مجلة تنمية الرافدين

اسم المقال: جودة حياة العمل وأثرها على الأداء المنظمي: دراسة استطلاعية في المعهد التقني / نينوى
اسم الكاتب: م. نشوان محمد عبدالعالي
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/3630
تاريخ الاسترداد: 2026/11/02 23:54 +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 ١٢١ المجلد ٣٨ لسنة ٢٠١٩

جودة حياة العمل وأثرها على الأداء المنظمي
دراسة استطلاعية في المعهد التقني/ نينوى

Quality of Working Life And Its Impact On Organizational Performance
An Exploratory Study in Nineveh/Technical Institute

نشوان محمد عبد العالي

مدرس – رئيس قسم التقنيات المالية والمصرفية

المعهد التقني نينوى– الجامعة التقنية الشمالية

Nashwan M. Abdulaale
Lecturer- Financial and Banking Techniques Dept
Technical Institute of Nineveh-Northern Technical University
nashnashnash79@gmail.com

تأريخ استلام البحث ٢٠١٨/٦/٢٤ تأريخ قبول النشر ٢٠١٩/١/١٣

المستلخص

يهدف البحث الى التعرف على جودة حياة العمل وأهميتها في التميز في أداء المنظمات والميزات التي تقدمها جودة حياة العمل للارتقاء بأداء المنظمة نحو الافضل بما يخولها المنافسة بين مثيلاتها من المنظمات والتفوق عليها.

انطلاقا من التطور الذي شهدته الجودة على مدى العقود السابقة وصولا الى الحاضر، وجودة حياة العمل كانت قد حققت ولا تزال تحقق الى الان قفزات نوعية كبيرة للمنظمات التي قامت بتوفير أبعادها وعناصرها وبشكل خاص على الأداء العام للمنظمة والذي يشمل تحقيق الاهداف الكلية للمنظمة .

فمن خلال النمو المستمر للمنافسة في الاسواق المحلية والعالمية ستكون جودة حياة العمل العامل الرئيس لبقاء المنظمة ضمن المنافسة ولمعظم المنظمات الصناعية والخدمية، فتحقيق الجودة يعني التوفير وتقليل الهدر، وهذا يعني تقليل الكلف وزيادة الارباح وتقديم خدمات بجودة عالية وبالتالي تحقيق التميز في الأداء المنظمي .

وعلى نحوٍ عام حاول البحث الإجابة عن التساؤلات الآتية :

١. هل الأداء المنظمي المميز يرتبط بتوفير أبعاد جودة حياة العمل؟

٢. ما طبيعة العلاقة والاثر بين جودة حياة العمل والأداء المنظمي؟

الكلمات المفتاحية: *جودة حياة العمل، الأبعاد، الأداء المنظمي، النماذج.*

Abstract

This research aims to identify the quality of working life and it's importance in the excellence in the performance of organizations and the features provided by the quality of working life to improve the performance of the organization for the best and authorize to compete between those organizations and superiority on them.

Proceeding from the evolution witnessed in quality over the past decades and through to the present , we see that the quality of working life had been achieved and still achieving so far leaps great quality for organizations that have provided the dimensions and elements and in particular on the overall performance of the organization , which includes the achievement of the overall objectives of the organization.

Through the continued growth of competition in the local and global markets , the quality of working life will be the main factor for the survival of the organization within the competition and for most industrial organizations and service sectors , Achieving quality means savings and reduce waste and that means reduce costs and increase profits and provide services with high quality and thus achieve excellence in Organizational performance.

In general, the search try to answer the following questions :

1. Does the excellence of Organizational performance associated with the provision dimensions of quality of working life?
2. What is the nature of the relationship and the impact between the quality of working life and Organizational performance?

Keywords: *quality of working life, dimensional, organizational performance, models*

المقدمة

تعد جودة حياة العمل من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تقوم على مجموعة من الأفكار والمبادئ التي يمكن لأي منظمة أن تطبقها من أجل تحقيق أفضل أداء ممكن و تحسين الإنتاجية وزيادة الأرباح، و تحسين سمعتها في السوق المحلية و الخارجية في ظل الارتفاع الكبير في عدد الشركات والمنظمات على اختلاف مجالاتها وأنشطتها، ولهذا فقد أصبح لزاماً على هذه المنظمات العمل على استكمال مقومات نظم الجودة لكي تحظى بالقبول العالمي بحسب معايير الجودة المتفق عليها دولياً، وتستطيع بالتالي السير باتجاه المنافسة القوية التي لن تقبل إلا الشركات التي تتميز بالجودة في منتجاتها وخدماتها .

تعد جودة حياة العمل طريقة حديثة لإدارة المنظمة، فهي مبنية على تعاون كل أقسام المنظمة لتحسين الجودة والحفاظ عليها لإرضاء الزبون، ويعد مدخل جودة حياة العمل من الاتجاهات الحديثة الاهتمام بها في الإدارة، إذ تقوم فلسفتها على مجموعة من العناصر التي يمكن أن تتبناها من أجل الوصول إلى أفضل أداء ممكن وتهدف إلى نقل المنظمات المعاصرة إلى أنماط تفكير وممارسات تتلاءم مع البيئة والمتطلبات المعاصرة، كما يؤكد على المشاركة الفعالة للعنصر البشري بتحريك مواهبهم وقدراتهم بهدف التحسين المستمر للأداء .

بناء على ما تقدم يحاول بحثنا تقديم مفهوم عام عن جودة حياة العمل محددين أهم الجوانب التي تؤثر وبالشكل الإيجابي على أداء المنظمات.

الجانب النظري

أولاً- جودة حياة العمل

١. المفهوم

ظهر مصطلح جودة حياة العمل Quality of Work Life لأول مرة في مجلات الأبحاث والنشر في الولايات المتحدة الأمريكية في سبعينيات القرن الماضي وبظهور تحديات تخفيض التكاليف وأعادة الهيكلة عند الشركات في منتصف التسعينيات من القرن الماضي وحتى الآن، برزت جودة الحياة العمل، إذ أصبح العاملون يسعون لرفع مستواهم التعليمي وتطلعاتهم المهنية في بيئة تعاني من انخفاض نمو الاقتصاد، و نقص فرص للتقدم والتطور، مما أدى إلى زيادة الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية، والتخطيط للحياة الشخصية والمهنية. (البربري،٢٠١٦، ١٧)

يعرف (Werther and Davis, 2002, 7) جودة حياة العمل بأنها ظروف العمل الجيدة وأجور ومزايا ومكافآت جيدة وقدر من الاهتمام بالوظيفة وتتحقق جودة حياة العمل من خلال فلسفة علاقات العاملين التي تشجع استخدام جهود جودة الحياة الوظيفية لإعطاء العاملين فرص اكبر للتأثير على وظائفهم والمساهمة الفعالة على مستوى المنظمة.

ويرى (الهيتي ،٢٠٠٣، ٢٧٥) بأن جودة حياة العمل السائدة في المنظمة تعد أحد أهم مصادر رضا الأفراد العاملين ومؤشراً للمناخ الخاص الذي تتميز به المنظمة عن غيرها من المنظمات الصناعية الأخرى، لذا فان أبعاد جودة الحياة بأبعادها النفسية والاجتماعية والطبيعية تشكل مسؤولية اجتماعية و أخلاقية ومعنوية في تحمل المسؤولية يمكن أن يعود بنتائج ملموسة على المنظمة من حيث النمو والازدهار والتكيف للمتطلبات البيئية ، فنجاح المنظمة بتهيئة الجودة المناسبة في حياة العمل يمكن أن يساعدها في إطلاق طاقات أفرادها العاملين تحقيقاً لهدف زيادة الإنتاج كماً ونوعاً.

ويؤكد (المغربي ،٢٠٠٤، ٩) بأنه يمكن التعبير عن جودة حياة العمل من خلال مجموعة من العناصر الجوهرية وهي :

أ. تسعى جودة حياة العمل إلى تحقيق الأهداف والمصالح المتعلقة بالمنظمة والعاملين وأصحاب المصالح المرتبطة بالمنظمة .

ب. تمثل جودة حياة العمل عمليات متكاملة تشارك في تنفيذها جميع الإدارات بالمنظمة

ج. إن جودة حياة العمل تمثل أنشطة مخططة في الأجل القصير والطويل كما إنها أنشطة مستمرة وتمثل جزءا من ثقافة المنظمة وأخلاقيات التعامل بين أفرادها .

