

## جودة الحياة وعلاقتها بالتوافق المهني لدى العاملين في المؤسسات الخدمائية.

د. بحري صابر

جامعة محمد لمين دباغين سطيف 02

ملخص: هدفت هذه الدراسة إلى تحديد علاقة جودة الحياة بالتوافق المهني لدى العاملين في المؤسسات الخدمائية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطبيق مقياسين الأول خاص بجودة الحياة والثاني بالتوافق المهني على عينة مكونة من 87 عامل يعملون بالبلدية ومؤسسة إتصالات الجزائر، أين تم تطبيق المنهج الوصفي، وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج أبرزها أن هناك علاقة بين جودة الحياة والتوافق المهني لدى العاملين بالمؤسسات الخدمائية، وهي علاقة إيجابية قوية.

مشكلة الدراسة:

لقد اتجهت الدراسات الحديثة إلى دراسة العديد من المتغيرات الإيجابية في العمل في ظل علم النفس الإيجابي في محاولة لرصد السلوكيات الإيجابية الخاصة بالعمل والتي من شأنها تعزيز الأداء الوظيفي للأفراد بما يحقق الكفاية الإنتاجية للمنظمة ككل، وجودة الحياة كمجال من مجالات علم النفس الإيجابي وك مفهوم يقتضي تنمية الطاقات النفسية والجسمية والعقلية بما يحقق مستوى معين من الصحة النفسية التي يعد التوافق المهني أحد أبرز مؤشراتها الأساسية.

إن جودة الحياة مفهوم متعدد الأبعاد ونسبي ويختلف من شخص لآخر من الناحيتين النظرية والتطبيقية وفق المعايير التي يعتمدها الأفراد لتقويم الحياة ومطالبها، والتي غالبا ما تتأثر بعوامل كثيرة تتحكم في تحديد مقومات جودة الحياة كالقدرة على التفكير واتخاذ القرار، والقدرة على التحكم وإدارة الظروف المحيطة، والصحة الجسمية والنفسية والظروف الإقتصادية والمعتقدات الدينية والقيم الثقافية والحضارية التي يحدد من خلالها الأفراد الأشياء المهمة التي تحقق سعادتهم في الحياة (رغداء علي نعيمة، 2012، ص146)، وهناك مدخلين كبيرين للتفكير حول جودة الحياة المدخل الأول وهو مدخل الذاتية والذي يعرف جودة الحياة في سياق الخبرة الذاتية للفرد أو ما يسمى جودة الحياة الذاتية وبخاصة جودة الحياة حول كيف يمكن للفرد أن يشعر ويفكر عن حياته، فعلي سبيل المثال إذا شعر شخص ما بالسعادة، ومر بخبرات سارة عديدة، في غياب الألم والخبرات غير المحببة، ويقيم حياته بشكل إيجابي، ويشعر بالرضا عن الحياة، فإن مثل هؤلاء الأفراد يوصفون بأن لديهم مستوى مرتفع عن جودة الحياة، أما المدخل الثاني فهو مدخل الموضوعية والذي يحدد مستويات جودة الحياة بشكل مستقل عن ذاتية الشخص، وهو يرى أن الشخص لديه جودة حياة حينما تحتوي حياته على الأشياء الجيدة في الحياة، ومن أمثلة هذه الأشياء الجيدة مستوى الدخل، طول العمر، عدد السنوات وغيرها (هالة عبد اللطيف محمد رمضان، 2014)، كما أن جودة الحياة تتمثل في الإحساس بحسن الحال، كما نستطيع تحديد ذلك الإحساس بالدلائل السلوكية التي تدل على إرتفاع مستوى رضا الفرد عن ذاته، وعن حياته بشكل عام، وإستقلاليته في تحديد مسار حياته، والسعي إلى تكوين علاقات إجتماعية ناجحة ومتبادلة مع الآخرين (يحيى النجار، عبد الرؤوف الطلاع، 2015، ص2013)، كما أن جودة الحياة تمثل أمرا نسبيا لأنه يرتبط ببعض العوامل الذاتية مثل المفهوم الإيجابي للذات، والرضا عن الحياة وعن العمل، والحالة الإجتماعية، والسعادة التي يشعر بها الفرد، كما يرتبط ببعض العوامل الموضوعية مثل الإمكانيات المادية المتاحة والدخل، ونظافة البيئة والحالة الصحية، والحالة السكنية والوظيفية ومستوى التعليم (محمود عبد الحليم منسي، علي مهدي كاظم، 2006، ص64)، ولأن توافق الفرد في مجال عمله مع مختلف المتغيرات المحيطة به البيئية منها والخارجية، يجعل من شعور الفرد العامل بجودة الحياة مؤشر يدعم التوافق المهني لديه خاصة وأن التوافق المهني هو جزء لا يتجزأ من التوافق العام للفرد في سبيل حصوله على الراحة النفسية والصحة النفسية الهدف المنشود في العمل اليوم، ولأن الاختلاف في درجة التوافق المهني أمر طبيعي بين العاملين، حتى ولو كانوا يشغلون أعمالا أو وظائف متماثلة، وينشأ هذا الاختلاف بسبب إختلاف المعاملة التي يلقاها كل فرد من رئيسه أو المرتب الذي يحصل عليه، أو العلاقات التي تربطه بزملائه في العمل حيث إن هذه الأمور يختلف أثرها من فرد لآخر (عبد الخالق ناصف، 1982، ص24)، كما أن العامل الذي يتمتع بصحة نفسية سليمة لديه قدرة على التغلب على مختلف الصعوبات والمشاكل التي تواجهه في العمل، وبالتالي يستطيع تحقيق توافقه من خلال التغلب على هاته العوائق والصعوبات لبلوغ درجة من التوافق والاستقرار في العمل (بوعامر أحمد زين الدين، بحري صابر، 2014، ص149)، وانطلاقا من أهمية موضوع جودة الحياة في وقتنا الحالي، وفي محاولة منا لمعرفة تلك العلاقة بين جودة الحياة والتوافق المهني لدى العاملين في المؤسسات الخدمائية جاءت دراستنا هذه إنطلاقا من إشكالية مفادها: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الحياة بين العاملين في المؤسسات الخدمائية تعزى لمتغير الجنس، المستوى الدراسي، مؤسسة الانتماء؟.

هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني بين العاملين في المؤسسات الخدمائية تعزى لمتغير الجنس، المستوى الدراسي، مؤسسة الانتماء؟.

هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة والتوافق المهني لدى العاملين في المؤسسات الخدمائية؟

### فرضيات الدراسة:

1. هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الحياة بين العاملين في المؤسسات الخدمائية تعزى لمتغير الجنس، والمستوى الدراسي، ومؤسسة الانتماء.
2. هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني بين العاملين في المؤسسات الخدمائية تعزى لمتغير الجنس والمستوى الدراسي، ومؤسسة الانتماء.
3. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة والتوافق المهني لدى العاملين في المؤسسات الخدمائية.

### أهداف الدراسة:

- معرفة إن كانت هناك فروق في مستوى جودة الحياة ومستوى التوافق المهني بين العاملين في المؤسسات الخدمائية تعزى لمتغير الجنس والمستوى الدراسي، ومؤسسة الانتماء.
- تحديد طبيعة العلاقة بين جودة الحياة والتوافق المهني لدى العاملين في المؤسسات الخدمائية.

**حدود الدراسة:** لقد تم تطبيق الدراسة في ولاية سطيف على كل مؤسسة إتصالات الجزائر والبلدية، خلال السنة الجامعية 2016-2017، أين تم توزيع استبيان الدراسة على مختلف العاملين بصورة مباشرة وفردية بين الباحث والمبحوثين.

### تحديد مصطلحات الدراسة:

جودة الحياة: هي وصول الفرد لدرجة النضج الشخصي والنفسي، اللذين يحققان له السعادة الذاتي، ومن ثم إيجاد معنى لحياته من خلال الأمل الذي يبعثه على كافة أشكال حياته بحيث يصبح راضيا عنها(محمد أحمد خدام الشاقبة، 2015، ص35)، وهي تمثل درجات العاملين في مقياس جودة الحياة في هذه الدراسة.

التوافق المهني: هو "توافق الفرد لنديا عمله فهو يشمل توافق الفرد مع مختلف العوامل البيئية التي تحيط به في العمل، وتوافقه مع التغيرات التي تطرأ على هذه العوامل على مر فترات من الزمن وتوافقه لخصائصه الذاتية، وهكذا فإن توافق الفرد مع صاحب العمل ومع المشرف عليه ومع زملائه، وكذلك توافقه مع مطالب نفسه وتوافقه مع ظروف السوق المتغيرة والخاصة بالعمل وتوافقه مع قدراته الخاصة مع ميوله ومع مزاجه كل هذا يدخل في مفهوم التوافق المهني"(فرج عبد القادر، 2001، ص74)، والتوافق المهني في هذه الدراسة هو درجات العاملين على مقياس التوافق المهني.

المؤسسات الخدمائية: هي هيكل منظم لقدرات خاصة لتقديم خدمات مختلفة الأشكال والأنواع، وهي منظمة تقوم على أساس أشخاص قادرين ومتمكنين من العملية الاقتصادية بوسائل خاصة تهدف إلى تحقيق الأرباح، وذلك عن طريق اتساع حاجيات ورغبات الزبون، كما تسهر هذه المؤسسة على تقديم خدمات ذات مستوى مرغوب من الجودة(محمد دحماني، 2008، ص53).

### التراث النظري:

#### أولا. جودة الحياة:

يؤكد يونرمي وباتريك وبوشنيل(Bonomi, Patrick & Bushnel, 2000) على أن جودة الحياة مفهوم واسع يتأثر بجوانب متداخلة من النواحي الذاتية والموضوعية، مرتبطة بالحالة الصحية والحالة النفسية للفرد، ومدى الإستقلال الذي يتمتع به، والعلاقات الإجتماعية التي يكونها، فضلا عن علاقته بالبيئة التي يعيش فيها(مسعودي امحمد، 2015، ص 205)، وقد عرفت المنظمة العالمية للصحة بأنها " إدراك الفرد لمركزه في الحياة في سياق الثقافة، ونسق القيم الذي يعيش فيه وفي علاقة ذلك بأهدافه، وتوقعاته ومستوياته وإهتماماته، وهو مفهوم واسع ويتأثر بطريقة معقدة بصحة الفرد الجسمية وحالته النفسية ومستوى إستقلاله وعلاقاته الإجتماعية وعلاقته بالجوانب المهمة في البيئة التي يعيش فيها(هويده حنفي محمود، فوزية عبد الباقي الجمالي، 2010، ص69)، كما يرى حسن مصطفى أن جودة الحياة هي "مفهوم يستخدم للتعبير عن رقي مستوى الخدمات المادية والإجتماعية التي تقدم لأفراد المجتمع، أو أن جودة الحياة تعبر عن نزوع نحو نمط الحياة التي تتميز بالترف هذا النمط من الحياة الذي لا يستطيع تحقيقه سوى مجتمع الوفرة، وذلك المجتمع الذي إستطاع أن يحل كافة المشكلات المعيشية لغالبية سكانه(شيخي مريم، 2014، ص 74).

ومن خلال التعاريف التي تناولت مفهوم جودة الحياة في التخصصات المتباينة نلاحظ أن هناك مدخلين أساسيين تم في إطارهما تناول المفهوم والإشارة إليه، وهما مدخل ذاتي ومدخل خارجي، والذات يمكن تفسيرهما فيما يأتي:

المدخل الذاتي: إدراكات الفرد لظروفه من خلال تقويم الجوانب النفسية، ويركز هذا التقويم على قياس الرفاهية النفسية أو الرضا والسعادة الشخصية، كما يقيس أيضا المشاعر الإيجابية لدى الأفراد وتوقعاتهم للحياة.

