



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي
شعبة علوم التسيير
تخصص: إدارة أعمال
بعنوان:

أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء المتميز للعاملين في
منظمات الأعمال
دراسة حالة مؤسسة "ALGM" - برج بوعريريج -

إشراف الأستاذة:

- بعجي سعاد

إعداد:

- بلعياضي وائل

- مهجي دنيا

لجنة المناقشة:

الأستاذ	الرتبة	الجامعة	الصفة
د. مانع سهام	أستاذ محاضر "ب"	جامعة برج بوعريريج	رئيسا
د. بعجي سعاد	أستاذ محاضر "أ"	جامعة برج بوعريريج	مشرفا
د. جيجيق زكية	أستاذ محاضر "أ"	جامعة برج بوعريريج	ممتحنا

السنة الجامعية: 2022 - 2023



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي
شعبة علوم التسيير
تخصص: إدارة أعمال
بعنوان:

أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء المتميز للعاملين في
منظمات الأعمال
دراسة حالة مؤسسة "ALGM" - برج بوعريريج -

إشراف الأستاذة:

- بعجي سعاد

إعداد:

- بلعياضي وائل

- مهجي دنيا

لجنة المناقشة:

الأستاذ	الرتبة	الجامعة	الصفة
د. مانع سهام	أستاذ محاضر "ب"	جامعة برج بوعريريج	رئيسا
د. بعجي سعاد	أستاذ محاضر "أ"	جامعة برج بوعريريج	مشرفا
د. جيجيق زكية	أستاذ محاضر "أ"	جامعة برج بوعريريج	ممتحنا

السنة الجامعية: 2022 - 2023

(إذا سألك عبادي عني فإني قريب أجيب
دعوة الداع إذا دعان فليستجيبوا لي وليؤمنوا
بي لعلهم يرشدون) الآية 186، سورة البقرة

شكر وعرّفان

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : "من لم يشكر الناس لم يشكر الله".

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على اشرف الانبياء والمرسلين محمد بن عبد الله وعلى
اله وصحبه اجمعين.

بعد شكر الله سبحانه وتعالى على توفيقه لنا لإتمام هذا البحث المتواضع

أتقدم بجزيل الشكر الى الوالدين العزيزين الذين اعانونا و شجعونا على الاستمرار في مسيرة العلم
والنجاح

كما اتوجه بجزيل الشكر الى من شرفتنا بإشرافها على مذكرة بحثنا الاستاذة والدكتورة "سعاد
بعجي" والتي كانت سندا وعونا لنا في انجاز هذا العمل المتواضع فلها كل التقدير والاحترام.

الى كل اساتذة قسم علوم التسيير

الى جدي "مهجي لخضر" اطال الله في عمره وإلى "قندوز الصحراوي" رحمت الله عليه.

كما نتوجه بخالص الشكر والتقدير الى كل من ساعدنا من قريب او من بعيد على انجاز هذا
العمل ونخص بالذكر "العم بلعياضي فاروق"

" رب اوزعني ان اشكر نعمتك التي انعمت علي وعلى والدي وان اعمل صالحا ترضاه وادخليني

في عبادك الصالحين."

الإهداء

الحمد لله الذي هدانا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله الحمد لله الذي تتم بنعمته

الصالحات

الى من أفضلها على نفسي، إلى فردوسي، إلى سر الوجود، إلى من كان عطاؤها خير
زاد لي في هذه الدنيا سندي في الشدائد نبع الحنان الى أمي

الى من اعطاني ولم يزل قدوتي في الحياة، إلى من علمني الكفاح، إلى سندي في
الحياة، إلى صاحب السيرة العطرة، إلى أبي

الى بهجتي، إلى إخوتي

إلى كل من وجهني وساعدني وعلمني... إلى الأساتذة الكرام

الى كل من كان مشجعاً و داعماً ومسانداً اهدي لهم هذا العمل.

وائل...

الإهداء

الى الذي لم يبخل علي بحنانه وعطفه، الذي شجعني ودفعني لطريق العلم الى ابي اطل
الله في عمره و البسه ثياب الصحة ،إلى أبي

الى رمز الحنان وملاكي في الحياة، إلى التي الجنة تحت أقدامها، الى
امي

الى اخوتي وسندي في الحياة، إلى إخوتي.

إلى من علمني وساعدني في تحصيل وكتابة هذا العمل، إلى
الأساتذة الكرام

الى كل الذين ساعدوني لهم الشكر و الشاء.

دنيا . . .

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وعرفان
	الإهداء
	الملخص
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
أ - د	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة والدراسات السابقة	
06	تمهيد
07	المبحث الأول: جودة الحياة الوظيفية
07	المطلب الأول: ماهية جودة الحياة الوظيفية
09	المطلب الثاني: أهمية وأهداف جودة الحياة الوظيفية
11	المطلب الثالث: أبعاد جودة الحياة الوظيفية
13	المطلب الرابع: جودة الحياة الوظيفية كعملية أو نظام
17	المطلب الخامس: مزايا ومعوقات جودة الحياة الوظيفية
18	المبحث الثاني: الأداء المتميز للعاملين
18	المطلب الأول: ماهية الأداء المتميز للعاملين
20	المطلب الثاني: أبعاد الأداء المتميز للعاملين
21	المطلب الثالث: متطلبات ومعوقات الأداء المتميز للعاملين
23	المطلب الرابع: أساليب وعوامل تحقيق الأداء المتميز للعاملين
23	المطلب الخامس: علاقة جودة الحياة الوظيفية بالأداء المتميز للعاملين
25	المبحث الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيري الدراسة
25	المطلب الأول: دراسات تتعلق بجودة الحياة الوظيفية

26	المطلب الثاني: دراسات تتعلق بالأداء الوظيفي المتميز
27	المطلب الثالث: التعليق على الدراسات السابقة
28	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بمؤسسة ALGM	
30	تمهيد
31	المبحث الأول: تقديم مؤسسة ALGM
31	المطلب الأول: ماهية مؤسسة ALGM
33	المطلب الثاني: أهم المؤسسات التي تتعامل معها مؤسسة ALGM
34	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة ALGM
35	المبحث الثاني: الطريقة والإجراءات
35	المطلب الأول: منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات
38	المطلب الثاني: صدق وثبات الاستبيان وعرض خصائص أفراد العينة
41	المبحث الثالث: تحليل النتائج واختبار الفرضيات
41	المطلب الأول: وصف متغيرات الدراسة
46	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات
54	خلاصة الفصل الثاني
56	الخاتمة
59	قائمة المراجع
63	الملاحق

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
36	توزيع درجات مقياس ليكارت الحماسي	01
37	تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط الحسابي	02
38	الاستبانات الموزعة والمستردة	03
38	معامل الثبات ألفا كرونباخ لأداة الدراسة	04
40-39	الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة	05
43-41	نتائج مستوى جودة الحياة الوظيفية	06
45	نتائج مستوى الأداء المتميز للعاملين	07
46	مصفوفة الارتباط بين المتغيرات المستقلة لأبعاد جودة الحياة الوظيفية.	08
47	معامل الالتواء والتفرطح	09
48	الانحدار الخطي المتعدد بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء المتميز للعاملين بطريقة enter	10
50	الانحدار المتعدد بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي المتميز بطريقة stepwise	11
52	الانحدار الخطي البسيط بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي المتميز	12

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
ج	نموذج الدراسة	01
11	العلاقة التبادلية بين جودة الحياة الوظيفية والفاعلية التنظيمية	02
13	أبعاد جودة الحياة الوظيفية	03
16	جودة الحياة الوظيفية كعملية أو نظام	04
21	أبعاد الاداء المتميز للعاملين	05
24	علاقة جودة الحياة الوظيفية بالأداء الوظيفي المتميز	06
34	الميكال التنظيمي لمؤسسة ALGM	07

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
63	نموذج عن الاستبيان	01
67	مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS	02

الملخص:

هدفت هذه الدراسة الى تحديد أثر جودة الحياة الوظيفية وأبعادها (بيئة العمل-الحوافز-التمكين-الاستقرار والامان الوظيفي -العلاقات الاجتماعية)على الاداء المتميز للعاملين في مؤسسة ALGM. ولتحقيق أهداف ومتطلبات هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتمت الاستعانة بالاستبانة لهدف جمع البيانات من أفراد العينة، والذي بلغ عددهم 30 مفردة. حيث تم الاعتماد على برنامج (spss) لتحليل البيانات، وفي الاخير توصلت الدراسة الى أن مستوى جودة الحياة الوظيفية والاداء المتميز للعاملين مرتفع، إضافة الى وجود أثر ايجابي لجودة الحياة الوظيفية بأبعادها على الاداء المتميز للعاملين في المؤسسة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، أداء متميز للعاملين، التميز، أداء العاملين، مؤسسة ALGM.

Abstract :

The study aimed to determine the impact of the quality of work life on the outstanding performance of ALGM company employees. To achieve the objectives of the study, the analytical descriptive was used, and we used also the questionnaire to collect data from the sample. A sample of 30 employees of ALGM company were selected randomly , where the program (spss) was used for data analysis, as the study concluded that the level of quality of work life and outstanding performance of employees of ALGM company is high, and there is a positive impact of the quality of work life on the outstanding performance of workers in the company under study.

Keywords:

quality of work life, outstanding performance of workers, excellence, employee performance,ALGM company.

مقدمة

تعتبر الموارد البشرية من أتمن وأقوى الموارد في المنظمة، وتعتبر ركيزة أساسية للإدارة المعاصرة؛ فهو القادر على إنجازها أو إفشالها لذلك يعتبر مورد مهم لتحقيق مزايا تنافسية لأن بنجاحه تنجح المنظمة وتحقق أهدافها بنسبة كبيرة.

إن الاهتمام بالموارد البشري هو حتمية على المؤسسة ومن أولوياتها نظرا لما يملكه من معارف وخبرات وكفاءات لذلك لا بد أن ينعم هؤلاء الموظفون بجودة عالية وكرامة داخل العمل، من خلال توفير بيئة عمل مناسبة وقدر كافي من الرعاية المادية والمعنوية، وهذا ما ينعكس إيجابا على أداءه داخل المنظمة كزيادة إنتاجيته وزيادة مستويات الالتزام التنظيمي.

تسعى المنظمة الى تحسين مختلف جوانب الحياتية والشخصية المتعلقة بالعاملين، وتحفيزهم على العمل الجماعي، والابداع والابتكار، والعمل على تحقيق الاهداف الاستراتيجية لهم وللمنظمة؛ من خلال توفير بيئة عمل مناسبة واشراكهم في اتخاذ القرارات وضمان الامان والاستقرار الوظيفي وإتاحة فرص التواصل والتفاعل بين المؤسسة والعاملين، وهذا ما يتوافق مع جودة الحياة الوظيفية للمورد البشري التي تسهم في زيادة ولائه للمؤسسة زيادة أداءه.

ان جودة الحياة الوظيفية للمورد البشري هو مصطلح حديث نسبيا في المؤسسات الجزائرية، حيث يهدف الى تحقيق التوازن بين بيئة العمل في المؤسسة ومتطلبات الموظف الشخصية والعائلية وهذا ما يؤثر إيجابا على أداء العاملين وبالتالي زيادته الى غاية بلوغ أداء متميز.

من جهة أخرى إن الأداء المتميز للعاملين هو نتيجة اهتمام الادارة العليا بموردها البشري و ذلك عن طريق توفير جميع الظروف الملائمة للعامل، ومتابعة أداء العاملين و مساعدتهم في تحطى العقبات، بالإضافة الى توفير مستلزمات العمل المادية والتقنية، ووضع الرجل الصحيح في المكان الصحيح عن طريق تصميم الوظيفة بما يتناسب و قدرات العامل، كل ما سبق يحسن من إنتاجية العاملين و يخفض التكاليف على المنظمة و يفتح المجال للإبداع والابتكار و بالتالي تطوير المنتجات و أساليب الانتاج، مما يمكن المنظمة من التفرد في السوق و تحقيق ميزات تنافسية.

1. إشكالية البحث:

بناء على ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

هل توجد علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة احصائية بين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها والأداء المتميز للعاملين في المؤسسة محل الدراسة؟

للإجابة على التساؤل الرئيسي يمكن طرح الأسئلة التالية:

- هل يوجد أثر لبيئة العمل على الاداء المتميز للعاملين في المؤسسة محل الدراسة ؟
- هل يوجد أثر للحوافز على الاداء المتميز للعاملين في المؤسسة محل الدراسة ؟
- هل يوجد أثر للتمكين على الاداء المتميز للعاملين في المؤسسة محل الدراسة؟
- هل يوجد أثر للاستقرار والامان الوظيفي على الاداء المتميز للعاملين في المؤسسة محل الدراسة ؟
- هل يوجد أثر للعلاقات الاجتماعية على الاداء المتميز للعاملين في المؤسسة محل الدراسة ؟

2. فرضيات الدراسة:

تهدف الدراسة إلى اختبار الفرضيات التالية:

الفرضية العامة:

توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها والأداء المتميز للعاملين في المؤسسة محل الدراسة. وعليه يمكن إدراج مجموعة من الفرضيات الفرعية.

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبيئة العمل على الاداء المتميز للعاملين في المؤسسة ALGM.

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للحوافز على الاداء المتميز للعاملين في المؤسسة ALGM.

الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتمكين على الاداء المتميز للعاملين في المؤسسة ALGM.

الفرضية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاستقرار والامان الوظيفي على الاداء المتميز للعاملين في المؤسسة ALGM.

الفرضية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعلاقات الاجتماعية على الاداء المتميز للعاملين في المؤسسة ALGM.

3. أهداف الدراسة:

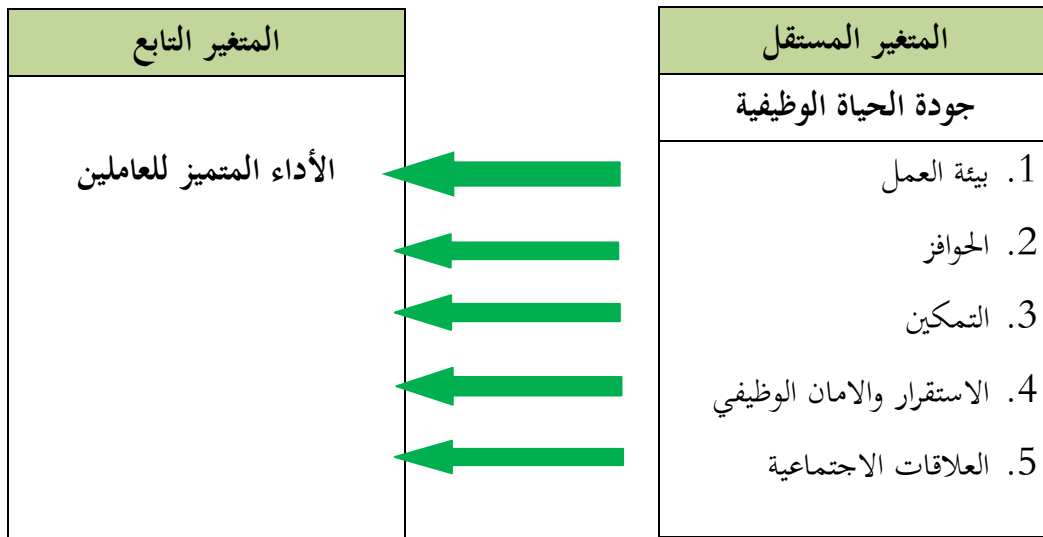
- تحديد المفاهيم النظرية لجودة الحياة الوظيفية والاداء المتميز للعاملين؛
- التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية وأبعادها في المؤسسة محل الدراسة؛
- التعرف على مستوى الاداء للمتميز للعاملين في المؤسسة محل الدراسة؛
- اختبار العلاقة بين ابعاد جودة الحياة الوظيفية والاداء المتميز للعاملين؛
- تقديم مجموعة من التوصيات التي تهدف الى تطوير جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة.

4. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في ما يلي:

- 1) تناولت هذه الدراسة العلاقة بين متغيرين هاميين والأحدث في مجال الموارد البشرية (جودة الحياة الوظيفية والأداء المتميز للعاملين) والذين حظيا باهتمام كبير في الغرب.
- 2) الحاجة الماسة للمؤسسات الجزائرية إلى توفير جودة الحياة الوظيفية للعاملين من أجل تحقيق أداء متميز عالمي يمكنها من التفرد في السوق.
- 3) تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها داعما وإضافة جديدة للعلم في مجالها، حيث تكون سندا للقائمين على المنظمات الجزائرية، إذ تم في هذه الدراسة الأخذ بجودة الحياة الوظيفية كمتغير مستقل والأداء المتميز للعاملين كمتغير تابع.
5. أسباب اختيار الدراسة:
- موضوع الدراسة يدخل ضمن نطاق تخصصنا العلمي -إدارة أعمال-
 - الرغبة في معرفة تأثير جودة الحياة الوظيفية على الأداء المتميز للعاملين؛
 - معرفة واقع حال جودة الحياة الوظيفية والأداء المتميز للعاملين في واحدة من المؤسسات الجزائرية؛
6. حدود الدراسة:
- تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:
- الحدود المكانية: طبقت هذه الدراسة في مؤسسة ALGM بولاية برج بوعريريج.
 - الحدود البشرية: تم تطبيق الدراسة على عينة من موظفي مؤسسة ALGM.
 - الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2021/2020.
7. نموذج الدراسة:

الشكل رقم(01): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على دراسات سابقة.

8. منهج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والذي يبرز أهمية وصف متغيرات الدراسة المتمثلة في جودة الحياة الوظيفية والاداء المتميز للعاملين، بالإضافة إلى تحليل مختلف نتائج المتحصل عليها في البحث سواء تعلق الأمر بالجانب النظري أو التطبيقي.

9. هيكل الدراسة:

تم تقسيم البحث إلى مقدمة عامة تضمنت إشكالية وفرضيات الدراسة، أهداف الدراسة وأهميتها، حدود ونموذج الدراسة بالإضافة إلى منهج وهيكل الدراسة وفصلين، فصل نظري وفصل تطبيقي، يشمل الفصل النظري ثلاث مباحث المبحث الأول: الاطار النظري لجودة الحياة الوظيفية ، المبحث الثاني: الاطار النظري للأداء المتميز للعاملين ، أما المبحث الثالث يشمل الدراسات السابقة، شملت الدراسة التطبيقية ماهية مؤسسة SARL ALGM ثم تحليل النتائج واختبار الفرضيات، وفي الأخير خاتمة عامة تضمنت نتائج الدراسة وبعض الاقتراحات.

الفصل الأول

الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

والدراسات السابقة

تمهيد:

تعد جودة الحياة الوظيفية من أهم الجوانب التي تهتم بها الإدارة نظرا لأهميته لأنها تمس أهم مورد في المنظمة وهو المورد البشري، وقد انطلق هذا الاهتمام منذ ما يزيد عن خمسين سنة بدءا من فكرة مفادها حاجة الافراد العاملين بالمنظمة الى أجواء عمل جيدة من أجل أداء العمل بصورة مناسبة، ومع مرور الوقت اصبح التركيز على تلبية حاجات ورغبات العاملين من أجل تحقيق ميزة تنافسية عن طريق الولاء والالتزام التنظيمي.

ومن جهة أخرى تعتبر جودة الحياة الوظيفية فلسفة إدارية تبحث عن فرص النمو والتطوير للمنظمة من خلال الحفاظ على كرامة العمال والجوانب الجسمانية والمعنوية له؛ ونظرا لأن مفهوم جودة الحياة الوظيفية يشمل العديد من الأبعاد التي تؤثر على المؤسسات والعاملين بها، حيث تمثل جودة الحياة الوظيفية أحد مصادر الرضا الوظيفي وتساهم في تحسين انتاجية العمال وزيادة مستويات الابداع الاداري بالإضافة الى تطوير أداء العاملين الى غاية الارتقاء بهم الى أداء متميز يتماشى مع أهداف المنظمة.

