



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة
كلية العلوم الإجتماعية والعلوم الإنسانية
قسم علم النفس



رقم التسجيل:.....
رقم التسلسل:.....

معيقات جودة حياة العمل وعلاقتها بالدافعية للإنجاز

لدى العمال حديثي التوظيف

دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي الحروش - سكيكدة -

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث (ل.م.د) في تخصص علم النفس العمل والتنظيم

إشراف الأستاذة:
د/ هادف رانية

إعداد الطالب:
- مسيكر أيوب

أعضاء لجنة المناقشة:

الإسم واللقب	الرتبة	الصفة	الجامعة
أ.د. عمر بولهواش	أستاذ تعليم عالي	رئيسا	جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة-
د.رانية هادف	أستاذة محاضرة (أ)	مشرفا ومقررا	جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة-
د.عاشور لعور	أستاذ محاضر (أ)	عضوا مناقشا	جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة-
د.عبد الوهاب مبروح	أستاذ محاضر (أ)	عضوا مناقشا	جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة-
د.حسينة بلهي	أستاذة محاضرة (أ)	عضوا مناقشا	جامعة باجي مختار - عنابة-
د.سميرة بوزناد	أستاذة محاضرة (أ)	عضوا مناقشا	جامعة محمد بوضياف - المسيلة-

السنة الجامعية: 2024 / 2025 م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فهرس المحتويات		
الرقم	العنوان	الصفحة
***	شكر وتقدير	***
***	إهداء	***
***	ملخص الدراسة	***
***	مقدمة الدراسة	أ - ب
الجانب النظري للدراسة		
***	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة	***
1	إشكالية الدراسة	05
2	فرضيات الدراسة	07
3	أهداف الدراسة	08
4	أهمية الدراسة	09
5	أسباب اختيار موضوع الدراسة	10
6	التعريف الإجرائية لمفاهيم ومتغيرات الدراسة	10
7	الدراسات السابقة و التعقيب عليها	12
***	الفصل الثاني: معيقات جودة حياة العمل	***
***	تمهيد	24
1	الخلفية التاريخية لجودة حياة العمل	24
2	مفهوم جودة حياة العمل	28
3	المفاهيم المرتبطة بجودة حياة العمل	29
4	خصائص جودة حياة العمل	30
5	أهمية جودة حياة العمل	31
6	أهداف جودة حياة العمل	31
7	مؤشرات جودة حياة العمل	32
8	أبعاد جودة حياة العمل	33
9	اتجاهات دراسة جودة حياة العمل	36
10	معيقات تحقيق جودة حياة العمل	39
11	مداخل تحسين جودة حياة العمل	41
***	خلاصة الفصل	44
***	الفصل الثالث: الدافعية للإنجاز	***
***	تمهيد	46
أولا	الدافعية	46
1	تعريف الدافعية	46

47	المفاهيم المرتبطة بالدافعية	2
49	خصائص الدافعية	3
50	أنواع الدوافع	4
52	وظائف الدوافع	5
53	الفروق الفردية في الدوافع	6
53	الاتجاهات النظرية المفسرة للدافعية	7
56	الدافعية للإنجاز	ثانيا
56	تعريف الدافعية للإنجاز	1
57	خصائص الدافعية للإنجاز	2
58	خصائص الأفراد ذوي الدافعية المرتفعة والمنخفضة للإنجاز	3
59	الأبعاد المكونة للدافعية للإنجاز	4
62	نظريات الدافعية للإنجاز	5
68	العوامل المؤثرة في الدافعية للإنجاز	6
69	أساليب وتقنيات توفير الدافعية للإنجاز في العمل	7
70	قياس الدافعية للإنجاز	8
72	خلاصة الفصل	***
الجانب الميداني للدراسة		
***	الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	***
75	الدراسة الإستطلاعية	1
92	المنهج المستخدم	2
92	حدود الدراسة	3
95	مجتمع الدراسة وعينته	4
99	أدوات جمع البيانات	5
102	الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة	6
106	الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة	7
***	الفصل الخامس: عرض و تحليل النتائج	***
109	عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة	1
132	اختبار فرضيات الدراسة	2
142	التحليل العام لنتائج الدراسة	3
155	خاتمة الدراسة	***
159	قائمة المراجع	***
***	الملاحق	***

قائمة الجداول		
الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	أجيال جودة حياة العمل	26
2	أبعاد جودة حياة العمل	33
3	أهم نشاطات وبرامج تحسين جودة حياة العمل	43
4	استجابات أفراد العينة لأسئلة المقابلة الخاصة ببعد الأجور والمكافآت	78
5	استجابات أفراد العينة لأسئلة المقابلة الخاصة ببعد خصائص الوظيفة	79
6	استجابات أفراد العينة لأسئلة المقابلة الخاصة ببعد الظروف المعنوية	81
7	استجابات أفراد العينة لأسئلة المقابلة الخاصة ببعد جماعة العمل	82
8	استجابات أفراد العينة لأسئلة المقابلة الخاصة ببعد تكوين العاملين	84
9	استجابات أفراد العينة لأسئلة المقابلة الخاصة ببعد أسلوب الرئيس في الاشراف	85
10	استجابات أفراد العينة لأسئلة المقابلة الخاصة ببعد الصحة والسلامة المهنية	87
11	استجابات أفراد العينة لأسئلة المقابلة الخاصة ببعد المشاركة في إتخاذ القرارات	88
12	استجابات أفراد العينة لأسئلة المقابلة الخاصة ببعد التوازن بين الحياة الشخصية وحياة العمل	90
13	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	95
14	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية	96
15	توزيع أفراد العينة حسب التخصص الوظيفي	98
16	فئات مقياس ليكرت ودلالاتها	100
17	توزيع بنود الاستبيان الخاصة بأبعاد معيقات جودة حياة العمل	101
18	توزيع بنود الاستبيان الخاصة بأبعاد دافعية الإنجاز	101
19	صدق الاستبيان حسب معادلة لوشي	103
20	نتائج معامل الصدق التمييزي (صدق المقارنة الطرفية) لمتغير معيقات جودة حياة العمل	103
21	نتائج معامل الصدق التمييزي (صدق المقارنة الطرفية) لمتغير الدافعية للإنجاز	104
22	نتائج ألفا كرونباخ لأبعاد معيقات جودة حياة العمل	105
23	نتائج ألفا كرونباخ لأبعاد متغير الدافعية للإنجاز	105
24	نتائج التوزيع الطبيعي لبيانات متغيرات الدراسة	107
25	استجابات أفراد العينة حول بعد معيق الحوافز	109
26	استجابات أفراد العينة حول بعد معيق خصائص الوظيفة	113
27	استجابات أفراد العينة حول بعد معيق الصحة والسلامة المهنية	116
28	استجابات أفراد العينة حول بعد معيق التوازن بين الحياة الشخصية والحياة المهنية	119

122	استجابات أفراد العينة حول بعد الشعور بالمسؤولية	29
124	استجابات أفراد العينة حول بعد السعي نحو التفوق والطموح	30
127	استجابات أفراد العينة حول بعد المثابرة	31
129	استجابات أفراد العينة حول بعد التخطيط للمستقبل	32
132	نتائج اختبار معامل سبيرمان لدراسة العلاقة بين متغيري معيقات جودة حياة العمل والدافعية للإنجاز	33
133	نتائج المتوسطات الحسابية لأبعاد معيقات جودة حياة العمال	34
134	نتائج المتوسطات الحسابية لأبعاد الدافعية للإنجاز	35
135	نتائج اختبار معامل سبيرمان لدراسة العلاقة بين متغيري معيق الحوافز والدافعية للإنجاز	36
136	نتائج اختبار معامل سبيرمان لدراسة العلاقة بين متغيري معيق خصائص الوظيفة والدافعية للإنجاز	37
137	نتائج معامل سبيرمان لإختبار العلاقة بين متغيري معيق الصحة والسلامة المهنية والدافعية للإنجاز	38
138	نتائج معامل سبيرمان لإختبار العلاقة بين متغيري معيق الموازنة بين الحياة المهنية والحياة الشخصية والدافعية للإنجاز	39
139	نتائج اختبار مان ويتني لدلالة الفروق في مستوى الدافعية للإنجاز حسب متغير الجنس	40
140	نتائج اختبار كرسكال-واليس لدلالة الفروق في مستوى الدافعية للإنجاز حسب متغير الحالة الإجتماعية	41
141	نتائج اختبار كروسكال-واليس لدلالة الفروق في مستوى الدافعية للإنجاز حسب متغير التخصص الوظيفي	42

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
96	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	1
97	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	2
98	توزيع أفراد العينة حسب التخصص الوظيفي	3

شكر وتقدير

أتقدم بخالص عبارات الشكر والإمتنان إلى أستاذتي الفاضلة الدكتورة "هادف رانيا" مشرفتي في المسار الدكتورالي، التي لم تبخل علي يوما بتوجيهها العلمي السديد ونقدها البناء ودعمها المستمر في مختلف مراحل هذا العمل الأكاديمي.

لقد كان إشرافها العلمي الدقيق، ومتابعتها الحثيثة، وحرصها على جودة العمل، بالغ الأثر في تطور هذه الدراسة شكلا ومضمونا، فقد استفدت من علمها الغزير ومن رؤيتها المنهجية المحكمة، ومن صبرها على التعديلات المتكررة، مما كان له الأثر الأكبر في إخراج هذا العمل في صورته الحالية.

أسأل الله أن يجزيها عني خير الجزاء، وأن يديم عليها الصحة والعافية، وأن يجعل ما قدمته لي في ميزان حسناتها.

كما أتقدم بجزيل الشكر لكل أساتذة قسمنا علم النفس على التوجيهات المستمرة والمساعدات العلمية والتسهيلات العملية جزاهم الله خيرا كل باسمه ووسمه.

كما أشكر كذلك عمال مؤسسة البحث على كل المساعدات والتسهيلات والمعلومات المقدمة من طرفهم في سبيل إكمال هذا الإنجاز البحثي وكل من ساعدني من قريب أو بعيد في إتمام هذه الأطروحة.

بارك الله فيكم

رزقكم الله الحسنی وزيادة

إهداء

أهدي حصيلة عملي العلمي هذا إلى من كانت دعواتهما سر التوفيق، ورضاهما طوق النجاة، وصبرهما على تعبى وقلة وقتى نبراسا أضاء عتمة الطريق.

إلى أمى الغالية نبع الحنان ومصدر السكينة التى أحاطتني بدعواتها فى الليلى الحالكة وكانت دموعها الصامته تحفزنى لتقديم الأفضل وبضحكتها التى أشق بها طريق الصعاب.

وإلى أبى الغالى صاحب القلب الكبير والظل الظليل الذى علمنى معنى الإصرار والكفاح وغرس فى نفسى حب المسؤولة، والالتزام والانضباط. أهدى لكما هذا النجاح.

إلى إخوتى الأعزاء من كبيرهم إلى صغيرهم الذين كانوا عوناً وسنداً وأحاطونى بدفء الأخوة والحب والإهتمام.

إلى أقاربنى الكرام الطيبين كل باسمه ووسمه واللقب الذى يحب أن ينادى به، الذين شجعونى دوماً وآمنوا بقدراتى ودعوا لى دعوات خير صادقة.

إلى أصدقائى الأوفياء المخلصين الذين شاركونى لحظات الجد والتعب وبذلوا معى روح الدعم والمساندة.

إلى كل زملائى الكرام فى مسيرة البحث والعمل رفقاء الطموح والمعرفة باسم الدعم والمساندة والتشجيع.

إلى كل طلبة علم النفس فى قسمنا والبقية فى كليتنا.

إلى كل من علمنى حرفاً منذ الصغر إلى هذه اللحظة.

إليكُم جميعاً أهدى هذه الأطروحة عرفاناً ووفاء لكل لحظة دعم ومساندة.

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين معيقات جودة حياة العمل و الدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الاستشفائية العايب دراجي الحروش -سكيكدة- حيث تم إستخدام المنهج الوصفي معتمدين على الإستبيان كأداة رئيسية في جمع المعلومات والبيانات المكونة من 63 بنداً، والتي تم تقسيمها إلى ثلاثة أجزاء، الجزء الأول يخص البيانات الديمغرافية (شخصية، وظيفة) و الجزء الثاني يخص المتغير المستقل معيقات جودة حياة العمل بأبعاده الأربعة ويضم 32 بنداً، أما الجزء الثالث يخص المتغير التابع وهو الدافعية للإنجاز ويضم 31 بنداً موزعاً على أربعة أبعاد، حيث تم توزيعها على مجتمع الدراسة المقدرين ب 148 فرداً بطريقة المسح الشامل، وبعد جمع المعلومات وتبويبها وتحليلها اعتماداً على الأساليب الإحصائية الملائمة (الإحصاء الوصفي و الإستدلالي) من خلال برنامج الرزم الإحصائية (spss) توصلنا إلى النتائج التالية:

1-وجود علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة جداً بين معيقات جودة حياة العمل و الدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الاستشفائية العايب دراجي الحروش - سكيكدة -

2-مستوى معيقات جودة حياة العمل و الدافعية للإنجاز مرتفع في المؤسسة الاستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة -

3-وجود علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة جداً بين نظام الحوافز (المادية / المعنوية) و الدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الاستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة-

4-وجود علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة بين معيق خصائص الوظيفة و الدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الاستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة-

5-وجود علاقة ارتباطية سالبة ضعيفة جداً بين معيق الصحة و السلامة المهنية و الدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الاستشفائية العايب دراجي الحروش -سكيكدة -

6-وجود علاقة ارتباطية سالبة ضعيفة بين معيق الموازنة بين الحياة المهنية و الحياة الشخصية و الدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الاستشفائية العايب دراجي الحروش -سكيكدة -

7-توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ في مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الاستشفائية العايب دراجي الحروش - سكيكدة - تعزى لمتغير الجنس.

8-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ في مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الاستشفائية العايب دراجي الحروش - سكيكدة - تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية و التخصص الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: معيقات جودة حياة العمل، الدافعية للإنجاز، العمال حديثي التوظيف، المؤسسة الإستشفائية.

Abstract:

The primary objective of this study was to examine the relationship between work-life quality obstacles and achievement motivation among newly recruited employees at the El Aïeb Draji Hospital in El Harrouch, Skikda. A descriptive research methodology was employed, utilizing a structured questionnaire as the main data collection tool. The instrument consisted of 63 items divided into three main sections: the first addressed socio-demographic (personal and professional) data; the second explored the independent variable—obstacles to work-life quality—through four dimensions comprising 32 items; and the third assessed the dependent variable—achievement motivation—also through four dimensions, comprising 31 items.

The questionnaire was distributed to the entire study population (148 participants) using a full census approach. Data were analyzed using the SPSS statistical software, employing both descriptive and inferential statistical methods. The key findings are as follows:

- 1- A very weak positive correlation was found between work-life quality obstacles and achievement motivation among newly recruited employees.
- 2- Both the level of work-life quality obstacles and the level of achievement motivation were found to be high within the studied institution.
- 3- A very weak positive correlation was identified between the reward system (both material and moral) and achievement motivation.
- 4- A weak positive correlation was observed between job characteristics and achievement motivation.
- 5- A very weak negative correlation emerged between occupational health and safety barriers and achievement motivation.
- 6- A weak negative correlation was found between work-life balance challenges and achievement motivation
- 7- Statistically significant differences in achievement motivation were found based on the gender of newly recruited employees, at the 0.05 significance level.
- 8- No statistically significant differences in achievement motivation were found based on marital status or job specialization.

Keywords: work-life quality obstacles, achievement motivation, newly recruited employees, hospital organization.

Résumé:

Cette étude a visé à explorer la relation entre les obstacles à la qualité de vie au travail et la motivation à l'accomplissement chez les travailleurs nouvellement recrutés au sein de l'établissement hospitalier El Aïeb Draji à El Harrouch (Skikda). Pour ce faire, la méthode descriptive a été adoptée, en s'appuyant principalement sur un questionnaire comme outil de collecte des données. Ce dernier se composait de 63 items répartis en trois parties: la première portait sur les données sociodémographiques (personnelles et professionnelles), la deuxième concernait la variable indépendante – les obstacles à la qualité de vie au travail – à travers quatre dimensions regroupant 32 items, tandis que la troisième partie traitait de la variable dépendante – la motivation à l'accomplissement – répartie également en quatre dimensions totalisant 31 items.

L'enquête a été menée auprès de l'ensemble de la population cible, composée de 148 individus, selon la méthode du recensement exhaustif. L'analyse des données a été effectuée à l'aide du logiciel SPSS, en recourant aux méthodes statistiques descriptives et inférentielles appropriées. Les résultats obtenus sont les suivants:

- 1- Une corrélation positive très faible a été observée entre les obstacles à la qualité de vie au travail et la motivation à l'accomplissement chez les travailleurs nouvellement recrutés.
- 2- Le niveau des obstacles à la qualité de vie au travail ainsi que celui de la motivation à l'accomplissement se sont révélés élevés dans l'établissement hospitalier étudié.
- 3- Une corrélation positive très faible a été constatée entre le système de récompenses (matérielles et morales) et la motivation à l'accomplissement.
- 4- Une corrélation positive faible a été relevée entre les caractéristiques du poste de travail et la motivation à l'accomplissement.
- 5- Une corrélation négative très faible a été identifiée entre les contraintes liées à la santé et à la sécurité au travail et la motivation à l'accomplissement.
- 6- Une corrélation négative faible a été notée entre l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle et la motivation à l'accomplissement.

7. Des différences statistiquement significatives au seuil de 0,05 ont été relevées dans les niveaux de motivation à l'accomplissement en fonction du sexe des travailleurs.

8. Aucune différence statistiquement significative n'a été constatée en fonction de la situation matrimoniale ou de la spécialité professionnelle.

Mots-clés: obstacles à la qualité de vie au travail, motivation à l'accomplissement, travailleurs nouvellement recrutés, établissement hospitalier.

مقدمة الدراسة

مقدمة الدراسة:

يعد العنصر البشري الركيزة الأساسية في فاعلية أي مؤسسة، لاسيما في المؤسسات الصحية والتي تعتمد بدرجة كبيرة على كفاءة العاملين فيها لضمان جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. ومع تزايد التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة سواء كانت تحديات تنظيمية أو بيئية أو نفسية أصبح من الضروري توجيه الاهتمام إلى البيئة الداخلية باعتبارها من العوامل الحاسمة والمهمة في دعم الاستقرار المهني والرفاه النفسي للعاملين.

وفي هذا السياق، برز مفهوم جودة حياة العمل كأحد المفاهيم الجوهرية في أدبيات علم النفس العمل والتنظيم حيث يمثل الإطار الذي تقاس من خلاله مدى ملائمة البيئة المهنية لمتطلبات العامل، ليس فقط من ناحية الأجر والامتيازات المشاركة، وإمكانيات النمو والتطور والصحة النفسية والجسدية، ومع ذلك تشير العديد من الدراسات إلى وجود مجموعة من المعوقات التي تعمل على عرقلة تحقيق جودة حقيقة في الحياة العملية، ومن بين هذه المعوقات: ضعف الحوافز المادية والمعنوية، تدني شروط الصحة والسلامة المهنية محدودية خصائص الوظيفة، وصعوبة تحقيق التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية. هذه المعوقات لا تؤثر على الرضا الوظيفي فحسب بل تتعداه لتتطاول أحد المتغيرات النفسية الحاسمة في الأداء والتنظيم وهي الدافعية للإنجاز والتي تعد محركا داخليا يدفع العامل إلى بذل الجهد وتحقيق التفوق، والالتزام بالأهداف التنظيمية وكلما كانت بيئة العمل مشبعة بالحوافز والإمكانيات والدعم المستمر، كلما ارتفعت مستويات هذه الدافعية والعكس صحيح.

وتتجلى خطورة هذه المعوقات بشكل أكبر لدى العمال حديثي التوظيف، الذين يكونون في مرحلة حساسة من مراحل التكيف مع بيئة العمل الجديدة، وكذلك يكونون أكثر عرضة للتأثر بالمتغيرات التنظيمية بسبب غموض الدور ونقص الخبرة والتكوين وهشاشة اندماجهم المهني، ومن ثم فإن الوقوف عند معوقات جودة حياة العمل في هذه الفئة وتحليل انعكاساتها على دافعيتهم للإنجاز يمثل مدخلا علميا مهما لفهم أسباب ضعف الأداء، أو عدم الرضا والولاء التنظيمي أو الإغتراب الوظيفي المبكر.

وبناء على ما سبق تسعى هذه الأطروحة إلى دراسة العلاقة بين معوقات جودة حياة العمل والدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف في إحدى المؤسسات الاستشفائية العمومية وهي العايب دراجي بالحروش -سكيكدة- نظرا لأهمية هذه المؤسسات التي تتجلى في ملامسة واقع تنظيمي حيوي يقدم خدمات إنسانية لكافة المواطنين. وتحقيقا لذلك فقد ضمت دراستنا شقين أساسيين هما:

الجانب النظري الذي يشمل ثلاثة فصول أساسية حيث تضمن الفصل الأول الإطار المفاهيمي للدراسة، وقد اختص بطرح الإشكالية وإبراز أهداف هذه الدراسة ومجموعة النقاط الخاصة بأهمية الدراسة بالإضافة إلى وضع أهم الأسباب التي أدت إلى اختيار الموضوع، كذلك إلى إزالة الإبهام والغموض الذي كان متعلقا بالمصطلحات الواردة في البحث باعتبارها الكلمات المفتاحية لفهم الموضوع، كما تم التطرق إلى أهم الدراسات السابقة المتعلقة بكلا متغيري الدراسة (معوقات جودة حياة العمل والدافعية للإنجاز).

بينما تم التطرق في الفصل الثاني إلى تعريف جودة حياة العمل وتحديد خصائصها وأهدافها وأبعادها ومؤشراتها واتجاهاتها والوقوف على أهم معوقات تحقيق جودة حياة العمل والتفصيل فيه والتطرق لمداخل تحسينه.

كما إحتوى الفصل الثالث على متغير الدافعية للإنجاز حيث تضمن مفهوم الدافعية بصفة عامة والمفاهيم المرتبطة بها، وكذلك أنواعها ووظائفها والاتجاهات المفسرة لها، وذكر عنصر العوامل المؤثرة في الدافعية للإنجاز وأساليب وتقنيات توفير الدافعية للإنجاز في العمل وطرق قياسها.

أما الشق الثاني هو الجانب التطبيقي والذي يضم فصلين أساسيين وهما كل من الفصل الرابع والفصل الخامس (فصل الإطار المنهجي للدراسة، وفصل عرض وتحليل ومناقشة النتائج) حيث تناولنا في الفصل الرابع الدراسة الاستطلاعية وإجراء مقابلات مع بعض عينة الدراسة واختيار المنهج المستخدم وضبطه ومجتمع وعينة الدراسة وخصائصها، وضبط أدوات جمع البيانات وصدق وثبات أداة الدراسة (الاستبيان) وعرض أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات. في حين تضمن الفصل الخامس عرض وتحليل ومناقشة النتائج.

الجانب النظري

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- فرضيات الدراسة
- 3- أهداف الدراسة
- 4- أهمية الدراسة
- 5- أسباب اختيار موضوع الدراسة
- 6- التعريف الإجرائية لمفاهيم ومتغيرات الدراسة
- 7- الدراسات السابقة والتعقيب عليها

1- إشكالية الدراسة:

تُعدّ المؤسسات بمختلف أنواعها، سواء كانت اقتصادية، إنتاجية، خدماتية حجر الأساس في تقدّم المجتمعات وازدهارها، باعتبارها الأداة الرئيسة لتحقيق التنمية الشاملة وتلبية حاجات الأفراد، والارتقاء بجودة حياتهم في شتى المجالات. ومع التحوّلات المتسارعة التي تشهدها البيئة التنظيمية المعاصرة، لم تُعدّ وظيفة المؤسسة مقتصرة على تحقيق الأرباح أو تقديم الخدمات فحسب، بل أصبحت مطالبة بأن تكون كياناً ديناميكياً قادراً على التكيف المستمر، والتجديد الدائم، والاستجابة لمتطلبات المجتمع، وذلك عبر ترسيخ ثقافة تنظيمية تُعزز الإنتاجية، وتدعم الاستدامة والرفاه المهني في آنٍ واحد.

ولتحقيق هذه الأهداف، يستوجب على المؤسسة بناء منظومة إدارية متكاملة تشمل التخطيط الاستراتيجي، وتوظيف الموارد المالية، والتقنية، واللوجستية بكفاءة. غير أنّ هذه الركائز، على أهميتها تبقى محدودة الأثر إذا لم تُدعم بمورد بشري كفاء، واعي، ومحفّز، فال مورد البشري يُعدّ المحرك الأساسي لنجاح المؤسسة، وهو العنصر الذي تُراهن عليه مختلف المؤسسات لتحقيق الأداء العالي، والرفع من مستوى قدرتها التنافسية، خصوصاً في القطاعات التي تتطلب تواصلًا مباشرًا واستجابة دائمة لحاجات الأفراد كالمؤسسات الصحية ذات الخدمات العلاجية الإنسانية. وفي هذا السياق تعتبر هذه الأخيرة من أهم المؤسسات وأبرزها نظراً للدور البارز والكبير الذي يتجسد فعلياً في تحسين جودة الحياة البشرية بمساهماتها في تقديم الرعاية ومختلف الخدمات الصحية التي تزيد من تعزيز صحة الأفراد وتقلل من المخاطر الصحية التي تهدد المجتمع بصفة عامة. فهذه المؤسسات تتميز بخصوصية كبيرة تتطلب درجة عالية من الكفاءة المهنية والتنسيق الأمثل بين مختلف الأقسام لضمان تقديم خدمات علاجية ذات جودة عالية وكما هو الحال بالنسبة للمؤسسات الاستشفائية المحلية في الجزائر والتي تُعد جزءاً من نظام الرعاية الصحية الوطني تسعى لتقديم خدمات صحية مجانية وشاملة لكل فئات المجتمع، حيث تواجه هذه المؤسسات تحديات متعددة تتعلق بالموارد البشرية والمادية على حد سواء فحسب استقراءات بعض الباحثين فإن هذه الأخيرة، تعاني من نقص كبير في الحصول على الكوادر المؤهلة والتجهيزات اللازمة للوصول لتحقيق أهدافها، ما يشكل عبئاً إضافياً على الفاعلين فيها. وفي ظل هذه التحديات يصبح التركيز على تحسين البيئة المهنية داخل المؤسسات الصحية (أو الاستشفائية) وجعلها بيئة آمنة تساهم في تعزيز الصحة النفسية والجسدية للعاملين أمراً بالغ الأهمية لضمان تقديم الخدمات الصحية بجودة عالية، مع تزايد الطلب على الرعاية الصحية وجودتها نتيجة ارتفاع معدل الأمراض المزمنة في المجتمع الجزائري مقابل تزايد تطلعات أفراد.

وفي السياق نفسه تشكل جودة حياة العمل أحد المفاهيم الأساسية والرئيسية في مجال علم النفس التنظيمي والإدارة الحديثة، إذ تعبر عن جملة السياسات والتحسينات التي تضعها الإدارة المؤسساتية لتحسين العوامل التنظيمية والاجتماعية والنفسية لعمالها. وخلق البيئة المهنية الداعمة والأمنة لهم بهدف تحفيزهم المستمر وزيادة رضاهم المهني، مما يخلق لهم دافعية كبيرة نحو انجاز أعمالهم ونشاطاتهم بإبداع وإتقان. غير أن وجود بعض المعوقات والعراقيل كنقص الموارد المادية وكثرة ضغوط العمل وغياب الأمن والاستقرار... وغيرها. قد يؤدي إلى تراجع جودة حياة العمل وانخفاض مستوياتها، الأمر الذي قد يخلق عقبات بالنسبة للعاملين ويشعرهم بعدم الراحة والأمان، وهذا بدوره قد ينقص من دوافعهم ورضاهم وفعاليتهم ويهدد تحقيق أهداف المؤسسات الصحية بشكل مباشر، ومن جانب آخر تعد الدافعية للإنجاز من المتغيرات المهمة في البيئة المهنية الصحية والتي من شأنها أن تؤثر على جودة حياة العمل فيها. وتُشير الدافعية للإنجاز لرغبة العامل إلى تحقيق النجاح الوظيفي وتحسين أدائه باستمرار وانجاز أعماله بإتقان. فبيئة العمل الجيدة التي تتوفر على العوامل الإيجابية تعمل على تعزيز الدافعية للإنجاز بالنسبة للعاملين فيها، وفي مقابل ذلك كثرة

العقبات والمعوقات داخل هذه المؤسسات الصحية تؤدي إلى انخفاض أداء العمال وورغبتهم نحو تقديم الخدمات بطريقة جيدة، وتزيد من معدلات دوران العمل والضغط المهنية التي تؤثر فيها على العاملين وحتى على المرضى. وهذا بحد ذاته يعتبر تحديا كبيرا أمام المؤسسات الاستشفائية في الجزائر. والتي تضم العديد من العمال بمختلف مستوياتهم المهنية من أطباء وممرضين وأخصائيين وإداريين... وغيرهم ممن لديهم سنين عديدة وأقدمية في مناصبهم، وآخرين من فئة حديثي التوظيف والذين يسعون ويحاولون بكل جهودهم لتكيف مع بيئة عملهم الجديدة، والتعرف على أدوارهم الحقيقية بهدف كسب خبرات ومعارف أكثر. في مقابل ذلك يكونون الفئة الأكثر عرضة للتأثر بمختلف معوقات جودة حياة العمل لنقص خبراتهم داخل هذه المؤسسة. مما يجعل الحاجة للدراسة والبحث في هذا الموضوع أمرا ضروريا لتسليط الضوء والكشف عن مختلف متغيراته.

وفي هذا الإطار يحاول الباحث من خلال هذه الدراسة الكشف على طبيعة العلاقة بين معوقات جودة حياة العمل والدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف في المؤسسات الاستشفائية. مع أخذ المؤسسة الاستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة- كنموذج لإجراء الدراسة التطبيقية بهدف المساهمة في تقديم الحلول والاقتراحات العلمية التي تدعم تحسين البيئة المهنية الاستشفائية.

وعلى هذا الأساس تمحورت إشكالية هذه الدراسة في السؤال المركزي التالي:

هل توجد علاقة بين معوقات جودة حياة العمل والدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف - دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية العايب دراجي، بالحروش -سكيكدة-؟

وقد اندرجت منه الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما مستوى معوقات جودة حياة العمل في المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي، بالحروش -سكيكدة- من وجهة نظر العمال حديثي التوظيف؟

- ما مستوى الدافعية للإنجاز في المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي، بالحروش -سكيكدة- من وجهة نظر العمال حديثي التوظيف؟

- هل توجد علاقة بين معيق نظام الحوافز (المادية / المعنوية) والدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي، بالحروش -سكيكدة-؟

- هل توجد علاقة بين معيق خصائص الوظيفة والدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي، بالحروش -سكيكدة-؟

- هل توجد علاقة بين معيق الصحة والسلامة المهنية والدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي، بالحروش -سكيكدة-؟

- هل توجد علاقة بين معيق التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية والدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي، بالحروش -سكيكدة-؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز تعزى للبيانات الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، التخصص الوظيفي) عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي، بالحروش -سكيكدة-؟

2- فرضيات الدراسة:

انطلقت هذه الدراسة من الفرضية العامة التي مفادها: "توجد علاقة ارتباطية بين معيقات جودة حياة العمل والدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة-"

وقد انبثقت عنها الفرضيات الفرعية التالية:

-مستوى معيقات جودة حياة العمل مرتفع في المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي، بالحروش -سكيكدة-من وجهة نظر العمال حديثي التوظيف.

-مستوى الدافعية للإنجاز متوسط في المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي، بالحروش -سكيكدة- من وجهة نظر العمال حديثي التوظيف.

- توجد علاقة ارتباطية بين معيق نظام الحوافز المادية/المعنوية والدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة-.

- توجد علاقة ارتباطية بين معيق خصائص الوظيفة والدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة-.

- توجد علاقة ارتباطية بين معيق الصحة والسلامة المهنية والدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة-.

- توجد علاقة ارتباطية بين معيق الموازنة بين الحياة المهنية والحياة الشخصية والدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة إستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة-.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز تعزى للبيانات الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، التخصص الوظيفي) عند مستوى الدلالة $a=0,05$ لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة-.

3-أهداف الدراسة:

- هدفت دراستنا للكشف على ما إذا كانت هناك علاقة ارتباطية بين معيقات جودة حياة العمل والدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي، بالحروش - سكيكدة-
- الكشف عن مستوى معيقات جودة حياة العمل في المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي، بالحروش -سكيكدة- من وجهة نظر العمال حديثي التوظيف.
- الكشف عن مستوى الدافعية للإنجاز في المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي، بالحروش -سكيكدة- من وجهة نظر العمال حديثي التوظيف.
- التعرف ما إذا كانت هناك علاقة ارتباطية بين معيق نظام الحوافز (المادية/ المعنوية) والدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي، بالحروش -سكيكدة-.
- التعرف ما إذا كانت هناك علاقة ارتباطية بين معيق خصائص الوظيفة والدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي، بالحروش -سكيكدة-.
- التعرف ما إذا كانت هناك علاقة ارتباطية بين معيق الصحة والسلامة المهنية والدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي، بالحروش -سكيكدة-.
- التعرف ما إذا كانت هناك علاقة ارتباطية بين معيق التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية والدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي، بالحروش -سكيكدة-.
- محاولة معرفة ما إذا كانت فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة الإجتماعية، التخصص الوظيفي) عند مستوى الدلالة $a=0,05$ لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي، بالحروش -سكيكدة-.

4-أهمية الدراسة:

إن دراسة موضوع معيقات جودة حياة العمل وعلاقتها بالدافعية للإنجاز لدى عمال حديثي التوظيف بالمؤسسات الإستشفائية له أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات الصحية ومواردها البشرية ولاسيما في المؤسسة التي هي قيد الدراسة والمتمثلة في المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي، بالحروش -سكيدة- وعلى حد اطلاع الباحث، تتمثل هذه الأهمية في مجالين:

أ/ الأهمية النظرية:

-الإضافة إلى الأدبيات العلمية من خلال المساهمة العلمية الجديدة التي تقدمها هذه الدراسة لفهم العلاقة بين معيقات جودة حياة العمل والدافعية للإنجاز خاصة في المؤسسات الصحية الجزائرية بحكم أن هذه المواضيع قليلة الطرح في الدراسات المحلية.

- تعزيز الفهم النظري لموضوع جودة حياة العمل والدافعية للإنجاز وهذا من خلال عرض الدراسة للإطار النظري الذي يمكن أن يعتمد عليه الباحثين كمرجع لفهم أهم المصطلحات والعناصر التي تندرج ضمن هاذين المتغيرين.

- تسليط الضوء على فئة العمال الحديثي التوظيف بحكم أن هذه الفئة لم تحظى بالإهتمام الكافي في مختلف الأبحاث العلمية السابقة وهذا مما يساهم في إثراء المعرفة حول تأثير الظروف ومختلف المعوقات على هذه الفئة من الموارد البشرية.

ب/ الأهمية العملية:

- تحسين بيئة العمل في المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي، الحروش -سكيدة- وهذا من خلال النتائج المقترحة التي تمنح فرصا لمعالجة المعوقات التي تؤثر سلبا على جودة حياة العمل للعمال الحديثي التوظيف.

- تعزيز الدافعية للإنجاز لدى العمال الحديثي التوظيف من خلال النتائج المتوصل إليها والتي تساعد في وضع إستراتيجيات لتحفيز هذه الفئة مما ينعكس إيجابيا على أدائهم ورضاهم المهني وحتى خدمة المرضى ورعايتهم.

- يمكن إستخدام نتائج هذه الدراسة لتطوير مختلف البرامج التدريبية والإدارية التي تهدف إلى التقليل من معيقات جودة حياة العمل وتعزيز الدافعية للإنجاز لدى موارد البشرية.

- تقدم الدراسة مقترحات وافاق علمية يمكن إستخدامها لتطوير أنظمة الحوافز المادية والمعنوية والتي تعزز بدورها دافعية العمال الحديثي التوظيف.

-العمل على تحسين الظروف المهنية وتعزيز وزيادة الدافعية للعاملين، ينعكس ذلك مباشرة على تحسين الخدمات الصحية المقدمة للمجتمع المحلي.

5- أسباب إختيار الموضوع:

من بين أهم الأسباب التي دفعت الباحث إلى إختيار هذا الموضوع ما يلي:

- الرغبة الذاتية في إختيار الموضوع لأنه يتماشى مع الميولات العلمية والأكاديمية للباحث ويصب ضمن إهتماماته بمجال إدارة الموارد البشرية وعلم النفس العمل والتنظيم.

- الرغبة في تدعيم البحث العلمي في الجزائر بمثل هذه الدراسات الميدانية والتي تشهد قلة وإفتقارا كبيرا خاصة فيما يتعلق بمواضيع معيقات جودة حياة العمل وعلاقتها بالدافعية للإنجاز لدى عمال حديثي التوظيف في المؤسسات الصحية، مما يساهم في تغطية وسد الفجوة البحثية وتطوير الأدبيات المحلية.

- يتيح الموضوع فرصا لتقديم مقترحات وآفاق علمية لتحسين بيئة العمل وزيادة الدافعية في المؤسسات الصحية، مما يساهم في تعزيز في أداء العاملين ورفع مستوى الخدمات المقدمة للمرضى والمجتمع المدني.

6- التعاريف الإجرائية لمفاهيم ومتغيرات الدراسة:

6-1- معيقات جودة حياة العمل: نقصد بها في دراستنا هذه أنها جميع العوامل السلبية أو مختلف العقبات التي تؤثر على رضا العمال حديثي التوظيف وراحتهم النفسية والجسدية أثناء أداء مهامهم في المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة- و تشمل كل من معيق نظام الحوافز (مادية/معنوية) ومعيق خصائص الوظيفة ومعيق الصحة والسلامة المهنية ومعيق التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية، إذ يتم تحديد هذه المعوقات بناء على آراء العمال حديثي التوظيف في المؤسسة قيد الدراسة من خلال المقابلات وقياس درجة إستجابات مفردات عينة الدراسة على الإستبيان المعد للقياس في هذه الدراسة.

6-1-1- بعد معيق نظام الحوافز المادية/ المعنوية: تعرف إجرائيا في دراستنا هذه بأنها الصعوبات أو النقائص التي يواجهها العمال حديثي التوظيف في المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة- في الحصول على تعويضات وإمتيازات سواء كانت ملموسة كالرواتب والعلاوات والمكافآت المالية، أو غير ملموسة كالقدير والشكر العلني والترقيات الوظيفية ومدى إدراكهم لعادلة النظام التحفيزي المطبق والذي قد يؤثر على أدائهم ورضاهم ودافعيتهم للعمل وهذا من خلال إستجاباتهم حول أسئلة المقابلة، وكذلك تقاس بدرجة إستجابات مفردات عينة الدراسة على الإستبيان المعد للقياس في هذه الدراسة.

6-1-2- بعد معيق خصائص الوظيفة: نقصد به في دراستنا هذه مجموعة العوامل والعراقيل المرتبطة بطبيعة المهام والمسؤوليات التي يكلف بها العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة- والتي تؤثر سلبا على دافعيتهم نحو الإنجاز ورضاهم الوظيفي، إذ يتم تحديد هذا المعيق من خلال إدراك العمال حديثي التوظيف لدرجة وضوح أدوارهم وتنوع المهام ومستوى الإستقلالية في العمل وملائمة الوظيفة لقدراتهم المهنية وتطلعاتهم المستقبلية من خلال استجاباتهم حول أسئلة المقابلة وكذلك تقاس بدرجة إستجابات مفردات عينة الدراسة على الإستبيان المعد للقياس في هذه الدراسة.

6-1-3- بعد معيق الصحة والسلامة المهنية: نقصد به في دراستنا هذه هو مجموعة العوامل المادية والتنظيمية والبيئية التي تشكل تهديدا لسلامة و صحة العمال حديثي التوظيف أثناء أداء مهامهم في المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة- كغياب أو ضعف التدابير الوقائية وتعرض العمال لبيئة عمل

مرهقة نفسيا وجسديا وغيرها وهذا من خلال إستجابات مفردات عينة الدراسة على أسئلة المقابلة وكذلك تقاس بدرجة استجاباتهم على الإستبيان المعد للقياس في هذه الدراسة.

6-1-4- بعد معيق التوازن بين الحياة المهنية و الحياة الشخصية: نقصد به في دراستنا هذه مختلف العوامل أو الظروف المرتبطة بالعمل داخل المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة- والتي تجعل العمال حديثي التوظيف غير قادرين على تحقيق الإنسجام بين متطلبات وظيفتهم وإحتياجاتهم الشخصية أو العائلية والتي قد تتمثل في الضغط النفسي الناتج عن متطلبات العمل وكثرة أعباءه وكذلك عدم مرونة جدول العمل وطول ساعاته، إضافة إلى التغييرات المفاجئة في الجدول وغيرها وهذا من خلال استجابات مفردات عينة الدراسة على أسئلة المقابلة، وكذلك تقاس بدرجة استجاباتهم على الإستبيان المعد للقياس في هذه الدراسة.

6-2-الدافعية للإنجاز: نقصد بها في هذه الدراسة أنها الرغبة والقوة التي تدفع وتحرك العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة- لتحقيق نجاحات ونتائج ملموسة سواء ذلك في إجراء العمليات الجراحية أو تقديم الرعاية الصحية للمرضى أو تحسين جودة الخدمات الإدارية وتقاس بدرجة إستجابات مفردات عينة الدراسة على الإستبيان المعد للقياس في هذه الدراسة.

6-3- العمال الحديثي التوظيف: نقصد بهم مختلف العمال (الإداريون، الأطباء الأخصائيين، أطباء عامون أخصائيين، ممرضين) والذين إلتحقوا بالعمل في المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة- خلال فترة زمنية لا تتجاوز خمس سنوات من تاريخ توظيفهم والذين يزالون في مرحلة التكيف مع بيئة العمل ومتطلبات الوظيفة.

6-3-1- الأطباء الأخصائيون: نقصد بهم الأطباء الحاصلون على شهادة التخصص الطبي بعد إنهاء الدراسة الجامعية في الطب العام بكلية الطب ويعملون في المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة- لتقديم مختلف خدمات متخصصة ضمن مجالات معينة مثل طب الرجال، الجراحة، طب تصفية الدم، طب النساء وغيرها.

6-3-2- الأطباء العامون : نقصد بهم الأطباء الحاصلون على شهادة الطب العام من كليات الطب والذين لم يتخصصوا في مجال طبي معين، يقومون بتقديم الرعاية الصحية العامة لمختلف المرضى في المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة- بما في ذلك يقومون بالتشخيص والعلاج الأساسي مع تحويل الحالات الصعبة إلى الأطباء الأخصائيين.

6-3-3- الممرضون: نقصد بهم العمال في الطاقم الشبه الطبي والذين تلقوا تكوينا أكاديميا ومهنيا في مجال التمريض ويعملون في مختلف مصالح المؤسسة الإستشفائية لتقديم الرعاية الأساسية مثل إعطاء الأدوية والمساعدة في العمليات إخطاة الجروح وتنظيفها وضع الجبس للمرضى ودعم الأطباء وأيضا مراقبة الحالات الصعبة للمرضى.

6-3-4- الأخصائيين: نقصد بهم العمال المتخصصون في مجالات طبية أو تقنية أو نفسية ذات علاقة بالرعاية الصحية هم غير الأطباء والممرضين فهم يشملون الأخصائيين النفسانيين، أخصائيين العلاج الوظيفي والحركي والفيزيائي، أخصائيين التغذية أو المختصين في التحاليل الطبية.

6-3-5- عمال الإدارة: نقصد بهم هم مجموعة العمال المسؤولين على المهام والأنشطة الإدارية والتنظيمية في المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة- مثل موظفي مصلحة الموارد البشرية أو مصلحة المستخدمين، المحاسبة، الأمانة، السكريتاريا، المتصرفين الإداريين وغيرهم وهم الذين يدعمون سير العمل في المؤسسة بشكل عام.

6-4- البيانات الديمغرافية: نقصد بها المعلومات الشخصية و المهنية الأساسية التي يتم جمعها من العمال في المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة- بهدف تحليل خصائصهم الفردية، وهذه الخصائص قد يكون مصدرها الفرد ذاته و المتمثلة في الجنس (ذكر / أنثى) والحالة الإجتماعية (أعزب متزوج ، مطلق) أو تكون مرتبطة بالمنصب (الوظيفة) الذي يشغله الفرد والمتمثلة في التخصص الوظيفي (الأطباء الأخصائيين، والأطباء العامون، أخصائيين، وممرضين، عمال الإدارة).

6- الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات المتعلقة بمتغير معيقات جودة حياة العمل

- دراسة (Alireza Bolhari, Ali Rezaeean, Jafar Bolhari, Sona Bairamzadeh, Amir Arzi Soltan, 2011) بعنوان "علاقة جودة الحياة الوظيفية للعاملين بمجال تكنولوجيا الاتصال".

هدفت الدراسة إلى قياس جودة الحياة الوظيفية للعاملين في تكنولوجيا الاتصالات، وكذلك دراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وبعض المتغيرات الديموغرافية. استخدم الباحثون المنهج الوصفي، وقد اعتمدوا على أداة الاستبيان التي وُزعت على عينة قُدرت بـ 292 عاملاً، للإجابة على إشكالية: ما هو مستوى جودة الحياة في العمل لدى العاملين في مجال تكنولوجيا الإعلام؟ وقد خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، نذكر أهمها:

-مستوى جودة الحياة الوظيفية متوسط لدى عينة الدراسة.

-عدم وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 بين متغير الجنس ومتغيرات جودة الحياة الوظيفية.

-وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 بين متغير العمر ومتغيرات الوظيفة، ما يدل على اختلاف مستوى الجودة في الحياة الوظيفية حسب الفئات العمرية لدى عينة الدراسة.

-وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 بين متغير الخبرة ومتغيرات جودة الحياة الوظيفية.

(Bolhari, Rezaeean, Bolhari, Bairamzadeh, 2011, p. 374)

- دراسة الطروانة إيمان (2015) بعنوان "جودة حياة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين في وزارة الصحة الأردنية"

هدفت هذه الدراسة للتعرف على طبيعة العلاقة بين جودة العمل والرضا الوظيفي، وكذلك معرفة مستوى جودة حياة العمل كما يدركه الموظفون الإداريون والفنيون العاملون في وزارة الصحة الأردنية وكذلك من بين الأهداف الكشف عن الفروق في كل من متغير جودة حياة العمل والرضا الوظيفي تبعاً لمتغيرات الديمغرافية (كالجنس، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة) ،ولقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي وكذلك

أداة الاستبيان مبنية على أبعاد جودة حياة العمل حسب نموذج والتون (الحوافز، الصحة والسلامة، التوازن خصائص الوظيفة)، ووزعت هذه الأداة على عينة قدرت ب 314 موظفا إداريا وفنيا في مستشفيات وزارة الصحة الأردنية. ومن بين الأساليب الإحصائية التي اعتمدت عليها الباحثة : المتوسطات الحسابية الانحراف المعياري، تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، واختبار "ت"، معامل الارتباط بيرسون. وقد خلصت النتائج إلى مايلي:

-أشارت النتائج إلى أن مستوى جودة حياة العمل كان متوسطا (بمتوسط عام = 3.15 من 5)، حيث جاءت بيئة العمل المادية والصحة والسلامة المهنية في أدنى المعدلات.

-أبرز معوقات جودة الحياة تمثلت في ضعف نظام الحوافز وسوء التوازن بين العمل والحياة، إضافة إلى محدودية المشاركة في اتخاذ القرار.

-وجدت الدراسة علاقة ارتباط إيجابية دالة إحصائيا بين جودة الحياة والرضا الوظيفي ($P \leq r 0.01 = 0.58$).

-أوصت الدراسة بإعادة تصميم نظم التحفيز وتعزيز الثقافة التنظيمية الداعمة للعاملين. (الطروانة، 2015، ص 77-98)

• دراسة بن خالد عبد الكريم (2017) بعنوان " جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي: دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بولاية أدرار "

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى عوامل جودة الحياة في العمل وعوامل الثقافة التنظيمية لدى عمال القطاع الصحي، والتأثير المعنوي بينهما، والبحث عن الفروق بين المتغيرات الشخصية والمهنية لدى عينة الدراسة اتجاه جودة الحياة في العمل والثقافة التنظيمية. وتم اختيار عينة متكوّنة من 312 موظفاً في مجال القطاع الصحي بولاية أدرار، واعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي، واستخدم أداة الاستبيان في جمع المعطيات والبيانات. وخلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج تمثلت أهمها فيما يلي:

-توفر عوامل جودة الحياة في العمل وعوامل الثقافة التنظيمية في المؤسسات قيد الدراسة بدرجة متوسطة.
-وجود فروق دالة إحصائياً تُعزى إلى الخصائص الشخصية والمهنية لدى عينة الدراسة حول أبعاد جودة الحياة في العمل عموماً، فقد تحققت بشكل جزئي، حيث إن متغيرات الجنس، السن، وخصائص الوظيفة غير دالة إحصائياً، أما متغير الأقدمية في العمل ومكان العمل فكانا دالين إحصائياً. (بن خالد، 2017)

• دراسة بركات علي (2019) بعنوان: "معيقات جودة حياة العمل لدى الممرضات في المستشفيات العمومية الجزائرية"

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى إدراك الممرضات لمعيقات جودة حياة العمل في المستشفيات العمومية الجزائرية، ومن الأهداف كذلك التعرف على أبرز أبعاد جودة حياة العمل التي تعاني من قصور من وجهة نظر الممرضات والكشف عن الفروق في إدراك معيقات جودة حياة العمل تبعاً لبعض المتغيرات الديمغرافية (العمر، سنوات الخبرة، مكان العمل، المستوى الدراسي...)، ولقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي وكذلك أداة الاستبيان الخاصة بالمعيقات (مبني على نموذج محكم يشمل الحوافز، الخصائص الوظيفية، السلامة المهنية، التوازن). ووزع هذ الاستبيان على عينة قدرت ب 180 ممرضا وممرضة في 3 مستشفيات

جزائرية. ومن بين الأساليب الإحصائية التي اعتمد عليها الباحث: تحليل التكرارات، النسب المئوية المتوسطات، تحليل التباين (ANOVA)، معامل الارتباط. وقد خلصت النتائج إلى مايلي:

- أظهرت النتائج أن ضعف الحوافز المادية والمعنوية كان معوق الأكبر لجودة الحياة بمتوسط 2.9 من 5.
- تبع ذلك غياب التوازن بين الحياة والعمل بسبب نظام المناوبات وضغط العمل، حيث عبر 68% من المشاركين عن تأثير العمل في حياتهم الأسرية.
- كما لوحظ أن نقص التجهيزات الصحية وسوء بيئة العمل من المعوقات الرئيسية المرتبطة بالصحة المهنية.
- وجدت الدراسة فروقا دالة إحصائيا تبعا لمتغير الخبرة، حيث كان ذو الخبرة الأعلى أكثر تضررا من الحوافز. (بركات، 2019، ص 211-236)

• دراسة عيسى، منى (2021) بعنوان: "واقع جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الرضا المهني"

هدفت الدراسة للكشف عن العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي لدى الموظفين، وكذلك التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية كما يدركه العاملون في القطاع الصحي محل الدراسة من خلال أبعاد نموذج walton الثمانية ومن بين الأهداف كذلك الكشف عن الفروق في تقديرات أفراد عينة الدراسة لجودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي باختلاف المتغيرات الديمغرافية (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي...)، ولقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي وكذلك أداة الاستبيان مبني على أبعاد walton. ووزع هذا الاستبيان على عينة قدرت ب 75 موظفا في القطاع الصحي. وقد خلصت النتائج إلى مايلي:

- ضعف التوازن بين الحياة المهنية والشخصية أحد أبرز المعوقات المؤثرة سلبا على الرضا المهني.
- غياب الحوافز المعنوية تسبب في تدني الدافعية والميل للانسحاب النفسي.
- عدم توفر شروط الصحة والسلامة في زيادة الغياب الوظيفي والاجهاد الذهني. (عيسى، 2021، ص 77-92)

• دراسة حيرش أمينة (2023) موسومة بعنوان: "قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية المدركة وأثرها في تحقيق خصائص المنظمة المتعلمة – دراسة ميدانية."

من أهم أهداف هذه الدراسة قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية المدركة، وأثرها في تحقيق خصائص المنظمة المتعلمة بالجامعة الجزائرية، متخذين جامعة زيان عاشور بالجلفة نموذجا للدراسة الميدانية. كذلك هدفت الدراسة لمحاولة التعرف على درجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية بجامعة زيان عاشور بالجلفة من وجهة نظر الأساتذة. كذلك من ضمن الأهداف محاولة دراسة الفروق في اتجاهات الباحثين نحو جودة الحياة الوظيفية لدى أساتذة زيان عاشور بالجلفة تعزى لمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، الرتبة الوظيفية). حيث اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي (وأسلوب دراسة الحالة) في الدراسة الميدانية، وتصميم استبيان يتكون من 52 فقرة، وُزِعَ على عينة عشوائية بلغ عددها 280 أستاذاً جامعياً. وفي الأساليب الإحصائية تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS، حيث تمثلت أهم النتائج فيما يلي:

- مستوى واقع جودة الحياة الوظيفية وأبعادها لدى عينة الدراسة جاء بدرجة متوسطة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha=0.05$ في اتجاهات الباحثين نحو جودة الحياة الوظيفية بمحل الدراسة تعزى لمتغيرات (العمر، سنوات الخبرة، آخر شهادة، الرتبة الوظيفية) في حين لا توجد فروق تعزى لمتغير الجنس.

-يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha=0.05$ لجودة الحياة الوظيفية وأبعادها (المشاركة في اتخاذ القرارات، الاستقرار والأمن الوظيفي، فرص الترقية والتقدم الوظيفي، الصحة والسلامة المهنية، نظام الأجور والمكافآت، التوازن بين الحياة والعمل) في تحقيق خصائص المنظمة المتعلمة لدى أساتذة جامعة زيان عاشور بالجلفة - الجزائر. (حيرش، 2023)

ثانيا: الدراسات المتعلقة بمتغير الدافعية للإنجاز

• دراسة (1987) McClelland, D.C. بعنوان "دوافع الإنجاز لدى الأفراد تحليل نفسي تنظيمي"

هدفت هذه الدراسة لتحليل وتوصيف دوافع الإنسان الأساسية، مع تركيز خاص على النمط الثالث (الدافعية للإنجاز) ضمن إطار تنظيمي وسلوكي وكذلك من بين الأهداف المهمة توسيع نظرية الاحتياجات المكتسبة التي طورها ماكلياند من ستينات القرن العشرين وتقديم نماذج منهجية لتوصيف دوافع الإنجاز والانتماء والسلطة وكذلك تقديم إطار تطبيقي عملي حتى يتمكن القادة والمنظمات من تهيئة بيئة عمل تعزز من الدافعية للإنجاز والعلاقات والتمكين من اتخاذ القرارات. ولقد اعتمد الباحث على المنهج التجريبي وكذلك أداة مقابلات، اختبارات إسقاطية اختبار تفهم الموضوع TAT. وكانت العينة متمثلة في موظفون ومديرون في شركة أمريكية. وقد خلصت النتائج إلى مايلي:

-أثبتت الدراسات أن الأفراد ذوي الدافعية العالية للإنجاز يتجنبون المهام السهلة جدا أو الصعبة جدا ويفضلون الأهداف المتوسطة ويسعون دوما للتميز والتفوق. (McClelland، 1987)

• دراسة (2001) Sirgy, M. J. Efraty, D, Siegel, P & Lee, D بعنوان "جودة حياة العمل وتأثيرها على رضا الموظفين والإنتاجية".

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي وكذلك أداة الاستبيان مبني على استبانة جودة الحياة مبنية على أبعاد والتون، مع أدوات لقياس الرضا والإنتاجية الذاتية. ووزع هذا الاستبيان على عينة قدرت ب 462 موظفا في شركات اتصالات في الولايات المتحدة. ومن بين الأساليب الإحصائية التي اعتمد عليها الباحث: تحليل الانحدار المتعدد، معامل الارتباط، اختبار كولموغوروف سميرونوف للتحقق من التوزيع الطبيعي. وقد خلصت النتائج إلى مايلي:

-أظهرت النتائج أن أهم معيقات جودة حياة العمل كانت ضغط الوقت الزائد، عدم التقدير، ضعف الاستقلالية.

-كما وجد أن هذه العوامل تؤثر سلبا في الدافعية والإنتاجية والرضا، حيث فسر النموذج السببي 48% من التباين في الرضا عن العمل.

-بينت الدراسة أن دعم الإدارة والتوازن بين العمل والحياة لهما أثر إيجابي في تخفيف هذه المعوقات. (sirgy, 2001, p241-302)

- دراسة Atkinson, J. W. (2004) بعنوان "دافع الإنجاز دراسة تحليلية في البنية النفسية للدافعية نحو التفوق".

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج النظري والهدف من ذلك: استعراض نظري حول تطور مفهوم دافعية الإنجاز وأسسها النفسية. وكذلك أداة مراجعة للأدبيات ونماذج القياس الكلاسيكية مثل مقياس McClelland. وقد خلصت النتائج إلى ما يلي:
-دافعية الإنجاز تتأثر بالتنشئة الاجتماعية، والتوقعات، ودرجة تحمل الفشل.
-الأشخاص ذوو دافعية عالية يضعون أهداف متوسطة التحدي، ويتجنبون السهل جدا أو المستحيل.
-الفرق بين دافعية الإنجاز وتجنب الفشل جوهرى في السلوك المهني والتعليمي. (Atkinson,2004).

- دراسة عيسى، سناء (2010)، بعنوان "الدافعية للإنجاز وعلاقتها بالضغوط النفسية لدى الممرضات"

هدفت الدراسة لمعرفة مستوى الدافعية للإنجاز لدى الممرضات العاملات في المؤسسات الاستشفائية الحكومية، وكذلك الكشف عن طبيعة العلاقة بين الدافعية للإنجاز والضغوط النفسية لدى الممرضات في المؤسسة قيد الدراسة. ولقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي وكذلك أداة مقياس الدافعية للإنجاز، ومقياس الضغوط المهنية ووزع هذا المقياس على عينة قدرت ب 90 ممرضة في مستشفيات حكومية. وقد خلصت النتائج إلى مايلي:
-توجد علاقة سلبية قوية بين الضغط المهني والدافعية للإنجاز.
-الممرضات ذوات الدعم الاجتماعي المرتفع حافظن على مستويات إنجاز مرتفعة.
-بيئة العمل كانت متغيرًا وسيطًا مهمًا في تفسير دافعية الإنجاز. (عيسى، 2010، ص88-104)

- دراسة الشافعي، إيمان (2017) بعنوان: "الدافعية للإنجاز وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلمين"

هدفت الدراسة للكشف عن طبيعة العلاقة بين الدافعية للإنجاز والرضا الوظيفي لدى المعلمين، وكذلك تحديد مستوى الدافعية لدى المعلمين والمعلمات في المدارس الحكومية بمحافظة القاهرة، ومن الأهداف كذلك الكشف عن الفروق لكل من متغير الدافعية للإنجاز والرضا الوظيفي تبعاً لمتغيرات الجنس، سنوات الخبرة والمستوى التعليمي. ولقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي كما اعتمدت الباحثة على مقياس الدافعية للإنجاز، ومقياس الرضا الوظيفي (من إعداد الباحثة). ووزع هذا المقياس على عينة قدرت ب 150 معلم ومعلمة من المدارس الحكومية في محافظة القاهرة - مصر. ومن بين الأساليب الإحصائية التي اعتمدت عليها الباحثة المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معامل الارتباط بيرسون، واختبار "ت" لفحص الفروق. وقد خلصت النتائج إلى مايلي:

- أظهرت النتائج وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية ($r = 0.61$ ، $P \leq 0.01$) بين الدافعية للإنجاز ومستوى الرضا الوظيفي، ما يعني أن زيادة الدافعية تقترن بارتفاع مستوى الرضا، كما تبين وجود فروق تذكر حسب ذات دلالة إحصائية في مستوى الدافعية تبعاً لمتغير الجنس لصالح الذكور، وعدم وجود فروق تذكر حسب المؤهل الأكاديمي. وأوصت الباحثة أهمية تنمية الدافعية لدى المعلمين عبر برامج تحفيزية. (الشافعي، 2017، ص211-230)

- دراسة بوتيقار هاجر (2018) بعنوان "دور القيادة الإدارية في رفع مستويات الدافعية للإنجاز لدى المستويات الإدارية الوسطى والدنيا، دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية الوطنية بولاية جيجل وسطيف، الجزائر"

من أهم أهداف هذه الدراسة:

- التعرف على دور القيادة الإدارية في رفع مستويات الدافعية للإنجاز لدى المستويات الإدارية الوسطى والدنيا في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.
- التعرف على مستوى دافعية الإنجاز لدى القيادات الإدارية الوسطى والدنيا.
- معرفة إذا كانت هناك فروق في مستوى الدافعية للإنجاز تبعاً لمتغيرات: الجنس، العمر، الخبرة، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي.
- معرفة العلاقة الارتباطية بين القيادة الإدارية ودافعية الإنجاز لدى المستويات الإدارية الوسطى والدنيا متمثلة بأبعادها الخمسة: الشعور بالمسؤولية، الطموح، المثابرة، الشعور بأهمية الزمن، التخطيط للمستقبل. حيث اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، والقيام بتوزيع استبيان على كل مجتمع الدراسة المقدر بـ 177 مفردة من الموظفين في مستويات الإدارة الوسطى والدنيا. وفيما يخص البرامج الإحصائية تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS اعتماداً على أساليب الإحصاء الوصفي والاستدلالي. وخلصت الدراسة إلى أهم النتائج المتمثلة في:
- مستوى الدافعية للإنجاز لدى مفردات عينة الدراسة بالمؤسسات محل الدراسة مرتفع.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدافعية للإنجاز لدى القيادات الإدارية الوسطى والدنيا تُعزى إلى متغيرات الجنس، العمر، الأقدمية، المؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي.
- وجود علاقة ارتباطية ضعيفة موجبة دالة إحصائياً بين القيادة الإدارية ومستوى دافعية الإنجاز لدى القيادات الإدارية الوسطى والدنيا بالمؤسسة محل الدراسة. (بوتيقار، 2018)

- دراسة فاضل فايزة (2019) موسومة بعنوان: "العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي والدافعية للإنجاز - المجمع الصناعي زهانة معسكر"

- من أهم أهداف هذه الدراسة إبراز علاقة أبعاد العدالة التنظيمية بالدافعية للإنجاز في المجمع الصناعي لإنتاج الأسمنت-زهانة. كذلك هدفت الدراسة للتعرف على إمكانية وجود فروق بين عمال المجمع الصناعي لإنتاج الأسمنت- زهانة في الدافعية للإنجاز تبعاً لمتغير الجنس، السن، وسنوات الأقدمية. اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي، وكانت الأداة المستخدمة لقياس الدافعية للإنجاز مقياس محمد خليفة 2006، وُرِّع الاستبيان الكلي على عينة قُدرت بـ 300 عامل. من الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحراف المعياري، معامل الارتباط بيرسون، اختبار "ت" للعينات المستقلة، اختبار التباين الأحادي. وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:
- هناك مستوى متوسط لدى عمال شركة صناعة الأسمنت من العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي، ومستوى مرتفع من الدافعية للإنجاز.
- العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي يساهمان في التنبؤ بالدافعية للإنجاز لدى العمال.
- عدم وجود فروق بين العمال من حيث الدافعية للإنجاز تبعاً لمتغيري السن وسنوات الأقدمية، بينما يوجد فرق بينهم من حيث دافعية الإنجاز حسب متغير الجنس لصالح العاملات الإناث. (فاضل، 2019)

ثالثًا: الدراسات المتعلقة بكلًا المتغيرين

- دراسة (Almalki, Mohammed J., Fitzgerald, G., and Clark, M. (2012) بعنوان "العلاقة بين جودة حياة العمل ونية ترك العمل لدى ممرضات الرعاية الصحية الأولية في المملكة العربية السعودية"

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مستوى جودة حياة العمل كما تدركه الممرضات العاملات في مراكز الرعاية الصحية الأولية بالمملكة، ومن الأهداف كذلك تحديد أكثر الأبعاد تأثيرًا في رفع مستوى الإنجاز الوظيفي. واعتمد الباحثون في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، واعتمدوا على مقياس Walton لجودة حياة العمل، إضافة إلى مقياس مبني على عناصر نظرية ماكلياند لقياس دافعية الإنجاز. وُرِّع على عينة شملت 508 ممرضة، تم اختيارهن من مختلف مناطق المملكة عبر أسلوب العينة العشوائية الطبقية. من بين الأساليب الإحصائية التي استخدمها الباحثون: الإحصاء الوصفي والاستدلالي، معامل الارتباط بيرسون، اختبار (T) وتحليل التباين (ANOVA) وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، من أهمها:

-وجود علاقة طردية دالة إحصائية بين جودة حياة العمل والدافعية نحو الإنجاز.
-الممرضات اللاتي أبدن تقديرًا أعلى لجودة حياتهن الوظيفية أظهرن مستويات أعلى من المبادرة والتحفيز الداخلي. (Almalki, Fitzgerald, Clark, 2012).

- دراسة (Mosadeghrad, Ali M. (2013) بعنوان "جودة حياة العمل ونية ترك الوظيفة: دراسة ميدانية على موظفي المستشفيات"

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم إدراك العاملين في المستشفيات لجودة حياة العمل لديهم، وهدفت كذلك لتحليل العلاقة بين جودة الحياة المهنية من جهة، وكل من الدافعية الداخلية ونية ترك الوظيفة من جهة أخرى. واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم مقياس جودة حياة العمل المبني على نموذج Walton، بالإضافة إلى مجموعة من الفقرات التي تقيس الدافعية للإنجاز ونية ترك العمل، وُرِّع على عينة دراسية تكونت من 300 موظف من مختلف الفئات الوظيفية (أطباء، ممرضين، موظفين، إداريين) في مؤسسات تعليمية بإيران، عن طريق العينة العشوائية الطبقية. واستخدم الباحث التحليل الإحصائي الوصفي ومعامل الارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار المتعدد. وقد خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج تمثلت أهمها فيما يلي:

-تبين أن جودة حياة العمل المرتفعة ترتبط بشكل إيجابي مع الدافعية الداخلية للإنجاز، وسلبًا مع نية ترك العمل.

