



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة أبي بكر بلقايد - تلمسان



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

### مذكرة تخرج

مقدمة لنيل شهادة الماستر

في شعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

من طرف الطالبتين: بن عزة عائشة وبلحميدي وردة

تحت عنوان:

دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين دراسة حالة مؤسسة  
اتصالات الجزائر Algérie Télécom - وكالة الرمشي -

نوقشت بتاريخ 2025/06/24 أمام لجنة المناقشة المؤلفة من:

الصفة	المؤسسة	الدرجة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	جامعة تلمسان	أستاذ محاضر "أ"	د. بن لدغم محمد
مشرفة	جامعة تلمسان	أستاذ التعليم العالي	أ.د. لمريني سمية
ممتحنة	جامعة تلمسان	أستاذ محاضر "أ"	د. موساوي زهية

السنة الجامعية: 2025 / 2024

اللَّهُمَّ صَلِّ وَسَلِّمْ وَبَارِكْ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ



الحمدُ لله الذي يسر البدايات وأكمل  
النهايات وبلغنا الغايات،  
الحمدُ لله الذي ما تمَّ جهدٌ إلا بعونه، وما  
خُتم سعيٌّ إلا بفضله.

## إهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿يُرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ﴾

لطالما أمنت أن في القلب بذوراً لا تثمر إلا حين تسقى بالدمع والصبر، وها أنا اليوم أكتب هذه الكلمات بعدما عبرت فصولاً من الشدة ووقفت في وجه العاصفة بعزيمة وإيمان بأن الحلم مهما تأخر.. لا يضل طريقه لمن أصر عليه، تعثرت، تألمت، وبكيت وحدي لكنني نهضت، فإنما ليس النور من حولنا بل منا، نحن الذين آمنا دائماً أن في الصبر جمالاً وفي الضعف قوة، وفي الألم ميلاداً جديداً حتى وإن طال.. ولو بعد حين!

إلى أمي:

اليد التي امتدت إلي في العتمة وأضاءت طريقتي، الأنيسة التي احتضنتني دائماً واشتد بها عزمي، قد كنت لي السند حين وهن الجسد، والصوت حين يخفت الأمل، والوهج الذي غمر أيامي لطف وحنان... فلولاك بعد الله ما كنت لأدرك أن في داخلي امرأة لا يهزم طموحها ولا يعجزها المستحيل أبداً،

وإلى أبي:

بني العلم ونضج الوعي إلى الرجل الذي أنار دربي بالنصح والتوجيه والسير على خطى الحبيب المصطفى - عليه أفضل الصلاة والسلام، أبي الحبيب أطل الله في عمره إلى فرحة البيت وقرة العين،

إلى من قيل فيهم:

(سنشد عضدك بأخيك)، إلى من مد يده دون كلل ولا ملل وقت ضعفي، أخوتي، أدامكم الله ضلعا ثابتا لي،

وإلى أهلي:

كل من أسهم بكلمة، بدعوة، بموقف ربما حتى وإن كان عابراً لكنه بروحي لا يزال محفوظاً، لا تكفيني الكلمات لرد جميلكم ولا العبارات لاحتواء قدركم، أنتم وطني الذي وإن غادرته.. في دفؤه لا يغادرني أبداً،

إلى كل:

صديقات المواقف لا السنين شريكات الدرب الطويل من كانوا في سنوات العجاف سحاباً ممطراً،

اليوم أقف كوني "خريجة" لا أساير الرضا بما قل ولا أسكن عزيمتي قبل الاكتمال... لا أرضى بنصف حلم ولا أرضى بالقليل ولا أتوقف عند حدود الممكن مهما حدث ف شكراً لمن حضر وازداد بحضوره السرور، ولمن غاب وترك أثراً خيراً خلفه لا يُمحي، شكراً لكل من رسم في قلبي طريقاً طيباً ومضيئاً نحو النجاح....

عائشة



## إهداء

"قل اعملوا فيسرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون"

إلى من غابت عن العيون ولم تغب يوما عن الروح، إلى من علمتني معنى المسؤولية إلى من كانت دعوتها رفيقة دربي إلى فقيدي حبيبي التي لن أنساها "أمي" رغم الغياب كنت لي ومازالت النور الذي أضاء لي طريقي إليك أهدي تخرجي. رحمك الله وجعل قبرك روضة من رياض الجنة.

"أمي"

إلى من علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة، إلى من غرس في روحي مكارم الأخلاق، إلى أعظم رجل في الكون إلى فخري واعتزازي.

"أبي"

إلى أحن وأنقى قلب في الدنيا، إلى من عوضني حنان أمي، إلى التي أعطت بدون مقابل، يا من كنت الحضن الدافئ والدعاء الصادق والدعم الذي لا يتوقف.

"جدتي"

إلى السند والكتف الثابت الذي إذا مالت الدنيا لا يميلون، إلى من صنتم ظهري حين انحنى قرة أعيني.

"إخوتي وبالأخص فاطمة"

إلى "من شاركوني التعب والفرح خالاتي "نصيرة وفتيحة" وإلى توأم الروح وبهجة الأيام أخواتي اللواتي التي لم تلدهن أمي "أسماء وهدى"

إلى ذلك الذي كان دائما يسير معي إلى أن أصل لوجهتي ويطمئن علي، إلى شريك نجاحي الذي كان لي السند والعوض كان لي الأب والأخ والصديق داعمي الأول وجهتي التي استمد منها القوة إلى من ساندني بكل حب عند ضعفي.

"خطبي"

شكراً لك على كل موقف دعم، وكل ابتسامة صادقة، لك في قلبي امتنان لا تغيه الكلمات، ومحبة لا يغيرها الزمان، كنت أكثر من زوجة لأبي.

إلى صديقتي التي رافقتني في مسيرتي، إلى من كانت أكثر من صديقة، عرفتك... فازداد العمر حسنا

وردة

## شكر وعرهان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات وبشكره تدوم النعم، اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانتك،

لكل بداية نهاية ولكل جهد طيب ثمرة طيبة، جميل أن يضع الإنسان هدفا في حياته والأجمل أن يثمر هذا الهدف، وقبل أن نمضي نقدم أسمى عبارات الشكر والامتنان إلى الذين حملوا أقدس رسالة ومهدوا لنا طريق العلم والمعرفة وكانوا قدوتنا في هذه الحياة،

إلى جميع أساتذتي وكل من علمني ولو حرفا طبتهم وطاب ممشاكم وتبوئتم من الجنة منزلا، حفظكم الله ورعاكم وسدد خطاكم،

أخص بالشكر والتقدير أساتذتي المشرفة الفاضلة السيدة لمربي سمية التي تابعتنا طول فترة إعدادنا لهذه المذكرة وتكرمت علينا بتوجيهاتها القيمة والتي مهدت لي الطريق لإتمام هذه الدراسة فكانت نعم الأستاذة التي لمست فيها النصيحة السديدة وسعة الصدر، جعلها الله سببا في إشرافه العلم وألهمها الحكمة والصبر في توجيه الطلاب، الشكر موصول أيضا إلى كل من قدم لنا يد العون من قريب أو من بعيد ولو بكلمة طيبة أو ابتسامة عطرة.

عائشة ووردة

## الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي وتأثيرها على مختلف ممارسات الموارد البشرية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر Algérie Télécom تحديدا في وكالة الرمشي، مع تسليط الضوء على كيفية تحسين الرضا والأداء الوظيفي كوسيلتين لتعزيز جودة الحياة الوظيفية، فضلا عن تقييم واقع هذه الظاهرة داخل المؤسسة التي تعد من الشركات الرائدة في قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية في الجزائر، لتنفيذ الدراسة، تم التركيز على فرع وكالة - الرمشي - تلمسان من خلال إجراء تحليل ميداني باستخدام المنهج الوصفي والتحليلي، حيث تم تحديد الإطار النظري لكل من جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي، مما ساهم في تسهيل فهم العلاقة بين المتغيرين وتحليل البيانات المكتسبة، من خلال تحليل ومناقشة النتائج، أثبتت الدراسة وجود دور ملموس لجودة الحياة الوظيفية التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر في الحد من مستويات الاحتراق الوظيفي حيث أظهرت النتائج أن هناك علاقة عكسية بين جودة الحياة الوظيفية ومستوى الاحتراق الوظيفي، فكلما تحسنت جودة الحياة الوظيفية انخفضت حدة الاحتراق الوظيفي.

**الكلمات المفتاحية:** جودة الحياة الوظيفية، الاحتراق الوظيفي، الرضا الوظيفي، الأداء الوظيفي، اتصالات الجزائر Algérie Télécom.

### Résumé :

Cette étude visait à explorer le rôle de la qualité de vie professionnel dans la réduction du phénomène d'épuisement professionnel et son impact sur les différentes pratiques de ressources humaines au sein d'Algérie Télécom, en particulier dans l'agence de Remchi, en soulignant comment améliorer la satisfaction et la performance professionnel comme deux moyens d'améliorer la qualité de vie professionnel, ainsi que d'évaluer la réalité de ce phénomène au sein de l'organisation, qui est l'une des principales entreprises du secteur des télécommunications en Algérie, pour réaliser l'étude, l'accent a été mis sur l'agence de Remchi-Tlemcen à travers une analyse sur le terrain en utilisant une méthode descriptive et analytique, où le cadre théorique a été défini pour chacun des aspects de la qualité de vie professionnel et de l'épuisement professionnel, En analysant et en discutant les résultats, l'étude a prouvé que la qualité de vie professionnel offerte par Algérie Télécom joue un rôle significatif dans la réduction des niveaux d'épuisement professionnel. Les résultats ont montré qu'il existe une relation inverse entre la qualité de vie professionnel et le niveau d'épuisement professionnel, car plus la qualité de vie professionnel est bonne, plus la gravité de l'épuisement professionnel est faible.

**Mots-clés :** Qualité de Vie Professionnel, Epuisement Professionnel, Satisfaction Professionnel, Performance Professionnel, Algérie Télécom.

### Abstract:

This study aimed to explore the role of quality of work life in reducing the phenomenon of job burnout and its impact on the various human resources practices within Algérie Télécom, specifically in the Remchi agency, highlighting how to improve job satisfaction and job performance as two means to enhance the quality of work life, as well as assessing the reality of this phenomenon within the organization, which is one of the leading companies in the telecommunications sector in Algeria, to implement the study, the focus was on the branch of the agency - Remchi - Tlemcen through a field analysis using descriptive and analytical method, where the theoretical framework was defined for each, by analyzing and discussing the results, the study proved that there is a significant role for the quality of work life offered by Algérie Télécom in reducing the levels of job burnout, as the results showed that there is an inverse relationship between the quality of work life and the level of job burnout, as the better the quality of work life, the lower the severity of job burnout.

**Keywords:** Quality of Work life, Job Burnout, Job Performance, Job satisfaction, Algérie Télécom.



## القوائم

## قائمة المحتويات:

الصفحة	العنوان
	دعاء
	إهداء
	شكر وعرافان
	الملخص
أ	قائمة المحتويات
هـ	قائمة الجداول
ز	قائمة الأشكال
ح	قائمة الملاحق
1	مقدمة عامة
<b>الفصل الأول: الإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي</b>	
7	مقدمة الفصل
8	المبحث الأول: ماهية جودة الحياة الوظيفية
8	المطلب الأول: ظهور المصطلح، مفهومه وأهميته
8	أولاً: ظهور مصطلح جودة الحياة الوظيفية
9	ثانياً: مفهوم جودة الحياة الوظيفية
11	ثالثاً: أهمية جودة الحياة الوظيفية
12	المطلب الثاني: أهداف جودة الحياة الوظيفية ومؤشراتها
12	أولاً: أهداف جودة الحياة الوظيفية
13	ثانياً: مؤشرات جودة الحياة الوظيفية
14	المطلب الثالث: أبعاد جودة الحياة الوظيفية والمتطلبات الأساسية لتحقيقها
14	أولاً: أبعاد جودة الحياة الوظيفية
15	ثانياً: المتطلبات الأساسية لتحقيق جودة الحياة الوظيفية
18	المبحث الثاني: ماهية الاحتراق الوظيفي
18	المطلب الأول: مفهوم الاحتراق الوظيفي وأساسياته
18	أولاً: مفهوم الاحتراق الوظيفي
20	ثانياً: عناصر الاحتراق الوظيفي

20	ثالثا: مصادر الاحتراق الوظيفي
21	رابعا: مراحل الاحتراق الوظيفي
22	المطلب الثاني: أبعاد الاحتراق الوظيفي وأسبابه
22	أولا: أبعاد الاحتراق الوظيفي
24	ثانيا: أسباب الاحتراق الوظيفي
24	المطلب الثالث: كيفية التغلب على الاحتراق الوظيفي والوقاية منه
25	أولا: كيفية التغلب على الاحتراق الوظيفي
26	ثانيا: الوقاية من الاحتراق الوظيفي
28	المبحث الثالث: العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي
28	المطلب الأول: التفاعل بين جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي
31	المطلب الثاني: التفاعل بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي
32	المطلب الثالث: التفاعل بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي
33	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: الأدبيات التطبيقية</b>	
34	مقدمة الفصل
35	المبحث الأول: الدراسات الجزائرية
35	المطلب الأول: أطروحات الدكتوراه
37	المطلب الثاني: مذكرات الماجستير
40	المطلب الثالث: المقالات
45	المبحث الثاني: الدراسات الأجنبية
45	المطلب الأول: أطروحات الدكتوراه
48	المطلب الثاني: مذكرات الماجستير
51	المطلب الثالث: المقالات
54	المبحث الثالث: محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
57	خلاصة
<b>الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر Algérie Télécom - وكالة الرمشي</b>	
58	مقدمة الفصل
59	المبحث الأول: بطاقة تعريفية لمؤسسة اتصالات الجزائر Algérie Télécom وكالة الرمشي

59	المطلب الأول: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر Algérie Télécom
59	أولاً: نشأة المؤسسة
60	ثانياً: تعريف المؤسسة
60	ثالثاً: التخفيضات التي تقدمها المؤسسة
61	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة وتوزيع المهام
67	المطلب الثالث: أهداف ومهام اتصالات الجزائر Algérie Télécom
67	أولاً: أهداف المؤسسة
67	ثانياً: مهام المؤسسة
68	المبحث الثاني: منهجية الدراسة
68	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
68	أولاً: مجتمع وعينة البحث
68	ثانياً: تقديم نموذج الدراسة
69	المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات
71	المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة واختيار أداة الدراسة
71	أولاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة
72	ثانياً: اختبار ثبات أداة الدراسة
74	المبحث الثالث: تحليل النتائج وتفسيرها
74	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
74	أولاً: تحليل الخصائص الشخصية لعينة الدراسة
81	ثانياً: تحليل عبارات الاستبيان
97	المطلب الثاني: اختبار صحة الفرضية
97	أولاً: حساب الارتباط
98	ثانياً: تحليل الانحدار
100	خلاصة
102	خاتمة عامة
106	قائمة المراجع
111	قائمة الملاحق
138	الفهرس

## قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
54	محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة	01
60	التخفيضات التي تقدمها المؤسسة محل الدراسة	02
69	مقياس ليكارت الخماسي ودرجاته	03
69	مدلولات سلم ليكارت الخماسي	04
70	الأسئلة الإجمالية للاستبيان	05
71	صدق بيانات الاستبيان	06
71	تحديد قيمة ألفا كرونوباخ	07
72	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	08
73	توزيع أفراد العينة حسب السن	09
74	توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	10
75	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	11
76	توزيع أفراد العينة حسب طبيعة العمل	12
77	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	13
78	توزيع أفراد العينة حسب تناسب المنصب مع التخصص	14
79	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد المادية	15
80	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها ظروف العمل	16
81	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها كفاية الراتب وعدالته	17
82	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد المعنوية	18
83	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها الموازنة بين الحياة والعمل	19
84	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها التكامل الاجتماعي	20
86	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها الأمن والاستقرار الوظيفي وقابلية التطوير	21
87	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها الإنهاك العاطفي	22
88	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها سوء التعامل مع الآخرين	23
90	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها الشعور بتدني الإنجاز	24
92	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الحياة الوظيفية والاحتراق	25

	الوظيفي	
93	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي	26
94	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي	27
95	معامل الارتباط بين المتغيرين	28
96	معامل التحديد R	29
96	تحليل التباين	30
96	المعاملات	31

## قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
16	نموذج أفضل 100 شركة للعمل بها في الولايات المتحدة الأمريكية	01
63	الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لمؤسسة Algérie Télécom الجزائر	02
65	الهيكل التنظيمي للوكالة التجارية لمؤسسة الجزائر للاتصالات فرع الرمشي	03
68	نموذج الدراسة	04
73	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	05
74	توزيع أفراد العينة حسب السن	06
75	توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	07
76	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	08
77	توزيع أفراد العينة حسب طبيعة العمل	09
78	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	10
79	تناسب المنصب مع التخصص	11

## قائمة الملاحق:

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	الاستبيان المقدم لدراسة حالة
02	الهيكل التنظيمي للوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات - الرمشي
03	صدق بيانات الاستبيان
04	تحديد قيمة ألفا كرونباخ
05	الخصائص الشخصية لأفراد العينة
06	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة
07	اختبار صحة الفرضية



## مقدمة عامة

تعد إدارة الموارد البشرية أمراً أساسياً لتحسين جودة الحياة الوظيفية، بما في ذلك جميع جوانب تجربة العاملين في بيئة العمل، ولتحقيق هذه الجودة، تلعب استراتيجيات إدارة الموارد البشرية دوراً مهماً في تشكيل بيئة العمل والعمليات التي تؤثر على رضا العاملين وأدائهم.

تشير جودة الحياة الوظيفية إلى رضا العامل عن بيئة العمل والعلاقات المهنية والتوازن بين العمل والحياة، حيث ترتبط جودة الحياة الوظيفية ارتباطاً وثيقاً بالاستراتيجيات التي تتبناها إدارة الموارد البشرية، كتوفير فرص التطوير التعليمي والمهني لتحسين مهارات العاملين وزيادة شعورهم بالإنجاز، مما يساعد على تحسين جودة حياتهم الوظيفية. إن خلق بيئة عمل صحية وداعمة تشجع التعاون وتوفر الدعم النفسي والاجتماعي يمكن أن يساعد في تحسين نوعية حياة العاملين، كما يساهم تنفيذ سياسات مرنة كالعمل عن بعد أو أوقات العمل المرنة يمكن أن يساعد العاملين على تحقيق توازن أفضل بين متطلبات العمل والحياة الشخصية.

من جانب آخر تلعب إدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي الذي يتمثل في راحة العامل في مختلف جوانب وظيفته، المتمثلة في الأجور وفرص التقدم، وتلعب إدارة الموارد البشرية دوراً هاماً في زيادة هذا الرضا من خلال تقديم مكافآت عادلة والاعتراف بجهود العاملين، وبالتالي تعزيز شعورهم بالتقدير والرضا، بالإضافة إلى ذلك، يساعد إنشاء خطوط اتصال مفتوحة بين الإدارة والعاملين على زيادة الشفافية ويسمح لهم بالتعبير عن اهتماماتهم واحتياجاتهم، مما يساعد بدوره على زيادة الرضا الوظيفي.

إن جودة الحياة الوظيفية قد يكون لها تأثير ملحوظ على أداء الأفراد في بيئات العمل، فمن خلال توفير بيئة عمل داعمة ومحفزة، يلاحظ أن العاملين يميلون إلى إظهار مستويات أعلى من الكفاءة في إنجاز المهام، كما أن الأجواء الإيجابية في مكان العمل يعتقد أنها تساهم في الحد من مشاعر الإجهاد والإحباط، الأمر الذي قد ينعكس بشكل إيجابي على معدلات الإنتاجية والأداء العام.

الاحتراق الوظيفي هو مصطلح حديث يشير إلى حالة من الإرهاق المزمن الناجم عن التوتر المستمر وصعوبة تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية، تلعب إدارة الموارد البشرية دوراً مهماً في منع الإرهاق في العمل من خلال تطوير استراتيجيات إدارة التوتر وتوفير الدعم النفسي للعاملين، مما يمكن أن يساعد في تقليل مستويات الإرهاق، كما يمكن لبرامج التدريب والتوجيه المهني أيضاً أن تساعد العاملين على مواجهة التحديات وتحقيق توازن أفضل بين العمل والحياة الشخصية.

بشكل عام، تساعد استراتيجيات إدارة الموارد البشرية الفعالة على تحسين جودة الحياة الوظيفية، وتعكس بشكل إيجابي مستويات الرضا الوظيفي وتحسين الأداء الوظيفي، وبالتالي تقليل فرص الاحتراق الوظيفي.

ومن هنا يمكننا طرح إشكالية الدراسة والتي تتمحور حول:

فيما يتمثل دور أبعاد جودة الحياة الوظيفية في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة اتصالات

### الجزائر Algérie Télécom – وكالة الرمشي؟

وللإجابة على هذه الإشكالية نعتمد على مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

- ما الأبعاد التي تعكس مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين؟
  - كيف تتحدد علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاحتراق الوظيفي؟
  - كيف يؤثر الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي للعامل؟
  - كيف يؤثر الاحتراق الوظيفي في مستوى أداء العامل؟
  - ما هو الوضع الفعلي لجودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة؟
- وللإجابة على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية تم اقتراح الفرضية التالية:

#### الفرضية:

تساهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية المادية والمعنوية في الحد من مستوى الاحتراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

#### أسباب اختيار الموضوع:

لقد اخترنا هذا الموضوع ليس عشوائيا ولكن إيمانا منا بأهميته وضرورة فهم جودة الحياة الوظيفية وواقع الاحتراق الوظيفي في المؤسسات الجزائرية ولذلك نحدد الأسباب الذاتية والموضوعية:

#### ✓ الأسباب الذاتية:

- التركيز على الطبيعة المتخصصة للعوامل البشرية والعوامل المؤثرة فيها،
- الاهتمام الشخصي بمثل هذه المواضيع التي تتناول القضايا المتعلقة بالعاملين الذين يعتبرون العمود الفقري لعمليات المؤسسة،
- إدراك مدى فهم مديري وعاملي الموارد البشرية لأهمية الموضوع الذي تتم دراسته.

✓ الأسباب الموضوعية:

- عدم اهتمام المؤسسات الجزائرية بتبني مفهوم جودة الحياة الوظيفية والفوائد المترتبة عليها،
- في العقود الحالية، كان هناك اهتمام متزايد بقضايا جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على ممارسات إدارة الموارد البشرية، وخاصة في البلدان المتقدمة،
- تسليط الضوء على دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لما لها من تأثير على تحسين الرضا الوظيفي ورفع الأداء الوظيفي،
- معرفة أهم المتغيرات المؤثرة على جودة الحياة الوظيفية.

صعوبات الدراسة:

- يعتبر موضوع دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من الاحتراق الوظيفي من المواضيع الحديثة، مما أدى إلى ظهور عدة صعوبات في البحث، من أبرزها:
- نظرا لحداثة هذه المصطلحات، هناك نقص في الأبحاث السابقة التي تناولت هذين المتغيرين في وقت واحد وهما جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي،
  - من الصعوبات التي صادفناها أثناء تربصنا صعوبة التواصل مع المكلفين بالزبائن في مواقع شبائيك الاستقبال لانشغالهم الدائم بعملهم نتيجة الضغط العالي خصوصا تصادفنا مع فترة الذروة،
  - هناك نقص في المراجع المتخصصة في الموضوع، باستثناء عدد قليل من الكتب والمذكرات، وحتى إن وجدت فمحتواها غالبا ما يكون متشابها،
  - تعقيد الموضوع وارتباطه بعدة مجالات أخرى كعلم الاجتماع وعلم النفس، مما يتطلب التعرض لمجموعة متنوعة من الأفكار ووجهات النظر،
  - نظرا لحساسية الموضوع كان من الصعب الحصول على إجابات ومواقف صريحة من الأفراد الذين تمت مقابلتهم، مما أعاق فهم مدى التزام إدارة الموارد البشرية بجودة الحياة الوظيفية في القيام بالأنشطة المختلفة.

أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة إلى توضيح دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من الاحتراق الوظيفي على ممارسات مختلف وظائف الموارد البشرية من خلال:
- التأكيد على دور جودة الحياة الوظيفية وفعاليتها في تطوير وزيادة رضا العاملين وتحسين الأداء الوظيفي،

- مراجعة مدى تطبيق المؤسسة محل الدراسة لمبادئ العمل وتزويد جميع العاملين بمتطلبات التي تساهم في تقديم أداء جيد لمهامهم،
- معرفة مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة،
- الكشف عن أهمية التزام مديري إدارة الموارد البشرية بجودة الحياة الوظيفية قبل مطالبة العاملين بذلك،
- التأكيد على التأثير الكبير لجودة الحياة الوظيفية على مختلف الأنشطة اليومية للموارد البشرية،
- تحديد مدى تطبيق المؤسسات الجزائرية والتزامها بأبعاد جودة الحياة الوظيفية.

#### أهمية الدراسة:

- تعتبر قضايا جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي من القضايا المهمة التي تحظى باهتمام كبير في الوقت الحالي من قبل المؤسسات،
- تعتبر هذه الدراسة أداة لاقتراح أفكار جديدة تفيد في عملية التطوير الإداري وتطوير العنصر البشري من خلال استخدام استراتيجيات جديدة للتعامل مع الأفراد والعوامل المؤثرة على نفسيتهم في بيئة العمل مما يؤدي إلى تحسين صحتهم النفسية والسلوكية الأمر الذي ينعكس على أدائهم ويسهم في تحسين إنتاجيتهم،
- تركز هذه الدراسة على استكشاف مدى انتشار هذه الظاهرة بين العاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

#### حدود الدراسة:

حددت الدراسة مجموعة من الحدود العلمية والمكانية والزمانية وهي:

##### ✓ الحدود العلمية:

يتمد موضوع جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي إلى مجالات متعددة ويؤثر على وظائف مختلفة في المؤسسة، ولكن دراستنا اقتصرت على دراسة دور جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي، بحيث انصب تركيزنا على مدى التزام إدارة الموارد البشرية بتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية كآلية لمراقبة وتحسين الموارد البشرية داخل المؤسسة، كما نسلط الضوء على المشكلات التي تنشأ من عدم الالتزام الفعلي بهذا المفهوم، وهو ما قد يسبب عائق لنجاح المؤسسة.

##### ✓ الحدود المكانية:

يقتصر نطاق الدراسة على مؤسسة:

- اتصالات جزائر Algérie Télécom – وكالة الرمشي.

✓ الحدود الزمانية:

يحدد الإطار الزمني للدراسة دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي خلال السنة الجامعية 2025/2024 في الفترة الممتدة من شهر جانفي إلى شهر ماي 2025.

منهج الدراسة:

لضمان تغطية كافة جوانب الدراسة وللإجابة على الإشكالية المطروحة وإثبات صحة الفرضية من عدمها، تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي، ويعتبر هذا الأسلوب هو الأسلوب الأكثر استخداما والأنسب لدراسة الظواهر الإنسانية والاجتماعية، وهو ما يتماشى مع احترافية إدارة الموارد البشرية التي تركز على العامل البشري وكافة العوامل داخل المؤسسة التي تؤثر على هذا المورد.

سنستعرض في دراستنا " دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من الاحتراق الوظيفي " من خلال استخدام الأساليب الكمية والنوعية معا، وهما أهم أدوات المنهج الوصفي وذلك من خلال استخدام الأسلوب الكيفي في التحليل والشروح وهذا في الفصل الأول والثاني أما الأسلوب الكمي فيكون في استخدام الطرق الإحصائية (جمع المعلومات، استخدام الجداول، حساب المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري) وهذا في الفصل الثالث الذي يتمثل في دراسة حالة.

هيكل الدراسة:

من أجل الإجابة عن الإشكالية والتساؤلات المطروحة وتحقيقا للأهداف المحددة سابقا تم تنظيم الموضوع وفقا للخطة التالية:

الفصل الأول تطرقنا فيه للإطار النظري لموضوع البحث حيث قسم إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول خصص إلى ماهية جودة الحياة الوظيفية في حين تناول المبحث الثاني ماهية الاحتراق الوظيفي، أما المبحث الثالث كان تحت عنوان العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي.

أما الفصل الثاني فهو بعنوان الأدبيات التطبيقية تطرقنا فيه لبعض الدراسات السابقة والتي عالجت الموضوع من جوانبه المختلفة والنتائج المتوصل إليها، ولأجل ذلك خصصنا ثلاث مباحث، ضم المبحث الأول الدراسات الجزئية أما المبحث الثاني فضم الدراسات الأجنبية، وتم تخصيص محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة ضمن المبحث الثالث.

فيما يخص الفصل التطبيقي تمحور حول دراسة حالة لمؤسسة اتصالات جزائر Algérie Télécom – وكالة الرمشي هو الآخر قسم إلى ثلاث مباحث حيث تم تخصيص المبحث الأول للتعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر والهيكلة التنظيمي لها وتوزيع المهام بالإضافة إلى أهدافها ومهامها، أما المبحث الثاني فقد أشار إلى مجتمع وعينة الدراسة مع ذكر أدوات جمع البيانات، والمبحث الأخير تناول تحليل نتائج الاستبيان وتفسيرها.



الفصل الأول: الإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية  
والاحتراق الوظيفي



مقدمة الفصل:

في عالم اليوم سريع الخطى والمعقد، تصبح جودة الحياة الوظيفية مؤشرا هاما على صحة العامل ورفاهيته في بيئة العمل، تتضمن جودة الحياة الوظيفية جوانب مختلفة من تجربة الفرد في مكان العمل، كالرضا الوظيفي، والتوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، والدعم الاجتماعي، والتطوير الوظيفي، يعد فهم هذه العناصر وتعزيزها أمرا بالغ الأهمية للحفاظ على الرفاهية النفسية والاجتماعية للأفراد وتقليل مشكلات الاحتراق الوظيفي التي تؤثر على الكفاءة التنظيمية والإنتاجية، سنستكشف في هذا الفصل أهمية جودة الحياة الوظيفية كمحدد أساسي لرفاهية العاملين واستدامة المؤسسات، مع التركيز على كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية وأثرها في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي، وكذلك أثر الاحتراق الوظيفي على جودة الحياة الوظيفية، وذلك من خلال تناول المباحث الثلاثة التالية:

**المبحث الأول: ماهية جودة الحياة الوظيفية**

المطلب الأول: ظهور المصطلح، مفهومه وأهميته

المطلب الثاني: أهداف جودة الحياة الوظيفية ومؤشراتها

المطلب الثالث: أبعاد جودة الحياة الوظيفية والمتطلبات الأساسية لتحقيقها

**المبحث الثاني: ماهية الاحتراق الوظيفي**

المطلب الأول: مفهوم الاحتراق الوظيفي وأساسياته

المطلب الثاني: أبعاد الاحتراق الوظيفي وأسبابه

المطلب الثالث: كيفية التغلب على الاحتراق الوظيفي والوقاية منه

**المبحث الثالث: العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي**

المطلب الأول: التفاعل بين جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي

المطلب الثاني: التفاعل بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي

المطلب الثالث: التفاعل بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي

### المبحث الأول: ماهية جودة الحياة الوظيفية

تعد جودة الحياة الوظيفية أمراً أساسياً لسعادة العامل ورضاه ونجاح العمل لأنها تمثل مزيجاً متناعماً من العوامل التي تؤثر على تجربة الفرد في بيئة العمل،

يعتبر تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والعمل، توفير بيئة عمل مشجعة وداعمة، تنمية المهارات والقدرات، زيادة الرضا الوظيفي والإنتاجية، وتعزيز التواصل والتعاون الفعال بين الزملاء من العوامل المهمة التي تشكل أساس جودة الحياة الوظيفية، كما يعتبر توفير هذه العوامل أساسياً لتحفيز وتشجيع العاملين لتحقيق أهدافهم الوظيفية والشخصية، وبالتالي المساهمة في النجاح الفردي والتنظيمي.

### المطلب الأول: ظهور المصطلح، مفهومه وأهميته

في ظل التحولات المتسارعة في بيئة العمل، برز مفهوم جودة الحياة الوظيفية كأحد المرتكزات الأساسية لتحقيق الاستقرار والإنتاجية داخل المؤسسات، وقد استدعى ذلك الاهتمام بتحديد هذا المصطلح وفهم أبعاده وأهميته في سياق التنمية الإدارية والموارد البشرية.

### أولاً: ظهور مصطلح جودة الحياة الوظيفية:<sup>1</sup>

بدأ استخدام مصطلح جودة الحياة الوظيفية (QWL) أو جودة حياة العمل في أواخر الستينيات، وفي الولايات المتحدة في أوائل السبعينيات، كان التركيز على صحة العاملين وطرق تحسين أداء العمل الفردي، وقد جاء المصطلح خلال تلك الفترة بسبب السلوكيات السلبية الموجودة في بيئة العمل الأمريكية، مثل: ارتفاع نسبة التغيب عن العمل وارتفاع تكاليف الإنتاج وغيرها،

أما بالنسبة لمفهوم جودة الحياة الوظيفية، فهو مجال علمي، فقد برز بشكل خاص في الولايات المتحدة بسبب الاهتمام المتزايد بديمقراطية العمل عام 1972 عندما انعقد المؤتمر الدولي لعلاقات العمل في مبنى Arden House بجامعة كولومبيا، وكان هدف المؤتمر مناقشة حركتين، الأولى تتعلق بالحركات السياسية في أوروبا الغربية، وهي الديمقراطية السياسية، أما الثانية تمثلها الحركة التي ظهرت في الولايات المتحدة، وارتبطت بالنظريات الاجتماعية التي تركز على إضفاء الطابع الإنساني على مكان العمل ويعتبر البعض أن هذا المفهوم هو مفهوم العلوم السلوكية.

QWL :Quality of Work Life.

1. عبد المعطي محمد عساف، إدارة الموارد البشرية وتطبيقها، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 1443/2022، ص 365/366.

وقد تعزز هذا الاتجاه من خلال التنفيذ العملي لبعض برامج المشاركة، على سبيل المثال، في بعض العقود التي وقعتها United Auto Workers Union & General Motors، حيث تم التركيز على جودة الحياة الوظيفية وظهر هذا المفهوم بشكل ملموس وصريح،

وقد تم تعزيز هذا المفهوم أيضا في أوائل السبعينيات عندما نفذت شركتنا GM و Xerox برامج جودة الحياة الوظيفية،

ويعكس كل ذلك الاهتمام المتزايد بدراسة وتحليل وتطبيق جودة الحياة الوظيفية خلال هذه الفترة، تدرس المؤسسات الرائدة في الولايات المتحدة ومركز الجودة الأمريكي موضوع جودة الحياة الوظيفية وكيفية تحسينها وتهتم بتحليل علاقتها بالإنتاجية والعديد من المتغيرات التنظيمية الأخرى،

وبحلول منتصف الثمانينيات، زاد الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية على نطاق واسع، خاصة في المؤسسات الأمريكية، التي ركزت برامجها خلال تلك الفترة على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وإنتاجية العاملين، وفي أوائل التسعينيات، نفذت العديد من الشركات العالمية أشكالاً مختلفة من هذه الخطط في دول مختلفة مثل: (Ford & IBM).

ويعود الاهتمام ببرامج جودة الحياة الوظيفية خلال هذه الفترة إلى تطبيق العديد من المفاهيم الحديثة في المؤسسات مثل: مفاهيم الجودة الشاملة والهندرة (الهندسة الإدارية)، بالإضافة إلى رغبة العديد من المؤسسات في الحصول على ميزة تنافسية في بيئة شديدة التنافسية،

وهنا يرى البعض أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة كان له الأثر الكبير في زيادة الاهتمام بالجوانب المتعددة لجودة الحياة الوظيفية، خاصة فيما يتعلق بتمكين العاملين والسعي لتحقيق تكامل أكبر مع مؤسسات عملهم.

### ثانيا: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

تختلف تعريفات جودة الحياة الوظيفية لكن جوهرها واحد ألا وهو تحسين حياة العاملين وبيئة عملهم وتختلف هذه التعريفات باختلاف وجهات نظر الباحثين،

عرفها Shaloch على أنها: بيئة العمل التي يتوقعها العاملون للقيام بعملهم في المؤسسة والتي تشمل جميع العلاقات الاجتماعية الجيدة في العمل الضرورية والمفضلة لإتمام العمل بشكل مستمر وفعال.<sup>1</sup>

1. سرور لعمارة، رتيبة بوهالي، دراسة وتحليل أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الخدمية -دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية جيجل، مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال، مجلد 7، العدد 2، جامعة بن بجي - جيجل - الجزائر، جوان 2023، ص 344.