في المقابل إن امتلاك المؤسسة لمورد بشري كفؤ ومتميز يمكنها من زيادة انتاجيتها وحيث أنه باعتباره مصدرا للإبداع والابتكار للمؤسسة يمكن هذا المورد البشري الكفؤ المتميز المؤسسة من تحسين إنتاجيتها و تطوير مهاراتها، مما يمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها.

بناء على ما سبق تم تقسيم هذا الفصل الى ثلاث مباحث وهي:

المبحث الاول : جودة الحياة الوظيفية.

المبحث الثاني: الأداء المتميز للعاملين.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيري الدراسة.

المبحث الأول: جودة الحياة الوظيفية

تعتبر الوظيفة أهم عنصر للإنسان لكسب قوت عيشه، فالوظيفة هي نشاط معين يتطلب جهدا عقليا وبدنيا، وغالبا ما يتم تنفيذه بشكل منتظم مقابل أجر مادي، بالتالي وجب على المنظمة توفير مستوى عالي من الجودة على عمل الافراد أو ما يسمى بجودة الحياة الوظيفية لأنه يرتبط وينسجم مع المفاهيم الادارية الحديثة مثل الادارة بالأهداف والإدارة بالنظم وإدارة الجودة الشاملة؛ إن جودة الحياة الوظيفية هو مفهوم حديث نسبيا ظهر في الشركات الامريكية يركز على تغيير النظرة الى العاملين واعتبارهم شركاء وأصول هامة.

المطلب الأول : ماهية جودة الحياة الوظيفية

لقد تعددت التعاريف التي قدمها الباحثين في ما يخص مفهوم جودة الحياة الوظيفية وبالتالي لم يتم الاتفاق على تعريف شامل لها لكن التعريفات صبت في مفهوم واحد يبين ماهية جودة الحياة الوظيفية. سنتطرق في هذا المطلب الى مفهوم الحياة الوظيفية وجودة الحياة الوظيفية.

الفرع الأول: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

قبل التطرق الى مفهوم جودة الحياة الوظيفية نبرز أولا تعريفا للحياة الوظيفية وهي كالآتي:

- "هي الطاقة والجهد الحركي والفكري الذي يبذله الانسان من اجل تحصيل او انتاج ما يؤدي الى اشباع حاجة معينة من حاجاته الطبيعية من السلع والخدمات التي يساهم الجهد البشري ايضا في ايجادها"¹.

كما تعرف أيضا: "هي الفترة التي يقضها الفرد في ممارسة نشاط اقتصادي أو تجاري أو صناعي، له علاقة بالإنتاج بغية تحقيق قيمة مضافة مقابل عائد مالي أو معنوي"².

بناء على التعاريف السابقة يمكن تعريف الحياة الوظيفية كالآتي: هي الفترة التي يقضيها الفرد داخل المنظمة عن طريق القيام بجهد مادي وفكري لإنتاج السلع والخدمات مقابل عائد مادي أو معنوي يشبع حاجاته.

أما جودة الحياة الوظيفية نذكر فيما يلي أهم آراء الكتاب والباحثين حول جودة الحياة الوظيفية :

ويعرفها Anderson 1988 بأنها "زيادة مشاركة العاملين في القرارات التي كان يقوم بيها المديرون تقليديا، كما تشمل أيضا تحسين الإنتاجية من خلال الاستخدام الأمثل للأفراد أكثر من الأموال، وهناك أفكار أخرى تركز على التحسين الأمن و الصحة الوظيفية والمشاركة في العائد في كل المستويات وتحسين الرضا الوظيفي العام وكما يرى الكاتب

¹جراد لويذة، إسهامات جودة الحياة الوظيفية في تنمية رأس المال الفكري دراسة ميدانية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، (مذكرة ماستر -تخصص تسيير عمومي)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2021، ص37.

²حرمة الضاوية ومنال خليل، جودة حياة العمل وأثرها على تحسين أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية للمؤسسة السونلغاز، (مذكرة ماستر -تخصص إدارة أعمال)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية -أدرار-، 2021، ص6.

أن برامج جودة الحياة الوظيفية هي تلك البرامج الشاملة والتي تكون مصممة لإحداث الانسجام بين العمل والتغيرات الثقافية الواسعة ومثل هذه البرامج تشمل الوظائف ونظم الأجور وجداول العمل"¹.

وتعرف أيضا جودة الحياة الوظيفية بأنها: "مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها"².

وتعرف أيضا: " مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة، والتي من شأنها أن تؤثر على حياة العمل للأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية، والذي بدوره ينعكس إيجابا على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد وكافة الأطراف ذات العلاقة بالمنظمة"³.

وكما تعرف أيضا: " طريقة عمل تتضمن برامج وعمليات تهدف الى تهيئة ظروف مناسبة تخدم العاملين للقيام بالأعمال الموكلة لهم بأحسن طريقة ممكنة، فهي فلسفة تهدف الى توفير الحاجيات وتلبية الرغبات، وتتمين وتمكين العاملين من أجل تحقيق رضاهم والارتقاء بالأداء الى أعلى مستوى"⁴.

في إطار ما سبق يمكن تعريف جودة الحياة الوظيفية على أنها: "مجموعة من البرامج والعمليات المستمرة التي تهدف الى تحسين حياة الرأس المال البشري المادية والمعنوية، وذلك من خلال الاهتمام بالحياة الوظيفية والشخصية لهم من أجل تحقيق أهداف ومصالح العاملين مما يحقق درجة عالية من الرضا الوظيفي ما يضمن الارتقاء بالأداء الى أعلى مستوى مما يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والمتعاملين معها".

الفرع الثالث: خصائص جودة الحياة الوظيفية

تبرز خصائص ومميزات جودة الحياة الوظيفية في ما يلي⁵:

✓ جودة الحياة الوظيفية لا تقتصر على جانب دون آخر، وإنما هي عمليات متكاملة تشارك في إحداثها وتنفيذها جميع الإدارات الموجودة داخل التنظيم، أما تنظيم عملية الاستفادة منها للعاملين فيقع العبء الأكبر فيه على عاتق إدارة الموارد البشرية؛

¹ سيد محمد جاد الرب، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الاعمال العصرية، مطبعة العشري، مصر، 2008، ص5.

² المرجع نفسه، ص9.

³ ماضي خليل، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، مصر، 2014، ص63.

⁴ عادل بوجمان وآخرون، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، المجلد 18، العدد 2 (2018/05/13)، ص124.

⁵ سيد محمد جاد الرب، مرجع سبق ذكره، ص 09-10.

- ✓ إن جودة الحياة الوظيفية ليست برنامجاً ينتهي بعد فترة زمنية معينة، وإنما هي عمليات مخططة - سواء في الأجل القصير أو الطويل - تتماشى مع استراتيجيات المنظمة وتساعد على تنفيذها، وبالتالي فهي عمليات مستمرة وليست مؤقتة، وهذا يجعلها جزءاً من ثقافة المنظمة وأخلاقيات التعامل بين أفرادها؛
- ✓ تشمل مكونات وعناصر جودة الحياة الوظيفية جميع الجوانب المادية والمعنوية المرتبطة بالعاملين؛
- ✓ مفهوم جودة الحياة الوظيفية يجب أن يكون مفهوماً شاملاً يتضمن تحقيق أهداف ومصالح العاملين وأهداف إدارة المنظمة، والتي تعكس أهداف أصحاب رأس المال، حيث أن زيادة معدلات الرضا الوظيفي للعاملين والنتائج عن مستويات عالية لجودة الحياة الوظيفية يساهم في تحقيق أهداف الاستراتيجية للمنظمة، وأيضاً تلبية مطالب العملاء والمجتمع؛
- ✓ يعتبر دعم وتأييد الإدارة العليا في المنظمة لهذا الاتجاه - مع إتاحة الفرصة لتطوير وتنمية مهارات العاملين للتعرف على حقوقهم ومسؤولياتهم اتجاه منظماتهم - من مقومات نجاح مفهوم جودة الحياة الوظيفية.

المطلب الثاني : أهمية وأهداف جودة الحياة الوظيفية

إن لجودة الحياة الوظيفية أهمية وأهداف متعددة نبرز منها ما يلي :

الفرع الأول : أهمية جودة الحياة الوظيفية

تتمثل أهمية جودة الحياة الوظيفية في النقاط التالية¹ :

- إنها مصدر للتأثير على الصحة النفسية والجسدية للعاملين؛
- إنها أحد المتغيرات الهامة المعوقة أو الداعمة لكفاءة الأداء؛
- إنها أحد العناصر الهامة المؤثرة على دافعية الأفراد وولائهم؛
- إنها تعكس اهتمام قيادات المنظمة بمشاعر العاملين؛

كما يرى "بريان بالو وآخرون" أن أهمية جودة الحياة الوظيفية تبرز فيما يلي² :

- الاستقطاب والحفاظ على العاملين الأكفاء ورأس المال الفكري بالمنظمة؛
- حفز العاملين وزيادة إنتاجيتهم؛
- زيادة قدرة المنظمات على خلق ميزة تنافسية لها والحفاظ عليها لمدة طويلة؛
- زيادة الاستثمار طويل الأجل في المنظمات من خلال الاستثمار في رأس المال البشري؛

¹ د. عادل محمد عبد الرحمن، أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في القطاع الحكومي، مجلة العربية للإدارة، قسم الإدارة العامة، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، جامعة الدول العربية، 2013، ص 14.

² Brian Ballou and Norhan H. Godwin, "Quality of Work Life Have You Invested In Your Organizatin 's Future ? ", Stratigic Finance, 2007 ,P :41.

إن الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية يؤدي الى خلق مناخ ملائم وجيد للتنظيم الغير الرسمي بين العاملين مما يؤدي الى زيادة الولاء للعاملين والالتزام التنظيمي لهم .

الفرع الثاني : أهداف جودة الحياة الوظيفية

تسعى المنظمة الى تحقيق مجموعة الاهداف الخاصة بالحياة العمل الخاصة بالعاملين والتي تتماشى مع أهداف الاستراتيجية للموارد البشرية وللمنظمة و تتمثل فيما يلي¹:

- ✓ تزيد من اهتمام الإدارة بأفكار العاملين؛
- ✓ تزيد من اهتمام العامل بأفكاره التي تدرسها الادارة؛
- ✓ الالتزام: تخلق التزام من قبل العامل تجاه المنظمة(جودة السلع والخدمات)؛
- ✓ الاتصالات: تزيد من حرص العاملين على الاتصال بالمشرفين؛
- ✓ المنافسة: تسمح للمنظمة أن تكون أكثر منافسة من خلال تحسين التكاليف والجودة والالتزام نحو جودة حياة العمل؛
- ✓ التطوير: تطور المشرفين لتحويلهم الى قادة أفضل وصناع القرار بتزويدهم بأدوات حديثة؛
- ✓ الابتكار: تشجع على الابتكار من خلال احترام أفكار العاملين؛
- ✓ الرضا: تزيد من رضا العاملين من خلال المشاركة في صنع القرار؛

كما يؤكد جاد الرب على أهداف لبرامج جودة الحياة الوظيفية وتتمثل في ما يلي²:

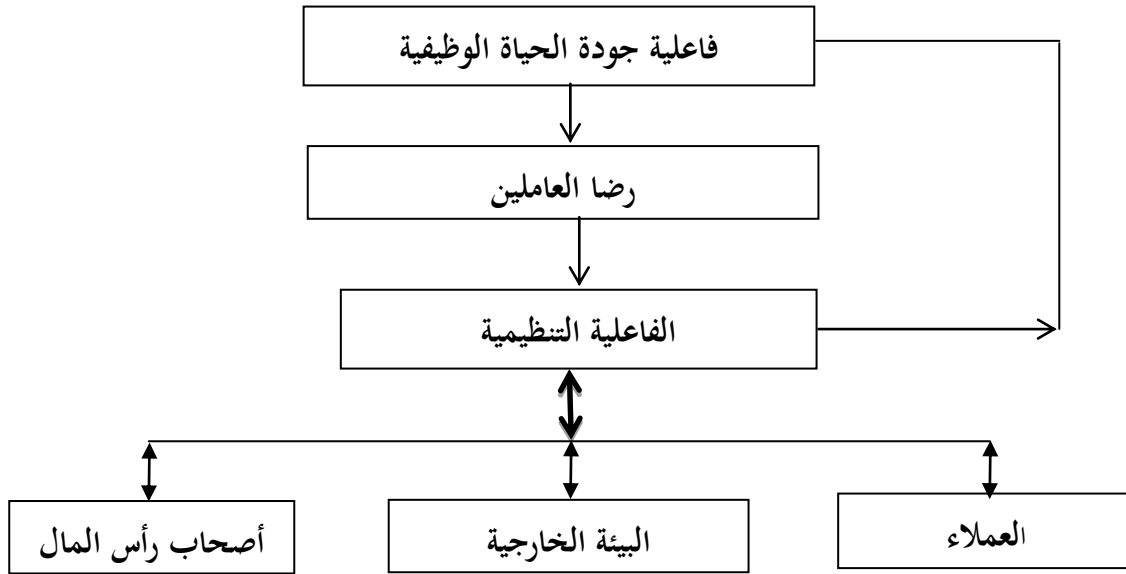
- ✓ تحقيق مستويات عالية من الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين؛
- ✓ تحقيق مستويات عالية من رضا العملاء والبيئة الخارجية للمنظمة؛
- ✓ تحقيق مستويات عالية من رضا أصحاب رأس المال؛
- ✓ تحقيق مستويات عالية من الفاعلية التنظيمية؛

واجمالا يمكن القول بأن فاعلية جودة الحياة الوظيفية تساهم في زيادة فاعلية المنظمة ككل، والعكس صحيح، وهذا ما يوضحه الشكل رقم 02 :

¹عبد الكريم بن خالد، مباركي بوحفص، فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2015، ص127.

²سيد محمد جاد الرب، مرجع سبق ذكره، ص13.

الشكل رقم 02 : العلاقة التبادلية بين فاعلية جودة الحياة الوظيفية والفاعلية التنظيمية



المصدر: سيد محمد جاد الرب، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الاعمال العصرية، مطبعة العشري، مصر، 2008، ص14.

المطلب الثالث: أبعاد جودة الحياة الوظيفية

تعددت واختلفت أبعاد جودة الحياة الوظيفية بتعدد واختلاف الباحثين ولكن معظمهم اتفقوا على الأبعاد التالية:

- **بيئة العمل:** سعت العديد من المنظمات الى إجراء تغييرات جذرية في بيئة العمل لتجعلها أكثر راحة للموظفين، وتتكون بيئة العمل في المنظمة من شقين هما: بيئة العمل المادي والتي تشمل الظروف المناخية السائدة في مكان العمل داخل المنظمة، كالتهووية، والاضاءة، النظافة، وضغط العمل، مساحات العمل، الضجيج، عدد ساعات العمل... الخ، هذه الظروف لها انعكاس وتأثير في سلامة وصحة الموارد البشرية في العمل وفاعلية أدائها، أما الشق الثاني فيتمثل في بيئة العمل النفسية والاجتماعية والتي تشمل على المناخ الاجتماعية العام وطبيعته، والروابط الاجتماعية والصراعات التنظيمية الموجودة بين العاملين.¹
- **الحوافز:** تختلف أنظمة المكافآت من مؤسسة لأخرى، وبغض النظر عن طبيعة المكافآت والحوافز، ينبغي على المديرين أن يبدو اهتماما بحوافز موظفيهم كل حسب أدائه، واهتمامه، ورغباته، عموما تمنح الحوافز وفقا للأداء أو

¹ عمرو وصفي عقيل، إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي، الطبعة الاولى، دار وائل للنشر، عمان-الأردن، 2005، ص569-570.

للجهد المبذول، أو حسب الأقدمية، أو المهارة المكتسبة، وهناك أنواع عديدة من الحوافز منها ما هو فردي، وآخر جماعي، وثالث على نطاق المنظمة كالمشاركة في الأرباح، أو المشاركة في تخفيض التكاليف¹.

■ **العلاقات الاجتماعية:** تقوم العلاقات الإنسانية الإيجابية في بيئة العمل على قيم مهنية، مثل: (الاحترام المتبادل، التعاون والانتماء للجماعة، الايمان بالهدف العام، الحرص على المصلحة العامة والتجرد من الأنانية)، التي يجب أن تسود أفراد المنظمة والمتعاملين معها جميعا، حيث أثرت العلاقات الاجتماعية الإيجابية على الانتاجية ومستويات الأداء².

■ **الاستقرار والامان الوظيفي:** يعد الاستقرار الوظيفي من المواضيع المهمة لدى الادارة، وتزداد أهمية هذا البعد بازدياد أهمية الدور البشري الذي يلعب دورا محوريا في المنظمة. فإحساس بالأمان من العوامل المهمة التي تؤدي الى الشعور بالراحة والاستقرار والانتماء لبيئة العمل والاطمئنان، وهو من الحاجات التي تقف وراء استمرار السلوك البشري واستقراره وتساهم في رفع الروح المعنوية، وتحسين مستوى الأداء، وزيادة الانتاجية، وتحسين نوعية الخدمة المقدمة³.

■ **التمكين:** التمكين هو: " استراتيجية حديثة تهدف الى إطلاق الطاقات الكامنة للأفراد في المنظمة، ومشاركتهم في تحديد الرؤية المستقبلية للمنظمة، وذلك لأن نجاح المنظمة يعتمد على كيفية تكامل حاجات الأفراد مع رؤية المنظمة وأهدافها"⁴. إن الافراد العاملين بالمنظمة يميلون غالبا الى دعم ومساندة القرارات التي اشتركوا في صنعها بالمنظمة، وهذا يتوقف على السياسات التنظيمية التي تتبعها المنظمة ومدى المساحة التي تسمح بها قيادة وإدارة المنظمة في عمليات التمكين، فاذا كانت مشاركة بناءة قائمة على الممارسة الحقيقية من قبل المنظمة والعاملين معا لتحديد الاهداف وحل المشكلات وإنجاز المهام وتحسين ظروف العمل ورفع كفاءة الاداء على مستوى الفرد والمنظمة، كل ذلك يشكل نقطة أساسية في نجاح منظمات الاعمال بغض النظر عن حجمها ونوعها⁵.

¹ سعاد بعجي، دور متطلبات جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة مؤسسة (أركوديم) ميديا، مجلة البشائر الاقتصادية، جامعة البشير الإبراهيمي بوجعيريج، المجلد الخامس، العدد 02 (أوت 2019)، ص521.

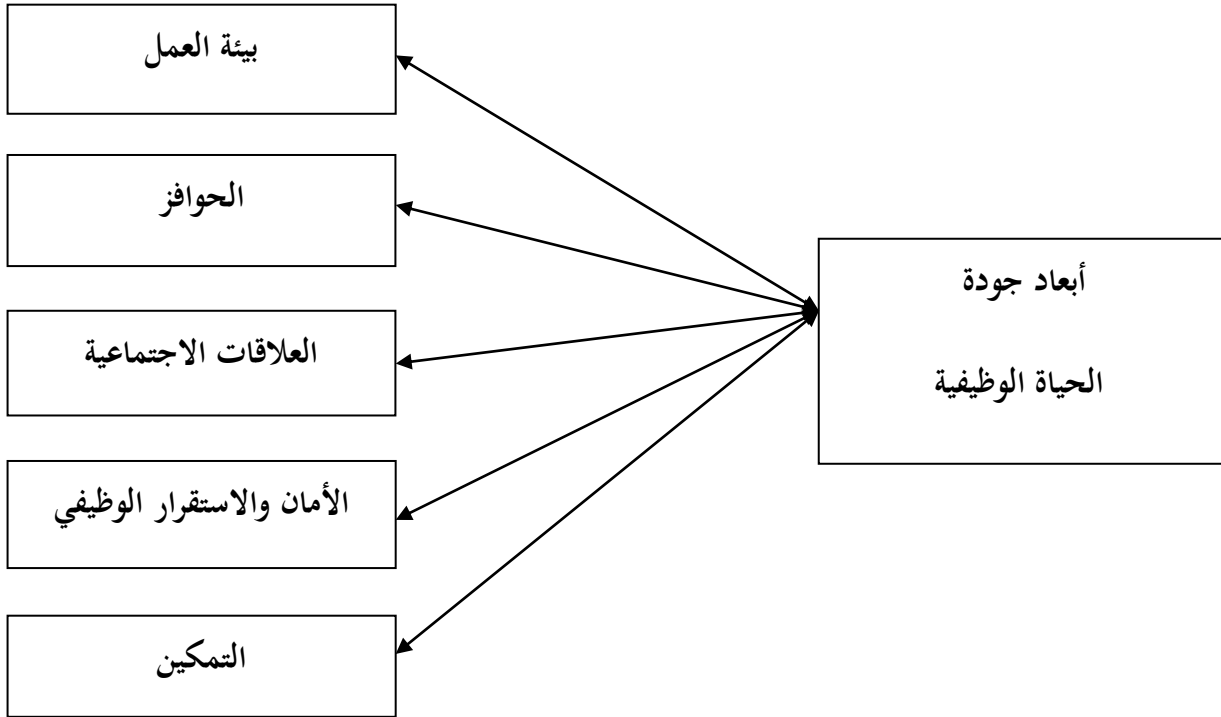
² نفس المرجع السابق، ص521.

