مجلة تنمية الرافدين

اسم المقال: جودة حياة العمل وتأثيرها في الأسبقيات التنافسية دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في معمل متين للمياه المعدنية لمحافظة دهوك
اسم الكاتب: م. ماجدة محسن عبدالرحمن
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/3484
تاريخ الاسترداد: 2026/11/02 21:39 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة تنمية الرافدين كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

تـنـمية الرافديـن
العدد ١١٢ المجلد ٣٥ لسنة ٢٠١٣

جودة حياة العمل وتأثيرها في الأسبقيات التنافسية دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في معمل متين للمياه المعدنية لمحافظة دهوك

Quality of Work Life and Their effect on Competence Priorities/ Apilote Study of the Employees Opinions in Maten Factory of mineral Water in Duhok

ماجدة محسن عبد الرحمن
مدرس - قسم ادارة الأعمال
كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة دهوك

Majida M. Abd Al-Rahman
Lecturer
Department of Administration
University of Dohuk
majidaalhakem@yahoo.com

تأريخ استلام البحث ٢٠١١/٦/١٩ تأريخ قبول النشر ٢٠١١/١٢/٧

جودة حياة العمل وتأثيرها في الأسبقيات التنافسية
دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في معمل متين للمياه المعدنية لمحافظة دهوك

إعـــداد: ماجدة محسن عبد الرحمن

Quality of Work Life and Their effect on Competence Priorities/ Apilote Study of the Employees Opinions in Maten Factory of mineral Water in Duhok

Set by: Majida M. Abd Al-Rahman

Abstract

The present research concentrates on the Quality of Working Life in the industrial organizations that aims to accompany the rapid development that the world witnesses in one hand. This requires the creation of an appropriate environment to the employee with an emphasis on the participation in decision making, the wages equity system, and the re-consideration to obtain a high Quality, Flexibility, and Fast Delivery time for outputs. According to this point the importance of the scientific researches appears in such field. So, the chief aim is represented in the study of the relationship and effect between Quality of Working Life and competence priorities. The research tries to the response to a group of investigational enquiries which contribute in determining the relationship effect between Quality of Working Life and competence priorities (Quality, Flexibility, and Delivery) in MATEN factory for mineral water of Duhok, two main hypotheses and a group of some sub- hypotheses. In order to collect data about the chief variables for such study, a questionnaire was adopted, distributed on sample of employee staff in the MATEN factory for mineral water of Dohuk and statistical tests were used to analyze those data to obtain conclusions of the study. The Results of the statistic analysis showed that there is a significant effect between Quality of Working Life and competence priorities.

Key word : Quality of Working life, Competitive, Priorities,

جودة حياة العمل وتأثيرها في الأسبقيات التنافسية
دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في معمل متين للمياه المعدنية لمحافظة دهوك

إعـــداد: ماجدة محسن عبد الرحمن

المستخلص

يركز البحث الحالي على جودة حياة العمل في المنظمات الصناعية لمواكبة التطورات المتسارعة في العالم، وهذا يتطلب خلق بيئة عمل مناسبة للعاملين تتمثل بظروف العمل المعنوية والمشاركة في اتخاذ القرارات وتحقيق العدالة بنظام الأجور والمكافآت للحصول على مخرجات تتميز بالجودة العالية، المرونة، وسرعة التسليم، ومن هنا تظهر أهمية إجراء البحوث العلمية في هذا المجال، لهذا فإن الهدف الرئيس يتمثل بدراسة العلاقة والتأثير بين أبعاد جودة حياة العمل والأسبقيات التنافسية المتمثلة بالجودة والمرونة والتسليم بالتطبيق على معمل متين للمياه المعدنية لمحافظة دهوك. يسعى البحث إلى الإجابة عن مجموعة من التساؤلات البحثية التي تسهم في تحديد العلاقة والتأثير بين جودة حياة العمل والأسبقيات التنافسية، ويقوم البحث على فرضيتين رئيستين ومجموعة من الفرضيات الفرعية، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي بأنه يوجد تأثير معنوي لجودة حياة العمل في الأسبقيات التنافسية.

الكلمات المفتاحية: جودة حياة العمل، الاسبقيات التنافسية.

المقدمة

تسعى أغلب المنظمات الصناعية إلى توفير بيئة عمل جيدة لعامليها تتمثل بديمقراطية الإدارة من خلال السماح للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات وتعزيز التعاون وتحقيق العدالة بنظام الأجور والمكافآت وإشباع حاجاتهم ومتطلباتهم في العمل وإحداث نوع من التوازن بين أدوارهم الوظيفية والاجتماعية والنفسية لضمان تحقيق هدفها الرئيس في البقاء والنمو والاستمرارية والنجاح وتحقيق الربح على المدى البعيد الذي يعد المحرك الأساس لدفع المنظمات باتجاه البحث عن أساليب تمكنها من تحقيق الأسبقيات التنافسية المتمثلة بالجودة، والمرونة، والتسليم.

أهمية البحث

ونظراً لازدياد حدة المنافسة بين المنظمات الصناعية الساعية إلى النجاح والنمو والاستمرارية مما أدى إلى ازدياد أهمية جودة حياة العمل في هذه المنظمات، فضلاً عن أهميتها في إجراء البحوث العلمية.

مشكلة البحث

تولي المنظمات الصناعية ولاسيما في الدول المتقدمة اهتماماً متزايداً بجودة حياة العمل لما لها من دور كبير في تحقيق الأسبقيات التنافسية، الأمر الذي يتطلب الاهتمام بجودة حياة العمل، ومن خلال الدراسة الاستطلاعية لمعمل متين تبين بأن هناك مشاركة أقل للعاملين في اتخاذ القرارات، فضلاً عن قلة الأجور والمكافآت، الأمر الذي حفز الباحثة على تناول هذا الموضوع. وتشير جميع أدبيات إدارة الانتاج والعمليات إلى أن الاسبقيات التنافسية تتمثل بـ (الكلفة، الجودة، المرونة، والتسليم) وقد تم استبعاد الكلفة لعدم امتلاك معمل متين حسابات دقيقة تتعلق بالكلفة. ويسعى البحث إلى الإجابة على التساؤلات البحثية التي تسهم في تحديد العلاقة والتأثير بين جودة حياة العمل والأسبقيات التنافسية في معمل متين للمياه المعدنية في محافظة دهوك وهي:

١. هل هناك علاقة ارتباط بين جودة حياة العمل والأسبقيات التنافسية في المنظمة المبحوثة؟
٢. ماهو تأثير جودة حياة العمل في الأسبقيات التنافسية في المنظمة المبحوثة؟

أهداف البحث

يهدف البحث إلى دراسة العلاقة والتأثير بين جودة حياة العمل (ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات) والأسبقيات التنافسية المتمثلة بالجودة والمرونة والتسليم في معمل متين للمياه المعدنية لمحافظة دهوك، فضلاً عن الأهداف الفرعية المتمثلة بتقديم بعض التفسيرات للتحليلات الإحصائية التي تجري على متغيرات البحث واستخلاص النتائج وتقديم المقترحات.

فرضيات البحث

يقوم البحث على فرضيتين رئيستين ومجموعة من الفرضيات الفرعية وهي على النحو الآتي:

الفرضية الرئيسة الاولى:

توجد علاقة ارتباط معنوية بين جودة حياة العمل بدلالة متغيراتها والأسبقيات التنافسية .