ويرى (Luthans, 2005, 490) بان جودة حياة العمل تؤثر على فاعلية المنظمة وعمل العاملين عبر التأكيد على المشاركة في حل المشكلات وصنع القرارات، ويعرّف (Rethinam and Ismail, 2008, 60) جودة حياة العمل بفعالية بيئة العمل التي تنقل للمنظمة واحتياجات الأفراد في تشكيل قيم العاملين التي تدعم وتعزز الصحة والأمن الوظيفي والرضا الوظيفي وتنمية الكفاءات والتوازن بين حياة العمل والحياة الاعتيادية.

ويعرف (Khan, 2011, 1) جودة حياة العمل بانها مفهوم متعدد الأوجه، وإن فرضية امتلاك جودة حياة العمل لبيئة عمل حيث تصبح نشاطات العاملين أكثر أهمية، وهذا يعني تطبيق الإجراءات أو السياسات التي تجعل العمل أقل روتينية ومجزياً أكثر بالنسبة للعاملين، هذه الإجراءات أو السياسات تتضمن الاستقلال الذاتي، التقدير، الانتماء، التقدم والتطوير، والجوائز الخارجية .

ويؤكد (عبد الرحمن،٢٠١٣، ٦) بأن جودة حياة العمل تعد من المفاهيم المتعددة الأبعاد والتي تشمل تحسين بيئة العمل وتوفير ظروف العمل المعنوية وعدالة نظام الأجور والمكافآت والمشاركة في اتخاذ القرارات، فضلاً عن جماعات وفرق العمل والذي بدوره يؤدي إلى تحسين الوضع التنافسي للمنظمة.

ويرى (Lolemo *et al*, 2017, 1) جودة حياة العمل بأنها عملية يتم بموجبها إمتلاك موظفي المنظمات وأصحاب المصلحة نظرة ثاقبة حول كيفية العمل معاً بشكل أفضل لتحسين نوعية الحياة للموظفين والفعالية التنظيمية في وقت واحد.

٢. أهمية جودة حياة العمل

تسعى المنظمات الى تبني برامج جودة حياة العمل، وذلك لقدرتها على تحقيق عدة مزايا منها: (المغربي، ٢٠٠٤، ٦)

أ. جودة حياة العمل لا تسهم في تنمية قدرة المنظمة على توظيف أشخاص أكفاء فقط، ولكنها تعظم أيضاً قدرة المنظمة التنافسية.

ب. تسهم جودة حياة العمل بشكل إيجابي في توفير قوة عمل أكثر مرونة ، وولاء ودافعية.

ج. توفير ظروف عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر العاملين.

د. تساعد في تعظيم الفعالية التنظيمية من وجهة نظر أصحاب المنظمة.

ه. التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب وانتقاء فريق العمل واستقطاب العاملين.

و. التأثير الإيجابي على الأداء التسويقي للشركة.

ويشير (CHRM, 2011, 1) إلى أهمية جودة حياة العمل عبر دورها في تقديم عاملين سعداء وأصحّاء، وبالتالي تقديمهم لمخرجات أفضل واتخاذ قرارات جيدة ويسهمون في الهدف التنظيمي بشكل ايجابي، وبالتالي فإن جودة حياة العمل لن تتمكن من جذب المواهب اليافعة والجديدة فحسب وإنما أيضا الاحتفاظ بالمواهب والخبرات الموجودة في المنظمة.

ويرى (Sirgy *et al*., 2011, 2) ان هناك عدداً من الأدلة التي تشير إلى أهمية جودة حياة العمل، وهي إن الأفراد العاملين السعداء هم أفراد منتجون، والأفراد العاملون السعداء هم أفراد مخلصين ويكرسون وقتهم للمنظمة، ولجودة حياة العمل تأثير معنوي على استجابة العاملين السلوكية مثل: الرضا الوظيفي، الأداء الوظيفي، الرغبة في الاستقالة، التقلبات التنظيمية، العزل الشخصي.

٣. الأبعاد المؤثرة في جودة حياة العمل

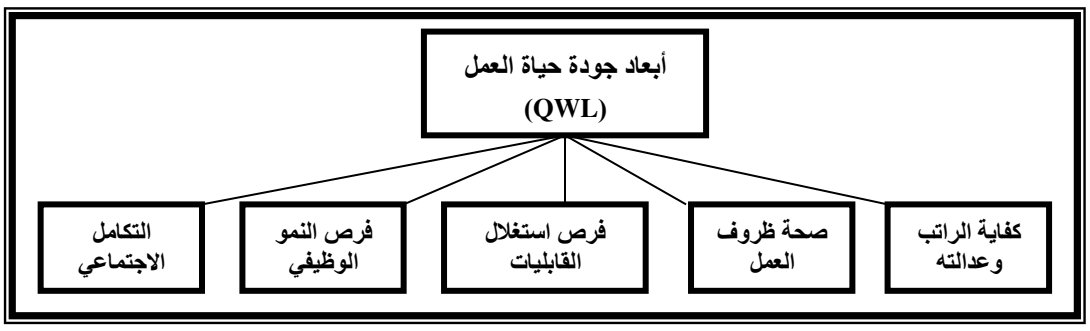
هنالك مجموعة من الأبعاد التي نستطيع من خلالها معرفة ما إذا كانت حياة العمل ذات جودة جيدة أم لا من خلال مجموعة الظروف التنظيمية السائدة .

حدد (Cascio, 2001, 26) الأبعاد المكونة لجودة حياة العمل بالآتي: ضمان الوظيفة وتصميم مكان العمل، الاتصالات الفعالة، إدارة الصراع داخل الإدارة، تنمية المسار الوظيفي، مشاركة العاملين، المكافآت العادلة، البيئة الآمنة، الرعاية الصحية، الاعتزاز والافتخار بالعمل في المنظمة.

في حين يرى (Mohammadi and Shahrabi, 2013, 3) ان ابعاد جودة حياة العمل تتمثل بالاتي: (الأجر العادل والكافي، ظروف عمل آمنة وصحية، فرص العمل المتساوية، التدريب، التكامل والتماسك الاجتماعي، تطوير القابليات البشرية، تفويض السلطة، مشاركة العاملين).

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

ويتفق الباحث مع ما طرحه (Walton, 1973) من أبعاد أساسية لجودة حياة العمل، وذلك لشمولها على أهم العوامل والتي من وجهة نظر الباحث تتوافق مع بيئة العمل العراقية (قطاع التعليم) والتي تتمثل بالشكل ١:



الشكل ١

أبعاد جودة حياة العمل

Walton, R. E. (1973). Quality of work life: what is it? Sloan Management Review, 15(1), 11-21.

وفيما يأتي شرح لأبعاد جودة حياة العمل المعتمدة في بحثنا الحالي:

أ. كفاية الراتب وعدالته

يرى (عباس، ٢٠٠٦، ٢٢٦) بأن العدالة في دفع الرواتب تمثل حالة من حالات شعور العامل بالمقدرة على تحقيق المساواة فيما يستلمه من مقابل لقاء عمله، وهذا يحقق نوعين من العدالة هي:

- العدالة الداخلية التي تشير إلى مستوى الأجور المدفوعة للوظائف في المنظمة التي يجب أن تتناسب مع قيمة الوظيفة.
- أما العدالة الخارجية فتشير إلى شعور العامل بأن الرواتب المدفوعة للوظائف في المنظمة التي يعمل فيها مساويةٍ للأجور المدفوعة لتلك الوظائف المتماثلة في منظمات أخرى.

يؤكد (Dessler,1999,471) أن السياسات المتنوعة التي تتبعها المنظمة ومنها سياسة الأجور لها تأثيرات مختلفة على رضا الأفراد، وذلك بحسب المواقع التي يحتلها العاملون والاختلافات الفردية والتغيرات مع الوقت . لكن المهم في الأمر أن تقوم المنظمة بدفع أجور كافية للعاملين بما يضمن لهم حياة كريمة تساعدهم في تحقيق حياة أفضل.