³ سحنون مصطفى وعمر رجي فيسة، جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين الاداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة شركة سونلغاز فرع ولاية المدية، مجلة المنهل الاقتصادي، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، المجلد05، العدد02(ديسمبر 2019)، ص24.

⁴ أحمد عريقات وآخرون ، قضايا إدارية معاصرة، دار وائل للنشر، الطبعة الاولى، الأردن، 2011، ص150.

⁵ أسامة زياد يوسف البليسي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، إدارة أعمال كلية التجارة، الجامعة الاسلامية-غزة عمادة الدراسات العليا، 2012، ص95.

الشكل رقم 03: أبعاد جودة الحياة الوظيفية



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على ما سبق.

المطلب الرابع: جودة الحياة الوظيفية كعملية أو نظام

يمكن اعتبار جودة الحياة الوظيفية كعملية أو نظام وفق النموذج المقترح وسيتم توضيحه في ما يلي¹:

- المدخلات: المدخلات هنا في هذا النموذج تتمثل في ممارسات إدارة الموارد البشرية وتتكون المدخلات من العناصر التالية:

- أ- تخطيط التوظيف: ويتكون من: (1- تصميم الوظائف. 2- تحليل الوظائف. 3- تخطيط الموارد البشرية).
- ب- الموظفون: ويتكون هذا العنصر من: (1- التوظيف. 2- الاختيار والتعيين. 3- تعريف الموظف).
- ج- تطوير الموارد البشرية: ويتكون هذا العنصر من: (1- تقييم أداء الموظف. 2- التدريب والتطوير. 3- إدارة المسار المهني).
- د- إدارة المكافآت: ويتكون هذا العنصر من: (1- إدارة الرواتب. 2- إدارة رعاية الموظفين. 3- إدارة الحوافز).
- هـ- علاقة الموظفين بالعمال: ويتكون من: (1- حركات الموظفين. 2- إدارة الصحة والسلامة. 3- إدارة انضباط الموظفين. 4- معالجة التظلمات. 5- علاقة العمل والادارة).

¹شرف عقون، لقمان بوحدوني، جودة الحياة الوظيفية ودورها في استدامة رأس المال البشري: نظرة عامة، الافاق للدراسات الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة العربي التبسي تبسة، المجلد 05، العدد 02(2020)، ص84-86.

- **العمليات والمعالجة:** يتم في هذه المرحلة تحويل كل العناصر التي تم إدخالها في شكل بيانات تخص كيفية تصميم وتحليل وتخطيط الموارد البشرية، بالإضافة الى كيفية التوظيف والاختيار والتعيين وتقييم أداء والتدريب والتطوير، كذلك كيفية إدارة الرواتب والحوافز، وكيفية إدارة الصحة والسلامة المهنية وغيرها.
- **العوامل المؤثرة (البيئة الداخلية والبيئة الخارجية):** تمثل كافة المؤثرات البيئية التي لا تخضع لعمليات النظام والتحول داخله ولكنها تؤثر تأثيرا خارجيا على عمليات النظام.
- **العوامل المساعد:** وهي التي تحدد نجاح أو فشل أي مشروع أو نظام داخل المنظمة، وتمثل هذه العناصر في إدراك الأفراد والكفاءات لبرامج جودة الحياة الوظيفية، ومدى أهميتها إليهم، كما نجد كفاءة الادارة وقدرتها في ادارة مثل هذه البرامج، الدعم المالي أي إمكانيات تمويل هذه البرامج مع ضرورة توفر ميزانية محددة مسبقا للوصول الى النتائج المرجوة.
- **المخرجات:** وتمثل مخرجات هذا النموذج في شكل برامج واستراتيجيات، ثم يتم تقييم هذه المخرجات في العناصر التالية:

أ- برامج نظام الأجور والتعويضات؛

ب- برامج الصحة والأمن؛

ج- برامج تنمية وتطوير قدرات العاملين؛

د- برامج الأمان الوظيفي؛

هـ- برامج العلاقات الاجتماعية؛

و- برامج الحقوق الدستورية؛

ز- برامج المسؤولية الاجتماعية؛

ي- برامج التوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية؛

- **التغذية الراجعة:** فبعد قياس البرامج وتقييمها اكتشاف عيوب متابعة تنفيذها، وبناءا عليها يمكن إجراء التعديلات الضرورية، كما يمكن استخدام المخرجات كمدخلات جديدة للنظام. بعد أن يتم تطبيق هذه البرامج في المنظمة، فإنه ولا بد أن نحصل على مجموعة من النتائج يكون أساسها تحقيق الغايات والأهداف التي تمس في مقدمتها المنظمة ورأس المال البشري الموجود داخل المنظمة. ومن هذه النتائج ما يلي:

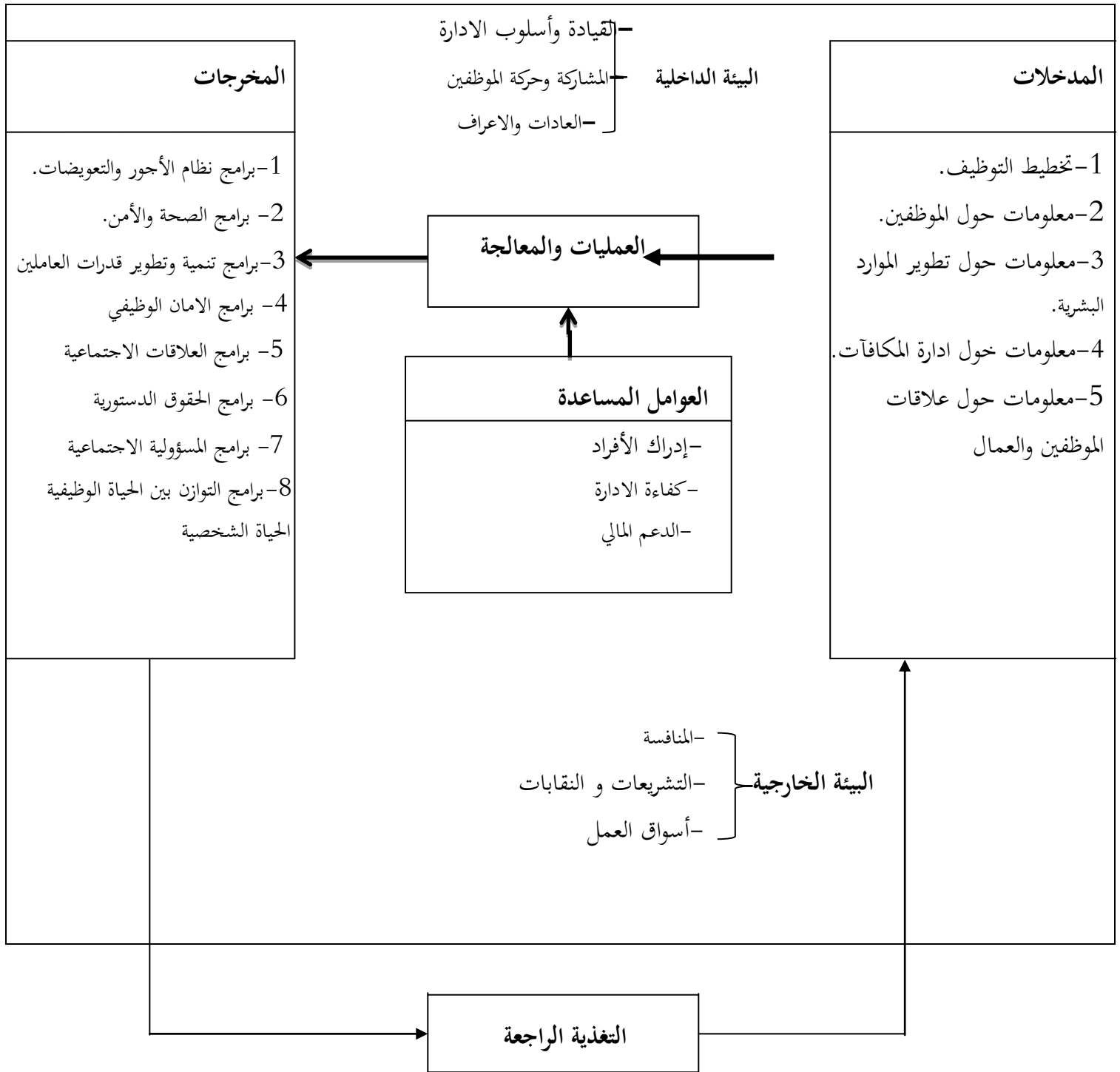
✓ الاحتفاظ بالكفاءات والمهارات والقدرات الأنسب من الموارد البشرية داخل المنظمة؛

✓ تطوير الكفاءات والمهارات والقدرات الفردية؛

✓ توليد وتعزيز المشاركة الوظيفية والالتزام التنظيمي؛

- ✓ تعزيز العدالة والانصاف والمرونة؛
- ✓ زيادة جودة الحياة الوظيفية نظير تعزيزها من قبل المنظمة وممارسات إدارة الموارد البشرية؛
- ✓ تحسين الانتاجية والارباح؛
- ✓ تحقيق الفعالية والكفاءة؛
- ✓ انخفاض معدل دوران الموظفين؛
- ✓ ضمان الامتثال القانوني للتشريعات والدراسات؛

الشكل 04: جودة الحياة الوظيفية كعملية أو نظام



المصدر: شراف عقون، لقمان بوخدوني، جودة الحياة الوظيفية ودورها في استدامة رأس المال البشري: نظرة عامة، الافاق للدراسات الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة العربي التبسي تبسة ، المجلد 05، العدد(02)2020، ص86.

المطلب الخامس : مزايا ومعوقات جودة الحياة الوظيفية

ان التطبيق الجيد والفعال لبرامج جودة الحياة الوظيفية يؤدي الى مزايا وفوائد كثيرة، في المقابل يؤدي عدم الفهم الجيد واهمال هذه الى برامج يقود الى عرقلة اعاقه وجودة أقل للحياة الوظيفية، ونبرزها في ما يلي:

الفرع الأول : مزايا جودة الحياة الوظيفية

توجد عدة مزايا وفوائد لتطبيق جودة الحياة الوظيفية وتمثل في ما يلي¹:

- 1) زيادة الانتاجية بسبب انخفاض الايام المفقودة في المرض والغياب؛
- 2) زيادة الكفاءة التنظيمية وتحسين جودة المنتج؛
- 3) تخفيض تكاليف التأمين الصحي؛
- 4) انخفاض معدلات التعويض المدفوعة نتيجة حوادث العمل؛
- 5) زيادة المرونة والتكيف من قبل قوة العمل لتزايد الاحساس بالمشاركة والملكية؛
- 6) اختيار عمالة أفضل؛

بالإضافة الى :

- كفاءة وفعالية أداء العاملين؛
- انخفاض معدل دوران العمل؛
- زيادة مستويات الابداع والابتكار في المنظمة الناتج عن مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات؛
- زيادة مستوى الولاء التنظيمي والفاعلية التنظيمية داخل المنظمة؛

الفرع الثاني: معوقات جودة الحياة الوظيفية

وتوجد عدة معوقات لسوء او عدم تطبيق جودة الحياة الوظيفية نذكر منها ما يلي² :

- 1) وظائف ذات مستويات منخفضة (من حيث التحدي-التنوع-إثبات الذات)؛
- 2) مشاركة أقل في عملية اتخاذ القرارات؛
- 3) عدم الربط بين الاجور والاداء؛
- 4) فشل التوصيف الوظيفي والسياسات التنظيمية في التعرف على توقعات العاملين من وظائفهم؛
- 5) اعتماد سياسات الموارد البشرية على التمييز وعدم المصادقية؛
- 6) انعدام إرادة ومشاركة المستخدمين في القرارات الهامة خاصة عند اللجوء الى الاستغناء عن بعض العاملين؛

¹ سيد محمد جاد الرب، مرجع سبق ذكره ص12.

² المرجع نفسه، ص25.

7) الثقافات التنظيمية غير المدعومة للعاملين؛

يتبين لنا مما سبق ما يلي :

- انعدام الرضا الوظيفي لدى العاملين؛
- زوال ثقافة الابداع والابتكار لدى العاملين؛
- التسويف والتماطل في أداء العاملين لنشاطاتهم؛
- انخفاض مستويات الالتزام التنظيمي؛

المبحث الثاني: الأداء المتميز للعاملين

تسعى المنظمة الى الارتقاء بمستوى أداء العاملين من مستوى عادي ومنتظم الى مستوى عالي ومرتفع، وذلك عن طريق توفير مجموعة من المؤشرات ومتطلبات التي تدل أيضا على مستوى تميز العاملين، ومحاوله القضاء على المعوقات التي لا تسمح بتطوير أداء العاملين الى أداء متفوق ومتميز.

المطلب الأول: ماهية الأداء المتميز

إن الأداء الوظيفي محور اهتمام أي منظمة، لأنه يسمح لها بالارتقاء والتفرد بالسوق وبالتالي الحصول على ميزة تنافسية، لذلك على المنظمة توفير جميع ظروف العمل المتاحة لتمكين العامل من تطوير أدائه الى أداء عالي.

الفرع الأول : مفهوم الاداء

يعتبر الأداء من المفاهيم الأكثر شيوعا في مجال الادبيات النظرية للإدارة وخاصة في ادارة الموارد البشرية، لذلك لم يتمكن الباحثون من الاتفاق على مفهوم واحد وشامل له، لأنه مفهوم متعدد الأبعاد ويأخذ مفهوما تبعا لأي بعد ينتمي إليه.

أولاً: تعريف الأداء

من الناحية اللغوية، يقابل مصطلح (أداء)"اللفظة اللاتينية (Performare) التي تعني إعطاء كلية الشكل لشيء ما، والتي اشتقت منها اللفظة الانجليزية(Performance) التي تعني انجاز العمل او الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه"¹.

ويعرف أيضا: هو الأسلوب أو الطريقة الأمثل لإنجاز الأعمال والانشطة المحددة من طرف المنظمة.

¹عبد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد01(نوفمبر2001)، الجزائر، ص86.

ثانيا: تعريف الاداء الوظيفي

يعرف أداء العاملين على أنه: "كمية ونوعية الانجازات الوظيفية التي يحققها بها الفرد المهام المكونة لوظيفته ومتطلباتها، وذلك بما يتوافق ومهاراته؛ فنجاح المؤسسات الحديثة في تحقيق أهدافها يعتمد بدرجة كبيرة على كفاءة وفعالية مواردها البشرية، مما يجعل تحسين وكفاءة أداء الموارد البشرية أمرا ملحا"¹.

ويعرف أيضا بأنه: "أداء العاملين هو درجة تحقيق الفرد للمهام الموكلة إليه بالمؤسسة والتي تعكس نتيجة جهوده انطلاقا من القدرات والمهارات التي يمتلكها وإدراكه للمهام التي يؤديها"².

الفرع الثاني : مفهوم الاداء المتميز للعاملين

يعتبر التميز من طموح من طموحات المنظمة وهدفا تسعى الى بلوغه، لأنه يضمن التفرد في المراكز الاولى وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية على الاخرين خاصة اذا كان التميز مرتبطا بما يقدمه العاملين للمنظمة. ان الاداء المتميز للعاملين يأخذ اشكالا عديدة الى ان يصل الى اداء عالي ومتفرد ومتميز وهو ما تحتاجه المنظمة من عاملها.

يعرف الأداء المتميز للعاملين على أنه: "نتيجة حتمية لمجموعة من السلوكيات التي يقوم بها الفرد أثناء قيامه بمهامه، وهذا وثيق الصلة بثقافة المؤسسة"³.

وعرف أيضا بأنه: "الأداء الذي يزيد عن المعدل النمطي للأداء في الكمية والجودة، او تدني فترة الوظيفة او توفير التكاليف، او في السلوك المتبع أثناء تأدية المهام، من خلال الجهود والمهارات بما يحقق نتيجة ايجابية للنشاط"⁴.

وعرف أيضا: هي أعلى درجة من الدرجات (مستوى من المستويات) يصل اليها أداء الفرد وينفرد بها من خلال مهاراته وخبراته المتراكمة وقدراته مما يعكس مستوى أداءه على نجاح المنظمة وتفردا على منافسيها"⁵.

¹تلخوخ سعيدة، علاقة التمكين الاداري بالأداء الوظيفي، مجلة المستقبل الاقتصادي، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، ص314.

²عبد العالي خبار وقودة عزيز، دور ثقافة المؤسسة في تحسين الاداء الوظيفي للمورد البشري دراسة ميدانية بمؤسسة سونطراك-المديرية الجهوية بغرد الناص، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مباح ورقلة، المجلد14، العدد04، 2022، ص48.

³منيرة محمد ساتي السيد، أثر منظومة القيم على الاداء البشري المتميز، المجلة العربية للأدب والدراسات الانسانية، المجلد04، العدد15(2020)، ص328.

⁴رشيد مناصرية، ادارة الموارد البشرية بالكفاءات نحو أداء بشري متميز، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، العدد16، 2012، ص113.

⁵أم السعد ناصري وريمية ديلمي، دور التمكين الاداري في تحقيق الاداء المتميز للعاملين دراسة ميدانية لعينة من الموظفين في الديوان الجهوي لتربية الدواجن وحدة تغذية الانعام المسيلة- (مجمع ONAB)، ادارة اعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2021، ص26.

من خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف الأداء المتميز للعاملين وهو: " أعلى مستوى من المهارات والخبرات التي ينفرد ويتمتع بها العاملون والتي تساعدهم في انجاز أعمالهم بجودة واتقان لدعم المنظمة للوصول الى أهدافها بشكل متفوق وبصورة مستدامة".

المطلب الثاني : أبعاد الاداء المتميز

إن أداء المورد البشري يعتمد على مؤشرات وأبعاد تدل على قابلية تميزه أدائه من عدمها، وتمثل هذه الأبعاد أو المؤشرات في ما يلي¹:

- **الأداء والإنجاز:** يركز هذا المعيار على أداء الموظف وإنجازاته الوظيفية والمهنية، ويتضمن ذلك حجم ونوعية الأداء وطبيعة الإنجازات بما في ذلك تحقيق أهداف تزيد عن المتوقع أو تتفوق على متطلبات عمله الوظيفي.
- **المبادرة والابداع:** يركز هذا المعيار على مدى مبادرة الموظف الى تقديم أفكار أو اقتراحات أو دراسات أو مبادرات أو أساليب عمل متميزة ومبدعة تساهم في تطوير الأداء أو تحسين الانتاجية والارتقاء بمستوى خدمات المقدمة للمتعاملين وتبسيط الاجراءات، ويعني هذا المعيار بدرجة الابداع والمبادرة ومستوى التميز والتفرد فيما قدمه الموظف من افكار أو اقتراحات أو إنجازات.
- **التعاون والالتزام الوظيفي:** يركز هذا المعيار على درجة تعاون الموظف مع المتعاملين في خارج المؤسسة/المتعاملين الداخليين ومدى الإيجابية في التعامل والتعاون معهم، كما يركز على درجة الالتزام الوظيفي والسلوكي للموظف من خلال التزامه بالأنظمة المؤسسية واحترامه لها مدعما بسجل وظيفي خال من المخالفات.
- **التعلم والتحسين المستمر:** يركز هذا المعيار على مدى رغبة وقدرة الموظف الجديد على تعلم المهارات المتعلقة بمهام عمله، ومدى استفادته من خبرات زملائه الاكثر خبرة ومعرفة.
- **المشاركة وتحمل المسؤولية:** يتضمن هذا المعيار كيفية قيام المؤسسة بتطوير أساليب التواصل بين الموارد البشرية تساهم في تعزيز العلاقة بين مختلف المستويات والفئات الوظيفية وبما يحقق استراتيجيات وأهداف المؤسسة.

