمية	1	,612 <sup>a</sup>	,374	,368	,576	64,587	,000 <sup>b</sup>
العوامل الاجتماعية	1	,573 <sup>a</sup>	,328	,322	,574	52,746	,000 <sup>b</sup>

b. Variable dépendante : تنمية المهارات

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج SPSS.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي كما جاءت بالجدول رقم (10) أنّ العلاقة ارتباطية بين بعد العوامل المادية، التنظيمية والاجتماعية، والمتغير التابع المتمثل في تنمية مهارات العاملين حيث بلغ معامل الارتباط "R" (51,7%، 61,2%، 57,3%)، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود

أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع وقد بلغت قيمة التأثير " $\beta$ " (0,509، 0,576، 0,574) على الترتيب حيث يؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة وهي دالة عند مستوى 0,05. وهو ما يؤكد صحة الفرضيات الفرعية التابعة للفرضية الأساسية الثالثة.

وبالنسبة للفرضية الرئيسية فيتم تأكيدها أو نفيها من خلال قيم المؤشرات المبينة أدناه:

### جدول (11)

تأثير أبعاد جودة حياة العمل مجتمعة على تنمية مهارات العاملين

#### Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,673 <sup>a</sup>	,453	,437	,509	1,971

a. Valeurs prédites : (constantes), العوامل التنظيمية، العوامل الاجتماعية، العوامل المادي

b. Variable dépendante : تنمية المهارات

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج SPSS.

أكدت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة دلالة إحصائية لأبعاد جودة حياة العمل مجتمعة على تنمية مهارات العاملين، حيث بلغ معامل الارتباط "R" قيمة 0,673 وهو ما يعني وجود ارتباط طردي وقوي بين المتغيرين، ومن ناحية أخرى فقد بلغت قيمة معامل التحديد " $R^2$ " 0,453 وتفسير هذه القيمة أن المتغيرات المستقلة والمتمثلة في أبعاد جودة حياة العمل يمكنها معا تفسير 45,3% من تباين المتغير التابع. هذا ويمكن الإشارة إلى أنّ معاملات الانحدار المتعلقة بأبعاد جودة حياة العمل قد تمّ تأكيد معنويتها وكذلك تأثيرها على مستوى تنمية مهارات العاملين في الجدول رقم (08). وهذا ما يقودنا إلى تأكيد الفرضية الرئيسية الثالثة.

### الخاتمة

هدفنا في هذا المقال إلى دراسة أثر جودة حياة العمل على مهارات العاملين بمؤسستي سونلغاز لإنتاج الكهرباء عنابة وبجاية، ولتحقيق هذا الهدف تمّ استعراض الإطار النظري والمفاهيمي للموضوع، قصد الوقوف على خلفيته النظرية وتمحيص الدراسات السابقة بشأنه والاستفادة منها في تحديد المتغيرات المؤثرة في إشكالية الدراسة، ثمّ صياغتها في سؤال جوهري وثلاث فرضيات رئيسية. وتأكيدا لمقاربة وجود تأثير لجودة حياة العمل على تنمية مهارات العاملين جاءت الدراسة الميدانية، أين تمّ تحليل آراء العمال بمختلف فئاتهم الوظيفية، والذي بلغ عددهم 110 مفردة.

وباستخدام المؤشرات الإحصائية، اعتمادا على (SPSS- ver 21)، تم تحليل البيانات  
المجموعة التي مكنتنا من اختبار الفرضيات واستخلاص النتائج بشأن الموضوع.  
**النتائج:** لقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