المدخل الخارجية: فتركز على الخارجية وتتضمن الظروف الصحية والرفاهية الإجتماعية والعلاقات والظروف المعيشية والتعليم والأمن والسكن ووقت الفراغ والأنشطة(سلاف مشري، 2014، ص 224).

ويمكننا إيجاز أهمية تحسين جودة الحياة في العناصر التالية(أحمد كمال عبد الموجود عيد، خلف محمد عبد السلام بيومي، 2014، ص49).

- تساهم جودة الحياة في تقدير التنمية سواء الاقتصادية أو الاجتماعية أو البشرية.
  - لجودة الحياة أهمية كبيرة في التنمية البشرية وتحديد ما حققته من إشباعات للحاجات الإنسانية.
  - لجودة الحياة أهمية في الحفاظ على سعادة المواطنين والعلماء في عصر الاستهلاك.
  - تقيد جودة الحياة في معرفة وقياس درجة الرضا المجتمعي لأفراد المجتمع عن أنماط حياتهم عامة.
- وترتبط جودة الحياة ارتباطا وثيقا بعدة مبادئ، التي يمكن إستخلاصها فيما يأتي(محمد أحمد خدام المشاقبة، 2015، ص34):

- إن جودة الحياة مرتبطة بمجموعة من الإحتياجات الرئيسية للإنسان، وبمدى قدرته على تحقيق أهدافه في الحياة.
- إن معاني جودة الحياة تختلف باختلاف وجهات النظر الإنسانية، بمعنى أنها تختلف من شخص إلى آخر، ومن عائلة إلى أخرى، ومن برنامج إلى آخر.
- إن مفهوم جودة الحياة له علاقة قوية ومباشرة في البيئة التي يعيش فيها الإنسان.
- إن مفهوم جودة الحياة يعكس التراث الثقافي للإنسان، وللأشخاص المحيطين به.
- إن هذه المبادئ مشتركة بين الشخص الطبيعي والشخص المعاق.

### ثانيا التوافق المهني:

لقد قد إستعار علماء النفس مصطلح التوافق من علم البيولوجيا كما حددته نظرية داروين (Darwin)، حيث إستخدموا التوافق للسلوك الذي يساعد الكائن الحي في الوصول إلى أهدافه، بأن يكون لديه الأساليب السوية الناجحة التي تمكنه من تحقيق دوافعه وأهدافه(أحمد محمد مبارك الكندري، 1992، ص181)، وقد أطلق عليه علماء البيولوجيا مواءمة وأستخدم فيما بعد في المجال النفس إجتماعي تحت مصطلح توافق(مصطفى فهمي، 1978، ص10-09)، وينظر البعض للتوافق على أنه مصطلح سيكولوجي أكثر منه إجتماعي، إستخدمه علماء النفس الإجتماعيون ويقصدون به" العملية التي يدخل بها الفرد في علاقة متناسقة أو صحية مع بيئته ماديا أو إجتماعيا، فالتوافق يقصد به توافق السلوك أو تكيفه مع البيئة وتكوين السلوك التوافقي أو التكيفي(بديع محمود القاسم، 2001، ص47)، ولقد تم تناول مصطلح التوافق المهني كمفهوم من قبل العديد من الباحثين وفق مقاربات متعددة، وسنشير لأهم التعاريف فيما يأتي:

يرى أحمد الهيجان أن التوافق المهني هو "العملية المستمرة التي يقوم بها الفرد من أجل تحقيق التكيف والإنسجام بينه وبين المهنة أو الوظيفة التي يؤديها وبينه وبين بيئة العمل"(عبد الرحمان بن أحمد الهيجان، 2004، ص97)، كما يؤكد أحمد عزت راجح أن التوافق المهني هو "قدرة الفرد أن يعقد صلات إجتماعية مرضية مع من يشرفون عليه أو يعملون معه، كما يتضمن قدرات الفرد على التواؤم مع بيئته الإجتماعية في مختلف نواحيها المهنية والإقتصادية والمنزلية"(أحمد عزت راجح، 1970، ص418)، وينطوي التوافق المهني حسب الشريبي "على قدرة الفرد للوفاء بمتطلبات العمل والاندماج في علاقات إنسانية تنطوي على محبة الفرد للآخر، وتقبل الفرد للزملاء والرؤساء، وتحرره من الواقع في الخلافات والحوادث"(الشريبي زكريا وآخرون، 2008، ص367)، وهناك العديد من العوامل التي تؤثر في التوافق المهني وتتمثل في:

إشباع الحاجات الأولية: إن عدم إشباع حاجات الفرد النفسية والعضوية تخلق للفرد نوع من التوتر يدفعه إلى محاولة إشباعها فكلما طالت مدة الحرمان زاد التوتر بشدة وينتهي الموقف عادة إذا استطاع الفرد إشباع تلك الحاجة وإذا لم تسمح له الظروف البيئية أو الاجتماعية بإشباع هذه الحاجة وكانت الحواجز التي تقف بين الفرد و

إشباع حاجاته قوية مانعة فانه يحاول أن يجد وسيلة يشبع بها حاجاته وقد تكون هذه الوسيلة غير سوية لا يقرها المجتمع ومن هنا ينحرف الفرد وتختل عملية التوافق(صلاح أحمد مرحاب، 1989، ص57).

المظاهر الجسمية الشخصية: إن رضا الفرد عن مظهره الجسدية أمر مهم في توافقه فثمة أمور لها قيم جمالية مثل صفات المرء الجسدية الخارجية كالطول و لون العينين و تناسق الجسد(موسى جبريل وآخرون، 1994، ص83).

الروح المعنوية: إن تناسب قدرات العامل مع متطلبات العمل وإحتياجاته يؤدي إلى التوافق في أداء هذا العمل ورفع الروح المعنوية للعامل هذا مع الإهتمام بالتدريب المستمر على الآلات المستحدثة والتطور(كامل محمد محمد عويضة، 1996، ص161).