وتجدر الاشارة بأن بعض الباحثين اتفقوا على ثلاثة أبعاد أخرى، وتمثل في ما يلي²:

- **معدل الأداء:** أي انتاجية الأداء من خلال: الكمية، الجودة، التكلفة، الكيفية، الوقت المستغرق.
- **سلوك الاداء:** وتعني السلوكيات والتصرفات التي تصدر من الفرد أثناء أدائه للأنشطة والمهام المختلفة في عمله.

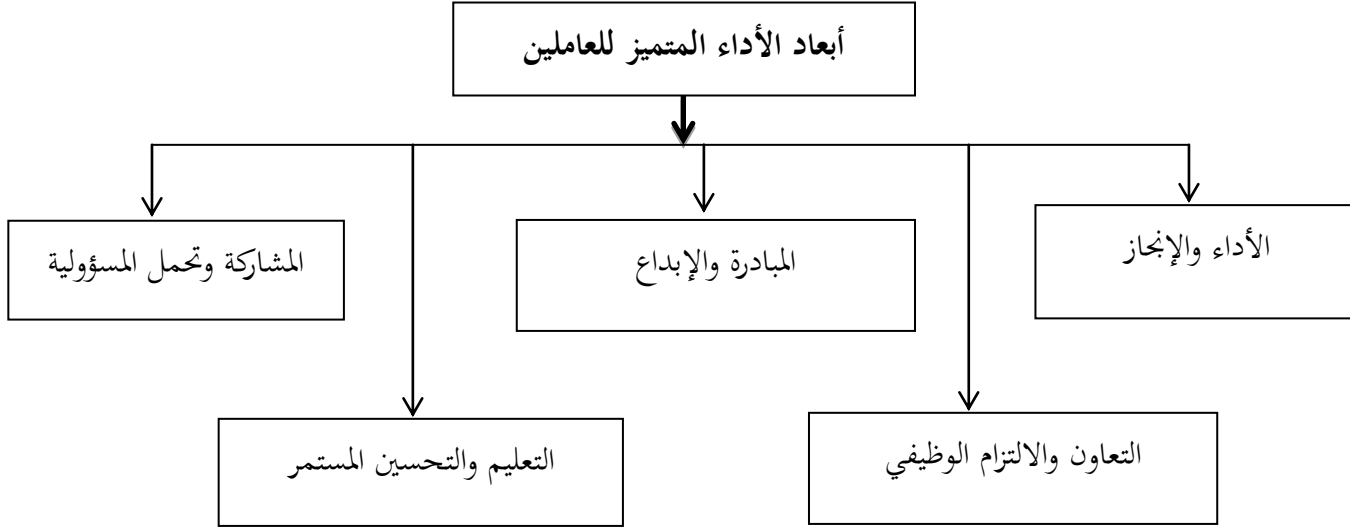
¹ سعاد بعجي، مرجع سبق ذكره، ص523-524.

² نجيب سبع ورشيد مناصرية، التمتين الوظيفي وأثره في تتمين الأداء المتميز للمورد البشري بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة مؤسسة بناء الهياكل المعدنية المصنعة (BATICIM) وحدة المتغير، مجلة الباحث، كلية الاقتصاد والتجارة وعلوم الإدارة الجديدة، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، المجلد20، العدد01، 2020، ص721.

- استمرارية التميز: أي قدرة الفرد على الاستمرار في تحسين أدائه وتمييزه عن الآخرين، حيث أن الاداء المتميز ليس مجرد تحقيق نتائج أعلى من حيث الأهداف بل الاستمرار في ذلك.

والشكل التالي يوضح أهم أبعاد الأداء المتميز للعاملين

الشكل 05: أبعاد الأداء المتميز للعاملين



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على ما سبق.

المطلب الثالث: متطلبات ومعوقات الاداء المتميز للعاملين

يعتبر الاداء المتميز للعاملين أحد أهداف المنظمة ولتحقيقه وجب تحقيق مجموعة من المتطلبات وقد يكون هناك اخفاق في تحقيقه نتيجة لعدة معوقات.

الفرع الأول : متطلبات الاداء المتميز للعاملين :

لتحقيق أداء متميز للعاملين وجب استيفاء مجموعة من متطلبات نذكرها في ما يلي¹:

1. تصميم الوظيفة بطريقة علمية وسليمة وتحديد الاداء المطلوب وطريقته والنتائج المتوقعة حين اتمام التنفيذ؛
2. توفير مستلزمات الاداء المادية والتقنية من مواد، معدات، معلومات، وغير ذلك من موارد تتطلب التنفيذ السليم للعمل حسب تصميم الموضوع؛
3. تهيئة الظروف المحيطة بمكان تنفيذ الوظيفة بما يتوافق مع متطلبات التنفيذ السليم؛

¹ برشك صالح محمد العسكري وسولاف عزالدين سعيد الدلوي، دور التوصيف الوظيفي والدعم التنظيمي المدرك في تحقيق الاداء الوظيفي المتميز دراسة استطلاعية لآراء عينة من رؤساء الاقسام في جامعة السليمانية، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، المجلد 23، العدد 01، 2017، ص 131.

4. توفير الموظف أو الموظفين المؤهلين للقيام بالوظيفة، واعدادهم وتدريبهم على طرائق الاداء الصحيحة، وتوفير المعلومات الكاملة عن خطة الاداء وأهدافه والمعدات المحددة ومستويات الجودة ومعايير تقييم النتائج؛
 5. متابعة الاداء وملاحظة ما يقوم به الموظف أثناء الوظيفة وتزويده بالمعلومات المتجددة، ومساعدته على تخطي ما يصادفه من عقبات؛
 6. رصد نتائج التنفيذ وتقييمها بالقياس الى الاهداف والمعدلات المحددة، وتعويض الموظف عن أدائه وفق نتائج التقييم؛
- وعند توفر هذه المتطلبات ينتج لنا أداء متميز للعاملين، يمتاز ب¹ :

- تحسين الانتاجية والأداء طبقا للمواصفات، وحسم استخدام وسائل الانتاج، وتخفيض او منع العيوب والأخطاء؛
- تخفيض تكاليف الانتاج، وترشيد تكلفة الصيانة والاصلاح واعادة انتاج المنتجات المعيبة؛
- تطوير المنتجات وتنزيح مجالات استخدامها وتخفيض تكلفة انتاجها وصيانتها، وابتكار منتجات واساليب ووسائل انتاج متطورة دائما؛

الفرع الثاني : معوقات الأداء المتميز للعاملين

تتمثل معيقات تحقيق الاداء المتميز للعاملين في ما يلي² :

1. **مجموعة العوامل الشخصية:** وهي العوامل المرتبطة بالموظف والتي يمكن السيطرة عليها من قبله، ولقد ركزت العديد من الدراسات على الخصائص الشخصية للأداء الابتكاري المتميز والتي تتمثل غالبا بالحدس والاعتماد على الذات والميل للمغامرة والحاجة للتغيير والانجذاب للتعقيد، وان غياب هذه العوامل يعد عائقا أمام الموظفين الراغبين في تحقيق الاداء الوظيفي المتميز.
2. **مجموعة العوامل التنظيمية:** وهي العوامل المرتبطة بالمنظمة ولا دخل للموظفين في ايجادها، من أبرزها: البيئة البيروقراطية، التقيد بالقوانين والتعليمات، زيادة عبء الدور.

¹ رشيد مناصرية، مرجع سبق ذكره، ص114.

² برشك صالح محمد العسكري وسولاف عزالدين سعيد الدلوي، مرجع سبق ذكره، ص132.

المطلب الرابع: أساليب وعوامل تحقيق الاداء المتميز للعاملين

تسعى المنظمات الى تحقيق الاداء المتميز للعاملين من خلال توفير مستلزمات اللازمة و تهيئة البيئة الملائمة واتباع بعض الاساليب التي تساعد الموظفين في الوصول اليه، وقبل استعراض هذه الاساليب يمكن الاشارة الى أن هناك بعض الخطوات يمكن اتباعها لتحقيق أداء متميز للعاملين وهي: وضع معايير عالية للأداء لكل أفراد المنظمة والعمل على رفعها بشكل تدريجي ، وتطوير الرؤساء أو المشرفين و ذلك بإسناد أعمال جديدة وإيهم باتباع أسلوب التناوب الوظيفي، والحرص على تعلم الجميع بشكل مستمر، وعدم إبقاء الأفراد ذوي القدرات العالية من الموظفين في مراكزهم فترة أطول من الحد المقرر ، والعمل على إجراء تعديلات في بيئة العمل بشكل مستمر كالثقافة التنظيمية و سياسة المنظمة، والقيام بتزويد كل مستوى من مستويات المنظمة بموهبة جديدة، وتوظيف رؤساء ومشرفين مناسبين لحل المشكلات التنظيمية.

أما فيما يخص الأساليب التي تساعد الموظفين في الوصول إلى الاداء المتميز للعاملين فتتمثل في تحقيق الوتائر العالية في الأداء والانتاجية للموظفين في المنظمة يتحقق من خلال لجوء إدارة المنظمة الى اتباع عدة أساليب منها: فهم الأسلوب والفلسفة الإدارية، تشجيع التفكير بالشراكة في العمل، ربط الحوافز بالأداء، تحفيز الموظفين على تحمل و تقبل المسؤولية، تجنب العوامل المحبطة للتحفيز.

أما بالنسبة لعوامل تحقيق الأداء المتميز للعاملين، فإنه من الممكن لإدارة الموارد البشرية أن تقوم بتنفيذ ممارستها الخاصة، فضلا عن تنفيذ واتباع بعض الاساليب الداعمة لوصول الموظفين لأداء متميز والتي من أبرزها: توفير مناخ تنظيمي ملائم، زيادة الرضا الوظيفي، تقليل ضغط العمل، نوعية حياة العمل، التدريب والتطوير، تبنى أساليب حديثة في تصميم الأعمال إضافة الى أساليب أخرى: تعديل السلوك، تبنى الانماط القيادية المناسبة للرؤساء¹.

المطلب الخامس: علاقة جودة الحياة الوظيفية بالأداء المتميز للعاملين

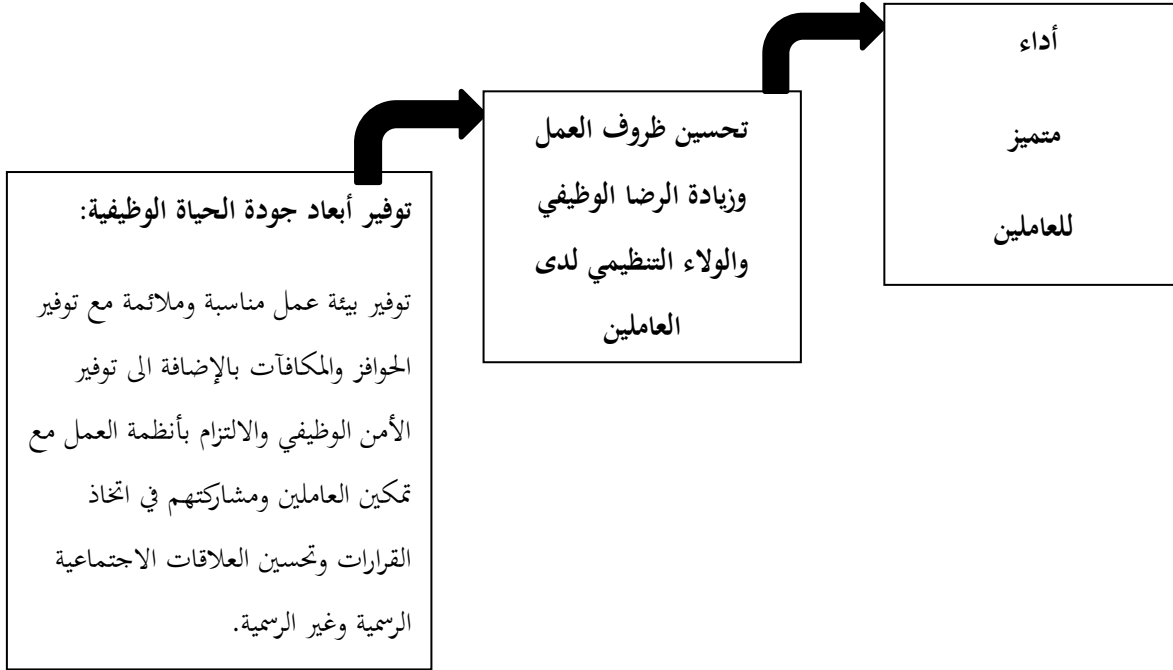
تلعب برامج جودة الحياة الوظيفية دورا كبيرا في تحسين بيئة العمل وتوفير البيئة المفضلة التي تحظى برضا العاملين، مما يؤدي الى زيادة الانتاجية فعندما يستمتع العاملون بوظائفهم ويفتخرون بها يتولد عندهم التزام قوي بتعليمات واجراءات وجودة العمل، الذي من شأنه زيادة الانتاجية ونيل رضا العملاء ففي المحصلة النهائية ينال العاملون سمعة ومكافآت وحوافز أفضل وكذلك الحال بالنسبة لأصحاب العمل نظير النمو في الربحية العالية والانتاجية القصوى. حيث أن الهدف الاساسي من برامج جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين هو تحسين ظروف العمل بينما الهدف الاساسي من وجهة نظر المنظمة هو زيادة الفاعلية التنظيمية، فالرضا الوظيفي ضروري للارتقاء بالأداء الوظيفي، ولقد أظهرت الدراسات أن لجودة الحياة الوظيفية لها آثار ايجابية على المنظمة، حيث تعمل على تخفيض معدلات الغياب

¹برشك صالح محمد العسكري وسولاف عزالدين سعيد الدلوي، مرجع سبق ذكره، ص133.

ودوران العمل زيادة الرضا والالتزام الوظيفي كما يزيد من دافعية وولاء العاملين ، فالرضا الوظيفي ضروري للارتقاء بالأداء الوظيفي والالتزام بأنظمة العمل، الذي يؤدي بدوره الى أداء عالي ونشاط مرتفع في السوق¹.

والشكل التالي رقم(06) يوضح العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء المتميز للعاملين:

الشكل 06: علاقة جودة الحياة الوظيفية بالأداء المتميز للعاملين



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على ما سبق.

¹أسامة زياد يوسف البليسي، مرجع سبق ذكره، ص16.

المبحث الثالث : الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة أساس من أسس بناء أي دراسة لهذا قد قامت دراستنا على مجموعة من الدراسات السابقة منقسمة الى دراسات متعلقة بجودة الحياة الوظيفية ودراسات متعلقة بالأداء الوظيفي المتميز.

المطلب الأول : الدراسات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية

1) الدراسة الاولى : دراسة (أفراح محمد علي سعد الحربي 2022) بعنوان أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية لجامعة جدة.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف أثر جودة الحياة الوظيفية وأبعادها في تحقيق الميزة التنافسية لجامعة جدة، وتفرع هذا الهدف لعدة أهداف فرعية منها: التوصل الى الفروق الاحصائية بين اجابات الباحثين حول أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية بجامعة جدة وأيضا التوصل الى توصيات ومقترحات تفيد موضوع الدراسة.

وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها: وجود أثر ايجابي قوي بين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها في تحقيق الميزة التنافسية لجامعة جدة وأيضا في الجمل لا توجد فروق احصائية بين اجابات الباحثين حول أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية بجامعة جدة.

2) الدراسة الثانية: دراسة (بوضياف نوال و بوجلال سهيلة 2021) بعنوان جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي لدى المرضين العاملين بالمؤسسة الاستشفائية الزهراوي بالمسيلة .

وهدفنا الدراسة الى التعرف على جودة الحياة الوظيفية لدى المرضين العاملين بالمؤسسة الاستشفائية الزهراوي بالمسيلة، والتعرف على مستوى الاستغراق الوظيفي لدى المرضين العاملين بالمؤسسة الاستشفائية الزهراوي بالمسيلة، والكشف عن العلاقة الموجودة بين جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي لدى عينة من المرضين العاملين بالمؤسسة الاستشفائية الزهراوي بالمسيلة.

وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها أنه مستوى متوسط لكلا من جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي لدى المرضين العاملين بالمؤسسة الاستشفائية الزهراوي بالمسيلة، إضافة الى وجود علاقة ارتباط ايجابية طردية دالة احصائيا بين جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي.

3) الدراسة الثالثة: دراسة (إسلام محمد القطيش 2019) بعنوان أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي.

هدفت الدراسة الى بشكل رئيسي استقصاء أثر جودة الحياة الوظيفية لدى ذلك بالالتزام التنظيمي وتم تلخيص عدة أهداف من هذه الدراسة أهمها قياس مدى توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في جامعة الاسراء وقياس مستوى الالتزام التنظيمي وإيجاد علاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الالتزام التنظيمي.

وتوصلت الدراسة الى نتائج أبرزها هي أن مستوى توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في جامعة الاسراء متوسط ومستوى الالتزام التنظيمي في الجامعة مرتفع إضافة الى وجود أثر دال احصائيا بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي أي هناك ارتباط ايجابي قوي بينهما، فكلما تحسنت جودة الحياة الوظيفية انعكست ايجابا على الالتزام التنظيمي.

المطلب الثاني: الدراسة المتعلقة بالأداء الوظيفي المتميز

1. الدراسة الأولى: دراسة (بعجي سعاد 2019) بعنوان دور متطلبات جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة مؤسسة (أركوديم) ميديا.

هدفت الدراسة الى التعرف على مدى توفر متطلبات جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية في مؤسسة أركوديم، والتعرف على مستوى الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، وقياس أثر متطلبات جودة الحياة الوظيفية على الأداء البشري المتميز.

وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها أن المؤسسة الاقتصادية أركوديم (Midea) تتوفر على مستوى متوسط من جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (بيئة العمل، الحوافز، التمكين، الاستقرار والأمن الوظيفي، والعلاقات الاجتماعية، كما أن المؤسسة الاقتصادية أركوديم (Midea) تحتوي على عاملين ذوي أداء متميز ومرتفع، كما أظهرت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات جودة الحياة الوظيفية (الحوافز، التمكين، الاستقرار والأمن الوظيفي، العلاقات الاجتماعية) على الأداء المتميز للعاملين.

2. الدراسة الثانية: دراسة (سولاف عز الدين سعيد الدلوي 2017) بعنوان دور التوصيف الوظيفي والدعم التنظيمي المدرك في تحقيق الأداء الوظيفي المتميز دراسة استطلاعية لآراء عينة من رؤساء الأقسام في جامعة السليمانية).

هدفت الدراسة إلى التعرف على التوصيف الوظيفي والدعم التنظيمي المدرك في جامعة السليمانية، والتعرف على الأداء الوظيفي المتميز للعينة المبحوثة، مع ابراز دور التوصيف الوظيفي والدعم التنظيمي المدرك على الأداء الوظيفي المتميز.