الفرضية الرئيسة الثانية:

تؤثر جودة حياة العمل معنوياً بدلالة متغيراتها في الأسبقيات التنافسية.

منهج البحث

لغرض تحقيق أهداف البحث واختبار فرضياته فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي في عرض مفاهيم جودة حياة العمل والأسبقيات التنافسية.

أساليب جمع البيانات

أ. الاستعانة بالمصادر العربية والأجنبية، فضلاً عن الدوريات التي لها علاقة بموضوع الدراسة لتغطية الجانب النظري من الدراسة ودعم الجانب الميداني بها .

ب. استمارة الاستبانة للحصول على بيانات تتعلق بالجانب الميداني، وتم إعداد الاستبانة في ضوء الرؤية العلمية المتحققة من خلال استطلاع المصادر العلمية .وتم تصميم الاستمارة بالاعتماد على المصادر والدراسات منها: (المغربي، ٢٠٠٧، ٢٧٥-٢٧٧) ، (الطويل، والكيكي،٢٠١٠، ٢٩٤) (اللامي،٢٠٠٧، ٧٦)(اللامي والبياتي،٢٠٠٨، ٢٥) (محسن والنجار،٢٠٠٩، ٥٩-٦٠)

الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث

باعتماد برمجية (SPSS) لتحليل البيانات تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الإرتباط (بيرسون) لمتغيرات البحث، فضلاً عن الاختبارات الخاصة باستمارة الاستبيان وبشكل خاص اختبار (كرونباخ الفا) للتأكد من ثبات أداة الدراسة بعد توزيعها.

حدود البحث

تمثلت حدود البحث في الآتي:

أ. الزمنية والتي انحصرت بين تشرين الأول (٢٠١٠) وأيار (٢٠١١).

ب. المكانية والتي حددت بمعمل متين للمياه المعدنية في مدينة دهوك.

أولاً- جودة حياة العمل

١. **المفهوم**

يختلف مفهوم جودة حياة العمل من فرد إلى آخر ومن منظمة إلى أخرى ولها عدة معانٍ، فبالنسبة للعامل في خطوط الإنتاج، فإنها تعني أجوراً يومية عادلة، ظروف عمل آمنة ومسؤول 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 (جودة،٢٠١٠، ٣٠٣). وقد عرفه الباحثون في ضوء تخصصاتهم العلمية، الأمر الذي أدى إلى تعدد وجهات النظر التي تناولت هذا المفهوم. إذ تعرف بالجودة العالية لحياة العمل والتي تتحقق من خلال خلق جو عمل ملائم واستخدام الإجراءات والنظم والطقوس الخاصة بالعمل التي تشعر الفرد العامل بأهميته في المنظمة وتحفزه باتجاه الأداء الأفضل (الهيتي،٢٠٠٥، ٢٧٧).

لقد ركز البعض عند دراسته لجودة حياة العمل على تنمية علاقات تنظيمية جيدة بين العاملين في حين اهتم آخرون بالعوامل التي تنمي مجال العلاقات العمالية والصناعية تلك التي ترتبط بمواجهة مشكلات العمال والتعاون مع النقابات (المغربي،٢٠٠٤، ٤)، في حين يرى (جاد الرب، ٢٠٠٩، ٣١٤) بأن جودة حياة العمل هي مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية والذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها. وتعد جودة حياة العمل 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، فضلاً عن تحسين الأمن والصحة الوظيفية ومشاركة العائد وتحسين الرضا الوظيفي (المغربي،٢٠٠٧، ٢٦٤). ويرى (Luthans) أن جودة حياة العمل تؤثرعلى فاعلية المنظمة وعمل العاملين من خلال التأكيد على المشاركة في حل المشكلات وصنع القرارات (Luthans ,2005, 490)، في حين يشير (عباس والزاملي،٢٠٠٨، ٢) إلى أنه الرغم من أن العاملين من ذوي المعرفة المتميزة ينظرون إلى جودة حياة العمل على أساس الاستقلالية والمرونة في الوظائف والمهام الموكلة لهم لكنهم بالمقابل يواجهون ضغوطاً نفسية قد تؤثر سلباً على إدراكهم لبيئة عملهم. وركز (Slack *et al*., 2001, 491) على مفهوم جودة حياة العمل كونه يتضمن مجموعة من العوامل أهمها الأمن الوظيفي، وتقديم التسهيلات في مجال العمل، فضلاً عن مشاركة العاملين في صناعة القرارات .

ويتفق (Schulerm, 1995) مع (Kast and Rosenzwieg, 1985) في تحديد جودة حياة العمل على مستوى المديرين، إذ أشار بأنها تعني المقدرة على جعل العاملين يحسنون الإنتاجية وجودة المنتج في المنظمة والبحث عن طرائق اقتصادية لتقليل الكلف وزيادة الأرباح (العنزي وصالح،٢٠٠٩، ٣٨-٣٩). ويشير (السالم، ٢٠٠٩، ٣٥٠) إلى جودة حياة العمل بأنها الصفات أو الجوانب الإيجابية أو غير الإيجابية المرتبطة ببيئة العمل كما يدركها العاملون. كما يشير(Schermerhorn *et al.* ,2005, 38) إلى أن جودة حياة العمل مؤشر لاجمالي الجودة لتجارب العاملين في مواقع العمل .

ويرى (Barger, 1998, 344) أن الدراسات في مجال جودة الحياة تناقش المستوى الوظيفي للفرد وتقييمه لشخصيته في تأثيرها على جودة الحياة.

بناء على ماتقدم فإن جودة حياة العمل من المفاهيم المتعددة الأبعاد والتي تشمل تحسين بيئة العمل، توفير ظروف العمل المعنوية ،عدالة نظام الاجور والمكافآت، المشاركة في اتخاذ القرارات فضلاً عن جماعات وفرق العمل والذي بدوره يؤدي إلى تحسين الوضع التنافسي للمنظمة .

٢. أهداف جودة حياة العمل

إن الهدف الأساسي من محاولات تحسين جودة حياة العمل يتمثل في إعداد قوة عمل راضية ومندفعة ومحفزة وذات ولاء عالٍ لأعمالها وعلى درجة عالية وقدرة فائقة في الإبداع والابتكار (الهيتي،٢٠٠٥،٢٧٦). إذ تهدف برامج جودة حياة العمل إلى مستويات عالية من رضا العاملين والذي يمكن النظر اليه كسلاح تنافسي، لأن التحسينات في جودة المنتج وخدمة الزبون تتحقق من خلال العاملين الملتزمين، وأن برامج جودة حياة العمل تهدف إلى الآتي: (جاد الرب،٢٠٠٩، ٣١٥-٣١٧)

١. زيادة ثقة العاملين
٢. الإندماج في حل المشكلات
٣. زيادة الفاعلية التنظيمية
٤. زيادة الرضا الوظيفي

وتسعى المنظمات إلى تحقيق المزايا والأهداف المتعددة نتيجة تبنيها لبرامج جودة حياة العمل وهي (المغربي،٢٠٠٧، ٢٦٦):

١. تعظيم قدرة المنظمة التنافسية.
٢. توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية.
٣. توفير ظروف عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر العاملين.
٤. التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب وانتقاء فريق العمل واستقطاب العاملين.
٥. التاثير الإيجابي على الاداء التسويقي للمنظمة.