تجنب الملل والروتين: يلاحظ أن الشعور الروتين والملل تعتبر من العوامل المؤثرة في التوافق المهني والتي تؤدي إلى سوء التوافق المهني، خاصة بالنسبة للأعمال النمطية والمتكررة، حيث يتسبب الروتين في إنخفاض الإنتاجية أو الكفاية أو القدرة في الإستمرار على العمل بسبب ما بذل من طاقة من قبل في إنجاز العمل، ويتمثل ذلك في إحساس الإنسان بالتعب بصورة متزايدة بعد الإستمرار في العمل لمدة طويلة(عبد الفتاح دويدار، 1995، ص286).

المتطلبات الفيزيولوجية: إن دور الظروف المادية للعمل ذات تأثير كبير أيضا في تصرفات العامل خلال عمله وخارجه من حيث مثلا كمية الإنتاج وجودته أثرها في تعبه و صحته الجسدية، كما ينعكس ذلك على جهده النفسي و في قدرته على التحمل و الإنتباه، و يكون ذلك نتيجة لحمل العامل آثار هذه الجوانب حيث يتعامل مع الآخرين في محيط العمل أو خارجه، وحين ينظر إلى نفسه وعمله وهو يراقب ما يمر به من أزمات، وكثيرا ما تكون هذه الآثار عاملا لعدم التوافق الذي يواجهه به حياته اليومية(أحمد عزت راجح، دس، ص315).

**أدوات جمع البيانات في الدراسة:** من أجل تحقيق أهداف الدراسة فقد إعتدنا في دراستنا على مقياسين الأول خاص بجودة الحياة والثاني خاص بالتوافق المهني لدى العمال.

**أولا مقياس جودة الحياة:** تم الإعتماد على مقياس الكرخي 2011 لقياس جودة الحياة المكون من 6 فقرة(سناة علي حسون الخزرجي، 2016، ص336-337)، وقد تم عرض المقياس على مجموعة من أساتذة علم النفس بجامعة سطيف 02، وللتأكد من صدق المقياس، وقد بلغ معامل الصدق 0.72، ولمعرفة ثبات المقياس تم الإعتماد على معامل ألفا كرونباخ أين بلغ معامل الثبات 0.78، وهو ما يؤكد أن المقياس صادق وثابت قابل للتطبيق على عينة الدراسة.

**ثانيا: مقياس التوافق المهني:** لقد تم بناء استبيان خاص بالتوافق المهني اعتمادا على التراث النظري الذي كتب جول التوافق المهني بالإضافة للإعتماد على مقياس التوافق المهني لبحري صابر 2015(بحري صابر، 2015)، وللتأكد من صدق الإستبيان تم عرضه على مجموعة من الخبراء المختصين والذين بلغ عددهم 7 أساتذة من جامعة سطيف 02، وقد بلغ معامل الصدق 0.69، ولمعرفة ثبات الإستبيان اعتمدنا على معامل ألفا كرونباخ أين بلغ 0.76، وهو ما يؤكد لنا أن الإستبيان صادق وثابت، أي أنه قابل للتطبيق على عينة الدراسة.

**المنهج المستخدم:** بالنظر لطبيعة الموضوع المتناول فقد اعتمدنا على إستخدام المنهج الوصفي لأنه الأنسب في مثل هذه الدراسات أين يتم وصف تلك العلاقة بين متغيرات الدراسة وطبيعتها، ويعرف المنهج الوصفي بأنه "أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية تم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة(محمد عبيدات وآخرون، 1999، ص46).

**عينة الدراسة:** لقد وقع اختيارنا على كل من مؤسسة اتصالات الجزائر كمؤسسة خدمتية، وكذا بلدية سطيف كمؤسسة تقدم مجموعة من الخدمات، حيث بلغ عدد العمال 87 عامل يعملون باتصالات الجزائر وبلدية سطيف بولاية سطيف، والجدول التالي يوضح بدقة خصائص عينة الدراسة.

السن	الجنس		المستوى			مؤسسة الانتماء	
	ذكر	أنثى	أقل من ثانوي	ثانوي	جامعي	اتصالات الجزائر	بلدية سطيف
27-22	12	10	1	6	8	7	10
32-27	15	14	2	4	5	8	18
37-32	6	7	1	7	4	3	12
42-37	8	4	5	6	2	4	9
47-42	9	2	7	2	3	2	14
المجموع	50	37	16	25	22	24	63

جدول رقم(01) يبين خصائص عينة الدراسة.

**أساليب المعالجة الإحصائية:** لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS)، وتم استخدام المقاييس الإحصائية التالية: المتوسط الحسابي، إختبار T test ، إختبار تحليل التباين الأحادي On Way ANOVA .

### عرض النتائج ومناقشتها:

#### عرض ومناقشة نتائج الفرضية الإجرائية الأولى:

**أولا الجنس:** للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام إختبار T test بهدف فحص دلالة الفروق مستوى جودة الحياة بين العاملين في المؤسسات الخدمائية تبعاً لمتغير الجنس، والجدول (02) يبين ذلك.

النوع	العدد	المتوسط الحسابي	ت	مستوى الدلالة	الملاحظة
ذكور	50	2.71	9.48	0.001	دال إحصائياً
إناث	37	2.12			

جدول رقم(02) يبين نتائج إختبار T test لدلالة الفروق في مستوى جودة الحياة بين العاملين في المؤسسات الخدمائية تبعاً لمتغير الجنس.