- لا يوجد مفهوم موحد لمعنى جودة حياة العمل، فكل باحث يضع مفهومه الخاص انطلاقا من المقاربة التي يعتمد عليها في الدراسة والتحليل.
- لم يتم الاتفاق بين الباحثين على هيكل أبعاد جودة حياة العمل، وقمنا في هذه الدراسة بتحديد ثلاثة أبعاد أساسية؛ العوامل التنظيمية، الاجتماعية والمادية.
- إن برامج جودة الحياة في العمل لا تقتصر على جانب دون آخر، وإنما هي عمليات متكاملة، تشارك في إحداثها وتنفيذها جميع إدارات المؤسسة، وتشمل أبعادها جميع الجوانب المادية والمعنوية.
- أثبتت نتائج التحليل أن إدراك عينة الدراسة لجودة حياة العمل جاءت بدرجة مرتفعة، ما يعني أن ظروف العمل المادية (إضاءة، تهوية، ترتيب وتخطيط مكان العمل، ...)، والتنظيمية (محتوى العمل، ووقت العمل) وكذلك ظروف العمل الاجتماعية (علاقة الاشراف، الاتصالات، جماعات العمل،..) مهينة بالشكل الملائم، وهذا ما يعزز سلوك المواطنة التنظيمية، ويزيد من قدرات وطاقت الموارد البشرية، ويؤثر إيجابا على الرغبة في العمل.
- تبين عدم وجود اختلاف بين مؤسسة سونلغاز بجاية وعنابة حول الأهمية المعطاة لعملية تنمية مهارات العاملين حسب وجهة نظر فئة الباحثين.
- وجود أثر لأبعاد جودة حياة العمل مجتمعة على مستوى تنمية المهارات بمؤسستي سونلغاز بجاية وعنابة حسب نتائج الانحدار المتعدد. وهذا لكون هذه الأبعاد مهينة بالطريقة التي تسمح للمورد البشري من إشباع مختلف الحاجات الإنسانية.
- بينت نتائج الانحدار البسيط وجود تأثير لكل بعد من أبعاد جودة حياة العمل على مدى في مستوى تنمية المهارات. وأقل الأبعاد تأثيرا هو بعد العوامل المادية من وجهة نظر الباحثين.

#### الإقتراحات:

- ضرورة تحسين بيئة العمل بمختلف أبعادها ومكوناتها، وإعطائها الاهتمام اللازم نظرا لأهمية ظروف العمل في التأثير على تنمية مهارات العاملين وفي تحقيق الرضا الوظيفي.

- العمل على تحسين بيئة العمل المادية وخاصة ما يتعلق بالإضاءة والتهوية والضوضاء وتوفير متطلبات العمل ومتطلبات السلامة المهنية (توفير عناصر الحماية والأمان من المخاطر المهنية)، بغية التقليل من حوادث العمل.
- تعزيز الشعور بالعدالة لدى العاملين من خلال توعيتهم بالأسس التي يتم من خلالها منح المكافآت والحوافز والترقية.
- تعزيز العلاقات الإنسانية بين العاملين وتعزيز مفهوم العمل الجماعي، ومنح العاملين كافة الصلاحيات والسلطات كي يتمكنوا من إنجاز العمل على أكمل وجه.
- إطلاع العاملين على ما يستجد من أنظمة وتعليمات في المجالين الإداري والتكنولوجي، وإحاقهم بدورات تدريبية متخصصة من أجل تطوير ذاتهم، والإرتقاء بمستواهم المعرفي والعملية.
- وضع نظام خاص باليقظة الإجتماعية للتعرف على العوامل والأسباب التي قد تساهم في خلق اتجاهات سلبية نحو بيئة العمل الداخلية حتى يمكن تخفيفها أو إزالتها لما لذلك من أثر قوي على تنمية مهارات العاملين.

