

دور متطلبات جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة الاقتصادية

الجزائرية، دراسة حالة مؤسسة (أركوديم) ميديا

The role of quality of working life in achieving outstanding performance of employees in Algerian economic institution, a Field study on ARCODYM (Midea) Company

د. بعجي سعاد

جامعة البشير الإبراهيمي برج بوعريش، الجزائر

sbrahimi2010@gmail.com

تاريخ القبول: 2019/07/01

تاريخ الاستلام: 2018/10/15

الملخص: هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور متطلبات جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (بيئة العمل، الحوافز، التمكين، الاستقرار والأمن الوظيفي، العلاقات الاجتماعية) في تحقيق الأداء المتميز للعاملين في مؤسسة أركوديم (ميديا). ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة لغرض جمع البيانات من أفراد العينة، والذي بلغ عددهم (35) مفردة، تم الاعتماد على برنامج (spss) لتحليل بيانات الاستبانة. توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات من أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في المؤسسة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، تمكين، بيئة العمل، أداء متميز، أداء بشري، مؤسسة أركوديم (ميديا).

Abstract: This study aims to identify the impact of the quality of working life on the outstanding performance of arcodym (Midea) Company employees. To achieve the objectives of the study, a survey tool (questionnaire) was developed based on the previous studies. A sample of (40) employees in arcodym (Midea) Company were selected randomly, and 35 questionnaires were received and analyzed. Descriptive analytical method was used for the study and hypotheses were tested using simple and multi regression analysis.

This study leads a set of conclusions where the most significant is that the quality of working life (working environment, incentives, Empowerment, stability and job security, interpersonal relations) has an impact on the outstanding performance, which have a statistical significance, in arcodym (Midea) company.

Key words: quality of working life, working environment, Empowerment, outstanding performance, human performance, ARCODYM (Midea) Company

JEL Classification : M 12.

*مرسل المقال بعجي سعاد: sbrahimi2010@gmial.com

المقدمة:

إن البعد الاستراتيجي للموارد البشرية في بناء المنظمات وميزان فعاليتها التنظيمية، شكل أكثر الميادين تحدياً في اكتشاف مكونات هذه الموارد والدافعية التي تحرك سلوكياتها، بقصد تطويرها وتوجيهها نحو تحقيق التميز في الأداء، من خلال تحفيز طاقات الأفراد الإبداعية، وتعزيز القدرة التنافسية، والتسلح بثقافة الإبداع والتطوير والعمل الجماعي، والذي لا يتحقق إلا من خلال تحسين وتطوير جودة الحياة الوظيفية للموارد البشرية، حيث أشارت العديد من الدراسات أن نوعية الحياة الوظيفية لها دور كبير في التأثير على سلوكيات العاملين مثل الالتزام التنظيمي، والرضا الوظيفي، والهوية التنظيمية والأداء في العمل وبالتالي زيادة الإنتاجية وتعزيز القدرة التنافسية للمنظمة.

على ضوء ما سبق يمكن القول أن الموارد البشرية هي أغلى الموارد على الإطلاق في أي منظمة، وعليه كان الاهتمام بكل المداخل التي تؤدي إلى تحسين وتطوير أداء هاته الموارد، وصولاً إلى الأداء المتميز الذي تطمح إليه أي منظمة، ولعل من بين هذه المداخل الاهتمام بمتطلبات جودة الحياة الوظيفية لهذه الموارد.

طرح الإشكالية: تفرض متغيرات العصر الحالية على كافة أشكال المنظمات امتلاك موارد بشرية وكفاءات ذات معارف ومهارات وقدرات متميزة، وعلى مستوى عالي من الإبداع والابتكار. وبالشكل الذي يضمن للمنظمات البقاء والاستمرار والمنافسة من خلال التميز في الأداء. وهذا مرتبط بقدرة المنظمات على تهيئة جودة مناسبة من الحياة الوظيفية للعاملين بها؛ ولقد سعت المؤسسات الجزائرية بصفة عامة ومؤسسة أركوديم (ميديا) على وجه خاص إلى تحسين جودة البيئة والحياة الوظيفية للعاملين بها بغية إطلاق طاقاتهم وتحسين أدائهم وإنتاجيتهم. وعليه، جاءت هذه الورقة البحثية للإجابة على التساؤل الآتي:

ما مدى مساهمة متطلبات جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (بيئة العمل، الحوافز، التمكين، الاستقرار والأمن الوظيفي، العلاقات الاجتماعية) في تحقيق الأداء المتميز للعاملين في مؤسسة أركوديم (ميديا)؟
ويندرج تحت التساؤل الرئيسي السابق التساؤلات الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لبيئة العمل على الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة محل الدراسة؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للحوافز على الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة محل الدراسة؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للتمكين على الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة محل الدراسة؟

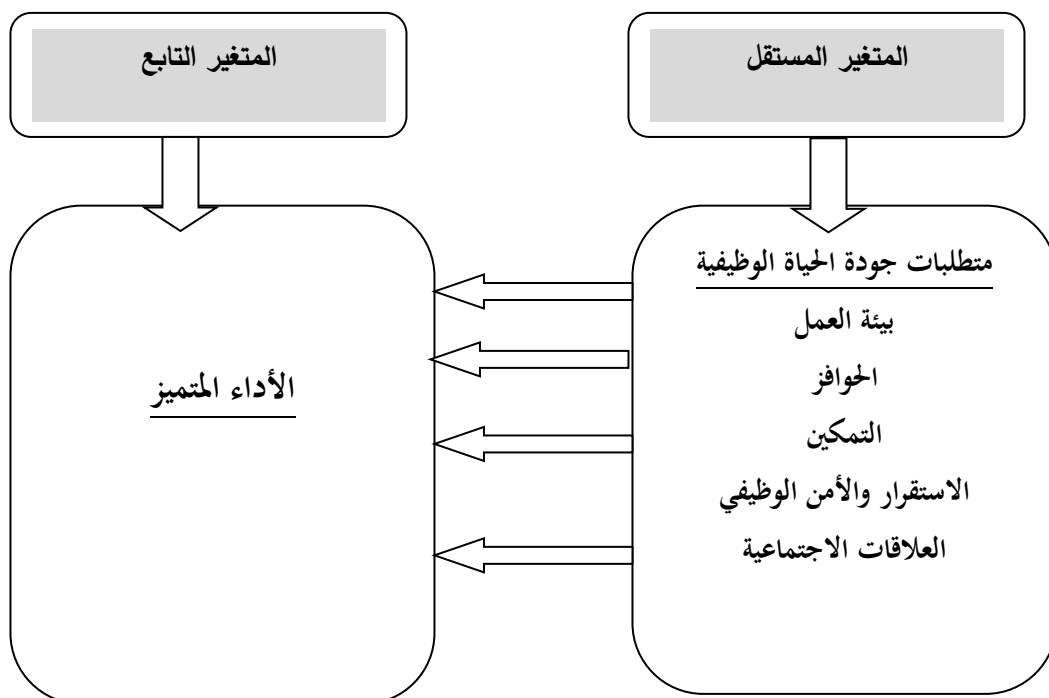
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للاستقرار والأمن الوظيفي على الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة محل الدراسة؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للعلاقات الاجتماعية على الأداء المتميز للعاملين في مؤسسة أركوديم (ميديا) ؟
- الفرضية الرئيسية:** توجد علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة إحصائية بين متطلبات جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (بيئة العمل، الحوافز، التمكين، الاستقرار والأمان الوظيفي، العلاقات الاجتماعية) والأداء المتميز للعاملين في مؤسسة أركوديم (ميديا). و عليه يمكن إدراج جملة من الفرضيات الفرعية:
- الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لبيئة العمل على الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة محل الدراسة.
- الفرضية الفرعية الثانية :** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للحوافز على الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة محل الدراسة.
- الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للتمكين على الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة محل الدراسة.
- الفرضية الفرعية الرابعة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للاستقرار والأمن الوظيفي على الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة محل الدراسة.
- الفرضية الفرعية الخامسة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للعلاقات الاجتماعية على الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة محل الدراسة.
- أهمية الدراسة:**
- يعتبر مفهوم جودة الحياة الوظيفية والأداء المتميز من المفاهيم الإدارية الحديثة والمهمة في عصرنا الحالي، والتي من شأنها أن تؤثر بشكل فاعل على منظمات الأعمال العربية بشكل عام والجزائرية على وجه الخصوص إذا تم تطبيقها بشكل جيد.
- الربط بين مفهوم جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي المتميز، وبيان الأهمية المتجسدة من هذين المفهومين في تحسين أداء المنظمة.
- لفت أنظار الإدارة العليا في المؤسسة محل الدراسة إلى أهمية تحسين وتطوير جودة الحياة الوظيفية لمواردها البشرية من اجل الحصول على مستوى أداء عالي ومتميز لهذه الموارد.
- أهداف الدراسة :**
- التعرف على مدى توافر متطلبات جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة.