**التعليق والمناقشة:** من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم(02) يتبين لنا أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.001 في مستوى جودة الحياة لدى العاملين في المؤسسات الخدمائية عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس، وقد كان الفرق لصالح الذكور الأكبر متوسطاً حسابياً، وهو ما يؤكد أن العاملين الذكور في المؤسسات الخدمائية يتمتعون بمستوى جودة حياة أحسن من جودة الحياة لدى العاملات الإناث، وقد يكون ذلك راجع لطبيعة المسؤوليات الملقاة على عاتق الجنسين، فالرجل يقوم بالعديد من الأدوار والمسؤوليات تختلف عنها تلك التي تقوم بها المرأة، فإلى جانب أن كل طرف منهم يقوم بمهام وواجبات تدخل ضمن صميم الوظيفة التي يشغلها إلا أن المرأة إضافة لهذه المسؤوليات تقع تحت طائلة الواجبات والمسؤوليات الأسرية والمنزلية وهو ما يعرضها للكثير من الضغوط مقارنة بالرجل ما يجعل ربما مستوى جودة الحياة ينخفض لديها مقارنة بالرجل.

**ثانياً: المستوى الدراسي:** للتحقق من صحة هذه الفرضية، استخدم إختبار تحليل التباين الأحادي On Way ANOVA بهدف فحص دلالة الفروق مستوى جودة الحياة بين العاملين في المؤسسات الخدمائية تبعاً لمتغير المستوى الدراسي، والجدول (03) يبين ذلك.

العامل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيم ف	مستوى الدلالة	الملاحظة
جودة الحياة	بين المجموعات	8.95	2	3.87	3.02	0.214	غير دال إحصائياً
	داخل المجموعات	9.54	84	1.25			
	المجموع	18.49	86				

جدول رقم(03) يبين نتائج إختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مستوى جودة الحياة بين العاملين في المؤسسات الخدمائية تبعاً لمتغير المستوى الدراسي.

**التعليق والمناقشة:** يبين الجدول السابق رقم (03) أن قيمة " ف " قد بلغت للمقياس كله (3.02) ، وهي قيمة غير دالة إحصائياً(0.214)، مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الحياة بين العاملين في المؤسسات الخدمائية تبعاً لمتغير المستوى الدراسي، وهو ما يؤكد أن المستوى الدراسي لا يؤثر على مستوى جودة الحياة لدى العاملين، وقد يكون ذلك بسبب طبيعة الظروف المحيطة بالعمل والتي تكون واحدة مما يجعل المناخ السائد في المؤسسة يجعل من مستوى جودة الحياة واحد لا يتأثر بالعوامل المتعلقة بطبيعة مستوى دراسة الأفراد العاملين، ولعل تقارب نظرة العاملين لمختلف الظروف المحيطة بهم جعل مستوى جودة الحياة لا يختلف حسب مستواهم الدراسي.

**ثالثاً: مؤسسة الانتماء:** للتحقق من صحة هذه الفرضية، استخدم إختبار T test بهدف فحص دلالة الفروق مستوى جودة الحياة بين العاملين في المؤسسات الخدمائية تبعاً لمتغير مؤسسة الإنتماء، والجدول (04) يبين ذلك.

النوع	العدد	المتوسط الحسابي	ت	مستوى الدلالة	الملاحظة
اتصالات الجزائر	24	7.23	11.25	0.021	دال إحصائيا
بلدية سطيف	63	4.14			

جدول رقم(04) يبين نتائج اختبار T test لدلالة الفروق في مستوى جودة الحياة بين العاملين في المؤسسات الخدمية تبعاً لمتغير مؤسسة الانتماء.

**التعليق والمناقشة:** من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم(04) يتبين لنا أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.021 في مستوى جودة الحياة لدى العاملين في المؤسسات الخدمية عينة الدراسة تبعاً لمتغير مؤسسة الانتماء، وقد كان الفرق لصالح العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر باعتبارهم الأكبر متوسطاً حسابياً(7.23)، وهو ما يؤكد أن العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر يتمتعون بمستوى جودة حياة أحسن من جودة الحياة لدى العاملين بالبلدية، وقد يكون ذلك راجع لطبيعة كل مؤسسة على اعتبار اختلاف الأجر بين المؤسسات كون اتصالات الجزائر مؤسسة خدمية إقتصادية ما يجعل من أجرها مرتفع مقارنة بالبلدية التي يعد أجر عاملها منخفض بالمقارنة باتصالات الجزائر، وهو ما يجعل شعورهم بجودة الحياة يقل مقارنة بالعاملين باتصالات الجزائر، خاصة وأن الأجر يعتبر محدد أساسي في عملية تحقيق جودة الحياة لدى العاملين، وبالإضافة إلى الأجر فإن طبيعة العمل تختلف بين المؤسسات من حيث توقيت العمل ومدته وكذا المسؤوليات والواجبات الملقاة على عاتق العاملين ما يجعل طبيعة الإختلاف تبعاً لمؤسسة الانتماء أمر مقبول نوعاً ما، كما أن المناخ التنظيمي السائد خاصة ما تعلق بطريقة الإدارة والتسيير يجعل من جودة الحياة لدى العاملين باتصالات الجزائر أحسن منها لدى العاملين بالبلدية، فالمناخ التنظيمي السائد يؤثر على درجة جودة الحياة على اعتبار أنها تعدد محدد أساسي في عملية جودة الحياة، فالنتائج المتوصل إليها تؤكد لنا أن طبيعة المؤسسة تلعب دوراً مهماً في جودة الحياة ذلك أن لكل عمل ميزاته وخصائصه وكذا طبيعة الأعمال فيه والواجبات والمسؤوليات ما يجعل من أمر جودة الحياة رهين لمثل هذه المؤشرات التي تتحكم بدرجة معينة في جودة الحياة لدى العاملين.

#### عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

**أولاً الجنس:** للتحقق من صحة هذه الفرضية، استخدم اختبار T test بهدف فحص دلالة الفروق مستوى مستوى التوافق المهني بين العاملين في المؤسسات الخدمية تبعاً لمتغير الجنس، والجدول (05) يبين ذلك

النوع	العدد	المتوسط الحسابي	ت	مستوى الدلالة	الملاحظة
ذكور	50	2.41	8.24	0.013	دال إحصائيا
إناث	37	1.76			

جدول رقم(05) يبين نتائج اختبار T test لدلالة الفروق في مستوى التوافق المهني بين العاملين في المؤسسات الخدمية تبعاً لمتغير الجنس.