-تعزير جودة الحياة المهنية يرفع من مستويات الدافعية الذاتية، ويقلل احتمالات التسرب المهني. (Mosadeghrad, 2013, pp. 11-12)

- دراسة رمضان محمد حسن (2016) بعنوان "جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز لدى العاملين الإداريين في الجامعات الفلسطينية"

هدفت هذه الدراسة إلى:

- تحديد مستوى جودة الحياة الوظيفية كما يدركها العاملون الإداريون في الجامعات الفلسطينية.
- الكشف عن مستوى الدافعية للإنجاز لدى هؤلاء العاملين.
- التعرف على طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والدافعية للإنجاز.
- دراسة أثر بعض المتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، مكان العمل) على كل من جودة الحياة الوظيفية والدافعية للإنجاز.
- اعتمد الباحث على المنهج الوصفي الارتباطي، وكانت الأداة المستعملة في هذه الدراسة استبيانين: أحدهما لقياس جودة الحياة الوظيفية اعتمد على نموذج (Walton) والآخر لقياس الدافعية للإنجاز. وُزعت على 120 موظفًا وموظفة من العاملين الإداريين في ثلاث جامعات فلسطينية، تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية. ومن أهم الأساليب الإحصائية التي استخدمها الباحث في دراسته: المتوسطات الحسابية الانحرافات المعيارية، اختبار (T-test) معامل ارتباط بيرسون، والاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS. وقد أسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج، أهمها:
- مستوى جودة الحياة الوظيفية متوسط.
- مستوى الدافعية للإنجاز في المؤسسات قيد الدراسة مستوى متوسط قريب من المرتفع.
- وجود علاقة طردية دالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والدافعية للإنجاز.
- وجود فروق دالة في جودة الحياة الوظيفية والدافعية للإنجاز تبعًا للمؤهل العلمي وسنوات الخبرة، ولا توجد فروق بالنسبة للجنس ومكان العمل. (رمضان، 2016)

- دراسة جبريل ناهد عبد القادر (2019) بعنوان: "جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز والالتزام التنظيمي لدى الممرضات في مستشفيات وزارة الصحة الفلسطينية"

من أهداف هذه الدراسة التعرف على طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والدافعية للإنجاز والالتزام التنظيمي لدى الممرضات. ومن الأهداف كذلك: التعرف على درجة جودة الحياة الوظيفية المدركة من قبل الممرضات في المؤسسات قيد الدراسة، كذلك معرفة مستوى الدافعية للإنجاز والالتزام التنظيمي لدى عينة الدراسة. حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم كأداة لجمع البيانات استبيان مكون من ثلاثة محاور (جودة الحياة الوظيفية، الدافعية للإنجاز، الالتزام التنظيمي)، وُزعت على 150 ممرضة من العاملات في مستشفيات وزارة الصحة الفلسطينية في قطاع غزة، وتم اختيار هذه العينة بطريقة عشوائية بسيطة. ومن أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة: معامل ارتباط بيرسون، المتوسطات الحسابية الانحرافات المعيارية، واختبار (T-test). وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تمثلت أهمها فيما يلي:

- مستوى الدافعية للإنجاز كان متوسطًا.
- مستوى جودة حياة العمل جاء منخفضًا في أغلب الأبعاد، خاصة المتعلقة بالرواتب وظروف العمل.
- وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية بين جودة الحياة الوظيفية والدافعية للإنجاز. (جبريل، 2019)

- دراسة البقمي منيرة سعد (2021) بعنوان "جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز لدى موظفات القطاع الصحي في منطقة مكة المكرمة"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والدافعية للإنجاز، وكذلك من بين الأهداف معرفة مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفات العاملات في المجال الصحي، ومعرفة مستوى الدافعية للإنجاز كذلك لدى عينة الدراسة، أيضاً تحليل الفروق بين الموظفات حسب متغيرات الوظيفة، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، العمر. واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي الارتباطي، واستخدمت استبيان (Walton) لقياس جودة الحياة الوظيفية، ومقياس الدافعية للإنجاز لماكلياند، وُرِّع على 180 موظفة من الكوادر النسائية الصحية: ممرضات، طبيبات، إداريات، في عدة مؤسسات حكومية وخاصة بمنطقة مكة المكرمة. وتم اختيار العينة بطريقة قصدية وفق معايير محددة، وتم الاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS، والاعتماد على أساليب الإحصاء الوصفي والاستدلالي. وخلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج تمثل أهمها في:

- وجود علاقة ارتباطية إيجابية قوية ودالة بين جودة الحياة الوظيفية والدافعية للإنجاز.
- جودة الحياة الوظيفية كانت مرتفعة، خاصة في بعد محتوى العمل والعلاقة مع الزملاء.
- مستوى الدافعية للإنجاز مرتفع، خاصة في بعد السعي إلى التفوق.
- العاملات ذوات الخبرة الطويلة كانت لديهن دافعية أعلى، ويرتبط ذلك بتقبل أكبر لظروف العمل وتحقيق الذات. (البقمي، 2021)

*التعقيب على الدراسات السابقة:

تم عرض مجموعة من الدراسات السابقة حول موضوع البحث إذ تعتبر دراستنا هذه مكملتها لتلك الدراسات نظراً لما تقدمه من إضافات تثري المعارف المتعلقة بهذا الموضوع بشكل أو بآخر، وبالرغم من تعدد وتشابه هذه الدراسات مع دراستنا الحالية سواء في الموضوع أو المتغير أو بعض الأهداف والأبعاد إلا أننا نجد إختلافاً في المضمون والنتائج أو بعض النقاط الأخرى وهذا يرجع لاختلاف التوجهات والرؤى والمشكلات المطروحة من باحث لآخر.

ولقد قمنا بعرض 18 دراسة تتمحور حول موضوع البحث من جوانب متعددة، إذ كانت مصادرها متنوعة ما بين أطروحات دكتوراه وماجستير ومقالات علمية محلية عربية واجنبية حيث تعددت أهدافها وتساولاتها، أبعادها وأماكن إجراء الدراسة ونتائجها.

ففيما يخص الدراسات التي عالجت المتغير المستقل (معيقات جودة حياة العمل) فقد اعتمدنا على (7) دراسات، وقد ركزت أغلبها على أبعاد جودة حياة العمل، ولكن عند إجراء مقارنة بين دراستنا الحالية والدراسات السالفة الذكر يمكن تحديد نقاط التشابه والاختلاف فيما يلي:

- نلاحظ من خلال مراجعة الدراسات السابقة أن أغلبها قد انصبت على دراسة جودة حياة العمل بوصفها متغيراً مستقلاً، مركزة على مستوى توافر أبعادها المختلفة أو علاقتها بمتغيرات أخرى مثل الرضا الوظيفي، الثقافة التنظيمية وغيرها.

- غير أن معظم هذه الدراسات وبالرغم من أهميتها العلمية لم تتناول موضوع معيقات جودة حياة العمل بشكل مباشر أو مفصل ما عدا دراسة (بركات علي، 2019)، بل اكتفت معظم هذه الدراسات بقياس مدى

توافر الأبعاد الإيجابية دون التطرق للعوامل التي تحول دون تحققها في بيئة العمل الواقعية، ومن هنا تبرز خصوصية الدراسة الحالية، إذ أنها لا تقتصر على تناول مفهوم جودة حياة العمل فقط وإنما تسعى إلى تحليل المعوقات التي تعرقل تحقيق هذه الجودة لدى فئة الموظفين الجدد، بما يسمح بفهم أعمق للأسباب التي تقف وراء انخفاض مستويات جودة الحياة الوظيفية، ويقدم مقارنة تحليلية مختلفة تنطلق من زاوية التشخيص بدلا من من الوصف أو التقييم فقط .

-مجملة الدراسات السابقة اعتمدت على نفس المنهج ألا وهو المنهج الوصفي.

-جميع الدراسات السابقة الذكر اعتمدت على نفس أداة جمع البيانات (الاستبيان) مما ساعدنا في بنائها وصياغة بنودها، أما بالنسبة إلى طريقة اختيار العينة فإن معظم الدراسات ومجملها تختلف مع دراستنا الحالية بحكم أنه في الدراسة الحالية للباحث التجأ إلى طريقة المسح الشامل وبقية الدراسات السابقة كانت عينات عشوائية بسيطة أو طبقية أو عشوائية.

-كما يشير الباحث إلى أن غالبية الدراسات تم تطبيقها في ميدان المؤسسات الإستشفائية الصحية أما بقية الدراسات فقد توزعت على المجال التعليمي والاقتصادي.

أما فيما يتعلق بالمتغير التابع " الدافعية للإنجاز " فقد اعتمدنا على (06) دراسات سابقة والتي سعت لمعرفة دافعية الإنجاز ومستواها بالنسبة لعينات الدراسة بالإضافة إلى معرفة مدى تأثير بعض المتغيرات الديمغرافية (كالجنس والعمر و التخصص الوظيفي والحالة الاجتماعية والأقدمية ... وغيرها) على هذا المتغير، ولقد اعتمدت جميع هذه الدراسات على المنهج الوصفي ماعدا دراسة (Mecclelland, D.C 1987) التي اعتمدت على المنهج النظري التحليلي، كما كانت الأداة المستخدمة لجمع البيانات هي الإستبيان في دراسات وفي دراسات أخرى كدراسة (عيسى سناء، 2010) ودراسة (الشافعي إيمان، 2017) ودراسة (فاضل فايزة، 2019) ودراسة (Atkinson, J.W، 2004) اعتمدوا على مقاييس كمقياس محمد خليفة ومقياس Mecclelland. كما يشير الباحث إلى أن هذه الدراسات تم تطبيقها في مؤسسات مختلفة (تعليمية وصحية واقتصادية).

أما فيما يخص الدراسات التي تناولت كلا المتغيرين فقد اعتمدنا على (5) دراسات عربية وأجنبية، تتفق كلها مع دراستنا الحالية في منهج الدراسة (المنهج الوصفي).

وأما فيما يخص أداة جمع المعلومات فمعظم الدراسات استخدمت استبيان (walton) بالنسبة لمتغير جودة حياة العمل كدراسة (البقي منيرة سعد، 2021) ودراسة (Masadghrad Ali , 2013) ودراسة (رمضان محمد حسن، 2016) وإستخدمت مقاييس بالنسبة للمتغير المستقل (الدافعية للإنجاز)، واختلفت كل دراسة مع دراستنا الحالية في طريقة اختيار عينة الدراسة، فعينات دراستهم كانت عينات عشوائية بسيطة وعينات عشوائية طبقية ولم تكن بطريقة المسح الشامل. كذلك أن جل هذه الدراسات لم تتناول المتغير المستقل كمعيق بل تناولته بشكل عام تبحث في علاقة أبعاده بالمتغير التابع وهذا ما يختلف مع الدراسة الحالية للباحث.

وهذا ما يدل أن الدراسة الحالية تسعى إلى سد فجوة في الأدبيات النفسية والتنظيمية لم يتم التطرق لها كثيرا من قبل الباحثين هذا ما يؤكد نقص الدراسات المطابقة لدراسة الباحث. ومن خلال عرض أوجه

التشابه والاختلاف بين هذه الدراسات ودراستنا الحالية يمكننا أن نتطرق إلى الفجوة البحثية التي سيتم معالجتها من خلال هذه الدراسة وإبراز أهم ما تتميز به عن بقية الدراسات ومدى إسهامها في التراكم المعرفي حول هذا الموضوع.

فالفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية للباحث لسدها متمثلة في نقص كبير وغياب دراسات تناولت بشكل منهجي العلاقة بين " معيقات جودة حياة العمل والدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف في بيئة استشفائية جزائرية " فالدراسة الحالية لا تكتفي بوصف مستويات جودة الحياة الوظيفية أو قياس الدافعية بل تهدف إلى تشخيص المعوقات الفعلية التي تحد من تحقيق جودة حياة العمل ، ثم فحص علاقتها بواحد من أهم محددات الأداء الفردي وهو الدافعية للإنجاز لدى فئة مهنية حساسة ومميزة من حيث الفروقات والتجربة وهم العمال حديثي التوظيف في قطاع الصحة.

ومما سبق يمكننا القول بأنه مهما اختلفت أو تطابقت متغيرات الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية فإن الأهداف التي سعت إليها كل دراسة تختلف حسب هدف البحث المراد بلوغه إما بسبب اختلاف الموضوعات التي تناولتها الدراسات السابقة، أو بسبب اختلاف مجتمع وعينة الدراسة، أو باختلاف زمن ومكان الدراسة أو منهجها والظروف التي أجريت فيها.

إلا أننا قد استفدنا من كل هذه الدراسات السالفة الذكر من خلال الإطلاع على أدبيات الموضوع في الوقوف على الخلفية النظرية لموضوع معيقات جودة حياة العمل والدافعية للإنجاز، إلى جانب إثراء الإطار النظري، وكذلك تطوير وبناء أداة الدراسة، كما تم الاستفادة من المقاييس والأدوات التي تم تطبيقها وكذلك الأساليب الإحصائية المستخدمة، بالإضافة إلى الاستفادة من النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات والتي من شأنها أن تدعم دراستنا في فصل عرض وتحليل النتائج.

الفصل الثاني

معيقات جودة حياة العمل

تمهيد

- 1- الخلفية التاريخية لجودة حياة العمل
- 2- مفهوم جودة حياة العمل
- 3- المفاهيم المرتبطة بجودة حياة العمل
- 4- خصائص جودة حياة العمل
- 5- أهمية جودة حياة العمل
- 6- أهداف جودة حياة العمل
- 7- مؤشرات جودة حياة العمل
- 8- أبعاد جودة حياة العمل
- 9- اتجاهات دراسة جودة حياة العمل
- 10- معيقات تحقيق جودة حياة العمل
- 11- مداخل تحسين جودة حياة العمل

خلاصة

تمهيد:

أصبح معروفا في هذا العصر أن المؤسسات الناجحة هي التي تكون قادرة على فهم واستيعاب التغيرات والتطورات الحاصلة في بيئة العمل، ولها القدرة على الاستغلال الأمثل لمختلف مواردها بصفة عامة ومواردها البشرية بصفة خاصة، وكما هو مسلم به بان المورد البشري هو المحور الأساسي والمهم في نجاح المؤسسات واستدامتها وخلق القيمة المضافة، كونها ميزة تنافسية دائما يصعب تقليدها، لذا لزم على هذه المؤسسات تنميتها والمحافظة عليها من خلال توفير بيئة عمل ذات جو ملائم ونظام عادل في توزيع الأجور والمكافآت والتصميم الجيد للوظائف وتوفير متطلبات الصحة والسلامة المهنية، وأيضا المرونة في محاولة التكيف والموازنة بين الحياة الشخصية لعمالها وحياتهم المهنية وغيرها من النقاط الأخرى، وهذا كله يندرج ضمن مفهوم جودة حياة العمل، الذي له صلة كبيرة بتنمية الجانب الإنساني داخل المؤسسة، وسعي المؤسسات لتطبيق برامج لتحسين جودة حياة العمل والرفع من مستوياتها، وفي حال تغاضي رؤساء المؤسسات ومدراءها عن هذه النقاط المهمة واهمالهم لدور العاملين فإنها تنشأ العديد من العراقيل والمعوقات التي تكون حائلا بين العمال لتحقيق أهدافهم وغاياتهم وشعورهم بالرضا والدافعية والرفاهية.

وعليه سنحاول في هذا الفصل تقديم وعرض عناصر توضيحية وذلك بالرجوع إلى أصل المصطلح عن طريق التطرق إلى أهم مايشمله هذا المتغير من مفاهيم ومصطلحات وخصائص لجودة حياة العمل ومؤشرات وأهداف لها وكذلك أبعاد مفسرة لها واتجاهات نظرية كذلك والتطرق إلى أهم المعوقات التي تشكل حاجزا في تحقيق جودة حياة العمل ووضع المداخل لتحسينها.

1- الخلفية التاريخية لجودة حياة العمل:

تطورت نظرة المؤسسات للعنصر البشري كمورد من أعلى مواردها، فقد كان يطلق عليه قديما مصطلح "المستخدمين"، بعدها أطلق عليهم "العمال" وبعدها أصبح يطلق عليهم "بالقوى العاملة" إلى أن أصبح يوصف في يومنا هذا بمصطلح "رأس المال البشري". حيث أن هذا الأخير فعليا أصبح أهم عنصر ضمن المعادلة الإدارية لأي مؤسسة كانت بمختلف أنواعها فكلما أحسنت الاستثمار في مواردها البشرية أصبحت أكثر قدرة على تحقيق أهدافها بأعلى كفاءة واثقان وأقل جهد ووقت ممكن. (الشنطي، 2016)

ومن هذا المنطلق ظهر مفهوم جودة حياة العمل بغية الاهتمام بالموارد البشرية في المؤسسات، حيث يمكننا تقسيم المراحل الزمنية التي مر بها هذا المفهوم إلى ثلاث مراحل زمنية أساسية وهي كالتالي:

1-2- المرحلة الأولى: ما قبل 1960 -بؤادر الإهتمام بالموارد البشري:

في هذه الفترة لم يظهر المصطلح بصفة رسمية، ولكن كانت هناك بؤادر الإهتمام بالموارد البشري حيث سنت التشريعات في أوائل القرن العشرين لحماية الموظفين من حوادث العمل والقضاء على ظروف العمل الخطرة، تلتها حركة نشطة من اتحادات ونقابات ما بين 1930 و1940 ركزت على الأمن الوظيفي للموظفين، كما شهدت فترة ما بين 1950 و1960م تطور نظريات العلاقات الإنسانية من قبل علماء النفس التي أكدت على وجود علاقة إيجابية بين الروح المعنوية والإنتاجية إضافة إلى محاولات تحسين مكان العمل لتحقيق فرص توظيف متساوية وتحقيق الإثراء الوظيفي. (قهيري، 2019، ص72)

1-2- المرحلة الثانية: مابين (1960-1980): ظهور المصطلح في الولايات المتحدة الأمريكية:

كان التركيز الأساسي على مفهوم جودة حياة العمل (Quality of Working life) واختصار (QWL) خلال هذه الفترة في الولايات المتحدة الأمريكية ينصب على صحة الموظف والتعرف على الطرق التي تجود من أدائه ويضيف (Anderson) أن ظهور هذا المفهوم كان نتيجة لزيادة السلوكيات السالبة في بيئة العمل الأمريكية مثل: زيادة معدلات الغياب، التخريب المتعدد للآلات، زيادة الشعور السالب من الموظفين اتجاه المشرفين حيث قامت جامعة (Michigan) سنة 1969 بعمل مسح لاتجاهات الموظفين ولفت الانتباه لما يسمى بجودة التوظيف. (جاد الرب، 2008، ص ص 14، 15)

وفي سنة 1972 عقد المؤتمر الدولي في نيويورك، والذي يتم فيه مناقشة علاقات العمل بشكل موسع وقد خرج المؤتمر بانشاء المجلس الدولي لجودة حياة العمل والذي يهتم بتسهيل الأبحاث في مجالات جودة الحياة الوظيفية. (الشنطي، 2016، ص 16)

ويعتبر (Louis davis) وزملائه أول من أدخل مصطلح جودة حياة العمل في أدبيات الإدارة في أواخر الستينات وتم تحديد أبعاده لأول مرة من قبل (Walton) سنة 1975 وفي سنة 1982 إنعقد مؤتمر ثاني وحضره تقريبا ما يقارب أكثر من 150 متخصصا، فكان نتيجة هذه المؤتمرات هو تعزيز الدعم المتزايد لاسيما من الأجهزة الحكومية والنقابات والإدارات لبرامج (QWL) لأنها أكثر من برامج تستخدم لتطوير وتحسين الانتاجية، وكذلك تهتم بتحسين مجالات العمل من خلال جعل ظروف العمل أكثر انسانية وخلق بيئة عمل توفر القناعة الشخصية لدى الموظفين فضلا عن إشباع الجانب الاقتصادي. (قهيري، 2019، ص ص 72، 73)

وكانت أولى بدايات تطبيقها في أمريكا في أحد مصانع مؤسسة (GM (Motors Generel في مدينة (Terry town) بنيويورك، وكذلك مؤسسة (Xerox) عانت من بعض المشاكل مثل: إنخفاض حماس الموظفين، صعوبة تنفيذ المهام من جانب الأفراد، نقص التمويل، إنخفاض الإنتاج، مما أدى بها إلى تطبيق برامج (QWL) وقد تمثل ذلك في (إتاحة أشكال مختلفة لمشاركة الموظفين تتفق مع مهاراتهم وقيمهم، إتاحة الفرصة الفعالة لتدخل النقابات في عمليات المشاركة خاصة عند إحداث التغييرات التنظيمية، معالجة مشكلة تخفيض العمالة بنظم واجراءات للأجور تتفق وظروف الموظفين). (جاد الرب، 2008، ص 16)

في أواخر السبعينات انخفض الاهتمام بها، وكان ذلك راجعا لعدة أسباب منها: زيادة معدلات التضخم وزيادة أزمة الطاقة، الأمر الذي جعل المؤسسات الصناعية تتمسك بالقوانين الفيدرالية وتنزعج من فواتير الطاقة المرتفعة التكاليف، هذا بالإضافة لحد المنافسة الخارجية للمؤسسات الأمريكية لذا زاد حجم الإندماج بين المؤسسات خلال هذه الفترة، وبالتالي انخفض الاهتمام برضا العاملين ووظائفهم وحياتهم الوظيفية ولكن لم تتوقف نهائيا، بل استمر أحد فروع مؤسسة (Generel Motors) في تطبيق هذه البرامج والنتيجة أنه بعد ما كان الأسوء من بين المصانع أصبح يحتل المراتب الأولى. (جاد الرب، 2008، ص 17)

1-3- المرحلة الثالثة: من 1980- إلى غاية يومنا هذا - عودة الاهتمام بجودة حياة العمل:

ومنذ الثمانينات وحتى منتصف التسعينات تقريبا زاد الاهتمام مرة أخرى ببرامج (QWL) في المؤسسات الأمريكية للعديد من الأسباب بعضها داخلي يتعلق بحالة الموظفين والقوانين الفيدرالية في أميركا، وبعضها خارجي يمثل استجابة للنجاح الذي حققته بعض الأنظمة الإدارية في اليابان وبعض الدول الأوروبية، ومع التسعينات وتزايد الاهتمام نتيجة التركيز على إشباع حاجات العميل الداخلي والخارجي، وتطبيق أسلوب إعادة هندسة الموارد البشرية وإكسابها مهارات متنوعة والنظر إليها كأحد الاستراتيجيات التنافسية. (قهيري، 2019، ص73)

من خلال ما سبق وذكر حول الخلفية التاريخية لحياة جودة حياة العمل، نرى بأن حركة العلاقات الإنسانية تعد كنقطة انطلاق جوهرية في بلورة مفهوم جودة الحياة الوظيفية (QWL)، حيث شهدت هذه المرحلة بروز مفاهيم في علم النفس الصناعي والتنظيمي مثل: الروح المعنوية وجماعات العمل والنقابات والعلاقات الإنسانية في بيئة العمل... مع تأكيد لبعض الباحثين على عدم رضا العاملين هو شيء ضروري في تحسين إنتاجية المؤسسات، حيث جاء هذا بعد هيمنة التركيز على الحوافز المادية فقط مع إهمال الحوافز المعنوية وغيرها.

أما الظهور الفعلي لجودة حياة العمل فقد تحقق من خلال المؤتمر الدولي الذي انعقد في نيويورك عام 1972.

وفيما يلي جدول خاص بأجيال جودة حياة العمل

جدول رقم (01): يوضح أجيال جودة حياة العمل

الجيل الثالث	الجيل الثاني	الجيل الأول	
نهاية الثمانينات- الآن	نهاية السبعينات- الثمانينات من القرن العشرين	نهاية الستينات- بداية السبعينات من القرن العشرين	
ليس هناك فصل بين جودة حياة العمل عن الهياكل التنظيمية القانونية- الحياة التنظيمية أصبحت أكثر اتساعا	حدوث التكامل بين جودة حياة العمل والهياكل التنظيمي	جودة حياة العمل تتكون خارج أو موازية للهياكل التنظيمي الرسمي	الهياكل التكامل
لا مركزية	جزء مركزي وجزء غير مركزي	مركزي	المركزية
يشمل كافة الموظفين	يشمل معظم الموظفين	يشمل موظفين مختارين	المشاركة
إعادة تحديد أدوار الإدارة وتتخذ القرارات في	تتراوح من مسؤولية جودة حياة العمل عن	صنع القرار امتياز إداري وجودة جودة حياة العمل	

الدوائر القريبة من العمل ويتم إدارة المؤسسة على كل المستويات	بعض القرارات الخاصة بالمديرين عن كل القرارات اليومية	تستخدم في مدخلات صنع القرار الإداري	العملية (صنع القرار)
يحصل كل موظف على المهارات كمنسق ثم يقوم بالدور المطلوب	تتم بطريقة لامركزية، الرقابة داخلية	تقدمها المصادر الخارجية وبطريقة مركزية	التسهيلات
يحدد التدريب داخليا ويتسع ليشمل أي عميل أو عمل مرتبط بالمهارة المطلوبة وكل المهارة المطلوبة في جودة حياة العمل وإدارة المؤسسة بما فيها الجوانب المالية	تحدد المجموعات برامج التدريب الخاصة بها وترتيبها حسب الحاجة وتركز على المهارات الخاصة بجودة حياة العمل لكل المشاركين	تحديد التدريب والتعليم وتقديمه مركزيا وعن طريق المصادر الخارجية ويركز على التوجيه وتقديم المهارات للمنظمين	التدريب والتعلم
تتشكل علاقات التعاون بين الإدارة والنقابة ويحدد الأدوار بوضوح	تنتم العلاقة بين النقابة والإدارة للتعاون والتنسيق وأدوار العداء والتعاون تكون متأرجحة بين الطرفين	علاقة رسمية وعدائية ويمضي كثير من الوقت في بناء الثقة والاحترام عن طريق الاتصالات غير رسمية	علاقات الإدارة بالنقابة
لا فرق بين قضايا جودة حياة العمل والقضايا الأخرى، تدرس كل الأفكار ويؤسس العقد وسياسة الشركة على أساس جودة حياة العمل	بالإضافة إلى البيئة تشمل النقابة، التخطيط، السياسات، قضايا العمل اليومي وقيود تتمثل في العقد وسياسة الشركة	ترتبط بالعمل وتركز على البيئة	القضايا والاهتمامات

المصدر: (جاد الرب، 2008، ص21)

من خلال ما جاء في الجدول الخاص بأجيال جودة حياة العمل يتضح أن أجيال هذه الأخيرة تطورت وفق ثلاث مراحل أساسية مهمة، من خلال هذه المراحل تبلور المفهوم إلى أن أصبح شامل لمختلف الجوانب المتعلقة بالفرد العامل وكذلك تطور الأمر بالمؤسسة أنها أصبحت تكيف هي نفسها مع احتياجات مواردها البشرية، عكس ماكانت تقوم به من محاولة تكيف أفرادها مع ظروفها وسياساتها. وهذا راجع لعلمها أن أعلى مورد هو رأس المال البشري.

2- مفهوم جودة حياة العمل:

تعددت التعاريف التي تناولت مصطلح جودة حياة العمل نظرا لتعدد جهات نظر الباحثين ومدارسهم إلا أنه وبرغم من تنوع التعاريف فمضمونها يصب في مجال تحسين بيئة العمل وحياة العاملين فيها، إذ يمكن تعريف جودة حياة العمل كالتالي:

تعرف جودة حياة العمل على أنها: "مجموع العمليات المخططة والمتكاملة والمستمرة التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر في جودة حياة العمل بالشكل الذي يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، حيث تتعلق بالظروف والبيئة المناسبة للعمل التي تدعم وتزيد من الرضا الوظيفي للعاملين عن طريق توفير مناخ عمل جيد وبيئة عمل آمنة". (جاد الرب، 2008، ص 15)

كما تعرف جودة حياة العمل على أنها: "مجموعة المعارف والمعتقدات التي يتمسك بها الفرد حول مدى رضاه عن بيئة العمل و عما يتقاضى من راتب وكيف يسعى إلى تطوير أدائه وتحسين مستواه المهني". (المطروود، 2019، ص 08)

تعرف جودة حياة العمل كذلك على أنها: "مدى توفير وخلق بيئة شغل ملائمة، لتدعيم وتعزيز رضا العاملين والتزامهم التنظيمي وهذا من خلال توفر الأمن الوظيفي وتعزيز التعاون، ووضع أنظمة حوافز ومكافآت جيدة وعادلة والسماح للعمال بالمشاركة في اتخاذ القرارات، فضلا إلى مدى سلامة بيئة ومحيط العمل مما يؤدي إلى اشباع حاجات العمال جميعا وتلبية رغباتهم وتكون لديهم ردود إيجابية مما يزيد من الفعالية التنظيمية والانتاجية". (قريشي وقريشي، 2019)

في حين يرى Neguyen: "أن جودة حياة العمل تتعلق برفاهية العمال والتي ترتبط بالرضا عن تأمين مجموعة الاحتياجات الإنسانية (حاجات تقدير الذات، الاحتياجات الاجتماعية والعائلية والاقتصادية، الاحتياجات المعرفية، الأمان الوظيفي، الصحي)". (بن خالد، 2017، ص 19)

كما يشير أيضا إلى أن "جودة حياة العمل تعتبر سيرورة تستطيع من خلالها المنظمة الاستجابة إلى حاجات ومتطلبات عمالها في إطار ميكانيزمات التطور الذي يسمح لهم بالمشاركة في إتخاذ القرار فيما يخص اتجاهاتهم نحو وظائفهم، وهو مفهوم متعلق بالعلاقة التي تتكون بين العمال وظروف بيئتهم الطبيعية، الاجتماعية والاقتصادية وهي كذلك إنعكاس لإتجاه العمل والسلوك الذي تراه المنظمة مناسب، ويدل أيضا على سلامة العامل وتحسين ظروف العمل والتعويض العادل على مجهود العمل". (Ming-yi, Kenohan, 2006, p 121)

وجاء في تعريف (البربري، 2016، ص 19): "أن جودة حياة العمل بأنها بيئة العمل التي تتوافر فيها العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها بشكل جيد، مما ينعكس ذلك إيجابا على الموظف فيشعر بالرضا والأمان الوظيفي فيبذل أقصى جهد ممكن في خدمة المؤسسة".

وعرفها (أشتيوي، 2015): بأنها "حالة رضا العاملين تجاه ما توفره المؤسسة من بيئة شغل مادية ومعنوية تمكنهم من الراحة والرفاهية وتلبية رغباتهم".

من خلال ما تم عرضه حول تعريفات جودة حياة العمل وعلى الرغم من إختلاف الباحثين في تقديم تعريف واحد متفق عليه نظرا لتعدد وجهاتهم العلمية وأهداف دراستهم وتنوع تخصصاتهم وبيئاتهم، إلا أنهم اتفقوا نسبيا على العديد من العناصر والنقاط الأساسية والمهمة والمتمثلة فيما يلي:

- تحقيق العدالة في توزيع الأجور والمكافآت.

- إشباع حاجات العاملين والاهتمام برغباتهم.

- تحسين بيئة العمل المادية والمعنوية.

- توفير السلامة والأمن للعمال.

- العمل على مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات.

وعليه يمكننا تقديم تعريف إجرائي لجودة حياة العمل على أنها:

تعرف جودة حياة العمل على أنها مدى شعور العمال حديثي التوظيف في المؤسسة الاستشفائية العايب دراجي بالحروش - سكيكدة - بالرضا عن بيئة العمل من حيث ظروف العمل والأمان الوظيفي، والدعم الإداري والموازنة بين الحياة المهنية والحياة الشخصية، وكذلك شعورهم بالانتماء والعدالة في توزيع الأجور والمعاملات والمشاركة في اتخاذ القرار ودور جماعة العمل ويتم تحديد هذا من خلال بعض المؤشرات وكذلك استجابات أفراد العينة على بنود الاستبيان المعد لهذا الغرض.

3- المفاهيم المرتبطة بجودة حياة العمل:

ظهر مفهوم جودة العمل لمواكبة سياسات التغيير والتطور التنظيمي وهذا لابرار أهمية استخدام وترشيد أداء المورد البشري باعتباره أحد أهم استراتيجيات تدعيم الميزة التنافسية للمؤسسات، في حين يتم استخدام مفاهيم جودة الحياة، وبيئة العمل، والثقافة التنظيمية وإدارة الجودة الشاملة والرضا الوظيفي والرفاهية في العمل كمصطلحات قريبة من جودة حياة العمل والتي سنعرفها كالتالي:

3-1- جودة الحياة: تعددت الآراء بين الباحثين والمنظرين حول تعريف جودة الحياة، نظرا لاختلاف تخصصاتهم ومجالات أبحاثهم ويعتبر مفهوم جودة الحياة مفهوم نسبي، باعتباره أسلوب إداري حديث، فهي تعني: رقي مستوى الخدمات المادية والاجتماعية التي تقدم لأفراد المجتمع، والنزوع عن نمط الحياة التي تتميز بالترف وهذا النمط من الحياة لا يستطيع تحقيقه سوى مجتمع الوفرة، ذلك المجتمع الذي استطاع أن يحل كافة المشكلات المعيشية لغالبية سكانه. (بوعمامة، 2019، ص227)

3-2- إدارة الجودة الشاملة: وهي التحسينات المستمرة في كل من العمليات والوظائف، أي ربط الجودة بالعمل لأنه إذا تحقق رضا العميل تحققت الجودة. (الدراركة، 2015، ص18)

3-3- بيئة العمل: وهي مجموع الأنظمة والظروف والمواقف التي يؤدي فيها العامل مختلف مهامه حيث أن العامل يزاول مهامه ضمن إطار محدد لتحقيق غايات محددة، أي كل ما يحيط بالعاملين ويمكن أن يؤثر على أداء واجباتهم. (بوغرزة وآخرون، 2002، ص04)

3-4- الثقافة التنظيمية: ويعرفها (Schein 1985) على أنها نسق من المسلمات القاعدية، المعايير القواعد، والقيم المصطنعة في المنظمة والمكونة عن طريق الجماعة من أجل التكيف داخل البيئة المهنية من خلال وجهة النظر الموجودة التي تؤدي بالأفراد إلى التفكير والعمل بشكل موحد. (Samir,2007,p114)

3-5- الرضا الوظيفي: حالة إحساس إيجابية نتيجة تقييم الفرد لعمله أو تجاربه المهنية، هذا الشعور الفردي اتجاه عمله بشكل عام، وأيضاً اتجاه الجوانب الأخرى مثل الرواتب وجودة العلاقات مع الموظفين الآخرين والإدارة. (حشوف، 2019)

3-6- الرفاهية في العمل: تعرفها منظمة الصحة العالمية (OMS) على أنها: "حالة ذهنية تتميز بالانسجام بين مهارات واحتياجات وتطلعات العاملين من جهة والعقبات والامكانيات من جهة أخرى". (حشوف، 2019، ص138)

من خلال ما سبق ذكره، يتضح بأن جودة حياة العمل لم تعد مجرد مصطلح يُستخدم لتحسين ظروف العمل فحسب، بل أصبح مفهوماً شمولياً يتداخل مع مجموعة من المفاهيم الأساسية التي تؤثر على فاعلية المؤسسة ورضا العاملين واستدامة الأداء. وكذلك فإن فهم هذه المفاهيم المرتبطة بها يساعد على بناء بيئة عمل متكاملة تحفز الأفراد على العطاء والاستقرار، إذ لا يمكن الحديث عن جودة حياة العمل دون ثقافة تنظيمية، ولا رضا وظيفي بدون بيئة عمل سليمة، وأيضاً لا وجود لرفاهية نفسية بدون إدارة تؤمن بقيمة العنصر البشري. وسيكون من المفيد كذلك ربط هذه المفاهيم بتحليل واقع المؤسسة محل الدراسة لمعرفة أي الجوانب تعزز أو تعيق جودة حياة العمل.

4- خصائص جودة حياة العمل:

- حسب ما كشف عنه بعض الباحثين ضمن دراساتهم فإن جودة حياة العمل تتميز بالخصائص التالية:
- لا تقتصر جودة حياة العمل على جانب دون آخر بل هي عمليات متكاملة مع بعضها تتشارك في تنفيذها جميع الإدارات الموجودة داخل المؤسسة.
- هي مفهوم شامل يتضمن تحقيق أهداف المؤسسات وأهداف رأس المال البشري الذي يعمل فيها.
- جودة حياة العمل تشمل جميع الجوانب المادية والمعنوية داخل المؤسسات.
- جودة حياة العمل ليست برنامجاً ينتهي بعد فترة زمنية معينة بل هي عمليات مبرمجة ومخطط لها في الأجل القصير أو البعيد.
- جودة حياة العمل في المؤسسات تدل على التخطيط الجيد للمدراء ومدى كفاءة الجانب الإداري. (غليط، 2021)

من خلال ما تم عرضه في هذا العنصر فإن خصائص جودة حياة العمل تمثل المعايير الجوهرية التي يُقاس بها مدى ملاءمة بيئة العمل لاحتياجات العاملين النفسية، المهنية والاجتماعية. فهي لا تقتصر على الجوانب المادية فقط، بل تشمل كذلك عناصر أعمق تتعلق بالتمكين والرضا والانتماء والفعالية وغيرها. ومن هنا فإن جودة حياة العمل تعد مؤشراً قوياً على مدى تماسك ورُقَي المؤسسة من الداخل.

5- أهمية جودة حياة العمل:

تكتسي جودة حياة العمل أهمية بالغة بالنسبة للفرد والعامل وبالنسبة للمنظمة كذلك، وهذه الأهمية نبرزها في النقاط التالية:

-تقليل صراعات العمل بين العمال والإدارة من خلال إيجاد بيئة عمل أكثر تنظيم وإنتاجية.

-تحسين العلاقات الانسانية في المؤسسات ودعمها.

-زيادة الطمأنينة والولاء والانتماء الوظيفي لدى العمال وتحقيق العدالة التنظيمية بينهم. (أبو حميد، 2018، ص ص 12، 13)

-إن تطبيق جودة حياة العمل داخل المؤسسة سيؤدي إلى بشكل فعال لتحقيق أهداف العمال بشكل خاص وأهداف المؤسسة بشكل عام، وكذلك الأطراف التي لها صلة مع المؤسسة.

-إن جودة حياة العمل تعمل على خلق سلوك إيجابي للعاملين نحو العمل والمؤسسة.

-تعمل على زيادة الفعالية التنظيمية وتحسين المردودية ورفع كفاية الانتاجية للعاملين مما ينعكس على إنتاجية المؤسسة ككل وميزتها التنافسية.

-إن جودة حياة العمل تساهم بشكل كبير في تحديد مدى نجاح إدارة الموارد البشرية داخل المؤسسة. (هنداوي والسيد، 2020، ص ص 431، 432)

من خلال ما سبق ذكره، يتضح جلياً أن أهمية جودة حياة العمل لم تعد مفهومًا ثانويًا مكملاً فقط، بل أصبحت عنصرًا استراتيجيًا أساسيًا في نجاح المؤسسات بمختلف أنواعها ومجالاتها، وخاصة في ظل هذه التغيرات الحديثة التي تشهدها بيئات العمل، وكذلك مع زيادة ارتفاع وعي العاملين بحقوقهم وتطلعاتهم فالمؤسسة التي تهتم بجودة حياة العاملين لا تضمن فقط أداءً عاليًا وأفضل، بل تخلق أيضًا بيئة أكثر استقرارًا، وتعزز من قدرتها على المنافسة والاستمرار.

6-أهداف جودة حياة العمل:

تؤدي جودة حياة العمل إلى تحقيق العديد من الأهداف الفردية والتنظيمية والمهنية والاجتماعية نذكرها كالتالي:

6-1-الأهداف الفردية: تؤدي جودة حياة العمل إلى تحقيق أهداف الفرد الشخصية كإشباع حاجاته ورغباته وميوله ودوافعه وزيادة مستوى الرضا الوظيفي له والولاء والالتزام التنظيمي كذلك.

6-2-الأهداف التنظيمية: حيث تساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها كإعداد الفرد للتدريب لمواكبة التغيرات السريعة في العمل ونقل المعرفة وتبادلها بين العاملين داخل المؤسسة.

6-3-الأهداف المهنية: بحيث تحافظ على مستوى مناسب لاحتياجات المؤسسة.

6-4-الأهداف الاجتماعية: تعتبر مسؤولية أخلاقية واجتماعية تضمنها المؤسسة لمواجهة الاحتياجات والتحديات السريعة المتلاحقة. (جاد الرب، 2008، ص 28)

كما أنه توجد أهداف أخرى لجودة حياة العمل نذكرها كالتالي:

-تحسين الصحة النفسية والجسدية للعاملين مما يساهم في تنمية المشاعر الإيجابية أثناء العمل.

-تعزيز جودة العلاقات بين العمال ومرؤوسيههم.

-زيادة تحفيز العمال واستقطاب عمال ذوي مهارة عالية.

-زيادة معدلات الإنتاجية وتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات.

-خلق مناخ عمل ملائم وجيد يساهم في تعزيز الفعالية التنظيمية.

-تخفيض معدلات دوران العمل والحفاظ على العمالة الحالية بالمؤسسة بالشكل الذي يزيد من الرضا الوظيفي. (بن جلول، 2020، ص ص 25، 27)

ويعتبر Sriwastava و Kanpur أنه من بين أهداف جودة حياة العمل ما يلي:

-زيادة التزام العمال.

-تحسين العمل الجماعي.

-تحسين العلاقات داخل العمل وخارجه.

-الحد من الاجهاد التنظيمي.

-تحسين إدارة التغيير المستمر. (نوال، 2021، ص 20)

من خلال ما تم إبرازه في هذا العنصر، أرى أن أهداف جودة حياة العمل تعكس التوجه الحديث نحو بيئات عمل إنسانية، متوازنة ومحفزة، ولم يعد كافيًا أن توفر المؤسسات أجورًا فقط، بل أصبح من الضروري أن تهدف إلى تلبية الجوانب النفسية والاجتماعية والإنسانية للعاملين باعتبارهم الشريك الأساسي في تحقيق أهداف المؤسسة. وكذلك فإن المؤسسات التي تُعلي من قيمة أفرادها وتعزز من جودة حياتهم، هي الأقدر على مواجهة التحديات وجذب الكفاءات وبناء ثقافة تنظيمية قوية، ومن المفيد كذلك توظيف هذه الأهداف في التحليل الميداني لتفحص مدى تحققها لدى العمال حديثي التوظيف.

7- مؤشرات تحقيق جودة حياة العمل:

تتمثل أهم مؤشرات تحقيق جودة حياة العمل في النقاط:

-مدى كفاية نظام الأجور والتعويضات وعدالتهما، أي الرضا عن المردود المادي للعمل.

-إتاحة فرص النمو والتطور الوظيفي، ومشاركة أكبر في الثروة والعائد.

-توفر فرص عمل صحية وآمنة، وفرص تنمية العاملين وتدريبهم، وتحقيق ربحية عالية.

-تحقيق مستوى عالي من الرضا الوظيفي، وثقة الإدارة بالعاملين.

-زيادة الإنتاجية والمشاركة في إتخاذ القرارات والمسؤولية الإجتماعية للمؤسسة. (مراد وسلام، 2019)

-توافر نظام تغذية مرتدة فعال، وثقافة تنظيمية داعمة للعمال.

-تقليل معدلات الإضراب، وزيادة الكفاءة التنظيمية وتحسين المنتج.

-تقليل معدلات دوران العمل وتخفيض معدلات الشكاوى والحوادث. (تي ونعرورة، 2021، ص 107)

من خلال ما سبق ذكره، يتضح أن مؤشرات جودة حياة العمل تمثل الأداة العملية التي تمكننا من قياس وتحليل مدى توافر بيئة عمل صحية، محفزة وإنسانية داخل المؤسسة. فهي لا تُعد مجرد إشارات تنظيمية، بل تُعبر عن الانعكاسات الفعلية للسياسات والممارسات الإدارية على حياة الموظف اليومية، سواء على المستوى النفسي أو المهني أو الاجتماعي. من خلال هذه المؤشرات يمكن للإدارة كذلك أن تتخذ قرارات موضوعية لتحسين جودة حياة العمل، وبالتالي تحسين الأداء العام للمؤسسة ويمكن استخدام هذه المؤشرات كأبعاد لقياس الواقع الميداني للعاملين الجدد وتحليل العلاقة بينها وبين دافعتهم للإنجاز.

8-أبعاد جودة حياة العمل:

جدول رقم (02): يوضح أبعاد جودة حياة العمل

الباحث	الأبعاد
(المغربي، 2004)	ظروف بيئة العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات
(جاد الرب، 2008)	بيئة عمل آمنة وصحية، المشاركة الفعلية في اتخاذ القرارات، العدالة الإجتماعية، الاستقرار والأمان الوظيفي، وفرص الترقية، تصميم وإثراء الوظائف، العدالة في نظام الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية، فرص التقدم والرقي الوظيفي، التوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية للعاملين، مشاركة النقابات للإدارة في تحسين ظروف العاملين
(العنزي وصالح، 2009)	كفاية الراتب وعدالته، صحية ظروف العمل، التكامل الاجتماعي، الموازنة بين العمل والحياة، النمو الوظيفي، فرص استغلال القدرات وتطورها، التمسك بمبدئية العمل التنظيمي
البليسي 2012	ظروف العمل المادية، وبيئة عمل صحية وأمنة، عوامل وظيفية التصميم والأمان الوظيفي وفرص الترقية وجدول عمل مرن، عوامل مالية ومكافآت وتعويضات عادلة، مشاركة العاملين في الإدارة، رفاهية العاملين، إجراءات التقويم المظالم التوازن في الحياة

فرص النمو والأمان الوظيفي، الحياة الاجتماعية للعمل، التكامل الاجتماعي في مكان العمل، الأجور والتعويضات العادلة، توفير بيئة عمل صحية وأمنة، التوازن بين العمل والحياة الأسرية، القدرة على التقدم والتطور الدستورية في تنظيم العمل	Hamidi & Mohamadi, 2012
الأجور والمكافآت، المشاركة في اتخاذ القرار، الاستقرار والأمان الوظيفي، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية	ماضي، 2016
عوامل وظيفية وتنظيمية (المشاركة في اتخاذ القرار، القيادة، الالتزام التنظيمي، الاستقرار والأمان الوظيفي)، عوامل مادية ومعنوية (ظروف العمل المادية، علاقات العمل، التوازن بين الحياة والعمل، الأجور والمكافآت)	الشنطي 2016

بناء على الجدول وعلى الدراسات السابقة والأبحاث الأخرى المطلاع عليها تم تجميع أهم المتغيرات المكونة لجودة حياة العمل وهي كالتالي:

8-1- البعد التنظيمي: وهو يعنى بالجوانب التنظيمية لبيئة العمل في المؤسسة المتكونة من المتغيرات الثلاثة التالية: بيئة العمل المادية، التصميم الوظيفي، النمط القيادي والإشرافي.

8-2- البعد الوظيفي: حيث يتألف من ثلاث متغيرات متعلقة بالوظيفة في حد ذاتها والتي تتمثل في نظام الأجور والمكافآت، الأمان الوظيفي، فرص النمو والترقية، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية. (بومعزة، 2022، ص 06)

ومن الملاحظ كذلك أنه لا يوجد إتفاق حول تحديد نوع معين لجودة حياة العمل، إذ أنه لا يمكن تطبيق جودة حياة العمل إلا من خلال ماتقدمه المؤسسة بما يساهم في تحقيقه، فضلا عن ذلك لا يمكن الوصول إلى مستوى عالي من جودة حياة العمل إلا من خلال أفراد لديهم الدوافع الذاتية للمساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة ورسالتها مع أهدافهم. (بومعزة، 2022، ص 06)

ورغم الاختلاف الكبير بين آراء الباحثين حول أبعاد جودة حياة العمل، رغم كثرتها، ولهذا إرتئينا إلى اختيار تسعة أبعاد شاملة تتناسب مع أغراض دراستنا بالمؤسسة محل الدراسة نهدف من خلالها معرفة مستوى جودة حياة العمل في المؤسسة الاستشفائية-العياب دراجي بالحروش سكيكدة- والكشف كذلك عن أهم الأبعاد التي يراها العاملين مطبقة بشكل إيجابي والأبعاد التي يرونها كعميق تؤثر على مسارهم الوظيفي وتقلل من رضاهم ودافعيتهم للإنجاز، هذا من خلال إجراء بعض المقابلات مع مفردات عينة الدراسة "العمال حديثي التوظيف" وتقديم مجموعة من الأسئلة حول كل بعد من هذه الأبعاد التسعة والتي سنتطرق إليها كالتالي:

8-3- بعد نظام الحوافز (المادية والمعنوية): ويقصد به مجموعة العوامل والمؤثرات الخارجية التي تثير الموظف وتدفعه لأداء الأعمال الموكلة إليه على أحسن وجه عن طريق إشباع حاجاته ورضياته المادية والمعنوية وبهدف تحقيق الفعالية المطلوبة، وذلك بمراعاة الظروف البيئية المحيطة. (عزون، عيسى، 2021، ص778)

وفي تعريف آخر يقصد بالحوافز "مجموعة العوامل التي تدفع الفرد لاختيار التصرف المناسب لتحقيق الهدف". (Meignant,2000,p226)

4-8- بعد ظروف العمل المعنوية: تهتم المؤسسات بظروف العمل المعنوية حيث تعمل على أن يتسم مناخ العمل بالثقة المتبادلة بين جميع الأطراف في بيئة العمل، بوجود علاقات ودية بين العاملين، وشعورهم باحترام والتقدير المتبادل فيما بينهم وعلى جميع المستويات التنظيمية في العمل، وشعورهم بالرضا عن إنجازاتهم في العمل. (حشوف، 2019، ص 142)

5-8- بعد خصائص الوظيفة: يمثل هذا البعد مدى وجود مجال لتطوير قدرات الفرد، وتوفر فرص للترقية داخل المؤسسات من خلال تحفيز ورفع طموحات العاملين وتشجيعهم لإظهار مهاراتهم والمؤهلات اللازمة لأداء وظائفهم وشعورهم بالمسؤولية وأهمية ما يقومون به من مهام. (حشوف، 2019، ص 142)

6-8- جماعة العمل: يشمل هذا البعد التكامل الاجتماعي في المؤسسة على تشكيل أو تنظيم مجموعة من العاملين يحكمون أنفسهم ذاتيا ويسعون لحل مشكلات العمل فيها بالمشاركة مع الإدارة مما يجلب الابتكار والإبداع معا. (العنزي وصالح، 2009، ص 54)

وتعمل المنظمة على إعطاء العاملين فيها الحرية المتكاملة في العمل ويعتبر الأفراد جزء هام من جماعة العمل ويسود بين أعضاء فريق العمل روح التعاون ويشترك أعضاء الفريق في القرارات التي تهم المؤسسة. (حشوف، 2019، ص 143)

7-8- تكوين العاملين: نقصد به مجمل النشاطات والوسائل والطرق والدعائم التي تساعد في تحفيز المستخدمين لتحسين معارفهم وسلوكهم وقدرتهم الفكرية الضرورية في آن واحد، لتحقيق أهداف المؤسسة من جهة، وتحقيق أهدافهم الشخصية والاجتماعية من جهة أخرى، دون أن ننسى الأداء الجيد لوظائفهم الحالية والمستقبلية. (Sekionlakhari,1986,p153)

8-8- أسلوب الرئيس في الإشراف: يعرف "ليكرت" الإشراف على أنه: "قدرة المشرف في التأثير على شخص أو مجموعة، أو توجيههم من أجل كسب تعاونهم وحفزهم على العمل بأعلى درجة من الكفاية في سبيل تحقيق الأهداف الموضوعية". (Likert,1961,p03)

حيث تهتم المؤسسات بعملية التكوين، من حيث الاعتماد على أسلوب التكوين المستمر للعاملين من خلال تجديد وتصميم البرامج التكوينية بما يتلائم مع المتغيرات في البيئة المهنية، ومدى توفر الوسائل والإمكانات اللازمة لتنفيذ هذه البرامج التكوينية، مع ما يتناسب مع الوظائف المتوفرة وهذا ما يؤدي إلى تحسين وتطوير قدرات وأداء العمال بعد الدورات التكوينية التي تقدمها المؤسسات. (حشوف، 2019)

9-8- الصحة والسلامة المهنية في بيئة العمل: ويقصد بها توفير بيئة عمل آمنة وصحية للحفاظ على ثلاثة من المقومات الأساسية لعناصر الإنتاج: الإنسان، الآلة والمادة، ضمن خلق جو من السلامة والطمأنينة، لحماية العنصر البشري من الحوادث والأمراض المهنية. (أشرف، 2001، ص 66)

وعليه فإن الصحة والسلامة المهنية في بيئة العمل هي مجموع الإجراءات واللوائح التي تتخذها الإدارة من أجل حماية العنصر البشري من التعرض لحوادث العمل أو مختلف الأمراض المهنية التي تضر صحته النفسية والجسدية وتؤدي به لأمراض مزمنة كذلك.

8-10- المشاركة في إتخاذ القرارات: ويقصد بها دعوة المدير لمؤوسيه والإلتقاء بهم لمناقشة مشاكلهم الإدارية التي تواجههم وتحليلها، ومحاولة الوصول إلى أفضل الحلول الملائمة للمشاكل الإدارية. (كنعان، 1998، ص208)

هذا التعريف يدل على أن مشاركة الرئيس لمؤوسيه وإعطائهم الفرص للتعبير عن آرائهم وتقديم بعض الحلول يرجع بالإيجاب عليهم ويشعرهم بالإنتماء للمؤسسة مما يزيد من رضاهم وولائهم.

8-11- التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية: تعرفها منظمة الأمم المتحدة بأنها: "مجموعة من ترتيبات العمل المختلفة الهادفة إلى إيجاد بيئة تتسم بمرونة أكثر، وتشمل الأهداف النهائية في إيجاد التوازن الأمثل بين الحياة المهنية والحياة الشخصية مع الإسهام في زيادة كفاءة المؤسسة وبعض أكثر الحيارات شعبية لتحقيق التوازن بين حياة العمل، والحياة الشخصية التي تتيحها جميع المؤسسات، هي ساعات العمل المرنة وإجازة الأمومة وإجازة الأبوة والإجازة العائلية. (Roman & Effefantaine, 2012,p08)

هذا التعريف يركز على مدى مرونة البيئة المهنية التي تسعى لتحقيق هذا التوازن بين حياة العاملين الشخصية والمهنية، كما أشار كذلك إلى بعض الأبعاد والنقاط التي تساهم في هذا التوازن مثل: المرونة، الإجازات وغيرها، كل هذا مع تفعيله وتنفيذه يرجع بالإيجاب على الفرد العامل وحتى على المؤسسات.

9- اتجاهات دراسة جودة حياة العمل:

إن جودة حياة العمل تركز على مدرستين، كل مدرسة منهما تحاول التركيز على بعض الجوانب المعنية أثناء تناولها لهذا الموضوع الأولى تدرسها على أساس مقارنة مدرسة الموارد البشرية والتي تؤكد على إرضاء حاجات الأفراد، أما الثانية فتقوم على أساس المقاربة التقنية -الإجتماعية. وعليه سنحاول هنا التطرق إلى كل واحدة منها، وإن كان تعريف جودة حياة العمل يختلف من باحث إلى باحث ومن مدرسة إلى مدرسة وحتى من دولة إلى دولة حسب تاريخها وموروثها الثقافي.

9-1- إتجاه مدرسة الموارد البشرية:

يركز هذا الإتجاه على ضرورة إشباع الحاجات الداخلية والخارجية للفرد العامل، ويؤكد على دور رأس المال البشري في المؤسسة على نحو يجعل العامل أكثر ارتياحا وإنبساطا، وأن فلسفة الإدارة تؤكد على الرغبة في الإنتماء إلى الجماعة والانضمام لها عن طريق تشارك وتبادل المعلومات بين مختلف المستويات، وكذلك التعرف على مختلف الصراعات والعمل على حلها بشكل سريع وبذل المجهود لذلك، والتأكيد كذلك على الجانب النفسي والإجتماعي من أجل تتمين التمثلات الذهنية التي تمنح العمال بالشعور والإنتماء.

حيث يضيف الباحث (George Sanderson)، أن الفلسفة الأساسية وراء جودة الحياة في العمل، هي الإعتراف بالمجهود المبذول وأن القيم الإنسانية كذلك مرتكزة في بيئة العمل، والتي هي طبعاً غاية الجميع، حيث أن الأفراد العاملين يقضون معظم أوقات حياتهم في العمل، من أجل النجاح والتوفيق فيحياتهم الخاصة خارج مكان العمل، وأن العاملين كذلك ينتظرون أكثر من التعويض المادي بل يتطلعون إلى التعبير عن آرائهم وأحكامهم والاعتراف بهم واقدير الذات وإشباع الحاجات، والعمل على مشاركة الفرد العامل في إتخاذ القرارات لتحسينه وزيادة رضاه، مما يضيف مجموعة من المسؤوليات الجماعية والفردية داخل المؤسسة، وفي تسيير المنصب الموكل له وهذا ما يمنحه تصرفاً واسعاً في منصب العمل من خلال

الاقتراحات والأحكام الفردية التي تفضي إلى الإزدهار والرقي والتطور المعرفي وإثراء المهنة وتحسينها. (بن خالد، 2017)

أما الباحثون (Bouvert, Herrick, Meccolry, Walton)، فقد اقترحوا قائمة من الأبعاد للخصائص المهمة لجودة حياة العمل وهي كالآتي:

-التعويض المنصف والعادل على العمل.

-يجب أن تكون الظروف في العمل صحية وسليمة.

-إمكانية التطور الشخصي.

-الاندماج الاجتماعي.

-سلامة العامل والانفتاح الشخصي.

-الجو الديمقراطي في ميدان العمل.

-التوافق بين الحياة داخل العمل وخارجه.

-تفعيل الدور الاجتماعي في المؤسسة.

-التميز في العمل.

-التوزيع العادل للأرباح.

-المشاركة في إتخاذ القرار.

نجد أن هذه القائمة من المعايير تسمح بنجاح الحياة المهنية للعامل بشكل يتوافق مع إرضاء حاجاته مع مراعاة العوامل الخارجية المتعلقة بالعمل (أوقات العمل، نظام المكافآت، تهيئة وسط العمل)، ومراعاة العوامل الذاتية المتعلقة بالعمل (إمكانية التطور الشخصي والمشاركة في إتخاذ القرار، الحرية الشخصية في العمل). (بن خالد، 2017، ص28)

من خلال ما تم التطرق له حول اتجاه مدرسة الموارد البشرية، نرى بأن الاهتمام بالعامل وتقديره وتوفير كل المتطلبات الضرورية له، يضيف إلى تحقيق جودة حياة العمل داخل أي مؤسسة كانت وهذا ما يدل على أن رأس المال البشري هو أعلى مورد داخل التنظيم وهو أساس نجاح العملية التنظيمية المؤسساتية ككل، فأصحاب هذا الاتجاه يؤكدون على ضرورة وجوب توفير كل الظروف الحسنة للأفراد العاملين لضمان رضاهم وولائهم وبالتالي زيادة فعاليتهم وتحسين أدائهم مما يعود بالإيجاب على الفرد من جهة والمؤسسة من جهة أخرى كذلك.

9-2- المقاربة التقنية-الإجتماعية:

طور هذا الإتجاه من طرف (Trist fred emery et eric) ويعتقد هذا الأخير أن مفهوم جودة حياة العمل يجب أن يراعي العمال ومحيطهم العام مع إعطاء أهمية لمؤسسات العمل وكذلك الجانب الإنساني إن كان مهماً والذي يسمى بالنسق التقني الإجتماعي.

أما (Lareau &Johmston &Alexander &robin) فيرون أن هذا المفهوم يجب أن يراعي إعادة بناء نماذج وطرق العمل، التكيف التكنولوجي، تعديل النسق التنظيمي، وحسب رأيهم فإن جودة الحياة في العمل يجب أن تراعي المشاركة الواسعة للعمال في الوسط المهني مما يتيح لهم مسؤوليات كبرى تتيح سيرورة التعلم الديناميكية لتحقيق التطور. (دخيل وهريو، 2023، ص88)

وعلى حسب هذا النموذج فإن فعالية الأداء تتحقق بإتخاذ الجانب الإجتماعي والتقني لكل مؤسسة فالجانب الإجتماعي والذي يتمثل في العامل البشري، الأدوار، العلاقات، نظام الاتصالات، السلطة، المسؤوليات، أنظمة التقويم والتقييم، ميكانيزمات التكيف، إندماج الفرد داخل التنظيم، والخدمات داخل المؤسسة (التوظيف والانتقاء والتكوين)، أما الجانب التقني لاسيما الإجراءات، التجهيزات، البرامج، الحواسيب... إلخ. وإن جودة الحياة في العمل تتعزز عن طريق التفاعل بين هذين الجانبين. (بن خالد، 2017، ص 29)

حسب ما تم التطرق له في هذه المقاربة فإن جودة الحياة في العمل تتحقق وتكون ذات مستوى عالي إذا تم العمل على الجانب الإجتماعي والتقني بكل احترافية، فقد ركزوا على هاذين الجانبين لما لهم من تأثير مباشر على زيادة كفاءة وفعالية العمال من جهة وزيادة الإنتاجية وتحسين الميزة التنافسية للمؤسسات من جهة.

وعليه فإن كل من اتجاه مدرسة الموارد البشرية وكذلك اتجاه المقاربة التقنية-الاجتماعية، مكملين لبعضهما البعض فإندماج الاتجاهين مع بعض وتطبيقهم ضمن نسق متكامل ضمن أي مؤسسة كانت يعود بالفائدة والإيجاب عليها وعلى رأس مالها البشري وتكون ذات سمعة محترمة تمكنها من المنافسة والرقى والإزدهار.

10-معيقات تحقيق جودة حياة العمل:

إن تحقيق جودة حياة العمل يحتاج إلى مجموعة من المتطلبات التنظيمية والاجتماعية والمادية والمالية، وبالتالي نجد المؤسسة نفسها أمام الكثير من التحديات لاسيما الظروف البيئية المحيطة والتي تؤثر على تطورها وإزدهارها وزيادة رقيها. وعليه سنقوم بحصر هذه المعوقات فيما يلي:

أ-معيقات تنظيمية: تتمثل في صعوبة عملية التخطيط والتنظيم والتي تحتاج إلى توفر كفاءات قادرة على وضع خطط استراتيجية وتنبؤية فيما يخص مختلف المشكلات التي قد تعترض تقدم المؤسسة والفرص المتاحة للتطوير، بحيث عدم توفر الخبرة والأفكار الإبداعية لأي متخذي القرار يؤثر على وضع استراتيجيات مناسبة لتحسين نمط حياة الأفراد في مكان العمل.

ب- معيقات مالية: وتتمثل في مدخلات المؤسسة والتي تحصل عليها من خلال عملية التسويق للمنتجات المختلفة حيث عدم توفير ميزانية كافية لتغطية كل من المتطلبات البشرية والمادية تؤثر على توازن المؤسسة وبالتالي على جودة حياة عملها.

ج- معيقات إجتماعية: وترتبط بالعلاقات داخل المؤسسة ومدى فعالية الإتصال بين أفرادها سواء كان ذلك بشكل رسمي أو غير رسمي فوجود صراعات بين العمال يعيق سيرورة العمل ويؤثر على المناخ العام للمؤسسة وعلى استقرارها وبالتالي فالمؤسسة التي تسعى لتحقيق جودة حياة العمل لا بد أن تعمل على استراتيجيات فعالة لحل الصراعات بين عمالها إضافة إلى تعزيز العلاقات الإجتماعية من خلال تبني مجموعة من القيم والتي تتمثل في التعاون، تشكيل فرق عمل، تعزيز قيم التسامح وغيرها. (سناني وبوعطيط، 2021، ص ص 92، 93)

د-معيقات مادية: هذه المعوقات ترجع إلى سوء الظروف الفيزيائية الموجودة داخل بيئة العمل، فالضوضاء المستمرة تسبب التوتر والصداع بالنسبة للعاملين وتقلل من تركيزهم، كما هو الحال بتوفر مثلاً إضاءة ضعيفة أو سيئة في مختلف مصالحي المؤسسة تؤثر على درجة رؤية العاملين وتزيد من تعبهم وإجهادهم المهني وغيرها من الظروف التي تؤثر على الصحة الجسدية والنفسية للأفراد العاملين وترجع بالسلب عليهم. (سناني وبوعطيط، 2021)

من خلال ما تم عرضه في هذا العنصر حول معيقات جودة حياة العمل يظهر جلياً أن معظم المؤسسات بمختلف أنواعها يتوجب عليها أخذ هذه النقاط بعين الاعتبار والكشف عن أهم المعوقات التي تسبب مشاكل حقيقية لعمالها وتحد من رضاهم وفعاليتهم لأن هذه المعوقات ترجع بالسلب على رأس المال البشري من جهة والمؤسسة من جهة أخرى وكذلك تقلل من من مستويات جودة الحياة في العمل داخل بيئة العمل.

كما لا يخفى أنه داخل بيئة العمل قد تطرق لها العديد من الباحثين ضمن دراساتهم نذكر منها مايلي:
فحسب الباحثة (قهيري، 2019) أن من أبرز المعوقات:

أ-ضعف العلاقة بين المشرف والزملاء: إن ضعف هذه العلاقة من شأنها كذلك أن تضعف عملية الاتصال الصاعد والنازل والفقّي وبالتالي تصبح العلاقة بين العاملين بالمؤسسة شائكة وهذا لا يحقق جودة حياة العمل.

ب- تخوف الإدارة العليا لمشاركة العاملين في صناعة القرارات: وذلك لأن معظم المؤسسات ترى بأن أحقية اتخاذ القرارات ترجع فقط لأصحاب السلطة ومشاركة العمال في عملية اتخاذ القرار من شأنها أن تحدث فوضى في المؤسسة وصراعات تنظيمية من شأنها عرقلة سيرورة التنظيم.

