



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة



كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية

قسم علم النفس

رقم التسجيل:

الرقم التسلسلي:

أبعاد جودة حياة العمل في مقاطعة البيتروكيمياء PEC سونطراك -
سكيكدة- من وجهة نظر العاملين
دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك -سكيكدة-

مذكرة متممة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية

إشراف الأستاذة:

د. هادف رانية

إعداد الطالبتين:

- بن تيمامة بشرى

- قرينح نبال

لجنة المناقشة:

المؤسسة	الصفة	الرتبة العلمية	الاسم واللقب
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	رئيسا	أستاذ محاضر أ	د. ميروح عبد الوهاب
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر أ	د. هادف رانية
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	مناقشا	أستاذ محاضر ب	د. فروم صفية

السنة الجامعية 2024 - 2025

20 25

شكر وتقدير:

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله تنيسر الأمور، وبتوفيقه تتحقق الإنجازات. وبعد مشوار من العمل الجاد والاجتهاد المتواصل، لا يسعنا في هذه اللحظة التي نضع فيها بين أيديكم ثمرة جهدنا إلا أن نقف وقفة امتنان وعرافان لكل من كان له دور، صغيراً كان أو كبيراً، في إتمام هذا العمل.

نود أن نخص بالشكر والتقدير والعرافان الأستاذة الدكتورة الفاضلة والمشرفة القديرة والخلوقة البشوشة هادف رانية، التي كان لها الفضل الكبير بعد الله سبحانه وتعالى في توجيهنا ومساندتنا خلال مراحل هذا البحث. لقد كانت مثلاً يُحتذى به في الأخلاق والعلم، وكانت توجيهاتها الدقيقة، ونصائحها الحكيمة، وملاحظاتها البناءة، النبراس الذي أنار لنا الطريق وساهم في صقل أفكارنا وتطويرها.

لم تبخل يوماً بوقتها أو بعلمها، وكانت دوماً حريصة على أن يكون العمل متقناً، موضوعياً، ومنسجماً مع المعايير الأكاديمية والعلمية. فكل كلمات الشكر تظل عاجزة عن الوفاء بحقها، وأي تعبير لن يكون كافياً لوصف مدى امتناننا واعتزازنا بتوجيهها الكريم.

كما نتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى جميع الأساتذة الذين كان لهم دور في إثراء معرفتنا وتوسيع مداركنا العلمية خلال سنوات الدراسة، فلولاهم لما وصلنا إلى ما نحن عليه اليوم. ولا ننسى أن نعبر عن شكرنا وامتناننا لكل من ساندنا وشجعنا طوال هذه الرحلة، من أفراد عائلتنا الكرام، الذين كانوا الداعم الأول لنا، إلى أصدقائنا وزملائنا الذين كانوا سنداً حقيقياً في كل مرحلة مررنا بها.

ختاماً، نسأل الله أن يجعل هذا العمل نافعاً ومفيداً، وأن يوفقنا وإياكم لكل ما فيه خير وصلاح. كما نخص بالشكر والتقدير إلى كافة عمال مؤسسة البيتروكيميا PEC - سكيكدة، نظير جهودكم المتواصلة وتفانيكم في أداء المهام بكل كفاءة ومسؤولية. إن إخلاصكم في العمل يشكل دعامة أساسية في مسار التقدم والنجاح. فلکم منّا أسمی عبارات الامتنان والعرافان.

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده.

أهدي هذا العمل إلى كل من كان لي عونًا وسندًا، وأسأل الله أن يجعل جهودي خالصًا لوجهه الكريم، وأن

يبارك فيهم ويحفظهم من كل سوء.

إلى الرجل الأول في حياتي...

إلى من علمني أن الحياة لا تُعطى، بل تُنتزع بالجدِّ والاجتهاد.

إلى من كان دعمه لي صامتًا،

إلى من رأيت فيه المعنى الحقيقي للرجولة، والثبات، والعطاء بلا مقابل

كنتَ السند في كل لحظة ضعف، والدافع في كل طريق صعب.

كل خطوة في هذا الطريق، وكل إنجاز وصلت إليه، كنتَ خلفه،

بجهدك، بتعبك، بدعواتك التي كانت تصل السماء قبل أن أطلبها.

إليك أهدي ثمرة سنوات من السعي،

وكل لحظة فخر عشتها في طريقي العلمي،

فأنت الفخر الأكبر، والنجاح الأجل، والنعمة التي أحمد الله عليها كل يوم.

إلى أمي الغالية،

يا من سهرت الليالي لأجل راحتي، وكانت دعواتك حصني من تعب الطريق.

أنتِ النور الذي أضاء لي درب النجاح، والحضن الذي لجأت إليه كلما ضاقت الدنيا كل كلمة، كل نظرة،

كل دعاء منك كان لي أملًا وشفاء.

إلى إخوتي وأخواتي(رانيا . أدم . أمنة . سراج الدين) أنتم السند الحقيقي، والرفقة التي لا تهون.

إلى خالي الحبيب سمير،

إلى القلب الكبير، والروح النبيلة، والسند الذي يشبه الأب دومًا في حضوره وحنانه. لقد كنت أكثر من مجرد

خال...

كنت الأخ، والصديق، والمُلاجأ في لحظات الضعف، والمشجّع في أوقات التردد. وقفت بجانبني بصمت

الحكماء، وساندتني دون أن تنتظر مقابلاً.

CLASS
OF
2025

Neama
Saeed

كل كلمة منك كانت نورًا، وكل لحظة قريك كانت عزاءً وسندًا.

في طريق العلم، كنت حاضرًا بدعواتك، بتفهمك، برضاك الذي كان لي بركة.

ولهذا، أهديك هذا الإنجاز المتواضع...

تقديرًا لمكانتك العظيمة في قلبي، وامتنانًا لعطائك الذي لا يُقدَّر بثمن.

دمت لي عزًا، كما كنت دومًا.

إلى صديقتي المقربة (سارة مطاطلة) التي كانت لي في كل لحظة دعم وسند، رفيقة الدرب التي شاركتني

الأفراح والأحزان، صوتها الذي يهدئ، وكلماتها التي تزرع الأمل. شكرًا لوجودك في حياتي، ولصبرك

وتشجيعك الدائم،

هذا النجاح لك كما لي، لأنك كنت جزءًا لا يتجزأ من رحلتي.

إلى زميلتي في العمل (بشرى)

شكرًا لدعمك وتشجيعك الدائم،

كان لوجودك أثر كبير في هذا النجاح.

إلى نفسي التي آمنت رغم كل الصعاب،

إلى روحي التي لم تستسلم رغم التعب والإرهاق، إلى قلبي الذي استمر في الحلم رغم الإحباطات، هذا

الإنجاز ثمرة صبرك، وعزيمتك، وإصرارك على النجاح. فشكرًا لك لأنك كنتي البطل الحقيقي في رحلتي.

وفي ختام هذا الإهداء، أجد نفسي عاجزًا عن التعبير عن مدى امتناني لكل من كان له دور في رحلتي،

فلكم جميعًا أرفع القبعات، وأهدي قلبي الصادق ودعائي بأن يكمل الله جهودكم بالخير والنجاح الدائم. أسأل

الله أن يرزقكم السعادة والبركة كما رددتم لي الحب والدعم. هذا النجاح هو لكم بقدر ما هو لي، فدمتم دائمًا

في قلبي وفخري

قرينح نبال

CLASS
OF
2025

Neema
Saeed

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله أولاً وآخرًا، وظاهرًا وباطنًا، الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله يتحقق الحلم بعد طول انتظار، وبعد سهرٍ وجهدٍ ومثابرةٍ، ها أنا اليوم أقف على أعتاب نهاية مرحلة وبداية أخرى، ممتنةً لكل من كان لي سندًا ووعوًا.

أهدي تخرّجي إلى من أحمل اسمه بكل فخر، إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم بابا الغالي.

إلى من حملتني حبًا قبل أن تحملني جسدًا،

وكانت الحاضنة لأحلامي، والمشجعة الدائمة لي، فشكرًا لا تكفيك، وحبًا لا يوفيك أمي الغالية.

يا من منحتماني من الحنان والحكمة ما يكفي عمراً بأكمله،

كنتما دومًا الحضن الدافئ والمأوى الأجل، أهديكم تخرجي ونجاحي هذا

جدي وجدتي أو بالأحرى أمي الثانية و أبي الثاني (موسى و فطيمة).

إلى جدتي الغالية (الزاهية)

وجودك في حياتي بركة، ودعواتك كانت سندًا لا يرى ولكنه يُحس،

شكرًا لكل لحظة كتبت فيها بجانبني.

والى إخوتي الأعزاء (آية، عبد الرؤوف، محمد)

أنتم النبض الموازي لقلبي،

كنتم السند حين خذلني التعب،

والضحكة التي تُنسي الهموم،

CLASS
OF
2025

Neema
Saeed

لكم كل الحبّ، ولكم هذا النجاح هديّة من قلبي.

والى عائلتي (خالاتي وأخوالي كل بإسمه)

كل من دعمني بكلمة، أو بدعوة صادقة،

كل من آمن بي وساندني دون أن يُطلب منه،

لكم جميعًا شكرًا من الأعماق، فهذا النجاح لكم كما هو لي.

والى صديقاتي العزيزات وأخص بالذكر زميلتي في العمل "نبال"

إلى رفيقات الدرب،

من تقاسمن معي الهمّ والفرح،

كنتنّ البلسم في أوقات الضيق، والضحكة في لحظات التعب،

يا من كان وجودكنّ نعمة لا توصف،

شكرًا لكنّ على كل لحظة جميلة، ولكل ذكرى لا تُنسى،

نجاحي اليوم لا يكتمل إلا بكنّ.

بن تيمامة بشرى

CLASS
OF
2025

فهرس المحتويات
Saeed

الصفحة	العنوان
	شكر وتقدير
	إهداء
	ملخص الدراسة
أ، ب	مقدمة الدراسة
الجانب النظري	
الفصل الأول: الفصل التمهيدي	
05	1- إشكالية الدراسة
06	2- أهداف الدراسة
07	3- أهمية الدراسة
08	4- التعريف الإجرائي لمفاهيم الدراسة
09	5- الدراسات السابقة و التعقيب عليها
الفصل الثاني: جودة حياة العمل	
14	تمهيد
15	الخلفية التاريخية لجودة حياة العمل
17	مفهوم جودة حياة العمل
18	أهداف جودة حياة العمل
20	أهمية جودة حياة العمل
22	أبعاد جودة حياة العمل
26	مؤشرات جودة حياة العمل
27	أساليب جودة حياة العمل
29	برامج تطبيق جودة حياة العمل
33	نظريات مرتبطة بجودة حياة العمل
35	معيقات تطبيق جودة حياة العمل
38	خلاصة الفصل

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية الميدانية للدراسة

41	تمهيد
42	الدراسة الاستطلاعية
51	حدود الدراسة
53	منهج الدراسة
53	مجتمع الدراسة و عينته
53	أدوات جمع البيانات
55	الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة
60	أساليب تحليل البيانات
62	خلاصة الفصل

الفصل الرابع : عرض ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة

64	تمهيد
65	عرض ومناقشة النتائج العامة
83	تحليل وتفسير النتائج في ضوء أهداف الدراسة
86	الاستنتاج العام
91	خاتمة الدراسة
92	اقتراحات وآفاق الدراسة
95	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
56	نتائج حساب معامل صدق المحتوى (معادلة لوشي)	1
57	اختبار صدق البنائي للاستبيان	2
57	نتائج حساب معامل صدق التمييز للاستبيان	3
59	معامل الفاكرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة	4
59	ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية	5
65	سلم ليكارث التصنيفي لتفسير الاستجابات	6
66	نتائج البعد الأول العلاقات الإجتماعية	7
69	نتائج البعد الثاني الأمن والسلامة المهنية	8
71	نتائج البعد الثالث الإشراف والمشاركة	9
74	نتائج البعد الرابع الأمن والإستقرار الوظيفي	10
77	نتائج البعد الخامس الترقية والتقدم الوظيفي	11
79	نتائج البعد السادس الأجور والمكافآت	12
82	ترتيب المتوسطات الحسابية تصاعديا	13

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
20	أهداف جودة حياة العمل	1
22	أهمية جودة حياة العمل	2
26	أبعاد جودة حياة العمل	3
27	مؤشرات جودة حياة العمل	4
29	أساليب جودة حياة العمل	5
33	برامج تطبيق جودة حياة العمل	6
35	نظريات جودة حياة العمل	7
37	معيقات تطبيق جودة حياة العمل	8
58	فروق المتوسط الحسابي والانحراف المعياري حسب متغير الفئة العليا والدنيا (الصدق البنائي)	9
82	المتوسط الحسابي لأبعاد جودة حياة العمل	10

ملخص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة الكشف والتشخيص عن أهم أبعاد جودة حياة العمل بمقاطعة البيتروكيميا PEC سونطراك - سكيكدة - من وجهة نظر العاملين، والتي كشفت عن ظهور ست أبعاد أساسية تتمثل في " العلاقات الإجتماعية، الأمن والسلامة المهنية، الإشراف والمشاركة، الأمن والإستقرار الوظيفي، الترقية والتقدم الوظيفي، الأجور والمكافآت". باعتبارهم تحديات تواجه العامل وإدارة المقاطعة على حد سواء حيث تعتبر جودة حياة العمل بأبعادها المؤثر المباشر على أداء العاملين وسلوكاتهم داخل المؤسسات، ومؤسسة سونطراك - سكيكدة - خاصة مقاطعة البيتروكيميا PEC، قد استخدمت الباحثان لهذا الغرض المنهج الوصفي كونه الأنسب لطبيعة موضوع الدراسة، أما فيما يخص عينة الدراسة فقد تم اختيارها بطريقة عشوائية حيث قدرت ب (51 فردًا). وقد اعتمدنا في جمع البيانات على الملاحظة والمقابلة كأداتين للمساعدة، في حين كان الإستبيان هو الأداة الرئيسية، وقد ضم تسعة وثلاثون (39) فقرة مقسمة على ست (06) أبعاد يقيس البعد الأول العلاقات الإجتماعية يضم سبعة (07) بنود، البعد الثاني يقيس الأمن والسلامة المهنية ويضم ست (06) بنود، والبعد الثالث يقيس الإشراف والمشاركة ويضم ثمانية (08) بنود، البعد الرابع يقيس الأمن والإستقرار الوظيفي ويضم (07) بنود، أما البعد الخامس يقيس الترقية والتقدم الوظيفي ويضم خمسة (05) بنود، والبعد السادس والأخير يقيس الأجور والمكافآت ويضم ست (06) بنود.

و بعد جمع المعلومات وتبويبها وتحليلها اعتمادا على الأساليب الإحصائية الملائمة (الإحصاء الوصفي) وبناءا عليه خلصت نتائج الدراسة إلى ما يلي :

- العلاقات الإجتماعية بعد من أبعاد جودة حياة العمل بمقاطعة البيتروكيميا PEC سونطراك -سكيكدة- من وجهة نظر العاملين.
- الأمن والسلامة المهنية بعد من أبعاد جودة حياة العمل بمقاطعة البيتروكيميا PEC سونطراك -سكيكدة- من وجهة نظر العاملين.
- الإشراف والمشاركة بعد من أبعاد جودة حياة العمل بمقاطعة البيتروكيميا PEC سونطراك -سكيكدة- من وجهة نظر العاملين.
- الأمن والإستقرار الوظيفي بعد من أبعاد جودة حياة العمل بمقاطعة البيتروكيميا PEC سونطراك - سكيكدة- من وجهة نظر العاملين.
- الترقية والتقدم الوظيفي بعد من أبعاد جودة حياة العمل بمقاطعة البيتروكيميا PEC سونطراك -سكيكدة- من وجهة نظر العاملين.
- الأجور والمكافآت بعد من أبعاد جودة حياة العمل بمقاطعة البيتروكيميا PEC سونطراك -سكيكدة - من وجهة نظر العاملين.

Study Summary:

This study aimed to explore and diagnose the key dimensions of Quality of Work Life (QWL) at the Petrochemical Division (PEC) of Sonatrach – Skikda, from the perspective of the employees. The findings revealed six main dimensions: social relations, occupational health and safety, supervision and participation, job security and stability, promotion and career advancement, and wages and rewards. These dimensions represent challenges faced by both the employees and the management of the division. Quality of Work Life, through its various aspects, has a direct impact on employees' performance and behavior within organizations.

The researchers adopted the descriptive method, as it is most suitable for the nature of the study. The study sample was randomly selected and consisted of 51 individuals. Data was collected using observation and interviews as supporting tools, with the questionnaire being the main instrument. The questionnaire consisted of 39 items divided across six dimensions:

The first dimension (social relations) included 7 items.

The second dimension (occupational health and safety) included 6 items.

The third dimension (supervision and participation) included 8 items.

The fourth dimension (job security and stability) included 7 items.

The fifth dimension (promotion and career advancement) included 5 items.

The sixth and final dimension (wages and rewards) included 6 items.

After collecting, organizing, and analyzing the data using appropriate statistical methods (descriptive statistics), the study concluded the following:

Social relations are one of the dimensions of QWL at the PEC division of Sonatrach – Skikda, from the employees' perspective.

Occupational health and safety is one of the dimensions of QWL at the PEC division of Sonatrach – Skikda, from the employees' perspective.

Supervision and participation is one of the dimensions of QWL at the PEC division of Sonatrach – Skikda, from the employees' perspective.

Job security and stability is one of the dimensions of QWL at the PEC division of Sonatrach – Skikda, from

مقدمة

مقدمة الدراسة:

شهدت العقود الأخيرة تحولاً واضحاً في نظر المؤسسات إلى العنصر البشري كونها أدركت أن نجاحها لا يتوقف فقط على التكنولوجيا أو الإستثمارات، فقد بات الاهتمام بالعامل ركيزة محورية في نجاحها، إذا أنه لم يصح تقييم العامل قائم على كفاءته الإنتاجية فقط، وإنما يجب على المؤسسات توفير بيئة مهنية تراعي مختلف احتياجات العامل منها النفسية والإجتماعية والمهنية، وهذا من منطلق بناء ثقافة تنظيمية أساسها احترام العامل كونه العنصر الفاعل والمؤثر في تنمية وتطور المؤسسة. ومن بين أبرز المفاهيم التي أسفرت عنها هذه الديناميكية مفهوم جودة حياة العمل، حيث تعد هذه الأخيرة من المفاهيم الأساسية ومن المواضيع الحيوية التي استقطبت اهتمام الباحثين والدارسين في مجال الإداري والموارد البشرية لما لها من تأثير مباشر على أداء العاملين ورضاهم الوظيفي كونه العنصر الإستراتيجي المساهم في استمرارية المؤسسة، وهذا ما أظهرته مؤسسة سونطراك كونها من أكبر الشركات الوطنية والتي كانت عبارة عن نموذج يوضح كيفية تطبيق جودة حياة العمل في ظل التحديات التي تواجهها بيئة العمل من ضغط وظيفي، بعد جغرافي، نظام التناوب،...، مما جعلها تحدد نقائصها المحتملة في هذا الجانب والوقوف على مدى تحقيق أبعاد جودة حياة العمل حيث برز ذلك في عدة مظاهر تناولتها مقاطعة البيتروكيميا سونطراك سكيكدة والتي كانت محل دراستنا حتى تتمكن من تحديد مؤشرات تساعد متخذي القرار في تطوير السياسات الداخلية للمقاطعة الهادفة إلى تحسين مناخ العمل وتحقيق التوازن بين الحياة العملية والشخصية للعامل ورغم ما تسعى إليه المؤسسة من استقرار وظيفي وفعالية داخلها إلا أن الواقع يكشف عن جملة من النقائص التي لا تزال قائمة، خاصة الضغط المهني المرتبط بطبيعة العمل الطاقوي، هذا ما يؤثر سلبياً على الرضا الوظيفي للعاملين، إضافة إلى هذا فقد سجل أغلب العمال غياب سياسات عادلة للترقية وتوزيع المكافآت هذا ما ينتج عنه شعور بعدم التقدير وعدم الإنتماء التنظيمي.

وقد تم تقسيم الدراسة أحدهما جانب نظري وجانب تطبيقي، أما فيما يخص الجانب النظري الفصل الأول والموسوم ب (الفصل المفاهيمي) " حيث اندرج في هذا الفصل الإشكالية، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، التحديد الإجرائي لمصطلحات الدراسة، اختتم هذا الفصل بدراسات السابقة والتعقيب عليها، أما الفصل الثاني تم التطرق إلى الخلفية التاريخية لجودة حياة العمل، مفهوم جودة حياة العمل، أهداف جودة حياة العمل، أهمية جودة حياة العمل، أبعاد جودة حياة العمل، مؤشرات جودة حياة العمل، أساليب جودة حياة العمل، برامج تطبيق جودة حياة العمل والمعنون ب " جودة حياة العمل " وتم إدراج في هذا الفصل أهم ما جاء في هذا المتغير

من أدبيات نظرية والتي تم تطرق لها في هذه الدراسة بشيء من التفصيل . في حين ضم الجانب التطبيقي هو بذاته فصلين على التوالي، الفصل الثالث والموسوم ب "الإجراءات المنهجية الميدانية للدراسة" وقد تم التطرق في هذا الفصل إلى الدراسة الاستطلاعية، حدود الدراسة، منهج وعينة الدراسة، أدوات جمع البيانات، الخصائص السيكمترية لأداة الدراسة، أساليب تحليل البيانات. أما الفصل الرابع والأخير التي تسم "بعرض ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة " حيث تم تطرق في هذا الفصل إلى عرض ومناقشة النتائج العامة، تحليل وتفسير النتائج في ضوء أهداف الدراسة، الاستنتاج العام وأخيرًا الخاتمة واقتراحات الدراسة.

الجانب النظري

الفصل الأول: الفصل التمهيدي

1- إشكالية الدراسة.

2- أهداف الدراسة.

3- أهمية الدراسة.

4- التعريف الإجرائي لمفاهيم الدراسة.

5- الدراسات السابقة والتعقيب عليها

1 - إشكالية الدراسة:

تلعب المؤسسات الجزائرية دورًا حيويًا في تعزيز الاقتصاد الوطني وتحقيق التنمية المستدامة ، حيث تعتبر هذه المؤسسات مصدرًا رئيسيًا للتجديد والابتكار، لكونها عنصرًا أساسيًا في تحقيق التنمية الشاملة بمختلف أنواعها إلى جانب هذا وجب عليها مواكبة التطورات والتغيرات الحاصلة والمستمرة في كافة مجالات الحياة ، سواء كانت الاجتماعية، الاقتصادية، السياسية، الثقافية.. الخ، والمؤسسات الناجحة هي التي تضبط وترتب احتياجاتها حسب أولياتها وحسب ما يقع من تغيرات ومستجدات مع فهمها واستيعابها لضمان الاستمرارية والنجاح وبلوغ أهدافها المرسومة كالتميز والمنافسة ، حين ما تستدعيه بيانات العمل وما تفرضه تداعيات سوق الشغل ولاسيما في ظل التطور التكنولوجي والمعرفي الذي يشهده العصر الحديث ، وعلى رأس هذه الأوليات المورد البشري الذي ينبغي الاهتمام به كون هو ركنية أي مؤسسة مهما كانت طبيعة نشاطها وحجمها و قلبها النابض، بصفته المصدر الأول للإنتاج والإبتكار والإبداع وحتى حل المشكلات في الوسط المهني، كذلك أنه أهم مدخلات النظام وأعظم القوى المؤثرة في تحديد هويته ومركزه التنافسي الأمر الذي دفع مؤسسات اليوم إتباع إستراتيجيات وبرامج حديثة ومتطورة تضمن التوافق والإنسجام بين أهداف المؤسسة وأهداف العاملين و في ميدان العمل والتنظيم ، أخذ الباحثون والمفكرون والبحث والتفكير في أساليب عمل حديثة في ميدان العمل وتسيير الموارد البشرية، وفي رؤية إيجابية وإنسانية في التعامل مع الأفراد العاملين، وهذا ما سمح بظهور مفاهيم ومصطلحات جديدة في هذا الميدان من أبرز هذه المفاهيم جودة حياة العمل .و التي تعتبر هذه الأخيرة (جودة حياة العمل) مفهوم من المفاهيم الحديثة التي تهتم بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المؤسسات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يسهم في رفع أداء المؤسسة وكذلك لإشباع حاجياتهم ورغباتهم، كما أنها تعتبر أهم الدوافع لتحقيق الأداء الوظيفي، فهي تخلق بيئة عمل إيجابية تتسم بالأمان والتقدير والاحترام مع تقديم مختلف الحوافز المادية والتي من شأنها أن تعمل على رفع مستويات الرضا الوظيفي وزيادة المشاركة الفعالة وخلق الثقة بين العمال ومروؤسيهم إضافة إلى تحسين العلاقات الاجتماعية وتحقيق الإلتزام والولاء للمنظمة.

و تتمظهر جودة حياة العمل في مختلف العناصر التنظيمية كمشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات، ملائمة ظروف العمل بين الموظفين وفق ما يعرف بروح الفريق، العمل على تجسيد عدالة تنظيمية، تعزيز السلامة والصحة المهنية، نمط إشراف تشاوري، هذا إضافة درجة الإشباع الكافي للحاجات الأساسية لدى الموظفين خاصة الإنسانية منها، كون أن مجال العمل ليس معزولاً عن الحاجات والرغبات والميولات الشخصية وذلك عن طريق الاهتمام بالحوافز المعنوية كالشكر والثناء للعاملين، مما قد يزيد من دافعية العمال للخلق والإبداع

وتحسين مستوى أدائهم، كما أن خلق بيئة عمل صحية قد يعمل على العمل وفق روح الفريق كما قد تتجلى إسهاماته في التقليل من أخطار العمل وأضراره والمحافظة على المورد البشري والتقني منه، في حين قد تكون هناك انعكاسات سلبية في غياب جودة العمل بكل تقنياته وأساليبه وموارده البشرية منها والتقنية مما يعمل على خلق العديد من المشكلات والصراعات المهنية والتنظيمية والتي قد تظهر في الكثير من الأحيان في شكل صراعات، تسبب مهني، نكد تنظيمي، كثرة الشكاوي وغيرها من أشكال الصراع والتي قد تؤثر سلبا على الفرد العامل وعرقلة أهداف المؤسسة على حد سواء.

و مؤسسة سونطراك كونها من المؤسسات الإقتصادية والتي تعد عملاق الصناعة النفطية في الجزائر، أنها توظف آلاف الموظفين والعمال في ظروف عمل متنوعة خاصة في المناطق الجغرافية التي تتسم بالانعزال والضغط، لإضافة إلى طبيعة نشاطها الصناعي الصعب والمعقد والذي يجعلها تعتمد على أنظمة عمل خاصة كالمناوبات وغيرها ، وعليه ارتأينا إلى دراسة موضوع جودة حياة العمل لتشخيص أهم أبعاده ومعرفة ما إذا كانت تتسم بيئة هاته المؤسسة بمناخ تنظيمي صحي إيجابي مشجع على الخلق والإبداع يخلو من كل أنواع الضغوط المهنية منها والنفسية أم أنها مؤسسة كل همها أولياتها الاهتمام بالجانب المادي في غياب الجانب البشري.

و على هذا الأساس تمحورت إشكالية دراستنا في السؤال المركزي الآتي :

-ما أبعاد جودة حياة العمل في مقاطعة البيتروكيمياء PEC سونطراك سكيكدة من وجهة نظر العاملين؟

2-أهداف الدراسة :

سعت دراستنا لتحقيق مجموعة من الأهداف تمثلت فيما يلي:

- محاولة الكشف عن أبعاد جودة الحياة العمل .
- الكشف عن ما إذا كان الأمن والسلامة المهنية بعد من أبعاد جودة حياة العمل .
- معرفة ما إذا كان بعد الترقية والتقدم الوظيفي من أبعاد جودة حياة العمل.
- معرفة ما إذا كان بعد الأمن والإستقرار الوظيفي من أبعاد جودة حياة العمل .
- الكشف عن ما إذا كان الإشراف والمشاركة بعد من أبعاد جودة حياة العمل .
- الكشف ما إذا كان بعد الأجور والرواتب بعد من أبعاد جودة حياة العمل.

➤ معرفة ما إذا كان بعد العلاقات الإجتماعية من أبعاد جودة حياة العمل.

3-أهمية الدراسة :

- تكمن أهمية هذه الدراسة في اهتمامها بموضوع جودة حياة العمل داخل مقاطعة البتروكيمياة سونطراك، و باعتبارها من أكبر وأهم المؤسسات الإقتصادية في الجزائر وتتمثل هذه الأهمية في :

3-1-الأهمية العملية:

- ✓ محاولة التعرف على نقاط القوة ونقاط الضعف وإتخاذ قرارات مدروسة لتحسين ظروف العمل.
- ✓ محاولة الحد من المشكلات التنظيمية في المؤسسة كالأجهاد المهني بالإعتماد على النتائج ملموسة تساهم في تحسين بيئة العمل.
- ✓ نتائج الدراسة تساهم في زيادة الرضا لدى العاملين وتحفيزهم، هذا ما ينعكس بصفة إيجابية على الإنتاجية.
- ✓ توفر الدراسة بيانات ومؤشرات تدعم المشاركة في إتخاذ القرارات الإدارية من خلال صياغة سياسات إدارية.
- ✓ تساهم الدراسة في تعزيز الإستقرار الداخلي للمؤسسة وذلك من خلال تقليل النزاعات والإحتياجات وحتى الإحتكاكات بين الإدارة والموظفين.
- ✓ مساهمة هذه الدراسة في تعديل سياسات تحسين الرفاهية العامة للعاملين وذلك من خلال التركيز على الموازنة بين الحياة الشخصية والمهنية، الأجور، ظروف العمل.
- ✓ تساهم هذه الدراسة في العمل على التقييم والتطوير المستمر لبيئة العمل.

3-2-الأهمية العلمية:

- ✓ المساهمة في إثراء المعرفة النظرية وذلك من خلال توسيع الفهم العلمي حول مفهوم جودة حياة العمل ، وذلك عن طريق تحديد أبعاده وتحليلها في بيئة العمل.
- ✓ المساهمة في سد الفجوات البحثية وذلك نظرًا لقلّة الدراسات السابقة التي تناولت موضوع جودة حياة العمل، وخاصة في القطاع الطاقوي.
- ✓ تعمل على تعزيز البحث المستقبلي وذلك من خلال فتح المجال للباحثين آخرين لدراسة العلاقة بين جودة حياة العمل ومتغيرات أخرى كالولاء والرضا الوظيفي.

✓ تعمل على فتح مجالات جديدة للبحث والمقارنة أي إمكانية إجراء مقارنة بين جودة حياة العمل في مقاطعة البتروكيمياة سونطراك ومؤسسات أخرى.

✓ تمكننا هذه الدراسة من تقييم مدى فاعلية السياسات المعتمدة في مقاطعة البتروكيمياة لتحسين بيئة العمل .

✓ تساهم في التركيز على رفاهية العامل كونه العنصر الأساسي في نجاح المقاطعة .

4-التعريف الإجرائي لمفاهيم الدراسة:

1-جودة حياة العمل: و نقصد بها في دراستنا بأنها مجموعة العمليات المتكاملة والمستمرة التي تستجاب على طريقها مقاطعة بيتروكيمياة-سونطراك- لحاجات العاملين المختلفة، التي تهدف إلى خلق بيئة عمل إيجابية تدعم رفاهيتهم وتحقق أهداف المؤسسة، وتتمثل في:

1-1-الأمن والسلامة المهنية: ونقصد به في دراستنا أنها مجموعة إجراءات وتدابير وقائية تطبق في بيئة العمل بهدف حماية العاملين من مختلف الحوادث والإصابات المهنية، يشمل هذا تطوير وتنفيذ سياسات السلامة : استخدام معدات الوقاية الشخصية، تدريب العاملين على معايير السلامة، وتحديد مختلف المخاطر لتقليل من احتمالات وقوع الحوادث، إضافة إلى تعزيز بيئة عمل آمنة ومستدامة.

1-2- الترقية والتقدم الوظيفي : ونقصد به في دراستنا أنه هو عملية إنتقال الموظف من منصب وظيفي إلى آخر أعلى من حيث المسؤوليات، المهام، استنادا إلى معايير محددة مثل: الأداء، الخبرة... يكون هذا الإنتقال بفضل استحقاق وجدارة الموظف في العمل ويهدف إلى تحفيز الموظفين، تحسين رضاهم الوظيفي، إضافة إلى تطوير المستمر الذي تشهده المؤسسة.

1-3- الأمن والإستقرار الوظيفي: ونقصد به في دراستنا بأن هوحالة مهنية تخلق لدى الموظف شعور إيجابي يؤثر على تفنيه في عمله، مما يعزز شعوره بالإنتقاء والولاء للمؤسسة، كما تخلق لديه الثقة للإستمرارية في عمله، بما يدفعه إلى تحسين المستمر وتحفيزه على التطور داخل المؤسسة.

1-4- الإشراف والمشاركة: ونقصد به في دراستنا بأنهما عمليتان متكاملتان هدفهما خلق بيئة عمل إيجابية تسعى من خلالها إلى دعم العمال وتوجيههم وإشراكهم في إتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم، كذلك توفير الدعم اللازم للعمال. بهدف تعزيز شعور الإلتناء والمسؤولية.

1-5- العلاقات الإجتماعية : ونقصد به في دراستنا بأنها عبارة عن مجموع تفاعلات بين العمال والإدارة، بهدف تحقيق بيئة عمل صحية تعمل على تحفيز عمالها على الإبداع والإبتكار، مما يؤثر هذا على رفايتهم ورضاهم الوظيفي بشكل مباشر.

1-6- الأجور والرواتب : ونقصد به في دراستنا بأنه مدى كفاية وعدالة التعويضات المالية التي يتلقاها الموظفون مقابل جهودهم وأدائهم في العمل.

