

**أولاً: مفهوم وأهمية جودة حياة العمل .**

في عام 1972 ظهر مصطلح جود حياة العمل خلال المؤتمر الدولي لعلاقات العمل ونال هذا المفهوم اهتماماً كبيراً في أوساط المؤسسات لتحسين وإصلاح العمل من خلال طرح برامج تستند إلى أهمية المورد البشري في المؤسسة.

ومنذ ذلك الحين، تعددت التعريفات والمفاهيم لجودة حياة العمل ومكوناتها، على أساس توفير المنظمة لعوامل وأبعاد حياة أفضل للعاملين بها .

يهتم موضوع جودة حياة العمل (QWL) بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يساهم في رفع أداء المنظمة ويحقق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم . فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من العاملين ساهم ذلك في جعل الأفراد مستغرقين بشكل كامل في وظائفهم بما يؤدي في النهاية للحصول على أداء أفضل.

**أولاً : مفهوم جودة حياة العمل.**

يختلف مفهوم جودة حياة العمل من فرد إلى آخر ومن منظمة إلى أخرى ولها عدة معان، فبالنسبة للعامل في خطوط الإنتاج، فإنها تعني أجوراً يومية عادلة، ظروف عمل آمنة ومسئول يعامله باحترام، أما بالنسبة لموظف جديد فقد تعني توافر فرص التقدم، إبداع في العمل ومستقبل ناجح، وفيما يتعلق بالأكاديميين فإنها تعني مدى قدرتهم على تلبية احتياجاتهم الشخصية المهمة من خلال خبراتهم في المنظمة.

**1/ تعريف جودة حياة العمل:**

- عرف (Nirenberg , 1986) جودة حياة العمل بأنها انتهاج سياسة للمورد البشري تمكن من توفير حياة وظيفية تشبع حاجاتهم وتحقق أداء أفضل للمنظمة؛
- عرف (Durbin,1988) جودة حياة العمل من خلال ربطها بظروف العمل الطبيعية والنفسية والممارسات الإدارية بأنها تتحقق من خلال توفير جو عمل ملائم واستخدام إجراءات ونظم عمل تشجع الفرد العامل بأهميته في المنظمة وتحفزه باتجاه الأداء الأفضل؛
- يعرف (Anderson , 1988) جودة حياة العمل من خلال آثارها المترتبة ، حيث يرى أنها تمثل زيادة مشاركة العاملين في القرارات التي كان يقوم بها المديرون كما تنعكس في صورة تحسين الإنتاجية من خلال الاستخدام الأمثل للأفراد بصورة أكثر من الأموال ، هذا إضافة إلى تحسين الأمن والصحة الوظيفية ومشاركة العائد وتحسين الرضا الوظيفي.
- وعرف (Flippo,1989) جودة حياة العمل بأنها أي نشاط تمارسه المنظمة بهدف تعزيز الكرامة الإنسانية والنمو والتقدم للمنظمة والعاملين؛
- كما عرف (Schesmmer,1991) جودة حياة العمل أنه توفير ظروف العمل المناسبة والتي تدفع الفرد العامل بالاستمرار بالعمل في المنظمة والعاملين؛