ج- الصراعات التنظيمية: إن هذه الصراعات ماهي إلا وجه آخر لغياب جودة حياة العمل بالمؤسسة لأن المؤسسة التي تشهد صراعات تنظيمية يرجع هذا إلى أنها لا تقوم باحتواء التصدعات الأولية التي تؤدي تراكمها إلى صراع والتي يتم احتوائها إلا من خلال توفير جو مناسب للعمل.

وحسب دراسة الشنطي فإن من المعوقات الرئيسية لتطبيق وتحقيق جودة حياة العمل، وعدم القدرة على تقديم الرعاية، عدم التوازن بين العمل والأسرة، عدم المشاركة في صنع القرار، العزلة المهنية، الافتقار إلى الإعراف بالنفس والعلاقات السيئة مع المشرف والزملاء، صراع الدور وعدم وجود فرصة لتعميم مهارات جديدة. (الشنطي، 2016)

ومن بين أهم المعوقات كذلك:

أ- غياب برامج تدريبية لتنمية مهارات العاملين: أو اكتساب خبرات جديدة تواكب تطورات الوظائف العصرية، فمعظم المؤسسات لا تعمل على حتمية التغيير الذي يشهده العالم وتسعى فقط إلى المحافظة على نفس المستوى من الأداء على الرغم من أن العالم يشهد تطورات عديدة لا بد للمؤسسة أن تواكبها من خلال استراتيجيات وبرامج تنموية تساعدها على النمو والتجديد.

ب- غياب الثقافة التنظيمية: لا بد أن تكون داخل المؤسسة ثقافة مشتركة بين جميع أفرادها وحتى إن لم تكن لا بد للمؤسسة أن تسعى لذلك من خلال اشراك أفرادها في الأعمال الجماعية والتعاون والتضامن.

ج- المناخ التنظيمي غير الصحي أو المناخ السام: من شأنه أن يثبط الأداء ومعنويات العمال وبالتالي ظهور العديد من المشكلات التنظيمية كالغياب، التسبب والاهمال... إلخ. (مسيكر وهادف، 2023، ص262)

إن من خلال ما تم ذكره لمختلف هذه المعوقات وكذلك اختلاف نظرة الباحثين لها كل حسب بيئته ودراسته والمؤسسات التي كانت محل الدراسة، فإن رضا العاملين والتزامهم وزيادة دافعيتهم وفعاليتهم أمر يصعب تحقيقه في بيئة عمل ذات مستوى منخفض لجودة الحياة الوظيفية.

وعليه وجب وضع أسس واستراتيجيات علمية من قبل الرؤساء لتطبيق برامج لجودة حياة العمل تهدف للكشف عن هذه المعوقات والوصول إلى حلول لها، وكذلك من بين أهم معيقات جودة حياة العمل التي تم الكشف عنها من قبل الباحث في دراسته عن طريق القيام بدراسة استطلاعية وتقديم أسئلة على بعض من مفردات مجتمع الدراسة من العمال حديثي التوظيف في المؤسسة الاستشفائية العايب دراجي بالحروش سكيكدة. قام الباحث بحصر هذه العناصر في أربع أبعاد هي كالتالي:

أ- معيق نظام الحوافز (المادية/ المعنوية): نظرا لمختلف الصعوبات والنقائص التي يواجهها العمال حديثي التوظيف في المؤسسة محل الدراسة في الحصول على تعويضات وامتيازات وأجر وترقيات كافية وعادلة تشعرهم بحقيقة الانتماء للمؤسسة وتزيد من رضاهم ودافعيتهم.

ب- معيق خصائص الوظيفة: والتي تم الكشف عنه من خلال بعض المؤشرات والعناصر التي أكدت وجود مجموعة من العراقيل والنقائص المرتبطة بطبيعة المهام والمسؤوليات التي يكلف بها العاملين في المؤسسة محل الدراسة والتي تؤثر في رضاهم ودافعيتهم لانجاز.

ج- معيق الصحة والسلامة المهنية: هذا نظرا لوجود مجموعة من العوامل المادية والبيئية والتنظيمية التي تشكل تهديدا لصحة وسلامة العمال محل الدراسة.

د- معيق التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية: نظرا لبعض الظروف والعوامل وحتى القرارات التي أصبحت تشكل عائق على العمال حديثي التوظيف في تحقيق الموازنة والانسجام بين حياتهم المهنية وحياتهم الشخصية.

11-مداخل تحسين جودة حياة العمل:

هناك العديد من المداخل التي يقدمها (Al Qutop and Harrim) والتي يمكن الإعتماد عليها لتحسين جودة الحياة والتي تتضمن:

1-11-الرفاهية المادية:

-توفير راتب كاف لاحتياجات العاملين وعائلاتهم.

-إعطاء الراتب، الحوافز، المكافآت...، والترقيات على أساس الأداء.

-احساس العاملين بالأمان الوظيفي.

-توفير نظام مكافآت عادل.

-تكليف العاملين بساعات عمل معتدلة وعبء عمل مقبول.

-جدول زمني للإنتهاء من العمل المطلوب يتميز بالمرونة.

-توفير بيئة عمل آمنة ومريحة لصحة العاملين.

-تقليل إصابات العمل.

-إعطاء مكافآت مقبولة عند ترك العمل.

-تأمين صحي للعاملين بالمنظمة وذويهم. (بدوي، 2015، ص 746)

من خلال ما تم عرضه حول الرفاهية المادية التي تجمع بين العديد من الأبعاد كالحوافز المادية والظروف الفيزيائية ومدى تكييف مكان العمل مع العامل وغيرها، كل هذه النقاط يجب توفرها في كل المؤسسات لنظام حياة عمل ذات مستوى عالي ترجع بالإيجاب على العاملين.

11-2- الرفاهية النفسية:

-إعادة تصميم الوظيفية مثل: أهمية الوظيفة، تنوع المهارات، الاستقلالية، المهام الوظيفية والحصول على تغذية مرتدة أفضل.

-تمكين العاملين ومساهماتهم في العمل.

-التقليل من أعباء العمل وإتاحة الفرصة للأنشطة الاجتماعية.

-عدم إكراه العاملين على العمل وتوفير الخصوصية اللازمة لهم في مكان العمل.

-توفير مكان عمل صحي وآمن ومقبول لدى العاملين مع التقليل من ضغوط العمل.

-إن الجانب النفسي للعامل مهم جدا داخل البيئة المهنية ولهذا من واجب الإدارة توفير كل المتطلبات اللازمة لضمان كفاءة رأس المال البشري وتحقيق رضاه وزيادة دافعيته وشعوره بالانتماء الفعلي.

11-3- الرفاهية الوجدانية:

-يجب على المنظمة أن توفر لرأس المال البشري الشعور بالثقة، الترحيب، الصداقة، الاحترام، والدعم والتشجيع الدائم.

-الثقافة التنظيمية التي تحث على الاهتمام، والانفتاح على الآخرين.

-تدريب العاملين على فهم إحساسهم بالآخرين والسيطرة عليه.

-الإشراك في رؤية المؤسسة ووضع الأهداف يخلق إحساسا من الانتماء للمؤسسة. (بدوي، 2015، ص 476، 477)

من خلال ما تم ذكره يتضح أن المورد البشري هو أهم مورد داخل بيئة العمل لا يجب التعامل معه كآلة بل خلق جو يشعر من خلاله بالرفاهية والراحة والثقة والاحترام المتبادل.

11-4- الرفاهية الفكرية:

-من خلال تمكين العاملين وإشراكهم في إتخاذ القرارات.

-توفير فرص التعلم والتطوير والتدريب لمواجهة التغيرات التي تحدث، والتعامل معها باحترافية.

-التناوب الوظيفي، الاثراء الوظيفي كذلك وحتى التكامل الوظيفي.

11-5- الرفاهية الاجتماعية:

ويتحقق هذا من خلال ما يلي:

-العمل على إحساس العاملين بأهدافهم الوظيفية وقيمهم ودورهم الفعال داخل التنظيم.

-مساعدة العاملين في التعبير عن أحاسيسهم والسماع لانشغالاتهم.

-التركيز على التطوير المستمر لرأس المال البشري والسعي لتنمية قدراته.

-تمكين العاملين والوثوق في قدراتهم وإمكانياتهم. (بدوي، 2015)

إن من خلال ما تم التطرق له في هذا العنصر فإن المورد البشري داخل بيئة العمل يحتاج إلى رعاية خاصة واهتمام كبير وامتيارات بصفته أعلى وأهم مورد داخل المؤسسة ومن خلاله تتم العملية الانتاجية وكل العمليات الأخرى، وهذا الاهتمام يعمل على تحسين مستويات جودة حياة العمل ويكون سبب في رضا العاملين وزيادة دافعيتهم للانجاز وفعاليتهم مما يزيد من إنتاجية المؤسسة ويحسن من سمعتها ويحقق لها الرقي والميزة التنافسية.

كما لا يخفى أن هناك بعض النشاطات والبرامج الأخرى تطرق لها العديد من الباحثين تهدف لتحسين جودة حياة العمل داخل بيئات العمل باختلاف أنواعها. والجدول الآتي يوضح هذه النشاطات والبرامج:

جدول رقم (03): يوضح أهم نشاطات وبرامج تحسين جودة حياة العمل

أهم النشاطات	الباحث
-التطوير الشخصي من خلال العمل على تدريب الموارد البشرية -إعادة تصميم العمل من خلال إثراء الوظائف -بناء الفريق المشترك من خلال تشكيل حلقات الجودة -جدولة العمل -التغيير في الهيكل التنظيمي -التصميم المشترك	Schneier et autres 1986
-الأجور والمكافآت -الرضا عن ساعات العمل -الضمان الإجتماعي بالعمل -جدولة العمل -المسؤولية الإجتماعية -خلق مناخ صحي وآمن للموارد البشرية	Jakson et Kumar 1998
-الاحترام المتبادل بين العاملين -العلاقات الجيدة -المسؤولية الاجتماعية -نظام المكافآت العادل -السلوك الجيد -التعلم وزيادة المعرفة -فرص المخاطرة	القرىوتي 2000
-الرضا الوظيفي -الرضا عن المنصب الوظيفي -الإلتزام التنظيمي -الخبرة إزاء التوقعات -الخطط طويلة الأمد المتعلقة بحياة العاملين: التعلم، المكافآت، المسؤولية الإجتماعية	Janega et Whittam 2004
-إعادة تصميم الوظائف -تحسين العمليات -التغير في تدفق المعلومات -تقديم الخدمات...تحسين الانتاجية	Trist 2004

بين الجدول السابق الرؤى المختلفة لكل باحث حول أهم البرامج والنشاطات التي تعمل على تحسين جودة حياة العمل، ولكن وبالرغم من هذا الاختلاف في العديد من النقاط وكذلك الاتفاق في بعضها. نرى أن الهدف المشترك بالنسبة للباحثين هو النظر إلى تحسين جودة حياة العمل تتطلب وضع الاهتمام والتركيز على ضرورة إشباع حاجات الموارد البشرية وميولاتهم ورغباتهم وعدم التركيز والاهتمام فقط على تحسين وزيادة إنتاجية المؤسسات بحكم أن أهم مورد داخل التنظيم هو رأس المال البشري.

خلاصة:

بناءً على ما سبق، فإن موضوع معيقات جودة حياة العمل من المواضيع البالغة الأهمية والمفاهيم المحورية في إدارة الموارد البشرية وعلم النفس التنظيمي، إذ ترتبط ارتباطاً وثيقاً برضا العاملين ودافعيتهم للإنجاز والانتماء التنظيمي المؤسسي. ورغم الجهود المبذولة لتحسين بيئات العمل لا تزال العديد من المؤسسات تواجه العديد من العراقيل والتحديات في شكل معيقات تنظيمية كانت أو نفسية أو مادية أو اجتماعية تؤثر سلباً على مستوى جودة حياة العمل في المؤسسة. ومعالجة هذه المعوقات أو التقليل منها يتطلب تبني رؤية شاملة تدمج بين البعد الإنساني والإداري بما يضمن بيئة عمل صحية عادلة ومحفزة للنمو الفردي والمؤسسي يضمن لها التطور والازدهار وتحقيق الميزة التنافسية وإقبال أفراد ذوي كفاءات عالية بهدف الالتحاق بهذه المؤسسات نظراً لسمعتها الحسنة ونظامها الداخلي الإيجابي المحفز على العمل والابداع والذي يحقق الغايات والأهداف.

الفصل الثالث

الدافعية للإنجاز

تمهيد

أولاً: الدافعية

1- تعريف الدافعية

2- المفاهيم المرتبطة بالدافعية

3- خصائص الدافعية

4- أنواع الدوافع

5- وظائف الدوافع

6- الفروق الفردية في الدوافع

7- الاتجاهات النظرية المفسرة للدافعية

ثانياً: الدافعية للإنجاز

1- تعريف الدافعية للإنجاز

2- خصائص الدافعية للإنجاز

3- خصائص الأفراد ذوي الدافعية المرتفعة والمنخفضة للإنجاز

4- الأبعاد المكونة للدافعية للإنجاز

5- نظريات الدافعية للإنجاز

6- العوامل المؤثرة في الدافعية للإنجاز

7- أساليب وتقنيات توفير الدافعية للإنجاز في العمل

8- قياس الدافعية للإنجاز

خلاصة

تمهيد:

تعد الدافعية للإنجاز من أهم المواضيع التي حظيت باهتمام واسع في تخصصات علم النفس والتربية ومجال السلوك التنظيمي، وذلك لما لها من تأثير مباشر على سلوك الأفراد ومستوى أدائهم وطموحاتهم في حياتهم الشخصية والمهنية، إذ تشكل الدافعية القوة الداخلية المحركة التي تدفع الفرد إلى السعي نحو التفوق وتحقيق الأهداف والغايات وتجاوز التحديات من أجل إثبات الذات والوصول إلى النجاحات المخطط لها. وفي ظل التغيرات المتسارعة في بيئات العمل واشتداد حدة المنافسة، أصبحت المؤسسات في حاجة ماسة إلى عمال يمتلكون مستوى عالٍ من الدافعية للإنجاز، باعتبارها أحد العوامل النفسية الأساسية التي ترفع مردودية وفعالية العامل داخل المؤسسة، كما أن الدافعية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بعدد من المتغيرات التنظيمية مثل الرضا الوظيفي، والولاء، وجودة الأداء. ومن هنا تبرز أهمية التطرق لموضوع الدافعية للإنجاز وعليه سنحاول في هذا الفصل تقديم وعرض عناصر توضيحية وذلك بالرجوع إلى أصل المصطلح عن طريق التطرق إلى أهم ما يشمله هذا المتغير من مفاهيم ومصطلحات وخصائص وأنواع ونظريات، وكذلك من أبعاد ومكونات، ومعرفة العوامل المؤثرة في الدافعية للإنجاز والوصول إلى الأساليب والتقنيات لتوفير وزيادة الدافعية للإنجاز.

أولاً: الدافعية

1-تعريف الدافعية:

لقد أخذ موضوع الدافعية حيزاً كبيراً وجهداً من العلماء والباحثين لا سيما أنها مرتبطة بكل أنواع النشاط الإنساني الواعي وغير الواعي، ومن خلال الاطلاع على الأدبيات ذات العلاقة بالدافعية نلاحظ أن موضوع الدافعية حظي باهتمام كبير لدى علماء النفس والتربويين بغية الوقوف على تعريف شامل لأبعاد وعناصر وآليات هذا الموضوع. وعليه سيتم تقديم مجموعة من التعريفات حول هذا الموضوع حسب وجهة نظر كل باحث.

• لغة:

تعود كلمة الدافع في أصلها لكلمة لاتينية واللغة الإنجليزية لكلمة *motive* يعني يحرك أو يدفع وفي اللغة العربية مأخوذة من الفعل الثلاثي دفع أي حرك الشيء من مكانه إلى مكان آخر وفي إتجاه معين. (فاضل، 2019، ص98).

• إصطلاحاً:

عرفها ليتمان (1958) *litman* "بأن الدافعية" مجموعة من العمليات أو الظروف الفيزيولوجية أو السيكولوجية، الفطرية أو المكتسبة، الداخلية أو الخارجية لدى الكائن الحي التي تحدد أو تصف كيف ولماذا يستمر السلوك، ويوجه نحو غاية أو هدف". (قنوعة، 2019)

تعرف الدافعية كذلك على أنها "حالة تحدث عند الكائن البشري بفعل عوامل داخلية أو خارجية تثير لديه سلوكاً معيناً وتوجهه نحو تحقيق هدف معين". (الزغلول، 2012، ص215)

كتعريف آخر أيضاً: "الدافعية هي العملية التي يتم من خلالها تحقيق الأنشطة المستهدفة والمحافظة عليها". (cahyti, 2019, p920)

وتعرف كذلك وفقاً لجمعية علم النفس الأمريكية: "أن الدافعية تعبر عن الحافز الذي يعطي هدفاً لسلوك الإنسان ويوجهه لبلوغه، وتنقسم الدوافع إلى قسمين: دوافع أولية (فيزيولوجية) مثل: الجوع والعطش والحاجة إلى النوم، ودوافع ثانوية (متخصصة) مثل: الانتماء، المنافسة، المصالح والأهداف الفردية... إلخ. (APA, 2015)

كما عرف يونغ yong الدافعية من خلال محددات داخلية بأنها "عبارة عن استثارة وتوتر داخلي يثير السلوك ويدفعه إلى تحقيق هدف معين". (خليفة، 2006، ص7)

كما عرف ماسلو maslow الدافعية بأنها "خاصية ثابتة ومستمرة ومتغيرة ومركبة وعامة، تمارس تأثيراً في كل أحوال الكائن الحي". (قنوعة، 2019، ص40)

عرفت كذلك الدافعية على أنها "مجموعة الظروف الداخلية التي تحرك الفرد لسد نقص أو حاجة معينة سواء كانت بيولوجية أو نفسية أو اجتماعية". (خديري، 2024، ص95)

تعريف آخر للدافعية: "هي حالة داخلية في الكائن الحي تستثير سلوكه وتعمل على استمرار هذا السلوك وتوجيهه نحو تحقيق هدف معين". (العناني، 2014، ص130)

من خلال ما تم عرضه من مجموعة التعريفات المقدمة حول موضوع الدافعية وتنوعها حسب نظرة كل باحث، يتضح أن الدافعية تنتشر في حدوثها العديد من العناصر التي تعمل على استثارة الحالة الداخلية للكائن الحي لتحريك سلوكه نحو الشيء المراد الوصول إليه، وكل هذا يحدث وفق سلسلة منظمة تفاعلية من أجل تحقيق الهدف المنشود. وعليه يمكن القول وكتعريف إجرائي للباحث أن الدافعية يقصد بها "تلك القوة الداخلية الفيزيولوجية أو السيكولوجية الشعورية واللاشعورية للكائن الحي والتي تعمل على تحريك سلوكه نحو تحقيق الهدف المراد للوصول إليه وتلبية الرغبة والحاجة التي تنقصه.

2- المفاهيم المرتبطة بالدافعية:

يرتبط مفهوم الدافعية بالعديد من المفاهيم الأخرى التي لها علاقة مع هذه الأخيرة، ومن بين أبرز المفاهيم الحاجة والحافز والباعث وكذلك الطموح والرغبة والميلول وأيضاً الهدف والقيمة. وسيتم التطرق لكل مفهوم كالتالي:

2-1- الحاجة: هي الشعور بنقص ما، وتعد نقطة البداية لإثارة دافعية الفرد، والتي تحفز إمكانياته وتدفعه في الاتجاه الذي يحقق إشباعها.

وللحاجات نوعان حاجات عضوية وحاجات شخصية فالحاجات العضوية الأساسية هي الحاجة للهواء والغذاء والماء والحرارة المناسبة والراحة والنوم، فمثل هذه الحاجات يجب ضمانها للكائن الحي في كل الأعمار وإلا تعرض للموت، وأما الحاجات الشخصية فتتمثل في الحاجة إلى الحب والحنان والحاجة إلى الانتماء، والحاجة إلى النجاح والحاجة إلى الاستقلال والحاجة إلى الاستحسان. (الحياري، 2017، ص31)

ونظراً للصلة الوثيقة بين الدافع والحاجة فقد فهم بعضهم أنهما اسمان للشيء نفسه، واستخدمهما بعض علماء النفس بالمعنى نفسه، وللتمييز بينهما يستخدم مفهوم الحاجة للدلالة على الحاجة الفيزيولوجية للخلايا الناجمة عن الحرمان، بينما يستخدم مفهوم الدافع للدلالة على الحالة السيكولوجية الناجمة عن الحاجة والتي

تدفع الفرد للسلوك باتجاه إشباع الحاجة وبهذا يمكن القول إن الدافع هو الجانب السيكولوجي للحاجة. (قنوعة، 2019، ص43)

2-2- الحافز: "يعتبر الحافز الوجه المحرك للدافع وهو حالة من التوتر والضغط تنشط الكائن البشري لكنها لا توجه السلوك توجيهًا مناسبًا. إن الحافز هو مجرد دفعة من الداخل، في حين أن الدافع دفعة في اتجاه معين". (سامية، 2019، ص40)

"حيث تلعب الحوافز بأشكالها المختلفة دورا مهما في توجيه الدافعية بشكل عام وتحديد قدرة الدوافع على إشباع الحاجات وتحقيق التوازن، ولذلك فإن الحوافز تشكل عوامل داخلية أو خارجية تعمل على تقوية الدوافع أو إضعافها، حيث تعمل الحوافز الإيجابية على تقوية الدوافع وتعمل الحوافز السلبية على إضعافها". (خديري، 2024، ص97)

2-3- الباعث: "يشير الباعث إلى محفزات البيئة الخارجية المساعدة على تنشيط الأفراد، وتتمثل في الجوائز والمكافآت، فالجوع حاجة أي دافع داخلي يختص بالنواحي البيولوجية، أما الطعام فهو باعث، أي دافع خارجي يثير الجوع، وكذلك تعد أنواع الثواب والعقاب بواعث خارجية تثير الدوافع والحاجات الداخلية". (مطر، 2013، ص1409)

في ضوء ما سبق فإن الحاجة تنشأ من افتقار أو نقص بالنسبة للفرد، وأن الحافز يزيد من التوتر والقلق بسبب عدم إشباع هذه الحاجات، والباعث هو التي يوجه سلوك الفرد نحو هدفه المراد الوصول إليه. إن هذه العناصر تتفاعل مع بعضها لتكون دافعية الفرد وتحركه نحو القيام بأعماله والوصول لأهدافه وتحقيق حاجاته.

2-4- الرغبة: "إن الرغبة عبارة عن دافع يشعر الفرد بغايته وهدفه أي يتصور هذا الهدف يرضي الحاجة لديه كالرغبة في قراءة كتاب ما أو مكالمة إنسان معين، وتتميز الرغبة باحتوائها صيغة الشوق والولع". (شبحه، 2022، ص102)

2-5- الهدف: "هو ما يسعى الفرد لبلوغه وتحقيقه والحصول عليه لإشباع دوافعه وحاجاته". (الحياري، 2017، ص31)

2-6- الطموح: هو مستوى التطلع وذاك الهدف الذي يضعه الفرد في سياق سلوك مدفوع ويسعى إلى الوصول إليه والذي يعتبره كهدف محقق، مع الأخذ بعين الاعتبار اتجاهاته والشروط الموضوعية، وهو يناسب المعايير التي يحددها الفرد. وكما نستطيع القول أن مستوى الطموح هو المستوى الذي يضعه الفرد لنفسه كي يبلغه مستقبلا في عمل معين، إذ يمكن تفسير النجاح على أنه أداء يساوي أو يفوق المستوى الذي كان يطمح إليه الفرد، في حين أن الإخفاق يمثل دون المستوى الذي كان الفرد يهدف لبلوغه، فمثلا الطالب الطموح هو الذي لا يكتفي بمجرد النجاح بل يسعى إلى التفوق. (جديدي، 2014، ص17)

2-7- القيمة: "ينظر فيدر feather للقيمة بأنها فئة من الدوافع، ولا يعني أن كل قيمة تعتبر دافعا. فبعض الأحيان يريد الشخص شيئا ما أو يشعر بوجود عمل معين لكنه لا يفعل شيئا، فالقيمة لها وجهتان إحداها سلبية والأخرى إيجابية". (مرباح، 2019، ص81)

2-8-الميلول: "حيث يعرف الميل في قاموس ويبستر بأنه استعداد لدى الفرد يدعو إلى الانتباه إلى أشياء معينة تستثير وجدانه". (معمرية، 2007، ص283)

"أيضاً الميل هو القدرة التي يشعر بها الفرد وتدفعه إلى الاهتمام بشيء ما والانتباه له، أو هو القوة التي تدفعه إلى التفضيل بين أوجه النشاط المختلفة". (جديدي، 2017، ص228)

تمتاز العلاقة بين الدافع والحاجة والحافز والباعث والرغبة وكذلك الهدف والطموح والقيمة والميول بالتعقيد والترابط المتين، إذ تلعب هذه العناصر دوراً كبيراً وفعالاً في تشكيل سلوك الكائن الحي بصفة عامة والإنسان بصفة خاصة، فالحاجة تكون الأساس، فهي تمثل الاحتياجات الأساسية التي يحتاجها الفرد وتعمل على تحفيزه بتحريك الفرد للقيام بسلوك نحو السعي لسد هذا النقص والذي يكون بدوره محفزاً للحصول على مكافأة عند تحقيق الهدف المراد، هذا ما يشكل "الحافز"، و"الباعث" اللذان يزيدان في "رغبة" الإنسان نحو السعي للارتقاء وتحقيق "الأهداف" التي "يطمح" إليها، والتي تشكل وتمثل قيمة هذه الأشياء التي يطمح لها خاصة إذا كانت أهدافاً ذات "قيمة" ووزن فعال وإيجابي وتنماشى مع "ميوالاته واهتماماته". كل هذا يؤكد مرة أخرى أن العلاقة بين هذه المفاهيم مترابطة وتفاعلية وتعمل على استثارة الفرد لقوته الداخلية ووجدانه لتحريك سلوكه نحو الهدف الذي يطمح للوصول إليه.

3- خصائص الدافعية:

-الدافعية عملية معقدة: تنبع الدافعية كمتغيرات داخلية في ذات الفرد الذي يتميز بطبيعته الجسمية والعقلية والنفسية الخاصة من جهة ولاختلاف بيئته وتربيته وحاجاته من جهة أخرى.

-لا يمكن رؤية الدافع للعمل ولكن يمكن ملاحظة آثار ذلك.

-حاجات الإنسان وتوقعاته متعددة، تتغير باستمرار وقد تتضارب معاً.

-الدافعية ذات توجه قصدي أي أن عمل الفرد يكون مقصوداً.

-الدافعية ظاهرة متميزة لدى كل فرد بسبب الفروق الفردية بين الأفراد.

-إن إشباع الحاجة يمكن أن يؤدي إلى زيادة قوتها وليس إطفائها.

-يقوم الأفراد بإشباع حاجاتهم بطرق متعددة ومختلفة.

-إن السلوك الهادف قد لا يشبه حاجات الفرد وبالتالي عدم تحقيق أهداف الفرد.

-للدافعية عدة وجوه ومظاهر ولذلك ظهرت عدة نظريات لتفسيرها. (حمادات، 2008، ص255)

من خلال ما تم التطرق إليه يتضح جلياً أن الدافعية عملية تتسم بالتعقيد والترابط والتفاعل مع العديد من العناصر الأخرى، كما لها العديد من النظريات التي تعمل على تفسيرها بطريقة علمية حسب كل اتجاه ومدرسة، وكذلك تختلف الدوافع حسب كل فرد وشخصيته وميوالاته والبيئة التي نشأ فيها ويعيش فيها، وأن التغيرات المستمرة لها دور في صنع الدوافع بالنسبة للأفراد.

4-أنواع الدوافع:

يوجد العديد من التصنيفات لأنواع الدوافع وهي كما يلي:

أ-الدوافع الأولية أو الفطرية :

وهي مجموعة من الدوافع غرست في الكائن الحي، إنساناً كان أو حيوان، عن طريق الوراثة التي يرثها الكائن الحي من آبائه، فهي توجد في كافة أفراد النوع الواحد في كافة العصور وكافة الأماكن. فالفرد ليس بحاجة لأن يتعلمها، بل إنه وُلد مزوداً بها حتى وإن تأخر ظهورها بعض الوقت حتى يحين مستوى النضج المناسب لظهورها، وهذا الصنف من الدوافع شديد الأهمية لحياة الفرد أو لحياة النوع، ومن هنا وُلد مزوداً بها إلا إذا مات الفرد أو انقرض نوعه.

ب-الدوافع الثانوية أو المكتسبة:

وهي مختلف الدوافع التي نكتسبها من البيئة التي نشأنا بها، البيئة المحيطة بنا حالياً، يأتي اكتسابها عن طريق التعلم والخبرة والتعود والتقليد والتنشئة كذلك، وأيضاً تجارب الفرد واحتكاكه بوسطه وبيئته الخاصة، ومن هناك كان اختلاف كل منا عن غيره في هذه الدوافع المكتسبة، في حين أننا جميعاً نتفق في الدوافع الأولية الفطرية. (المعقل، 2018، ص443)

ج-دوافع شعورية أو (واعية):

وهي الدوافع التي يعيها الفرد ويشعر بها ويدركها فعندما يعي الفرد سلوكياته حينها فإن العديد من الاضطرابات السلوكية التي يتعرض لها الشخص يتم التوصل إلى حلول لها من حيث تقييمها وتقويمها.

د-دوافع لا شعورية (لا واعية):

وهي الدوافع التي لا يعيها الفرد ولا يشعر بها، ويمكن ملاحظتها بطريقة غير مباشرة وتحتاج كذلك إلى مقاييس لاكتشافها، مثل مقاييس الإسقاط أو العزو ويعود السبب في عدم وضوح السلوك الإنساني وعدم وصفه وتفسيره بدقة أو تقييمه وتقويمه إلى هذه الدوافع الدفينة والمكبوتة. (المحاميد، 2020، ص 31)

وقسمت الباحثة (السندي، 2020، ص ص 12، 13) الدوافع إلى:

أ-دوافع التنبيه: وتشمل التنبيه الحسي والاكتشاف، فهذه الدوافع تجعل الإنسان يحافظ على مستوى ثابت من التنبيه وهذا عكس الدوافع الفطرية كدافع الجوع الذي يعمل على خفض التنبيه فمهمة دوافع التنبيه الحفاظ على نشاط الإنسان وذلك مبدأ بدرجة معي بالإثارة .

ب-دوافع نفسية: وهي الدوافع الثانوية التي تتمثل في رغبة الفرد على التملك والتفوق، وكذلك الوصول لأهداف ثانوية الحياة والإنجاز والسيطرة.

ج-الدوافع المكتسبة: هي الدوافع التي يكتسبها الإنسان من بيئته ومن خلال التفاعل مع المجتمع فهي دوافع متعلمة كالمدافع إلى الحب والتقدير والأمن والاستقلال والتحصيل.

وكذلك هناك تصنيف آخر للدوافع، وهي:

أ-الدوافع البيولوجية المنشأ: تسمى أيضاً بالدوافع الفسيولوجية، وهي تعبر عن حاجات فسيولوجية أولية وتشمل الحاجة إلى الطعام والشراب وحفظ النوع. ويترتب على إشباعها استعادة التوازن البيولوجي للكائن الحي وتستثير هذه الحاجات دافع الجوع ودافع العطش ودافع الجنس على الترتيب. وفي المجتمعات المتقدمة يقل اهتمام الناس بالدوافع والحاجات الأولية لسهولة ويسر إشباعها ومن ثم ينصب اهتمامهم على الحاجات العليا والأرقى، وعلى العكس من ذلك يكون اهتمام الناس في المجتمعات النامية والمتخلفة بالحاجات الأكبر لصعوبة إشباعها ومن ثم تحتل الدوافع والحاجات الأولية مراتب ثانوية من الإشباع. (خديري، 2024، ص104)

ب-الدوافع النفسية المنشأ: "وتمثل دوافع النمو الإنساني ويتم اكتسابها من الإطار الثقافي الحاضن لها، وتختلف أساليب التعبير عنها وإشباعها باختلاف خصائص الإطار الثقافي وأساليب التنشئة، وذكاء الفرد ونسقه القيمي، ومستوى تعليمه أو ثقافته وأصوله الاجتماعية". (الشمالي، 2006، ص33)

وكتصنيف آخر للباحثة (محاميد، 2020، ص31) هناك:

أ-دوافع داخلية: وهي الدوافع الذاتية التي تنشأ داخل الإنسان، وهذه الدوافع يمكن أن تكون سيكولوجية (معرفية أو انفعالية) ودوافع فسيولوجية أو بيولوجية، ويكون مصدر هذه الدوافع الشخص نفسه، حيث يقبل الشخص هذا السلوك مدفوعاً برغبة داخلية لإرضاء ذاته وإشباع حاجاته سعياً وراء الشعور بالمتعة واكتساب المعلومات.

ب-دوافع خارجية: وهذه الدوافع يعود مصدرها خارجياً مثل التنشئة الاجتماعية وكسب حبهم وتقديرهم لإنجازاتهم أو الحصول على تشجيع مادي أو منهم. (المحاميد، 2020، ص31)

بعدما تم عرض العديد من تصنيفات الدوافع، يرى الباحث أنها ليست مجرد تنوع اصطلاحي بل هي انعكاس لتعقيد فهم ودراسة السلوك البشري، وكذلك اختلاف الأطر النظرية التي تحاول تفسيره. هذا التعدد يثري البحث العلمي لأنه يسمح بفهم الدوافع من زوايا متعددة. ومن جهة يمكن اعتبار تعدد التصنيفات ميزة لأنه يمنح المرونة في دراسة الدوافع حسب السياق، سواء في مجال العمل أو التعليم أو الحياة اليومية. وعلى سبيل المثال، تصنيف الدوافع إلى داخلية وخارجية مهم في علم النفس التربوي، بينما تصنيفات مثل دوافع فطرية أو مكتسبة أو شعورية ولا شعورية تلعب دوراً مهماً وأساسياً ضمن العيادات النفسية.

ولكن من جهة أخرى، قد يؤدي هذا التعدد إلى غموض أو تداخل بين المفاهيم، مما يجعل من الصعب الاتفاق على إطار موحد. أما الأهم هو أن يتم استخدام التصنيفات بشكل عملي يخدم البحث والتطبيق، وليس أن تصبح مجرد تقسيمات نظرية معزولة عن التطبيق الفعلي في الواقع والميدان.

5- وظائف الدوافع:

من هذا المنطلق يمكن تحديد أربع وظائف للدوافع وهي كالتالي:

5-1- الوظيفة الاستثنائية: هي أولى وظائف الدوافع. إن وجهة النظر الحديثة في علم النفس تعتقد أن الدوافع لا تسبب السلوك، وإنما تستثير الفرد للقيام بالسلوك. وأن أفضل درجة من الإثارة هي الدرجة المتوسطة حيث أنها تؤدي إلى أفضل تعليم وإنجاز ممكن، وإن نقص الإثارة يؤدي إلى الرتابة والملل وزيادة الإثارة يؤدي إلى النشاط والاهتمام، إلا أن الزيادة الكبيرة نسبياً في الإثارة تؤدي إلى إزدياد الاضطراب والقلق. هذان العاملان يعملان بدورهما على تشتيت جهود التعلم. (القني، 2020، ص8)

5-2- الوظيفة التوقعية: التوقع هو اعتقاد مؤقت بأن ناتجاً ما سوف ينجم عن سلوك معين ولكننا نعرف أن النتيجة لا تتسق بالضرورة مع التوقع، ولذلك يوجد في كثير من الأحيان تباين بين الناتج الفعلي والتوقع المرغوب، وبالتالي يوجد تباين بين الإشباع المتوقع والإشباع الفعلي، إن هذا التباين يمكن أن يكون مفرحاً أو مؤلماً، مسهلاً أو معرقلاً بناءً على درجته. إن الوظيفة التوقعية للدوافع تتطلب من المعلم أن يشرح للطالب ما يمكن عمله، وبعد أن ينتهي الطالب وحدة دراسية معينة، وهذا على علاقة بالأهداف التعليمية. إن توقعات الطلاب قد تكون أنية كتعلم مهمة جزئية. (القني، 2007، ص63)

5-3- الوظيفة التنشيطية: لعل أبسط توضيح يبين لنا أن الدافع ينشط السلوك هو ما نراه من تزايد النشاط البدني أو النفسي حينما يكون الشخص مدفوعاً أي يسلك تحت تأثير دافع معين، هدف يوجه السلوك وجهة معينة لذا يعتبر مفهوم الهدف مكوناً أساسياً لطبيعة الدافعية.

5-4- الوظيفة التعزيزية: هي مثال الجدل والمناقشة، يؤكد "ثورانديك" أثر العقاب في التعلم، وأن المكافأة والأثر الطيب هو الشرط المرجح لتثبيت الارتباط المسؤول عن نمط السلوك الناجح. (خلفة وحجوبي، 2019، ص21)

من خلال ما سبق ذكره يرى الباحث أن هذه الوظائف لا تعمل بمعزل عن بعضها البعض بل هي متكاملة ومتفاعلة معاً لتشكل تجربة الدافع بشكل كامل، فالدافع يبدأ من الإثارة ثم يتوجه عبر التوقعات ويتطلب تنشيطاً وحماساً للاستمرار والزيادة، وأخيراً يعزز من خلال التجارب الناجحة أو الفشل، هذا التكامل يفسر لماذا يكون بعض الأشخاص أكثر دافعية من غيرهم، ولماذا تؤثر البيئة والخبرات السابقة على قوة الدوافع واستمراريتها.

6- الفروق الفردية في الدوافع:

تتمثل هذه الفروق فيما يلي:

6-1-الجنس: أوضحت البحوث أن الذكور يميلون إلى إظهار قدرات تحصيلية أكثر من الإناث وأن الفرق بين الجنسين يعكس توقعات دور الجنس التقليدي، حيث أن الرجال يتوقع منهم أن يحصلوا أكثر في المهمات التي يكون فيها التوجه نحو العمل، وفي حالة كل من اختبار تفهم الموضوع، واختبارات الدوافع الأخرى فإن البنات والنساء في بعض الأحيان يظهرن دافعية التحصيل وفي بعض الأحيان لا يظهرنها بالمرّة.

6-2-العمر: تسود الدوافع الحياة الأولية في حياة الطفل في سنوات عمره الأولى وبالتالي يتحدد سلوكه تبعاً لها، ومع التنشئة الاجتماعية وعمليات التطبيع الاجتماعي تبدأ الدوافع الثانوية في الظهور ويلاحظ تأثيرها على سلوك الفرد بعد ذلك.

6-3-الميول: تزداد أهمية الدوافع لدى الأفراد إذا ارتبطت بالميل، فالفرد الذي يميل للرسم يكون مدفوعاً بقوة لممارسة نشاط الرسم، وكلما اختلفت ميول الأفراد اختلفت دوافعهم.

6-4-القيم والمعايير الثقافية: تختلف الدوافع من فرد لآخر حسب الثقافة والمعايير التي يخرسها المجتمع ففي بعض المجتمعات يميل الأفراد للتعبير عن دوافعهم الجنسية بكل صراحة ووضوح، وفي البعض الآخر يخفي الأفراد هذه الدوافع ويتجنبون التعبير عنها إلا وفق المعايير التي يسمح بها المجتمع وقد يلجؤون لإعلانها والتسامي بها من خلال التفوق في الألعاب الرياضية أو الاتجاه نحو التدين. (رحماوي، 2009، ص ص 85، 86)

من خلال ما تم التطرق له في عنصر الفروق الفردية في الدوافع، فإن هذه الأخيرة تمثل تحدياً في مجالات مثل التعليم والتسيير وإدارة الموارد البشرية، حيث لا يمكن تطبيق نفس استراتيجيات التحفيز على الجميع. ومن الضروري فهم هذه الفروق لتصميم بيئات تدعم تحفيز الأفراد وفقاً لاحتياجاتهم وقدراتهم. كما يرى الباحث أن هذه الفروق ليست ثابتة، بل تتغير مع الوقت والتجربة، مما يعني أن البيئة والتدريب يمكن أن يؤثرًا بشكل كبير على تنمية الدوافع الإيجابية وتعزيزها.

7- الاتجاهات النظرية المفسرة للدافعية :

7-1-الاتجاه التحليلي: ترى هذه النظرية أن وراء كل سلوك دوافع معينة وبأن تصرفات الإنسان كلها حتى اللاإرادية منها تكون دائماً من أجل إشباع رغبة أو تحقيق غاية. ويعتمد فرويد في تفسيره للأمراض العصبية على الدوافع، أو يفسر فرويد دوافع الإنسان بغريزتين أساسيتين هما غريزتا الحياة والموت، أما الغريزة الأولى والتي تسمى بالإيروس فهي التي تضم النزوات الجنسية ونزوات حفظ الذات، أما الغريزة الثانية والتي تدعى بالثاتوس فتتكون من مجموعة من النزوات التي تتعارض من الناحية الوظيفية مع نزوات الحياة ومن أبرز مكوناتها غريزة العدوان. إذ أن هاتان الغريزتان تشكلان طاقة حيوية عامة تسمى الليبيدو والتي تعبر عن كونها طاقة نفسية انفعالية نابعة من الحافز البيولوجي للجنس.

المفهوم الرئيسي الآخر في نظرية فرويد هو الدافع اللاشعوري الذي يفسر لماذا لا يستطيع الأفراد فهم ما يسلكون. ففي معظم الأحيان يكونون غير قادرين على التعرف على الدوافع الحقيقية التي تكمن وراء

سلوكهم بفعل الكبت، فهو بمثابة النشاط العقلي الذي يودع الدوافع أو الأفكار في اللاشعور لتجنب التعامل معها على مستوى الشعور. (الخديري، 2024، ص ص 102، 103)

من خلال ما تم عرضه حول الاتجاه التحليلي وتفسيره للدافعية، فهو مما لا شك يضيف بعداً عميقاً لفهم الدوافع، لأنه يركز على العوامل اللاشعورية التي تعمل على تحريك السلوك، وليس فقط على الحوافز الخارجية أو العمليات العقلية الواعية، ووفقاً للتحليل النفسي فإن الدوافع تنبع من صراعات داخلية بين مكونات الشخصية (الهو، الأنا، الأنا الأعلى) وتؤثر على تصرفاتنا بطرق غير مباشرة. وكذلك يرى الباحث أن الاتجاه التحليلي بالرغم من أنه يقدم رؤية معمقة لتفسير الدافعية، إلا أنه لا يكفي وحده لتقديم تفسير كامل خاصة في المجالات التطبيقية مثل العمل والتعليم، حيث تكون الدوافع أكثر تعقيداً وتتأثر أيضاً بعوامل معرفية واجتماعية.

7-2 الاتجاه السلوكي: ترى هذه النظرية أن الدافعية تنشأ لدى الأفراد بفعل مثيرات داخلية أو خارجية بحيث يصدر الفرد سلوكاً أو نشاطاً استجابة لهذه المثيرات. ويؤكد سكينر Skinner أن خبرات الأفراد بنتائج السلوك لا سيما التعزيزية منها تشكل الحافز أو الباعث الذي يدفع الأفراد للسلوك بطريقة معينة في موقف ما، وأن حصول الفرد على المعززات أو المكافآت على سلوكه سيغير لديه الدافعية للحفاظ على هذه السلوكات وتكرارها. (الصانع، 2008، ص 11)

من خلال ما تم التطرق له في هذا الاتجاه من تفسير الدافعية أرى أنه يتميز بوضوحه وارتكازه على مبادئ قابلة للقياس والتجريب، مما يجعله من أكثر الاتجاهات العلمية تأثيراً، خاصة في مجالات مثل التعليم، والإدارة، وعلم النفس التنظيمي. إذ يركز هذا الاتجاه على كيفية تأثير البيئة والمحفزات الخارجية على السلوك، متجاهلاً العوامل الداخلية أو اللاشعورية التي قد تلعب دوراً في تحفيز الأفراد، وهذا ما يشير إلى محدوديته نوعاً ما، لأنه من الأفضل دمج مع الاتجاهات الأخرى مثل الاتجاه المعرفي للحصول على فهم أكثر تكاملاً للدافعية.

7-3 الاتجاه المعرفي: مع التحول من نظريات السلوك التي أكدت على المكافآت والعادات إلى النظريات المعرفية التي تضمنت التوقعات والقيم، تقل الحاجة إلى تصور محفز أو منشط للسلوك (مثل المكافأة الغريزة، الدافع، الحاجة، العادة). تفترض النظريات المعرفية أن البشر متحفزون للتعلم والتكيف مع بيئاتهم وبناءً على ذلك تهتم النظريات المعرفية بالدافعية أكثر باتجاه السلوك، أو كيف يقرر الأفراد الأهداف أو المسارات التي سيتبعونها وكيف سيركزون طاقاتهم وفضولهم ونشاطهم (schunk, 2014, p54).

ويسلم الاتجاه المعرفي بافتراض مفاده أن الكائن البشري مخلوق عاقل يتمتع بإرادة حرة تمكنه من اتخاذ قرارات واعية على النحو الذي يرغب فيه، لذلك تؤكد هذه التفسيرات على مفاهيم أكثر ارتباطاً بمتوسطات كالقصد والنية والتوقع، لأن النشاط العقلي للفرد يزوده بدافعية ذاتية متأصلة فيه وتشير إلى النشاط السلوكي كغاية في ذاته وليس كوسيلة وينجم عادة عن عمليات معالجة المعلومات والمدرجات الحسية المتوافرة للفرد في الوضع المثيري الذي يوجد فيه، وبذلك يتمتع الفرد بدرجة عالية من الضبط الذاتي فظاهرة حب الاستطلاع مثلاً هي نوع من الدافعية الذاتية وقد أشار بعض الباحثين إلى ضرورة هذا الدافع وأثره في التعلم والابتكار لأنه يمكن المتعلمين من الاستجابة للعناصر الجديدة والغريبة والغامضة على نحو إيجابي، ومن إبداء الرغبة في المزيد من البحث والاستكشاف وهي أمور ضرورية للتعلم. (خديري، 2024، ص ص 101، 102)

من خلال ما سبق ذكره أرى أن الاتجاه المعرفي يمثل نقلة نوعية في فهم الدافعية لأنه لا يركز فقط على الاستجابة للمحفزات السلوكية كما في الاتجاه السلوكي، ولا يحصر الدوافع في العوامل اللاشعورية كما هو الحال في الاتجاه التحليلي، بل يعتمد على العمليات العقلية مثل الإدراك، التوقعات واتخاذ القرار. هذا ما يجعله أكثر دقة في تفسير السلوك البشري ودافعية الأفراد، خاصة في بيئات العمل والتعليم حيث تكون الدوافع معقدة ومتأثرة بالتجارب السابقة والتفسيرات الشخصية. ولكن بالرغم من كل هذا من الأحسن دمج مع اتجاهات أخرى ليكون أكثر فعالية. على سبيل المثال يمكن الاستفادة من مبادئ التعزيز السلوكي بجانب التحفيز الداخلي المعرفي لتصميم بيئات عمل وتعليم أكثر تحفيزاً.

7-3- الاتجاه الإنساني: جاءت النظرية الإنسانية في تفسير دافع السلوك بربطه بدراسات الشخصية إذ نظرت للإنسان بوصفه كلاً متكاملًا (عقل، جسد، روح) أي أنها قد أعادت الإنسان إلى إنسانيته بعد أن فقد هويته الشخصية. ومن أبرز منظرها روجرز وماسلو، إذ أكدت على الحرية الشخصية للفرد واختياره القرار الذاتي، والسعي للنمو والتطور الذي يعد أساساً للدافعية للقيام بالمهام، وتذهب هذه النظرية إلى أن المتعلم يسعى في تعلمه لاستغلال أقصى طاقاته لكي يحقق ذاته ويبدع أشياء جديدة لإشباع حاجاته المختلفة وفي قمتها الحاجات المعرفية والجمالية لذلك فإن النجاح والإنجاز يتحقق للطلبة ما إذا أتيحت لهم فرص مناسبة لاستغلال قدراتهم التي تساعد على إشباع حاجاتهم إلى جانب تحقيق الذات والإبداع. (شيبه، 2015، ص46)

من خلال ما تم عرضه في الاتجاه الإنساني في تفسير الدافعية أرى أنه يمثل تطوراً هاماً في فهم السلوك البشري لأنه يركز على الإمكانيات الشخصية وتحقيق الذات والدوافع الداخلية التي تدفع الأشخاص إلى التطور والنمو أكثر، بخلاف الاتجاهات الأخرى التي تركز على العوامل الخارجية أو العمليات اللاشعورية، فإن الاتجاه الإنساني ينظر إلى الدافع باعتباره قوة داخلية تدفع الإنسان لتحقيق ذاته وتطوير قدراته، وهو ما يجعله أكثر تفاعلاً وإيجابية في تفسير السلوك. وطبعاً من الأفضل دمج مع اتجاهات أخرى أكثر تجريبية مثل الاتجاه السلوكي أو المعرفي لفهم الدوافع بطريقة أوسع وأدق وأكثر شمولية. أرى كذلك من خلال ما تم عرضه في هذا العنصر بصفة عامة أن كل اتجاه يقدم مساهمة مهمة لكن لا يوجد نموذج واحد متكامل يمكنه تفسير الدافعية بشكل شامل. النهج الأكثر فعالية هو التكامل بين هذه الاتجاهات التي ذكرناها.

ثانياً: الدافعية للإنجاز

1- تعريف الدافعية للإنجاز:

لقد تعددت وتنوعت التعاريف التي تناولت موضوع الدافعية للإنجاز فكل باحث قدم تعريفاً حسب دراسته والمدرسة التي ينتمي إليها أو البيئة التي يعمل فيها، فمنهم من يرى أن الدافعية للإنجاز دافعا يسعى من خلاله الفرد للتغلب على العقبات والتحديات ومنهم من تعامل مع الدافعية باعتبارها سعي الفرد من أجل الوصول إلى مستوى معين من التفوق والامتياز، ومنهم أطراف آخريين من العلماء والباحثين من اعتبرها بأنها رغبة ملحة لدى الفرد في إتمام وانهاء الأشياء بطريقة صحيحة أكثر أدائية وارتقاء وتجنباً للفشل وعليه سيقوم الباحث بعرض أهم وأبرز التعاريف التي قدمت حول هذا الموضوع.

يعرف (موراي 1938) الدافعية للإنجاز بأنها سعي فردي للتغلب على العقبات، فهي صفة فردية تعكس ميل الفرد للكفاح والنضال لأداء المهام الصعبة بطريقة تجعل الفرد راضياً على نفسه وبشكل جيد وسريع كلما أمكن ذلك. (مطر، 2013، ص 1411)

وفي تعريف قدمه "مرنيز" نقلاً عن "أتكنسون (1965 atkinson)" "أن الدافعية للإنجاز عبارة عن محرك ثابت نسبياً في الشخصي، يحدّد مدى سعي الفرد ومثابرتة في سبيل تحقيق غايته، أو بلوغ نجاح يترتب عليه نوع معين من الإشباع في المواقف التي تتضمن تقييم الأداء في ضوء مستوى محدد من التميّز. (مرنيز، 2014، ص 154)

وعرّفها "ماكلياند" بأنها حاجة الفرد للقيام بمهامه على وجه أفضل مما أنجز من قبل بكفاءة وسرعة بأقل جهد وأفضل نتيجة. (عبد الرحمان، 2009، ص 155)

ويعرفها "ساجي" (sagie, 1994, p51) "أن الدافعية لإنجازه هي استعداد موجّه يدفع الفرد إلى مواجهة التحديات في سبيل الحصول على النجاح والتركيز.

وكتعريف آخر للدافعية للإنجاز حسب "فرج عبد القادر طه"، فهي تشير إلى رغبة الفرد وميله لإنجاز ما يعهد إليه من أعمال ومهام وواجبات بأحسن مستوى وأعلى ناحية ممكنة حتى يحوز رضا رؤسائه ومخدوميته، فتُفتح أمامه سُبُل زيادة الدخل، ويُسهّل أمامه سُبُل الترقية والتقدم نحو ما يوجد لدى بعض العاملين والموظفين. (فرج طه، 2003، ص 352)

وكتعريف آخر لـ "غولدسون goldenson"، فإن الدافعية للإنجاز هي حاجة لدى الفرد للتغلب على العقبات والنضال من أجل السيطرة على التحديات الصعبة، وهي أيضاً الميل إلى وضع مستويات مرتفعة من الأداء والسعي نحو تحقيقها والعمل على مواظبة شديدة ومثابرة مستمرة. (شرقي، 2010، ص 78)

وتُعرّف كذلك حسب "خليفة، 2000" أنها تعني استعداد الفرد لتحمل المسؤوليات والسعي نحو النجاح والتفوق بغية تحقيق أهداف معينة، والمثابرة للتغلب على العقبات والمشكلات التي قد تواجهه، وكذلك الشعور بأهمية الزمن والتخطيط للمستقبل. إذ تتضمن الدافعية للإنجاز خمس مكونات أساسية وهي: الشعور بالمسؤولية، والمثابرة، التخطيط للمستقبل، السعي نحو التفوق لتحقيق مستوى طموح مرتفع، وكذلك الشعور بأهمية الزمن واعتبارها أحد الجوانب المهمة في منظومة الدوافع الإنسانية والتي اهتم بها الباحثون في مجال علم النفس وخصوصاً علم النفس الاجتماعي وأبحاث الشخصية.

وكذلك تُعرّف الدافعية للإنجاز أنها الرغبة في تحقيق مستوى متميز من العمل بشكل عام أو شخصي، والقيام بالعمل بشكل أفضل والسعي دائماً إلى تجويد العمل والحصول على الامتيازات والأهداف.

من خلال ما تم عرضه من مجموعة التعاريف الخاصة بالدافعية للإنجاز ومدى اختلاف هذه التعاريف من باحث لآخر، وهذا يعكس مدى غناها كمفهوم نفسي معقد ومتعدد الأبعاد، فهي ليست مجرد رغبة في النجاح، بل هي منظومة متداخلة من الحوافز والأهداف والتصورات الذاتية والقيم كذلك، وتتفاوت من شخص لآخر. إذ إن تعدد هذه التعاريف للباحثين يساعديني في بلورة إطار نظري مرّن لدراستي الحالية، ويمكنني من بناء أدوات القياس وتحليل النتائج من أكثر من منظور، . وعليه يمكن القول وكتعريف إجرائي خاص بالباحث والدراسة التي يعمل عليها، فإن الدافعية للإنجاز " هي الرغبة والقوة التي تدفع وتحرك العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الاستشفائية العايب دراجي بالحروش - سكيكدة- لأداء واجباتهم الوظيفية بكفاءة وحرص وتحمل لعواقب قراراتهم وأفعالهم المهنية وسعيهم لتحقيق أهداف المؤسسة من خلال الامتثال للمعايير الأخلاقية والتنظيمية".

2- خصائص الدافعية للإنجاز:

إن الدافعية للإنجاز تتسم بمجموعة من الخصائص التي يمكن حصر البعض منها فيما يلي:

- الدافعية للإنجاز دافع بشري يتسم بالطموح والمتعة في المنافسة والاستقلال وتفضيل المخاطرة والحرص على التحكم في الأفكار مع حسن تناولها وتنظيمها.
- تتسم بالسعي الجاد نحو عمل الأشياء الصعبة بأقصى سرعة وبقدر الإمكان وفيها تزداد احتمالات النجاح على الفشل.
- تكمن وراء سلوك الفرد بنشاطه ويدفعه ويوجهه نحو النجاح وبلوغ الهدف الذي يسعى لتحقيقه على أحسن ما يكون.
- تدفع الفرد إلى العمل المضني والجاد لتحقيق النجاح.
- تؤدي بالفرد إلى أن يحتل مكانة راقية وقيمة عالية في مجالات الإنتاج والإبداع.
- يرتبط الدافع للإنجاز بأهداف متجددة تتعلق بنمط الحضارة التي يعيش فيها الفرد. (فاضل، 2019، ص 129، 130)

من خلال ما سبق، أرى أن الدافعية للإنجاز ليست مجرد رغبة عابرة في تحقيق هدف، بل هي قوة داخلية مستقرة نسبياً تدفع بالفرد إلى التفوق وتحقيق التميز والقيام بالمهام بدرجة عالية من الإتقان. وإنها كذلك سمة نفسية لها مجموعة من الخصائص التي تجعلها محورية في السلوك الإنساني، خاصة في بيئات العمل والتعليم والتربية. كما أن هذه الخصائص يمكن أن تكون مؤشرات في الاختيار والتوظيف والتقييم المهني.

3- خصائص الأفراد ذوي الدافعية المرتفعة والمنخفضة للإنجاز:

3-1- خصائص الأفراد ذوي الدافعية المرتفعة للإنجاز:

تشير الدراسات والبحوث التي تناولها الباحثون حول خصائص شخصية الأفراد ذوي دافعية الإنجاز المرتفعة بأنهم يميلون إلى التصرف والسلوك بطرق وأساليب معينة يتميزون فيها عن غيرهم من الأفراد وهي كما يلي:

-القدرة على تحمل المسؤولية: بحيث يتجه غالبًا الأفراد ذوي الدافعية المرتفعة للقيام بالأعمال التي تتطلب منهم تحمل المسؤولية.

-القدرة على تحديد المسار في ضوء المعرفة المباشرة لنتائج أعمالهم بصورة فورية، حيث يساعدهم ذلك على تعديل سلوكهم.

-القدرة على تحديد الهدف والتخطيط لتحقيق الهدف، بحيث يُوصفون بأنهم مستقلون ولهم قيم نابغة من داخلهم ويميلون لأن يُجزوا أعمالهم جيدًا رغبة في الإنجاز لذاته وليس لمجرد إرضاء الناس، وعليه فهم يتميزون باستقلال الشخصية وتفردهم عن غيرهم.

-السعي نحو الإتقان والتميز إذ يفضلون العمل على مهام وأنشطة تولد تحديًا مع قدراتهم وإمكانياتهم، بحيث تكون هذه الأخيرة واعدة بالنجاح، فجددهم يرفضون أو لا يقبلون الأعمال التي يكون تحقيق النجاح فيها بسهولة وبساطة. (زيادة، 2013)

ومن بين خصائصهم كذلك نذكر ما يلي:

-الرغبة في التغذية الراجعة لإنجازاتهم ومراقبتها ليكونوا على علم بمستوى إنجازاتهم.

-يتميزون بالثقة العالية بالنفس، حيث يميلون للشك في آراء الأفراد الأكثر خبرة منهم، ويلتزمون بأرائهم حتى ولو كانوا لا يملكون معرفة معمقة بالموضوع الذي يريدون اتخاذ القرار فيه.

-يملكون النزعة للقيام بالمخاطر المحسوبة والمنضبطة لذلك يضعون لأنفسهم أهدافًا تنطوي على التحدي والمجازفة. (الليمون، 2019، ص29)

من خلال ما تم التطرق له في هذا العنصر، نرى أن الأفراد الذين يتمتعون بسمات وخصائص الدافعية العالية للإنجاز هم ممن يقودون ويسعون نحو التغيير الإيجابي في أي بيئة كانت؛ مهنية أو تربوية أو اجتماعية أو أكاديمية. كما يمكن للمؤسسات كذلك الاستفادة الكبيرة من هذه الفئة إذا ما تم توفير جو مناسب وبيئة تدعم طموحهم وأهدافهم وتمنحهم مساحة للابتكار والإبداع.

3-2- خصائص الأفراد ذوي الدافعية المنخفضة للإنجاز:

- يضعون لأنفسهم أهدافًا بسيطة سهلة لا تكلفهم جهدًا أو مشقة، ويرضون بما هم عليه ولا يسعون إلى تحسين مستواهم في أي ناحية من نواحي الحياة.

- يتجنبون الإقدام على الإنجاز خشية الفشل، ويرفضون أداء الأعمال التي يشعرون أنهم قدراتهم على أدائها أقل من الآخرين والتي تتطلب منهم جهودًا ومثابرة.

- لا يتوقعون النجاح في أي عمل يقومون به.

- تُنبط همتهم بسرعة عندما تواجههم عوائق، حتى لو كانت بسيطة ويستسلمون للفشل بسرعة عادة، ولا يعاودون المحاولة ليأسهم من النجاح ويُقبلون على الأعمال السهلة المضمونة النجاح.

- كثيرًا ما يقنعون أنفسهم بأن فشلهم كان نتيجة لأسباب خارجية خارجة عن إرادتهم فالنجاح من وجهة نظرهم حظ أو مصادفة وهم ليسوا بالمحظوظين. (زيادة، 2013، ص94)

مما سبق، وحسب عرض سمات الأفراد ذوي الدافعية المنخفضة للإنجاز، نرى أن هناك أسبابًا وراء هذا الانخفاض وجب أن تؤخذ بعين الاعتبار من قبل رؤساء المؤسسات. وكذلك هذا لا يعني بالضرورة أن هؤلاء الأفراد العاملين غير قادرين على النجاح فربما كما قلنا هناك ظروف داخلية وخارجية أثرت على رغبتهم في النجاح والتفوق فكثيرًا ما يكونون بحاجة إلى الدعم والحافز لزيادة ثقتهم ورفع الروح المعنوية لهم ومحاولة التحسين من قدراتهم.

4- الأبعاد المكونة للدافعية للإنجاز:

تعددت التصنيفات الخاصة بأبعاد الدافعية للإنجاز، إذ كل باحث وضع تصنيفًا معينًا نظرًا لدراسته أو الاتجاه الذي ينتمي إليه. لكن لا يخفى أن كل هذه التصنيفات في صالح الغرض البحثي وتزيد من قيمته، خاصة في بناء أداة القياس للوصول إلى الأهداف المخطط لها.

فحسب (خليفة، 2000) أشار أنه توجد خمسة أبعاد مكونة للدافعية للإنجاز والمتمثلة في:

- الشعور بالمسؤولية.
- السعي نحو التفوق لتحقيق مستوى طموح مرتفع.
- المثابرة.
- الشعور بأهمية الزمن.
- التخطيط للمستقبل.

كما يذكر أوزبيل وهاندسن أن هناك ثلاثة أبعاد مكونة لدافعية الإنجاز وهي كالآتي:

أ- **المكون المعرفي:** هو حالة الانشغال بالعمل، حيث يحاول الفرد إشباع حاجاته للمعرفة والفهم، وتكون عملية اكتشاف المعرفة الجديدة هي بمثابة المكافأة لديه.

ب- **تكريس الذات:** هي رغبة الفرد في المزيد من الصيت والسمعة والمكانة التي يحرصها عن طريق أدائه المتميز والملتزم في الوقت نفسه بالتقاليد العامة المعترف بها، مما يؤدي إلى شعوره بكفاءته واحترامه لذاته.

ج- **دافع الانتماء:** ويتجلى في الرغبة بالحصول على تقبل الآخرين، ويتحقق إشباعه في هذا التقبل، أي أن الفرد يستخدم نجاحه العام وسيلة للحصول على الاعتراف والتقدير من جانب اوياعتمد عليه في تأكيد ثقته بنفسه.

كما يذكر (محروس، 2010) أن لدافعية الإنجاز أبعاد ومظاهر عديدة وهي كالآتي:

- الرضا عن العمل
- الطموح
- المثابرة
- القدرة على التحمل. (حنيطي، 2012، ص24)

كذلك من بين التصنيفات نجد:

أ- **الثقة بالنفس:** ويُقصد بها ثقة الفرد في نفسه وقدرته على التحصيل والشعور بأنه كفء وموفق فيما يفعل ويتوقع النجاح في الأعمال التي يقوم بها.

ب- **القدرة على الإتقان:** ويُقصد بها الدقة في الأداء لتحقيق الأهداف، وأداء العمل وإنجازه على نحو جيد وسريع بقدر الإمكان.

ج- **القدرة على الاستقلالية:** وهذا من خلال توجه الفرد للعمل منفردًا، حيث تشير الدراسات التي أُجريت في مجال الدافعية للإنجاز إلى أن الأفراد ذوي الدافعية المرتفعة يفضلون العمل الفردي المستقل.

د- **الطموح والسعي نحو التميز:** إذ أن الطموح هو المعيار الذي يحكم به شخص ما على أدائه الخاص كنجاح أو فشل، أو على بلوغه ما يتوقعه من نفسه، ويسعى جاهدًا لتحقيقه بتميز وإبداع. (مطر، 2013، ص ص 14،15)

كما ذكر (الكلادة، 2010) أن الدافع للإنجاز يتكون من الأبعاد التالية:

- أ- **المثابرة:** الاجتهاد، والجهد، السرعة في الإنجاز
- ب- **الطموح:** بذل الجهد اللازم للوصول إلى الأهداف المرغوبة
- ج- **التوجه نحو المستقبل:** ويكون من خلال التخطيط البناء للمستقبل

د-الرغبة لتحسين الأداء: وتعني المنافسة، والثقة بالنفس، والتفوق

ه-المسؤولية الفردية: أن يكون الفرد قادرًا على تحمّل نتائج أفعاله، أن يعتمد بالدرجة الأولى على نفسه وأن يكون مسؤولاً عن أدائه

و-السيطرة: أن يؤثر الفرد في سلوك الآخرين عن طريق سيطرته وتحكمه في بيئته الإنسانية، وتظهر من خلال الاتحاد وإصدار الأوامر

ي-التنظيم: أن يحقق الفرد الالتزان، والترتيب، والتنسيق، والدقة، والنظام

من خلال ما سبق ذكره، أرى أن الدافعية للإنجاز ليست دافعًا بسيطًا أو أحادي البعد، بل هي بناء نفسي معقد يتكون من عدة أبعاد مترابطة، تمثل في مجموعها محركًا داخليًا يدفع الفرد نحو التفوق، الإتقان وتحقيق الأهداف الشخصية أو المهنية. وإن فهم هذه الأبعاد يساعد الباحث أو الممارس في التمييز بين الأفراد ذوي الدافعية القوية والمنخفضة، كما يمكن للمؤسسات من تطوير استراتيجيات فعالة لتحفيز العاملين وزيادة دافعيتهم ورضاهم الوظيفي.