5-الدراسات السابقة:

- دراسة هاشم عيسى عبد الرحمان أبو حميد (2017): بعنوان أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة، وهي أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة الأعمال بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة، حيث تمثل الهدف العام من هذه الدراسة على أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في الجامعة الأقصى بغزة، كما اعتمد الباحث في جمع بياناته على أداة الإستبيان، أمّا فيما يخص المنهج فقد اعتمد على المنهج الوصفي، فقدرت عينة دراسة ب 185 عامل .

أهم النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة :

- جودة موافقة إلى حد ما من قبل أفراد مجتمع الدراسة على مجال أبعاد جودة حياة العمل ككل في جامعة الأقصى بغزة، بوزن نسبي (57.33%)
- وجود علاقة بين أبعاد جودة حياة العمل وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة،
- وجود تأثير إيجابي لأبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة.

دراسة بوتاعة سليمة (2019):بعنوان دور جودة حياة العمل في تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الإقتصادية، دراسة ميدانية لعينة من مؤسسات إنتاج الكهرباء على مستوى الشرق الجزائري، أطروحة مقدمة لنيل دكتوراه العلوم في علوم التسيير في إدارة الموارد البشرية. هدفت هذه الدراسة بشكل رئيسي لتقييم أثر جودة حياة العمل بمختلف أبعادها على تنمية الموارد البشرية، حيث اعتمدت الباحثة للتوصل إلى الهدف العام للدراسة على المنهج الوصفي، وكذا أداة الإستبيان لتجميع البيانات، أمّا العينة فقدرت ب 340 مفردة فعلية .

أهم النتائج المتوصل إليها:

- مفهوم جودة حياة العمل عامل مؤثر داخل المؤسسة من شأنه دعم الإستقرار وتحقيق أحسن النتائج التنظيمية.

- مستوى إدراك مفردات عينة الدراسة لأهمية تنمية الموارد البشرية مرتفع .
- مستوى جودة حياة العمل الناتج عن تسيير كل بعد، العوامل الطبيعية، العوامل المادية، العوامل الاجتماعية، التمكين التنظيمي وتوازن العمل الحياة على مستوى مرتفع .
- عدم وجود فروق ذات معنى في مستوى جودة حياة العمل المدركة وكذلك أبعادها بين المؤسسات محل الدراسة.
- عدم وجود اختلافات ذات معنى بين المؤسسات محل الدراسة في مستوى تنمية البشرية.
- وجود تأثير لأبعاد جودة حياة العمل على مستوى تنمية الموارد البشرية وفقا لإدراك مفردات عينة الدراسة.
- **محمد مشعل سلطان العكدي(2020):** بعنوان جودة حياة العمل وأثرها في تقييم أداء العاملين، دراسة مسحية في كلية الحداثة الجامعة، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة حياة العمل في تقييم أداء العاملين لدى كلية الحداثة الجامعة بهدف توفير جودة حياة مناسبة يشعر عن طريقها العاملون بالراحة والإطمئنان، حيث تم الإعتماد على المنهج على المنهج الوصفي التحليلي. قدرت عينة الدراسة ب152 فرد في كلية الحداثة الجامعة .
- أهم النتائج المتوصل إليها من هذه الدراسة :
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل وتقييم أداء العاملين في الكلية التي تم تطبيق الدراسة عليها.
- أبعاد جودة حياة العمل متوفرة في كلية الحداثة الجامعة بدرجة متوسطة إلى مقبولة، وإن درجة رضا العاملين على نظام تقييم الأداء المتبع في كلية المبحوثة كانت جيدة.
- **جفال عبدة(2023):** بعنوان دور جودة حياة العمل في تنمية سمات الشخصية التنافسية لدى الإطارات، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث، تخصص علم النفس عمل والتنظيم. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور جودة حياة العمل في تنمية سمات الشخصية التنافسية لدى العمال الإطارات في الجامعة، وقد استخدمت الباحثة في ب 108 إطار من الإطارات عاملين بجامعة ورقلة .
- أهم النتائج المتوصل إليها :
- مستوى جودة حياة العمل لدى أفراد عينة الدراسة متوسط.
- توجد علاقة بين أبعاد جودة حياة العمل وسمات الشخصية التنافسية لدى أفراد عينة الدراسة .
- ليس هناك تأثير معنوي لأبعاد جودة حياة العمل وسمات الشخصية التنافسية لدى إطارات الجامعة.
- لا توجد فروق دالة إحصائية في وجود حياة العمل تعزى ل: (الجنس-السن)

- توجد فروق دالة إحصائية في جودة حياة العمل تعزى لـ: (الأقدمية في العمل)

-دراسة تباني صفية (2024): بعنوان تأثير استراتيجيات الضبط الإنفعالي على جودة حياة العمل لدى الأساتذة الجامعيين، دراسة ميدانية بجامعة أدرار وسطيف وغيليزان . رسالة مقدمة لاستكمالمتطلبات النيل شهادة الدكتوراه في علم النفس (LMD) في علم النفس العمل والتنظيم.هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن تأثير استراتيجيات الضبط الإنفعالي على جودة حياة العمل لدى الأساتذة الجامعيين، وكذا تأثير أبعاد استراتيجيات الضبط الإنفعالي على أبعاد جودة حياة العمل بالإضافة إلى معرفة تأثير المتغيرات الشخصية : النوع الإجتماعي، السن، والحالة الإجتماعية، سنوات الأقدمية، الرتبة،التخصص والجامعة (مكان العمل) على استراتيجيات الضبط الإنفعالي وجودة حياة العمل، حيث تم الإعتماد على المنهج الوصفي وأداة المقابلة والإستبيان لجمع المعلومات على عينة قدرت ب 499 أستاذ .

أهم النتائج المتوصل إليها :

- هناك تأثير لأبعاد استراتيجيات الضبط الإنفعالي على أبعاد جودة حياة العمل .
- توجد فروق دالة إحصائية تعزى إلى متغير النوع الإجتماعي والأقدمية والجامعة في تأثيرها على استراتيجيات الضبط الإنفعالي، أما جودة حياة العمل فيعزى التأثير على متغير النوع الإجتماعي والجامعة.
- لا توجد فروق دالة في تأثير كل من السن والحالة الإجتماعية والرتبة والتخصص على استراتيجيات الضبط الإنفعالي وجودة حياة العمل.

6- التعقيب على الدراسات السابقة:

تم توظيف خمس (05) دراسات سابقة تتماشى إلى حد ما مع موضوع دراستنا الحالية كونها تحمل نفس المتغير ألا وهو "جودة حياة العمل"، و من أهم الدراسات التي تم استعراضها : دراسة (هاشم عيسى عبد الرحمن أبو حميد 2017)، دراسة (بوتاعة سليمة 2019)، دراسة (محمد مشعل سلطان العكيدي 2020)، دراسة (جفال عبيدة 2023)، دراسة(تباني صفية 2024)، حيث لاحظنا أن هناك تشابه نوعا ما مع موضوع دراستنا الحالية . خاصة دراسة (بوتاعة سليمة 2019) بحكم أنها دراسة في مؤسسة صناعية وتناولت نفس المتغير، مقارنة مع دراسات الأخرى التي لم تكن تتوافق مع دراستنا إلى حد كبير، علما وأن هذه الدراسات اختلفت مع الدراسة الحالية في مجتمع الدراسة واختلفت أيضا في مكان الدراسة وزمانها وطريقة انتقائها كما أنها انفتحت كما أنها انفتحت كثيرا وتشابهت مع الدراسة الحالية في تناولها لنفس المتغير والمتمثل في جودة حياة

العمل ممّا ساعدنا في بناء الإطار النظري للدراسة الحالية كذلك في طرح الأسئلة وضبط مفاهيم الدراسة ومصطلحاتها، كما أنها أيضا ساعدتنا في بناء الأداة النهائية المتمثلة في الإستبيان وكذلك دون أن ننسى أنها جميع هذه الدراسات السابقة التي تم التطرق إليها اتفقت مع الدراسة الحالية في استخدام المنهج الوصفي كونه الأنسب لمثل هذه الدراسات وأيضاً اتفقت وتشابهت لحد كبير مع نتائج المتوصل في الدراسة .

الفصل الثاني: جودة حياة العمل

تمهيد

- 1 - الخلفية التاريخية لجودة حياة العمل
- 2- مفهوم جودة حياة العمل
- 3 - أهداف جودة حياة العمل
- 4 - أهمية جودة حياة العمل
- 5 - أبعاد جودة حياة العمل
- 5_1- الأمن والإستقرار الوظيفي
- 5_2- الأمن والصحة المهنية
- 5_3- العلاقات الإجتماعية والإنسانية
- 5_4- الترقية والتقدم الوظيفي
- 5_5- الإشراف والمشاركة
- 5_6- الأجور والمكافآت
- 6- مؤشرات جودة حياة العمل
- 7-أساليب جودة حياة العمل
- 8-برامج تحسين جودة حياة العمل
- 9-نظريات جودة حياة العمل
- 10-معيقات تطبيق جودة حياة العمل

خلاصة

تمهيد:

جودة حياة العمل عبارة عن مجموعة برامج وسياسات تهدف إلى تحقيق جملة من الرهانات وضعتها المؤسسات سابقا، لتطوير بيئة العمل وتحسين وضع العاملين، منها المساهمة في زيادة الرضا الوظيفي وتحسين الأداء وزيادة الفاعلية التنظيمية ودعم القدرة التنافسية لتلك المؤسسات .

وعليه سيتم التطرق في هذا الفصل إلى الخلفية التاريخية لمصطلح جودة حياة العمل ومفهومها وأهدافها وأهميتها ومؤشراتها وأبعادها وأساليب قياسها وأهم النظريات التي تطرقت إلى هذا المصطلح مع ذكر أهم البرامج تطبيق جودة حياة العمل، إضافة إلى معيقات تطبيقها.

1- الخلفية التاريخية لجودة حياة العمل:

لقد مر مفهوم حياة جودة العمل بمراحل زمنية، يمكن تقسيمها إلى ثلاث مراحل أساسية وهي:

المرحلة الأولى: نهاية الستينات وبداية السبعينات

كان التركيز الأساسي على هذا المفهوم خلال الفترة 1969-1974 في الولايات المتحدة الأمريكية، ينصب على التعرف على الطرق التي تجدد في أداء الفرد أثناء العمل، كما اعتبر بعض الباحثين في هذه الفترة أن ظهور مفهوم جودة حياة العمل في نهاية الستينات وبداية السبعينات في الولايات المتحدة الأمريكية مثل زيادة معدلات الغياب، والتخريب المتعمد للآلات، وزيادة الشعور السالب اتجاه المشرفين بالإضافة إلى ارتفاع تكاليف الإنتاج. (أبو الخير، 2019، ص 13).

أما عن أول بدايات تطبيق برامج جودة حياة العمل فإنه يمكن اعتبار تجربة شركة جنرال موتورز في (Tarrytown) وشركة (Xerox) التي عانت بعض المشاكل كإنخفاض حماس الموظفين، وصعوبة تنفيذ المهام من الجانب الأفراد، و كذلك نقص التمويل وانخفاض الإنتاجية، ممّا أدّى إلى اتجاه الشركة لتطبيق برامج جودة حياة الوظيفية وقد تمثل ذلك في: (الدمرداش، 2018، ص 11)

1. إتاحة أشكال مختلفة لمشاركة العاملين تتفق مع مهاراتهم وقيمهم.
2. إتاحة الفرصة الفعالة لتدخل النقابة في عمليات المشاركة خاصة عند إحداث التغييرات التنظيمية.
3. معالجة مشكلة تخفيض العمالة بنظم وإجراءات للأجور تتفق وظروف العاملين.

المرحلة الثانية: مرحلة أواخر السبعينات وبداية الثمانينات:

ففي أواخر السبعينات وأوائل الثمانينات تراجع الإهتمام وإنخفضت الأنشطة التي تمارسها المنظمات لتحقيق جودة حياة العمل، مما جعل برامج جودة حياة العمل تأتي في المرتبة الثانوية، إن إختلاف الأمر على مختلف المستويات المحلية والدولية، وبالتالي على كفاءة الأداء الاقتصادي للمنظمة وما تعتقه من قيم وأفكار تتعلق بالموارد البشرية (المغربي، 2004، ص 3)

كما أن سبب الانخفاض راجع لعدة عوامل، منها زيادة معدلات التضخم وأزمة الطاقة، الأمر الذي جعل المنظمات الصناعية بشكل خاص تقوم بتوجيه معظم خطتها لمواجهة ارتفاع تكاليف الصناعية والطاقة، هذا بال بتوجيه معظم خطتها لمواجهة ارتفاع تكاليف الصناعية والطاقة، هذا بالإضافة إلى زيادة حدة المنافسة

الخارجية للشركات الأمريكية، لذلك زاد حجم الاندماج بين الشركات خلال هذه الفترة، وبالتالي انخفض الاهتمام برضا العمال عن وظائفهم وحياتهم الوظيفية. لكن لا يمكن الجزم بتوقف برامج جودة العمل تماما في نهاية السبعينات وذلك لأن أحد مصانع شركة جنرال موتورز في مدينة Tony Toyn، استمر في تطبيق برامج جودة حياة العمل وذلك من خلال الفترة 1971-1978 وأصبح هذا المصنع يعتلى مرتبة متقدمة، كما أن نتائج التطبيق أظهرت مؤشرات متقدمة كانخفاض نسبة الغياب، وانخفاض شكاوي العملاء. (الرب، 2008، ص17)

المرحلة الثالثة: منتصف الثمانينات وحتى الآن:

أمّا في منتصف الثمانينات وحتى منتصف السبعينات تقريبا، زاد الاهتمام مرة أخرى ببرامج جودة حياة العمل في الشركات والمؤسسات الأمريكية للعديد من الأسباب، بعضها داخلي يتعلق بحالة العاملين والقوانين الفيدرالية في أمريكا، وبعضها خارجي يمثل استجابة للنجاح الذي حققته بعض الأنظمة الإدارية في اليابان وبعض الدول الأوروبية. ومع بداية التسعينات قامت شركات عالمية كثيرة منتشرة في دول العالم بتطبيق برامج جودة حياة العمل بشكل أو بآخر، وتزايد الاهتمام بها نتيجة التركيز على إشباع حاجات العميل الداخلي والخارجي، وتطبيق أسلوب إعادة هندسة الموارد البشرية واكتسابها مهارات متنوعة والنظر إليها كأحد الإستراتيجيات التنافسية. (زيدان، 2017، ص 54)

وخلاصة القول أن الشهرة التي عرفتها جودة حياة العمل كانت في الخمسة والثلاثون سنة الأخيرة من القرن الماضي، وقد عرف تطور هذا المفهوم من خلال تمحور الباحثين على الثلاث نقاط التالية: (بن خالد، 2017، ص26)

- التصور الذاتي لمفهوم جودة حياة العمل.
- إدخال العوامل التنظيمية والفردية والسوسولوجية على هذا المفهوم.
- تأثير العمل على مختلف المجالات الحياتية.

و منه يمكن القول أن مصطلح جودة حياة العمل كان يركز على مجموعة نقاط منها تحسين الأجور وتعديل ساعات العمل، ليتجدد إلى تركيزه على الرفاهية، تطوير بيئة العمل والتحفيز سواءً مادي أو معنوي للعاملين، ممّا يرفع من إنتاجية المؤسسة والإستدامة في سوق العمل.

2- مفهوم جودة حياة العمل:**2-1- مفهوم الجودة:**

عرفت بأنها مجموعة من المزايا والخصائص المتعلقة بالمنتج أو الخدمة والتي تساهم في إشباع رغبات المستفيدين، وتتضمن السعر والأمان والتوفر والموثوقية والإعتمادية وقابلية الإستعمال.

وعرفها أيضا: قاموس " إكسفورد الأمريكي وجمعية ضبط الأمريكية (ANSI) " على أنها: المزايا والخصائص

الكلية للسلعة أو الخدمة والتي تشمل على قدرتها في تلبية الإحتياجات، ومن هنا يمكن تعريف الجودة بعدة طرق وذلك وفقاً لمن يعرفها ولما تتعلق به السلعة أو الخدمة. (سادق، 2021، ص7)

2-2- مفهوم جودة الحياة:

مفهوم شعور الفرد بالرضا والسعادة وقدرته على إشباع حاجاته من خلال ثراء البيئة ورفي الخدمات التي تقدم له في المجالات الصحية والإجتماعية والتعليمية والنفسية مع حسن إدارته للوقت والإستفادة منه.

كما أثار بروان (2003): إلى ثلاث مستويات تحدد مدخل الجودة لدى الأشخاص هي: الحصول على ضروريات الحياة الأساسية والشعور بالرضا عن جوانب الحياة المهمة في حياة الشخص وكذلك تحقيق مستويات عالية من المتعة الشخصية والإنجازات. (زيدان، 2017، ص، ص.51.50)

2-3- مفهوم جودة حياة العمل:

لقد اختلفت وتعددت تعاريف ومفاهيم ووجهات نظر العلماء حول تعريف جودة حياة العمل، والتي أطلق كذلك عليها جودة الحياة الوظيفية ومن بين هذه التعريفات نجد:

-عرفها (جاد الرب، 1999): إن جودة حياة العمل تشير إلى مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا والذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين. (المغربي، 2004، ص5)

- كما عرفت جودة حياة العمل بأنها: "توافر العناصر الأساسية المؤثرة في بناء التصورات الإيجابية لدى العاملين نحو متغيرات البيئة التنظيمية وتقاس من خلال الرضا الوظيفي، الضمان الوظيفي، الإلتزام التنظيمي، الإستقلالية ومشاركة العاملين في إتخاذ القرارات والقدرة على تحقيق الأهداف". (أبو حميد، 2017، ص12)

- كما يشير آخرون إلى أن جودة الحياة في العمل تمثل عملية إستجابة المنظمة لحاجات العاملين عن طريق تطوير وإيجاد آليات تسمح لهم بالمشاركة كلياً في إتخاذ القرارات وصيانة حياتهم في العمل، ويرى بعض الباحثين أن جودة الحياة الوظيفية تتعلق بالظروف والبيئة المناسبة للعمال التي تدعم وتزيد من رضا العاملين عن طريق توفير بيئة عمل آمنة ونظم ملائمة للمكافئات وفرص متاحة للتطوير الوظيفي والنمو. (بن خالد، 2017، ص19)

كما تعني جودة حياة العمل "ظروف عمل جيدة وإشراف جيد، ومرتببات ومزايا ومكافآت جيدة، وقدر من الإهتمام والتحدي بالوظيفة، وتحقق جودة حياة الوظيفية من خلال فلسفة علاقات العاملين فرص أكبر للتأثير على وظائفهم والمساهمة الفعالة على مستوى المنظمة ككل". (بوجمعة، 2019، ص 12)

و من خلال التعاريف المشار إليها أعلاه يمكننا القول أن جودة حياة العمل نقصد بها أنها عملية ديناميكية تتمثل في مجموع أساليب وبرامج تقوم بها المنظمة ولا سيما مقاطعة البتروكيمياة -سونطراك- بهدف تحسين مختلف جوانب العمل، وذلك عن طريق خلق موضوع انطباعات، ومنها الرضا إيجابي على أدائهم داخل المؤسسة، وقدرتهم على إنجاز وظائفهم بأكثر فاعلية وتميز مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف المرجوة.

3- أهداف جودة حياة العمل:

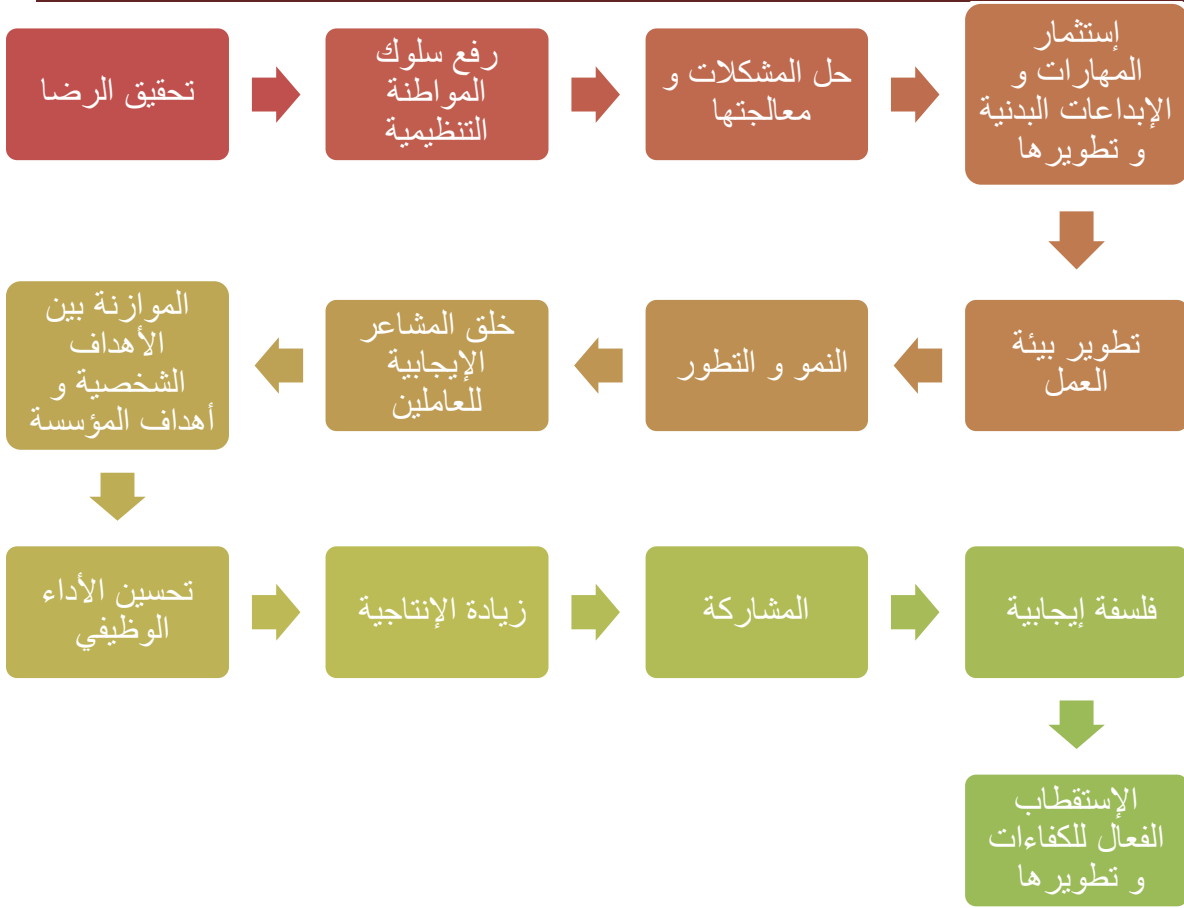
من الأهمية يمكن القول أن زيادة الكفاءة التنظيمية والفاعلية داخل المنظمة لابد من أن تكون أهداف جودة حياة العمل تابعة من الأهداف الرئيسية للمنظمة بشكل عام، ممّا يسهم في تعزيز قدرة المنظمة وتحقيق مستويات أفضل للأداء، حيث يمكن تحديد الأهداف كالاتي:

- تهدف إلى تحديد الأهداف التنظيمية عبر تحقيق معدلات عالية من الرضا الوظيفي والإنتماء للمنظمة فضلا عن زيادة الفاعلية التنظيمية وزيادة ثقة العاملين.

- تحقيق قناعة جيدة من الرضا الإدارات ممّا يساعد في حل المشكلات والرفع من سلوك المواطنة التنظيمية.

- المشاركة في حل المشكلات ومعالجتها.

- تحقيق الفائدة القصوى من المهارات الإبداعية والإبتكارية والبدنية للمدربين والموظفين وتطويرها بما يؤدي إلى التقدم في حياتهم الشخصية والمهنية.
- تهدف إلى تطوير بيئة العمل وجعلها أكثر ملائمة عبر إمكانية التعلم في بيئة العمل، والتي بدورها ستحقق مستويات من رضا الزبائن.
- تحقيق الرضا الوظيفي. (كريم، 2022، ص37، 38)
- كما يرى (تباتي، 2024، ص-ص84،83) أن جودة حياة العمل أهداف أخرى تشمل:
- تعتبر جودة حياة العمل أسلوباً وأداة من أدوات التطوير التنظيمي وتعتبر جزءاً من عملية التطوير التنظيمي، ويمكن القول بأن التطوير التنظيمي.
- تحسين الصحة البدنية والنفسية للموظفين مما يخلق مشاعر إيجابية في بيئة العمل.
- القدرة على ربط الأهداف الشخصية للموظفين بأهداف المؤسسة لتحقيق التوازن بينهم.
- توفير بيئة عمل وسياسات وإجراءات عمل مناسبة للموظفين لزيادة الإنتاجية بالعمل والولاء والرغبة بالبقاء بالمؤسسة، مما يؤدي إلى جودة الإنتاج والخدمات المقدمة.
- تحسين أداء الموظفين، وزيادة ولاؤهم للمؤسسة.
- تعمل جودة حياة العمل على تحقيق الديمقراطية في المنظمة وبيئة العمل عن طريق مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وحل المشاكل المتعلقة بعملهم، وفي المكاسب والأرباح والتعاون والتنسيق بين الإدارة والعاملين والثقة المتبادلة بينهم، وفي المشاركة من جانب العاملين التي لها من أهمية كبيرة في تحسين ظروف وبيئة العمل، وخلق مناخ مناسب مع إتاحة المنافسة الشريفة والعادلة بين العاملين بالمنظمة.
- تعتبر جودة حياة العمل فلسفة الإدارة بوجه عام وإدارة الموارد البشرية بوجه خاص، وتعتبر هدف من أهداف إدارة الموارد البشرية، ومن أهم محددات كفاءة الأعمال في المنظمات.
- قدرة المؤسسة على استقطاب الكفاءات والإستحفاظ بها وبناء قدراتها لخدمة أهدافها.
- ومنه يمكن القول من كل ما قدم أن جودة حياة العمل تهدف إلى تطوير القدرات التنافسية لموظفيها من خلال خلق مجموعة من الدوافع التي تعزز لدى الفرد العامل الولاء والرضا للمنظمة التي تنتمي إليها والتي تعزز فيه نوع من الإيجابية لما توفر له من التوازن بين حياته الشخصية والوظيفية من خلال الشكل أدناه نلخص أهم أهداف جودة حياة العمل داخل المنظمة



شكل رقم (1): يوضح أهداف جودة حياة العمل داخل المنظمات.

المصدر: من إعداد الباحثين

4- أهمية جودة حياة العمل:

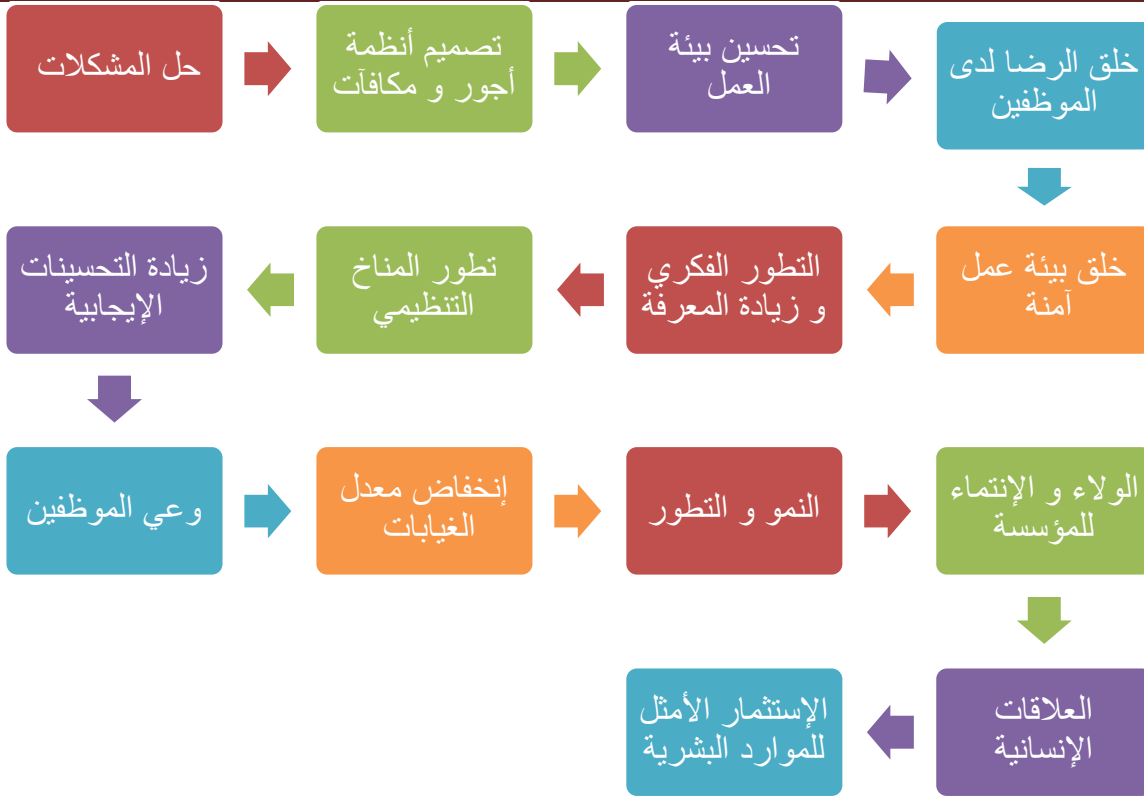
لجودة حياة العمل أهمية بالغة بالنسبة للأفراد أو المنظمات حيث توصل, (Kant 1985) إلى أنها عملية أساسية في:

- حل المشكلات جميعها سواء التي تواجه العاملين أو المنظمة بأسلوب المشاركة.
- تصميم أنظمة أجور ومكافآت تجعل العاملين أكثر رضا عن عملهم.
- تحسين بيئة العمل من خلال تقليل ساعات العمل، والحفظ على سلامة العاملين بالمنظمة.
- إعداد هيكل الأنشطة ليصبح العمل أكثر رضا لهم.
- السعي لإيجاد بيئة عمل آمنة وظيفيا عن طريق الاهتمام بحقوق العاملين في المنظمة.
- العمل على التطوير الفكري وزيادة المعرفة.

- تقليل الصراعات بين العاملين من خلال تطوير مناخ تنظيمي تسود فيه روح التعاون، وتبني علاقات تساعد على زيادة الإنتاجية وتسوية التذمر الواسع الانتشار بين العاملين في المنظمة.
 - السعي إلى زيادة التحسينات الإيجابية في اتجاهات وسلوك العاملين، بما يؤول إلى منافع من قبيل زيادة كفاءة المنظمة وجودة الإنتاجية والتقليل من الحوادث والإصابات التي تحصل بين العاملين جميعهم.
- (جفال، 2023، ص، ص49،48)

ويرى أبو حميد (2017، ص13) أن أهمية جودة حياة العمل تتمثل في:

- التفوق الواضح للموظفين في الجوانب الإدارية حال تعرض المؤسسة لمشاكل قد تعرقل نشاطها وتعطل برامجها.
 - استثمار أفضل وأمثل للموارد البشرية في المؤسسة.
 - انخفاض معدل غياب العاملين في المؤسسة.
 - تحسين العلاقات الإنسانية.
 - زيادة الطمأنينة والولاء والانتماء لدى العاملين والموازنة بين أهداف الشخصية وأهداف المؤسسة بشكل عام.
 - فرص للنمو والتطور حيث أن استقرار الموارد البشرية يمكن أن يسهم في تحقيق ذلك.
- وبناءً عليه، تكمن أهمية جودة حياة العمل في تأثيرها الإيجابي على كل من الموظف والمؤسسة والتي تعتبر ركيزة أساسية لنجاح المؤسسات، وذلك من خلال تعزيز رضا الموظفين وإنتاجيتهم وهذا بدوره يدخل المؤسسة في مرحلة تحسينات في سمعتها وقدراتها التنافسية في السوق.



