

المحاضرة الثانية: مفاهيم الجودة في ميدان العمل (الحياة الوظيفية)

مفهوم إدارة جودة الحياة الوظيفية:

يتناول مفهوم جودة حياة العمل (الوظيفية) الجهود والأنشطة المنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بغرض توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين و إشباع احتياجاتهم من خلال توفير بيئة عمل صالحة، و مشاركتهم في اتخاذ القرارات و توفير متطلبات الأمن و الإستقرار الوظيفي و العاطفي لهم، و إتاحة الفرص الملائمة لتحسين الأداء

و أشار جاد الرب (1999) إلى أن مفهوم جودة حياة العمل ظهر ليوكب سياسات التغيير و التطوير التنظيمي، و ليخفف من حالات التوتر و القلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفا من الاستغناء عنهم أو تخفيضا للخدمات والمزايا الاجتماعية المقدمة لهم، أو تخفيضا لمعدلات أجورهم، إلى جانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين، ومن ثم تعظيم أهمية استخدام و ترشيد أداء الموارد البشرية و اعتبارها أحد الاستراتيجيات الفعالة في تدعيم التميز التنافسي لمنظمات الأعمال. (المغربي، 2004، ص5)

و لقد تعددت التعريفات التي قدمها الباحثين و العلماء لمفهوم الجودة ميدان العمل، و ذلك لاختلاف دراساتهم وكذا باختلاف أهداف منظمات الأعمال من منظمة إلى أخرى، و من أهم التعاريف نذكر:

- يعرفها **swamy** (2015، ص281) بأنها: مدى رضا الموظف عن الاحتياجات الشخصية والعملية من خلال المشاركة في العمل من أجل تحقيق أهداف المنظمة .
- و عرفها ديوب (2014، ص208) على أنها عملية واعية مخططة و طويلة الأجل جماعية هادفة إلى التغيير وتمثل الجهاز المسؤول عن تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وإحداث التوازن بين الحياة الوظيفية و الأسرية للعاملين، تقوم على العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين، بما يتفق مع الاستراتيجية العليا في المنظمة و ثقافتها السائدة، من خلال تأمين ظروف عمل مناسبة و آمنة، من أجل رفع مستوى العاملين، و توفير البيئة التنظيمية الملائمة من أجل نقل المنظمة إلى وضعية مستقبلية متطورة تسمح لها بمزيد من التطور و النجاح في العمل بطريقة تؤمن المقدرة الاستراتيجية و الأداء التنافسي في المنظمة.
- أما جاد الرب (2008، ص9) فعرفها بأنها: مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة و المستمرة و التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين و حياتهم الشخصية أيضا و

الذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة و العاملين فيها و المتعاملين معها. (الشنطي، 2016، ص17- 18)

- و قد ركز (lawlar, 1971) على مفهوم جودة حياة العمل كونه يتضمن تصورات و إدراكات العاملين لمستوى البيئة المادية و المعنوية للعمل ، و تمثل مكونات البيئة المادية و المعنوية مجموعة من العوامل من أهمها :المزايا و الفوائد ،أنظمة الحوافز و المكافآت ،الامن الوظيفي، المشاركة في صنع القرار، الرضا الوظيفي .(مباركي بوحفص، 2015، ص118)

و من خلال التعريفات السابقة الذكر يمكن القول بأن جودة الحياة الوظيفية تتمثل في كافة الجهود و الأنشطة التي تقدمها المنظمة للعاملين لديها من أجل الوصول إلى بيئة عمل هادفة و ملائمة ذات تأثير إيجابي على العامل مما يؤدي به إلى الرضا و الاستعداد لتقديم الأداء المتميز و الذي يعود بالفائدة على الطرفين العامل و المنظمة على حد سواء.