كما عرفها **Dessler** على أنها: الدرجة التي يستطيع بها الفرد إشباع احتياجاته المختلفة من القضايا المادية والأمن وتحقيق الذات.<sup>1</sup>

أما **Gupta** فعرفها على أنها: فلسفة ومجموعة من المبادئ التي تعتبر الموارد البشرية أهم الموارد في المؤسسة، كما لديه المسؤولية والقدرة على المساهمة وأن يكون ذا قيمة، لذا يجب احترامه وتقديره.<sup>2</sup>

يرى **Havlovic**: أن جودة الحياة الوظيفية هي عبارة عن بناء مفاهيمي متعدد الأبعاد، يشمل الأمن والسلامة في العمل، أنظمة مكافآت محسنة، أجور عادلة ومنصفة، مجموعات عمل تشاركية وتعاونية، بالإضافة إلى فرص أفضل للنمو والتطور.<sup>3</sup>

أما **Anderson** فقد عرفها بأنها: برامج شاملة مصممة لتحقيق التوافق بين بيئة العمل والتغيرات الثقافية الواسعة، وتتضمن هذه البرامج الوظائف، نظم الأجور، وجداول العمل.<sup>4</sup> كذلك تعرف كما يلي:<sup>5</sup>

من خلال جهود المؤسسة التي يتم بواسطتها تهيئة بيئة عمل مناسبة تتوافر فيها جميع أبعاد العوامل المادية والمعنوية، مما يكون له أثر إيجابي على العاملين، من ناحية تحسين رضاهم وأمنهم واستقرارهم الوظيفي، ومن ناحية أخرى يؤثر على إنتاجيتهم وأدائهم وتحسين كفاءتهم.

ومن الناحية الإجرائية هي الدرجة التي يحصل عليها أفراد العينة بناء على مقياس جودة الحياة الوظيفية وأبعاده: الالتزام التنظيمي، التدريب والتعليم، التوازن الشخصي والحياة الوظيفية، التصميم الوظيفي، العمل الجماعي وتقليل الضغوط، إلخ.

من التعريفات السابقة يمكن أن نستنتج أن جودة الحياة الوظيفية هي مجموعة من العمليات والإجراءات والتقنيات والأساليب التي تنفذها المؤسسة، والتي تسعى إلى تنمية وتحسين مختلف جوانب الحياة الوظيفية والشخصية للأفراد العاملين بشكل مستمر ودائم.

1. سرور لعامرة، رتيبة بوهالي، نفس المرجع والصفحة سابقا.

2. نفس المرجع والصفحة سابقا.

3. أوبختي نصيرة، بوجنان التوفيق، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على أداء الموارد البشرية-دراسة حالة مؤسسة CERTAF بمغنية-، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد (02)، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2021، ص14.

4. نفس المرجع والصفحة سابقا.

5. حاج عبد القادر سناء، بوحارة هناء، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالتمكين المهني لدى العمال -دراسة ميدانية على عينة من عمال وحدة الصناعات التقليدية السيرامير وحدة الرمشي بولاية تلمسان-، مجلة أبعاد، مجلد06، العدد02، الجزائر، 2022، ص170.

### ثالثا: أهمية جودة الحياة الوظيفية

تكمن أهمية جودة الحياة الوظيفية في الخدمات والمزايا التي تقدمها لكل من المورد البشري والمؤسسة، وقد تنوعت هذه المزايا بشكل ملحوظ، حيث يشير **Madi** بوجود تأثيرات إيجابية تترتب على توفر وتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل أهمها:<sup>1</sup>

- تقليل حدة النزاعات بين العنصر البشري والإدارة، ويتم من خلال تعزيز بيئة عمل أكثر كفاءة وتوفير مناخ إيجابي يشجع على حل مشكلات العمل بفعالية،
- فتح المجال أمام العاملين للمشاركة بأفكار بناءة تسهم في تحسين الأداء في المؤسسة وظروف العمل،
- تعزيز الولاء والانتماء الوظيفي، مع تحقيق التوازن بين الأهداف الشخصية للعاملين وأهداف المؤسسة،
- تحسين العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة، ودعمها بشكل مستمر،
- تخفيض معدلات الغياب، التغيب، ودوران العمل ضمن المؤسسة،
- تعزيز الكفاءة والفاعلية التنظيمية،
- الاستخدام الأمثل للموارد البشرية، والحفاظ عليها كعنصر مستدام في المؤسسة.

هذا وتشير أهمية جودة الحياة الوظيفية إلى:<sup>2</sup>

- قدرتها على التأثير على الصحة النفسية والجسدية للعاملين،
  - تمثل أحد المتغيرات المهمة التي تعيق أو تدعم كفاءة الأداء،
  - زيادة دافعية الأفراد وولائهم للمؤسسة.
  - تعكس هذه الجودة اهتمام رؤساء المؤسسات بمشاعر مواردها البشرية،
- وفقا لدراسات عدة، مثل تلك التي أجراها **Al & Garg** توصل إلى أن أهمية جودة الحياة الوظيفية تكمن في:
- رفع روح المشاركة في العمل،
  - انخفاض نسبة التغيب عن العمل،
  - انخفاض معدل دوران العاملين.

1. منيغ أحمد وآخرون، جودة الحياة الوظيفية وواقعها بمؤسسات الإدارة المحلية الجزائرية، مجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، المجلد 08، العدد 01(2023)، الجزائر، 2023/06/01، ص 872.

2. شاتي نوال، مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام التنظيمي، مجلة البحوث والدراسات التجارية، المجلد 05، عدد 01، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2021/03/30، ص 199/200.

### المطلب الثاني: أهداف جودة الحياة الوظيفية ومؤشراتها

بعد التعرف على مفهوم جودة الحياة الوظيفية وأهميتها، تبرز الحاجة إلى الوقوف على الأهداف التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها من خلال هذا المفهوم، بالإضافة إلى المؤشرات التي يمكن من خلالها قياس مدى تحقق هذه الجودة داخل بيئة العمل.

### أولاً: أهداف جودة الحياة الوظيفية

يركز **Hunt** على برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية بهدف: <sup>1</sup>

- تعزيز ثقة العاملين،
- تشجيع الاندماج لحل المشكلات،
- زيادة الرضا الوظيفي،
- تحسين الفاعلية التنظيمية.

بالإضافة إلى: <sup>2</sup>

**Reddy** فقد حدد أهداف جودة الحياة الوظيفية (QWL) كالتالي:

- تطوير الرضا الوظيفي،
- زيادة إنتاجية العاملين،
- تعزيز فرص التعلم داخل بيئة العمل،
- بناء سمعة جيدة للمؤسسة تسهل جذب العاملين والاحتفاظ بهم،
- تحفيز العاملين ليكونوا جزءاً فعالاً في المؤسسة.

ومن جهة أخرى، يبين **Kanpur & Srivastava** أهدافاً إضافية مثل:

- تعزيز التزام العاملين،
- تطوير العمل الجماعي،
- الرفع من معنويات العاملين،
- التقليل من الإجهاد التنظيمي،
- تعزيز التواصل الفعال والثقة المتبادلة بين العاملين،

1. سيد محمد جاد الرب، موضوعات إدارية متقدمة وتطبيقاتها في منظمات الأعمال الدولية، مصر، 2009، ص315.

2. فهري فاطمة، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية -دراسة ميدانية-، مجلة الدليل الاقتصادي، المجلد06، العدد2، جامعة الخلفة، الجزائر، 2020/09/20، ص33/34.

- إدارة عملية التغيير بمهنية وكفاءة.
- وفي السياق ذاته، يقترح **Kotze** أن لجودة الحياة الوظيفية (QWL) هدفين أساسيين:
  - خلق بيئة عمل إنسانية تعزز تجارب العامل الإيجابية،
  - تحسين إنتاجية المؤسسة وكفاءتها التنظيمية.
- من خلال هذا الطرح يمكن استخلاص الأهداف التالية لجودة الحياة الوظيفية (QWL):
  - يؤدي تلبية الاحتياجات المادية والمعنوية للعاملين إلى:
    - رفع الرضا الوظيفي،
    - تعزيز أداء الموارد البشرية،
    - رفع الإنتاجية،
    - دعم كل من: الالتزام التنظيمي، الولاء والاستغراق الوظيفي.
  - تحقيق الأهداف التنظيمية لتعزيز الفاعلية والكفاءة،
  - جذب العاملين المهرة والاحتفاظ بالموهب داخل المؤسسة.

#### ثانيا: مؤشرات جودة الحياة الوظيفية:

- تمثل المؤشرات عناصر أساسية يمكن قياسها لتقييم جودة الحياة الوظيفية ومنها: <sup>1</sup>
- ✓ كفاية نظام الأجور والتعويضات وعدالتها بما يحقق الرضا المادي للعاملين،
  - ✓ توفير فرص النمو والتطوير المهني، والمشاركة الفعالة في عوائد العمل،
  - ✓ خلق بيئة عمل صحية وآمنة تدعم النمو الشخصي والمهني للعاملين وتحقق أرباحاً فائقة،
  - ✓ رفع مستوى الرضا الوظيفي وزيادة ثقة الإدارة بالعاملين،
  - ✓ إشراك العاملين في اتخاذ القرارات وتعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة،
  - ✓ تبني الجودة ضمن نظام إنتاج فعال، والتعامل مع المشكلات بالتعاون بين فرق العمل والإدارة الذاتية،
  - ✓ تقليل معدلات الإضراب ودوران العمل مع تحسين جودة المنتج وكفاءة العمليات التنظيمية،
  - ✓ خفض معدلات الشكاوى والحوادث داخل بيئة العمل.

1. زكري شريفة، مداني شهرة، واقع توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية البيض من وجهة نظر العمال، مجلة اقتصاد الأعمال، المجلد6، العدد4ديسمبر2022، الجزائر، 2022/12/31.

### المطلب الثالث: أبعاد جودة الحياة الوظيفية والمتطلبات الأساسية لتحقيقها

لا تقتصر جودة الحياة الوظيفية على تحقيق الرضا الوظيفي فحسب، بل تشمل مجموعة من الأبعاد المتكاملة التي تؤثر في تجربة العامل داخل بيئة العمل، ومن هنا تبرز أهمية تحديد هذه الأبعاد، إلى جانب التعرف على المتطلبات الأساسية التي تضمن تحقيقها بشكل فعال ومستدام.

#### أولاً: أبعاد جودة الحياة الوظيفية

تعتمد جودة الحياة الوظيفية على مجموعة متنوعة من الأبعاد والعناصر، حيث تختلف وجهات نظر الباحثين بشأن هذه الأبعاد، وفي إطار دراستنا، سنسند إلى الأبعاد التي حددها **Walton** في عام 1973.<sup>1</sup>

- **ظروف العمل:** تسعى كل مؤسسة إلى توفير بيئة عمل آمنة وصحية تتيح للعاملين أداء مهامهم بثقة ودون قلق من التعرض لأي أضرار أو أمراض، كما تولي اهتماما كبيرا لتقليل المخاطر الصحية والإصابات الجسدية في مكان العمل،
  - **كفاية الراتب وعدالته:** تعتبر الأجور والرواتب المحفز الرئيسي الذي يدفع العاملين لتحقيق المزيد من الإنجازات وتوفير الشعور بالإيجابية تجاه العمل بحيث توفر لهم فرصا للتطور الشخصي، مما يحفزهم على بذل المزيد من الجهد في العمل،
  - **الموازنة بين العمل والحياة:** حيث يركز هذا البعد على طرق تحقيق التوازن بين الحياة والعمل من خلال تلبية احتياجات ورغبات العاملين وتلبية احتياجات المؤسسة من خلال زيادة الإنتاجية.
  - **التكامل الاجتماعي:** من خلال تصميم الهيكل التنظيمي بما يعطي الحرية للإدارة والموارد البشرية العمل المتكامل، إذ أن أعضاء المؤسسة يشهدون ويشعرون بدعم المجموعة،
  - **الأمن والاستقرار الوظيفي وقابلية التطوير:** تعزيز مهارات العاملين وتشجيعهم على التحكم الذاتي والاستقلال في أداء مهامهم، أي دعم تطور الفرد وتقديره اجتماعيا من خلال النجاح والتميز المهني،
- من خلال الطرح السابق، يتضح أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية لا تقتصر على جانب واحد، بل تتوزع بين أبعاد مادية ملموسة ترتبط بشروط العمل وظروفه، وأبعاد معنوية غير ملموسة تمس الجوانب النفسية والاجتماعية للعامل،

1. قهيري فاطمة، كسنة محمد، دراسة وتحليل أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الخدمية -دراسة ميدانية بمستشفى الأم والطفل بولاية الجلفة-، مجلة الدراسات والأبحاث، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 10، العدد 3 سبتمبر 2018 السنة العاشرة، جامعة الجلفة، الجزائر، 2018/03819، ص 670/671.

فالأبعاد المادية تشمل كل ما يتعلق بتحسين بيئة العمل الملموسة، مثل: ملاءمة المكان من حيث التهوية والإضاءة والنظافة، توفير أدوات العمل المناسبة وعدالة الأجور والمكافآت، وتعد هذه الأبعاد أساساً لضمان استقرار العامل وتحفيزه، إذ تساهم في تقليل الاحتراق وتحقيق الشعور بالرضا الوظيفي،

أما الأبعاد المعنوية، فهي تتعلق بجودة العلاقات داخل بيئة العمل، كاحترام المتبادل، والشعور بالتقدير، ودعم القيادة الإدارية، وإشراك العاملين في اتخاذ القرارات، وتوفير مناخ تنظيمي يعزز الثقة والإنصاف، كما تشمل الاهتمام بالصحة النفسية للعامل من خلال تقليل الضغوط وتحقيق التوازن بين الحياة العملية والشخصية، هذه الأبعاد تلعب دوراً محورياً في بناء انتماء العامل للمؤسسة وزيادة دافعيته،

ومن ثم، فإن التفاعل المتوازن بين الأبعاد المادية والمعنوية هو ما يشكل جوهر جودة الحياة الوظيفية ويحدد فعاليتها، فالإخلال بأحدهما يؤدي إلى قصور في تحقيق الهدف المنشود منها.

#### ثانياً: المتطلبات الأساسية لتحقيق جودة الحياة الوظيفية:

يرى جاد الرب أن توفير بيئة عمل صحية وآمنة يعد من أولويات تعزيز الأداء والإنتاجية، إلى جانب خلق ظروف معنوية داعمة تحفز العاملين على تقديم أفضل ما لديهم كما يتطلب الأمر تعزيز المشاركة الفاعلة بجميع مستوياتها وضمان الاستقرار والأمان الوظيفي للعاملين، إعادة تصميم الوظائف وإثرائها بما يتماشى مع المستجدات الحديثة يعتبر خطوة مهمة لتلبية طموحات العنصر البشري، بالإضافة إلى تطبيق نظم عادلة للأجور والمكافآت والحوافز سواء المادية أو المعنوية كما أن توفير فرص الترقية والتطوير الوظيفي يساهم في تحقيق تطلعات الأفراد، بينما تهيئة الظروف المناسبة لتحسين الإنتاجية والكفاءة يضمن تحقيق الأهداف المؤسسية، ولا يمكن تجاهل أهمية بناء فرق عمل متكاملة، واحترام العدالة الاجتماعية مع الحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم لتحقيق بيئة عمل متوازنة وفعالة،<sup>1</sup>

وهي تمثل حسب **Walton** العناصر التالية: العدالة في الأجور والتمكين، ظروف العمل الصحية والآمنة، فرص تنمية وتطوير القدرات البشرية، فرص النمو المستقبلي والأمن الوظيفي، الحقوق الدستورية للعاملين، التكامل الاجتماعي، التوازن بين الحياة العملية والشخصية، والمسؤوليات الاجتماعية والأخلاقية للمؤسسة،<sup>2</sup>

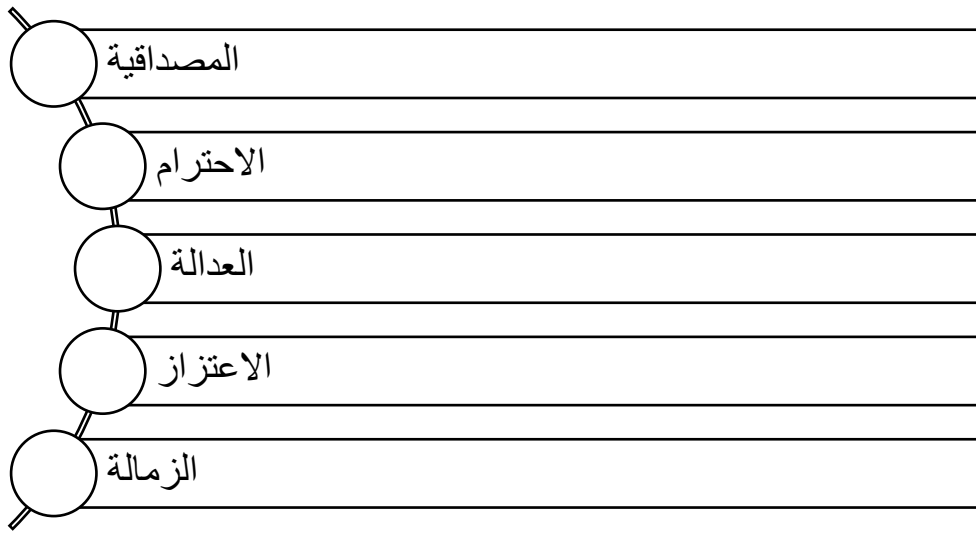
1. سحر سعيد البياري، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الإسلامية لغزة،

فلسطين، 2018، ص14.

2. نفس المرجع والصفحة سابقاً.

ويعتقد **Afsar** أيضا أن عناصر جودة الحياة الوظيفية هي الصحة والأمن المالي والعائلي، والاحتياجات الاجتماعية، واحترام الذات، المعرفة والإدراك والاحتياجات الكمالية، وأورد **Levermig & Moskowitz** نمودجا يعرض العناصر المشتركة بين أفضل 100 مؤسسة للعمل في الولايات المتحدة الأمريكية، ويتألف هذا النموذج من خمسة أبعاد وهي كالتالي: المصداقية، الاحترام، العدالة، الاعتزاز والزمالة.<sup>1</sup>

الشكل رقم (01): نموذج أفضل 100 شركة للعمل بها في الولايات المتحدة الأمريكية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على: أحمد محمد الدمرداش، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، دار الحكمة لطباعة والنشر والتوزيع، مدينة النصر، القاهرة، 2018،

ص14

تسعى منظمة العمل الدولية I.L.O إلى توفير أفضل مجموعة من العناصر، وهي ساعات عمل خالية من التوتر، التوازن بين العمل والحياة الأسرية والشخصية، الاستقرار، الأمن الوظيفي، تكافؤ الفرص، الضمان الاجتماعي، بيئة العمل الآمنة، التواصل الفعال بين العاملين وأصحاب العمل، لعدة أسباب:

- أنها صادرة عن منظمة دولية،
- تمتلك المؤسسة عدد كبير من الخبراء الدوليين في كافة المجالات المتعلقة بشؤون العمل والعاملين،
- تأخذ المؤسسة بعين الاعتبار الاختلافات في النظم الثقافية والاقتصادية داخل البلدان المختلفة.

1. أحمد محمد الدمرداش، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، دار الحكمة لطباعة والنشر والتوزيع، مدينة النصر، القاهرة، 2018، ص14.

ختاماً، يمكن التأكيد أن جودة الحياة الوظيفية لها تأثير كبير على سعادتنا ورضانا في حياتنا اليومية ويشمل عوامل مختلفة كتوفير بيئة العمل، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية، والتطوير الوظيفي، والعلاقات الاجتماعية في مكان العمل،

ويجب على إدارة الشركات والمؤسسات أن تسعى جاهدة إلى تحسين هذه الجوانب من أجل تعزيز نوعية حياة عاملها وبالتالي زيادة أدائهم وإنتاجيتهم.

### المبحث الثاني: ماهية الاحتراق الوظيفي

الاحتراق الوظيفي هو ظاهرة شائعة في بيئات العمل، تتمثل في الشعور بالإجهاد الشديد والإحباط نتيجة الضغوط المستمرة وضعف التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، يؤدي هذا الاحتراق إلى انخفاض الكفاءة والرضا عن العمل ويحد من القدرة على التمتع بالأنشطة اليومية.

### المطلب الأول: مفهوم الاحتراق الوظيفي وأساسياته

في ظل الضغوط المتزايدة التي تشهدها بيئات العمل الحديثة، أصبح الاحتراق الوظيفي من الظواهر النفسية والوظيفية التي تستدعي اهتمام الباحثين والممارسين على حد سواء، ويعد فهم مفهوم الاحتراق الوظيفي وأساسياته خطوة أولى لفهم آثاره السلبية على الأداء الفردي والتنظيمي، والسعي نحو إيجاد آليات فاعلة للوقاية منه والحد من تداعياته داخل المؤسسات.

### أولاً: مفهوم الاحتراق الوظيفي

يمكن تعريف الاحتراق الوظيفي على أنه: حالة نفسية وجسدية سيئة تصيب العاملين في مكان عملهم، حيث يشعرون بالإرهاق والتعب واللامبالاة والتوتر المستمر وعدم الرضا عن واقعهم، مما يؤثر سلباً على مستوى أدائهم وانتمائهم وتعاملهم مع الآخرين وحبهم للعمل.<sup>1</sup>

يمكن تعريف الاحتراق الوظيفي بأنه: حالة يصل فيها الفرد إلى الرغبة في العمل ويفقددها، بالإضافة إلى انخفاض الإنتاجية والتطور وعادة ما يتأثر عندما يبقى الشخص في العمل لفترة طويلة دون أي تغييرات أو تطورات أو بسبب كثرة التوتر.<sup>2</sup>

كما يعرف بأنه: مجموعة من الأعراض النفسية، منها الضغط النفسي، وردود الفعل العدائية تجاه الآخرين، وانخفاض الشعور بالإنجاز الشخصي، التي تحدث لدى الأفراد الذين تتضمن أعمالهم التفاعل مع الآخرين.<sup>3</sup>

يشير إلى أن الاحتراق الوظيفي يعكس حالة نفسية يعاني فيها الأفراد من فقدان الاهتمام بذواتهم وبمهامهم العملية، ويشعرون بالتوتر والقلق نتيجة الضغوط النفسية وكثرة الأعباء الوظيفية التي تحول دون تحقيق احتياجاتهم الشخصية.<sup>4</sup>

1. عمر جبرائيل جبر الصليبي، واقع جودة الحياة الوظيفية ودورها في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في جامعة القدس، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد الاقتصادي35(02)، كلية الأعمال والاقتصاد، جامعة القدس، حرم أبو ديس، ص17.

2. سعيد بن علي بن ظافر ال كرعان الفحطاني، الاحتراق الوظيفي الأسباب وطرق العلاج، أطروحة دكتوراه، كلية ابن رشد للعلوم الإدارية، السعودية، ص8-9.

3. سميرة حسن عطية، الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين، المجلة المستنصرية لعلوم الإنسانية، عدد خاص لمؤتمر كلية التربية التخصص السابع والعشرين للعلوم الإنسانية والتربوية 28-29 شباط 2024، ص486.

4. بكري، هبة تراس، أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين ومعدل دوران العمل في المنظمات، مذكرة ماجستير، جامعة حلب، 2022، ص14.

كما يشير بعض الباحثين إلى أن ذلك يعد تغيراً سلبياً كبيراً في سلوك الإنسان تجاه نفسه وتجاه الآخرين، هذا قد يتسبب في تغيرات مستمرة في الأحاسيس والاهتمامات والرغبات، مما يؤدي إلى تفاقم حالات التعب والاكتئاب، وهي ردة فعل لعدم قدرته على التكيف مع ضغوط العمل، وعبء حياته يفوق طاقته، وعدم القدرة على تحسين الوضع الحالي في بيئة عمل سريعة التغير.<sup>1</sup>

نظراً للاهتمام المتزايد بالاحتراق الوظيفي على مدى العقود الثلاثة الماضية، فقد ظهر عدد من التعريفات للاحتراق الوظيفي.

**Al & Schaufeli**: عرفه على أنه حالة من الإرهاق والاستنزاف، يشعر خلالها الفرد بالتشاؤم اتجاه قيمة عمله، ويصبح أكثر سخرية منه، بالإضافة إلى الشك في قدرته على إنجاز مهامه.<sup>2</sup>

هناك تعريف واحد يحظى بقبول واسع لدى الباحثين: هذا التعريف اقترحه **Maslach**، الذي عرف الاحتراق الوظيفي بأنه حالة مصحوبة بأعراض نفسية ضارة، كالإرهاق العاطفي وسوء التعامل مع الآخرين، والشعور بتدني الإنجاز، لدى العاملين الذين تتطلب وظائفهم نوعاً من الاتصال المباشر والمكثف مع الآخرين.<sup>3</sup>

رأى **Jonker & Joubert** الاحتراق الوظيفي يعتبر من العلامات التي تشير إلى المشكلات المرتبطة بالعمل، والتي تشمل الشعور بالتعب المستمر وعدم التفاعل الإيجابي مع المهام الوظيفية.<sup>4</sup>

يوافق **Rothmann** على أن الاحتراق متعلق بالعمل، وعرف الاحتراق الوظيفي بأنه: حالة سلبية مزمنة مرتبطة بالعمل في أذهان الأشخاص العاديين، يكون التعب هو السمة الرئيسية لها، يصاحبها القلق، وضعف التنسيق، وانخفاض الكفاءة الذاتية، وانخفاض الحماس، وتشكيل اتجاهات وسلوكيات العمل السلبية.<sup>5</sup>

وبحسب **Cooper & Schindler** فإن الاحتراق الوظيفي يمثل المرحلة الأخيرة من تعرض الفرد للضغوط في العمل ويكون نتيجة للضغط المستمر وعدم قدرة الفرد على السيطرة عليه.<sup>6</sup>

1. Maslach, & al, "Job burnout", Annual Review of Psychology 52, 2001, P397.422.

2. Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2010), Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study, Journal of Organizational Behavior, 31(2-3), P125.147.

3. لنا حسن محمد منصور، الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل، مذكرة ماجستير، القدس فلسطين، 2013، ص 11.

4. سميرة حسن عطية، مرجع سبق ذكره، ص 487.

5. Brooks, G. E., and A. R. Piquero, "Job Burnout and Work Engagement in Organizations", South African Journal of Industrial Psychology, vol. 34, no. 3, 2006, pp. 1.10.

6. سعيد بن علي بن ظافر ال كرعان الفحطاني، مرجع سابق، ص 11.

واستنتج **Jonker & Joubert** من الأبحاث التي أجريت على مدى العقدين الماضيين أن الاحترق الوظيفي له آثار سلبية ليس فقط على الأفراد، ولكن أيضا على المؤسسة، كارتفاع معدل دوران العمالة، والتغيب، وانخفاض الإنتاجية.<sup>1</sup>

### ثانيا: عناصر الاحترق الوظيفي

توصل **Al & MasLach** إلى أن هنالك خمسة عناصر هامة في الاحترق الوظيفي:<sup>2</sup>

1. أعراض ارتفاع مستويات الانزعاج، كالاضطرابات المزاجية والعقلية، والشعور بالتعب والاكتئاب،
2. يصاحب الاحترق المهني أعراض نفسية وسلوكية أكثر من الأعراض الجسدية،
3. تظهر الأعراض المرتبطة بالاحترق الوظيفي نتيجة الضغوط المتعلقة بالعمل،
4. عندما نتحدث عن هذه الأعراض لدى الأفراد، فإننا نشير إلى الأشخاص العاديين الذين لم يسبق لهم الإصابة بأي اضطرابات نفسية،
5. قد يؤدي انخفاض مستوى أداء الفرد في وظيفته إلى تبنيه سلوكيات سلبية تؤثر على حياته العملية.

### ثالثا: مصادر الاحترق الوظيفي

تتمثل مصادر الاحترق الوظيفي فيما يلي:<sup>3</sup>

- **ضغط العمل:** عند شعور العامل بثقل المسؤوليات الملقاة على عاتقه مع قصر الوقت وقلة الموارد المتاحة، خاصة في ظل تقليص أعداد العاملين وزيادة الأعباء على الباقين مع توقع تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية،
- **محدودية الصلاحيات:** غياب القدرة على اتخاذ القرارات المناسبة لحل مشكلات العمل نتيجة لأنظمة صارمة تحد من حرية التصرف،

1. سعيد بن علي بن ظافر ال كرعان الفحطاني، مرجع سابق، ص12.

2. نفس المرجع، ص9.

3. م. م. نادية عبد الله محمد الجاف، تأثير الاحترق الوظيفي في الأداء الوظيفي للعاملين - دراسة استطلاعية في هيئة توزيع بغداد - شركة توزيع المنتجات النفطية، مجلة الدنانير، العدد العشرين 2020، الجامعة التقنية الوسطى، ص358/359.

- **ضعف الدعم الإيجابي:** عندما يبذل المورد البشري جهداً كبيراً ويتحمل ساعات عمل إضافية أو يقدم أفكاراً إبداعية دون الحصول على تقدير مادي أو معنوي، يكون ذلك مؤشراً عن المعاناة والاحتراق الذي يعيشه العامل،
- **العزلة الاجتماعية:** أحياناً تتطلب طبيعة بعض الوظائف الانعزال عن زملاء العمل، مما يؤدي إلى نقص التواصل الاجتماعي والتركيز أكثر على التعامل مع الأجهزة في بيئات مغلقة،
- **غياب العدالة:** تحميل العامل مهاماً تفوق قدراته أو محاسبته على نتائج سلبية سببها ضعف الإمكانيات وليس تقصيره الشخصي، مع غياب الدعم الفني اللازم،
- **تناقض القيم:** يواجه العامل أحياناً مواقف تجبره على القيام بأعمال تتعارض مع مبادئه الشخصية، مثل: اضطرار عامل المبيعات إلى استخدام أساليب غير أخلاقية لترويج المنتجات.

#### رابعاً: مراحل الاحتراق الوظيفي

أكد الباحثون أن الاحتراق الوظيفي لا يحدث دفعة واحدة، بل يمر بمراحل متعددة حتى يصل الفرد إلى ذروة المعاناة بسبب الاحتراق الوظيفي، هذه المراحل هي كما يلي:<sup>1</sup>

#### ➤ المرحلة الأولى Stress Arousal:

تعرف هذه المرحلة بمرحلة الاستشارة الناجمة عن التوتر أو الأعصاب التي يعاني منها الفرد في العمل ويرتبط بالأعراض التالية: التهيج، القلق المستمر، ارتفاع ضغط الدم، الأرق، النسيان، صعوبة التركيز والصداع.

#### ➤ المرحلة الثانية Energy Conservation:

تسمى هذه المرحلة بمرحلة توفير الطاقة وتتضمن استجابات سلوكية كالتأخر عن العمل، وتأجيل الأمور المتعلقة بالعمل، وزيادة استهلاك المنبهات، والانسحاب الاجتماعي، والشعور المتكرر بالتعب.

#### ➤ المرحلة الثالثة Exhaustion:

وهي مرحلة الترقب أو الإرهاق وترتبط بمشاكل جسدية ونفسية كالاكتئاب المستمر، مشاكل المعدة المستمرة، التعب الجسدي المزمن، التعب النفسي المستمر، الصداع المستمر، الرغبة في الانسحاب من المجتمع بشكل كامل والرغبة في التخلي عن الأصدقاء.

1. منذر فوزي أبو حديد، واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في بلدية الخليل، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج الإدارة العامة بكلية الدراسات العليا بجامعة الخليل - فلسطين -

ليس من الضروري وجود جميع أعراض كل مرحلة لتحديد ما إذا كان الاحتراق الوظيفي موجوداً أم لا، ولكن وجود عرضين أو أكثر في كل مرحلة يمكن أن يشير إلى أن العامل يعاني من إحدى مراحل الاحتراق الوظيفي.

### المطلب الثاني: أبعاد الاحتراق الوظيفي وأسبابه

يعد الاحتراق الوظيفي من أبرز الظواهر النفسية والسلوكية المرتبطة ببيئة العمل، حيث يشكل نتيجة طبيعية للتعرض المستمر للضغوط دون وجود آليات فعالة للتكيف، وتتعدد أبعاده لتشمل جوانب نفسية ووظيفية وسلوكية تؤثر في الأداء العام للفرد، في حين تتنوع أسبابه بين ما هو متعلق بطبيعة العمل وما يرتبط بالعوامل الفردية والتنظيمية، ومن خلال هذا المطلب، سيتم التطرق إلى أبرز الأبعاد التي يتجلى فيها الاحتراق الوظيفي، مع تحليل أهم العوامل التي تسهم في ظهوره وانتشاره.

### أولاً: أبعاد الاحتراق الوظيفي

حدد **Al & Maslach** ثلاثة أبعاد رئيسية تشكل مفهوم الاحتراق الوظيفي:<sup>1</sup>

#### ➤ البعد الأول: الإنهاك العاطفي **Emotional Exhaustion**:

يمثل هذا البعد محور الجوهر المفاهيمي للاحتراق الوظيفي وهو العرض الأكثر وضوحاً لهذه المجموعة من الأعراض، وبعبارة أخرى فهو بعد أساسي أو حاسم للاحتراق الوظيفي، في كثير من الأحيان، يكون رد الفعل الأول للشخص هو الإرهاق،

وأوضح **Schaufeli** أن الإنهاك العاطفي هو عندما لا يعود الفرد قادراً على أداء ما يطلب منه بسبب استنفاد كل طاقته العقلية والعضوية والنفسية، عندما يشعر الفرد بأن مصادره العاطفية قد استنفدت فإنه لا يستطيع المساهمة في العمل من الناحية النفسية، ولهذا ينأى الفرد بنفسه عن العمل من الناحية العاطفية والعقلية،

وبناء على التعريف السابق، يمكن للباحثين تعريف الإنهاك العاطفي باعتباره أحد أبعاد الاحتراق الوظيفي، تتجلى مشاعر العامل بالإنهاك العاطفي والجسدي وانخفاض الطاقة وعدم القدرة على القيام بعمل جيد من خلال الإحباط واليأس والضغط النفسي والحزن والخوف والجمود تجاه العمل،

يعبر الإنهاك العاطفي عن حالة يفقد فيها الفرد العامل ثقته بنفسه، ويشعر بضعف في معنوياته، إلى جانب تراجع اهتمامه وحرصه على تقديم الخدمات لمتلقيها، كما يعاني من استنزاف طاقته العاطفية بشكل كامل، مما يولد لديه إحساساً بالإرهاق النفسي والإحباط، خاصة عندما يدرك أنه لم يعد قادراً على مواصلة العطاء بنفس الكفاءة التي كان يتمتع بها سابقاً مما يؤثر على قدرته في أداء مسؤولياته بالمستوى المطلوب.

1. سعيد علي بن ظافر آل كرعان القحطاني، مرجع سبق ذكره، ص 12/10.

### ➤ البعد الثاني: سوء التعامل مع الآخرين **Dépersonnalisation**:

ويشير هذا البعد إلى ميل الفرد إلى الابتعاد والانفصال ومعاملة الآخرين بطريقة غير إنسانية ينمي لديه اتجاهات ومشاعر سلبية تجاه زملائه في العمل ومن يتلقون خدماته فيعاملهم كأشياء وليس كأشخاص وبالتالي يظهر جانبا بعيدا ومجردا من الإنسانية،

وتنشأ هذه الفجوة الإنسانية بسبب تطور الإنهاك العاطفي الذي يسبق ذلك وهو أحد أبعاد الاحتراق الوظيفي الذي يظهر بوضوح لدى أولئك الذين يقومون بمهام تتطلب الاتصال المباشر مع الآخرين، مثل: الأطباء والمعلمين وغيرهم، وتكمن أسباب هذه الإساءة في طبيعة العلاقة مع الشخص الآخر والتي تتميز بمتطلبات متنوعة ومعقدة، فضلا عن العلاقة المباشرة مع طالب الخدمة.

### ➤ البعد الثالث: الشعور بتدني الإنجاز **Reduced Personal Accomplishment**:

يعتبر الشعور بتدني الإنجاز تقييما سلبيا لنفسه من قبل الفرد لأنه يشعر بأنه عديم الفائدة، ويفتقر إلى الشعور بالإنجاز، وغير راض عن نفسه وعن مستوى الإنجاز الذي حققه في العمل، يعتقد **BRAND** أن البعد الثالث للاحتراق الوظيفي هو نتيجة الإنهاك العاطفي أو سوء التفاعل مع الآخرين أو كليهما.

غالبا ما ينظر إلى الاحتراق على أنه عملية تتطور بمرور الوقت، ويبدأ في أي مرحلة أو في أي من الأبعاد الثلاثة، ويؤدي إلى ظهور البعد الثاني ثم الثالث،

وفقا للنموذج الذي اقترحه **Golembiewski & AI** وآخرون، فإن المستويات العالية من الإنهاك العاطفي (البعد الأول) قد تؤدي إلى مستويات عالية من سوء التعامل مع الآخرين (البعد الثاني)، والذي بدوره يمكن أن يؤدي إلى مستويات منخفضة من الشعور بتدني الإنجاز،

وقد تبدأ عملية الاحتراق الوظيفي بالتأثير المباشر للإنهاك العاطفي على انخفاض الشعور بتدني الإنجاز وسوء التعامل مع الآخرين،

تختلف الأبعاد الثلاثة للاحتراق الوظيفي باختلاف أسباب كل منها، غالبا ما ينجم الإنهاك العاطفي عن زيادة عبء العمل والصراع بين الأشخاص، بينما ينتج الشعور بتدني الإنجاز عن نقص موارد العمل أو انخفاض مستويات الدعم من الآخرين في مكان العمل قد يحدث سوء التعامل مع الآخرين بسبب طبيعة العلاقة بين الفرد والآخرين، مثل: عدالة الاتصال المباشر وتنوع وتعقيد مطالبهم،

ويعتقد الكثيرون خطأ أن الاحتراق هو شكل من أشكال التوتر على الرغم من أنهم مرتبطون ببعضهم البعض، إلا أنهم مختلفون.