٣. أبعاد جودة حياة العمل

يشير (العنزي وصالح،٢٠٠٩،٥٠) إلى أن لجودة حياة العمل أبعاداً تتمثل بالآتي: فرص استغلال القابليات وتطويرها، كفاية الراتب وعدالته، التكامل الاجتماعي، الموازنة بين العمل والحياة، صحية ظروف العمل، فرص النمو الوظيفي، التمسك بمبدئية العمل التنظيمي.

أما (جاد الرب،٢٠٠٩، ٣١٣-٣١٤) فإنه يرى بأن أبعاد جودة حياة العمل تتمثل بالآتي:

١. إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية وزيادة الكفاءة التنظيمية.
٢. مشاركة النقابات العمالية لإدارة المنظمة في تحسين ظروف العاملين.
٣. إعادة تصميم وإثراء الوظائف لتتماشى مع طموحات ومهارات العاملين.
٤. المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع (اتخاذ القرارات، الإدارة، الذاتية، العوائد، الملكية).
٥. توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي.
٦. اتاحة فرص الترقي والتقدم الوظيفي من خلال عمليات التعليم والتعلم والتدريب.
٧. العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم.

ويرى (السالم،٢٠٠٩، ٣٥٣-٣٥٤) بأن هذه الأبعاد تتمثل بالآتي:

٤. **البعد الإنساني:** يشمل عدة جوانب

أ. **الجانب الاجتماعي:** إن الأضرار الصحية الناجمة عن حوادث وأمراض العمل ستجعل الأسرة التي ينتمي إليها العامل في حالة ضياع، لأنها فقدت من يرعاها، وهذا بحد ذاته جانب اجتماعي مهم لايمكن الاستهانة بآثاره السلبية على المجتمع.

ب. **الجانب المعنوي والعقلي:** إن زيادة معدلات الحوادث والإصابات في العمل تزيد من قلق العاملين، الأمر الذي سيبعد اهتمامهم في الأداء والتركيز على كيفية إيجاد السلوكيات التي تبعدهم عن هذه الاصابات، وإن هذه البيئة المشحونة بالمخاطر والقلق ستعمل على تخفيض رضا العاملين في المنظمة.

ت. **البعد الاقتصادي:** يبرز هذا البعد على المنظمة بشكل واضح، لأن بيئة العمل غير الكفوءة ستزيد من النفقات المالية التي تدفعها المنظمة لتغطية أمور عديدة مثل خسارة إنتاجية وقت العمل الضائع بسبب الحوادث والأمراض، تعويضات العجز الدائم والوفيات أثناء العمل، رواتب وأجور المرضى والمصابين خلال فترات العلاج.

ث. من هنا يمكن تحديد أبعاد جودة حياة العمل في هذه الدراسة على وفق الآتي: (المغربي،٢٠٠٧، ٢٧٢-٢٧٣)

١. **الرضا عن العوائد والمزايا والخدمات:** (المزايا والفوائد والإنجاز والاحترام والمشاركة وجودة التعامل مع الزملاء والرؤساء).
٢. **صفات وخصائص الوظيفة:** (المهام والحرية في الأداء وحجم العمل والاستمتاع).
٣. **الأجور والتعويضات:** (الرضا عن الأجر وعدالته بمقارنته بالأداء والأجر).
٤. **فرق وجماعات العمل:** (الأهداف الجماعية، الأدوار المحددة الواضحة، التعاون والثقة، المشاركة والحرص على المصلحة العامة للفريق، الخبرات والإبداع الجماعي)
٥. **العمليات الإشرافية:** (الرضا عن المشرف بالنسبة لمشاركته في وضع الأهداف واتخاذ القرارات والمعلومات، وعدالة المعاملة والتحفيز والدافعية).

وانسجاماً مع هدف دراستنا يتم تناول الأسبقيات التنافسية المتمثلة بالجودة والمرونة والتسليم والتي تعد أهداف أداء العمليات في المنظمات الصناعية.

ثانياً- الأسبقيات التنافسية

يقصد بالأسبقيات التنافسية بأنها الأبعاد التي تختارها المنظمة، وتركز عليها في تقديم المنتجات وتلبية طلبات السوق، وتستطيع عن طريق إحداها أو أكثر أن تحصل على مزايا مقابل المنافسين (اللامي، ٢٠٠٧، ٧٥) إذ ينبغي على المنظمة أن تركز على واحدة أو أكثر من القدرات التي تسمح لها بالأداء المتفوق على منافسيها لغرض كسب ميزة تنافسية (محسن والنجار،٢٠٠٩، ٥٨) كما تعرف على أنها أهداف الأداء التي من خلالها تسهم وظيفة العمليات من تحقيق الميزة التنافسية المعتمدة على العمليات (اللامي والبياتي، ٢٠٠٨، ٣١) وإن المنظمة تستطيع أن تتميز بعدة طرائق كان تقدم الأفضل أو الأحدث أو الأسرع (طالب ومحمد،٢٠٠٩، ١١٥).

١.الجودة

تعد الجودة من الأسبقيات التنافسية المهمة فهي تعني أداء الأشياء بصورة صحيحة (Slack *et al.*, 1998, 52) وتضمن الجودة تدني معدلات المعيب أو لمطابقة لمواصفات التصميم (الطويل والكيكي،٢٠١٠،٢٩٢). ويرى (Russell and Taylor) بأن المنظمات التي تتنافس على الجودة يتوجب عليها أن تعد الجودة فرصة لإدخال السرور إلى نفس المستهلك (Russell and Taylor, 31,1998). ويرى (krajewski and Ritzman, 1998, 34) بأن الزبائن يطلبون سلعاً أو خدمات مطابقة لمواصفات التصميم الذي تعاقدوا عليه أو كانوا يتوقعون الحصول عليه، أو بالمواصفات التي شاهدوها في الإعلان.

الجودة تتمثل في المواصفات والأداء الجيد للمنتج والوظيفة التي تقدمها المنظمة للحصول على جودة عالية لعمليات التصميم والإنتاج، من هنا تركز هذه الأسبقية على خمس خصائص هي: الثقة بالمنتجات، جودة يدركها الزبون، درجة مطابقة المنتج مع المواصفات والمعايير المحددة، والمتانة، والتصميم الوظيفي الفعال (اللامي،٢٠٠٧، ٧٥). ويرى (Noori and Radford) بأن المنظمة التي تركز على جودة منتجاتها يمكنها الحصول على رضا الزبائن (Noori and Radford, 1995 ,51) .

من قبلهم، وهي الخصائص التي يتوقعونها أو يشاهدونها في الإعلان، فالمنظمات التي لاتقدم منتجات بجودة تلبي حاجات ورغبات الزبائن لاتتمكن من الاستمرار في السوق التنافسي (الطويل وكشمولة، ٢٠٠٩ ،٢٣٦). ويرى (العزاوي،٢٠٠٦،٢٥) بأن الجودة تتضمن جانبين، الأول جودة التصميم، والثاني جودة المنتوج كما يدركها المستهلك في صورة منفعتها المادية أو النفسية.