وتوصلت الدراسة الى نتائج أبرزها وجود علاقات ارتباط وأثر معنوية ذات دلالة إحصائية بين كل من التوصيف الوظيفي والأداء الوظيفي المتميز، وكذلك الدعم التنظيمي المدرك والأداء الوظيفي المتميز، وأخيرا التوصيف الوظيفي والدعم التنظيمي المدرك معا مع الأداء الوظيفي المتميز.

3. الدراسة الثالثة: دراسة (روابحية عيسى و كورتل فريد 2016) دور الثقافة التنظيمية في تحقيق الاداء المتميز للعاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية في مؤسستين اقتصاديتين (LEA) و(LDC).

هدفت الدراسة الى التعرف على مدى توفر أبعاد الثقافة التنظيمية والاداء المتميز للعاملين في مؤسستي LEA وLDC.

وتوصلت الدراسة الى نتائج أهمها توفر أبعاد الثقافة التنظيمية بدرجة غير متوسطة غير كافية لتحقيق الأداء المتميز وأن مستوى أداء العاملين في ميدان الدراسة متوسط، كذلك وجود تأثير معنوي لأبعاد الثقافة التنظيمية مجتمعة على تحقيق الاداء المتميز .

المطلب الثالث: التعليق على الدراسات السابقة

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة ومن خلالها يمكن أن نعرض أهم الفروقات بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

- يعتبر المتغير التابع في الدراسة الحالية هو الأداء المتميز للعاملين بمختلف أبعاده بينما ركزت الدراسات السابقة على الميزة التنافسية والاستغراق الوظيفي والالتزام التنظيمي.... الخ.
- تناولت الدراسات السابقة موضوع جودة الحياة الوظيفية بأبعاد ووجهات نظر مختلفة، حيث تناولت الدراسة الحالية موضوع جودة الحياة الوظيفية من خلال: بيئة العمل، الحوافز، التمكين، الاستقرار والامان الوظيفي، العلاقات الاجتماعية.
- دراسة الحالة في الدراسة الحالية هي مؤسسة ALGM وهي مؤسسة اقتصادية جزائرية، بينما كانت دراسة الحالة في الدراسات السابقة في أماكن ومؤسسات أخرى، مثل الجامعات والمؤسسات الاستشفائية.... الخ.
- تناولت الدراسات السابقة الاداء المتميز للعاملين من أبعاد ومتغيرات مختلفة مثل التوصيف الوظيفي والثقافة التنظيمية.

ويمكن عرض ما تشترك به هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في:

اعتمدت غالبية الدراسات السابقة على المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة الاستبيان، وتمت معالجتها عن طريق الأساليب الإحصائية باستخدام برنامج spss.

خلاصة الفصل الأول:

بعد الاطلاع على العديد من الدراسات والأبحاث الخاصة بمتغيرات الدراسة تبين لنا في الفصل المقسم الى مبحثين أول يتحدث عن أن جودة الحياة الوظيفية هو مصطلح حديث نسبيا ويجب الاهتمام به لأنه مفهوم يوضح للمنظمة أنه يجب توفير جميع ظروف العمل المناسبة للعامل وتحفيزه وتوفير الأمن والالتزام الوظيفي لتحقيق الرضا الوظيفي ومنه سهولة في تحقيق أهداف المنظمة. ومبحث ثان يتحدث عن أداء وظيفي متميز وهو أقصى وأفضل ما يصل اليه العامل عند توفير جميع ظروف العمل الملائمة.

وقد خلص هذا الفصل الى ان لجودة الحياة الوظيفية علاقة مباشرة بالأداء الوظيفي المتميز عن طريق توفير جميع أبعاد جودة الحياة الوظيفية من بيئة عمل ملائمة وعلاقات اجتماعية ممتازة وحوافر كبيرة وأمن والتزام وظيفي ومشاركة في اتخاذ القرارات الى تحقيق مستوى عالي متفوق ومتميز للعاملين.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية بمؤسسة

ALGM

تمهيد:

بعد استعراض الدراسة النظرية لجودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء المتميز للعاملين، ولشرح أكثر في موضوع الدراسة تم استهداف وتخصيص هذا الفصل للدراسة الميدانية لمعرفة مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية على الأداء المتميز للعاملين في مؤسسة SARL ALGM.

سيتم التطرق في هذا الفصل الى التعريف بمجتمع الدراسة SARL ALGM وخصائص أفراد عينة الدراسة، الأدوات المستخدمة في الدراسة وذلك لجمع البيانات والأساليب المستخدمة في تحليل البيانات، وفي الختام سيتم تحليل و تفسير البيانات المجمعة باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، انطلاقاً مما سبق قمنا بتقسيم هذا الفصل الى:

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

المبحث الثاني: الطريقة والاجراءات

المبحث الثالث: تحليل النتائج و اختبار الفرضيات

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

في هذا المبحث سنحاول عرض منهجية الدراسة وذلك من خلال عرض المنهج المتبع والتعريف بمجتمع الدراسة وعينة الدراسة، وزيادة على ذلك نموذج الدراسة والأساليب والأدوات المستخدمة في الدراسة.

المطلب الأول: ماهية مؤسسة ALGM

سيتم التطرق في هذا المبحث الى التعرف على شركة SARL ALGM بولاية برج بوعريريج مختلف منتجاتها والأهداف التي تسعى الى تحقيقها والهيكلة التنظيمي لها.

أولا: التعريف بمؤسسة ALGM

مؤسسة ALGM هي مؤسسة جزائرية واسمها الكامل هو Algèrienne Gèomembrane Mecheri التي تعني صناعة الاغشية العازلة وهي شركة عائلية وشركة تابعة لمجموعة شركات مشري وتعتبر رائدة في صناعة الأغشية الأرضية من البولي ايثيلين عالي الكثافة وتستخدم في تربية الأحياء المائية والفلاحة وحتى في العزل المائي وحتى تجميع المياه بالنسبة للمناطق القاحلة وشبه القاحلة. تأسست سنة 2013 وتحتوي على أكثر من 60 عامل من خريجي الجامعات وذوي الخبرة، وتبلغ مساحة هذه المؤسسة 5 الاف متر مربع وتقع في ولاية برج بوعريريج بالضبط في المكان رقم 3، المنطقة الصناعية، طريق المسيلة، برج بوعريريج الجزائر. يقدر رأس مال الشركة بحوالي 300000000 دج لدى شركة ALGM الآن قدرة انتاج تصل الى أكثر من 8000 طن في السنة، حيث ساهمت هذه الشركة في خفض فاتورة الاستيراد للأغشية العازلة الى أقل من 1 مليون يورو بعد أن كانت أكثر من 5 مليون يورو في العقود الماضية.

تقوم المؤسسة بإنتاج مختلف الأغشية العازلة بجودة جد عالية وطبقا لمعايير الجودة العالمية وذلك بسبب المواد الأولية المستعملة العالية الجودة، حيث تحرص المؤسسة دائما على تلبية متطلبات زبائنها ومواكبة التطور السريع الذي يشهده قطاع الصناعة حيث دخلت مؤسسة ALGM السوق العالمية وأصبحت منافسة كبرى شركات المصنعة للأغشية العازلة عالميا وتطمح أيضا الى تخفيض أسعار الأغشية العازلة محليا، بفضل حرصها الدائم على جودة منتجاتها تحصلت شركة ALGM على شهادة ثلاثية مشتركة وهي :

ISO9001 لإدارة الجودة و ISO1400 لإدارة البيئة و CE لشهادة المنتج لامثاله لتشريعات الاتحاد الأوروبي¹.

¹موقع مؤسسة SARL ALGM, (www.algm.dz) , 24 / 05 / 2023, 17:27.

ثانيا : تقديم منتجات مؤسسة ALGM

تقوم المؤسسة اليوم بتسويق منتجاتها عالية الجودة، التي يتمثل في الغشاء العازل الذي يستعمل في العزل المائي وتجميع المياه والفلاحة ويتمثل في:

1. التعريف بالمنتجين التابعين لشركة ALGM

تقوم شركة ALGM بإنتاج منتجين وهما ¹:

- غشاء HDPE: هو غشاء أملس ومنظم حيث:

أملس: هو منتج ذو وجهين ناعمين ومعبأ بكرات بعرض 7.1 متر بطول واحد لكل سمك (0.75م، 1م، 1.5م، 2م، 2.5م، 3م).

منظم: هو منتج ذو وجه أملس ووجه منظم لزيادة معامل الاحتكاك على مستوى المنحدرات وبالتالي يسمح هذا الأخير بإغلاق المنحدرات شديدة الانحدار وبالتالي زيادة فراغات الحفر وأحواض السعة.

- غشاء TPO: بلاستيك حراري من البولي أوليفين بسمك 1.2 مم، وهو المنتج الجديد المخصص من قبل شركة ALGM لعزل الأسطح.

2. مزايا المنتجين :

وللمنتجين عدة مزايا تتمثل في ² :

- مقاومة كيميائية عالية؛
- منعم النسيج وخالي من الهالوجين؛
- مقاومة تآكل عالية؛
- مقاومة للأشعة فوق البنفسجية؛
- مقاومة الطقس؛
- حياد فسيولوجي عالي المرونة؛
- مقاومة الميكروبات والجذور والقوارض؛

¹ موقع مؤسسة SARL ALGM, (www.algm.dz) , 2023/05/ 24 , 17:47.

² موقع مؤسسة SARL ALGM, (www.algm.dz) , 2023/05/ 24 , 18:07.

3. مجال تطبيق منتجات شركة ALGM

وتتمثل في¹:

- أحواض تربية الأحياء المائية؛
- مراكز الطمر التقني؛
- المستنقعات؛
- الأسطح؛
- الأنفاق؛
- أحواض الري؛

المطلب الثاني: أهم المؤسسات التي تتعامل معها مؤسسة ALGM

بسبب نجاح شركة ALGM محليا ودوليا استطاعت المؤسسة كسب علاقات تجارية مع مختلف المؤسسات سواء داخليا وخارجيا ويمكن تقسيم هذه المؤسسات الى²:

1. مجموعة وطنية: وهي المؤسسات الوطنية والتي يعتبرون كعملاء لشركة ALGM ويتمثلون في:

SONATRACH- NAFTAL –COSIDAR-INERGA-AMENHYD-GROUPE ETRH
HADDAD-ALGREEN-GCB-GROUPE ENPC.

2. مجموعة دولية: وهي المؤسسات الدولية والذين يعتبرون عملاء لشركة ALGM ويتمثلون في:

- HYUNDAI ENGINEERING& CONSTRUCTION وهي مؤسسة كورية؛
- HALLIBURTON وهي شركة أمريكية؛
- PETROFAC وهي شركة انجليزية في المملكة المتحدة؛
- SOLUTION ENVIROMENTAL وهي شركة مصرية؛

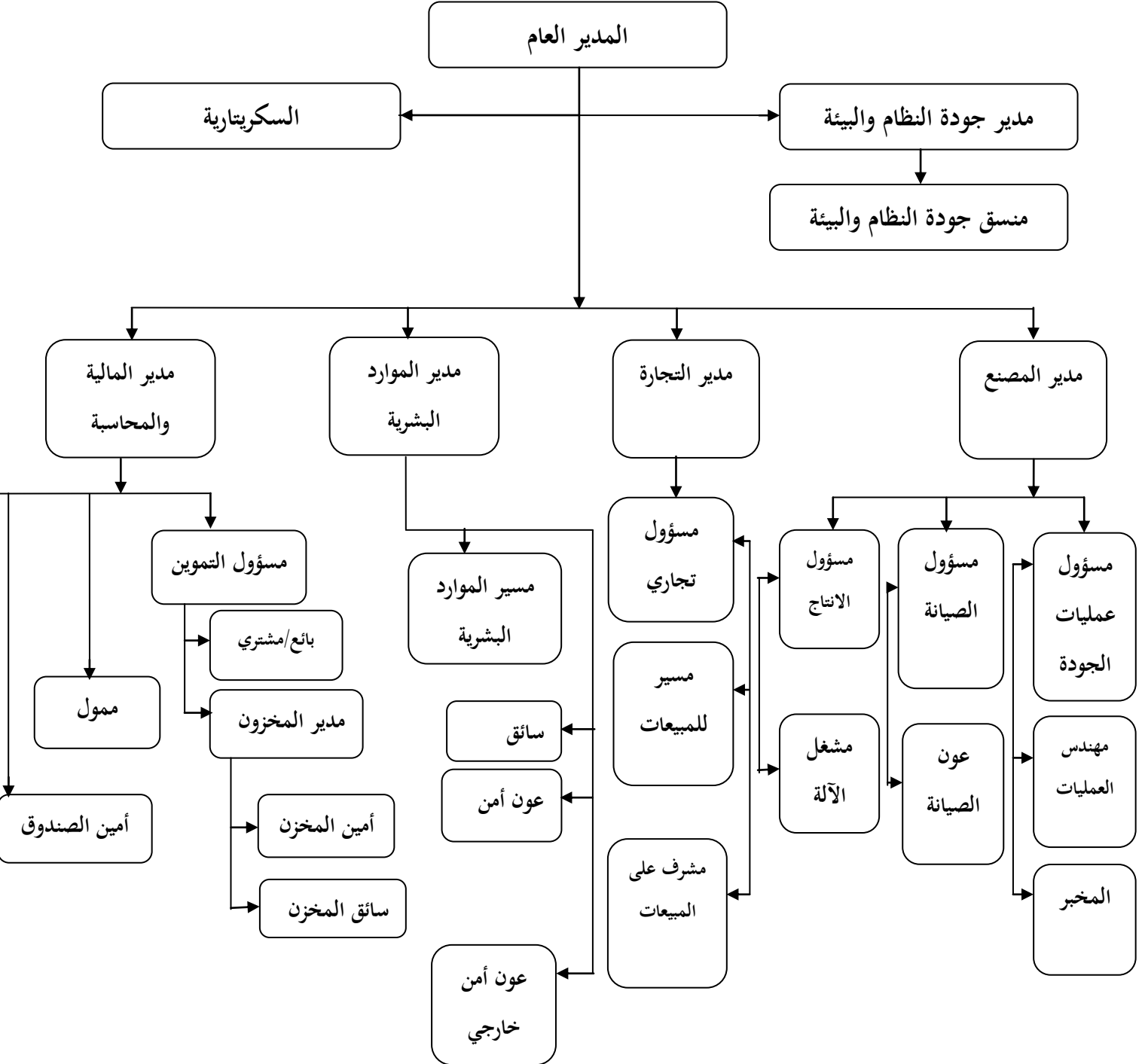
¹ موقع مؤسسة SARL ALGM (www.algm.dz)، 25/05/2023، 10:04.

² موقع مؤسسة SARL ALGM (www.algm.dz)، 25/05/2023، 10:27.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة ALGM

يتمثل الهيكل التنظيمي لشركة ALGM كالتالي:

الشكل رقم(06): الهيكل التنظيمي لمؤسسة ALGM.



المصدر: من وثائق المؤسسة.

المبحث لثاني : الطريقة والإجراءات

سيتم فيما هو آتي معرفة منهج الدراسة، بالإضافة الى الاجراءات التي تم الاعتماد عليها في جمع المعلومات الخاصة والمتعلقة بهذه الدراسة.

المطلب الأول: منهج الدراسة و أدوات جمع البيانات

سيتم في هذا في المطلب عرض منهج الدراسة بالإضافة الى أدوات جمع البيانات و مجتمع وعينة الدراسة.

أولاً: منهج الدراسة

من أجل معرفة أكثر بموضوع الدراسة المتمثل في تأثير جودة الحياة الوظيفية على الأداء المتميز للعاملين في منظمات الأعمال مؤسسة ALGM كحالة ولتحقيق أهدافها تم الاعتماد على منهج البحث الميداني.

وقد عرفه موريس بأنه: " طريقة تناول موضوع بحث باتباع اجراءات تفصي مطبقة على مجتمع بحث...يسمح بدراسة طرق العمل والتفكير والاحساس لدى هذه المجموعة انطلاقا من تنوع الاهتمامات، ويمكن استعمال معظم تقنيات البحث ... ويتم عادة عن طريق الاستعانة بالمعينة"¹. وهو الذي تم بالفعل، حيث اعتمدنا على أسلوب المعينة وتقنية الاستبانة والمقابلة الشخصية لإتمام الدراسة.

ثانياً: أدوات جمع البيانات

تعتبر كيفية جمع البيانات والأدوات المنهجية المستخدمة شرطا أساسيا لصحة نتائج الدراسة، حيث أن أدوات جمع البيانات من الوسائل الأساسية والمهمة جدا للحصول على المعلومات الخاصة بموضوع الدراسة، لذلك لابد من الاختيار الأمثل للأدوات التي تتناسب مع طبيعة الموضوع، فقد تم الاعتماد على :

1. الاستبانة: وهي أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد عن طريق استمارة يجري تعبئتها من قبل المستجيب، ويستخدم لجمع المعلومات بشأن معتقدات ورغبات المستجيبين، ولجمع حقائق هم على علم بها؛ ولهذا يستخدم بشكل رئيس في مجال الدراسات التي تهدف إلى استكشاف حقائق عن الممارسات الحالية واستطلاعات الرأي العام وميول الأفراد، ولغرض توفير البيانات المتعلقة بالدراسة فقد صمم الاستبيان لمعالجة البيانات في مجال موضوع الدراسة، والتي استهدفت الحصول على البيانات الأولية لاستكمال الجانب التطبيقي للدراسة من خلال معالجتها لأسئلة الدراسة واختبار الفرضيات، حيث تضمن الاستبيان ثلاث محاور هي:

¹موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية-تدريبات علمية، ترجمة بوزيد صحراوي، الطبعة الثانية، دار القصة للنشر، الجزائر،

- **المحور الأول:** يشمل البيانات الخاصة بأفراد عينة الدراسة، وهي البيانات الشخصية المتعلقة بوصف عينة الدراسة وهي: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الوظيفة الحالية.

- **المحور الثاني:** يشمل المتغير المستقل "جودة الحياة الوظيفية" وهو بدوره يشمل أبعاد قسمت إلى خمسة أقسام هي:

✓ بيئة العمل: تتضمن خمس عبارات (01-05)؛

✓ الحوافز: تتضمن أربع عبارات (06-09)؛

✓ التمكين : تتضمن خمس عبارات (10-14)؛

✓ الاستقرار والامن الوظيفي : تتضمن أربع عبارات (15-18)؛

✓ العلاقات الاجتماعية: تتضمن خمس عبارات (19-23)؛

- **المحور الثالث:** يشمل المتغير التابع "الأداء الوظيفي المتميز" حيث كان بشكل فقرات: تتضمن عشر عبارات (24-33).

يتكون المقياس المقترح من مجموعة من الأسئلة التي تختلف بصددتها وجهات النظر، مستخدمين خمسة أنماط للإجابة حيث تتدرج من (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) بالجدول الموالي:

جدول رقم (01): توزيع درجات مقياس ليكارت الخماسي

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة/الترميز	01	02	03	04	05

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على دراسات سابقة.

ثالثاً: الأدوات الإحصائية المستعملة

للإجابة على أسئلة الدراسة تم استخدام الأساليب الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for social Science) (SPSS)، وهي المتوسطات الحسابية للدرجات الكلية التي حصل عليها أفراد العينة، والانحرافات المعيارية للمتوسطات الحسابية والنسب المئوية، وكلها أدوات للإحصاء الوصفي، أما معاملات الإحصاء الاستدلالي فتمثلت في:

- معامل ألفا كرونباخ لإثبات صدق وثبات أداة الدراسة؛
- الوسط الحسابي باعتباره أحد مقاييس النزعة المركزية فقد تم استخدامه للترتيب حسب الأهمية؛
- الانحراف المعياري تم استخدامه لمعرفة تشتت القيم عن وسطها الحسابي؛
- الانحدار الخطي البسيط والانحدار المتعدد عن طريقة stepwise؛

- معامل الالتواء والتفرع لمعرفة طبيعة توزيع متغيرات الدراسة.
- المدى يستخدم لتحديد مجالات مقياس ليكارت الخماسي المستخدم في الاستبيان وبحسب العلاقة:

المدى = (أعلى درجة في مقياس - أدنى درجة في مقياس) وبتطبيق على الاستبيان الدراسة نجد:

المدى = (5-1)=4 وللحصول على طول الفئة وتحديد المجالات الموافقة نقوم بقسمة المدى على عدد درجات المقياس وذلك على النحو التالي: طول الفئة = المدى / عدد درجات المقياس.