خصائص الجودة في ميدان العمل:

يضيف الصرن (2009، ص127) صفات وخصائص الجودة العالية لحياة العمل باعتبار أنّ هدفها الأساسي هو إيجاد الظروف التنظيمية التي تشجع التعلّم والتنمية الشخصية، وهذه الخصائص:

- الأمن.
 - العدالة في مكان العمل.
 - الارتياح من القهر والإكراه البيروقراطي والإشرافي.
 - العمل المهم والمفيد.
 - التنوّع في النشاطات والتخصصات.
 - التحدّي، والرقابة على الذات والعمل ومكان العمل.
 - التعلّم وفرص النمو.
 - التدعيم الاجتماعي وقابلية الاعتماد على الآخرين والثوق بهم عندما تتطلّب الحاجة لذلك.
 - القدرة على ربط العمل بإنجازات الحياة خارج مكان العمل.
- وبناءً على ما سبق، فإنّ جودة حياة العمل تمثّل تفكير خاص بالمنظمات حول ما يلي:
- ما هو الوضع الأفضل الذي ينبغي أن تحقّقه المنظمة؟
 - كيف يمكن الوصول لهذا الوضع؟ ومتى؟

• من المسؤول عن عملية تحقيق الوضع الأفضل في المنظمة؟

إن العاملين يهتمهم الخصائص التالية في المنظمات الجيدة التي يستطيعون العمل لديها :

-أهداف واضحة .

-الأمانة .

-الاتصالات الفعالة .

-عمل هادف مع القدرة على التحدي والتغيير .

-تغذية مرتدة كافية .

جودة حياة العمل من خلال مشاركة العاملين

-إن مشاركة العاملين تعني السماح للعاملين بالمشاركة في القرارات التي تؤثر عليهم . وهذا لا يعني الفوضى حيث تتنازل الإدارة عن مسؤولياتها وأدوارها في اتخاذ القرارات . بدلاً من ذلك ، فإنها تعني أن مسؤوليات الإدارة في صنع القرارات يكون فيها مشاركة من قبل العاملين .

-خلال المشاركة في عملية صنع القرارات فإنه يتولد إحساس بالأمانة والثقة بين الإدارة وتطوير العمال

-إن الافتراضات التقليدية عن العاملين الغير راغبين في التشجيع الذاتي والالتزام بالأهداف التنظيمية أصبحت تتلاشى كلما أبدى العاملين حماسهم والتزامهم بالمشاكل التي يحاولون حلها .

-إلى جانب زيادة الأمانة والالتزام فإن مشاركة العاملين تستطيع أن تحسن من اتصالات العاملين والمواقف .فالعاملين المشاركين أكثر قدرة على توليد الأفكار وبذلك فإن عملية المشاركة تزيد من اهتمام الإدارة لسماع هذه الأفكار

-من خلال مشاركة العاملين ، يستطيع العاملون تحقيق جودة حياة عمل مرتفعة .وأيضاً ، فإن جودة حياة العمل المرتفعة تقود إلى إنتاج مستويات عالية من الالتزام بالأهداف التنظيمية والإنتاجية.(جاد الرب،2008،ص12).

ومن أجل الوصول إلى جودة متطورة ومستدامة وذات منحنى دائم الصعود لا بد من توفر خمسة عناصر للتنظيم الإداري الناجح وهي:

- حشد طاقات جميع العمال في المؤسسة بحيث يضع كل منهم جهده وإبداعه لخدمة أهداف المؤسسة.
- الفهم المتطور والمتكامل للصورة العامة وخاصة بالنسبة لأسس الجودة الموجهة لإرضاء متطلبات العميل أو متلقي الخدمة، والمنصبه على جودة العمليات والإجراءات التفصيلية اليومية للعمل.

- قيام المؤسسة على فهم روح العمل الجماعي -عمل الفريق-
- التخطيط لأهداف لها صفة التحدي والتي تلزم المؤسسة وأفرادها بارتقاء واضح وملموس في نتائج جودة الأداء.
- الإدارة اليومية المنظمة للمؤسسة، القائمة على أسس مدروسة وعملية من خلال استخدام أدوات فعالة لقياس القدرة على استرجاع المعلومات والبيانات (التغذية الراجعة).⁽⁷⁾