يمكن تعريف الفشل الوظيفي على أنه حالة من التوتر والانزعاج النفسي الناتج عن التعرض لمجموعة متنوعة من العوامل التي تساهم في الفشل الوظيفي على عكس الاحتراق الوظيفي، الذي يكون له دائما عواقب سلبية، ليس كل التوتر له عواقب سلبية، الضغط المعقول يمكن أن يدفع العاملين إلى الأداء الجيد وزيادة مستويات الإنتاجية، يمكن أن يكون الضغط المعقول بمثابة دعوة للاستيقاظ الفرد، وجذب انتباهه والتركيز على الأداء كما يمكن اعتبار الاحتراق الوظيفي نتيجة متوقعة لسوء إدارة التوتر.

### ثانيا: أسباب الاحتراق الوظيفي

ويرى أبو بكر أن الاحتراق الوظيفي في العمل له أسباب أساسية هي: <sup>1</sup>

- ✓ العمل لساعات طويلة دون الحصول على قسط كافي من الراحة،
- ✓ فقدان الإحساس بالسيطرة على نتائج العمل،
- ✓ الشعور بالعزلة، وضعف العلاقات المهنية،
- ✓ الملل في العمل،
- ✓ ضعف القدرة الشخصية على مواجهة ضغوط العمل،
- ✓ ضعف الشخصية،
- ✓ طول إجراءات العمل،
- ✓ قلة الحوافز المادية والمعنوية.

### المطلب الثالث: كيفية التغلب على الاحتراق الوظيفي والوقاية منه

في ظل تنامي الضغوط الوظيفية وتزايد متطلبات بيئات العمل الحديثة، أصبح من الضروري البحث في الآليات والاستراتيجيات الكفيلة بالتغلب على الاحتراق الوظيفي والحد من آثاره السلبية، إذ لا تقتصر أهمية المعالجة على تحسين الأداء الفردي، بل تمتد لتشمل تعزيز فعالية المؤسسة واستقرارها، ويهدف هذا المطلب إلى استعراض أبرز السبل الوقائية والعلاجية التي تساهم في التخفيف من هذه الظاهرة، سواء على المستوى الفردي أو التنظيمي.

1. منذر فوزي أبو حديد، مرجع سبق ذكره، ص 19.

أولاً: كيفية التغلب على الاحترق الوظيفي

❖ مواجهة الاحترق الوظيفي بالصبر والصلاة:<sup>1</sup>

هناك العديد من الدراسات في الخارج تظهر أن التأمل واليوغا يمكن أن يساعدا في التغلب على الاحترق الوظيفي، على الرغم من عدم إجراء أي بحث في هذا المجال في المجتمعات الإسلامية ولكننا نؤمن أن التقرب إلى الله والاحتفاظ بالجوانب الدينية والروحية له أثر إيجابي على النفس البشرية العامة لأن العامل المتدين يحرص دائماً على إكمال عمله بما يرضي ربه وضميره لأنه يرى عمله عبادة وليس وسيلة رزق،

■ **الصبر:** فالمؤمنون أبعده الناس عن الضغوط النفسية، لأن الله تعالى أعطاهم دواء قويا وهو الصبر ويقول تبارك

وتعالى ﴿ وَإِنْ تَصَبِرُوا وَتَتَّقُوا فَإِنَّ ذَلِكَ مِنْ عَزْمِ الْأُمُورِ ﴾ آل عمران 186.

ولقول رسولنا الكريم ﷺ: «عَجَباً لِأَمْرِ الْمُؤْمِنِ إِنَّ أَمْرَهُ كُلَّهُ لَهُ خَيْرٌ، وَلَيْسَ ذَلِكَ لِأَحَدٍ إِلَّا لِلْمُؤْمِنِ: إِنْ أَصَابَتْهُ سَرَّاءٌ شَكَرَ فَكَانَ خَيْراً لَهُ، وَإِنْ أَصَابَتْهُ ضَرَّاءٌ صَبَرَ فَكَانَ خَيْراً لَهُ» رواه مسلم.

وهل هناك أجمل من أن يكون الله معك في كل لحظة؟ ألا يكفي هذا الشعور لعلاج أي ضغوط نفسية؟

■ **الصلاة:** لقد صح عن النبي ﷺ أنه إذا حزن من أمر فرع إلى الصلاة رواه أحمد.

إليكم الفوائد الطبية والعلمية والنفسية التي تكمن وراء هذه العبادة العظيمة التي تعد أساس الدين: "وقت

الصلوات الخمس يعتمد على أوقات الفجر، الشروق، الغروب والغسق وهو ما يتوافق مع عملية حياة الجسم، مما يجعله منظماً لحياة الإنسان"<sup>2</sup>.

❖ طرق للتخفيف من درجة وحدة الاحترق الوظيفي:<sup>3</sup>

هناك عدة طرق التي يمكنك القيام بها لتقليل مدى وشدة الاحترق الوظيفي، بما في ذلك:

■ الابتعاد عن العمل الإضافي،

■ الحفاظ على اللياقة البدنية،

■ تطوير الهوايات الترفيهية،

1. طيبه أمان أبودهم، الرقابة على المدارس من قبل منطقة العاصمة التعليمية في دولة الكويت وعلاقتها بالاحترق الوظيفي لدى المعلمين، رسالة الماجستير في الإدارة التربوية في كلية العلوم التربوية، قسم الإدارة التربوية والأصول في جامعة آل بيت 2017/2016، ص 27/26.

2. عظيمة سعيد أحمد أبو شوايش، الذكاء الاجتماعي وفعالية الذات وعلاقتها بالاحترق الوظيفي لدى موظفي العلاقات العامة بجامعات وكليات محافظات غزة، رسالة الماجستير في الإرشاد النفسي - قسم علم النفس - جامعة الأقصى 2016، ص 41/42.

3. خليل جعفر حجاج، العوامل المؤثرة على الاحترق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات - العدد الحادي والثلاثون - ج (2) تشرين الأول 2013، ص 137.

- تغيير الوظائف إذا لزم الأمر،
- اتباع نظام غذائي لمكافحة التعب وفقدان الطاقة،
- طلب المساعدة من الخبراء.

### ثانيا: الوقاية من الاحتراق الوظيفي

على الرغم من أن حالات التعامل مع الاحتراق الوظيفي محبطة والفرص محدودة، إلا أن هناك خطوات يمكن اتخاذها للتخفيف من خطورة هذه المواقف، على الرغم من أن مستوى النجاح في مكان العمل سيختلف بالطبع حسب الظروف المحيطة، يمكن اعتبار الخطوات التالية بمثابة جهود لتقليل أو منع حدوث الاحتراق الوظيفي بين العاملين في مجال الخدمات المهنية:<sup>1</sup>

- الحد من المبالغة في التوقعات الوظيفية،
- الدعم المالي للمؤسسات الاجتماعية المجتمعية،
- وصف بالتفصيل المهام التي يحتاج العاملون إلى تنفيذها،
- التغييرات في الأدوار والمسؤوليات،
- طلب المساعدة من طبيب نفسي للتغلب على المشكلة،
- زيادة المسؤولية والاستقلالية للعاملين،
- فهم نتائج الجهود سواء على المستوى الشخصي أو التنفيذي،
- إظهار التضامن والرغبة في تقديم الدعم النفسي للزملاء عندما يواجهون قضايا العمل اليومية، الأمر الذي يتطلب حوارا مفتوحا وطريقة منتظمة للقضايا،
- التركيز على برامج التطوير والنمو المهني والنفسي للعاملين،
- التعامل بفعالية مع التوتر أو إدارته.

ينصح باتباع بعض الخطوات والإجراءات للتعامل مع الاحتراق الوظيفي، ويمكن توضيح ذلك على النحو

التالي:

- يدرك الفرد أو يتعرف على الأعراض التي تشير إلى الاحتراق،
- يحدد السبب بالحكم الذاتي أو بالاختبار لتوضيح السبب،

1. مندر فوزي أبو حديد، مرجع سبق ذكره، ص 32/30.

- إعطاء الأولوية لعلاج الأسباب التي تم تحديدها في الخطوة السابقة، حيث أنه من الصعب عمليا التعامل معها جميعا في وقت واحد.
  - تطبيق أساليب أو خطوات عملية للتعامل مع التوتر، بما في ذلك:
    - ✓ تكوين صداقات وضمأن الدعم الاجتماعي والفني،
    - ✓ إدارة الوقت،
    - ✓ تطوير الاهتمامات والهوايات،
    - ✓ النظر إلى الحياة على أنها تحدي لقدراتك،
    - ✓ الابتعاد عن بيئة العمل قدر الإمكان،
    - ✓ الاستعانة بالخبراء والاعتراف بوجود المشكلة شخصا لزيادة الدافعية في مواجهة المشكلة.
  - تقدير الخطوات العملية التي يتبعها الفرد في التعامل مع المشكلة لتقييم فعاليتها، مع إمكانية النظر في بدائل أخرى إذا دعت الحاجة.
- في الأخير يمكن القول إن الاحترق الوظيفي يشير إلى مستوى ارتباط العاملين بوظائفهم ومؤسساتهم وهو مفهوم يندرج ضمن إدارة الموارد البشرية،
- تهدف الدراسات المتعلقة بهذا الموضوع إلى تحليل رضا الموارد البشرية عن عملهم ومدى شعورهم بالانتماء والالتزام تجاه المؤسسة، بالإضافة إلى تأثير ذلك على أدائهم وإنتاجيتهم،
- تعتبر إدارة الاحترق الوظيفي من الأساليب الحديثة التي تسعى إلى تعزيز رضا العاملين ورفع معنوياتهم، مما يسهم في تحسين بيئة العمل وتحقيق نتائج إيجابية للمؤسسة.

### المبحث الثالث: العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي

في إطار الاستعداد لفهم العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي، يعتبر العمل بيئة ديناميكية ومرنة تتميز بالدعم الاجتماعي والتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية، وهو أمر بالغ الأهمية لصحة الفرد النفسية والاجتماعية، ويتأثر مستوى الاحتراق الوظيفي بالعوامل التالية: ضغط العمل المفرط، عدم الاعتراف بالإنجازات وعدم السيطرة على الموارد،

وفي الوقت نفسه، يمكن للتحسينات في جودة الحياة الوظيفية أن تتفاعل بشكل إيجابي مع الإرهاق الوظيفي من خلال: زيادة الرضا الوظيفي ومشاعر السيطرة والتوازن، هذا التفاعل يعزز من قدرة الأفراد على التكيف مع التحديات الوظيفية ويقلل من خطر الاحتراق والإحباط الناتج عن الأعباء العملية المتزايدة.

### المطلب الأول: التفاعل بين جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي

أثبتت معظم الدراسات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي أن تحسين جودة الحياة الوظيفية، ومعالجة أبعادها وبرامجها المتعددة، سيسهم إيجاباً في تقليل الاحتراق الوظيفي ورفع مستويات الإنتاجية، وتحقيق مستويات ومعدلات الأداء الوظيفي في مؤسسات الأعمال، بالإضافة إلى ذلك سيتم تلبية جميع احتياجات العاملين المادية والاجتماعية والأخلاقية والأمنية واستقرارهم الوظيفي،

من وجهة نظر العامل، يتمثل الهدف الأساسي لبرامج جودة الحياة الوظيفية في تحسين ظروف العمل، ومن وجهة نظر المؤسسة، يتمثل الهدف الأساسي لهذه البرامج في زيادة فعالية المؤسسة، وقد أظهرت الدراسات أن برامج جودة الحياة الوظيفية تسهم بشكل إيجابي في تحسين أداء المؤسسات، حيث تساعد على تقليل معدلات الغياب والدوران الوظيفي، بالإضافة إلى تعزيز رضا العاملين عن بيئة عملهم،

تشير الدراسات إلى أن برامج جودة الحياة الوظيفية لها آثار إيجابية في الحد من التغيب ودوران العمل، ورفع مستوى الرضا الوظيفي بين العاملين في الواقع، يسهم الرضا الوظيفي بشكل كبير في تحسين الأداء الوظيفي والالتزام بلوائح العمل، مما يخلق دوامة من الأداء العالي، كما أنه يساعد المؤسسة على جذب عاملين مؤهلين وذوي كفاءة عالية، مما يعزز قدرتها التنافسية وهذا يؤثر أيضاً على تحفيز ومرونة القوى العاملة وهما عنصران أساسيان في القدرة التنافسية للمؤسسة مع تزايد نمو المؤسسة وزيادة أرباحها، تتاح للإدارة مصادر تمويل يمكن إعادة استثمارها في تطوير

الموارد البشرية، مما يسهم في تحسين جودة الحياة الوظيفية، وبالتالي، فإن جوانب جودة الحياة الوظيفية تؤثر بشكل إيجابي في تقليل ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين العاملين.<sup>1</sup>

على سبيل المثال، يلعب الجانب الاجتماعي دوراً كبيراً في تعرض الفرد للاحتراق الوظيفي أو عدمه، حيث لا يمكن فصل الفرد عن مجتمعه وما يحيط به من تحديات بحيث يعيش الفرد في بيئة اجتماعية تتسم بالتغيرات الإيجابية والسلبية على حد سواء، وعليه التكيف معها سواء أراد ذلك أم لا بالإضافة إلى ذلك، تؤثر النظرة الاجتماعية للفرد ومهنته على حالته النفسية، خاصة في ظل تراجع النظرة العامة نحو الأفراد في المجتمع، هذا الأمر يزيد من الأعباء الملقة على عاتق الفرد، الذي يتحمل مسؤوليات تجاه أسرته، إلى جانب الأعباء الحياتية والمهنية الأخرى، مما يعيق تقدمه المهني ويؤدي إلى استنزاف طاقته النفسية، كما أن الجانب الاقتصادي يمثل جانباً مهماً في معاناة الفرد من الإنهاك العاطفي،

حيث يمثل دخل الفرد العامل وأجره أحد العوامل الاقتصادية ذات الصلة بالإنهاك العاطفي، حيث تشير نظم الأجور والحوافز إلى أن الأجور والحوافز التي يحصل عليها الفرد تتساوى مع الجهد المبذول والخدمات التي يقدمها، فإذا كانت الرواتب ضعيفة أو نظم الحوافز غير فعالة بحيث تكون أداة غير مناسبة للثواب والعقاب يتولد لدى الفرد شعور بالإحباط والقلق، وعدم الرغبة في بذل الجهد، مما يحدث لديه استنفاداً عاطفياً، ويحاول اختلاق الأساليب لمحاولة التهرب من أداء المهام المطلوبة، حتى لا يقع في المساءلة، بالإضافة إلى أنه يزداد شعوره بالعزلة، الأمر الذي يولد عدم الإنسانية، وتنتابه حالات من السخط وعدم الاهتمام ويكثر غيابه،

كما أن الحصول على الحوافز المادية أو المعنوية أحد الطرق التي من خلالها يستطيع الأفراد قياس مستوى أدائهم، ومستوى نظرة الآخرين لهم،<sup>2</sup>

إن ضعف الدافع أو غيابه له أثر كبير على فعالية الفرد وحدوث الاحتراق الوظيفي، لأن عدم حصول الأفراد على الحوافز يجعلهم يشعرون بأن أدائهم ليس كافياً لكسب هذه المكافآت، قد لا تكون جهود الفرد كافية للوفاء بالمعايير المطلوبة للاعتراف، أو قد لا يتم الاعتراف بالجهود.

1. إلياس غيفارا أوسكة، سلمى هيثم خوري، أثر جودة الحياة الوظيفية في الاحتراق الوظيفي - دراسة حالة فرنسا بنك: سوريا، مشروع أعد لنيل درجة الإجازة في علوم الإدارة، السنة الخامسة، تخصص: إدارة الموارد البشرية، المعهد العالي "هبة" لإدارة الأعمال - سوريا -، 2021/2022، ص50/48.

2. بربري، م. دور جودة الحياة العملية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني. رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة. تاريخ الاسترجاع: أكتوبر 2016، المجلد 12، 2016، ص47.

كما أن طبيعة الإشراف وتفاعل العاملين ترتبط بالعلاقة التي تتشكل بين الأفراد وزملائهم داخل المؤسسة، مما يؤثر على خلق بيئة من التوترات والاحتراق الوظيفي أو بيئة من الانسجام والتآلف، العلاقات غير الصحية التي تفتقر إلى الاحترام المتبادل بين الأفراد تشير إلى وجود مناخ غير صحي في المؤسسة، مما يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي، أظهرت دراسة أجراها **Walsch & Lavan 1981** أن التعاون الجيد بين العاملين والعلاقات الطيبة بينهم تقلل من فرص الاحتراق الوظيفي،

وفيما يتعلق بعلاقة الرئيس بمرؤوسيه، أشارت دراسة **Buck 1972** إلى أن العلاقات التي تتسم بالتعسف أو الأنانية وعدم الاهتمام بمصالح الآخرين تزيد من احتمالية حدوث الاحتراق الوظيفي، مما يضر بمصالح المؤسسة والأفراد لذا من الضروري وضع استراتيجيات للتعامل مع هذه القضايا لضمان مصالح جميع الأطراف المعنية، وأظهرت دراسة **Leiter & Maslach 1988** وجود علاقة إيجابية بين الرؤساء الذين يفتقرون إلى روح الدعاية وانخفاض الإنهاك العاطفي والشعور بتدني الإنجاز وسوء التعامل مع الآخرين،

كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين التفاعل مع الزملاء والمراجعين والإنجاز الشخصي، يؤدي عدم الاستقرار الوظيفي في بيئة العمل إلى فقدان العاملين إحساسهم بالأمن والأمان، مما يؤدي إلى الحيرة والارتباك، وعدم القدرة على الإبداع أو الابتكار،<sup>1</sup>

لاشك أن معظم وظائف المؤسسات تنطوي على قدر من ضغوط العمل مما يؤثر سلبا على العاملين وخاصة وكالات الإعلام لأن وكالات الإعلام هي في الأساس ساحة مفتوحة للجمهور يبذل فيها الإعلاميون قصارى جهدهم لإرضاء الجمهور مع مراعاة الثوابت الاجتماعية وقواعده العامة وتحديث أعراض الاحتراق الوظيفي في المهنة التي تتعامل مع الجمهور وغالبا ما تتطلب المواجهة المباشرة أو الفهم الدقيق لآراء الناس واتجاهاتهم وهي معايير أساسية لتقييم العمل في هذه المهنة كما لا شك أن الإعلام، بوسائله وتخصصاته المختلفة، من أهم المجالات المهنية التي يمكن أن يعاني أصحابها من درجة معينة من الاحتراق، ومن أهم خصائص عالم الإعلام التي يمكن أن تساهم في الاحتراق هو ربط العمليات الإعلامية بتاريخ وأوقات محددة، سواء كان ذلك برنامجا، أو نشرة إخبارية، أو تاريخ بيان صحفي، أو بثا تلفزيونيا.

يتبين مما سبق أن هناك العديد من العوامل التي تؤثر على الاحتراق الوظيفي للمورد البشري في المؤسسات المختلفة ولذلك، يجب على هذه المؤسسات أن تسعى جاهدة لتوفير أعلى مستوى ممكن من جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل حتى يتمكن العاملون من التكيف مع ضغوط العمل ومواجهتها، وبالتالي تقليل شدة الاحتراق الوظيفي،

1. إلياس غيفارا أوبسكة، مرجع سبق ذكره، ص 48/50.

بالإضافة إلى ذلك، فإن إخراج العاملين من الأجواء العصبية، حتى لفترة قصيرة من الزمن، يمكن أن يساعد في تقليل شدة الإرهاق الجسدي والعقلي الذي يمكن أن يؤثر سلباً على الأداء والإنتاجية.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: التفاعل بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي

يعد كل من الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي من المفاهيم المحورية في مجال سلوكيات الأفراد داخل بيئة العمل، حيث يرتبط كل منهما ارتباطاً وثيقاً بمستوى الأداء، والدافعية، والصحة النفسية للعامل، وتظهر الدراسات الحديثة أن العلاقة بينهما علاقة عكسية غالباً، إذ يؤدي انخفاض الرضا الوظيفي إلى زيادة احتمالية تعرض الفرد للاحتراق، والعكس صحيح، ومن هنا، يتناول هذا المطلب تحليل طبيعة هذه العلاقة، وأوجه تأثير كل متغير في الآخر ضمن السياق التنظيمي.

#### ❖ الرضا الوظيفي Job Satisfaction: 2

حسب تعريف هو بوك أن الرضا الوظيفي: هو الاهتمام بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تساهم في خلق المواقف المرضية الشخصية، وبحسب سترونج فإنه مجموعة العوامل المرتبطة بالعمل هي التي تجعل الأفراد يحبونه في بداية اليوم ويقبلونه دون تردد.

#### ❖ العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي: 3

هناك علاقة وثيقة بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي، حيث يعد ضعف الرضا الوظيفي لدى العاملين أحد أهم أسباب الاحتراق الوظيفي، فالعاملون غير الراضين عن وظائفهم ولا يحبون عملهم هم عرضة للاحتراق الوظيفي على المدى الطويل، يمكن أن تسبب حالة عدم الرضا ضغوطاً نفسية هائلة، مما يؤدي إلى أمراض نفسية وجسدية مثل: التوتر وأمراض القلب ومشاكل القولون وغيرها من الأمراض،

باختصار، يمكن القول إن جودة الحياة الوظيفية عامل مهم في سلامة وسعادة العاملين في بيئة العمل، فمن خلال تحسين عوامل كالرضا الوظيفي، والتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية، وتوفير الدعم الاجتماعي، يمكن أن

1. بريري، م. مرجع سبق ذكره، ص 47.

2. أسماء بنت محمد محمد الحازمي، الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء المهني للمشرفات التربويات بمنطقة جازان، مجلة بحوث العدد السادس، الجزء الثاني، العلوم التربوية، ص 12.

3. بلوني عبد الحليم، مسببات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في العلاقات العامة بالشركة الرياضية، مجلة الإبداع الرياضي، 2021، ص 10.

تقلل من مخاطر الاحتراق الوظيفي وزيادة إنتاجية ورفاهية المؤسسة كما أن إدراك أهمية هذه العوامل والعمل على تحسينها يمكن أن يعزز تجربة العمل ويساهم في النجاح المستدام على المدى الطويل للأفراد والمؤسسات.

### المطلب الثالث: التفاعل بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي

يؤثر الاحتراق الوظيفي سلباً على العاملين واتجاهاتهم تجاه وظائفهم ومؤسساتهم، الأمر الذي جذب اهتمام الكثير من الباحثين حيث تسعى معظم المؤسسات إلى تحسين مستويات الأداء من خلال التركيز على الأمور التي تساعد على ترسيخ الالتزام التنظيمي للعاملين وتقليل أسباب الاحتراق الوظيفي،

يعد الاحتراق الوظيفي من أكثر المواضيع التي تم بحثها بشكل مكثف فيما يتعلق بالأداء، ووجدنا أن معظم أسبابه تشمل: التغيرات الوظيفية، والتغيب عن العمل، والدوران الوظيفي، وتأثير ذلك على كفاءة العامل وفعاليتها، مما يؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي، وجدت ماسلاخ وزملاؤها أن هذه التأثيرات، التي تعتبر معدية، يمكن أن تؤثر على زملاء العمل، وخاصة العاملين، من خلال المشاعر السلبية والصراع بين الأشخاص، وكلها تجعل الناس أكثر عرضة للامبالاة في العمل،<sup>1</sup>

وتوضح هذه العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي في العمل، حيث تمنع مجموعة من العوائق العامل من إتمام مهام العمل، مما يجعل العامل يشعر بأنه غير قادر على تقديم مستوى العمل المطلوب منه، وعندما يحدث ذلك تأخذ العلاقة بينه وبين وظيفته بعداً سلبياً يؤثر على الأداء الوظيفي، ويعادل هذا الشعور عدم القدرة على إكمال العمل دون استهلاك الطاقة، مما يؤدي إلى حالة من الإنهاك والإرهاق العاطفي لديه، وعليه حدوث احتراق لأن الاحتراق الوظيفي هو حالة من التوتر والارتباك والعمل وعدم الرضا الوظيفي تصيب العاملين تنجم عنه ضغوط تسبب استنزاف طاقة العاملين مما يضعف الأداء لديهم بشكل غير مقبول،<sup>2</sup>

يشكل الاحتراق الوظيفي تحدياً كبيراً أمام تحقيق الأداء المتميز، إذ أظهرت دراسة بلال وكارا سعيد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية تربط بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي، كما أثبتت دراسات أخرى أجريت على القيادات الجامعية وجود علاقة عكسية بين مظاهر الاحتراق الوظيفي ومستوى الأداء الإداري الفاعل.<sup>3</sup>

1. شفاء محمد علي العزوي، ساره لعبي عبد الله، تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين: بحث ميداني في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية بحث مستل من رسالة ماجستير، مجلة الاقتصاد وعلوم الإدارة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد الباحث، المجلد 26، العدد 117، ص167.

2. معتز طلعت محمد عبده، على سعد على القري، نموذج مقترح لأثر الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين ودرجة الرضا الوظيفي لهم: دراسة تطبيقية على موظفي مؤسسة البريد السعودي في الرياض، قطاع الخدمات المساندة المجلة العربية للإدارة، مجلد 42، عدد 2 - يونيو (2022)، ص272.

3. Hussa Fahad Mohammed Al- Omar. Naif Amash Swailm Al-Enezi. **Job burnout degree and its relationship to the effectiveness of performance in the special education of female teachers in private day care centers in Riyadh city** Journal of Educational and Psychological Sciences Volume (5), Issue (19): 30 May 2021 P:163.

## خلاصة الفصل:

في ختام هذا الفصل، الذي تناول مفهوم جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي والعلاقة بينهما، يمكن الإشارة إلى أن جودة الحياة الوظيفية تعكس مدى رضا العامل عن بيئة عمله ورفاهيته فيها، حيث تتضمن هذه الجودة عوامل كظروف العمل، التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية، فرص التطوير، والدعم الاجتماعي، وبالتالي فإن تحسين جودة الحياة الوظيفية يساهم في زيادة الرضا الوظيفي والإنتاجية، أما الاحتراق الوظيفي فهو حالة من الإرهاق العاطفي والجسدي الناتجة عن ضغوط العمل المستمرة، ويظهر من خلال الأعراض المتمثلة في التعب المزمن، الانعزال، وفقدان الحافز، ويمكن القول إن ضعف جودة الحياة الوظيفية تعد أحد الأسباب الرئيسية للاحتراق الوظيفي لذلك، يعد التركيز على تعزيز جودة الحياة الوظيفية استثماراً ضرورياً للحد من الاحتراق الوظيفي وتحسين رفاهية العاملين من خلال تحسين بيئة العمل وتعزيز التوازن وتقديم الدعم المناسب، يمكن تقليل مخاطر الاحتراق الوظيفي وتعزيز الصحة النفسية والعامة للعاملين.



## الفصل الثاني: الأدبيات التطبيقية

مقدمة الفصل:

بعد تحديد إشكالية البحث ودعم الدراسة بفصل نظري ناقشنا فيها الإطار المفاهيمي لجودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي، سنتقل الدراسة في هذا الفصل إلى معالجة هذه الإشكالية من خلال استكشاف الإطار الفكري للدراسات السابقة التي بحثت على وجه التحديد دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من الاحتراق الوظيفي والتي تناولنا فيه أربعة عشر دراسة ولتحقيق هذا الهدف تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث يتناول المبحث الأول ثماني دراسات وطنية جزائرية، في حين يركز المبحث الثاني على عرض ستة دراسات أجنبية ويتم ترتيب جميع هذه الدراسات حسب التسلسل الزمني من الأقدم إلى الأحدث حتى تتمكن من ملاحظة تطور الاهتمام بالموضوع في السنوات الأخيرة من حيث الجوانب المختلفة التي تغطيها هذه الدراسات، أما المبحث الثالث يركز على المقارنة موضحاً موقف الدراسة الحالية بالنسبة للدراسات السابقة، ففي هذا الفصل سنتناول ثلاثة مباحث:

**المبحث الأول: الدراسات الجزائرية**

المطلب الأول: أطروحات دكتوراه

المطلب الثاني: مذكرات ماجستير

المطلب الثالث: المقالات

**المبحث الثاني: الدراسات الأجنبية**

المطلب الأول: أطروحات دكتوراه

المطلب الثاني: مذكرات ماجستير

المطلب الثالث: المقالات

**المبحث الثالث: محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة**

المبحث الأول: الدراسات الجزائرية

في هذا البحث سنحاول عرض الدراسات السابقة التي أجراها باحثون من الجامعات الجزائرية، لقد قمنا باختيار ثماني دراسات مرتبة زمنيا من الأقدم إلى الأحدث، وترد تفاصيل إشكالية ونتائج كل دراسة في المطالب الثلاثة التالية:

المطلب الأول: أطروحات دكتوراه

❖ الدراسة هي بعنوان جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي (دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية أدرار)، من إعداد الطالب بن خالد عبد الكريم، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم في علم النفس، العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران2، 2017-2018.

أولا: تقديم الدراسة:

تتلخص إشكالية هذه الدراسة في: ماهية معايير وأبعاد جودة الحياة في العمل ضمن القطاع الصحي ومدى تأثيرها على الثقافة التنظيمية لدى العاملين ضمنه حسب خصائصهم الشخصية والمهنية؟ وللإجابة على هذه الإشكالية اقترح الباحث الفرضيات التالية:

- ✓ الفرضية الأولى: من المتوقع أن تكون جودة الحياة في العمل في القطاع الصحي المدروس متوسطة،
- ✓ الفرضية الثانية: تنبأنا بمتوسط مستوى الالتزام بالثقافة التنظيمية بين مجموعات العمل في قطاع الصحة المدروس،
- ✓ الفرضية الثالثة: كان من المتوقع أن يكون لكل بعد من أبعاد جودة حياة العمل تأثير ذو دلالة إحصائية على تطور الثقافة التنظيمية التي تتبعها مؤسسات الرعاية الصحية،
- ✓ الفرضية الرابعة: تنبأنا وجود فروق في مستوى جودة الحياة في العمل وأن هذا الاختلاف يعزى إلى المتغيرات الشخصية والمهنية للعينة: (الجنس، السن، مكان العمل، العمل، الأقدمية) في المؤسسة الصحية المدروسة،
- ✓ الفرضية الخامسة: تنبأنا وجود فروق في مستوى الثقافة التنظيمية تعزى إلى المتغيرات الشخصية والمهنية للعينة (الجنس، العمر، الأقدمية الوظيفية، مكان العمل، الوظيفة في المؤسسة الصحية المدروسة).

عمل الباحث من خلال هذه الدراسة على التعرف على مستوى عوامل جودة الحياة في العمل وعوامل الثقافة التنظيمية لدى الموظفين في القطاع الصحي، وكذلك استكشاف العلاقة المعنوية بينهما كما تسعى إلى استكشاف

الفروق بين المتغيرات الشخصية والمهنية لعينة الدراسة فيما يتعلق بجودة الحياة في العمل والثقافة التنظيمية، تم استعمال المنهج الوصفي من أجل تناول العناصر المتعلقة بالجانب النظري، والمنهج التحليلي الكمي لعرض ومناقشة الدراسة الميدانية حيث تم استخدام طريقة أخذ العينات العشوائية لاختيار المشاركين في هذه الدراسة وبناء على ذلك، تم جمع البيانات باستخدام الاستبيان.

#### ثانيا: أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في مجموعة من المجالات العلمية والميدانية والتي نذكر منها ما يلي:

✓ الأهمية العلمية للدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الثقافة التنظيمية وجودة

الحياة في العمل داخل مؤسسات الرعاية الصحية. كما تسعى لتقديم حلول واستراتيجيات في إدارة

الموارد البشرية لتحسين بيئة العمل وظروفها.

#### ثالثا: الأهداف:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق عدد من الأهداف وهي كما يلي:

✓ التعرف على مستوى جودة الحياة في العمل ومستوى الثقافة التنظيمية للقطاع الصحي المدروس،

✓ معرفة ما إذا كانت هناك فروق بين فئات العمل من حيث مستوى مؤشرات جودة الحياة العملية

والالتزام بالثقافة التنظيمية للقطاع الصحي،

✓ تحديد مدى تأثير عوامل جودة الحياة في العمل على التزام الثقافة التنظيمية وتطورها لدى الموظفين.

#### رابعا: النتائج المتوصل إليها:

أظهرت الدراسة أن مستوى جودة الحياة في العمل وثقافة المؤسسات البحثية كان متوسطا بشكل عام كما وجدت أن بعض الأبعاد مثل: خصائص الوظيفة، الأجور والتعويضات ومجموعات العمل والمشاركة في صنع القرار تؤثر بشكل ملحوظ على الثقافة التنظيمية، أما بخصوص بيئة العمل وأسلوب إدارة الرئيس فالتأثير لم يكن ذا دلالة إحصائية رغم ذلك ظهرت فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة بخصوص أبعاد جودة الحياة في العمل تعزى إلى العوامل الشخصية والمهنية حيث لوحظ أن العوامل مثل (الجنس، العمر وخصائص الوظيفة) لم تكن ذات دلالة إحصائية بينما الأقدمية الوظيفية ومكان العمل كانت مؤثرة، كذلك تبينت فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد الثقافة التنظيمية ناتجة عن العوامل الشخصية والمهنية حيث تبين أن (العمر، الجنس وخصائص الوظيفة) لا تحمل دلالة إحصائية في حين أن الأقدمية الوظيفية ومكان العمل كانت لها تأثيرات هامة.

المطلب الثاني: مذكرات ماجستير

❖ الدراسة هي بعنوان تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الاستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحيى-جيجل-، من إعداد الطالبة سلمى لحر، مذكرة لنيل مذكرة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة قسنطينة 2، 2012-2013.

أولاً: تقديم الدراسة:

تتلخص إشكالية هذه الدراسة في: كيف يمكن أن تؤثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى بجيجل؟ وللإجابة على هذه الإشكالية اقترحت الباحثة الفرضيات التالية:

- ✓ ظروف العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى بجيجل لا تعتبر مناسبة بما يكفي من قبل هيئة التمريض،
- ✓ لا تقوم المؤسسة بتحديث ظروف العمل بشكل منتظم، مما يؤثر على أداء المرضين من خلال مجموعة عوامل وسيطة،
- ✓ يتميز الوضع بعدم الفعالية في تحسين الأداء.

تم الاعتماد في طرح هذا الموضوع المنهجين الوصفي والتحليلي، الأول كان بغرض تقديم فكرة حول مفهوم تهيئة ظروف العمل وتأثيره على الأداء، والثاني كان لتبيان التأثيرات الصحية والتنظيمية لتهيئة ظروف العمل على الأداء بغرض تفسير العلاقة بينهما، استعمل المنهج الاستقصائي في الدراسة التطبيقية من أجل معرفة كيفية تأثير ظروف العمل على مستوى أداء هيئة تمريض في المؤسسة محل الدراسة عن طريق الملاحظة، المقابلة والاستبيان.

ثانياً: أهمية الدراسة:

هدفت الدراسة إلى توضيح أثر ظروف العمل على تحفيز العاملين وجودة أدائهم، كما تسعى لرصد مبادرات تحسين بيئة العمل واقتراح آليات لإدارة الموارد البشرية في هذا السياق.

ثالثاً: الأهداف:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- ✓ التعرف على الظروف المحيطة بالعامل في مكان العمل وفهم كيفية تطبيق عمليات تهيئة ظروف العمل وفق المعايير المعروفة،

- ✓ تقديم إطار نظري يشرح مفهوم الأداء ويحدد العوامل المؤثرة فيه،
- ✓ تحليل ومعرفة مدى تأثير تحسين ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة،
- ✓ تقييم واقع ظروف العمل في المؤسسة من خلال دراسة المبادرات المختلفة لتحسين الأوضاع.

رابعاً: النتائج المتوصل إليها:

توصلت النتائج إلى إثبات وجود علاقة إيجابية قوية بين تحسين ظروف العمل وأداء هيئة التمريض، فكلما كانت الظروف جيدة زاد رضا العمال وولائهم للمؤسسة مما يؤدي إلى تحفيزهم على الأداء الجيد.

❖ الدراسة هي بعنوان طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة - دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات- من إعداد الطالبة شيخي مريم، مذكرة لنيل مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة أبو بكر بلقايد، 2013-2014.

أولاً: تقديم الدراسة:

تتلخص إشكالية هذه الدراسة في: ما العلاقة بين طبيعة العمل وجودة الحياة لدى الأساتذة الجامعيين؟

وللإجابة على هذه الإشكالية اقترحت الباحثة الفرضيات التالية:

- ✓ وجود علاقة بين طبيعة عمل أساتذة الجامعات في العينة ومستويات جودة الحياة،
- ✓ وفقاً لمقياس جودة الحياة لمنظمة الصحة العالمية، يتمتع أساتذة الجامعات بمستوى عال من جودة الحياة في ست مجالات مختلفة،
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجات التي تعزى لمتغير الجنس، سنوات الخبرة، الكلية والفئة من حيث طبيعة العمل،
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات قيم كل مجال من مجالات جودة الحياة لدى أفراد العينة تعزى لمتغير الجنس والحالة الاجتماعية والأقدمية في العمل.