٢.المرونة

أصبحت المرونة سلاحاً تنافسياً، إذ تتضمن إمكانية إنتاج مجموعة واسعة من المنتجات، وادخال منتجات جديدة، وتعديل المنتجات الموجودة بسرعة، فضلاً عن الإستجابة لطلبات الزبائن (الطويل والكيكي،٢٠١٠، ٢٩٤) فهي تمثل القدرة على تسليم مايحتاجه الزبون خلال مهل زمنية أقصر مايقوم بها المنافسون (اللامي،٢٠٠٧،٧٦) وتعرف على انها قدرة طاقة نظام الإنتاج على التكيف بنجاح. وتحتوي المرونة على جملة أسبقيات (اللامي والبياتي، ٢٠٠٨،٣٥)

أ. **الايصائية**: أي القدرة على الإيفاء بمتطلبات الزبائن من خلال تغيير تصاميم المنتجات.

ب. **مرونة الحجم**: أي القدرة على الإعلان عن نسبة كبيرة من المنتجات التي تم السيطرة على تقلبات الطلب فيها.

ت. **التنوع**: أي معالجة الاختلاف الواسع الكفوء للسلع.

٣.التسليم

بعد تزايد أهمية الوقت للزبون ازدادت المنافسة القائمة على أساس الوقت بين المنظمات، فكثير من المنظمات تسعى لتوسيع قاعدتها من الزبائن من خلال التركيز على وقت تسليم المنتجات إلى الزبائن (الطويل والكيكي،٢٠١٠،٢٩٥) ويعرف التسليم على أنه توفير الإنتاج في المكان والزمان المطلوب من خلال ثلاث أسبقيات تنافسية هي: وقت تسليم أسرع، والتسليم في الوقت المحدد، والسرعة في التهيئة والأعداد التي تعكس قدرة العمليات لمقابلة مواعيد التسليم بانتظام (اللامي،٢٠٠٧،٧٦).

ويرى (العزاوي،٢٠٠٦،٢٥) بان طول دورة الإنتاج، أي الزمن اللازم لإنتاج السلعة وكذلك الزمن اللازم لإيصال السلعة إلى الزبون، حيث يعد تقليص هذا الزمن من الأسبقيات التنافسية المهمة.

أما (Chase and Aquilano, 1995, 26) فيرى بأن سرعة التسليم هو المحدد المهم في قرار الشراء. ويشار (slack *et al.*, 1998, 57) من قبل إلى أسبقية التسليم بالإعتمادية التي تعني أداء الاشياء بصورة فورية للزبائن للحصول على السلع والخدمات في الموعد المحدد.

وأشار (Krajawski, 1996, 38) إلى أن هذه الأسبقية يعبر عنها بثلاثة أوقات (الذهب،٢٠٠٤،٦٢)

أ. الوقت المنقضي بين تلقي الطلبية من الزبون وتلبيتها.
ب. الوقت المحدد لإيصال السلعة أو الخدمة إلى الزبون.
ت. الوقت المستغرق من توليد الفكرة من خلال التصميم النهائي والإنتاج (وقت الإنشاء).

الجانب الميداني

بهدف بيان العلاقة والتأثير بين جودة حياة العمل والأسبقيات التنافسية يستلزم الأمر التحقق من صحة الفرضيات التي تؤكد على وجود علاقة ارتباط معنوية وتأثير معنوي لجودة حياة العمل في الأسبقيات التنافسية.

١. وصف مجتمع البحث

تأسس معمل متين للمياه المعدنية في مدينة دهوك – بامرني عام ٢٠٠٣، ويعمل ضمن القطاع الخاص، ويتألف المعمل من قسم الإنتاج، ويتكون من (خط إنتاج قناني سعة 0,5 لتر، وخط إنتاج سعة 1,5 لتر، وخط انتاج سعة 19 لتر) وقسم المخازن والقسم التجاري وهي (المبيعات والمشتريات)، فضلاً عن الحسابات، أما عدد العاملين فهو (71) عاملاً يعملون بواقع (3) وجبات عمل، عدد ساعات عمل الوجبة الواحدة (٨) ساعات، وعدد أيام العمل الاسبوعية (6) ايام.

وتم اختيار معمل متين للمياه المعدنية ميداناً لإجراء الدراسة، وذلك لأسباب عديدة منها:

١. كونه من المعامل الكبيرة نسبياً في مدينة دهوك مقارنة بالمعامل المماثلة.
٢. لإمكانية الحصول على المعلومات الضرورية لإجراء البحث.
٣. كونه من المعامل التي تضم عدداً كبيراً من العاملين، فضلاً عن قدم هذا المعمل.

٢. وصف عينة البحث

تمثلت عينة البحث بالعاملين في معمل متين للمياه المعدنية في محافظة دهوك ،إذ وزعت عدد من الاستمارات المصممة خصيصاً للعاملين لمعرفة آرائهم ومواقفهم حول جودة حياة العمل والأسبقيات التنافسية، وتمت عملية توزيع الاستمارات على (65) من العاملين وبمراجعة الاستمارات استبعدت (3) استمارات غير مستوفاة جزئياً أو بالكامل، وبذلك يصبح عدد الاستمارات المقبولة (62) استمارة، إذ بلغت نسبة الإستجابة (95%)، ومن أجل تحقيق صدق محتوى الاستبانة تم استخراج درجة صدق الاستبانة باعتماد معامل الثبات لفقرات الاستبانة جميعها وبلغ (0,9384)على وفق معادلة (كرونباخ ألفا) ويعود ذلك من المعاملات العالية والمطمانة في إطار مقاييس تقويم معاملات صدق استمارة الاستبيان،

ويوضح الجدول (١) توزيع أفراد العينة على وفق العوامل الشخصية، فمن حيث الشهادة ،كانت النسبة الغالبة على عينة البحث هم من حملة شهادة الإعدادية فما دون (91,9%)، أما العاملون من حملة شهادة الدبلوم بمعدل (6,5%) وكانت أعمار العاملين أقل من (30) سنة بمعدل (85,5%) يليها (46) سنة فأكثر بمعدل(8,1%) وكانت أعمار العاملين (30–45) سنة (6,5%) وشكل الذكور (91,9%)، أما من حيث مدة الخدمة، فتبين أن العاملين الذين مدة خدمتهم أقل من (5) سنوات (79%) وهم حديثو التعيين، يليها (12,9%) من العاملين الذين مدة خدمتهم (5–10) سنوات، أما الذين كانت سنوات خدمتهم (10) سنوات فأكثر فقد بلغت (8,1%).