- تشخيص مستويات الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في المؤسسة محل الدراسة.

- قياس أثر متطلبات جودة الحياة الوظيفية على الأداء البشري المتميز .

نموذج الدراسة : اشتمل نموذج الدراسة على متغيرين: المتغير المستقل هو جودة الحياة الوظيفية بأبعادها الخمسة، ولقد تم اختيار أبعاد جودة الحياة الوظيفية الخاصة بالدراسة الحالية بالاعتماد على مجموعة من الدراسات السابقة والتي اتفقت في أغلبها على هذه الأبعاد، والتي نراها تمس بشكل مباشر بيئة العمل الخاصة بالمؤسسة محل الدراسة، أما المتغير التابع فهو الأداء المتميز للعاملين.

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على دراسات سابقة

منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة في إطار إعدادها لهذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، الذي يقف عند حدود وصف الظاهرة وتحليلها بغية الكشف عن حقيقتها وتأكيد درجة وجودها ومستوى الارتباط بين متغيراتها.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: دراسة (وسام محمد الحسني 2016) بعنوان أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية في قطاع غزة.

هدفت الدراسة للتعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة. وقد تكون مجتمع الدراسة من الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية البالغ عددهم (159)، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليل للدراسة، وبالإضافة إلى ذلك استخدم الباحث طريقة المسح الشامل في الدراسة، حيث تم توزيع (159) استبانته، وقد تم استرداد (148) استبانته بنسبة استجابة 93 %، وقد استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها:

- المتوسط الحسابي الكلي لمستوى جودة الحياة الوظيفية لدى الباحثين الاجتماعيين في قطاع غزة من وجهة نظرهم، قد بلغت (4.33) بوزن نسبي 43% وهي درجة منخفضة.
- أظهرت نتائج الدراسة أن المتوسط الحسابي الكلي لمستوى الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في قطاع غزة من وجهة نظرهم، قد بلغت (4.98) بوزن نسبي 50% وهي درجة متوسطة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الحياة الوظيفية بأبعادها (الأجور، العلاقات الاجتماعية، الاستقرار والأمان الوظيفي، السلوك القيادي والإشراف على العمل، المشاركة في اتخاذ القرارات) في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة.

الدراسة الثانية: دراسة (أسامة زياد يوسف 2012) بعنوان جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، ودرجة الالتزام بتطبيق عناصرها، والتعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى عاملي المنظمات غير الحكومية، ومدى تأثرها بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية من عدمه، بالإضافة إلى الخروج بتوصيات من شأنها أن ترتقي بجودة الحياة الوظيفية للمنظمات غير الحكومية وبأدائها وأداء عامليها.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة تتمتع بحياة وظيفية ذات جودة جيدة، كما أن أداء العاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة يمتاز بالكفاءة العالية والمستوى الراقى، كما أظهرت وجود علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة.

الدراسة الثالثة: دراسة (محمد بن سعيد العمري، رندة سلامة اليافي 2017) بعنوان أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام: "دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية".