**التعليق والمناقشة:** من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم(05) يتبين لنا أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.013 في مستوى التوافق المهني لدى العاملين في المؤسسات الخدمية تبعاً لمتغير الجنس، وذلك لصالح الإناث الأكبر متوسطاً حسابياً، وهو ما يؤكد أن العاملات الإناث أكثر توافقاً مهنيًا من العاملين الذكور، وقد يعود ذلك لطبيعة الالتزامات التي يقوم بها الطرفين تجاه أسرته وعائلته أين تقع الكثير من المسؤوليات على العامل الذكر في تلبية حاجيات الأسرة مقارنة بالمرأة، على الرغم من أن المرأة اليوم تساهم مثلها مثل الرجل في المسؤوليات العائلية، كما أن طبيعة المناخ السائد في العمل وطبيعة المعاملات والتعاملات بين العاملين من الجنسين قد تجعل من المرأة تحس بالتوافق أكثر من الرجل، بالإضافة إلى أن طموحات الجنسين تختلف حيث يطمح الرجل أكثر من المرأة للتقدم والتطور في العمل خاصة من الناحية المادية لتلبية وتحقيق حاجياته الأساسية ما يجعله يشعر بنوع اللا توافق أين يقل توافقه بسبب ذلك، في حين أن المرأة قد يقل طموحها المهني في ظل ما تعيشه من تبادل الأدوار بين دور العاملة ودور الراعية لشؤون الأسرة، كما أن طريقة التعامل مع الضغوط المختلفة في العمل من طرف المرأة والرجل يجعل من درجة ومستوى التوافق المهني يختلف بين الجنسين الذكر والأنثى.

**ثانياً: المستوى الدراسي:** للتحقق من صحة هذه الفرضية، استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي On Way ANOVA بهدف فحص دلالة الفروق مستوى التوافق المهني بين العاملين في المؤسسات الخدمية تبعاً لمتغير المستوى الدراسي، والجدول (06) يبين ذلك.

العامل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيم ف	مستوى الدلالة	الملاحظة
مستوى التوافق	بين المجموعات	10.57	2	7.29	2.41	0.0715	غير دال إحصائيا
	داخل المجموعات	12.25	84	3.02			

المهني	المجموع	22.82			
--------	---------	-------	--	--	--

جدول رقم(06) يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مستوى التوافق المهني بين العاملين في المؤسسات الخدمائية تبعاً لمتغير المستوى الدراسي.

**التعليق والمناقشة:** من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم(06) أعلاه يتبين لنا أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني لدى العمال الذين يعملون في المؤسسات الخدمائية تبعاً لمتغير المستوى الدراسي، وهو ما يؤكد لنا أن المستوى الدراسي لا يؤثر في التوافق المهني لدى العاملين عينة الدراسة، وقد يرجع ذلك لطبيعة الظروف والمناخ التنظيمي السائد بين العاملين في المؤسسات الخدمائية، ذلك أن شعور العاملين بنفس الظروف يؤدي بهم إلى مستوى متقارب فيما يخص التوافق المهني لديهم، فالعامل ذو مستوى التعليم أقل من ثانوي أو الثانوي أو الجامعي لا يختلف مستوى توافقه المهني تبعاً للمناخ السائد في المؤسسة.

**ثالثاً: مؤسسة الانتماء:** للتحقق من صحة هذه الفرضية، استخدم اختبار T test بهدف فحص دلالة الفروق مستوى التوافق المهني بين العاملين في المؤسسات الخدمائية تبعاً لمتغير مؤسسة الانتماء، والجدول (07) يبين ذلك.

النوع	العدد	المتوسط الحسابي	ت	مستوى الدلالة	الملاحظة
اتصالات الجزائر	24	5.84	8.95	0.001	دال إحصائياً
بلدية سطيف	63	3.26			

جدول رقم(07) يبين نتائج اختبار T tes لدلالة الفروق في مستوى التوافق المهني بين العاملين في المؤسسات الخدمائية تبعاً لمتغير مؤسسة الانتماء.

**التعليق والمناقشة:** من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم(07) يتبين لنا أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.001 في مستوى التوافق المهني لدى العاملين في المؤسسات الخدمائية عينة الدراسة تبعاً لمتغير مؤسسة الانتماء، وقد كان الفرق لصالح العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر باعتبارهم الأكبر متوسطاً حسابياً(5.84)، وهو ما يؤكد أن العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر يتمتعون بمستوى توافق مهني أحسن من العاملين بالبلدية، وقد يعود ذلك إلى طبيعة المؤسسة في حد ذاتها من حيث ظروف العمل، مناخ العمل، حجم الواجبات والمسؤوليات الملقاة على عاتق العمال، الأجور والحوافز المادية، التعويضات المباشرة وغير مباشرة، حجم الضغوط، وهي كلها أمور تساعد على تحقيق درجة معينة من التوافق المهني، ولعل اختلاف نظام العمل بين مؤسسة اتصالات الجزائر والبلدية ساهم في وجود فروق من حيث مستوى التوافق المهني خاصة وأن نظام المؤسسة الذي يتطلب من العامل معرفة دقيقة لمختلف اللوائح والتشريعات والنظام الداخلي، وتطبيق مختلف هاته القوانين يساهم في تأقلم العامل مع منظمته، فيتوافق مهنياً وإدارياً مع منظمته، فالمناخ التنظيمي السائد في المؤسسة يساهم في عملية التوافق حيث إنه إذا كان الجو المناخي متوتر في المؤسسة فإن ذلك ينعكس بطريقة مباشرة على الأفراد العاملين فيها" (أحمد زين الدين بوعامر، بحري صابر، 2014، ص149)، ومن خلال النتائج المتوصل إليها يتبين لنا أهمية طبيعة المؤسسة في إحداث عملية التوافق المهني لدى العاملين.