الجدول رقم (١): توزيع أفراد عينة البحث على وفق العوامل الشخصية

توزيع افراد العينة	الفئة	التكرار	%
العمر	اقل من ٣٠ سنة	53	85,5
	٣٠ ــ٤٥ سنة	4	6,5
	٤٦ سنة فاكثر	5	8,1
الجنس	ذكر	57	91,9
	انثى	5	8,1
التحصيل الدراسي	اعدادية فما دون	57	91,9
	دبلوم	4	6,5
	بكالوريوس	1	1,6
سنوات الخدمة	اقل من ٥ سنوات	49	79
	٥- ١٠سنوات	8	12,9
	١٠ سنوات فاكثر	5	8,1

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة

٣- وصف متغيرات البحث وتشخيصها

ا. وصف جودة حياة العمل وتشخيصها

تشير معطيات الجدول (٢) الخاصة بالنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لفقرات جودة حياة العمل، نلاحظ بأن أعلى نسبة من أفراد العينة متفقون على أنه تتميز مهام أعمالهم وأبعاد وظيفتهم بالأهمية x_7، إذ بلغت نسبة إجاباتهم (98,4 %) وجاءت هذه الإجابات بوسط حسابي (4,19) وانحراف معياري (0,44) وإن نسبة (96,3 %) من أفراد العينة متفقون على أنهم يعملون في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع اطرافه x1، وكانت بوسط حسابي (4,18) وانحراف معياري (0,46)، وبالاتجاه نفسه نلاحظ (96,8 %) من أفراد العينة متفقين على وجود صداقات حميمة مع الزملاء في العمل x_3 وجاءت بوسط حسابي (4,21) وانحراف معياري (0,48)، في حين إن نسبة (83,9%) من أفراد العينة متفقون على مشاركة الزملاء في قرارات العمل x_{35} بوسط حسابي(4,15) وانحراف معياري (0,99)، وإن نسبة (85%) من أفراد العينة متفقون على الشعور باحترام الآخرين لهم في المنظمة x_4 بوسط حسابي (4,19) وانحراف معياري (0,67)، وبالإتجاه نفسه نلاحظ أن نسبة (92%) من أفراد العينة متفقين على الشعور بالرضا عن الإنجاز الذي يتم تحقيقه

في العمل x5 بوسط حسابي (4,26) وانحراف معياري (0,60) ويتفق نسبة (89,7%) حول التمتع بحرية العمل في الوظيفة x2 وكانت بوسط حسابي (4,05) وانحراف معياري (0,66)، ونلاحظ أن نسبة (84%) من أفراد العينة متفقون على إعطاء الرئيس معلومات كاملة لمرؤوسيه x_{27} بوسط حسابي (3,90) وانحراف معياري (0,65)، وبالاتجاه نفسه نلاحظ، وأن (84%) من أفراد العينة متفقون على اشتراك أعضاء الفريق في القرارات التي تهمهم x_{23} بوسط حسابي (4,08) وانحراف معياري (0,73)، ويتفق نسبة (77%) حول الفهم بنظام الأجور والمكافآت في المنظمة x_{15} وكانت بوسط حسابي (3,84) وانحراف معياري (0,68)، وأن (71%) من إجابات المبحوثين حول امتلاك فريق العمل خبرات مختلفة ومتكاملة 24x بوسط حسابي (3,97) وانحراف معياري (0,75)، في حين إن نسبة (47%) من أفراد العينة متفقون على أن أجرهم يعتمد على مقدار إنجازهم في العمل x_{14} بوسط حسابي (3,35) وانحراف معياري (0,75).

الجدول رقم (٢): التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة حياة العمل

المتغير	العوامل الرئيسة	الرمز	مقايس الاستجابة										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
			أتفق بشدة		أتفق		غير متأكد		لا أتفق		لا أتفق بشدة			
			ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
جودة حياة العمل	ظروف العمل المعنوية	X1	13	21,0	47	75,3	2	3,2	0		0		4,18	0,463
		X2	15	24,2	35	65,5	12	19,4	0		0		4,05	0,664
		X3	15	24,2	45	72,6	2	3,2	0		0		4,21	0,484
		X4	21	33,9	32	51,6	9	14,5	0		0		4,19	0,674
		X5	21	33,9	36	58,1	5	8,1	0		0		4,26	0,599
		X6	24	38,7	30	48,4	8	12,9	0		0		4,26	0,676
	المعدل			29,3		61,9		10,2						
	خصائص الوظيفة	X7	13	21,0	48	77,4	1	1,6	0		0		4, 19	0,438
		X8	١٣	21,0	42	67,7	7	11,3	0		0		4,10	0,564
		X9	16	25,8	31	50,0	15	24,2	0		0		4,02	0,713
		X10	14	22,6	31	50,0	17	27,2	0		0		3,95	0,711
		X11	14	22,6	32	51,6	15	24,2	0		1	1,6	3,94	0,787
		X12	10	16,1	37	59,7	14	22,6	0		1	1,6	3,89	0,727
	المعدل			21,5		59,4		18,5				0,5		
	الأجور والمكافآن	X13	1	1,6	39	62,9	12	19,4	8	12,9	2	3,2	3,47	0,863
		X14	1	1,6	28	45,2	26	41,9	6	9,7	1	1,6	3,35	0,749
		X15	7	11,3	41	66,1	11	17,7	3	4,8	0		4,84	0,682
		X16	5	8,1	32	51,6	18	29,0	5	8,1	2	3,2	3,53	0,882
		X17	4	6,5	38	61,3	17	27,4	2	3,2	1	1,6	3,68	0,719
		X18	5	8,1	33	53,2	19	30,6	4	6,5	1	1,6	3,60	0,799
	المعدل			6,2		56,7		27,6		7,5		1,8		
	جماعة العمل	X19	14	22,6	40	64,5	8	12,9	0		0		4,10	0,593
		X20	16	25,8	32	51,6	14	22,6	0		0		4,03	0,701

المتغير	العوامل الرئيسة	الرمز	مقايس الاستجابة										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
			أتفق بشدة		أتفق		غير متأكد		لا أتفق		لا أتفق بشدة			
			ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
		X21	15	24,2	35	56,5	12	19,4	0		0		4,05	0,664
		X22	36	58,1	12	19,4	14	22,6	0		0		4,35	0,832
		X23	17	27,4	35	56,5	8	12,9	2	3,2	0		4,08	0,731
		X24	16	25,8	28	45,2	18	29,0	0		0		3,97	0,746
		المعدل		30,6		48,9		19,9		0,5				
	أسلوب الرئيس في الإشراف	X25	9	14,5	42	67,7	7	11,3	3	4,8	1	1,6	3,89	0,770
		X26	8	12,9	39	62,9	13	21,0	2	3,2	0		3,85	0,674
		X27	7	11,3	45	72,6	7	11,3	3	4,8	0		3,90	0,646
		X28	10	16,1	36	58,1	14	22,6	2	3,2	0		3,87	0,713
		X29	12	19,4	32	51,6	17	27,4	0		1	1,6	3,87	0,778
		X30	13	21,0	36	58,1	11	17,7	2	3,2	0		3,97	0,724
		المعدل		15,8		61,8		18,5		3,2		0,5		
	المشاركة في القرارات	X31	15	24,2	43	69,4	3	4,8	0		1	1,6	4,15	0,649
		X32	14	22,6	32	51,6	15	24,2	0		1	1,6	3,94	0,787
		X33	14	22,6	40	64,5	6	9,7	0		2	3,2	4,03	0,789
		X34	18	29,0	29	46,8	14	22,6	0		1	1,6	4,02	0,820
		X35	22	35,5	30	48,4	8	12,9	0		2	3,2	4,13	0,877
		X36	29	46,8	14	27,4	17	22,6	0		2	3,2	4,15	0,989
		المعدل		30, 2		51,3		16,1				2,4		

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية

ب- وصف الأسبقيات التنافسية وتشخيصها

تشير معطيات الجدول (٣) الخاصة بالنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لفقرات الأسبقيات التنافسية أن نسبة (91,9%) من أفراد العينة متفقون على اهتمام المنظمة بجودة تصميم منتجاتها x39 وكانت بوسط حسابي (4,44) وانحراف معياري (0,76)، ونلاحظ أن نسبة (75,8%) من أفراد العينة متفقون على أن المنظمة تسعى لتحقيق أفضل مستوى جودة ممكنة لمنتجاتها x_{38} بوسط حسابي(4,26) وانحراف معياري (0,96)، ويتفق نسبة (98,4%) حول حرص المنظمة على سرعة تسليم منتجاتها x_{43} وكانت بوسط حسابي (4,52) وانحراف معياري (0,54)، وأن (80,6%) من أفراد العينة يتفقون على حرص المنظمة على متابعة التغييرات المفاجئة في طلبات الزبائن والتكيف لها x_{41} وكانت بوسط حسابي (4,27) وانحراف معياري (0,91)، في حين أن نسبة (53%) من أفراد العينة متفقون على اهتمام المنظمة بإنجاز جداول التسليم في المواعيد المقررة x_{45} بوسط حسابي (3,27) وانحراف معياري (1,28).