هدف هذا البحث إلى التعرف إلى أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية المؤثرة في أداء موظفي الخدمة المدنية؛ وقياس مقدار الفروقات بين العوامل الشخصية وكل من الأداء وتقييمه، الرضا الوظيفي، والعلاقة الاجتماعية التي تجمع الموظف مع الرؤساء وزملاء العمل، والحوافز المادية والمعنوية، وبيئة العمل. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي

التحليلي، واستخدمت استبانته وزعت على (2500) موظفا في مجال الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية. دلت النتائج على أن عناصر جودة الحياة الوظيفية الأكثر تأثيرا على الأداء هي: العلاقة الاجتماعية التي تجمع الموظف مع الرؤساء وزملاء العمل، الرضا الوظيفي، الحوافز المادية، وتقييم الأداء. كما ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي، والعلاقة الاجتماعية التي تجمع الموظف مع الرؤساء وزملاء العمل، والحوافز المادية والمعنوية، وبيئة العمل تعزى لاختلاف في المرتبة الوظيفية، والعمر، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة، والحالة الاجتماعية.

الدراسة الرابعة: دراسة (رياض بن حسين الهاشمي وعلي بن محمد العضيلة 2017) أثر جودة الحياة الوظيفية على الفاعلية التنظيمية في المستشفيات العسكرية بمنطقة الرياض من وجهة نظر العاملين فيها.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الفاعلية التنظيمية في المستشفيات العسكرية بمنطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر العاملين فيها، واعتمدت الدراسة النهج الوصفي التحليلي، وقد تم اختيار عينه عشوائية طبقية من العاملين في هذه المستشفيات، وتم توزيع (450) استبانته وبلغ عدد الاستبيانات المسترجعة (403) استبانته بنسبة (89.5 %) صالحة للتحليل الإحصائي، وبعد إجراء التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، وأهمها أن مستوى جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين في المستشفيات العسكرية كانت بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي لجودة الحياة الوظيفية (3.18) كما وجد أن مستوى الفاعلية التنظيمية في المستشفيات العسكرية من وجهة نظر العاملين كانت بدرجة متوسطة وبلغ المتوسط الحسابي (3.26)، وكما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الباحثين لجودة الحياة الوظيفية والتي تعزى لمتغير (الجنسية والخبرة) حيث كانت النتائج لصالح غير السعوديين و ذوي الخبرة أقل من 6 سنوات، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الباحثين لجودة الحياة الوظيفية والتي تعزى للمتغيرات (جهة العمل، والعمر، والمؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية، والتصنيف الوظيفي، وطبيعة العمل، والنوع الاجتماعي). وأوصت الدراسة بالحرص على وجود نظام واضح وملائم للترقيات بما يضمن تحقيق أهداف المستشفيات وطموحات عاملاتها و الاهتمام بتحسين بيئة ظروف العمل في المستشفيات العسكرية وتفعيل جداول العمل المرنة بما يتناسب ومصلحة المستشفيات العسكرية وعاملاتها.

وفي الاخير يمكن القول أنه في ضوء الدراسات السابقة يمكن الإشارة إلى أن الدراسة الحالية تشترك مع الدراسات السابقة في متغير جودة الحياة الوظيفية، وتختلف عن هذه الدراسات من حيث أبعاد جودة الحياة الوظيفية التي تناولتها هذه الدراسة، بالإضافة إلى أن الدراسة الحالية ربطت جودة الحياة الوظيفية بمتغير الأداء المتميز وهو يختلف عن الأداء الوظيفي، هذا بالإضافة إلى أن الدراسة الحالية استهدفت المؤسسة الاقتصادية الجزائرية بالدراسة على عكس الدراسات السابقة.

1. الإطار النظري:

سنترك في الإطار النظري إلى متغيرات الدراسة بداية بمفهوم جودة الحياة الوظيفية، متطلباتها، وأهميتها، إضافة إلى أبعادها، هذا إلى جانب التطرق لمفهوم الأداء الوظيفي المتميز، مؤشرات، ومتطلبات تحقيقه، ومحدداته.