وعليه، قد قام الباحث في دراسته باختيار أربع أبعاد يراها مهمة وملائمة للموضوع، خاصة بعد قيامه بدراسة استطلاعية وكذلك الاطلاع على الأدبيات النظرية من دراسات سابقة ونظريات، وقد تمثلت هذه الأبعاد فيما يلي:

- السعي نحو التفوق والطموح
- المثابرة
- التخطيط للمستقبل

ووفقًا لهذه الأبعاد، تم بناء أداة الاستبيان الخاصة بمحور الدافعية للإنجاز بعد تحكيمها من قبل الأساتذة الخبراء، وقياس الصدق والثبات لها لتكون جاهزة قصد توزيعها على مجتمع الدراسة في المؤسسة محل الدراسة.

5- نظريات الدافعية للإنجاز:

5-1- نظرية هنري موراي:

أول من تحدث عن مفهوم الحاجة إلى الإنجاز، وقد اعتبر أن الحاجة للإنجاز تشكل أحد الدوافع المهمة للإنسان، ووصفها بأنها قوة فيسيولوجية كيميائية تنشأ بواسطة عمليات داخلية في الفرد أو مؤثرات خارجية، ويؤكد أن حاجة الإنسان فكرية مكتسبة، وأكد على أن الحاجة تمكن الفرد من التغلب على الصعاب، واهتم بتوضيح العلاقة بين مستوى الطموح والدافع للإنجاز والتميز بينهما، وحدد قائمة تشتمل على 28 حاجة ذات أصل نفسي، ويمكن الاستفادة منها في بناء الاختبارات التي تستخدم لقياس دافعية الإنجاز. (شديقات، 2022، ص 46)

ويرى موراي أن الحاجة للإنجاز تنسجم وترتبط مع أي حاجة أخرى ويعتقد بأن حاجة الإنجاز تكون ضمن حاجة التفوق، ويذكر أن الطريق إلى إشباع الحاجة إلى الإنجاز تتحدد على حسب نوع الاهتمام والميل، وبالتالي فهو أكد على أهمية البيئة الاجتماعية والتي يعيشها الفرد ودورها الفاعل في استثارة الإنجاز واهتمامه بقياس دافع الإنجاز التي تعمل على استثارة الإبداع الأدبي. (خليفة، 2022)

من خلال ما تم عرضه حول نظرية "هنري موراي" نرى أنها تعد من أوائل النظريات التي تناولت الدوافع من منظور شامل، حيث صنف الحاجات إلى أولية وثانوية، واعتبر كذلك دافع الإنجاز من الحاجات النفسية المهمة التي توجه سلوك الفرد، وتكمن أهمية هذه النظرية حسب ما جاء في سياقها أنها تركز على التفاعل بين الفرد والبيئة، مما يجعلها أساساً لفهم الدوافع بشكل ديناميكي وتكاملي.

5-2- نظرية ماكلياند الثلاثية:

إن مساهمة ماكلياند في عملية التحفيز الإنساني تتلخص في تحديده لثلاثة أنواع من الحاجات الأساسية التي تؤثر على التحفيز، وهي:

أ- الحاجة إلى الإنجاز: وهذا يعني أن الأفراد الذين لديهم حاجة قوية للإنجاز تكون لديهم رغبة قوية في النجاح وخوف من الفشل، وهم يحبون التحدي ويضعون لأنفسهم أهدافاً كبيرة ليست من المستحيل الوصول إليها. والحاجة إلى الإنجاز هي أن يبذل الفرد جهداً وأن يحقق إنجازات معينة وأن يتفوق فيها بمعايير معينة.

ب- الحاجة إلى الانتماء: كما يقول ماكلياند أيضاً أن الأفراد الذين لديهم حاجة قوية للانتماء يتولد لديهم شعور بالبهجة والسرور عندما يكونوا محبوبين من قبل أشخاص آخرين ويشعرون بالألم إذا تم رفضهم من قبل الجماعة التي ينتمون إليها، ويميل هؤلاء الأشخاص إلى بناء علاقات اجتماعية مع الآخرين.

ج- الحاجة إلى السلطة: يقول ماكلياند إن الأفراد الذين لديهم حاجة قوية للسلطة يميلون دائماً لممارسة التأثير والرقابة القوية، وعادةً ما يسعى هؤلاء الأشخاص للحصول على مناصب قيادية، ويؤثرون في الآخرين ويجعلونهم يسلكون بطريقة معينة تتفق وما يريدون. (محمد، 2010، ص 38، 39)

ومن ملامح هذه النظرية:

- اعتقاد ماكيلاند أن كل إنسان يملك هذه الحاجات (بالإضافة إلى حاجات أخرى) بدرجات متفاوتة.
- استخدم ماكيلاند الاختبارات الإسقاطية كطريقة لمعرفة قوة هذه الحاجات أو تلك، وفيها كان يُطلب إلى الأشخاص موضوع البحث تفسير صورة معينة فيبرز التفسير العفوي مكنونات نفوسهم ومحتوياتها ومن ثم اعتُبرت هذه الطريقة بأنها طريقة ناجحة لاستخراج قوة تلك الحاجات بعيداً عن التأثيرات الخارجية.
- رغم اهتمام ماكيلاند بالحاجات الثلاثية إلا أن أبحاثه حول الحاجة للإنجاز استأثرت بعناية الباحثين وقد اعتقد أن هذه يمكن أن تُعلم إذا ما وُضع المتعلم في ظروف خاصة وخضع لاختبارات معينة.
- حدد ماكيلاند خصائص الأشخاص الذين يتميزون بقوة الحاجة للإنجاز.
- كان اهتمامه منصباً على إيجاد نوع معين من التوافق بين النمط الدافعي للأفراد وبين حاجات المؤسسة التي يعملون فيها. (مصطفى، 2005، ص 243)

من خلال ما تم التطرق له حول نظرية ماكيلاند الثلاثية، نرى أنها تعد من النظريات الجد مهمة في تفسير الدافعية داخل البيئة المهنية، حيث ركزت على ثلاث حاجات نفسية مكتسبة وهي: الإنجاز والانتماء، والقوة والتي تتكون لدى الفرد من خلال التعلم والخبرة. وتبرز هذه النظرية كيف تؤثر سيطرة إحدى هذه الحاجات على سلوك الفرد المهني، مثل السعي للنجاح، أو تكوين العلاقات، أو الرغبة في التأثير. وتكمن قيمتها في تقديم إطار عملي يمكن الاستفادة منه في اختيار الأفراد، وتصميم الحوافز، وتطوير القيادات داخل المؤسسات.

5-3- نظرية أتكينسون:

يرى أتكينسون أن الدافع هي استعداد الفرد للمجاهدة أو السعي من أجل تحقيق أو إشباع رغبة معينة، وقد ميّز بين الدافع والدافعية، إذ اعتبر أن الدافع في حال الإنجاز يشير إلى الرغبة أو حاجة الإحساس بالفخر والاعتزاز عند الانتهاء من عمل ما، واعتبر حالة الإشباع ومحاولة الاستمتاع بالنجاح فإنه يسمى دافعية. وركز أتكينسون على الدافعية المستثارة، وما يتصف به الموقف من خصائص معينة، وهو يرى بأن الدافع للإنجاز هو استعداد ثابت نسبياً.

وتعتبر هذه النظرية بأنها تميزت باهتمامها بالدراسات التجريبية، وركزت على المعالجات التجريبية للمتغيرات، وتميّزت أنها أسست على ضوء النظريات الشخصية ومعالم علم النفس التجريبي، وقد قدم أتكينسون ثلاثة عوامل يتأثر فيها الفرد عند قيامه بعمل ما، وهي:

- دافع الوصول إلى النجاح.
- احتمالات النجاح.
- قيمة الباعث على النجاح.

ويرى أتكينسون أن الميل للابتعاد عن الفشل هو نتيجة لثلاثة عوامل، وهي:

- استعداد أو دافع ثابت (نسبيًا) لتجنب الفشل.
- احتمالات الفشل.
- (توقع) قيمة باعث تجنب الفشل. (شديفات، 2022، ص 47)

ويعتبر أتكينسون أن المحصلة النهائية لدافعية الإنجاز من خلال المعادلة التالية:

(دافع الإنجاز × احتمالات النجاح × قيمة باعث النجاح) - (دوافع تجنب الفشل × احتمالات الفشل × قيمة باعث الفشل)

وبالتالي، فهو يرى أن الدافع للإنجاز عبارة عن استعداد ثابت نسبيًا عند (الدافع للنجاح مطروحًا منه الدافع لتجنب الفشل) متفاعلًا مع احتمالات النجاح أو الفشل، بالإضافة إلى جاذبية أو قيمة الحافز الخارجي للنجاح أو الفشل. وعليه، فإن المسؤول عن تغير أو تذبذب ناتج الدافع عند الفرد الواحد هو الشق الثاني وحده. بمعنى آخر، فإنه في حالة تكافؤ احتمالات النجاح وحوافزه الخارجية لأكثر من عمل بالنسبة للفرد الواحد، فإن ناتج إنجاز هذه الأعمال يكون متقاربًا. (خليفة، 2000)

من خلال ما تم عرضه حول نظرية أتكينسون المفسرة للدافعية للإنجاز، نرى أنها تعد من أبرز النظريات وأهمها في تفسير الدافعية للإنجاز، حيث قدّم نموذجًا يقوم على التفاعل بين دافع النجاح وخوف الفشل واحتمالية النجاح. وتبرز هذه النظرية أن سلوك الإنجاز لا يعتمد فقط على الرغبة في النجاح، بل أيضًا على تقدير الفرد بحد ذاته لاحتمالات النجاح وقيمة الهدف. وتكمن أهميتها في قدرتها على تفسير الفروق في الأداء والتحفيز بين الأفراد في المواقف التي تتطلب تحديًا وجهدًا لتحقيق الإنجاز، وتعد النظرية مرجعًا مهمًا في فهم السلوك التحفيزي في المواقف التي تتطلب أداءً وقرارات، خاصة في بيئة العمل.

4-5- نظرية دافعية الإنجاز المعدلة لنيجارد:

إن هذه النظرية المعدلة لنظرية أتكينسون التي جاء بها نيجارد تقوم حول أقصى استثارة، بمعنى أن الاستثارة القوية تشبه الاستثارة الضعيفة من حيث اعتبارها خبرة غير سارة أو إيجابية يسعى الفرد إليها وأن بعض الأفراد يسعون إلى المواقف التي يتوقعون فيها درجة عالية أو منخفضة من الاستثارة، إلا أن هذا لا يعني بالضرورة أنهم جميعًا يبحثون عن هذا النوع من المواقف. فالاستثارة المقدمة في موقف معين قد تُطلق انفعالًا إيجابيًا لدى فرد، وانفعالًا سالبًا لدى فرد آخر. وهذا يعتمد على خصائص الشخصية لدى الفرد ودوافعه.

ومهما كانت الاستثارة المقدمة، فإن الموقف قد يتضمن احتمالًا قويًا للنجاح أو احتمالًا ضعيفًا، وهي تتطلب استثارة أقوى في الأولى، وفي الثانية تتطلب استثارة أقل لنظام الدافعية للإنجاز. بحيث يمكن أن يخبر الفرد بها على أنها سارة، فإن الشخصيات المختلفة (الأفراد ذوو الدوافع المختلفة) يجب أن يتفاعلوا بطريقة مختلفة في المواقف نفسها، ولكنها تؤكد أيضًا أن الأفراد المتشابهين (لديهم نفس الدافعية) يجب أن

يتفاعلوا بصورة مختلفة تمامًا للمواقف المختلفة. حيث توضح هذه النظرية أن الأفراد يختلفون في درجة تفاعلهم مع المواقف باختلاف درجة الاستجابة للمواقف. (محمد، 2010، ص 41)

من خلال ما تم عرضه وإبرازه حول نظرية الدافعية للإنجاز المعدلة لنيجار، نرى أنها تندرج ضمن النظريات التي طوّرت مفهوم دافعية الإنجاز، حيث ركزت على أن الدافع للإنجاز لا يتحدد فقط بالعوامل الفردية، بل يتأثر كذلك بالخبرات السابقة وطبيعة المهام والبيئة الاجتماعية. وتبرز أهمية هذه النظرية في تقديمها لنظرة أكثر تكاملاً لدافعية الإنجاز من خلال ربطها بين الدوافع الداخلية وتجارب الواقع التي يمر بها الفرد، مما يجعلها مفيدة لفهم سلوك العاملين في المواقف المتغيرة.

5-5- نظرية العزو:

تعد نظرية العزو من النظريات المهمة في مجال دراسة الدافعية بوجه عام، والدافعية للإنجاز بوجه خاص، وتهتم نظرية العزو بكيفية إدراك الشخص لأسباب سلوكه وسلوك الآخرين، وذلك لأن الأفراد لا يعزون السببية للفاعل فقط، ولكن للبيئة كذلك. (خليفة، 2000، ص 152)

ويُعتبر هايدر هو المؤسس لنظرية العزو، ومن الأوائل المهتمين بدراسة دوافع الفرد الكامنة وراء تفسيراته السببية، حيث تقوم على تفسير سلوك العلاقات بين الأفراد، وما يستعمله هذا السلوك من إدراك الفرد الآخر وتحليل الفعل وتأثير المتغيرات البيئية في عملية العزو.

حيث يعتبر هايدر أن هناك دافعين رئيسيين وراء التفسيرات السببية التي يقدمها الأفراد:

- **الدافع الأول:** حاجة الفرد لتكوين فهم مترابط عن العالم المحيط.
- **الدافع الثاني:** حاجة الفرد للتحكم والسيطرة على البيئة، وذلك من خلال التنبؤ بسلوكيات الآخرين والسيطرة عليها.

وللفرد أهمية كبيرة في دافعية الإنجاز، حيث يعتبر كل من أركيس وجركسي أن الأفراد الذين يوجد لديهم دافع للنجاح أكبر من دافع تجنب الفشل يميلون إلى عزو النجاح إلى أسباب داخلية، وفي المقابل نجد أن الأفراد الذين يوجد لديهم دافع تجنب الفشل بدرجة أكبر من دافع تحقيق النجاح يميلون إلى عزو النجاح لأسباب خارجية، خلافاً لما جاء به أتكينسون. (إبراهيم، 2016، ص ص 56، 57)

حسب ما تم عرضه وما جاءت به نظرية العزو، فإنها تعد من النظريات المعرفية المهمة في تفسير الدافعية، حيث كان تركيز هذه النظرية على الطريقة التي يفسر بها الفرد أسباب نجاحه أو فشله، سواء بإرجاعها إلى عوامل داخلية (كالقدرة والجهد) أو خارجية (كالظروف) وتكمن أهمية هذه النظرية كذلك في كونها تشرح كيف تؤثر تفسيرات الفرد لنتائجه على دافعيته المستقبلية وسعيه للإنجاز، مما يجعل لها صلة كبيرة بمجال التعليم والعمل والتحفيز، وتعد هذه النظرية إطاراً مفيداً لفهم تفاوت الدافعية بين الأفراد في مواقف التحدي والإنجاز.

5-6- نظرية هرم الحاجات لإبراهام ماسلو:

تعد من أهم وأفضل النظريات التي تناولت موضوع الدافعية من خلال الحاجات الإنسانية، فتتضمن توجيه سلوك الفرد من رغبته في سد احتياجاته الغير مشبعة، فتأخذ هذه الحاجات شكلاً هرمياً، حيث يبدأ الفرد بحاجاته الدنيا ثم التي تعلوها، وتشمل الأنواع الخمسة للحاجات ما يلي:

- **الحاجات الفسيولوجية:** وتشمل الحاجات البيولوجية مثل (الحاجة إلى الطعام، الماء، المأوى، والهواء) ويتم إشباعها من خلال الأجر الذي يوفر للفرد معيشة جيدة وظروفاً مادية وترتيبات عمل مريحة.
- **حاجات الأمن:** تتمثل في حاجة الفرد إلى بيئة عمل آمنة ومريحة، وخالية من الأضرار المادية والنفسية وحاجته إلى الاستقرار والاطمئنان.
- **الحاجات الاجتماعية:** والتي تتضمن حاجات الفرد للانتماء من خلال تكوين صداقات، وأن يكون الفرد محبوباً من الآخرين.
- **حاجات التقدير:** وهي حاجة الفرد للشعور بأهمية ذاته والحصول على قبول الآخرين له، والرغبة في تحقيق النجاح والوصول إلى مكانة مرموقة بين الناس.
- **الحاجة إلى تأكيد الذات:** وهي حاجة الفرد إلى توافر الظروف التي تساعد على تحقيق ذاته، وإظهار مواهبه وقدراته ليُشعر بكيانه الخاص. (الحياري، 2017، ص ص 33، 34)

حسب ما تم عرضه في نظرية ماسلو لهرم الحاجات، نرى أنها كما ذكر سابقاً من أبرز النظريات المفسرة للدافعية بصفة عامة، حيث نظم الحاجات الفيزيولوجية الأساسية وصولاً إلى حاجات تحقيق الذات. وفي سياق الدافعية للإنجاز تبرز أهمية هذه النظرية في أن تحقيق الذات يمثل أعلى درجات الدافعية، وهو ما يدفع الفرد للسعي نحو التفوق والنجاح والتميز، وتوفر هذه النظرية أساساً لفهم كيف يؤثر إشباع الحاجات الدنيا في تحفيز الأفراد نحو الإنجاز وتطوير الأداء في بيئة العمل.

5-7- نظرية (X) ونظرية (Y) :

قام عالم النفس مكريجور خلال الستينات بتجديد مجموعة من الفروض التي تشمل الأساس لمعظم الأفكار الإدارية، وقد وضع عنواناً لتلك الفروض هو النظرية (X):

- إن الشخص العادي يكره العمل وسوف يتجنبه ما أمكنه ذلك.
- بسبب كراهية الشخص العادي للعمل، فالأمر يستوجب إجباره والرقابة عليه وتوجيهه وتهديده بالعقوبة من أجل حثه على العمل لتحقيق أهداف المؤسسة.
- يفضل الشخص العادي أن يكون موجهًا، كما يرغب في تجنب المسؤولية، ولديه طموح متواضع نسبيًا، ويرغب في تحقيق الأمان. (محمد، 2010، ص 42)

ولمقابلة تركيز الإدارة على حاجات المستوى الأدنى، طرح مكريجور مجموعة أخرى من الفروض أسماها بالنظرية (Y) وهي:

- أن الشخص العادي لا يكره العمل، فالأمر طبيعي كطلب الراحة.
- أن الرقابة الخارجية والتهديد بالعقاب لا يمثلان الطريقتين الوحيدتين لتحفيز الأفراد من أجل تحقيق الأهداف الخاصة بالمؤسسة، ويؤدي الشخص العادي عمله بصورة طبيعية تجاه تحقيق الأهداف المنوطة به.
- مدى عمق التزام الشخص بأهداف المؤسسة يعتمد على سياسة منح المكافآت المرتبطة بالعمل من أجل تحقيق تلك الأهداف.
- كثير من الأفراد قادرين على توظيف القدرة على التخيل والمهارة الابتكارية لحل المشكلات التي تنشأ في المؤسسة، ولا يُنتفع بها إلا بشكل جزئي وخصوصاً التي تنشأ في المؤسسة. (السعود، 2001، ص 261)

من خلال ما تم عرضه حول نظرية X ونظرية Y، نرى أن هاتين النظريتين تكمن أهميتهما في توضيح كيف تؤثر نظرة الإدارة للعاملين على أسلوب التحفيز ومستوى دافعية الإنجاز داخل المؤسسات. فإذا كانت الإدارة تتبنى نموذج X، فإنها تميل إلى أساليب صارمة، مما قد يضعف المبادرة الذاتية، أما إذا تبنت نموذج Y، فإنها تميل إلى التمكين والتحفيز الداخلي، مما يعزز دافعية الإنجاز والإبداع.

8-5- النظرية (Z) :

قام ويليام أوشي بتطوير منظور آخر للتحفيز، حيث تفترض النظرية (Z) لأوشي أن الإدارة الجيدة هي التي تحتوي وتحتضن العاملين من كل المستويات، وتتعامل معهم كما لو كانوا أسرة واحدة.

وتؤدي النظرية (Z) إلى اتباع حاجات المستوى الأدنى في هرم ماسلو من خلال الاهتمام برفاهية العامل، كما أنها تؤدي إلى إشباع حاجات المستوى الأوسط من خلال الاعتماد على مشاركة الجماعة في اتخاذ القرارات، هذا بالإضافة إلى إشباع حاجات المستوى الأعلى من خلال توجيه الدعوة للعاملين لتحمل المسؤولية الفردية. ويعتقد المديرون الذين يتبنون النظرية (Z) أن العاملين الذين يتحلون بالشعور بالذات والشعور بالانتماء تحتمل أن يراعوا ضمائرهم أثناء أداء مهام وظائفهم، كما أنهم سيحاولون تحقيق أهداف المؤسسة بحماس أكثر. (حنفي، 2004، ص 261)

من خلال ما تم عرضه في هذه النظرية التي تعد امتداداً للرؤى اليابانية في الإدارة، مركزة على العمل الجماعي والثقة المتبادلة والاستقرار الوظيفي والمشاركة في اتخاذ القرارات، ففي سياق الدافعية للإنجاز نرى أن النظرية (Z) تؤكد أن الانتماء والولاء للمؤسسة، وحتى الدعم الجماعي وتحقيق الأمن الوظيفي، كلها من العوامل التي تعمل على تعزيز دافعية الفرد نحو الإنجاز، كما تبرز أهمية البيئة التنظيمية الداعمة في تحفيز الأفراد على الأداء المستمر والفعال.

وبشكل عام، ومن خلال ما تم عرضه في هذا العنصر حول مختلف النظريات العلمية المفسرة لدافعية الإنجاز، نرى تنوعاً في المنطلقات والمفاهيم، حيث ركزت بعض النظريات على الجانب الفردي الداخلي

كالحاجات (ماسلو، موراي، ماكلياند)، وأخرى على التفاعل بين الفرد والبيئة (أتكنسون، نيجارد، ونظرية العزو)، بينما اهتمت نظريات أخرى بالطابع التنظيمي والإداري للدافعية (نظرية Z، Y، X).

حيث يوضح هذا التنوع أن الدافعية للإنجاز ظاهرة متعددة الأبعاد، تتأثر بالعوامل النفسية، الاجتماعية، والبيئية، مما يُبرز الحاجة إلى تبني منظور تكاملي يجمع بين البعد الفردي وبيئة العمل لفهمها وتحفيزها بفعالية داخل المؤسسات.

6- العوامل المؤثرة في الدافعية للإنجاز:

يتأثر مستوى الدافعية للإنجاز بعدة عوامل يمكننا التطرق لأبرزها فيما يلي:

• نوعية القيم السائدة في المجتمع:

حيث إن هذه الثقافة بنظمها وأعرافها وتقاليدها ومؤسساتها هي التي تُشكّل سلوك الفرد بما يتناسب مع طبيعتها السائدة. فالثقافة التي تساعد على الإنجاز تحث على الالتزام بالأنظمة ودقة العمل واحترام الزمن ووفرة الإنتاج وتوفير الخدمات المطوّرة. أما الثقافة الأخرى التي لا تدعو إلى الإنجاز فينتشر فيها الفوضى وعدم احترام الزمن والشحّة في الإنتاج والهدر في الموارد وتدهور الخدمات وعدم مجارة التطور.

• المؤسسات التربوية:

وهي التي يقع على عاتقها تحديث المجتمع، حيث إنها مسؤولة عن إعداد الموارد البشرية التي تسهم في عملية النمو الاقتصادي للمجتمع، وبالتالي فإن أي تدني أو نقص في كفاءة هذه المؤسسات سيقلل من فاعليتها في المجتمع. (إبراهيم، 2016، ص53)

• أساليب تنشئة الأبناء الأسرية:

تستطيع الأسرة التأثير على إنجاز أبنائها من خلال أساليبها المتبعة في التنشئة. إذ يشير "ماكلياند" إلى أن الدفاء والأب غير المسيطر بالإضافة إلى معايير الوالدين هي عوامل مؤثرة في إنجاز الفرد. حيث أن الأفراد الذين لديهم درجة عالية من الإنجاز كان أبواهم يحثونهم على الإنجاز العالي باستمرار مع إحاطتهم بالدفاء الوالدي وتهيئة المناخ النفسي المستقر في البيت. بعكس الأفراد منخفضي الإنجاز حيث كان المناخ لديهم يتسم بالسيطرة والتسلط من جانب الأب. كما أن المناخ الأسري الذي تسوده أجواء التوتر وعدم التفاهم قد يعرّض الفرد للقلق والتوتر مما يؤدي إلى تعطيل العمليات العقلية التي يعتمد عليها الإنجاز.

• الطبقة الاجتماعية:

قسّم الباحثون في علم الاقتصاد وعلم الاجتماع مستويات الطبقة الاجتماعية بناءً على كمية الدخل للأسرة ومهنة الأب والمستوى التعليمي لها ونوعية السكن ومنطقته وعدد الغرف والتسهيلات الثقافية الموجودة في البيت ووسائل الراحة وعدد الأفراد في الأسرة، وقد أشارت عدة دراسات إلى أن الدافعية للإنجاز تتأثر بالطبقة الاجتماعية، حيث وُجد أن الطبقة الميسورة الحال هي أكثر الطبقات توجهاً نحو الإنجاز وتحقيق النجاح والتفوق وبالعكس ذلك الطبقة الدنيا التي تركز على تحصيل الرزق. (الخيري، 2008، ص 55،

(56)

• التحدي البيئي:

حيث تُعد درجة التحدي البيئي عاملاً أساسياً للتأثير في درجة الدافعية للإنجاز، إذ تشير الدراسات إلى أن الأشخاص يظهرون خاصية الدافعية العالية والنشطة في الإنجاز عندما يُعاملون بطريقة غير عادية أو عندما يكونون ضحايا للتعب الاجتماعي، بحيث يلجؤون في هذه الحالة إلى الإنجاز كوسيلة للتعويض عن الوضع الدوني الذي فرض عليهم وكذلك تستجيب بعض الجماعات في بلد معين أكثر قوة من جماعات أخرى في البلد نفسه والتحدي نفسه. (حسن، 2021، ص47)

من خلال ما تم التطرق له في هذا العنصر، نرى أن الدافعية للإنجاز لا تنشأ من فراغ بل هي نتاج تفاعل مترابط ومعقد بين العديد من العوامل نفسية كانت أو اجتماعية وثقافية وبيئية وحتى أسرية، وإلقاء الضوء على هذه العوامل ومحاولة فهمها وتفسيرها يعد شيئاً وأمرًا ضروريًا لأي مؤسسة كانت تطمح لرفع مستوى الأداء ومردودية عمالها خاصة بالنسبة للموظفين حديثي التوظيف الذين ما زالوا في طور بناء علاقاتهم مع العمل والمؤسسة.

7- أساليب وتقنيات توفير الدافعية للإنجاز في العمل:

أورد "كوننز ودونل وويهيرج" عدة تقنيات لتوفير دافعية الإنجاز في العمل، ونذكر منها ما يلي:

- **المال والأجور:** وتكون على شكل أجور إضافية أو حوافز أو زيادة في الراتب، ويمكن للإدارة التربوية تطبيق ذلك من خلال التعليم الإضافي مدفوع الأجر، والزيادات السنوية للمعلمين.
- **التعزيز الإيجابي:** إذ أكدت جميع الدراسات على أهمية التعزيز الإيجابي في توليد الدافعية لدى الأفراد وتقوي السلوك المرغوب بإعطاء الفرد المثيرات المرغوبة لديه والأشياء التي يجب الحصول عليها وفي الإدارة.
- **المشاركة:** وتعني إشراك العمال والاهتمام بهم، وذلك عن طريق إشعارهم بالأهمية والإنجاز، وكذلك من خلال إشراكهم في صنع القرارات وتقديم آرائهم، فبذلك تكون هذه المشاركة بمثابة حافز إيجابي لهم مما يحسن الإنتاج وتنمية الشعور بالمسؤولية لدى العمال، ومنه سيبدلون قصارى جهدهم لتحقيق أفضل النتائج وأهداف المؤسسة بصفة عامة.
- **إغناء أو إثراء الوظائف:** تعد هذه العملية من بين أهم الأعمال لزيادة الدافعية للإنجاز لدى الأفراد العاملين، إذ تجعل من الوظيفة شيئاً مهماً ذو معنى، فإضافة مهام جديدة ذات صلة مع التخصص الوظيفي للعامل كإشراكه في صنع القرارات المتعلقة بعمله يشعره بأهميته وقيمه ويرفع الروح المعنوية بالنسبة له ويتم ذلك من خلال إعطاء الوظائف شعوراً بالتحدي والأهمية والإنجاز. (خليفة، 2015)
- **المديح والإطراء:** تشير الدراسات الميدانية التي قام بها الباحثون على أن الاعتراف بجهود الأفراد العاملين وتتمينها من قبل الرؤساء له أثر كبير في دافعية هؤلاء العمال، إذ إن الأفراد العاملين يتوقون إلى سماع كلمات الإعجاب والمديح من رؤسائهم بعد الانتهاء من أعمالهم، أو على الأقل عدم تأنيبهم إذا جاءت النتائج عكس ما هو متوقع، لا سيما إذا كان هؤلاء الأفراد قد بذلوا كل ما في وسعهم لأداء المهام الموكلة إليهم. وكما تشير الدلائل نفسها إلى أن الإطراء الذي يقدمه الرؤساء على إنجازات

المروسين من شأنه أن يسهم في إضفاء الصفة الإيجابية على المفاهيم المتصلة بالذات لديهم، لا سيما احترام الذات وتحقيقها، وعملية الإطار تجري وفق أربع خطوات وهي:

- إعلام الأفراد عن الأعمال التي سبق أن أنجزوها بشكل صحيح.
- إعلام الأفراد عن الفوائد التي ستعود على كل من الفرد والمؤسسة نتيجة لسلوكهم.
- امتناع الرؤساء عن الكلام (الصمت) لبرهة من الزمن وذلك بقصد إشعار الأفراد بأهمية المديح والإطراء.
- تشجيع إعادة (تكرار) الأداء الجيد من خلال التعزيز. (رمضان، 2022، ص41)

مما سبق يتضح أنه من الضروري الاهتمام بتعزيز الدافعية للإنجاز في بيئة العمل باعتبارها مفتاح النجاح الفردي والمؤسسي، خاصة إذا كانت المؤسسات تسعى إلى تحسين السمعة وتحقيق الميزة التنافسية وتحسين الأداء والمردودية وزيادة الإنتاجية، فالموظفون لا ينجزون بشكل فعال بمجرد أنهم يتقاضون أجورًا، بل لأنهم يشعرون بأن لعملهم قيمة وأن هناك من يقدر جهودهم ويدفعهم للتطور وتحسين المستوى وتحقيق المطالب والغايات.

8- قياس الدافعية للإنجاز:

تنقسم المقاييس التي استخدمت في قياس دافعية الإنجاز إلى قسمين، حيث تم التطرق إلى بعض من هذه المقاييس:

أولاً: المقاييس الإسقاطية

أ- مقياس الإنجاز لماكلياند "Maclelland" وزملائه (1953)

• تقدير الصور والتخيلات:

أعد ماكلياند اختبارًا لقياس الدافعية للإنجاز مكون من أربعة من الصور تم توليد بعضها من اختبار تفهم الموضوع (TAT) الذي أعده موراي "murray" 1938 بحيث يتم عرض كل صورة أثناء الاختبار على شاشة سينمائية لمدة عشرين ثانية أمام المفحوص ثم يطلب الباحث منهم بعد ذلك كتابة قصة تغطي أربعة أسئلة بالنسبة لكل صورة من الصور الأربعة والأسئلة هي:

-ماذا حدث ومن هم الأشخاص؟

-ما الذي أدى إلى هذا الموقف ؛ بمعنى ماذا حدث في الماضي ؟

-ما محور التفكير، وما المطلوب أدائه، ومن الذي يقوم بهذا الأداء؟

-ماذا سيحدث؟ وما الذي يجب عمله؟

بعد ذلك يُجيب على هذه الأسئلة، في مدة لا تزيد عن أربع دقائق، وسيستغرق الاختبار كله في حالة استخدام الصور الأربعة عشرين دقيقة .

ويرتبط هذا الاختبار أصلاً بالتخيل الابتكاري من خلال تحليل نواتج تخيلات المفحوصين لنوع معين من المحتوى .

-يوجد كذلك مقياس الاستبصار لفرانش (French) . (الليمون، 2019، ص ص 33، 34)

ثانياً: المقاييس الموضوعية

حاول الباحثون تصميم مقاييس أكثر موضوعية لقياس دافع الإنجاز متجنبين الأخطاء التي احتوتها المقاييس الإسقاطية من بينها:

أ-مقياس (راي، لان) للدافع للإنجاز: وضعه "لن" سنة 1960 وطوره "راي" في السبعينات، وهو يتكون من 14 سؤالاً يُجاب عنها بـ"نعم - غير متأكد - لا"، وللتحكم في وجهة الاستجابة بالإيجاب ثم عكس مفتاح تقدير الحاجات في نصف العبارات.

ب- استخبارات الدافع للإنجاز: حاول "هارمانس" "Harmans" بناء استخبارات الدافع للإنجاز بعيداً عن نظرية "أتكينسون" وذلك بعد أن حصر جميع المظاهر المتعلقة بهذا التكوين، وقد انتقى منها الأكثر شيوعاً على أساس ما أكدته البحوث السابقة وهي: مستوى الطموح، الحراك الاجتماعي، المثابرة، توتر العمل، إدراك الزمن، التوجه نحو المستقبل، اختيار الرفيق، سلوك التعرف، سلوك الإنجاز، ويتكون الاستبيان من 29 عبارة متعددة الاختيار. (فاضل، 2019، ص 140)

ج- مقياس التوجه نحو الإنجاز: أعدّه "أيزنك" و"ويسلون" ضمن اختبار سبعة مقاييس فرعية تقيس المزاج التجريبي- المثالي ويتكون المقياس من 30 بند يُجاب عنها بـ"نعم - غير متأكد - لا".

-كما توجد مقاييس أخرى لبعض الباحثين قاموا ببنائها وتطبيقها في دراساتهم نذكر منها:

-مقياس (قشقوشي ومنصور ، 1979) كأول أداة عربية لقياس دافع الإنجاز اعتمد فيها الباحثان على نفس المفهوم الذي اعتمد عليه ماكلياند وأصحابه عن دافع الإنجاز، حيث عرض قشقوشي بنود الاستبيان على ثلاثة محكمين اختاروا منه (32) بنداً لقياس دافعية الإنجاز، وتمت إعادة الإجراء على (100) طالب جامعي للتأكد من ثبات الاختبار، وتوصل إلى معامل ارتباط يبلغ (0.89) واعتمد على محكمات أخرى، وتوصل إلى نتائج مرضية في هذا المجال. (حزين، 2014)

-كما يوجد مقياس أعدّه خليفة محمد عبد اللطيف، وغيرها من المقاييس كمقياس حزين عثمان وبقية الباحثين في بعض الدول العربية.

من خلال ما تم عرضه، فإن قياس دافعية الإنجاز هو تحدٍ علمي ومهني يتطلب خبرة وممارسة، لكنه أمر ضروري ولا بد منه من أجل فهم كيف يمكن تحسين الأداء وزيادة الفعالية للعاملين خاصة في بيئات العمل التي تعرف بالتحدي والمنافسة، وأرى أن استخدام أدوات مقننة إلى جانب قراءات ذكية للنتائج والسياقات يمكن أن يقدم صورة دقيقة وقابلة للتفسير، وفي دراستي الحالية حول معرفة الدافعية لدى العمال حديثي التوظيف سيكون من المهم بناء مقياس للدافعية للإنجاز من خلال القيام بدراسة استطلاعية والاعتماد على بعض النظريات وكذلك الدراسات السابقة. هذا المقياس يعكس الواقع التنظيمي والاجتماعي للمؤسسة محل الدراسة ويتلاءم كذلك مع ثقافة المؤسسة الجزائرية بصفة عامة وموظفيها، مع مراعاة اللغة والأسلوب

وعرضه على خبراء من الأساتذة والمحكمين والقيام بالتوزيع وإعادة التوزيع، والعمل ببعض البرامج الإحصائية لتأكيد صحة المقياس.

خلاصة:

بناءً على ما تم القيام بعرضه في هذا الفصل النظري، يتضح جلياً أن موضوع الدافعية للإنجاز من أبرز المواضيع التي تستحق إسقاط الضوء عليها، لما لها من أثر مباشر على الأفراد العاملين داخل المؤسسات بمختلف أنواعها وفروعها، فهي تلك القوة التي تعمل على تحريك سلوكهم نحو السعي والعمل للوصول إلى الأهداف التي يطمحون لها، وتحقيق التميز بأداء الأعمال الوظيفية بكفاءة عالية وأداء محكم وتطوير هذه الدافعية سواء في بيئة العمل أو مجالات أخرى يتطلب فهماً عميقاً لاحتياجات الأفراد وظروفهم مع توفير بيئة عمل محفزة تشجع على المبادرة وتحقيق الذات، وتكون أهمية هذا الموضوع مضاعفة عندما يتعلق الأمر بالعمال حديثي التوظيف، إذ يمثل مستوى دافعتهم في المرحلة الأولى من التوظيف مؤشراً حاسماً على مدى قابليتهم للاندماج وتحقيق النجاح المهني والمساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة، وهذا ما سيتم التطرق إليه في الجانب التطبيقي الموالي مع معرفة العلاقة بين معيقات جودة حياة العمل والدافعية للإنجاز في المؤسسة محل الدراسة.

الجانب الميداني

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

1- الدراسة الإستطلاعية

2- المنهج المستخدم

3- حدود الدراسة

4- مجتمع الدراسة وعينته

5- أدوات جمع البيانات

6- الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة

7- الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة

1- الدراسة الاستطلاعية:

مكثتنا الدراسة الاستطلاعية من التعرف عن قرب على مختلف الظروف التي سيتم فيها إجراء البحث، وأهم التحديات التي قد تواجهنا في تطبيق أدوات بحثنا إضافة إلى كونها أساساً جوهرياً لبناء البحث العلمي الأمر الذي يساعد أي باحث على جمع المعطيات الأولية عن مكان ومجتمع الدراسة، وكذا التعرف على كيفية انتقاء عينة الدراسة وفق متطلبات البحث، وبالتالي تسمح أيضاً بالتيقن من صلاحية استخدام تقنيات جمع البيانات والأساليب المختلفة لاختبار الفروض الخاصة بالبحث، حيث اعتمدنا فيها على الإجراءات التالية:

-تحديد مكان إجراء البحث الميداني حسب ما تمليه متغيرات الدراسة، مع إعطاء صورة متكاملة وواضحة عنه.

-القيام بزيارات دورية للمؤسسة التي تُجرى فيها الدراسة (المؤسسة الاستشفائية العايب دراجي بالحروش) وذلك بهدف:

-التعرف الجيد على البيئة الداخلية لمكان البحث، ومختلف المصالح الإدارية الموجودة ضمنها.

-التعرف على مجتمع الدراسة وعينة البحث، وتحديد أهم خصائصها وكيفية اختيارها.

-اختيار المنهج المناسب والمطابق للدراسة.

-جمع العديد من المعلومات والبيانات من أجل ضبط أبعاد الدراسة بهدف تصميم محكم وعلمي لاستمارة البحث.

-جمع بعض الوثائق الإدارية المتمثلة في تاريخ نشأة المؤسسة الاستشفائية العايب دراجي بالحروش - سكيكدة - وكذلك تم تزويدنا بالهيكل التنظيمي للمؤسسة وغيرها من المعلومات القيمة التي أفادتنا بها مصلحة الموارد البشرية التي تخدم البحث الحالي.

-التعرف كذلك على بعض الصعوبات والتحديات في ميدان الدراسة والتطبيق، ووضع خطة جيدة لتفادي هذه العوائق والقيام بالدراسة الأساسية في جو مناسب ومريح.

-تم تزويدنا كذلك ببعض المعلومات التي تخدم موضوع الدراسة كمؤشرات أولية مثل: إبداء بعض الشكاوى ومظاهر التآكل والإحباط التي تعاني منها فئة العمال الحديثي التوظيف من قبل بعض الرؤساء، أو غياب شروط الحماية والنظافة، ونقص بعض المعدات وغيرها.

وعليه، فإن المعطيات السابقة مهدت للباحث رسم الخطوط العريضة لإجراء مقابلات أولية (مقابلة نصف موجهة) مع بعض مفردات مجتمع الدراسة (أطباء أخصائيين، أطباء عامون، ممرضين، أخصائيين عمال إدارة)، والذين تم اختيارهم بطريقة عشوائية من المجتمع الكلي للدراسة (العمال حديثي التوظيف) حيث قُدِّر عددهم بـ 16 مفردة وبنسبة 7,72% من المجتمع الكلي، مع العلم أنه قد تم استبعادهم من مجتمع الدراسة حتى تكون إجراءاته المنهجية أكثر موضوعية، بهدف التأكد من قابلية الموضوع للدراسة. وبناء على ذلك أيضاً يتم تحديد الأبعاد التي تُعتبر معيقات لجودة حياة العمل من الأبعاد التي لا تُعتبر معيق، والتي سيوظفها الباحث في بناء أداة البحث ومحورتها وفق المحاور الأساسية للموضوع.

وقد تم بناء أسئلة المقابلة النصف الموجهة وبعد عرضها على الأستاذة المشرفة، والتأكد من صلاحيتها تم تطبيقها على أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية، حيث تمحورت أسئلتها حول الأبعاد التالية:

*** فيما يخص أسئلة بعد الأجور والمكافآت:**

السؤال 1: هل الأجر الذي تتقاضاه يتماشى مع طبيعة المنصب الذي تشغل فيه؟

السؤال 2: هل الأجر الذي تتقاضاه في هذه المؤسسة يغطي إحتياجاتك المادية؟

السؤال 3: هل تتلقى مكافآت إضافية نظير قيامك بأعمال متميزة وإبداعية؟

*** فيما يخص أسئلة بعد خصائص الوظيفة:**

السؤال 1: هل حجم العمل في وظيفتك مناسب لك؟

السؤال 2: هل تتناسب وظيفتك مع طموحاتك وميولاتك؟

السؤال 3: هل مؤسستك توفر لك الوسائل والأدوات اللازمة لأداء وظيفتك عل أكمل وجه؟

السؤال 4: هل تتيح لك وظيفتك فرصا للترقية والوصول إلى المناصب التي تطمح لها؟

*** فيما يخص أسئلة بعد الظروف المعنوية:**

السؤال 1: هل تتمتع بحرية العمل في وظيفتك؟

السؤال 2: هل البيئة الداخلية التي تعمل فيها تتسم بالثقة المتبادلة؟

*** فيما يخص أسئلة بعد جماعة العمل:**

السؤال 1: هل يسود بين أعضاء فريق عملكم، روح التعاون والمبادرة؟

السؤال 2: هل تشعر بأنك جزء مهم ضمن جماعة العمل التي تعمل معها؟

السؤال 3: هل جماعة العمل التي تعمل معها مقدرة لظروفك الشخصية؟

*** فيما يخص أسئلة بعد تكوين العاملين:**

السؤال 1: هل تسعى المؤسسة الإستشفائية الى تقديم البرامج التدريبية للموظفين الجدد؟

السؤال 2: هل تسعى المؤسسة للتجديد وتصميم البرامج التكوينية بما يتلائم مع متغيرات بيئة العمل؟

السؤال 3: هل البرامج التكوينية في هذه المؤسسة مناسبة لوظيفتك؟

*** فيما يخص أسئلة بعد أسلوب الرئيس في الإشراف:**

السؤال 1: هل يستخدم رئيسك طرق النقد الإيجابي مع العاملين عند ارتكاب الأخطاء؟

السؤال 2: هل رئيسكم عادل في توزيع المهام على كل الموظفين؟

السؤال 3: هل يتمتع رئيسكم بقدرة عالية على التحفيز المستمر؟

السؤال 4: هل رئيسكم موضوعي ام ينحاز لفئة على فئة أخرى؟

* فيما يخص أسئلة بعد الصحة والسلامة المهنية:

السؤال 1: هل المؤسسة الإستشفائية توفر لك بيئة عمل آمنة وصحية؟

السؤال 2: هل تلتزم المؤسسة بكل اللوائح المعمول بها في مجال الصحة والسلامة المهنية؟

السؤال 3: هل توفر لك مؤسستك الألبسة والعتاد الذي يحميك من التعرض للأمراض؟

* فيما يخص أسئلة بعد المشاركة في إتخاذ القرارات:

السؤال 1: هل تتاح لكل الفرص في اعطاء رأيك للإستناد به في حل بعض المشكلات؟

السؤال 2: هل لك الحرية المناسبة في اتخاذ القرارات التي تخص مهام عملك؟

السؤال 3: هل تشارك في تقديم الإقتراحات لتطوير عملك؟

* فيما يخص أسئلة بعد التوازن بين الحياة الشخصية وحياة العمل:

السؤال 1: هل ضغوط عملك المستمرة تؤثر على حياتك الشخصية؟

السؤال 2: هل مشاكلك الشخصية تعيق تمييزك وابداعك في العمل؟

السؤال 3: هل تسعى مؤسستكم لتحقيق سبل التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية للموظفين؟

1-1- عرض ومناقشة نتائج الدراسة الاستطلاعية:

1-1-1- بعد الأجور والمكافآت:

جدول رقم (4): يمثل استجابات أفراد العينة لأسئلة المقابلة الخاصة ببعد الأجور والمكافآت

البعد الأول: الأجور والمكافآت						
النسبة المنوية	لا		نعم		عدد المبحوثين	الأسئلة
%100	%56.25	09	%43.75	07	16	1: هل الأجر الذي تتقاضاه يتماشى مع طبيعة المنصب الذي تشغل فيه؟
%100	%68.75	11	%31.25	05	16	2: هل الأجر الذي تتقاضاه في هذه المؤسسة يغطي إحتياجاتك المادية؟
%100	%93.75	15	%6.25	01	16	3: هل تتلقى مكافآت إضافية نظير قيامك بأعمال متميزة و إبداعية؟

(المصدر: من إعداد الباحث)

*تحليل استجابات أفراد العينة حول بعد الأجور والمكافآت:

فيما يخص البعد الأول للأجور والمكافآت فقد تم طرح ثلاثة أسئلة حيث كانت استجابات أفراد العينة على السؤال الأول والمتمثل في: "هل الأجر الذي تتقاضاه يتماشى مع طبيعة المنصب الذي تشغل فيه؟" كانت الأجوبة متفاوتة لمفردات العينة حيث أن 56.25% من استجابات أفراد العينة يرون أن الأجر الذي يتقاضونه لا يتماشى مع طبيعة المنصب الذي يشغلون فيه وهذا راجع حسب آرائهم وإجاباتهم إلى أعباء العمل في مناصب عملهم أو حتى طبيعة المنصب بحد ذاته الذي يتطلب إعادة النظر في توزيع نظام الأجور خاصة أن هذه المناصب هدفها تقديم خدمات انسانية وفيها تعب وجهد فكري وجسدي، سهر وتضحيات وكذلك حسب آراءهم فإن منصب طبيب أو ممرض أو أخصائي في قطاع الصحة يستحق أجرا محترما هذا ما أدلى به أحد الأطباء العامون في أحد مصالح المؤسسة "أنا طبيب تعبت و قرئت كل عمري دراسة وتضحيات بعدها ندي أجر بسيط كيفي كيف واحد عنده مستوى ثانوي" وهذا يدل حقا على عدم الرضا بهذا الأجر الممنوح لهذه الفئة، أما في المقابل تلقى الباحث كذلك إجابات أخرى لمفردات العينة تقدر بنسبة 43.75% يرون أن الأجر الذي يتقاضونه يتماشى ويتلاءم مع المنصب الذي يشغلون فيه فمن خلال استجاباتهم نجد أن وظائفهم لا توجد فيها ضغوط عمل كثيرة وحتى توقيت العمل مناسب بالنسبة لهم.

أما فيما يخص استجابات أفراد العينة حول السؤال الثاني المتمثل في "هل الأجر الذي تتقاضاه في مؤسستك يغطي إحتياجاتك المادية فيرى أغلبية أفراد العينة بنسبة 68.75% من الأطباء والأخصائيين والممرضين و عمال الإدارة سواء رجالا أو نساء يرون أن الأجر الذي يتقاضونه في مؤسستهم الاستشفائية العايب دراجي الحروش سكيكدة لا يغطي إحتياجاتهم المادية ولا يكفي لسد مختلف الحاجيات الأساسية فحسب آرائهم وإجاباتهم أن المستوى المعيشي في إرتفاع و غلاء مستمر وأن الحاجات الضرورية والأساسية

للعيش ذات أسعار مرتفعة، فحسب تصريح أحد المرضى في أحد المصالح "الأجر الذي أتقاضاه لا يغطي حتى أبسط الحاجيات الشخصية لدي فما بالك بأهمها" وكذلك معظمهم يرون أن هذا الأجر لا يمكنهم من تحقيق أهدافهم وطموحاتهم. وفي المقابل تلقيت إجابات أخرى من مفردات العينة تقدر بنسبة 31.25% يرون أن الأجر الذي يتقاضونه يغطي وكافي لسد احتياجاتهم المادية فحسب آرائهم وهم معظمهم من جنس النساء وموظفين جدد وحتى سنهم أقل من الآخرين أدلوا بأن الأجر الذي يتقاضونه يغطي احتياجاتهم بحكم أنهم لا توجد لديهم مسؤوليات كثيرة.

فيما يخص استجابات أفراد العينة حول السؤال الثالث المتمثل في "هل تتلقى مكافآت إضافية نظير قيامك بأعمال متميزة وابداعية؟" يرى معظم أفراد العينة وبنسبة 93.75% متمثلة في أطباء عامون وأخصائيين وممرضين وعمال إدارة أنهم لا يتلقون أبداً أي مكافآت إضافية نظير قيامهم بأعمال متميزة وابداعية، وهذا راجع لأن المشرفين عليهم يرجعون هذه الأمور أنها تندرج ضمن نطاق العمل لا أكثر ولا أقل، وترجع كذلك إلى وجوب عملهم بضمير مهني فحسب ما أدلت بيه أخصائية في أحد المصالح "دير أعمال إبداعية أو مميزة المكافأة غير موجودة في كل الحالات" و كما أدلت أحد الممرضات كذلك "لا يوجد شيء بمسمى مكافأة، حتى وإن كنت الأول في الميدان فلا يهم" هذا ما يزيد من تأكيد أن الأغلبية تجمع على عدم وجود مكافآت نظير القيام بأعمال إبداعية في المؤسسة محل الدراسة، أما في المقابل تلقى الباحث إجابة من أحد مفردات العينة تقدر بنسبة 6.25% وهي طيبة أنها في إحدى المرات تلقت مكافأة نظير قيامها بعمل مميز مع أحد المرضى وهذا بوضع شهادة شكر باسمها في مدخل المصلحة كتكريم لها.

فيما يخص استجابات أفراد العينة حول أسئلة بعد الأجور والمكافآت فإن الباحث يرى من خلال الجدول الخاص بهذا البعد من خلال آراء عينة الدراسة واستجاباتهم، وبعد تحليلها أن هذا البعد يعتبر معيق من معيقات جودة حياة العمل داخل المؤسسة الاستشفائية العايب دراجي الحروش -سكيكدة- بحكم الاستجابات السلبية لمختلف الأسئلة التي طرحت حوله، وبالتالي يحتاج إلى إهتمام ودراسة معمقة له من قبل الباحث وسيكون هذا البعد ضمن الأبعاد التي ستبنى عليها أداة الاستبيان لاحقاً.

1-1-2- بعد خصائص الوظيفة:

جدول رقم (5): يمثل استجابات أفراد العينة لأسئلة المقابلة الخاصة ببعد خصائص الوظيفة

البعد الثاني: خصائص الوظيفة					
الأسئلة	عدد المبحوثين	نعم	لا	النسبة المئوية	
1: هل حجم العمل في وظيفتك مناسب لك؟	16	11	05	68.75%	31.25%
2: هل تتناسب وظيفتك مع طموحاتك وميولاتك؟	16	08	08	50%	50%

3: هل مؤسستك توفر لك الوسائل والأدوات اللازمة لأداء وظيفتك على أكمل وجه؟	16	03	18.75%	13	81.25%	100%
4: هل تتيح لك وظيفتك فرصا للترقية والوصول إلى المناصب التي تطمح لها؟	16	12	75%	04	25%	100%

(المصدر: من إعداد الباحث)

***تحليل استجابات أفراد العينة حول بعد خصائص الوظيفة:**

فيما يخص البعد الثاني لخصائص الوظيفة فقط طرح فيه الباحث أربع أسئلة حيث كانت استجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الأول والمتمثل في: "هل حجم العمل في وظيفتك مناسب لك؟" فإن أغلبية مفردات العينة وبنسبة 68.75% يرون أن حجم العمل في وظائفهم مناسب لهم بحكم أن من الأطباء والأخصائيين والممرضين من يعمل يومين أو ثلاثة أو أربعة أيام فقط في الأسبوع بنظام التناوب وحجم ساعي يقدر بثماني أو عشر ساعات لليوم، وهناك آخرين يعملون يومين متتابعين مع راحة يوم أو اليومين الآخرين حسب نظام عمل كل مصلحة من مصالح المؤسسة الاستشفائية. أما في المقابل هناك بعض مفردات العينة التي كانت إجاباتهم سلبية ويقدر بنسبة 31.25% حيث يرون أن حجم العمل غير مناسب ضمن وظائفهم وهذا لكثرة أعباء العمل ونقص التعداد البشري للزملاء الموظفين ضمن المصالح التي يعملون فيها وهذا راجع لأرائهم، وكذلك فيما يخص الموظفات من الأطباء أو الممرضين النساء أن العمل الليلي يكون عائقا بالنسبة لهم.

أما فيما يخص السؤال الثاني المتمثل في: "هل تتناسب وظيفتك مع طموحاتك وميولاتك؟" فهنا نرى أن أفراد العينة متساويين الإجابة حيث أن 50% منهم من يرى أن الوظيفة التي يعمل فيها تتماشى مع طموحاته وميولاته و50% من يرون أن الوظيفة لا تتماشى مع ميولاتهم وطموحاتهم، حيث أن 50% من مفردات العينة الذين يرون أن الوظيفة تتماشى مع ميولاتهم راجع حسب آرائهم إلى أن أحلامهم المبنية منذ الصغر تحققت خاصة من العمال الأطباء والممرضين، وكذلك أن هذه الوظائف تمكنهم من تحقيق ذواتهم وتسد رغباتهم وتمكنهم من التميز والإبداع. أما في المقابل 50% الأخرى من مفردات العينة الذين يرون أن وظائفهم لا تتماشى مع ميولاتهم راجع حسب آرائهم إلى عدم تحقق أحلامهم وأهدافهم المسطرة مسبقا أو عدم الوصول إلى بعض المناصب التي يأملون الوصول إليها، فأحد العاملات في الإدارة صرحت أنها كانت تريد أن تصبح محامية بحكم أنها درست تخصص الحقوق لكن توظفت في المؤسسة الاستشفائية كمتصرف إداري، وكذلك حسب آراء مفردات العينة أن هذه المناصب التي يعملون فيها لا تغطي احتياجاتهم المادية ولا تمكنهم من الاستقرار المالي وتحقيق الرغبات المرجوة.

أما فيما يخص السؤال الثالث المتمثل في: "هل مؤسستك توفر لك الوسائل والأدوات اللازمة لأداء وظيفتك على أكمل وجه؟" يرى أغلبية أفراد العينة وبنسبة 81.25% أن المؤسسة لا توفر الأدوات والوسائل المناسبة وهناك نقص كبير في الأدوات والوسائل، حتى هناك بعض من مفردات العينة من يشتكي نقص الدواء والأسرة ومواد التنظيف والتطهير داخل المصلحة التي يعمل فيها، وهناك آخرين كانت إجاباتهم أن

هناك معاناة من الظروف الفيزيائية داخل المصالح التي يعملون فيها كعدم توفر المكيف والتهوية الجيدة وكذلك هناك من مفردات العينة كانت اجاباتهم بعدم توفر الحواسيب والطابعة وحتى الأقلام ونقص الكراسي وغيرها من الوسائل والأدوات ذات الأهمية. أما في مقابل ذلك تلقى الباحث إجابات من عينة الدراسة المقدره بنسبه 18.75% من يرون أن المؤسسة توفر لهم مختلف الوسائل والأدوات داخل المصالح التي يعملون فيها.

وفيما يخص السؤال الرابع المتمثل في "هل تتيح لك وظيفتك فرصا للترقية والوصول إلى المناصب التي تطمح لها؟" يرى أغلبية أفراد العينة بنسبة 75% أن وظائفهم تتيح لهم فرصا للترقية والوصول إلى المناصب التي يطمحون لها حيث كانت إجاباتهم أن ترقيتهم بصفه آلية، فالمتصرف الإداري يترقى بعد سنوات ليصبح متصرفا رئيسيا، والممرض يترقى في درجات التوظيف العمومي أو سيصبح رئيس المصلحة التي يعمل فيها، والطبيب العام يترقى لرئيس مصلحة أو رئيس الأطباء، والأخصائي نفس الشيء. في مقابل ذلك هناك بعض من مفردات العينة المقدره بنسبة 25% من يرون أن وظائفهم لا تتيح لهم فرصا للترقية بحكم أن المشرف عليهم هو من يقرر ذلك أو أن تلك الوظائف بحد ذاتها لا تدخل ضمن الوظائف التي تمسها الترقيات.

فيما يخص استجابات أفراد العينة حول أسئلة بعد خصائص الوظيفة فإن الباحث يرى من خلال نتائج الجدول المبين لآراء عينة الدراسة واستجاباتهم وهذا بعد تحليلها أن هذا البعد فيه تفاوت كبير لاستجابات مفردات العينة حول أسئلته المطروحة بين من يجيب أجوبة إيجابية، وأخرى أجوبة سلبية، وعليه سيكون هذا البعد محل دراسة أكثر من قبل الباحث، حيث سيعيد أحد معيقات جودة حياة العمل داخل المؤسسة الاستشفائية، ولا يتم الاستغناء عنه في بناء الاستبيان بل يعد أحد أبعاده.

1-1-3- بعد الظروف المعنوية:

جدول رقم (6): يمثل استجابات أفراد العينة لأسئلة المقابلة الخاصة ببعد الظروف المعنوية

البعد الثالث : الظروف المعنوية						
النسبة المئوية	لا		نعم		عدد المبحوثين	الأسئلة
100%	31.25%	05	68.75%	11	16	1: هل تتمتع بحرية العمل في وظيفتك؟
100%	18.75%	03	81.25%	13	16	2: هل البيئة الداخلية التي تعمل فيها تنسم بالثقة المتبادلة؟

(المصدر: من إعداد الباحث)

*تحليل استجابات أفراد العينة حول بعد الظروف المعنوية:

فيما يخص البعد الثالث فتضمن سؤالين حيث كانت استجابات أفراد العينة حول السؤال الأول والمتمثل في "هل تتمتع بحرية العمل في وظيفتك؟" يرى أغلبية أفراد العينة بنسبة 68.75% أنهم يتمتعون بالحرية اللازمة لأداء أعمالهم داخل المصالح التي يعملون فيها سواء كانوا أطباء أو أخصائيين أو ممرضين أو إداريين فإنهم يقومون بأعمالهم ووظائفهم بكل حرية ومن دون أي تضيق. أما في مقابل ذلك تلقى الباحث إجابات أخرى لمفردات العينة المقدرين بنسبة 31.25% أنهم يجدون بعض القيود في ممارسة مهامهم لأنه حسب استجاباتهم ملزمون باتباع اللوائح والقوانين من طرف رئيس المصلحة، وكذلك يرجعون في اتخاذ بعض القرارات التي تخص أعمالهم إلى رئيس المصلحة أو المشرف عليهم.

أما فيما يخص السؤال الثاني والمتمثل في "هل البيئة الداخلية التي تعمل فيها تتسم بالثقة المتبادلة؟" فإن أغلبية مفردات العينة بنسبة 81.25% يرون أن هناك ثقة متبادلة ضمن المصلحة التي يعملون فيها وهذا راجع حسب استجاباتهم لجماعة العمل الجيدة وكذلك إلى طبيعة الوظيفة التي هدفها الأسمى هو مساعدة مختلف المرضى وعلاجهم والسعي المستمر لإعانتهم. في مقابل ذلك يرى بعض من مفردات العينة الآخرين والمقدر عددهم ب 18.75% أنه لا توجد ثقة كبيرة متبادلة بينهم وبين زملاء العمل نظرا لاختلاف شخصية كل موظف أو الجماعة المنتمي إليها.

فيما يخص استجابات أفراد العينة حول بعد الظروف المعنوية فإن الباحث يرى من خلال نتائج الجدول واستجابات مفردات العينة بعد تحليلها أن هذا البعد لا يعتبر معيق من معوقات جودة حياة العمل داخل المؤسسة الاستشفائية بل هو بعد إيجابي وجيد بالنسبة لأغلبية مفردات العينة وبالتالي سيتم الاستغناء عنه في بناء أداة الاستبيان لاحقا.

4-1-1- بعد جماعة العمل:

جدول رقم (7): يمثل استجابات أفراد العينة لأسئلة المقابلة الخاصة ببعد جماعة العمل

البعد الرابع: جماعة العمل					
النسبة المئوية	لا	نعم	عدد المبحوثين	الأسئلة	
100%	6.25%	93.75%	15	16	1: هل يسود بين أعضاء فريق عملكم روح التعاون والمبادرة؟
100%	6.25%	93.75%	15	16	2: هل تشعر بأنك جزء مهم ضمن جماعة العمل التي تعمل معها؟
100%	12.5%	87.5%	14	16	3: هل جماعة العمل التي تعمل معها مقدره لظروفك الشخصية؟

(المصدر: من إعداد الباحث)

*تحليل استجابات أفراد العينة لبعء جماعة العمل:

فيما يخص بعء جماعة العمل فقط طرح فيه الباحث ثلاث أسئلة حيث كانت استجابات أفراد العينة على السؤال الأول المتمثل في "هل يسود بين أعضاء فريق عملكم روح التعاون والمبادرة؟" فيرى أغلب أفراد العينة بنسبة 93.75% أن فريق العمل المنتمين له فريق جيد متفاهم وفيه مبادرة وتعاون متبادل بين كل أفراد الجماعة داخل المصالح التي ينتمون لها، فحسب استجاباتهم أن هذه الجماعات غايتها الأولى تقديم مختلف الخدمات الإنسانية للمرضى وكذلك السهر على راحتهم وفي مقابل ذلك تلقيت إجابة أخرى من أحد مفردات العينة تقدر بنسبة 6.25% كانت إجابتها معاكسة بأنها لا تشعر ولا ترى مظاهر التعاون و المبادرة داخل الجماعة التي تنتمي لها وهذا راجع حسب استجاباتها لعدم قدرتها على التكيف ضمن هذه الجماعة بحكم أنها ممرضة جديدة ضمن هذه المصلحة ولم تجد الأرضية المناسبة للانسجام والتعرف على زملائها وشخصياتهم وميولاتهم وحتى طباعهم لكن على العموم نرى أن معظم الإجابات كانت إيجابية يؤكد فيها أغلب مفردات العينة على وجود روح التعاون والمبادرة والتضامن بين أعضاء فريق عملهم بمختلف المصالح الموجودة داخل المؤسسة الاستشفائية العايب دراجي الحروش سكيكدة.

فيما يخص استجابات أفراد العينة حول السؤال الثاني والمتمثل في "هل تشعر بأنك جزء مهم ضمن جماعة العمل التي تعمل معها؟" يرى أغلبية أفراد العينة بنسبة 93.75% بأنهم جزء مهم داخل جماعات العمل المنتمين إليها، حيث أن الأغلبية منهم أجابوا أن في غيابهم يحدث خلل ونقص واضح يؤثر في كثير من الأحيان على عمل الجماعة والمصلحة المنتمين لها باختلاف المصالح طبعا، وفي مقابل ذلك تلقى الباحث إجابة بلا لأحد مفردات العينة وهي تشغل منصب متصرف إداري، فحسب استجاباتها ترى أن دورها غير أساسي ومهم ضمن الجماعة التي تنتمي لها وهذا من شعورها بإغتراب وظيفي.

فيما يخص السؤال الثالث المتمثل في "هل جماعة العمل التي تعمل معها مقدرة لظروفك الشخصية؟" أن أغلبهم بنسبة 87.5% يرون أن الجماعة المنتمين إليها تقدر ظروفهم الشخصية وتمنحهم الاهتمام المتبادل وتساعدهم على التكيف والانسجام، في مقابل ذلك تلقيت إجابتين من مفردات العينة وكانت بلا وهذا بنسبة 12.5% فحسب إجاباتهم هذا راجع للجماعة التي ينتمون لها حيث تجمعهم علاقة عمل لا أكثر ولا أقل.

من خلال استجابات أفراد العينة حول بعء جماعة العمل فإن الباحث يرى من خلال نتائج الجدول الخاص بهذا البعد وكذلك من خلال آراء مفردات العينة والقيام بتحليلها أن هذا البعد لا يعتبر معيق من معيقات جودة حياة العمل داخل المؤسسة الاستشفائية، بل بالعكس هو بعء جيد بالنسبة لمختلف ومعظم أفراد عينة الدراسة، ومنه يستغني الباحث عن هذا البعد في بناء أداة الاستبيان لاحقا.

1-1-5- بعد تكوين العاملين:

جدول رقم (8): يمثل استجابات أفراد العينة لأسئلة المقابلة الخاصة ببعث تكوين العاملين

البعث الخامس : تكوين العاملين						
النسبة المئوية	لا		نعم		عدد المبحوثين	الأسئلة
%100	%43.75	07	%56.25	06	16	1: هل تسعى المؤسسة الإستشفائية الى تقديم البرامج التدريبية للموظفين الجدد؟
%100	%37.5	06	%62.5	10	16	2: هل تسعى المؤسسة للتجديد وتصميم البرامج التكوينية بما يتلائم مع متغيرات بيئة العمل؟
%100	%31.25	05	%68.75	11	16	3: هل البرامج التكوينية في هذه المؤسسة مناسبة لوظيفتك؟

(المصدر: من إعداد الباحث)

*تحليل استجابات أفراد العينة لبعث تكوين العاملين:

فيما يخص بعث تكوين العاملين فقط طرح فيه الباحث ثلاث أسئلة حيث كانت استجابات أفراد العينة على السؤال الأول والمتمثل في "هل تسعى المؤسسة الاستشفائية لتقديم البرامج التدريبية للموظفين الجدد؟" نرى حسب الجدول في هذا البعث أن الإجابات متقاربة بين من أجابوا بنعم وبين من أجابوا بلا حيث يرى مفردات العينة وبنسبة %56.25 أن المؤسسة تسعى لتقديم البرامج التدريبية للموظفين الجدد فحسب آرائهم كانت هناك أيام تكوينية وكذلك أن الممرض أو العامل في الفترة الأولى للاتحاق بمنصبه يقوم بترخيص بترخيص من المشرف عليه أو من الإدارة حتى يتعلم جيدا دوره ضمن المنصب الذي يشتغله ويصبح أكثر خبرة وكفاءة. في مقابل ذلك تلقى الباحث إجابات أخرى لمفردات العينة وبنسبة %43.75 يرون فيها أن المؤسسة الاستشفائية لا تسعى لتقديم البرامج التدريبية للموظفين الجدد فحسب آرائهم وخاصة عمال المناصب الإدارية أنهم تعلموا كل المهام من طرف زملائهم وكانوا يعانون من غموض الدور، وكذلك بعض استجابات الأخصائيين أنهم شاركوا في دورات تدريبية بالمهمل الخاص من أجل التعلم الصحيح لأداء المهام الموكلة لهم خاصة للهدف الأسمى لهذه الوظائف.