الجدول رقم (٣): التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاوساط الحسابة والانحرافات المعيارية للاسبقيات التنافسية

المتغير		الرمز	مقايس الاستجابة										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
			أتفق بشدة		أتفق		غير متأكد		لا أتفق		لا أتفق بشدة			
			ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
الأسبقيات التنافسية	الجودة	X37	31	50,0	26	41,9	4	6,5	0		1	1,6	4,39	0,754
		X38	34	54,8	13	21,0	13	21,0	1	1,6	1	1,6	4,26	0,957
		X39	34	54,8	23	37,1	4	6,5	0		1	1,6	4,44	0,760
		المعدل		53,2		33,3		11,3		0,5		1,6		
	المرونة	X40	28	45,2	29	46,8	3	4,8	1	1,6	1	1,6	4,32	0,785
		X41	32	51,6	18	29,0	10	16,1	1	1,6	1	1,6	4,27	0,908
		X42	34	54,8	20	32,3	8	12,9	0		0		4,42	0,714
		المعدل		50,5		36,0		11,2		1,0		1,0		
	التسليم	X43	33	53,2	28	45,2	1	1,6	0		0		4,52	0,535
		X44	34	54,8	12	19,4	15	24,2	0		1	1,6	4,26	0,940
		X45	11	17,7	22	35,5	8	12,9	15	24,2	6	9,7	3,27	1,283
		المعدل		41,9		33,3		12,9		8,0		3,7		

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية

ت. تحليل علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث

١- تحليل علاقات الارتباط بين جودة حياة العمل والأسبقيات التنافسية

للتعرف على قوة العلاقة بين جودة حياة العمل والأسبقيات التنافسية، سيتم اختبار الفرضية الرئيسة الأولى باستخدام معامل الارتباط (بيرسون) ويتضح من الجدول (٤) وجود علاقة ارتباط معنوية بين جودة حياة العمل (ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات) والأسبقيات التنافسية (الجودة، المرونة، والتسليم) حيث بلغت قيمة الارتباط (المؤشر الكلي) (0,548) وعند مستوى معنوية (0,05) ويتضح من خلال نتائج تحليل الارتباط أن هنالك علاقة ارتباط معنوية موجبة بين جماعة العمل والجودة، حيث بلغ معامل الارتباط (0,601)، أي كلما زادت جماعات العمل أدى إلى ازدياد الاهتمام بالجودة بسبب امتلاك فرق العمل خبرات مختلفة ومتكاملة، وكذلك يرتبط أسلوب الرئيس في الإشراف بعلاقة ارتباط معنوية موجبة مع الجودة، إذ بلغ معامل الارتباط (0,464)، أي كلما زادت جودة حياة العمل من خلال أسلوب الرئيس في الإشراف أدى إلى ازدياد الجودة، وذلك بسبب إعطاء الرئيس معلومات كاملة لمرؤوسيه، وظهرت العلاقة بين المشاركة في القرارات والجودة علاقة ارتباط معنوية موجبة حيث بلغ معامل الارتباط (0,483) أي كلما زادت جودة حياة العمل من خلال مشاركة العاملين في القرارات أدى ذلك إلى ازدياد الجودة .

ويتضح من خلال نتائج تحليل الارتباط أن هنالك علاقة ارتباط معنوية موجبة بين جماعة العمل والمرونة، حيث بلغ معامل الارتباط (0,601)، أي كلما زادت جودة حياة

العمل من خلال جماعات العمل أدى إلى ازدياد المرونة، وكذلك يرتبط أسلوب الرئيس في الإشراف بعلاقة ارتباط معنوية موجبة مع المرونة، إذ بلغ معامل الارتباط (0,471)، أي كلما زادت جودة حياة العمل من خلال أسلوب الرئيس في الإشراف أدى إلى زيادة المرونة، وظهرت العلاقة بين المشاركة في القرارات والمرونة علاقة ارتباط معنوية موجبة، حيث بلغ معامل الارتباط (0,576)، وترتبط ظروف العمل المعنوية بعلاقة ارتباط معنوية موجبة مع المرونة، حيث بلغ معامل الارتباط (0,350) أي كلما زادت ظروف العمل المعنوية والتي تتمثل بالثقة المتبادلة وحرية العمل وجودة التعامل مع الزملاء أدى ذلك إلى ازدياد المرونة.

ويتضح من خلال نتائج تحليل الارتباط أن هنالك علاقة ارتباط معنوية موجبة بين جماعة العمل والتسليم ، حيث بلغ معامل الارتباط (0,466)، أي كلما زادت جماعات وفرق العمل أدى ذلك إلى سرعة التسليم، وترتبط ظروف العمل المعنوية بعلاقة ارتباط معنوية موجبة مع التسليم ، حيث بلغ معامل الارتباط (0,414)، أي كلما زادت ظروف العمل المعنوية أدى ذلك إلى ازدياد سرعة التسليم، وكذلك يرتبط اسلوب الرئيس في الإشراف بعلاقة ارتباط معنوية موجبة مع التسليم، إذ بلغ معامل الارتباط (0,355)، أي كلما زادت جودة حياة العمل من خلال أسلوب الرئيس في الإشراف أدى ذلك إلى ازدياد سرعة التسليم، وظهرت العلاقة بين المشاركة في القرارات والتسليم علاقة ارتباط معنوية موجبة، حيث بلغ معامل الارتباط (0,284)، أي كلما زادت مشاركة العاملين في القرارات أدى ذلك إلى ازدياد سرعة التسليم .

وبناءً على ماتقدم ،من نتائج تحليل الارتباط نتوصل إلى قبول الفرضية الرئيسة الأولى التي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين جودة حياة العمل بدلالة متغيراتها والأسبقيات التنافسية .