عملت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين جودة الحياة ومصادر استبيان طبيعة العمل لدى الأستاذ الجامعي، إلى جانب التعرف على مستوى جودة الحياة التي يدركها الأساتذة في جامعة تلمسان كما تسعى الدراسة أيضاً إلى تحديد الفروق في مصادر طبيعة العمل وجودة الحياة بين أفراد العينة، التي قد تعود إلى المتغيرات مثل الجنس، الحالة الاجتماعية، سنوات الأقدمية والكلية التي ينتمي إليها الأستاذ الجامعي، والتصنيف على استبيان طبيعة العمل ومستويات جودة الحياة مستخدمة مقياس منظمة الصحة العالمية، استخدمت الباحثة المنهج

الوصفي لوصف طبيعة العمل وجودة الحياة كما هي موجودة في الواقع، والمنهج التحليلي: لتحليل العلاقة بين المتغيرات (طبيعة العمل، جودة الحياة، والمتغيرات الأخرى).

ثانيا: أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة في: موضوع جودة الحياة في العمل لدى أساتذة الجامعات، لما لهم من دور محوري في تطوير التعليم وتحقيق الكفاءة، وتستمد أهميتها من ارتباطها بعلم النفس الإيجابي وسعيها لتعزيز الجوانب الإنسانية والمهنية، كما تسهم في دعم جهود التوظيف والتدريب وتحسين برامج التنمية البشرية في المؤسسات التعليمية.

ثالثا: الأهداف: تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق عدد من الأهداف وهي كما يلي:

- ✓ التعرف على أثر المتغيرات المتعلقة بطبيعة العمل على درجات جودة الحياة،
- ✓ التعرف على نوعية حياة أساتذة الجامعات،
- ✓ استكشاف تأثير الجنس، الحالة الاجتماعية، التخصص، عدد سنوات العمل والفئة على جودة الحياة من وجهة نظر أساتذة الجامعات،
- ✓ التعرف على الفروقات في طبيعة ظروف العمل لأعضاء هيئة التدريس في الكليات المختلفة وما إذا كانت هذه الفروقات موجودة.

رابعا: النتائج المتوصل إليها:

هناك ارتباطا بين طبيعة عمل أساتذة الجامعات ضمن العينة ومستويات جودة الحياة، تتفاوت مستويات جودة الحياة وفقا لإجابات الأفراد في العينة، حيث يختلف متوسط استجاباتهم على مستوى جودة الحياة (سواء كانوا مستائين، غير مستائين، أو راضين) من مجال إلى آخر كما هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجات التي ترتبط بمتغير الجنس، سنوات الخبرة، الكلية، والفئة بالنسبة لطبيعة العمل، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات قيم كل مجال من مجالات جودة الحياة لدى أفراد العينة، والتي تعزى إلى متغيرات الجنس، الحالة الاجتماعية، والأقدمية في العمل.

المطلب الثالث: مقالات

❖ الدراسة هي بعنوان أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق لدى العاملين بالمؤسسة الاقتصادية، من إعداد أحمد تي، بوبكر نعوررة، المجلة الجزائرية للاقتصاد الإداري، العدد (15)، جامعة الشهيد حمه لخضر، ولاية الوادي، الجزائر، 2021.

أولا: تقديم الدراسة:

تتلخص إشكالية هذه الدراسة في: هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة؟ وللإجابة على هذا الإشكالية اقترح الباحثان الفرضية التالية:

✓ لا توجد علاقة دالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة المدروسة ومع ذلك، توجد علاقة دالة بين جودة الحياة الوظيفية ومتغيرات الحماس، الإخلاص والانغماس في العمل بنفس المستوى.

عمل الباحثان من خلال هذه الدراسة على إظهار تأثير جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي بجوانبه الثلاثة لدى موظفي شركة سونلغاز في الوادي، ومن أجل تحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي والتحليلي وجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالظاهرة محل الدراسة من خلال إجابات المستجوبين حول محاور وفقرات الاستبيان وتحليل النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها.

ثانيا: أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في دور جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي وتأثيرها على عمال المؤسسة والمساهمة في فعالية تحقيق الأهداف.

ثالثا: الأهداف:

تهدف الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف منها:

- ✓ تسليط الضوء على دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين أداء الأفراد في المؤسسات،
- ✓ تحليل العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي،
- ✓ تقييم جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملون،
- ✓ فهم واقع الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة المدروسة.

رابعاً: النتائج المتوصل إليها:

وجدت الدراسة علاقة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والاستغراق في المؤسسة المدروسة، وعدم وجود فروق حسب العمر أو الخبرة المهنية.

❖ الدراسة هي بعنوان جودة الحياة الوظيفية وأثرها على أداء الموارد البشرية- دراسة حالة مؤسسة CERTAF بمغنية-، من إعداد نصيرة أوبختي، والتوفيق بوجنان، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد (2)، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2021.

أولاً: تقديم الدراسة:

تتلخص إشكالية هذه الدراسة فيما يلي: ما مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية على أداء الموارد البشرية في الجزائر؟ دراسة حالة عن مؤسسة CERTAF.

وللإجابة على هذه الإشكالية اقترح الباحثان الفرضية التالية:

✓ هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للأبعاد المختلفة لجودة الحياة الوظيفية مجتمعة على أداء الموارد البشرية. اعتمد على المنهج الوصفي للكشف على تأثير جودة الحياة الوظيفية على أداء الموارد البشرية في مؤسسة CERTAF.

ثانياً: أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في:

- ✓ توضيح طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء الموارد البشرية،
- ✓ المساهمة في تطوير أداء الموارد البشرية من خلال تحسين جودة الحياة الوظيفية،
- ✓ البحث في العوامل المساهمة في تعزيز الجودة الوظيفية للأفراد داخل المؤسسات،
- ✓ استكشاف العوائق التي تعيق تطبيق مستويات ملائمة لجودة الحياة الوظيفية.

ثالثاً: الأهداف:

تهدف الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف منها:

- ✓ التعرف على مدى توفر جودة الحياة الوظيفية والكشف عن مستوى أداء الموارد البشرية في مؤسسة CERTAF،
- ✓ تحليل وتحديد العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على أداء الموارد البشرية في المؤسسة،

✓ تحديد الاختلافات الإحصائية بين متوسطات استجابات المشاركين بشأن جودة الحياة الوظيفية وأداء الموارد البشرية.

رابعاً: النتائج المتوصل إليها:

أحد أبرز نتائج الدراسة كان اكتشاف وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأداء الموارد البشرية في المؤسسة المدروسة.

❖ الدراسة هي بعنوان قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين، من إعداد الطالبان مغنوس دنيازاد وعقون شراف، مجلة جديد الاقتصاد، العدد (01)، العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة2، الجزائر، 2021.

أولاً: تقديم الدراسة:

تتلخص إشكالية هذه الدراسة في: ما مدى جودة الحياة الوظيفية بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم

التسيير في جامعة قسنطينة 2؟

ولإجابة على هذه الإشكالية اقترح الباحثان الفرضيات التالية:

✓ الفرضية الأولى: تشير إلى أن جودة الحياة الوظيفية في الكلية المعنية تعتبر منخفضة،

✓ الفرضية الثانية: تتعلق بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين

متوسطات تقديرات الأفراد المشاركين فيما يخص جودة الحياة الوظيفية، بحيث لا تعود هذه الفروق إلى المتغيرات الشخصية كالجنس، المؤهل العلمي أو سنوات الخبرة.

عمل الباحثان من خلال هذه الدراسة إلى تقييم مستوى جودة الحياة الوظيفية بكلية العلوم الاقتصادية،

التجارية وعلوم التسيير في جامعة قسنطينة2، ومن أجل ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي لملائمته لطبيعة الدراسة والتي تكمن في قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة.

ثانياً: أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في موضوعها الذي يركز على جودة الحياة الوظيفية من الناحيتين النظرية والتطبيقية،

مما يساهم في تطوير الموارد البشرية ويمكن للمسؤولين في الجامعة الاستفادة من النتائج لتحديد مدى أهمية أبعاد جودة الحياة الوظيفية.

ثالثا: الأهداف:

تهدف الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف منها: تحديد مستوى جودة الحياة الوظيفية للعاملين في الكلية من خلال أبعادها الستة، وتحليل الفروق الإحصائية في استجابات المشاركين وفقا لمتغيرات شخصية معينة.

رابعا: النتائج المتوصل إليها:

أظهرت النتائج أن جودة الحياة الوظيفية في الكلية كانت متوسطة، ولم تظهر إجابات العينة فروقا ذات دلالة إحصائية تعزى لبعض المتغيرات الشخصية.

❖ الدراسة هي بعنوان واقع توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية البيض

من وجهة نظر العمال من إعداد زكري شريفة، ومداني بن شهرة، مجلة اقتصاد المال والأعمال، العدد

(04)، مختبر التنمية المستدامة في مناطق الهضاب العليا والمناطق الصحراوية، جامعة نور البشير، ولاية

البيض، الجزائر، 2022.

أولا: تقديم الدراسة:

تتلخص إشكالية هذه الدراسة كالآتي: ما هو الوضع الحالي لتوافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مديرية

توزيع الكهرباء والغاز بولاية البيض وفقا لوجهة نظر العاملين فيها؟

وللإجابة على هذه الإشكالية اقترحت الباحثتان الفرضية التالية:

✓ إيجاد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية 0.05 بين آراء الباحثين بالمؤسسة

تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، الوظيفة، المؤهل العلمي، الأقدمية في

المؤسسة).

عملت الباحثتان من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على تحديد واقع جوانب مختلفة من جودة الحياة الوظيفية

في هيئة توزيع الكهرباء والغاز من وجهة نظر عمالها، ومن أجل ذلك تم استعمال المنهج الوصفي الذي يسمح

بوصف الظاهرة المدروسة كما هي والاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية.

ثانيا: الأهداف:

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة ترسيخ مفهوم جودة الحياة الوظيفية وتبسيط الضوء على أهم جوانبها والتعرف

على مستواها في المؤسسة.

ثالثا: النتائج المتوصل إليها:

أظهرت هذه الدراسة أن مستوى جودة الحياة الوظيفية يكون متوسطا في هيئة توزيع الكهرباء والغاز لولاية البيض كما أظهرت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول جودة الحياة الوظيفية التي تعزى للخصائص الشخصية (الجنس، السن والمؤهل العلمي) والوظيفية (الوظيفية والأقدمية في المؤسسة).

❖ الدراسة هي بعنوان جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالرأسمال النفسي عند الأساتذة الجامعيين، من إعداد الطالبة بوطالية يمينة، مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، العدد (01)، مخبر القياس والدراسات النفسية، جامعة البليدة 2 علي لونيبي، الجزائر، 2023.

أولا: تقديم الدراسة:

تتلخص إشكالية هذه الدراسة في: ما هو مستوى جودة الحياة الوظيفية والرأسمال النفسي عند الأساتذة الجامعيين المشاركين في الدراسة وكذا طبيعة العلاقة بينهما؟

وللإجابة على هذا السؤال اقترحت الباحثة الفرضية التالية:

✓ تظهر علاقة إيجابية قوية بين جودة الحياة الوظيفية والرأسمال النفسي لدى عينة من الأساتذة الجامعيين.

سعت الباحثة إلى استكشاف مستوى كل من جودة الحياة الوظيفية والرأسمال النفسي وفهم العلاقة بين أبعادهما ومعرفة العوامل التي تزيد من جودة الحياة الوظيفية باستخدام عينة من الأساتذة الجامعيين وكذا الرفع من قيمة رأسمالهم، أنجزت هذه الدراسة باستخدام تصميم بحث متوازي مختلط، في هذا التصميم يتم تطبيق كل من الدراسة الكمية والنوعية في وقت واحد، ويتم إجراء التحليل بشكل مستقل، تم استخدام مقياس رأسمال نفسي ومقياس جودة الحياة الوظيفية ونموذج المقابلة المنظم في وقت متقارب وتم تحليلها بشكل مفصل ودجهما ومقارنتهما في التحليل النهائي وتفسير النتائج.

ثانيا: الأهداف:

تسعى هذه الدراسة إلى تحديد العوامل التي تساهم في تحسين جودة الحياة الوظيفية للأستاذ الجامعي وزيادة قيمة رأس المال النفسي لديه.

ثالثاً: النتائج المتوصل إليها:

توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن مستوى جودة الحياة الوظيفية والرأسمال النفسي منخفض عند المشاركين في الدراسة ولكن هناك ارتباط دال إحصائياً بينهما.

المبحث الثاني: الدراسات الأجنبية

في هذا المبحث تم استعراض مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولها باحثون عرب وأجانب في جامعات عالمية متنوعة وبعد دراسة متأنية، تم اختيار ست دراسات وفق ترتيب زمني من الأقدم إلى الأحدث، وتم توضيح مشكلة ونتائج كل دراسة في ثلاثة مطالب على النحو التالي:

المطلب الأول: أطروحات دكتوراه

❖ الدراسة هي بعنوان برامج جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام الوظيفي من وجهة نظر ضباط المديرية العامة لكلية الملك فهد الأمنية ومديرية الدفاع المدني بمدينة الرياض، من إعداد الطالب فهد بن سعد العيبان، مذكرة لنيل أطروحة دكتوراه الفلسفة في العلوم الإدارية تخصص الإدارة العامة، كلية العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية-الرياض، 2019.

أولاً: تقديم الدراسة:

تتلخص إشكالية هذه الدراسة في: ما علاقة برامج جودة الحياة الوظيفية بالالتزام التنظيمي من وجهة نظر ضباط المديرية العامة لكلية الملك فهد الأمنية ومديرية الدفاع المدني بمدينة الرياض؟  
ركز الباحث على تحديد مدى تطبيق واقع برامج جودة الحياة الوظيفية في القطاعات الأمنية ومدى ارتباطها بالالتزام التنظيمي للعاملين فيها من رجال الأمن خصوصاً في المديرية العامة لكلية الملك فهد الأمنية ومديرية الدفاع المدني بمدينة الرياض.

ثانياً: أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية علمية وأخرى عملية وذلك على النحو الآتي:  
✓ الأهمية العلمية: هدفت الدراسة إلى تحليل مفاهيم حديثة في الإدارة كجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي لدورها في تحسين الأداء. كما تسعى لإثراء المكتبة العربية وتعزيز البحوث المستقبلية في هذا المجال.

✓ الأهمية العملية: اكتسبت الدراسة أهميتها من تطبيقها في مؤسسات أمنية حيوية، حيث تسعى لتحسين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي لدى الضباط، بما ينعكس إيجاباً على الأداء العام. كما تهدف إلى دعم السياسات الإدارية بتغذية راجعة تسهم في تحقيق أهداف الأجهزة الأمنية.

#### ثالثاً: الأهداف:

إن الدراسة الحالية تسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ✓ التعرف على واقع برامج الجودة الوظيفية ومدى الالتزام التنظيمي لدى الضباط،
- ✓ المعوقات التي تواجه برامج جودة الحياة الوظيفية وتحد من تعزيز الالتزام التنظيمي،
- ✓ درجة ارتباطها بمستوى الالتزام التنظيمي،
- ✓ إضافة إلى التعرف على الفروق في آراء المبحوثين التي يمكن أن تعزى للاختلافات بين المنظمين وكذا التعرف على الفروق حول محاور الدراسة طبقاً للخصائص الديموغرافية والوظيفية.

#### رابعاً: النتائج المتوصل إليها:

تظهر نتائج الدراسة بشكل متباين وذلك على النحو التالي:

- ✓ نتائج ملموسة: تظهر هذه النتائج في القطاع العام حيث تشمل تحسين جودة الخدمة وتقليل الشكاوى وخفض التكاليف، كما تعزز أداء الموظفين وتقلل التغيب والإجازات المرضية والتأخر.
- ✓ نتائج غير ملموسة: يصعب قياسها لكنها تؤثر بوضوح على الرضا الوظيفي، حيث تسهم في تحسين المعنويات وتعزز التفاعل بين الموظفين والمنظمة، فعندما يشعر الأفراد بالدعم، يبادلون بالمزيد من الإخلاص في العمل ليس فقط فيما يتعلق بمسؤولياتهم الفردية، ولكن تجاه المنظمة ككل.

❖ الدراسة هي بعنوان أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على جودة الحياة الوظيفية- دراسة ميدانية على قطاع المصارف الإسلامية في مصر-، من إعداد الطالب محمد عبد الوهاب محمد أبو العينين، أطروحة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر، 2019.

#### أولاً: تقديم الدراسة:

تتلخص إشكالية هذه الدراسة في: ما هو واقع تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في قطاع المصارف الإسلامية في مصر؟ ما مدى إدراك العاملين لجودة الحياة الوظيفية في هذا القطاع؟ وما هو أثر تطبيق تلك الإدارة على جودة الحياة الوظيفية؟

وللإجابة على هذه الإشكالية اقترح الباحث الفرضية التالية والتي تشير إلى:

✓ عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على جودة الحياة الوظيفية في القطاع المذكور.

عمل الباحث من خلال هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على جودة الحياة الوظيفية، ولتحقيق هذا تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي والذي يعتبر طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة.

#### ثانيا: أهمية الدراسة

✓ الأهمية العلمية: تسعى الدراسة لسد الفجوة البحثية التي تركتها الدراسات السابقة، كما تعتبر امتدادا لأبحاث تناولت مواضيع مشابهة، وهي تساهم في إثراء المكتبة العربية ومراكز البحث العلمي، وتدعم الباحثين في إجراء المزيد من الأبحاث المتخصصة.

✓ الأهمية العملية: تكتسب الدراسة أهميتها من الدور الحيوي للمصارف الإسلامية في دعم الاقتصاد الوطني وتمثيل الدولة دوليا، كما تسلط الضوء على أهمية تطوير أساليب العمل باستخدام تكنولوجيا المعلومات، خاصة في مجال إدارة الموارد البشرية الإلكترونية.

#### ثالثا: الأهداف:

تركز الدراسة على الأبعاد الستة لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية وهي: الاستقطاب الإلكتروني، الاختيار والتوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، نظام التعويضات الإلكتروني، الاتصال الإلكتروني، والتقييم الإلكتروني وهي الأهداف التي يسعى البحث لتحقيقها والتي تتلخص في النقاط التالية:

✓ فحص واقع تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وتحديد تأثيرها على جودة الحياة الوظيفية في المصارف الإسلامية في مصر،  
✓ تقييم مدى وعي العاملين بجودة الحياة الوظيفية.

#### رابعا: النتائج المتوصل إليها:

كشفت الدراسة عن ارتباط إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بجميع جوانب جودة الحياة الوظيفية، وأظهرت تأثيرا إحصائيا مهما عند مستوى معنوية (0.05) لتطبيق هذه الإدارة على جودة الحياة الوظيفية في المصارف الإسلامية بمصر.

المطلب الثاني: دراسات الماجستير

❖ الدراسة هي بعنوان العمل عن بعد وأثره على جودة الحياة الوظيفية والاعتراب الوظيفي - دراسة ميدانية على منسوي مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بجدة- من إعداد الأستاذ بن منصور بن عطية المالكي وأسامة بن عبد الرحمن، مذكرة ماجستير، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، 2024.

أولاً: تقديم الدراسة:

تتلخص إشكالية هذه الدراسة في: ما هو تأثير العمل عن بعد بأبعاده مثل (تداخل العمل مع الحياة الخاصة، الإنتاجية، الثقة التنظيمية والمرونة) على أبعاد جودة الحياة الوظيفية (توازن العمل مع المنزل، الرضا الوظيفي المهني، التحكم في العمل، ضغط العمل) وكذلك على الشعور بالاعتراب الوظيفي من طرف بعد العزلة الاجتماعية ولا معنى لدى موظفي مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بجدة الممارسين للعمل عن بعد؟

وللإجابة على هذه الإشكالية تم صياغة فرضية البحث التالية:

✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(P < - 0.05)$  بين العمل عن بعد وأبعاد جودة الحياة الوظيفية (الرضا الوظيفي، التحكم في العمل، ضغط العمل) وعلى أبعاد الاعتراب الوظيفي (العزلة الاجتماعية ولا معنى).

عمل الباحثان من خلال هذه الدراسة على استكشاف تأثير العمل عن بعد على جودة الحياة الوظيفية والاعتراب الوظيفي في مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بجدة، ومن أجل ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي لملائمة هذين المنهجين لأهداف وفرضية الدراسة.

أولاً: أهمية الدراسة:

يسعى الباحث إلى جعل هذه الدراسة ذات فائدة نظرية وتطبيقية على النحو التالي:

✓ من الناحية النظرية: تسعى الدراسة إلى سد الفجوة المعرفية في المكتبة العربية حول تأثير العمل عن بعد على المورد البشري، خاصة من حيث جودة الحياة الوظيفية والاعتراب الوظيفي، كما تهدف إلى إثراء الأبحاث في هذا المجال ودعم الدراسات المستقبلية حول آثاره التنظيمية.

✓ من الناحية التطبيقية: يهدف الباحث إلى دعم المنظمات، خاصة مستشفى الملك فيصل التخصصي، من خلال تقديم توصيات تساعد في تحسين استراتيجيات العمل عن بعد وجودة الحياة الوظيفية، كما يسعى للحد من ظاهرة الاغتراب الوظيفي عبر توفير خلفية علمية لصناع القرار.

#### ثالثاً: الأهداف:

تكمن هذه الدراسة في تحقيق الأهداف التالية:

- ✓ دراسة انطباعات موظفي المستشفى العاملين عن بعد حول تجربتهم مع هذا النمط وتقييم مستوى جودة الحياة الوظيفية لهم والتعرف على مدى شعورهم بالاغتراب الوظيفي،
- ✓ استكشاف العلاقة بين العمل عن بعد والإحساس بالاغتراب الوظيفي لمنسوبي المستشفى،
- ✓ تقديم توصيات لمتخذي القرار لتبني الاستراتيجيات المناسبة لتحقيق أقصى فائدة من العمل عن بعد وتحسين جودة الحياة وتجنب انتشار مشاعر الاغتراب الوظيفي.

#### رابعاً: النتائج المتوصل إليها:

كشفت نتائج التحليل الإحصائي عن وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $P < 0.05$ ) بين العمل عن بعد في جوانبه مثل (تداخل العمل مع الحياة الخاصة، الإنتاجية، الثقة التنظيمية، والمرونة) على كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية، مثل (توازن العمل مع المنزل، الرضا المهني، السيطرة على العمل، ضغط العمل) فضلاً عن الاغتراب الوظيفي مثل (العزلة الاجتماعية وانعدام المعنى).

#### ❖ الدراسة هي بعنوان أثر جودة الحياة الوظيفية على الاغتراب الوظيفي - دراسة تطبيقية على الموظفين

الإداريات بمدارس البنات الحكومية في محافظة جدة-، من إعداد الطالبة مهيا بنت علي بن ناصر الشمrani، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة جدة، المملكة العربية السعودية، 08 يناير

2025.

#### أولاً: تقديم الدراسة:

تتلخص إشكالية هذه الدراسة في: ما أثر جودة الحياة الوظيفية على الاغتراب الوظيفي على الموظفين الإداريات بمدارس البنات الحكومية في محافظة جدة؟

سعت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية، والتي تشمل (الأمان والاستقرار الوظيفي، الأجور والمكافآت، فرص تطوير القدرات والتقدم الوظيفي، الصحة والسلامة المهنية، الاندماج

الاجتماعي في العمل، وحرية التعبير والمشاركة في اتخاذ القرارات) على أبعاد الاغتراب الوظيفي مثل (فقدان السيطرة (القوة)، فقدان المعنى والعزلة الاجتماعية) بين الإداريات في مدارس البنات الحكومية بمحافظة جدة كما سعت لتوضيح العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاعتراب الوظيفي لدى الموظفات الإداريات في تلك المدارس لهذا الغرض تم استخدام المنهج الوصفي المسحي للوقوف على مشكلة الدراسة والمتعلقة بجودة الحياة الوظيفية وأثرها على الاغتراب الوظيفي واستخلاص الحقائق لتقديم تصور مقترح للقضية وأبعادها.

ثانيا: أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في:

✓ تعد الدراسة من أوائل الأبحاث التي تتناول تأثير جودة الحياة الوظيفية على الاغتراب الوظيفي لدى الإداريات في مدارس البنات بجدة، مسلطة الضوء على دور الإدارة في الحد من هذه الظاهرة، كما تهدف إلى تقديم توصيات لتحسين بيئة العمل ودعم الأبحاث المستقبلية في هذا المجال.

ثالثا: الأهداف:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الأمان والاستقرار الوظيفي، الأجور والمكافآت الصحة والسلامة المهنية، فرص تطوير القدرات والتقدم الوظيفي، الاندماج الاجتماعي في العمل، حرية التعبير والمشاركة في اتخاذ القرارات) على أبعاد الاغتراب الوظيفي بين الإداريات في مدارس البنات الحكومية بجدة وتوضيح العلاقة بين هذين المتغيرين.

رابعا: النتائج المتوصل إليها:

أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بناء على المؤهل العلمي أو سنوات الخبرة فيما يتعلق بمحاور جودة الحياة الوظيفية المختلفة، مثل (الأمان والاستقرار المهني، والصحة والسلامة المهنية، وفرص التطوير الوظيفي) ومع ذلك، وجدت علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والاعتراب الوظيفي للعاملين الإداريين عند مستوى دلالة محدد ولا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية طبقا لمتغير المؤهل العلمي لعينة الدراسة في محور الاغتراب الوظيفي وذلك من خلال أبعاده وهي (فقدان السيطرة، القوة، فقدان المعنى، العزلة الاجتماعية).

المطلب الثالث: مقالات

❖ الدراسة هي بعنوان أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي -دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض- من إعداد الطالبة تغريد بنت حمد الهداب والطالب عبد الملك بن طاهر المخلافي، المجلة العربية للإدارة، العدد (04)، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود، بمنطقة الرياض، المملكة العربية السعودية، 2020.

أولاً: تقديم الدراسة:

تتلخص إشكالية الدراسة في: ما تأثير جودة الحياة الوظيفية على الاغتراب الوظيفي في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض من منظور الموظفين الإداريات فيها؟

عمل الباحثان من خلال هذه الدراسة بشكل أساسي إلى استكشاف تأثير جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض، فضلاً عن التعرف على مدى وجود اختلافات كبيرة في إجابات أفراد العينة نحو كل من متغير جودة الحياة الوظيفية ومتغير الاحتراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية، ومن أجل ذلك تم استخدام المنهج الوصفي المسحي لهذه الدراسة لأنه يساهم بشكل كبير في وصف الظاهرة محل الدراسة مما يساعد على فهمها.

ثانياً: أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من ناحيتين، هما:

✓ الناحية العلمية: تسعى الدراسة إلى تحليل العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي في البيئة السعودية، وإثراء البحث العلمي في مجال الموارد البشرية.

✓ الناحية العملية: تبرز الدراسة أهمية تحسين جودة الحياة الوظيفية للموظفات في تعليم الرياض للحد من الاحتراق الوظيفي وتعزيز كفاءة الأداء واتخاذ القرار.

ثالثاً: الأهداف:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ✓ تقييم جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض وقياس مستوى الاحتراق الوظيفي لديهن،
- ✓ دراسة تأثير جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي،

✓ تحليل الفروق الإحصائية بين استجابات الموظفين حول جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي بناء على المتغيرات الشخصية والوظيفية (مثل الحالة الاجتماعية، المؤهل، المرتبة الوظيفية، وعدد سنوات الخبرة).

رابعاً: النتائج المتوصل إليها:

أظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى متوسط من جودة الحياة الوظيفية في الإدارة العامة للتعليم التي تمت دراستها، كما بينت النتائج بشكل عام عدم وجود حالة احتراق وظيفي ملحوظة، باستثناء ملاحظة مستوى متوسط من الإنهاك العاطفي الذي أشارت إليها عينة الدراسة بالإضافة إلى ذلك، أوضحت الدراسة وجود تأثير نسبي له دلالة جوهرية لمتغير جودة الحياة الوظيفية على مستوى الاحتراق الوظيفي.

❖ **This study is under the title work-life balance and job satisfaction: study among the academics of south Eastern university SRILANKA, Prepared by Nadhiya A.L.F and Sareena M.A.G, SEUSLE journal of Human resource Management, Issue(01), Departments of Management, south Eastern university of SRILANKA,2022.**

أولاً: تقديم الدراسة:

يمكن تلخيص إشكالية الدراسة في: كيف يؤثر التوازن بين العمل والحياة الشخصية على الرضا الوظيفي

بين الأكاديميين في جامعة جنوب شرق سريلانكا؟

ولمعالجة هذه الإشكالية، طرحت الباحثين الفرضية التالية:

✓ علاقة ذات دلالة إحصائية بين التوازن بين العمل والحياة الخاصة والرضا الوظيفي لدى الأكاديميين في

جامعة جنوب شرق سريلانكا.

وقد قامت الباحثتان بتنظيم الدراسة لاستكشاف كيفية تأثير التوازن بين العمل والحياة الخاصة على الرضا

الوظيفي، تم استخدام المنهج التحليلي باستعمال استبيان رقمي نظراً لجائحة كورونا.

ثانياً: أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

✓ تحديد العلاقة بين التوازن بين العمل والحياة والرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس في جامعة

جنوب شرق سريلانكا،

✓ تقييم ما إذا كان التوازن بين العمل والحياة الخاصة يؤثر على الرضا الوظيفي بين هذه المجموعة.

## ثالثاً: النتائج المتوصل إليها:

تقدم نتائج البحث رؤية أعمق لأهمية التوازن بين العمل والحياة الشخصية والرضا الوظيفي، يمكن للتوازن المناسب بين الحياة الشخصية والمهنية أن يعزز الرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس، يمكن للباحثين في المستقبل توسيع نطاق هذه الدراسة لتشمل حجم عينة أكبر، بحيث تشمل الجامعات الخاصة والحكومية على حد سواء، وكذلك المؤسسات التعليمية الأخرى.

المبحث الثالث: محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

سوف نتناول في هذا المبحث مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية، من خلال جدول نستخلص أهم مزايا الدراسة الحالية مع توضيح أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسات السابقة.

جدول رقم (01): يوضح محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

المجال	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
الهدف	هدفت الدراسات السابقة إلى تحديد مدى تطبيق واقع برامج جودة الحياة الوظيفية وتقييم تأثيرها على أداء الموارد البشرية وكذا على الاحتراق الوظيفي في المؤسسات.	تهدف هذه الدراسة إلى الإلمام بمختلف الجوانب الرئيسة لأبعاد جودة الحياة الوظيفية وآليات تطبيقها للحد والتقليل من الاحتراق الوظيفي وعلى ممارسات مختلف وظائف إدارة الموارد البشرية.
بيئة الدراسة	أجريت في دول مثل الرياض، مصر، جدة، المملكة العربية السعودية، جنوب شرق سريلانكا وتنوعت قطاعات الدراسات السابقة بين قطاع التعليم، القطاع الاقتصادي والصناعي، القطاع الصحي، قطاع الدفاع وقطاع المصارف.	تمت هذه الدراسة في البيئة الجزائرية في مؤسسة اتصالات الجزائر Algérie Télécom - وكالة الرموشي.
المجال	تنوعت مجالات الدراسات بين استخدام موضوع جودة حياة العمل في تنمية الثقافة التنظيمية، قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين، أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على أداء الموارد البشرية، واقع توافر ابعاد جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العمال، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالرأسمال النفسي عند الأساتذة الجامعيين، برامج جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، العمل عن بعد وأثر جودة الحياة الوظيفية والاعتراب الوظيفي وأثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي.	مجال هذه الدراسة دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من الاحتراق الوظيفي وذلك من خلال التأكيد على دور جودة الحياة الوظيفية وفعاليتها في تطوير وزيادة رضا الموظفين وتحسين الأداء الوظيفي، مراجعة مدى تطبيق المؤسسة محل الدراسة لمبادئ العمل وتزويد جميع العاملين بالمتطلبات التي تساهم في تقديم أداء جيد لمهامهم، تحديد مدى تطبيق المؤسسات الجزائرية والتزامها بأبعاد جودة الحياة الوظيفية.

البيوع	<p>تنوعت مجتمعات البحث من دراسة إلى أخرى، حيث كانت بعض الدراسات تعتمد على عينات متباينة نذكر منها: 312 عامل في مجال القطاع الصحي في ولاية أدرار، 100 أستاذ جامعي باختلاف الجنس ومن أربع كليات، 100 ممرضة من مجموع الممرضات العاملات في أقسام مختلفة من المستشفى، 52 عامل، 115 عامل في مؤسسة CERTAF، 187 أستاذ وأستاذة موزعين على 10 جامعات ومركزا جامعيًا، 850 موظف وموظفة، 209 مفردة (63% إناث، 37% ذكور)، 390 مفردة، 190 عضوا أكاديميا.</p>	<p>يتكون مجتمع البحث في جميع العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر بـ Algérie Télécom - وكالة الرمشي حيث تم اختيار عينة بلغ عددها 20 عاملا.</p>
المنهجية	<p>استخدمت الدراسات السابقة كل من المنهجين الوصفي والتحليلي.</p>	<p>تشابهت دراستنا مع الدراسات السابقة في استخدامها للأسلوب الوصفي والتحليلي.</p>
أسلوب التحليل	<p>بالنسبة للدراسات السابقة، فقد اعتمدت في معظمها على طرق التحليل الوصفي للبيانات، بينما لجأت بعضها إلى تحليل المحتوى، وأخرى كانت دراسات ميدانية.</p>	<p>في دراستنا الحالية، استندنا إلى جمع البيانات باستخدام المقابلة مع مدير الوكالة، بالإضافة إلى الملاحظة والاستبيان، وقمنا بتحليل المعلومات عن طريق برنامج SpssV26.</p>

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

بناء على مراجعة الدراسات السابقة، يتضح أن دراسات عديدة تناولت أبعاد جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بمتغيرات مثل: الاستغراق الوظيفي، الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي، الرأسمال النفسي والاحتراق الوظيفي، إلا أن الفجوة البحثية في السياق الحالي تكمن في الافتقار إلى دراسات ميدانية معمقة تستند إلى تقييم شامل لتجربة العاملين داخل المؤسسات، خاصة فيما يتعلق بفعالية تطبيق مبادئ جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها الحقيقي على خفض مستويات الاحتراق الوظيفي،

الدراسة الحالية تسعى لسد هذه الفجوة من خلال ربط مدى التزام المؤسسة فعليا بأبعاد جودة الحياة الوظيفية (كعدالة الأجور، بيئة العمل الداعمة، الأمان والاستقرار الوظيفي، العلاقات الإنسانية، التوازن بين الحياة والعمل، تعزيز الرضا والأداء الوظيفي) مع مؤشرات الاحتراق الوظيفي والضغط الناتج عن بيئة العمل، ومن هنا، جاءت أهمية هذه الدراسة في محاولة لتحليل الفجوة بين السياسات المعلنة والتطبيق العملي لها في البيئة الجزائرية، وقياس تأثير ذلك بدقة على الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر العاملين أنفسهم.

## خلاصة:

استعرض هذا الفصل أنواع البحوث العلمية في المستويات العربية والأجنبية، بما يتضمن أطروحات الدكتوراه ومذكرات الماجستير ومقالات، مقدما إرشادات هامة للباحثين لإجراء دراسات شاملة تعزز معرفتهم، يساهم هذا في فهم المناهج والأدوات العلمية المناسبة عبر توفير معلومات ذات صلة بموضوع البحث تشمل الدراسات المتناولة في هذا الفصل تنوعا في المحتوى والمضمون والنتائج، حيث ألفت جميع الدراسات الضوء على أهمية جودة الحياة الوظيفية وكيفية الحد من الاحتراق الوظيفي.



## الفصل الثالث:

دراسة حالة - مؤسسة اتصالات الجزائر-

Algérie Télécom - وكالة الرمشي-

مقدمة الفصل:

بعد تطرقنا إلى الجوانب النظرية وأهم المفاهيم لجودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي ومحاوله الإمام بكافة الجوانب المتعلقة بهذا الموضوع، ثم الدراسات السابقة لهذا الموضوع، سنحاول في هذا الفصل دراسة حالة مؤسسة Algérie Télécom لإيجاد العلاقة التي تربط كلا المتغيرين ببعضهما البعض، وكيف تؤثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة، ومن أجل ذلك تم تقسيم هذا الفصل كالآتي:

**المبحث الأول: بطاقة تعريفية لمؤسسة اتصالات الجزائر Algérie Télécom - وكالة الرمشي**

المطلب الأول: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر Algérie Télécom

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة وتوزيع المهام

المطلب الثالث: أهداف ومهام اتصالات الجزائر Algérie Télécom

**المبحث الثاني: منهجية الدراسة**

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة واختبار أداة الدراسة

**المبحث الثالث: تحليل النتائج وتفسيرها**

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

المطلب الثاني: اختبار صحة الفرضية

المبحث الأول: بطاقة تعريفية لمؤسسة اتصالات الجزائر Algérie Télécom - وكالة الرمشي

نحاول من خلال هذا المبحث التعريف بالمؤسسة التي أجرينا بها دراستنا الميدانية وهي مؤسسة اتصالات الجزائر Algérie Télécom وهذا من خلال إعطاء لمحة تاريخية عن نشأتها وتبيين مختلف مصالحها وأهم نشاطات كل مصلحة.