أما فيما يخص استجابات أفراد العينة حول السؤال الثاني والمتمثل في "هل تسعى مؤسستكم للتجديد وتصميم البرامج التكوينية بما يتلاءم مع متغيرات بيئة العمل؟" يرى العديد من أفراد العينة بنسبة %62.5 أن المؤسسة تسعى لتجديد وتصميم البرامج التكوينية بما يتلاءم مع متغيرات بيئة العمل فحسب آرائهم أن المؤسسة الاستشفائية عند ادخالها لنظام الرقمنة وتفعيله في كل المصالح نظمت يوم تكويني لعمال المؤسسة لشرح وتوضيح طريقه العمل وتفعيل هذا النظام، وأيضا في مصلحة قسم الأشعة والتصوير الطبي عند تزويد هذه المصلحة بجهاز الأشعة المقطعية "سكانير" نظمت هذه المصلحة يوما تكوينيا تدريبييا لمرضيتها وأطباؤها بهدف شرح طريقة العمل الصحيحة بهذا الجهاز للوصول لنتائج دقيقة من خلاله وكشف أدق

لحالات المرضى، وأيضا حتى يتمكن العمال من حماية هذا الجهاز من التلف. في مقابل ذلك تلقيت إجابات أخرى لمفردات العينة وكانت نسبتهم 37.5% يرون أن المؤسسة الاستشفائية لا تسعى لتجديد وتصميم البرامج التكوينية بما يتلاءم مع متغيرات بيئة العمل نظرا لأن مصالحيهم لم تشهد تغيرات جديدة وحتى نمط العمل وطبيعة الوظائف الموكلة لهم سهلة وواضحة ومعروفة لدى جميع العمال، وكذلك حسب آرائهم نظام الرقمنة سهل التطبيق والتفعيل.

فيما يخص استجابات أفراد العينة حول السؤال الثالث والمتمثل في "هل البرامج التكوينية في هذه المؤسسة مناسبة لوظيفتك؟" يرى أغلبية مفردات العينة بنسبة 68.75% أن هذه البرامج التكوينية تتناسب مع وظائفهم وتساعدهم أكثر على في الاندماج والتكيف مع مهامهم بعدم وقوعهم في مشكلة غموض الدور. وفي مقابل ذلك تلقيت استجابات أخرى لبقية مفردات العينة كانت نسبتهم 31.25% يرون أن هذه البرامج لا تتناسب مع طبيعة مهامهم بحكم أن وظائفهم تحتاج لتصميم برامج أكثر دقة تتناسب مع مناصبهم خصيصا. لكن كان عدد قليل فقط من مفردات العينة من كانت استجاباتهم هكذا.

من خلال استجابات أفراد العينة حول بعد تكوين العاملين فإن الباحث يرى من خلال نتائج الجدول الخاص بهذا البعد وكذلك من خلال آراء استجابات مفردات العينة والقيام بتحليلها أن هذا البعد لا يمكن إعتبره معيقا من معوقات جودة حياة العمل داخل المؤسسة الاستشفائية بل بالعكس هذا البعد مساعد لمفردات الدراسة على التكيف في العمل بكل أريحية ولو كانت بعض الإستجابات سلبية. ومنه سيستغني الباحث عن هذا البعد في بناء أداة الاستبيان لاحقا.

1-1-6- بعد أسلوب الرئيس في الإشراف:

جدول رقم (9): يمثل استجابات أفراد العينة لأسئلة المقابلة الخاصة ببعد أسلوب الرئيس في الإشراف

البعد السادس: أسلوب الرئيس في الإشراف					
النسبة المئوية	لا	نعم	عدد المبحوثين	الأسئلة	
100%	31.25%	68.75%	11	16	1: هل يستخدم رئيسك طرق النقد الإيجابي مع العاملين عند ارتكاب الأخطاء؟
100%	12.5%	87.5%	14	16	2: هل رئيسكم عادل في توزيع المهام على كل الموظفين؟
100%	50%	50%	08	16	3: هل يتمتع رئيسكم بقدرة عالية على التحفيز المستمر؟
100%	68.75%	31.25%	05	16	4: هل رئيسكم موضوعي ام ينحاز لفئة على فئة أخرى؟

(المصدر: من إعداد الباحث)

*تحليل استجابات أفراد العينة لبعد أسلوب الرئيس في الإشراف:

فيما يخص بعد أسلوب الرئيس في الإشراف فقد طرح فيه الباحث أربعة أسئلة حيث كانت استجابات أفراد العينة على السؤال الأول والمتمثل في "هل يستخدم رئيسك طرق النقد الايجابي مع العاملين عند ارتكاب الأخطاء؟" يرى أغلب أفراد العينة من أطباء وأخصائيين وممرضين وعمال الإدارة وبنسبة 68.75% أن رئيسهم يستخدم طرق النقد الإيجابي مع العمال المشرف عليهم عند ارتكابهم للأخطاء فحسب آرائهم أن نسبة حدوث الأخطاء داخل المصالح التي ينتمون لها قليلة جدا نظرا لطبيعة الأعمال الموكلة إليهم والتي تتطلب الدقة والتركيز الكبير خاصة أن هذه الأعمال تكون بصفة مباشرة مع المرضى فأى خطأ يؤدي إلى تفاقم إصابة المريض أو هلاكه أو حتى وفاته لكن إن حدثت بعض الأخطاء في العمل فإن رئيس المصلحة أو المشرف على العمال يقوم بتقديم الملاحظات والنصائح والتوجيهات بأسلوب لبق وجيد بعيدا عن الصراخ والتجريح، وكذلك بعيدا عن أعين المرضى ومرافقيهم حتى لا يضع العامل في موضع محرج. أما في مقابل ذلك تلقى الباحث بعض الإجابات الأخرى بمفردات العينة وتقدر بنسبة 31.25% يرون أن رئيسهم لا يستخدم طرق النقد الايجابي مع العاملين عند ارتكاب الأخطاء فحسب آرائهم أجابت متصرفة إدارية أن رئيسهم المشرف عليهم عند ارتكابهم بعض الأخطاء يقوم بانتقادهم بطريقة سلبية وبأسلوب تهجمي مما يؤثر على نفسيتهم.

أما فيما يخص استجابات أفراد العينة حول السؤال الثاني المتمثل في "هل رئيسكم عادل في توزيع المهام على كل الموظفين؟" يرى أغلبية أفراد العينة بنسبة 87.5% أن رئيسهم عادل في توزيع المهام والنشاطات على كل العمال داخل المصالح المنتمين لها ولا يوجد تفاوت أو خلط أو سوء توزيع للمهام. في مقابل ذلك تلقى الباحث إجابتين أخريتين لمفردات العينة بنسبة 12.5% يرون أن رئيسهم غير عادل في توزيع المهام على كل الموظفين نظرا لأن هناك عمال داخل المصلحة يعملون في راحة وعمال آخرين يعانون من بعض أعباء وضغوط العمل.

فيما يخص السؤال الثالث المتمثل في "هل يتمتع رئيسكم بقدرة عالية على التحفيز المستمر؟" كانت استجابات أفراد العينة على هذا السؤال متساوية بين من أجابوا بنعم والذين قدرت نسبتهم ب 50% وبين من أجابوا بلا والتي قدرت كذلك نسبتهم ب 50% فأما من أجابوا بنعم من مفردات عينة الدراسة يرون أن رئيسهم يتمتع بقدرة عالية على التحفيز المستمر نظرا لأن رؤسائهم يشجعونهم في أداء مهامهم ويثنون على أعمالهم ونشاطاتهم وهذا مما يعمل على زيادة دافعيتهم. أما في مقابل ذلك فإن مفردات العينة الآخرين والذين أجابوا بلا يرون أن رئيسهم لا يتمتع بقدرة عالية على التحفيز المستمر نظرا لأنهم لم يتلقوا الثناء والتشجيع نظير قيامهم بأعمال بصفة جيدة وأن رؤسائهم بمختلف المصالح التي ينتمون إليها لا يسعون للتحفيز المستمر ولا يقدمون إهتماما لهذه الأمور ولا يسعون كذلك لخلق الجو الحماسي بين أعضاء جماعة العمل.

فيما يخص استجابات أفراد العينة حول السؤال الرابع والمتمثل في "هل رئيسكم يفضل أو ينحاز لفئة على فئة أخرى؟" يرى أغلبية أفراد العينة المقدر نسبتهم ب 68.75% أن الرئيس المشرف عليهم لا ينحاز لفئة على حساب فئة أخرى وأن كل أعضاء جماعة العمل يعاملون نفس المعاملة حيث حسب آرائهم لا يوجد تفضيل أو إنصاف لفئة على أخرى. أما في مقابل ذلك تلقى الباحث بعض الإجابات الأخرى لمفردات العينة تقدر نسبتهم ب 31.25% يرون أن رئيسهم يفضل وينحاز إلى فئة أخرى نظرا لأن جماعات العمل التي ينتمون لها فيها تفاوت بين أقدمية عمل أعضائها فمن هم عمال قدامى في التوظيف داخل هذه المصلحة ومن هم عمال جدد ضمن العملية التوظيفية، فالرئيس حسب آرائهم ينحاز للقدامى بحكم خبرتهم وعلاقته

الجيدة معهم لأنه كان عاملا وزميلا لهم قبل أن يترقى لرئيس مصلحة. أما العمال الجدد فهو يعاملهم عكس الآخرين لأنه لا يعرفهم جيدا في ميدان العمل أو حتى أنه تجمعهم بهم علاقة عمل فقط.

من خلال استجابات أفراد العينة حول بعد أسلوب الرئيس في الإشراف فإن الباحث يرى من خلال نتائج الجدول الخاص بهذا البعد وكذلك من خلال آراء مفردات العينة والقيام بتحليلها أن هذا البعد لا يعتبر بعدا معيقا من معوقات جودة حياة العمل داخل المؤسسة الاستشفائية، وأن مختلف الرؤساء لا يتسمون بالدكتاتورية أو الفوضوية مع من يشرفون عليهم بل هم متفهمين وديمقراطيين. وإن كانت هناك بعض من الاستثناءات القليلة التي تؤخذ بعين الاعتبار لكن عموما هذا البعد إيجابي بالنسبة لمفردات عينة الدراسة وعليه سيستغني الباحث عن هذا البعد في بناء أداء الاستبيان لاحقا.

1-1-7- بعد الصحة والسلامة المهنية:

جدول رقم (10): يمثل استجابات أفراد العينة لأسئلة المقابلة الخاصة ببعد الصحة والسلامة المهنية

البعد السابع : الصحة و السلامة المهنية					
النسبة المئوية	لا	نعم	عدد المبحوثين	الأسئلة	
%100	%62.5	10	%37.5 06	16	1: هل المؤسسة الإستشفائية توفر لك بيئة عمل آمنة وصحية؟
%100	%68.75	11	%31.25 05	16	2: هل تلتزم المؤسسة بكل اللوائح المعمول بها في مجال الصحة والسلامة المهنية؟
%100	%75	02	%25 04	16	3: هل توفر لك مؤسستك الألبسة والعتاد الذي يحميك من التعرض للأمراض؟

(المصدر: من إعداد الباحث)

*تحليل استجابات أفراد العينة لبعد الصحة والسلامة المهنية

فيما يخص الصحة والسلامة المهنية فقد طرح فيه الباحث ثلاثة أسئلة حيث كانت استجابات أفراد العينة حول السؤال الأول والمتمثل في " هل المؤسسة الاستشفائية توفر لك بيئة عمل آمنة وصحية؟" يرى العديد من أفراد العينة بنسبة 62.5% أن المؤسسة الاستشفائية لا توفر لهم بيئة عمل آمنة وصحية فحسب إجاباتهم هناك نقص كبير في الكثير من الأدوات والوسائل المهمة التي تحمي العمال من انتشار العدوى وتقيهم من الأخطار المهنية في مقابل ذلك تلقى الباحث إجابات أخرى لمفردات العينة تقدر نسبتهم ب 37.5% إذ يرون أن المؤسسة الاستشفائية نعم توفر لهم بيئة عمل آمنة وصحية نظرا لتوفر مصالحهم على أهم الوسائل والأدوات الضرورية للعمل وبحكم كذلك أن هذه المصالح جديدة البناء على غيرها.

أما فيما يخص استجابات أفراد العينة حول السؤال الثاني والمتمثل في "هل تلتزم المؤسسة بكل اللوائح المعمول بها في مجال الصحة والسلامة المهنية؟" يرى معظم أفراد العينة بنسبة 68.75% أن المؤسسات لا تلتزم بكل اللوائح المعمول بها في مجال الصحة والسلامة المهنية وحسب إجاباتهم توجد العديد من النقائص الواجب تداركها من قبل المؤسسة وحتى التصميم الأورجوني لبعض المصالح داخل المؤسسة يفتقد للمعايير العلمية التي تساهم في حماية صحة العمال والمرضى بشقيها الصحة النفسية والجسدية. في المقابل تلقيت إجابات أخرى لمفردات العينة والتي تقدر نسبتهم ب 31.25% يرون أن المؤسسة تلتزم بكل اللوائح المعمول بها في مجال الصحة والسلامة المهنية نظرا لتوفر المصالح التي يعملون فيها على أهم الوسائل وعلى وجود أهم الشروط الأساسية التي تنص عليها وزارة الصحة.

فيما يخص السؤال الثالث المتمثل في "هل توفر لك مؤسستك الألبسة والعتاد الذي يحميك من التعرض للأمراض؟" فيرى أغلبية أفراد العينة وبنسبة 75% أن المؤسسة لا توفر لهم الألبسة والعتاد الذي يحميهم من التعرض للأمراض فحسب إجاباتهم أن المؤسسة تمنح للأطباء والأخصائيين والمرضى لباسا ومئزرا واحدا فقط خلال كل سنة مما يدفعهم إلى شراء بدلات ومآزر وأحذية العمل بمالهم الخاص، وكذلك الحال بالنسبة للقفازات الطبية والكمادات تشهد النقص في العديد من المصالح، كما هو الحال بالنسبة لأدوات النظافة والتعقيم حتى أن هناك بعض المصالح لا يتوفر فيها الماء في الحنفيات. في مقابل ذلك تلقيت بعض الاجابات الأخرى من أفراد العينة تقدر نسبتهم ب 25% يرون أن المؤسسة توفر الألبسة والعتاد الذي يحميهم من التعرض للأمراض نظرا لطبيعة العمل في مناصبهم خاصة مناصب العمال الإدارية التي لا تتطلب بعض الأدوات التي يجب توفرها في المصالح الأخرى الحساسة ذات الإتصال المباشر مع المرضى ومع مختلف الأمراض التي تنشأ منها العدوى.

من خلال استجابات أفراد العينة حول بعد الصحة والسلامة المهنية فإن الباحث يرى من خلال نتائج الجدول الخاص بهذا البعد وكذلك من خلال آراء مفردات العينة وبعد القيام بتحليلها أن هذا البعد يعتبر من أهم معيقات جودة حياة العمل داخل المؤسسة الاستشفائية العايب دراجي الحروش سكيكدة، وعليه وجب دراسة هذا البعد دراسة معمقة ودقيقة ولا يمكن الاستغناء عنه في بناء أداة الاستبيان لاحقا.

8-1-1- بعد المشاركة في إتخاذ القرارات:

جدول رقم (11): يمثل استجابات أفراد العينة لأسئلة المقابلة الخاصة ببعد المشاركة في إتخاذ القرارات

البعد الثامن: المشاركة في إتخاذ القرارات					
النسبة المئوية	لا	نعم	عدد المبحوثين	الأسئلة	
100%	43.75%	56.25%	09	16	1: هل تتاح لك الفرص في إعطاء رأيك للإستناد به في حل بعض المشكلات؟

100%	25%	04	75%	12	16	2: هل لك الحرية المناسبة في إتخاذ القرارات التي تخص مهام عملك؟
100%	43.75%	07	56.25%	09	16	3: هل تشارك في تقديم الإقتراحات لتطوير عملك؟

(المصدر: من إعداد الباحث)

*تحليل استجابات أفراد العينة لبعء المشاركة في إتخاذ القرارات:

فيما يخص بعء المشاركة في إتخاذ القرارات فقد طرح فيه الباحث ثلاثة أسئلة حيث كانت استجابات أفراد العينة على السؤال المتمثل في: "هل تتاح لك الفرص في إعطاء رأيك للإستناد به في حل بعض المشكلات؟" يرى أكثر أفراد العينة وبنسبة 56.25% أنه تتاح لهم فرص إعطاء آرائهم وتمنح لهم المشاركة في إتخاذ بعض القرارات خاصة إذا كانت تخدم المصلحة أو المؤسسة بصفة عامة، وهذا يرجع كذلك إلى أسلوب الرئيس المشرف عليهم ضمن مختلف هذه المصالح والذي يتصف بالقيادة الديمقراطية والمشورة. وفي مقابل ذلك يرى بقية مفردات العينة والذي يقدر عددهم ب 43.75% أنه لاتتاح لهم الفرصة لإعطاء آرائهم للإستناد بها في حل بعض المشكلات، وأن الرئيس المشرف عليهم متحفظ ويعمل فقط باللوائح القانونية والتي ينص عليها القانون الداخلي للمؤسسة.

أما فيما يخص استجابات أفراد العينة حول السؤال الثاني: "هل لك الحرية المناسبة في إتخاذ القرارات التي تخص مهام عملك؟" يرى أغلبية أفراد عينة البحث وبنسبة 75% أن لهم الحرية في إتخاذ القرارات التي تخص مهامهم التقنية أو الإدارية خاصة وأن مجتمع الدراسة ذو العمال الحديثي التوظيف ويضم كل من الأطباء الأخصائيين والأطباء العامون والأخصائيين بكل أصنافهم والمرضى منهم الإطارات، يعني حسب استجابات أفراد العينة من التخصص الوظيفي "أطباء" يؤكدون أن لهم الحرية المطلقة في إتخاذ القرارات ولايتدخل أحد في ذلك، وقد كان تصريح أحد الأطباء في مصلحة بنك الدم "أقوم بكل مهامي بكل حرية ومن دون قيود وضغوطات ولا أحد يقدم لي التوجيهات، بالعكس أنا هو من يرشد بقية الزملاء ويقدم الإقتراحات والحلول الممكنة". في مقابل ذلك يرى بعض أفراد العينة وبنسبة 25% أنه ليس لهم الحرية المناسبة في إتخاذ القرارات التي تخص مهام عملهم نظرا لطبيعة المنصب خاصة عمال الإدارة ذو مناصب إدارية حساسة يكونون تحت إشراف الرئيس أو المدير، وكذلك بعض الذين يعملون في مصالح فيها رئيس مصلحة لايتسم بالمرونة المهنية لكن على العمال لكن أغلبية أفراد العينة أقرروا أن لهم الحرية في إتخاذ القرارات التي تخص مهام الوظيفة.

أما فيما يخص استجابات أفراد العينة حول السؤال الثالث وهو "هل تشارك في تقديم الإقتراحات لتطوير عملك؟" فيرى أكثر أفراد العينة وبنسبة 56.25% أنهم يشاركون زملائهم ومشرفيهم في تقديم الإقتراحات أو التوصيات والنقاط التي يرونها مناسبة لتطوير مجال العمل وتحسينه، ومنهم كذلك أطباء ومرضى وعمال الإدارة وحتى الأخصائيون من قدموا اقتراحات كتابية لمدير المؤسسة أو لرئيس مصلحة الموارد البشرية مفادها تقديم حلول عملية للمصلحة التي ينتمون إليها ولقت استحسانا كبيرا من قبل الجهات المعنية، وفي مقابل ذلك يرى أفراد العينة الآخرين والمقدرة نسبتهم ب 43.75% أنهم لايشركون في تقديم الإقتراحات لتطوير عملهم نظرا لطبيعة منصبهم الوظيفي أو مدة توظيفهم القصيرة أو شخصيتهم كذلك أو

حتى نمط الاشراف المطبق عليهم، وقد كان تصريح أحد الممرضات في قسم طب الأطفال: "راني موظفة جديدة ونحشم باه نمذ رايبى مع الزملاء أو رئيسة المصلحة نخاف يفهموها بالخطأ أو حابة نفرض وجودي" وتصریح آخر لإحدى الاخصائيات في مصلحة تصفية الدم: "راني جديدة في المصلحة ومانقدرش نمذ رايبى لأنني ماراحش نلقى استجابة".

من خلال استجابات أفراد العينة حول بعد "المشاركة في اتخاذ القرارات" فإن الباحث يرى من خلال نتائج الجدول الخاص بهذا البعد وكذلك من آراء مفردات العينة بعد القيام بتحليلها أن هذا البعد ذو اتجاه إيجابي ولا يمكن إعتباره معيقاً من معوقات جودة حياة العمل داخل المؤسسة الاستشفائية، بل بالعكس هو بعد جيد بالنسبة لمختلف ومعظم أفراد العينة، ومنه سيتم الاستغناء عنه لاحقاً في بناء أداة الاستبيان.

9-1-1- بعد التوازن بين الحياة الشخصية وحياة العمل:

جدول رقم (12): يمثل استجابات أفراد العينة لأسئلة المقابلة الخاصة ببعد التوازن بين الحياة الشخصية وحياة العمل

البعد التاسع: التوازن بين الحياة الشخصية وحياة العمل						
النسبة المئوية	لا		نعم		عدد المبحوثين	الأسئلة
100%	25%	04	75%	12	16	1: هل ضغوط عملك المستمرة تؤثر على حياتك الشخصية؟
100%	62.5%	10	37.5%	06	16	2: هل مشاكلك الشخصية تعيق تمييزك وابداعك في العمل؟
100%	93.75%	15	6.25%	01	16	3: هل تسعى مؤسستكم لتحقيق سبل التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية للموظفين؟

(المصدر: من إعداد الباحث)

*تحليل استجابات أفراد العينة حول بعد التوازن بين الحياة الشخصية وحياة العمل:

فيما يخص البعد التاسع والأخير التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية، فقد تم طرح ثلاثة أسئلة حيث كانت استجابات أفراد العينة على السؤال المتمثل في: "هل ضغوط عملك المستمرة تؤثر على حياتك الشخصية؟" فيرى أغلبية مفردات العينة وبنسبة 75 % أن الضغوط المستمرة ضمن مناصبهم الوظيفية تؤثر تأثيراً مباشراً وسلبياً على حياتهم الشخصية وهذا يرجع لطبيعة منصب العمل الحساس خاصة أن أغلبهم يقدمون خدمات إنسانية مع مختلف المواطنين وفي لقاء مباشر مع مختلف الحالات سواء بصعوبتها أو بسهولتها وكذلك منهم من يرجع كثرة هذه الضغوط إلى سياسة المؤسسة في شرط العمل الليلي بالنسبة لكل الموظفين مما يزيد من حدة الضغط خاصة بالنسبة للعاملين فئة النساء العاملات و عندهم أولاد يشكل لهم عائقاً للتوفيق بين حياتهم العملية وحياتهم الشخصية على حسب تصريحاتهم واستجاباتهم وكذلك

منهم من يرجع أسباب هاته الضغوط لطبيعة المنصب أو المشرف أو نقص بعض الوسائل وغيرها فمثلا نأخذ تصريح ممرض رجل في قسم الاستجالات يقول: "كثرة الضغوطات في مكان عملي عند رجوعي للمنزل أكون أكثر عصبية وإنفعالا وفي بعض المرات جراء الضغط العملي المستمر أدخل في نوبات قلق وفوضى في حياتي الشخصية"

في مقابل ذلك ترى مفردات العينة الباقين المقدرة نسبتهم ب 25% أن ضغوط العمل لا تؤثر على حياتهم الشخصية وهذا يمكن إرجاعه لطبيعة المنصب الوظيفي أو المصلحة التي يعملون فيها أو حتى لشخصية العامل في قدرته على التعامل وإدارة الضغوط ولقد صرحت إحدى العاملات الإداريات في المصلحة المالية: "أنا عند خروجي من المؤسسة مساء أترك كامل الضغوط المهنية داخل المصلحة وأرجع للبيت مسرورة لأعيش حياتي الشخصية بكل إرتياحية" وهذا دليل على أن طبيعة المنصب تلعب دورا كبيرا وكذلك نضح العامل وشخصيته تحدد ذلك.

وفيما يخص استجابات أفراد العينة حول السؤال الثاني "هل مشاكلك الشخصية تعيق تميزك وإبداعك في العمل؟" فيرى أكثر أفراد عينة الدراسة وبنسبة 2.5% أن مشاكلهم الشخصية لاتعيق تميزهم وإبداعهم في مهامهم ومناصب عملهم هذا راجع لطبيعة المنصب أو إلى الهدف الأسمى لهذه الوظيفة التي تعمل على تقديم خدمات إنسانية للمرضى مما يستدعي ترك كل العوائق والمشاكل جانبا والتفرغ لتقديم خدمات سواء طبية كانت أو إدارية بكل موضوعية وإحترافية، وراجع كذلك حسب ما لمسها الباحث إلى المستوى العلمي والفكري لعينة البحث وقدرتهم ونضجهم على التعامل بمرونة مع كل الأوضاع الشخصية وإمكانية فصلها عن حياتهم المهنية، في مقابل ذلك يرى العمال الآخرين والمقدرة نسبتهم ب 37.5% أن مشاكلهم الشخصية تعيق حقا تميزهم وإبداعهم في أعمالهم، وهذا راجع حسب استجاباتهم إلى حدة هاته المشاكل الشخصية وتأزمها وكذلك إلى شخصية العامل وحالته الاجتماعية وحتى جنس هذا العامل، كل هذا كان سبب في أن يعيق بعض العاملين من عينة الدراسة في التميز والإبداع في مهامهم والتوفيق بين حياتهم الشخصية والمهنية.

من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة وبعد القيام بتحليلها يرى الباحث أن هذا البعد يعتبر معيقا من معيقات جودة حياة العمل داخل المؤسسة الاستشفائية العايب دراجي الحروش-سكيكدة- وهذا راجع للاستجابات السلبية لمختلف الأسئلة خاصة السؤال الثالث الذي يؤكد على أن هذا البعد يعتبر معيقا حقيقيا داخل المؤسسة قيد الدراسة وبالتالي يحتاج إلى إهتمام ودراسة علمية دقيقة من قبل الباحث وسيكون هذا البعد ضمن الأبعاد التي سيتم عليها بناء أداء الاستبيان لاحقا.

1-2- التحليل العام لنتائج الدراسة الاستطلاعية:

مما سبق ومن خلال استجابات أفراد العينة حول محور جودة حياة العمل وأبعادها، كان هناك إختلاف وتباين في استجابات العاملين حول أسئلة المقابلة الأولية ويعود سبب هذا الإختلاف إلى كيفية إدراك كل عامل لموضوع جودة حياة العمل فكل واحد منهم يدركها حسب تصوره وتخصصه الوظيفي وحتى حالته الاجتماعية والطريقة التسييرية، حيث أن الهدف من هذه المقابلات هو المعرفة والكشف على أهم الأبعاد التي تعتبر معيقا من معيقات جودة حياة العمل بالمؤسسة الاستشفائية العايب دراجي بالحروش سكيكدة.

و عليه بعد عرض وتحليل نتائج الجداول التي تمثلت في استجابات أفراد العينة الاستطلاعية تمكنا من تحديد أهم الأبعاد التي تعتبر معيقات في هذه الدراسة وهي المهمة لخدمة الموضوع كما انها مهدت لنا لبناء الخطوط العريضة للاداء النهائية للدراسة والمتمثلة في الاستبيان وتمثلت هذه الأبعاد فيما يلي: بعد نظام الحوافز المادية والمعنوية، بعد خصائص الوظيفة، بعد شروط الصحة والسلامة المهنية وبعد التوازن بين الحياة الشخصية والحياة المهنية، أما باقي الأبعاد الخمسة الأخرى وهي بعد الظروف المعنوية، وبعد جماعة العمل وبعد تكوين العاملين وبعد أسلوب الرئيس في الإشراف، وبعد المشاركة في اتخاذ القرارات، لاتصنف ضمن الأبعاد التي تعتبر بمثابة معيق بالنسبة للعمال الحديثي التوظيف في المؤسسة قيد الدراسة، وبالتالي سوف يتم إزاحتهم والاستغناء عنهم عند بناء الاستبيان من قبل الباحث والتركيز فقط على الأبعاد الأربعة المذكورة سلفاً.

2- المنهج المستخدم:

كون هذه الدراسة ذات طبيعة ترابطية تهدف للكشف عن العلاقة بين متغيري معيقات جودة حياة العمل والدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف في المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة-، فان ذلك يستلزم علينا الإعتداع على المنهج الوصفي، لأنه الأنسب لطبيعة الموضوع تماشياً مع فريضاته و أهدافه، ونحاول من خلاله إعطاء وصف دقيق وتفصيلي لموضوع دراستنا بصورة نوعية وكيفية وبصورة كمية ورقمية، فالصورة النوعية تكون بوصف الظاهرة وتوضيح خصائصها أما صورتها الكمية فتتمثل بإعطائنا وصفاً رقمياً يوضح لنا مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى، فهذا المنهج لا يتوقف عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها بل يتعداه إلى التحليل والتفسير للوصول إلى استنتاجات يبني عليها التصور المقترح.

3- حدود الدراسة:

3-1- الحدود المكانية للدراسة:

أجريت هذه الدراسة في المؤسسة الاستشفائية العايب دراجي بالحروش - سكيكدة - وهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي موضوعة تحت وصاية الوالي تتمثل مهمتها الأساسية في تقديم الخدمات الصحية بشقيها الوقائي والعلاجي وتطبيق البرامج الوطنية للصحة.

3-1-1- تقديم المؤسسة العمومية الاستشفائية الحروش:

حيث وضعت المؤسسة العمومية الاستشفائية الحروش حالياً في الخدمة في أكتوبر 1986 حيث كان آنذاك يلعب دور مستشفى القطاع الصحي، ويتكون هذا القطاع من: المؤسسة الحالية، 09 مراكز صحية وعيادتين متعددة الخدمات، بالإضافة إلى 24 قاعة للعلاج والفحص و09 وحدات للكشف المبكر والمتابعة للصحة المدرسية.

ظهرت المؤسسة العمومية الاستشفائية الحروش تحت اسم العايب دراجي نتيجة إعادة النظر في فكرة القطاعية من خلال إجراء تعديلات على ضبط الهياكل التي تتولى الوقاية والعلاج كما هو منصوص عليه في المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 2 جمادى الأولى 1428.

3-1-2-تنظيم المؤسسة العمومية الاستشفائية الحروش:

أ-المصالح الادارية: تسهر على حسن سير المؤسسة العمومية الاستشفائية الحروش مجلس إدارة ويديرها مدير عام وهذا بمساعدة جهاز استشاري يتمثل في المجلس الطبي.

وتتكون المؤسسة العمومية الاستشفائية الحروش من أربع مديريات فرعية موضحة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة (الملحق رقم 1) هي: المديرية الفرعية للمالية والرسائل، المديرية الفرعية للصيانة والتجهيزات المرفقة، المديرية الفرعية للموارد البشرية، المديرية الفرعية للمصالح الصحية.

ب-مصالح العلاج: تنقسم مصالح العلاج إلى جزئين هما المصالح الاستشفائية والمصالح التقنية للمؤسسة العمومية الإستشفائية الحروش طاقة استيعاب تقدر ب 130 سريرا تقنيا و 152 سريرا منظما فعليا موزعة على خمس مصالح إستشفائية.

ج-مستخدمي المؤسسة العمومية الاستشفائية الحروش: كون العامل البشري له دور مهم في إدارة وتسيير نشاط أي مؤسسة ارتايت الإشارة إلى هذا الطاقم من خلال التطرق إلى مستخدمي المؤسسة العمومية الاستشفائية الحروش.

-يبلغ عدد المستخدمين الاداريين والتقنيين 31 موظفا من بينهم 02 مسيرين (متصرف إداري رئيسي يتمثل في المدير العام ومتصرف إدارية لمصالح الصحة تتمثل في المديرية الفرعية للموارد البشرية) .

-تحتوي المؤسسة على 02 أخصائيين نفسانيين و04 بيولوجيين.

-تضم المؤسسة 22 ممارسا أخصائيا مساعدا و34 طبيبا عاما وجراح أسنان وصيدلية واحدة.

-يبلغ عدد الموظفين الشبه طبيين بالمؤسسة 213 موظفا و25 قابلة.

-يعمل بالمؤسسة 53 موظفا بين العمال المهنيين، الحاجب وسائقي السيارات، بينما يبلغ عدد العمال المتعاقدين 57 موظفا.

3-2-الحدود البشرية للدراسة: تضم المؤسسة الاستشفائية العايب دراجي بالحروش - سكيكدة - حسب إحصائيات سنة 2025 والتي أفادتنا بها مسؤولة مصلحة التكوين والمستخدمين أن عدد العمال الإجمالي في المؤسسة بلغ 722 عاملا موزعين على كل المصالح.

وأما بالنسبة للعمال حديثي التوظيف فيبلغ عددهم 207 عاملا من (أطباء عاملون، وأطباء أخصائيين، أخصائيين، ممرضين، وعمال إدارة).

3-3- الحدود الزمانية للدراسة: قام الباحث بالدراسة الميدانية بعد أن أخذ تصريح من طرف الاستاذة المشرفة وكذلك من طرف رئيس قسم علم النفس بجامعة 20 أوت 1955 -سكيكدة-، حيث كان في بادئ الأمر عبارة عن زيارات استكشافية وتطلعية لميدان الدراسة بغرض حصر المشكلة المرغوب دراستها في هذا البحث والإلمام بجميع مقتضياتها بطريقة علمية وأسس منهجية، وذلك ابتداءً من شهر أكتوبر 2021 إلى غاية شهر ماي 2025.

وقد تم تقسيم الزيارات الميدانية إلى مراحل تمثلت في:

✓ المرحلة الأولى :

من بداية أكتوبر 2021 إلى غاية شهر نوفمبر من نفس السنة كانت عبارة عن زيارات استكشافية لميدان الدراسة من أجل معرفة قابلية الموضوع للدراسة الميدانية في هذه المؤسسة وكذلك الاحتكاك مع بعض العمال حديثي التوظيف ومحاولة جس نبضهم لمدى تقبلهم لمواصلة مشوار الدراسة معهم.

✓ المرحلة الثانية:

كانت إبتداء من شهر جويلية 2024 إلى غاية شهر سبتمبر من نفس السنة، وتم في هذه المرحلة طرح أسئلة المقابلة الأولية والتي طبقت على عينة من العمال حديثي التوظيف والتي اختيرت بطريقة عشوائية من المجتمع الكلي (علمياً وكيمياً تطرقنا سابقاً إلى أن هؤلاء الأفراد تم استبعادهم أثناء توزيع الأداة الأساسية للبحث والمتمثلة في الاستبيان).

✓ المرحلة الثالثة:

كانت بداية هذه المرحلة من بداية شهر أفريل 2025 إلى غاية شهر ماي من نفس السنة، تم في هذه المرحلة توزيع الاستمارات على عينة البحث، حيث واجه الباحث عدة صعوبات وعراقيل في الوصول لكل مفردات مجتمع الدراسة وحتى استرجاع بعض الاستمارات بحكم طبيعة مجتمع الدراسة وتخصصاتهم الوظيفية وبرنامج العمل الذي يختلف من مصلحة الى أخرى فكانت عملية التوزيع في الصباح والمساء والفترة الليلية كذلك، ولكن تمت عملية التوزيع واسترجاع الاستمارات على أكمل وجه.

✓ المرحلة الرابعة:

في هذه المرحلة تم تزويدنا بما تفتضيه الدراسة من معلومات عن المؤسسة كالثقافة، عدد العمال الهيكل التنظيمي.... وغيرها من مستلزمات البحث، علماً أن الفترات الموجودة بين المراحل كانت عن قصد الباحث وخاصة بين المرحلة والمرحلة الثانية بغرض تنظيم ما تم جمعه وحتى لا يحسس العاملين بالملل والروتين.

3-4- الحدود الموضوعية للدراسة:

يمكن تحديد المجال الموضوعي لهذه الدراسة فيما يلي:

- تحديد أهم معيقات جودة حياة العمل في المؤسسة قيد الدراسة من وجهة نظر العمال حديثي التوظيف.

- تحديد مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف في المؤسسة محل الدراسة .

- تحديد العلاقة الموجودة بين معيقات جودة حياة العمل (متغير مستقل) و الدافعية للإنجاز (متغير تابع) لدى العمال حديثي التوظيف في المؤسسة قيد الدراسة.

- معرفة مدى تأثير المتغيرات الديمغرافية (الجنس، الحالة الإجتماعية، التخصص الوظيفي) على الدافعية للإنجاز من وجهة نظر العمال حديثي التوظيف في المؤسسة محل الدراسة .

4- مجتمع الدراسة وعينته:

نظرا لعدم كبر حجم مجتمع الدراسة في هذا البحث والذي يشكل العمال الحديثي التوظيف موزعين في كل مصالح المؤسسة الاستشفائية سواء إدارية كانت أو تقنية، فقد عمدنا إلى تطبيق أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة المقدر ب (207) عاملا (أطباء، أخصائيين، أطباء عامون، أخصائيين، ممرضين، عمال إدارة)، ولضمان الدقة في جمع البيانات تم توزيع الاستبيان على 161 عامل، هذا التوزيع راجع لنتيجة استبعاد المفردات التي أجريت عليهم المقابلة (النصف موجهة) الأولية أثناء الدراسة الاستطلاعية وعددهم (16) مفردة، وكذلك استبعاد (30) مفردة، تم توزيع الاستبيان الأولي عليهم بغية حساب الصدق والثبات هذا الاستبعاد يدخل ضمن العمل المنهجي بهدف ضمان الموضوعية في النتائج واستجابات المبحوثين وقد استطعنا استرجاع (155) استبيانا، علما أنه تم استبعاد حوالي (07) استبيانات لعدم استيفاء معلومات وإكمال أجوبة المبحوثين عليها وعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي بسبب عدم اكتمال بياناتها الأساسية، وبذلك أصبح عدد الأفراد المشاركين في الدراسة النهائية (148) عاملا أي ما يعادل نسبة 71.4%.

* الخصائص الديمغرافية لأفراد العينة:

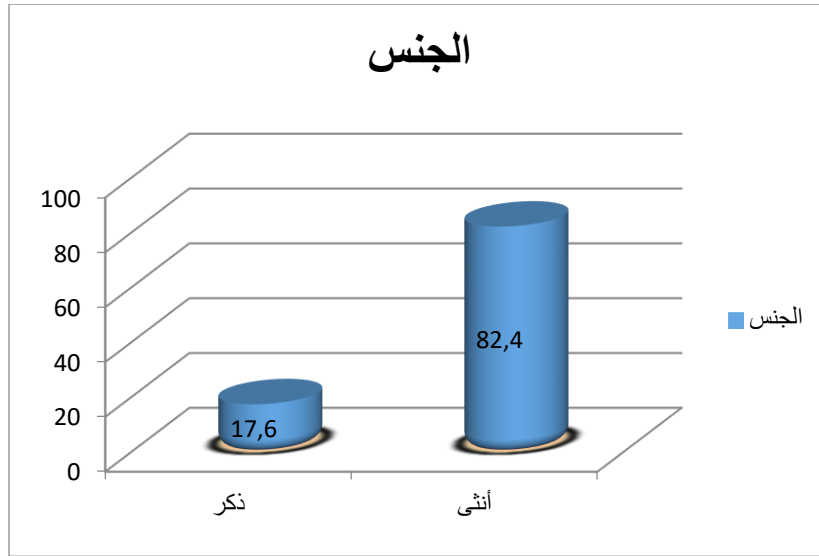
يتناول هذا الجزء من الفصل وصف المتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة والتي تمثلت في: (الجنس، الحالة الاجتماعية، التخصص الوظيفي)، وقد تم اختيار هذه الخصائص دون سواها انطلاقا من معطيات الدراسة الاستطلاعية، ناهيك عن مراجعة الباحث للموروث النظري (الدراسات السابقة والتراث النظري)، التي تؤكد على وجود علاقة دالة بين هذه الخصائص ومتغيرات الدراسة (معوقات جودة حياة العمل، والدافعية للإنجاز)، وفيما يلي سنحاول عن طريق الجداول والأشكال حصر تلك الخصائص وتبين مدى توزيع أفراد عينة الدراسة حسب كل متغير. فيما يلي سيتم عرض أهم خصائص عينة الدراسة:

أ- الجنس:

جدول رقم (13): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	26	17.6%
أنثى	122	82.4%
المجموع	148	100%

(المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات Spss)



شكل رقم (01): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

(من إعداد الباحث بالإعتماد على برنامج الإكسل)

يشير الجدول أعلاه، أن العدد الإجمالي للمبحوثين بلغ (148) عاملاً حديثي التوظيف في المؤسسة الاستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة-وقد أظهرت النتائج تفوقاً عددياً واضحاً للإناث بنسبة 82.4% (122 مفردة)، مقابل نسبة 17.6% فقط للذكور (26 مفردة).

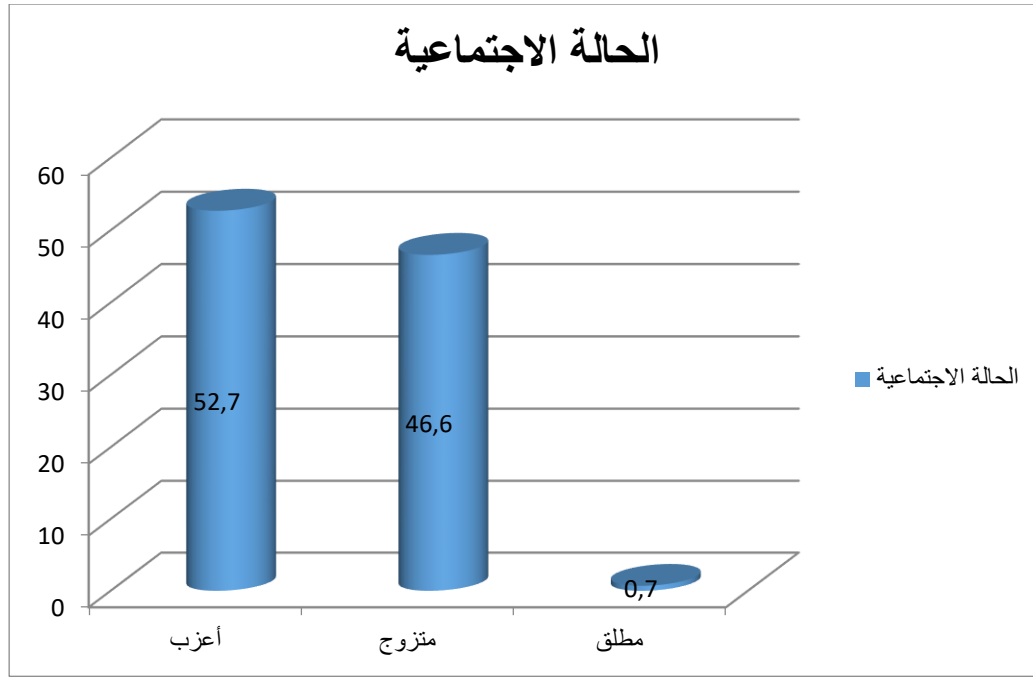
هذا التوزيع يعكس -إلى حد كبير- الواقع المهني السائد في العديد من المؤسسات الصحية، التي تشهد هيمنة نسبية للعنصر النسوي، لا سيما في الوظائف المرتبطة بمجالات التمريض والإدارة شبه الطبية، وهي المهن التي غالباً ما تستقطب النساء أكثر من الرجال، خاصة ضمن فئة العمال حديثي التوظيف.

ب- الحالة الاجتماعية:

جدول رقم (14): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة الاجتماعية
52.7%	78	أعزب
46.6%	69	متزوج
0.7%	1	مطلق
100%	148	المجموع

(المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات Spss)



شكل رقم (02): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية
(من إعداد الباحث بالإعتماد على برنامج الإكسل)

يشير الجدول أعلاه أن فئة المرضين تمثل النسبة الأكبر ب (85ممرضاً) أي ما يعادل 57,4% من مجموع أفراد العينة، ويُعزى هذا التمثيل المرتفع إلى كون فئة التمريض تشكل القاعدة العريضة في مختلف المؤسسات الصحية، وتُعد من أكثر الفئات إحتكاكا بالمرضى وأداء للمهام اليومية المباشرة، ما يجعلها أكثر عرضة لمؤثرات بيئة العمل.

أما في المرتبة الثانية، نجد فئة العمال الإداريين بنسبة 16,9% (25) فرداً، تليها فئة الأخصائيين بنسبة 15,5% (23) فرداً، ما يعكس مشاركة ملحوظة لهذين الصنفين في العينة، الأمر الذي يسمح بتوسيع مجال المقارنة بين الفئات الطبية والإدارية فيما يتعلق بجودة حياة العمل والدافعية للإنجاز.

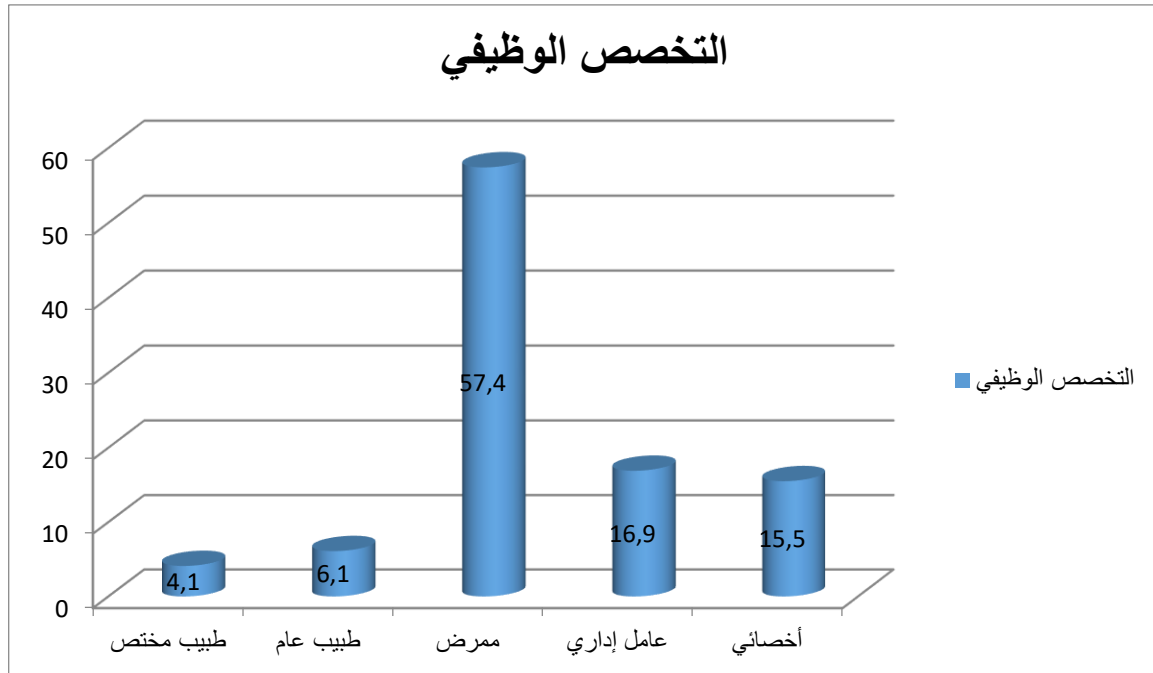
أما فئتي الأطباء العامون والأطباء المختصين فقد سجلنا نسباً منخفضة ب (6,1%) و (4,1%) على التوالي، وهو ما قد يُفسر بقلة عدد الأطباء حديثي التوظيف في المؤسسة خلال فترة الدراسة، أو بخصوصية مهامهم وانشغالهم المهني.

ج- التخصص الوظيفي:

جدول رقم (15): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير التخصص الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	التخصص الوظيفي
4.1%	6	طبيب مختص
6.1%	9	طبيب عام
57.4%	85	ممرض
16.9%	25	عامل إداري
15.5%	23	أخصائي
100%	148	المجموع

(المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات Spss)



شكل رقم (03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير التخصص الوظيفي

(من إعداد الباحث بالإعتماد على برنامج الإكسل)

يظهر الجدول السابق أن أكثر أفراد العينة من (العُزاب) بنسبة 52,7%، يليهم المتزوجون بنسبة 46,6%، بينما يشمل المطلقون نسبة ضئيلة جدا لا تتجاوز 0,7% فقط. هذه النتائج تعكس أن أكثر العمال حديثي التوظيف في المؤسسة قيد الدراسة من فئة الشباب غير المتزوجين، ما قد يرتبط بمراحلهم العمرية المبكرة أو بطبيعة التوظيف الجديد الذي غالبًا ما تستقطب فيه فئة حديثي التخرج.

من ناحية أخرى، فإن نسبة المتزوجين (46,6%) ليست منخفضة، مما يعني وجود فئة تتحمل مسؤوليات أسرية قد تؤثر على دافعيتهم للإنجاز، إما تأثير إيجابي بدافع الاستقرار وتحقيق الأمن الاقتصادي، أو سلبي نتيجة ضغوط التوفيق بين العمل والحياة الأسرية والشخصية.

أما فيما يخص نسبة المطلقين كانت ضعيفة جدا بنسبة (0,7%)، ولا يمكن بناء استنتاجات قوية بناء عليها، لكن تدرج في التحليل الشامل احتراماً للتنوع في العينة.

5- أدوات جمع البيانات:

أ-المقابلة:

إعتمدنا في دراستنا هذه على أداة المقابلة (النصف موجهة) كأداة أولية لإجراء مقابلات أولية مع عينة الدراسة الإستطلاعية لبعض مفردات مجتمع الدراسة (العمال حديثي التوظيف) والتي قدر عددهم ب (16) مفردة و بنسبة 7,72% من المجتمع الكلي، وهذا بهدف الكشف عن الأبعاد التي تعتبر معيق من معوقات جودة حياة العمل و الأبعاد التي لا تعتبر معيق من معوقات متغير الدراسة و بالتالي إزاحتهم فيما بعد ، و قد مهدت لنا هذه الأداة رسم الخطوط العريضة لبناء الأداة الرئيسية (الإستبيان) والتي نسعى من خلاله للوصول إلى النتائج المرجوة.

ب-الاستبيان:

بناء على طبيعة البيانات المراد جمعها، وعلى المنهج المتبع في هذا البحث، اعتمد الباحث في دراسته على الاستبيان (الاستمارة) كأداة رئيسة صممت خصيصا لهذا الغرض كونها الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف البحث.

وانطلاقا من مشكلة البحث فقد تم تصميم استبيان يضم ثلاثة أجزاء: الجزء الأول يضم ثلاث متغيرات ديمغرافية (شخصية، وظيفية) تتعلق بشخصية المستجيب (الجنس، الحالة الاجتماعية، التخصص الوظيفي)، أما الجزء الثاني فقد ضم أبعاد المحور أو المتغير الأول والمتمثل في " معوقات جودة حياة العمل"، في حين خصص الجزء الثالث من الاستبيان لأبعاد المتغير الثاني والمتمثل في " الدافعية للإنجاز".

الجزء الأول: يتعلق بالبيانات الديمغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، التخصص الوظيفي).

الجزء الثاني: يتعلق بمعوقات جودة حياة العمل، وللوصول إلى الكشف عن هذه المعوقات ومعرفة حقيقتها في مؤسسة الدراسة، قمنا بتصميم استمارة وذلك انطلاقا من الدراسة الاستطلاعية وإجراء مقابلات أولية (نصف موجهة) مع بعض أفراد العينة التي مهدت لذلك، وكذا الإطلاع على التراث النظري ذو الصلة المباشرة بموضوع ومتغيرات البحث وقد اشتمل الاستبيان على (04) أبعاد وهي: معيق نظام الحوافز

(المادية/ المعنوية)، بعد معيق خصائص الوظيفة، بعد معيق الصحة والسلامة المهنية، بعد معيق التوازن بين الحياة الشخصية والحياة المهنية.

وقد تبنى الباحث في إعداد الاستبيان الشكل المغلق الذي يحدد الاستجابات المحتملة لكل سؤال، وقد تم استخدام مقياس ليكرت المتدرج ذو النقاط الثلاث لقياس الاتجاهات، والذي كان على الشكل التالي:

موافق = (3)، محايد = (2)، غير موافق = (1).

ولتحديد درجة الموافقة في الاستبيان حسب فئات مقياس "ليكرت" الثلاثي تم تصنيف الاجابات إلى ثلاثة مستويات تم حسابها كما يلي:

أولا/ حساب المدى:

$$3-1=2$$

ثانيا/ حساب طول الفئة:

$$2 \div 3 = 0.66$$

وبالتالي يمكن تحديد 03 مستويات نوضحها في هذا الجدول:

جدول رقم (16): فئات مقياس ليكرت ودلالاتها

الدالة/ المستوى	بدائل الاجابة (درجة الموافقة) بالنسبة لمتغير الدافعية للانجاز	بدائل الاجابة (درجة الموافقة) بالنسبة لمتغير معيقات جودة حياة العمل	الفئات
منخفض	أبدا	غير موافق	1.66-1
متوسط	أحيانا	محايد	2.33-1.67
مرتفع	دائما	موافق	3-2.34

(المصدر: من إعداد الباحث)

أولاً. محور معيقات جودة حياة العمل:

جدول رقم (17): يوضح توزيع بنود الاستبيان الخاصة بأبعاد معيقات جودة حياة العمل

البنود	الأبعاد
-25 -20 -17 -15 -10 -09 -07-01 26	بعد معيق الحوافز (المادية/ المعنوية)
23 -21 -18 -16 -12 -04 -02	بعد معيق خصائص الوظيفة
30 -28 -24 -19 -13 -11 -06-01	بعد معيق الصحة والسلامة المهنية
32 -31 -29 -27 -22 -14 -08-02	بعد معيق التوازن بين الحياة الشخصية والحياة المهنية

(المصدر: من اعداد الباحث)

الجزء الثالث: بناء على مراجعة العديد من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع " دافعية الإنجاز"، وكذا مراجعة الجانب النظري للبحث وخاصة النظريات كنظرية ماكليلاند، والاستفادة كذلك من نتائج الدراسة الاستطلاعية حيث تم بناء استبيان يتكون من (31) فقرة أو بند ذات علاقة بالأبعاد الأربعة التي اختارها الباحث في هذا الاستبيان وهي: بعد الشعور بالمسؤولية، بعد السعي نحو التفوق والنجاح، بعد المثابرة، بعد التخطيط للمستقبل.

ولقد تبنى الباحث في إعداد الاستبيان الشكل المغلق الذي يحدد الاستجابة المحتملة لكل سؤال وقد تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي المتدرج، وقد أخذ هذا الاستبيان الشكل التالي:

دائماً = (3)، أحياناً = (2)، أبداً = (1)، وطلب من المبحوثين تحديد مدى الموافقة على هذه العبارات تجدر الإشارة أنه في حالة البنود السلبية تكون أوزانها كالتالي:

دائماً = (1)، أحياناً = (2)، أبداً = (3).

ثانياً. محور الدافعية للإنجاز:

جدول رقم (18): يوضح توزيع بنود الاستبيان الخاصة بأبعاد دافعية الإنجاز

البنود	الأبعاد
29 -25 -24 -20 -10-02	بعد الشعور بالمسؤولية
26 -23 -21 -14 -12 -11 -05 -04-03	بعد السعي نحو التفوق والطموح
31 -30 -28 -18 -17 -09 -08 -06	بعد المثابرة

27-22-19-16-15-13-07-04	بعد التخطيط للمستقبل
-------------------------	----------------------

(المصدر: من إعداد الباحث)

5- الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

أولاً. صدق أداة الدراسة (الاستبيان):

أ.الصدق الظاهري: من أجل التأكد من صدق الاستبيان تم الاعتماد على الصدق الظاهري (صدق المحكمين) من خلال عرض الاستبيان على عدد من المحكمين من ذوي الاختصاص و بلغ عددهم (09) أساتذة يعملون في جهات أكاديمية مختلفة ومن هذه الجهات: جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة -، جامعة باجي مختار - عنابة -، المركز الجامعي الشهيد أحمد بن عبد الرزاق حمودة (سي الحواس) -بريكة - جامعة غرداية، ويوضح الملحق رقم (04) أسماء الأساتذة الذين قاموا بإبداء آراءهم في مدى ملائمة وقياس العبارات للمحور أو البعد الذي تنتمي إليه، ومدى كفاية العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة الأساسية، هذا بالإضافة إلى اقتراح ما يروونه ضرورياً من تعديل صياغة العبارات أو حذفها أو إضافة عبارات جديدة لازمة لأداة الدراسة، وكذلك إبداء آرائهم فيما يتعلق بالبيانات الديمغرافية (الخصائص الشخصية، والوظيفة) المطلوبة من المبحوثين والتي كانت مأخوذة من الميدان، إلى جانب مقياس (ليكرت) المستخدم في الاستبيان الثلاثي لكلا المتغيرين وقد تركزت معظم توجيهات المحكمين على إعادة صياغة بعض العبارات وضبطها ضبط منهجي حتى لا تكون بنود غامضة أو مركبة وهذا بالنسبة لكلا المتغيرين استناداً إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبداها الأساتذة المحكمين، قام الباحث بإجراء التعديلات حسب ما اتفق عليه أغليبيتهم، حيث تم تعديل صياغة بعض البنود وحذف البعض الآخر وهذا بعد القيام باستخدام معادلة لوشي كأداة إحصائية لتحديد مدى صلاحية فقرات أداة البحث من حيث صدق المحتوى وفقاً لآراء عدد من المحكمين (الخبراء والأساتذة التي وزعت عليهم الاستمارة).

وهي كالتالي:

$$\frac{ع \text{ و } - ع}{ع} = \frac{م. ص. م.}{ع}$$

المصدر: بن سهل، 2013، ص64

ع و: عدد المحكمين الذين اعتبروا البند يقيس السلوك المراد قياسه.

ع: عدد المحكمين الإجماليين

فمثلاً في البند الأول: م. ص. م. = $\frac{11 - 2}{11} = 1$ ، ونكرر نفس الطريقة على كافة البنود.

$$\frac{2}{11}$$

ثم نجمع القيم المتحصل عليها في البنود ونقسمها على عدد هذه الأخيرة (البنود)، والنتائج المتحصل عليه هو قيمة صدق المحتوى الإجمالي للاستبيان والجدول التالي سيوضح ذلك:

جدول رقم (19): يوضح صدق الاستبيان حسب معادلة لوشي

درجة الصدق	مجموع استجابة الأساتذة المحكمين على صدق الإستمارة	عدد البنود	المحاور
0.82	27.90	34	محور معيقات جودة حياة العمل
0.88	28.92	33	محور الدافعية
0.85	56.82	67	المجموع الكلي

(المصدر: من اعداد الباحث)

بعد القيام بالعملية الحسابية قدر صدق محور معيقات جودة حياة العمل بـ (0.82)، أما محور الدافعية للإنجاز فقد بلغ صدقها (0.88)، أما محور الصدق الكلي للاستبيان فقد بلغ (0.85)، وهي درجة عالية وتؤكد على صدق بنود الاستبيان وقي بالغرض التي تسعى لقياسه.

ب. **صدق المقارنة الطرفية:** تم حساب صدق الاستبيان احصائيا عن طريق المقارنة الطرفية (الصدق التمييزي) من خلال ترتيب الدرجات من أعلى إلى أدنى ثم تم أخذ ثلثي الدرجات من الدرجات العليا والدنيا ومن تم استعمال اختبار "ت" لدلالة الفروق.

جدول رقم (20): نتائج صدق المقارنة الطرفية لمتغير معيقات جودة حياة العمل

مستوى الدلالة	قيمة ت	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	مجموعات المقارنة	المتغير
0.000	-7.13	18	0.73	8.90	10	دنيا	معيق الحوافز
			2.36	14.50	10	عليا	
0.000	-6.27	18	0.00	7.00	10	دنيا	معيق خصائص الوظيفة
			2.31	11.60	10	عليا	
0.000	-10.81	18	0.00	7.00	10	دنيا	معيق الصحة والسلامة المهنية
			1.98	13.80	10	عليا	

0.000	-7.57	18	0.69	8.60	10	دنيا	معيق التوازن بين الحياة الشخصية والحياة المهنية
			2.71	15.30	10	عليا	

(المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS)

يتبين لنا من الجدول أعلاه أنّ قيمة "ت" لدلالة الفروق بين المتوسطين أنّها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.000)، ممّا يدل على أنّ أداة البحث لها القدرة على التمييز بين المجموعتين بالنسبة لمتغير معيقات جودة حياة العمل ممّا يدل على صدقه لدى عينة البحث.

جدول رقم (21): نتائج صدق المقارنة الطرفية لمتغير الدافعية للإنجاز

المتغير	مجموعات المقارنة	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة
الشعور بالمسؤولية	دنيا	10	13.30	2.35	18	-5.49	0.000
	عليا	10	17.50	0.52			
السعي نحو التفوق والطموح	دنيا	10	19.60	3.80	18	-3.81	0.000
	عليا	10	24.40	1.17			
المثابرة	دنيا	10	19.70	4.49	18	-2.94	0.000
	عليا	10	23.90	0.31			
التخطيط للمستقبل	دنيا	10	16.60	3.68	18	-5.29	0.000
	عليا	10	22.90	0.73			

(المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS)

يتبين لنا من الجدول أعلاه أنّ قيمة "ت" لدلالة الفروق بين المتوسطين أنّها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.000)، ممّا يدل على أنّ أداة البحث لها القدرة على التمييز بين المجموعتين بالنسبة لمتغير الدافعية للإنجاز ممّا يدل على صدقه لدى عينة البحث.

ثانياً. ثبات أداة الدراسة (الاستبيان):

تم التأكد من ثبات الإستبيان من خلال معامل ألفا كرونباخ والنتائج موضحة كما يلي:

جدول رقم (22): يوضح نتائج ألفا كرونباخ لأبعاد معيقات جودة حياة العمل

المتغير	عدد العبارات	قيمة ألفا كرونباخ
معيق الحوافز	9	0.779
معيق خصائص الوظيفة	7	0.706
معيق الصحة والسلامة المهنية	8	0.773
معيق التوازن بين الحياة الشخصية والحياة المهنية	8	0.790

(المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS)

يوضح الجدول قيم معاملات ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد متغير معيقات جودة حياة العمل، حيث بلغت قيمة ثبات بعد معيق الحوافز 0.779، وبعد معيق خصائص الوظيفة 0.706، أما بعد الصحة والسلامة المهنية جاء بقيمة قدرت بـ 0.773، وأخيراً بعد معيق التوازن بين الحياة الشخصية والحياة المهنية وهي كلها قيم جيدة ومقبولة ويمكن الإعتماد عليها.

جدول رقم (23): يوضح نتائج ألفا كرونباخ لأبعاد متغير الدافعية للإنجاز

المتغير	عدد العبارات	قيمة ألفا كرونباخ
بعد الشعور بالمسؤولية	6	0.649
السعي نحو التفوق والطموح	9	0.790
المثابرة	8	0.677
التخطيط للمستقبل	8	0.778

(المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS)

يوضح الجدول قيم معاملات ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد متغير الدافعية للإنجاز، حيث بلغت قيمة ثبات بعد الشعور بالمسؤولية (0.649)، وبعد السعي نحو التفوق والطموح (0.790)، أما بعد المثابرة فبلغت قيمة (0.677)، وأخيراً بعد التخطيط للمستقبل (0.778)، وعليه يمكن القول أنّ هذه القيم هي قيم جيدة ومقبولة.

و عليه وبالاعتماد على نتائج الصدق والثبات يمكن القول أنّ أداة الدراسة تتصف بخصائص سيكومترية تجعلها قابلة للإعتماد عليها وبالتالي هي صادقة وثابتة وتقيس فعلا ما وضعت لقياسه.

6- الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة وإختبار فرضيات الدراسة وتحليلها إحصائيا إعتدنا على العديد من الأساليب الإحصائية بإستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss، وفيما يلي ماقمنا بإستخدامه من الأساليب لمعالجة بيانات هذه الدراسة:

- التكرارات والنسب المئوية: للتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة من بيانات شخصية واستجابات أفراد العينة.
- المتوسط الحسابي: لمعرفة متوسط إجابات الأفراد العينة حول عبارات كل بعد من أبعاد الإستبيان.
- الإنحراف المعياري: لمعرفة مدى تشتت القيم عن متوسطها الحسابي.
- الوسيط: لحساب القيمة الوسطى لمجموعة البيانات مرتبة تصاعديا أو تنازليا.
- المنوال: لمعرفة القيمة الأكثر تكرارا في مجموعة البيانات.
- معامل ألفا كرونباخ: لحساب ثبات أداة البحث.
- معادلة لوشي: لقياس صدق الأداة والتحقق ان كانت تقيس ماوضعت لقياسه عن طريق حساب إجابات المحكمين (تقيس/ لا تقيس).
- معامل كولموغوروف سميرنوف: لمعرفة فيما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي الإعتدالي أو لا.
- معامل الارتباط سبيرمان: لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- اختبار مان ويتني: وهو أسلوب إحصائي لامعلمي يستخدم لمعرفة فيما إذا كانت هناك فروق دالة إحصائيا بين متوسط مجموعتين.
- اختبار كروسكال واليس: وهو أسلوب إحصائي لامعلمي يستخدم لمعرفة فيما إذا كان هناك فروق دالة إحصائيا بين ثلاث مجموعات فأكثر.