الشكل رقم (2): أهمية جودة حياة العمل

المصدر: من إعداد الباحثين

5- أبعاد جودة حياة العمل:

لقد قدم الباحثون أبعاد متعددة تتشكل مفهوم جودة حياة العمل من اتجاهات مختلفة وحسب كل دراسة وما تقوم عليه ، من أساس وفيما يلي سنقدم الأبعاد الأكثر شيوعاً والتي اتفقت عليها معظم الدراسات وتتمثل فيما يلي:

5-1- الأمن والاستقرار الوظيفي:

يعتبر الأمن والاستقرار الوظيفي من المفاهيم المهمة في العمل، ويفهم عمومًا على أنه: "الأمان في البقاء في نفس الوظيفة مع نفس صاحب العمل". و هي فكرة سادت علاقات العمل حتى وقت قريب لتتحول إلى فكرة جديدة ويتم تفسيرها على أنها "إمكانية العثور بسهولة على وظيفة في كل مراحل الحياة النشطة". (فلاق،

جحيق، رزوقي، 2020، ص8)

ويعد الإحساس بالأمان من العوامل المساهمة التي تؤدي إلى شعور بالراحة والإستقرار والانتماء والاطمئنان لبيئة العمل، ويعتبر من الحاجات التي تقف وراء استمرار السلوك البشري واستقراره ورفع الروح المعنوية وزيادة الأداء... حيث ثبات الفرد واستقراره في عمله له انعكاسات إيجابية عليه وعلى المؤسسة التي يعمل فيها، مثل التكيف والتطبع بطباع جماعة العمل وأساليبها، التقدم المهني وبلوغ أعلى السلم التدريجي، إمكانية المؤسسة الاحتفاظ بمواردها البشرية صاحبة الخبرة، التخلص من تكاليف الإحلال والبحث عن خبرات وتقليص تكاليف التعيين والتدريب. (فلاق، جحيق، رزوقي، 2020، ص9)

5-2-الأمن والصحة المهنية (السلامة المهنية):

يؤثر الأمن والصحة المهنية في العمل تأثيرًا مباشرًا على صحة العاملين وحالتهم بصفة خاصة، وعلى أدائهم بصفة عامة، وبالرغم من أن إدارة الموارد البشرية هي المسؤولة عن وضع البرامج الخاصة بتحسين بيئة العمل، إلا أن التعاون الإدارات الأخرى في حياته وتحسين بيئة العمل لا يمكن تجاهله، وبالتالي هي مسؤولية شاملة الأقسام المنظمة جميعها، وذلك لانعكاساتها على سلامة وصحة الموارد البشرية وفاعلية الأداء. كما ويعد العنصر البشري الثروة الحقيقية والمحور الأساسي للإنتاج في مواقع العمل المختلفة، فالأجهزة والأدوات والآلات الضخمة، مهما بلغت درجة تطورها وتعقيدها، ستبقى غير مفيدة، ولا تعمل إذا لم يتوفر العقل البشري الذي يحركها ويوظفها، ويصونها، وبما أن العقل البشري على هذه الدرجة الكبيرة من الأهمية، فإنه من العدل والإنصاف أن تتوافر له ظروف العمل الآمنة والكفيلة بتحقيق الدرجة المناسبة في أدائه للعمل. (البريري، 2016، ص، ص 21، 20)

كما عرفها عباس بأنها: "تلك النشاطات والإجراءات الإدارية الخاصة بوقاية العاملين من المخاطر الناجمة عن الأعمال التي يزاولونها، ومن أماكن العمل التي تؤدي إلى إصابتهم الأمراض والحوادث"، وتكمن أهمية الأمن والسلامة المهنية في:

- توفير تكاليف العمل.
- توفير بيئة عمل صحية وقليلة المخاطر.
- تدعيم العلاقات الإنسانية بين الإدارة والعاملين. (البريري، 2016، ص21)

5-3- العلاقات الاجتماعية والإنسانية:

تهدف العلاقات الاجتماعية والإنسانية إلى التكامل بين الأفراد في بيئة العمل، بالشكل الذي يحفزهم ويدفعهم إلى العمل، مع حصولهم على إشباع حاجاتهم الطبيعية والنفسية والاجتماعية حيث لا يعمل الموظفون في المنظمات من أجل إشباع الحاجات المادية فقط. بل هم بحاجة إلى التواصل فيما بينهم، ومع رؤسائهم، فالعلاقات الاجتماعية بين الموظفين تهتم بالجوانب الإنسانية والاجتماعية داخل المنظمة. وهي بذلك تهدف الوصول بالعاملين إلى أفضل إنتاجية.

ويصنف ماض (2014) العلاقات الاجتماعية بين العاملين في العمل بالمستويات التالية (العلاقات بين العاملين، العلاقات بين المديرين، العلاقات بين المديرين والعاملين) ويؤكد أن العلاقات الإيجابية للفرد العامل مع مجموعة العمل توفر له إشباع لحاجاته الاجتماعية، وتحقق تبادل المنافع بينهم، ولذا فالمنظمة التي تتيح للعاملين فرصة التفاعل والاتصال فيما بينهم، يزيد من رضاهم الوظيفي وأدائهم والعكس صحيح. وتقوم العلاقات الإنسانية الإيجابية في بيئة العمل على القيم المهنية، مثل (الاحترام المتبادل، التعاون، الانتماء للجماعة، الإيمان بالهدف العام، الحرص على المصلحة العامة والتجرد من الأنانية) التي يجب أن ترد أفراد المنظمة المتعاملين معها جميعاً، حيث تؤثر العلاقات الاجتماعية الإيجابية على الإنتاجية ومستويات الأداء. (العريزي، 2023، ص20)

5-4- الترقية والتقدم الوظيفي:

إن الترقية والتقدم الوظيفي يلعبان دوراً رئيسياً في توفير بيئة العمل المناسبة، وإن تحقيق هذا الدور في المنظمة يتم من خلال تحفيز الأفراد على تقديم خدماتهم للمنظمة، ولضمان تحفيزهم والتزامهم تجاه تحقيق أهداف المنظمة، كما أن تجاهل وجود نظام ترقية قانوني وفعال يكفل حقوق وامتيازات العاملين يعرض المنظمة للعديد من المخاطر التي تؤثر سلباً على مجمل الأداء الوظيفي والسلوكي. (فخري، مريط الجبوري، 2020، ص27)

لا تقل أهمية الترقيات الوظيفية كأسلوب من أساليب نظام الحوافز، سواء أكانت الترقيات الدورية المستحقة ضمن الفترة الزمنية التي يقضي منها الموظف حسب نظام وقوانين المنظمة، أو الترقيات الاستثنائية التي يتم منحها للموظفين نظير التميز في الأداء الوظيفي، أو نتيجة المسابقات الداخلية التي تنظمها بعض المنظمات للعاملين فيها في التنافس على وظيفة عليا. (فخري، مريط الجبوري، 2020، ص28)

5-5- الإشراف والمشاركة:

يعتبر مفهوم مشاركة الموظفين من المفاهيم القيمة والحديثة، حيث تم الاهتمام بجوانب الموظفين النفسية والسلوكية ودمجهم في جماعة العمل من خلال المدرسة الإنسانية والسلوكية والاجتماعية، ويعتبر مفهوم مشاركة الموظفين عن رسائل الإدارة العليا في زيادة صلاحيات الموظفين عن دمجهم في المنظمة ومشاركتهم في حل المشكلات وعمليات اتخاذ القرارات، ويمكن تحقيق ذلك من خلال عدة أنماط تتمثل في: الإدارة الذاتية، الإدارة بالأهداف، اللجان المختصة، المجالس الاستشارية، تفويض السلطة للعاملين، اتخاذ القرارات وحل المشكلات، وغيرها من الأنماط.

ويرى السيد (2018): أنه: "أسلوب إداري ممنهج" حيث يشارك أفراد المنظمة في الاجتماعات وإبداء الاقتراحات والاستشارات، وفي صنع واتخاذ القرارات، لما لها من دور في إشباع رغبات الموظفين وتحقيق أهداف المنظمة. (محمد سهل سمارن، 2023، ص235)

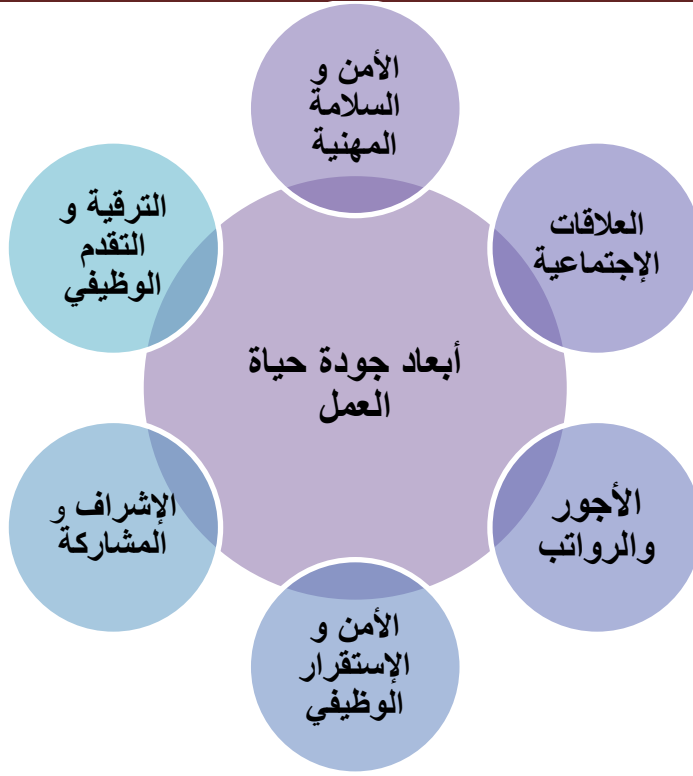
ويعتبر مدخل الإدارة بالمشاركة أحد المداخل المهمة في تحقيق جودة الحياة الوظيفية، لما له من دور إيجابي في مشاركة الموظفين في تحمل المسؤولية، ومهم أيضا في إشباع رغباتهم وتحقيق طموحاتهم، وفعال في تحقيق أهداف المنظمة، وهذا المدخل له دور أيضا في ترابط الموظفين وتعاونهم وتقارب أهدافهم مع أهداف المنظمة، وبالتالي تحسين ظروف بيئة العمل وتحسين مستوى المعيشة، بالإضافة إلى رضا الموظفين النفسي وشعورهم بالنقطة واكتساب خبرات ومهارات جديدة، مما يسهم في تطوير المنظمة.

وانطلاقا من هذا البعد، لا بد أن تكون المنظمات منفتحة ومتقلبة لأصوات أفرادها في جميع المستويات الوظيفية، وتتبنى أسلوب الإدارة بالمشاركة، وتفوض بعض الصلاحيات للعاملين وتجعلهم يساهمون في اتخاذ القرارات وإبداء الآراء وحل المشكلات. (محمد سهل سمارن، 2023، ص235)

5-6- الأجور والمكافآت (الرواتب):

يقصد بالأجر ذلك المقابل الذي يتقاضاه العامل لقاء العمل الذي يؤديه لصاحب العمل، وتعتبر المكافآت الأكثر الأدوات التحفيزية فعالية التي تستخدمها المنظمات لتحسين الأداء، وتعتبر العامل الهام في دفع العاملين للتميز وتوفير البيئة التنافسية التي تدفع العاملين إلى بذل أقصى جهد لنيل المكافأة. (داودي، شقلاة، 2024، ص24)

وعليه ، يمكن تلخيص أبعاد جودة حياة العمل وفق الشكل أسفله.



شكل رقم (3): يوضح أبعاد جودة حياة العمل

المصدر: من إعداد الباحثين

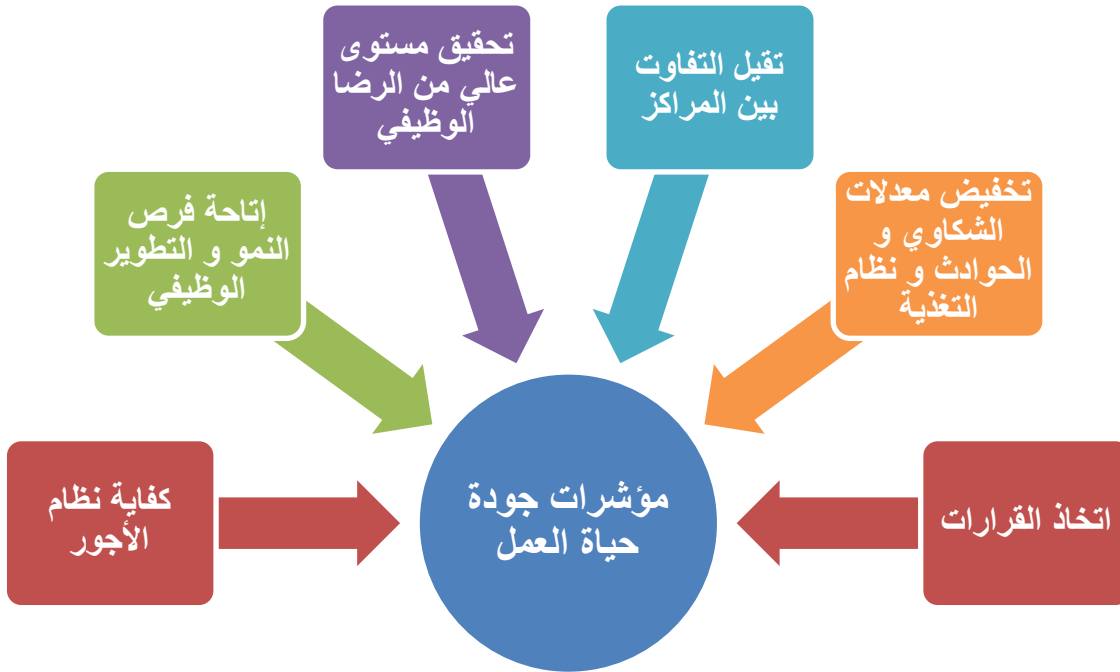
6- مؤشرات جودة حياة العمل:

لجودة حياة العمل مجموعة من المؤشرات والمعايير التي تقاس من خلالها وهي:

- مدى كفاية نظام الأجور والتعويضات وعدالتها (الرضا عن المردود المادي للعمل).
 - إتاحة فرص النمو والتطوير الوظيفي ومشاركة أكبر في الثروة والعائد وتوافر فرص عمل صحية آمنة وفرص تنمية العاملين وتدريبهم وتحقيق ربحية عالية.
 - تحقيق مستوى عالي من الرضا الوظيفي وثقة الإدارة بالعاملين وزيادة الإنتاجية بسبب تخفيض أيام الغياب والمرض.
 - اتخاذ القرارات في أقل المستويات والمسؤولية الاجتماعية للمنظمة وتبني الجودة في نظام إنتاجي فعال.
- (الشنطي، 2016، ص 32)
- تقبل التعاون بين المراكز وتوفير وقت كافي خارج العمل للاستمتاع بالحياة وتحقيق التكامل الاجتماعي في العمل داخل المنظمة والتوازن بين حياة الفرد الوظيفية وحياته الشخصية.

- تخفيض معدلات الشكاوى والحوادث ونظام تغذية مرتدة فعال وثقافة تنظيمية داعمة للعاملين وتقليل معدلات الإضراب، وزيادة الكفاءة التنظيمية. (ديوب، 2014)

ومنه يمكن القول إن مؤشرات جودة حياة العمل تستخدم لوضع استراتيجيات مختلفة والتي تساهم في تحسين بيئة العمل للموظفين، سواء كانت من حيث الرضا الشخصي للعامل، أو الدعم المقدم من طرف المنظمة أو عوامل أخرى تؤثر في الأداء والإنتاجية، مما ينعكس إيجاباً على الأداء العام للمؤسسة.



الشكل رقم (4): يوضح مؤشرات جودة حياة العمل

المصدر: من إعداد الباحثين

7-أساليب قياس جودة حياة العمل:

اهتمت مجموعة من الدراسات والبحوث في قياس جودة حياة العمل، وإن كانت قد اختلفت كل دراسة عن الأخرى في معايير قياس جودة حياة العمل في منظمات الأعمال (ماضي، 2014)، حيث اعتبرت إحدى الدراسات أنه يمكن قياس جودة حياة العمل في المنظمة من خلال عوامل هيرزبيرج الصحية والمتمثلة بالمقاييس التالية:

- معدلات الأداء الوظيفي.
- درجة الرضا الوظيفي للعاملين.

- سياسة الأجور .
- سياسة الشراكة .
- مدى نجاح نقابات واتحادات العاملين .

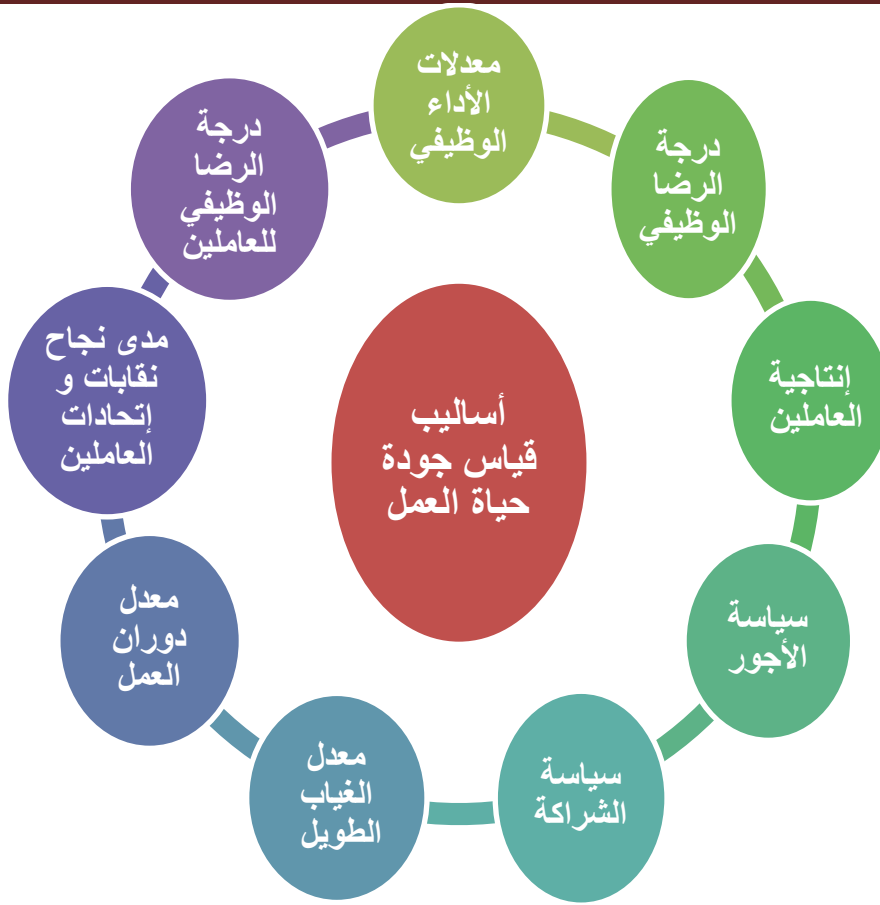
بينما ترى دراسته أخرى أنه يمكن قياس جودة حياة العمل من خلال مقاييس كمية من جانب ومقاييس وصفية من جانب آخر وكانت المقاييس على النحو التالي:

- معدل دوران العمل .
- معدل الغياب الطويل .
- إنتاجية العاملين .
- درجة الرضا الوظيفي .

بينما توصل جاب الرب إلى وجود مستويات عالية لجودة حياة العمل سوف يقلل من المعايير غير مرغوب فيها ويعظم من المعايير المرغوب ضيفها، واشتملت هذه المعايير لقياس جودة حياة العمل على ما يلي:

- معدلات الغياب والتغيب .
- معدلات الشكاوى .
- معدلات الإضراب وامتناع عن العمل .
- معدلات حوادث العمل .
- معدلات الجزاءات .
- معدلات دوران العمل .
- معدلات نمو الاقتصادي والمالي .

ومنه نلاحظ أن أساليب قياس جودة حياة العمل تسعى إلى تحديد المجالات التي تحتاج المؤسسة أن تركز عليها وتعمل على تحسينها لضمان بيئة عمل آمنة ومريحة، وخلق شعر إيجابي لدى الموظف لتعزيز الرضا وزيادة الإنتاجية.



الشكل رقم (5): يوضح أساليب قياس جودة حياة العمل

المصدر: من إعداد الباحثين

8- برامج تحسين جودة حياة العمل الوظيفية:

تتوفر أمام المنظمة نوعين من البرامج الخاصة بتحسين نوعية حياة العمل هما:

1. البرامج التقليدية:

ويقصد بالتقليدية مجموعة البرامج التي اعتادت المنظمات استخدامها منذ الخمسينيات من هذا القرن والتي تأثرت بالإرث الفكري الإداري للمدارس الإدارية المتمثلة بمبادئها المعروفة المنظمات بهذه البرامج وتشمل:

1. تحسين بيئة وظروف العمل.
2. برامج الصيانة البشرية.
3. إعادة النظر بساعات العمل المطلوبة.
4. توفير برامج الرفاهية الاجتماعية.

5. توفير برامج الرعاية الصحية.

6. التركيز على برامج الأمن والسلامة المهنية.

7. الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في العمل.

تستهدف هذه البرامج إحداث تأثير في السلوك الإنساني بما يضمن ويزيد من رضا الأفراد العاملين ويدفعهم باتجاه تحقيق أهداف المنظمة. (مغربي، 2004، ص25)

يتضمن برنامج تحسين بيئة العمل اهتمام بالظروف الطبيعية لمكان العمل وذلك لتأثير تلك الظروف على نفسية العاملين واتجاهاتهم ومواقفهم التي تؤثر بدورها على قدرتهم الإنتاجية، وتشمل برامج التحسين عادة على:

1. تهيئة مكان عمل نظيف ومرتب من حيث الإضاءة والتهوية والرطوبة.

2. معالجة حالات التعب والإرهاق التي تعكسها مراجعة منحنيات الإنتاج للعاملين.

3. تقليل مصادر الضوضاء وخاصة في الأعمال التي تستخدم فيها المكائن والمعدات ذات الأصوات العالية.

التقليل من رتابة الأعمال وذلك عن طريق إعادة تصميم الأعمال بما يمنع من ظهور حالة التكرار في أدائها وهنا يأتي دور التناوب والتوسيع الوظيفي كأدوات للقضاء على الرقابة.

يتضمن برنامج الصيانة مجموعة من الإجراءات التي تستهدف عدم تآكل مهارات وخبرات العاملين، إضافة إلى تطوير قابليتهم ومعارفهم لأغراض الإبداع والابتكار فتبرز في مقدمة هذه الإجراءات الاهتمام ببرامج التدريب والتطوير، إضافة إلى إعادة النظر سياسات الأجور والحوافز ويشمل برنامج ساعات العمل على أنماط الاستخدام غير التقليدية عن طرق الاعتماد مبدأ الحاجة للعاملين لساعات العمل المطلوبة بخمسة أو أربعة أيام بدلاً من ستة أيام عمل أسبوعية. (مغربي، 2004، ص26)

و تشكل الحوافز المعنوية الأساسي التي تستند إليه برامج الرفاهية الاجتماعية إذ أن الاعتماد نظام الحوافز المالية فقط لا يدفع العاملين إلى تحسين رضاهم في العمل لذا فإن نظام الحوادث المعنوية ذات الطابع الاجتماعي كالنوادي والأسواق ودور الحضانة.... الخ، يمكن أن تحسن من نوعية حياة العمل وتدفع العاملين نحو أداء أفضل ولكون الإدارة مسؤولة عن صحة العاملين في المنظمة الصناعية فقد تلعب الرعاية الصحية دوراً مهماً في تحسين نوعية حياة العاملين لا بل إن التشريعات القانونية في كثير من الدول تفرض الالتزام

الصحي على المنظمة أن تلتزم من خلاله بتقديم خدمات طبية تستهدف الاهتمام بالناحية المعنوية والنفسية والعقلية للعاملين.

• برامج الأمن والسلامة المهنية:

يمكن أن تستخدم لتحضير الفرد العامل من خطر الاستخدام الخاطئ للمعدات الإنتاجية كما تستخدم لأغراض النوعية وضرورة الحفاظ على مستوى معين من كفاءة استخدام معدات الإنتاج.

وتظهر أهمية برامج العلاقات الإنسانية تحسين نوعية حياة العمل في كون تلك البرامج تستهدف إرساء أسس علاقات صحيحة ما بين الإدارة والعاملين فيما بين مجموعات العمل والعاملين أنفسهم، فبرنامج العلاقات الإنسانية تضمن إشاعة حالة التعاون وروح الفريق بين أعضاء المنظمة، وبما يخلق شعور الانتماء لديهم ويحفزهم باتجاه اعتبار أهدافهم الشخصية وأهداف المنظمة واحدة. (مغربي، 2004، ص 20)

2. برامج عصرية:

ويقصد بها البرامج والنشاطات التي تمارسها المنظمات بما يتلاءم مع طبيعة التغيرات في أعمالها وخصائص الأفراد العاملين فيها، وخصائص البيئة التي تعم في إطارها، وقد جاءت هذه البرامج نتيجة للتغيرات والتطورات في بيئة الأعمال مما ألزم المنظمات لأن تعيد النظر ببرامج تحسين جودة حياة العمل التقليدية لتجعلها في إطار استراتيجي يوجه لتنمية الشعور بالمصير المشترك للفرد العامل والمنظمة على حد سواء ومن بين هاته البرامج ما يلي:

• الإدارة بالمشاركة:

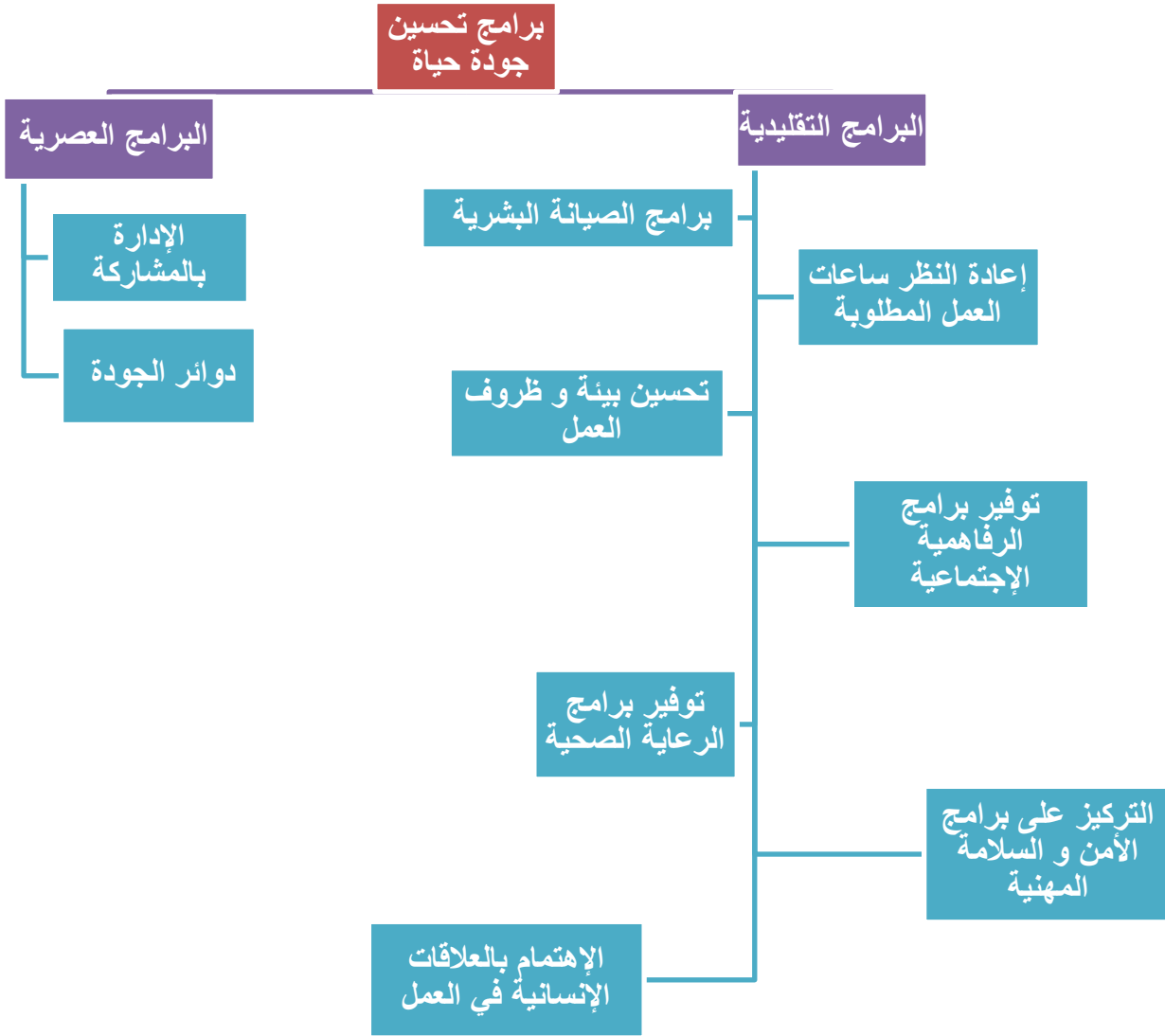
يعتبر مفهوم مشاركة العاملين عن الطرق والوسائل التي تستخدمها المنظمات لدمج العاملين في المنظمة وزيادة الصلاحيات المخولة لهم في أداء أعمالهم وبما يؤدي إلى الرضا الوظيفي، وبناء علاقات إنسانية فعّالة. وقد تطور موضوع المشاركة في إطار إدارة الجودة الشاملة ودوائر الجودة وخاصة في المنظمات اليابانية ثم دمج موضوع المشاركة في إطار أكبر سميّ تمكين العاملين إلى أن جاء أخيراً موضوع جودة حياة العمل ليشمل جميع الأمور والموضوعات التي تدعم حياة العمل بما في ذلك إحداث التوازن بين حياة العمل وحياة الأسرة للموظف.

• دوائر الجودة: (بركبية، 2017، ص 23)

ويمكن تعريف دوائر الجودة بأنها وحدات عمل ذاتية تتكون كل منها من مجموعة صغيرة من العاملين من 4 إلى 10 وعاملين يديرها ويوجهها مشرف يقوم بتدريب أعضاء الدائرة على الطرائق الأساسية لحل المشكلات بما فيها الوسائل الإحصائية وأسلوب العمل الجماعي كفريق، وتتمثل الأهداف الأساسية الأنشطة دائرة الجودة التي يتم تنفيذها كجزء من أنشطة رقابة الجودة في المنظمة في:

1. المساهمة في تحسين الأداء وتطوير المنظمة.
2. مراعاة الجانب الإنساني وإقامة ورش عمل كفاءة وذات فاعلية في حل المشكلات.
3. الحرص التام على إبراز القدرات الإنسانية وبالتالي إظهار عدد لا متناه من الإمكانيات بهدف الوصول إلى مستوى الإبداع.

ومنه يمكن القول إن البرامج التقليدية كانت ذات فعالية في تحسين بيئة العمل لعقود ماضية، إلى أنها أصبحت غير فعّالة لمواكبة التطورات الحاصلة ومتطلبات الأفراد العاملين، ومنه جاءت البرامج الحديثة نتيجة للتغيرات والتطورات في بيئة العمل ممّا عرض على المنظمات أن تعيد النظر في برامج تحسين جودة العمل التقليدية لتجعلها أكثر استراتيجية تجمع بين أهداف الفرد العامل والمنظمة.



الشكل رقم (6): يوضح برامج تحسين جودة حياة العمل

المصدر : من إعداد الباحثين

9- نظريات جودة حياة العمل:

أولاً: نظرية التحليل النفسي:

صاحب مدرسة التحليل النفسي هو فرويد: يرى فرويد أن جودة الحياة هي الشعور بالسرور والسعادة وتحقيق الأحلام، وهذا أساسي لسلوك البشري داخل بيئة العمل وأيضا تعني إشباع الغرائز إذ أن مبدأ اللذة هو المبدأ المسيطر على عملية الجهاز النفسي، كما يعتقد أن الحياة الوظيفية المليئة بالضغوطات والتوترات النفسية

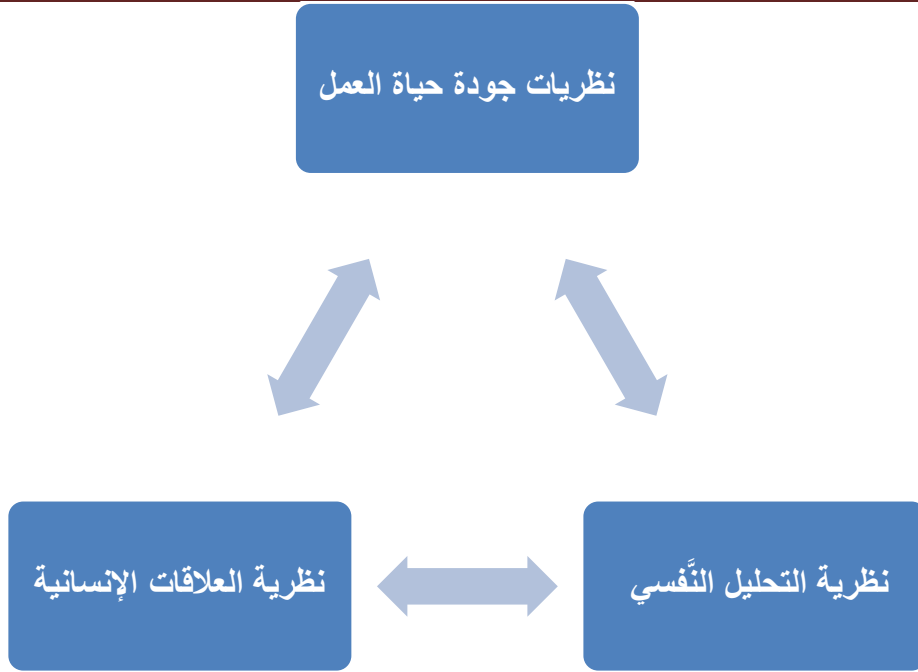
نتيجة عدم قدرة الفرد على إشباع حاجاته، ممّا يتولد عنها الصراعات والتوترات النفسية المتعددة. (العابد، 2015، ص، ص 32،33)

ثانياً: نظرية العلاقات الإنسانية:

تقوم هذه النظرية على أهمية فهم الأفراد أيّاً كان مستواهم لبعضهم البعض من حيث سلوكهم وتصرفاتهم وميولهم ورغباتهم حتّى يمكن خلق جو من التفاهم المتبادل والتعاون المشترك والمشاركة الجماعية صاحب هذه النظرية هو "التون مايو" وزملائه في مصانع هوثنن بمدينة شيكاغو بالولايات المتحدة الأمريكية

و ترى النظرية أن الحوافز المادية فقط لا تؤدي إلى رفع معدلات الأداء بل يجب الاستعانة بالحوافز المعنوية أيضاً، حيث تفترض هذه النظرية أن الفرد بطبيعته نشيط ويحب العمل وطموح ولا تنحصر حاجاته في الأشياء المادية والأمان بل تتعدّها إلى الحاجات النفسية والاجتماعية وأثرت اختبارات هو ثورن الشهيرة التي قام بها "التون مايو" وزملائه حيث كانت مصانع هو ثورن تعاني من ظاهرة خطيرة وهي تقييد العمّال لإنتاجهم ، وعند بحث العلاقة بين الإنتاجية وأوضاع العمّال المادية مثل: الأجور، الإضاءة، التهوية، فترات الراحة و الرطوبة، النظافة والضوضاء على أداء العمل لوحظ : أنّ كل فتاة من الفتيات اللاتي كنّ موضوع الدراسة كانت تتبع في عملها أسلوباً خاصاً بها وكانت تلجأ بين وقت وآخر إلى تغيير هذا الأسلوب حتى تتجنب الرقابة المؤدّية إلى الملل، كما لوحظ أيضاً كلما كامن الفتاة أكثر ذكاء، كلما زاد التغيير في أسلوب عملها وهذه نتيجة لها أهميتها بالنسبة لمهندسين وجزء الزمن والحركة الذين يهدفون إلى تنميط الحركات التي يؤديها العامل متجاهلين هذه اللّمسات الخاصّة التي يدخلها الفرد وأهميتها في أسلوب عمله .