ب. صحة ظروف العمل

على الرغم من التحسن الملحوظ في الحالة الصحية للقوة العاملة بسبب اختفاء الأعمال الخطرة والقاسية في القرن الأخير، إلا أن القوة العاملة في خطر لمرة أخرى بسبب طبيعة العمل المعاصر خصوصا في صناعات تقانة المعلومات، ولهذا فإن العمل المجهد يكون ضاراً على صحة الفرد، وهذا يؤدي إلى كآبة نفسية وشكاوى صحية. (Rethinam, Ismail, 2008, 62)

وتؤثر ظروف العمل المادية من تهوية وإضاءة ورطوبة وحرارة وضوضاء على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل، لذلك فإن الظروف البيئية الجيدة تؤدي إلى رضا الإفراد عن بيئة العمل.(عباس، ٢٠٠٦، ١٧٨)

ج. فرص استغلال القابليات وتطويرها

يرى (عباس، ٢٠٠٦، ١٧٧) بأن الأداء يتوقف على متغيري الرغبة في العمل والقدرة والمعرفة. وإناطة أعمال ومهام تتناسب مع قدرة ومعرفة العاملين يؤدي إلى تدعيم أدائهم، وهذا ينعكس على الرضا الذي يتحقق لهم جراء ذلك، ولذلك يؤكد (الملاح، ٢٠٠٥، ٤٥) أن تهيئة البرامج التدريبية والتطويرية لرفع قدرات وإمكانيات ومعرفة العاملين يعزز في شعورهم بأهميتهم في المنظمة، ويترتب على ذلك زيادة في رضاهم.

د. النمو الوظيفي

إن فرص التطوير الوظيفي تقدم التدريب الضروري والأساسي الذي يساعد الافراد العاملين بالتزود بالمهارات الجديدة للتقدم في وظائفهم، اغلب المنظمات المعاصرة لا يحددون أنفسهم بتدريب العاملين في أعمالهم فقط ولكنهم يذهبون إلى أبعد من ذلك من خلال تزويدهم بنظام دعم يشجع التعلم في موقع العمل (Rethinam, Ismail, 2008, 63)

ويؤكد كل من (Feigenbaun, 1991, 212) (Dessler, 1999, 471) بأنه يتطلب من المنظمة مراقبة ومتابعة اهتمامات العاملين في التطور والتعلم وتشجعهم بشكل مستمر للنمو والتقدم باتجاه حياة أرقى، وهذا يتحقق عندما تساعدهم بتمويل التعليم المتقدم لهم في الجامعات لإكمال

دراستهم، لأنه سيسهم في تطوير قابليتهم الوظيفية وإرضاء طموحهم الشخصي (الملاح، ٢٠٠٥، ٤٤).

ه. التكامل الاجتماعي

يؤكد (الفضل، ٢٠٠٦، ٤٥) بأن هذا التكامل يتمثل في تصميم الهيكل التنظيمي بشكل يعطي للإدارة والعاملين فيها الحرية المتكاملة بالعمل، إذ يشهد فيه أعضاء المنظمة دعم الجماعة وإحساسها بهم، ويشمل التكامل الاجتماعي في المنظمة تشكيل أو تنظيم مجموعة من العاملين يحكمون أنفسهم ذاتياً، ويسعون لحل مشكلات العمل فيها بالمشاركة مع الإدارة مما يحفز الابتكار والإبداع معاً.

ويرى (Milkovich and Boudreau, 1994 ,712 , 713) أن أحد العوامل المساعدة لتهيئة مناخ إيجابي داخل العمل هو إلغاء الحواجز بين المدراء والمسوؤلين والأفراد العاملين من خلال التداخل والتفاعل المستمر من قبل الادارة مع العاملين وإتباع تطبيقات موحدة مع الجميع بوصفه أحد الأهداف للوصول إلى نوعية أفضل في حياة العمل.

ثانياً- الأداء ألمنظمي

١. المفهوم

عرّف (Wheleen and Hurger, 2000, 231) الأداء المنظمي بأنه النتيجة النهائية لأنشطة المنظمة ، في حين قدم (الشماع وحمود ،٢٠٠٠، ٣٣٠) تعريفهم للأداء المنظمي باعتباره المؤشر الرئيس في استخدام الموارد المتاحة (البشرية والمادية والمعلوماتية) بالشكل الذي يحقق أعلى العوائد منها، فضلا عن إشباع حاجات ورغبات الأفراد العاملين ورفع الروح المعنوية لديهم ، وينظر (Dozie, 2002, 61) إلى الأداء المنظمي من ناحية تركيزه على مساحة الإدارة الفعالة وفهم العاملين لإعداد العمل ورضا العاملين في بيئة العمل وتعاونهم وانتاجيتهم (قياس إنتاجية العاملين ومستوى الإنتاجية) .

ويرى (العاني، ٢٠٠٢، ٤٢) بأن الأداء المنظمي هو قدرة المنظمة على التماشي مع كل العمليات النظامية (المدخلات والعمليات والمخرجات والتغذية العكسية) فالمنظمات التي يكون اداؤها عالٍ تكمن مهامها الأولية في تحقيق عمليات تنظيمها الداخلي وتكيفها التنظيمي بكفاءة مؤثرة، فيما يعرفه (Daft, 2003, 520) بأنه قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها من خلال استعمال الموارد المتاحة بطريقة كفوءة وفاعلة .

ويشير (Rummler and Rock, 2006, 1-3) من مجموعة Brainstorm في معهد إدارة عملية الأعمال (BPMI) في واشنطن إلى أن الأداء المنظمي يتحقق عندما تقوم المنظمة بتحديد العناصر الرئيسة التي تؤثر في عملها وجعلها متوافقة لدعم استراتيجياتها واهدافها، وهذا يشمل الممارسات والسياسات والهياكل التنظيمية .

وطبقا لـ (Maynard, 2006, 1) فان النظر إلى الأداء المنظمي عبر معايير الربح والإنتاجية ورضا العاملين ورضا الزبائن يعني التركيز على النتائج وليس على المسببات الفعلية لهذه النتائج، لذلك ومن أجل التعريف الدقيق للأداء المنظمي يتطلب الأمر التركيز على ممارسات القيادة ومتغيرات الثقافة والنماذج السلوكية إلى تقود إلى النتائج .

ويرى (العلي وآخرون، ٢٠٠٩، ٣٢٧) بأن الأداء المنظمي يقتضي التركيز على العناصر الفريدة التي تميز المنظمة عن غيرها من المنظمات الأخرى التي تكون محورا للتقييم، وتشمل

المؤشرات المالية وغير المالية وقياس الموجودات الملموسة وغير الملموسة، وتشمل جوانب الأداء المنظمي على الإستراتيجية والعمليات والموارد البشرية والنظم .

ويؤكد (الفارس،٢٠١٠، ٧١) بان الأداء يعكس قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها ولاسيما طويلة الأمد منها والتي تتمثل بأهداف الربح والبقاء والنمو والتكيف باستخدام الموارد المادية والبشرية بالكفاءة والفاعلية العاليتين وفي ظل الظروف البيئية المتغيرة ، وفي السياق نفسه يشير كل من (الخطيب والعبيدي ،٢٠١٠، ٢٤٤) إلى أنه يمكن التعبير عن مفهوم الأداء المنظمي من خلال معرفة قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها نتيجة استعمال مختلف الموارد المتاحة بطريقة كفوءة وفاعلة، فيما يرى (عبد الحميد، ٢٠١١ ،٦) أن الأداء المنظمي عبارة عن تفاعل بين عناصر الإنتاج المتمثلة بالموارد المالية ، الآلات والمعدات ، المواد الخام ، الموارد البشرية ، فضلاً عن الوقت وجميعها لرفع الأداء المنظمي .

٣. نماذج الأداء المنظمي

أشار الباحثون إلى بعض نماذج الأداء التي استخدمت في بعض الدراسات المتعلقة بالأداء والتي تتفاوت فيها أبعاد الأداء التي ركز عليها الباحثون، إذ ينظر إلى الأداء من زوايا مختلفة، ومن هذه النماذج الآتي: (دهام، ٢٠٠٧، ١٠-١٣)

أ . أنموذج (Kaplan and Norton)

ويستند هذا الأنموذج إلى مؤشرات قياس هي:

- منظور مالي: يعكس الأهداف المالية عبر قدرة المنظمة على تحقيق رضا المساهمين من خلال تحقيق معدلات عائد مرضية لاستثماراتهم.
- منظور الزبائن: يعكس مدى قدرة المنظمة على تحقيق رضا الزبون من خلال تحقيق الجودة والسعر الملائم.
- منظور داخلي: يركز على أعمال المنظمة وكيف يمكن للمنظمة أن تحقق التفوق من خلال الكفاءة والفاعلية.
- منظور الإبداع والتعلم: ويعكس مدى قدرة المنظمة على التجديد والإبداع.

ب . أنموذج (Gorelick and Monsou, 2005) تكامل الأداء والتعلم

وهو أنموذج يتكامل فيه الأداء وعمليات التعلم التي تجعل المنظمة تمتلك القدرة على البقاء في البيئة المتغيرة .ويستند الأنموذج على التوافق والاعتمادية المتبادلة بين أربع وظائف للأداء (التكيف، وبلوغ الأهداف، والثقافة، والتكامل) مع أربع وظائف للتعلم (المواجهة البيئية، الفعل والتفكير، المعاني والذاكرة، نشر المعرفة) وذلك من خلال إدارة المعرفة.