طول الفئة = $0.80 = 5/4$ ومع إضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى لكل مجال مثلاً: $1.80 = 0.80 + 1$ فنحصل على مجال [1- إلى 1.80] وهو مجال موافقة بدرجة منخفضة جداً. وهكذا مع كل مجالات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على الموقف المشترك لإجمالي أفراد العينة على كل عبارة وعلى كل محور حيث نحصل على المجالات كما يلي:

جدول رقم (02): تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط الحسابي

مجال المتوسط الحسابي	مستوى الموافقة
من 1 إلى 1.80 درجة	درجة منخفضة جداً
من 1.81 إلى 2.60 درجة	درجة منخفضة
من 2.61 إلى 3.40 درجة	درجة متوسطة
من 3.41 إلى 4.20 درجة	درجة عالية
من 4.21 إلى 5 درجة	درجة عالية جداً

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على ما سبق.

رابعاً: مجتمع وعينة الدراسة

تمت هذه الدراسة على مستوى الوحدات والأقسام الإدارية لمؤسسة ALGM، إذ أن مجتمع يحتوي على أزيد من 60 عامل، تمت الدراسة على عينة عشوائية بتعداد 30 موظفاً مختلفين بين مدير ورؤساء مصالح ورؤساء أقسام ومرؤوسين حيث تم توزيع 30 استبانة استرجع منها 30 استبانة صالحة للتحليل، للوقوف على واقع جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي المتميز.

الجدول رقم(03): جدول يوضح الاستبانات الموزعة و المستردة

البيان	العاملين	النسبة %
الاستمارات الموزعة	30	100%
الاستمارات المستردة	30	100%

المصدر: من اعداد الطالبين.

المطلب الثاني : صدق وثبات الاستبيان وعرض خصائص أفراد العينة

يتضمن هذا المطلب مقدار ثبات أداة الدراسة، وكذلك عرض البيانات الوصفية لعينة الدراسة.

أولاً: ثبات أداة الدراسة

مقياس ألفا كرونباخ هو مقياس للاتساق الداخلي لأداة الدراسة حيث يقيس مدى ارتباط الأبعاد بالمتغيرات التابعة لها، ولكي تكون الدراسة تتمتع بثبات لا بد أن يكون معامل ألفا كرونباخ يساوي 0.5 أو أكبر منه، وكلما كان معامل الثبات يقترب من الواحد كلما كان الاستبيان يتمتع بثبات أكبر وإذا كان معامل الثبات أقل من 0.6 فإن ذلك يشير إلى عدم وجود ثبات في البيانات.

جدول رقم(04): معامل الثبات ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

المتغيرات	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
بيئة العمل	05	0.642
الحوافز	04	0.562
التمكين	05	0.848
الاستقرار والأمان الوظيفي	04	0.850
العلاقات الاجتماعية	05	0.787
جودة الحياة الوظيفية	23	0.900
الأداء المتميز للعاملين	10	0.841
الاستبيان ككل	33	0.929

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيم معامل ألفا كرونباخ تراوحت ما بين (0.562 و 0.850) لكل بعد من أبعاد المتغير المستقل أثر جودة الحياة الوظيفية أما قيمته لمتغير جودة الحياة الوظيفية كانت نقدر 0.900، وقدرت بـ 0.841 للمتغير التابع الأداء المتميز للعاملين، في حين بلغت قيمة هذا المعامل بالنسبة لأداة الدراسة ككل 0.929

وكل القيم أكبر من 0.5 وهذا ما يدل على أن أداة الدراسة تتمتع بثبات عال ومن ثم قدرتها على تحقيق أهداف الدراسة.

ثانيا: عرض النتائج المتعلقة بالبيانات الوصفية

يبين الجدول الآتي توزيع عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية والوظيفية؛ حيث تم استخدام الإحصاء الوصفي من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على هذه الخصائص.

الجدول رقم(05): الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	22	73,3
	أنثى	8	26,7
	المجموع	30	100,0
العمر	أقل من 30 سنة	12	40,0
	من 30 إلى 40 سنة	11	36,7
	من 41 إلى 50 سنة	6	20,0
	أكبر من 50 سنة	1	3,3
	المجموع	30	100,0
المستوى التعليمي	ثانوي	6	20,0
	ليسانس	11	36,7
	مهندس دولة	8	26,7
	ماجستير (ماستر)	5	16,7
	دكتوراه	0	0
	المجموع	30	100,0
مدة الخبرة	أقل من 5 سنوات	9	30,0
	من 6 إلى 10 سنوات	10	33,3
	من 11 إلى 15 سنة	8	26,7
	أكبر من 15 سنة	3	10,0
	المجموع	30	100,0
الوظيفة الحالية	موظف	20	66,7

16,7	5	رئيس قسم
13,3	4	رئيس مصلحة
3,3	1	مدير
100,0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول أعلاه والذي يوضح الخصائص الديمغرافية، نلاحظ عدد المستجوبين الذين بلغ عددهم 30 مستجوب أن 22 من المجيبين على الاستبيان كانوا من الذكور أي ما يعادل 73.3%، بينما 8 من المجيبين كانوا إناث أي ما يعادل 26.7%.

كما يتبين من خلال الجدول أيضا أن المستجوبين ينقسمون حسب متغير العمر كما يلي 12 مستجوب على الاستبيان عمرهم أقل من 30 سنة أي ما يعادل 40%، و 11 من المجيبين عمرهم بين 31 سنة و 40 سنة أي ما يعادل 36.7%، أما المجيبين الذين تتراوح أعمارهم بين 41 سنة و 50 سنة فقد كانوا 6 مستجوبين بما يعادل ما نسبته 20%، أما المجيبين أكبر من 50 سنة فقد كان مستجوب واحد أي ما يعادل 3.3%. من خلال ما هو موضح في الجدول المؤسسة محل الدراسة توظف مختلف الفئات العمرية.

أما بالنسبة للمستوى التعليمي فيلاحظ من خلال الجدول أن عدد المجيبين الذين يملكون مستوى تعليمي ثانوي فهم 6 مستجوبين أي ما يعادل 20%، و 11 من مستجوبين ذو مستوى ليسانس أي ما نسبته 36.7%، في حين كان بلغ عدد المجيبين الذين لهم مستوى مهندس دولة 8 أفراد أي ما نسبته 26.7%، والمجيبين الذين لهم مستوى ماجستير (ماستر) عددهم 5 أفراد بنسبة 16.7%، أما دكاترة فكانت نسبة 0%.

أما بالنسبة مدة الخبرة فيلاحظ من خلال الجدول أن عدد المجيبين الذين عدد سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات 9 أفراد أي ما يعادل 30%، و 10 مستجوبين من 6 إلى 10 سنوات بنسبة 33.3%، أما من 11 إلى 15 سنة فكان عدد المستجوبين 8 بنسبة 26.7%، وأخيرا أكثر من 15 سنة فكان هناك 3 مستجوبين بنسبة 10%.

أما بالنسبة لمستوى للوظيفة الحالية فقد كان عدد المجيبين الموظفين 20 فردا أي ما يعادل 66.7%، في حين كان عدد المجيبين رئيس قسم كان عددهم 5 أفراد أي ما نسبته 16.7%، أما رئيس المصلحة كان عددهم 4 أفراد بنسبة 13.3%، أخيرا مدير واحد بنسبة 3.3%.

المبحث الثالث: تحليل النتائج واختبار الفرضيات

يتضمن هذا المبحث على تحليل بيانات الدراسة عن طريق القيام بإحصاء خاص بعينة الدراسة، وصف متغيرات الدراسة، واختبار الفرضيات.

المطلب الأول: عرض تحليلي لمتغيرات الدراسة

في هذا المطلب سيكون هناك عرض تحليلي لمتغيرات الدراسة (جودة الحياة الوظيفية والأداء المتميز للعاملين) من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

أولاً: عرض النتائج المتعلقة جودة الحياة الوظيفية

يتم من خلال هذا المطلب دراسة توجهات آراء أفراد عينة الدراسة حول مستوى جودة الحياة الوظيفية والذي تم تقسيمه إلى خمسة أبعاد: بيئة العمل، الحوافز، التمكين، الاستقرار والأمان الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، والجدول الآتي يلخص النتائج المتوصل إليها:

الجدول رقم (06): نتائج مستوى جودة الحياة الوظيفية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى الموافقة
	بيئة العمل	3,726	0,5105	1	درجة عالية
1	توفر المؤسسة كل الوسائل المادية اللازمة للعمل.	4,17	0,531	1	درجة عالية
2	بيئة العمل في المؤسسة توفر الرفاهية للموظف.	3,63	0,850	4	درجة عالية
3	توفر شروط الحصة والسلامة المهنية للعاملين.	3,67	0,922	3	درجة عالية
4	تراعي المهام الوظيفية قدرات وجهود العاملين.	3,67	0,802	2	درجة عالية
5	ساعات وأنماط العمل الحالية تتناسب وظروفي	3,50	0,820	5	درجة

عالية				الشخصية.	
درجة	5	0,5158	3,283	الحوافز	
متوسطة		4	3		
درجة	2	0,802	3,33	يوجد نظام للحوافز واضح وملائم داخل المؤسسة.	06
متوسطة					
درجة	1	0,675	3,40	يصمم نظام الحوافز بناء على نتائج تقييم أداء العاملين في المؤسسة.	07
عالية					
درجة	3	0,728	3,23	نظام الحوافز في المؤسسة يتميز بالكفاءة والعدالة .	08
متوسطة					
درجة	4	0,913	3,17	تشجع المؤسسة العاملين بما يصرف مجموعة من الحوافر.	09
متوسطة					
درجة	3	0,7886	3,673	التمكين	
عالية		8	3		
درجة	4	1,135	3,57	تسمح لي الإدارة بتقديم أفكار جديدة في سبيل تطوير العمل.	10
عالية					
درجة	2	0,952	3,70	توفر لي بيئة العمل متطلبات المشاركة في عملية اتخاذ القرار.	11
عالية					
درجة	1	0,776	3,87	تفويضي المؤسسة صلاحيات كافية لإنجاز مهام وظيفي.	12
عالية					
درجة	5	1,028	3,67	أشعر بأني عنصر فعال ومؤثر في المؤسسة.	13
عالية					
درجة	3	1,073	3,57	تسمح لي الإدارة بتقديم أفكار جديدة في سبيل تطوير العمل.	14
عالية					
درجة	4	,82872	3,666	الاستقرار والأمان الوظيفي	
عالية			7		
درجة	4	1,135	3,57	يشعر العاملون في المؤسسة بالاستقرار والأمان. الوظيفي ولا يلجئون البحث عن وظائف أخرى.	15
عالية					

16	توفر المؤسسة مناخ تنظيمي يشعر العاملين فيه بالأمان والثقة المتبادلة بين الجميع.	3,83	0,950	1	درجة عالية
17	توفر المؤسسة التأمينات والتعويضات اللازمة في حالة التعرض لحوادث العمل.	3,666	1,0283	2	درجة عالية
18	تهتم المؤسسة بسياسية التدريب والاحتفاظ بالعاملين المهرة وتتبنى السياسات التي تدعم ذلك.	3,600	0,8550	3	درجة عالية
	العلاقات الاجتماعية	3,700	0,7978	2	درجة عالية
19	تعمل المؤسسة على تعزيز مبادئ الإخاء والتعاون لبين العاملين فيها.	3,866	1,0080	2	درجة عالية
20	تسود علاقات الاحترام والتقدير المتبادل بين الرؤساء والمرؤوسين في العمل.	3,900	1,0288	1	درجة عالية
21	يعمل كافة العاملين في المؤسسة بروح الفريق الواحد.	3,700	1,0221	3	درجة عالية
22	يتبادل العاملون الزيارات الاجتماعية في المناسبات.	3,433	1,3047	5	درجة عالية
23	تتيح المؤسسة فرص الاتصال والتفاعل في كافة المستويات الإدارية.	3,600	1,0372	4	درجة عالية
	المحور الأول	3,610	0,5250		درجة عالية
		0	8		

المصدر: من إعداد الطالبين انطلاقاً من مخرجات spss.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيمة متوسط إجابات أفراد العينة على عبارات جودة الحياة الوظيفية بمختلف أبعادها بلغت 3.610 وهي تقع في الدرجة العالية بناء على مقياس التحليل المعتمد في الدراسة.

أما فيما يتعلق بالوصف التفصيلي لنتائج التحليل الوصفي المتعلق بكل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية يمكن عرضه على النحو التالي:

يظهر من خلال نتائج الجدول أن بعد بيئة العمل جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية وقد حقق موافقة عالية، كما نلاحظ أن العبارة الأولى جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.17 والعبارة الخامسة في المرتبة الأخيرة 0 بمتوسط حسابي 3.50 وقد حققت كلها درجات موافقة عالية.

يظهر من خلال الجدول أن بعد العلاقات الاجتماعية جاء بالمرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية وقد حقق درجة موافقة عالية بمتوسط حسابي قدره 3.700، أما بالنسبة للعبارات المكونة لهذا البعد فقد حققت العبارة 21 المرتبة الأولى بدرجة موافقة عالية والعبارة 22 جاءت في المرتبة الأخيرة.

يتضح من خلال نتائج الجدول أن بعد التمكين جاء في المرتبة الثالثة من حيث الأهمية النسبية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية، حيث بلغ المتوسط الحسابي له 3.67 وهو ما يعكس درجة موافقة عالية، وقد جاءت العبارة 12 في المرتبة الأولى أما المرتبة الأخيرة فكانت للعبارة 10.

يتبين من خلال نتائج الجدول أن بعد الاستقرار والأمان الوظيفي جاء في المرتبة الرابعة من حيث الأهمية النسبية للأبعاد المكونة جودة الحياة الوظيفية بمتوسط حسابي قدره 3.67، وقد جاءت العبارة 16 في المرتبة الأولى أما المرتبة الأخيرة فكانت للعبارة 15.

يتبين من خلال نتائج الجدول أن بعد الحوافز جاء في المرتبة الخامسة من حيث الأهمية النسبية للأبعاد المكونة جودة الحياة الوظيفية بمتوسط حسابي قدره 3.28، وقد جاءت العبارة 07 في المرتبة الأولى أما المرتبة الأخيرة فكانت للعبارة 09.

وبالتالي يمكن القول مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى عينة الدراسة مرتفع.

ثانيا: عرض النتائج المتعلقة بالأداء المتميز للعاملين

الجدول رقم (07): نتائج مستوى الأداء المتميز للعاملين

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى الموافقة
24	ينجز العاملون أعمالهم لجودة عالية.	3,9000	0,99481	1	درجة عالية
25	لدى العاملين معرفة بطبيعة الأعمال الموكلة إليهم.	3,6333	0,92786	5	درجة عالية
26	يحرص العاملون في المؤسسة على استخدام الإمكانيات والموارد المتاحة في العمل بكفاءة وفعالية.	3,4000	0,96847	10	درجة متوسطة
27	قدرة العاملين على الأداء مهامهم الوظيفية طبقا لمعايير الجودة.	3,6000	0,93218	6	درجة عالية
28	قدرة العاملين على الإبداع وتقديم أفكار ومقترحات جديدة.	3,4333	1,07265	9	درجة عالية
29	يحتاج العاملون إلى حد أدنى على الإشراف اللازم المهام.	3,7333	1,04826	2	درجة عالية
30	يملك العاملون القدرة على التواصل والتعاون مع زملائهم.	3,7000	0,83666	3	درجة عالية
31	يحرص العاملون على اكتساب مهارات جديدة في العمل.	3,5667	0,93526	7	درجة عالية
32	تتمتع المؤسسة بثقافة تنظيمية تساعد على الإبداع والابتكار والمبادرة.	3,5333	0,97320	8	درجة عالية
33	يملك العاملون مهارات متعددة تجعلهم قادرين على أداء أكثر من وظيفة.	3,6333	0,88992	4	درجة عالية
	الأداء الوظيفي المتميز	3,6133	0,61629		درجة عالية

المصدر: من إعداد الطالبين بناء عن مخرجات برنامج spss25.

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة متوسط إجابات أفراد العينة على عبارات الأداء المتميز للعاملين بمختلف عباراتها بلغت 3.6133 وهي تقع في الدرجة عالية بناء على مقياس الدراسة المعتمد في الدراسة، وقد حققت العبارات درجة موافقة عالية.

وقد جاءت العبارة 24 في المرتبة الأولى بدرجة موافقة عالية وبمتوسط حسابي 3.9000، واحتلت العبارة 26 المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي 3.400.

مستوى الأداء الوظيفي المتميز لدى عينة الدراسة مرتفع.

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة

سنتناول في هذا المطلب عرض وتحليل النتائج المتحصل عليها.

أولاً : شروط الانحدار

I. عدم وجود الارتباط الذاتي بين المتغيرات المستقلة

ويتم من خلال هذا العنصر دراسة معامل الارتباط سييرمان بين المتغيرات المستقلة.

الجدول رقم (08): مصفوفة الارتباط بين المتغيرات المستقلة لأبعاد جودة الحياة الوظيفية.

العلاقات الاجتماعية	الاستقرار والأمان الوظيفي	التمكين	الحوافز	بيئة العمل	البيان
0.330	*0.291	*0.421	*0.442	1	بيئة العمل
0.289	*0.420	0.341	1		الحوافز
**0.746	**0.564	1			التمكين
**0.592	1				الاستقرار والأمان الوظيفي
1					العلاقات الاجتماعية

** دال عند مستوى دلالة 0.01

المصدر: من أعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة تتراوح ما بين (0.289 و0.746)، وهي قيم أقل من 0.7 إلا قيمة وحيدة، وهذا يعني عدم وجود ارتباط ذاتي بين المتغيرات المستقلة.

II. طبيعة توزيع متغيرات الدراسة:

يتم معرفة طبيعة توزيع متغيرات الدراسة عن طريق حساب معاملي الالتواء والتفرطح، والنتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (09): معاملي الالتواء والتفرطح

البيان	معامل الالتواء	معامل التفرطح
بيئة العمل	-0,159	0,782
الحوافز	0,238	-0,649
التمكين	-0,951	2,528
الاستقرار والأمان الوظيفي	-0,586	1,152
العلاقات الاجتماعية	-1,070	3,723
جودة الحياة الوظيفية	-0,526	0,961
الأداء المتميز للعاملين	-1,500	3,640

المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على مخرجات برنامج spss.v25.

يتضح من خلال الجدول رقم 9 أن معاملات الالتواء بالنسبة لجميع المتغيرات أقل من 3 وتقع ضمن المجال المقبول للتوزيع الطبيعي الذي يتراوح بين (-3 و3)، أما معاملات التفرطح فهي أقل من 20، وتشير هذه النتائج إلى أن البيانات تقترب إلى التوزيع الطبيعي.

وانطلاقاً من هذا الاختبار يمكن متابعة الدراسة واستخدام الاختبارات العلمية لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

ثانياً: اختبار الفرضيات الفرعية

لمعرفة كيفية مساهمة جودة الحياة الوظيفية على الأداء المتميز للعاملين لابد من تحديد مساهمة كل بعد من أبعادها في جودة الحياة الوظيفية، والجدول الآتي يلخص نتائج تحليل الانحدار المتعدد بطريقة enter لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على الأداء المتميز للعاملين.

الجدول رقم (10): الانحدار الخطي المتعدد بين لأبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء المتميز للعاملين بطريقة enter.