كما توصلت هذه الأبحاث إلى أنّ العامل في المؤسسة يعمل داخل جماعة لها عاداتها وتقاليدها وهي غالباً ما تنشأ بدون اعتراف أو تقدير من الإدارة، ويطلق عليها الجماعات الغير رسمية انطلاقاً من تكون علاقاتها من استخدام عمليات الاتصال الغير رسمي، وتتمثل أهدافها في مقاومة قواعد والتشريعات الصارمة من الإدارة، ومع تطور الفكر ظهرت عدة محاولات لتطوير مفاهيم نظرية العلاقات الإنسانية لجعلها أكثر شمولاً وعمقاً في فهم وتفسير سلوك الأفراد من قبل المفكرين أمثال: ما سلو، ليكارت، هوزبورغ، ما كلاند ومتسبورغ. (توفيق، 1986، ص 45)



الشكل رقم (7): يوضح نظريات جودة حياة العمل

المصدر: من إعداد الباحثين

10- معيقات تطبيق جودة حياة العمل :

أولاً: موقف الإدارة:

يتطلب تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية من الديمقراطية من مكان العمل، لذا وجب على المدراء أن تكون لهم الرغبة القوية في مشاركة صلاحية اتخاذ القرارات مع رؤوسهم، ومنهم فرصة إبداء عن آرائهم، والمشاركة بقوة في جميع أشغال المنظمة، إلا أن ذلك صعب التحقق لأن الكثير من المدراء يعتبرون التخلي عن بعض صلاحياتهم بمثابة تهديد لوجودهم، لذلك تكون هناك معارضة قوية ضمن مثل هذا البرنامج. (سليمانى، 2022، ص66)

ثانياً: موقف الاتحادات والنقابات العمالية:

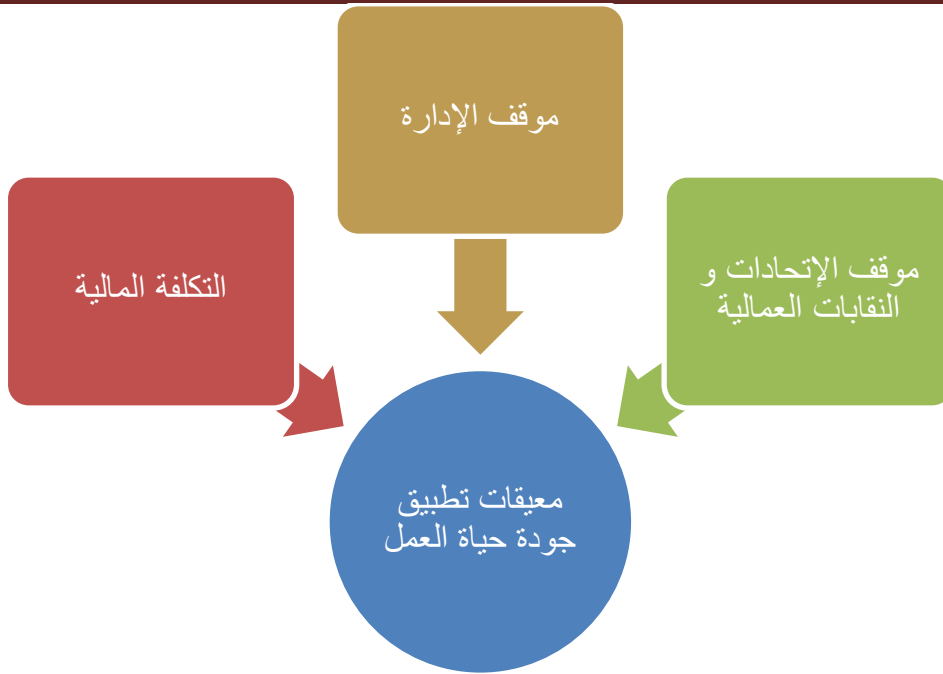
قد يتولد عن الاتحادات والنقابات العمالية شعور بأن برامج جودة الحياة الوظيفية تسعى إلى تسريع من وتيرة أداء العمل وتحسين الإنتاجية دون دفع أي عوائد كافية للعاملين، أي أنها مجرد وسيلة لزيادة الأداء، وإزالة لتفسير أهدافها والفوائد التي تعود على العاملين من جراء تطبيقها. (سليمانى، 2000، ص 66)

ثالثاً: التكلفة المالية:

ترى الإدارة بأن التكلفة الرأسمالية والمصاريف اليومية التشغيلية لجودة الحياة الوظيفية ضخمة تفوق قدرة المؤسسة، علاوة على أنه يوجد ما يضمن فاعلية تطبيق هذه البرامج، هنا يدعو من سماع القرار والتفكير مراراً قبل توفير ظروف عمل جيدة، ومنح أجور جيدة، وتنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية وتبليد المخاوف يجب تطبيق هذه البرامج بعناية وحذر ضمن ميزانية محددة مسبقة وصول النتائج المرجوة.

و أشار كل من كاردال، وحسين إلى أهم معوقات تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية تتمثل في نقص الموارد على مستوى البيئة المحيطة أو على مستوى المنظمة، فعلى مستوى البيئة المحيطة عندما تكون معدلات البطالة مرتفعة في المجتمع بالإضافة إلى سوء الاقتصاد عدم توفر البيئة الأساسية في المجتمع، يقلل الاهتمام بتعليق برامج جودة الحياة الوظيفية، سواء من جهة الجهات الحكومية المراقبة أو المراقبة أو جهة الاتحادات العمالية، كذلك تفقد المنظمات للموارد المالية أو التنظيمية، يقلل اهتمامها بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية.

إن مفهوم جودة الحياة الوظيفية ظاهر ليوأكب سياسات التطورات والتحويلات التي تعرفها المنظمات، وليقلل من حالات التوتر والقلق التي سادت في القرب بين العاملين خوفاً من الاستغناء عنهم أو تخفيضاً لمعدلات أجورهم، بجانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤشر على التزام العاملين ومن ثم تعظيم أهمية الاستخدام، وترشيد أداء الموارد البشرية واعتبارها إحدى الاستراتيجيات الفعالة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين. (سليمان، 2000، ص 67)



الشكل رقم (8): يوضح معيقات تطبيق جودة حياة العمل

المصدر: من إعداد الباحثين.

الخلاصة:

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل نستخلص أن جودة حياة العمل هي العمود الأساسي التي تستمد منها المنظمة قوتها والمساهم الرئيسي في نجاحها، وهذا خلال تطبيقها لمجموعة من الطرق والأساليب التي تسعى من خلالها إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المرسومة عن طريق استجابة المنظمة لحاجات العاملين المختلفة التي تؤدي إلى خلق الرضا الوظيفي لديهم.

ومنه فإن جودة حياة العمل تهدف إلى تحسين العمل وتطوير المؤسسة الحياة الوظيفية للعمال وتطوير الحياة الوظيفية للعمال المؤسسة على حد سواء.

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية الميدانية للدراسة

تمهيد

- 1- الدراسة الاستطلاعية
- 2- حدود الدراسة
- 3- منهج الدراسة
- 4-مجتمع الدراسة و عينته
- 5- أدوات جمع البيانات
- 6- الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة
- 7- أساليب تحليل البيانات.

خلاصة الفصل

تمهيد:

يمثل الجانب الميداني في الدراسة المرحلة التطبيقية التي يتم فيها جمع المعلومات والبيانات اللازمة للإجابة عن أسئلة البحث، من خلال أدوات بحثية صممت بعناية لتتوافق مع أسئلة الدراسة وأهدافها، وقد تم تطبيق هذا الجانب وفق خطوات منهجية ومنظمة من خلال اختيار العينة بعناية، ثم تحديد الإجراءات المنهجية التي اتبعها الباحث أثناء جمع المعلومات وتحليلها لصدق البيانات ودقتها، ويعد هذا الجزء من الدراسة حلقة الوصل بين الإطار النظري والتطبيقي أي يعد انعكاسا عمليا لما تم تناوله نظريا ثم الوصول الى نتائج دقيقة وعلمية قابلة للتطبيق.

1 / الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية خطوة أولية لاحتكاك الباحث بالميدان، وذلك من خلال التعرف على الهيكل التنظيمي للمؤسسة ومختلف المقتطفات والفروع التابعة لها، إضافة إلى ذلك تمكن الباحث من تحديد الصيغة النهائية للدراسة، قبل إجراء الدراسة النهائية والتأكد من صلاحية تطبيق موضوع الدراسة إجرائياً، وتحديد الأبعاد الأساسية لموضوع الدراسة على ضوء المعطيات المقدمة والملاحظات المستنتجة من قبل الباحث، كما تمكن الباحث من التعرف على مجتمع وعينة الدراسة وطريقة اختيارها، والكشف عن أدوات جمع البيانات التي تتناسب مع هذه الدراسة.

ولقد هدفت هذه الدراسة (الدراسة الاستطلاعية) إلى تحقيق ما يلي:

✓ تزويدنا بأهم المعلومات عن المؤسسة (الهيكل التنظيمي، موقع المؤسسة، عينة الدراسة) وقد قمنا بإجراء مقابلة أولية (مفتوحة) مع مجموعة من أفراد مجتمع الدراسة التي تم اختيارها عن طريق الصدفة، حيث بلغ عددهم (18) فرد.

✓ التعرف على مجتمع الدراسة وكيفية اختيار عينة الدراسة وفق ما يتلائم مع موضوع دراستنا.

✓ التعرف على كيفية اختيار وسائل جمع البيانات التي تخدم موضوع دراستنا.

✓ التزويد بالمعلومات والمعطيات التي تعتبر كمؤشرات أولية للتأكد من صلاحية تطبيق موضوع الدراسة على العينة المختارة من المجتمع المستهدف ومدى قابليته للقياس إجرائياً.

✓ مساعدتنا في ضبط وتحديد أهم الأساليب الإحصائية الأنسب لطبيعة موضوع دراستنا.

بالإضافة إلى ما قدمناه في الأعلى من معطيات فقد دعمنا دراستنا بالتوجه إلى إجراء مقابلة أولية، والتي أزلت عنا الغموض حول موضوع الدراسة، باعتباره من المواضيع الحديثة التي لم يتم التطرق لها بشكل كافي ليصبح موضوع مفهوم، وهذا حسب تطلعاتنا المحدودة، كما أنه من المواضيع التي يصعب التطرق إليها خاصة أنه يمس الحياة المهنية للعامل وبعض الأسرار التي يخاف الكثير الخوض فيها حفاظاً على مستقبلهم المهني. وانطلاقاً من المعطيات التي توصلنا إليها من خلال المقابلة الأولية تمكنا من تحديد أهم الاستجابات التي تظهر عند العمال، حول موضوع الدراسة في شكل مجموعة من الانعكاسات سواء كانت إيجابية أو سلبية هذا ما استحدث لنا استجابات مفردات عينة الدراسة حول الإجابة على أبعاد أسئلة المقابلة، وتم على أساسها بناء أداة نهائية للدراسة والمتمثلة في الاستبيان.

أ- أسئلة المقابلة:

البعد 1: أسئلة حول الأمن والسلامة المهنية:

- ماهي أهم التدابير التي يمكن اتخاذها لمنع الحوادث في مكان عملك؟
- كيف يمكن للموظفين المساهمة في تحسين الأمن والسلامة المهنية في مكان العمل؟
- كيف تتعامل مع المخاطر والتحديات في مكان العمل؟

البعد 2: أسئلة حول الترقية والتقدم الوظيفي:

- ماهي أهدافك المهنية القصيرة والطويلة المدى؟
- ماهي الخطوات التي تتخذها لتحسين أدائك في العمل؟

البعد 3: الأمن والاستقرار الوظيفي:

- ماهي العوامل التي تؤثر على شعورك بالأمن والاستقرار الوظيفي في مؤسستك؟
- كيف تتعامل مع الشعور بالخوف أو القلق من فقدان منصب عملك؟
- كيف تتعامل مع التغييرات في دورك الوظيفي أو مسؤولياتك؟

البعد 4: العلاقات الاجتماعية:

- كيف يمكن للعلاقات الاجتماعية أن تؤثر على أدائك المهني؟
- ماهي أهمية التواصل الفعال في تطوير العلاقات الاجتماعية في العمل؟
- ما هو رأيك في أهمية بناء علاقات اجتماعية قوية في بيئة العمل؟

البعد 5: الإشراف والمشاركة:

- ماهي العوامل التي تؤثر على تحديد أهداف الإشراف والمشاركة؟
- ماهي المعايير التي تستخدم في تقييم أداء الإشراف والمشاركة؟

البعد 6: الأجور والمكافآت:

- كيف يتم بناء نظام عادل للأجور في المؤسسة؟
- كيف يتم اقتراح بداية الأجور للعاملين الجدد؟
- ماهي المعايير التي تستخدم في تحديد الأجور؟
- على أي أساس تضع المؤسسة برامج لحساب الأجور والزيادات والعلاوات...؟

1 - 2: تحليل استجابات المقابلة الأولية:

من خلال تحليل استجابات أفراد العينة على أسئلة المقابلة الأولية ميدانيا تم تحديد (06) انعكاسات أساسية اعتمدها كأبعاد لموضوع الدراسة، تضمنت 3 أسئلة (بنود) مفتوحة حول الأمن والسلامة المهنية والأمن والاستقرار الوظيفي والعلاقات الاجتماعية، وسؤالين حول الترقية والتقدم الوظيفي والإشراف والمشاركة، أما بالنسبة للأجور فقد تضمن 4 أسئلة مفتوحة وكانت الاستجابات كالتالي:

البعد 1: الأمن والسلامة المهنية:

س1: ماهي أهم التدابير التي يمكن اتخاذها لمنع الحوادث في مكان العمل؟

يتضح لنا من خلال استجابات أفراد العينة التي أجرينا معها المقابلة الأولية، أي أن إدارة المؤسسة تعمل على تعزيز مبدأ ثقافة السلامة المهنية من خلال اتخاذها لمجموعة تدابير وإجراءات وقائية، وتصميم بيئة عمل آمنة من خلال توفير معدات الوقاية الشخصية والمناسبة لكل وظيفة، وهذا تبعا لما صرح به أحدهم قائلا " يوفروننا les tenue، les casque، النظارات الوقائية، حذاء يتوفر على معايير السلامة يكون من القدام صلب مضاد للأدوات الحادة والثقيلة"، بالإضافة الى ذلك تم التطرق الى أنهم يقدمون برامج تدريب وتوعية منتظمة ومستمرة للعمال حول ممارسات السلامة منها كيفية التعامل مع المعدات والإجراءات الواجب اتباعها في حالات الطوارئ، أي تعزيز ثقافة السلامة وهذا ما أكد تصريح أحدهم " كي يدخل واحد جديد يقولوا واش لازم يدير وواش مش لازم". ودعم هذا قول آخر صرح به أحدهم " يمدولهم تعليمات يمشيو عليها " كذلك نوه أحدهم أن " كي يشوف حاجة مش نورمال يهدر مع الرئيس يقول أنا نشوف في الخدمة هادي تشكل خطر يديرولو حلول".

وأكد هذه النقطة تصريح آخر " مثريال كامل مليح مش راح يشكل خطر " أي صيانة دورية للمعدات، في حين أكد أحدهم بأنه يتم تقييم المخاطر في حال وقوعها وتحليلها حيث نوه أحدهم قائلا " كايين وحد العامل أثناء قيامه بالعمل ملبس قفازات للوقاية كان يخدم بجانب ماء ساخن تقاس يدو بالماء تحرق حروق من الدرجة الثانية هنا تخرج لجنة المراقبة لإجراء تحقيق حول الحادثة ويحاولو الكشف عن سبب وقوعها ويحكيو مع العامل ويستفسرو بسبب عدم ارتدائه للقفازات أثناء العمل مع أنو يقدمولهم كامل معدات الوقاية كي دخلو يخدمو أول مرة".

إضافة الى هذا تم الإشارة من قبلهم أن هناك لجنة مختصة تم تشكيلها داخل المؤسسة لمتابعة تطبيق إجراءات السلامة، وهذه الأخيرة تقوم بالتحقيق في الحوادث وأسبابها ومخلفاتها، بالإضافة الى أن هذه اللجنة

تسهر على تقديم التوصيات اللازمة لخلق بيئة مشجعة على العمل، وهذا ما أكده أحدهم " نهبط لمكان العمل نراقبهم ولي نلقاه ملابس ملابس الوقاية لمديناهملو نعطيه تنبيهه " .

س2: كيف يمكن للموظفين المساهمة في تحسين الأمن والسلامة المهنية في مكان العمل؟

جاءت استجابات عينة الدراسة على هذا السؤال أن للعامل دور مهم في تعزيز الأمن والسلامة المهنية في مكان عمله، وذلك من خلال مجموعة من المبادرات والممارسات التي تسهم في خلق بيئة عمل آمنة وصحية عن طريق الامتثال للتعليمات والتوصيات الموجهة لهم من لجان السلامة المتعلقة بمعدات الحماية الشخصية، حيث صرح أحدهم " كامل لازم تلتزمو بتدابير ووسائل السلامة المقدمة من طرف الإدارة، هذا كامل باه نقاداوا الحوادث ونحافظو على السلامة تاغنا "، وهذا ما أكدته تصريح آخر " نلبسو ملابس الوقاية لي قدمتهمنا الإدارة"، في حين أكد تصريح أحد آخر " كل واحد فينا عندو لباس خاص بيه وتنبعو اجراءات الوقاية ". وفي جانب آخر أتيح للعمال فرصة التعبير بحرية مطلقة عن أي خطر أو حادث محتمل الوقوع وذلك من خلال كتابة تقارير وتقديمها لرئيسهم، حيث دعم هذا قول أحدهم " كي نشوف بلي كاين خطر قادر يوقع بسبب آلة نكتبو تقرير بصيانة فورية للآلة أو تغيير كلي " .

س3: كيف تتعامل مع المخاطر والتحديات في مكان العمل؟

قد صرحوا لنا عينة الدراسة من خلال إجاباتهم بأن لتحقيق بيئة تنظيمية آمنة ومستقرة تضمن لنا استمرارية الأداء وتحقيق الأهداف بكفاءة لا بد من اتباع سلسلة من الإجراءات للتعامل مع المخاطر داخل بيئة العمل، وتبدأ هذه الإجراءات بتحديد الخطر وتقييم مدى احتمالية تأثيره على سير العمل، ثم وضع خطط لاستجابة أي خطة لكيفية التعامل مع كل خطر يشمل مجموعة إجراءات وقائية وخطط بديلة له، بالإضافة الى حرصهم الشديد على التواصل مع المعنيين لضمان التنسيق وتبادل الآراء كون أن العمل الجماعي يسهم في إيجاد حلول أكثر فاعلية، حيث صرح أحدهم " كي نتعرضو لحوادث يكون إبلاغ فوري للرئيس "، كما أضاف أحد العمال قائلا " كاين حوادث تكون طفيفة يقدر العامل يدخل وحدو بلاما يدير إبلاغ " بمعنى أنه يتم التعامل مع المواقف بهدوء وتركيز أكبر لإيجاد حلول بدلا من القلق من المشكلة.

البعد2: الترقية والتقدم الوظيفي:

س1: ماهي أهدافك المهنية القصيرة والطويلة المدى؟

لقد كانت استجابات الأفراد على هذا التساؤل كالاتي:

تتمثل الأهداف المهنية قصيرة المدى في تطوير المهارات الوظيفية ذلك من خلال حضور دورات تدريبية مختصة في مجال العمل الحالي، حيث صرح أحدهم " حاليا فالفترة هاذي قاعدين نديرو في formation anglais بسكو system الجديد يمشي باللغة الإنجليزية، إضافة إلى ذلك العمل على اكتساب خبرة ميدانية وقاعدة معرفية ومهارية قوية تسهم في التكيف مع متطلبات العمل الحديثة، وذلك من خلال المشاركة في عدة مشاريع ضمن بيئة العمل حيث أدلى أحدهم " كما الفترة هاذي عدنا مشروع جديد نخدمو عليه وهذا المشروع مش خدمتي بصح كلفوني بيه بسكو يحتاج واحد ثقة وخدام وأنا قبلت باه نكتسب خبرة ومعرفة جديدة "، وفي جانب آخر يعملون على تعزيز مهارات التواصل والعمل الجماعي لدعم بيئة عمل تتسم بالتعاون والانسجام حيث صرح أحد العمال بقوله " من هنا متفاهمين وكى ميعرفش واحد خدمة يخدمها واحد خلاف في بلاصتو ."

أما الأهداف طويلة المدى فأغلبهم لا توجد لديهم تطلعات حول الوصول الى موقع قيادي أو إشرافي في المستقبل حيث صرحت إحداهن " أنا رايحة نتقاعد " وأخرى " ولادي صغار وإذا ترقيت لمنصب أعلى راح يزيدو مسؤوليات وأنا مش قادرة على مسؤولية أكبر لأنو منقدرش نوفق بين مسؤولياتي الشخصية والعملية ."

س2: ماهي الخطوات التي تتخذها لتحسين أدائك في العمل؟

وقد كانت استجابات أفراد العينة على هذا التساؤل كالتالي:

إن العمل على تحسين الأداء في العمل يتطلب حملة من الالتزامات المستمرة كالعمل على تطوير الذات وذلك من خلال إجراء تقييم منتظم لمعرفة ما تحتاجه من نقص القصد منه تحديد نقاط القوة والضعف حيث أفاد أحدهم " نديرو فورماسيو ونحاول أني نتعلم حوايج جدد "، إضافة الى ذلك العمل على وضع الأهداف المهنية سواء قصيرة أو طويلة المدى، كذلك العمل على تحديد الأولويات من أثر أهمية الى أقلها والتركيز على أدائها كما نوه أحدهم بقوله " نخدم بعقلي منزرش روجي وناخذ وقتي الكافي في الخدمة ونركز معاها أكثر "، وأن يكون العامل دائم الاستعداد للتعلم والتكيف مع المتغيرات الحاصلة في العمل، كما صرح أحدهم بقوله " أي حاجة جديدة سيستام جديد ولا لازم نتعلمو " وهذا بهدف الوصول لخلق بيئة عمل إيجابية تزيد من الإنتاجية.

البعد 3: الأمن والاستقرار الوظيفي

س1: ماهي العوامل التي تؤثر على شعورك بالأمن والاستقرار الوظيفي في مؤسستك؟

لقد أجاب أغلب أفراد عينة الدراسة أنه لبناء بيئة عمل محفزة ومطمئنة لا بد من توفر مجموعة من العوامل تكون مترابطة فيما بينها والتي تجعل الفرد يشعر بالأمن والاستقرار الوظيفي في مؤسسته ولعل من أهم تلك العوامل هو ضمان استمرارية المؤسسة ووضوح الرؤية المستقبلية لها وهذا ما صرح به معظمهم " علابالنا بلي هاذي المؤسسة صعبية باه تخسر وكون يصرا مشكل ومينجشش البروجي المؤسسة راح تمدلنا تعويضات

كون تضطر توقف الخدمة لزمان معين"، يعني هذا الاستقرار المالي للمؤسسة والذي يعكس قدرتها على الوفاء بالتزاماتها اتجاه الموظفين، إضافة الى ذلك وجود أنظمة عادلة لتقدير المجهودات وتقييم أداء كل عامل، كذلك توفير بيئة عمل آمنة سواء من حيث توفير الأمن والحماية للعامل ضد أي اعتداء خارجي أو من حيث وسائل الحماية حيث تكون كاملة وذات نوعية جيدة وهذا ما صرح به أغلبهم " كي ندخلو نخدمو يمدولنا وسائل الحماية كامل ويديرو تجديد لوسائل الحماية كل مدة زمنية محددة"، الى جانب هذا فإن وضع المؤسسة لعقود عمل تضمن الحقوق الوظيفية للعامل منها الإجازات والتأمينات تقلل من الشعور بالقلق، إضافة الى هذا تكاد سمعة المؤسسة وتجارب الموظفين القدامى تؤثر بشكل كبير على مدى شعور الموظف بالأمان والاستقرار في عمله أي غياب حالات التسريح المفاجئ أو الظلم للموظفين.

س2: كيف تتعامل مع الشعور بالخوف أو القلق من فقدان منصب عملك؟

يتضح لنا من خلال استجابات أفراد العينة التي أجرينا معها المقابلة أن الشعور بالقلق والخوف من فقدان الوظيفة يكون أمر طبيعي، خاصة في ظل الضغوط المهنية، والتغيرات المتسارعة التي تشهدها بيئة العمل ولمعالجة هذا الأمر يجب أولاً مواجهة هذا القلق بوعي وهذا ما أكده قول أحدهم "بالإضافة الى عدم تجاهله تم تحديد مصدره بدقة أي معرفة أسبابه مثلاً بسبب تغيرات إدارية أو بسبب أداء شخصي، كذلك التركيز على كيفية التحكم فيه وذلك من خلال تحسين الأداء وهذا ما نوه به أحدهم "أنا نحاول أنني مندبرش أخطاء يخليوني نخسر الوظيفة نتاعي ونحاول كل ما يصرا برويلام نبلغ طول باه متكبشر المشكلة"، وتطوير العامل لنفسه باستمرار كالمشاركة في مختلف الدورات التدريبية كذلك تعلم مهارات جديدة كل هذا يزيد في فرصة تمسك المؤسسة بك أي زيادة فرصك داخل وخارج المؤسسة.

"القلق نشوف مع الخطأ تاعي بنظرة ايجابية بلا ميطول عليا القلق ونوصل روحي نرتكب غلطات أكثر

"

س3: كيف نتعامل مع التغيرات في دورك الوظيفي أو مسؤولياتك؟

لقد أجاب أفراد العينة على هذا السؤال بأنه يتعامل أغلب العمال مع التغيرات الحاصلة في العمل أو المسؤوليات بشكل ايجابي ومرن وهذا ما صرح به أحدهم "نتعامل مع التغيرات لي تصرا بشكل ايجابي" كونهم يرون أنها جزء طبيعي من عملهم وأنها تحمل فرص للتطور واكتساب مهارات جديدة حيث أفاد أحدهم بقوله نحاول أنني نتأقلم مع هذيك التغيرات ومنخليهاش تأثر عليا بشكل سلبي"، إضافة الى ذلك عند حدوث أي تغير يحرصون أولاً على فهم طبيعة ذلك التغير وما يتطلبه بشكل واضح كما أعلن أحد العمال بقوله "هذيك التغيرات تخليني متحمس نتعلم حوايج جدد"، كما يحرصون على التواصل المستمر بينهم وبين الإدارة والزملاء لضمان بيئة عمل سليمة.

البعد 4: العلاقات الاجتماعية

س1: كيف يمكن للعلاقات الاجتماعية أن تؤثر على أدائك المهني؟

وقد أفادنا أفراد العينة باستجابات تدل على أن العلاقات الاجتماعية تؤثر على الصحة النفسية والرضا الوظيفي للعامل، في بيئة عمله، وهذا ما ينعكس مباشرة على أدائه حيث يمكن أن يكون مصدر دعم وتحفيز أو عائقا على إنتاجيته، فالنفاعل الإيجابي بين الموظفين يوفر بيئة مشجعة للعمل نقل فيها الضغوط، كالتحفيز الذي يتلقاه العامل من زملائه يحسن أدائه ويعمل على الإبداع والابتكار وهذا يكون نتيجة عمله ضمن فريق عمل متعاون ومتربط وهذا ما أكده أحد العمال بقوله " كي ميكونش هناك تفاعل مراحش تكون الخدمة مليحة لأنوا التفاعل بيناتنا يخلق الدافعية في العمل وتاني تولى كاين أفكار بزاف تساعدنا على العمل ونربحوا الوقت والجهد تاينا كي نتعاونوا "، إضافة الى ذلك تعزز لدى الفرد العامل الدافعية للعمل وزيادة كفاءته من خلال شعوره بالأمان والانتماء دون أن تجهل أن تبادل الخبرات كل هذا بعيدا عن العوائق والعوامل السلبية كالتوترات والمشاحنات والصراعات الشخصية والتي تكون نتيجة الخلافات وسوء الفهم التي تؤدي الى بيئة عمل مشحونة، مما يؤثر على التركيز لدى العاملين وعلى إنتاجيتهم وهذا ما صرح به أحدهم " كي يرجع كل واحد فينا جبد روجو منقدروش نكمولو الخدمة تاينا في الوقت " إضافة الى نشر نوع من العينة التي تؤثر على الثقة بين الزملاء وقد تضعف الروح المعنوية للفريق وهذا ما جاء به أحدهم " كي يكون مكانش تفاعل بين العمال ميكونش كاين روح الفريق وبيئة العمل تكون ماش مريحة منقدرش نخدم بأريحية " وكذلك الضغوط الاجتماعية التي تحتم على الفرد مجاراة الآخرين على حساب راحته وقناعته وهذا ما صرح به أحد العمال " أحيانا كي ترجع علاقتك مع عامل علاقة شخصية غير رسمية كاين عباد تلقاهم يتماداو ويرجعو يحطو الخدمة كامل عليك وهو مرتاحين "، ولهذا فإن بناء علاقات اجتماعية صحية ومتوازنة في مكان العمل وتنميتها على الاحترام والتفاهم يعد من العوامل الأساسية لنجاح أي مؤسسة.

س2: ماهي أهمية التواصل الفعال في تطوير العلاقات الاجتماعية في العمل؟

يتبين من خلال استجابات العينة التي أجرينا معها المقابلة أن التواصل الفعال داخل المؤسسة يعد أساس بناء وتطوير العلاقات الاجتماعية حيث يساهم في تعزيز التفاهم والعمل الجماعي ويقضي على الخلافات والنزاعات عن طريق التواصل الواضح والمفتوح والذي يتمثل في تعبير الموظفين عن أفكارهم وآرائهم بأريحية ووضوح، وحتى احتياجاتهم وملاحظاتهم بشكل ايجابي وهذا ما بينته لنا اجابة معظم العمال بقولهم " في الخدمة تاينا نقدر نشاركو أفكارنا واقتراحاتنا مع الرئيس بكل أريحية دون تخوف " مما يجعل العمال يفهمون وجهات نظر بعضهم البعض بسلاسة، حيث نجد تكرر عبارة واحدة لدى العمال " في الأول كل دخلنا نخدم مكانش نعرفو بعضانا من بعد كي خدمنا مع بعض وكونا علاقات في العمل رجعت الخدمة ساهلة علينا وتشكل عندنا

روح الفريق والتعاون " دون أن نتغاضى على أن هذا التواصل يقلل من التوترات ويعمل على حل المشكلات بشكل أسرع، حيث يساعد على خلق بيئة عمل ايجابية ومحفزة تعزز جودة العلاقات الاجتماعية وتنمي الشعور بروح الفريق والانتماء للمؤسسة، وهذا ما أدلى به معظمهم " الوقت لي نفوتوه في الخدمة أكثر مالوقت لي نفوتوه في الدار هذا واش خالنا نبنيو علاقات شخصية لا بيئة عمل " .

س3: ما هو رأيك في أهمية بناء علاقات اجتماعية قوية في بيئة العمل؟

لقد تبين من خلال إجابات أفراد العينة حول هذا السؤال أن بناء علاقات اجتماعية متينة في بيئة العمل من المقومات الأساسية لنجاح أي مؤسسة، حيث تساهم في اكتساب مجموع مزايا منها التشجيع على تبادل المعارف والخبرات والتعامل مع التحديات بشكل فعال، وخلق التعاون بين الأفراد لما يتلقاه من دعم من محيطه، وهذا ما أدلى به أغلبهم "كي تكون العلاقات الاجتماعية مليحة ونكونو متفاهمين مع بعضانا نوليو نتعاونو على أي خدمة ولي يلقا مشكل نفاهمو كامل فيه ونتناقشو باه نلقاو حلول "، كذلك زيادة اندفاعية العامل لعمله نتيجة غياب الضغوط النفسية وزيادة الروح المعنوية، كذلك بناء علاقات اجتماعية متماسكة ومتراطة تعد استراتيجية ضرورية لتعزيز بيئة العمل ولتحقيق أهداف المؤسسة، وهذا ما جاء في قول أحدهم "لما تكون العلاقات بيناتنا مليحة ونتعاونو فالخدمة بطبيعة الحال راح تنقص الضغوط النفسية، وتاني كي تكون هاذي العلاقات مليحة ومتخاوية راح تكون بيئة العمل مليحة وترجع تحب الخدمة أكثر وتاني تخليك تساهم في الإبداع في العمل تاينا".