المطلب الأول: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر Algérie Télécom

من أجل التعرف أكثر على المؤسسة وتاريخ تأسيسها والتغيرات التي مرت بها وكذا تعريفها سنقوم بتفصيل ذلك أكثر فيما يلي:

أولاً: نشأة المؤسسة

نظراً للتقدم التكنولوجي الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات حيث تجسدت في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت سنة 2000، جاء هذا القانون لوضع حد لاحتكار الدولة على نشاط البريد والمواصلات كما أنه كرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات وتطبيقاً لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إدارياً ومالياً ومتعاملين أحدهما يتكلف بنشاطات البريد والخدمات المالية البريدية وهو "بريد الجزائر" والآخر يتكلف بالاتصالات وهو "اتصالات الجزائر"،

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال، إذ استمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، فشمّل الإدارات الدولية في 2003 والرباط المحلي في المناطق الحضرية سنة 2004 وعليه أصبحت أسواق الاتصالات مفتوحة تماماً في 2005، كل ذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية لقواعد المنافسة،

نص القرار 2000-03 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجبه إنشاء بريد الجزائر التي تكلفت بتسيير قطاع البريد، ومؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر فبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد التي أوكلت إليها مهمة المراقبة لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات،

في الفاتح من جانفي 2003 كانت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر وشروع الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال، إذ أصبحت تسعى لإثبات وجودها في ظل المنافسة القوية.

ثانيا: تعريف المؤسسة:

اتصالات الجزائر Algérie Télécom هي الشركة الرائدة في سوق الاتصالات الجزائرية، وهي شركة عمومية ذات أسهم، حيث تحصلت على الشكل القانوني، تعمل في قطاع الاتصالات القانونية، بموجب المرسوم رقم 2000-03 بتاريخ 05 أوت 2000 الذي تم بموجبه إعادة هيكلة قطاع البريد والاتصالات في الجزائر والذي أدى إلى فصل النشاطات البريدية وخدمات الاتصالات ودخلت رسميا في الخدمة ابتداء من 01 جانفي 2003 رأس مالها: 115.000.000.000 دج،

مقرها الاجتماعي بالمحمدية بالجزائر العاصمة وهي تنشط في مجال الاتصالات، عدد عمالها مقدر بـ 21337 عامل،

إن الكفاءة والإدارة الجيدة عاملان مؤثران في نجاح الشركة وتحقيق طموحاتها حيث أن حجم مبيعاتها 700 مليار دينار وتسيطر 51% من السوق، بالإضافة إلى أن المؤسسة تملك شهادة مطابقة للجودة من المعهد الوطني الجزائري للتقييس IANOR.

مثل أي شركة مساهمة أخرى SPA، تعتمد شركة Algérie Télécom على شركتين تابعتين، Mobilis وATS، مستفيدة من إبداعهم وخبرتهم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

1. فرع اتصالات الجزائر "موبيليس": هي مؤسسة ذات أسهم برأس مال اجتماعي قدره 100.000.000 دج وهي فرع مختص في الهاتف الخليوي يمثل أهم متعامل للهاتف النقال في الجزائر وذلك من خلال تغطيتها التي تعدت 98% وعدد زبائنها الذي يفوق 10 ملايين مشترك، كما أنها تضم هياكل قاعدية ذات شبكة تجارية متطورة تتعدى 85 وكالة ATS تفوق 4200 محطة بث لاسلكية تجارية موبيليس إضافة إلى أزيد من 35.000 نقطة بيع معتمدة،

2. اتصالات الجزائر الفضائية "ATS": هي مؤسسة ذات أسهم برأس مال اجتماعي يقدر بـ 1.000.000.000 دج مختصة في شبكة الساتل، تضم 47 محطة هرتزية محلية، 04 محطات دولية، 02 شبكات عبر الأقمار VSAT، محطة ساحلية INMARSAT، 1400 مشترك في الهاتف النقال عبر الساتل "الشريا" (GMPCS).

ثالثا: التخفيضات التي تقدمها المؤسسة:

تقدم مؤسسة اتصالات الجزائر بعض التخفيضات والتسهيلات لبعض القطاعات وتختلف نسب التخفيض باختلاف القطاعات وتتمثل في:

الجدول رقم (02): تخفيضات التي تقدمها المؤسسة محل الدراسة

القِطاع	نسبة التخفيض
قطاع اتصالات الجزائر	70%
قطاع الحماية المدنية	50%
قطاع الأمن والدفاع الوطني	60%
قطاع التربية والتعليم	30% ابتداء من 20 ميغا
قطاع العدالة	20%
البنك الوطني الجزائري	30%
الوكالة الوطنية لتحسين السكن وتطويره	30%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة

✓ إضافة لتخفيض نسبته 4% لكل زبون عند شراء بطاقات تعبئة الأنترنت بتكلفة قيمتها 200.000.000 دج،

✓ إضافة لعروض المناسبات كشهر رمضان ورأس السنة وتخفيضات للدفع عن بعد (3 أيام مجانية لكل شهر).

### المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة وتوزيع المهام

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر من أكبر المؤسسات الوطنية تواجدا عبر كافة مناطق الوطن فهي تشمل كل شبر في الجزائر وذلك من خلال هيكلتها، فاتصالات الجزائر تسيرها مديرية عامة مقرها الجزائر العاصمة، وتحتوي على مديريات ولائية إضافة إلى ثلاث مديريات بالعاصمة بمجموع 58 مديرية عبر التراب الوطني، هذه المديريات تحتوي على وكالات تجارية ومراكز هاتفية بما يقارب 171 وكالة تجارية للاتصالات، و110 ملحقة تجارية تابعة للوكالة التجارية،

تتضمن المؤسسة على عدة أقسام مبنية في الهيكل التنظيمي حيث أن كل قسم يقوم بمهمة معينة فالمدير العام يعد المسؤول الأول عن الأعمال القائمة ويقوم قسم خدمات ما بعد البيع بتنظيم وإدارة مكالمات الزبائن أما قسم الخزينة فيهتم بالمعاملات المالية للمؤسسة، بالإضافة إلى قسم التجارة الذي يهتم بإعداد السياسة التسويقية لمنتجات والخدمات التي تقدمها.

(1) المدير العام: ومن مهامه ما يلي:

✓ ضمان حسن سير عمل الوكالة ورضا العملاء،

- ✓ التأكد من تطبيق الإجراءات المعمول بها،
- ✓ ضمان تداول المعلومات داخل الفرق (المذكرات، الوصول إلى بوابات المعلومات المختلفة...)
- ✓ التأكد من تحقيق الأهداف المحددة وتنفيذ الإستراتيجية التجارية للشركة (التنقيب عن عملاء جدد، رقم الأعمال، تحصيل الديون...)
- ✓ تقييم الاحتياجات التدريبية لموظفي الوكالة واقتراح خطة تدريب مناسبة،
- ✓ العمل بالتعاون مع الهياكل الأخرى على المستوى التشغيلي والمركزي.

## (2) قسم خدمات ما بعد البيع: من مهامه ما يلي:

- ✓ ضمان ترحيب جيد للعملاء لتعزيز ولائهم،
- ✓ تنظيم إدارة مكالمات العملاء وتقديم المشورة للعملاء،
- ✓ جمع ردود الفعل من العملاء واقتراح حلول لشكاوى العملاء،
- ✓ تطوير استراتيجية العلاقة مع العملاء والمشاركة فيها،
- ✓ التحكم في الاستقبال الجيد للعملاء والتأكد من احترام المواعيد النهائية للإصلاح،
- ✓ التدخل في حالة حدوث نزاع مع العميل،
- ✓ المشاركة في تحسين المنتج من خلال الاتصال الوثيق مع الشركة المصنعة،
- ✓ المشاركة في عمليات تسويق خدمة ما بعد البيع،
- ✓ توفير صيانة المنتج وإصلاحه،
- ✓ الإبلاغ عن المشاكل الفنية التي واجهها العملاء،
- ✓ تحليل النتائج وتنفيذ التعديلات،
- ✓ طلب قطع الغيار واختيار معدات الإصلاح.

## (3) قسم المحاسبة والخزينة: من مهامها ما يلي:

- ✓ إدخال فواتير الموردين والعملاء،
- ✓ تسجيل التدفقات النقدية الواردة (إيصالات الأموال) أو الصادرة (المدفوعات) النقدية،
- ✓ تحليل المستندات المالية (قسائم الرواتب وبيانات الحساب والتحويلات والفواتير وملاحظات ضريبة القيمة المضافة) وتأثيرها في الوقت الفعلي على التدفق النقدي،
- ✓ إعداد توقعات التدفق النقدي،

✓ التنسيق مع المؤسسات المصرفية،

✓ المساعدة في صياغة الميزانيات العمومية وإغلاق الحسابات،

✓ مراقبة الخزينة.

(4) القسم التجاري: ومن مهامه يلي:

✓ تحديد تطورات السوق ومكانة الشركة في هذا السوق،

✓ تسليط الضوء على مسارات تطوير السوق،

✓ تحديد المنتجات أو الخدمات التي سيتم إطلاقها، صيانتها، التخلي عنها وكذلك كميتها،

✓ تحديد سياسة التسعير الخاصة بهم،

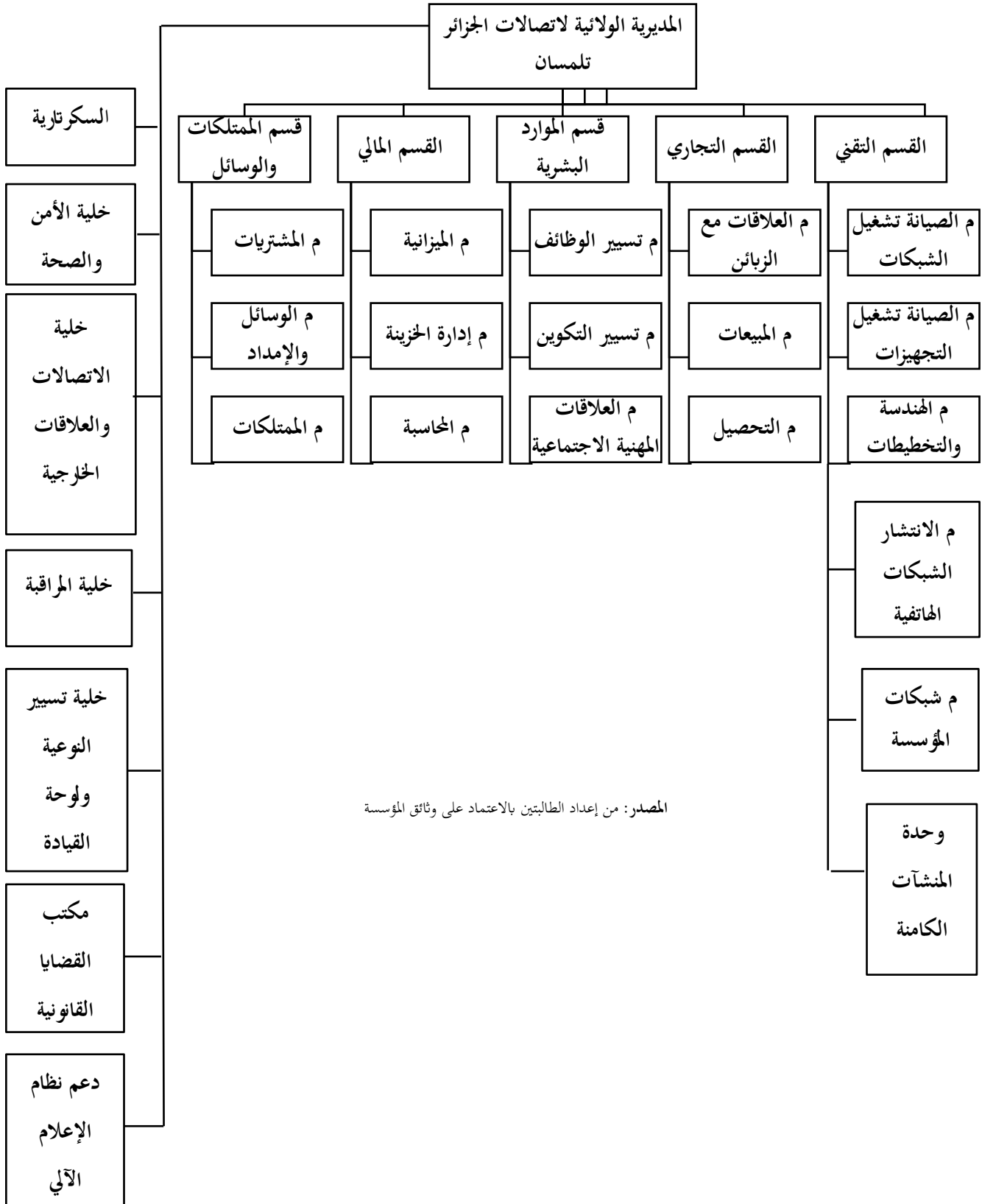
✓ تحديد وسائل تطوير عرض الشركة،

✓ تقديم ميزانية التشغيل إلى الإدارة العامة.

يمثل الشكل التالي الهيكل التنظيمي للوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر والتي تتكفل بجميع المعاملات

التجارية وتتم بتطوير خدماتها وتطوير علاقتها مع زبائن المؤسسة.

الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية لمؤسسة Algérie Télécom تلمسان



❖ **الوكالات التجارية:** من أجل تذليل الصعوبات وتقديم التسهيلات للزبائن عن طريق سياسة القرب والاستماع لهم والاستجابة لرغباتهم وطلباتهم، قامت بفتح العديد من الوكالات التجارية على المستوى الوطني وبهذا فهي توفر:

1. **مكتب استقبال:** يقوم الموظفون بالترحيب بالزبائن وتوجيههم إلى مكاتب الخدمة الموجودة التي تقوم بتلبية طلباتهم كما تقوم بالتعريف بالخدمات والإشهار والإعلانات، وتقوم أيضا بإطلاع الزبائن على الإجراءات الواجب القيام بها،

2. **مكتب الزبائن المتعدد الوظائف:** تتوفر به الخدمات التالية:

- ✓ تدوين كل العمليات التجارية (زبائن جدد، التبديل، التحويل...) وعمليات البيع المباشرة (المنتجات والبطاقات) وذلك في نظام "غايا"،
- ✓ القيام بدراسة ذاتية للأرقام الهاتفية والخطوط النقدية،
- ✓ تحرير العقود بين الزبون وبين اتصالات الجزائر،
- ✓ إعلام الزبائن بسير عملية تلبية مطالبهم ووضعياتهم المالية،
- ✓ تقديم نسخ مدقق عن فواتير الزبائن (ما تم استهلاكه أو استقباله)،
- ✓ تقديم تفاصيل كل المكالمات المستهلكة بالتدقيق في حالة طلب الزبون.

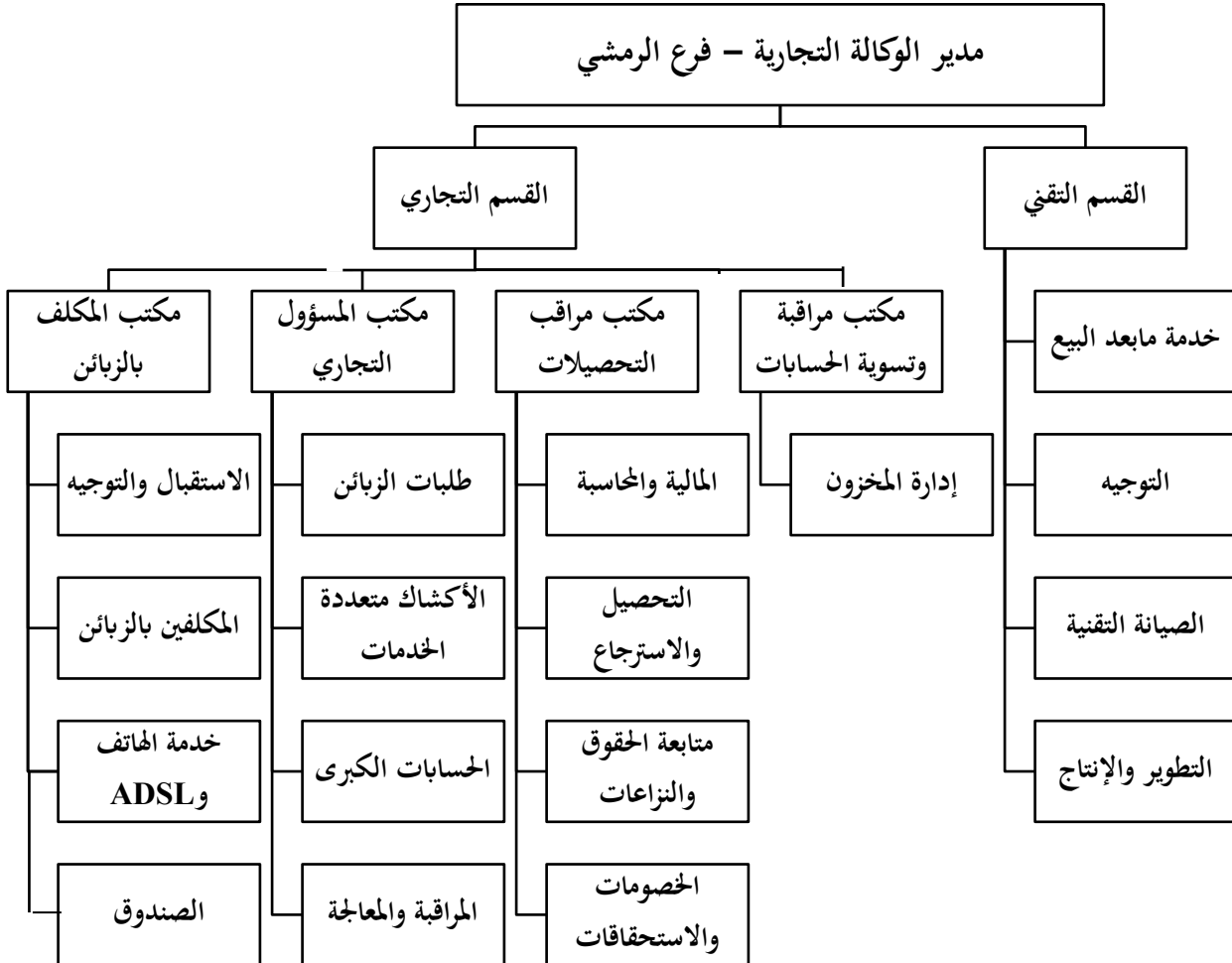
3. **مكاتب الأدياسال ADSL والخطوط الهاتفية WLL :** مهمتها تقديم الاستعلامات والشروح للزبائن، ولذلك تتكفل بعملية البيع المباشر للمنتجات.

4. **مكتب الخزينة:**

- ✓ التحميل المالي من خلال الفوترة،
- ✓ الطبع والموافقة على عمليات الشراء من خلال الختم،
- ✓ مراقبة الخزينة.

أما الهيكل التنظيمي التالي فهو يخص الوكالة التجارية فرع الرمشي .

الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي للوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر فرع الرمشي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة

### المطلب الثالث: أهداف ومهام اتصالات الجزائر Algérie Télécom

#### أولاً: أهداف المؤسسة

لمؤسسة اتصالات الجزائر عدة أهداف نبرزها في النقاط التالية:

- ❖ زيادة توفير خدمات الهاتف وتسهيل الوصول إلى خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية لأكثر عدد من المستخدمين، ولا سيما في المناطق الريفية،
- ❖ تقديم خدمات عالية الجودة ومواكبة أحدث الحلول التقنية الحديثة للحفاظ على مكانتها كشركة رائدة في السوق المحلية،
- ❖ زيادة جودة الخدمات المقدمة ونطاق الخدمات المقدمة وجعل خدمات الاتصالات أكثر تنافسية،
- ❖ تطوير شبكة اتصالات وطنية موثوقة مرتبطة بالطرق السريعة للمعلومات.

#### ثانياً: مهام المؤسسة

تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر على إلى إيجاد وتحقيق مستوى عالي من التقنية الاقتصادية والاجتماعية حتى تبقى هي الرائدة في حقل تخصصها الذي أصبح فيه التنافس يتزايد، وكذلك انشغالها أن تحافظ وتطور اتساعها الدولي ومساهمتها في ترقية وانتشار الإعلام في المجتمع الجزائري حيث يتمثل النشاط الرئيسي لاتصالات الجزائر في المهام التالية:

- ❖ توفير خدمات الاتصالات التي تسمح بنقل وتبادل الصوت والرسائل المكتوبة والبيانات الرقمية والمعلومات السمعية والبصرية وما إلى ذلك،
- ❖ تطوير وتشغيل وإدارة شبكات الاتصالات العامة والخاصة،
- ❖ إنشاء وتشغيل وإدارة الترابطات مع جميع مشغلي الشبكات.

ولهم مسؤوليات تمارس في الميادين الثلاثة التالية:

- ✓ مساهموا: عليهم استحقاق دعمهم وتممين تراثهم وملكيتهم،
- ✓ زبائنهم: عليهم توقع احتياجاتهم لتوفير لهم منتجات وخدمات ذات جودة عالية لربح ثقتهم والحفاظ عليهم،
- ✓ عملائهم: عليهم إرضاء تطلعاتهم بتوفير ظروف ازدهار في الإطار المهني لكل عامل لأن نجاح اتصالات الجزائر مرهون بمساهمة الجميع.

### المبحث الثاني: منهجية الدراسة

سنقوم من خلال هذا المبحث بتقديم الطريقة والخطوات المتبعة في دراسة الحالة وتبيين مصادر المعلومات المختلفة وكذا الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل نتائج الاستبيان وذلك في 3 مطالب الأول بعنوان مجتمع وعينة الدراسة، أما الثاني فجاء بعنوان أدوات جمع البيانات وفيما يخص المطلب الثالث كان تحت عنوان اختبار أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة.

### المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

إن أهم ركائز أي دراسة يكمن في التحديد الجيد للعينة وتقديم مفصل لمجتمع الدراسة محل البحث وتحديد نموذج الدراسة من خلال تحديد المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة وكذا الإعداد الدقيق للاستبيان باعتباره المصدر الأول للمعلومات وهو ما سنقوم بتقديمه من خلال هذا المطلب.

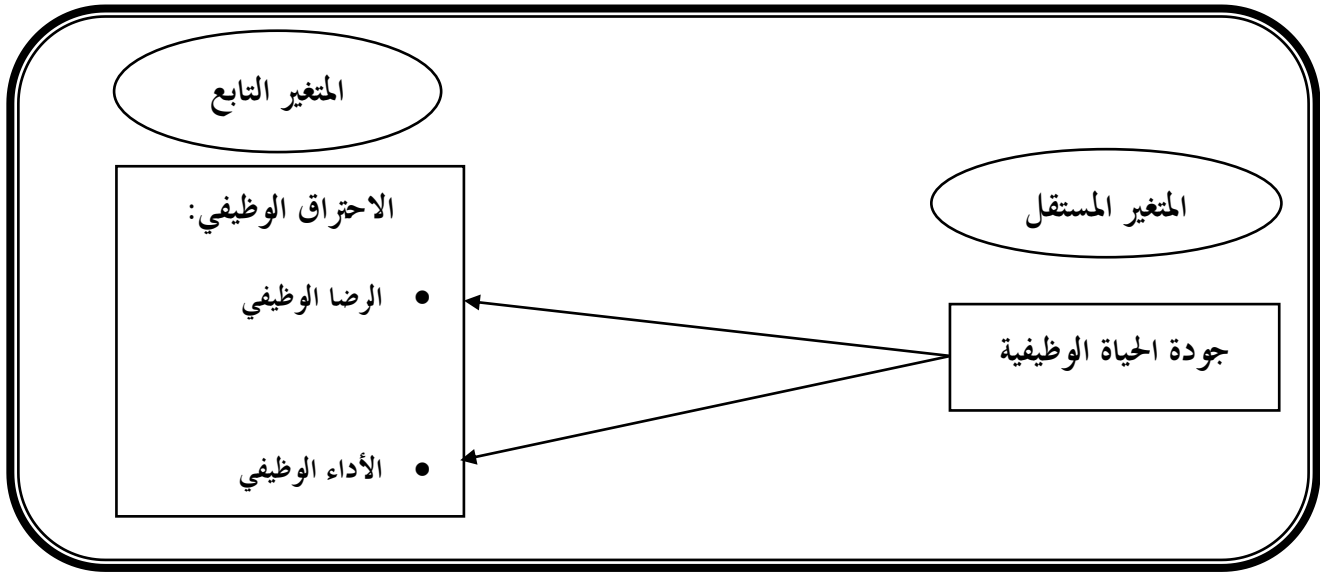
### أولاً: مجتمع الدراسة وعينة البحث

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر Algérie Télécom - وكالة الرمشي يعزى إلى ذلك درجاتهم ورتبهم الوظيفية من أجل دراسة صحة الفرضيات المقدمة، اخترنا عينة بلغ عددها 24 عامل، حيث تم توزيع 13 استبانة في القسم التجاري وتم استرجاع 11 استبانة، بالإضافة إلى 11 استبانة التي تم توزيعها في القسم التقني وتم استرجاع 9 استبانات منها.

### ثانياً: تقديم نموذج الدراسة

■ **نموذج الدراسة:** تضمن نموذج الدراسة تفصيلاً هيكلياً للمتغيرات، والتي تنسجم مع أهداف الدراسة وفرضياتها، فتم تحديد المتغير المستقل والتابع بحيث أن كل تغير يطرأ على المتغير المستقل يؤثر على المتغير التابع وبذلك حددنا جودة الحياة الوظيفية كمتغير مستقل والاحتراق الوظيفي كمتغير تابع حيث تؤثر جودة الحياة الوظيفية المتبناة على الاحتراق الوظيفي وهو ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (04): نموذج الدراسة من إعداد الطالبتين



#### المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات

نبين من خلال هذا المطلب مختلف المصادر المستعملة في جمع المعلومات من أجل توفير بيانات الدراسة والوصول إلى المعلومات اللازمة لاستكمال البحث وفيما يخص الجانب الميداني تمت الاستعانة بالأدوات التالية:

✓ **الوثائق والسجلات الخاصة:** بمختلف إحصائيات وتقارير مختلف مكاتب ومصالح المؤسسة محل الدراسة وتعتبر هذه الوسيلة من أهم مصادر المعلومات الموثوقة،

✓ **المقابلة:** تم تحديد عدة أسئلة وتم طرحها مباشرة على مدير الوكالة والعاملين وهذا من أجل التوصل إلى معلومات أكبر عن الموضوع والتي استعصى علينا وضعها في أسئلة الاستبيان لأن الأسئلة نوعا ما حساسة، كما قمنا بشرح الأسئلة غير المفهومة كما ساعدتنا المقابلة في الاستفسار عن نتائج الاستبيان والحصول على شروحات تفسر الأجوبة المتحصل عليها،

✓ **الملاحظة:** إلى جانب الوثائق والمقابلة تعد الملاحظات التي سجلناها أثناء تواجدها في المؤسسة محل الدراسة مصدرا مهما لاستقصاء المعلومات،

✓ **الاستبيان:** باعتباره من أكثر الوسائل استخداما في إعداد البحوث العلمية، قمنا باستخدام الاستبيان كأداة للجمع والتطلع على المعلومات في فترة زمنية قصيرة، حيث اعتمدنا على وضع حزمة من الأسئلة والتي كان عددها 40 سؤال موزعة على ثلاثة محاور، نوضحها فيما يلي:

○ **المحور الأول:** عبارة عن بيانات شخصية خاصة بعينة الدراسة وتتضمن 6 عبارات،

- المحور الثاني: يتعلق بجودة الحياة الوظيفية ويتضمن 15 عبارة،
- المحور الثالث: يتعلق بالاحتراق الوظيفي ويتضمن 9 عبارات،
- المحور الرابع: ويتعلق بالعلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي ويتضمن 9 عبارات.

تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي في وضع الأسئلة:

الجدول رقم (03): مقياس ليكرت الخماسي ودرجاته

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
5	4	3	1

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

لتحليل عبارات الاستبيان تم تحديد الاتجاه العام وتفسيرها وفق جدول يضم مجالات قيم المتوسط الحسابي والموضوعة حسب سلم ليكرت الخماسي:

اتجاه العينة = أكبر درجة - أصغر درجة / عدد البدائل

$$0.8 = 5 / 4 = 5 / 1-5 =$$

أي نضيف قيمة 0.8 في كل مرة حتى نحدد اتجاه العينة كما يلي:

الجدول رقم (04): مدلولات سلم ليكرت الخماسي

المتوسط الحسابي	من 1 إلى 1.80	من 1.81 إلى 2.60	من 2.61 إلى 3.40	من 3.41 إلى 4.20	من 4.21 إلى 5
المجال	لا توجد أهمية أي ضعيفة جدا	توجد أهمية نوعا ما أي ضعيفة	توجد أهمية متوسطة	توجد أهمية عالية	توجد أهمية عالية جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

الجدول رقم (05): الأسئلة الإجمالية للاستبيان

عدد العبارات	البعد
3	ظروف العمل
3	كفاية الراتب وعدالته
3	الموازنة بين العمل والحياة
3	التكامل الاجتماعي
3	الأمن والاستقرار الوظيفي وقابلية التطوير
3	الإحناك العاطفي
3	سوء التعامل مع الآخرين
3	الشعور بتدني الإنجاز
3	جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي
3	الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي
3	الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي
40	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الاستبيان

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة واختبار أداة الدراسة

سننظر من خلال هذا المطلب للأساليب الإحصائية التي تساعد في التجميع والتبويب والتحليل وكذلك لاختبار أداة الدراسة من خلال حساب معامل صدق البيانات.

أولاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة

إن الهدف الرئيسي لهذا البحث، هو الوصول إلى نتائج تجيب عن الإشكالية المطروحة للموضوع محل الدراسة، وذلك عن طريق تجميع مختلف المعلومات وتفسيرها بطريقة علمية وهذا منوط بالبرامج الإحصائية المختلفة والتي تساعد في تجميع وتبويب وتحليل البيانات في وقت قصير، ولذلك استخدمنا أهم برنامج إحصائي مخصص بالدرجة الأولى للبحوث الاجتماعية وهو برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية المعروف اختصاراً بـ SPSS، وتمثلت أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة فيما يلي:

○ أساليب الإحصاء الوصفي: من خلال:

✓ حساب التكرارات والنسب المئوية،

✓ المتوسطات الحسابية،

✓ الانحرافات المعيارية لتحليل اتجاهات عبارات الاستبيان.

○ أساليب الإحصاء الاستدلالي: وتمثلت فيما يلي:

✓ معامل ألفا كرونباخ: وتم استخدامه لقياس ثبات فقرات الاستبيان،

✓ اختبار ارتباط بيرسون، معامل التحديد وتحليل التباين: وتم استخدامه للتحقق من صحة فرضية

الدراسة لرفضها أو قبولها.

ثانيا: اختبار ثبات أداة الدراسة

يتم اختبار صدق وثبات أداة الدراسة من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ بالاعتماد على برنامج الحزمة

الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss V26 حيث يؤكد ثبات أداة الدراسة على مصداقية الاستبيان للتحليل وتحقيق

أهداف البحث.

الجدول رقم (06): صدق بيانات الاستبيان

النسبة	العدد	
100%	20	عدد الاستثمارات
0%	0	الاستثمارات المتقصات
100%	20	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

الجدول (07): تحديد قيمة ألفا كرونباخ

معامل ألفا كرونباخ	متغيرات الدراسة
0.850	جودة الحياة الوظيفية
0.749	الاحترق الوظيفي
0.795	جودة الحياة الوظيفية والاحترق الوظيفي
<b>0.765</b>	<b>مجموع المحاور</b>

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

## الفصل الثالث دراسة حالة - مؤسسة اتصالات الجزائر - Algérie Télécom - وكالة الرمشي -

من خلال الجدول يلاحظ أن قيمة ألفا كرونباخ للاستبيان ككل بلغ 0.765 وهو مستوى مقبول يبين ثبات أداة الدراسة وصلاحياتها للتحليل.

### المبحث الثالث: تحليل النتائج وتفسيرها

بعد القيام بعملية تبويب وإدخال المعطيات المتحصل عليها من الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS سنقوم بالتعرف على نتائج مخرجات هذا البرنامج ونحلل توجهات الإجابات.

#### المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

من أجل تسهيل عملية التحليل يوفر برنامج SPSS مجموعة من المعاملات والوسائل الإحصائية التي تساعد في إظهار توجهات المبحوثين وآرائهم المختلفة في العبارات المقدمة لهم، لذلك قمنا بحساب معامل الارتباط وتحليل جداول التكرارات والنسب المئوية الخاصة بكل عبارة وكذا المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ضمن المحاور الستة المطروحة في الاستبيان.

#### أولاً: تحليل الخصائص الشخصية لعينة الدراسة

سيتم في هذا الجزء تحليل البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة والتي تشمل المتغيرات التالية: الجنس، السن، الحالة المدنية، المستوى التعليمي، طبيعة العمل، الخبرة المهنية وتناسب المنصب مع التخصص.

#### 1. الجنس:

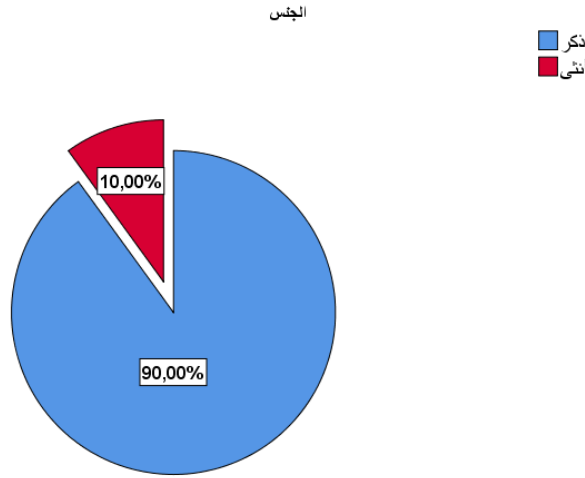
#### الجدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
90%	18	ذكر
10%	2	أنثى
100%	20	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

يلاحظ من خلال الجدول أن غالبية أفراد العينة تمثل الذكور بنسبة 90% في حين أن نسبة الإناث فتبلغ 10% وهذا يقابل 18 عامل وعاملتين، هناك هيمنة واضحة للجنس الذكري في العينة إذ يشكل الذكور الغالبية العظمى نظرا لتحكم المديرية العامة بالتوظيف ويمكن توضيح ذلك من الشكل الموالي:

الشكل (05): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

## 2. السن:

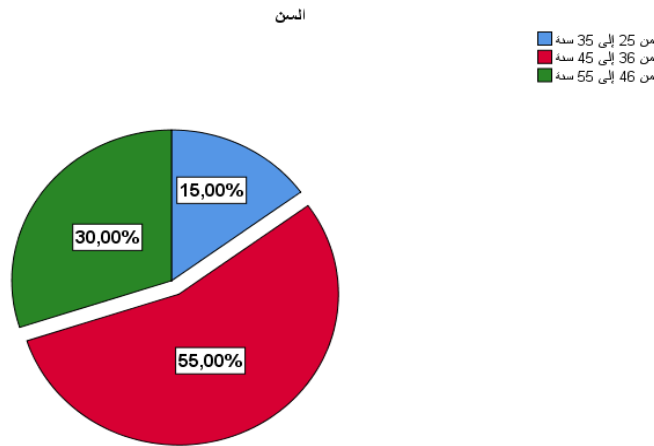
الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة	التكرار	السن
15%	3	من 25 إلى 35 سنة
55%	11	من 36 إلى 45 سنة
30%	6	من 46 إلى 55 سنة
100%	20	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

من خلال الجدول نلاحظ أن غالبية أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 36 إلى 45 سنة بنسبة 55% أي أكثر من نصف العينة (11 فردا)، هذا قد يدل على أن العينة تتركز في منتصف العمر الوظيفي وهي غالبا فئة تمتلك خبرة متوسطة إلى عالية، تليها نسبة الأفراد من هم أعمارهم من 46 إلى 55 سنة بنسبة 30% هذا يدل على وجود نسبة معتدلة من الأفراد ذوي الخبرة الطويلة، الذين يشغلون مناصب عليا وإشرافية، ثم تليها الفئة العمرية من 25 إلى 35 سنة بنسبة 15% التي تشير إلى ضعف تمثيل الشباب، وهذا يدل على أن المؤسسة تهتم بعامل الخبرة حيث تحتفظ بكفاءتها الذين يملكون خبرة مهنية عالية، ويتميزون باستقرار مهني، نظرا لدورهم المهم في زيادة الإنتاجية، وتوفرهم على الخبرات المتخصصة التي تسهم في مواجهة الصعوبات والتحديات بسهولة ويمكن توضيح ذلك من الشكل الموالي:

الشكل 06: توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

### 3. الحالة العائلية:

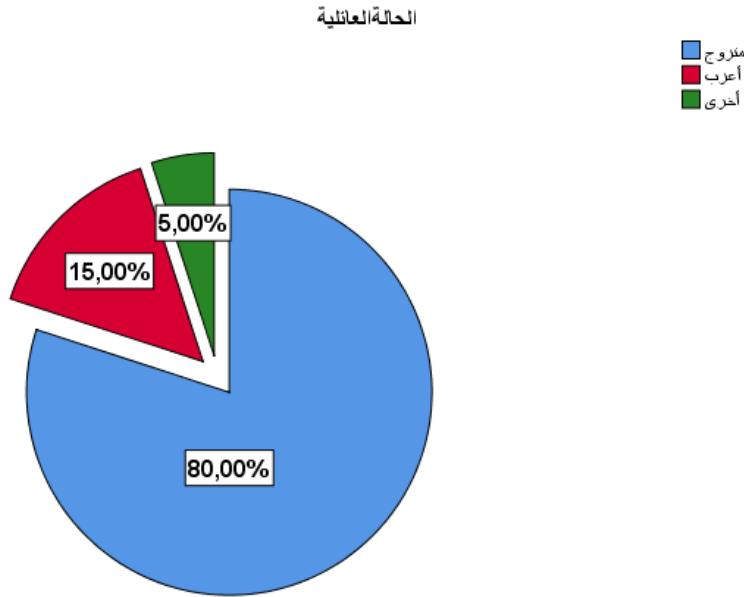
الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

النسبة	التكرار	الحالة العائلية
80%	16	متزوج
15%	3	أعزب
5%	1	أخرى
100%	20	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

يتضح من خلال الجدول أن النسبة الأكبر لأفراد عينة الدراسة لفئة المتزوجين بنسبة 80% هذه النسبة العالية تدل على أن أغلب أفراد العينة من الأشخاص المستقرين عائلًا، وهو ما يؤثر على مدى التزامهم الوظيفي، توازنهم بين العمل والحياة الشخصية ومستوى رضاهم عن العمل، تليها فئة العزاب بنسبة 15% هذه الفئة تكون في بدايات حياتها المهنية أو في مرحلة بناء الاستقرار ما ينعكس على استعداد أعلى للتنقل (طبيعة العمل التقنية) أو العمل لساعات إضافية وأخيرا فئة أخرى التي تدل على مطلق أو أرمل بنسبة 5%.