ج . أنموذج (Locke and Gary Latham) وضع الأهداف والأداء

إذ تعد عملية وضع الأهداف من أكثر الأدوات التحفيزية المؤثرة في الأداء المنظمي، لأن الهدف يجعل الأفراد يقارنون الأداء الفعلي مع الأداء المطلوب لتحقيق الهدف، ويوضح نوع ومستوى الأداء المتوقع، ويتضمن الأنموذج أربعة عوامل تؤثر في قوة العلاقة بين الأهداف والأداء وعلى النحو الآتي:

١. قدرة العاملين على الانجاز.
٢. الالتزام بالهدف، أي التصميم على الوصول إلى الهدف .

٣. التغذية العكسية التي تجعل من استجابات العاملين عملية ديناميكية من خلال التزويد المستمر بالمعلومات عن مستوى المخرجات ودرجة الأداء الفعلي وربط ذلك بالمكافآت
٤. مدى تعقيد المهمة التي يكلف بها الفرد العامل.

ويلاحظ من النماذج الواردة أعلاه، بأن الأنموذج الأول (Kaplan and Norton) هو الأنموذج الأقرب الى مايهدف البحث الوصول اليه من خلال تأثير أبعاد جودة الحياة العمل على الأداء المنظمي، من خلال توافق الأبعاد مع مؤشرات قياس هذا الأنموذج.

الجانب التطبيقي

أولاً- منهجية البحث

أ. مشكلة البحث

أولت منظمات الأعمال المعاصرة اهتماما ملحوظا بجودة حياة العمل، إذ تم التأكيد على ضرورة الاهتمام بأبعادها وأثرها في الكثير من المتغيرات ومنها الأداء المنظمي، اذ افتقرت المساهمات إلى تطبيقات عملية ذات علاقة بمقاييس للأداء المنظمي في ظل جودة حياة العمل.

وتواجه المنظمات العراقية مشكلة حقيقية تتمثل في عدم الاستمرار بالالتزام في تطبيق جودة حياة العمل والاستفادة منها بشكل فاعل في منظماتها ووفق هذا المنظور تمحورت مشكلة البحث بإثارة التساؤلات الآتية:

١. هل الأداء المنظمي المميز يرتبط بتطبيق و تبني جودة حياة العمل وتوفير أبعادها؟
٢. ما طبيعة العلاقة والأثر بين جودة حياة العمل وتميز الأداء المنظمي؟

ب. أهداف البحث

يسعى بحثنا الحالي إلى تحقيق الأهداف الآتية:

١. التعرف على مستوى الأداء المنظمي في المنظمة المبحوثة.
٢. عرض وتحليل واقع جودة حياة العمل ومدى الالتزام بها ودورها في تحسين الأداء في.
٣. قياس علاقة جودة حياة العمل وأثرها في تحقيق الأداء المنظمي المميز في المنظمة المبحوثة.
٤. استخلاص بعض النتائج وتقديم بعض التوصيات والمقترحات التي تسهم في بيان شكل العلاقة بين جودة حياة العمل والأداء المنظمي في المنظمة المبحوثة .

ج. أهمية البحث

تكمن أهمية بحثنا الحالي عن طريق تقديمه إطارا لتحقيق أداء متميز من خلال جودة حياة العمل في المنظمات والشركات العراقية، وبالتالي فإن البحث يكتسب الأهمية العلمية من ربطه لمتغيري البحث ودراستهما والجمع بينهما بحيث يمكن اعتباره مساهمة علمية بسيطة للمكتبة العراقية، فضلا عن أهمية البحث لأن جودة حياة العمل تعد سلاحا استراتيجيا مهما لتميز الأداء المنظمي .

د. حدود البحث

١. **الحدود الزمانية:** امتدت الحدود الزمانية للبحث الحالي للمدة من شهر كانون الثاني للعام ٢٠١٤م والى شهر حزيران من العام ٢٠١٤ م .
٢. **الحدود المكانية:** تم تطبيق هذا البحث على التدريسيين في المعهد التقني نينوى احد تشكيلات الجامعة التقنية الشمالية.
٣. **الحدود البشرية:** تضمنن مجتمع البحث عينة من السادة التدريسيين والتدريسيات في المعهد التقني نينوى احد تشكيلات الجامعة التقنية الشمالية.

هـ. فرضيات البحث

الفرضية الرئيسة الأولى: توجد علاقة ارتباط معنوية بين جودة حياة العمل والأداء المنظمي في المنظمة المبحوثة، وتنبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

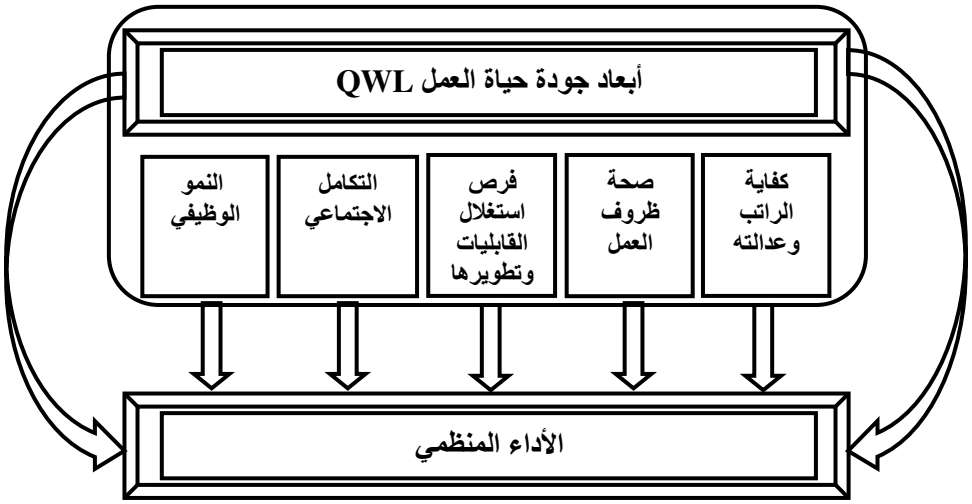
١. توجد علاقة ارتباط معنوية بين كفاية الراتب وعدالته وبين الأداء المنظمي.
٢. توجد علاقة ارتباط معنوية بين صحة ظروف العمل وبين الأداء المنظمي.
٣. توجد علاقة ارتباط معنوية بين استغلال القابليات وتطويرها وبين الأداء المنظمي.
٤. توجد علاقة ارتباط معنوية بين التكامل الاجتماعي وبين الأداء المنظمي.
٥. ت وجد علاقة ارتباط معنوية بين النمو الوظيفي وبين الأداء المنظمي.

الفرضية الرئيسة الثانية: يوجد تأثير معنوي لجودة حياة العمل في الأداء المنظمي في المنظمة المبحوثة، وتنبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية :

١. يوجد تأثير معنوي لكفاية الراتب وعدالته في الأداء المنظمي.
٢. يوجد تأثير معنوي لصحة ظروف العمل في الأداء المنظمي.
٣. يوجد تأثير معنوي لاستغلال القابليات وتطويرها في الأداء المنظمي.
٤. يوجد تأثير معنوي للتكامل الاجتماعي في تميز الأداء المنظمي.
٥. يوجد تأثير معنوي للنمو الوظيفي في تميز الأداء المنظمي.

و. مخطط البحث

يمثل مخطط البحث الافتراضي متغيرات البحث الرئيسة وطبيعة العلاقة والتأثير بينها، اذ يمثل الملامح الرئيسة للواقع الذي تهتم به في بناء فرضيات البحث الحالي، كما في الشكل الاتي:



الشكل ٢
مخطط البحث الافتراضي

ز. أسلوب جمع البيانات

بهدف تقديم المعالجات الضرورية والعلمية لمشكلة البحث عمد الباحث إلى استخدام استمارة الاستبانة التي صممها، وتم اعتمادها لجمع البيانات الأولية التي تطلبتها طبيعة المشكلة، واشتملت

على (٣٠) سؤالا تغطي مشكلة البحث (الملحق ١)، وقد خضعت هذه الاستمارة إلى اختبارات منها اختبارات الصدق الظاهري، إذ عرضت الاستبانة على عدد من الأساتذة المختصين، وقد كان لملاحظاتهم وآرائهم أثر بالغ في تنقيح وإعادة صياغة بعض فقرات الاستبانة، لتصبح أكثر وضوحاً في قياسها للمتغيرات المراد قياسها، ولذا فإن أداة جمع البيانات قد حققت على الأقل، الصدق الظاهري وصدق المحتوى .