البعد 5: الإشراف والمشاركة:

س1: ماهي العوامل التي تؤثر على تحديد أهداف الإشراف والمشاركة:

تبين من خلال استجابات العينة التي أجرينا معها المقابلة أن لأهداف الإشراف والمشاركة مجموعة عوامل تتأثر بها أهمها يجب تماشي أهداف الإشراف والمشاركة مع الخطط الاستراتيجية للمؤسسة، كذلك العمل على فهم ما تطلبه روح الفريق وتحديد احتياجات أعضائه من خلال الدعم والتوجيه الذي يتطلب توفيره كل عضو او للجماعة، وهذا ما صرح به أغلب العمال "مثلاً كي يكون كاين مشروع جديد يحاول المشرف يفهمنا فالخدمة ويمدنا نظرة عليه ويدعمنا نفسياً بلي نقدرو نكملو المشروع ونحققو نتائج مليحة"

بالإضافة إلى هذا تلعب الموارد المتاحة (البشرية، المالية، التقنية) دوراً مهماً في تحديد الأهداف ومدى القدرة على تنفيذها، كما يآثر مستوى الفريق وخبرته على كيفية أداء العمل حيث أن هذه الخبرة معرفة تراكمية للمهام والتحديات المحتملة والتصورات المستقبلية، كذلك تجعله ينفذ الأعمال بكفاءة كبيرة وسرعة أعلى، إضافة إلى التقليل من معدل الأخطاء وهذا ما صرح به اغلب العمال في قولهم " كي تواجها عراقيل فالخدمة تاينا

نحوسولها على حلول سريعة بلاما نتوقفو على الخدمة ونعتامدو على خبراتنا السابقة وواش تعلمنا من المشرفين تاغنا "، كما أن أعضائه غالبا ما يتسمون بالتواصل الفعال، والقدرة على حل المشكلات، على عكس الفريق الذي يكون أعضائه جدد يحتاجون إلى فترة لتدارك نقائصهم للوصول إلى المستوى المطلوب، وهذا ما نوه به أحدهم " واحد يخدم معانا كي دخل جديد مكان فاهم والو بصح مع الوقت والتدريب إكتسب خبرة ورجع يخدم خدمة مليحة وتاني رجع يقدم إقتراحات لي تساعد على تحسين الأداء"، إضافة إلى قول آخر " كي تواجها مشاكل فالخدمة رجعنا نقدرو نتاخذو قرارات تساعدنا باه نمشيو الخدمة حتى لو كان المشرف مكانش ".

س2: ماهي المعايير التي تستخدم في تقييم أداء الإشراف والمشاركة:

لقد كانت أغلب الإجابات على هذا السؤال من خلال أفراد العينة أنه في مقاطعة البتروكيميا يشترط لتقييم أداء الإشراف والمشاركة الاعتماد على تحليل مجموعة من المعايير، تشمل هذه المعايير فعالية التواصل والتي تتمثل في وضوح التوجيهات والتعليمات المقدمة من طرف المشرف للعمال وهذا ما بينه أحدهم في قوله " لما تكون عدنا خدمة المشرف يشرحنا بالتفصيل كفاه نقومو بيها ويقدمنا التوجيهات لي تفيدينا "كذلك قدرة المشرف على الاستماع لإقتراحات وملاحظات العمال وهذا ما صرح أحد آخر في بقوله " كي تكون عندنا مثلا غموض في تسيير العمل نتوجهو للمشرف ونطرحولو الإشكال سواء شخصي أو عملي وبطبيعة الحال راح يسمعنا ويحاول يحلنا هذا الغموض ويقوم بتقديم نصائح تفيدينا في العمل "، حيث يساهم في تعزيز ميزة التعاون وتحقيق الأهداف المرسومة، إضافة إلى هذا يتم تقييم مدى قدرة المشرفين على إدارة الوقت والموارد المتاحة للوصول إلى تحقيق مستويات الإنتاج والانضباط بالمواعيد المحددة، وهذا ما جاء في قول أحدهم "نتحتم علينا الخدمة مام فالليل وحتى في أيام العطل الأسبوعية باه نفرضو الخدمة فالوقت المحدد"، كذلك مساهمة العمال في تحسين وضع العمل من خلال تقديم آراءهم واتخاذ معظم القرارات، كذلك تقييم مدى تشجيع المشرف العاملين على التفكير الإبداعي لحل المشكلات، وتقييم أيضا دعم وتحفيز المشرفين للعمال من خلال الدعم المعنوي أما الدعم المادي حسب إجاباتهم فهو غائب تماما، كما ورد في قول أحد العمال "مام نخدمو أكثر من ساعات العمل المحددة ونقومو بمهام غير مهمنا ميقدموناش زيادات مادية كما يديروا فالدول الأجنبية"، بالإضافة إلى غياب آليات التحفيز التي تشجع العاملين على أداء العمل، وبعدها يجرى تقييم لقياس مستوى رضا العامل كونه أحد المؤشرات المهمة التي تساهم في تحسين بيئة العمل وتحقيق التميز للمقاطعة.

البعد 6: الأجور والمكافآت:

نظراً لتداخل وتشابه الأسئلة الجزئية المتعلقة ببعد الأجور والمكافآت ارتأينا إلى جمع الإجابات وفقاً لاستجابات مفردات عينة الدراسة والتي تمحورت في:

يعد نظام الأجور في مقاطعة البتروكيمياة سوناطراك -سكيدة- من الأنظمة التي فكرتها الأساسية هي مراعاة طبيعة العمل الصناعي والظروف الخاصة به والخاصة بقطاع الطاقة، حيث تعتمد في بناء هذا النظام على هيكل تنظيمي دقيق، هدفه تحقيق العدالة بين العمال، ويراعي هذا النظام عدة معايير منها المؤهل العلمي، سنوات الأقدمية، نوع الوظيفة، موقع العمل (مناطق معزولة ظروف صعبة)، وهذا ما أكده تصريح أحدهم "حنا كامل تابعين لمؤسسة سوناطراك بصح لي يخدموا فالصحراء يخلصوهم أكثر منا"، ويعتبر نظام الأجور في سوناطراك من الأنظمة المحفزة على الاستقرار وتحسين الأداء والذي ينعكس بطريقة إيجابية على الإنتاجية للمؤسسة .

2/ حدود الدراسة:

من أجل تدعيم الجانب النظري للموضوع وجب علينا تطبيقه على أرض الواقع (الميدان)، ولقد إتفق الكثير من المنشغلين في مناهج البحث العلمي على أنه لكل دراسة حدود (مجالات) رئيسية وهي:

2_1: الحدود المكانية:

لقد قمنا بدراستنا الميدانية حول " أبعاد جودة حياة العمل من وجهة نظر العاملين بمقاطعة البتروكيمياة PEC سوناطراك _سكيدة_ التي تقع على بعد 5 كلم شرق المدينة في المنطقة الصناعية، حيث تتربع على مساحة قدرها 52 هكتار، 19 هكتار منها فقط مستغلة.

التعريف بالمؤسسة:

نشأة المؤسسة الوطنية لمقاطعة البتروكيمياة بعد إعادة هيكلة المؤسسات الوطنية لنقل وتسيير المحروقات بموجب المرسوم المؤرخ في 1984/14/01 وذلك في إطار الخطة العامة التي رسمتها الدولة والهادفة إلى التنمية الاقتصادية والاجتماعية المرتبطة مع هيئات وتنظيمات مكلفة بتسيير التنمية الصناعية والبتروكيمياة، فأصبحت المؤسسة الوطنية للبتروكيمياة بعد هذا مؤسسة مستقلة بذاتها، ومختصة بصناعة البتروكيمياة وهذا ابتداء من 1998/04/18، ويكمن هدفها الرئيسي في زيادة حجم مبيعاتها من المواد المنتجة، والحصول على أكبر عدد من الطلبات السنوية وبالتالي زيادة حصتها السوقية، بالإضافة إلى العمل على تحديث المنشآت وعصرنتها لترقية وتنويع الصناعات البتروكيميائية، استغلال كل المؤهلات المعنوية والمادية لتلبية احتياجات السوق الداخلية، التحكم في تسيير وتطوير المنشآت، وتتمثل نشاطات هذه المؤسسة في تسيير الأشغال وتنمية

نشاطات الصناعة الببتروكيميائية، منها المواد الأولية للصناعات الكيماوية، الصيدلانية، وكذلك المواد المرنة (البلاستيك، المطاط...)، بالإضافة إلى الألياف التركيبية، وتقوم المؤسسة بتزويد الشركات الوطنية والخاصة بالمواد الأولية المتمثلة في المواد البلاستيكية الكيماوية.

للإطلاع على الهيكل التنظيمي أنظر الملحق رقم (1)

2_2: الحدود الزمانية:

2_2_1_1_2_2 المرحلة الأولى:

بعد إستكمال الإجراءات القانونية والإدارية التي تخص الترخيص الميداني لنا بمؤسسة سوناطراك، وبالضبط بمقاطعة الببتروكيمياء PEC، تم إستدعائنا يوم 2025/03/10، حيث كانت لنا أولى الخطوات الميدانية لدراستنا إلا أنها لم تتم بسبب تغيرات طرأت على النظام العام للمؤسسة، تمثلت في إدخال تطبيق جديد باللغة الإنجليزية، فألزم كل العمال إجراء دورات تدريبية لفهم هذا التطبيق، وكيفية العمل به حيث تم تغيير تاريخ الترخيص إلى الفترة الزمنية الممتدة ما بين 2025/03/16 إلى 2025/03/20.

2_2_2_2_2_2 المرحلة الثانية:

كانت في تاريخ 2025/03/16 و 2025/03/17 حيث قمنا في هذه المرحلة بالإستطلاع على عينة الدراسة، وذلك بغية تكوين فكرة عن المقاطعة والتعرف عليها عن قرب، وكذلك جمع أكبر عدد من المعطيات والبيانات والحقائق عن طريق الملاحظة المباشرة، كذلك إطلاعنا عن معلومات تخص المقاطعة (الهيكل التنظيمي، التعريف بالمؤسسة، عدد العمال...).

حيث قمنا بإجراء مقابلة أولية بهدف التأكد من مدى صلاحية موضوع الدراسة، وذلك من خلال إجراء مقابلة (عن طريق الصدفة) مع (18 عامل) من المجتمع الكلي للدراسة، وقد دامت هذه المقابلة من تاريخ 2025/03/18 إلى تاريخ 2025/03/20.

2_2_3_2_2_2 المرحلة الثالثة:

إبتداء من تاريخ 2025/04/25 إلى تاريخ 2025/04/26 حيث قمنا في هذه المرحلة بتوزيع الإستمارات على عينة الدراسة.

2_2_4_2_2_2 المرحلة الرابعة:

تمت يوم 2025/05/04 في هذه المرحلة تم إسترجاع الإستمارات من قبل مفردات عينة الدراسة والتأكد من الإجابات ومدى صلاحيتها لتحليل الإحصائي.

2_3_ الحدود البشرية:

حسب الإحصائيات التي أجريت في السنوات الأخيرة فإن عدد عمال مقاطعة البيتروكيميا قدر ب187 عامل موزعون كالاتي(أنظر للملحق رقم 01)

3- منهج الدراسة:

- هو أسلوب أو إطار المنظم الذي يتبعه الباحث في معالجة موضوع بحثه، ويشتمل الإجراءات أو الخطوات التي يتم اعتمادها لجمع البيانات وتحليلها بغرض الوصول إلى نتائج علمية دقيقة ومنطقية (عيدات، وآخرون ،(2010) ص 97) (مرجع سابق /البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه)
- هو الطريق أو الأسلوب الذي يسلكه الباحث بشكل منتظم ومنهجي لدراسة مشكلة البحث، ويحدد كيفية جمع البيانات وتحليلها للوصول إلى نتائج يمكن تعميمها أو الاستفادة منها علمياً (طعيمة، 2005، ص41) رشدي حسن، طعيمة (2005)، مناهج البحث العلمي أسس وخطوات تطبيقية، دار الفكر العربي، القاهرة.
- وعليه ونظرًا لطبيعة الدراسة (استكشافية) لقد اعتمدنا على المنهج الوصفي كونه الأنسب لطبيعة الموضوع وذلك بهدف وصف وتحليل الجوانب المتعلقة بالدراسة.

4-مجتمع الدراسة و عينته:

يعد الإختيار الدقيق و التحديد الجيد لمجتمع و عينة الدراسة ، من بين أهم الخطوات الرئيسية والأساسية في الدراسات و البحوث العلمية ، حيث أنهما يساعدان الباحث على إنشاء بحثه العلمي أو دراسته بصورة دقيقة ، و خاصة فيما يتعلق بما قد لا يتمكن الباحث من جمع المعلومات حوله كالمعتقدات و القيم و الإتجاهات و غيرها من المواضيع التي تخص خبايا النفس البشرية ، و المجتمع هو تلك المجموعة الكلية من العناصر أو المفردات الذين تجمعهم علاقات و خصائص مشتركة ، يسعى الباحث إلى تعميم النتائج ذات العلاقة بمشكلة الدراسة عليها وقد كان مجتمع دراستنا عينة من عمال مقاطعة البيتروكيميا PEC سونطراك -سكيكدة.

5- أدوات جمع البيانات :

هي وسائل منهجية يستخدمها الباحث على معلومات دقيقة وموثوقة من مصادر مختلفة، بهدف دراستها وتحليلها لفهم الظواهر بشكل دقيق والتوصل إلى نتائج واقعية

• المقابلة

تعد المقابلة أداة من أدوات جمع البيانات تستخدم في البحوث العلمية، خاصة في البحوث النوعية، وتتمثل في التواصل مباشر بين الباحث والمبحوث (الفرد أو المجموعة) بهدف الحصول على معلومات معمقة تتعلق بموضوع البحث (خوالدة وحسين، 2018 ص 187) بالإضافة إلى أن المقابلة هي محادثة موجهة يقوم بها الباحث مع شخص أو مجموعة من الأشخاص بهدف الحصول على معلومات تتعلق بظاهرة أو مشكلة بحثية، حيث تختلف في أسلوبها وعمقها بحسب نوع المقابلة والغرض منها. (عبيدان ردوقان، 2010 ص 104)

علما أننا اعتمدنا على المقابلة الصدقية في دراستنا الإستطلاعية والتي أجريت مع ثمانية عشر (18) أفراد من المجتمع الكلي الذي قدر ب (187) فرد عامل، وكان الغرض منها التأكد من أن موضوع الدراسة قابل إجرائيا، والتحقق من الأبعاد المراد دراستها، كما أنها مكنتنا من تحديد المعالم الأساسية لبناء الأداة النهائية للدراسة والمتمثلة في الاستمارة.

.الملاحظة:

تعد الملاحظة من إحدى أدوات جمع البيانات وتعني متابعة سلوك أو ظاهرة معينة، كما تحدث في الواقع دون تدخل من الباحث، بهدف تسجيلها وتحليلها (عبيدات وآخرون ن 2010 ص 135) بالإضافة إلى أنها وسيلة من وسائل جمع البيانات وتعتمد على إدراك الباحث الحسي المباشر للسلوك أو الأحداث كما تحدث فعلياً، وهي مفيدة في دراسة ظواهر السلوكية والإجتماعية (السيد وأبو سليمان، 2000، ص 199).

• الاستمارة :

تعتبر الاستمارة من أدوات جمع البيانات تتكون من مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي يطلب من المبحوثين الإجابة عنها، ونستخدم للحصول على بيانات كمية أو نوعية حول ظاهرة معينة (عبيدان ردوقان 2010 ص 132). وقد قمنا بتصميم استمارة بحث لدراستنا واعتمدنا كأداة رئيسية، وقد شملت بذاتها ست (6) أبعاد وهي : (الأمن والسلامة المهنية، العلاقات الإجتماعية، الترقية والتقدم الوظيفي، الأمن والإستقرار النفسي، الإشراف والمشاركة، الأجور والمكافآت) حيث بلغ عدد بنودها (39) بنداً، واعتمدنا على مقياس " ليكارث " الثلاثي في المندرج: موافق، محايد، غير موافق .

الجزء المتعلق بمحددات الجودة الشاملة:

البعد الأول : الأمن والسلامة المهنية يضم (06) بنود وهي كالاتي : 1-2-3-4-5-6.

البعد الثاني : العلاقات الإجتماعية يضم (07) بنود وهي كالاتي : 7-8-9-10-11-12-13.

البعد الثالث : الترقية والتقدم الوظيفي يضم(05) وهي كالاتي : 14-15-16-17-18.

البعد الرابع : الأمن والإستقرار الوظيفي يضم (07) بنود وهي كالاتي : 19-20-21-22-23-24-25.

البعد الخامس: الإشراف والمشاركة ويضم (08) بنود وهي كالاتي : 26-27-28-29-30-31-32-33.

البعد السادس : الأجور والمكافآت ويضم (06) بنود وهي كالاتي : 34-35-36-37-38-39.

6- الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة :

بعد تصميم الاستبانة عرضت على مجموعة من المحكمين الأكفاء من ذوي الخبرة في هذا المجال، لتأكد من فعالية الاستبانة والتحقق من صدقها الظاهري ومدى قدرتها على قياس ما وضعت لقياسه، وأنها لا تقيس شيء آخر أو بالإضافة إليه تم الوصول إل الصورة النهائية للاستبيان بعد معالجة خلل ونقائص الصورة الأولية، انطلاقاً من ملاحظات وتوجيهات المحكمين، وبعد صياغة الصورة النهائية للاستبيان تم توزيعه على عينة الدراسة، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

حساب معادلة لوشي:

$$\text{صدق المحكمين} = \frac{\text{مجموع صدق البنود}}{\text{عدد البنود}}$$

$$\text{صدق البنود} = \frac{\text{عدد الأساتذة الذين قالوا نعم} - \text{عدد الأساتذة الذين قالوا لا}}{\text{عدد المحكمين الإجمالي}}$$

$$= \frac{ع و \frac{ع}{2}}{\frac{ع}{2}}$$

حيث:

ع و = عدد المحكمين الذين إعتبرو البند لا يقيس السلوك المراد قياسه
ع = عدد المحكمين الإجمالي (جدول رقم () يمثل صدق الإستمارة)
عدد المحكمين في دراستنا هو سبعة (7)

الجدول (01): نتائج حساب معامل صدق المحتوى (معادلة لوشي).

العبارة	يقيس	لا يقيس	الصدق	العبارة	يقيس	لا يقيس	الصدق	العبارة	يقيس	لا يقيس	الصدق
عبارة 1	07	0	+1	عبارة 14	07	0	+1	عبارة 27	07	0	+1
عبارة 2	07	0	+1	عبارة 15	07	0	+1	عبارة 28	07	0	+1
عبارة 3	07	0	+1	عبارة 16	07	0	+1	عبارة 29	07	0	+1
عبارة 4	07	0	+1	عبارة 17	07	0	+1	عبارة 30	07	0	+1
عبارة 5	07	0	+1	عبارة 18	07	0	+1	عبارة 31	07	0	+1
عبارة 6	07	0	+1	عبارة 19	07	0	+1	عبارة 32	07	0	+1
عبارة 7	07	0	+1	عبارة 20	07	0	+1	عبارة 33	07	0	+1
عبارة 8	07	0	+1	عبارة 21	07	0	+1	عبارة 34	07	0	+1
عبارة 9	07	0	+1	عبارة 22	07	0	+1	عبارة 35	07	0	+1
عبارة 10	07	0	+1	عبارة 23	07	0	+1	عبارة 36	07	0	+1
عبارة 11	07	0	+1	عبارة 24	07	0	+1	عبارة 37	07	0	+1
عبارة 12	07	0	+1	عبارة 25	07	0	+1	عبارة 38	07	0	+1
عبارة 13	07	0	+1	عبارة 26	07	0	+1	عبارة 39	07	0	+1

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

$$\frac{ع - \frac{ع}{2}}{\frac{ع}{2}} = +1$$

نلاحظ من الجدول السابق بأن قيم معامل صدق المحتوى لجميع العبارات قد بلغت (+1)، مما يدل على تمتعها بدرجة عالية من صدق المحتوى، ومنه فإن الاستبيان ويمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

كما قام الباحث بإجراء اختبار الصدق البنائي لأداة الدراسة عن طريق حساب معامل الارتباط بيرسون بين كل بعد من أبعاد الاستبيان والاستبيان ككل، فإذا كان معامل الارتباط قوي ومعنوي نقول بأن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الصدق البنائي، ومعامل الصدق التمييزي (معامل المقارنة الطرفية)، والنتائج مبينة في الجدولين التاليين:

جدول (02): اختبار الصدق البنائي للاستبيان.

مستوى الدلالة	معامل الارتباط (r)	علاقة الارتباط	
0000	0.671	الأمن وسلامة المهنية	الدرجة الكلية للاستبيان
0000	0.751	العلاقات الاجتماعية	
0000	0.915	الترقية والتقدم الوظيفي	
0000	0.737	الأمن والاستقرار الوظيفي	
0000	0.895	الإشراف والمشاركة	
0000	0.789	الاجور والمكافآت	

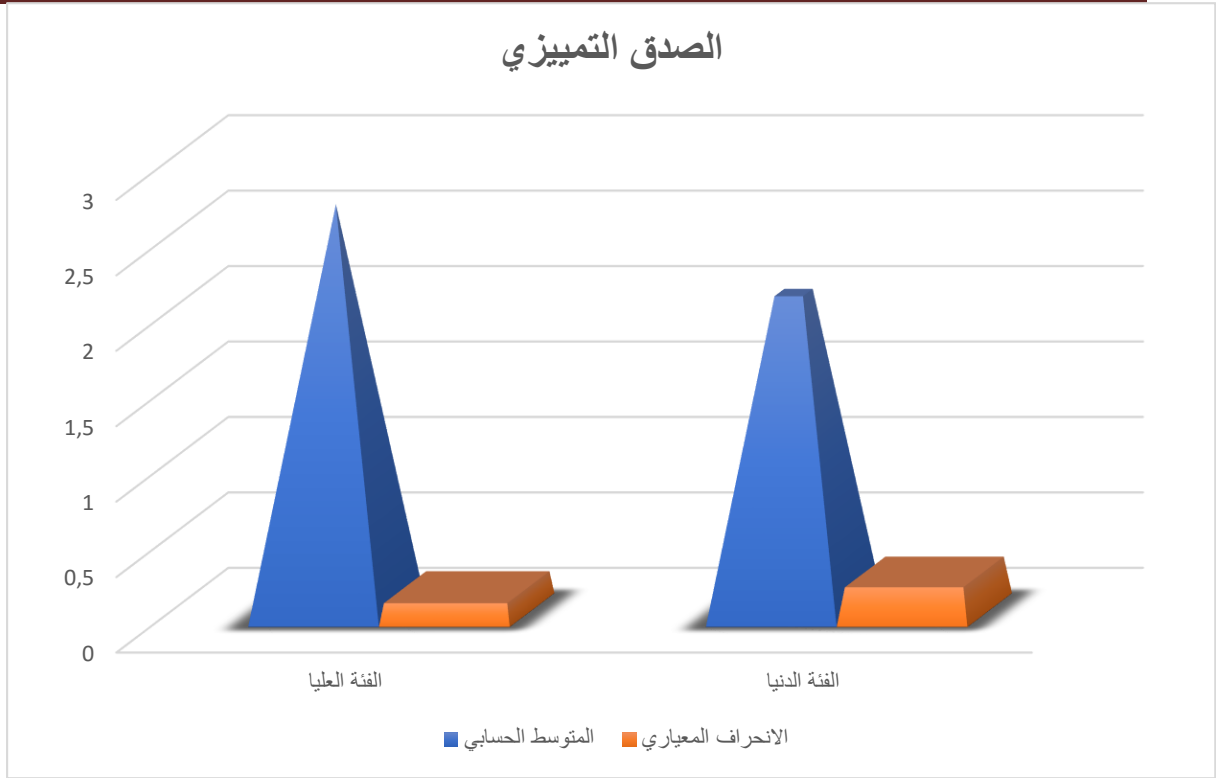
المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

يتضح من الجدول السابق بأن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً، وتراوحت قيمتها ما بين (0.671) و(0.915)، مما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة من متوسطة إلى قوية بين الدرجة الكلية لكل بعد من أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان، وبالتالي يتمتع الاستبيان بصدق بنائي عالي وهو بالفعل مناسب لقياس ما وضع لقياسه في الأصل.

الجدول (03): نتائج حساب معامل صدق التمييز للاستبيان.

الدلالة	قيمة (T)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المجموعة
0000	5,920	0,152	2,69	8	الفئة العليا
		0,253	2,105	8	الفئة الدنيا

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).



الشكل رقم (09): يبين فروق المتوسط الحسابي والانحراف المعياري حسب متغير الفئة العليا والدنيا. نلاحظ من الجدول والشكل السابقين أن المتوسط الحسابي للفئة العليا قد بلغ (2,69) بانحراف معياري (0,253)، أما قيمة المتوسط الحسابي للفئة الدنيا فقد بلغ (2,105) بانحراف معياري (0,152)، في حين بلغت قيمة اختبار (T) لعينتين منفصلتين (5,920) بمستوى دلالة (000)، وهي أصغر من (0.05) مما يؤكد معنوية الفروق بين الفئتين لصالح الفئة العليا، وهذا ما يدل على تمتع الاستبيان بصدق تمييزي قوي.

2- الثبات:

حيث قام الباحث بحساب ثبات الإستبيان، باستخدام طريقتين، حيث إعتد في طريقة الأولى على معامل ألفا كرونباخ لحساب الثبات، أما في الطريقة الثانية فقد تم الإعتماد على طريقة التجزئة النصفية لحساب الثبات، أي تجزئة الإستبيان إلى نصفين ومن تم إيجاد معامل الارتباط بيرسون بين نصفي الإستبيان بطريقة (بيرسون r)، وبعد ذلك قمنا بتصحيح معامل الارتباط بمعامل الثبات جثمان للتجزئة النصفية، والنتائج في الجدولين التاليين:

جدول (04): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة.

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
الأمن وسلامة المهنة	06	0,719
العلاقات الاجتماعية	07	0,678
الترقية والتقدم الوظيفي	05	0,840
الأمن والاستقرار الوظيفي	07	0,659
الإشراف والمشاركة	08	0,873
الاجور والمكافآت	06	0,824
الاستبيان	39	0,924

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

بناء على النتائج المبينة في الجدول السابق يتضح بأن قيمة معامل ألفا كرونباخ للاستبيان ككل هي (0,924) وهي قيمة مرتفعة جداً، وهذا ما يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات ويمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

جدول (05): ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية.

معامل الارتباط	تصحيح المعامل بمعادلة جيثمان للتجزئة النصفية	حجم العينة
0,902	0,946	18

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

$$r = \frac{ن\text{مج}(س3 \times ص) - (س3)(ص3)}{\sqrt{ن\text{مج}(س3) - (س3) \times (ص3) - (ص3)(س3)}}$$

حيث أن:

ن = عدد الأفراد.

س = درجات الأفراد في الأسئلة الفردية.

ص = درجات الأفراد في الأسئلة الزوجية.

وبالتطبيق الحسابي نتحصل على 0.9

التعليق على الجدول:

يتضح من الجدول السابق بأن قيمة معامل الارتباط قد بلغ (0,902)، وبعد تصحيح معامل الارتباط بواسطة معامل جيتمان للتجزئة النصفية، وذلك لأن التباين ومعامل الثبات ألفا كرونباخ غير متساوي بين جزئي الاستبيان، حيث بلغت قيمة معامل جيتمان (0,946)، وهذا ما يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات ويمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

7-أساليب تحليل البيانات:

لكي لا يفقد الباحث مصداقيته عند جمع البيانات عن طريق الاستبيان لابد من تحليلها تحليلًا إحصائيًا، لأنها تتطلب مجموعة من الإجراءات المنهجية للوصول إلى الحقيقة العلمية لمختلف المواضيع وذلك باعتماد على وسائل التحليل الإحصائي التي يجعل النتائج دقيقة وواضحة خلال دراستنا هذه حول أبعاد جودة حياة العمل اعتمدنا على الأساليب الإحصائية التالية:

أساليب الإحصاء الوصفي وتمثل في :

- التكرارات: من خلال تفرغ الدرجات الخام باستجابات أفراد العينة

- النسبة المئوية: وذلك من خلال توظيفها في حساب خصائص عينة الدراسة وحجمها .

$$- \text{ن.م} = \text{تك} * 100 / \text{ن}$$

حيث أن :

ن . م : النسبة المئوية

تك : التكرارات

ن : عدد أفراد العينة

- المتوسط الحسابي : ويتمثل في مجموع القيم للمتغير مقسومًا على عدد القيم وتم استخدامه في حساب أبعاد متغيرات الدراسة " أبعاد جودة حياة العمل " ولمعرفة الإتجاه العام لأجابات أفراد عينة الدراسة :

$$\text{وفق القانون التالي : س} = \text{مج.س} / \text{ن}$$

حيث :

س : المتوسط الحسابي

مج.س : مجموع القيام

ن . حجم

خلاصة:

تم التطرق في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة بدء بالدراسة الإستطلاعية، مروراً بمنهج وعينة الدراسة ليتم التطرق بعدها إلى أدوات جمع البيانات والخصائص السيكومترية للدراسة، لنهني هذا الفصل بأساليب التحليل الإحصائي للبيانات، ليبقي لنا عرض النتائج وتحليلها ومناقشتها بالتفصيل في الفصل الموالي.

الفصل الرابع: عرض ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة

تمهيد

1 - عرض ومناقشة النتائج العامة

2 - تحليل وتفسير النتائج في ضوء أهداف الدراسة

3 - الاستنتاج العام

اقتراحات وآفاق الدراسة

تمهيد:

بعد التعرف على العينة وخصائصها والأدوات المستخدمة في الدراسة نعرض في هذا الفصل مختلف النتائج المتوصل إليها بعد إجرائنا للدراسة الميدانية ومحاولة تفسيرها وتحليلها ومناقشتها على ضوء أهداف الدراسة وتأكيد تحققها من عدمها.

1- عرض النتائج العامة:

قبل التطرق إلى عرض نتائج البيانات لابد من عرض سلم "ليكارث" الثلاثي بطريقة تسمح بتحديد قيم المتوسطات المحسوبة، وبما أن الخيارات (موافق، محايد، غير موافق) هي مقياس ترتيبي يوافق (3، 2، 1) على التوالي في حالة البنود الإيجابية و (1، 2، 3) في حالة البنود السلبية على الترتيب، فإن حساب الحدود الدنيا والعليا للدرجات الثلاث في السلم يتم حاسب طول المجال تعطى بالعلاقة التالية : طول المجال : المسافات/الخيارات وحسب سلم ليكارث الثلاثي يكون طول المجال " 2 و 3 " تساوي 0.66 ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في السلم وهي " 1 " ومنه يمكن تمثيل سلم ليكارث المستخدم في الدراسة كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم (06): يوضح السلم التصنيفي لتفسير الاستجابات

المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
1.66 – 1	موافق
2.33 – 1.67	محايد
3 – 2.34	غير موافق

جدول رقم (07): يوضح نتائج البعد الأول (العلاقات الإجتماعية)

البند	موافق		محايد		غير موافق		المتوسط الحسابي	الاتجاه (+، -)
	ت	%	ت	%	ت	%		
1	46	90.2	5	9.8	0	0	2.9	(+)
2	42	82.4	9	17.6	0	0	2.8	(+)
3	49	96.1	2	3.9	0	0	2.9	(+)
4	38	74.5	12	23.5	1	2	2.7	(+)
5	28	54.9	22	43.1	1	2	2.5	(+)
6	44	86.3	7	13.7	0	0	2.9	(+)
7	38	74.5	11	21.6	2	3.9	2.7	(+)
مجموع المتوسط الحسابي								2.77

1- عرض نتائج البعد الأول (العلاقات الإجتماعية)

التعليق على الجدول رقم (07): العلاقات الإجتماعية.

يتضح لنا من خلال محتوى الجدول رقم (07) الذي يبرز لنا استجابات مفردات العينة حول العلاقات الإجتماعية أن اتجاهات عمال مقاطعة البيتروكيميا سونطراك - سكيكدة- نحو البند(1) " يسود بيني وبين زملائي التعاون " إيجابية حيث كانت نسبة الإجابة بموافق 90.2% في حيث كانت نسبة الإجابة بمحايد 9.8%، أما نسبة غير موافق فقدت نسبة 0%، وقدّر المتوسط الحسابي للبند 2.9 وهذا ما يؤكد أن مقاطعة البيتروكيميا تحرص على تعزيز شعور الإنتماء والتعاون بين فريقها وجعله متماسك، وذلك لخلق مناخ تنظيمي متوازن ومحفز، والذي يجعلهم يأمّنون بأن النجاح الجماعي هو ثمرة العمل المشترك لأنهم يسعون دائما لتقديم الدعم لبعضهم في مختلف الظروف المهنية كمواجهة التحديات.

أما فيما يخص البند(2) " أشعر بالراحة أثناء تواجدي مع زملائي في العمل " فكانت اتجاهات أفراد عينة الدراسة كذلك إيجابية، حيث كانت نسبة الإجابة بموافق 82.4%، في حيث كانت الإجابة بمحايد 17.6%، أما بالنسبة لنسبة الإجابة بغير موافق فقدت ب 0%، وهذا ما يؤكد أن أغلبية عينة الدراسة يشعرون بالراحة أثناء تواجدهم مع زملائهم في العمل وذلك راجع إلى التواد اليومي للعامل مع زملائه داخل المقاطعة الأمر

الذي يمنحه الشعور بالراحة والإطمئنان، حيث يعكس طبيعة العلاقات الإيجابية التي تجمعهم داخل الفريق، فالإنسجام والتعاون يميز هذه العلاقات التي تخلق ظروف مشجعة تجعل العامل أكثر قدرة على التركيز ويمنحه دافع أكبر للعطاء والمساهمة الفعالة في رفع كفاءة الأداء الجماعي الذي يسعى أساساً لتمييز وخلق منافسة إيجابية تسهم في رفع إنتاجية المقاطعة وتحقيق الأهداف المسطرة من قبل الإدارة المقاطعة وهذا كله أكدته نسبة المتوسط الحسابي والتي قدرت ب 2.8.

أما فيما يخص البند(3) " أتبادل المعلومات بشكل فعال مع أفراد الفريق " فكانت نسبة الإجابة بموافق 96.1%، وهذا ما يدل على أن أغلبية عمال مقاطعة البيتروكيميا سونطراك -سكيكدة- يتبادلون المعلومات مع أفراد الفريق بشكل فعال، أما نسبة الإجابة بمحايد 3.9%، حيث كانت نسبة الإجابة بغير موافق 0 %، ومنه فإن اتجاهات أفراد العينة حول هذا البند إيجابية وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي الذي قدر ب 2.9، وهذا ما يؤكد أن تداول المعلومات بين أعضاء الفريق يكون بطريقة سلسة ومنظمة، حيث يساهم في توفير جو عمل يتسم بتوحيد الجهود ووضوح الرؤية حوا أهداف العمل المشتركة لتنسيق المهام وتسريع تنفيذها من خلال ضمان فهمها وتخطيط لها، كذلك يساهم التواصل المتبادل في زرع الثقة والتكامل داخل المجموعة ممّا يرفع كفاءة الأداء ويخلق جو وظيفي مريح ومنتج.