الشكل (07): توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

#### 4. المستوى التعليمي:

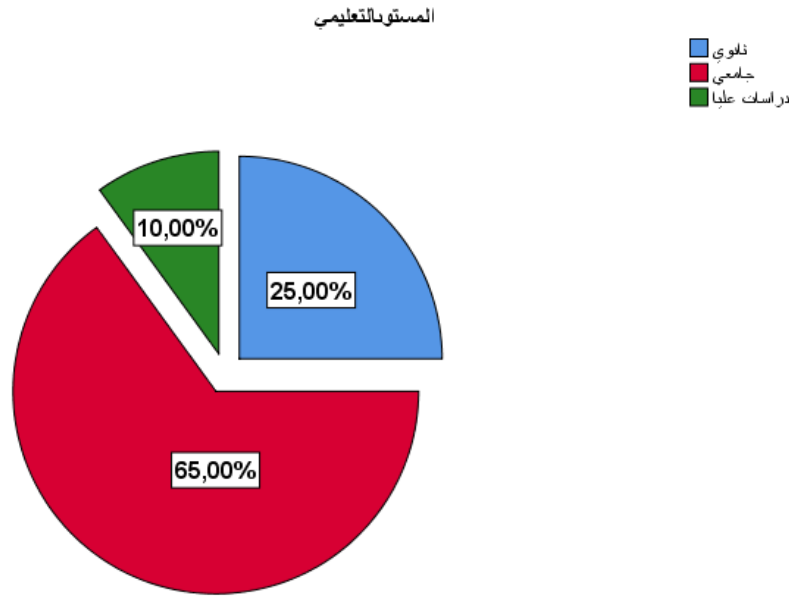
الجدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
25%	5	ثانوي
65%	13	جامعي
10%	2	دراسات عليا
100%	20	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

يتضح من خلال الجدول أن النسبة الأكبر لأفراد عينة الدراسة للفئة ذات مستوى جامعي بنسبة 65% يشير هذا إلى أن غالبية العاملين يحملون شهادات جامعية مما يعكس مستواهم المعرفي والثقافي العالي، تليها فئة ذوي مستوى تعليمي ثانوي بنسبة 25% وأخيرا الفئة الحائزة على شهادات أخرى بنسبة 10% العينة المدروسة يغلب عليها أصحاب الشهادات الجامعية، مع تمثيل متوسط للثانويين وضعيف لحملة الدراسات العليا وعليه يمكن القول إن العينة المدروسة غالبيتها مؤهلة علميا قادرة على القيام بالمهام الموكلة إليها على النحو الجيد.

الشكل (08): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

## 5. طبيعة العمل:

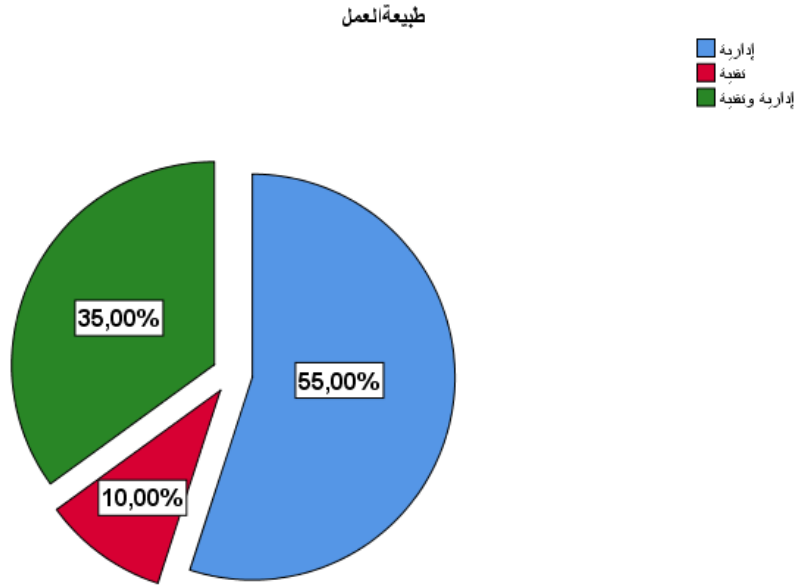
الجدول رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب طبيعة العمل

النسبة	التكرار	طبيعة العمل
55%	11	إدارية
10%	2	تقنية
35%	7	إدارية وتقنية
100%	20	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

يلاحظ من الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة يمارسون أعمال ذات طبيعة إدارية بنسبة 55% مما يشير إلى أن أكثر من نصف المشاركين يعملون في وظائف ذات طابع إداري، نظرا لتمرکز أغلب الوظائف في القسم التجاري للوكالة، أما فيما يخص الأفراد التي طبيعة عملهم إدارية وتقنية فقدت بنسبة 35% ما يعكس وجود شريحة تجمع بين المهام الإدارية والتقنية معا الذي يعتبر مؤشرا إيجابيا على وجود مرونة وظيفية وقدرة على التكيف مع متطلبات العمل المتغيرة، أما فئة التقنيون فقط فكانت نسبتهم 10% التوزيع يظهر تركزا واضحا في الفئة الإدارية، بينما التمثيل التقني محدود جدا، وهذا مرتبط بطبيعة المؤسسة الخدمية.

الشكل 09: توزيع أفراد العينة حسب طبيعة العمل



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

## 6. الخبرة المهنية:

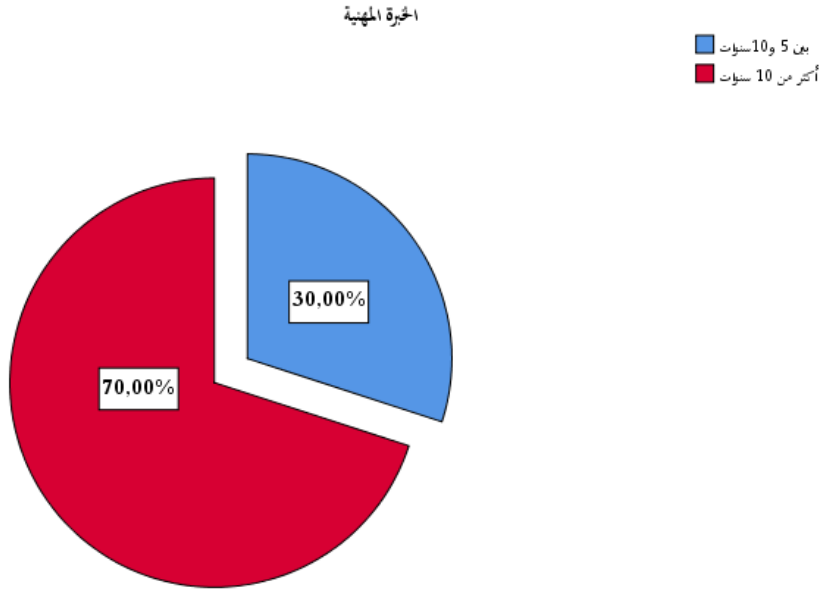
الجدول رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة	التكرار	الخبرة المهنية
30%	6	بين 5 و 10 سنوات
70%	14	أكثر من 10 سنوات
100%	20	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

يلاحظ من الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة من ذوي خبرة مهنية أكثر من 10 سنوات بنسبة 70% ما يعكس أن معظم العاملين يتمتعون بخبرة طويلة في مجال عملهم تليها من لديهم خبرة مهنية بين 5 و 10 سنوات بنسبة 30% وهذا يدل على أن المؤسسة تحافظ على عاملها من أجل تدعيم الاستقرار المؤسسي، والتعزيز من جودة اتخاذ القرار، كما يسهم في نقل المعرفة والخبرات إلى الأجيال الجديدة، الخبرة الطويلة غالبا ما ترتبط بزيادة الإنتاجية، القدرة على مواجهة الأزمات، وتقليل الأخطاء التشغيلية، ما ينعكس إيجابا على الأداء المالي والاقتصادي للمؤسسة.

الشكل 10: توزيع أفراد العينة حسب طبيعة الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

#### 7. تناسب المنصب مع التخصص:

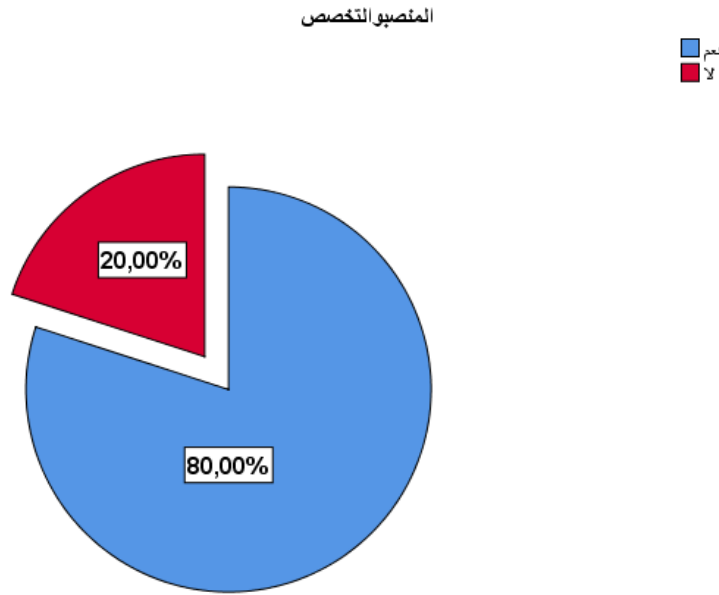
الجدول رقم (14): توزيع أفراد العينة حسب تناسب المنصب مع التخصص

النسبة	التكرار	المنصب والتخصص
80%	16	نعم
20%	4	لا
100%	20	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

يلاحظ من الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة يتناسب منصبهم مع تخصصهم بنسبة 80% أما فئة التي لا يتناسب منصبها مع تخصصها فنالت نسبة 20%، هذا التوزيع يعكس توجهها واضحا نحو الاعتماد على الكفاءات المتخصصة داخل المؤسسة مما يعزز من كفاءة العمل وجودة الأداء، حيث أن التخصص يسهم في رفع مستوى الخبرة والمعرفة الفنية والإدارية وبالتالي هذا التوجه يمكن المؤسسة من تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية ويزيد من قدرتها على الابتكار والاستجابة لمتطلبات السوق، المؤسسة تعتمد على الكوادر المتخصصة لتكون أكثر قدرة على التكيف مع التغيرات التكنولوجية والتطورات الاقتصادية، لتدعيم استمرارية النمو والتوسع، كما أن التخصص في المناصب يسهم في تحسين اتخاذ القرار، واستغلال أفضل للموارد، وزيادة القدرة التنافسية في السوق.

الشكل 11: توزيع أفراد العينة حسب تناسب المنصب مع التخصص



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

ثانيا: تحليل عبارات الاستبيان

أ. تحليل عبارات المحور الثاني المتعلق بجودة الحياة الوظيفية

ب. الأبعاد المادية:

الجدول رقم (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد المادية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد المادية
0.22	3.70	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

من خلال الجدول السابق يتبين لنا أن المتوسط الحسابي قدر بـ 3.70 والانحراف المعياري بـ 0.22 ويقع ضمن المجال الرابع وبإسقاطه على سلم ليكرت الخماسي يتضح موافقة أفراد العينة عن عبارات هذا البعد بأنه ذو أهمية عالية، وتشير هذه النتائج على وجود مستوى عالي في تلبية احتياجات العاملين المادية، مما قد ينعكس على رضاهم ودافعيتهم للعمل بشكل إيجابي وهذا يعود بالنفع على المؤسسة.

1. ظروف العمل:

الجدول رقم (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده ظروف العمل

الرقم	العبرة	اتجاه العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
01	توفر الإدارة موارد ومعدات عالية الجودة لتلبية احتياجات العاملين	موافق	3.95	0.83	توجد أهمية عالية	01
02	تضمن الإدارة السلامة والحماية من التهديدات	موافق	3.95	0.83	توجد أهمية عالية	01
03	توفر الإدارة للعاملين أجواء هادئة ومرحجة ومناسبة للعمل (الأثاث، الإضاءة، التدفئة، التهوية والنظافة...)	موافق	3.9	0.91	توجد أهمية عالية	02
المتوسط الحسابي العام			3.93	0.84	توجد أهمية عالية	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي العام قدر بـ 3.93 والانحراف المعياري بـ 0.84 لبعده ظروف العمل، ويوجد هذا المتوسط ضمن المجال الرابع ويسقطه على سلم ليكرت الخماسي يتضح موافقة أفراد العينة عن عبارات هذا البعد بأنه ذو أهمية عالية، هذا المستوى يعكس وجود واهتمام بتلبية الاحتياجات المادية للعاملين، سواء من حيث المعدات أو بيئة العمل أو إجراءات السلامة،

جاءت العبارتين 01 و 02 بالترتيب الأول بمتوسط حسابي 3.95 وبلغ الانحراف المعياري 0.83 وحسب مقياس الدراسة تقع النتيجة ضمن المجال الرابع والذي يفسر موافقة أفراد العينة بأنه يشير إلى أن العاملين يرون أن توفر الموارد جيد، ويعكس المستوى الممتاز وهذا يعني أن المؤسسة تسعى لتحسين الاستثمار في الموارد والمعدات لرفع جودة البيئة العملية وزيادة إنتاجية العاملين كما تشير إلى أن بيئة العمل تؤكد على إجراءات السلامة، مما ينعكس على تقليل الحوادث وزيادة الثقة لدى العاملين، وهو أمر مهم اقتصاديا لتقليل التكاليف الناتجة عن الحوادث والإصابات،

أخذت العبرة 03 الترتيب الأخير بمتوسط حسابي 3.9 وانحراف معياري 0.91 ويدل هذا على موافقة أفراد العينة بأنها ذو أهمية عالية ما يشير إلى أن العاملين راضون بنسبة عالية عن تجهيزات بيئة العمل، لكن التباين في الآراء

## الفصل الثالث دراسة حالة - مؤسسة اتصالات الجزائر - Algérie Télécom - وكالة الرمشي -

أكبر، ما يعني وجود اختلاف في جودة التجهيزات بين الأقسام، هذا يبرز أهمية توحيد المعايير وتحسين التجهيزات في جميع أماكن العمل،

بشكل عام، رضا الموظفين عن الموارد والمعدات عالي، وهناك اهتمام كبير من المؤسسة بهذا البعد لفائدته عليها من الناحية الاقتصادية، الاستثمار في تحسين الموارد والمعدات سيؤدي إلى رفع الإنتاجية وتقليل التكاليف الناتجة عن الحوادث أو ضعف الأداء وهذا ضروري للحد من الاحتراق الوظيفي وتحقيق بيئة عمل صحية ومستدامة.

### 2. كفاية الراتب وعدالته:

الجدول رقم (17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها كفاية الراتب وعدالته

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	اتجاه العينة	العبرة	الرقم
01	توجد أهمية عالية	0.88	3.75	موافق	وجود نظام واضح للأجور والمكافآت	01
02	توجد أهمية عالية	1.07	3.5	موافق	الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع الجهد الذي أبذله والمهارات التي أمتلكها	02
03	توجد أهمية متوسطة	1.12	3.2	موافق	الأجر الذي أتقاضاه يكفي لتلبية احتياجاتي واحتياجات أسرتي	03
توجد أهمية عالية		0.22	3.48	المتوسط الحسابي العام		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي العام قدر بـ 3.48 والانحراف المعياري بـ 0.22 لبعدها كفاية الراتب وعدالته، وينتمي هذا المتوسط للمجال الرابع ويسقطه على سلم ليكرت الخماسي يتضح موافقة أفراد العينة عن عبارات هذا البعد بأنه ذو أهمية عالية وتفسر النتيجة بأن المؤسسة تملك نظام أجور مقبول ويتلاءم مع الجهد المبذول،

أخذت العبرة 01 الترتيب الأول بمتوسط حسابي 3.75 وانحراف معياري 0.88 ويدل هذا على موافقة أفراد العينة بأنها ذات أهمية عالية، ويمكن تفسير النتيجة بأن وجود وضوح تام وشفافية في سياسات الأجور،

## الفصل الثالث دراسة حالة - مؤسسة اتصالات الجزائر - Algérie Télécom - وكالة الرمشي -

أخذت العبارة 02 الترتيب الثاني بمتوسط حسابي 3.5 وانحراف معياري 1.07 ويدل هذا على موافقة أفراد العينة بأنها ذات أهمية عالية ويمكن تفسير النتيجة على أن العاملين يشعرون بشكل عام بعدالة نسبية مرتفعة، نوعا ما بشكل كامل، مما تؤثر بشكل إيجابي على الدافعية والإنتاجية،

أخذت العبارة 03 الترتيب الأخير المتوسط الحسابي قدر ب 3.2 بانحراف معياري 1.12 ومقارنة مع المتوسط الحسابي لمقياس الدراسة نجد أنه يقع في المجال الثالث وتدل هذه النتيجة على موافقة أفراد العينة ما يدل أن الأجر يغطي الاحتياجات الأساسية للعامل، وهو مؤشر يدل على توفر العدالة في الأجور وكافية للحد الذي تضمن مستوى معيشي مقبول، لكنه لا يعني بالضرورة تحقيق الرضا الكامل أو الكفاية الاقتصادية للعاملين،

النظام الحالي للأجور والمكافآت يعتبر مقبولا بنسبة عالية من وجهة نظر العاملين، يحتاج نوعا ما إلى مزيد من التطوير لتحقيق مستويات أعلى من الرضا والعدالة، فيما يتعلق بالوضوح والشفافية وربط الأجر بالجهد المبذول ومعايير الأداء فهي محققة، وكذلك تدعيمه بنظام للحوافز، على الإدارة مراجعة سياسات الأجور بشكل دوري لضمان توافيقها مع احتياجات العاملين وتطلعاتهم، تحسين هذا البعد ينعكس إيجابا على خفض الاحتراق الوظيفي ورفع الرضا والإنتاجية بين العاملين.

### الأبعاد المعنوية:

الجدول رقم (18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد المعنوية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد المعنوية
0.05	3.62	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

من خلال الجدول السابق يتبين لنا أن المتوسط الحسابي قدر ب 3.62 والانحراف المعيارى ب 0.05 ويقع ضمن المجال الرابع وبإسقاطه على سلم ليكرت الخماسي يتضح موافقة أفراد العينة عن عبارات هذا البعد بأنه ذو أهمية عالية، تظهر النتائج أن تقييم الأبعاد المعنوية لدى العينة كان عالي مع درجة تشتت منخفضة، ما يعكس نوعا من الاتفاق بين أفراد العينة حول هذا البعد.

1. الموازنة بين العمل والحياة:

الجدول رقم (19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها الموازنة بين العمل والحياة

الرقم	العبرة	اتجاه العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
01	تتيح الإدارة للعاملين مشاركة المهام فيما بينهم	موافق	3.75	0.85	توجد أهمية عالية	01
02	يمكن للعاملين مغادرة مكان العمل في حالة الطوارئ أو ظرف شخصي مع توفير جداول عمل مرنة	موافق	3.55	0.89	توجد أهمية عالية	02
03	يعتبر نظام الخدمات الاجتماعية والإجازات المرضية مناسبة	موافق	3.3	1.03	توجد أهمية متوسطة	03
المتوسط الحسابي العام			3.53	0.93	توجد أهمية عالية	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

يتضح من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي العام لبعدها الموازنة بين العمل والحياة قدر بـ 3.53 والانحراف المعياري 0.93، وهذا المتوسط موجود ضمن المجال الرابع ويسقطه على سلم ليكرت الخماسي يتضح موافقة أفراد العينة عن عبارات هذا البعد بأنه ذو أهمية عالية ويمكن تفسير النتيجة بأن هناك مرونة في سياسات الإجازات الطارئة والخدمات الاجتماعية، وهو أمر جيد لرفع مستوى الرضا والإنتاجية وتقليل التكاليف الاقتصادية الناتجة عن غياب العاملين أو عدم رضاهم عن بيئة العمل،

جاءت العبرة 01 في الترتيب الأول بمتوسط حسابي 3.75 وبلغ الانحراف المعياري لها 0.85 وحسب مقياس الدراسة تقع النتيجة ضمن المجال الرابع والذي يفسر موافقة أفراد العينة بأنه ذو أهمية عالية هذا قد ينعكس على مستوى الإنتاجية في المؤسسة، حيث أن المرونة الإدارية تساهم عادة في تقليل التكاليف الناتجة عن غياب العاملين وتحافظ على استمرارية العمل دون تعطيل كبير،

أخذت العبرة 02 المرتبة الثانية حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 3.55 بانحراف معياري 0.89 ومقارنة مع المتوسط الحسابي لمقياس الدراسة نجد أنه يقع في المجال الرابع وتدل هذه النتيجة على أن المؤسسة تحاول التكيف مع الظروف الطارئة للعاملين، مما يقلل من احتمالية فقدان ساعات العمل ويقلل من التكاليف الاقتصادية المرتبطة بغياب العاملين المفاجيء،

## الفصل الثالث دراسة حالة - مؤسسة اتصالات الجزائر - Algérie Télécom - وكالة الرمشي -

أخذت العبارة 03 المرتبة الأخيرة حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 3.3 بانحراف معياري 1.03 ومقارنة مع المتوسط الحسابي لمقياس الدراسة نجد أنه يقع في المجال الثالث وتدل هذه النتيجة على رضا نسبي عن النظام الحالي هذا الرضا ينعكس إيجاباً على استقرار القوى العاملة ويقلل من معدل دوران العاملين، الأمر الذي يوفر على المؤسسة تكاليف التوظيف والتدريب من جديد،

تشير النتائج إلى أن هناك مستوى عالي من الموازنة بين العمل والحياة، خاصة في العلاقات الاجتماعية، الدراسة تؤكد أن هذه الأبعاد (العلاقات الاجتماعية، المشاركة، مرونة الإدارة) تعد من أهم محددات جودة الحياة الوظيفية، وأن تعزيزها يرفع من رضا العاملين ويزيد من التزامهم.

### 2. التكامل الاجتماعي:

الجدول رقم (20): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد التكامل الاجتماعي

الرقم	العبارة	اتجاه العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
01	وجود مبادئ تعزز التفاعل والتكامل بين الأفراد في بيئة العمل	موافق	3.55	0.60	ذو أهمية عالية	03
02	تتميز العلاقات بين الرئيس والمرؤوس بالتقدير والاحترام	موافق	3.75	0.79	ذو أهمية عالية	01
03	يعمل العاملون مثل العائلة في المؤسسة	موافق	3.6	0.82	ذو أهمية عالية	02
المتوسط الحسابي العام			3.63	0.42	ذو أهمية عالية	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

يتضح من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي العام لبعد التكامل الاجتماعي قدر بـ 3.63 والانحراف المعياري 0.42، وهذا المتوسط موجود ضمن المجال الرابع وبإسقاطه على سلم ليكرت الخماسي يتضح موافقة أفراد العينة عن عبارات هذا البعد بأنه ذو أهمية عالية ويمكن تفسير النتيجة بأن المستويات العالية في التكامل الاجتماعي والتقدير تعني أن العاملين قد يشعرون بالانتماء والدعم في أغلب أوقات عملهم، هذا ينعكس على رضاهم عن العمل، شعورهم بالأمان الاجتماعي، وقدرتهم على مواجهة ضغوط العمل بفعالية، وجود بيئة عمل فيها تفاعل وتقدير يعزز من جودة الحياة الوظيفية، لكنه يظل محدوداً إذا لم يتم تطوير العلاقات الإنسانية بشكل أكبر، ما قد يؤدي إلى شعور بعض العاملين بالعزلة أو ضعف الدعم الاجتماعي في أوقات الحاجة، النتائج تعكس وجود بيئة عمل مرتفعة من

## الفصل الثالث دراسة حالة - مؤسسة اتصالات الجزائر - Algérie Télécom - وكالة الرمشي -

حيث التكامل الاجتماعي والدعم، ما يوفر أساسا مقبولا لجودة الحياة الوظيفية، لكنه غير كاف لمنع الاحتراق الوظيفي بشكل فعال،

أخذت العبارة 02 المرتبة الأولى حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 3.75 بانحراف معياري 0.79 ومقارنة مع المتوسط الحسابي لمقياس الدراسة نجد أنه يقع في المجال الرابع وتدلل هذه النتيجة على أن العلاقات بين العاملين يغلب عليها طابع التقدير والاحترام بدرجة "عالية"، ما يعني أن هناك أساسا جيدا لبناء بيئة عمل صحية، وعدم وجود فجوات في العلاقات الإنسانية،

جاءت العبارة 03 في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي 3.6 وبلغ الانحراف المعياري لها 0.82 وحسب مقياس الدراسة تقع النتيجة ضمن المجال الرابع والذي يفسر موافقة أفراد العينة بأنه ذو أهمية عالية يشير إلى الإحساس بأن العاملين "يعملون مثل العائلة" موجود بدرجة عالية، ما يعزز مناخ التعاون، بحيث يصل إلى مستوى عالي من الترابط أو الدعم الجماعي،

أخذت العبارة 01 المرتبة الثالثة حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 3.55 بانحراف معياري 0.60 ومقارنة مع المتوسط الحسابي لمقياس الدراسة نجد أنه يقع في المجال الرابع وتدلل هذه النتيجة إلى وجود مستوى عالي من التكامل الاجتماعي والتفاعل بين العاملين، حيث يشعر العاملون بوجود جماعات تتيح التفاعل، بشكل قوي جدا هذا يعكس بيئة عمل فيها التعاون والدعم، بحيث تعتبر مثالية من ناحية التماسك الاجتماعي،

وجود هذه الجوانب يعزز رضا العاملين، ويشجعهم على البقاء في المؤسسة، ويزيد من التزامهم وإنتاجيتهم، بقاء المتوسطات عند مستوى "ذو أهمية عالية" يشير إلى أن وجود بيئة عمل إيجابية، خاصة في بناء علاقات أقوى بين الرئيس والمرؤوس، وتعزيز روح الفريق.

### 3. الأمن والاستقرار الوظيفي وقابلية التطوير:

الجدول رقم (21): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث الأمن والاستقرار الوظيفي وقابلية التطوير

الرقم	العبارة	اتجاه العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
01	توفر الإدارة ضمانات لحماية العاملين من فقدان وظائفهم دون سبب وجيه	موافق	3.3	1.03	توجد أهمية متوسطة	02
02	تتيح المؤسسة فرص مستقبلية للترقية والتطوير الوظيفي من خلال الاعتماد على معايير إدارية واضحة	موافق	3.3	0.98	توجد أهمية متوسطة	02
03	توفير البرامج التدريبية والدورات التدريبية والتعليمية للعاملين	موافق	4.15	0.67	توجد أهمية عالية	01
المتوسط الحسابي العام			3.58	0.49	ذو أهمية عالية	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

يتضح من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي العام لبعث الأمن والاستقرار الوظيفي وقابلية التطوير قدر بـ 3.58 والانحراف المعياري 0.49، وهذا المتوسط موجود ضمن المجال الرابع ويسقطه على سلم ليكرت الخماسي يتضح موافقة أفراد العينة عن عبارات هذا البعث بأنه ذو أهمية عالية ويمكن تفسير النتيجة بأن هناك مستوى رضا عالي نحو بعث الأمن والاستقرار الوظيفي،

جاءت العبارة 03 في الترتيب الأول بمتوسط حسابي 4.15 وبلغ الانحراف المعياري لها 0.67 وحسب مقياس الدراسة تقع النتيجة ضمن المجال الرابع والذي يفسر موافقة أفراد العينة بأنه توجد أهمية عالية جدا يشير ارتفاع البرامج التدريبية على قوة في جانب تنمية المهارات والتدريب المستمر، هذا الوفرة تؤثر إيجابا على جودة الحياة الوظيفية، حيث يشعر العامل بوجود فرص لتحسين قدراته أو مواكبة التطورات،

أخذت العبارة 01 و02 المرتبة الأخيرة حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 3.3 بانحراف معياري 1.03 للعبارة 01 و0.98 للعبارة 02 ومقارنة مع المتوسط الحسابي لمقياس الدراسة نجد أنه يقع في المجال الثالث أي ذو أهمية متوسطة وتدل هذه النتائج على حصول العاملين على ضمانات ضد الفصل التعسفي يعكس وجود أمان وظيفي مقبول، هذا الأمان يعزز من شعور العامل بالاستقرار ويقلل من القلق بشأن المستقبل المهني، وهو أحد أهم عناصر

## الفصل الثالث دراسة حالة - مؤسسة اتصالات الجزائر - Algérie Télécom - وكالة الرمشي -

جودة الحياة الوظيفي، كذلك وجود فرص واضحة للترقية والتطوير يشير إلى أن المؤسسة تهتم بتطوير مواردها البشري، هذا يعزز من الرضا الوظيفي، ويحفز العاملين على بذل المزيد من الجهد، ويشعرهم بقيمة مساهمتهم في المؤسسة، لضمان جودة حياة وظيفية مستدامة، ينبغي التركيز على توسيع الضمانات ضد الفصل التعسفي من خلال توفر ضمانات لحماية العاملين، إنشاء مسارات مهنية واضحة قائمة على الأداء ويكون ذلك عن طريق الترقية بمعايير واضحة، الحفاظ على وتيرة التدريب والتطوير من أجل مواكبة التغيرات.

### ب. تحليل عبارات المحور الثالث المتعلق بالاحتراق الوظيفي

#### 1. الإنهاك العاطفي:

الجدول رقم (22): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها الإنهاك العاطفي

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	اتجاه العينة	العبرة	الرقم
01	توجد أهمية عالية	0.74	4.15	موافق	الشعور بالإرهاق كل صباح وبالتعب في نهاية العمل	01
02	توجد أهمية عالية	0.85	4.1	موافق	قلة الطاقة أثناء أوقات الفراغ مع العائلة والأصدقاء بسبب التزامات العمل	02
03	توجد أهمية عالية	1.03	3.7	موافق	الشعور بالملل بسبب الروتين اليومي	03
توجد أهمية عالية		0.24	3.93	المتوسط الحسابي العام		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

يبين الجدول أن المتوسط الحسابي العام قدر بـ 3.93 والانحراف المعياري بـ 0.24 لبعدها الإنهاك العاطفي، وهذا المتوسط ينتمي للمجال الرابع ويأسقاطه على سلم ليكرت الخماسي يتضح موافقة أفراد العينة عن عبارات هذا البعد بأنه ذو أهمية عالية وبالتالي تشير نتائج الجدول وجود احتراق وظيفي بدرجة متوسطة بين العاملين، خاصة في جانب الإنهاك العاطفي والشعور بالإرهاق،

جاءت العبارة 01 بالترتيب الأول بمتوسط حسابي 4.15 وبلغ الانحراف المعياري 0.74 وحسب مقياس الدراسة تقع النتيجة ضمن المجال الرابع والذي يدل على موافقة أفراد العينة بأنه ذو أهمية عالية يشير إلى أن هذا الشعور هو الأكثر شيوعاً بين الباحثين،

## الفصل الثالث دراسة حالة - مؤسسة اتصالات الجزائر - Algérie Télécom - وكالة الرمشي -

أخذت العبارة 02 الترتيب الثاني متوسط حسابي قدر ب 4.1 بانحراف معياري 0.85 ومقارنة مع المتوسط الحسابي لمقياس الدراسة نجد أنه يقع في المجال الرابع وتدل هذه النتيجة على وجود أثر واضح للضغوط الوظيفية على الحياة الشخصية والاجتماعية للعاملين،

أخذت العبارة 03 الترتيب الأخير بمتوسط حسابي قدر ب 3.7 بانحراف معياري 1.03 ومقارنة مع المتوسط الحسابي لمقياس الدراسة نجد أنه يقع في المجال الرابع وتدل هذه النتيجة على أن الإحساس بالملل بسبب الروتين اليومي موجود لكنه ليس الأكثر حدة بين العاملين،

تشير هذه النتائج إلى أن العاملين يعانون بدرجة متوسطة من أعراض الاحتراق الوظيفي، خاصة فيما يتعلق بارتفاع الإنهاك العاطفي والتأثر بالحياة الاجتماعية والعائلية، وتؤكد الدراسة أن هناك علاقة عكسية بين جودة الحياة الوظيفية ومستوى الاحتراق الوظيفي.

### 2. سوء التعامل مع الآخرين:

الجدول رقم (23): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لسوء التعامل مع الآخرين

الرقم	العبارة	اتجاه العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
01	التعامل المباشر مع الناس يشكل ضغطاً كبيراً علي ويشعري بالقلق والتوتر	موافق	3.8	1.05	توجد أهمية عالية	01
02	الشعور بالقسوة وعدم المبالاة بما يحدث للآخرين	محايد	2.9	0.85	توجد أهمية متوسطة	02
03	معاملة العملاء بطريقة غير إنسانية	غير موافق	2.4	1.09	توجد أهمية نوعا ما	03
المتوسط الحسابي العام			3.03	1.14	توجد أهمية نوعا ما	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

يتضح من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي العام لسوء التعامل مع الآخرين قدر ب 3.03 والانحراف المعياري ب 1.14، وبإسقاطه على سلم ليكرت الخماسي يتضح موافقة أفراد العينة عن عبارات هذا البعد بأنه ذو أهمية نوعا متوسطة تشير النتائج إلى أن العاملين عموما يحافظون على علاقات إنسانية جيدة في العمل، ولا يميلون إلى معاملة الآخرين بسلبية أو لا إنسانية، ما يعكس جانبا إيجابيا من جودة الحياة الوظيفية،

أخذت العبارة 01 الترتيب الأول بمتوسط حسابي 3.8 وانحراف معياري 1.05 ويدل هذا على موافقة أفراد العينة بأنها ذو أهمية عالية إذ يشير إلى أن العاملين يوافقون إلى حد عالي على أن التعامل المباشر مع الناس يحقق لهم التوافق والنجاح،

جاءت العبارة 02 بالترتيب الثاني بمتوسط حسابي 2.9 وانحراف المعياري 0.85 وحسب مقياس الدراسة تقع النتيجة ضمن المجال الثالث والذي يفسر موافقة أفراد العينة بأنه ذو أهمية متوسطة مما يعكس وجود حيادية أي أن هناك تذبذبا في الشعور بالمسؤولية تجاه الآخرين، وقد يشير ذلك إلى وجود بعض اللامبالاة أو الإرهاق الذي يقلل من التفاعل الإيجابي مع الزملاء،

جاءت العبارة 03 بالترتيب الأخير بمتوسط حسابي 2.4 وانحراف المعياري 1.09 وحسب مقياس الدراسة تقع النتيجة ضمن المجال الثاني والذي يفسر موافقة أفراد العينة بأنه ذو أهمية نوعا ما أي ضعيفة تشير هذه النتيجة إلى أن أغلب المشاركين لا يوافقون على أنهم يعاملون الآخرين بطريقة غير إنسانية، ما يعكس وجود قيم إنسانية إيجابية في التعامل،

الحياد في الشعور بالمسؤولية وعدم المبالاة قد يكون مؤشرا على بداية ظهور بعض مظاهر الاحتراق الوظيفي، كالتباعد العاطفي أو فقدان الحماس تجاه الآخرين، وهو أحد أبعاد الاحتراق الوظيفي المعروفة، وجود الموافقة على أن التعامل الإيجابي مع الآخرين يحقق النجاح والتوافق يشير إلى وعي العاملين بأهمية العلاقات الإنسانية في تحقيق جودة الحياة الوظيفية.