#### المراجع والهوامش

- <sup>1</sup> فيروز شين، تأثير الأنماط القيادية في تنمية المهارات في المؤسسة: دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل - فرع جنرال كابل - بسكرة، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014.
- <sup>2</sup> Barzegar Mehdi and al, **Relationship between Leadership Behavior, Quality of Work Life and Human Resources Productivity: Data from Iran**, International Journal of Hospital Research, 1(1), 2012, p p : 1-14.
- <sup>3</sup> Sabarirajan. A, Geethanjali. N, **A study on Quality of Work Life and organizational performance among the employees of public and private banks in Dindgul**, International Journal of economics and research, 2(6), 2012, pp 38-45.
- <sup>4</sup> Juozas.R , Dalia.A, **Quality of life and its Components Measurement**, Engineering Economics ,vol.2; 2007, pp:43-48, p:44
- <sup>5</sup> **Ibid** ,p :43, 44
- <sup>6</sup> **Ibid** ,p : 44
- <sup>7</sup> Gayathiri.R , Ramakrishnan. L, **Quality of Work Life – Linkage with Job Satisfaction and Performance**, International Journal of Business and Management Invention, 2(1), January. 2013, pp:1-8, p :2.
- <sup>8</sup> Anukool Manish Hyde & al, **A Study of Quality of Work Life and Organizational Commitment amongst Academicians**, Pacific Business Review International, 4(4), 2012, pp:131-144, p: 133.
- <sup>9</sup> عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الإستغراق الوظيفي: دراسة ميدانية، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، العدد الثاني، جامعة الزقازيق، 2004، الموقع:  
<http://www.shatharat.net/vb/showthread.php?t=10135/07/01/2016/17:15>.

<sup>10</sup> Guna Seelan Rethinam, Maimunah Ismail, **Constructs of Quality of Work Life: A Perspective of Information and Technology Professionals**, European Journal of Social Sciences, 7 (1), 2008, pp:58-70, p: 65.

<sup>11</sup> سيد محمد جاد الرب، جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية، ب ط، مطبعة العشري، الإسكندرية، 2008، ص: 7.

<sup>12</sup> Shahram Kaighobadi, and al, **The Relationship between Quality of Work Life and Performance of the Managers of SMEs of Shiraz Industrial Town: Case study in Iran**, European Journal of Business and Management, 6(23) , 2014, pp: 220-227, p :222.

<sup>13</sup> Golkar Hassan, **The relationship between QWL and Job satisfaction: A survey of human resource managers in Iran**, Interdisciplinary Journal of contemporary research in Business, 5(8), 2013, pp: 215-224, p: 217 .

<sup>14</sup> Hayrol Azril. M.S and al, **Can Quality of Work Life Affect Work Performance among Government Agriculture Extension Officers? A Case from Malaysia**, Journal of Social Sciences 6 (1), 2010, pp:64-73, p: 64.

<sup>15</sup> عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية: بعد استراتيجي، ط3، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2015، ص: 438.

<sup>16</sup> سبرينة مانع، أثر استراتيجية تنمية الموارد البشرية على أداء الأفراد في الجامعات: دراسة حالة عينة من الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015. ص: 50.

<sup>17</sup> فيروز شين، مرجع سبق ذكره، ص: 93.

<sup>18</sup> المرجع السابق، ص: 154، 155.

<sup>19</sup> Tajammal Hussain, Summia Saleem, **Do Employees' Job Satisfaction, Involvement and Commitment Mediate Relationship Between Quality of Work Life and Employees' Retention?**, World Applied Sciences Journal 30 (2), 2014, pp: 245-252, p: 246.

<sup>20</sup> أوماسكاران، طرق البحث في الإدارة: مدخل لبناء المهارات البحثية، تعريب إسماعيل علي بسيوني دار المريخ للنشر، الرياض، 2006، ص: 338.

<sup>21</sup> Naresh Malhotra; Jean –Marc Décaudin; Afifia Bouguerra, **Etudes de Marketing avec SPSS**, Pearson éducation 5<sup>ème</sup> Edition, paris, 2007, p ;237

<sup>22</sup> Manu Carricano, Fanny Pujol, **Analyse de données avec SPSS**, collection Synthex-Pearson Education France, Paris, 2008, p: 142

<sup>23</sup> محمد الصالح قرشي، تقييم أثر الإستثمار في تسيير الموارد البشرية على الأداء التنظيمي: دراسة حالة الفروع الإنتاجية لمجمع المؤسسة الوطنية لعتاد الأشغال العمومية، أطروحة دكتوراه، جامعة قسنطينة2، قسنطينة، 2013، ص: 245.