أما بالنسبة للبند (4) "أجد الدعم من زملائي عند مواجهتي لتحديات ضغط العمل"، فكانت اتجاهات أفراد العينة نحو هذا البند إيجابية حيث قدرت نسبة الإجابة بموافق 74.5%، أما بالنسبة لنسبة الإجابة بمحايد فقدرت ب 23.5%، هي نسبة مرتفعة بالنسبة للإجابة بغير موافق والتي حققت نسبة 2%، كما قدر المتوسط الحسابي ب 2.7، وهذا يلخص أنه أثناء فترات ضغط العمل الدعم من زملائهم، وهذا ما يوضح مدى قوة روح التعاون والتضامن المرسخة بينهم، كون أن هذا الضغط يتمثل في زيادة وتيرة المهام أو عندما تطرأ ظروف استثنائية فيكون الدعم عبارة عن المشاركة في إنجاز المهام أو تقديم حلول منطقية، أو حتى تلقى التشجيع المعنوي لتحقيق التوتر، كما أن هذا التضامن يعكس خلق بيئة عمل متوازنة تساهم في تحسين الصحة النفسية للعمال ومساندة بعضهم لرفع إنتاجية الفريق.

أما بالنسبة للبند (5) "أشعر أن بيئة العمل تشجعي على لغة الحوار" فكانت نسبة الإجابة بموافق 54.9%، ونسبة الإجابة بمحايد 43.1%، أما نسبة بغير موافق 2%، كما قدر المتوسط الحسابي ب 2.5، وهذا ما يؤكد أن أغلبية العمال أجمعوا على أن بيئة العمل في مقاطعة البيتروكيميا سونطراك -سكيكدة- تعزز ثقافة التواصل الإيجابي أي يقوم على أسس الحوار والتواصل المستمر الذي يفتح المجال للحوار البناء بن العمال والإدارة، حيث يشجع الموظف على طرح أفكاره ومناقشتها وإبداء رأيه في مختلف المواضيع وتقديم

اقتراحات بكل أريحية كذلك الإستماع له من طرف زملائه والمسؤولين يجعله يشعر بأن صوته مسموع وله قيمة وهذا يساعد على تفادي يسود الفهم وصعوبة التنسيق فقط بل يعد ركيزة لبناء فريق عمل متماسك يشجع على الابتكار والمشاركة الفعالة لتسهيل سير العمل.

أما بالنسبة للبند (6) " يسود بيني وبين مشرفي علاقة احترام " كانت اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو هذا البند إيجابية، فكانت نسبة الإجابة بموافق 86.3%، ونسبة الإجابة بمحايد 13.7%، أما بالنسبة لنسبة الإجابة بغير موافق 0%، كما قدر المتوسط الحسابي ب 2.9، وهذا ما يوضح أنه يسود بين العامل والمشرف في المقاطعة البيتروكيميا سونطراك-سكيكدة- علاقة احترام متبادل، حيث يشع العامل أنّ المشرف يقدر مجهوداته المبدولة ويتعامل معها بإنصاف وعدل وبمنحه المساحة الكافية لإطراء ملاحظاته، وهذا ما يشجعه على العمل بجدية ويجعله أكثر التزامًا وتجاوبًا مع توجيهات مشرفه، كما يمنحه الإحساس بالإرتياح والثقة في محيط عمله ويثري تجربته المهنية ويدعم المناخ التنظيمي ليكون أكثر ملائمة واستقرار للعاملين.

أما بالنسبة للبند الأخير (7) " لديّ شعور أنني جزء مهم من فريق عملي " كانت استجابات أفراد العينة حول هذا البند إيجابية، حيث قدرت نسبة الإجابة بموافق 74.5%، ونسبة الإجابة بمحايد 21.6%، بالإضافة إلى نسبة الإجابة بغير موافق 3.9%، كما قدر المتوسط الحسابي ب 2.7، وهذا ما يؤكد أن شعور العامل بأنه يملك مكانة حقيقية في فريق عمله مرتفع، إضافة إلى أنه جزء لا يتجزأ منه، وهذا كله أساساً يُنمّي المشاركة الفعالة والتواصل المستمر بين أعضاء الفريق وجعلها بيئة عمل محفزة تدعم التطور الوظيفي لتحسين أداء عمال المقاطعة .

جدول رقم (08) : يوضح نتائج البعد الثاني (الأمن والسلامة المهنية)

البند	موافق		محايد		غير موافق		المتوسط الحسابي	الاتجاه (+،-)	
	ت	%	ت	%	ت	%			
8	44	86.3	2	3.9	5	9.8	2.76	(+)	
9	36	70.6	9	17.6	6	11.8	2.58	(+)	
10	36	70.6	13	25.5	2	3.9	2.66	(+)	
11	49	96.1	2	3.9	0	0	2.96	(+)	
12	31	60.8	12	23.5	8	15.7	2.45	(+)	
13	47	92.2	4	7.8	0	0	2.92	(+)	
مجموع المتوسط الحسابي								2.72	

2- عرض نتائج البعد الثاني (الأمن والسلامة المهنية)

التعليق على الجدول رقم (08) الأمن والسلامة المهنية:

يتضح لنا من خلال تحليل محتوى الجدول رقم(08)، الذي يبرز لنا استجابات مفردات العينة حول بعد الأمن والسلامة المهنية أن اتجاهات عمال مقاطعة البيتروكيمياة سونطراك-سكيدة- نحو البند (8-9-10-11-12-13) على توالي كانت الإجابات عليها متشابهة لحد كبير، وكانت كلها نحو الإتجاه الإيجابي، وهذا ما وضحه المتوسط الحسابي لهذا البعد حيث قدر ب 2.72، بالنسبة للبند رقم (8) " توفر لي المؤسسة شروط السلامة المهنية "كانت نسبة الإجابة بموافق 86.3%، ونسبة الإجابة بغير موافق قيمة 9.8%، أما بالنسبة لنسبة الإجابة بمحايد قدرت ب 3.9%. أما بالنسبة للبند(9)، فكانت نسبة استجابات أفراد العينة إيجابية حيث كانت نسبة الإجابة " تحرص الإدارة على إتباع الإجراءات الوقائية أثناء أداء العمل "70.6%، أما الإجابة بمحايد قدرت ب 17.6%، و نسبة الإجابة بغير موافق 11.8%، و قدرت نسبة المتوسط الحسابي ب 2.5. أما فيما يخص البند (10) " تم تزويدي بتدريب كافٍ حول إجراءات السلامة المهنية في مكان عملي " فكانت نسبة الإجابة بموافق 70.6%، ونسبة الإجابة بمحايد 25.5%، أما نسبة الإجابة بغير موافق قدرت ب 3.9%، كما قدر المتوسط الحسابي لهذا البند 2.6، وهذا يدل على أن المقاطعة تهتم وتسعى لتزويد العمال بتدريب

حول إجراءات السلامة المهنية في مكان العمل وهذا بغرض تقليل من نسبة الحوادث المهنية، أمّا فيما يخص البند(12) " توجد إشارات السلامة واضحة في أماكن المخاطر داخل مكان عملي"، حيث كانت نسبة استجابات أفراد عينة الدراسة إيجابية وهذا ما عكسته في نسبة المتوسط الحسابي الذي قدر ب 2.4، حيث كانت نسبة الإجابة بموافق 60.8%، ونسبة الإجابة بمحايد 23.5%، أما نسبة الإجابة بغير موافق 15.7%، وهذا ما يدل على حرص المقاطعة على توضيح إشارات السلامة في الأماكن المعرضة للحوادث داخل بيئة العمل وذلك من أجل الحفاظ على سلامة العامل. أما بالنسبة للبند (13) "ألتزم بإرتداء معدات الحماية الشخصية(القفازات، الخوذة)" كانت استجابات مفردات عينة الدراسة نحو هذا البند إيجابية وهذا ما عكسته النسب المئوية بين الموافقة والمحايدة وغير الموافقة فكانت على التوالي فقدرت نسبة الموافقة ب 92.2%، في حيث نسبة المحايد 7.8%، أما نسبة غير الموافقة فقدرت ب 0%، وهذا ما تعكس أيضا قيمة المتوسط الحسابي الذي قدر ب 2.9، وهذا يؤكد على التزام عمال مقاطعة البيتروكيميا سونطراك -سكيكدة- على ارتداء معدات الحماية الشخصية وذلك لحماية أنفسهم من المخاطر المهنية، ومن خلال استجابات أفراد عينة الدراسة على البند (8-9-10-11-12-13 على التوالي) يتأكد أن مقاطعة البيتروكيميا سونطراك-سكيكدة- تهتم بتطبيق إجراءات وقواعد السلامة المهنية (قفازات، الخوذة، نظارات...)، كذلك تعمل إدارة المقاطعة على تدريب العمال على كيفية التعامل مع مختلف المخاطر التي تواجههم أثناء أدائهم للعمل، أي توعيتهم بالمخاطر المحتملة الوقوع وكيفية التصرف في حالات الطوارئ، خاصة وأن إدارة المقاطعة قد وضعت إشارات السلامة واضحة في أماكن المخاطر داخل بيئة العمل، مع توفيرها مخارج مخصصة لحالات الطوارئ، كذلك توفر فريق لصيانة المعدات بشكل دوري لحماية العامل وضمان سلامة، ومنه تضمن الإدارة بيئة عمل آمنة وصحية تمكن لمختلف العاملين فيها من أداء مهامهم بطريقة جيدة. مع التقليل من فرص التعرض للحوادث.

أمّا بالنسبة للبند (11):" يوجد بالمؤسسة مصلحة مختصة بالسلامة المهنية"، كانت استجابات لأفراد عينة الدراسة إيجابية حيث قدرت نسبة الإجابة بموافق 96.1%، ونسبة الإجابة بمحايد 3.9%، أما نسبة الإجابة بغير موافق 0%، :/ قدر المتوسط الحسابي ب 2.9، وهذا يؤكد من وجود جهة مختصة في مقاطعة البيتروكيميا سونطراك-سكيكدة- تهتم بالسلامة المهنية مهمتها تولي مسؤولية سلامة العمال بالمقاطعة من خلال وضع سياسات وخطط وقائية، وتنفيذها وتطبيقها من طرف العاملين، أي مراقبتهم بشكل دوري والإلتزام بما هو مطلوب لحمايتهم، إضافة إلى ذلك وضع برامج تدريبية تعزز من خلالها ثقافة العامل بأهمية تطبيق معايير السلامة وكيفية التعامل مع المخاطر محتملة الوقوع، وهذا كله بهدف المحافظة على السلامة الجسدية والجسمية للفرد العامل.

جدول رقم (09) : يوضح نتائج البعد الثالث (الإشراف والمشاركة)

البند	موافق		محايد		غير موافق		المتوسط الحسابي	الإتجاه (+، -)
	ت	%	ت	%	ت	%		
14	36	70.6	10	19.6	5	9.8	2.60	(+)
15	34	66.6	8	15.7	9	17.6	2.49	(+)
16	28	54.9	11	21.6	12	23.5	2.31	(+)
17	20	39.3	22	43.1	9	17.6	2.21	(+)
18	24	47.1	17	33.3	10	19.6	2.47	(+)
19	32	62.8	10	19.6	9	17.6	2.45	(+)
20	26	51	21	41.2	4	7.8	2.43	(+)
21	29	56.9	10	19.6	12	23.5	2.33	(+)
المجموع المتوسط الحسابي								2.38

3- عرض نتائج البعد الثالث (الإشراف والمشاركة)

التعليق على الجدول رقم (09) الإشراف والمشاركة :

يتضح لنا من خلال تحليل محتوى الجدول رقم (09) الذي يبرز لنا استجابات مفردات لعينة حول بعد الإشراف والمشاركة، أن اتجاهات عمال مقاطعة البيتروكيمياة نحو البند رقم (14) "يعاملني مشرفي باحترام" كانت مرتفعة حيث كانت أعلى نسبة للإجابة موافق وقدرت ب 70.6%، في حيث تليها نسبة الإجابة بمحايد 19.6%، أمّا أقل نسبة فكانت للإجابة بغير موافق وقدرت ب 9.8%، كما كانت درجة المتوسط الحسابي للبند مرتفعة وبلغت 2.6، وهذا ما يؤكد الاتجاهات الإيجابية لأفراد عينة الدراسة نحو هذا البند ومنه يجسد احترام الرئيس لمؤوسيه مظهرًا من مظاهر القيادة الفعالة، حيث أنه عندما يعامل الرئيس عمّاله باحترام يعكس ذلك ثقافة تنظيمية راقية تقوم على القيم الإنسانية والمهنية وهو أحد العوامل الأساسية التي تساهم في ترسيخ جودة حياة العمل داخل المقاطعة، حيث أن هذا الاحترام يتجسد غي التواصل الفعال الذي يكون بين الرئيس ومؤوسيه دون تهديد أو تقليل من شأنه كذلك الاستمتاع الجيد لأفكار وأراء كل واحد منهم، كذلك عدم تجاهل إنجازاتهم وذلك عن طريق الاعتراف بمجهوداتهم والتعامل معهم بعدل بعيداً عن التحيز والتمييز حيث كل هذا يجعل العامل يدرك أهميته ودوره داخل المقاطعة، مما يخلق شعور إيجابي يقلل من التوترات والضغط، إضافة إلى ذلك فإن الرئيس الذي يتفهم احتياجات وظروف عماله يجعل بيئة العمل منسجمة ومدعمة تخلق لدى

العامل دافعية أكثر للعمل بانضباط والتزام ويحفزهم لبذل مجهوداتهم من أجل رفع الإنتاجية وتحقيق التنمية المستدامة للمقاطعة.

أما فيما يخص البند رقم (15) " يوضح لي مشرفي أهداف العمل شفافية " حيث كانت أعلى نسبة حول الإجابة بموافق ي 66.6%، في حيث كانت نسبة الإجابة بغير موافق تقدر ب 17.6%، وأقل نسبة إجابة سجلت بمحايد بنسبة 15.7%، في حيث قدر المتوسط الحسابي للبند قدرت ب 2.4. حيث يعتبر قيام الرئيس المباشر بتقديم توضيح الأهداف العمل بشفافية من العوامل الرئيسية التي تضمن الرؤية لدى العمال، حيث يساهم هذا في فهم كل عامل لدوره ومسؤولياته بدقة، تواصل فعالة بين الإدارة والفريق لفتح مجال للحوار والنقاش الهادف والبناء، كذلك يساهم في توجيه الجهود بشكل منسجم نحو تحقيق الأهداف المرسومة وذلك من خلال ربط أعمالهم اليومية بالأهداف الاستراتيجية الكبرى وهذا في النهاية يؤدي إلى تحسين الأداء الجماعي ورفع كفاءة العمل في المقاطعة.

أما فيما يخص البند (16) " يحفزني مشرفي على أداء مهامي " كانت اتجاهات إيجابية حيث كانت نسبة الإجابة بموافق 54.9%، وكانت أقل نسبة بمحايد قدرت ب 21.6%، في حيث كانت الإجابة بغير موافق 23.5%، كما قدر المتوسط الحسابي له ب 2.3. حيث يشير هذا البند إلى الدور الإيجابي الذي يلعبه الرئيس وذلك من خلال تحفيز العامل والذي يؤثر على أداء العامل حيث أن هذا التحفيز لا يقتصر فقط على إعطاء التعليمات والأوامر إنما يساهم بشكل فعال في توجيهه والثناء والتقدير والمتابعة وكل هذا يصب في اتجاه واحد هو تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمقاطعة وفي نفس الوقت الحفاظ على مواردها البشرية.

أما بالنسبة للبند (17) " تستخدم الإدارة طرق النقد الإيجابي عند التعامل معي في حال ارتكاب الأخطاء المهنية" كانت نسبة الإجابة بمحايد 43.1% كأعلى نسبة في حيث كانت نسبة الإجابة بموافق 39.3%، وكانت أقل نسبة للإجابة بغير موافق ب 17.6% وهي نسبة منخفضة مقارنة بالنسبة الإجابة بمحايد، وقدر المتوسط الحسابي له بدرجة قدرت ب 2.2. في هذا البند إتضح لنا أن المقاطعة تعتمد في سياستها على النقد البناء يعني أن الإدارة عندما تلاحظ أن العامل ارتكب خطأ مهنيًا فهي تلجأ إلى تصحيح ذلك الخطأ وتحسين الأداء وذلك من خلال استدعاء العامل لمقابلة مع المسؤول المباشر حيث يشرح له نتائج خطئه ويقترح عليه توجيهه أو تدريب إضافي لتحسين أدائه بدلًا من توبيخه أو معاقبته، وهذا الأسلوب يساعد العامل على تقبل الملاحظات دون خوف أو توتر من جهة ويعزز الاحترام المتبادل من جهة أخرى مما يجعل العامل يصحح أخطائه دون الشعور بالإهانة وهذا التصرف يساهم في إرساء ثقافة مهنية إيجابية توفر مناخًا يشجع على التطور الذاتي والإستقرار المهني.

أمّا بالنسبة للبند (18) " يشجعني عملي على الإبداع"، فقد كانت استجابات أفراد العينة حول هذا البند إيجابية حيث قدرت نسبة الموافقة عليه 47.1%، أما فيما يخص نسبة الأفراد المحايدين فقد قدرت نسبة 33.3%، حيث كانت أقل نسبة متجهة نحو عدم الموافقة بنسبة 19.6%، كما قدر المتوسط الحسابي لهذا البند ب 2.2 . في هذا البند إتضح لنا أن طبيعة العمل داخل المقاطعة توفر للعامل مساحة التفكير والمبادرة، حيث لا ينفد مهامه الروتينية فقط، بل يتيح له فرصة لتقديم حلول جديدة وأساليب مبتكرة لتحسين الأداء وكسر الروتين المهني وهذا ما يوضح أن العامل ينتمي إلى بيئة محفزة مشجعة تشجعه على الإبداع مما يزيد من رضاه المهني لتفاعله وانتمائه واندماجه في عمله كونه يساهم فعلياً في تطويره. أمّا فيما يخص البند (19) " يفوض لي مشرفي بعض الصلاحيات لأداء عملي " حيث كانت أعلى نسبة حول الإجابة بموافق ب 62.8% في حيث كانت نسبة الإجابة بمحايد 19.6%، وأقل نسبة إجابة سجلت بغير موافق 17.6% من أفراد عينة الدراسة، وقدر المتوسط الحسابي للبند ب 2.4 ، يشير هذا البند إلى أن المشرف يفوض صلاحيات محددة تساعد العامل على إنجاز مهامه بأكثر استقلالية وكفاءة أي أن يمنح له نوعاً من الثقة والمسؤولية للقيام بالمهام اليومية، مثل اتخاذ قرارات جزئية دون الحاجة للرجوع المستمر للإدارة حيث يساهم هذا في تسريع وتيرة إنجاز الأعمال وتحسين التواصل بين مختلف المستويات، كذلك يشجع على تطوير المهارات القيادية للعاملين إضافة إلى ذلك يعزز روح المبادرة الذي تسهم في خلق بيئة عمل متوازنة وصحية.

أما فيما يخص البند رقم (20) " قراراتي تُؤخذ بعين الاعتبار" كانت اتجاهات أفراد عينة الدراسة إيجابية حيث كانت نسبة الإجابة بموافق 51%، في حيث كانت نسبة الإجابة بمحايد 41.2%، أمّا بالنسبة للإجابة بغير موافق فقد قدرت بنسبة 7.8% وهي نسبة ضعيفة مقارنة بنسبة الإجابة بموافق، كما قدر المتوسط الحسابي لهذا البند ب 2.4 . يعكس هذا البند مدى اهتمام المقاطعة بعمالها من خلال أخذ القدرات الفردية بعين الاعتبار أي تقييم كل عامل وفقاً لما يملكه من قدرات ومهارات وخبرات ميدانية، وتحرص على توظيفها في مكانها المناسب حيث يترجم هذا الاهتمام على توزيع المهام بشكل مدروس، مما يجعل العامل يؤدي عمله بثقة ودافعية أكثر وتزيد من التزامه مما يعزز شعوره بالانتماء، ويدفعه إلى تطوير نفسه بشكل مستمر كون المقاطعة تؤمن بإمكانياته وتستثمرها.

أمّا البند (21) " أشعر أن مشرفي يراعي احتياجاتي (الشخصية، العملية) " حيث قدرت نسبة استجابات العينة حول هذا البند بالنسبة للإجابة بموافق ب 51%، في حين كانت نسبة الإجابة بمحايد 41.2%، أما الإجابة بغير موافق فقد قدرت بنسبة 7.8%، كما قدر المتوسط الحسابي لهذا البند ب 2.4. يقصد في هذا البند بأن الشعور بالدعم والاهتمام الحقيقي كون أن المشرف يراعي الاحتياجات الشخصية والعملية للموظف يعكس

هذا الإهتمام التوازن بين الحياة المهنية والحياة الخاصة التي يعيشها العامل، مما ينعكس إيجاباً على أدائه ويشعره بالراحة والإنتماء كونه جزء من ثقافة المقاطعة التي تسعى أساساً إلى خلق التوازن بين متطلبات العمل والظروف الشخصية للعمال الذي يعزز الانسجام ويخلق بيئة عمل أكثر إنسانية مبنية على التفاهم والإحترام وهذا ما ينعكس مباشرة على تحقيق جودة حياة العمل.

جدول رقم(10) : يوضح نتائج البعد الرابع (الأمن والإستقرار الوظيفي):

البند	موافق		محايد		غير موافق		المتوسط الحسابي	الإتجاه (+، -)
	ت	%	ت	%	ت	%		
22	33	64.7	17	33.3	1	2	2.62	(+)
23	37	72.6	7	13.7	7	13.7	2.58	(+)
24	22	43.1	16	31.4	13	25.5	2.17	(+)
25	23	45	20	39.3	8	15.7	2.29	(+)
26	19	37.2	16	31.4	16	31.4	2.05	(+)
27	30	58.8	13	25.5	8	15.7	2.43	(+)
28	3	5.8	11	21.6	73	72.6	1.33	(-)
المجموع المتوسط الحسابي								2.21

4- عرض نتائج البعد الرابع (الأمن والإستقرار الوظيفي)

التعليق على الجدول رقم(10)الأمن والإستقرار الوظيفي:

يتضح لنا من خلال محتوى الجدول رقم (10) الذي يبرز لنا استجابات مفردات العينة حول الأمن والإستقرار الوظيفي أن اتجاهات عمّال مقاطعة البيتروكيميا سونطراك-سكيكدة- نحو البند(22) "أشعر بالإستقرار الوظيفي" إيجابية وهذا ما أكده المتوسط الحسابي حيث قدر ب 2.6، حيث كانت نسبة الإجابة بموافق 64,7%، في حيث كانت نسبة الإجابة بمحايد 33.3%، وكانت نسبة الإجابة بغير موافق 2% وهي نسبة ضعيفة مقارنة مع نسبة الإجابة بموافق، إضافة إلى البند(28) "أشعر بالقلق بشأن فقدان وظيفي" وذلك لمشابه مدى وضوح الرؤية المستقبلية للعامل أي ثقته وشعوره بالاستمرارية داخل المقاطعة وأن وظيفته مؤمنة ولا داعي للقلق من فقدانها في أي وقت، وهذا مرتبط بالقوانين الواضحة الداخلية للمقاطعة كذلك التقدير العادل للأداء المهني، إضافة إلى هذا لا توجد تهديدات دائمة بالتسريح أو النقل غير المبرر وهذا كله يتضح في ثقة العامل في قرارات الإدارة مما يجعله يعمل في تركيز دون توتر ويدفعه للالتزام ويحفزه على الأداء والإبتكار

وكذلك البقاء في المقاطعة وفي الأخير يعكس الصورة الإيجابية التي تعبر على بيئة عمل التي تتسم بالراحة النفسية.

أمّا فيما يخص البند رقم (23) "أشعر بالإرتياح في عملي"، فكانت اتجاهات أفراد عينة الدراسة إيجابية، حيث كانت نسبة الإجابة بموافق 72.6%، في حيث كانت نسبة الإجابة بمحايد وغير موافق 13.7%، وقدر المتوسط الحسابي للبند 2.5. ما يؤكد أن أغلبية عينة الدراسة يشعرون بالإرتياح في مكان عملهم وكذلك رضا العامل عن الظروف اليومية ويظهر هذا من خلال وضوح المهام والمسؤوليات لكل عامل بالإضافة إلى بناء علاقات مهنية جيدة بين أفراد فريق العمل والإدارة، وكذا توفير بيئة عمل آمنة ومناسبة للعمل ويساهم ذلك أيضا في الدعم الذي تقدمه الإدارة للعمال أي تقدير مجهوداتهم وتفهم المشرف لظروف عماله والاستجابة لانشغالاتهم وآرائهم وهذا ما يجعل العامل يوازن بين حياته العملية والشخصية، مما يشارك في تقليل الغيابات والإرهاق النفسي الذي يشعر به المواطن إذا كان يقوم بعمله تحت قيادة مشرف مستبد وديكتاتوري، ويقضي على التوترات والضغوط غير المبررة التي تتعزز الولاء والانتماء للمقاطعة. أمّا بالنسبة للبند (24) "تتوفر لديّ رغبة حالية أو مستقبلية في البحث عن فرص بديلة خارج المؤسسة" فكانت نسبة الإجابة بموافق 43.1%، في حيث كانت نسبة الإجابة بمحايد 31.4%، أمّا بالنسبة للإجابة بغير موافق فقدرت ب 25.5%، وهي نسبة ضعيفة مقارنة مع نسبة الإجابة بموافق وهذا ما يؤكد الاتجاهات الإيجابية لأفراد عينة الدراسة حول هذا البند، كما قد المتوسط الحسابي ب 2.1. وهذا البند يعكس مدى التزام واستعداد العامل واستمرارية للبقاء في هذه المقاطعة سواء على المدى القريب أو البعيد، كذلك يعكس رضاه وانتمائه الوظيفي أي شعوره بالولاء وأنه ليس لديه دافع لترك المقاطعة والبحث عن وظيفة أخرى، وهذا ما يشير إلى أن المقاطعة تستخدم سياسات داخلية فعّالة لخلق بيئة عمل جاذبة من خلال إدخال تحسينات على مختلف الجوانب التي كانت نسبة دوران العمل فيها مرتفع، وهذا ما يجعل العامل يرى أن المقاطعة مكان مناسب لتحقيق طموحاته من خلال توفير بيئة عمل تتميز بالأمان والتوازن بين جهده المبذول والمردودية المقدمة له كذلك تدفعه للتطور والترقية.

أمّا بالنسبة للبند رقم (25) "بيئة العمل تشعني بالأمان بين جميع أطراف العمل"، كانت نسبة الإجابة بموافق 45%، أمّا نسبة الإجابة بمحايد 39.3%، نسبة الإجابة بغير موافق 15.7%، كما قدر المتوسط الحسابي ب 2.2. وهذا ما يؤكد أن المقاطعة توفر مكان عمل يتميز بمناخ نفسي ومهني مستقر يتسم بتأديته لمهامه دون قلق من أي تهديدات أو عقوبات مجهولة أو المعاملة غير العادلة كذلك تركز المقاطعة على خلق قناة التواصل الفعّال بين العمال فيما بينهم وبين العال والإدارة لسهولة سير المهام، والالتزام بالمسؤوليات،

وتتميز بيئة العمل بمناخ تنظيمي يعزز الثقة والاحترام المتبادل للحد من النزاعات ورفع المعنويات وتحفيز العمّال للأداء وضمان استمرارية الكفاءات داخل المقاطعة.

أمّا فيما يخص البند (26) " يتم إبلاغي مسبقاً بأي تغييرات تنظيمية" فكانت نسبة الإجابة بموافق 37.2%، في حيث كانت نسبة الإجابة بمحايد والغير موافق 31.4%، وهذا ما يؤكد أن معظم أفراد العينة يتم إبلاغهم مسبقاً بأي تغييرات تنظيمية تظراً على المقاطعة، وهذا ما يعكس مدى شفافية التواصل داخل المقاطعة وفعالية، حيث يعكس التزام المقاطعة بتطبيق مبدأ الإتصال الإستباقي الذي يقلل من سوء الفهم بين العمّال والإدارة ويعزز الثقة التنظيمية التي تساهم في بناء بنية عمل صحية من خلال إبلاغ العمال بالمعلومات المهمة قبل حدوث أي تغيير وهذا لما يوضح احترام الإدارة للعامل وإعطائه حق في معرفة ما يدور في محيط عمله والذي يعزز العامل نفسياً على الاستعداد والتكيف لمواجهة أي مواقف استثنائية أو تحديات. أمّا البند (27) " أشعر أن الإدارة تتعامل بشفافية فيما يتعلق بالأمن الوظيفي"، كانت استجابات أفراد العينة حول هذا البند إيجابية، حيث قدرت نسبة الإجابة بموافق 58.8%، ونسبة الإجابة بمحايد 25.5%، أما بالنسبة لغير موافق فقدرت ب 15.7%، كما قدر المتوسط الحسابي ب 2.4. وهذا ما يؤكد مصداقية المقاطعة ونضجها التنظيمي المتعلق بالإستقرار المهني لعمالها، حيث تفصح عن سياسات التوظيف المتّبعة لموضوعات العقود والترسيم، الإستقرار المالي للمقاطعة والتغييرات التي تظراً، هذا النهج الذي تنتهجه الإدارة يعكس مصداقيتها ويمنح العامل الشعور بالإطمئنان الوظيفي ويحفزه على تأدية مهامه بتركيز، وعدم الإنشغال بشأن مصيره المهني، الذي يساهم في إدراك العامل لموقعه المستقبلي بوضوح ممّا يجعله مستعد لإعطاء جهد أكبر والإبتكار في عمله لمدى أطول.

جدول رقم (11) : يوضح نتائج البعد الخامس (الترقية والتقدم الوظيفي):

البند	موافق		محايد		غير موافق		المتوسط الحسابي	الإتجاه (+، -)
	ت	%	ت	%	ت	%		
29	9	17.6	22	43.1	20	39.3	1.78	(-)
30	25	49	21	41.2	5	9.8	2.39	(+)
31	37	72.6	7	13.7	7	13.7	2.58	(+)
32	10	19.6	31	60.8	10	19.6	2	(+)
33	21	41.2	15	29.4	15	29.4	2.11	(+)
المجموع المتوسط الحسابي								2.17

5- عرض نتائج البعد الخامس (الترقية والتقدم الوظيفي)

التعليق على الجدول رقم (11) الترقية والتقدم الوظيفي:

يبين لنا الجدول رقم(11) لتحليل استجابات أفراد العينة حول بعد الترقية والتقدم الوظيفي أن اتجاهات عمال مقاطعة البيتروكيميا سونطراك -سكيدة- نحو البند (29) "أشعر أن نظام الترقية يتم بطرق عادلة" كانت نسبة الإجابة بمحايد في هذا البند 43.1%، في حين نجد الإجابة بغير موافق قدرت ب 39.3%، وهي نسبة ضعيفة مقارنة بالإجابة بمحايد، في حين كانت الإجابة بموافق تعادل 17.6%، حيث كانت استجابات أفراد العينة حول هذا البند سلسلة وهذا ما أظهره المتوسط الحسابي الذي قدر ب 1.7.

يقيس هذا البند مدى رضا العامل عن شفافية نظام الترقية في المقاطعة إلا أن تبين من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة أنه غالبيتهم غير راضيين عن كيفية إختيار العمّال لترقيتهم وذلك من خلال رصد العمّال لتجارب زملائهم في العمل وملاحظتهم الشخصية حول كيفية منح الترقيات والإجراءات المتبعة لذلك، والتي تتطلب معايير واضحة وموضوعية لفهم كيفية منح الترقيات والتي من المفروض أن تكون عن طريق تكافؤ الفرص والأداء والكفاءة ليس بالأقدمية أو العلاقات الشخصية.

أمّا بالنسبة للبند (30) "توجد لدي فرص مستقبلية متاحة للتقدم الوظيفي" فكانت نسبة الإجابة بموافق على هذا البند 49، أمّا بالنسبة للإجابة بمحايد فقدرت ب 41.2%، في حين الإجابات المتبقية كانت بعدم الموافقة حيث قدرت نسبتهم ب 9.8%، ومنه نستنتج أن استجابات أفراد العينة حول هذا البند كانت إيجابية

وهذا ما أكدته المتوسط الحسابي الذي قدر ب 2.3. يشير هذا البند إلى أنه يوجد فرص مستقبلية وآفاقاً واضحة للنمو المهني والتطور لأن المقاطعة توفر مساحات لذلك من خلال برامج تكوينية والتقييم المستمر للأداء هذا ما يجعل العامل لديه دافع الاستمرار في تحسين أدائه واكتسابه لمهارات جديدة وتطوير ذاته لأنه يرى بأن مجهوداته المبذولة حالياً ستفتح له فرص مستقبلية كالترقية أو شغل مناصب أعلى. أمّا بالنسبة للبند (31) "تركز المؤسسة على تنفيذ برامج تدريبية تؤهلني للتقدم في مساري الوظيفي" كانت نسبة الإجابة بموافق حول هذا البند 72.6%، في حين حققت نسبة الإجابة بمحايد وكذلك الموافقة على هذا البند، حيث كانت استجابات أفراد العينة إيجابية وهذا ما وضحه المتوسط الحسابي الذي قدر بنسبة 2.5. يقصد في هذا البند أن المقاطعة لا تكفي بقيام العامل بمهامه فقط بل يهتم وتعمل على تطوير مواردها البشرية من خلال تنفيذ برامج تدريبية والتكوين المستمر، حيث تساعد هذه الدورات التدريبية على إكتساب مهارات جديدة وتطوير كفاءات موجودة وهذا يعتبر إستثماراً في تكزين العمال لدعم الأداء الفردي والجماعي.