3. الشعور بتدني الإنجاز:

الجدول رقم (24): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث الشعور بتدني الإنجاز

الرقم	العبارة	اتجاه العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
01	الشعور بعدم وجود تأثير إيجابي على الآخرين في العمل والشعور وكأنك لا تنجز أي شيء ذي قيمة	موافق	3	1.12	توجد أهمية متوسطة	02
02	صعوبة التعامل مع المشكلات والانفعالات مهدوء في العمل	محايد	3.15	0.87	توجد أهمية متوسطة	03
03	صعوبة خلق جو مريح مع الأشخاص الذين تتفاعل معهم في العمل	موافق	3.2	1.10	توجد أهمية متوسطة	01
المتوسط الحسابي العام			3.12	1.04	توجد أهمية متوسطة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي لجميع عبارات بعث الشعور بتدني الإنجاز قدر بـ 3.12 والانحراف المعياري بـ 1.04، وقيمة هذا المتوسط حسب مقياس الدراسة تقع ضمن المجال الثالث الذي يبين موافقة أفراد العينة على عبارات البعث بأنها ذات أهمية متوسطة النتائج تعكس أن هناك نسبة من العاملين يعانون من تدني الإنجاز وصعوبة التكيف مع متطلبات العمل، ما يشير إلى وجود ضغوط نفسية وبيئة عمل قد لا توفر الدعم الكافي أو التحفيز،

أخذت العبارة 03 المرتبة الأولى بمتوسط الحسابي والذي قدر بـ 3.2 وبالانحراف المعياري 1.10 ومقارنة مع المتوسط الحسابي لمقياس الدراسة نجد أن هذا المتوسط يقع في المجال الثالث مما يبين على أنه ذو أهمية متوسطة رغم أن الأغلبية توافق على هذه العبارة، إلا أن متوسط الإجابات يشير إلى وجود نسبة ليست قليلة تشعر أحيانا بعدم القدرة على التكيف، ما يعكس وجود ضغوط وظيفية تؤثر على جودة الحياة الوظيفية،

أخذت العبارة 01 الترتيب الثاني بمتوسط حسابي 3 وانحراف معياري 1.12 ويدل هذا على موافقة أفراد العينة بأنها ذو أهمية متوسطة هذه النتيجة تعكس أن نسبة معتبرة من العاملين يشعرون أحيانا بعدم التأثير الإيجابي في بيئة العمل، وهو مؤشر واضح على تدني الشعور بالإنجاز، ما يرتبط مباشرة بارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي، أخذت العبارة 02 الترتيب الأخير بمتوسط حسابي 3.15 وانحراف معياري 0.87 ويدل هذا على موافقة أفراد العينة بأنها ذو أهمية متوسطة ويمكن تفسير النتيجة بأن الحياد في هذه العبارة يدل على أن هناك شريحة من العاملين تجد صعوبة أحيانا في التعامل مع تحديات العمل اليومية، وهو أيضا من العلامات المرتبطة بتدني جودة الحياة الوظيفية وزيادة الضغوط النفسية،

تدني الشعور بالإنجاز هو أحد المؤشرات الأساسية للاحتراق الوظيفي، ويؤثر سلبا على جودة الحياة الوظيفية، فكلما زاد هذا الشعور، قل الرضا والدافعية والإنتاجية لدى العامل، النتائج تعكس أن هناك نسبة من العاملين يعانون من تدني الإنجاز وصعوبة التكيف مع متطلبات العمل، ما يشير إلى وجود ضغوط نفسية وبيئة عمل قد لا توفر الدعم الكافي أو التحفيز كذلك وجود "درجة أهمية متوسطة" في جميع العبارات يوضح أن المشكلة ليست حادة جدا لكنها موجودة بشكل ملحوظ، ما يستدعي تدخل إداري لتحسين بيئة العمل وتقديم الدعم النفسي والمهني للعاملين.

ج. تحليل عبارات المحور الرابع المتعلق بالعلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي  
1. جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي:

الجدول رقم (25): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	اتجاه العينة	العبرة	الرقم
02	توجد أهمية عالية جدا	0.59	4.35	موافق	تحسين بيئة العمل يمكن أن يقلل من الإرهاق ويزيد من إنتاجية العاملين	01
01	توجد أهمية عالية جدا	0.51	4.55	موافق بشدة	يعد توفير الاحتياجات المادية والاجتماعية والمعنوية للعاملين عاملا مهما في تحسين جودة الحياة العملية	02
02	توجد أهمية عالية جدا	0.81	4.35	موافق بشدة	تساعد العلاقات الإيجابية بين زملاء العمل على تقليل الإرهاق وزيادة التعاون	03
لا توجد أهمية		0.65	4.41	المتوسط الحسابي العام		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

يتضح من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي العام قدر بـ 4.41 والانحراف المعياري بـ 0.65، وهذا المتوسط يقع ضمن المجال الخامس من مقياس الدراسة ويسقطه على سلم ليكرت الخماسي يتضح موافقة أفراد العينة عن عبارات هذا البعد بأنه توجد أهمية عالية جدا ويشير هذا إلى قدرة المؤسسة على توفير بيئة عمل تشبع حاجات العاملين المادية، النفسية، والاجتماعية، النتائج توضح أن: هناك وعي ضمني بأهمية هذه العوامل بين أفراد العينة، أخذت العبارة 02 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4.55 بانحراف معياري قدر بـ 0.51 ومقارنة مع المتوسط الحسابي لمقياس الدراسة نجد أنه يقع في المجال الخامس الذي يدل على إدراك العاملين لأهمية الإشباع الداخلي (مثل التقدير، الفرص، الحوافز) كعوامل نفسية تقلل من الإحساس بالاحتراق وتعزز جودة الحياة الوظيفية، أخذت العبارتين 01 و03 المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 4.35 بانحراف معياري قدر بـ 0.59 و0.81 ومقارنة مع المتوسط الحسابي لمقياس الدراسة نجد أنه يقع في المجال الخامس الذي يفسر على التأكيد على البعد الاجتماعي للعمل، إذ إن تحسين التعاون بين الزملاء يقلل من الشعور بالعزلة ويزيد من الرضا الوظيفي، ما ينعكس إيجابا على جودة الحياة ويخفف من أعراض الاحتراق الوظيفي يعكس اتفاقا واسعا على أهمية البيئة التنظيمية في

## الفصل الثالث دراسة حالة - مؤسسة اتصالات الجزائر - Algérie Télécom - وكالة الرمشي -

خفض مستوى الإجهاد، من منظور إداري، يعكس هذا الإدراك حاجة إلى إعادة النظر في الممارسات اليومية والهيكل التنظيمي لتقليل مسببات الاحتراق مثل العمل المفرط، وضغط المواعيد، وضعف الدعم المؤسسي، تكشف نتائج الجدول عن إدراك عالي من قبل الأفراد لأهمية التوازن بين الأبعاد التنظيمية والنفسية والاجتماعية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية.

### 2. الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي:

الجدول رقم (26): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	اتجاه العينة	العبرة	الرقم
01	توجد أهمية عالية جدا	0.60	4.4	موافق	الرضا الوظيفي يساعد العاملين على زيادة مشاركتهم في العمل، وبالتالي تحسين الأداء الوظيفي	01
02	توجد أهمية عالية جدا	0.57	4.3	موافق	أعتقد أن جودة حياتي العملية لها تأثير كبير على سعادي	02
03	توجد أهمية عالية جدا	0.55	4.25	موافق	تحسين الرضا الوظيفي يزيد من إنتاجيتي ويساهم في نجاحي الشخصي والمهني	03
توجد أهمية عالية جدا		0.57	4.31	المتوسط الحسابي العام		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

يتضح من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي العام قدر بـ 4.31 والانحراف المعياري بـ 0.57، وهذا المتوسط يقع ضمن المجال الخامس من مقياس الدراسة وبإسقاطه على سلم ليكرت الخماسي يتضح موافقة أفراد العينة عن عبارات هذا البعد بأنه توجد أهمية عالية جدا، أخذت العبرة 01 الترتيب الأول بمتوسط حسابي 4.4 وانحراف معياري 0.60 ويدل هذا على موافقة أفراد العينة بأنها توجد أهمية عالية جدا ويمكن تفسير النتيجة بأنه يشير إلى إدراك شبه جماعي بأن جودة الحياة تسهم في زيادة الرضا والأداء الوظيفي للعاملين،

## الفصل الثالث دراسة حالة - مؤسسة اتصالات الجزائر - Algérie Télécom - وكالة الرمشي -

جاءت العبارة 02 في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 4.3 بانحراف معياري قدر بـ 0.57 ومقارنة مع المتوسط الحسابي لمقياس الدراسة نجد أنه يقع في المجال الخامس الذي ما يشير إلى إدراك شبه جماعي بأن جودة الحياة تسهم في الحماية النفسية للعاملين،

جاءت العبارة 03 في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ 4.25 بانحراف معياري قدر بـ 0.55 ومقارنة مع المتوسط الحسابي لمقياس الدراسة نجد أنه يقع في المجال الخامس الذي يعكس قناعة قوية بأن البيئة التنظيمية ليست فقط مكانا للعمل، بل نظاما يؤثر مباشرة في الصحة النفسية والجسدية،

تبين نتائج الجدول وجود إدراك إيجابي لدى العاملين بأهمية الرضا الوظيفي وجودة الحياة كوسائل وقائية ضد الاحتراق، ومع ذلك، فإن المتوسطات تدور في نطاق يعكس "درجة أهمية عالية جدا"، مما يدل على أن المؤسسة تهتم بتطوير إمكانياتها وممارسات الإدارة تسعى لرفع الوعي وتحقيق نتائج أفضل في مجال الوقاية من الاحتراق الوظيفي.

### 3. الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي:

الجدول رقم (27): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	اتجاه العينة	العبارة	الرقم
01	توجد أهمية عالية جدا	0.57	4.3	موافق	تقديم الحوافز المادية والمعنوية التي تتناسب مع الأداء الجيد	01
02	توجد أهمية عالية	0.64	4.1	موافق	يبحث العاملون عن طرق جديدة للابتكار لتحسين الأداء	02
30	توجد أهمية عالية	1.12	3.9	موافق	أشعر بالإرهاق بسبب كثرة المهام الموكلة إلي	03
توجد أهمية عالية		0.83	4.1	المتوسط الحسابي عام		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي العام لهذا البعد قدر بـ 4.1 والانحراف المعياري بـ 0.83 وهذا المتوسط ينتمي للمجال الرابع ويسقطه على سلم ليكرت الخماسي يتضح موافقة أفراد العينة عن عبارات هذا البعد بأنه ذو أهمية عالية،

جاءت العبارة 01 بالترتيب الأول بمتوسط حسابي 4.3 وانحراف معياري 0.57 وهذا المتوسط ينتمي للمجال الخامس ويسقطه على سلم ليكرت الخماسي يتضح موافقة أفراد العينة بأنه توجد أهمية عالية جدا، هذا

## الفصل الثالث دراسة حالة - مؤسسة اتصالات الجزائر - Algérie Télécom - وكالة الرمشي -

يؤكد أهمية نظم المكافآت العادلة كعنصر من عناصر جودة الحياة الوظيفية، وكمخفف لمسببات الاحتراق كالشعور بالتهميش أو الإجهاد غير المبرر،

أخذت العبارة 02 الترتيب الثاني بنفس المتوسط الحسابي 4.1 وانحراف المعياري 0.64 ويبدل هذا على موافقة أفراد العينة بأنها ذو أهمية عالية ويمكن تفسير النتيجة بأن هذا يرتبط بجودة الحياة من خلال تمكين العامل والشعور بالكفاءة، مما يعزز الرضا ويقلل من الاحتراق الناتج عن الشعور بالعجز أو القلق من التغيير،

أخذت العبارة 03 المرتبة الأخيرة من حيث موافقة أفراد العينة بمتوسط حسابي 3.9 وانحراف معياري 1.12 وحسب مقياس الدراسة تقع النتيجة ضمن المجال الرابع والذي يبين بأنه توجد أهمية عالية وهذا ما يدل على تفاوت كبير في تجارب العاملين بشأن عبء العمل،

يبين الجدول أن الأداء الوظيفي يتأثر تأثيرا مباشرا بجودة الحياة الوظيفية، وأن الإخفاق في هذه العناصر يقود إلى الاحتراق الوظيفي المتمثل في ضعف الإنتاجية والإنهاك، وهذا يتطلب تدخلا إداريا متكاملا لإعادة التوازن بين ما يطلب من العامل وما يقدم له.

المطلب الثاني: اختبار صحة الفرضية

أولا: حساب الارتباط

الجدول رقم (28): معامل الارتباط بين المتغيرين

م. تابع	م. مستقل	
-0.113	1	ارتباط بيرسون
0.634		مستوى الدلالة Sig
20	20	عدد أفراد العينة
1	-0.113	ارتباط بيرسون
	0.634	مستوى الدلالة Sig
20	20	عدد أفراد العينة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معامل الارتباط 0.113 - وهذا يدل على وجود علاقة عكسية، لأن قيمة احتمال Sig تساوي 0.634 وهي أقل من 1، ومنه الفرضية محققة.

ثانيا: تحليل الانحدار

الجدول رقم (29): معامل التحديد R

معامل التحديد R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل التحديد R	النموذج
-0.42	0.13	0.113	1

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

من خلال الجدول نستنتج أن معامل R بلغت قيمته 0.113 وهذا يدل على أن متغير جودة الحياة الوظيفية يساهم بنسبة 11% في الحد من الاحتراق الوظيفي.

الجدول رقم (30): تحليل التباين

تحليل التباين					
Sig	F	متوسط المربع	Ddl	مجموع المربعات	النموذج
0.634	0.235	12.377	1	12.377	الانحدار
		52.746	18	949.423	De Student
			19	961.800	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

حسب النتائج المتحصل عليها فإن Sig 0.634 الخاص باختبار F أي أقل من 1 وهذا يدل على أن النموذج دال إحصائيا وبالتالي الفرضية محققة.

الجدول رقم (31): المعاملات

المعاملات					
Sig	t	المعاملات الموحدة Bêta	المعاملات غير الموحدة		النموذج
			خطأ قياسي	B	
0.000	5.451		7.856	42.824	الثابت
0.634	-0.484	-.0113	0.217	-0.105	X

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

حسب الجدول أعلاه يمكن وضع المعادلة التالية:

$$Y = 42.824 - 0.105X + Et$$

## الفصل الثالث دراسة حالة - مؤسسة اتصالات الجزائر - Algérie Télécom - وكالة الرمشي -

من الجدول لدينا احتمال Sig0.634 وهو أصغر من 1 ومنه الفرضية محققة ونقول إن المعلمة a مفسرة إحصائيا أو معنوية إحصائيا أو ذات دلالة إحصائية ولها دور في النموذج عند مستوى معنوية 1، وبالتالي نقول إن متغير جودة الحياة الوظيفية يجد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي أي أن كلما زادت جودة الحياة الوظيفية انخفض الاحتراق الوظيفي والعكس صحيح.

خلاصة:

تطرقتنا من خلال هذا الفصل إلى الدراسة الميدانية التي أجريت في مؤسسة اتصالات الجزائر Algérie Télécom وكالة - الرمشي، افتتح الفصل بتقديم المؤسسة محل الدراسة من خلال تقديم نشأتها وتعريفها ووصف الهيكل التنظيمي مع ذكر أهدافها وأهم مهامها حتى يتسنى للمطلع فهم طبيعة وخصائص العينة والنتائج المتوصل إليها، تم الاعتماد في الدراسة التي قمنا بها على مقابلة التي أقيمت مع مدير المؤسسة وعاملها التي كان الغرض منها الإجابة على بعض الأسئلة الحساسة إضافة إلى استبيان شمل أربع محاور أساسية تمثلت في: أسئلة شخصية تخص المتغيرات الديمغرافية، جودة الحياة الوظيفية، الاحتراق الوظيفي ثم العلاقة بينهما، تم توزيع هذا الاستبيان على أفراد العينة المدروسة، وقد شمل مجتمع الدراسة جميع موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر Algérie Télécom - الرمشي والذي يبلغ عددهم 24 عامل منها 13 عامل إداري يمارس نشاطه في القسم التجاري أما عمال القسم التقني فعددهم 11، كذلك من خلال هذا التبرص تم تسجيل بعض الملاحظات وبعض النقاط فيما يخص طبيعة العمل والعلاقة بين العاملين ومدى حماسهم وطاقاتهم الإيجابية للعمل، كل هذه الوسائل استعملت من أجل إعطاء صورة عن جودة الحياة الوظيفية ومعرفة واقعها في مؤسسة اتصالات الجزائر،

تم توزيع 22 استبانة على العاملين شملت كل العاملين الإداريين والتقنيين، 13 وزعت على موظفي القسم التجاري بشكل عشوائي، وقد تم استرداد 11 استمارة، 11 وزعت على موظفي القسم التقني بشكل عشوائي، وقد تم استرداد 9 استمارات، وبالتالي 20 استمارة صالحة للدراسة،

بعد تحليل النتائج والمناقشة بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي Spss V26 الذي يوفر وسائل إحصائية تساعد على فرز وترتيب نتائج الاستبيان ومعرفة تفاعل الباحثين في كل محور من محاوره توصلنا إلى التأكد من صحة الفرضية الموضوعية وهي: تساهم الأبعاد المادية والمعنوية لجودة الحياة الوظيفية في الحد من مستوى الاحتراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة،

توصلت نتائج هذه الدراسة إلى تأكيد أن جودة الحياة الوظيفية تحد من الاحتراق الوظيفي وأنه كلما زادت جودة الحياة الوظيفية انخفض الاحتراق الوظيفي والعكس صحيح، لقد أسفرت نتائج الدراسة الميدانية التي تم من خلالها استقصاء العاملين بالمؤسسة المدروسة إلى وجود جودة حياة وظيفية في المؤسسة محل الدراسة لاهتمامها العالي بالأبعاد المادية التي تتمثل في ظروف العمل وكفاية الراتب وعدالته والأبعاد المعنوية التي تشمل الموازنة بين العمل والحياة، التكامل الاجتماعي وأخيرا الأمن والاستقرار الوظيفي وقابلية التطوير، هذه الأبعاد هي من الأسباب الرئيسية لزيادة الرضا الوظيفي الذي ينعكس إيجابا على دافعية العاملين أي تحسن الأداء الوظيفي وزيادة الإنتاجية كما تسعى

## الفصل الثالث دراسة حالة - مؤسسة اتصالات الجزائر - Algérie Télécom - وكالة الرمشي -

المؤسسة محل الدراسة إلى محاولة تطوير أبعاد جودة الحياة الوظيفية أكثر للتكيف مع المتغيرات والمستجدات، كذلك لاحظنا ظهور بعض أبعاد ظاهرة الاحتراق الوظيفي كالإنهاك العاطفي الذي يؤدي إلى اختلال بين الحياة الاجتماعية والعائلية، ولكن بنسبة ضئيلة لذا على المؤسسة إيجاد حلول وسبل لمعالجة هذا الأمر قبل تفاقمه. إن تعزيز أبعاد جودة الحياة الوظيفية تأثر بشكل مباشر على كل من الرضا والأداء الوظيفي، وأن الإخفاق في هذه العناصر يقود إلى الاحتراق الوظيفي المتمثل في ضعف الإنتاجية والانهك، وهذا يتطلب تدخلا إداريا متكاملا لإعادة التوازن بين ما يطلب من العامل وما يقدم له.



خاتمة عامة

في ضوء ما سبق، يمكننا القول إن جودة الحياة الوظيفية لم تعد مجرد مفهوم نظري أو عنصرا ثانويا بل أصبحت اليوم من الضروريات الأساسية للحفاظ على صحة العامل النفسية والجسدية، وركيزة مهمة لضمان الاستدامة المؤسسية،

وفرت الدراسة رؤية واضحة لمفهوم جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي والعلاقة بينهما، فجودة الحياة الوظيفية ليست فقط عامل رفاهية بل أداة استراتيجية مهمة كما ضعفها يعد سببا رئيسيا للاحتراق الوظيفي، مما يجعل تعزيزها أمرا ضروريا لتقليل الاحتراق وتحسين رفاهية العاملين عبر بيئة عمل داعمة وتوازن أفضل، كما تعكس رضا العامل عن بيئة عمله ورفاهيته وتشمل عوامل تتمثل في بيئة العمل، إشراك العاملين في صنع القرار وتقدير جهودهم التوازن بين العمل والحياة، فرص التطوير بالإضافة إلى الدعم الاجتماعي وتحسينها يرفع الرضا الوظيفي والإنتاجية ويضمن استمرارية نجاح المؤسسة، على الجانب الآخر الاحتراق الوظيفي هو حالة من الإرهاق النفسي والجسدي والعقلي ناتجة عن التعرض المزمن لضغوط العمل الذي يؤدي إلى انخفاض الأداء وتراجع الدافعية،

ولقد جاءت هذه الدراسة لتبيان دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، كذلك من خلال دراسة الحالة التي قمنا بها على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر Algérie Télécom - وكالة الرمشي-، قدمت نتائج نظرية وميدانية للإجابة عن الإشكالية واختبار الفرضية مع مقترحات وتوجيهات لتحسين الوضع المؤسسي.

**أولا: الفرضية:** تساهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية المادية والمعنوية في الحد من مستوى الاحتراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة،

تحققت حيث تأكد أن جودة الحياة الوظيفية تحد من الاحتراق الوظيفي حسب آراء أفراد العينة ووجود علاقة عكسية بين المتغيرين بحيث كلما زادت جودة الحياة الوظيفية كلما انخفض الاحتراق الوظيفي وبالتالي وجود رضا وظيفي عالي الذي بدوره يحفز دافعية العامل لتحسين أدائه وزيادة إنتاجيته.

### ثانيا: النتائج

■ **النتائج النظرية:** أظهرت الدراسة النظرية أن جودة الحياة الوظيفية تمثل مجموعة من العوامل التي تؤثر على رضا العاملين وتعزيز رفاهيتهم داخل بيئة العمل وبالتالي على أدائهم وإنتاجيتهم المتمثلة في:

✓ توفير بيئة عمل آمنة وصحية،

✓ وجود علاقات إيجابية بين الزملاء والمرؤوسين،

✓ تحقيق التوازن بين الحياة العملية والشخصية،

✓ تحفيز العاملين بشكل مستمر والاعتراف بمجهوداتهم،

✓ دعم التعلم المستمر والترقي الوظيفي.

كما كشفت النتائج أن الاحتراق الوظيفي يعد من أبرز الظواهر السلبية التي تؤثر على العاملين حيث ينعكس هذا سلبا على إنتاجية العامل واستقراره النفسي.

■ **النتائج التطبيقية:** على الصعيد التطبيقي، بينت النتائج أن المؤسسة تولي اهتماما كبيرا بجودة الحياة الوظيفية بحيث:

✓ المؤسسة تعزز بيئة العمل من خلال الاستثمار في الموارد وتطبيق السلامة مما يرفع الإنتاجية وتقليل

التكاليف، الحد من الاحتراق الوظيفي وتحقيق بيئة عمل صحية ومستدامة،

✓ المؤسسة توفر نظام أجور عادل وشفاف يغطي الاحتياجات الأساسية مما يعزز الدافعية والإنتاجية

رغم عدم تحقيق الكفاية الاقتصادية الكاملة،

✓ تتميز المؤسسة بمرونة سياسات الإجازات الطارئة والخدمات الاجتماعية في تعزيز رضا العاملين،

تقليل الغياب واستقرار القوى العاملة مما يحد من تكاليف التوظيف والتدريب،

✓ توفر بيئة عمل داعمة ومتكاملة اجتماعيا، تسهم في تعزيز الرضا وجودة الحياة الوظيفية ومع ذلك،

يظل تأثيرها محدودا دون تطوير أعمق للعلاقات الإنسانية، مما قد يبقي بعض العاملين عرضة

للشعور بالعزلة والاحتراق الوظيفي،

✓ تتمتع المؤسسة بمستوى عال من الأمن والاستقرار الوظيفي، مع توفير فرص للتطوير والترقية، هذا

يعزز رضا العاملين، يقلل من القلق الوظيفي ويجفزههم على تحسين الأداء والمساهمة الفاعلة في نجاح

المؤسسة،

✓ وجود تأثير واضح للضغوط الوظيفية على الحياة الشخصية والاجتماعية للعاملين، مع وجود شعور

نسي بالملل نتيجة الروتين كما يتضح وجود علاقة عكسية بين جودة الحياة الوظيفية ومستوى

الاحتراق الوظيفي،

✓ يتمتع عاملوها بعلاقات إنسانية إيجابية في بيئة العمل، ويظهرون سلوكا متعاوننا يعكس قيما إنسانية

جيدة كما يرون في التفاعل مع الآخرين مصدرا للتوافق والنجاح، رغم وجود بعض حالات الإرهاق

أو اللامبالاة التي قد تحد من التفاعل الإيجابي أحيانا،

- ✓ تشير بعض المؤشرات إلى وجود صعوبات في التكيف مع ضغوط العمل اليومية لدى شريحة من العاملين، ما يعكس تأثيرا سلبيا على جودة الحياة الوظيفية وارتفاعا في مستويات الضغط النفسي،
- ✓ يظهر العاملون إدراكا عاليا لأهمية تحقيق التوازن بين الجوانب التنظيمية والنفسية والاجتماعية لتعزيز جودة الحياة الوظيفية،
- ✓ يسود إدراك شبه جماعي بأن جودة الحياة الوظيفية تعزز الرضا والأداء، مما يعكس جهود المؤسسة في تطوير بيئة العمل ورفع الوعي للحد من الاحتراق الوظيفي،
- ✓ يتأثر الأداء الوظيفي بشكل مباشر بجودة الحياة الوظيفية، حيث يؤدي ضعفها إلى الإنهاك وتراجع الإنتاجية، ما يستدعي تدخلا إداريا متوازنا لضمان التوافق بين متطلبات العمل واحتياجات العاملين.

### ثالثا: الاقتراحات والتوجيهات

- بناء على النتائج المتوصل إليها، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي تساهم في تحسين جودة الحياة الوظيفية والحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي وذلك كما يلي:
- **التوازن بين العمل والحياة الشخصية:** اعتماد أنظمة عمل مرنة تشمل ساعات عمل قابلة للتعديل والعمل عن بعد، تشجيع ثقافة مؤسسية تراعي احتياجات العاملين الشخصية والاجتماعية وتحد من العمل خارج ساعات الدوام الرسمي،
  - **التدريب والتطوير المهني:** إتاحة فرص التدريب الإلكتروني والتعلم عن بعد لتسهيل الوصول إلى المعرفة للعاملين في أي وقت مع ربط التدريب بمسار الترقية الوظيفية لتعزيز الدافع لديهم نحو التعلم والتطوير،
  - **تحفيز العاملين:** تصميم استراتيجيات تحفيزية شاملة تتضمن مكافآت جذابة وفرص للتطوير الوظيفي، بالإضافة إلى فتح قنوات تواصل بين الإدارة والعاملين وتخصيص وقت للاستماع لآرائهم ذلك يساهم في تعزيز التزام العاملين وتقليل شعورهم بالاحتراق المهني،
  - **الدعم النفسي والاستشارات:** تبني برامج تحفيزية متنوعة تشمل الحوافز المادية والمعنوية (المكافآت، شهادات التقدير وفرص الترقية) كما يستحسن إشراك العاملين في اتخاذ بعض القرارات المرتبطة بمهامهم، مما يعزز الشعور بالتمكين والمسؤولية،

■ **للتقييم الدوري:** توصي الدراسة بضرورة تطبيق نظام تقييم أداء منتظم وموضوعي يعتمد على معايير واضحة ومحددة، مع تقديم تغذية راجعة بناءة تساعد العامل على تحسين أدائه وتطوير مهاراته، ويفضل أن يكون التقييم شاملاً للجوانب الفنية والسلوكية وأن يتم بطريقة شفافة ومحفزة بعيداً عن أساليب النقد السلبي. وأخيراً، إن تعزيز جودة الحياة الوظيفية والحد من الاحتراق الوظيفي لا يمكن أن يتحقق دون تبني نهج تشاركي بين العاملين والإدارة، وهذا يقوم على الالتزام بتنفيذ التوصيات التي تعزز بيئة العمل الإيجابية، تدعم الصحة النفسية وترفع من كفاءة الأداء والإنتاجية بشكل مستدام.



## قائمة المراجع

❖ القرآن الكريم

❖ السنة

❖ <https://www.algeriatelecom.dz/fr/>

المراجع باللغة العربية:

❖ الكتب:

- جاد الرب سيد محمد، موضوعات إدارية متقدمة وتطبيقاتها في منظمات الأعمال الدولية، مصر، 2009.
- الدمرداش أحمد محمد، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، دار الحكمة لطباعة والنشر والتوزيع، مدينة النصر، القاهرة، 2018.
- عبد المعطي محمد عساف، إدارة الموارد البشرية وتطبيقاتها، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 1443/2022.

❖ المذكرات:

أولا: أطروحات دكتوراه:

- بن خالد عبد الكريم، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي - دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية أدرار-، أطروحة دكتوراه في علم النفس، العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران2، 2018/2017.
- بن سعد العيبان فهد، برامج جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام الوظيفي من وجهة نظر ضباط المديرية العامة لكلية الملك فهد الأمنية ومديرية الدفاع المدني بمدينة الرياض، أطروحة دكتوراه الفلسفة في العلوم الإدارية تخصص الإدارة العامة، كلية العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية-الرياض، 2019.
- بن ظافر آل كرعان القحطاني سعيد بن علي، الاحتراق الوظيفي الأسباب وطرق العلاج، أطروحة دكتوراه، كلية ابن رشد للعلوم الإدارية.
- محمد أبو العينين محمد عبد الوهاب، أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على جودة الحياة الوظيفية - دراسة ميدانية على قطاع المصارف الإسلامية في مصر-، أطروحة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر، 2019.

ثانيا: مذكرات ماجستير:

- أبو حديد منذر فوزي، واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في بلدية الخليل، مذكرة ماجستير في برنامج الإدارة العامة بكلية الدراسات العليا بجامعة الخليل - فلسطين -، 2022.
- أبو شاويش عظيمة سعيد أحمد، الذكاء الاجتماعي وفعالية الذات وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي لدى موظفي العلاقات العامة بجامعات وكليات محافظات غزة، مذكرة ماجستير في الإرشاد النفسي - قسم علم النفس - جامعة الأقصى 2016.
- أبودهم طيبه أمان، الرقابة على المدارس من قبل منطقة العاصمة التعليمية في دولة الكويت وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي لدى المعلمين، مذكرة ماجستير في الإدارة التربوية في كلية العلوم التربوية، قسم الإدارة التربوية والأصول في جامعة آل بيت 2017/2016.
- أبوسكة إلياس غيفارا، هيثم خوري سلمى، أثر جودة الحياة الوظيفية في الاحتراق الوظيفي - دراسة حالة فرنس بنك: سوريا-، مشروع أعد لنيل درجة الإجازة في علوم الإدارة، السنة الخامسة، تخصص: إدارة الموارد البشرية، المعهد العالي "هبة" لإدارة الأعمال - سوريا -، 2022/2021.
- بربري، دور جودة الحياة العملية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني، مذكرة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، تاريخ الاسترجاع أكتوبر 2016، المجلد 12، 2016، ص 47.
- بن عطيه المالكي منصور وبن عبد الرحمن أسامة، العمل عن بعد وأثره على جودة الحياة الوظيفية والاعتراب الوظيفي - دراسة ميدانية على منسوبي مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بجدة-، مذكرة ماجستير، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، 2024.
- البياري سمر سعيد، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الإسلامية لغزة، فلسطين، 2018.
- شبيخي مريم، طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة - دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات-، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة أبو بكر بلقايد، 2014/2013.

- العزاوي شفاء محمد علي، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد الباحث، سارة لعبي عبد الله تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين- بحث ميداني في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية- بحث مستل من مذكرة ماجستير مجلة الاقتصاد وعلوم الإدارة المجلد 26، العدد (117).
- لحر سلمى، تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الاستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحيى-جيغل-، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة قسنطينة2، 2013/2012.
- محمد منصور لنا حسن، الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل، مذكرة ماجستير، القدس فلسطين، 2013.
- مهياء بنت علي بن ناصر الشمراي، أثر جودة الحياة الوظيفية على الاغتراب الوظيفي- دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريات بمدارس البنات الحكومية في محافظة جدة-، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة جدة، المملكة العربية السعودية، 2025.

### ثالثا: المجالات:

- أحمد تي، نعرورة بوبكر، أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق لدى العاملين بالمؤسسة الاقتصادية، المجلة الجزائرية للاقتصاد الإداري، العدد (15)، جامعة الشهيد حمه لخضر، ولاية الوادي، الجزائر، 2021.
- أسماء بنت محمد الخازمي، الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء المهني للمشرفات التربويات بمنطقة جازان، مجلة بحوث العدد السادس، الجزء الثاني، العلوم التربوية.
- أوبختي نصيرة، بوجنان التوفيق، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على أداء الموارد البشرية- دراسة حالة مؤسسة CERTAF بمغنية-، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد (02)، جامعة قسنطينة2، الجزائر، 2021.
- بلوني عبد الحليم، مسببات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في العلاقات العامة بالشركة الرياضية، مجلة الإبداع الرياضي، 2021.
- بوطالية يمينة، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالرأسمال النفسي عند الأساتذة الجامعيين، من مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، العدد (01)، مخبر القياس والدراسات النفسية، جامعة البليدة 2 على لوني، الجزائر، 2023.
- تغريد بنت حمد الهداب، عبد الملك بن طاهر المخلافي، أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي- دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض-، المجلة العربية

- للإدارة، العدد (04)، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود، بمنطقة الرياض، المملكة العربية السعودية، 2020.
- جبر الصلبي عمر جبرائيل، واقع جودة الحياة الوظيفية ودورها في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في جامعة القدس، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد الاقتصادي 35 (02)، كلية الأعمال والاقتصاد، جامعة القدس، حرم أبو ديس.
  - حاج عبد القادر سناء، بوحارة هناء، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالتمكين المهني لدى العمال - دراسة ميدانية على عينة من عمال وحدة الصناعات التقليدية السيراميك ووحدة الرمشي بولاية تلمسان-، مجلة أبعاد، مجلد06، العدد (02)، الجزائر، 2022.
  - حجاج خليل جعفر، العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات- العدد (31)، ج (2) تشرين الأول 2013.
  - حسن عطية سميرة، الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين، المجلة المستنصرية لعلوم الإنسانية، عدد خاص لمؤتمر كلية التربية التخصص السابع والعشرين للعلوم الإنسانية والتربوية 29/28 شباط 2024.
  - زكري شريفة، ومداني بن شهرة، واقع توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية البيض من وجهة نظر العمال، مجلة اقتصاد المال والأعمال، العدد (04)، مختبر التنمية المستدامة في مناطق الهضاب العليا والمناطق الصحراوية، جامعة نور البشير، ولاية البيض، الجزائر، 2022.
  - شنافي نوال، مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام التنظيمي، مجلة البحوث والدراسات التجارية، مجلد05، العدد (01)، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2021/03/30.
  - طلعت محمد عبده معتز، على القربي على سعد، نموذج مقترح لأثر الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين ودرجة الرضا الوظيفي لهم- دراسة تطبيقية على موظفي مؤسسة البريد السعودي في الرياض، قطاع الخدمات المساندة-، المجلة العربية للإدارة، مجلد 42، العدد (02)، يونيو 2022.
  - قهيري فاطنة، كسنة محمد، دراسة وتحليل أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الخدمية -دراسة ميدانية بمستشفى الأم والطفل بولاية الجلفة-، مجلة الدراسات والأبحاث، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد10، العدد (03) سبتمبر 2018 السنة العاشرة، جامعة الجلفة، الجزائر، 2019/2018/

- قهيري فاطمة، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية -دراسة ميدانية-، مجلة الدليل الاقتصادي، المجلد 06، العدد (02)، جامعة الجلفة، الجزائر، 2020/09/20.
- لعمارة سرور، بوهالي رتيبة، دراسة وتحليل أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الخدمية-دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية جيجل-، مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال، مجلد 7، العدد (02) جوان 2023، الجزائر، 2/06/17.
- محمد الجاف منادية عبد الله، تأثير الاحتراق الوظيفي في الأداء الوظيفي للعاملين - دراسة استطلاعية في هيئة توزيع بغداد- شركة توزيع المنتجات النفطية، مجلة الدنانير، العدد العشرين 2020، الجامعة التقنية الوسطى.
- مغنوس دنيازاد وعقون شراف، قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين، مجلة جديد الاقتصاد، العدد (01)، العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2021.
- منيغدا أحمد، بوخالفة رشيد، قروة زينب، جودة الحياة الوظيفية وواقعها بمؤسسات الإدارة المحلية الجزائرية، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، المجلد 08، العدد (01) 2023، الجزائر، 2023/06/01.

#### المراجع باللغة الأجنبية:

- ❖ Husa Fahad Mohammed Al- Omar, Naif Amash Swailm Al-Enezi, Job burnout degree and its relationship to the effectiveness of performance in the special education of female teachers in private day care centers in Riyadh city Journal of Educational and Psychological Sciences Volume (5), Issue (19): 30 May 2021.
- ❖ Nadhiya A.L.F and Sareena, work-life balance and job satisfaction: study among the academics of south Eastern university SRILANKA, M.A.G, SEUSLE journal of Human resource Management, Issue(01), Departments of Management, south Eastern university of SRILANKA,2022.
- ❖ Maslach, Christina and all, "Job burnout", Annual Review of Psychology 52, 2001.
- ❖ Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2010), Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study, Journal of Organizational Behavior, 31(2-3).
- ❖ Brooks, G. E., and A. R. Piquero, "Job Burnout and Work Engagement in Organizations", South African Journal of Industrial Psychology, vol. 34, no. 3, 2006.