ح. معالجة البيانات وتحليلها

لتحقيق أهداف البحث والتعرف على جودة حياة العمل في المنظمة المبحوثة، تم استخدام الأسلوب الإحصائي الوصفي وبالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS لإيجاد:

١. التكرارات لإجابات الأفراد المبحوثين والنسب المئوية لهذه التكرارات.
٢. الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية.
٣. تحليل الارتباط الأحادي والمتعدد.
٤. تحليل الانحدار الأحادي والمتعدد.

ط. وصف عينة البحث

المعهد التقني نينوى تأسس عام (١٩٩٣) كأحد المعاهد التقنية التابعة لهيئة التعليم التقني في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في محافظة نينوى، ويضم المعهد التقني الأقسام الإدارية الآتية: (قسم المحاسبة، قسم التقنيات المالية والمصرفية، قسم الإدارة القانونية، قسم أنظمة الحاسبات، قسم السياحة وإدارة الفنادق) .

أما فيما يخص عينة البحث فقد تمثلت بمجموعة عشوائية من أعضاء الهيئة التدريسية في المعهد التقني نينوى والبالغ عددهم (٣٠) تدريسياً من أصل (٦٣) تدريسياً، وقد اعتمد الباحث استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات الخاصة بالظاهرة المبحوثة، وقد عمد الباحث الى عرضها على مجموعة من الخبراء المتخصصين في مجال إدارة الأعمال وأجريت بعض التعديلات في ضوء ملاحظاتهم.

وقد خضعت الاستمارة لاختباري الصدق والثبات إذ تم توزيع خمس استمارات على جزء من عينة البحث ثم تمت إعادة توزيع هذه الاستمارات بعد أسبوع من تاريخ التوزيع الأولي وباعتماد تشابه الإجابات لُحظَ وجود نسبة ثبات مقبولة بين المرتين، اذ بلغت نسبة ثبات الإجابات (٨٢%)، كما تم إجراء تحليل المصداقية Reliability عبر اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) ولُحظَ ان قيمة كرونباخ ألفا قد بلغت (٩١%) وهي نسبة جيدة مقارنة مع ما مقبول في العلوم الإدارية والإنسانية، إذ تعد كل نسبة تفوق الـ (٦٠%) نسبة مقبولة.

والجدول ١ يوضح وصفا لخصائص عينة البحث، ففيما يخص الجنس فقد تبين أن أعلى نسبة هي الذكور، إذ بلغت نسبة الذكور (٥٨%) ، أما العمر فقد اتضح أن أعلى نسبة هي للفئة (٥١ سنة فأكثر) أي ما نسبة (٤٢%) وهذا يبين أن أفراد العينة هم على درجة عالية من الإدراك والاتزان بما يخدم الجانب العملي للبحث، أما عن التحصيل الدراسي فقد اتضح أن أعلى نسبة هي لحملة شهادة الماجستير، إذ بلغت نسبتهم (٦٠%) وهذا يدل على التأهيل العلمي لعينة البحث، أما عن عدد سنوات الخدمة فتبين أن الفئة التي لديها خدمة ما بين (٢١ سنة فأكثر) مثلت ما نسبته (٦٢%) مما يدل على وجود مستوى مرضٍ من الخبرة لدى هؤلاء التدريسيين .

الجدول ١
وصف عينة البحث

الجنس							
الذكور				الإناث			
العدد		%		العدد		%	
١٩		٦٣		١١		٣٧	
العمر							
٥١ سنة فأكثر		٤١-٥٠ سنة		٣١-٤٠ سنة		٢٠-٣٠ سنة	
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
١٥	٥٠	٧	٢٣	٥	١٧	٣	١٠
التحصيل الدراسي							
دكتوراه		ماجستير		دبلوم عالي		بكالوريوس	
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
٨	٢٧	١٨	٦٠	٢	٦,٥	٢	٦,٥
عدد سنوات الخدمة							
٢١ سنة فأكثر		١٦-٢٠ سنة		١١-١٥ سنة		دون عشر سنوات	
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
١٨	٦٠	٦	٢٠	٢	٦,٥	٤	١٣,٥

المصدر: الجدول من إعداد الباحث .

ثانياً- وصف متغيرات البحث وتشخيصها والتحليل الإحصائي للبيانات

١. وصف متغيرات البحث وتشخيصها

أ. وصف أبعاد جودة حياة العمل وتشخيصها

١) كفاية الراتب وعدالته

بينت معطيات الجدول ٢ والخاص بالتوزيعات التكرارية والنسب المئوية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات البحث والتي غطتها المتغيرات الفرعية لـ (X_1,X_2,X_3) وجود اتفاق نسبي بين إجابات الأفراد المبحوثين في منظمة عينة البحث ، إذ أن (83,3%) من المبحوثين اتفقوا على أن الراتب الحالي عادل تماما مقارنة مع العاملين الآخرين وفي ظروف العمل نفسها، وجاء ذلك بوسط حسابي (4.06) وبانحراف معياري (0,639) .

واقترن هذا بالراتب الكافي الذي يكفي لسد متطلبات الحياة، وهذا ما أقرته إجابات (66,6%) من الافراد المبحوثين بوسط حسابي (3,80) وإنحراف معياري (0,664) ، ويدعم هذا معطيات المؤشر العام لاتفاق المبحوثين حيث بلغ (71,1) وهذا يؤكد توافر هذا البُعد في منظمة عينة البحث.

الجدول ٢
التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لبُعد كفاية الراتب وعدالته

كفاية الراتب وعدالته	مقياس الإجابة										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة			
	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%		
X_1	4	13,3	16	53,3	10	33,3	-	-	-	-	3,80	0,664
X_2	10	33,3	9	30	11	36,7	-	-	-	-	3,96	0,850
X_3	7	23,3	18	60	5	16,7	-	-	-	-	4,06	0,639
		23,4		47,7		28,9	-	-	-	-		

٢) صحة ظروف العمل

تمثل هذا البُعد بالمتغيرات الفرعية (X_4,X_5,X_6) والتي تعبر عن ظروف العمل ومدى صحتها في المنظمة المبحوثة فمن معطيات الجدول ٣ تبين أن إجابات (73,4%) من الافراد المبحوثين تؤكد أن ظروف العمل طبيعية جدا وخالية من المشكلات كاصابات العمل وبوسط حسابي (4,0) وانحراف معياري (0,742)، ولكن هذا لا يمنع من كون طبيعة العمل الذي اشغله شاق ومتعب، ويؤكد هذا ما نسبته (66,6%) من الافراد المبحوثين وجاءت هذه النتيجة بوسط حسابي (3,80) وانحراف معياري (0,664)، ويدعم هذا بيانات المؤشر العام لاتفاق المبحوثين التي بلغت نسبتها (67,7)، وهذا يؤكد توافر هذا البُعد في منظمة عينة البحث.

الجدول ٣
التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لبُعد صحة ظروف العمل

صحة ظروف العمل	مقياس الإجابة										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة			
	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%		
X_4	8	26,7	14	46,7	8	26,7	-	-	-	-	4,00	0,742
X_5	4	13,3	16	53,3	10	33,4	-	-	-	-	3,80	0,664
X_6	10	33,3	9	30	11	36,7	-	-	-	-	3,96	0,850
		24,4		43,3		32,3	-	-	-	-		

٣) فرص استغلال القابليات وتطويرها

بينت معطيات الجدول ٤ ان بُعد استغلال قابليات الأفراد وتطويرها والذي غطته المتغيرات (X_7,X_8,X_9) أفضت عنه اتفاقات (83,3%) من المبحوثين بوسط حسابي (4,06) وانحراف معياري (0,639) من خلال إتاحة الحصول على نتائج الأداء لعمل الأفراد السنوية وبالتالي إمكانية تقييمه ، وبالتالي فان لدى الافراد القدرة على التخطيط من اجل تطوير القابليات والمهارات، ويؤكد هذا (73,4%) من الافراد المبحوثين بوسط حسابي (4,00) وانحراف معياري (0,742) ، ويدعم هذا الامر بيانات المؤشر العام للمبحوثين والتي بلغت (74,5)، وهذا يؤكد توافر هذا البُعد في منظمة عينة البحث.