وهذا يعمل على إظهار التزام المقاطعة ببناء رأس مال بشري مؤهل ليكون على إستعداد دائم لمواجهة تحديات جديدة ومختلفة.

أمّا البند (32) "أرى أن الترقية في مؤسستي على أسس موضوعية" حيث كانت معظم استجابات الأفراد حول هذا البند بمحايد نسبة قدرت ب 60.8%، أما بالنسبة للإجابة بموافق وغير موافق فقد كنت نسبة الإجابة قدرت ب 19.6%، وكان اتجاه هذا البند إيجابي من خلال استجابات أفراد العينة وهذا ما أكدته نسبة المتوسط الحسابي قدر ب 2. يبرز في هذا البند أن الفرد العامل عندما يرى أن إدارة مقاطعته تقوم على أسس موضوعية يشعر بأن بيئة عمله تتم بعدالة وشفافية في جميع تعاملاتها وتسيير شؤونها مثل إتخاذ قراراتها وتقييم الأداء، وهذا ما يعكس النضج الإداري للمقاطعة وحرصها على خلق بيئة عمل عادلة مما يشجع على التنافس الإيجابي بين العمال.

أمّا بالنسبة للبند (33) "تعلمني مؤسستي بمعايير الترقية" فقد كان الإتجاه نحو هذا البند إيجابي حيث قدرت نسبة الموافقة عليه ب 41.2%، أمّا نسبة الإجابة بمحايد وغير موافق 29.4%، كما أن المتوسط الحسابي قدر ب 2.1. في هذا البند يعني أن المقاطعة توفير معلومات واضحة ومفصلة حول معايير وشروط الترقية هذا التوضيح يجعل العامل على دراية بالمتطلبات الضرورية لتحقيق الترقية مثل الأداء الجيد، حيث يُمكن العامل من التخطيط لمساره المهني بشكل مدروس، كذلك يجعل الفرد أكثر إلتزاماً واحترافية عند قيامه بمهامه.

جدول رقم (12) : يوضح نتائج البعد السادس (الأجور والمكافآت)

البند	موافق		محايد		غير موافق		المتوسط الحسابي	الإتجاه (+، -)
	ت	ت	ت	ت	ت	ت		
34	12	23.5	21	41.2	18	35.3	1.9	(-)
35	25	49	10	19.6	16	31.4	2.2	(+)
36	9	17.6	20	39.3	22	43.1	1.7	(-)
37	8	15.7	10	19.6	23	45	1.3	(-)
38	29	56.9	13	25.5	9	17.6	2.4	(+)
39	19	37.2	19	37.2	13	25.5	2.1	(+)
المجموع المتوسط الحسابي								1.9

6- عرض نتائج البعد السادس (الأجور والمكافآت)

التعليق على الجدول رقم(12) الأجور والمكافآت

يتضح لنا من خلال تحليل محتوى الجدول رقم (12) الذي يبرز لنا استجابات مفردات العينة حول بعد الأجور والمكافآت نحو البند رقم (34) " نظام المكافآت تتميز بالعدالة" كانت منخفضة وهذا ما وضحه قيمة المتوسط الحسابي بنسبة 1.9، حيث قدرت نسبة الإجابة بمحايد ب 41.2%، حيث تليها نسبة الإجابة بغير موافق 35.3%، أما أقل نسبة فكانت للإجابة بموافق وقدرت ب 23.5%، كما كانت درجة المتوسط الحسابي للبند منخفضة وبلغت 1.9. وهذا ما يؤكد الإتجاهات السلبية لأفراد عينة الدراسة نحو هذا البند، أي غياب الشفافية كون العمال يشكون من عدم وضوح المعايير التي تعتمد عليها المؤسسة في توزيع المكافآت، إذ أنهم يميزون بين المصالح والوظائف حيث أنه هناك إختلاف واضح في المكافآت المقدمة مثلاً بين العمال الإداريين والعمال الميدانيين كذلك العمال الدائمين والعمال المؤقتين وهذا التفاوت كله يؤدي إلى خلق شعور بعدم المساواة بين العمال بين العمال حتى لو كانت هذه المكافآت مبنية على فروق طبيعة المهام. إضافة إلى ذلك غياب التحفيز في مختلف الحالات خاصة لدى العمال الذين يواجهون الأخطار في عملهم حيث تقدم لهم مكافآت رمزية التي لا تعكس لا مجهوداتهم ولا الأخطار التي يواجهونها، ومنه يمكن القول أن نظام المكافآت في المقاطعة يحتوي على إيجابيات لكن لا بد من إدخال مجموعة تحسينات من حيث العدالة والشفافية وإرتباطها

بالأداء لذلك لابد من مراجعة نظام المكافآت وذلك من أجل تحقيق الإنصاف وتحسين الرضا الوظيفي داخل المؤسسة.

أما فيما يخص البند رقم (35) "يكفي الأجر لسد احتياجاتي الشخصية" كانت اتجاهات أفراد العينة إيجابية حيث كانت نسبة الإجابة بموافق 49%، في حين كانت نسبة الإجابة بمحايد 19.6%، بالإضافة إلى نسبة الإجابة بغير موافق 31.4%، كما قدر المتوسط الحسابي للبند 2.2. ومنه يعتبر أجر العامل في المقاطعة (PEC) سونطراك -سكيكدة- جيد من حيث تغطية الحاجات الأساسية مقارنة بالقطاعات الأخرى إلا أنه لا يلبي دائماً الاحتياجات الشخصية بشكل مريح خاصة مع ارتفاع تكاليف المعيشة وتفاوت الرواتب داخل المقاطعة حسب كل منصب وهذا ما يدفع إلى القيام بمراجعة دورية للأجور يجعلها تتماشى مع الواقع الإقتصادي. أما بالنسبة للبند (36) والذي ينص على "يعتمد أجري على مقدار إنجازاتي الشخصية"، كانت نسبة الإجابة بغير موافق 43.1% كأعلى نسبة في حين كانت نسبة الإجابة بمحايد 39.3%، وكانت أقل نسبة الإجابة بموافق ب 17,6%، وهي نسبة منخفضة مقارنة بالنسبة الإجابة بغير موافق، حيث قدر المتوسط الحسابي له بدرجة قدرت ب 1.7، وبالتالي كانت استجابات أفراد العينة حول هذا البند منخفضة حيث ما يوضح أن في مقاطعة البيئروكيميا سونطراك -سكيكدة- أن نظام الأجور والمكافآت لا يعتمد على مقدار الإنجازات الشخصية للعامل وإنما يعتمد أساساً على معايير تقليدية (المؤهل العلمي، سنوات الأقدمية، الرتبة الإدارية وطبيعة المهام الموكلة للفرد) في حين لا يعتمدون على الأداء الفردي والإنجاز الشخصي واعتباره العنصر الأساسي في تحديد الأجر الشهري ومع أنه يتم تقسيم الأداء الفردي للعامل إلى أنه لا يترجم إلى زيادات واضحة في الأجر مقارنة بالجهد المبذول هذا ما يؤثر على إبداع العامل في عمله وبديل جهد إضافي لرفع مستوى الإنجاز الفعلي إضافة إلى ذلك فقد تم التطرق في المقابلة التي أجريناها مع عينة من العمال أن المشرف يوكل لهم أعمال بطريقة إلزامية للقيام بها حتى لو لم تكن ضمن مهامهم المحدودة دون إعطائهم أي مقابل سواء مادي أو معنوي. أما فيما يخص البند رقم (37) "أدائي الفردي يحدد مقدار التعويضات الممنوحة" حيث كانت نسبة حول الإجابة بغير موافق ب 45% في حين كانت نسبة الإجابة بمحايد 19.6%، وأقل عينة الدراسة، وقدر المتوسط الحسابي للبند 1.3، وهذا ما يؤكد أن في مقاطعة البيئروكيميا سونطراك -سكيكدة- نلاحظ أنه رغم وجود آليات للتحفيز والتعويض إلا أنها لا ترتبط مباشرة بالأداء الفعلي للعامل وإنما تعتمد سياسة منح التعويضات غالباً على الرتبة، طبيعة المنصب والأقدمية وهذا ما يؤثر سلباً على شعور العامل بالتحفيز داخل بيئة العمل مما ينعكس سلباً مباشرة على جودة حياة العمل حيث يولد الشعور بعدم الرضا وعدم الإلتزام ويقضي على الدافع نحو التميز ولهذا من الضروري أن تعتمد المقاطعة على نظام تعويضات

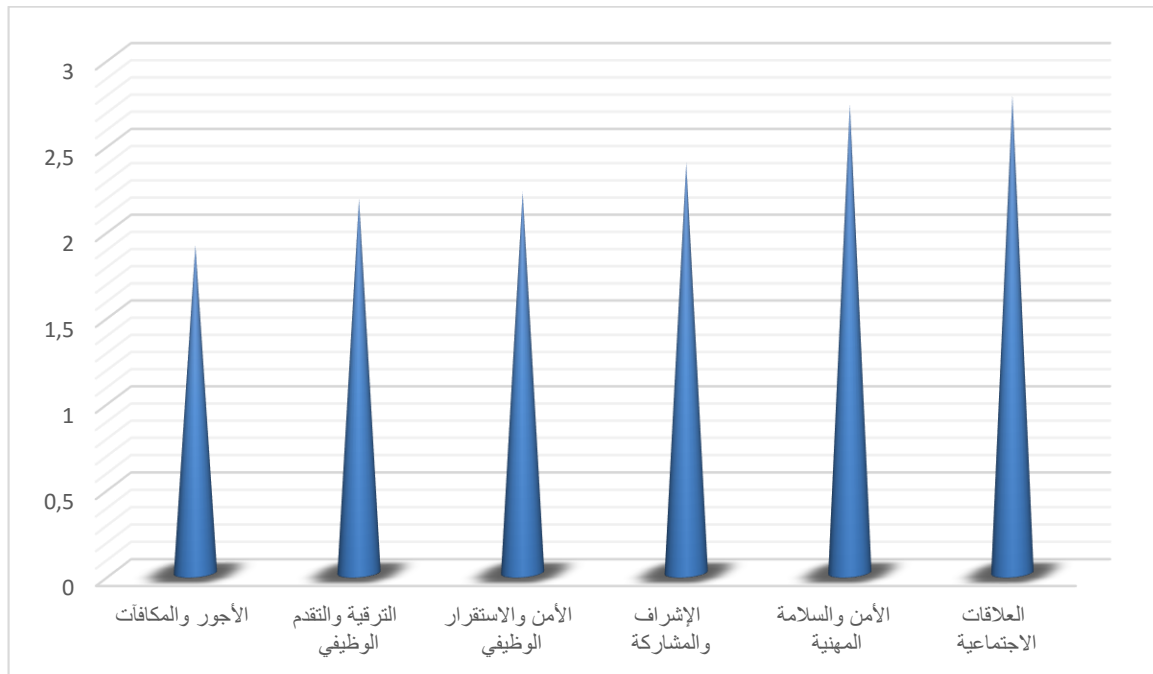
يركز على تقييم موضوعي لأداء العامل. أما بالنسبة للبند (38) " ساعات العمل في وظيفتي مناسبة " كانت اتجاهات أفراد عينة الدراسة إيجابية حيث 56.5%، في حين كانت نسبة الإجابة بمحايد 25.5%، بالإضافة إلى نسبة الإجابة بغير موافق 17.6%، وهي نسبة ضعيفة مقارنة بنسبة الإجابة بموافق، كما قدر المتوسط الحسابي له ب 2.4 حيث يتضح أن لساعات العمل تأثير مباشر على جودة حياة العمل للعامل داخل المقاطعة، حيث أنها تعتبر مناسبة ومراعية ليوافق العامل بين حياته المهنية والشخصية، حيث يتم فيها إحترام الحدود الزمنية الأسبوعية واليومية حيث تعطي لهم مدة زمنية للقيام بأعمالهم أو بالأمر الشخصية يوميًا، إضافة إلى ذلك يرى العديد من العمال أن نظام العمل المعتمدة للمقاطعة سواء العمل اليومي الإعتيادي أو بالتناوب يكون مرنا، إلا أنه يوجد بعض المواقع الحساسة التي تستدعي مرونة أكثر كالعمل في المناطق النائية التي تجعل العامل يعيش ضغوط عمل أكثر من الضغوط بيئة العمل كبعد مكان العمل على مناطق السكن، مما يؤثر على الجانب الإجتماعي والأسري للموظف.

أما فيما يخص البند الأخير (39) " أشعر أن الأجر الذي أتقاضاه يتماشى مع المجهودات المبذولة"، كانت استجابات إيجابية حيث كانت أعلى نسبة إجابة موافق والتي قدرت ب 37.2%، في حين كانت نسبة الإجابة بمحايد موافقة لنسبة الموافقة على هذا البند، أما فيما يخص نسبة عدم الموافقة فقدت ب 25.5%، كما قدر المتوسط الحسابي للبند ب 2.1 وهي درجة مرتفعة حيث يتضح لنا أنه الأجر الذي يتقاضاه العامل يعتبر أحد العوامل التي تعمل على تعزيز جودة حياة العمل، حيث أن سياسة الأجور تراعي طبيعة العمل نوعًا ما وتوفر نوعًا من التوازن النفسي والمادي لدى العامل، وبناء على المعلومات التي تم جمعها من خلال المقابلة تبين لنا أنه توجد فئة معينة من العمال ترى أن الأجر المتقاضى يتناسب مع مجهوداتهم المبذولة على عكس فئة أخرى تقول بأن الأجر قليل جدًا مقارنة بالمهام التي يقومون بها نظرًا لخطورتها كاستعمالهم مثلا للمواد الكيميائية وعملهم أساسًا في بيئات خطيرة كالمصافي، حيث تكون نسبة التعرض للعامل للحوادث مرتفعة.

جدول رقم (13): يوضح ترتيب المتوسطات الحسابية لأبعاد جودة حياة العمل مرتبة

ترتيباً تصاعدياً

المتوسط الحسابي	المحور	الرتبة
1.9	الأجور والمكافآت	1
2.17	الترقية والتقدم الوظيفي	2
2.21	الأمن والاستقرار الوظيفي	3
2.38	الإشراف والمشاركة	4
2.72	الأمن والسلامة المهنية	5
2.77	العلاقات الاجتماعية	6
2.35	أبعاد جودة حياة العمل ككل	المجموع



الشكل رقم (10): يوضح ترتيب المتوسطات الحسابية لأبعاد جودة حياة العمل مرتبة

ترتيباً تصاعدياً

بناءً على البيانات المبوبة في الجدول أعلاه يتبين أن المتوسط لأبعاد جودة حياة العمل ككل قدر ب 2.3، وقد تصدر بعد العلاقات الإجتماعية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر ب 2.77، تم يليه في المرتبة الثانية الأمن والسلامة المهنية بمتوسط حسابي قدر ب 2.72، أمّا في المرتبة الثالثة فأحتلتها بعد الإشراف والمشاركة من وجهة نظر عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 2.38، في حين كان بعد الأمن والإستقرار الوظيفي في المرحلة الرابعة بمتوسط حسابي قدر ب 2.21، أمّا في المرتبة الخامسة احتلتها بعد الترقية والتقدم الوظيفي بمتوسط حسابي 2.17، في حين كان بعد الأجور والمكافآت في المرحلة السادسة والأخيرة بمتوسط حسابي قدر ب 1.9.

2- تحليل وتفسير النتائج في ضوء أهداف الدراسة:

1- ما إذا كان بعد العلاقات الإجتماعية بعد من أبعاد جودة حياة العمل بمقاطعة البيتروكيميا PEC

سونطراك - سكيكدة -؟

يتضح لنا من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة حول بنود بعد العلاقات الإجتماعية جاءت مرتفعة، حيث تم تسجيل درجات عالية للمتوسط الحسابي في البند (1-2-3-4-5-6-7 على التوالي)، حيث تراوحت ما بين 2.5-2.9، وهذا ما يؤكد حرص إدارة المقاطعة على تعزيز وتقوية الروابط الإجتماعية بين الموظفين والعاملين في المقاطعة، ممّا يساهم في تكوين علاقات إجتماعية إيجابية وذلك لتحقيق التفاعل الإيجابي بين العمّال داخل بيئة العمل، وهذا كله يعمل على تحقيق التوازن النفسي للعاملين والحد من النزاعات والرفع من مستوى الرضا المهني بالإضافة إلى تحقيق الضغوط وهذا ما يخلق بيئة عمل سليمة ذات فعالية أكبر .

و لهذا يمكن القول أن العلاقات الإجتماعية بعد من أبعاد جودة حياة العمل بمقاطعة البيتروكيميا PEC

سونطراك - سكيكدة - .

2- ما إذا كان بعد الأمن والسلامة المهنية بعد من أبعاد جودة حياة العمل بمقاطعة البيتروكيميا PEC

سونطراك - سكيكدة -؟

يتضح لنا من خلال تحليل محتوى الجدول رقم () الذي يبرز لنا استجابات مفردات العينة حول بعد الأمن والسلامة المهنية أنّ غالبية اتجاهات أفراد عينة الدراسة إيجابية، وهذا ما يظهر في كل من البند (8-9-10-11-12-13 على التوالي) المتوسطات الحسابية مرتفعة تراوحت ما بين 2.4-2.9، وهذا ما يُظهر أن الإدارة تحرص على تطبيق عمّالها لأساليب وإجراءات السلامة بهدف حماية العامل من أي حوادث يتعرض لها أثناء

أدائه المهني، وهذا من خلال مجموع استراتيجيات وخطط تنتهجها لذلك كالعامل على تدريبهم بانتظام على إجراءات الوقاية، كيفية التعامل مع الأخطار داخل بيئة العمل، وهذا يحقق الإستقرار النفسي واستمرارية العمل والرفع من مستوى أدائهم.

و لهذا يمكن القول أن الأمن والسلامة المهنية بعد من أبعاد جودة حياة العمل بمقاطعة البيتروكيمياة PECسونطراك -سكيدة-

3- ما إذا كان بعد الإشراف والمشاركة بعد من أبعاد جودة حياة العمل بمقاطعة البيتروكيمياة PEC

سونطراك - سكيدة -؟

يتضح لنا من خلال محتوى الجدول رقم(03) الذي يبرز لنا استجابات مفردات العينة حول بعد الإشراف والمشاركة أنها كانت إيجابية وهذا يظهر في كل من الالبند (14-15-16-17-18-19-20-21على التوالي)، المتوسطات الحسابية مرتفعة تراوحت ما بين 2.3-6.2، وهذا ما يؤكد أن إدارة المقاطعة تساهم في خلق بيئة عمل صحية للفرد العامل، كذلك إعطائهم الحرية في إبداء آرائهم والمشاركة في اتخاذ القرارات المرتبطة ببيئة عملهم، مما يجعل إدارة المقاطعة تعزز في نفسية العامل الثقة والانتماء لها مما يدفعهم لبذل مجهودات أكبر .

و لهذا يمكن القول أن الإشراف والمشاركة بعد من أبعاد جودة حياة العمل بمقاطعة البيتروكيمياة PECسونطراك -سكيدة- وهذا ما توصلت إليه أيضا دراسة هاشم عيسى عبد الرحمان أبو حميد (2017) والتي أظهرت وجود تأثير إيجابي لأبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات كذلك وجود علاقة بين أبعاد جودة حياة العمل وفاعلية اتخاذ القرارات لإدارية.

4- ما إذا كان بعدا لأمن والإستقرار الوظيفي بعد من أبعاد جودة حياة العمل بمقاطعة

البيتروكيمياة PECسونطراك - سكيدة -؟

يتضح لنا من خلال استجابات عينة الدراسة حول بنود بعد الأمن والإستقرار الوظيفي أنها جاءت معظمها إيجابية، وهذا ما توضحه البنود (26-25-24-23-22على التوالي) المتوسطات حسابية مرتفعة تراوحت ما بين 2.05-2.6، وهذا يعكس شعور عمال وموظفين المقاطعة بالراحة في العمل والعمل على تحقيق نجاحات أكبر وتحسين إنتاجية المقاطعة، أما بالنسبة للبند رقم (28)، كانت استجابات أفراد عينة الدراسة سلبية، حيث

قدر المتوسط الحسابي لهذا البند 1.3، وهذا ما يؤكد أن إدارة المقاطعة عززت شعور الإطمئنان اتجاه المستقبل المهني لعمالها مما جعلهم أكثر إلتزام بوظائفهم .

ولهذا يمكن القول أن الأمن والإستقرار الوظيفي بعد من أبعاد جودة حياة العمل بمقاطعة البيتروكيمياء
PEC سونطراك -سكيدة-

5- ما إذا كان بعد الترقية والتقدم الوظيفي بعد من أبعاد جودة حياة العمل بمقاطعة البيتروكيمياء PEC

سونطراك - سكيدة -؟

يتضح لنا من خلال استجابات عينة الدراسة حول بنود بعد الترقية والتقدم الوظيفي أن المتوسطات الحسابية للبنود تتراوح ما بين 1.7-2.5، حيث سجلت أعلى نسبة في البند (16) " تركز المؤسسة على تنفيذ برامج تدريبية تؤهلني للتقدم في مساري الوظيفي " قدرت ب 2.5 وذلك يبرز تُولي إدارة مقاطعة البيتروكيمياء سونطراك -سكيدة- أهمية كبيرة لتدريب العمال والموظفين وذلك لمساعدتهم على اكتساب الخبرات والمهارات والرفع من مستوى أدائهم وقدراتهم التي تفتح أمامهم فرص ترقية داخل المقاطعة، أمّا بالنسبة للمتوسطات الحسابية المتعلقة بالبنود (15-16-18) فكانت تتراوح ما بين 2-2.3، وهذا يوضح أن عمال وموظفين المقاطعة يشعرون بوجود فرص تقدمها الإدارة تساهم في نمو وتطور أداء العامل وتشجع طموحه والتخطيط المهني طويل الأمد وهذا ما يحفز العاملين على الإبداع في العمل لأنهم يشعرون بأن جهدهم لا يذهب سُدى، أما بالنسبة للبند رقم (14) كانت نسبة المتوسط الحسابي سلبية حيث قدرت ب 1.7، وهذا يعكس رؤية السلبية للعمال والموظفين حول نظام الترقية في المقاطعة حيث يعتقدون أن الإنحياز والعلاقات الشخصية تلعب دور كبيرا في قرارات الإدارة حول موضوع الترقية وهذا يؤثر بشكل سلبي على أداء ورضا العامل والإنتماء للمقاطعة.

ولهذا يمكن القول أن الترقية والتقدم الوظيفي بعد من أبعاد جودة حياة العمل بمقاطعة البيتروكيمياء
PEC سونطراك -سكيدة- .

6- ما إذا كان بعد الأجور والمكافآت بعد من أبعاد جودة حياة العمل بمقاطعة البيتروكيمياء PEC

سونطراك - سكيدة -؟

من خلال استجابات عينة الدراسة نحو بنود بعد الأجور والمكافآت يتضح لنا أنها كانت سلبية بالنسبة للبند رقم (37-36-34) وهذا ما يعكس عدم رضا عمال المقاطعة على نظامها العام حول التحفيز والتعويضات الممنوحة من طرف الإدارة وهذا يؤثر بشكل سلبي على دافعية العامل في العمل، أمّا البنود رقم (35-38-

39) فكانت إيجابية تتراوح نسبة المتوسط الحسابي ما بين 2.1-2.4، وهذا يوضح شعور غالبية العمّال بالرضا الوظيفي مما يعزز الإستقرار والتحفيز الذاتي والذي يقلل من نسبة الشعور بالإحباط والقلق وعدم التفكير في ترك الوظيفة.

ولهذا يمكن القول أن الأجور والمكافآت بعد من أبعاد جودة حياة العمل بمقاطعة البيتروكيمياء PEC سونطراك -سكيدة-

الاستنتاج العام:

بعد عرض النتائج في الجداول الإحصائية وتطبيق الأساليب المناسبة وبعد استقراء الجداول وتنويبها وتحليلها ومناقشتها حصلنا على النتائج التالية:

نستنتج أن بعد جودة حياة العمل الطاعي بمقاطعة البيتروكيمياء PEC سونطراك من وجهة نظر العمال والموظفين هو بعد العلاقات الاجتماعية، حيث استحوذ على أكبر متوسط حسابي للبعد ككل حيث قدر ب 2.77 حيث كشفت استجابات مفردات الدراسة أن العلاقات الاجتماعية تعتبر أحد أهم أبعاد جودة حياة العمل ويتضح ذلك من كون جل أفراد عينة الدراسة يتمتعون بالاحترام المتبادل والتقدير للآخرين، إضافة إلى التواصل الفعال الواضح بين الإدارة وعمالها، كذلك العمل الجماعي المنسجم الذي تفرضه طبيعة النشاط الصناعي ، إلى تحتمه طبيعة النشاط الصناعي إضافة إلى بناء علاقات غير رسمية خارج إطار العمل ،و غيرها من الأمور وهذا كله يساهم في خلق مناخ تنظيمي يشجع على التعاون والتفاهم بين الزملاء في العمل لتحقيق التماسك والاستقرار المهني حيث تعزز المقاطعة كل هذا باهتمامها بتوفير الدعم النفسي والاجتماعي لعمالها إضافة إلى مراعاة الأمور العملية والشخصية والموازنة بينهما وهذا ما أكدته نظرية العلاقات الإنسانية التي جاء بها " ألتون مايو" والتي ركزت على أهمية فهم الأفراد لبعضهم البعض مهما كان مستواهم من حيث سلوكياتهم وتصرفاتهم من أجل خلق جو من التفاهم المتبادل والتعاون المشترك والمشاركة الجماعية في حين يليها بعد الأمن والسلامة المهنية كبعد من أبعاد جودة حياة العمل في مقاطعة البيتروكيمياء حيث قدر المتوسط الحسابي للبعد 2.72 وهذا ما يوضح أن إدارة المقاطعة تحتوي على شروط السلامة والوقاية المهنية للعامل من خلال توفير معدات اللازمة لذلك من معدات شخصية وغيرها من الأمور إضافة إلى تزويد العاملين بمجموع تدريبات مستمرة كافية تهدف إلى حمايتهم من أي خطر محتمل وهذا كله من أجل توفير محيط عمل آمن ومراقبة العاملين لمدى التزامهم بالتعليمات وهذا ما جاء به البيان العام لسياسة الصحة وسلامة وحماية البيئة لدى مؤسسة سونطراك، ويتمثل هذا البيان في :

- إعطاء الأولوية لصحة وسلامة العمال وحماية البيئة مع ضمان التحسين المستمر وإتباع طريقة وقائية في هذا المجال. كما تلتزم بتطوير نظام مستمر وتفعيل الإجراءات الضرورية والملائمة للحد منها.

- تحسين خطط الطوارئ بها وتوفير الوسائل والموارد اللازمة، للتمكين من الإستجابة السريعة والفعالة والمدمجة، بغرض تقليل عواقب ما ينجم عن كل حدث أو حادث كبير.

- القيام بمهامها بشكل مسؤول وآمن، بالتشاور مع مختلف متعاملها الخارجيين بخصوص مجمل المسائل ذات الاهتمام المشترك.

- إشراك جميع العمال من أجل التحكم في الأخطار، بتطوير ثقافة الصحة والسلامة وحماية البيئة، والتي تعتمد أساساً على الإعلام والتكوين والخبرة المكتسبة.

- مراعاة مختلف المتطلبات القانونية والتنظيمية في مجال الصحة والسلامة وحماية البيئة التي تنطبق على مجال تخصصها. أنظر الملحق رقم (05)

أما فيما يخص البعد المتعلق بالإشراف والمشاركة فقد أعتبر بعد من أبعاد جودة حياة العمل بمقاطعة دراستنا من وجهة نظر العمال حيث بلغ المتوسط الحسابي للبعد ب: 2.38 وهذا من خلال ما أظهره أفراد عينة الدراسة في استجاباتهم التي كانت أغلبها توضح أن الإشراف والمشاركة من العوامل الأساسية داخل المقاطعة التي تساهم في بناء علاقات إيجابية بين العمال والإدارة من خلال الدعم ووضوح المهام والتواصل الفعال يسهم كذلك من خلال اشتراك العاملين في اتخاذ القرارات المتعلقة بظروف عملهم خاصة السلامة والصحة الجسدية والنفسية للعامل مما يعزز الانتماء التنظيمي ويخفض معدل دوران العمل في المقاطعة. و هذا ما جاء به السيد (2018): أنه: "أسلوب إداري ممنهج" حيث يشارك أفراد المنظمة في الاجتماعات وإبداء الاقتراحات والاستشارات، وفي صنع واتخاذ القرارات، لما لها من دور في إشباع رغبات الموظفين وتحقيق أهداف المنظمة. (محمد سهل سمارن، 2023، ص235).

أما فيما يخص البعد الرابع والمتمثل في بعد الأمن والاستقرار الوظيفي لدى عينة الدراسة فقد كشفت النتائج أن الأمن والاستقرار الوظيفي يعتبر بعد من أبعاد جودة حياة العمل بالمقاطعة قيد الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل ب 2.21، ولهذا أستنتج أن هذا البعد يرتبط مباشرة بشعور العامل بالاطمئنان اتجاه مستقبله المهني، أي غياب الغموض الوظيفي والقضاء على المخاوف المرتبطة بالفصل أو التحويل غير المبرر، حيث يجعل العامل أكثر التزام لوظيفته ويجعله أكثر دافعية واستمرارية للإبداع

إضافة إلى تقليبه للضغوط النفسية. وهذا ما يتفق إلى ما أشار إليه (فلاق، جحيق، رزوقي، 2020، ص8) حيث أن الأمن والاستقرار الوظيفي يعتبر من المفاهيم المهمة في العمل، ويفهم عمومًا على أنه: "الأمان في البقاء في نفس الوظيفة مع نفس صاحب العمل". وهي فكرة سادت علاقات العمل حتى وقت قريب لتتحول إلى فكرة جديدة ويتم تفسيرها على أنها "إمكانية العثور بسهولة على وظيفة في كل مراحل الحياة النشطة. كما اتفقت نتائج هذا البعد إلى ما أشار إليه (سليمان، 2022، ص67) والذي ظهر ليوأكب سياسات التطورات والتحويلات التي تعرفها المنظمات، وليقلل من حالات التوتر والقلق التي سادت في القرب بين العاملين خوفًا من الاستغناء عنهم أو تخفيضًا لمعدلات أجورهم، بجانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤشر على التزام العاملين ومن ثم تعظيم أهمية الاستخدام، وترشيد أداء الموارد البشرية واعتبارها إحدى الاستراتيجيات الفعالة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين. في حين النتائج المتوصل إليها في بعد الأمن والاستقرار الوظيفي تتنافى مع ما اشارت إليه في المرحلة الأولى من التطور التاريخي لجودة حياة العمل الفترة الممتدة بين 1969-1974 وهذا ما جيء فيها التعرف على الطرق التي تجدد في أداء الفرد أثناء العمل، كما اعتبر بعض الباحثين في هذه الفترة أن ظهور مفهوم جودة حياة العمل في نهاية الستينات وبداية السبعينات في الولايات المتحدة الأمريكية مثل زيادة معدلات الغياب، والتخريب المتعمد للآلات، وزيادة الشعور السالب اتجاه المشرفين بالإضافة إلى ارتفاع تكاليف الإنتاج. (أبو الخير، 2019، ص13).

أما فيما يخص نتائج البعد الخامس المتعلق ب: **الترقية والتقدم الوظيفي** كبعد من أبعاد جودة حياة العمل بالمقاطعة من وجهة نظر عينة دراستنا فقد كشفت الإجابات أن الترقية والتقدم الوظيفي من أبعاد جودة حياة العمل حيث قدر المتوسط الحسابي للبعد ب 2.17، حيث أنه عندما تكون مسارات الترقية واضحة وتعتمد على الشفافية تجعل العامل يشعر بأن هنالك عدالة تنظيمية وأن آلية الترقية تعتمد على معايير موضوعية هذا ما يحفز على تطوير مهاراته ورفع مستوى إنتاجيه ، أما إذا كانت الترقية لا تعتمد على أسس واضحة كالكفاءة والأداء تجعل الفرد العامل أكثر إحباطًا، حيث أن الترقية لا تعد مكافأة مادية فقط بل هي كذلك حافز نفسي ومعنوي كون المقاطعة تقدر جهود العمال وتكافئهم على ذلك لتزيد من الولاء والانتماء لها. وهذه النتائج تتفق بما جاء به (فخري، مريط الجبوري ، 2020، ص27) على أساس أن الترقية والتقدم الوظيفي يلعبان دورًا رئيسيًا في توفير بيئة العمل المناسبة، وإن تحقيق هذا الدور في المنظمة يتم من خلال تحفيز الأفراد على تقديم خدماتهم للمنظمة، ولضمان تحفيزهم والتزامهم تجاه تحقيق أهداف المنظمة، كما أن تجاهل وجود نظام ترقية قانوني وفعال يكفل حقوق وامتيازات العاملين يعرض المنظمة للعديد من المخاطر التي تؤثر سلبًا على مجمل الأداء الوظيفي والسلوكي

أما فيما يخص بعد الأجور والمكافآت فقد أعتبر أيضا بعد من أبعاد جودة حياة العمل بمقاطعة دراستنا من وجهة نظر العمال، حيث بلغ المتوسط الحسابي للبند 1.9 حيث نستنتج هنا أن غالبية العمال رغم الراتب الجيد الذي يتقاضونه غير أنهم غير راضون على أجرهم و المكافآت التي يتقاضونها و يرون أنها لا يساوي مجهوداتهم والظروف التي يعملون بها نظرا لطبيعة العمل الصعبة والخطيرة. و هذه النتائج تتفق مع ما أشار إليه (داودي، شقلاة، 2024، ص24) في قوله : يقصد بالأجر ذلك المقابل الذي يتقاضاه العامل لقاء العمل الذي يؤديه لصاحب العمل ،و تعتبر المكافآت الأكثر الأدوات التحفيزية فعالية التي تستخدمها المنظمات لتحسين الأداء، وتعتبر العامل الهام في دفع العاملين للتميز وتوفير البيئة التنافسية التي تدفع العاملين إلى بذل أقصى جهد لنيل المكافأة . وهذا ما أشار إليه فرويد في نظريته: أن جودة الحياة هي الشعور بالسرور والسعادة وتحقيق الأحلام، وهذا أساسي لسلوك البشري داخل بيئة العمل وأيضا تعني إشباع الغرائز إذ أن مبدأ اللذة هو المبدأ المسيطر على عملية الجهاز النفسي، كما يعتقد أن الحياة الوظيفية المليئة بالضغوطات والتوترات النفسية نتيجة عدم قدرة الفرد على إشباع حاجاته، مما يتولد عنها الصراعات والتوترات النفسية المتعددة. (العابد، 2014، ص33،32)

ومن خلال ما سبق وبعد تحليلنا لاستجابات عينة دراستنا يمكننا القول رغم أن معظم أبعاد جودة حياة العمل لمقاطعة البيتروكيميا PEC سونطراك - سكيكدة- من وجهة نظر العمال كانت متقاربة أحيانا ومتفاوتة أحيانا أخرى، إلا أنه يمكن اعتبار أن كل من العلاقات الاجتماعية، الأمن والسلامة المهنية، الإشراف والمشاركة، الأمن والاستقرار الوظيفي، الترقية والتقدم الوظيفي، الأجور والمكافآت من أبعاد جودة حياة العمل، و نظراً للمتوسط الحسابي للأبعاد الستة المعتمدة في هذه الدراسة و الذي قدر ب2,35، و هو يندرج في المجال المرتفع أي أن هناك إستجابات مرتفعة إتجاه هذه الابعاد و هذا ما يعارض إلى ما أشار إليه (محمد مشعل سلطان العكيدي ، 2020) في دراسته ، في حين إتفقت نتائج دراسة (بوتاعة سليمة ، 2019) مع نتائج دراستنا .