# جامعة أبو بكر بلقايد UNIVERSITY OF TLEMCEN



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

استبيان

بمؤسسة: اتصالات الجزائر Algérie Télécom



السيدة(ة)/الفاضل (ة)، تحية طيبة وبعد:

في إطار التحضير لمذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص "إدارة الموارد البشرية"، يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان من أجل تعبئته وهذا لغرض جمع معلومات حول موضوع "دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي في المؤسسة"، راجين حسن تعاونكم لإنجاح هذه الدراسة، ونحيطكم علما أن جميع المعلومات الواردة لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط.

نشكركم مقدما على وقتكم وتعاونكم، خالص التقدير والاحترام.

تعريفات تساعدكم في الإجابة على الأسئلة المطروحة.

✓ **جودة الحياة الوظيفية:** هي الجهود التي تبذلها المؤسسات لخلق بيئة عمل مناسبة تتوافر فيها جميع أبعاد العوامل

المادية والمعنوية، مما ينعكس إيجابا على العاملين وتحسين رضاهم وأمنهم واستقرارهم الوظيفي من جهة، ويؤثر

على إنتاجيتهم وأدائهم وتحسين كفاءتهم من جهة أخرى.

✓ **الاحتراق الوظيفي:** هو حالة نفسية يفقد فيها الأفراد الاهتمام بأنفسهم وبعملهم، ويشعرون بالقلق والتوتر

والضغط النفسي بسبب عبء العمل وعدم القدرة على تلبية متطلباتهم الخاصة.

➤ **المحور الأول: المعلومات الشخصية.**

يسعى هذا المحور إلى التعرف على بعض الخصائص الاجتماعية والوظيفية للعاملين في مؤسسة.

أنثى

ذكر

الجنس:

من 36 إلى 45 سنة

من 25 إلى 35 سنة

السن: أقل من 25 سنة

- من 46 إلى 55 سنة  أكثر من 55 سنة
- الحالة العائلية: متزوج  أعزب  أخرى
- المستوى التعليمي: متوسط  ثانوي  جامعي  دراسات عليا
- شهادات أخرى  أذكرها.....
- طبيعة العمل: إدارية  تقنية  إدارية وتقنية
- الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات  بين 5 و10 سنوات  أكثر من 10 سنوات
- هل يتناسب منصبك الحالي مع تخصصك؟ نعم  لا

➤ المحور الثاني: جودة الحياة الوظيفية.

حدد درجة موافقتك أو عدم موافقتك وفقا لاختيارك على مدى صحة العبارات التالية:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
<b>الأبعاد المادية</b>					
<b>ظروف العمل</b>					
					<ul style="list-style-type: none"> <li>توفر الإدارة موارد ومعدات عالية الجودة لتلبية احتياجات العاملين.</li> <li>تضمن الإدارة السلامة والحماية من التهديدات.</li> <li>توفر الإدارة للعاملين أجواء هادئة ومريحة ومناسبة للعمل (الأثاث، الإضاءة، التدفئة، التهوية والنظافة...).</li> </ul>
<b>كفاية الراتب وعدالته</b>					
					<ul style="list-style-type: none"> <li>وجود نظام واضح للأجور والمكافآت.</li> <li>الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع الجهد.</li> </ul>

					<ul style="list-style-type: none"> <li>الذي أبدله والمهارات التي أمتلكها.</li> <li>الأجر الذي أتقاضاه يكفي لتلبية احتياجاتي واحتياجات أسرتي.</li> </ul>
<b>الأبعاد المعنوية</b>					
<b>الموازنة بين العمل والحياة</b>					
					<ul style="list-style-type: none"> <li>تتيح الإدارة للعاملين مشاركة المهام فيما بينهم.</li> <li>يمكن للعاملين مغادرة مكان العمل في حالة الطوارئ أو ظرف شخصي مع توفير جداول عمل مرنة.</li> <li>يعتبر نظام الخدمات الاجتماعية والإجازات المرضية مناسباً.</li> </ul>
<b>التكامل الاجتماعي</b>					
					<ul style="list-style-type: none"> <li>وجود مبادئ تعزز التفاعل والتكامل بين الأفراد في بيئة العمل.</li> <li>تتميز العلاقات بين الرئيس والمرؤوس بالتقدير والاحترام.</li> <li>يعمل العاملون مثل العائلة في المؤسسة.</li> </ul>
<b>الأمن والاستقرار الوظيفي وقابلية التطوير</b>					
					<ul style="list-style-type: none"> <li>توفر الإدارة ضمانات لحماية العاملين من فقدان وظائفهم دون سبب وجيه.</li> <li>تتيح المؤسسة فرص مستقبلية للترقية والتطوير الوظيفي من خلال الاعتماد على معايير إدارية واضحة.</li> </ul>

					<ul style="list-style-type: none"> <li>• توفير البرامج التدريبية والدورات التدريبية والتعليمية للعاملين.</li> </ul>
--	--	--	--	--	---

➤ المحور الثالث: الاحتراق الوظيفي.

حدد درجة موافقتك أو عدم موافقتك وفقا لاختيارك على مدى صحة العبارات التالية:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
<b>الإرهاك العاطفي</b>					
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• الشعور بالإرهاق كل صباح وبالتعب في نهاية العمل.</li> <li>• قلة الطاقة أثناء أوقات الفراغ مع العائلة والأصدقاء بسبب التزامات العمل.</li> <li>• الشعور بالملل بسبب الروتين اليومي.</li> </ul>
<b>سوء التعامل مع الآخرين</b>					
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• التعامل المباشر مع الناس يشكل ضغطا كبيرا علي ويشعري بالقلق والتوتر.</li> <li>• الشعور بالقسوة وعدم المبالاة بما يحدث للآخرين.</li> <li>• معاملة العملاء بطريقة غير إنسانية.</li> </ul>
<b>الشعور بتدني الإنجاز</b>					
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• الشعور بعدم وجود تأثير إيجابي على الآخرين في العمل والشعور وكأنك لا تنجز أي شيء ذي قيمة.</li> <li>• صعوبة التعامل مع المشكلات</li> </ul>

					<p>والانفعالات بحدوء في العمل.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• صعوبة خلق جو مريح مع الأشخاص الذين تتفاعل معهم في العمل.</li> </ul>
--	--	--	--	--	---

➤ المحور الرابع: العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاحترق الوظيفي.

حدد درجة موافقتك أو عدم موافقتك وفقا لاختيارك على مدى صحة العبارات التالية:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
<b>جودة الحياة الوظيفية والاحترق الوظيفي</b>					
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• تحسين بيئة العمل يمكن أن يقلل من الإرهاق ويزيد من إنتاجية العاملين.</li> <li>• يعد توفير الاحتياجات المادية والاجتماعية والمعنوية للعاملين عاملا مهما في تحسين جودة الحياة العملية.</li> <li>• تساعد العلاقات الإيجابية بين زملاء العمل على تقليل الإرهاق وزيادة التعاون.</li> </ul>
<b>الاحترق الوظيفي والرضا الوظيفي</b>					
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• الرضا الوظيفي يساعد العاملين على زيادة مشاركتهم في العمل، وبالتالي تحسين الأداء الوظيفي.</li> <li>• أعتقد أن جودة حياتي العملية لها تأثير كبير على سعادي.</li> <li>• تحسين الرضا الوظيفي يزيد من إنتاجيتي</li> </ul>

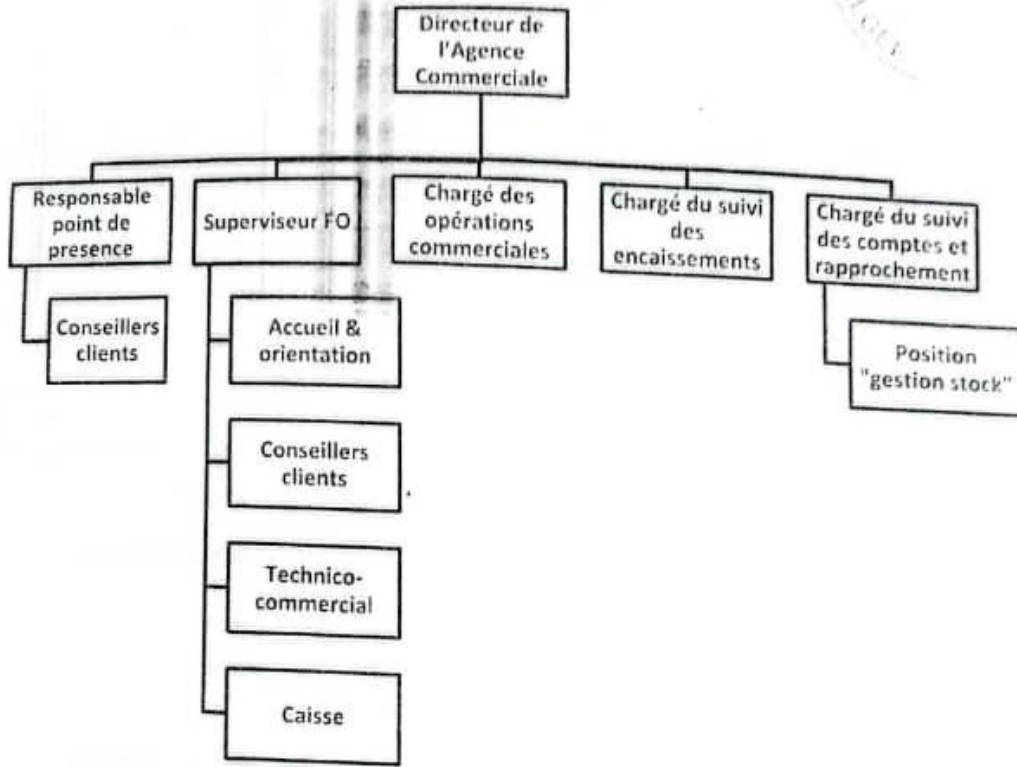
					ويساهم في نجاحي الشخصي والمهني.
الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي					
					<ul style="list-style-type: none"> <li>● تقديم الحوافز المادية والمعنوية التي تتناسب مع الأداء الجيد.</li> <li>● يبحث العاملون عن طرق جديدة للابتكار لتحسين الأداء.</li> <li>● أشعر بالإرهاق بسبب كثرة المهام الموكلة إلي.</li> </ul>

شكرا على حسن تعاونكم.



EPE/SPA au capital social de 6

### 1. Organigramme de l'agence commerciale (ACTEL)



صدق بيانات الاستبيان

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	20	100,0
Exclue <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

تحديد قيمة ألفا كرو نباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,850	15

جودة الحياة الوظيفية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,749	9

الاحتراق الوظيفي

العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,795	9

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,765	33

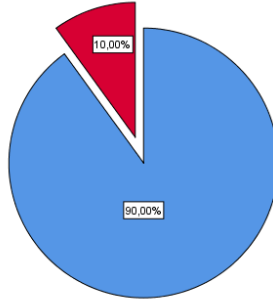
الكلبي

## الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	18	90,0	90,0	90,0
	أنثى	2	10,0	10,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

الجنس

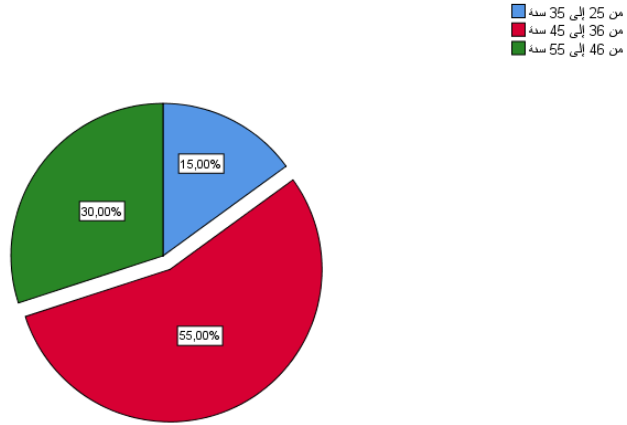
■ ذكر  
■ أنثى



## السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 25 إلى 35 سنة	3	15,0	15,0	15,0
	من 36 إلى 45 سنة	11	55,0	55,0	70,0
	من 46 إلى 55 سنة	6	30,0	30,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

السن

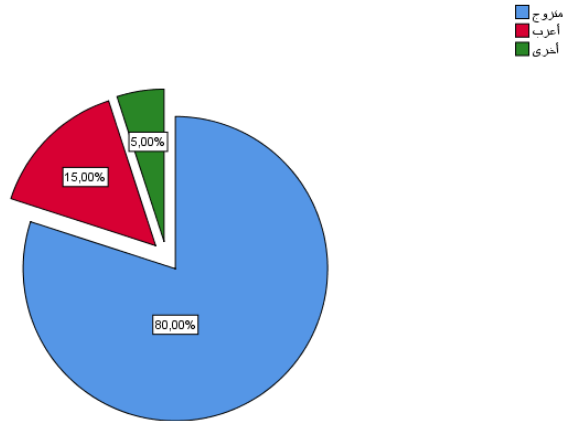


الحالة العائلية

الحالة العائلية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide متزوج	16	80,0	80,0	80,0
أعزب	3	15,0	15,0	95,0
أخرى	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

الحالة العائلية

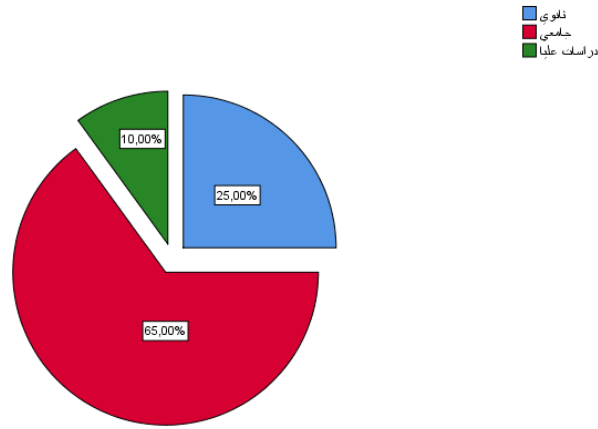


## المستوى التعليمي

## المستوى التعليمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ثانوي	5	25,0	25,0	25,0
جامعي	13	65,0	65,0	90,0
دراسات عليا	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

المستوى بالتعليمي

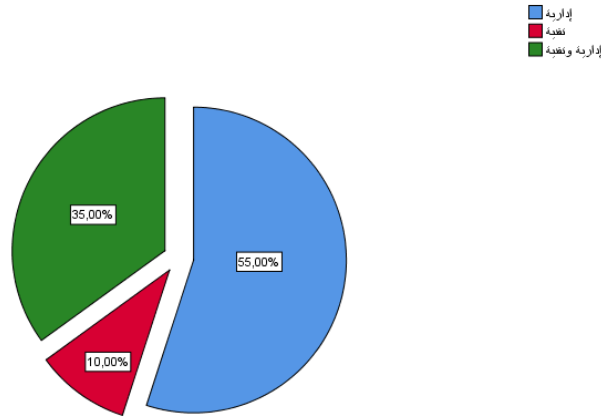


## طبيعة العمل

## طبيعة العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide إدارية	11	55,0	55,0	55,0
تقنية	2	10,0	10,0	65,0
إدارية وتقنية	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

طبيعة العمل

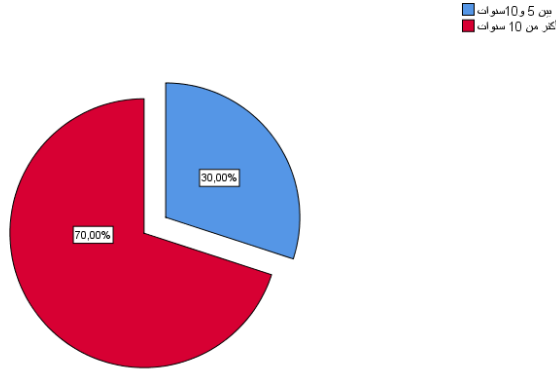


الخبرة المهنية

الخبرة المهنية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بين 5 و10 سنوات	6	30,0	30,0	30,0
	أكثر من 10 سنوات	14	70,0	70,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

الخبرة المهنية



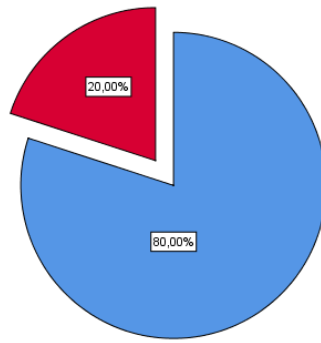
المنصب والتخصص

المنصب والتخصص

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	16	80,0	80,0	80,0
	لا	4	20,0	20,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

المتصو للتخصص

نعم  
لا



الأبعاد المادية

الأبعاد المادية

	N	Minimu m	Maximu m	Moyenn e	Ecart type	Variance
variable1	20	1,00	4,67	3.70	,78523	, 0.225
N valide (liste)	20					

ظروف العمل

توفر الإدارة موارد ومعدات عالية الجودة لتلبية احتياجات الموظفين

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق بشدة	3	15,0	15,0	15,0
موافق	15	75,0	75,0	90,0
محايد	1	5,0	5,0	95,0
غير موافق بشدة	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

تضمن الإدارة السلامة والحماية من التهديدات

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق بشدة	3	15,0	15,0	15,0
موافق	15	75,0	75,0	90,0
محايد	1	5,0	5,0	95,0

غير موافق بشدة	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

توفر الإدارة للموظفين أجواء هادئة ومريحة ومناسبة للعمل (الأثاث، الإضاءة، التدفئة، التهوية والنظافة...).

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valides موافق بشدة	3	15,0	15,0	15,0
موافق	15	75,0	75,0	90,0
غير موافق	1	5,0	5,0	95,0
غير موافق بشدة	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

#### ظروف العمل

	N	Minimu m	Maximu m	Moyenn e	Ecart type	Variance
توفر الإدارة موارد ومعدات عالية الجودة لتلبية احتياجات الموظفين.	20	1,00	5,00	3.950	,82558	,830
تضمن الإدارة السلامة والحماية من التهديدات.	20	1,00	5,00	3.950	,82558	,830
توفر الإدارة للموظفين أجواء هادئة ومريحة ومناسبة للعمل (الأثاث، الإضاءة، التدفئة، التهوية والنظافة...).	20	1,00	5,00	3.900	,91191	,910
N valide (liste)	20					

#### ظروف العمل

	N	Minimu m	Maximu m	Moyenn e	Ecart type	Variance
عمل	20	1,00	5,00	3,930	,77686	,840
N valide (liste)	20					

## كفاية الراتب وعدالته

## وجود نظام واضح للأجور والمكافآت

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق بشدة	4	20,0	20,0	20,0
موافق	9	45,0	45,0	65,0
محايد	5	25,0	25,0	90,0
غير موافق	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

## الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع الجهد الذي أبذله والمهارات التي أمتلكها

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق بشدة	3	15,0	15,0	15,0
موافق	9	45,0	45,0	60,0
محايد	4	20,0	20,0	80,0
غير موافق	3	15,0	15,0	95,0
غير موافق بشدة	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

## الأجر الذي أتقاضاه يكفي لتلبية احتياجاتي واحتياجات أسرتي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق بشدة	1	5,0	5,0	5,0
موافق	10	50,0	50,0	55,0
محايد	3	15,0	15,0	70,0
غير موافق	4	20,0	20,0	90,0
غير موافق بشدة	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

## كفاية الراتب وعدالته

	N	Minimu m	Maximu m	Moyenn e	Ecart type	Variance
وجود نظام واضح للأجور والمكافآت.	20	1,00	4,00	3.750	,91047	,880

الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع الجهد الذي أبذله والمهارات التي أمتلكها.	20	1,00	5,00	3.500	1,10024	1,070
الأجر الذي أتقاضاه يكفي لتلبية احتياجاتي واحتياجات أسرتي.	20	1,00	5,00	3.200	1,15166	1,120
N valide (liste)	20					

كفاية الراتب وعدالته

	N	Minimu m	Maximu m	Moyenn e	Ecart type	Variance
var2	20	1,00	4,33	3,480	,95191	,220
N valide (liste)	20					

الأبعاد المعنوية

الأبعاد المعنوية

	N	Minimu m	Maximu m	Moyenn e	Ecart type	Variance
variable2	20	1,78	3,44	3,620	,47943	,050
N valide (liste)	20					

الموازنة بين العمل والحياة

تتيح الإدارة للموظفين مشاركة المهام فيما بينهم

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق بشدة	3	15,0	15,0	15,0
موافق	11	55,0	55,0	70,0
محايد	4	20,0	20,0	90,0
غير موافق	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

يمكن للموظفين مغادرة مكان العمل في حالة الطوارئ أو ظرف شخصي مع توفير

جداول عمل مرنة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
--	-----------	-------------	-----------------------	-----------------------

Valide	موافق بشدة	1	5,0	5,0	5,0
	موافق	13	65,0	65,0	70,0
	محايد	2	10,0	10,0	80,0
	غير موافق	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

يعتبر نظام الخدمات الاجتماعية والإجازات المرضية مناسباً

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	1	5,0	5,0	5,0
	موافق	10	50,0	50,0	55,0
	محايد	4	20,0	20,0	75,0
	غير موافق	4	20,0	20,0	95,0
	غير موافق بشدة	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

الموازنة بين العمل والحياة

	N	Minimu m	Maximu m	Moyenn e	Ecart type	Variance
تتيح الإدارة للموظفين مشاركة المهام فيما بينهم.	20	1,00	4,00	3,750	,85070	3,850
يمكن للموظفين مغادرة مكان العمل في حالة الطوارئ أو ظرف شخصي مع توفير جداول عمل مرنة.	20	1,00	4,00	3,550	,88704	,890
يعتبر نظام الخدمات الاجتماعية والإجازات المرضية مناسباً.	20	1,00	5,00	3,300	1,03110	1,030
N valide (liste)	20					

الموازنة بين العمل والحياة

	N	Minimu m	Maximu m	Moyenn e	Ecart type	Variance
var3	20	1,67	3,67	3,530	,65248	,930
N valide (liste)	20					

## التكامل الاجتماعي

## وجود مبادئ تعزز التفاعل والتكامل بين الأفراد في بيئة العمل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	12	60,0	60,0	60,0
	محايد	7	35,0	35,0	95,0
	غير موافق	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

## تتميز العلاقات بين الرئيس والمرؤوس بالتقدير والاحترام

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	2	10,0	10,0	10,0
	موافق	13	65,0	65,0	75,0
	محايد	3	15,0	15,0	90,0
	غير موافق	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

## يعمل الموظفون مثل العائلة في المؤسسة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	2	10,0	10,0	10,0
	موافق	10	50,0	50,0	60,0
	محايد	6	30,0	30,0	90,0
	غير موافق	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

## التكامل الاجتماعي

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	Variance
وجود مبادئ تعزز التفاعل والتكامل بين الأفراد في بيئة العمل.	20	2,00	4,00	3,550	,60481	,600
تتميز العلاقات بين الرئيس والمرؤوس بالتقدير والاحترام.	20	1,00	4,00	3,750	,78640	,790
يعمل الموظفون مثل العائلة في المؤسسة.	20	1,00	4,00	3,600	,82078	,820
N valide (liste)	20					

## التكامل الاجتماعي

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	Variance
var4	20	1,33	3,33	3,630	,58139	,429
N valide (liste)	20					

## الأمن والاستقرار الوظيفي وقابلية التطوير

توفر الإدارة ضمانات لحماية الموظفين من فقدان وظائفهم دون سبب وجيه

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	12	60,0	60,0	60,0
محاييد	4	20,0	20,0	80,0
غير موافق	2	10,0	10,0	90,0
غير موافق بشدة	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

تتيح المؤسسة فرص مستقبلية للترقية والتطوير الوظيفي من خلال الاعتماد على معايير

إدارية واضحة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق بشدة	1	5,0	5,0	5,0
موافق	9	45,0	45,0	50,0
محاييد	6	30,0	30,0	80,0
غير موافق	3	15,0	15,0	95,0

غير موافق بشدة	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

توفير البرامج التدريبية والدورات التدريبية والتعليمية للموظفين

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق بشدة	6	30,0	30,0	30,0
موافق	11	55,0	55,0	85,0
محايد	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

الأمن والاستقرار الوظيفي وقابلية التطوير

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	Variance
توفر الإدارة ضمانات لحماية الموظفين من فقدان وظائفهم دون سبب وجيه.	20	2,00	5,00	3,300	1,03110	1,030
تتيح المؤسسة فرص مستقبلية للترقية والتطوير الوظيفي من خلال الاعتماد على معايير إدارية واضحة.	20	1,00	5,00	3,300	,97872	,980
توفير البرامج التدريبية والدورات التدريبية والتعليمية للموظفين.	20	1,00	3,00	4,150	,67082	,670
N valide (liste)	20					

الأمن والاستقرار الوظيفي وقابلية التطوير

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	Variance
var5	20	1,67	4,00	3,580	,57098	,490
N valide (liste)	20					

## الإرهاك العاطفي

## الشعور بالإرهاق كل صباح وبالتعب في نهاية العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق بشدة	6	30,0	30,0	30,0
موافق	12	60,0	60,0	90,0
محايد	1	5,0	5,0	95,0
غير موافق	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

## قلة الطاقة أثناء أوقات الفراغ مع العائلة والأصدقاء بسبب التزامات العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق بشدة	7	35,0	35,0	35,0
موافق	9	45,0	45,0	80,0
محايد	3	15,0	15,0	95,0
غير موافق	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

## الشعور بالملل بسبب الروتين اليومي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق بشدة	5	25,0	25,0	25,0
موافق	7	35,0	35,0	60,0
محايد	5	25,0	25,0	85,0
غير موافق	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

## الإرهاك العاطفي

	N	Minimu m	Maximu m	Moyenn e	Ecart type	Variance
الشعور بالإرهاق كل صباح وبالتعب في نهاية العمل.	20	1,00	4,00	4,150	,74516	,740

قلة الطاقة أثناء أوقات الفراغ مع العائلة والأصدقاء بسبب التزامات العمل.	20	1,00	4,00	4,100	,85224	,726
الشعور بالملل بسبب الروتين اليومي.	20	1,00	4,00	3,700	1,03110	1,030
N valide (liste)	20					

الإتهاك العاطفي

	N	Minimu m	Maximu m	Moyenn e	Ecart type	Variance
var6	20	1,00	4,00	3,930	,73727	,246
N valide (liste)	20					

سوء التعامل مع الآخرين

التعامل المباشر مع الناس يشكل ضغطا كبيرا علي ويشعري بالقلق والتوتر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق بشدة	5	25,0	25,0	25,0
موافق	9	45,0	45,0	70,0
محايد	4	20,0	20,0	90,0
غير موافق	1	5,0	5,0	95,0
غير موافق بشدة	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

الشعور بالقسوة وعدم المبالاة بما يحدث للآخرين

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	5	25,0	25,0	25,0
محايد	9	45,0	45,0	70,0
غير موافق	5	25,0	25,0	95,0
غير موافق بشدة	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

معاملة العملاء بطريقة غير إنسانية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق بشدة	1	5,0	5,0	5,0

موافق	2	10,0	10,0	15,0
محايد	5	25,0	25,0	40,0
غير موافق	8	40,0	40,0	80,0
غير موافق بشدة	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

سوء التعامل مع الآخرين

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	Variance
التعامل المباشر مع الناس يشكل ضغطاً كبيراً علي ويشعري بالقلق والتوتر.	20	1,00	5,00	3,800	1,05631	1,050
الشعور بالقسوة وعدم المبالاة بما يحدث للآخرين.	20	2,00	5,00	2,900	,85224	,850
معاملة العملاء بطريقة غير إنسانية.	20	1,00	5,00	2,400	1,09545	1,090
N valide (liste)	20					

سوء التعامل مع الآخرين

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	Variance
var7	20	2,00	4,00	3,030	,63890	1,140
N valide (liste)	20					

الشعور بتدني الإنجاز

الشعور بعدم وجود تأثير إيجابي على الآخرين في العمل والشعور وكأنك لا تنجز أي

شيء ذي قيمة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق بشدة	1	5,0	5,0	5,0
موافق	7	35,0	35,0	40,0
محايد	5	25,0	25,0	65,0
غير موافق	5	25,0	25,0	90,0
غير موافق بشدة	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

## صعوبة التعامل مع المشكلات والانفعالات بحدوء في العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق بشدة	1	5,0	5,0	5,0
موافق	6	30,0	30,0	35,0
محايد	8	40,0	40,0	75,0
غير موافق	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

## صعوبة خلق جو مريح مع الأشخاص الذين تتفاعل معهم في العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق بشدة	2	10,0	10,0	10,0
موافق	7	35,0	35,0	45,0
محايد	5	25,0	25,0	70,0
غير موافق	5	25,0	25,0	95,0
غير موافق بشدة	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

## الشعور بتدني الإنجاز

	N	Minimu m	Maximu m	Moyenn e	Ecart type	Variance
الشعور بعدم وجود تأثير إيجابي على الآخرين في العمل والشعور وكأنك لا تنجز أي شيء ذي قيمة.	20	1,00	5,00	3,000	1,12390	1,120
صعوبة التعامل مع المشكلات والانفعالات بحدوء في العمل.	20	1,00	4,00	3,150	,87509	,870
صعوبة خلق جو مريح مع الأشخاص الذين تتفاعل معهم في العمل.	20	1,00	5,00	3,200	1,10501	1,100
N valide (liste)	20					

الشعور بالتدني الانجاز						
	N	Minimu m	Maximu m	Moyenn e	Ecart type	Variance
var08	20	1,67	4,00	3,120	,78192	1,040
N valide (liste)	20					

الجودة والاحتراق الوظيفي

تحسين بيئة العمل يمكن أن يقلل من الإرهاق ويزيد من إنتاجية الموظفين

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق بشدة	8	40,0	40,0	40,0
موافق	11	55,0	55,0	95,0
محايد	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

يعد توفير الاحتياجات المادية والاجتماعية والمعنوية للعاملين عاملا مهما في تحسين

جودة الحياة العملية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق بشدة	11	55,0	55,0	55,0
موافق	9	45,0	45,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

تساعد العلاقات الإيجابية بين زملاء العمل على تقليل الإرهاق وزيادة التعاون

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق بشدة	10	50,0	50,0	50,0
موافق	8	40,0	40,0	90,0
محايد	1	5,0	5,0	95,0
غير موافق	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

## جودة الحياة الوظيفية والاحترق الوظيفي

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	Variance
تحسين بيئة العمل يمكن أن يقلل من الإرهاق ويزيد من إنتاجية الموظفين.	20	1,00	3,00	1,6500	,58714	,345
يعد توفير الاحتياجات المادية والاجتماعية والمعنوية للعاملين عاملاً مهماً في تحسين جودة الحياة العملية.	20	1,00	2,00	1,4500	,51042	,261
تساعد العلاقات الإيجابية بين زملاء العمل على تقليل الإرهاق وزيادة التعاون.	20	1,00	4,00	1,6500	,81273	,661
N valide (liste)	20					

## جودة الحياة الوظيفية والاحترق الوظيفي

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	Variance
var9	20	1,00	3,00	1,5833	,57098	,326
N valide (liste)	20					

## الاحترق والرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي يساعد الموظفين على زيادة مشاركتهم في العمل، وبالتالي تحسين الأداء

## الوظيفي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق بشدة	9	45,0	45,0	45,0
موافق	10	50,0	50,0	95,0
محايد	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

## أعتقد أن جودة حياتي العملية لها تأثير كبير على سعادتي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق بشدة	7	35,0	35,0	35,0
موافق	12	60,0	60,0	95,0
محايد	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

## تحسين الرضا الوظيفي يزيد من إنتاجيتي ويساهم في نجاحي الشخصي والمهني

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق بشدة	6	30,0	30,0	30,0
موافق	13	65,0	65,0	95,0
محايد	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

## الاحترق الوظيفي والرضا الوظيفي

	N	Minimu m	Maximu m	Moyenn e	Ecart type	Variance
الرضا الوظيفي يساعد الموظفين على زيادة مشاركتهم في العمل، وبالتالي تحسين الأداء الوظيفي.	20	1,00	3,00	4,400	,59824	,600
أعتقد أن جودة حياتي العملية لها تأثير كبير على سعادتي.	20	1,00	3,00	4,300	,57124	,570
تحسين الرضا الوظيفي يزيد من إنتاجيتي ويساهم في نجاحي الشخصي والمهني.	20	1,00	3,00	4,250	,55012	,550
N valide (liste)	20					

## الاحترق الوظيفي والرضا الوظيفي

	N	Minimu m	Maximu m	Moyenn e	Ecart type	Variance
var10	20	1,00	2,33	4,310	,46485	,570
N valide (liste)	20					

## الاحترق والأداء الوظيفي

## تقديم الحوافز المادية والمعنوية التي تتناسب مع الأداء الجيد

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق بشدة	7	35,0	35,0	35,0
موافق	12	60,0	60,0	95,0
محايد	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

## يبحث الموظفون عن طرق جديدة للابتكار لتحسين الأداء

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق بشدة	5	25,0	25,0	25,0
موافق	12	60,0	60,0	85,0
محايد	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

## أشعر بالإرهاق بسبب كثرة المهام الموكلة إلي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق بشدة	7	35,0	35,0	35,0
موافق	8	40,0	40,0	75,0
محايد	1	5,0	5,0	80,0
غير موافق	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	Variance
تقديم الحوافز المادية والمعنوية التي تتناسب مع الأداء الجيد.	20	1,00	3,00	4,300	,57124	,570
يبحث الموظفون عن طرق جديدة للابتكار لتحسين الأداء.	20	1,00	3,00	4,100	,64072	,640
أشعر بالإرهاق بسبب كثرة المهام الموكلة إلي.	20	1,00	4,00	3,900	1,11921	1,120
N valide (liste)	20					

الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	Variance
var11	20	1,00	2,67	4,100	,51978	,830
N valide (liste)	20					

اختبار صحة الفرضية

Corrélations

		X	Y
X	Corrélation de Pearson	1	-,113
	Sig. (bilatérale)		,634
	N	20	20
Y	Corrélation de Pearson	-,113	1
	Sig. (bilatérale)	,634	
	N	20	20

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,113 <sup>a</sup>	,13	-,042	7,26263

a. Prédicteurs : (Constante), X

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	12,377	1	12,377	,235	,634 <sup>b</sup>
	de Student	949,423	18	52,746		
	Total	961,800	19			

a. Variable dépendante : Y

b. Prédicteurs : (Constante), X

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	42,824	7,856		5,451	,000
	X	-,105	,217	-,113	-,484	,634

a. Variable dépendante : Y



	دعاء
	إهداء
	شكر وعرهان
	الملخص
أ	قائمة المحتويات
د	قائمة الجداول
و	قائمة الأشكال
ز	قائمة الملاحق
1	مقدمة عامة
<b>الفصل الأول: الإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي</b>	
7	مقدمة الفصل
8	المبحث الأول: ماهية جودة الحياة الوظيفية
8	المطلب الأول: ظهور المصطلح، مفهومه وأهميته
12	المطلب الثاني: أهداف جودة الحياة الوظيفية ومؤشراتها
14	المطلب الثالث: أبعاد جودة الحياة الوظيفية والمتطلبات الأساسية لتحقيقها
18	المبحث الثاني: ماهية الاحتراق الوظيفي
18	المطلب الأول: مفهوم الاحتراق الوظيفي وأساسياته
22	المطلب الثاني: أبعاد الاحتراق الوظيفي وأسبابه
24	المطلب الثالث: كيفية التغلب على الاحتراق الوظيفي والوقاية منه
28	المبحث الثالث: العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي
28	المطلب الأول: التفاعل بين جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي
31	المطلب الثاني: التفاعل بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي
32	المطلب الثالث: التفاعل بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي
33	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: الأدبيات التطبيقية</b>	
34	مقدمة الفصل
35	المبحث الأول: الدراسات الجزائرية
35	المطلب الأول: أطروحات الدكتوراه

37	المطلب الثاني: مذكرات الماجستير
40	المطلب الثالث: المقالات
45	المبحث الثاني: الدراسات الأجنبية
45	المطلب الأول: أطروحات الدكتوراه
48	المطلب الثاني: مذكرات الماجستير
15	المطلب الثالث: المقالات
54	المبحث الثالث: محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
57	خلاصة
<b>الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر Algérie Télécom - وكالة الرمشي</b>	
58	مقدمة الفصل
59	المبحث الأول: بطاقة تعريفية لمؤسسة اتصالات الجزائر Algérie Télécom - وكالة الرمشي
59	المطلب الأول: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر Algérie Télécom
61	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة وتوزيع المهام
67	المطلب الثالث: أهداف ومهام اتصالات الجزائر Algérie Télécom
68	المبحث الثاني: منهجية الدراسة
68	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
69	المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات
71	المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة واختيار أداة الدراسة
74	المبحث الثالث: تحليل النتائج وتفسيرها
74	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
97	المطلب الثاني: اختبار صحة الفرضية
100	خلاصة
102	خاتمة عامة
106	قائمة المراجع
111	قائمة الملاحق
138	الفهرس