ملخص النموذج					
النموذج	معامل الارتباط المتعدد	معامل التحديد	معامل التصحيح	الخطأ المعياري للتقدير	
	0,822 ^a	0,676	0,609	0,38544	
جدول ANOVA					
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
الانحدار	7,449	5	1,490	10,028	0,000 ^b
البواقي	3,566	24	0,149		
المجموع	11,015	29			
المعاملات					
النموذج	المعاملات الأصلية		المعاملات المعيارية	T	مستوى المعنوية
	قيمة المعلمة	الخطأ المعياري			
الثابت	1,177	0,599		1,966	0,061
بيئة العمل	0,151	0,165	0,125	0,913	0,371
الحواجز	-0,257	0,165	-0,215	-1,560	0,132
التمكين	0,209	0,145	0,268	1,441	0,163
الاستقرار والأمان الوظيفي	0,293	0,115	0,395	2,549	0,018
العلاقات الاجتماعية	0,236	0,142	0,306	1,664	0,109

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

يبين الجدول رقم 10 نتائج التحليل الإحصائي لاختبار الانحدار الخطي المتعدد بين لأبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء المتميز للعاملين بطريقة enter، حيث تظهر معطيات هذا الجدول أن معامل الارتباط بين أبعاد جودة الحياة

الوظيفية والأداء المتميز للعاملين بلغ 0.882 وهي علاقة ارتباطية قوية تدل على وجود علاقة ارتباطية بين المتغيرين عند مستوى الدلالة 0.05، كما بلغ معامل التحديد 0.676 وهذا يعني أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية تفسر ما نسبته 67.6% من التغيرات الحاصلة في الأداء المتميز للعاملين في حين ترجع النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى.

كما يلاحظ من خلال الجدول أن قيمة الاختبار الإحصائي F قد بلغت 10.028 وهي ذات دلالة إحصائية حيث جاءت بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.05، وتدلل على جودة نموذج العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء المتميز للعاملين وبالتالي صحة الاعتماد على نتائج النموذج في تمثيل العلاقة الخطية بين المتغيرين.

ومن أجل معرفة تأثير كل بعد من لأبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء المتميز للعاملين نستقرئ نتائج الجزء الثالث من الجدول والخاص بمعاملات الانحدار والتي جاءت نتائجها كالآتي:

- بلغ معامل الانحدار الخاص ببعد بيئة العمل 0.151 بما يقابله من قيمة احتمالية لاختبار T(0.371) وهي أعلى من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.05 مما يعني أن قيمة المعامل لهذا البعد غير دالة إحصائية، وبالتالي بعد بيئة العمل لا تؤثر في الأداء المتميز للعاملين، أو أن تأثيرها ضعيف بحيث لم يتم أخذه بعين الاعتبار في التحليل الإحصائي.

- بلغ معامل الانحدار الخاص ببعد الحوافز قيمة -0.257، بما يقابله من قيمة احتمالية لاختبار T(0.132)، وهي أعلى من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.05 مما يعني أن قيمة المعامل لهذا البعد غير دالة إحصائية، وبالتالي بعد الحوافز لا تؤثر في الأداء المتميز للعاملين، أو أن تأثيرها ضعيف بحيث لم يتم أخذه بعين الاعتبار في التحليل الإحصائي.

بلغ معامل الانحدار الخاص ببعد التمكين 0.209 بما يقابله من قيمة احتمالية لاختبار T(0.000) وهي أعلى من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.05 مما يعني أن قيمة المعامل لهذا البعد غير دالة إحصائية، وبالتالي بعد التمكين لا يؤثر في الأداء المتميز للعاملين، أو أن تأثيرها ضعيف بحيث لم يتم أخذه بعين الاعتبار في التحليل الإحصائي.

- بلغ معامل الانحدار الخاص ببعد الاستقرار والأمان الوظيفي قيمة 0.293، بما يقابله من قيمة احتمالية لاختبار T(0.018) وهي أدنى من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.05 مما يعني أن قيمة المعامل لهذا البعد دالة إحصائية، وبالتالي بعد الاستقرار والأمان الوظيفي تؤثر في الأداء المتميز للعاملين.

- بلغ معامل الانحدار الخاص ببعد العلاقات الاجتماعية 0.209 بما يقابله من قيمة احتمالية لاختبار T(0.109) وهي أعلى من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.05 مما يعني أن قيمة المعامل لهذا البعد غير

دالة إحصائية، وبالتالي بعد العلاقات الاجتماعية لا تؤثر في الأداء المتميز للعاملين، أو أن تأثيرها ضعيف بحيث لم يتم أخذه بعين الاعتبار في التحليل الإحصائي.

كما سبق يتبين لنا أن النموذج يحتوي على معلمات أو متغيرات مفسرة غير معنوية ما يستلزم حذف هذه المعلمات من النموذج لغرض تحسينه، حيث سيتم اعتماد نموذج الانحدار الخطي المتعدد بطريقة stepwise، والنتائج يظهرها الجدول الآتي:

الجدول رقم (11): الانحدار المتعدد بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء المتميز للعاملين بطريقة stepwise

ملخص النموذج					
النموذج	معامل الارتباط المتعدد	معامل التحديد	معامل التصحح	الخطأ المعياري للتقدير	
	0,781 ^b	0,610	0,581	0,39897	
جدول ANOVA					
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
الانحدار	6,717	2	3,358	21,099	0,000 ^c
البواقي	4,298	27	0,159		
المجموع	11,015	29			
المعاملات					
النموذج	المعاملات الأصلية		المعاملات المعيارية	T	مستوى المعنوية
	الخطأ المعياري	قمة المعلمة B			
الثابت	,384	1,167		3,042	0,005
العلاقات الاجتماعية	0,115	0,381	0,493	3,304	0,003
الاستقرار والأمان الوظيفي	0,111	0,283	0,381	2,552	0,017

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss.

يبين الجدول رقم 11 نتائج التحليل الإحصائي لاختبار الانحدار الخطي المتعدد بطريقة stepwise بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الأداء المتميز للعاملين، حيث تظهر نتائج الجدول أن معامل الارتباط بينهما بلغ 0.718 وهي علاقة ارتباطية قوية تدل على وجود علاقة ارتباطية قوية بين المتغيرين عند مستوى الدلالة 0.05، كما بلغ معامل التحديد 0.516 وهذا يعني أن بعدي العلاقات الاجتماعية والاستقرار والأمان الوظيفي تفسر ما نسبته 51.6% من التغيرات الحاصلة في الأداء المتميز للعاملين، في حين ترجع النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى.

كما يلاحظ من خلال الجدول أن قيمة الاختبار الإحصائي F قد بلغت 21.099 وهي ذات دلالة إحصائية حيث جاءت بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.05، و تدل على قوة نموذج العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابع، وبالتالي صحة الاعتماد على نتائج النموذج في تمثيل العلاقة الخطية بين المتغيرين.

أما بالنسبة لمعاملات جودة الحياة الوظيفية (العلاقات الاجتماعية والاستقرار والأمان الوظيفي) فقد جاءت ذات إشارة موجبة مما يدل على العلاقة الطردية بينها وبين جودة الحياة الوظيفية، كما أن التغير الحاصل في مستوى كل من العلاقات الاجتماعية والاستقرار والأمان الوظيفي بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار: (0.381) و(0.283) على الترتيب في المتغير التابع الأداء المتميز للعاملين وهو تغير إيجابي، كما بلغت القيمة الاحتمالية لاختبار T المقابلة لهم (0.003)(0.017) وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة 0.05، ما يعني أنها قيمة معامل هذه الأبعاد دالة إحصائية، وبالتالي يتبين أن كل من العلاقات الاجتماعية والاستقرار والأمان الوظيفي يؤثر بشكل إيجابي الأداء المتميز للعاملين.

ويمكن من خلال الجدول أعلاه استخراج معادلة الانحدار الخطي المتعدد على النحو الآتي:

$$\text{الأداء المتميز للعاملين} = 1.167 + 0.381 \text{ العلاقات الاجتماعية} + 0.283 \text{ الاستقرار والأمان الوظيفي}$$

ثالثاً: اختبار تأثير جودة الحياة الوظيفية على الأداء المتميز للعاملين

بعد التحقق من الفرضيات الفرعية تأتي في هذا الجزء سنقوم باختبار الفرضية الرئيسية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لجودة الحياة الوظيفية على الأداء المتميز للعاملين"، والجدول الآتي يوضح النتائج المتحصل عليها:

الجدول رقم (12): الانحدار الخطي البسيط بين جودة الحياة الوظيفية والأداء المتميز للعاملين

ملخص النموذج					
النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التصحيح	الخطأ المعياري للتقدير	معامل المتعدد
	0,746 ^a	0,557	0,541	0,41759	
جدول ANOVA					
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
الانحدار	6,132	1	6,132	35,163	0,000 ^b
البواقي	4,883	28	0,174		
المجموع	11,015	29			
المعاملات					
النموذج	المعاملات الأصلية		المعاملات المعيارية	T	مستوى المعنوية
	الخطأ المعياري	قيمة المعلمة B			
الثابت	0,539	0,452		0,839	0,408
جودة الحياة الوظيفية	0,148	0,876	0,746	5,930	0,000

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

يبين الجدول رقم 12 نتائج التحليل الإحصائي لاختبار الانحدار الخطي البسيط بين جودة الحياة الوظيفية على الأداء المتميز للعاملين، حيث تظهر معطيات الجدول أن معامل الارتباط بين هذين المتغيرين بلغ 0.746 وهي علاقة ارتباطية قوية تدل على وجود علاقة ارتباطية بين المتغيرين عند مستوى الدلالة 0.05، كما بلغ معامل التحديد 0.557 وهذا يعني أن جودة الحياة الوظيفية تفسر ما مقداره 55.7% من التغيرات الحاصلة في الاداء المتميز للعاملين في حين ترجع النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى.

كما يلاحظ من خلال الجدول أن قيمة الاختبار الإحصائي F قد بلغت 35.163 وهي ذات دلالة إحصائية حيث جاءت بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 المعتمد في الدراسة، وتدلل على جودة النموذج وبالتالي صحة الاعتماد على نتائج النموذج في تمثيل العلاقة الخطية بين المتغيرين.

ويظهر من خلال الجدول أن معامل متغير جودة الحياة الوظيفية إشارته موجبة وهو ما يدل على وجود علاقة طردية موجبة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء المتميز للعاملين عند مستوى الدلالة 0.005، كما بلغت قيمة T المحسوبة 5.930 بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة، وعليه فإن معامل B له معنوية إحصائية واقتصادية، وبالتالي يتبين جودة الحياة الوظيفية تؤثر بشكل إيجابي الأداء المتميز للعاملين، حيث أن التغير في مستوى الكلمة جودة الحياة الوظيفية بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0.846 الأداء المتميز للعاملين.

ويمكن استخراج المعادلة الآتية:

$$\text{الأداء المتميز للعاملين} = 0.452 + 0.876 \text{ جودة الحياة الوظيفية}$$

ومنه تحقق الفرضية الرئيسية القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الحياة الوظيفية على الأداء المتميز للعاملين".

خلاصة الفصل الثاني:

تضمن هذا الفصل التعريف على مؤسسة "ALGM" Algèrienne Gèomembrane Mecheri بولاية برج بوعرييج، حيث تم التطرق إلى التعريف بها ومنتجاتها وبرز مزايا هذه المنتجات وبالإضافة الى مجالات تطبيق هذه منتجات وأبرز عملاءها، بالإضافة إلى هيكلها التنظيمي، كما اعتمدنا على الاستبانة وذلك للحصول على المعلومات وتحليلها باستخدام أساليب إحصائية متعددة للتعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء المتميز للعاملين . أظهرت الدراسة على أن هناك أثر ايجابي لجودة الحياة الوظيفية على الاداء المتميز للعاملين وأن بعد الاستقرار والامان الوظيفي والعلاقات الاجتماعية هما البعدين الأكثر تفسيراً للتغيرات الحاصلة في الاداء المتميز للعاملين، وهذا ما دلت عليه النتائج.

خاتمة

من خلال معالجتنا لموضوع الدراسة بشقيه النظري والتطبيقي، الذي تمحورت فيه إشكاليته تمحورت حول أثر جودة الحياة الوظيفية على الاداء المتميز للعاملين في منظمة الاعمال في مؤسسة "SARL ALGM" حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي ساهمت في حل إشكالية الدراسة والإجابة على تساؤلاتها واختبار فرضياتها ومن أهم النتائج المتوصل إليها ما يلي:

1. النتائج النظرية:

- جودة الحياة الوظيفية هي مجموعة من البرامج والعمليات المستمرة التي تهدف الى تحسين الحياة الشخصية والوظيفية للموظف.
- تتميز جودة الحياة الوظيفية بمجموعة من الخصائص أهمها تطوير مهارات العاملين زيادة الرضا الوظيفي وأنها عملية مستمرة تشارك فيها جميع الادارات في المؤسسة.
- تكمن أهمية جودة الحياة الوظيفية في استقطاب عاملين أكفاء وحفز الموظفين لزيادة انتاجيتهم وخلق مناخ ملائم للعمل حيث تهدف أيضا الى زيادة الالتزام لدى العاملين وكسب رضاهم وتشجيعهم على الابتكار.
- تعتبر جودة الحياة الوظيفية عملية او نظام باستطاعة اي مؤسسة تنفيذه اذا توفرت الامكانيات.
- تعتبر أبعاد جودة الحياة الوظيفية أحد اهم الاسباب في خلق أداء متميز للعامل.
- الأداء المتميز للعاملين هو أعلى مستوى يمكن أن يصل إليه العاملون عند توفر جميع إمكانيات وموارد المناسبة في المؤسسة.

2. النتائج التطبيقية:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية معنوية لبعده الامان والاستقرار الوظيفي والعلاقات الاجتماعية على الاداء المتميز للعاملين، وثبت ذلك من خلال نتائج الانحدار المتعدد ونتائج الانحدار الخاص stepwise.
- لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية معنوية لأبعاد بيئة العمل والتمكين والخوفز على الاداء المتميز للعاملين، وثبت ذلك من خلال نتائج الانحدار المتعدد.
- بعد بيئة العمل كان أول بعد من حيث الاهمية النسبية للعاملين في مؤسسة محل الدراسة.
- ان ممارسة عمال شركة ALGM لأبعاد جودة الحياة الوظيفية(بيئة العمل، التحفيز، التمكين، الامان والاستقرار الوظيفي و العلاقات الاجتماعية) كان عاليا.
- مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة SARL ALGM كان ذو مستوى عالي.
- مستوى الاداء المتميز للعاملين في مؤسسة SARL ALGM كان ذو مستوى عالي.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبيئة العمل على الاداء المتميز للعاملين في المؤسسة ALGM.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للحوافز على الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة ALGM.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتمكين على الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة ALGM.
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاستقرار والامان الوظيفي على الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة ALGM.
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعلاقات الاجتماعية على الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة ALGM.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الحياة الوظيفية على الأداء المتميز للعاملين في مؤسسة ALGM.

3. الاقتراحات:

- ضرورة إعادة ودراسة هيكلية نظام واضح للحوافز يتميز بالعدالة والوضوح وربطه بأداء العامل لزيادة أدائه الوظيفي.
- توجيه العاملين لاستخدام جميع امكانيات وموارد المؤسسة لإتمام مهامهم بكفاءة وفعالية.
- ضرورة إجراء دراسة مماثلة في مؤسسات جزائرية في ولايات مختلفة لمقارنة النتائج مع نتائج الدراسة الحالية لمعرفة درجة ممارسة جودة الحياة الوظيفية في هذه المؤسسات.

4. آفاق الدراسة:

- إجراء دراسة مماثلة في قطاعات أخرى كالمؤسسات التربوية أو مؤسسات قطاع الصحة.
- أثر التحفيز على الأداء المتميز للعاملين .
- دور جودة الحياة الوظيفية في زيادة الرضا الوظيفي .
- أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة.
- دور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الأداء المستمر للعاملين.

قائمة المراجع

I. المراجع باللغة العربية

أولاً: الكتب

1. أحمد عريقات وآخرون، قضايا إدارية معاصرة، دار وائل للنشر، الطبعة الاولى، الأردن، 2011.
2. سيد محمد جاد الرب، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الاعمال العصرية، مطبعة العشري، مصر، 2008.

ثانياً: الرسائل والمذكرات

1. أسامة زياد يوسف البليسي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، إدارة أعمال كلية التجارة، الجامعة الاسلامية-غزة عمادة الدراسات العليا، 2012.
2. أم السعد ناصري وريعة ديلمي، دور التمكين الاداري في تحقيق الاداء المتميز للعاملين دراسة ميدانية لعينة من الموظفين في الديوان الجهوي لتربية الدواجن وحدة تغذية الانعام المسيلة- (مجمع ONAB)، ادارة اعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2021.
3. جراد لويوة، إسهامات جودة الحياة الوظيفية في تنمية رأس المال الفكري دراسة ميدانية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، (مذكرة ماستر -تخصص تسيير عمومي)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2021.
4. حرمة الضاوية ومنال خليل، جودة حياة العمل وأثرها على تحسين أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية للمؤسسة السونلغاز، (مذكرة ماستر-تخصص إدارة أعمال)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية -أدرار-، 2021.
5. ماضي خليل، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الاداء الوظيفي للعاملين دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، مصر، 2014.

ثالثاً: المجالات

1. برشك صالح محمد العسكري وسولاف عزالدين سعيد الدلوي، دور التوصيف الوظيفي والدعم التنظيمي المدرك في تحقيق الاداء الوظيفي المتميز دراسة استطلاعية لآراء عينة من رؤساء الاقسام في جامعة السليمانية، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، المجلد 23، العدد 01، 2017.
2. تلحوخ سعيدة، علاقة التمكين الاداري بالأداء الوظيفي، مجلة المستقبل الاقتصادي، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، الجزائر
3. رشيد مناصرية، ادارة الموارد البشرية بالكفاءات نحو أداء بشري متميز، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، العدد 16، 2012.

4. سحنون مصطفى وعمر ربحي فيسة، جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين الاداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة شركة سونلغاز فرع ولاية المدية، مجلة المنهل الاقتصادي، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، المجلد 05، العدد 02 (ديسمبر 2019).
5. سعاد بعجي، دور متطلبات جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة مؤسسة (أركوديم) ميديا، مجلة البشائر الاقتصادية، جامعة البشير الإبراهيمي برج بوعريبيج، المجلد الخامس، العدد 02 (أوت 2019)، الجزائر.
6. شراف عقون ولقمان بوخدوني، جودة الحياة الوظيفية ودورها في استدامة رأس المال البشري: نظرة عامة، الافاق للدراسات الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة العربي التبسي تبسة، المجلد 05، العدد 02 (2020)، الجزائر.
7. عادل بوجان وآخرون، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، المجلد 18، العدد 2 (2018/05/13).
8. عادل محمد عبد الرحمان، أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في القطاع الحكومي، مجلة العربية للإدارة، قسم الادارة العامة، أكاديمية السادات للعلوم الادارية، جامعة الدول العربية، جمهورية مصر العربية، 2013.
9. عبد الكريم بن خالد، مباركي بوحفص، فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2015.
10. عبد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 01 (نوفمبر 2001)، الجزائر.
11. عبد العالي خبار وقودة عزيز، دور ثقافة المؤسسة في تحسين الاداء الوظيفي للمورد البشري دراسة ميدانية بمؤسسة سونطراك-المديرية الجهوية بغرد النص، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، المجلد 14، العدد 04، 2022.
12. غريال أحلام، متطلبات تحقيق الاداء المتميز في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة العسكرية للإسمنت-بسكرة-، مجلة أبحاث اقتصادية وادارية، مخبر العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة المجلد 16، العدد 01 (جوان 2022)، الجزائر.
13. غني دحام تناي الزبيدي وأمنة عبد الكريم مهدي المشهداني، دور رأس المال البشري والاداء المتميز للعاملين في تحقيق التفوق المنظمي بحث ميداني في وزارة النفط العراقية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الكوفة المجلد 14، العدد 38، 2016، العراق.