ملاحظة:

علما أن نتائج هذه الدراسة تبقى حكراً على موضوع الدراسة بزمانه ومكانه وعينته، أي أننا لا نستطيع تعميم نتائج هذه الدراسة المتمثلة في أبعاد جودة حياة العمل بمقاطعة البيتروكيميا PEC سونطراك - سكيكدة - بجميع المؤسسات الإقتصادية إلا على مجالات الدراسة المذكورة سالفا.

خاتمة

تمت هذه الدراسة لمعرفة أبعاد جودة حياة العمل بمقاطعة البيتروكيمياء PEC سونطراك - سكيكدة - من وجهة نظر العمال حيث تبين أن تحقيق بيئة عمل متوازنة ومحفزة والتي تعد أجد المفاتيح الأساسية لتعزيز الإنتماء المؤسسي وضمن استمرارية الأداء العالي والرضا الوظيفي للعاملين . جودة حياة العمل ليست مجرد مفهوم تنظيري وإنما هي ركيزة أساسية لضمان ومن المعروف نجاح أن مؤسسة يقوم على أهداف مرسومة ومدروسة سابقاً حيث نرى أن المقاطعة البيتروكيمياء تركز على بناء ثقافة تنظيمية إيجابية تسعى من خلالها نحو تحقيق أهدافها المرسومة وذلك عن طريق اهتمامها بعمالها، كونها تعتمد بدرجة كبيرة على كفاءة موردها البشري، والذي يؤكد أن نجاح مؤسسة ضخمة مثل سونطراك خاصة مقاطعة بيتروكيمياء تعطي إهتمام كبير وتركيز عالي فعالية إدارتها واهتمامها بالبعد الإنساني داخل بيئة العمل ليس فقط على مواردها المالية والتقنية، فتبنيها لمبدأ ترسيخ مناخ تنظيمي إيجابي قائم على تطوير العلاقات الإنسانية وتفعيل لغة الحوار والإحترام المتبادل، والعدالة في توزيع المهام والمكافآت، ومشاركة عمالها في اتخاذ القرارات وتوفير فرص التكوين والتدريب المهني، ومراعاتها لحاجات العاملين النفسية والإجتماعية وتعزيز ثقافة التقدير والتحفيز، ومن خلال تحليل البيانات الميدانية بين أن إدارة المقاطعة تولى أهمية كبيرة لتحسين ظروف محيط العمل والسعي دائماً لتطوي من أجل الحفاظ على موردها البشري بعيداً عن أي حوادث نمس بسلامته الجسمية والجسدية وحتى النفسية، وذلك من خلال القضاء على شحنة التوتر واللامبالاة، والحد من الصراعات التنظيمية وغيرها من التحديات التي على إدارة المقاطعة مواجهتها لتحقيق أبعاد جودة حياة العمل خاصة وأن العاملين أشاروا إلى أنهم يولون أهمية كبيرة لسياسات التي تنتهجها إدارة المقاطعة والتي بدورها تعزز لديهم العلاقات المهنية والإجتماعية والتي ترفع من مستوى تماسكهم الداخلي للوصول إلى تحقيق أهداف المقاطعة خاصة وأن هذه السياسات تعكس وعي المقاطعة بأهمية العنصر البشري كونه العامل الحاسم والشريك الحقيقي في بناء نجاح وتطور المقاطعة وتحقيق التميز والإستقرار على مدى البعيد.

آفاق وإقتراحات :

1. المتعلقة ببعء الأمان والسلامة المهنية :

✓ على الرغم من توفر خدمة الإسعافات الأولية داخل المقاطعة غير أنها ينقصها تفعيل خدمة الإسعافات الأولية السريعة .

- ✓ تصميم أماكن العمل الإدارية بعوازل صوتية من ضجيج الآلات المرتفع والمزعج .
- ✓ توفير نظام شكاوي سري للتبليغ عن أي مشاكل أو ضغوط أو تهديدات في بيئة العمل.

2. المتعلقة ببعء الأمان والإستقرار الوظيفي:

✓ رغم الأجر المرتفع الذي يتقاضاه العامل بمقاطعة البتروكيمياة سونطراك -سكيدة- غير أنه ينقص الحافز المعنوي المتمثل في الاعتراف بمجودات العاملين.

- ✓ تفادي الغموض والتداخل في المهام من خلال تحديد كل عامل لدوره.
- ✓ وضع نظام يوضح سياسة الترقيات.
- ✓ الامتناع عن تكليف العاملين بمهام إضافية أثناء فترات العطل دون تعويض مادي حتى لا يعتبر إنتهاك لمبدأ العدالة المهنية والذي يؤثر سلبيًا على التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للعاملين.

3. المتعلقة ببعء العلاقات الإجتماعية

✓ العمل على تعزيز روح الفريق وكسر الحواجز بين العمال من خلال تنظيم جلسات جماعية أسبوعيًا تكون غير رسمية.

- ✓ دعم الفرق التي تحقق نجاح مشترك بمكافآت.

4. المتعلقة ببعء الإشراف والمشاركة :

✓ تجسيد برامج تتمثل في لقاءات دورية بين العمال ومدراء المقاطعة للإجابة عن تساؤلات العمال بشفافية .

- ✓ إقامة مسابقات دورية لإختيار أفضل فكرة تهدف إلى تحسين بيئة العمل وتمويلها.
- ✓ العمل على تنظيم فعاليات لتكريم الموظفين والعمال ذوي الأداء المتميز .

5. المتعلقة ببعء الترقية والتقدم الوظيفي:

✓ العمل على وضع معايير واضحة التي تعتمد عليها المقاطعة من أجل ترقية عمالها.

✓ مشاركة العامل أو الموظف في مختلف البرامج التي على المقاطعة إعدادها والتي هدفها الرئيسي تطوير المهارات القيادية المستقبلية للعمال .

6. المتعلقة ببعء الأجر والمكافآت

✓ العمل على توفير مراجعة دورية لهيكل الأجر وربطها بالمعايير الوطنية والدولية من تضخم وتكاليف المعيشية المرتفعة وغيرها .

✓ وضع معايير الأجر حسب المؤهلات والمسؤوليات وتوحيدها من أجل تفادي التفاوت غير المبرر بين العاملين.

✓ مكافأة العمال ذوي المبادرات الفردية على إبداعاتهم التي تساهم مثلا في تحسين ظروف بيئة العمل أو تحسين الإنتاجية.

قائمة المراجع

أولاً: الكتب

1. ابن منظور. (1986). لسان العرب. دار المعرفة. القاهرة.
2. جاد الرب سيد محمد. (2008). جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية. مطبعة العشرى.
3. جميل أحمد توفيق. (1986). إدارة الأعمال مدخل وظيفي. دار النهضة العربية. بيروت.
4. خوالدة، حسين. (2018). مناهج البحث العلمي: أسس وإجراءات. ط1. دار المسيرة للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.
5. السيد وعبد أبو سليمان. (2000). أصول البحث العلمي: العلوم الاجتماعية والإنسانية. دار الفكر العربي.
6. عبيدات، دوقان وآخرون. (2010). البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه. ط3. دار الفكر. عمان. الأردن.
7. عبيدات، دوقان وآخرون. (2010). البحث العلمي: منظور تطبيقي. دار الفكر.
8. عبيدات، دوقان. عدس، عبد الرحمن، عبد الحذورحي. (2010). أساليب البحث العلمي: منظور تطبيقي. ط6. دار الفكر.
9. مرداش أحمد محمد. (2018). جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي. دار الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع. القاهرة.

ثانياً: المجلات

1. أيمن حسين ديوب. (2014). تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات. مجلة جامعة دمشق. كلية العلوم الاقتصادية والقانونية. دمشق سوريا.
2. بن حمزة حورية، حقيق زكية، زروخي فيروز. (2020). جودة الحياة الوظيفية على أداء أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعة. دراسة على عينة من أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة الشلف. مجلة أبحاث ودراسات التنمية. المجلد 7. العدد 1.

قائمة المراجع

3. الغريزي، محمود عبده حسن محمد. (2023). مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية. مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية. العدد 68. المجلد 10.
4. محمد سهل سمارن، سندس. (2023). مستوى جودة الحياة الوظيفية بقطاعات عمل منطقة المدينة المنورة. باحثة دكتوراه. إدارة تربية كلية التربية. المدينة المنورة. المملكة العربية السعودية. المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات. المجلد 4. الإصدار 47.
5. معوض فاطمة عبد المنعم. (2017). التحول نحو الإدارة الالكترونية بالمدرسة الثانوية كمدخل لتحسين جودة حياة العمل. مجلة الإدارة التربوية. الجمعية المصرية.
6. المغربي عبد الحميد عبد الفتاح. (2004). جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي (دراسة ميدانية). مجلة الدراسات والبحوث التجارية العدد 2.

ثالثا: المذكرات

1. أبو الخير سامي محمود عوض. (2019). جودة حياة العمل وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة. دراسة مقدمة للحصول على الماجستير في إدارة الأعمال. كلية التربية. جامعة الأقصى. غزة.
2. أبو حميد، هاشم عيسى عبد الرحمن. (2017). أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى غزة. بحث مكمّل للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة.
3. براهيمى هاجر، براهيمى ليلي. (2023). جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين أداء العاملين. دراسة ميدانية للمؤسسة الوطنية للصناعات النسيجية بسكرة TIFIB. مذكرة تخرج مكملة لتليل شهادة الماستر في تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل. جامعة محمد خيضر. بسكرة.
4. 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 لتليل شهادة الدكتوراه. تخصص علم النفس التنظيم والعمل. كلية العلوم الاجتماعية. جامعة وهران 2.

قائمة المراجع

5. بن خالد عبد الكريم. (2017). جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي. دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية العمومية أدرار. أطروحة للحصول على شهادة الدكتوراه. تخصص علم النفس تنظيم وعمل. كلية العلوم الاجتماعية. جامعة وهران الجزائر 2.
6. بوجمعة، أحمد. (2019). أثر جودة حياة العمل في التقليل من حوادث العمل. دراسة حالة مؤسسة مطاحن سويفيا. وادي. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة محمد خيضر. بسكرة.
7. بوراس وسام، نابع راسو نزهة. (2023). دور الأروغونوميا في تحسين جودة حياة العمل لدى العامل في المؤسسة الاقتصادية. دراسة ميدانية بمؤسسة بلعدي للمصبرات الغذائية. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل. قالمة.
8. بورتيلة ثورية. (2017). إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل في ظل المتغيرات الديموغرافية. دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية الاجتماعية. ورقلة.
9. تبارني صفية. (2024). تأثير استراتيجيات الضبط الانفعالي على جودة حياة العمل لدى أساتذة جامعيين. دراسة ميدانية بجامعة أدرار سطيف وغليران. رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس (LMD). جامعة أحمد رابعة. أدرار.
10. جنال، عبيدة. (2023). دور جودة حياة العمل في تنمية سمات الشخصية التنافسية لدى الإطارات. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث. تخصص علم النفس وعمل قسم النفس وعلوم التربية. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة تامدي مرياح. ورقلة.
11. حرمة الضاوية، منال خليل. (2021). جودة حياة العمل وأثرها على تحسين أداء الموارد البشرية. دراسة ميدانية لمؤسسة السونلغاز. مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي تخصص إدارة الأعمال. جامعة أحمد دراية. أدرار.
12. داودي شيماء، سقلالة شهيناز. (2024). جودة الحياة المهنية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر طور 2 L.M.D. دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة ابن خلدون. تيارت. قسم علم الاجتماع.

قائمة المراجع

13. زيدان أماني محمد. (2017). أثر جودة حياة العمل في مستوى الولاء التنظيمي. دراسة حالة مستشفى الأسد الجامعي. دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال (M.B.A). كلية الاقتصاد. جامعة دمشق.
14. زيدان، أماني محمد. (2017). أثر جودة حياة العمل في مستوى الولاء التنظيمي. دراسة حالة مستشفى الأسر الجامعي. بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال (MBA). قسم إدارة الأعمال. كلية الاقتصاد. جامعة دمشق. سوريا.
15. سادق، خضرة. (2021). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالرافعية للإنجاز. دراسة ميدانية بشركة سونالغاز لولاية -عين تيموشنت. مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم النفس تخصص العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية قيم اجتماعية. معهد الآداب واللغات. جامعة بلحاج بوشيحي. عين تيموشنت.
16. العابد هوارى. (2015). إدارة الجودة الشاملة كمدخل تحسين أداء الموارد البشرية في الإدارة المحلية. دراسة حالة. ولاية أدرار. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية. كلية الحقوق والعلوم السياسية. تخصص إدارة الموارد البشرية. قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية. جامعة محمد خيضر. بسكرة.
17. عبد الحسن كريم رحيم. (2022). جودة حياة العمل ودورها في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية. بحث تحليل لأراء عينة من العاملين في مديرية الشباب والرياضة النصف الأشرف. متطلبات لنيل شهادة الدبلوم العالي في علم إدارة المشاريع. الدراسات العليا. قسم إدارة الأعمال. كلية الإدارة والاقتصاد. جامعة كربلاء.
18. فخري أمين، مربط الجيوري عبد الله. (2020). دور جودة حياة العمل في تعزيز الالتزام التنظيمي. دراسة حالة في مديرية احصار صلاح الدين. قسم الإدارة الصناعية. كلية الإدارة والاقتصاد. جامعة الموصل.
19. قادي حياة، حامي حنان. (2021). أثر جودة حياة العمل على الابداع الإداري. دراسة ميدانية من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة أدرار. مذكرة لنيل شهادة الماستر. تخصص إدارة الأعمال كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. كلية أحمد راية. أدرار.
20. ماضي خليل إسماعيل إبراهيم. (2014). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين. دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية. شهادة لنيل درجة الدكتوراه.
21. محمدي سهام، غبيش كمال. (2022). أثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي. دراسة ميدانية لبنك الجزائر الخارجي لسنة 2022. مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة ماستر في ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية

قائمة المراجع

وعلوم التسيير فرع علوم التسيير. تخصص إدارة أعمال قسم علوم التسيير. كلية علوم العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة غرداية. الجزائر.

22. مروان حسن، البربري. (2016). دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني. دراسة مكملة للحصول على درجة ماجستير في برنامج القيادة والإدارة. جامعة الأقصى. غزة.

23. نهاد عبد الرحمن الشنطي. (2016). واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقتها بأخلاقيات العمل. دراسة ميدانية. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في إدارة الدولة والحكم الرشيد. جامعة الأقصى.

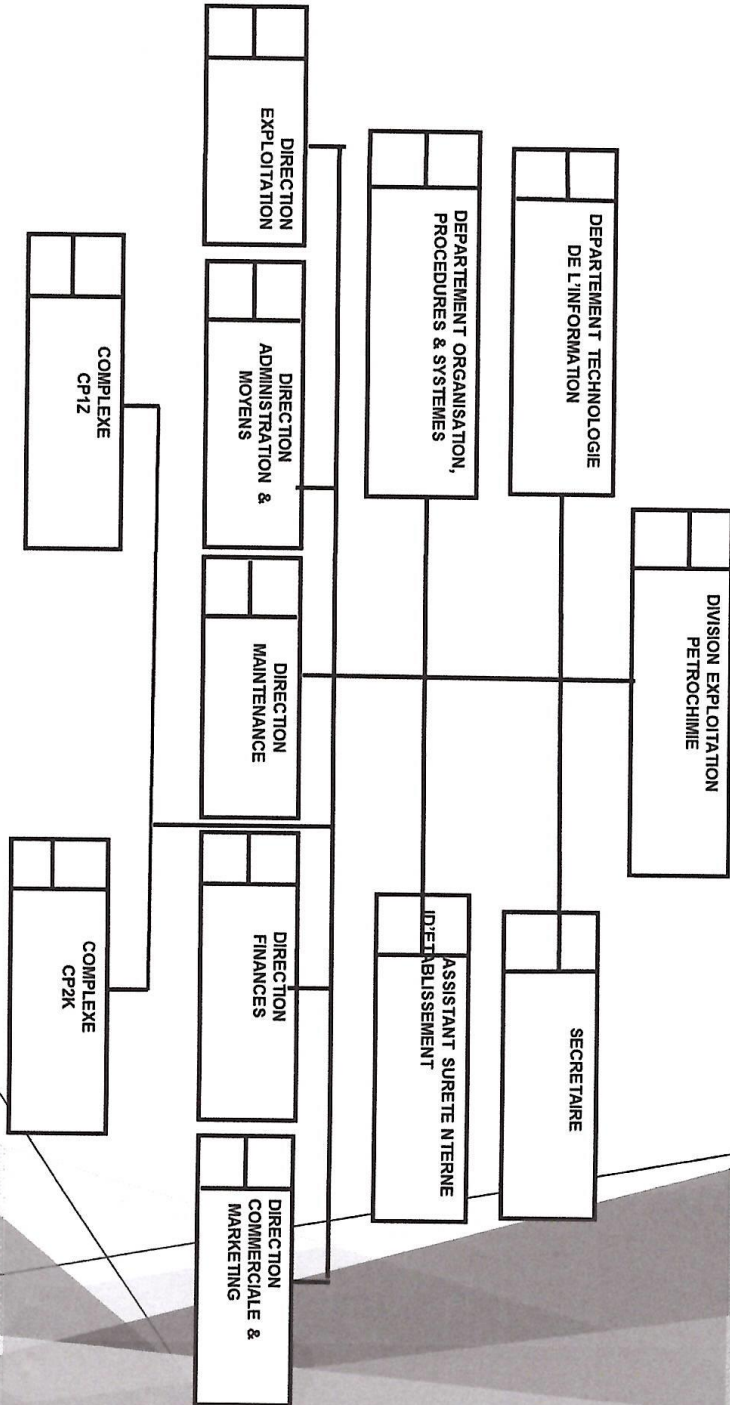
24. هاشم عيسى عبد الرحمن، أبو حميد. (2017). أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية بجامعة الأقصى بغزة. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير. إدارة الأعمال الجامعة الإسلامية. كلية التجارة بغزة.

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق:

- 1-- الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- 2- الإستمارة في حالتها الأولية .
- 3-قائمة المحكمين.
- 4- الإستمارة في حالتها النهائية .
- 5- البيان العام لسياسة الصحة والسلامة وحماية البيئة.

الملحق رقم 01: الهيكل التنظيمي للمؤسسة.



الملحق رقم 02: الاستمارة الأولية للتحكيم

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 اوت 1955-سكيكدة-

كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية

قسم: علم النفس

تخصص: علم النفس العمل والتسيير الموارد البشرية

الإستمارة الأولية للتحكيم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أستاذ(ت) ي الفاضل (ة)

أضع بين أيديكم هاته الإستمارة بهدف تحكيمها حسب ما ترونه مناسبا من إضافة أو حذف أو تعديل، و ذلك من خلال إجراء دراسة بعنوان "أبعاد جودة حياة العمل في مقاطعة البتروكيمياء PECسونطراك-سكيكدة- من وجهة نظر العاملين"، و ذلك في إطار إنجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس عمل و تسيير الموارد البشرية.

تحت إشراف الأستاذة:

د. هادف رانية

من إعداد الطالبتين:

-بن تيمامة بشرى

- قرينح نبال

السنة الجامعية: 2025/2024

الرقم	العبارة	يقيس	لا يقيس	الملاحظة
	البعد الأول : الأمن و السلامة المهنية			
1	توفر لي المؤسسة شروط السلامة المهنية			
2	تحرص الإدارة على إتباع الاجراءات الوقائية أثناء أداء العمل			
3	تم تزويدي بتدريب كافي حول إجراءات السلامة المهنية في مكان عملي			
4	يوجد بالمؤسسة مسؤول مختص بالسلامة المهنية			
5	توجد إشارات السلامة واضحة في أماكن المخاطر داخل مكان عملي			
6	ألتزم بإرتداء معدات الحماية الشخصية (القفازات ،الخوذة)...			
	البعد الثاني :العلاقات الإجتماعية			
1	يسود بيني و بين زملائي التعاون و روح الفريق			
2	أشعر بالراحة أثناء تواجدي مع زملائي في العمل			
3	أتبادل المعلومات بشكل فعال مع أفراد الفريق			
4	أجد الدعم من زملائي عند مواجهتي لتحديات ضغط العمل			
5	أشعر أن بيئة العمل تشخصني على لغة الحوار			
6	يسود بيني و بين مشرفي المباشر علاقة الإحترام			
7	لدي شعور أنني جزء مهم من فريق عملي			
	البعد الثالث : الترقية و التقدم الوظيفي			
1	أشعر أن نظام الترقية يتم بطريقة عادلة			
2	توجد لدي فرص مستقبلية متاحة للتقدم الوظيفي			
3	تركز المؤسسة على تنفيذ برامج تدريبية تؤهلني للتقدم في مساري الوظيفي			
4	أرى أن الترقية في مؤسستي تقوم على أسس موضوعية			
5	تحيطك مؤسستك علما بمعايير الترقية			
	البعد الرابع : الأمن و الإستقرار الوظيفي			
1	أشعر بالإستقرار الوظيفي			
2	أشعر بالإرتياح في عملي			

			3 لا تتوفر لدى رغبة حالية او مستقبلية في البحث عن فرص بديلة خارج المؤسسة
			4 بيئة العمل تشعرني بالأمان و الثقة المتبادلة بين جميع أطراف العمل
			5 لا يتم إبلاغي مسبقا بأي تغييرات تنظيمية
			6 أشعر أن الإدارة تتعامل بشفافية فيما يتعلق بالأمن الوظيفي
			7 اشعر بالقلق بشأن فقدان وظيفتي
			البعد الخامس : الإشراف و المشاركة
			1 يعاملني رئيسي المباشر بعدالة
			2 يوضح لي رئيسي أهداف العمل بشفافية
			3 أشعر أن رئيسي المباشر يحفزني على أداء مهامي
			4 تستخدم الإدارة طرق النقد الإيجابي عند التعامل معي في حال ارتكاب الأخطاء المهنية
			5 يشجعني عملي على الإبداع
			6 يفوض لي رئيسي المباشر بعض الصلاحيات لأداء عملي
			7 قراراتي تأخذ بعين الإعتبار
			8 أشعر أن مشرفي يراعي إحتياجاتي (الشخصية، العملية)
			البعد السادس : الأجور و الرواتب
			1 أرى أن نظام المكافآت يتميز بالعدالة
			2 يكفي الأجر لسد إحتياجاتي الشخصية
			3 يعتمد أجري على مقدار إنجازاتي الشخصية
			4 أدائي الفردي يحدد مقدار التعويضات الممنوحة
			5 ساعات العمل في وظيفتي مناسبة
			6 اشعر أن الأجر الذي أتقاضاه يتماشى مع المجهودات المبذولة

ملاحظة: استخدمنا مقياس ليكارت الثلاثي (موافق، محايد، غير موافق)

الملحق رقم 03: جدول يوضح الأساتذة المحكمين

المؤسسة	الرتبة	الاسم واللقب
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	أستاذ محاضر ب	بن جامع إبراهيم
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	أستاذ محاضر أ	لعور عاشور
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	أستاذ التعليم العلي	بوعطي جلال الدين
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	أستاذ التعليم العالي	بوعطي سفيان
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	أستاذ محاضر أ	ميروح عبد الوهاب
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	أستاذ محاضر ب	خرفان مندر
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	أستاذ مؤقت	هامل زين الدين

الملحق رقم 04: استمارة الدراسة في حالتها النهائية .

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 اوت 1955-سكيكدة-

كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية

قسم: علم النفس

تخصص: علم النفس العمل والتسيير الموارد البشرية

الإستمارة الدراسة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أستاذ(ت) ي الفاضل (ة)

أضع بين أيديكم هاته الإستمارة بهدف تحكيما حسب ما ترونه مناسبا من إضافة أو حذف أو تعديل، وذلك من خلال إجراء دراسة بعنوان "أبعاد جودة حياة العمل في مقاطعة البتروكيميا PECسونطراك-سكيكدة- من وجهة نظر العاملين"، وذلك في إطار إنجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس عمل وتسيير الموارد البشرية.

تحت إشراف الأستاذة:

د. هادف رانية

من إعداد الطالبتين:

-بن تيمامة بشرى

- قرينح نبال

السنة الجامعية: 2025/2024

الرقم	العبارة	موافق	محايد	غير موافق
01	توفر لي المؤسسة شروط السلامة المهنية			
02	تحرص الإدارة على إتباع الاجراءات الوقائية أثناء أداء العمل			
03	تم تزويدي بتدريب كافٍ حول إجراءات السلامة المهنية في مكان عملي			
04	يوجد بالمؤسسة مسؤول مختص بالسلامة المهنية			
05	توجد إشارات السلامة واضحة في أماكن المخاطر داخل مكان عملي			
06	ألتزم بارتداء معدات الحماية الشخصية (القفازات ،الخوذة)...			
07	يسود بيني و بين زملائي التعاون و روح الفريق			
08	أشعر بالراحة أثناء تواجدي مع زملائي في العمل			
09	أ تبادل المعلومات بشكل فعال مع أفراد الفريق			
10	أجد الدعم من زملائي عند مواجهتي لتحديات ضغط العمل			
11	أشعر أن بيئة العمل تشجعني على لغة الحوار			
12	يسود بيني و بين رئيسي المباشر علاقة الاحترام			
13	لدي شعور أنني جزء مهم من فريق عملي			
14	أشعر أن نظام الترقية يتم بطريقة عادلة			
15	لدي فرص مستقبلية متاحة للتقدم الوظيفي			
16	تركز المؤسسة على تنفيذ برامج تدريبية تؤهلني للتقدم في مساري الوظيفي			
17	أرى أن الترقية في مؤسستي تقوم على أسس موضوعية			
18	تعلمني مؤسستي بمعايير الترقية			
19	أشعر بالاستقرار الوظيفي			
20	أشعر بالارتياح في عملي			
21	تتوفر لدى رغبة حالية او مستقبلية في البحث عن فرص بديلة خارج المؤسسة			
22	بيئة العمل تشعرني بالأمان و الثقة المتبادلة بين جميع أطراف العمل			
23	يتم إبلاغي مسبقا بأي تغييرات تنظيمية			

			أشعر أن الإدارة تتعامل بشفافية فيما يتعلق بالأمن الوظيفي	24
			اشعر بالقلق بشأن فقدان وظيفتي	25
			يعاملني رئيسي المباشر باحترام	26
			يوضح لي رئيسي المباشر أهداف العمل بشفافية	27
			يحفزني رئيسي المباشر على أداء مهامه	28
			تستخدم الإدارة طرق النقد الإيجابي عند التعامل معي في حال ارتكاب الأخطاء المهنية	29
			يشجعني عملي على الإبداع	30
			يفوض لي رئيسي المباشر بعض الصلاحيات لأداء عملي	31
			قراراتي تُؤخذ بعين الاعتبار	32
			أشعر أن مشرفي يراعي احتياجاتي (الشخصية، العملية)	33
			أرى أن نظام المكافآت يتميز بالعدالة	34
			يكفي الأجر لسد احتياجاتي الشخصية	35
			يعتمد أجري على مقدار إنجازاتي الشخصية	36
			أدائي الفردي يحدد مقدار التعويضات الممنوحة	37
			ساعات العمل في وظيفتي مناسبة	38
			اشعر أن الأجر الذي أتقاضاه يتماشى مع المجهودات المبذولة	39

ملحق رقم 05: البيان العام لسياسة الصحة والسلامة وحماية البيئة.

سوناطراك



sonatrach

الإجراءات الضرورية، بغرض بلوغ مستوى ممتاز، لتحقيق المطابقة والمسؤولية والكفاءة، في مجال الصحة والسلامة وحماية البيئة. لشركائها وكذا المؤسسات الخارجية.

خطط الطوارئ الخاصة بها وتوفير الوسائل والموارد اللازمة، للتمكن من الاستجابة السريعة والفعالة والمدمجة، بغرض تقليل عواقب ما ينجم عن كل حدث أو حادث كبير.

من عدم إطلاق أي مشروع، قبل تقييم تأثيراته على البيئة و مدى تقبله اجتماعيا، واتخاذ الإجراءات المناسبة على مدى نشاط هذا المشروع، وذلك من أجل تقليص التأثيرات السلبية على الصحة والسلامة والبيئة والوقاية منها، وحماية السكان المجاورين لموقع المشروع.

أفضل الممارسات الصناعية وتطبيق الإجراءات الملائمة لاستغلال فعال وأمثل للموارد والعمل على التقليل من التلوث والوقاية منه، وكذا تعويض التأثيرات السلبية الناجمة عن ذلك، بالتشاور والتعاون الوثيق مع السلطات والأطراف المعنية.

ووضع برامج لتنفيذ استراتيجية المناخ، مدعومة بأهداف لخفض الانبعاثات، تتماشى مع الطموح لتحقيق توازن بين انبعاثات الغازات الدفيئة وعمليات الامتصاص من خلال مصارف الكربون في النصف الثاني من القرن.

مهامها بشكل مسؤول وآمن، بالتشاور مع مختلف متعاملليها الخارجيين بخصوص مجمل المسائل ذات الاهتمام المشترك.

الموارد الضرورية والمثلّي لتنفيذ سياستها وتحقيق أهدافها في مجال الصحة والسلامة وحماية البيئة.

فمن خلال تنفيذ هذه السياسة، تصبو لكسب ثقة متعاملليها، ومن أجل أن يُعترف بها كنموذج في هذا المجال.

تتعتمد سوناطراك جميع الإجراءات الضرورية حتى تتم ترجمة التزاماتها، المذكورة أعلاه، على الدوام في ممارسات أنشطتها ونشاطات فروعها وشركائها وشركاتها الخارجية وكذا مناوئها.

يبليغ هذا البيان للرأي العام، كما يوزع وينشر عبر جميع مواقع

نظرا لمكانتها بوصفها فاعلا طاقويا وباعتبارها فاطرة الاقتصاد الوطني، فضلا عن أهدافها الإستراتيجية في المجال الطاقوي، تحمل جاعدة من أجل بلوغ أفضل المعايير وتحقيق أحسن الأداءات والمحافظة عليها فيما يتعلق بمجال الصحة والسلامة وحماية البيئة.

لذلك تسعى إلى تحقيق التميز في هذا المجال، لخلق قيمة مضافة والاستجابة لتوقعات جميع الأطراف ذات الصلة على الصعيدين الداخلي والخارجي.

وبغرض دعم هذه الرؤية، تعتمد في هذا المجال على ثلاثة قيم أساسية وهي:

صحة وأمن الأشخاص؛
أمن المنشآت والهيكل؛
حماية البيئة.

كما تؤكد التزامها بما يلي:

الأولوية لصحة وسلامة العمال وحماية البيئة مع ضمان التحسين المستمر، وإتباع طريقة وقائية في هذا المجال. كما تلتزم بتطوير نظام لكشف الاخطار وتقييمها بشكل مستمر وتفعيل الإجراءات الضرورية والملائمة للحد منها.

أمن ممتلكاتها ومنشآتها والسهر على حسن عمل منظومات التحكم على الأخطار، والتأكد من فعاليتها بشكل مستمر. كما تلتزم من جهة أخرى، بتطوير برامجها الخاصة بأمن المنشآت والهيكل لتفادي الحوادث.

القيادة و التزام جميع مسيريها بتحسين أدائها في مجال الصحة والسلامة وحماية البيئة.

جميع العمال من أجل التحكم في الأخطار، بتطوير ثقافة الصحة والسلامة وحماية البيئة، والتي تعتمد أساساً على الإعلام والتكوين والخبرة المكتسبة.

مختلف المتطلبات القانونية والتنظيمية في مجال الصحة والسلامة وحماية البيئة التي تنطبق على مجال تخصصها.

الرئيس المدير العام
حشيشي رشيد