الجدول ٤
التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لبُعد فرص استغلال القابليات وتطويرها

فرص استغلال القابليات وتطويرها	مقياس الإجابة										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة			
	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%		
X7	7	23,3	18	60	5	16,7	-	-	-	-	4,06	0,639
X8	8	26,7	14	46,7	8	26,7	-	-	-	-	4,00	0,742
X9	4	13,3	16	53,3	10	33,3	-	-	-	-	3,80	0,664
		21,2		53,3		25.5	-	-	-	-		

٤) التكامل الاجتماعي

تشير معطيات الجدول ٥ إلى أن بُعد التكامل الاجتماعي والذي تغطيه المتغيرات (X_{10},X_{11},X_{12}) قد كشفت عن وجود اتفاق نسبي بين إجابات المبحوثين بلغت (83,3%) على أن الإدارة العليا ترعى المصالح المشتركة للأفراد العاملين فيها، وجاء هذا بوسط حسابي (4,06) وانحراف معياري (0,639) ، وأيضا الإدارة العليا تقوم بدعم العلاقات الإنسانية والصداقات والزمالات بين أفرادها العاملين ويؤكد هذا نسبة الاتفاق التي بلغت (73,4%) وبوسط حسابي (4,00) وانحراف معياري (0,742)، إذ جاء المؤشر العام لهذا البُعد بنسبة (73,4%) وبالتالي توافر هذا البُعد في المنظمة المبحوثة.

الجدول ٥

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لبُعد التكامل الاجتماعي

التكامل الاجتماعي	مقياس الإجابة										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة			
	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%		
X_{10}	10	33,3	9	30	11	36,7	-	-	-	-	3,96	0,850
X_{11}	7	23,3	18	60	5	16,7	-	-	-	-	4,06	0,639
X_{12}	8	26,7	14	46,7	8	26,7	-	-	-	-	4,00	0,742
		27,7		45,6		26,7	-	-	-	-		

٥) النمو الوظيفي

غطى هذا البُعد المتغيرات الفرعية (X_{13}, X_{14}, X_{15}) والتي كشفت عن معطياتها في الجدول (6) ان هناك اتفاقا من قبل المبحوثين بلغت نسبته (83,3%) تؤكد على ان الوظيفة التي اشغلها فيها مجال واسع لتطوير الإمكانيات الشخصية وبوسط حسابي (4,06) وانحراف معياري (0,639)، كما إن في المنظمة التي أعمل مجالاً واسعاً لفرص التقدم الوظيفي، ويؤكد هذا إجابات المبحوثين التي بلغت نسبتها (66,6%) وبوسط حسابي (3,80) وانحراف معياري (0,664) ، وجاء المؤشر العام لهذا البُعد بنسبة (71,1) ويؤكد هذا توافر هذا البُعد في المنظمة المبحوثة.

الجدول ٦

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لبُعد النمو الوظيفي

النمو الوظيفي	مقياس الإجابة										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة			
	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%		
X_{13}	4	13,3	16	53,3	10	33,3	-	-	-	-	3,80	0,664
X_{14}	10	33,3	9	30	11	36,7	-	-	-	-	3,96	0,850
X_{15}	7	23,3	18	60	5	16,7	-	-	-	-	4,06	0,639
		23,3		47,8		28,9	-	-	-	-		

ب. وصف متغير الأداء المنظمي وتشخيصه

تم تغطية هذا المتغير من خلال المتغيرات الفرعية (X_{16}-X_{30}) وقد تبين ومن خلال معطيات الجدول ٧ أدناه ان هناك إجماعاً من قبل الأفراد المبحوثين بلغ نسبة (83,3%) على أهمية امتلاك المنظمة المهارات الأكاديمية ودورها الفاعل في تحقيق التفوق في الأداء، وجاء هذا بوسط حسابي

(4,06) وانحراف معياري (0,639)، كما ان تركيز الإدارة العليا في المنظمة على تهيئة البرامج التدريبية المتنوعة الهادفة إلى تطوير أداء كوادرها بشكل عام أكدّه أيضا ما نسبته (83,3%) وبوسط حسابي (4,06) وانحراف معياري بلغ (0,639)، ويأتي هذا من خلال اهتمام الإدارة بمشاكل العمل والأمور الشخصية للعاملين في المنظمة، وبالتالي العمل على حلها يؤكده ما نسبته (80,1%) من الأفراد المبحوثين في المنظمة، وجاءت هذه النتيجة بوسط حسابي (4,00) وانحراف معياري (0,742) ، وجاء المؤشر العام لهذا المتغير بنسبة (70,4%) ويؤكد هذا توافر المتغيرات الفرعية لهذا المتغير الرئيس في المنظمة المبحوثة.

الجدول ٧

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لمتغير الأداء المنظمي

الأداء المنظمي	مقياس الإجابة										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة			
	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%		
X_{16}	8	26,7	14	46,7	8	26,7	-	-	-	-	4,00	0,742
X_{17}	4	13,3	16	53,3	10	33,3	-	-	-	-	3,80	0,664
X_{18}	8	26,7	9	30	13	43,3	-	-	-	-	3,96	0,850
X_{19}	7	23,3	18	60	5	16,7	-	-	-	-	4,06	0,639
X_{20}	8	26,7	13	43,6	9	29,7	-	-	-	-	4,00	0,742
X_{21}	4	13,3	16	53,3	10	33,3	-	-	-	-	3,80	0,664
X_{22}	10	33,3	9	30	11	36,7	-	-	-	-	3,96	0,850
X_{23}	7	23,3	17	56,8	6	19,9	-	-	-	-	4,06	0,639
X_{24}	8	26,7	14	46,7	8	26,7	-	-	-	-	4,00	0,742
X_{25}	4	13,3	16	46,7	10	33,3	-	-	-	-	3,80	0,664
X_{26}	9	30	9	30	12	40	-	-	-	-	3,96	0,850
X_{27}	7	23,3	18	60	5	16,7	-	-	-	-	4,06	0,639
X_{28}	8	26,7	14	46,7	8	26,7	-	-	-	-	4,00	0,742
X_{29}	5	16,7	16	53,3	9	30	-	-	-	-	3,80	0,664
X_{30}	10	33,3	9	30	11	36,7	-	-	-	-	3,96	0,850
		24,2		46,2		29,6						

٢. التحليل الإحصائي للبيانات

أ. تحليل علاقات الارتباط بين أبعاد جودة حياة العمل وبين الأداء المنظمي

تشير نتائج الجدول ٨ إلى علاقات الارتباط بين متغيرات البحث الرئيسة وبين أبعاد جودة حياة العمل وبين الأداء المنظمي ككل، إذ يشير المؤشر الكلي بين هذين المتغيرين الى وجود علاقة ارتباط معنوية بلغت (998*) وهي علاقة ارتباط معنوية موجبة عند مستوى معنوية (0,05) وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (زاهر، ٢٠١٦، ١١٧) إذ يؤكد بأن جودة حياة العمل تسهم في تنمية وتقوية الالتزام التنظيمي لدى الأفراد ويعمل على تعزيزها، كون جودة حياة العمل توفر لهؤلاء الأفراد كل ما يحتاجونه من الوسائل والادوات والامكانات اللازمة لتطبيق وتجريب أفكارهم على أرض الواقع، وعلى هذا الأساس يتم قبول الفرضية الرئيسة الأولى والتي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين جودة حياة العمل وبين الأداء المنظمي المتميز، وأدناه بيان لعلاقات الارتباط بين كل بُعد من أبعاد جودة حياة العمل وبين الأداء المنظمي:

الجدول ٨

علاقات الارتباط بين أبعاد جودة حياة العمل والأداء المنظمي والمؤشر العام

المتغير المستقل / المتغير المعتمد	أبعاد جودة حياة العمل					المؤشر الكلي
	كفاية الراتب وعدالته	صحة ظروف العمل	استغلال القابليات وتطويرها	التكامل الاجتماعي	النمو الوظيفي	
الأداء المنظمي	**968***	**901***	**933***	**976***	**968***	**998***

(*) الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسوب P≤0.05 ,N=30

١) العلاقة بين كفاية الراتب وعدالته وبين الأداء المنظمي

فقد أشارت نتائج التحليل في الجدول ٨ الى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين كفاية الراتب وعدالته وبين تميز الأداء المنظمي إذ بلغت قيمة الارتباط (968*) عند مستوى معنوية (0.05)، وبهذا يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين كفاية الراتب وعدالته وبين تميز الأداء المنظمي.

٢) العلاقة بين صحة ظروف العمل وبين الأداء المنظمي

أفادت نتائج التحليل في الجدول ٨ الى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين صحة ظروف العمل وبين الأداء المنظمي حيث بلغت قيمة الارتباط (901*) عند مستوى معنوية (0.05) وبهذا يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين صحة ظروف العمل وبين الأداء المنظمي.