#### عرض ومناقشة نتائج الفرضية الإجرائية الثالثة:

النوع	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	الملاحظة
جودة الحياة	0.73	0.015	دال إحصائياً
التوافق المهني			

جدول رقم(08) يبين نتائج معامل ارتباط بيرسون بين جودة الحياة والتوافق المهني لدى العاملين بالمؤسسات الخدمائية.

**التعليق والمناقشة:** من خلال النتائج المتوصل إليها في الجدول رقم(08) أعلاه يتبين لنا أن هناك علاقة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة(0.015) بين جودة الحياة والتوافق المهني لدى العاملين في المؤسسات الخدمائية عينة الدراسة، وقد بلغت العلاقة بمعامل الارتباط بيرسون 0.73 وهي علاقة إيجابية قوية، ما يعني أنه كلما زادت جودة الحياة لدى العاملين بالمؤسسات الخدمائية كلما زاد التوافق المهني لديهم بشكل قوي، وهو ما يؤكد أهمية جودة الحياة في تحقيق التوافق المهني لدى العاملين، فكلما أحس العامل بجودة الحياة في العمل عد ذلك مؤشراً من مؤشرات التوافق المهني لديه، فقيام العامل بالعمل ضمن بيئة مناسبة تحتوي على جودة الحياة من شأنه أن يرفع مستوى التوافق المهني لدى هذا العامل خاصة وأن طبيعة البيئة تؤثر تأثيراً مباشراً وواضحاً على التوافق المهني لدى العامل، ولأن جودة الحياة تقيم مستوى الخدمات المادية والمعنوية التي تقدم للفرد ومدى قدرتها على إشباع حاجاته الأساسية، وتوقعاته المستقبلية، وذلك في صورة المؤشرات الذاتية والموضوعية، وفي سياق الإطار الثقافي والقيمي الذي يعيش فيه، وانعكاس ذلك على حالته الصحية والنفسية وعلاقاته الاجتماعية وتوافقه مع البيئة المحيطة به(يحي النجار، عبد الرؤوف الطلاع، 2015، ص213)، وبذلك تمثل جودة الحياة

أحد مؤشرات التوافق المهني إذ أن عملية التقييم هذه تؤدي للتوافق المهني لدى العاملين في المؤسسة، كما أن إحساس العامل بجودة الحياة من خلال مظاهر ظروف العمل المواتية للعمل بالمؤسسة من شأنه أن يرفع مستوى التوافق المهني لديه ويشعره بنوع من الرضا عن العمل وعن الحياة المهنية داخل المؤسسة ذلك أن "تحسين ظروف العمل من إضاءة وضوضاء وتهوية وفترات راحة وساعات العمل وغيرها تساعد على رفع الروح المعنوية للعاملين، إن الأساس في تحسين ظروف العمل أن يكون بقصد تكيف عناصر العمل وظروفه مع العامل وليس العكس، إذ أن الأمر يقتضي عدم الاعتماد على كون العامل مرناً، وعلى كون العامل متكيفاً وإنما يجب جعل العناصر الأخرى مرنة(عساف عبد المعطي محمد، 2012، ص291)، فطبيعة العلاقات السائدة في العمل من جهة وكذا طبيعة المناخ السائد في العمل من شأنه أن يعزز جودة الحياة لدى العامل وكذا التوافق المهني لديه على اعتبار أن "شعور الفرد بالأمان في إقامة العلاقات الاجتماعية وما يتمتع به من حرية ومعرفة وصحة، بالإضافة إلى النواحي الاقتصادية والروحانيات والترويج عن النفس تعد مؤشرات هامة على جودة حياته(نعم سليم جمال، 2016، ص14)، فالعلاقة بين جودة الحياة والتوافق المهني لدى العاملين في المؤسسات الخدمائية تؤكد أنه كلما كانت حياة العامل ذات جودة من حيث المناخ التنظيمي السائد بما يحتويه من ظروف عمل مواتية وكذا أساليب الإدارة والتسيير وكذا جودة الحياة الصحية أي تمتع الفرد بالصحة داخل العمل سواء أكانت تلك الصحة مرتبطة بالصحة الجسدية أو الصحة النفسية يؤدي إلى تحقيق جانب مهم في التوافق المهني، كما إن شعور الفرد بجودة الحياة يلعب دوراً جوهرياً في رضاه الوظيفي أين يكون راض عن عمله من خلال ما يوفره له العمل من جودة في مختلف مناحيها، وهو ما يجعل العامل يشعر بالرضا نتيجة لذلك، وإضافة لشعور العامل بالرضا إن طبيعة جودة الحياة تجعل من علاقات العمل التي تربط العامل بزملائه ورؤسائه تتميز بنوع من الجودة وهو ما يجعله يعيش نوعاً من العلاقات الجيدة في العمل نتيجة جودة الحياة التي يشعر بها، وهو ما يجعله يحقق نوعاً من التوافق المهني في جزئية علاقات العمل.

**خلاصة:** من خلال الدراسة التي قمنا بها توصلنا لعدة نتائج أبرزها:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الحياة ومستوى التوافق المهني لدى العاملين في المؤسسات الخدمائية تعزى لمتغير الجنس والمستوي الدراسي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الحياة ومستوى التوافق المهني لدى العاملين في المؤسسات الخدمائية تعزى لمتغير مؤسسة الانتماء لصالح العاملين في اتصالات الجزائر.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة والتوافق المهني لدى العاملين في المؤسسات الخدمائية، وهي علاقة إيجابية قوية.