***إختبار إعتدالية التوزيع لمتغيرات الدراسة:**

من أجل التأكد من أنّ متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي (الإعتدالي) تم الإعتداد على إختبار كولموغروف سميرنوف للعينات الكبيرة والنتائج المتحصل عليها موضحة كما يلي:

جدول رقم (24): يوضح نتائج التوزيع الطبيعي لبيانات متغيرات الدراسة

المتغير	حجم العينة	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية
معيقات جودة حياة العمل	148	0.021	غير دالة إحصائياً
الدافعية للإنجاز		0.001	غير دالة إحصائياً

(المصدر: من إعداد الباحث بالإعتداد على مخرجات SPSS)

يتضح من القيم الموضحة في الجدول أعلاه أنّ مستوى الدلالة لمتغير معيقات جودة حياة العمل والدافعية للإنجاز جاءت أصغر من مستوى المعنوية 0.05 وهذا يعني أنّ البيانات لا تتوزع توزيعاً طبيعياً.

الفصل الخامس

عرض وتحليل النتائج

1- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

2- اختبار فرضيات الدراسة

3- التحليل العام لنتائج الدراسة

4- خاتمة الدراسة

1- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة:

1-1- عرض وتحليل ومناقشة نتائج المحور الأول:

1-1-1- بعد معيق الحوافز:

جدول رقم (25): يوضح استجابات أفراد العينة حول بعد معيق الحوافز

بعد معيق الحوافز											
العبارات	موافق		محايد		غير موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الوسيط	المنوال
	%	ت	%	ت	%	ت					
الزيادات الدورية في الأجور غير كافية لتحفيزي	68.2	101	14.2	21	17.6	26	2.50	0.77	مرتفع	3.00	3.00
نظام المكافآت داخل المؤسسة لا يتم على أسس موضوعية	68.9	102	19.6	29	11.5	17	2.57	0.69	مرتفع	3.00	3.00
غياب كلمات الشكر والتقدير من قبل الإدارة	79.1	117	15.5	23	5.4	8	2.73	0.55	مرتفع	3.00	3.00
لا يتم تعويضي عن مصاريف النقل والإقامة عندما يكون مكان عملي بعيدا عن منزلي	83.8	124	8.8	13	7.4	11	2.76	0.57	مرتفع	3.00	3.00
إجراءات الترقية تستغرق وقتا طويلا داخل المؤسسة الإستشفائية	83.1	123	7.4	11	9.5	14	2.78	0.56	مرتفع	3.00	3.00
المؤسسة الإستشفائية لا توفر برامج وآليات للاعتراف بتفوق	85.8	127	6.8	10	7.4	11	2.55	0.70	مرتفع	3.00	3.00

											الموظفين وتقدير جهودهم
3.00	3.00	مرتفع	0.77	2.50	12.2	18	20.3	30	67.6	100	سياسة الترقية في المؤسسة الإستشفائية غامضة
3.00	3.00	مرتفع	0.68	2.60	17.6	26	14.9	22	67.6	100	الراتب الذي أنقاضه لايغطي إحتياجاتي الضرورية
3.00	3.00	مرتفع	0.77	2.50	11.5	17	16.9	25	71.6	106	لا تتم الترقية في المؤسسة الإستشفائية عن طريق الأداء والكفاءة
		مرتفع	0.67	2.61	المجموع						

(المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS)

من خلال الجدول أعلاه الخاص ببعد معيق الحوافز المادية / المعنوية نرى أن نتائج الدراسة المتعلقة بهذا البعد تنص على أن أفراد عينة الدراسة يدركون وجود مستوى مرتفع من المعوقات المرتبطة بنظام الحوافز المادية / المعنوية داخل المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي، بالحروش - سكيكدة - وذلك وفقاً لمتوسط عام بلغ (2.61) على مقياس ليكرت الثلاثي، وبوسيط ومنوال قدرهما (3.00)، مما يشير إلى اتجاه الأغلبية نحو "موافق"، إلى جانب إنحراف معياري عام قدره (0.67) يعكس تجانساً نسبياً في استجابات المبحوثين.

فحسب العبارة 1: المعنونة ب "الزيادات الدورية في الأجور غير كافية لتحفيزي" فقد قدر المتوسط الحسابي الخاص بها ب 2.50، أما المنوال والوسيط فقد قدر ب 3.00، وقدر الانحراف المعياري ب 0.77.

وعليه تشير هذه النتائج إلى أن أغلب العاملين يرون أن الزيادات المالية التي يحصلون عليها بشكل دوري لا تفي بالغرض التحفيزي، وهو ما يتجلى من خلال ارتفاع الوسيط والمنوال نحو الدرجة "موافق" إلى جانب متوسط قريب من أعلى قيمة ممكنة على مقياس ليكرت الثلاثي. أما ارتفاع الانحراف المعياري (0.77) لهذه العبارة يوحي بوجود بعض التباين في الآراء، وقد يكون ناتجاً عن اختلاف سنوات الأقدمية أو الوضع العائلي أو موقع العمل. إلا أن الاتجاه العام يشير بوضوح إلى أن الحوافز المالية غير كافية، ما قد يؤدي إلى انخفاض الدافعية العامة لدى عمال حديثي التوظيف في المؤسسة قيد الدراسة.

أما العبارة 2 والمعنونة ب: "نظام المكافآت داخل المؤسسة لا يتم على أسس موضوعية" فقد قدر متوسطها الحسابي ب 2.57، أما الوسيط والمنوال فقد قدر ب 3.00 وجاء الانحراف المعياري ب 0.69

وتشير هذه النتائج الخاص بهذه العبارة أن القيمة المرتفعة للمتوسط والوسيط والمنوال تدل على أن الموظفين حديثي التوظيف في المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة- يشعرون بعدم العدالة في نظام المكافآت.

كما تشير هذه النتيجة إلى أن العاملين يعتبرون أن الاستحقاق لا يُحدد وفق الكفاءة أو الأداء بل ربما وفق طرق أخرى كالمحابة...، وهو ما يشكل عائقاً نفسياً عندهم قد يضعف الثقة في النظام الإداري لهذه المؤسسة، كما أن تباين الآراء هنا أقل من البند الأول، ما يعني وجود إجماع نسبي على هذا الشعور.

أما فيما يخص العبارة 3 المعنونة بـ “غياب كلمات الشكر والتقدير من قبل الإدارة” فقد قدر المتوسط الحسابي بـ 2.73، أما الوسيط والمنوال كان يساوي 3.00، أما الانحراف المعياري قدر بـ 0.60.

وعليه تعتبر هذه العبارة من أعلى العبارات في هذا المحور من حيث المتوسط الحسابي مما يكشف عن افتقار كبير للحوافز المعنوية داخل المؤسسة، كما أن ارتفاع الوسيط والمنوال يؤكد أن الأغلبية العامة تشعر بغياب ثقافة التقدير اللفظي أو المعنوي، وهو ما يُعد عنصراً أساسياً في تحفيز الموارد البشرية لا سيما الجدد منهم من عينة دراسة البحث الخاصة بالباحث أما درجة الانحراف المعياري المنخفضة (0.60) تعكس تجانساً قوياً في المواقف، ما يعزز قوة هذا المؤشر.

وفيما يخص العبارة 4 المعنونة بـ “لا يتم تعويضي عن مصاريف النقل والإقامة عندما يكون مكان عملي بعيداً عن منزلي” فكان المتوسط الحسابي لهذه العبارة (2.76) أما الوسيط والمنوال على التوالي بـ (3.00) وجاء الانحراف المعياري بـ (0.57).

نرى أن المتوسط حسابي لهذا البند هو الأعلى في هذا المحور وهذا يدل على شعور مرتفع لخلل في التوزيع المالي نتيجة التكاليف المعيشية المرتفعة التي يتحملها الموظف، خاصة عند التوظيف في مناطق بعيدة.

وتمثل هذه النتيجة مؤشراً هاماً على ضرورة مراجعة السياسات المرتبطة بالدعم الاجتماعي والسكن والنقل، لا سيما أن الانحراف المعياري هنا هو الأدنى على الإطلاق، ما يشير إلى وجود إجماع شبه تام في هذا التصور.

أما العبارة 5 المعنونة بـ: “إجراءات الترقية تستغرق وقتاً طويلاً داخل المؤسسة” قدر متوسطها الحسابي بـ (2.78) أما الوسيط والمنوال على التوالي بـ (3.00) وقد قدر الانحراف المعياري الخاص بهذا البند بـ (0.56).

حيث تشير هذه النتائج المرتفعة إلى أن عملية الترقية في المؤسسة تفتقد للتحفيز، لأن هذه الأخيرة تتسم بالبطء أو ربما بالبيروقراطية. وهي من أهم العوامل المؤثرة سلباً على دافعية الإنجاز بالنسبة للعاملين لا سيما لدى الموظف الحديث التوظيف والذي يكون متحمساً لفرد نفسه وإبراز قدراته.

كما يؤكد الوسيط والمنوال هذا الشعور، فيما يُعزز الانحراف المعياري المنخفض وجود شبه اتفاق على هذا الانطباع داخل عينة الدراسة.

وفيما يخص العبارة رقم 6 والمعنونة ب: "المؤسسة لا تستضيف برامج وآليات للاعتراف بمجهود الموظف وتقدير جهوده" قدر متوسطها الحسابي (2.55) والوسيط ب (3.00) أما المنوال قدر كذلك ب (3.00) والانحراف المعياري جاء ب (0.70).

حيث يشير هذا البند إلى غياب واضح للبرامج التحفيزية المعنوية، كالتكريمات، شهادات التقدير جوائز الموظف المثالي للسنة أو موظف الشهر ... إلخ.

إذ أن هذه البرامج تلعب دورًا نفسيًا مهمًا في رفع المعنويات، وتحسين المزاج خصوصًا للموظفين الحديثي التوظيف في المؤسسة قيد الدراسة والذين يكونون أكثر حساسية للاندماج والتقدير.

أما وجود انحراف معياري متوسط يدل على تفاوت طفيف في التجارب، ولكن الميل العام واضح باتجاه "الموافقة".

أما العبارة رقم 7 والمعنونة ب " سياسة الترقية في المؤسسة غير واضحة" فقد قدر المتوسط الحسابي لها (2.50) أما الوسيط والمنوال قدر ب (3.00) والانحراف المعياري جاء ب (0.77)

هذه القيم تُشير إلى أن نظام الترقية داخل المؤسسة يعاني من غياب الشفافية أو الاتساق، هذا ما يولد حالة من التوتر أو الترقب السلبي لدى الموظفين. كما تؤثر هذه الغموضات على مستوى التوقعات المهنية مما يقلل من دافعيته ورضاهم الوظيفي.

أما الانحراف المعياري المرتفع نسبيًا (0.77) قد يعكس اختلاف التجارب حسب الأقسام والمصالح أو الرؤساء المباشرين.

أما العبارة رقم 8 والمعنونة ب: "الراتب الذي أتقاضاه لا يغطي احتياجاتي الضرورية" قدر المتوسط الحسابي لها (2.60) أما الوسيط ب (3.00) نفس الحال بالنسبة للمنوال (3.00) أما الانحراف المعياري كان (0.68) ويكشف هذا البند عن أزمة مالية يعاني منها موظفي عينة الدراسة، تؤثر بشكل مباشر في شعورهم بالاستقرار والرضا المهني.

ويبدو أن هذا الإدراك مشترك بين معظم أفراد العينة (الوسيط والمنوال 3.00)، بينما يشير التباين المتوسط إلى اختلاف نسبي في الحاجات الفردية أو ظروف المعيشة.

أما فيما يخص العبارة رقم 9 وهي العبارة الأخيرة في هذا البعد والمعنونة ب: "لا يتم الترقية في المؤسسة الاستشفائية إلا عن طريق الأداء والكفاءة" فقد قدر متوسطها الحسابي ب (2.50) والانحراف المعياري يساوي (0.77) أما الوسيط قدر ب (3.00) نفس الحال بالنسبة للمنوال الذي يساوي (3.00) كذلك.

نرى أن هذه العبارة تحمل صيغة عكسية مقارنة بالعبارات الأخرى، لكنها أيضًا تُظهر اتفاقًا على عدم صحة هذا التصور، بمعنى أن الموظفين الحديثي التوظيف في المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش سكيكدة لا يعتقدون أن الترقية مرتبطة بالكفاءة.

النتائج تدعم نتائج العبارة رقم 7 وتكشف أيضًا مرة أخرى أن الترقية غير مبنية على الأداء، وهو ما يشكل مصدرًا إضافيًا للإحباط بالنسبة لهم.

وبناءً على ما تم التطرق له، يتبين أن المعوقات المرتبطة ببعدها نظام الحوافز (المادية / المعنوية) تحتل مكانة مركزية بين معوقات جودة حياة العمل في المؤسسة قيد الدراسة، حيث تُسهم بشكل واضح في خفض دافعية الموظفين الحديثي التوظيف، وتحدّ من قدراتهم على التكيف والانخراط في المؤسسة. كما أن التجانس النسبي في آراء أفراد العينة يُعزز من قوة هذه المؤشرات، ويؤكد الحاجة إلى مراجعة شاملة لسياسات الحوافز والتقدير داخل المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش - سكيكدة -.

2-1-1- بعد معيق خصائص الوظيفة:

جدول رقم (26): يوضح استجابات أفراد العينة حول بعد معيق خصائص الوظيفة

بعد معيق خصائص الوظيفة											
المنوال	الوسيط	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق		محايد		موافق		العبارات
					%	ت	%	ت	%	ت	
3.00	3.00	مرتفع	0.79	2.52	16.9	25	14.2	21	68.9	102	بيئة عملي غير مشجعة على الإبداع
3.00	3.00	مرتفع	0.72	2.53	13.5	20	19.6	29	66.9	99	أشعر بالإحباط المستمر في عملي لقيامي بأكثر من مهمة في وقت واحد
3.00	3.00	مرتفع	0.80	2.45	19.6	29	14.9	22	65.5	97	المهم التي أقوم بها في عملي روتينية بشكل يومي
3.00	3.00	مرتفع	0.86	2.34	25.7	38	14.2	21	60.1	89	أكلف بمهام إضافية لا تتناسب مع تخصصي الوظيفي
3.00	3.00	مرتفع	0.71	2.59	13.5	20	13.5	20	73	108	غياب التسهيلات التقنية في الملصحة التي أعمل بها يؤثر سرعة إنجازي للمهام
3.00	3.00	مرتفع	0.64	2.68	10.1	15	10.8	16	79.1	117	المؤسسة الإستشفائية لاتوفر لي فرصا تدريبية لتعلم مهارات جديدة

											تواكب تطورات ومتطلبات العمل
3.00	3.00	مرتفع	0.77	2.46	17.6	26	18.2	27	64.2	95	ساعات العمل الطويلة داخل المؤسسة تنقص من دافعيته نحو العمل
		مرتفع	0.75	2.51	المجموع						

(المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS)

من خلال الجدول أعلاه رقم (26) و الذي يوضح استجابات أفراد العينة حول بعد معيق خصائص الوظيفة نرى أن نتائج هذا البعد يشير إلى درجة مرتفعة من الشعور بوجود معيقات مرتبطة بطبيعة الوظيفة ومواصفاتها، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي له (2.56)، وهو ما يُصنّف ضمن مستوى “مرتفع”، بينما سجل كل من الوسيط والمنوال الكليان قيمة (3.00)، مما يدل على أن معظم أفراد مجتمع الدراسة المتمثلين في العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش - سكيكدة - عبّروا عن موافقتهم على وجود هذه المعيقات.

وعليه كانت إستجابات أفراد مجتمع الدراسة على البند رقم 1 والمعونة ب: “الوظيفة التي أُكلف بها غير مشجعة على الإبداع” والذي بلغ متوسطه الحسابي (2.52) مع انحراف معياري (0.79) وهو يُشير إلى مستوى تشتت متوسط، ما يدل على وجود اختلاف نسبي في آراء الأفراد، لكن الوسيط والمنوال على التوالي كان عند القيمة (3.00) ما يُشير إلى أن معظم من أفراد العينة أبدوا موافقة على هذه العبارة. هذا يعكس تصوّرًا سائدًا لدى العمال حديثي التوظيف في المؤسسة قيد الدراسة وبأن المهام المكلفين بها لا توفر بيئة تحفّز التفكير الإبداعي، وقد يُعزى ذلك إلى طابع العمل الروتيني أو محدودية الصلاحيات الممنوحة لهم في اتخاذ قرارات مبتكرة.

أما فيما يخص البند رقم 2 والمعونة ب: “أشعر بالإحباط المستمر في عملي لتكثيفي بأكثر من مهمة في وقت واحد” نرى أن هذه العبارة سجلت متوسطًا حسابيًا قدره (2.53) مع انحراف معياري (0.72) ووسيط ومنوال قدرت قيمتهما ب (3.00)، ما يعكس اتفاقًا عامًا بين المستجوبين على وجود ضغط مرتبط بتعدد المهام، خاصة في ظل الموارد البشرية المحدودة أو سوء التوزيع. هذا الإحباط قد يكون أحد العوامل النفسية التي تعرقل جودة الأداء وتُضعف الحافز لديهم ودافعيتهم نحو الإنجاز.

أما العبارة رقم 3 و المعونة ب: “المهام التي أُكلف بها في عملي لا تلهمني لتقديم أداء جيد” فقد قدر متوسطها الحسابي ب (2.45) وانحراف معياري (0.80) مع وسيط ومنوال على التوالي ب (3.00) حيث تدل هذه القيم على أن نسبة معتبرة من الموظفين حديثي التوظيف في المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش - سكيكدة - تشعر بأن المهام الموكلة لهم ينقصها الجانب التحفيزي، أي أنها لا تُراعي رغباتهم و ميولاتهم أو لا تتوافق مع تطلعاتهم و هذا ما يُؤثر سلبًا على اندماجهم في العمل ويحدّ من حماسهم نحو الإنجاز و الأداء العالي.

أما فيما يخص البند رقم 4 والمعنون بـ "أكلف بمهام إضافية لا تتناسب مع تخصصي الوظيفي" فقد حقق هذا البند أدنى متوسط حسابي في هذا البعد بـ (2.34) مع انحراف معياري منخفض نسبياً (0.86) بينما استقر الوسيط والمنوال عند قيمة (3.00). هذا يدل على أن تكليف العمال حديثي التوظيف بأنشطة ومهام خارج نطاق تخصصهم الوظيفي يُعد من بين المعوقات البارزة التي يشعر بها معظمهم، وتؤدي إلى إحساسهم بفقدان العدالة التنظيمية، مما يضعف الرضا الوظيفي والالتزام والولاء وحتى الدافعية نحو الإنجاز.

أما البند رقم 5 والمعنون بـ: "غياب التسهيلات التقنية في المصلحة التي أعمل بها يؤثر على سرعة إنجازي للمهام" نرى أن هذا البند يُعد من أعلى البنود تقيماً بمتوسط حسابي قدر بـ (2.59) وانحراف معياري (0.71) مع وسيط ومنوال على التوالي بقيمة (3.00) حيث يشير ذلك إلى اعتراف أفراد عينة الدراسة بأن ضعف الوسائل التقنية أو نقص جاهزية المنصات الرقمية داخل المصلحة يؤثر سلباً على كفاءة الأداء وجودة الخدمات مما يُبطئ الإنجاز لديهم وهذا يخلق شعوراً بالعجز والضغط والملل.

وبخصوص العبارة رقم 6 والمعنونة بـ "المؤسسة الاستشفائية لا توفر لي فرصاً تدريبية لتعلم مهارات جديدة تواكب تطورات ومتطلبات العمل" نرى أن هذه العبارة قدر متوسطها الحسابي بأعلى متوسط في هذا البعد وهو (2.68)، مع انحراف معياري منخفض نسبياً (0.64) ووسيط ومنوال قدر بـ (3.00). حيث تشير هذه القيم وتُعبّر عن موقف موحد تقريباً من أفراد عينة البحث حول غياب التكوين المستمر والتدريب المستحق الذي يواكب تحديات القطاع الصحي في عصرنا هذا، كما أن غياب فرص التعلم والتطوير قد يُضعف الإحساس بالتقدم المهني وتحسين جودة أداء العاملين.

أما فيما يخص البند رقم 7 وهو البند الأخير لهذا البعد والمعنون بـ: "ساعات العمل الطويلة داخل المؤسسة تنقص من دافعيته نحو العمل" فقد بلغ متوسطها الحسابي (2.46) مع انحراف معياري قدر بـ (0.77) ووسيط ومنوال على التوالي كان بـ (3.00)، هذا ما يعكس اتفاقاً نسبياً بين أفراد عينة الدراسة على أن الامتداد الزمني الطويل للعمل ويُضعف حماسهم و يسبب لهم الإجهاد النفسي و البدني حيث أن هذه النتائج تتماشى مع ما تؤكد أدبيات جودة حياة العمل، التي تُقر أن غياب التوازن بين الوقت المهني والشخصي يُعد من أبرز معوقات الدافعية للإنجاز للعاملين .

ومما سبق ومن خلال هذه النتائج والقيم لهذا البعد الخاص بمعيق خصائص الوظيفة نرى أن طبيعة المهام، نطاقها الزمني، مدى ارتباطها بالتخصص، إضافة إلى ضعف البنية التحتية، التقنية والتكوينية، كلها تُعد من العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على جودة حياة العمل بالنسبة للعمال حديثي التوظيف، وتُعد كذلك من بين أبرز معوقات تحفيزه نحو الإنجاز والإبداع والتفوق في المحيط المهني.

1-1-3- بعد معيق الصحة والسلامة المهنية:

جدول رقم (27): يوضح استجابات أفراد العينة حول بعد معيق الصحة والسلامة المهنية

بعد معيق الصحة والسلامة المهنية											
المنوال	الوسيط	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق		محايد		موافق		العبارات
					%	ت	%	ت	%	ت	
3.00	3.00	متوسط	0.94	2.18	36.5	54	8.1	12	55.4	82	مكان عملي يفتقر إلى الظروف الفيزيائية (التهوية، الإضاءة) المناسبة والصحية
3.00	3.00	مرتفع	0.65	2.62	9.5	14	18.2	27	72.3	107	بيئة عملي لا تتوفر على معايير كافية للسلامة المهنية
3.00	3.00	مرتفع	0.75	2.53	16.2	24	14.2	21	69.6	103	لا توجد نشاطات منتظمة لتوعية الموظفين بممارسات السلامة المهنية
1.00	2.00	متوسط	0.92	2.00	42.6	63	14.9	22	42.6	63	وسائل الوقاية الشخصية (كالقفازات والكمادات والأقنعة والملابس الوقائية..) غير متوفرة بشكل كافي للموظفين.
3.00	3.00	مرتفع	0.75	2.58	16.2	24	8.8	13	75	111	لا توجد متابعة صحية دورية للموظفين (فحوصات طبية)
3.00	3.00	مرتفع	0.80	2.38	20.3	30	20.9	31	58.8	87	أماكن عملي تفتقر إلى شروط النظافة(التعقيم المستمر)

3.00	3.00	مرتفع	0.74	2.52	14.9	22	18.2	27	66.9	99	وسائل الحماية المتوفرة أثناء استخدام المواد الكيميائية في العمل غير كافية لضمان سلامتي
3.00	3.00	مرتفع	0.68	2.62	11.5	17	14.9	22	73.6	109	أشعر أن المؤسسة الإستشفائية لاتهتم بصحتي
		مرتفع	0.77	2.42	المجموع						

(المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS)

يتبين من الجدول أعلاه أنه يعرض استجابات أفراد عينة الدراسة بخصوص بُعد "معيق الصحة والسلامة المهنية"، حيث يُصنّف هذا البُعد ضمن المعوقات المرتفعة نسبياً، إذ بلغ المتوسط الحسابي الكلي له (2.42) بانحراف معياري قدره (0.77)، بينما جاء كلّ من الوسيط والمنوال بقيمة (3.00)، ما يعكس ميلاً عاماً لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الاستشفائية العايب دراجي بالحروش - سكيكدة - نحو الإقرار بوجود نواقص في بيئة العمل تؤثر سلباً على صحتهم وسلامتهم المهنية. وفيما يتعلق بتفاصيل العبارات المدرجة ضمن هذا البُعد:

العبارة رقم 1: "مكان عملي يفتقر إلى الظروف الفيزيائية المناسبة والصحية (كالتهوية والإضاءة)" سجّلت متوسطاً حسابياً بلغ (2.18) بانحراف معياري (0.94)، مع وسيط ومنوال (3.00)، وهو ما يكشف عن وجود تباين نسبي في الآراء، إلا أنّ الميل العام يتجه نحو الموافقة، ما يعكس معاناة بعض الموظفين من ضعف البنية الفيزيائية في بعض المصالح الحساسة كقسم الاستعجالات وبنك الدم، الأمر الذي قد يضعف الشعور بالراحة ويؤثر سلباً على دافعية الإنجاز.

العبارة رقم 2: "بيئة عملي لا تتوفر على ممارسات كافية للسلامة المهنية"، حققت متوسطاً حسابياً (2.62) بانحراف معياري (0.65)، مع وسيط ومنوال (3.00)، وهو ما يدل على وجود إدراك جماعي نسبي لضعف تطبيق إجراءات السلامة المهنية، ما يعزز الشعور بعدم الأمان الوظيفي ويؤثر سلباً على دافعية الإنجاز، خاصة لدى العمال الجدد.

العبارة رقم 3: "لا توجد نشاطات منتظمة لتوعية الموظفين بممارسات السلامة المهنية"، بلغ متوسطها الحسابي (2.53) وانحرافها المعياري (0.75)، مع وسيط ومنوال (3.00)، ما يعكس تصوّراً عاماً بغياب برامج التوعية الوقائية، وهو ما يُضعف الثقافة الوقائية داخل المؤسسة ويزيد من احتمالات وقوع الحوادث والشعور بعدم الأمان النفسي والمهني.

العبارة رقم 4: "وسائل الوقاية الشخصية كالقفازات، الكمامات، الأقفعة، الملابس الوقائية... غير متوقّرة بشكل كافٍ"، سجّلت متوسطاً (2.06) بانحراف معياري (0.92)، ووسيط (2.00)، ومنوال (1.00)، وهو ما يكشف عن تباين واضح في استجابات الأفراد يعكس وجود تفاوت في واقع توفر وسائل الوقاية حسب المصلحة أو ظروف العمل، مع الإشارة إلى وجود قصور عام في هذا الجانب.

العبارة رقم 5: "لا توجد متابعة صحية دورية للموظفين (فحوصات طبية)"، جاء متوسطها (2.58) بانحراف معياري (0.75)، ووسيط ومنوال (3.00)، ما يدل على اتفاق نسبي بين الأفراد حول غياب المتابعة الصحية الدورية، وهو ما قد يُؤد شعورًا بالإهمال من طرف المؤسسة ويؤثر سلبيًا على الرضا الوظيفي، الولاء، ودافعية الإنجاز.

العبارة رقم 6: "أماكن عملي تفتقر إلى شروط النظافة (التعقيم المستمر)"، بلغ متوسطها (2.38) بانحراف معياري (0.83)، ووسيط ومنوال (3.00)، ما يُبرز وجود قصور في شروط النظافة العامة داخل بعض المصالح كمصلحة الرجال والاستجالات، وهو ما قد يُؤثر على الصحة النفسية والجسدية للعامل ويُقلل من شعوره بالراحة والأمان.

العبارة رقم 7: "وسائل الحماية المتوفرة أثناء استخدام المواد الكيميائية غير كافية لضمان سلامتي" سجّلت متوسطًا (2.62) بانحراف معياري (0.68)، ووسيط ومنوال (3.00)، ما يعكس إدراكًا واضحًا لضعف إجراءات الوقاية أثناء التعامل مع المواد الخطرة، وهو ما يُسهم في زيادة القلق، التوتر والإحباط الوظيفي.

العبارة رقم 8: "أشعر أن المؤسسة الاستشفائية لا تهتم بصحتي"، جاءت بمتوسط حسابي (2.58) وانحراف معياري (0.70)، مع وسيط ومنوال (3.00)، وهو ما يدل على وجود تصور سلبي عام لدى العمال حديثي التوظيف بخصوص اهتمام المؤسسة بصحتهم، الأمر الذي يُضعف الولاء التنظيمي ويُقلل من دافعيتهم نحو الإنجاز.

بصفة عامة، تعكس هذه النتائج إدراكًا واضحًا لدى العمال حديثي التوظيف بوجود جملة من المعوقات المرتبطة بالصحة والسلامة المهنية داخل المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة، وهي معوقات تتفاوت حدتها من بند لآخر، لكنها في مجملها تُصنّف ضمن المستوى المرتفع نسبيًا، ما يجعلها أحد أبرز العوامل التي قد تُعيق اندماج الموظف وتحفّزه، خاصة في مراحل بداياته المهنية.

1-1-4- بعد معيق التوازن بين الحياة الشخصية والحياة المهنية

جدول رقم (28): يوضح استجابات أفراد العينة حول بعد معيق التوازن بين الحياة الشخصية والحياة المهنية

بعد معيق التوازن بين الحياة الشخصية والحياة المهنية											
المنوال	الوسيط	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق		محايد		موافق		العبارات
					%	ت	%	ت	%	ت	
3.00	3.00	مرتفع	0.69	2.64	12.8	19	9.5	14	77.7	115	نظام الإجازات والعطل في المؤسسة الاستشفائية يفتقر إلى المرونة المطلوبة
3.00	3.00	متوسط	0.89	2.30	29.1	43	11.5	17	59.5	88	لا أستطيع تخصيص وقت لممارسة أنشطة ترفيهية بسبب ضغط عملي
3.00	3.00	متوسط	0.88	2.27	29.1	43	14.2	21	56.8	84	ساعات عملي الطويلة تجعلني أواجه صعوبة في قضاء وقت كاف مع عائلتي
3.00	3.00	مرتفع	0.62	2.68	8.8	13	13.5	20	77.7	115	لا تجد برامج لدعم التوازن بين العمل والحياة الشخصية داخل المؤسسة
3.00	3.00	مرتفع	0.68	2.66	12.2	18	8.8	13	79.1	117	كثيرا ما أضطر للعمل خلال العطل الرسمية كالأعياد والمناسبات
3.00	3.00	مرتفع	0.76	2.48	16.9	25	17.6	26	65.5	97	أجد صعوبة في تلبية احتياجات أفراد أسرتي

											بسبب إلتزاماتي المهنية
3.00	3.00	مرتفع	0.83	2.37	23	34	16.2	24	60.8	90	اضطر لإلغاء خططي الشخصية بسبب البرمجة المفاجئة لجدول عملي في المؤسسة
3.00	3.00	مرتفع	0.75	2.53	16.2	24	14.2	21	69.6	103	عملي يسبب لي ضغطا نفسيا يؤثر على حياتي الشخصية
		مرتفع	1.01	2.49	المجموع						

(المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS)

من خلال الجدول أعلاه الخاص ببعد معيقات التوازن بين الحياة المهنية و الحياة الشخصية تشير نتائج استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول هذا البعد لمستوى مرتفع من الإدراك بوجود هذا النوع من المعوقات في البيئة المهنية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة ، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي للبعد (2.49) بدرجة تقييم "مرتفعة"، وهو ما يُعززه أيضاً كل من الوسيط والمنوال الكليان (3.00)، مما يدل على أن النسبة الغالبة من العمال حديثي التوظيف موافقون على وجود مشكلات تعيق حقا تحقيق التوازن بين متطلبات الحياة المهنية لديهم واحتياجات الحياة الشخصية الخاصة بهم.

وعليه كانت إستجابات أفراد مجتمع الدراسة على البند رقم 1 والمعنون ب " نظام الإجازات والعطل في المؤسسة الاستشفائية يفتقر إلى المرونة المطلوبة "نرى المتوسط الحسابي لهذا البند جاء مرتفعاً وقدر ب (2.64) انحراف معياري مقداره (0.69)، كما سجّل كل من الوسيط والمنوال على التوالي القيمة (3.00)، وهذا يشير إلى تركيز استجابات أفراد مجتمع الدراسة عند درجة الموافقة العالية. هذا ما يدل على وجود إدراك قوي لدى العاملين بأن نظام الإجازات في المؤسسة الاستشفائية يفتقر إلى المرونة المطلوبة وهو ما يعكس أحد أبرز العوامل التي تعرقل تحقيق التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية بالنسبة لهم.

أما فيما يخص العبارة رقم 2 المعنونة ب: " لا أستطيع تخصيص وقت لممارسة أنشطة ترفيهية بسبب ضغط عملي "فقد بلغ متوسطها الحسابي (2.30) وهو متوسط يميل نحو الدرجة المتوسطة، مصحوباً بانحراف معياري مرتفع نسبياً (0.89)، مما يشير إلى تباين واضح في آراء المستجيبين. غير أن الوسيط والمنوال قدر ب (3.00)، هذا ما يعكس أن الأغلبية منهم يتفقون على وجود هذا المعيق، لكنه ليس بالحدة نفسها عند جميع الأفراد نظرا لإختلاف مهامهم ومستوياتهم الوظيفية وحتى ميولاتهم ورغباتهم وظروفهم.

أما فيما يخص البند رقم 3 والمعنون ب: " ساعات عملي الطويلة تجعلني أواجه صعوبة في قضاء وقت كافٍ مع عائلتي "فقد قدر المتوسط الحسابي لهذا البند ب (2.27) مع انحراف معياري (0.88)، وهي دلالة على اتفاق نسبي بين العاملين على وجود هذا العائق، لكن بدرجة أقل من البنود السابقة. أما تساوي الوسيط والمنوال بقيمة (3.00) يعزز من وجود نزعة نحو الإقرار بالمشكلة، ولو بدرجة متوسطة.

وبخصوص العبارة رقم 4 والمعنونة ب " لا توجد برامج لدعم التوازن بين العمل والحياة الشخصية داخل المؤسسة " هذه العبارة جاء متوسطها الحسابي مرتفع (2.68) أما إنحرافها المعياري (0.62)، وهو ما يعكس إجماع قوي نسبيا بين أفراد مجتمع الدراسة على نقص أو غياب برامج مؤسساتية تُعنى بتحقيق هذا النوع من التوازن المهم بين الموارد البشرية، الأمر الذي قد يزيد من الشعور بعدم الرضا الوظيفي ويؤثر بالسلب على الدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف في المؤسسة الإستشفائية.

أما البند رقم 5 والمعنون ب " كثيرًا ما أضطر للعمل خلال العطل الرسمية كالأعياد والمناسبات " قدر المتوسط الحسابي (2.66) والانحراف المعياري (0.68) يدل على اتفاق واسع لدى مجتمع الدراسة بشأن العمل خلال العطل، مع تركز الاستجابات حول درجة "موافق" بحكم أن الوسيط والمنوال قدر ب (3.00). وهذا ما يشير إلى تأثير مباشر على الحياة الشخصية للموظف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة-.

فيما يخص العبارة رقم 6 المعنونة ب " أجد صعوبة في تلبية احتياجات أفراد أسرتي بسبب التزاماتي المهنية " قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة ب (2.48) وإنحرافها المعياري (0.76)، أما كل من الوسيط والمنوال مقدارهما (3.00)، هذا ما يشير إلى وجود تأثير واضح للالتزامات المهنية على الحياة العائلية للموظفين وإن كان بدرجة أقل نسبيًا من البنود السابقة.

وأما بخصوص البند رقم 7 المعنون ب: " أضطر لإلغاء خططي الشخصية بسبب البرمجة المفاجئة لجدول عملي في المؤسسة " قدر المتوسط الحسابي لهذا البند (2.37) مع انحراف معياري (0.83)، ووسيط ومنوال على التوالي بقيمة (3.00). هذا ما يعبر عن وجود اضطراب ملموس في الحياة الخاصة نظرا للتغيرات المفاجئة في العمل بحكم طبيعة المنصب والوظيفة ذات الطابع الإنساني هذا ما يمكن إعتباره من مئببات جودة حياة العمل داخل المؤسسة محل الدراسة.

أما فيما يخص العبارة الأخيرة لهذا البعد ذات رقم 8 والمعنون ب: " عملي يسبب لي ضغطًا نفسيًا يؤثر على حياتي الشخصية "نرى أن متوسطها الحسابي قدر ب (2.53) وإنحراف معياري (0.75)، أما كل من الوسيط والمنوال (3.00). هذه القيم تؤكد أن صغوبات العمل لا تظل محصورة في الإطار العملي فقط، بل تتعداها لتؤثر على النواحي النفسية والشخصية للفرد العامل.

1-2- عرض وتحليل ومناقشة نتائج المحور الثاني:

1-2-1- بعد الشعور بالمسؤولية:

جدول رقم (29): يوضح استجابات أفراد العينة حول بعد الشعور بالمسؤولية

بعد الشعور بالمسؤولية											
المنوال	الوسيط	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبدا		أحيانا		دائما		العبارات
					%	ت	%	ت	%	ت	
3.00	3.00	مرتفع	0.39	2.87	2	3	8.8	13	89.2	132	أقوم بالعمل الذي أكلف به على أكمل وجه
3.00	3.00	مرتفع	0.39	2.84	1.4	2	12.8	19	85.8	127	أسعى لتحقيق أهداف المصلحة والفريق الذي أعمل معه
3.00	3.00	مرتفع	0.68	2.20	15.5	23	48.6	72	35.8	53	أفضل أداء المهام الصعبة التي تتطلب تحديا كبيرا
3.00	3.00	مرتفع	0.45	2.79	2	3	16.9	25	81.1	120	أتحمل المسؤولية الكاملة عند حدوث أي خطأ في عملي
3.00	3.00	مرتفع	0.75	2.46	15.5	23	22.3	33	62.2	92	أشعر ان جودة عملي تؤثر على سمعة المؤسسة الاستشفائية
3.00	3.00	مرتفع	0.36	2.87	1.4	2	9.5	14	89.2	132	أحرص على أداء مهامي واعمالي في مواعيدها المحددة
			0.50	2.67	المجموع						

(المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS)

من خلال الجدول رقم (29) يتضح أن استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول بُعد الشعور بالمسؤولية تعكس مستوى مرتفعاً من هذا الشعور داخل المؤسسة الاستشفائية العايب دراجي بالحروش - سكيكدة- حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا البعد (2.67)، وهو ما يُصنّف ضمن مستوى الموافقة المرتفع، في حين سجّل الانحراف المعياري قيمة منخفضة نسبياً بلغت (0.50)، وهو ما يدل على تجانس نسبي في استجابات أفراد العينة. كما أظهرت كل من قيمة الوسيط والمنوال (3.00) ثباتاً في توجهات الأفراد نحو الشعور بالمسؤولية.

وفيما يتعلق بالعبارة الأولى: "أقوم بالعمل الذي أكلّف به على أكمل وجه"، فقد حققت متوسطاً حسابياً مرتفعاً قدره (2.87)، مصحوباً بانحراف معياري منخفض (0.39)، ما يدل على اتفاق غالبية أفراد العينة على مضمون هذه العبارة، وهو ما تعززه نسبة الموافقة الدائمة التي بلغت (89.2%)، إلى جانب تطابق كل من الوسيط والمنوال عند (3.00)، الأمر الذي يعكس مستوى مرتفعاً من الشعور بالمسؤولية في أداء المهام الموكلة.

أما العبارة الثانية: "أسعى لتحقيق أهداف المصلحة والفريق الذي أعمل معه"، فقد أظهرت بدورها متوسطاً حسابياً مرتفعاً بلغ (2.84)، بانحراف معياري (0.39)، مع نسبة موافقة دائمة بلغت (85.8%) وتطابق الوسيط والمنوال عند (3.00)، وهو ما يعكس التزاماً واضحاً من طرف العاملين بتحقيق الأهداف الجماعية، الأمر الذي يعزز الشعور بالمسؤولية في إطار العمل الجماعي.

وفيما يتعلق بالعبارة الثالثة: "أفضل أداء المهام الصعبة التي تتطلب تحدياً كبيراً"، فقد جاءت نتائجها أقل نسبياً مقارنة ببقية العبارات، حيث بلغ متوسطها الحسابي (2.20) مع انحراف معياري قدره (0.68) ما يشير إلى وجود تباين في المواقف بين الأفراد. وقد اختار (48.6%) من المشاركين خيار "أحياناً"، بينما صرّح (35.8%) بأنهم يفضلون دائماً المهام الصعبة، ما قد يعكس تبايناً مرتبطاً بميولات العاملين وسماتهم الشخصية، ومع ذلك ظل كل من الوسيط والمنوال عند (3.00).

أما بالنسبة للعبارة الرابعة: "أتحمل المسؤولية الكاملة عند حدوث أي خطأ في عملي"، فقد حققت متوسطاً حسابياً قدره (2.79) وانحرافاً معيارياً منخفضاً نسبياً (0.45)، إلى جانب نسبة موافقة دائمة بلغت (81.1%)، وهو ما يُعبّر عن وعي مرتفع بالمسؤولية الذاتية لدى العاملين داخل المؤسسة.

وفيما يتعلق بالعبارة الخامسة: "أشعر أن جودة عملي تؤثر على سمعة المؤسسة الاستشفائية"، فقد بلغ متوسطها الحسابي (2.46)، مع انحراف معياري مرتفع نسبياً (0.75)، ما يدل على وجود تباين في إدراك الأفراد لأثر جودة عملهم على سمعة المؤسسة، غير أن قيمة الوسيط والمنوال ظلّت مرتفعة (3.00) ما يُشير إلى توجه عام إيجابي في هذا السياق رغم التفاوت المسجل.

أما العبارة السادسة والأخيرة: "أحرص على أداء مهامي وأعمالي في مواعيدها المحددة"، فقد سجلت أعلى متوسط حسابي (2.87) وأدنى انحراف معياري (0.36)، وهو مؤشر قوي على الشعور المرتفع بالمسؤولية، خاصة مع نسبة الموافقة الدائمة التي بلغت (89.2%)، ما يعكس درجة عالية من الالتزام بأداء المهام في الوقت المحدد لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.

بناءً على ما سبق، يمكن القول إن نتائج هذا البُعد تؤكد وجود مستوى عالي من الشعور بالمسؤولية لدى العاملين الجدد بالمؤسسة الاستشفائية العايب دراجي بالحروش – سكيكدة، وهو ما يُعد من العوامل الإيجابية التي تساهم في زيادة دافعية الموظفين والارتقاء بالأداء داخل المؤسسة محل الدراسة.

2-2-1- بعد السعي نحو التفوق والطموح

جدول رقم (30): يوضح استجابات أفراد العينة حول بعد السعي نحو التفوق والطموح

بعد السعي نحو التفوق والطموح											
المنوال	الوسيط	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبداً		أحياناً		دائماً		العبارات
					%	ت	%	ت	%	ت	
3.00	3.00	مرتفع	0.57	2.51	4.1	6	40.5	60	55.4	82	أبادر بانتظام لتقديم أفكار جديدة لتطوير عملي
3.00	3.00	مرتفع	0.75	2.37	16.9	25	29.1	43	54.1	80	أطمح لتحقيق إنجازات تتجاوز توقعات رؤسائي
3.00	3.00	مرتفع	0.40	2.85	2	3	10.1	15	87.8	130	عندما أفضل في أحد مهمات عملي أعيد المحاولة حتى أتقنها
3.00	3.00	مرتفع	0.47	2.75	2	3	20.9	31	77	114	أتعامل مع التحديات التي تواجهني في عملي كفرصة لتطوير قدراتي في العمل
3.00	3.00	مرتفع	0.72	2.44	13.5	20	28.4	42	58.1	86	أطمح إلى أن أكون الأفضل بين زملائي
3.00	3.00	مرتفع	0.47	2.75	2	3	20.9	31	77	114	أستغل كل فرصة ممكنة لتعلم مهارات جديدة تساعدني

											في تحسين أدائي المهني
3.00	3.00	مرتفع	0.56	2.60	4.1	6	31.1	46	64.9	96	أشعر بعدم الرضا عندما لا أتمكن من إنجاز مهامي كما يجب
3.00	3.00	مرتفع	0.67	2.35	11.5	17	41.9	62	46.6	69	أستمتع بالأعمال التي تتطلب مني مزيداً من التفكير والبحث
3.00	3.00	مرتفع	0.55	2.68	4.7	7	22.3	33	73	108	أستمتع بالمواضيع التي تتطلب حلول جديدة
		مرتفع	0.57	2.58	المجموع						

(المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS)

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يبرز المعطيات الإحصائية لإستجابات أفراد مجتمع الدراسة لُبعد "السعي نحو التفوق والطموح" حيث جاءت بدرجة موافقة مرتفعة عبر جميع العبارات. وقد سُجل كل من الوسيط والمنوال عند أعلى قيمة ممكنة (3.00) في مختلف بنود هذا البعد، ما يعكس توجهاً عاماً قوياً لدى العمال حديثي التوظيف نحو المثابرة، الطموح، الإصرار، والسعي المستمر نحو التحسن والتفوق. كما تراوحت قيم الانحراف المعياري ما بين (0.42) و(0.83)، وهو ما يدل إجمالاً على تجانس جيد نسبياً في استجابات الأفراد، مع بروز بعض التفاوت في البنود المرتبطة بالجوانب الشخصية والتنافسية.

حيث كانت استجابات أفراد مجتمع الدراسة على البند الأول المعنون: "أبادر بانتظام لتقديم أفكار لتطوير عملي"، حقق متوسطاً حسابياً قدره (2.51) وانحرافاً معيارياً (0.74)، بينما سُجل كل من الوسيط والمنوال عند (3.00)، ما يعكس درجة موافقة مرتفعة. وتشير هذه النتائج إلى امتلاك معظم العمال حديثي التوظيف روح المبادرة والابتكار في تطوير بيئتهم المهنية، ويعزز تمركز الوسيط والمنوال عند الدرجة العليا من فرضية وجود سلوك تكراري ناضج يعكس رغبة صادقة في الإسهام المهني، رغم وجود بعض التباين في وجهات النظر.

أما البند الثاني: "أطمح لتحقيق إنجازات تتجاوز توقعات رؤسائي"، جاء متوسطه الحسابي (2.37) والانحراف المعياري (0.79)، مع تمركز الوسيط والمنوال عند (3.00). ورغم الانخفاض النسبي في المتوسط الحسابي، إلا أن النتائج تُبرز ميلاً واضحاً نحو رفع سقف الإنجاز والطموح، مع تفاوت نسبي بين الأفراد في درجة تبني هذا التوجه.

وفيما يخص البند الثالث: "عندما أفشل في إحدى مهام عملي أعيد المحاولة حتى أتقنها"، سُجل متوسطاً قدره (2.85) بانحراف معياري منخفض (0.42)، ووسيط ومنوال عند (3.00). وتنعكس هذه

النتائج مستوى عالٍ من المثابرة والإصرار في مواجهة الفشل، ما يُعد مؤشراً قوياً على التوجه الإيجابي نحو الإتقان والتعلم من الأخطاء.

أما البند الرابع: "أتعامل مع التحديات التي تواجهني في عملي كفرصة لتطوير قدراتي"، جاء بمتوسط حسابي (2.75)، وانحراف معياري (0.57)، بينما استقر الوسيط والمنوال عند (3.00). وتُشير هذه المعطيات إلى وجود توجه إيجابي لدى العمال حديثي التوظيف نحو تحويل العقبات المهنية إلى فرص للتعلم والتطور الذاتي، وهو ما يعكس مستوى جيداً من الاستعداد لمواجهة التحديات.

وبخصوص البند الخامس: "أطمح إلى أن أكون الأفضل بين زملائي"، بلغ متوسطه الحسابي (2.44)، والانحراف المعياري (0.83)، في حين تركز الوسيط والمنوال عند (3.00). ويُبرز هذا البند الدافع التنافسي الداخلي لدى الأفراد وسعيهم للتميز الفردي، غير أن ارتفاع الانحراف المعياري يشير إلى وجود تفاوت في درجات التنافسية بينهم، قد يعود لاختلاف الظروف، التخصصات أو الأهداف الشخصية.

أما البند السادس: "أستغل كل فرصة ممكنة لتعلم مهارات جديدة تساعدني في تحسين أدائي المهني" سجل متوسطاً قدره (2.75)، وانحرافاً معيارياً (0.59)، مع استقرار الوسيط والمنوال عند (3.00). ويعكس هذا البند اهتماماً واسعاً لدى الأفراد بالتعلم الذاتي وتطوير المهارات المهنية، ما يعزز توجهاتهم الإيجابية نحو جودة الأداء المستقبلي.

فيما يخص البند السابع: "أشعر بعدم الرضا عندما لا أتمكن من إنجاز مهامي كما يجب"، بلغ متوسطه الحسابي (2.60)، والانحراف المعياري (0.65)، في حين تركز الوسيط والمنوال عند (3.00). وتشير هذه النتائج إلى امتلاك الأفراد معايير ذاتية عالية للإنجاز، حيث يؤثر عدم تحقيق الأداء المطلوب سلباً على رضاهم، وهو ما يعزز دافعهم نحو تحسين الأداء والنتائج باستمرار.

أما البند الثامن: "أستمتع بالأعمال التي تتطلب مني مزيداً من التفكير والبحث"، حقق متوسطاً حسابياً (2.35)، وانحرافاً معيارياً (0.76)، مع وسيط ومنوال عند (3.00). وتُظهر هذه النتائج ميلاً واضحاً لدى نسبة معتبرة من أفراد العينة نحو المهام الذهنية المعقدة التي تتطلب تفكيراً أعمق، ما يُعزى إلى مستواهم المعرفي والعلمي الجيد، مع تسجيل بعض التباين في المواقف.

وأما البند التاسع والأخير: "أستمتع بالمواضيع التي تتطلب حلولاً جديدة"، بلغ متوسطه الحسابي (2.68)، والانحراف المعياري (0.57)، مع تركز الوسيط والمنوال عند (3.00). وتعكس هذه النتائج وجود ميول ابتكارية وإبداعية لدى غالبية الأفراد، إذ يُبدون ارتياحاً أمام المشكلات الجديدة والمعقدة، ما يعزز فرص الابتكار داخل المؤسسة الاستشفائية العايب دراجي بالحروش - سكيكدة-.

مما سبق تشير نتائج هذا البعد عمومًا إلى أن العمال حديثي التوظيف في المؤسسة محل الدراسة يتميزون بمستويات مرتفعة من الطموح، التحدي، التنافسية الإيجابية، والميول نحو التعلم والتطور، وهو ما يُعد من المؤشرات الداعمة لتحسين جودة الأداء الوظيفي ودافعية الإنجاز.

1-2-3- بعد المتابعة:

جدول رقم (31): يوضح استجابات أفراد العينة حول بعد المتابعة

بعد المتابعة											
المنوال	الوسيط	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبدا		أحيانا		دائما		العبارات
					%	ت	%	ت	%	ت	
3.00	3.00	مرتفع	0.36	2.85	0.7	1	12.8	19	86.5	128	ألتزم بجدول أعمالي وأجتهد في إنجازه
3.00	3.00	مرتفع	0.38	2.83	0.7	1	14.9	22	84.5	125	أعمل بجد حتى في حالة أداء عملي بصورة روتينية
3.00	3.00	مرتفع	0.44	2.79	1.4	2	18.2	27	80.4	119	أتعامل مع الفشل كتجربة لتحسين أدائي العملي
3.00	3.00	مرتفع	0.39	2.86	2	3	9.5	14	88.5	131	أستغل كل الإمكانيات المتاحة لإنجاز مهامي
3.00	3.00	مرتفع	0.50	2.68	2	3	27	40	70.9	105	أظهر إصرارا كبيرا على تحقيق أهدافي رغم كثرة العقبات
3.00	3.00	مرتفع	0.51	2.67	2	3	28.4	42	69.6	103	أستمر في البحث عن الحلول البديلة للمشكلات العالقة في عملي
3.00	3.00	مرتفع	0.47	2.76	2	3	19.6	29	78.4	116	أتضايق إذا أنجزت عمل ما بطريقة رديئة
3.00	3.00	مرتفع	0.63	2.49	7.4	11	35.8	53	56.8	84	أتعامل مع الضغوط المهنية بمرونة لتحقيق النجاح
		مرتفع	0.46	2.99	المجموع						

(المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS)

نلاحظ من خلال الجدول السابق إستجابات أفراد مجتمع الدراسة حول بعد المثابرة حيث تشير النتائج على بُعد المثابرة إلى وجود مستوى مرتفع من السلوك المثابر لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة فقد تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.49) و(2.86)، وتُعد كلها ضمن المستوى المرتفع على سلم ليكرث الثلاثي كما أن ثبات كلا من الوسيط والمنوال عند القيمة (3.00) في جميع البنود يؤكد تكرار وتجانس هذه السلوكيات بشكل واضح.

حيث كانت الإستجابات على البند رقم 1 والمعنون ب: “ألتزم بجدول أعمالي وأجتهد في إنجازه” جاء المتوسط الحسابي بقيمة (2.85)، أما الانحراف المعياري (0.36) وكان كل من الوسيط والمنوال ب (3.00) ودرجة الموافقة جاءت مرتفعة، حيث تشير هذه القيم إلى وجود درجة عالية جداً من الانضباط الشخصي لدى أفراد مجتمع البحث، حيث تمركز الوسيط والمنوال عند أقصى درجة (3.00)، والانحراف المعياري المنخفض يعكس تجانساً قوياً في الآراء. وهذا يبين وجود سلوكيات إيجابية في تنظيم الوقت وإحترامه.

أما فيما يخص العبارة 2: “أعمل بجد حتى في حالة أداء عملي بصورة روتينية” جاء متوسطها الحسابي (2.83)، أما الانحراف المعياري: (0.38)، وكان كل من المنوال والوسيط (3.00)، أما درجة الموافقة كانت مرتفعة، تفيد هذه النتائج أن العمال حديثي التوظيف في المؤسسة محل الدراسة أغلبهم مستواهم ثابت من الجهد والالتزام الوظيفي حتى عند أداء المهام الروتينية اليومية، وهو ما يدل على إنضباط عالي ونضج واستقرار مهني.

أما بخصوص العبارة 3: “أتعامل مع الفشل كتجربة لتحسين أدائي العملي” كانت المتوسط الحسابي (2.79) وإنحراف معياري (0.44) أنا الوسيط والمنوال بقيمة (3.00) ودرجة الموافقة كذلك جاءت مرتفعة حيث أن هذه العبارة تظهر نضج مهني وميلاً للتعلّم من الأخطاء. الاستجابة المرتفعة تشير إلى أن الموظفين يتعاملون مع الفشل كفرصة للتصحيح لا كعقبة للإحباط والركود وهذا يعزز قدرتهم على التكيف والتحسين المستمر.

أما العبارة 4 والمعنونة ب: “أستغل كل الإمكانيات المتاحة لإنجاز مهامي” جاء متوسطها الحسابي (2.86) وإنحرافها المعياري (0.39) أما المنوال والوسيط (3.00)، درجة الموافقة جاءت مرتفعة، هذه القيم تعكس كفاءة في استخدام الموارد المتاحة وكذلك القدرة على التكيف مع الإمكانيات الموجودة في المؤسسة قيد الدراسة وهذا بحد ذاته يُعتبر مؤشراً قوياً على المثابرة والفعالية في الأداء الوظيفي.

أما البند رقم 5: “أظهر إصراراً كبيراً على تحقيق أهدافي رغم كثرة العقبات” جاء المتوسط الحسابي بقيمة (2.68) أما الانحراف المعياري (0.50) وجاء كل من الوسيط والمنوال على التوالي ب قيمة (3.00) درجة الموافقة كذلك كانت مرتفعة، حيث تشير هذه القيم إلى أن العمال حديثي التوظيف في المؤسسة محل الدراسة يتمتعون بإصرار وعزيمة كبيرة رغم الصعوبات والعراقيل الموجودة هذا يدل على قدرة تحمّل ونضج مهني في مواجهة العقبات المهنية.

أما فيما يتعلق بالعبارة رقم 6: “أستمر في البحث عن الحلول البديلة للمشكلات العالقة في عملي” فقد جاء متوسطها الحسابي (2.67)، أما الانحراف المعياري قدر ب (0.51) أما كل من الوسيط والمنوال (3.00) ودرجة الموافقة أيضاً جاءت مرتفعة، حيث تؤكد هذه العبارة على وجود تفكير مرن

للعاملين أفراد مجتمع الدراسة نحو حل المشكلات، وكذلك توهي إلى وجود سلوك مثابر وإبداعي في التعامل مع المعوقات والعقبات داخل بيئة العمل.

أما العبارة رقم 7 والمعنونة ب: "أتضايق إذا أنجزت عملاً ما بطريقة رديئة" قدر متوسطها الحسابي (2.76) أما الانحراف المعياري جاء (0.47) وجاء كل من الوسيط والمنوال على التوالي بقيمة (3.00)

أما درجة الموافقة كانت مرتفع هذه القيم تدل على وجود حس عالي بالضمير المهني والسعي نحو تقديم الخدمات بجودة وإتقان، حيث يُظهر العمال حديثي التوظيف في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة اهتماماً بمستوى أدائهم وتأثرهم بجودة إنجازهم الوظيفي.

أما فيما يتعلق بالعبارة رقم 8 و هي العبارة لهذا البعد و المعنونة ب "أتعامل مع الضغوط المهنية بمرونة لتحقيق النجاح" فقد قدر متوسطها الحسابي ب (2.49) أما الانحراف المعياري (0.63) وجاء كل من الوسيط و المنوال على التوالي (3.00) ، أما درجة الموافقة فكانت مرتفعة مثل كل بنود هذا البعد و عليه بالرغم من أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة يُعد هو الأدنى ضمن هذا البعد، إلا أن درجة الموافقة تبقى مرتفعة، و هذا ما يشير إلى وجود قدرة مقبولة على التكيف مع الضغط داخل البيئة المهنية رغم احتمالية وجود فروق فردية أكبر نسبياً (حسب الانحراف المعياري).

1-2-4- بعد التخطيط للمستقبل

جدول رقم (32): يوضح استجابات أفراد العينة حول بعد التخطيط للمستقبل

بعد التخطيط للمستقبل											
المنوال	الوسيط	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبداً		أحياناً		دائماً		العبارات
					%	ت	%	ت	%	ت	
3.00	3.00	مرتفع	0.39	2.83	0.7	1	15.5	23	83.8	124	أشعر بالرضى عندما أخطط للأعمال التي سأقوم بها
3.00	3.00	مرتفع	0.47	2.79	2.7	4	15.5	23	81.8	121	أحرص على تطوير مهاراتي بما يتماشى مع أهدافي المستقبلية
3.00	3.00	مرتفع	0.64	2.56	8.1	12	27.7	41	64.2	95	أضبط جدول زمني لتنفيذ المهام المطلوبة

3.00	3.00	مرتفع	0.57	2.54	4.1	6	37.2	55	58.8	87	أخصص وقتًا كافيًا لتحديد الأولويات في عملي
3.00	3.00	مرتفع	0.60	2.50	5.4	8	38.5	57	56.1	83	أضع مسبقًا للعقبات التي تتعرض عملي
3.00	3.00	مرتفع	0.48	2.75	2.7	4	18.9	28	78.4	116	أحرص على تنظيم وقتي بشكل يضمن كفاءتي في العمل
3.00	3.00	مرتفع	0.59	2.59	5.4	8	29.7	44	64.9	96	أضع خطة واضحة قبل تنفيذ أي مهمة
3.00	3.00	مرتفع	0.45	2.79	2	3	16.9	25	81.1	120	أحرص على تجنب الفشل في عملي من خلال التخطيط قبل البدء فيه
		مرتفع	0.52	2.37	المجموع						

(المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS)

من خلال الجدول أعلاه الموضح لإستجابات أفراد مجتمع الدراسة حول بعد التخطيط للمستقبل نرى أن نتائج هذا البعد تشير إلى أن مستوى التخطيط للمستقبل لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش - سكيكدة - جاء مرتفع بوجه عام، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.50) و(2.83)، مع انحرافات معيارية منخفضة، تدل على اتساق وتجانس كبير في توجهات العاملين كما يلاحظ أن جميع العبارات احتفظت بالوسيط والمنوال عند القيمة (3.00)، ما يعكس توجهًا واضحًا نحو "دائمًا"، ويبرز أهمية التخطيط، وتحديد الأولويات، وتقادي الفشل لدى العينة المدروسة.

حيث جاءت إستجابات أفراد مجتمع الدراسة على البنذ رقم 1 والمعنون ب: "أشعر بالرضا عندما أخطط للأعمال التي سأقوم بها" قدر المتوسط حسابي ب (2.83)، وجاء الانحراف المعياري منخفض (0.39)، هذا ما يشير إلى تجانس في استجابات أفراد المجتمع، أما الوسيط والمنوال كلاهما (3.00)، مما يدل على أن الغالبية اختاروا "دائمًا". هذا يعكس ارتباط إيجابي بين التخطيط والرضا لدى العاملين.

أما بخصوص العبارة رقم 2: "أحرص على تطوير مهاراتي بما يتماشى مع أهدافي المستقبلية" حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي (2.79) وانحراف معياري (0.47)، مع نفس الدرجة للوسيط والمنوال (3.00)، هذا يدل على إدراك مرتفع لدى العمال لأهمية وضرورة التطوير المهني الذي يزيد من فعاليتهم وإنجازهم الفعلي في المستقبل.

أما فيما يتعلق بالبند رقم 3: "أضبط جدول زمني لتنفيذ المهام المطلوبة" فقد قدر المتوسط الحسابي ب (2,56) عبّر العمال عن اتفاق بدرجة جيدة، أما الوسيط والمنوال على التوالي قدر بقيمة (3.00)، وهو ما يوضح وجود وعي نسبي بأهمية الجدولة الزمنية، وإن كان أقل من البنود السابقة.

وفيما يخص البند رقم 4 المعنون ب "أخصص وقتاً كافياً لتحديد الأولويات في عملي" قدر المتوسط الحسابي (2.54) والانحراف المعياري ب (0.57)، أما كل من الوسيط والمنوال (3.00) هذا ما يشير إلى اتفاق عام على أن تحديد وضبط الأساسيات في العمل من المهارات المهمة التي تحسن من جودة الأداء للعاملين في المؤسسة محل الدراسة هذا مع قدر من التفاوت المقبول.

أما فيما يتعلق بالعبارة رقم 5 والمعنونة ب: "أضع احتمالات مسبقة للعقبات التي قد تعترض عملي" قدر متوسطها الحسابي (2.50) وانحرافها المعياري (0.60)، أما كل من الوسيط والمنوال بدرجة (3.00)، هذا ما يُظهر اهتماماً معتدلاً بالتخطيط المسبق للوقوع في المخاطر والمعوقات.

أما العبارة رقم 6: "أحرص على تنظيم وقتي بشكل يضمن كفاءتي في العمل"، حازت هذه العبارة على متوسط حسابي عالي (2.75) وانحراف معياري (0.48)، بما يعكس تقدير كبير لأهمية التنظيم الزمني، مع تكرار الوسيط والمنوال على (3.00) ما يدل على أن معظم العاملين يرون أن التنظيم للوقت من أساسيات زيادة الفعالية والتقليل من الضغوطات والتعرض للأخطار وكذلك يساهم في تحسين الأداء خاصة في بعض المصالح الحساسة داخل المؤسسة قيد الدراسة

أما فيما يتعلق بالبند رقم 7: "أضع خطة واضحة قبل تنفيذ أي مهمة" فقد حصلت على متوسط حسابي (2.59) وانحراف معياري (0.59)، أما الوسيط والمنوال على التوالي بدرجة (3.00)، هذا ما يعكس اتفاقاً على أهمية وضع خطط واضحة مسبقاً لتجنب الفشل والأخطاء.

أما العبارة رقم 8 والأخيرة في هذا البعد المعنونة ب: "أحرص على تجنب الفشل في عملي من خلال التخطيط قبل البدء فيه" أظهرت العبارة متوسطاً عالي (2.79) مع إنحراف معياري منخفض (0.45)، أما الوسيط والمنوال جاء بدرجة (3.00)، وهذا ما يشير إلى أن معظم أفراد مجتمع الدراسة يربطون بين التخطيط السليم أساس النجاح وعدم التعرض للفشل.

2- إختبار فرضيات الدراسة:

1-2 - عرض وتحليل مناقشة نتائج الفرضية العامة: والتي تنص على: " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين معيقات جودة حياة العمل والدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش- سكيكدة-"

للتحقق من صحة الفرضية العامة تم الإعتماد على معامل الارتباط سبيرمان، بقياس العلاقة بين جودة حياة العمل والدافعية للإنجاز، والجدول التالي يوضح النتائج المتوصل إليها:

جدول رقم (33): يوضح نتائج اختبار معامل سبيرمان لدراسة العلاقة بين متغيري معيقات جودة حياة العمل والدافعية للإنجاز

المتغيرات	معامل الارتباط سبيرمان	مستوى الدلالة	حجم العينة
معيقات جودة حياة العمل	0.398**	0.00	148
الدافعية للإنجاز			

(المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات spss)

يتبين من الجدول أعلاه أنّ قيمة معامل الارتباط سبيرمان بين متغير معيقات جودة حياة العمل ومتغير الدافعية للإنجاز قدرت بـ (0.398) عند مستوى الدلالة (0.00) وهذه القيمة أقل من القيمة المعنوية (0.05) وبالتالي فهي دالة إحصائية وهو مايشير إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة جدا بين المتغيرين.

ومنه نتحقق صحة الفرضية العامة التي نصت على: " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين معيقات جودة حياة العمل والدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش- سكيكدة-"

2-2- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى: التي نصت " مستوى معيقات جودة حياة العمل مرتفع في المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي، بالحروش -سكيكدة- من وجهة نظر العمال حديثي التوظيف".

جدول رقم (34): يوضح نتائج المتوسطات الحسابية لأبعاد معيقات جودة حياة العمال

المتوسط الحسابي	البعد
2.61	معيق الحواجز (المادية/ المعنوية)
2.51	معيق خصائص الوظيفة
2.42	معيق الصحة والسلامة المهنية
2.49	معيق التوازن بين الحياة الشخصية والحياة المهنية
2.50	المجموع

(المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS)

توضح معطيات الجدول رقم (34) أعلاه تمتع جميع أبعاد معيقات جودة حياة العمل بمتوسط حسابي مرتفع حيث تراوحت قيمة المتوسطات الحسابية ما بين (2.42) و(2.61) وكلها تدل على وجود مستوى مرتفع لجميع معيقات جودة حياة العمل (معيق نظام الحوافز المادية / المعنوية، معيق خصائص الوظيفة معيق الصحة والسلامة المهنية، معيق التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية).