الجدول رقم (٤):نتائج علاقات الارتباط بين جودة حياة العمل والأسبقيات التنافسية

الأسبقيات التنافسية / جودة حياة العمل	الجودة	المرونة	التسليم
ظروف العمل المعنوية	0,243	0,350*	0,414*
خصائص الوظيفة	0,135	0,206	0,071
الأجور والمكافآت	0,198	0,261*	0,048
جماعة العمل	0,601*	0,601*	0,466*
أسلوب الرئيس في الاشراف	0,464*	0,471*	0,355*
المشاركة في القرارات	0,483*	0,576*	0,284*
المؤشر الكلي	0,513*	0,592*	0,358*

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية

*p≤0.05 N= 62

٢. تحليل علاقات التأثير بين جودة حياة العمل والاسبقيات التنافسية

تمثل علاقة التأثير هذه التحقق من صحة الفرضية الرئيسة الثانية التي تنص على وجود علاقة تأثير معنوية بين جودة حياة العمل والأسبقيات التنافسية، وللتعرف على علاقات التأثير تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد وقد بينت نتائج الجدول (٥) الآتي:

وجود علاقة تأثير معنوية بين جودة حياة العمل والأسبقيات التنافسية، إذ تشير نتائج تحليل الانحدار إلى أن هناك تأثيراً معنوياً موجباً لجودة حياة العمل في الأسبقيات التنافسية، إذ بلغت قيمة f المحسوبة البالغة (25,762) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4) وعند مستوى معنوية (0,05) وبدرجات حرية (1,60)، مما يدل على وجود تأثير جيد للمتغير المستقل في المتغير التابع ، وبلغ معامل التحديد (R2) قيمة (0,300) والذي يوضح أن جودة حياة العمل تفسر مانسبته (30%) من التغييرات الحاصلة في الأسبقيات التنافسية، تدعمه قيمة B (0,936) أضف إلى ذلك أن قيمة t المحسوبة والبالغة (5,076) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1,67) وعند مستوى معنوية (0,05) مما يؤكد معنوية التأثير الذي أشرنا إليه وعلى المستوى الكلي، وبذلك فإن فرضية التأثير الرئيسة قد تحققت .

الجدول رقم (٥): نتائج علاقة التأثير بين جودة حياة العمل والأسبقيات التنافسية بحسب المؤشر الكلي

المتغير المستقل / المتغير المعتمد	جودة حياة العمل B	قيم F		قيم T		R2
		المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	
اسبقيات التنافسية	0,936	25,762	4	5,076	1,67	0,300

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية

$P \leq 0.05$ d.f. (1,60) N=62

وفيما يتعلق بأسبقية الجودة يشير الجدول (٦) إلى وجود علاقة تأثير معنوية لجماعة العمل في الجودة ،تدعمه قيمة B (0,760) وبلغت قيمة t المحسوبة لها (3,050) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1,67) وإن قيمة f المحسوبة البالغة (5,897) هي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2,268) وبدرجات حرية (6,55) وعند مستوى معنوية (0,05) وهذا يفسر (39%) من التغييرات الحاصلة في الجودة،ومن خلال اختبارt تبين أن التأثير كان لجماعة العمل، في حين إن الأبعاد الأخرى لجودة حياة العمل قد أثرت بشكل ضعيف وغير معنوي، مما يؤكد صحة الفرضية الفرعية التي تتعلق بجماعة العمل، ورفض الفرضيات الفرعية الأخرى المتعلقة بظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، أسلوب الرئيس في الإشراف، والمشاركة في القرارات.

وفيما يتعلق بالمرونة يشير الجدول (6) إلى وجود علاقة تأثير معنوية لجماعة العمل في المرونة تدعمه قيمة B (0,398) وبلغت قيمة t المحسوبة لها (1,870) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1,67) وإن قيمة f المحسوبة البالغة (7,181) هي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2,268)، أما المشاركة في القرارات فتبين وجود تأثير معنوي تدعمه قيمة B (0,346) وبلغت قيمة t المحسوبة لها (1,990) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1,67) وإن قيمة f المحسوبة البالغة (7,181) هي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة

(2,268)، وتبين وجود علاقة تأثير معنوية لظروف العمل المعنوية تدعمه قيمة B (0,355) وبلغت قيمة t المحسوبة لها (1,567) وهي أكبرمن قيمتها الجدولية البالغة (1,67) وإن قيمة f المحسوبة البالغة (7,181) هي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2,268) وبدرجات حرية (6,55) وعند مستوى معنوية (0,05)، وهذا يفسر (44%) من التغييرات الحاصلة في أسبقية المرونة، مما يؤكد قبول الفرضيات الفرعية التي تتعلق ب(جماعة العمل، المشاركة في القرارات،ظروف العمل المعنوية)، ومن خلال اختبار t تبين أن الأبعاد الأخرى لجودة حياة العمل قد أثرت بشكل ضعيف وغير معنوي، وكما موضح في الجدول (٦)، مما يؤكد رفض الفرضيات الفرعية المتعلقة بخصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت وأسلوب الرئيس في الإشراف.

وفيما يتعلق بأسبقية التسليم تبين وجود علاقة تأثير معنوية لظروف العمل المعنوية في التسليم تدعمه قيمة B (0,635) وبلغت قيمة t المحسوبة لها (2,645) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1,67) وإن قيمة f المحسوبة البالغة (6,159) هي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2,268)، وتبين وجود علاقة تأثير معنوية لجماعة العمل في التسليم تدعمه قيمة B (0,491) وبلغت قيمة t المحسوبة لها (2,174) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1,67) وإن قيمة f المحسوبة البالغة (6,159) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2,268)، أما أسلوب الرئيس في الإشراف فتبين وجود تأثير معنوي تدعمه قيمة B (0,428) وبلغت قيمة t المحسوبة لها (1,961) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1,67) وإن قيمة f المحسوبة البالغة (6,159) هي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2,268)، وبدرجات حرية (6,55) وعند مستوى معنوية (0,05) ، وهذا يفسر (40%) من التغييرات الحاصلة في أسبقية التسليم. ومن خلال اختبارt تبين أن الأبعاد الأخرى لجودة حياة العمل قد أثرت بشكل ضعيف وغير معنوي، وكما موضح في الجدول (٦) مما يؤكد قبول الفرضيات الفرعية التي تتعلق بـ (ظروف العمل المعنوية، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف) ورفض الفرضيات الفرعية الخاصة بـ (خصائص الوظيفة،الأجور والمكافآت، والمشاركة في القرارات).

جدول رقم (٦): نتائج علاقات التأثير بين جودة حياة العمل والأسبقيات التنافسية

المتغيرات المعتمدة / المتغيرات المستقلة		الأسبقيات التنافسية		
		الجودة	المرونة	التسليم
جودة حياة العمل	ظروف العمل المعنوية B1	0,068 (0,255)t	0,355 (1,567) t	0,635 (2,645) t
	خصائص الوظيفة B2	0,156- (0,622-)t	0,211- (0,986-) t	0,378- (1,670-) t
	الاجور والمكافات B3	0,124- (0,659) t	0,015 (0,093) t	0,308 (1,803-) t
	جماعة العمل B4	0,760 (3,050) t	0,398 (1,870) t	0,491 (2,174) t
	أسلوب الرئيس في الإشراف B5	0,204 (0,847) t	0,026 (0,124) t	0,428 (1,961) t
	المشاركة في القرارات B6	0,095 (0,465) t	0,346 (1,990) t	0,125- (0,678-) t

المتغيرات المعتمدة / المتغيرات المستقلة	الأسبقيات التنافسية		
	الجودة	المرونة	التسليم
المؤشر الكلي	0,853 (0,847) t	0,503 (0,584) t	0,803 (0,881) t
R2	0,391	0,439	0,402
f المحسوبة	5,897	7,181	6,159