14. منيرة محمد ساتي السيد، أثر منظومة القيم على الاداء البشري المتميز، المجلة العربية للأداب والدراسات الانسانية، المجلد 04، العدد 15، 2020.

15. نجيب سبع ورشيد مناصرية، التمتين الوظيفي وأثره في تثمين الأداء المتميز للمورد البشري بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة مؤسسة بناء الهياكل المعدنية المصنعة (BATICIM) وحدة المتغير، مجلة الباحث، كلية الاقتصاد والتجارة وعلوم الادارة الجديدة، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، المجلد 20، العدد 01، 2020.

رابعاً: المواقع الالكترونية

1. موقع مؤسسة SARL ALGM (www.algm.dz)

II. المراجع الأجنبية

1. Brian Ballou and Norhan H. Godwin, "Quality of Work Life Have You Invested In Your Organizatin 's Future ?", Stratigic Finance, 2007.

الملاحق



استبيان الدراسة

جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعرييج
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

سيدي، سيدي، تحية طيبة وبعد.

في إطار إعداد بحث بعنوان " **أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء المتميز للعاملين في منظمات الأعمال**". والذي يدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي تخصص إدارة الأعمال، نضع بين أيديكم هذه الاستمارة للمساهمة في إثراء هذا العمل من خلال إجابتكم على الأسئلة الواردة أدناه.

توجيهات حول طريقة الإجابة:

- يرجى وضع علامة (X) على الإجابة التي توافق اختياركم.
- يرجى توخي الدقة والموضوعية عند اختيار الإجابة.
- يرجى الإجابة على كل الأسئلة لأنها جميعا على نفس القدر من الأهمية.

تعهد والتزام:

نتعهد أمامكم أن جميع النتائج المتحصل عليها لن تستعمل إلا في أغراض علمية ذات صلة بموضوع الدراسة.

جودة الحياة الوظيفية:

الأداء الوظيفي المتميز:

الطلبة:

- بلعياضي وائل

- مهجي دنيا

(في المربع الذي يشير للإجابة المناسبة: X يرحي التفضل بوضع علامة)

1. الجنس: ذكر () أنثى ()

2. العمر: أقل من 30 سنة () من 31 إلى 40 ()

من 41 إلى 50 سنة () أكبر من 51 سنة ()

3. المؤهل العلمي: مستوى ثانوي () ليسانس () مهندس دولة ()

ماجستير (ماستر) () دكتوراه ()

4. مدة الخبرة: أقل من 5 سنوات () من 6 إلى 10 سنوات ()

من 11 إلى 15 سنة () أكثر من 15 سنة ()

5. الوظيفة الحالية: موظف () رئيس قسم ()

رئيس مصلحة () مدير ()

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الفقرات
بيئة العمل					
					01 توفر المؤسسة كل الوسائل المادية اللازمة للعمل
					02 بيئة العمل في المؤسسة توفر الرفاهية للموظف
					03 توفر شروط الصحة والسلامة المهنية للعاملين
					04 تراعي المهام الوظيفية قدرات وجهود العاملين
					05 ساعات وأماكن العمل الحالية تتناسب وظروفي الشخصية
الحوافز					
					06 يوجد نظام للحوافز واضح وملائم داخل المؤسسة
					07 يصمم نظام الحوافز بناء على نتائج تقييم أداء العاملين في المؤسسة
					08 نظام الحوافز في المؤسسة يتميز بالكفاءة والعدالة
					09 تشجع المؤسسة العاملين بما بصرف مجموعة من الحوافز
التمكين					
					10 تسمح لي الإدارة بتقدم أفكار جديدة في سبيل تطوير العمل
					11 توفر لي بيئة العمل متطلبات المشاركة في عملية اتخاذ القرار
					12 تفوضني المؤسسة صلاحيات كافية لإنجاز مهام وظيفتي
					13 اشعر بأني عنصر فعال ومؤثر في المؤسسة
					14 تسمح لي الإدارة بتقدم أفكار جديدة في سبيل تطوير العمل
الاستقرار والأمن الوظيفي					
					15 يشعر العاملون في المؤسسة بالاستقرار والأمان الوظيفي ولا يلجئون للبحث عن وظائف أخرى
					16 توفر المؤسسة مناخ تنظيمي يشعر العاملين فيه بالأمان والثقة المتبادلة بين الجميع
					17 توفر المؤسسة التأمينات والتعويضات اللازمة في حالة التعرض لحوادث العمل
					18 تهتم المؤسسة بسياسة التدريب والاحتفاظ بالعاملين المهرة وتبني السياسات التي تدعم ذلك
العلاقات الاجتماعية					
					19 تعمل المؤسسة على تعزيز مبادئ الإخاء والتعاون بين العاملين فيها
					20 تسود علاقات الاحترام والتقدير المتبادل بين الرؤساء والمرؤوسين في العمل
					21 يعمل كافة العاملين في المؤسسة بروح الفريق الواحد
					22 يتبادل العاملون الزيارات الاجتماعية في المناسبات
					23 تتيح المؤسسة فرص الاتصال والتفاعل بين العاملين في كافة المستويات الإدارية

المحور الثالث: الأداء الوظيفي المتميز

					ينجز العاملون أعمالهم بجودة عالية	24
					لدى العاملين معرفة بطبيعة الأعمال الموكلة إليهم	25
					يحرص العاملون في المؤسسة على استخدام الإمكانيات والموارد المتاحة في العمل بكفاءة وفاعلية	26
					قدرة العاملين على الأداء مهامهم الوظيفية طبقا لمعايير الجودة	27
					قدرة العاملين على الإبداع وتقديم أفكار ومقترحات جديدة	28
					يحتاج العاملون إلى حد أدنى من الإشراف اللازم لإنجاز المهام	29
					يملك العاملون القدرة على التواصل والتعاون مع زملائهم	30
					يحرص العاملون على اكتساب مهارات جديدة في العمل	31
					تتمتع المؤسسة بثقافة تنظيمية تساعد على الإبداع والابتكار والمبادرة	32
					يملك العاملون مهارات متعددة تجعلهم قادرين على أداء أكثر من وظيفة	33

Table de fréquences

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	22	73,3	73,3	73,3
	انثى	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة 30 أقل من	12	40,0	40,0	40,0
	40 إلى 31 من	11	36,7	36,7	76,7
	50 إلى 41 من	6	20,0	20,0	96,7
	سنة 50 أكبر من	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	6	20,0	20,0	20,0
	ليسانس	11	36,7	36,7	56,7
	مهندس دولة	8	26,7	26,7	83,3
	(ماستر) ماجستير	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

مدة الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنوات 5 أقل من	9	30,0	30,0	30,0
	سنوات 10 - 6من	10	33,3	33,3	63,3
	سنة 15 إلى 11من	8	26,7	26,7	90,0
	سنة 15 أكثر من	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الوظيفة الحالية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موظف	20	66,7	66,7	66,7
	رئيس قسم	5	16,7	16,7	83,3
	رئيس مصلحة	4	13,3	13,3	96,7
	مدير	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,642	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,562	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,848	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,850	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,787	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,900	23

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,841	10

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,929	33

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
بيئة العمل	30	2,60	5,00	3,7267	,51053
توفر المؤسسة كل الوسائل المادية اللازمة للعمل	30	3	5	4,17	,531
بيئة العمل في المؤسسة توفر الرفاهية للموظف	30	1	5	3,63	,850
توفر شروط الحصاة والسلامة المهنية للعاملين	30	1	5	3,67	,922
تراعي المهام الوظيفية قدرات وجهود العاملين	30	1	5	3,67	,802
ساعات وأنماط العمل الحالية تتناسب وظروفي الشخصية	30	2	5	3,50	,820
الحوافز	30	2,25	4,25	3,2833	,51584
يوجد نظام للحوافز واضح وملائم داخل المؤسسة	30	1	5	3,33	,802
يصمم نظام الحوافز بناء على نتائج تقييم أداء العاملين في المؤسسة	30	2	5	3,40	,675
نظام الحوافز في المؤسسة يتميز بالكفاءة والعدالة	30	1	5	3,23	,728
تشجع المؤسسة العاملين بها يصرف مجموعة من الحوافز	30	1	5	3,17	,913
التمكين	30	1,20	5,00	3,6733	,78868
تسمح لي الإدارة بتقديم أفكار جديدة في سبيل تطوير العمل	30	1	5	3,57	1,135
توفر لي بيئة العمل متطلبات المشاركة في عملية اتخاذ القرار	30	1	5	3,70	,952
تفويضي المؤسسة صلاحيات كافية لانجاز مهام وظيفي	30	1	5	3,87	,776

أشعر بأنني عنصر فعال ومؤثر في المؤسسة	30	1	5	3,67	1,028
تسمح لي الإدارة بتقديم أفكار جديدة في سبيل تطوير العمل	30	1	5	3,57	1,073
الاستقرار والأمن الوظيفي	30	1,50	5,00	3,6667	,82872
يشعر العاملون في المؤسسة بالاستقرار والأمان الوظيفي ولا يلجئون البحث عن وظائف أخرى	30	1	5	3,57	1,135
توفر المؤسسة مناخ تنظيمي يشعر العاملون فيه بالأمان والثقة المتبادلة بين الجميع	30	1	5	3,83	,950
توفر المؤسسة التأمينات والتعويضات اللازمة في حالة التعرض لحوادث العمل	30	1,00	5,00	3,6667	1,02833
تهتم المؤسسة بسياسية التدريب والاحتفاظ بالعاملين المهرة وتتبنى السياسات التي تدعم ذلك	30	2,00	5,00	3,6000	,85501
العلاقات الاجتماعية	30	1,00	5,00	3,7000	,79784
تعمل المؤسسة على تعزيز مبادئ الإخاء والتعاون بين العاملين فيها	30	1,00	5,00	3,8667	1,00801
تسود علاقات الاحترام والتقدير المتبادل بين الرؤساء والمرؤوسين في العمل	30	1,00	5,00	3,9000	1,02889
يعمل كافة العاملين في المؤسسة بروح الفريق الواحد	30	1,00	5,00	3,7000	1,02217
يتبادل العاملون الزيارات الاجتماعية في المناسبات	30	1,00	5,00	3,4333	1,30472
تتيح المؤسسة فرص الاتصال والتفاعل في كافة المستويات الإدارية	30	1,00	5,00	3,6000	1,03724
N valide (liste)	30				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
جودة الحياة الوظيفية	30	2,10	4,42	3,6100	,52508
N valide (liste)	30				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
ينجز العاملون أعمالهم لجودة عالية	30	1,00	5,00	3,9000	,99481
لدى العاملين معرفة بطبيعة الأعمال الموكلة إليهم	30	1,00	5,00	3,6333	,92786
يحرص العاملون في المؤسسة على استخدام الإمكانيات والموارد المتاحة في العمل بكفاءة وفعالية	30	1,00	5,00	3,4000	,96847
قدرة العاملين على الأداء مهامهم الوظيفية طبقا لمعايير الجودة	30	1,00	5,00	3,6000	,93218
قدرة العاملين على الإبداع وتقديم أفكار ومقترحات جديدة	30	1,00	5,00	3,4333	1,07265
يحتاج العاملون إلى حد أدنى على الإشراف اللازم المهام	30	1,00	5,00	3,7333	1,04826
يمتلك العاملون القدرة على التواصل والتعاون مع زملائهم	30	1,00	5,00	3,7000	,83666
يحرص العاملون على اكتساب مهارات جديدة في العمل	30	1,00	5,00	3,5667	,93526
تتمتع المؤسسة بثقافة تنظيمية تساعد على الإبداع والابتكار والمبادرة	30	1,00	5,00	3,5333	,97320
يمتلك العاملون مهارات متعددة تجعلهم قادرين على أداء أكثر من وظيفة.	30	1,00	5,00	3,6333	,88992
الأداء الوظيفي المتميز	30	1,50	4,50	3,6133	,61629

N valide (liste)	30				
------------------	----	--	--	--	--

Corrélations

		بيئة العمل	الحوافز	التمكين	الاستقرار والأمن الوظيفي	العلاقات الاجتماعية
بيئة العمل	Corrélation de Pearson	1	,442*	,421*	,291	,330
	Sig. (bilatérale)		,015	,020	,119	,075
	N	30	30	30	30	30
الحوافز	Corrélation de Pearson	,442*	1	,341	,420*	,289
	Sig. (bilatérale)	,015		,065	,021	,121
	N	30	30	30	30	30
التمكين	Corrélation de Pearson	,421*	,341	1	,564**	,746**
	Sig. (bilatérale)	,020	,065		,001	,000
	N	30	30	30	30	30
الاستقرار والأمن الوظيفي	Corrélation de Pearson	,291	,420*	,564**	1	,592**
	Sig. (bilatérale)	,119	,021	,001		,001
	N	30	30	30	30	30
العلاقات الاجتماعية	Corrélation de Pearson	,330	,289	,746**	,592**	1
	Sig. (bilatérale)	,075	,121	,000	,001	
	N	30	30	30	30	30

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Skewness		Kurtosis	
	Statistiques	Statistiques	Statistiques	Erreur standard	Statistiques	Erreur standard
بيئة العمل	30	3,7267	-,159	,427	,782	,833
الحوافز	30	3,2833	,238	,427	-,649	,833
التمكين	30	3,6733	-,951	,427	2,528	,833
الاستقرار والأمن الوظيفي	30	3,6667	-,586	,427	1,152	,833
العلاقات الاجتماعية	30	3,7000	-1,070	,427	3,723	,833
جودة الحياة الوظيفية	30	3,6100	-,526	,427	,961	,833
الأداء الوظيفي المتميز	30	3,6133	-1,500	,427	3,640	,833
N valide (liste)	30					

Régression

Remarques

Sortie obtenue		26-MAY-2023 12:40:53
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\hp\Desktop\ أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء المتميز\spss 2.sav
	Jeu de données actif	DataSet1
	Filtre	<sans>

	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.
Syntaxe		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT الأداء /METHOD=ENTER بيئة الحوافر التمكين الاستقرار العلاقات
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,02
	Mémoire requise	3452 octets
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variabes introduites	Variabes éliminées	Méthode
1	العلاقات الاجتماعية, الحوافز, بيئة العمل, الاستقرار والأمن, التمكين ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : الأداء الوظيفي المتميز

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,822 ^a	,676	,609	,38544

a. Prédictors : (Constante), العلاقات الاجتماعية, الحوافز, بيئة العمل, الاستقرار, الأمن الوظيفي, التمكين

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	7,449	5	1,490	10,028	,000 ^b
	de Student	3,566	24	,149		
	Total	11,015	29			

a. Variable dépendante : الأداء الوظيفي المتميز

b. Prédictors : (Constante), العلاقات الاجتماعية, الحوافز, بيئة العمل, الاستقرار, الأمن الوظيفي, التمكين

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	1,177	,599		1,966	,061
	بيئة العمل	,151	,165	,125	,913	,371
	الحوافز	-,257	,165	-,215	-1,560	,132
	التكمين	,209	,145	,268	1,441	,163
	الاستقرار والأمن الوظيفي	,293	,115	,395	2,549	,018
	العلاقات الاجتماعية	,236	,142	,306	1,664	,109

a. Variable dépendante : الأداء الوظيفي المتميز

Régression

Remarques

Sortie obtenue		26-MAY-2023 12:41:34
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\hp\Desktop\ أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي\spss 2.sav
	Jeu de données actif	DataSet1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.

Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.								
Syntaxe	REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT الأداء /METHOD=STEPWISE بيئة الحوافر التمكين الاستقرار العلاقات.								
Ressources	<table border="1"> <tr> <td>Temps de processeur</td> <td>00:00:00,03</td> </tr> <tr> <td>Temps écoulé</td> <td>00:00:00,07</td> </tr> <tr> <td>Mémoire requise</td> <td>3748 octets</td> </tr> <tr> <td>Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels</td> <td>0 octets</td> </tr> </table>	Temps de processeur	00:00:00,03	Temps écoulé	00:00:00,07	Mémoire requise	3748 octets	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets
Temps de processeur	00:00:00,03								
Temps écoulé	00:00:00,07								
Mémoire requise	3748 octets								
Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets								

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
--------	-----------------------	---------------------	---------

1	العلاقات الاجتماعية		. Pas à pas (Critère : Probabilité de F pour introduire <= ,050, Probabilité de F pour éliminer >= ,100).
2	الاستقرار والأمن الوظيفي		. Pas à pas (Critère : Probabilité de F pour introduire <= ,050, Probabilité de F pour éliminer >= ,100).

a. Variable dépendante : الأداء الوظيفي المتميز :

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,718 ^a	,516	,498	,43648
2	,781 ^b	,610	,581	,39897

a. Prédicteurs : (Constante), العلاقات الاجتماعية

b. Prédicteurs : (Constante), الاستقرار والأمان الوظيفي, العلاقات الاجتماعية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	5,680	1	5,680	29,815	,000 ^b
	de Student	5,334	28	,191		

	Total	11,015	29			
2	Régression	6,717	2	3,358	21,099	,000 ^c
	de Student	4,298	27	,159		
	Total	11,015	29			

a. Variable dépendante : الأداء الوظيفي المتميز

b. Prédicteurs : (Constante), العلاقات الاجتماعية

c. Prédicteurs : (Constante), العلاقات الاجتماعية, الاستقرار والأمن الوظيفي

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,561	,384		4,062	,000
	العلاقات الاجتماعية	,555	,102	,718	5,460	,000
2	(Constante)	1,167	,384		3,042	,005
	العلاقات الاجتماعية	,381	,115	,493	3,304	,003
	الاستقرار والأمن الوظيفي	,283	,111	,381	2,552	,017

a. Variable dépendante : الأداء الوظيفي المتميز

Variables exclues^a

Modèle		Bêta In	t	Sig.	Corrélation partielle	Statistiques de colinéarité
						Tolérance
1	بيئة العمل	,136 ^b	,976	,338	,185	,891

	الحوافز	-,024 ^b	-,171	,865	-,033	,916
	التمكين	,364 ^b	1,932	,064	,349	,443
	الاستقرار والأمان الوظيفي	,381 ^b	2,552	,017	,441	,650
2	بيئة العمل	,097 ^c	,748	,461	,145	,877
	الحوافز	-,142 ^c	-1,075	,292	-,206	,821
	التمكين	,274 ^c	1,511	,143	,284	,420

a. Variable dépendante : الأداء الوظيفي المتميز

b. Prédicteurs dans le modèle : (Constante), العلاقات الاجتماعية

c. Prédicteurs dans le modèle : (Constante), الاستقرار والأمن الوظيفي, العلاقات الاجتماعية

Régression

Remarques

Sortie obtenue		26-MAY-2023 12:44:49
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\hpl\Desktop\ أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي\spss 2.sav
	Jeu de données actif	DataSet1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.

Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.								
Syntaxe	REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT الأداء /METHOD=ENTER جودة.								
Ressources	<table border="1"> <tr> <td>Temps de processeur</td> <td>00:00:00,03</td> </tr> <tr> <td>Temps écoulé</td> <td>00:00:00,03</td> </tr> <tr> <td>Mémoire requise</td> <td>2220 octets</td> </tr> <tr> <td>Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels</td> <td>0 octets</td> </tr> </table>	Temps de processeur	00:00:00,03	Temps écoulé	00:00:00,03	Mémoire requise	2220 octets	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets
Temps de processeur	00:00:00,03								
Temps écoulé	00:00:00,03								
Mémoire requise	2220 octets								
Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets								

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variabes introduites	Variabes éliminées	Méthode
1	جودة الحياة الوظيفية ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : الأداء الوظيفي المتميز :

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,746 ^a	,557	,541	,41759

a. Prédicteurs : (Constante), جودة الحياة الوظيفية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	6,132	1	6,132	35,163	,000 ^b
	de Student	4,883	28	,174		
	Total	11,015	29			

a. Variable dépendante : الأداء الوظيفي المتميز

b. Prédicteurs : (Constante), جودة الحياة الوظيفية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	,452	,539		,839	,408
	جودة الحياة الوظيفية	,876	,148	,746	5,930	,000

a. Variable dépendante : الأداء الوظيفي المتميز