1.1 جودة الحياة الوظيفية:

أصبحت جودة الحياة الوظيفية عنصرا حاسما في تطوير وتحسين أداء العاملين ومنه المنظمة؛ فالأفراد الذين يتمتعون بجودة حياة وظيفية مريحة ومميزة يكونوا أصحاب أداء عالي ومتميز، وبالمقابل المنظمة التي تسعى إلى توفير متطلبات جودة حياة وظيفية آمنة ومستقرة للعاملين بها فإنها تسعى إلى بناء ميزات تنافسية عالية مقارنة بمنافسيها.

أ. مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

تعرف جودة الحياة الوظيفية على أنها: "التوجه الذي يعتبر الموظفين أحد أصول المنظمة بدلا من اعتبارهم تكلفة عليها، ويفترض هذا التوجه أن أداء الموظفين يكون أفضل عند السماح لهم بإدارة عملهم بأنفسهم والمساهمة في اتخاذ القرار هذا التوجه يحفز الموظفين بتلبية احتياجاتهم الفسيولوجية إلى جانب احتياجاتهم الاقتصادية" (R. kamalarj, 2012).

كما عرفت كذلك على أنها "مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا ، والتي تسهم بدورها في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها" (سيد، 2008).

"مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة بالرأس المال البشري للمنظمة، والتي من شأنها أن تؤثر على الحياة الوظيفية للأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية، والذي بدوره ينعكس إيجابيا على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد الأطراف كافة ذات العلاقة بالمنظمة". (خليل، 2014)

بناء على التعريفات السابقة يمكن تعريف جودة الحياة الوظيفية على أنها مجموعة الأنشطة والبرامج التي تهدف إلى تطوير وتحسين مختلف الظروف الحياتية التي تخص العاملين في المنظمة وحتى الشخصية، والتي تنعكس إيجابا على أدائهم وولائهم التنظيمي.

ب. أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

اختلف العلماء والباحثون في تحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية حسب الأهداف التي أنشئت من أجلها دراسة كل منهم، ولقد اتفق مجموعة من الباحثين على الأبعاد التالية:

- **بيئة العمل:** سعت العديد من المنظمات إلى 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، والإضاءة، النظافة، ضغط 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. (عقيل، 2009).

- **الخوف:** تختلف أنظمة المكافآت من مؤسسة لأخرى، وبغض النظر عن طبيعة المكافآت والخوف، ينبغي على المديرين أن يبدوا اهتماماً بخوف موظفيهم كل حسب أدائه، واهتماماته، ورغباته. عموماً، تمنح الخوف وفقاً للأداء، أو للجهد المبذول، أو حسب الأقدمية، أو المهارة المكتسبة، وهناك أنواع عديدة من الخوف منها ما هو فردي، وآخر جماعي، وثالث على نطاق المنظمة كالمشاركة في الأرباح، أو المشاركة في تخفيض التكاليف.

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

- **الأمان والاستقرار الوظيفي:** يعتبر الاستقرار الوظيفي من المواضيع المهمة في مجال الإدارة، وتزداد أهميته بازدياد أهمية الدور البشري الذي يلعب دوراً محورياً في المنظمة، فالإحساس بالأمان من العوامل المهمة التي تؤدي إلى 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 الإنتاجية، وتحسين نوعية الخدمة المقدمة. (Mahapatro.B, 2010)

- **التمكين:** أضحت التمكين عنصراً حاسماً في مجال تنظيم الأفراد ودفعهم نحو تحقيق الأداء المتميز ورقابة الأعمال المناطة بهم على المستوى الفردي والجماعي والتنظيمي، ويقصد بالتمكين أنه: "إستراتيجية حديثة تهدف إلى إطلاق الطاقات الكامنة للأفراد في المنظمة، ومشاركتهم بتحديد الرؤية المستقبلية للمنظمة، وذلك لأن نجاح المنظمة يعتمد على كيفية تكامل حاجات الأفراد مع رؤية المنظمة و أهدافها" (عريقات). وتكمن أهمية التمكين في كونه عامل مهم ومفتاح أساسي لتنمية عامل الإبداع داخل المؤسسة، كما أنه يعمل على توفير فرصة تطوير مهارات العاملين.