ومنه كانت الدرجة الكلية لاستبيان معيقات جودة حياة العمل مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي للمعوقات قيمة (2.50). وهي تدل على وجود مستوى مرتفع لمعوقات جودة حياة العمل لدى فئة البحث، أي نستطيع القول بأن الفرضية الجزئية الأولى للدراسة قد تحققت.

2-3- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية: التي نصت " مستوى الدافعية للإنجاز متوسط في المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي ، بالحروش -سكيكدة- من وجهة نظر العمال حديثي التوظيف.

جدول رقم (35): يوضح نتائج المتوسطات الحسابية لأبعاد الدافعية للإنجاز

المتوسط الحسابي	البعد
2.67	الشعور بالمسؤولية
2.58	السعي نحو التفوق والطموح
2.99	المثابرة
2.37	التخطيط للمستقبل
2.65	المجموع

(المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS)

توضح معطيات الجدول رقم (35) أعلاه تمتع جميع أبعاد الدافعية للإنجاز بمتوسط حسابي مرتفع حيث تراوحت قيمة المتوسطات الحسابية ما بين (2.37) و(2.67) وكلها تدل على وجود مستوى مرتفع لجميع أبعاد الدافعية للإنجاز (الشعور بالمسؤولية، السعي نحو التفوق والطموح، المثابرة، التخطيط للمستقبل).

ومنه كانت الدرجة الكلية لاستبيان الدافعية للإنجاز مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي للمعوقات قيمة (2.65). وهي تدل على وجود مستوى دافعية للإنجاز مرتفع لدى فئة البحث، ومنه نستطيع القول بأن الفرضية الجزئية الثانية للدراسة لم تتحقق.

4.2- عرض وتحليل مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة: والتي تنص على : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين معيق الحوافز و الدافعية للإنجاز لدى عمال المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش سكيكدة- من وجهة نظر العمال حديثي التوظيف"

من أجل اختبار صحة الفرضية الجزئية الثالثة تم الإعتماد على معامل ارتباط سبيرمان بين متغير معيق الحوافز والدافعية للإنجاز والجدول التالي يوضح النتائج:

جدول رقم (36): يوضح نتائج اختبار معامل سبيرمان لدراسة العلاقة بين متغيري معيق الحوافز والدافعية للإنجاز

المتغيرات	معامل الارتباط سبيرمان	مستوى الدلالة	حجم العينة
معيق الحوافز	0.304**	0.00	148
الدافعية للإنجاز			

(المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات spss)

يتضح من الجدول أعلاه أنّ قيمة معامل الارتباط بيرسون قد قدرت ب (0.304) وذلك عند مستوى الدلالة (0.00) وهي قيمة تدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة جدا بين متغير معيق الحوافز والدافعية للإنجاز.

ومنه تتحقق صحة الفرضية الجزئية الثالثة التي نصت على: "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين معيق الحوافز و الدافعية للإنجاز لدى عمال المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش سكيكدة- من وجهة نظر العمال حديثي التوظيف"

2-5- عرض وتحليل مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الرابعة: والتي تنص على: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين معيق خصائص الوظيفة و الدافعية للإنجاز لدى عمال المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيدة- من وجهة نظر العمال حديثي التوظيف"

من أجل اختبار صحة الفرضية الجزئية الرابعة تم الإعتماد على معامل ارتباط سبيرمان بين متغير معيق خصائص الوظيفة والدافعية للإنجاز والجدول التالي يوضح النتائج:

جدول رقم (37): يوضح نتائج اختبار معامل سبيرمان لدراسة العلاقة بين متغيري معيق خصائص الوظيفة والدافعية للإنجاز

المتغيرات	معامل الارتباط سبيرمان	مستوى الدلالة	حجم العينة
معيق خصائص الوظيفة	0.302**	0.00	148
الدافعية للإنجاز			

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات (spss)

يتضح من الجدول أعلاه أنّ قيمة معامل الارتباط بيرسون قد قدرت ب (0.302) وذلك عند مستوى الدلالة (0.00) وهي قيمة تدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة بين متغير معيق خصائص الوظيفة والدافعية للإنجاز.

ومنه تتحقق صحة الفرضية الجزئية الرابعة التي نصت على: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين معيق خصائص الوظيفة و الدافعية للإنجاز لدى عمال المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش - سكيدة- من وجهة نظر العمال حديثي التوظيف"

2-6- عرض وتحليل مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الخامسة: والتي تنص على: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين معيق الصحة والسلامة المهنية و الدافعية للإنجاز لدى عمال المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة- من وجهة نظر العمال حديثي التوظيف"

من أجل اختبار صحة الفرضية الجزئية الخامسة تم الإعتماد على معامل ارتباط سبيرمان بين متغير معيق الصحة والسلامة المهنية و الدافعية للإنجاز والجدول التالي يوضح النتائج:

جدول رقم (38): يوضح نتائج معامل سبيرمان لإختبار العلاقة بين متغيري معيق الصحة والسلامة المهنية و الدافعية للإنجاز

المتغيرات	معامل الارتباط سبيرمان	مستوى الدلالة	حجم العينة
معيق الصحة والسلامة المهنية	-0.192*	0.020	148
الدافعية للإنجاز			

(المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات spss)

يتضح من الجدول أعلاه أنّ قيمة معامل الارتباط بيرسون قد قدرت ب (-0.192^*) وذلك عند مستوى الدلالة (0.020) وهي قيمة تدل على وجود علاقة ارتباطية سالبة ضعيفة جدا بين متغير معيق الصحة والسلامة المهنية و الدافعية للإنجاز.

ومنه تتحقق صحة الفرضية الجزئية الرابعة التي نصت على: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين معيق الصحة والسلامة المهنية و الدافعية للإنجاز لدى عمال المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة- من وجهة نظر العمال حديثي التوظيف"

2-7- عرض وتحليل مناقشة نتائج الفرضية الجزئية السادسة: والتي تنص على : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين معيق الموازنة بين الحياة المهنية والحياة الشخصية و الدافعية للإنجاز لدى عمال المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش سكيكدة- من وجهة نظر العمال حديثي التوظيف"

من أجل اختبار صحة الفرضية الجزئية السادسة تم الإعتماد على معامل ارتباط سبيرمان بين متغير معيق الموازنة بين الحياة المهنية والحياة الشخصية و الدافعية للإنجاز والجدول التالي يوضح النتائج:

جدول رقم (39): يوضح نتائج معامل سبيرمان لإختبار العلاقة بين متغيري معيق الموازنة بين الحياة المهنية والحياة الشخصية و الدافعية للإنجاز

المتغيرات	معامل الارتباط سبيرمان	مستوى الدلالة	حجم العينة
معيق الموازنة بين الحياة المهنية والحياة الشخصية	-0.363**	0.00	148
الدافعية للإنجاز			

(المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات spss)

يتضح من الجدول أعلاه أنّ قيمة معامل الارتباط بيرسون قد قدرت ب (**-0.363) وذلك عند مستوى الدلالة (0.00) وهي قيمة تدل على وجود علاقة ارتباطية سالبة ضعيفة بين متغير معيق الموازنة بين الحياة المهنية والحياة الشخصية و الدافعية للإنجاز.

ومنه تتحقق صحة الفرضية الجزئية السادسة التي نصت على: "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين معيق الموازنة بين الحياة المهنية والحياة الشخصية و الدافعية للإنجاز لدى عمال المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة- من وجهة نظر العمال حديثي التوظيف"

8.2- عرض وتحليل مناقشة نتائج الفرضية الجزئية السابعة: والتي نصت على: " لا توجد فروق في مستوى الدافعية للإنجاز تعزى لمتغير الجنس عند مستوى الدلالة 0,05 لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش-سكيدة-"

ولإختبار دلالة الفرضية تم الإعتماد على اختبار مان ويتني لدراسة الفروق في مستوى الدافعية للإنجاز حسب متغير الجنس، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (40): يوضح نتائج اختبار مان ويتني لدلالة الفروق في مستوى الدافعية للإنجاز حسب متغير الجنس

مستوى الدلالة	قيمة مان ويتني U	متوسط الرتب	العدد	الجنس
0.04	1183	90.00	26	ذكر
		71.20	122	أنثى

(المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات spss)

يتضح من الجدول رقم (40) أنّ قيمة اختبار مان ويتني بلغت 1183 عند مستوى الدلالة (0.04) وهي دالة إحصائيا مايعني أنّه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدافعية للإنجاز تعزى لمتغير الجنس.

ومنه نرفض الفرض القائل: " لا توجد فروق في مستوى الدافعية للإنجاز تعزى لمتغير الجنس عند مستوى الدلالة 0,05 لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش - سكيدة-"

9.2- عرض وتحليل مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثامنة: والتي نصت على: " لا توجد فروق في مستوى الدافعية للإنجاز تعزى لمتغير الحالة الإجتماعية عند مستوى الدلالة 0,05 لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش- سكيكدة- "

ولإختبار دلالة الفروق في مستوى الدافعية للإنجاز حسب متغير الحالة الإجتماعية، تم الإعتماد على اختبار كروسكال-واليس والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (41): يوضح نتائج اختبار كرسكال-واليس لدلالة الفروق في مستوى الدافعية للإنجاز حسب متغير الحالة الإجتماعية

مستوى الدلالة	KHI-DEUX	متوسط الرتب	العدد	الحالة الإجتماعية
0.369	1.995	77.53	78	أعزب
		70.46	69	متزوج
		117	1	مطلق

(المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات spss)

تؤكد نتائج التحليل من الجدول أعلاه إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0,05، حيث بلغت قيمة khi-deux 1.995 عند مستوى دلالة قدر ب 0,369، وبالتالي لا تختلف إجابات أفراد العينة في مستوى الدافعية للإنجاز باختلاف الحالة الاجتماعية.

ومنه نقبل الفرض القائل: " لا توجد فروق في مستوى الدافعية للإنجاز تعزى لمتغير الحالة الإجتماعية عند مستوى الدلالة 0,05 لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش-سكيكدة- "

2-10- عرض وتحليل مناقشة نتائج الفرضية الجزئية التاسعة: والتي نصت على: " لا توجد فروق في مستوى الدافعية للإنجاز تعزى لمتغير التخصص الوظيفي عند مستوى الدلالة 0,05 لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش-سكيدة-

ولإختبار دلالة الفروق في مستوى الدافعية للإنجاز حسب متغير التخصص الوظيفي تم الإعتماد كذلك على اختبار كروسكال-واليس والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (42): يوضح نتائج اختبار كروسكال-واليس لدلالة الفروق في مستوى الدافعية للإنجاز حسب متغير التخصص الوظيفي

مستوى الدلالة	KHI-DEUX	متوسط الرتب	العدد	الحالة الإجتماعية
0.157	6627	81.58	6	طبيب مختص
		96.22	9	طبيب عام
		67.21	85	ممرض
		81.62	25	عامل إداري
		83.35	23	أخصائي

(المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات spss)

تؤكد نتائج التحليل من الجدول أعلاه إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0,05، حيث بلغت قيمة khi-deux (662) عند مستوى دلالة قدر بـ (0.157)، وبالتالي لا تختلف إجابات أفراد العينة في مستوى الدافعية للإنجاز باختلاف التخصص الوظيفي.

ومنه نقبل الفرض القائل: لا توجد فروق في مستوى الدافعية للإنجاز تعزى لمتغير التخصص الوظيفي عند مستوى الدلالة 0,05 لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش-سكيدة-

3- التحليل العام لنتائج الدراسة:

بعد حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات والانحرافات المعيارية وكل من الوسيط والمنوال، وأيضاً من خلال حساب العلاقة بين المتغير المستقل (معيقات جودة حياة العمل) بأبعاده الأربعة المتمثلة في (معيق نظام الحوافز المادية / المعنوية، معيق خصائص الوظيفة، معيق الصحة والسلامة المهنية، معيق التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية) والمتغير التابع (الدافعية للإنجاز) بأبعاده الأربعة والتي تمثل في (الشعور بالمسؤولية، السعي نحو التفوق والطموح، المثابرة، التخطيط للمستقبل) وبعد تطبيق الأساليب الإحصائية وتبويب الجداول وإستقراءها والتعليق عليها جاءت نتائج دراستنا كما يلي:

أولاً: النتائج المتعلقة بأبعاد معيقات جودة حياة العمل

يتبين من خلال الدراسة الحالية أن أفراد مجتمع الدراسة في المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش - سكيكدة - يعانون من مستويات مختلفة من معيقات جودة حياة العمل، تمثلت في أربعة أبعاد رئيسية وهي: بعد معيق نظام الحوافز (المادية / المعنوية)، بعد معيق خصائص الوظيفة، بعد معيق الصحة والسلامة المهنية، وبعد معيق التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية، وقد جاءت نتائج هذه الأبعاد في معظمها بمستوى مرتفع نسبياً، ما يدل على إدراك العينة لوجود مشكلات واقعية تؤثر على جودة حياتهم الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة وهذا ما تؤكد به بعض الدراسات السابقة التي إعتد عليها الباحث ضمن مضمون عمله.

وفيما يخص الكشف عن مستويات جودة حياة العمل في المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش - سكيكدة - من وجهة نظر العمال حديثي التوظيف نجد وبحسب إستجابات أفراد مجتمع الدراسة توصلنا إلى النتائج التالية:

وبالنسبة لبعده معيق نظام الحوافز (المادية / المعنوية) والتي تُظهر نتائجه أنه سجل متوسطاً حسابياً مرتفعاً، هذا ما يدل على شعور العمال الحديثي التوظيف في المؤسسة قيد الدراسة بعدم كفاية الحوافز المادية والمعنوية وأنها لا ترتقي لتوقعاتهم أو حجم جهودهم المبذولة أو مستواهم الوظيفي وقد توافق ذلك مع نتائج دراسة " حيرش أمينة (2023) " التي أكدت أن ضعف نظام الحوافز من بين أهم العوامل التي تُضعف من جودة حياة العمل لدى الموظفين الجدد في القطاع الصحي، وتُقل من مستوى إندماجهم في العمل، كذلك الحال نجد انسجام واضح مع دراسة " عيسى منى (2021) " التي بينت أن هناك قصوراً في الجوانب التحفيزية المعنوية (مثل التقدير والتشجيع) داخل المؤسسات الصحية، وهو ما يُضعف من الرضا المهني والدافعية للإنجاز والالتزام والولاء كذلك ، كما تدعّم هذه النتائج بما ورد في دراسة " بركات علي (2019)" التي لاحظت أن نظام الحوافز في المؤسسات العمومية كثيراً ما يكون غير منظم أو غير عادل مما يخلق حالة من التذمر والإحباط وعدم الشعور بالعدالة بين العاملين.

أما فيما يتعلق ببعده معيق خصائص الوظيفة فقد أظهرت النتائج أن العمال حديثي التوظيف في المؤسسة محل الدراسة يعانون من خصائص وظيفية غير ممتعة ومحفزة لهم، مثل تكرار المهام وروتينيتها وغموض الأدوار، ونقص التحكم في تفاصيل العمل. وقد توافقت هذه النتائج مع ما ورد في دراسة " الطراونة إيمان (2015) " والتي أكدت أن غموض الأدوار، وعدم إشراك العامل في اتخاذ القرار، وتكرار المهام دون تطوير، كما يؤثر سلبيًا على جودة حياة العمل بالنسبة لهم، كما دعت دراسة بن " خالد عبد الكريم (2017)"

هذه النتائج، حيث أشار إلى أن خصائص العمل غير الواضحة أو غير المتوازنة تؤثر على الشعور بالدافعية خاصة لدى العمال الجدد في التوظيف والذين غالبًا ما يفتقرون لفرص تطوير الذات.

وأما فيما يتعلق بعد معيق الصحة والسلامة المهنية والذي سجل أيضًا متوسطًا حسابيًا مرتفعًا، هذا ما يشير إلى أن أفراد مجتمع الدراسة يواجهون تحديات متعلقة بالأمان المهني، من حيث المخاطر الصحية في البيئة المهنية نظرًا لنقص العديد من الوسائل الوقائية. وهو ما يتفق مع دراسة " حيرش أمينة (2023) " التي أظهرت أن المؤسسات الصحية الجزائرية تعاني من نقص في تطبيق معايير السلامة المهنية، مما يزيد من مشاعر القلق والخوف وعدم الطمأنينة لدى العمال حديثي التوظيف، كما أوردت دراسة " بركات علي (2019) " أن إهمال الصحة والسلامة في البيئة المهنية يؤدي إلى تدني في جودة حياة العمل، ويُعد من العوامل المسببة في نقص الالتزام والولاء التنظيمي للكفاءات.

أما بخصوص البعد الأخير لهذا المتغير وهو بعد معيق التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية كما تم عرضه سابقًا، فقد سجل هذا البعد أعلى مستويات الإدراك السلبي من قبل العمال حديثي التوظيف واعتبر أفراد مجتمع الدراسة أن التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية غائب إلى حد بعيد بسبب ضغوطات العمل الكثيرة، وأيضا العمل خارج الأوقات الرسمية، وكذلك غياب الدعم الأسري المهني. حيث تتطابق هذه النتائج مع ما ورد في دراسة " حيرش أمينة (2023) "، ودراسة " عيسى منى (2021) "، ودراسة " الطراونة إيمان (2015) "، والتي أكدت أن غياب هذا التوازن يؤثر مباشرة في الاستقرار النفسي والمهني للموظفين، ويُعد كذلك من بين أبرز معوقات جودة الحياة الوظيفية، خاصة في القطاع الصحي لحساسية وصعوبة هذا القطاع على وجه العموم.

وعند جمع نتائج وقيم الأبعاد الأربعة للمتغير المستقل، يتبين وجود معيقات مرتفعة في جودة حياة العمل من وجهة نظر العمال حديثي التوظيف في المؤسسة الاستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة- ويرجع كذلك لما أكدته نتائج التحليل الإحصائي بصحة الفرضية الخاصة بمستوى معيقات جودة حياة العمل مرتفع في المؤسسة الاستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة- من وجهة نظر العمال حديثي التوظيف حيث جاء المتوسط الحسابي العام لبُعد معيقات جودة حياة العمل في مستوى مرتفع، بقيمة (2.50) على مقياس ليكرت الثلاثي (1-3)، وهذا ما يشير إلى إدراك واضح من طرف أفراد مجتمع الدراسة بوجود عراقيل تؤثر على جودة حياة العمل في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة حيث يمكن تفسير هذا الارتفاع في إدراك المعوقات بأن العمال حديثي التوظيف غالبًا ما يواجهون صعوبات وعقبات للانخراط والتكيف في المراحل الأولى من إدماجهم في البيئة المهنية، مما يجعلهم أكثر حساسية تجاه غياب الحوافز، وعدم ملائمة ظروف العمل، وضعف التوازن بين حياتهم المهنية وحياتهم الشخصية، هذا ما يتوافق مع ما توصلت إليه دراسة " عيسى منى (2021) " و التي بينت أن معيقات جودة حياة العمل تمثل مصدراً للضغوطات المهنية المستمرة، خاصة في المؤسسات ذات الطابع الصحي، و كما أظهرت دراسة " بركات علي (2019) " نتائج مشابهة تشير إلى أن المعوقات المتعلقة بالحوافز وضعف مشاركة الموظف في اتخاذ القرار تؤثر بشكل مباشر على جودة حياة العمل في المؤسسات.

ثانياً: النتائج المتعلقة بأبعاد دافعية الإنجاز

كشفت نتائج الدراسة أن الأبعاد الأربعة لدافعية الإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف في المؤسسة الاستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيدة- جاءت بمستويات مرتفعة، وهو ما يعكس تمتع هذه الفئة من الموظفين بدرجة جيدة من التحفيز والرغبة في التفوق والنجاح داخل بيئتهم المهنية الجديدة.

وفيما يتعلق بمستويات دافعية الإنجاز، أظهرت استجابات أفراد مجتمع الدراسة النتائج التالية:

في بعد الشعور بالمسؤولية أظهرت النتائج أن الموظفين يدركون أهمية الالتزام بمهامهم الوظيفية ويؤدون أعمالهم بدافعية قائمة على الشعور بالواجب، إضافة إلى قدرتهم على تحمّل مسؤولية القرارات المرتبطة بعملهم.

أما فيما يتعلق ببعده السعي نحو التفوق والطموح أوضحت النتائج وجود توجه واضح لدى العمال حديثي التوظيف لتحقيق مستويات أداء أعلى، وتطوير مهاراتهم المهنية بهدف تقديم خدمات ذات جودة عالية وبأساليب مبتكرة تساعدهم على توفير الوقت والجهد وتقليل المخاطر، خاصة أن هذه الفئة تتميز بمستوى علمي جيد يشمل الأطباء والمرضى.

أما فيما يخص بعد المثابرة: عكست النتائج وجود روح إصرار ومثابرة لدى العمال، واستمرارية في أداء المهام رغم التحديات والصعوبات التي تواجههم داخل المؤسسة، مما يعزز من فرص تحقيق الأهداف المهنية وتطوير الأداء العام للمؤسسة، إلى جانب التحسين الذاتي للموظفين.

أما البعد الأخير لهذا المتغير وهو بعد التخطيط للمستقبل: أظهرت استجابات أفراد العينة اهتماماً ملحوظاً بالتخطيط المسبق وتحديد الأهداف بشكل واضح، وهو ما يعدّ مؤشراً إيجابياً على النضج والوعي الوظيفي واتساع الرؤية المستقبلية لديهم، الأمر الذي يساهم في تجنب الأخطار وتحسين الأداء والرضا المهني.

كما أن هذه النتائج تتوافق ما توصلت إليه العديد من الدراسات السابقة التي اعتمد عليها الباحث حيث أكدت دراسة "فاضل فايزة (2019)" أن العاملين ذوي الدافعية المرتفعة يتمتعون بوعي عالٍ بالمسؤوليات الملقاة على عاتقهم، في حين أظهرت دراسة "الشافعي إيمان (2017)" أن السعي نحو الإنجاز يتعزز عندما يدرك الفرد قيمة إنجازاته وتأثيره على بيئة العمل، كما دعمت دراستنا "عيسى سناء (2010)" و"بوتيقار هاجر (2018)" أهمية المثابرة والتخطيط في تحقيق الإنجاز لدى العاملين.

وكما تنسجم هذه النتائج أيضاً مع مجموعة من النظريات النفسية التي تناولت تفسير دافعية الإنجاز والتي تم التطرق إليها في الجانب النظري للدراسة، ووفقاً لنظرية الحاجات لأبراهام ماسلو، فإن حاجتي التقدير وتحقيق الذات تمثلان دوافع أساسية تحفز الفرد لبذل الجهد وتحقيق التميز، وهو ما انعكس بوضوح في ارتفاع درجات أبعاد دافعية الإنجاز لدى أفراد مجتمع الدراسة.

أما نظرية ماكلياند الثلاثية فتري أن الدافعية للإنجاز تنبع من رغبة داخلية في النجاح والتفوق وهو ما تجسد من خلال الأبعاد الأربعة التي تم قياسها في هذه الدراسة.

وتبرز نظرية أتكنسون العلاقة بين توقع النجاح وقيمة الهدف، وهو ما يظهر جلياً في التخطيط والطموح العالي الذي أبداه العمال حديثو التوظيف، مما يعكس دافعيتهم المرتفعة وحبهم للتفوق والتميز.

بالإضافة إلى ذلك، تؤكد نظرية العزو أن الأفراد ذوي الدافعية المرتفعة يُرجعون نجاحهم إلى الجهد الشخصي والتخطيط السليم، وهو ما أكدته نتائج هذه الدراسة من خلال مؤشرات الأبعاد الأربعة.

وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الاستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة- يتمتعون بمستوى مرتفع من دافعية الإنجاز، رغم حداثة توظيفهم، ويتجلى ذلك من خلال شعورهم بالمسؤولية، والمثابرة، والطموح، والتخطيط المسبق لمهامهم وأعمالهم داخل مختلف المصالح التي ينتمون إليها.

وتجدر الإشارة إلى أن الفرضية التي وضعها الباحث، والتي تفترض أن مستوى دافعية الإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف متوسط، لم تتحقق، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن مستوى دافعية الإنجاز مرتفع، بمتوسط حسابي عام بلغ (2.65) على مقياس ليكرت الثلاثي، ما يدل على وجود رغبة واضحة لدى هؤلاء العمال في إثبات الذات وتحقيق الأهداف، رغم التحديات المحتملة.

ويُفسر هذا الارتفاع في الدافعية بطبيعة المرحلة المهنية الأولى التي غالبًا ما تتسم بالحماس والحرص على إثبات الكفاءة، وتحقيق التقدير الذاتي والاجتماعي، كما أن الضغوط المرتبطة بالتوظيف الجديد قد تدفع الموظفين لبذل مجهودات إضافية، رغم الصعوبات المهنية.

كما تتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة "الشافعي إيمان (2017)" التي أوضحت أن الفئة الشابة حديثة التوظيف غالبًا ما تُظهر مستوى مرتفعًا من الدافعية، مدفوعًا برغبة في إثبات الذات والترقية وهو ما أكدته أيضًا دراسة "بوتيقار هاجر (2018)" التي أشارت إلى أن دافعية الإنجاز تكون في أعلى مستوياتها في السنوات الأولى من الحياة المهنية.

كما أن هذه النتائج تتوافق مع ما تنص عليه نظرية ماكلياند الثلاثية التي ترى أن بعض الأفراد يمتلكون دافعًا داخليًا قويًا للإنجاز يدفعهم للسعي نحو النجاح والتميز حتى في غياب محفزات خارجية قوية وهو ما تؤكدته أيضًا نظرية أتكينسون التي تربط بين احتمال النجاح وقيمة الهدف، حيث تلعب فرص الترقية والاعتراف المهني داخل المؤسسة دورًا بارزًا في رفع مستوى دافعية الإنجاز وتحفيز الأداء لدى هؤلاء الموظفين.

ثالثًا: النتائج المتعلقة بالعلاقة بين المتغيرين (معيقات جودة حياة العمل، الدافعية للإنجاز)

• مناقشة الفرضية العامة:

فيما يتعلق بالفرضية العامة للدراسة التي تفترض وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين معيقات جودة حياة العمل والدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف في المؤسسة الاستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة-، أظهرت نتائج اختبار معامل الارتباط سبيرمان وجود علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة للغاية بين المتغير المستقل (معيقات جودة حياة العمل) والمتغير التابع (الدافعية للإنجاز)، حيث بلغ معامل الارتباط 0.398 مع مستوى دلالة 0.000، وهو أقل من مستوى الدلالة التقليدي 0.05. وهذا يشير إلى قبول الفرضية العامة إحصائيًا.

تشير هذه النتيجة إلى أنه كلما زادت معيقات جودة حياة العمل كما يدركها العمال حديثي التوظيف زادت مستويات دافعيتهم للإنجاز بشكل طفيف. وعلى الرغم من أن هذه النتيجة قد تبدو متناقضة مع ما

تفترضه الأدبيات الكلاسيكية أو حتى مع الواقع التنظيمي المعاش، سواء على المستوى المحلي أو الدولي إلا أنها تحمل دلالة مهمة في سياق فئة الموظفين المدروسة (الأطباء الأخصائيين، الأطباء العامون المرضيين، الأخصائيين، وعمال الإدارة). ويُفسر ذلك بأن العاملين الجدد، ورغم شعورهم بوجود معيقات في بيئة العمل، يمرون في مرحلة إثبات الذات وفرض الهوية، حيث يسعون لإثبات كفاءتهم المهنية من خلال زيادة الجهد والتحفيز الذاتي، بهدف تحقيق الاستقرار المهني وترك انطباع إيجابي لدى المديرين وزملائهم في العمل. هذا ما يعزز دافعيتهم ويزيد من تحفيزهم لبذل المزيد من الجهد، تطوير الأداء، والسعي للإبداع في أداء المهام، رغم التحديات والمشكلات المهنية التي قد يواجهونها.

وتتفق هذه النتيجة بشكل عام مع ما توصلت إليه دراسة "رمضان محمد حسن (2016)"، التي أظهرت وجود علاقة دالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والدافعية للإنجاز لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية، مشيرة إلى أن تحسين بيئة العمل ينعكس إيجابياً على مستويات الدافعية. وتدعمها كذلك دراسة "البقمي منيرة سعد (2021)" في السياق الصحي، التي أظهرت أن تحسين أبعاد جودة الحياة الوظيفية يرفع من حافزية الموظفين نحو الأداء والتميز.

أما من الناحية النظرية، يمكن تفسير هذه العلاقة استناداً إلى عدة نظريات، فمن خلال نظرية ماكلياند الثلاثية للدافعية (1987)، التي ترى أن الأفراد ذوي الحاجة العالية للإنجاز يسعون لتجاوز الصعوبات وإثبات الذات، حتى في بيئات عمل تعاني من صعوبات وعقبات، وهو ما يفسر استمرارية الدافعية لدى أفراد مجتمع الدراسة رغم وجود المعوقات في بيئة العمل، وأما من منظور نظرية الحاجات لأبراهام ماسلو قد يركز العمال حديثي التوظيف، خاصة الأطباء منهم وأصحاب المستويات العلمية العليا على تحقيق حاجاتهم المرتبطة بالتقدير وتحقيق الذات، حتى في ظل عدم تحقق بعض الحاجات الأدنى كالإستقرار أو الراحة أو الأجر الكافي، مما يبرر تمسكهم بالدافعية للإنجاز في بيئة مهنية غير مثالية مليئة بالتحديات، كما يمكن تفسير النتيجة وفقاً لنظرية العزو حيث يُمكن للعامل أن يعزو نجاحه أو فشله لعوامل داخلية (كالجهد المبذول) أكثر من العوامل الخارجية (كالمعوقات)، مما يدفعه للمثابرة والسعي لتحقيق الإنجاز حتى في بيئة مهنية صعبة، وأيضاً كما هو مذكور في نظرية موراي للحاجات يمكن تفسير هذه النتائج على أنها تؤكد أهمية الحاجة للإنجاز كدافع داخلي للفرد، لا سيما لدى الفئة المدروسة ذات الوعي العالي والمستوى الراقى، مما يجعل هذا الدافع مستقلاً عن الظروف الخارجية وتأثيراتها في بعض الحالات.

وعليه، وعلى الرغم من أن معامل الارتباط (سبيرمان) أظهر علاقة ضعيفة، إلا أن النتيجة تُعد ذات دلالة إحصائية، وتُبرز واقعاً نفسياً مهماً ينبغي أخذها بعين الاعتبار في إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الصحية والإدارية والخدماتية، ومن المهم العمل على تقليص وتخفيف حدة معيقات جودة حياة العمل، بهدف تحفيز الدافعية للإنجاز لدى العاملين بشكل مستدام، وليس على نحو مؤقت كما قد يحدث في بداية فترة التوظيف.

• مناقشة الفرضية الجزئية الثالثة:

تنص هذه الفرضية على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين معيق نظام الحوافز (المادية/المعنوية) والدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الاستشفائية العايب دراجي بالحروش - سكيكدة -، وقد أظهرت نتائج اختبار معامل ارتباط (سبيرمان) وجود علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة جداً بين متغير معيق الحوافز ومتغير الدافعية للإنجاز، حيث بلغ معامل الارتباط (0.304) عند مستوى دلالة (0.000)، ما يدل على دلالة إحصائية تؤكد صحة الفرضية، حيث تعكس هذه النتيجة أن نقص أو ضعف الحوافز، سواء كانت مادية كالرواتب والمكافآت، أو معنوية كالتقدير والشكر والاعتراف، يرتبط بشكل طفيف بانخفاض مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف، ورغم أن هذا التأثير ضعيف من الناحية الإحصائية، إلا أن له دلالات عملية مهمة على مستوى التسيير الإداري وتدبير الموارد البشرية بالمؤسسة، خاصة أن الحوافز تُعد من أبرز العوامل المحفزة للأداء العالي، إذ تُسهم في تعزيز شعور الأفراد بالعدالة والرضا المهني والانتماء، وكلها عوامل جوهرية تساهم في رفع مستوى الدافعية للإنجاز.

وتتوافق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة " جبريل ناهد عبد القادر (2019) " التي بينت وجود علاقة دالة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية، ومنها نظام الحوافز، والدافعية للإنجاز، خاصة لدى فئة الممرضات، رغم اختلاف درجة العلاقة. كما أكدت دراسة " البقي منيرة سعد (2021) " أن ضعف نظام الحوافز يُعد من أبرز العوائق أمام تعزيز الدافعية لدى الموظفات في القطاع الصحي، وهو ما يتقاطع بوضوح مع نتائج هذه الدراسة. وفي السياق ذاته أظهرت نتائج " دراسة رمضان محمد حسن (2016) " أن غياب نظام حوافز عادل يسهم في خفض دافعية العاملين الإداريين في الجامعات الفلسطينية، ما ينسجم مع النتائج الحالية التي تؤكد أهمية نظام الحوافز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.

أما على المستوى النظري، يمكن تفسير هذه النتائج في ضوء ما تم عرضه ضمن الإطار النظري للدراسة. فوفقاً لنظرية ماكلياند للحاجات الثلاث (1987)، تُعد الحاجة للإنجاز من أبرز دوافع السلوك المهني، وترتبط هذه الحاجة بوجود حوافز خارجية تُعزز الشعور بالنجاح والاعتراف. كما أن نظرية ماسلو للحاجات توضح ارتباط الحوافز بإشباع حاجتي التقدير وتحقيق الذات، وهما من الحاجات العليا التي تدفع الأفراد لبذل مزيد من الجهد وتحقيق الإنجاز، خاصة في بيئة مهنية ذات طابع إنساني واجتماعي مثل المؤسسة الاستشفائية المعنية، والتي تعتمد على كفاءات علمية وبشرية تتطلب الاعتراف بجهودها وتحفيزها للحفاظ على مستوى عالي من الدافعية، ومن جانب آخر تفسر نظرية العزو السببي هذه العلاقة من خلال ميل الأفراد إلى إرجاع انخفاض مستوى إنجازهم إلى غياب الحوافز أو إلى عدم الاعتراف بمجهوداتهم، ما ينعكس سلباً على دافعيتهم للإنجاز.

ورغم أن العلاقة بين معيق نظام الحوافز (المادية / المعنوية) والدافعية للإنجاز جاءت ضعيفة جداً من الناحية الإحصائية، إلا أنها دالة، ما يُبرز أهمية نظام الحوافز في البيئة المهنية، خاصة لدى فئة العمال حديثي التوظيف الذين غالباً ما يحتاجون في بداياتهم المهنية إلى تغذية راجعة إيجابية، سواء كانت عبر مكافآت مادية أو تقدير معنوي يُشعرهم بقيمة ما يقدمونه من جهود ويسهم في رفع دافعيتهم للإنجاز وتحسين جودة الخدمات المقدمة، و كما تجدر الإشارة إلى أن ضعف العلاقة قد يُعزى جزئياً إلى وجود دافعية ذاتية مرتفعة لدى بعض أفراد مجتمع الدراسة، خاصة في مرحلة بداية التوظيف، حيث يكون الحماس والرغبة في إثبات الذات مرتفعين بغض النظر عن نظام الحوافز، غير أن استمرار غياب الحوافز أو قصورها على

المدى الطويل قد يؤدي تدريجيًا إلى تراجع تلك الدافعية، ما يؤكد ضرورة الاهتمام بمنظومة الحوافز باعتبارها رافدًا مهمًا لتعزيز دافعية الإنجاز والحفاظ على مستوى الأداء المهني المطلوب .

• مناقشة الفرضية الجزئية الرابعة:

والتي تنص بوجود علاقة ارتباطية بين معيق خصائص الوظيفة والدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش - سكيكدة -، و التي كشفت نتائج إختبار معامل ارتباط سبيرمان عن وجود علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة بين متغير معيق خصائص الوظيفة ومتغير الدافعية للإنجاز، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.302) عند مستوى دلالة (0.000)، وهي قيمة دالة إحصائيًا، ما يؤكد صحة الفرضية، هذه النتيجة تشير إلى أن وجود خصائص وظيفية سلبية (مثل: غموض الدور، عدم وضوح المهام و تداخلها، غياب التنوع وكثرة المهام الروتينية، ضعف المشاركة في اتخاذ القرارات، أو عدم وجود فرص للتطوير الوظيفي) يرتبط بانخفاض - ولو بدرجة ضعيفة - في مستوى دافعية العمال نحو الإنجاز، و تدعم هذه النتيجة من خلال ما أكدت عليه " دراسة البقمي منيرة سعد (2021) التي تشير أن ضعف التحديات في الوظيفة، أو انعدام فرص الترقية وتقدير الكفاءة، ينعكس سلبيًا على حماس الموظفين نحو الإنجاز، وهو ما يتقاطع مع هذه النتيجة، كما أظهرت " دراسة جبريل نهاد عبد القادر (2019) " أن خصائص العمل، مثل إشراك العاملات في اتخاذ القرار وتحديد الأهداف، تؤثر على مستويات الدافعية لدى الممرضات في المستشفيات.

أما فيما يتعلق بتفسير بعض النظريات على ضوء هذه النتيجة فوفقًا لنظرية ماكلياند الثلاثية لدافعية الإنجاز، فإن الحاجة للإنجاز تتطلب بيئة عمل تتسم بالتحدي والتنوع والوضوح، وهي كلها جوانب ترتبط بخصائص الوظيفة، أما طبقًا لنظرية العزو ونظرية أتكينسون، فإن الأفراد العاملين ينسبون نجاحهم أو فشلهم لعوامل مثل وضوح الأهداف والدور الوظيفي والتطوير وبالتالي، فإن غموض الدور أو ضعف تنظيم العمل أو عدم وجود التطوير، وبالتالي فإن غموض الدور أو ضعف تنظيم العمل أو عدم وجود التطوير المؤسسي يؤدي إلى عزو الفشل لأسباب خارجية، ما يخفض دافعتهم.

ورغم أن قوة العلاقة بين معيق خصائص الوظيفة والدافعية للإنجاز كانت ضعيفة، إلا أن دلالتها الإحصائية تُظهر أن هذه الخصائص لا يمكن تجاهلها في بيئة العمل الصحية. فضعف هيكل المهام، أو عدم وضوح الأدوار وغموضها، قد لا يكون له تأثير فوري وقوي، لكنه مع مرور الوقت يُسهم في تقليل الحماس والرغبة في العمل ويضعف من التحفيز الذاتي للعمال حديثي التوظيف في المؤسسة الإستشفائية محل الدراسة، فإن وضوح خصائص الوظيفة وتحديد المسارات المهنية وتوفير بيئة منظمة تعد ضرورية لتثبيت الحافز الداخلي بالنسبة للعاملين وتعمل على تحقيق الإنسجام مع أهداف المؤسسة كذلك.

• مناقشة الفرضية الجزئية الخامسة:

والتي نصت بوجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين معيق الصحة والسلامة المهنية والدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الاستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة- حيث أظهرت نتائج معامل ارتباط سبيرمان وجود علاقة ارتباطية سالبة ضعيفة جدًا بين متغير معيق الصحة والسلامة المهنية و متغير الدافعية للإنجاز، فقد بلغت قيمة معامل الارتباط (-0.192) عند مستوى دلالة (0.020)، وهي دالة إحصائيًا، مما يعني تحقق الفرضية الخامسة، و تشير العلاقة السالبة إلى أنه كلما زاد

شعور العمال أفراد مجتمع الدراسة في مؤسسة البحث بوجود معيقات متعلقة بالصحة والسلامة المهنية (كنقص الوسائل الوقائية، بيئة العمل غير الآمنة، التعرض لمخاطر مهنية دون حماية كافية التعامل المباشر مع المواد الكيميائية و غيرها ...) فإن دافعتهم للإنجاز تنخفض و تقل حتى وإن كانت العلاقة ضعيفة، هذه النتيجة تبدو منطقية في سياق العمل الاستشفائي الصحي، حيث تشكل الظروف المهنية الصحية أساساً نفسياً وأخلاقياً للأداء العالي والتحفيز المستمر والولاء الوظيفي، خاصة بعض المهن في المصالح والأقسام التي تتطلب مجهوداً بدنياً أو تواصلاً مباشراً مع المرضى والبيئة المهنية، الطبية الحساسة. هذه النتيجة تتسق مع ما توصلت إليه دراسة " جبريل نهاد عبد القادر (2019) " التي أوضحت أن انخفاض مستوى الصحة والسلامة المهنية مرتبط بانخفاض الدافعية لدى الممرضات في مستشفيات وزارة الصحة الفلسطينية، وتتفق كذلك مع دراسة " رمضان محمد حسن (2016) " التي تشير أن بيئة العمل الآمنة تعد عنصراً رئيسياً في رفع مستوى الدافعية لدى العاملين الإداريين في الجامعات.

وحسب تفسير بعض النظريات العلمية التي إعتدها الباحث في دراسته، فحسب نظرية أبراهام ماسلو للحاجات، فإن السلامة الجسدية والنفسية تأتي في المرتبة الثانية ضمن سلم الحاجات الأساسية، وإن لم تلبي فإن الفرد لن يتمكن من الانتقال إلى الحاجات العليا مثل الإنجاز وتحقيق الذات خصوصاً و أن الفرد العامل وخاصة في المؤسسة الاستشفائية ذات المهام الحساسة تكون الصحة و السلامة المهنية من أول أولويات الفرد العامل، و كما تؤكد نظرية ماكلياند للدافعية أن الحافز نحو الإنجاز يتأثر بالعوامل البيئية والتنظيمية وأن وجود بيئة مهنية محفوفة بالمخاطر يقلل من ثقة العامل في السيطرة على النتائج، مما يسبب في ضعف دافعيته نحو الإنجاز.

وعلى الرغم أن العلاقة كانت ضعيفة من الناحية الإحصائية، إلا أن دلالتها السالبة لها أهمية إدارية ونفسية كبيرة. إذ قد يُبدي العمال حديثي التوظيف في بداية مشوارهم المهني نوعاً من التحمل أو التغاضي عن هذه المخاطر بحكم حدائهم في المؤسسة أو خوفهم من تقديم الآراء تجنباً للمشاكل، ولكن مع مرور الوقت، ومع تكرار التجارب والخيبات، تبدأ مشاعر القلق والتوتر تؤثر في دافعتهم الذاتية وفعاليتهم التنظيمية وولائهم للمؤسسة كذلك وقد تؤدي حتى إلى الاحتراق النفسي أو الانسحاب الوظيفي.

وعليه، فإن المؤسسات الصحية مطالبة بتعزيز البيئة المهنية الآمنة التي تتوفر على شروط السلامة الوقائية كما تنص عليه وزارة الصحة والمستشفيات، ليس فقط للحفاظ على صحة العاملين، بل أيضاً لضمان بقاء دافعتهم عالية نحو الإنجاز والإبداع في تقديم أداء راقى للغير.

● مناقشة الفرضية الجزئية السادسة:

وقد نصت هذه الفرضية بوجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين معيق التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية والدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيدة- و بعد توزيع الاستبيان على مجتمع الدراسة والقيام بالتفريغ وتبويب النتائج والحساب قد أظهرت نتائج اختبار معامل ارتباط (سبيرمان) أن قيمة الارتباط بلغت (-0.363) عند مستوى دلالة (0.000)، وهي قيمة دالة إحصائياً وتُشير إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة ضعيفة بين معيق التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية وبين الدافعية للإنجاز حيث تشير هذه النتيجة إلى أنه كلما زادت حدة معيقات التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية في المؤسسة الإستشفائية قيد الدراسة لدى العمال حديثي التوظيف (كطول ساعات العمل، عدم وجود مرونة في توقيت العمل، وعدم القدرة على التفرغ للحياة

الأسرية والاجتماعية والقيام ببعض الهويات وغيرها ...). انخفض مستوى دافعتهم للإنجاز في العمل، كما يبدو أن هذا النمط من النتائج متسقاً مع البيئة المهنية في المؤسسات الصحية، والتي معروف عليها غالباً عدم التوازن الواضح بين وقت العمل ووقت الراحة، خاصة لدى العمال الجدد و الذين لا يمتلكون نفوذاً كبيرة للتفاوض حول جداولهم و مواعيت عملهم خوفاً من رد فعل رؤسائهم أو بسبب عدم فرض الذات والوجود الفعلي لهم، وتتفق هذه النتيجة مع هذه النتيجة دراسة " رمضان محمد حسن (2016) " التي أكدت أن ضعف التوازن بين الحياة الشخصية والعملية يؤثر سلباً في الدافعية للإنجاز، كما هو الحال مع دراسة " جبريل ناهد عبد القادر (2019) " التي بينت أن معوقات التوازن بين العمل والحياة تؤثر على كل من الدافعية والالتزام التنظيمي، مما يؤكد الطابع الجوهرى المهم لهذا البعد في البيئة المهنية

ووفقاً لنظرية الإنجاز لـ McClelland، فإن دافع الإنجاز يتأثر بالعوامل السياقية، ومنها الاستقرار الأسري والاجتماعي، حيث إن التوترات خارج العمل تسحب من طاقة الفرد النفسية وتضعف تركيزه على التقدم المهني.

حتى وإن كانت العلاقة ضعيفة إحصائياً كما ذكرنا سابقاً، فإنها ذات أهمية ميدانية قوية في البيئة الصحية، خصوصاً مع التغيرات الحديثة التي يشهدها العالم وتشهدها المجتمعات والمؤسسات في ممارسات العمل وارتفاع مطالب الحياة الأسرية والشخصية. ففشل المؤسسات في دعم التوازن بين العمل والحياة يعرض عمالها إلى انخفاض في دوافع الإنجاز، ازدياد معدلات الغياب، وارتفاع احتمال التسرب الوظيفي خاصة إذا كانت القيادة فوضوية داخل المصلحة أو المؤسسة بصفة عامة.

رابعاً: النتائج المتعلقة بالفرضيات الصفرية

• مناقشة الفرضية الصفرية الأولى:

تعلقت هذه الفرضية باختبار أثر متغير الجنس على مستوى الدافعية للإنجاز، حيث نصت على الآتي: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدافعية للإنجاز تُعزى لمتغير الجنس عند مستوى دلالة (0.05) لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الاستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة-"، وللتحقق من هذه الفرضية، تم استخدام اختبار مان ويتني (Mann-Whitney U)، وقد أظهرت النتائج أن قيمة الاختبار بلغت (U = 1183) عند مستوى دلالة (0.04)، وهو أقل من القيمة المعتمدة (0.05)، ما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في مستوى الدافعية للإنجاز، حيث كشفت النتائج أن متوسط رتب الذكور بلغ (90.00) مقابل (71.20) للإناث، وهو ما يعكس تفوق الذكور في مستوى الدافعية للإنجاز مقارنة بالإناث العاملات بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.

بناءً على هذه المعطيات، يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، التي تفيد بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدافعية للإنجاز تعزى لمتغير الجنس، لصالح الذكور في المؤسسة الإستشفائية قيد الدراسة، ويمكن تفسير هذه الفروق بمجموعة من العوامل الاجتماعية والتنظيمية، يأتي في مقدمتها تأثير ضغوط العمل والالتزامات العائلية التي تميل إلى التأثير بشكل أكبر على الإناث، لاسيما في البيئة الصحية الجزائرية، حيث تُلقى على عاتق المرأة أعباء أسرية متزايدة. كما أن نمط التنشئة الاجتماعية السائد يعزز لدى الذكور القيم المرتبطة بالإنجاز والاستقلالية، فضلاً عن اختلاف الميول والاتجاهات المهنية بين الجنسين، والتباين في طريقة التفكير والتصورات المرتبطة بالحياة المهنية، وتتقاطع نتائج هذه الدراسة

مع ما توصلت إليه دراسة " فاضل فايزة (2019) " والتي أظهرت وجود فروق بين الجنسين في دافعية الإنجاز، غالبًا لصالح الذكور، وأرجعت ذلك إلى تأثير الأدوار الاجتماعية وأساليب التنشئة الثقافية. كما تؤيدها نتائج دراسة " الشافعي إيمان (2017) " والتي سجّلت مستويات مرتفعة من دافعية الإنجاز لدى الذكور مقارنة بالإناث، وفي مقابل ذلك، تتعارض هذه النتائج مع ما أوردهته دراسة " عيسى سناء (2010) " التي لم تسجّل فروقًا دالة إحصائيًا بين الذكور والإناث في دافعية الإنجاز.

كما تُعزز هذه النتائج التفسير النظري القائم على نظرية الحاجات الثلاث لـ ماكلياند (McClelland, 1987) التي ترى أن دافعية الإنجاز تتشكل وتتأثر بالتنشئة الاجتماعية والتجارب الحياتية المبكرة للفرد حيث يُشجّع الذكور عادةً منذ الطفولة على الطموح، المنافسة، وروح المبادرة، وهو ما ينعكس إيجابًا على مستوى دافعتهم للإنجاز في الحياة المهنية.

• مناقشة الفرضية الصفرية الثانية:

أما فيما يخص الفرضية الصفرية المتعلقة بالحالة الاجتماعية والتي هدف الباحث من خلالها للتأكد من عدم وجود فروق في مستوى الدافعية للإنجاز تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية عند مستوى الدلالة 0.05 لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الاستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة-. فبعد التحقق من صحة الفرضية، باستخدام اختبار كروسكال-واليس (Kruskal-Wallis) باعتباره مناسبًا للمقارنة بين أكثر من مجموعتين عند عدم تحقق شروط التوزيع الطبيعي، من خلال النتائج و القيم التي أظهرها الجدول الخاص بهذه الفرضية و التي تفي بوجود فروق دالة إحصائيًا بين متوسطي رتب أفراد العينة بحسب الحالة الاجتماعية (أعزب، متزوج، مطلق، أرمل)، و عليه تُقبل الفرضية الصفرية و تُرفض الفرضية البديلة.

وكما أن هذه النتيجة تشير إلى أن الحالة الاجتماعية (أعزب، متزوج، مطلق، أرمل) لأفراد مجتمع الدراسة، لا تمثل عامل تمييز حقيقي في مستوى دافعية الإنجاز لديهم بالمؤسسة محل الدراسة وقد تعزى إلى تقارب الضغوط المهنية والمسؤوليات بين مختلف الفئات الاجتماعية داخل مختلف مصالح وأقسام بيئة العمل أو إلى تركيز الأغلبية منهم على التكوين المهني الصحيح والبحث عن التكيف في بداية هذا المسار المهني.

و تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة " الشافعي إيمان (2017) " التي لم تسجل فروقًا ذات دلالة في دافعية الإنجاز تبعًا للحالة الاجتماعية وكذلك تتفق مع " دراسة بوتيفار هاجر (2018) " التي أشارت إلى أن الدافعية للإنجاز ترتبط بعوامل داخلية وشخصية أكثر من ارتباطها بالحالة الاجتماعية.

و كذلك وفقًا لنظرية ماكلياند الثلاثية للدافعية للإنجاز فإن دافعية الإنجاز تعد دافعًا مكتسبًا لا يتأثر بشكل مباشر بالحالة الاجتماعية للفرد المنجز، بل يتشكل عبر الخبرات والتنشئة الأسرية والاجتماعية له والتعليم كذلك.

• مناقشة الفرضية الصفرية الثالثة:

فيما يخص الفرضية الصفرية المتعلقة بالتخصص الوظيفي والتي هدف الباحث من خلالها للتأكد من عدم وجود فروق في مستوى الدافعية للإنجاز تعزى لمتغير التخصص الوظيفي عند مستوى الدلالة 0.05 لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة، ومن خلال التحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام اختبار كروسكال-واليس (Kruskal-Wallis)، كونه الأنسب للمقارنة بين أكثر من مجموعتين مستقلة عند عدم تحقق شروط التوزيع الطبيعي.

ومن خلال النتائج الخاصة بالاختبار الإحصائي لهذا الجدول فإنها تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات رتب استجابات العاملين حسب تخصصاتهم الوظيفية المختلفة، وعليه تُقبل الفرضية الصفرية وتُرفض الفرضية البديلة التي تفترض وجود فروق دالة، وبالرغم من وجود اختلاف ظاهري في متوسطات الرتب (حيث سجّل الأطباء العامون أعلى متوسط رتبة، يليهم الأخصائيين، ثم العمال الإداريين فالأطباء المختصين، ثم الممرضين) إلا أن هذه الفروقات ليست ذات دلالة إحصائية مما قبل يُعزى غياب هذه الفروق لطبيعة المرحلة المهنية التي يمر بها جميع العاملين حديثي التوظيف، بغض النظر عن تخصصاتهم أو لظروف العمل في بداية المسار الوظيفي و البحث عن فرد الذات و التكيف المهني وتتفق هذه الدراسة مع دراسة " جبريل ناهد عبد القادر (2019) " و التي أشارت إلى عدم وجود فروق جوهرية في دافعية الإنجاز تعزى لطبيعة الوظيفة داخل القطاع الصحي الفلسطيني.

كما أن نظرية أبراهام ماسلو، ترى أن الأفراد في مستوى متقارب من الإحتياجات المهنية (الأمان الوظيفي، الانتماء، التقدير) قد يُظهرون أنماطاً متشابهة في الدافعية خاصة في بدايات المسار المهني لهم مما يفسر النتيجة الخاصة بهذه الدراسة والمتعلقة بهذه الفرضية.

وعلى أساس ما سبق من خلال نتائج دراستنا توصلنا إلى ما يلي:

أولاً: بالنسبة للفرضيات الجزئية

-الفرضية الجزئية الأولى: سجلنا وجود مستوى مرتفع في مستوى معيقات جودة حياة العمل في المؤسسة الاستشفائية العايب دراجي، بالحروش -سكيدة - من وجهة نظر العمال حديثي التوظيف.

-الفرضية الجزئية الثانية: سجلنا وجود مستوى مرتفع في مستوى الدافعية للإنجاز في المؤسسة الاستشفائية العايب دراجي، بالحروش -سكيدة - من وجهة نظر العمال حديثي التوظيف.

-أما بالنسبة للفرضية الجزئية الثالثة: فقد تم التوصل لوجود علاقة إرتباطية موجبة ضعيفة جدا بين معيق (نظام الحوافز المادية/ المعنوية) والدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الاستشفائية العايب دراجي الحروش -سكيدة -.

-وأما بالنسبة للفرضية الجزئية الرابعة: فقد تم التوصل لوجود علاقة إرتباطية موجبة ضعيفة بين معيق خصائص الوظيفة والدافعية للإنجاز لدى عمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الاستشفائية العايب دراجي بالحروش - سكيدة -

- أما فيما يخص الفرضية الجزئية الخامسة: فقد تم التوصل لوجود علاقة ارتباطية سالبة ضعيفة جدا بين معيق الصحة والسلامة المهنية والدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة -

- أما فيما يخص الفرضية الجزئية السادسة: فقد تم التوصل لوجود علاقة ارتباطية سالبة ضعيفة بين معيق الموازنة بين الحياة المهنية والحياة الشخصية والدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي الحروش -سكيكدة- .

-أما الفرضية العامة: فقد تم التوصل لوجود علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة جدا بين معيقات جودة حياة العمل وعلاقتها بالدافعية للإنجاز لدى عمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش - سكيكدة -

ثانيا: بالنسبة للفرضيات الصفرية

- الفرضية الصفرية الأولى: فقد تم التوصل لوجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدافعية للإنجاز تعزى لمتغير الجنس في المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي الحروش - سكيكدة - من وجهة نظر العمال حديثي التوظيف.

- أما الفرضية الصفرية الثانية: فقد تم التوصل لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدافعية للإنجاز تعزى لمتغير الحالة الإجتماعية بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة- من وجهة نظر العمال حديثي التوظيف.

- أما بخصوص الفرضية الصفرية الثالثة: فقد تم التوصل لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدافعية للإنجاز بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش - سكيكدة - من وجهة نظر العمال حديثي التوظيف.

وعلى أساس ما سبق من إستنتاجات توصلنا إلى:

- قبول الفرضية التي تقر بأن مستوى معيقات جودة حياة العمل مرتفع في المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش - سكيكدة - من وجهة نظر العمال حديثي التوظيف .

- الفرضية التي تقر بأن مستوى الدافعية للإنجاز متوسط في المؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش - سكيكدة - من جهة نظر العمال حديثي التوظيف لم تتحقق.

- قبول الفرضية العامة التي تقر بوجود علاقة ارتباطية بين معيقات جودة حياة العمل والدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش - سكيكدة -.

- قبول الفرضية التي تقر بوجود علاقة ارتباطية بين معيق نظام الحوافز (المادية / المعنوية) والدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش - سكيكدة -.

- قبول الفرضية التي تقر بوجود علاقة ارتباطية بين معيق خصائص الوظيفة والدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش - سكيكدة -.

- قبول الفرضية التي تقر بوجود علاقة ارتباطية بين معيق الصحة والسلامة المهنية والدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيدة - .
- قبول الفرضية التي تقر بوجود علاقة ارتباطية بين معيق الموازنة بين الحياة المهنية والحياة الشخصية والدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيدة-.
- الفرضية الصفرية التي أقرت بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدافعية للإنجاز تعزى لمتغير الجنس بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي، بالحروش - سكيدة - لم تتحقق.
- قبول الفرضية الصفرية التي أقرت بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدافعية للإنجاز تعزى لمتغير الحالة الإجتماعية بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي، بالحروش -سكيدة -.
- قبول الفرضية الصفرية التي أقرت بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدافعية للإنجاز تعزى لمتغير التخصص الوظيفي بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي، بالحروش -سكيدة -.

خاتمة الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أحد المواضيع الحيوية في ميدان علم النفس العمل والتنظيم، والمتعلقة بتحديد علاقة معيقات جودة حياة العمل بالدافعية للإنجاز لدى فئة مهنية شديدة الحساسية من حيث التكوين والتوقعات، وهم العمال حديثي التوظيف في القطاع الصحي الإستشفائي. وقد تم تناول الإشكالية من خلال دراسة ميدانية بمنهج وصفي، استُخدمت فيها أدوات قياس علمية دقيقة، وتم تحليل بياناتها إحصائيًا عبر برنامج SPSS باستخدام معامل ارتباط سبيرمان واختبارات الفروق.

حيث كشفت النتائج المتوصل إليها أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مختلف أبعاد معيقات جودة حياة العمل (المتتمثلة في: معيق نظام الحوافز (المادية / المعنوية) معيق خصائص الوظيفة، معيق الصحة والسلامة المهنية، معيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية) وبين مستوى الدافعية للإنجاز، إلا أن هذه العلاقات جاءت ضعيفة في قوتها، وتوزعت ما بين اتجاه سلبي واتجاه إيجابي.

وقد أظهرت بعض الفرضيات علاقات ارتباط سلبية ضعيفة، ما يشير إلى أن ارتفاع مستوى إدراك العاملين للمشكلات التنظيمية في بيئة العمل يرتبط بانخفاض دافعتهم نحو تحقيق الإنجاز، وهو ما يتسق مع النماذج النظرية الكلاسيكية مثل نظرية العوامل الثنائية لهيرزبرغ ونظرية ماكلياند للحاجات. في حين كشفت فرضيات أخرى عن علاقات ارتباط موجبة ضعيفة، وهو ما قد يعكس توافر بعض العوامل المحفزة داخل البيئة المهنية، أو وجود دافعية داخلية نابعة من شخصية العاملين أنفسهم، لا سيما في مراحل التوظيف الأولى.

أما فيما يخص الفرضية الفارقية المتعلقة بمتغير الجنس، فقد لم تُثبت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز بين الذكور والإناث، مما يدل على أن الدافعية في هذا السياق لا تتأثر بهذا المتغير، وإنما تتحدد من خلال عناصر تنظيمية ونفسية أخرى.

هذه النتائج، على الرغم من دلالة ارتباطها، إلا أنها تفتح المجال للتفكير في وجود متغيرات وسيطة أو معدلة ربما تشملها هذه الدراسة، مثل: المناخ التنظيمي، الدعم الاجتماعي، نمط القيادة، التكوين المستمر أو حتى الخصائص الفردية للعاملين مثل الطموح، المرونة النفسية، والضغوط الاجتماعية. كما يمكن أن يُعزى هذا الضعف إلى خصوصية العينة التي تشتمل على موظفين حديثي التوظيف، والذين لم تتبلور بعد لديهم تصورات ثابتة أو مواقف حاسمة تجاه بيئة العمل.

وطبعا إن هذه النتائج لا تقلل من أهمية معيقات جودة حياة العمل كمحدد رئيسي للدافعية، بل تؤكد أن التأثيرات التراكمية لهذه المعيقات – ولو كانت ضعيفة – يمكن أن تشكل مع الزمن تهديدًا حقيقيًا لأداء العاملين وجودة خدماتهم، لا سيما في المؤسسات الصحية التي تتطلب درجة عالية من التحفيز والانضباط والجاهزية النفسية.

وبناءً على ما سبق، توصي هذه الدراسة بضرورة الاهتمام الجاد بتحسين جودة حياة العمل من خلال مراجعة سياسات التحفيز، وإعادة تصميم الوظائف بما يراعي قدرات وتطلعات العمال، وتحسين بيئة العمل الفيزيائية والنفسية، ودعم التوازن بين العمل والحياة الخاصة، بما يعزز من دافعية الإنجاز للعمال.

وانطلاقاً من النتائج والاستنتاجات المتوصل إليها في هذه الدراسة، يمكن تقديم مجموعة من الآفاق العلمية والعملية التي من شأنها الإسهام في الحد من معيقات جودة حياة العمل وتعزيز الدافعية للإنجاز داخل المؤسسات الاستشفائية، لاسيما لدى فئة العمال حديثي التوظيف، وتتمثل أبرز هذه الاقتراحات فيما يلي:

أولاً. فيما يخص بعد معيقات نظام الحوافز (المادية / المعنوية) نقترح مايلي:

- ضرورة مراجعة نظام الحوافز المعتمد داخل المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة، بهدف جعله أكثر عدالة وشفافية، مع ضمان ارتباط المكافآت بالأداء الفعلي للموظفين.

- التركيز على تعزيز الحوافز المعنوية، مثل الاعتراف بجهود الموظفين، التشجيع، كلمات الشكر والتقدير العلني، لما لها من أثر نفسي إيجابي مباشر في رفع الروح المعنوية وتحفيز الأفراد.

- العمل على إشراك الموظفين في وضع معايير الترقية ومنح المكافآت، بما يعزز شعورهم بالانتماء والثقة ويرفع من مستوى ولائهم ورضاهم الوظيفي.

- تنظيم تقييمات دورية لمدى رضا العاملين عن نظام الحوافز، بهدف الوقوف على نقاط الضعف والعمل على تحسينها باستمرار.

ثانياً. أما فيما يتعلق بالإقتراحات لبعء معيقات خصائص الوظيفة نذكر الآتي:

- إعادة تصميم بعض الوظائف داخل مصالح المؤسسة بما يسمح بتحقيق التنوع، الاستقلالية، والوضوح في المهام الوظيفية.

- تحديد الصلاحيات والمسؤوليات لكل وظيفة بشكل دقيق لتفادي التداخل الوظيفي، والحد من الضغوطات وغموض الأدوار، خاصة لدى العمال حديثي التوظيف.

- توفير فرص منتظمة للتدريب والتكوين المستمر حول المهام والوظائف الجديدة، إلى جانب التخصصات الدقيقة التي تتطلب مستوى عالٍ من الكفاءة والخبرة.

ثالثاً. أما بخصوص بعد معيقات الصحة والسلامة المهنية نقترح ما يلي:

- تحسين ظروف البيئة المهنية المادية داخل المؤسسة من خلال الاهتمام بالتهوية، الإضاءة، النظافة، وصيانة التجهيزات الطبية بشكل دوري.

- ضمان توفير معدات الوقاية الشخصية لجميع الموظفين، خاصة في المصالح التي تتطلب مهاماً حساسة تعرض العاملين لمخاطر صحية أو مهنية.

- تنظيم دورات تكوينية دورية حول شروط السلامة المهنية وسبل التعامل مع مختلف الأخطار المحتملة داخل بيئة العمل.

رابعًا. أما فيما يتعلق بالإقتراحات الخاصة ببعدها معوقات التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية نذكر ما يلي:

- الحرص على مراعاة أوقات العمل والراحة، مع اعتماد جداول عمل مرنة تراعي خصوصية بعض الفئات كالأمهات، الموظفين القاطنين في مناطق بعيدة، والطلبة.
- إعادة النظر في إجراءات منح الإجازات والعطل، مع العمل على تبسيط الإجراءات الإدارية المرتبطة بها.
- إشراك الموظفين من مختلف المصالح في عملية وضع وتنفيذ سياسات وبرامج التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية، بما يعزز شعورهم بالمساهمة الفعالة ويزيد من رضاهم الوظيفي.

خامسًا. مقترحات مرتبطة بتعزيز الدافعية للإنجاز

- العمل على إشراك الموظفين في عمليات اتخاذ القرار المهني، لما لذلك من أثر في تعزيز شعورهم بالتمكين والتحفيز نحو الإنجاز.
- تفعيل نظام تحفيز فعال ومستند إلى معايير علمية واضحة، بهدف تحقيق رضا الموظفين، وتعزيز رغبتهم في بذل المزيد من الجهد وتحقيق الأهداف.
- بناء ثقافة تنظيمية إيجابية وداعمة، تضع العامل في صلب اهتماماتها، وتسهم في تنمية روح الانتماء والولاء المؤسسي.
- ترسيخ مبدأ العدالة التنظيمية في جميع السياسات والإجراءات الداخلية للمؤسسة، بما يعزز الشعور بالإنصاف، ويرفع من مستوى الرضا والولاء الوظيفي.