٣) العلاقة بين استغلال القابليات وتطويرها وبين الأداء المنظمي

إذ أظهرت نتائج التحليل في الجدول ٨ وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين استغلال القابليات وتطويرها وبين الأداء المنظمي، حيث بلغت قيمة الارتباط (933*) عند مستوى معنوية (0.05) وبهذا يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين استغلال القابليات وتطويرها وبين الأداء المنظمي.

٤) العلاقة بين التكامل الاجتماعي وبين الأداء المنظمي

تشير بيانات الجدول ٨ إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين التكامل الاجتماعي وبين الأداء المنظمي، حيث بلغت قيمة الارتباط (976*) عند مستوى معنوية (0.05) وبهذا يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين التكامل الاجتماعي وبين الأداء المنظمي.

٥) العلاقة بين النمو الوظيفي وبين الأداء المنظمي

إذ أظهرت نتائج التحليل في الجدول ٨ وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين النمو الوظيفي وبين الأداء المنظمي إذ بلغت قيمة الارتباط (968*) عند مستوى معنوية (0.05) وبهذا يتم قبول الفرضية الفرعية الخامسة والتي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين النمو الوظيفي وبين الأداء المنظمي.

ب. تحليل علاقات الأثر بين أبعاد جودة حياة العمل وبين الأداء المنظمي

تشير نتائج تحليل الانحدار في الجدول ٩ إلى وجود تأثير معنوي لجودة حياة العمل (الأبعاد) في تمييز الأداء المنظمي، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (172) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (4,08) عند درجتي حرية (30,1) وعند مستوى معنوية (0,05) وبلغ معامل التحديد (R2) (0,86) والذي يدل على أن التباين في الأداء المنظمي تفسره أبعاد جودة حياة العمل ، ومن خلال متابعة قيمة (t) المحسوبة والبالغة (13,1) والتي هي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1,68) عند

درجتي حرية (48,1) ومستوى معنوية (0,05)، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (البلبيسي، ٢٠١٢، ١٩٩) حيث يرى بأن أداء العاملين يمتاز بالكفاءة العالية والمستوى الراقي، وذلك لحرص المنظمة وسعيها لتطوير قدرات عامليها من خلال توفير كل الامكانيات والتسهيلات لعامليها لضمان استمراريتها ونجاحها، وعلى هذا الأساس فإنه يتم قبول الفرضية الرئيسة الثانية والتي تنص على وجود تأثير معنوي لأبعاد جودة حياة العمل في الأداء المنظمي المتميز.

الجدول ٩

تأثير جودة حياة العمل في تميز الأداء المنظمي

المتغير المعتمد / المتغير المستقل	الأداء المنظمي		F		t		R^2
	B_0	B_1	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	
جودة حياة العمل	0,927	1,017	172	4,08	13,1	1,68	0,86

(*) الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسوب P≤0.05 ,N=30

وفيما يأتي بيان لتأثير كل بُعد من أبعاد جودة حياة العمل في تميز الأداء المنظمي وكما يأتي:

١) تأثير كفاية الراتب وعدالته في تميز الأداء المنظمي

تبين نتائج تحليل الانحدار في الجدول ١٠ وجود تأثير معنوي لبُعد كفاية الراتب في تمييز الأداء المنظمي، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (33,55) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4,08) عند درجتي حرية (30,1) ومستوى معنوية (0,05) وبلغ معامل التحديد (R^2) (0,55) والذي يدل على أن (55%) من الاختلافات في الأداء المنظمي تفسره كفاية الراتب وعدالته، ومن خلال متابعة قيمة (t) المحسوبة والبالغة (5,79) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1,68) عند درجتي حرية (48,1) ومستوى معنوية (0,05) ، وعلى هذا الأساس فانه يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على وجود تأثير معنوي لكفاية الراتب وعدالته في تميز الأداء المنظمي .

الجدول ١٠

تأثير كفاية الراتب وعدالته في تميز الأداء المنظمي

المتغير المعتمد / المتغير المستقل	الأداء المنظمي		F		t		R^2
	BO	B1	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	
كفاية الراتب وعدالته	0,738	0,479	33,55	4,08	5,79	1,68	0,55

(*) الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسوب P≤0.05 ,N=30

٢) تأثير صحة ظروف العمل في تميز الأداء المنظمي

تبين نتائج تحليل الانحدار في الجدول وجود تأثير معنوي لبُعد صحة ظروف العمل في تمييز الأداء المنظمي، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (47,43) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4,08) عند درجتي حرية (30,1) ومستوى معنوية (0,05) وبلغ معامل التحديد (R^2) (0,63) والذي يدل على أن التباين في الأداء المنظمي تفسره الظروف الصحية للعمل، ومن خلال متابعة قيمة (t) المحسوبة والبالغة (6,88) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1,68) عند درجتي حرية (48,1) ومستوى معنوية (0,05) ، وعلى هذا الأساس فانه يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على وجود تأثير معنوي لصحة ظروف العمل في تميز الأداء المنظمي.

الجدول ١١
تأثير صحة ظروف العمل في تميز الأداء المنظمي

المتغير المعتمد / المتغير المستقل	الأداء المنظمي		F		t		R^2
	BO	B1	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	
صحة ظروف العمل	0,739	0,579	47,43	4,08	6,88	1,68	0,63

(*) الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسوب P≤0.05 ,N=30

٣) تاثير استغلال القابليات وتطويرها في تميز الأداء المنظمي

تبين نتائج تحليل الانحدار في الجدول ١٢ وجود تأثير معنوي لبُعد استغلال القابليات وتطويرها في تميز الأداء المنظمي حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (5,93) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4,08) عند درجتي حرية (30,1) ومستوى معنوية (0,05) وبلغ معامل التحديد (R^2) (0,45) والذي يدل على أن ما نسبته (45%) من التباين في الأداء المنظمي تفسره عملية استغلال القابليات وتطويرها، ومن خلال متابعة قيمة (t) المحسوبة والبالغة (2,43) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1,68) عند درجتي حرية (48,1) ومستوى معنوية (0,05) ، وعلى هذا الأساس فإنه يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على وجود تأثير معنوي لعملية استغلال القابليات وتطويرها في تميز الأداء المنظمي .

الجدول ١٢
تأثير استغلال القابليات وتطويرها في تميز الأداء المنظمي

المتغير المعتمد / المتغير المستقل	الأداء المنظمي		F		t		R^2
	B_O	B_1	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	
استغلال القابليات وتطويرها	0,418	0,368	5,93	4,08	2,43	1,68	0,45

(*) الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسوب P≤0.05 ,N=30

٤) تأثير التكامل الاجتماعي في الأداء المنظمي

تبين نتائج تحليل الانحدار في الجدول ١٣ وجود تأثير معنوي لبُعد التكامل الاجتماعي في تميز الأداء المنظمي، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (10,13) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4,08) عند درجتي حرية (30,1) ومستوى معنوية (0,05) وبلغ معامل التحديد (R^2) (0,66) والذي يدل على أن التباين في الأداء المنظمي يفسره التكامل الاجتماعي، ومن خلال متابعة قيمة (t) المحسوبة والبالغة (3,18) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1,68) عند درجتي حرية (48,1) ومستوى معنوية (0,05) ، وعلى هذا الأساس فانه يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على وجود تأثير معنوي للتكامل الاجتماعي في تميز الأداء المنظمي.

الجدول ١٣
تأثير التكامل الاجتماعي في تميز الأداء المنظمي

المتغير المعتمد / المتغير المستقل	الأداء المنظمي		F		t		R^2
	BO	B1	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	
التكامل الاجتماعي	0,515	0,252	10,13	4,08	3,18	1,68	0,66

(*) الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسوب P≤0.05 ,N=30

٥) تأثير النمو الوظيفي في الأداء المنظمي

تبين نتائج تحليل الانحدار في الجدول ١٤ وجود تأثير معنوي لبُعد النمو الوظيفي في تمييز الأداء المنظمي، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (4,42) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4,08) عند درجتي حرية (30,1) ومستوى معنوية (0,05) وبلغ معامل التحديد (R2) (0,37) والذي يدل على أن التباين في الأداء المنظمي يفسره النمو الوظيفي، ومن خلال متابعة قيمة (t) المحسوبة والبالغة (2,10) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1,68) عند درجتي حرية (48,1) ومستوى معنوية (0,05) ، وعلى هذا الأساس فإنه يتم قبول الفرضية الفرعية الخامسة والتي تنص على وجود تأثير معنوي للنمو الوظيفي في تميز الأداء المنظمي.