ج. أهداف جودة الحياة الوظيفية:

تسعى المنظمات إلى تحقيق مزايا متعددة نتيجة تبنيتها لبرامج جودة حياة العمل حيث أنها لا تسهم في تنمية قدرة المنظمة على توظيف أشخاص أكفاء فقط، ولكنها تعظم أيضاً قدرة المنظمة التنافسية و تسهم بشكل إيجابي في توفير قوة عمل أكثر مرونة، وولاء ودافعية، توفير ظروف عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر العاملين، كما تساعد في تعظيم الفعالية التنظيمية من وجهة نظر أصحاب المنظمة مع التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب وانتقاء فريق العمل واستقطاب العاملين، بالإضافة إلى ما يلي (بوحفص، 2015):

✓ تزيد من اهتمام الإدارة بأفكار العاملين؛

- ✓ تزيد من اهتمام العامل بأفكاره التي تدرسها الإدارة؛
- ✓ الالتزام: تخلق التزام من قبل العامل تجاه المنظمة (جودة السلع والخدمات) ؛
- ✓ الاتصالات: تزيد من حرص العاملين على الاتصال بالمشرفين؛
- ✓ التطوير: تطور المشرفين لتحويلهم إلى قادة أفضل وصناع قرار بتزويدهم بأدوات حديثة
- ✓ الابتكار: تشجع على الابتكار من خلال احترام أفكار العاملين؛
- ✓ الرضا: تزيد من رضا العاملين من خلال المشاركة في صنع القرار؛

2.1 الأداء الوظيفي المتميز

أ . مفهوم الأداء الوظيفي

إن الأداء هو الواقع الملموس للجهد البشري والأعمال الإدارية التنظيمية، ولقد اختلف مفهوم الأداء من باحث لآخر تبعا لمعطيات وأهداف البحث ووفقا للمدخل الذين ينظرون من خلاله إلى الأداء، حيث عرف الأداء على انه: " النتائج العملية والانجازات أو ما يقوم به الأفراد من أعمال أو تنفيذ الأعمال (درة، 2003)."

كما أشار توماس جلبرت (Thomas Gilbert) في هذا الصدد أنه لا يجوز الخلط بين السلوك وبين الإنجاز والأداء ، ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة التي يعملون بها، أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، أي أنه مخرج أو نتاج أو نتائج ، كتقديم خدمة محددة أو إنتاج سلعة ما. أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك و الإنجاز ، أي انه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا ، على أن تكون هذه النتائج قابلة للقياس.

أما الأداء الوظيفي فيشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة والمسؤوليات المختلفة المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث تداخلا بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، بينما يقاس الأداء على أساس النتائج التي حققها الفرد. كما يشير الأداء الوظيفي كذلك إلى "القيام بأعباء الوظيفة من المسؤوليات والواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب، ويمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء، أي دراسة كمية العمل والوقت الذي يستغرقه وإنشاء علاقة عادلة بينهما."

ومن بين أهم المؤشرات المرتبطة بالأداء مؤشري **الكفاءة والفعالية**؛ ولقد سعت العديد من المنظمات في الماضي إلى تحقيق معدلات عالية من مؤشري الكفاءة والفعالية في الأداء سعيا منها لزيادة الإنتاج من خلال توظيف جهود العاملين التي تناولت تأثير الحركة والزمن في الأداء الوظيفي مثل نظرية (X, Y) ونظرية هريزبيرغ، ونظرية دوافع الانجاز، وعالية فان هذه الدراسات كانت بمثابة الثمرة الأولى لدراسة الأداء الوظيفي (الفتلاوي).

ب. مفهوم الأداء الوظيفي المتميز

يعد مفهوم الأداء عموماً والأداء العالي أو المتفوق أو المتميز بشكل خاص، من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تحظى باهتمام كبير من قبل المنظمات لارتباطها بشكل كبير بهدف ونجاح المنظمات في ظل البيئة التنافسية المتغيرة.