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية

p≤0.05 N= 62 D f=(6, 55)

الاستنتاجات

١. أشارت نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود ارتباط معنوي قوي بين جودة حياة العمل والأسبقيات التنافسية في المنظمة المبحوثة.
٢. كشفت نتائج تحليل الانحدار المتعدد عن وجود علاقة تأثير معنوية لجودة حياة العمل (ظروف العمل المعنوية، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف) في أسبقية التسليم .
٣. أظهرت النتائج عن وجود تأثير معنوي لجماعة العمل في أسبقية الجودة، فضلاً عن تأثيرها في أسبقية المرونة، مما يبرز الدور الواضح لجماعة العمل في المنظمة المبحوثة.
٤. أشارت النتائج إلى وجود تأثير معنوي للمشاركة في القرارات، في أسبقية المرونة ،مما يبرز أهمية هذه المشاركة في القرارات بين الرئيس والمرؤوسين، فضلاً عن إعطاء العاملين الحرية الكاملة في اتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالهم اليومية .
٥. اتضح أن أفراد عينة البحث متفقون على أن مهام أعمالهم وأبعاد وظيفتهم تمتاز بالأهمية، فضلاً عن توافر مناخ العمل الذي يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع الأطراف.
٦. تمتلك المنظمة المبحوثةعاملين لهم قدرات ومهارات مختلفة تستطيع من خلالها التفوق على المنافسين في الجودة والمرونة والتسليم.
٧. تمثل النتائج التي تم التوصل إليها مؤشرات تقود إلى استنتاج يتمثل بقبول فرضيات البحث الرئيسة (العلاقة والتاثير على المستوى الكلي).

التوصيات

١. السعي المتواصل لإيجاد ثقافة عامة في المنظمة المبحوثة تؤمن بالمقترحات والأفكار الجديدة للعاملين وخاصة المتعلقة بتطوير جودة حياة العمل.
٢. ضرورة تركيز المنظمة المبحوثة على البرامج التي من شأنها تحسين جودة حياة العمل مثل برامج الرفاه الاجتماعي، برامج السلامة المهنية، والتركيز على تمكين العاملين، فضلاً عن استخدام أسلوب كايزن للتحسين المستمر.
٣. ضرورة تركيز المنظمة المبحوثة على عدالة نظام الأجور والمكافآت، إذ بينت آراء عينة البحث ضعف الاهتمام المنظمة المبحوثة بهذا البعد، ولما له من دور بارز في تشجيع العاملين لتقديم الأفضل دائماً.

المراجع

اولاً- المراجع باللغة العربية

١. الذهب، ياسر محمد عبد الله، ٢٠٠٤، استراتيجية التمكين واثرها في الميزة التنافسية: دراسة تحليلية لاراءعينة من العاملين في بعض المصارف اليمنية، رسالة ماجستير غيرمنشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
٢. السالم، مؤيد سعيد، ٢٠٠٩، ادارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي تكاملي، الطبعة الاولى، اثراء للنشر والتوزيع، عمان.
٣. الطويل، اكرم احمد، والكيكي، غانم محمود احمد، ٢٠١٠، العلاقة بين انشطة ادارة المواد وابعاد اداء العمليات: دراسة حالة في معمل الالبسة الولادية في الموصل، مجلة تنمية الرافدين، العدد٩٧ ،مجلد ٣٢.
٤. الطويل، اكرم احمد، وكشمولة، ندى عبد الباسط، ٢٠٠٩، العلاقة بين ابعاد شراء المواد بالجودة المناسبة وابعاد اداء العمليات، مجلة تنمية الرافدين، العدد٩٦، مجلد ٣١.
٥. العزاوي، محمد، ٢٠٠٦، الانتاج وادارة العمليات: منهج كمي تحليلي، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.
٦. العنزي، سعد علي، وصالح، احمد علي، ٢٠٠٩، ادارة راس المال الفكري في منظمات الاعمال، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.
٧. اللامي، غسان قاسم داؤد،٢٠٠٧، ادارة التكنولوجيا مفاهيم ومداخل تقنيات تطبيقات عملية، الطبعة الاولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان.
٨. اللامي،غسان قاسم داؤد ،والبياتي،اميرة شكر ولي ،٢٠٠٨ ،ادارةالانتاج و العمليات مرتكزات كمية ومعرفية، الطبعة العربية ، اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ،عمان.
٩. المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح، ٢٠٠٤، جودة حياة العمل واثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي دراسة ميدانية، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، كلية الادارة والاقتصاد،جامعة الزقازيق، على الموقع http:llelmaghrby.com
١٠. المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح،٢٠٠٧، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، الطبعة الاولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، جمهورية مصر العربية، على الموقع www.hrdiscussion.com
١١. الهيتي، خالد عبد الرحمن، ٢٠٠٥، ادارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان.
١٢. جاد الرب، سيد محمد، ٢٠٠٩، موضوعات ادارية متقدمة وتطبيقاتها في منظمات الاعمال الدولية، الطبعة الاولى.
١٣. جودة، محفوظ احمد، ٢٠١٠، ادارة الموارد البشرية، الطبعة لاولى، دار وائل للنشر، عمان.
١٤. طالب، علاء فرحان، ومحمد، عبد الفتاح جاسم، ٢٠٠٩، اساسيات المقارنة المرجعية، الطبعة لاولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
١٥. عباس ،سهيلة محمد، والزاملي، علي عبد جاسم، ٢٠٠٨، التطوير التنظيمي و جودة حياة العمل، مجلة علوم انسانية، على الموقع www.ulum.nl/12.htm
١٦. محسن، عبد الكريم، والنجار، صباح مجيد، ٢٠٠٩، ادارةالانتاج و العمليات، الطبعة الثالثة، مكتبة الذاكرة، بغداد.

ثانياً- المراجع باللغة الاجنبية

1. Barger,s.,(1998), What Are Quality Of Life Measurements Measuring? British Medical Journal;Vol.316 (7130)
2. Fred Luthans ,(2005) ,Organizational Behavior ,10th ed, McGraw-Hill, Inc., U.S.A .
3. Lee J. Krajewski and Larry P. Ritzman, (1998), Operation Management Strategy and Analysis, 5th ed, Addison Wesley Publishing Company, Inc., U.S.A.
4. Nigel Slack; Stuart Chambers& Robert Johnston , (2001), Operation Management, 3rd ed, , Prentic Hall, Inc., U.S.A.
5. Nigel Slack; Stuart Chambers; Christine Harland; Alan Harrison and Robert Johnston, (1998), Operation Management, 2nd ed, Pintman Publishing, London.
6. Norri Hamid & Russell Radford, (1999), Production and Operation Management Total Quality and Responsiveness, McGraw-Hill, Inc., U.S.A.
7. Richard B. Chase & Nicholas J. Aqullano, (1996), Production and Operation Management, Manufacturing and Services, 7th ed, McGraw-Hill Companies, Inc., U.S.A.
8. Roberta S. Russell & Bernard W. Taylor III, (1998), Operation Management: Focusing on Quality and Competitiveness, 2nd ed, Prentic Hall, Inc., U.S.A.
9. Schermerhorn ; Hunt &Osborn , (2005), Organizational Behavior , 9th ed, Wiley India pvt .Ltd .