- كذلك يعرفها (Meyers, 1992) بأنها الممارسات التي تبادر بها الإدارة من خلال الأنشطة الإدارية المتعددة لتحسين كفاية التنظيم وزيادة الرضا عن العاملين؛
- كما يعرفها كل من (Lewis , Goodman & Fancit , 1995) بأنها مجموعة الأنشطة التي تمارسها المنظمات بغية تنمية وتطوير الحياة أثناء العمل بما ينعكس إيجابياً على إنتاجية المنظمة.
- ويعرف كل من (Sherman , Bohlander & Smell , 1996) على أن جودة حياة العمل تمثل الجهود التي تبذلها المنظمة لتحسين جودة حياة العمل مما يتطلب إجراء التغييرات التي تركز على البحث عن أفضل الطرق لتحسين بيئة العمل وتخفيض القلق والضغوط لدى العاملين؛
- أما ( المؤسسة الأوروبية لتحسين أحوال المعيشة ، 2002) فقد عرفت جودة حياة العمل هو بناء متعدد الأبعاد يتكون من مجموعة من العوامل المتشابكة التي تتعلق بالرضا الوظيفي ، والمشاركة والمهمة والتحفيز والإنتاجية والصحة والسلامة والرفاء والأمن الوظيفي وتطوير الكفاءات وتحقيق التوازن بين العمل والحياة،
- أما (الهندي، 2003) حيث ربط جودة حياة العمل بظروف العمل الاجتماعية والطبيعية والنفسية ويعرفها بالتنوع العالية لحياة العمل التي تحقق من خلال جو عمل ملائم واستخدام إجراءات ونظم وطقوس عمل تشعر الفرد العامل بأهميته في المنظمة وتحفزه باتجاه الأداء الأفضل؛
- أما (Saraji & Dargahi, 2006) فيشير إليها على أنها الأشياء التي تفعل والتي تتضمن بعض المنافع والضمنية والملموسة وغير الملموسة التي تجعل بيئة العمل جيدة ؛
- ويعرف (Serey,2006) في تعريفه فقد كان حاسماً ويتعلق ببيئة العمل والعمل المرضي والذي يتضمن فرصة للعامل لممارسة مواهبه وقدراته المختلفة لمواجهة التحديات والحالات التي تتطلب مبادرة مستقلة وذاتية، وهو نشاط يعتقد بأنه يكون نافع للأفراد المتضامنون في جماعة العمل، ويعد عملاً يفهم فيه كل عامل دوره لكي يتم إنجاز الأهداف العامة، ويولد إحساس يفخر به كل عامل في عمله
- و يعرف (سالم ، 2008) إلى جودة حياة بيئة العمل بقوله أنها هي الصفات أو الجوانب الإيجابية أو غير الإيجابية المرتبطة ببيئة العمل كما يراها أو يدركها العاملون؛
- ويعرف (حاكم جبوري، 2012) جودة حياة العمل بأنها توفير بيئة عمل مناسبة تتسم بتوفير متطلبات شروط العمل الآمنة والصحية وبرامج التعويضات الكافية والعادلة وتهيئة الفرص لتطوير الموارد البشرية أحياناً ومستقبلاً؛
- ويعرف (ماجد ، 2013) فان جودة حياة العمل من المفاهيم المتعددة الأبعاد والتي تشمل تحسين بيئة العمل، توفير ظروف العمل المعنوية، عدالة نظام الأجور والمكافآت، المشاركة في اتخاذ القرارات فضلاً عن جماعات وفرق العمل، والذي بدوره يؤدي إلى تحسين الوضع التنافسي للمنظمة.

**2/ أهمية تحسين جودة حياة العمل.**

تبرز أهمية تحسين جودة حياة العمل من خلال الأتي :

- 1- تحقيق التفوق على المنافسين من خلال حرص واندفاع العاملين على تحسين الأداء والإنتاجية والجودة في نفس الوقت.
- 2- فرصة الحصول والاحتفاظ بالموارد البشرية ذات الكفاءة مهاريا ومعرفيا.
- 3- فرصة الإبقاء بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية تجاه المجتمع.
- 4- فرصة تفوق العاملين إلى جانب الإدارة في حالة تعرض المنظمة لمشاكل قد تعرقل من نشاطها وتعطل برامجها.
- 5- إمكانية الحصول على ولاء عالي من قبل المستفيدين لسلع المنظمة أو خدماتها.
- 6- النمو والتطور إذ أثبتت الدراسات الميدانية إن المنظمات تحقق ذلك من خلال امتلاكها إلى موارد بشرية ذات خبرة عالية ومعرفة عالية بالمنظمة.

**3/ أهداف جودة حياة العمل:**

تتمثل أهداف تحقيق جودة حياة العمل في النقاط التالية :

- زيادة ثقة العاملين؛
- الاندماج في حل المشاكل؛
- زيادة الفعالية التنظيمية؛
- زيادة الرضا عن العمل.

**ثانيا: أسباب ومميزات تبني جودة حياة العمل .**

**1/ أسباب الاهتمام بجودة حياة العمل :**

- 1- انخفاض الجودة ، وشدة المنافسة ، والحرص الشديد على خلق عميل دائم .
- 2- هروب العمال من العمل (الانسحاب الجسدي أو النفسي)
- 3- انخفاض العوامل الاجتماعية والإنسانية في جو العمل .
- 4- التصميم التقليدي للوظائف لم يعد يكفي لإشباع حاجات الأفراد.
- 5- تغير احتياجات وطموح الأفراد ، فلقد أصبح الأفراد أكثر استنارة وتعلماً ووعياً مما حدا بهم ليسمعوا للحصول على الحاجات العليا أيضاً وليس مجرد كسب قوتهم من أجل المعيشة.

**2/ مزايا تبني برامج جودة حياة العمل :**

- 1 - جودة حياة العمل لا تسهم في تنمية قدرة المنظمة على توظيف أشخاص أكفاء فقط ، ولكنها تعظم أيضاً قدرة المنظمة التنافسية .
- 2 - تسهم جودة حياة العمل بشكل إيجابي في توفير قوة عمل أكثر مرونة ، وولاء ودافعية.