سادسًا. مقترحات خاصة بالعمال حديثي التوظيف

- إعطاء أهمية خاصة من قبل المدراء ورؤساء المصالح لفئة العمال حديثي التوظيف، من خلال توفير الدعم والمرافقة اللازمة لهم، لمساعدتهم على التكيف في بيئة عمل إيجابية تضمن اندماجهم المهني الجيد.
- تشجيع الباحثين على إجراء دراسات علمية إضافية تركز على فئة العمال حديثي التوظيف، بالنظر إلى حساسيتهم المميزة، كونهم في مرحلة إنتقالية بين التكوين النظري والممارسة الميدانية، الأمر الذي يجعلهم أكثر عرضة للعقبات والتحديات التنظيمية والمهنية، ما يستدعي العمل على توفير حلول مناسبة تضمن تكيفهم ونجاحهم المهني.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

- إبراهيم، منى جمال محمد. (2016). إدارة الإبداع لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بمحافظة غزة، وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى معلميه (أطروحة ماجستير). كلية التربية. الجامعة الإسلامية. فلسطين.
- اشتيوي، محمد عبد. (2015). اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية. 1 (03)، ص ص 15-58.
- البربري، مروان حسن. (2016). دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي (رسالة ماجستير)، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة.
- البقمي، منيرة سعد. (2021). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز لدى موظفات القطاع الصحي في منطقة مكة المكرمة (رسالة ماجستير). جامعة أم القرى. السعودية.
- الجباري، فاتن موسى عبد القادر. (2017). درجة ممارسة مديري المدارس الأساسية الحكومية للصحة التنظيمية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى معلميه (أطروحة ماجستير). جامعة عمان العربية. الأردن.
- الحربي، سميرة مرشد، والشقران، رامي إبراهيم بن عبد الرحمن. (2018). مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى. مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس، (102).
- الحيارى، فاتن موسى عبد القادر. (2017). درجة ممارسة مديري المدارس الأساسية الحكومية للصحة التنظيمية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى معلميه (رسالة ماجستير). كلية العلوم التربوية والنفسية. جامعة عمان العربية.
- الخيري، حسن بن حسين بن عطاس. (2008). الرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى عينة من المرشدين المدرسيين بمراحل التعليم العام بمحافظة الليث والقفزة (أطروحة ماجستير). جامعة أم القرى. السعودية.
- الدراركة، مأمون سليمان. (2015). إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء. دار الصفاء للنشر والتوزيع. الأردن.
- الزغلول، عماد عبد الرحيم. (2012). مبادئ علم النفس التربوي (ط2). دار الكتاب الجامعي. الإمارات العربية.
- السعود، راتب. (2001). الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأهلية الأردنية. مجلة أبحاث اليرموك. المجلد 17 (العدد 3)، ص ص 615-647.
- السندي، هيا بنت عبد الرحمان. (2020). التحفيز والدافعية للتعلم، إدارة التوجيه والإرشاد. الرياض. المملكة العربية السعودية.
- الشافعي، إيمان. (2017). الدافعية للإنجاز وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلمين. مجلة العلوم التربوية والنفسية. كلية الدراسات العليا للتربية. جامعة القاهرة. م 25 (4)، ص ص 211-230.

-الشمالية، نسرین بهجت عبد الرزاق. (2006). أثر برنامج تدريبي للدافعية للتعلم على درجة التعلم المنظم ذاتيا لطلبة المرحلة الأساسية العليا (أطروحة دكتوراه). كلية الدراسات التربوية العليا. جامعة عمان العربية للدراسات العليا. الأردن.

-الشنطي، نهاد عبد الرحمان. (2016). واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل – دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان (رسالة ماجستير). جامعة الأقصى. فلسطين.

-الشنطي، نهاد عبد الرحمن. (2016). واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل، دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان (رسالة ماجستير).

-الصانع، أشرف عبد الرحمن. (2008). علاقة موقع الضبط وأنماط التعلم بدافعية التعلم الصفي في منطقة النقب (رسالة ماجستير). كلية الدراسات التربوية العليا. جامعة عمان العربية للدراسات العليا. الأردن.

-الطراونة، إيمان. (2015). جودة حياة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين في وزارة الصحة الأردنية. مجلة العلوم النفسية والتربوية. م (5)، ص ص 77- 98.

-العناني، حنان عبد الحميد. (2014). علم النفس التربوي، (ط5)، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن.

-العنزي، سعد علي وصالح، أحمد علي. (2009). الفكر في منظمات الأعمال، (ط1). دار اليازوري للنشر والتوزيع. الأردن.

-القني، عبد الباسط. (2007). القيم وعلاقتها بدافعية التعلم عند طلبة السنة الثالثة ثانوي بتفرت (رسالة ماجستير) جامعة قاصدي مرباح. ورقلة.

-القني، عبد الباسط. (2020). دافعية التعلم ودافعية الإنجاز مفهوم وأساسيات. مجلة الباحث للعلوم الإنسانية والاجتماعية. المجلد 12 (العدد 3)، ص ص 193-204.

-الليمون، بشرى حمود. (2019). أثر الإثراء الوظيفي في تحقيق دافعية الإنجاز لدى العاملين في شركة البوتاس العربية في المملكة الأردنية الهاشمية -دراسة حالة (أطروحة ماجستير). كلية الدراسات العليا. جامعة مؤتة. الأردن.

-المحاميد، هبة جمال. (2020). الريادة الإدارية في الجامعات الأردنية الخاصة في محافظة العاصمة عمان وعلاقتها بدافعية الإنجاز من وجهة نظر القيادات الأكاديمية (رسالة ماجستير في إدارة وقيادة تربوية). كلية العلوم التربوية. جامعة الشرق الأوسط. الأردن.

-المطرود، نوف بدر. (2019). تقييم أثر جودة الحياة على ممارسات مديري المدارس الثانوية بدولة الكويت (رسالة ماجستير). جامعة آل البيت الأردن.

-المعقل، نجوى أحمد علي. (جويلية.2017). دافعية الإنجاز لدى الأبناء. المجلة العلمية لكلية التربية للطفولة المبكرة رياض الأطفال. المجلد 4(1). ص ص 436-459.

-بدوي، شيرين شريف. (2015). أثر إلتزامات الإدارة والتزامات العاملين على جودة حياة العمل في المنظمات الحكومية بدولة الإمارات العربية المتحدة. الإدارة العامة. س 55، ع 4، ص ص 719، 787، مسترجع من: [https:// search. Mandumah.com/record/698606](https://search.Mandumah.com/record/698606).

-بركات، علي. (2019). معيقات جودة حياة العمل لدى الممرضات في المستشفيات العمومية الجزائرية. مجلة أبحاث نفسية وتربوية، 10 (2)، ص ص 155-176.

-بن خالد، عبد الكريم. (2017). جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي-دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية أدرار (أطروحة دكتوراه). جامعة وهران 2. الجزائر.

-بوتيفار، هاجر. (2018). دور القيادة الإدارية في رفع مستويات الدافعية للإنجاز لدى المستويات الإدارية الوسطى والدنيا، دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية الوطنية لولاية جيجل وسطيف، (رسالة دكتوراه علوم). قسم علم التسيير. جامعة الجزائر 3. الجزائر.

-بوعمامة حكيم. (2019). جودة الحياة: المفهوم والأبعاد (دراسة تحليلية). مجلة العلوم النفسية والتربوية. 8 (1).

-بوغرزة، رضا وحديد، يوسف وعبد الرحمان، ياسر. (2022.04.03). دور بيئة العمل الداخلية في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الجزائرية-دراسة ميدانية بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز جيجل. مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية. 07 (02).

-بومعزة، سهيلة. (2022). دراسة تحليلية لواقع جودة حياة العمل لدى عمال مؤسسات صناعات غذائية بقسنطينة. مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، 9 (1).

-توام، زاهية وكلاخي، لطيفة. (2021/5/21). أثر الحوافز المادية والمعنوية في الأداء الوظيفي-دراسة ميدانية على عمال شركة سونلغاز تيارت. مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 24(العدد 1)، ص ص 645، 666.

-جاد الرب، السيد محمد. (2008). جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية. دار الفكر العربي للنشر. مصر.

-جاد الرب، سيد محمد. (2008). جودة الحياة الوظيفية ((Qwl في منظمات الأعمال العصرية (ب.ط) مصر.

-جبريل، ناهد عبد القادر. (2019). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز والالتزام التنظيمي لدى الممرضات بمستشفيات وزارة الصحة الفلسطينية (رسالة ماجستير). الجامعة الإسلامية. غزة. فلسطين.

-جديدي، عفيفة. (سبتمبر، 2017). الميول في مرحلة المراهقة: ماهيتها وأهميتها في التعليم. مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، مجلد 5(العدد 11)، ص ص 227، 246.

-حزين، عثمان كمال مصطفى. (2014). مقياس دافعية الإنجاز. مجلة القراءة والمعرفة، (151)، ص ص 49-74.

- حسن، فادي خليل محمد. (2021). القهر الوظيفي وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، (أطروحة ماجستير). جامعة القدس المفتوحة. فلسطين.
- حسن، محمد عبد الرحمن. (2009). علم النفس الصناعي. مؤسسة رؤيا للطباعة والنشر والتوزيع. الإسكندرية. مصر.
- حشوف، عمار. (2019). التطوير التنظيمي وعلاقته بجودة حياة العمل (أطروحة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم). جامعة عبد الحميد مهري. قسنطينة2. الجزائر.
- حمادات، محمد حسن محمد. (2008). السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية. (ط1). دار حامد للنشر والتوزيع.
- حنفي، محمود سليمان. (2004). الإدارة منهج تحليل ذاتي. دار المعارف الجامعية. الإسكندرية.
- حيرش، أمينة وهز رشى، طارق. (2002). جودة الحياة الوظيفية المدركة وعلاقتها بالسلوك الأخلاقي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالإدرسية. مجلة الريادة، لإقتصاديات الأعمال، 1.
- خديري، عمار. (2024). أنماط الإدارة الصفية وعلاقتها بدافعية تعلم مادتي الرياضيات والأدب العربي لتلاميذ السنة الثانية ثانوي من وجهة نظر التلاميذ، دراسة ميدانية بثانويات مدينة الجلفة، (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة محمد خيضر. بسكرة. الجزائر.
- خلفة، نجلاء وحجوبي، نعيمة. (2019). دافعية التعلم وعلاقتها بالتحصيل الدراسي. مجلة آفاق للعلوم والدراسات.
- خليفة، محمد عبد اللطيف. (2000). الدافعية للإنجاز. دار غريب للطباعة والنشر. مصر.
- خليفة، محمد عداي. (2015). درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الخاصة للقيادة الابتكارية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى معلميه في عمان، (أطروحة ماجستير). كلية العلوم التربوية والنفسية. جامعة عمان العربية. الأردن.
- دخيل، إيمان وهريو، دزاير. (2023/7/1). دور جودة حياة العمل في تحقيق الأمن النفسي للعمال. مجلة الأناسة وعلوم المجتمع، المجلد 7(العدد1)، ص ص 82، 97.
- رحماوي، سعاد. (2009). الصحة النفسية وآثارها في الدافعية للإنجاز لدى طالبات السنة الثانية علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا (رسالة ماجستير في علم النفس المدرسي). كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية. جامعة الجزائر.
- رمضان، صالح محمد صالح. (2022). الدافعية في العمل وعلاقتها بمستوى الأمن الاجتماعي لدى موظفي وزارة الداخلية الفلسطينية (أطروحة ماجستير). جامعة القدس المفتوحة. فلسطين.
- رمضان، محمد عيسى. (2016). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز لدى العاملين الإداريين في الجامعات الفلسطينية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 24(2)، ص ص 325-351.

- زيادة، أمينة. (2013). علاقة استراتيجيات التعلم ذاتي التنظيم بالدافعية للإنجاز لدى تلاميذ السنة الثالثة ثانوي شعبتا العلوم التجريبية والرياضية، (أطروحة ماجستير). كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة الجزائر 2. الجزائر.
- سامية، دلال. (2019). علاقة قلق المستقبل بالدافعية للتعلم وانعكاسها على التوافق الدراسي -اقتراح برنامج إرشادي للتخفيف من قلق تلاميذ مستوى ثانية ثانوي، (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاجتماعية. جامعة وهران 2. الجزائر.
- شبكة، عائشة. (2022). القدرة التنبؤية لمركز الضبط وأسلوب حل المشكلات بمستوى دافعية التعلم لدى التلاميذ السنة الثانية ثانوي بمتللي ولاية غرداية، (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. جامعة قاصدي مرباح. ورقلة. الجزائر.
- شديفات، طارق أحمد سالم. (2022). التنبؤ بدافعية الانجاز من خلال مستوى تقدير الذات لدى معلمات رياض الأطفال (أطروحة ماجستير). جامعة الإسراء. الأردن.
- شرقي، رابع. (2010). النمط القيادي للمديرين وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى معلمي المرحلة الابتدائية، (أطروحة ماجستير). كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة منتوري قسنطينة. الجزائر.
- شبية، لخضر. (2015). الدافعية للتعلم وعلاقتها بتقدير الذات والتوافق الدراسي لدى تلاميذ السنة الثانية ثانوي (رسالة ماجستير). كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة مولود معمري تيزي وزو. الجزائر.
- عبد الرحمن، محمد حسن. (2009). علم النفس الصناعي. مؤسسة رؤية للطباعة والنشر. مصر.
- عزون، زهية وعيسى، فوزية. (2021). الرضا الوظيفي وأثره على أداء الموظفين بمصالح أرشيف جامعات ولايتي الجزائر والبلدية. مجلة دراسات وأبحاث، المجلد 13 (العدد 1)، ص ص 774-787.
- عطوي، جودت عزت. (2007). أساليب البحث العلمي (ط1). عمان. دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- عيسى، سناء. (2010). الدافعية للإنجاز وعلاقتها بالضغط النفسية لدى الممرضات، مجلة العلوم النفسية والتربوية، 6 (2)، ص ص 88-104.
- عيسى، منى. (2021). واقع جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الرضا الوظيفي. مجلة دراسات نفسية وتربوية. العدد 16. ص ص 77-92.
- فاضل، فايزة. (2019). العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي ودافعية الإنجاز لدى العمال -دراسة ميدانية بالمجمع الصناعي لإنتاج الإسمنت "زهانة" ولاية معسكر (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران. الجزائر.
- فرج، طه. (2003). موسوعة علم النفس والتحليل النفسي (ط2). دار الغريب للطباعة والنشر. مصر.
- قريشي، هاجر وقريشي، محمد الصالح. (2019). أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على تحسين نوعية الخدمة العمومية المقدمة من قبل الجماعات المحلية لولاية قسنطينة. مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، 03 (02).

-قنوعة عبد اللطيف. (2019). التفكير المركب والدافعية علاقتهما بسلوك حل المشكلات عند تلاميذ التعليم المتوسط، (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة محمد خيضر. بسكرة. الجزائر.

-قهيري، فاطنة. (2019). أثر الأنماط القيادية الحديثة على جودة الحياة الوظيفية من خلال توسيط العدالة التنظيمية – دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة (أطروحة دكتوراه في إدارة المنظمات غير منشورة). جامعة عاشور زيان. الجزائر.

-محمد، حنان نور الدين. (2010). الرضا الوظيفي وعلاقته بدافعية الانجاز لدى أعضاء هيئة التدريس جامعة أم درمان الإسلامية في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية (أطروحة ماجستير). جامعة امدرمان الإسلامية. السودان.

-مرباح، أحمد تقي الدين. (2019). وعلاقته بالدافعية للإنجاز والسلوك العدواني لدى المراهق المتمدرس بالتعليم الثانوي، (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاجتماعية. جامعة عمار ثليجي الأغواط. الجزائر.

-مرنيز، عفيف. (2014). نمط الشخصية الهادف المهيمن وعلاقته بالدافعية. مجلة دراسات نفسية وتربوية، العدد 12، راجع الموقع التالي: [https:// depace, univouarge.dz/ bitstream/ 123456789/6867/1/p1210.pdf](https://depace.univouarge.dz/bitstream/123456789/6867/1/p1210.pdf)

-مسيكر، أيوب، وهادف، رانية. (2023/06/30). الأسس الثقافية لجودة حياة العمل، دراسة أنثروبولوجية – نفسية. مجلة أنثروبولوجيا. المجلد 9(العدد 1)، ص ص 254-267.

-مصطفى، أحمد سيد. (2005). إدارة السلوك التنظيمي: نظرية معاصرة لسلوك الناس في العمل. القاهرة.

-مطر، أسماء إبراهيم محمد. (2013). دافعية الإنجاز. المؤتمر العربي السادس: التعليم... وآفاق ما بعد توارث الربيع العربي، مج 3، بنها، ص ص 1401، 1421، [مسترجع من: https:// search Mandumah.com/record/ 688090](https://search.mandumah.com/record/688090)

-معمرية، بشير. (2012). أساسيات القياس النفسي وتصميم أدواته. دار الخلدونية للنشر والتوزيع. الجزائر.

-Almalki, M. J., Fitzgerald, G., & Clark, M. (2012). The Relationship Between Quality Of Work Life And Turnover Intention Of Primary Health Care Nurses In Saudi Arabia. *BMC Health Services Research*, 12, 314. [Htts://Doi.Org/10.1186/1472-6963-12-314](https://doi.org/10.1186/1472-6963-12-314)

-APA Dictionnary of Psychology, 02nd Edition, Washington, United States Of America.

-Atkinson, J. W. (2004). The Achievement Motive. *Psychology Press*.

-Bolhari, Alireza, Rezaeean, Ali, Bolhari, Jafar, Bairamzadeh, Sona, & Soltan, Amir Arzi (2021). *The Relationship between Quality of Work Life and Demographic Characteristics of Information Technology Staffs*. International Conference on Communication and Management, Volume 5, pp. 374–378.

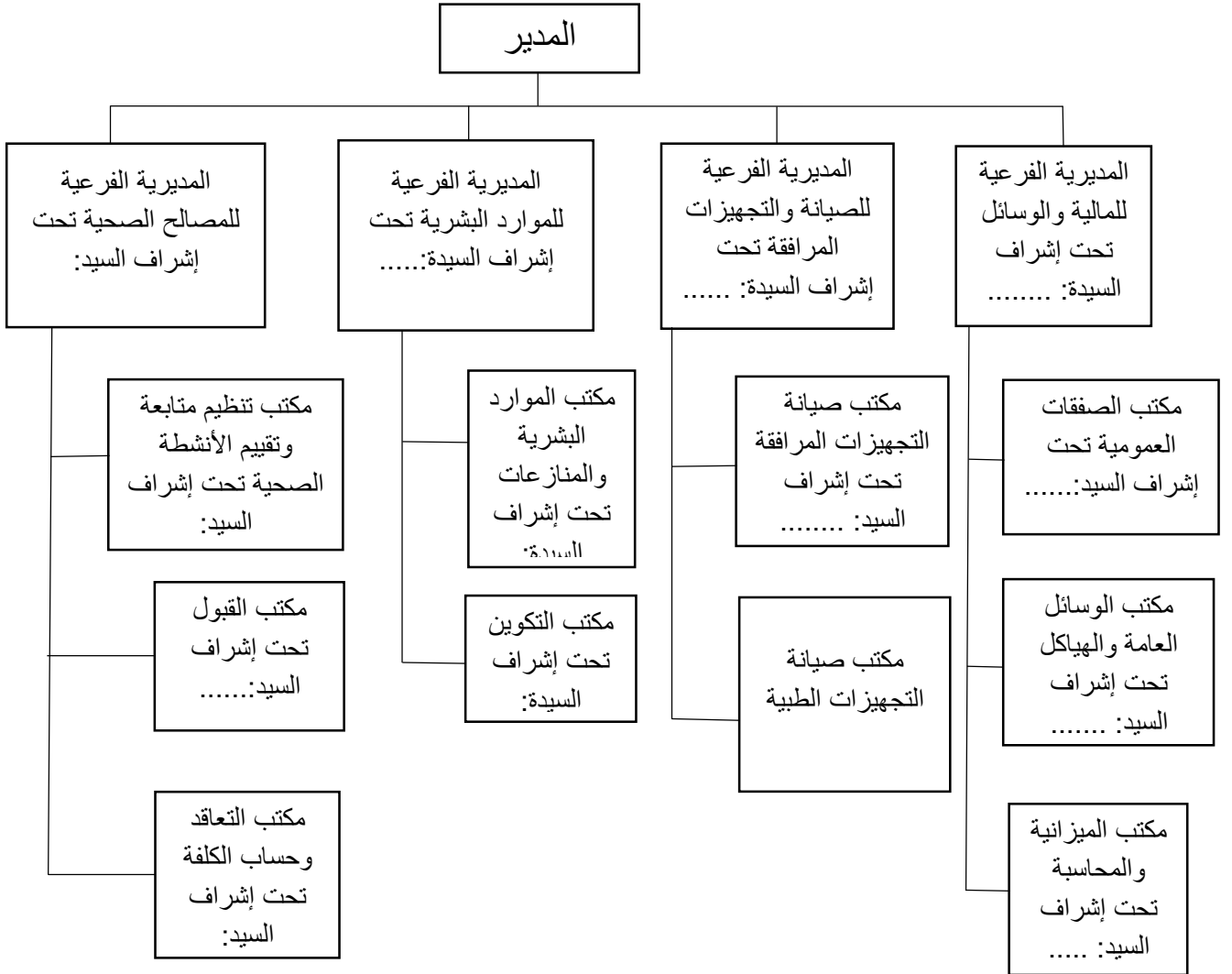
- Cahyati, Suci and Sukoco, Pamuji and Hartati. (2019). Implementation Of Motivation Physical Education Learning In Elementary Schools, *Advanced In Social Sciences. Education and Humanities Research*, 397, P 289- 301.
- Geothals, G, Sornson, G, J and Burns, J, M. (2004). *Encyclopedia of Leadership*, London: Sage Publications.
- Likert, L. (1961). *Hill Book*, Management Newyork Mc Graw.
- McClelland, D.C. (1987). *Human Motivation. Cambridge University Press*.
- Ming- VI Hsu, Kermoban G. (2006). Dimensions of Hospital Nerses Quality of Working Life, *Journal of Advanced Nursing .Ireland*, Apr 54 (1) Pp 120-31.
- Mosadeghrad, A. M. (2013). Quality of Working Life and Turnover Intention: A Study of Hospital Employees. *Health Services Management Research*, 26(1), 1–12. <https://doi.org/10.1177/0951484813519760>.
- Roman, E and Effefontaine, M. (2012). *Inter-Agency Staff Mobility and Work-Life Balance in United Nations System Organizations*. Executive Summary, Geneva United Nations.
- Sagie, A. (1994). Assessing Achievement Motivation: Construction And Application Of A New Scale Using Elizur's Multifaceted Approach, *The Journal Of Psychology*, 128 (1), pp 1-6.
- Sarnim P. (2007). *Psychologie Du Travail Et Des Organization*, De Beock Edition, Belgique.
- Sekiolakhar. (1986). *Gestion Du Personnel*, Les Éditions D'organizations, Paris.
- Shunk, Dale and Meece, Judith and Pintrich, Paul. (2014). *Motivation in Education Theory Research and Applications*, London: Licensing Agency LTD Saffron House Kariby Street.
- Sirgy, M. J. Efraty, D. Siegel, P, & Lee, D. J. (2001). A New Measure of Quality of Work Life (QWL) Based On *Need Satisfaction Research*, 55(3), P241-302.
- Thruvenkadam, T, & Durairaj, I, Yabesh, Abraham. (2017, May). Organizational Citizenship Behavior Its Definitions and Dimensions, *Ge-International Journal of Management Research*, Volume 05.
- Tziner, Aharon, & Sharoni, Gil (2014, April). *Journal of Work and Organizational Psychology*, Volume 30(01).

-Velickovska, Ivanna. (2017). Organizational Citizenship Behavior- Definition; Determinant and Effects, *Engineering Management*, Volume 3(01)

الملاحق

الملحق رقم 01 الهيكل التنظيمي للمؤسسة

الهيكل التنظيمي لإدارة المؤسسة العمومية الإستشفائية



الملحق رقم 02
دليل أداة المقابلة المستخدمة
في الدراسة الإستطلاعية

*بعد الأجور و المكافآت :

- السؤال 1: هل الأجر الذي تتقاضاه يتماشى مع طبيعة المنصب الذي تشتغل فيه ؟
السؤال 2: هل الأجر الذي تتقاضاه في هذه المؤسسة يغطي احتياجاتك المادية ؟
السؤال 3: هل تتلقى مكافآت إضافية نظير قيامك بأعمال متميزة و إبداعية ؟

*بعد خصائص الوظيفة :

- السؤال 1 : هل حجم العمل في وظيفتك مناسب لك ؟
السؤال 2 : هل تتناسب وظيفتك مع طموحاتك و ميولاتك ؟
السؤال 3 : هل مؤسستك توفر لك الوسائل و الأدوات اللازمة لأداء وظيفتك على أكمل وجه؟
السؤال 4 : هل تتيح لك وظيفتك فرصا للترقية و الوصول إلى المناصب التي تطمح لها ؟

*بعد الظروف المعنوية :

- السؤال 1 : هل تتمتع بحرية العمل في وظيفتك ؟
السؤال 2 : هل البيئة الداخلية التي تعمل فيها تتسم بالثقة المتبادلة؟

*بعد جماعة العمل :

- السؤال 1 : هل يسود بين أعضاء فريق عملكم ، روح التعاون و المبادرة ؟
السؤال 2: هل تشعر بأنك جزء مهم ضمن جماعة العمل التي تعمل معها ؟
السؤال 3: هل جماعة العمل التي تعمل معها مقدره لظروفك الشخصية؟

*بعد تكوين العاملين :

- السؤال 1: هل تسعى المؤسسة الإستشفائية الى تقديم البرامج التدريبية للموظفين الجدد؟
السؤال 2: هل تسعى المؤسسة للتجديد و تصميم البرامج التكوينية بما يتلائم مع متغيرات بيئة العمل ؟

- السؤال 3: هل البرامج التكوينية في هذه المؤسسة مناسبة لوظيفتك؟

*بعد أسلوب الرئيس في الإشراف:

- السؤال 1: هل يستخدم رئيسك طرق النقد الإيجابي مع العاملين عند ارتكاب الأخطاء؟
السؤال 2: هل رئيسكم عادل في توزيع المهام على كل الموظفين؟
السؤال 3: هل يتمتع رئيسكم بقدرة عالية على التحفيز المستمر ؟
السؤال 4: هل رئيسكم موضوعي ام ينحاز لفئة على فئة أخرى ؟

*بعد الصحة و السلامة المهنية :

- السؤال 1: هل المؤسسة الإستشفائية توفر لك بيئة عمل آمنة و صحية ؟
السؤال 2: هل تلتزم المؤسسة بكل اللوائح المعمول بها في مجال الصحة و السلامة المهنية ؟
السؤال 3: هل توفر لك مؤسستك الألبسة و العتاد الذي يحميك من التعرض للأمراض؟

*بعد المشاركة في إتخاذ القرارات :

- السؤال 1: هل تتاح لكل الفرص في اعطاء رأيك للإستناد به في حل بعض المشكلات؟
السؤال 2: هل لك الحرية المناسبة في اتخاذ القرارات التي تخص مهام عملك ؟
السؤال 3: هل تشارك في تقديم الإقتراحات لتطوير عملك ؟

***بعد التوازن بين الحياة الشخصية وحياة العمل :**

السؤال 1: هل ضغوط عملك المستمرة تؤثر على حياتك الشخصية ؟

السؤال 2: هل مشاكلك الشخصية تعيق تمييزك و ابداعك في العمل ؟

السؤال 3: هل تسعى مؤسستكم لتحقيق سبل التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية للموظفين؟

الملحق رقم 03
التعديلات التي تم إجراؤها
على الاستمارة

العبارات التي تم تعديلها بالنسبة لمتغير معيقات جودة حياة العمل:

العبارات	الصيغة الأولية للعبارات	الصياغة النهائية للعبارات
2	أرى أن بيئة عملي غير مشجعة على الابداع	بيئة عملي غير مشجعة على الابداع.
3	نظام الاجازات في المؤسسة الاستشفائية ليس مرناً.	نظام الإجازات والعطل في المؤسسة الاستشفائية يفتقر إلى المرونة المطلوبة.
9	غياب نظام المكافأة المعنوية (مثل شهادات الجداريات، تقدير، الشكر، التشجيعية)	غياب كلمات الشكر والتقدير من قبل الإدارة
10	لا يتم تعويض تكاليف (النقل، والإقامة) في حالة بعد مكان العمل عن منزلي.	لا يتم تعويض عن مصاريف النقل والإقامة عندما يكون عملي بعيدا عن منزلي.
12	المهام اليومية التي أقوم بها داخل عملي روتينية.	المهام التي أقوم لها في عملي روتينية بشكل يومي.
17	لا توجد استراتيجيات تحفيزية لتكريم الموظفين في مؤسسة عملي.	المؤسسة الاستشفائية لا توفر برامج واليات الاعتراف بتفوق الموظفين وتقدير جهودهم.
21	المؤسسة لا تنتج لي فرصا تدريبية لتعلم مهارات جديدة تتعلق بمجال عملي	المؤسسة الاستشفائية لا توفر لي فرصا تدريبية لتعلم مهارات جديدة تواكب تطورات ومتطلبات العمل.
25	الراتب الذي أتقاضاه لا يغطي احتياجاتي المعيشية الضرورية.	الراتب الذي أتقاضاه لا يغطي احتياجاتي الضرورية
27	أضطر إلى العمل خلال العطل (مناسبات، أعياد).	كثيرا ما اضطر للعمل خلال العطل الرسمية كالأعياد والمناسبات.
28	عملي يستوجب استخدام المواد الكيميائية دون توفر حماية كافية.	وسائل الحماية المتوفرة أثناء استخدام المواد الكيميائية في العمل غير كافية لضمان سلامتي.
32	أجد أن عملي يسبب لي ضغطا نفسيا يؤثر على حياتي الشخصية.	عملي يسبب لي ضغطا نفسيا يؤثر على حياتي الشخصية.

العبارات التي تم تعديلها بالنسبة لمتغير الدفاعية للإنجاز:

العبارات	الصيغة الأولية للعبارات	الصياغة النهائية للعبارات
1	أفضل القيام بما أكلف به من أعمال على أكمل وجه.	أقوم بالعمل الذي أكلف به على أكمل وجه.
2	أبدي حماسا لتقديم أفكار جديدة لتطوير عملي.	أبادر بانتظام لتقديم أفكار جديدة لتطوير عملي.

أعمل بجد حتى في المجالات التي يكون فيها العمل روتيني وممل.	8
أعمل بجد في حالة أداء عملي بصورة روتينية.	
أعتبر التحديات في العمل فرصة لتطوير قدراتي.	11
أتعامل مع التحديات التي تواجهني في عملي كفرصة لتطوير قدراتي في العمل.	
أضع جدولاً زمنياً وازماً لتنفيذ المهام.	13
أضبط جدول زمني لتنفيذ المهام المطلوبة.	
أبحث عن فرص التعلم واكتساب مهارات جديدة لتحسين عملي.	14
استغل كل فرصة ممكنة لتعلم مهارات جديدة لا تساعدني في تحسين أدائي المهني.	
أميل إلى أداة الأعمال والمهام التي تتسم بالتحدي والصعوبة.	20
أفضل أداة المهام الصعبة التي تتطلب تحدياً أكبر.	
أشعر بالحسرة والإحباط عند فشلي في أداة مهام عملي.	21
أشعر بعدم الرضا عندما لا أتمكن من إنجاز مهامي كما يجب.	
أتجنب الفشل في عمالي لأنني أخطئ لها قبل البدء فيها.	27
أحرص على تجنب الفشل في عملي من خلال التخطيط قبل البدء فيه.	

العبارات التي تم حذفها في محور معيقات جودة حياة العمل:

العبارات	رقم العبارة	البعد
تتم الترقية في المؤسسة الإستشفائية عن طريق الأقدمية	5	معيق الحوافز (المادية/ المعنوية)
أواجه صعوبة في تحقيق التوازن بين متطلبات عملي والتزاماتي العائلية (مثل رعاية الوالدين/ الأطفال).	31	معيق التوازن بين الحياة الشخصية والحياة المهنية.

العبارات التي تم حذفها في محور الدافعية للإنجاز:

العبارات	رقم العبارة	البعد
أحرص على تقييمي المستمر لجودة أداة المهام في العمل.	6	الشعور بالمسؤولية
أتحدى المشكلات التي تواجهني لأصل إلى النتائج المنتظرة.	25	المثابرة

الملحق رقم 04
قائمة أسماء الأساتذة
المحكمين

إسم و لقب الأستاذ	الرتبة العلمية	التخصص	جامعة الإنتماء
مراد بومنقار	أستاذ التعليم العالي	علم النفس العمل والتنظيم	جامعة باجي مختار- عنابة-
زهير شلابي	أستاذ التعليم العالي	علم النفس العمل والتنظيم	جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة-
صابر بحري	أستاذ التعليم العالي	علم النفس العمل والتنظيم	المركز الجامعي سي الحواس - بريكة-
يمينة مدوري	أستاذ التعليم العالي	علم النفس التربوي	جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة-
أمال بن عبد الرحمان	أستاذ التعليم العالي	علم النفس العيادي	جامعة غرداية
آسية بوراس	أستاذ محاضر-أ-	علم النفس العمل والتنظيم	جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة-
عاشور لعور	أستاذ محاضر-أ-	علم النفس العمل والتنظيم	جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة-
دزاير هريو	أستاذ محاضر-أ-	علم النفس العمل والتنظيم	جامعة باجي مختار- عنابة-
منذر خرفان	أستاذ محاضر-ب-	علم النفس العمل والتنظيم	جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة-

المحقق رقم 05 الإستمارة النهائية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 -سكيكدة-

كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية

قسم علم النفس



إستمارة بحث في صيغتها النهائية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الموظف، أختي الموظفة تحية طيبة ... وبعد:

أفيد سيادتكم أنني بصدد إجراء دراسة موسومة بعنوان " معيقات جودة حياة العمل و علاقتها بالدافعية للإنجاز لدى العمال حديثي التوظيف " دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية العايب دراجي بالحروش -سكيكدة- و ذلك في إطار إنجاز أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه (ل.م.د) .

حيث أن نجاح مهمة الباحث مرتبطة بمدى تعاونكم معه، لذا فإنني أمل منكم التكرم بالإطلاع على كل عبارة من عبارات محاور الإستبيان و قراءتها جيدا و الإجابة عليها بكل دقة و موضوعية و هذا بوضع علامة (×) أمام كل عبارة في المربع الذي " تراه / ترينه " مناسباً لك حسب وجهة نظرك .

ملاحظة:

-لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، أفضل إجابة هي من تعبر عن شعورك وإحساسك الصادق.

- من فضلك لا تترك عبارة دون أن تجيب عليها، ولا تضع أكثر من علامة (×) أمام العبارة الواحدة، وفي حال غيرت رأيك عليك بشطب العلامة ووضع علامة أخرى.

-إن جميع إجاباتك ستكون موضع العناية والإهتمام بالثقة والسرية ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

مع جزيل الشكر والتقدير لكم لتعاونكم

الباحث: مسيكر أيوب

➤ أولاً : البيانات الديموغرافية

الجنس :

ذكر أنثى

الحالة الاجتماعية :

أعزب (ة) متزوج (ة) مطلق (ة) أرمل (ة)

التخصص الوظيفي :

طبيب مختص (ة) طبيب عام (ة) ممرض (ة) عامل إداري (ة) أخصائي (ة)

➤ ثانياً : عبارات الاستبيان

المحور الأول : معيقات جودة حياة العمل				
الرقم	البدائل العبارات	موافق	محايد	غير موافق
01	مكان عملي يفتقر إلى الظروف الفيزيائية (التهوية، الإضاءة) المناسبة والصحية.			
02	بيئة عملي غير مشجعة على الإبداع.			
03	نظام الإجازات والعطل في المؤسسة الاستشفائية يفتقر إلى المرونة المطلوبة.			
04	أشعر بالإحباط المستمر في عملي لقيامي بأكثر من مهمة في وقت واحد.			
05	الزيادات الدورية في الأجور غير كافية لتحفيزي.			
06	بيئة عملي لا تتوفر على معايير كافية للسلامة المهنية.			
07	نظام المكافآت داخل المؤسسة لا يتم على أسس موضوعية.			
08	لا أستطيع تخصيص وقت لممارسة أنشطة ترفيهية بسبب ضغط عملي.			
09	غياب كلمات الشكر والتقدير من قبل الإدارة.			
10	لا يتم تعويضني عن مصاريف النقل والإقامة عندما يكون مكان عملي بعيداً عن منزلي.			
11	لا توجد نشاطات منتظمة لتوعية الموظفين بممارسات السلامة المهنية.			
12	المهام التي أقوم بها في عملي روتينية بشكل يومي.			
13	وسائل الوقاية الشخصية (كالقفازات والكمادات والأقنعة والملابس الوقائية..) غير متوفرة بشكل كافي للموظفين.			
14	ساعات عملي الطويلة تجعلني أواجه صعوبة في قضاء وقت كاف مع عائلتي.			

			15	إجراءات الترقية تستغرق وقتا طويلا داخل المؤسسة الإستشفائية.
			16	أكلف بمهام إضافية لا تتناسب مع تخصصي الوظيفي.
			17	المؤسسة الاستشفائية لا توفر برامج وآليات للإعتراف بتفوق الموظفين وتقدير جهودهم.
			18	غياب التسهيلات التقنية في المصلحة التي أعمل بها يؤثر سرعة إنجازي للمهام.
			19	لا توجد متابعة صحية دورية للموظفين (فحوصات طبية)
			20	سياسة الترقية في المؤسسة الإستشفائية غامضة.
			21	المؤسسة الإستشفائية لا توفر لي فرصا تدريبية لتعلم مهارات جديدة تواكب تطورات ومتطلبات العمل.
			22	لا توجد برامج لدعم التوازن بين العمل والحياة الشخصية داخل المؤسسة.
			23	ساعات العمل الطويلة داخل المؤسسة تنقص من دافعتي نحو العمل.
			24	أماكن عملي تفتقر إلى شروط النظافة (التعقيم المستمر).
			25	الراتب الذي أتقاضاه لا يغطي إحتياجاتي الضرورية.
			26	لا تتم الترقية في المؤسسة الإستشفائية عن طريق الأداء و الكفاءة.
			27	كثيرا ما أضطر للعمل خلال العطل الرسمية كالأعياد والمناسبات.
			28	وسائل الحماية المتوفرة أثناء استخدام المواد الكيميائية في العمل غير كافية لضمان سلامتي.
			29	أجد صعوبة في تلبية إحتياجات أفراد أسرتي بسبب إلتزاماتي المهنية
			30	أشعر أن المؤسسة الإستشفائية لا تهتم بصحتي.
			31	أضطر لإلغاء خططي الشخصية بسبب البرمجة المفاجئة لجدول عملي في المؤسسة.
			32	عملي يسبب لي ضغطا نفسيا يؤثر على حياتي الشخصية.

المحور الثاني : الدافعية للإنجاز

الرقم	البدائل العبارات	دائما	أحيانا	أبدا
01	أقوم بالعمل الذي أكلف به على أكمل وجه.			
02	أبادر بانتظام لتقديم أفكار جديدة لتطوير عملي.			
03	أشعر بالرضى عندما أخطط للأعمال التي سأقوم بها			
04	أطمح لتحقيق إنجازات تتجاوز توقعات رؤسائي.			
05	عندما أفشل في أحد مهمات عملي أعيد المحاولة حتى أتقنها.			
06	ألتزم بجدول أعمالي و أجتهد في إنجازه.			
07	أحرص على تطوير مهاراتي بما يتماشى مع أهدافي المستقبلية.			
08	أعمل بجد حتى في حالة أداء عملي بصورة روتينية.			

			09	أتعامل مع الفشل كتجربة لتحسين أدائي العملي.
			10	أسعى لتحقيق أهداف المصلحة و الفريق الذي أعمل معه.
			11	أتعامل مع التحديات التي تواجهني في عملي كفرصة لتطوير قدراتي في العمل.
			12	أطمح إلى أن أكون الأفضل بين زملائي.
			13	أضبط جدول زمني لتنفيذ المهام المطلوبة.
			14	أستغل كل فرصة ممكنة لتعلم مهارات جديدة تساعدني في تحسين أدائي المهني.
			15	أخصص وقتا كافيا لتحديد الأولويات في عملي.
			16	أضع احتمالات مسبقة للعقبات التي تتعرض عملي.
			17	أستغل كل الإمكانيات المتاحة لإنجاز مهامي.
			18	أظهر إصرارا كبيرا على تحقيق أهدافي رغم كثرة العقبات.
			19	أحرص على تنظيم وقتي بشكل يضمن كفاءتي في العمل.
			20	أفضل أداء المهام الصعبة التي تتطلب تحديا أكبر.
			21	أشعر بعدم الرضا عندما لا أتمكن من إنجاز مهامي كما يجب.
			22	أضع خطة واضحة قبل تنفيذ أي مهمة.
			23	أستمتع بالأعمال التي تتطلب مني مزيدا من التفكير و البحث.
			24	أتحمل المسؤولية الكاملة عند حدوث أي خطأ في عملي.
			25	أشعر أن جودة عملي تؤثر على سمعة المؤسسة الإستشفائية.
			26	أستمتع بالمواضيع التي تتطلب حلول جديدة.
			27	أحرص على تجنب الفشل في عملي من خلال التخطيط قبل البدء فيه.
			28	أستمر في البحث عن الحلول البديلة للمشكلات العالقة في عملي.
			29	أحرص على أداء مهامي و أعمالتي في مواعيدها المحددة.
			30	أتضايق إذا أنجزت عمل ما بطريقة رديئة.
			31	أتعامل مع الضغوط المهنية بمرونة لتحقيق النجاح .

الملحق رقم 06
مخرجات برنامج spss

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	26	17,6	17,6	17,6
	أنثى	122	82,4	82,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

الاجتماعية_الحالة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أعزب	78	52,7	52,7	52,7
	متزوج	69	46,6	46,6	99,3
	مطلق	1	,7	,7	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

الوظيفي_التخصص

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مختص طبيب	6	4,1	4,1	4,1
	عام طبيب	9	6,1	6,1	10,1
	ممرض	85	57,4	57,4	67,6
	إداري عامل	25	16,9	16,9	84,5
	أخصائي	23	15,5	15,5	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

1الجودة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	54	36,5	36,5	36,5
	محايد	12	8,1	8,1	44,6
	موافق	82	55,4	55,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

الجودة2

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	25	16,9	16,9	16,9
محاييد	21	14,2	14,2	31,1
موافق	102	68,9	68,9	100,0
Total	148	100,0	100,0	

الجودة3

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	19	12,8	12,8	12,8
محاييد	14	9,5	9,5	22,3
موافق	115	77,7	77,7	100,0
Total	148	100,0	100,0	

الجودة4

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	20	13,5	13,5	13,5
محاييد	29	19,6	19,6	33,1
موافق	99	66,9	66,9	100,0
Total	148	100,0	100,0	

الجودة5

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	26	17,6	17,6	17,6
محاييد	21	14,2	14,2	31,8
موافق	101	68,2	68,2	100,0
Total	148	100,0	100,0	

6 الجودة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	14	9,5	9,5	9,5
محايد	27	18,2	18,2	27,7
موافق	107	72,3	72,3	100,0
Total	148	100,0	100,0	

7 الجودة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	17	11,5	11,5	11,5
محايد	29	19,6	19,6	31,1
موافق	102	68,9	68,9	100,0
Total	148	100,0	100,0	

8 الجودة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	43	29,1	29,1	29,1
محايد	17	11,5	11,5	40,5
موافق	88	59,5	59,5	100,0
Total	148	100,0	100,0	

9 الجودة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	8	5,4	5,4	5,4
محايد	23	15,5	15,5	20,9
موافق	117	79,1	79,1	100,0
Total	148	100,0	100,0	

10 الجودة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	11	7,4	7,4	7,4
محاييد	13	8,8	8,8	16,2
موافق	124	83,8	83,8	100,0
Total	148	100,0	100,0	

11 الجودة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	24	16,2	16,2	16,2
محاييد	21	14,2	14,2	30,4
موافق	103	69,6	69,6	100,0
Total	148	100,0	100,0	

12 الجودة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	29	19,6	19,6	19,6
محاييد	22	14,9	14,9	34,5
موافق	97	65,5	65,5	100,0
Total	148	100,0	100,0	

13 الجودة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	63	42,6	42,6	42,6
محاييد	22	14,9	14,9	57,4
موافق	63	42,6	42,6	100,0
Total	148	100,0	100,0	

14 الجودة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	43	29,1	29,1	29,1
محاييد	21	14,2	14,2	43,2
موافق	84	56,8	56,8	100,0
Total	148	100,0	100,0	

15 الجودة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	14	9,5	9,5	9,5
محاييد	11	7,4	7,4	16,9
موافق	123	83,1	83,1	100,0
Total	148	100,0	100,0	

16 الجودة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	38	25,7	25,7	25,7
محاييد	21	14,2	14,2	39,9
موافق	89	60,1	60,1	100,0
Total	148	100,0	100,0	

17 الجودة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	11	7,4	7,4	7,4
محاييد	10	6,8	6,8	14,2
موافق	127	85,8	85,8	100,0
Total	148	100,0	100,0	

18 الجودة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	20	13,5	13,5	13,5
محاييد	20	13,5	13,5	27,0
موافق	108	73,0	73,0	100,0
Total	148	100,0	100,0	

19 الجودة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	24	16,2	16,2	16,2
محاييد	13	8,8	8,8	25,0
موافق	111	75,0	75,0	100,0
Total	148	100,0	100,0	

20 الجودة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	18	12,2	12,2	12,2
محاييد	30	20,3	20,3	32,4
موافق	100	67,6	67,6	100,0
Total	148	100,0	100,0	

21 الجودة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	15	10,1	10,1	10,1
محاييد	16	10,8	10,8	20,9
موافق	117	79,1	79,1	100,0
Total	148	100,0	100,0	

22 الجودة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	13	8,8	8,8	8,8
محاييد	20	13,5	13,5	22,3
موافق	115	77,7	77,7	100,0
Total	148	100,0	100,0	

23 الجودة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	26	17,6	17,6	17,6
محاييد	27	18,2	18,2	35,8
موافق	95	64,2	64,2	100,0
Total	148	100,0	100,0	

24 الجودة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	30	20,3	20,3	20,3
محاييد	31	20,9	20,9	41,2
موافق	87	58,8	58,8	100,0
Total	148	100,0	100,0	

25 الجودة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	26	17,6	17,6	17,6
محاييد	22	14,9	14,9	32,4
موافق	100	67,6	67,6	100,0
Total	148	100,0	100,0	

26 الجودة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	17	11,5	11,5	11,5
محايد	25	16,9	16,9	28,4
موافق	106	71,6	71,6	100,0
Total	148	100,0	100,0	

27 الجودة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	18	12,2	12,2	12,2
محايد	13	8,8	8,8	20,9
موافق	117	79,1	79,1	100,0
Total	148	100,0	100,0	

28 الجودة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	22	14,9	14,9	14,9
محايد	27	18,2	18,2	33,1
موافق	99	66,9	66,9	100,0
Total	148	100,0	100,0	

29 الجودة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	25	16,9	16,9	16,9
محايد	26	17,6	17,6	34,5
موافق	97	65,5	65,5	100,0
Total	148	100,0	100,0	

30 الجودة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	17	11,5	11,5	11,5
محايد	22	14,9	14,9	26,4
موافق	109	73,6	73,6	100,0
Total	148	100,0	100,0	

31 الجودة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	34	23,0	23,0	23,0
محايد	24	16,2	16,2	39,2
موافق	90	60,8	60,8	100,0
Total	148	100,0	100,0	

32 الجودة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	24	16,2	16,2	16,2
محايد	21	14,2	14,2	30,4
موافق	103	69,6	69,6	100,0
Total	148	100,0	100,0	

1 الدافعية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أبدا	3	2,0	2,0	2,0
أحيانا	13	8,8	8,8	10,8
دائما	132	89,2	89,2	100,0
Total	148	100,0	100,0	

2 الدافعية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أبدا	6	4,1	4,1	4,1
أحيانا	60	40,5	40,5	44,6
دائما	82	55,4	55,4	100,0
Total	148	100,0	100,0	

3الدافعية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أبدا	1	,7	,7	,7
أحيانا	23	15,5	15,5	16,2
دائما	124	83,8	83,8	100,0
Total	148	100,0	100,0	

4الدافعية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أبدا	25	16,9	16,9	16,9
أحيانا	43	29,1	29,1	45,9
دائما	80	54,1	54,1	100,0
Total	148	100,0	100,0	

5الدافعية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أبدا	3	2,0	2,0	2,0
أحيانا	15	10,1	10,1	12,2
دائما	130	87,8	87,8	100,0
Total	148	100,0	100,0	

6الدافعية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أبدا	1	,7	,7	,7
أحيانا	19	12,8	12,8	13,5
دائما	128	86,5	86,5	100,0
Total	148	100,0	100,0	

7الدافعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	4	2,7	2,7	2,7
	أحيانا	23	15,5	15,5	18,2
	دائما	121	81,8	81,8	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

8الدافعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	1	,7	,7	,7
	أحيانا	22	14,9	14,9	15,5
	دائما	125	84,5	84,5	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

9الدافعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	2	1,4	1,4	1,4
	أحيانا	27	18,2	18,2	19,6
	دائما	119	80,4	80,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

10الدافعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	2	1,4	1,4	1,4
	أحيانا	19	12,8	12,8	14,2
	دائما	127	85,8	85,8	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

11الدافعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	3	2,0	2,0	2,0
	أحيانا	31	20,9	20,9	23,0
	دائما	114	77,0	77,0	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

12الدافعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	20	13,5	13,5	13,5
	أحيانا	42	28,4	28,4	41,9
	دائما	86	58,1	58,1	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

13الدافعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	12	8,1	8,1	8,1
	أحيانا	41	27,7	27,7	35,8
	دائما	95	64,2	64,2	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

14الدافعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	3	2,0	2,0	2,0
	أحيانا	31	20,9	20,9	23,0
	دائما	114	77,0	77,0	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

15 الدافعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	6	4,1	4,1	4,1
	أحيانا	55	37,2	37,2	41,2
	دائما	87	58,8	58,8	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

16 الدافعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	8	5,4	5,4	5,4
	أحيانا	57	38,5	38,5	43,9
	دائما	83	56,1	56,1	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

17 الدافعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	3	2,0	2,0	2,0
	أحيانا	14	9,5	9,5	11,5
	دائما	131	88,5	88,5	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

18 الدافعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	3	2,0	2,0	2,0
	أحيانا	40	27,0	27,0	29,1
	دائما	105	70,9	70,9	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

19 الدافعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	4	2,7	2,7	2,7
	أحيانا	28	18,9	18,9	21,6
	دائما	116	78,4	78,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

20 الدافعية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أبدا	23	15,5	15,5	15,5
أحيانا	72	48,6	48,6	64,2
دائما	53	35,8	35,8	100,0
Total	148	100,0	100,0	

21 الدافعية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أبدا	6	4,1	4,1	4,1
أحيانا	46	31,1	31,1	35,1
دائما	96	64,9	64,9	100,0
Total	148	100,0	100,0	

22 الدافعية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أبدا	8	5,4	5,4	5,4
أحيانا	44	29,7	29,7	35,1
دائما	96	64,9	64,9	100,0
Total	148	100,0	100,0	

23 الدافعية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أبدا	17	11,5	11,5	11,5
أحيانا	62	41,9	41,9	53,4
دائما	69	46,6	46,6	100,0
Total	148	100,0	100,0	

24 الدافعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	3	2,0	2,0	2,0
	أحيانا	25	16,9	16,9	18,9
	دائما	120	81,1	81,1	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

25 الدافعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	23	15,5	15,5	15,5
	أحيانا	33	22,3	22,3	37,8
	دائما	92	62,2	62,2	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

26 الدافعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	7	4,7	4,7	4,7
	أحيانا	33	22,3	22,3	27,0
	دائما	108	73,0	73,0	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

27 الدافعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	3	2,0	2,0	2,0
	أحيانا	25	16,9	16,9	18,9
	دائما	120	81,1	81,1	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

28 الدافعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	3	2,0	2,0	2,0
	أحيانا	42	28,4	28,4	30,4
	دائما	103	69,6	69,6	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

29 الدافعية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أبدا	2	1,4	1,4	1,4
أحيانا	14	9,5	9,5	10,8
دائما	132	89,2	89,2	100,0
Total	148	100,0	100,0	

30 الدافعية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أبدا	3	2,0	2,0	2,0
أحيانا	29	19,6	19,6	21,6
دائما	116	78,4	78,4	100,0
Total	148	100,0	100,0	

31 الدافعية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أبدا	11	7,4	7,4	7,4
أحيانا	53	35,8	35,8	43,2
دائما	84	56,8	56,8	100,0
Total	148	100,0	100,0	

Statistiques

	N		Moyenne	Médiane	Mode	Ecart type
	Valide	Manquant				
الجودة1	148	0	2,1892	3,0000	3,00	,94294
الجودة2	148	0	2,5203	3,0000	3,00	,76904
الجودة3	148	0	2,6486	3,0000	3,00	,69854
الجودة4	148	0	2,5338	3,0000	3,00	,72295
الجودة5	148	0	2,5068	3,0000	3,00	,77807
الجودة6	148	0	2,6284	3,0000	3,00	,65237
الجودة7	148	0	2,5743	3,0000	3,00	,69096
الجودة8	148	0	2,3041	3,0000	3,00	,89335
الجودة9	148	0	2,7365	3,0000	3,00	,55158
الجودة10	148	0	2,7635	3,0000	3,00	,57572
الجودة11	148	0	2,5338	3,0000	3,00	,75966

الجودة12	148	0	2,4595	3,0000	3,00	,80287
الجودة13	148	0	2,0000	2,0000	1,00 ^a	,92582
الجودة14	148	0	2,2770	3,0000	3,00	,88695
الجودة15	148	0	2,7365	3,0000	3,00	,62118
الجودة16	148	0	2,3446	3,0000	3,00	,86278
الجودة17	148	0	2,7838	3,0000	3,00	,56593
الجودة18	148	0	2,5946	3,0000	3,00	,71750
الجودة19	148	0	2,5878	3,0000	3,00	,75529
الجودة20	148	0	2,5541	3,0000	3,00	,70261
الجودة21	148	0	2,6892	3,0000	3,00	,64788
الجودة22	148	0	2,6892	3,0000	3,00	,62653
الجودة23	148	0	2,4662	3,0000	3,00	,77736
الجودة24	148	0	2,3851	3,0000	3,00	,80410
الجودة25	148	0	2,5000	3,0000	3,00	,77810
الجودة26	148	0	2,6014	3,0000	3,00	,68750
الجودة27	148	0	2,6689	3,0000	3,00	,68401
الجودة28	148	0	2,5203	3,0000	3,00	,74203
الجودة29	148	0	2,4865	3,0000	3,00	,76919
الجودة30	148	0	2,6216	3,0000	3,00	,68418
الجودة31	148	0	2,3784	3,0000	3,00	,83630
الجودة32	148	0	2,5338	3,0000	3,00	,75966
الدافعية1	148	0	2,8716	3,0000	3,00	,39176
الدافعية2	148	0	2,5135	3,0000	3,00	,57719
الدافعية3	148	0	2,8311	3,0000	3,00	,39363
الدافعية4	148	0	2,3716	3,0000	3,00	,75845
الدافعية5	148	0	2,8581	3,0000	3,00	,40423
الدافعية6	148	0	2,8581	3,0000	3,00	,36904
الدافعية7	148	0	2,7905	3,0000	3,00	,47025
الدافعية8	148	0	2,8378	3,0000	3,00	,38781
الدافعية9	148	0	2,7905	3,0000	3,00	,44037
الدافعية10	148	0	2,8446	3,0000	3,00	,39920
الدافعية11	148	0	2,7500	3,0000	3,00	,47916
الدافعية12	148	0	2,4459	3,0000	3,00	,72171
الدافعية13	148	0	2,5608	3,0000	3,00	,64128
الدافعية14	148	0	2,7500	3,0000	3,00	,47916
الدافعية15	148	0	2,5473	3,0000	3,00	,57540
الدافعية16	148	0	2,5068	3,0000	3,00	,60042
الدافعية17	148	0	2,8649	3,0000	3,00	,39810
الدافعية18	148	0	2,6892	3,0000	3,00	,50644
الدافعية19	148	0	2,7568	3,0000	3,00	,48964
الدافعية20	148	0	2,2027	2,0000	2,00	,68967
الدافعية21	148	0	2,6081	3,0000	3,00	,56707
الدافعية22	148	0	2,5946	3,0000	3,00	,59290
الدافعية23	148	0	2,3514	2,0000	3,00	,67878
الدافعية24	148	0	2,7905	3,0000	3,00	,45555

الدافعية25	148	0	2,4662	3,0000	3,00	,75065
الدافعية26	148	0	2,6824	3,0000	3,00	,55985
الدافعية27	148	0	2,7905	3,0000	3,00	,45555
الدافعية28	148	0	2,6757	3,0000	3,00	,51132
الدافعية29	148	0	2,8784	3,0000	3,00	,36711
الدافعية30	148	0	2,7635	3,0000	3,00	,47181
الدافعية31	148	0	2,4932	3,0000	3,00	,63349

a. Présence de plusieurs modes. La plus petite valeur est affichée.

Statistiques de groupe

	VAR00002	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
VAR00013 دنيا قيم		10	8,9000	,73786	,23333
عليا قيم		10	14,5000	2,36878	,74907

Test des échantillons indépendants

		VAR00013	
		Hypothèse de variances égales	Hypothèse de variances inégales
Test de Levene sur l'égalité des variances	F	26,124	
	Sig.	,000	
Test t pour égalité des moyennes	t	-7,138	-7,138
	ddl	18	10,730
	Sig. (bilatéral)	,000	,000
	Différence moyenne	-5,60000	-5,60000
	Différence erreur standard	,78457	,78457
	Intervalle de confiance de la différence à 95 %		
		Inférieur	-7,24833
		Supérieur	-3,95167
			-3,86785

Statistiques de groupe

	VAR00002	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
VAR00015 دنيا قيم		10	7,0000	,00000	,00000
عليا قيم		10	11,6000	2,31900	,73333

Test des échantillons indépendants

		VAR00015		
		Hypothèse de variances égales	Hypothèse de variances inégales	
Test de Levene sur l'égalité des variances	F	14,151		
	Sig.	,001		
Test t pour égalité des moyennes	t	-6,273	-6,273	
	ddl	18	9,000	
	Sig. (bilatéral)	,000	,000	
	Différence moyenne	-4,60000	-4,60000	
	Différence erreur standard	,73333	,73333	
	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	Inférieur	-6,14068	-6,25892
		Supérieur	-3,05932	-2,94108

Statistiques de groupe

	VAR00002	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
VAR00016	دنيا قيم	10	7,0000	,00000	,00000
	عليا قيم	10	13,8000	1,98886	,62893

Test des échantillons indépendants

		VAR00016		
		Hypothèse de variances égales	Hypothèse de variances inégales	
Test de Levene sur l'égalité des variances	F	12,555		
	Sig.	,002		
Test t pour égalité des moyennes	t	-10,812	-10,812	
	ddl	18	9,000	
	Sig. (bilatéral)	,000	,000	
	Différence moyenne	-6,80000	-6,80000	
	Différence erreur standard	,62893	,62893	
	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	Inférieur	-8,12134	-8,22274
		Supérieur	-5,47866	-5,37726

Statistiques de groupe

	VAR00002	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
VAR00017	دنيا قيم	10	8,6000	,69921	,22111
	عليا قيم	10	15,3000	2,71006	,85700

Test des échantillons indépendants

		VAR00017	
		Hypothèse de variances égales	Hypothèse de variances inégales
Test de Levene sur l'égalité des variances	F	3,371	
	Sig.	,083	
Test t pour égalité des moyennes	t	-7,570	-7,570
	ddl	18	10,193
	Sig. (bilatéral)	,000	,000
	Différence moyenne	-6,70000	-6,70000
	Différence erreur standard	,88506	,88506
	Intervalle de confiance de la différence à 95 %		
		Inférieur	-8,55944
		Supérieur	-4,84056

Statistiques de groupe

	VAR00002	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
VAR00017	دنيا قيم	10	8,6000	,69921	,22111
	عليا قيم	10	15,3000	2,71006	,85700

Test des échantillons indépendants

		VAR00017	
		Hypothèse de variances égales	Hypothèse de variances inégales
Test de Levene sur l'égalité des variances	F	3,371	
	Sig.	,083	
Test t pour égalité des moyennes	t	-7,570	-7,570
	ddl	18	10,193
	Sig. (bilatéral)	,000	,000
	Différence moyenne	-6,70000	-6,70000
	Différence erreur standard	,88506	,88506
	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	Inférieur -8,55944	-8,66699
		Supérieur -4,84056	-4,73301

Statistiques de groupe

	VAR00002	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
VAR00018 دنيا قيم		10	13,3000	2,35938	,74610
عليها قيم		10	17,5000	,52705	,16667

Test des échantillons indépendants

		VAR00018	
		Hypothèse de variances égales	Hypothèse de variances inégales
Test de Levene sur l'égalité des variances	F	2,708	
	Sig.	,117	
Test t pour égalité des moyennes	t	-5,494	-5,494
	ddl	18	9,896
	Sig. (bilatéral)	,000	,000
	Différence moyenne	-4,20000	-4,20000
	Différence erreur standard	,76449	,76449
	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	Inférieur -5,80613	-5,90582
		Supérieur -2,59387	-2,49418

Statistiques de groupe

	VAR00002	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
VAR00019	دنیا قییم	10	19,6000	3,80643	1,20370
	علیا قییم	10	24,4000	1,17379	,37118

Test des échantillons indépendants

		VAR00020	
		Hypothèse de variances égales	Hypothèse de variances inégales
Test de Levene sur l'égalité des variances	F	8,620	
	Sig.	,009	
Test t pour égalité des moyennes	t	-2,945	-2,945
	ddl	18	9,089
	Sig. (bilatéral)	,009	,016
	Différence moyenne	-4,20000	-4,20000
	Différence erreur standard	1,42595	1,42595
Intervalle de confiance de la différence à 95 %	Inférieur	-7,19581	-7,42092
	Supérieur	-1,20419	-,97908

Statistiques de groupe

	VAR00002	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
VAR00021	دنیا قییم	10	16,6000	3,68782	1,16619
	علیا قییم	10	22,9000	,73786	,23333

Test des échantillons indépendants

		VAR00021	
		Hypothèse de variances égales	Hypothèse de variances inégales
Test de Levene sur l'égalité des variances	F	7,258	
	Sig.	,015	
Test t pour égalité des moyennes	t	-5,297	-5,297
	ddl	18	9,719
	Sig. (bilatéral)	,000	,000
	Différence moyenne	-6,30000	-6,30000
	Différence erreur standard	1,18930	1,18930
	Intervalle de confiance de la différence à 95 %		
	Inférieur	-8,79864	-8,96034
	Supérieur	-3,80136	-3,63966

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,779	9

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,706	7

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,773	8

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,790	8

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,649	6

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,790	9

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,677	8

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,778	8

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
العمل_حياة_جودة_معوقات	,080	148	,021	,952	148	,000
للانجاز_الدافعية	,102	148	,001	,938	148	,000

a. Correction de signification de Lilliefors

Corrélations

			العمل_حياة_جودة_معوقات	للانجاز_الدافعية
			لعمل	
Rho de Spearman	العمل_حياة_جودة_معوقات	Coefficient de corrélation	1,000	,398**
		Sig. (bilatéral)	.	,000
		N	148	148
	للانجاز_الدافعية	Coefficient de corrélation	,398**	1,000
		Sig. (bilatéral)	,000	.
		N	148	148

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

			الحوافز_معايق	للانجاز_الدافعية
Rho de Spearman	الحوافز_معايق	Coefficient de corrélation	1,000	,304**
		Sig. (bilatéral)	.	,000
		N	148	148
	للانجاز_الدافعية	Coefficient de corrélation	,304**	1,000
		Sig. (bilatéral)	,000	.
		N	148	148

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

			الوظيفة_خصائص	للانجاز_الدافعية
Rho de Spearman	الوظيفة_خصائص	Coefficient de corrélation	1,000	,302**
		Sig. (bilatéral)	.	,000
		N	148	148
	للانجاز_الدافعية	Coefficient de corrélation	,302**	1,000
		Sig. (bilatéral)	,000	.
		N	148	148

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

			المه_والسلامة_الصحة نية	للانجاز_الدافعية
Rho de Spearman	المهنية_والسلامة_الصحة	Coefficient de corrélation	1,000	-,192*
		Sig. (bilatéral)	.	,020
		N	148	148
	للانجاز_الدافعية	Coefficient de corrélation	-,192*	1,000
		Sig. (bilatéral)	,020	.
		N	148	148

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

			التوازن	للانجاز_الدافعية
Rho de Spearman	التوازن	Coefficient de corrélation	1,000	-,363**
		Sig. (bilatéral)	.	,000
		N	148	148
	للانجاز_الدافعية	Coefficient de corrélation	-,363**	1,000
		Sig. (bilatéral)	,000	.
		N	148	148

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Rangs

	الجنس	N	Rang moyen :	Somme des rangs
للانجاز_الدافعية	ذكر	26	90,00	2340,00
	أنثى	122	71,20	8686,00
	Total	148		

Tests statistiques^a

	للانجاز_الدافعية
U de Mann-Whitney	1183,000
W de Wilcoxon	8686,000
Z	-2,035
Sig. asymptotique (bilatérale)	,042

a. Variable de regroupement : الجنس

Rangs

	الاجتماعية_الحالة	N	Rang moyen :
للانجاز_الدافعية	أعزب	78	77,53
	منزوح	69	70,46
	مطلق	1	117,00
	Total	148	

Tests statistiques^{a,b}

	للانجاز_الدافعية
Khi-deux	1,995
ddl	2
Sig. asymptotique	,369

a. Test de Kruskal Wallis

b. Variable de regroupement :

الاجتماعية_الحالة

Rangs

	الوظيفي_التخصص	N	Rang moyen :
للانجاز_الدافعية	مختص طبييب	6	81,58
	عام طبييب	9	96,22
	ممرض	85	67,21
	إداري عامل	25	81,62
	أخصائي	23	83,35
	Total	148	

Tests statistiques^{a,b}

	للانجاز_الدافعية
Khi-deux	6,627
ddl	4
Sig. asymptotique	,157

a. Test de Kruskal Wallis

b. Variable de regroupement :

الوظيفي_التخصص