الجدول ١٤
تأثير النمو الوظيفي في تميز الأداء المنظمي

المتغير المعتمد / المتغير المستقل	الأداء المنظمي		F		t		R^2
	BO	B1	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	
النمو الوظيفي	0,370	0,288	4,42	4,08	2,10	1,68	0,37

(*) الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسوب P≤0.05 ,N=30

الاستنتاجات والتوصيات

أ. الاستنتاجات

١. يتاح لجميع الأفراد الحصول على نتائج الأداء لأعمالهم، ومن ثمَّ قدرتهم على التقييم.
٢. اتضح من التحليل وجود اتفاق كبير على أن ظروف العمل هي طبيعية جداً وخالية من اصابات العمل.
٣. اتفق أغلب أفراد عينة البحث على أن الوظائف التي يشغلونها تتطلب تعلم مهارات ومعارف متجددة باستمرار.
٤. اتفاق غالبية الأفراد المبحوثين على أن الراتب الذي يتقاضوه هو عادل تماماً مقارنة مع العاملين الاخرين وفي ظروف العمل نفسها.
٥. أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط معنوية بين جودة حياة العمل وبين الأداء.
٦. أظهرت نتائج التحليل وجود علاقات ارتباط معنوية بين جميع أبعاد جودة حياة العمل والأداء المنظمي.
٧. تبين من نتائج التحليل وجود تأثير معنوي لجودة حياة العمل في تميز الأداء.

٨. تبين من نتائج التحليل وجود تأثير معنوي متباين لجميع أبعاد جودة حياة العمل في تميز الأداء المنظمي.

ب. التوصيات

١. التركيز على حق العاملين في التقدم والترقي الوظيفي واتاحة الفرصة لهم لإبراز طاقاتهم وإبداعاتهم للتطوير المهني والإبداع وتمكينهم من القيام بأعمالهم بكل مسؤولية وثقة، مما ينعكس على الأداء بشكل ايجابي بحيث تتفق مع رؤية المنظمة ككل.
٢. الاهتمام بشكل اكبر بالعنصر البشري باعتباره حجر الأساس في العملية التعليمية من خلال تعزيز وجود أبعاد جودة حياة العمل من استغلال القابليات وفرص النمو الوظيفي والتكامل الاجتماعي للتميز في الأداء.
٣. العمل على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية للعاملين في المنظمة مع ضرورة تقديم التسهيلات اللازمة لدعمهم وتطويرهم لإستكمال دراستهم والحصول على شهادات تعليمية عليا.
٤. العمل على تمكين الموارد البشرية في المنظمة من خلال إثراء وإغناء وظائفهم وزيادة صلاحياتهم للخروج من دائرة الروتين التي تقلل الابتكار والإبداع والتميز لدى العاملين.
٥. إعطاء أهمية أكبر من قبل الإدارات العليا في المنظمات لأبعاد جودة حياة العمل لتطوير مستوى إنتاجية الموارد البشرية لديها ومستوى أداء المنظمة العام.
٦. وضع أنظمة عادلة وكفوءة لنظم الحوافز قائمة على معايير عادلة وموضوعية بعيدا عن الوساطة والمحسوبية بقصد تحفيز العاملين ودفعهم لاستغلال مهاراتهم وقدراتهم على النحو الذي يخدم الأداء ويعزز من فاعليته.

المصادر

أولاً- المصادر باللغة العربية

١. البربري، مروان حسن،٢٠١٦، دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الاقصى للاعلام والانتاج الفني، رسالة ماجستير، جامعة الاقصى، غزة.
٢. البلبيسي، اسامة زياد يوسف،٢٠١٢، جودة الحياة الوظيفية واثرها على الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية،غزة.
٣. الجبوري. ندى غانم إبراهيم،٢٠٠٨، العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وأبعاد جودة حياة العمل- دراسة استطلاعية في الشركة العامة لصناعة الألبسة الجاهزة في محافظة نينوى، رسالة دبلوم عالي في إدارة الأعمال،كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
٤. الخطيب، سمير كامل سعيد والعبيدي. احمد إبراهيم حسين، ٢٠١٠، واقع تطبيق نظام تخطيط الاحتياجات من المواد وأثره في الأداء المنظمي – دراسة تحليلية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، مجلة الإدارة والاقتصاد ، العدد ٨٥ .
٥. زاهر. تيسير،٢٠١٦، اثر جودة حياة العمل في الالتزام الوظيفي-دراسة ميدانية على مركز خدمة المواطن، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، مجلد٣٨، عدد١، دمشق،سوريا.
٦. سعدية حايف السلطاني وإقبال غني محمد ونضال عبدالهادي عمران ، ٢٠١٢، دراسة العلاقة بين مكونات تقانة المعلومات ومؤشرات الأداء المنظمي، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد٤ ، العدد ٨.
٧. عباس، سهيلة محمد،٢٠٠٦، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتجي، ط٢، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

٨. عبد الحميد المغربي، ٢٠٠٤، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي، دراسة ميدانية، مجلة الدراسات والبحوث التجارية ،، العدد الثاني .
٩. عبد الرحمن، ماجدة محسن٢٠١٣، جودة حياة العمل وتأثيرها في الأسبقيات التنافسية – دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في معمل متين في محافظة دهوك، مجلة تنمية الرافدين، عدد١١٢، مجلد٣٥.
١٠. عبد الستار إبراهيم دهام، ٢٠٠٧، تقييم الأداء المنظمي من خلال عوامله الحرجة : دراسة استطلاعية مقارنة في معملي السمنت والحراريات في الفلوجة، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الانبار .
١١. الفارس، سليمان، ٢٠١٠، دور إدارة المعرفة في رفع كفاءة أداء المنظمات – دراسة ميدانية على شركات الصناعات التحويلية الخاصة بدمشق، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد ٢٦ ، العدد الثاني.
١٢. الفضل ، سما سعد خيرالله، ٢٠٠٦، اثر المناخ الأخلاقي في نوعية حياة العمل والرضا الوظيفي في عينة من المستشفيات العراقية، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد.
١٣. الملاح. إسراء طارق حسين،٢٠٠٥، نظام الوقت المرن كأداة لتحسين نوعية حياة العمل-دراسة استطلاعية في جامعة الموصل، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل .
١٤. منال عبد الحميد،٢٠١١، العلاقات الإنسانية وتأثيرها في تحسين الأداء المنظمي، دراسة استطلاعية تحليلية في شركة ابن ماجد العامة.
١٥. هدى بدروني، ٢٠١١، إدارة المعرفة كأحد المرتكزات الأساسية في بقاء منظمات الأعمال والرفع من كفاءة أدائها، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة ، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير .
١٦. الهيتي، خالد عبد الرحيم،٢٠٠٣، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

ثانياً- المصادر باللغة الاجنبية

1. Community of Human Resource Management (CHRM), 2011, Quality of Work Life,(http://www.chrmglobal.com)
2. Dessler. Gary, 1999, personal / Human resource management , 5th ed , N.Y.
3. Dozie. Ben, Peter E.D Love, Graham Treloar, 2002, The impact of work sitting on organizational performance measures in built facilities, vol.20, Iss.1 ,pp.61-67. Emerald.IVSL. المكتبة الافتراضية
4. Feigenbaun, A.V. , 1991, Total Quality control , 3th ed , mc Grow – Hill , Inc , Singapore .
5. Guna Seelan Rethinam, Maimunah Ismail, 2008, Constructs of Quality of Work Life: A Perspective of Information and Technology Professionals, European Journal of Social Sciences – Vol 7, No 1 .
6. Khan. Mohammed Emran,2011, Quality of Work Life, Community of Human Resource Management, (http://www.chrmglobal.com).
7. Lolemo Kelbiso, Admasu Belay,and Mirkuzie Woldie,2017, Determinants of Quality of Work Life among Nurses Working in Hawassa Town Public Health Facilities, South Ethiopia: A Cross-Sectional Study,Nursing Research and Practice.
8. Luthans. Fred ,2005 ,Organizational Behavior ,10th ed, McGraw-Hill, Inc., U.S.A .
9. Mohammadi. Heydar and Shahrabi. Mohsen Ameri ,2013, A study on relationship between quality of work life and job satisfaction, www.GrowingScience.com/msl, IVSL. المكتبة الافتراضية

10. Sirgy M. Joseph, David Efraty , Phillip Siegel and Dong-Jin Lee, 2011, A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories , IVSL. المكتبة الافتراضية.
11. Werther ,William. B. Jr. and Davis , Keith , 2002 Human Resources and personnel Management , New York : Mc Graw-Hill Inc., P. 502.