- 3 - توفير ظروف عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر العاملين.
  - 4 - تساعد في تعظيم الفعالية التنظيمية من وجهة نظر أصحاب المنظمة.
  - 5 - التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب وانتقاء فريق العمل واستقطاب العاملين.
  - 6 - التأثير الإيجابي على الأداء التسويقي للشركة، فقد وجد (Roth , 1993) من خلال الدراسة التجريبية التي أجراها ارتباط ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل والأداء التسويقي للشركة.
- ثالثاً: عوامل وأبعاد جودة حياة العمل :

### 1/ عوامل جودة حياة العمل:

يتناول مفهوم جودة حياة العمل الجهود والأنشطة المنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بغرض توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين إشباع احتياجاتهم من خلال توفير بيئة عمل صالحة ، ومشاركتهم في اتخاذ القرارات وتوفير متطلبات الأمن والاستقرار الوظيفي والعاطفي لهم ، وإتاحة الفرص الملائمة لتحسين الأداء.

وبشكل عام تركز الجهود المبذولة لتحقيق جودة حياة العمل على الأبعاد والعناصر التالية:

- 1- توفير بيئة عمل صحية وآمنة.
- 2- إتاحة الظروف البيئية المعنوية المدعمة لأداء العاملين.
- 3- المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع.
- 4- توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي.
- 5- إعادة تصميم وإثراء الوظائف لتواكب المستجدات الحديثة وتشبع طموحات العاملين.
- 6- عدالة نظم الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية.
- 7- إتاحة فرص الترقى والتقدم الوظيفي.
- 8- إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية والكفاءة.
- 9- توفير فرق عمل متكاملة.
- 10- العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم.

ويرى البعض (Nadler & Lawler , 1983) أن جودة حياة العمل تتمثل في وجود بيئة عمل ممتازة بالنسبة للعامل ، بالإضافة إلى تحقيق مركز اقتصادي قوي بالنسبة للمنظمة. ومن ثم فإن العوامل الحاكمة لجودة الحياة الوظيفية هي :

- 1- الاتصال المفتوح.
  - 2- نظام عادل للمكافآت.
  - 3- شعور العامل بالأمن.
  - 4- المشاركة في تصميم الوظيفة.
  - 5- الجهود العديدة التي تركز على إثراء الوظيفة.
  - 6- تحسين نظام العمل الجماعي والتقليل من الضغوط المهنية.
- في حين يرى (Benders & Van de Looij , 1994) أنه لا يوجد تعريف لمصطلح جودة حياة العمل يحظى بالقبول الواسع الذي يحظى به تعريف (ILO) International Labour Office والذي يركز على:
- 1: - محتوى العمل. 2 - علاقات العمل (على المستوى الشخصي). 3 - ظروف العمل. 4 - بيئة العمل.
- ويوضح الجدول رقم ( 1 ) قائمة تحتوي على بعض المعايير اللازمة لقياس كل عامل من العوامل السابقة.

### قائمة المعايير اللازمة لقياس أبعاد جودة حياة العمل

بيئة العمل	ظروف العمل	علاقات العمل	محتوى العمل
- البيئة المادية للعمل	- المرتب	- أسلوب القيادة	- حرية اتخاذ القرار في العمل
- الحرارة	- ساعات العمل	- المشاركة	- المسؤولية
- الإضاءة	- تسهيلات الدراسة والتعليم	- العلاقات الاجتماعية	- تنوع المهام
	- الترقية		- وضوح القواعد والتعليمات

### 2/ أبعاد جودة حياة العمل:

وضع مجموعة من الباحثين أبعاد لجودة حياة العمل ومنهم:

فقد حدد (جاد الرب) أبعاد جودة حياة العمل بالاتي:

\* توفير بيئة عمل صحية وأمنه.

\* توفير متطلبات الأمان والاستقرار الوظيفي.

\* إعادة تصميم الوظائف لإشباع طموحات العاملين

\* المشاركة الفعلية في صنع القرارات.

\* تصميم برامج الأجور والمكافآت والحوافز تلي حاجات العاملين.

\* إتاحة فرص الترقية والتقدم الوظيفي.

\* إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية والكفاءة.

\* تشكيل فرق عمل متكاملة.

\* العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم.

**و حدد ( Beach ) الأبعاد وهي:**

\* تشكيل فرق العمل المدار ذاتيا.

\* إعادة تصميم العمل والإثراء الوظيفي.

\* الإدارة بالمشاركة.

\* القيادة الفعالة والسلوك الإشرافي.

\* تنمية المسار الوظيفي.

\* ساعات العمل المرنة.

\* برامج أجور ومكافآت تلي طموحات العاملين.

فيما أضاف ( Cascio ) إلى أبعاد ( Beach ): الاتصالات الفعالة، وإدارة الصراع التنظيمي، والرعاية الصحية والاجتماعية.

**أما أبعاد جودة حياة العمل عند (Lowe) هي:**

\* أمن اقتصادي ومعيشي مناسب.

\* المشاركة في صنع القرارات.

\* ثقافة الصدق في شأن المعلومات.

\* بيئة عمل صحية وآمنة.

\* فرص لاستخدام وتطوير المهارات.