**قائمة المراجع:**

1. بحري صابر(2015)، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى الصحافي الجزائري، أطروحة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة أم البواقي، الجزائر.
2. بوعامر أحمد زين الدين، بحري صابر(2014)، مصادر التوافق المهني لدى العامل، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، 6، جامعة الوادي.
3. رغاء علي نعيمة(2012)، جودة الحياة لدى طلبة جامعتي دمشق وشرين، مجلة جامعة دمشق، 25، م1ع.
4. سناء علي حسون الخزرجي(2016)، النكاه الروحي وعلاقته بجودة الحياة لدى المرشدين التربويين، مجلة ديالي، 72ع، العراق.
5. عبد الخالق ناصف(1982)، الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العمل، مجلة العلوم الاجتماعية، 3ع، سنة 10، جامعة الكويت.
6. عساف عبد المعطي محمد(2012)، السلوك الإداري التنظيمي في المنظمات المعاصرة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
7. فرج عبد القادر طه(2001)، علم النفس الصناعي و التنظيمي، دار قباء للطباعة والنشر، القاهرة، مصر.
8. محمد أحمد خدام الشاقبة(2015)، جودة الحياة كمنبئ لقلق المستقبل لدى طلاب كلية التربية والآداب في جامعة الحدود الشمالية، مجلة جامعة طيبة للعلوم التربوية، 10، م1ع، كلية التربية.
9. محمد دحماني(2008)، الخدمة التسويقية، ماجستير في علوم التسيير، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر.
10. محمد عبيدات، محمد أبو نصار، عقلة مبيضين(1999)، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، ط2، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
11. محمود عبد الحليم منسي، علي مهدي كاظم(2006)، مقياس جودة الحياة لدى طلبة الجامعة، وقائع ندوة علم النفس وجودة الحياة، جامعة السلطان قابوس، مسقط.
12. نعم سليم جمال(2016)، جودة الحياة وعلاقتها بالحاجات الإرشادية لدى طلبة المرحلة الثانوية، رسالة ماجستير في الإرشاد النفسي، قسم الإرشاد النفسي، كلية التربية، جامعة دمشق، سوريا.
13. هالة عبد اللطيف محمد رمضان، فعالية برنامج إرشادي لتحسين جودة الحياة الذاتية باستخدام التدخلات العلاجية متعددة المكونات لعلم النفس الإيجابي، مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس، 54ع رابطة التربويين العرب، أكتوبر 2014.
14. يحيى النجار، عبد الرؤوف الطلاع(2015)، التفكير الإيجابي وعلاقته بجودة الحياة لدى العاملين بالمؤسسات الأهلية بمحافظات غزة، مجلة جامعة النجاح للأبحاث(العلوم الإنسانية)، 26(2).

15. مسعودي امحمد(2015)، بحث في جودة الحياة في العالم العربي دراسة تحليلية، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، ع20، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
16. شبيخي مريم(2014)، طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة، رسالة ماجستير غير منشورة في الإنتقاء والتوجيه، شعبة علم النفس، قسم العلوم الإجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر.
17. محمد أحمد خدام المشاقبة(2015)، جودة الحياة كمنبئ لقلق المستقبل لدى طلاب كلية التربية والاداب في جامعة الحدود الشمالية، مجلة جامعة طيبة للعلوم التربوية، 10(1).
18. هويدة حنفي محمود، فوزية عبد الباقي الجمالي(2010)، فعالية الذات المدركة ومدى تأثيرها على جودة الحياة لدى طلبة الجامعة من المتفوقين والمتعثرين دراسيا، مجلة أمارياك، 1(1)، الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا.
19. سلاف مشري(2014)، جودة الحياة من منظور علم النفس الإيجابي دراسة تحليلية، مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية، ع8، جامعة الوادي، الجزائر.
20. أحمد كمال عبد الموجود عيد، خلف محمد عبد السلام بيومي(2014)، المسؤولية البيئية وأثرها على تحسين جودة الحياة لدى الشباب، مؤتمر قضايا البيئة وجودة الحياة نحو إستراتيجية مصرية شاملة، 22-24 ديسمبر 2014، المركز القومي للبحوث الإجتماعية والجنائية، المؤتمر السنوي السادس عشر.
21. أحمد عزت راجح(1970)، علم النفس الصناعي، دار الكتب الجامعية، الإسكندرية، مصر.
22. أحمد عزت راجح(دس)، أصول علم النفس، ط9، المكتب المصري الحديث، الإسكندرية، مصر.
23. أحمد محمد مبارك الكندري(1992)، علم النفس الأسري، ط1، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت.
24. بديع محمود القاسم(2001)، علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق، ط1، مؤسسة الوراق، عمان، الأردن.
25. الشربيني زكريا وآخرون(2008)، علم النفس الصناعي والتنظيمي، مكتبة الشقري للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية.
26. صلاح أحمد مرحاب(1989)، سيكولوجية التوافق النفسي ومستوى الطموح، ط1، دار الأمان للنشر والتوزيع، الرباط، المملكة المغربية، 1989.
27. عبد الرحمان بن أحمد الهيجان(2004)، علم النفس المهني، وزارة التربية والتعليم، الرياض، المملكة العربية السعودية.
28. عبد الفتاح دويدار(1995)، أصول علم النفس المهني، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان.
29. فرج عبد القادر طه(1992)، علم النفس الصناعي و التنظيمي، ط7، دار المعارف، مصر.
30. كامل محمد محمد عويضة(1996)، علم النفس الصناعي والمهني، ط1، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان.
31. مصطفى فهمي(1978)، التكيف النفسي، دار مصر للطباعة، القاهرة، مصر.
32. موسى جبريل وآخرون(1994)، علم النفس الإجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر.

**Abstract:** This study aimed at determining the relationship between quality of life and professional compatibility among the employees of the service organizations. In order to achieve the objectives of the study, the first measures were applied for quality of life and the second by professional consensus on a sample of 87 workers working in the Municipality and Etisalat Algeria. The study concluded that there is a relationship between the quality of life and the professional compatibility of the employees of the service institutions, which is a strong positive relationship.