وان التميز بصفة عامة يعني التفرد والتفوق وامتلاك صفات إيجابية أكثر من الآخرين في نفس المجال، وان ما يزيد التميز ايجابية وخصوصية اشتماله على ثلاثة أبعاد:

✓ أداء الأفراد في إطار وحداتهم التنظيمية المتخصصة؛

✓ أداء الوحدات التنظيمية في إطار السياسات العامة؛

✓ أداء المنظمة في إطار البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية؛

ويضيف (Drucker) بأن "تميز المنظمات يأتي من تميز المنظمة في إدارة المعرفة التي يمتلكها الأفراد، وبالتالي فن الأداء المتميز هو الذي تنفرد به المنظمة دون سواه، وسوف يتم تناول الأداء المتميز على مستوى الأفراد العاملين أو ما يسمى الأداء الوظيفي المتميز تبعاً لمتطلبات هذا البحث.

ولقد عرف الأداء الوظيفي المتميز على أنه: "مجموعة من السلوكيات التي تعبر عن أداء الموظف بطريقة تضمن جودة الأداء وحسن التنفيذ"، وعرف كذلك على أنه: "المهارات والقدرات التي يتمتع بها الأفراد داخل المنظمة لكي تصبح لديهم القدرة على توظيف تلك المهارات والمعرفة في مجال أداء الأعمال" (سميرة، 2015-2016)، وعرف أيضاً على أنه "أداء المكلف بالوظيفة الذي يحقق مستويات عالية من الأداء الوظيفي في كل من جانب السلوك وجانب المخرجات وبما يتفق ويحقق أهداف المنظمة".

ج. مؤشرات تمييز الأداء الوظيفي المتميز للمورد البشري

إن من أهم مؤشرات تميز الموارد البشرية من منظور العاملين تتمثل في (الأداء والإنجاز، المبادرة والإبداع، التعاون والالتزام الوظيفي، المشاركة وتحمل المسؤولية، التعلم المستمر) (هاجرة، 2017-2018):

- 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 والإبداع: يركز هذا المعيار على مدى مبادرة الموظف إلى تقديم أفكار أو اقتراحات أو دراسات أو مبادرات أو أساليب عمل متميزة ومبدعة تساهم في تطوير الأداء أو تحسين الإنتاجية أو الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمتعاملين وتبسيط الإجراءات، ويعنى هذا المعيار بدرجة الإبداع والمبادرة ومستوى التميز والتفرد فيما قدمه الموظف من أفكار أو اقتراحات أو إنجازات.

-التعاون والالتزام الوظيفي: يركز هذا المعيار على درجة تعاون الموظف مع المتعاملين من خارج المؤسسة /المتعاملين الداخليين ومدى إيجابيته 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 الأكثر خبرة ومعرفة.

-المشاركة وتحمل المسؤولية: يتضمن هذا المعيار كيفية قيام المؤسسة بتطوير أساليب للتواصل بين الموارد البشرية تساهم في تعزيز العلاقة بين مختلف المستويات والفئات الوظيفية وبما يحقق استراتيجيات وأهداف المؤسسة.

د.متطلبات تحقيق الأداء الوظيفي المتميز

هناك مجموعة من المتطلبات الواجب توافرها لتحقيق الأداء الوظيفي المتميز تتمثل في (الدلوي، 2017):

- تصميم الوظيفة بطريقة علمية وسليمة وتحديد الأداء المطلوب وطريقته والنتائج المتوقعة حين إتمام التنفيذ.
- توفير مستلزمات الأداء المادية والتقنية من مواد، معدات، معلومات، وغير ذلك من موارد يتطلبها التنفيذ السليم للعمل حسب التصميم الموضوع.
- تهيئة الظروف المحيطة بمكان تنفيذ الوظيفة بما يتوافق ومتطلبات التنفيذ السليم.
- توفير الموظف أو الموظفين المؤهلين للقيام بالوظيفة، وإعدادهم وتدريبهم على طرائق الأداء الصحيحة، وتوفير المعلومات الكاملة عن خطة الأداء وأهدافه والمعدلات المحددة ومستويات الجودة ومعايير تقييم النتائج.
- متابعة الأداء وملاحظة ما يقوم به الموظف أثناء الوظيفة وتزويده بالمعلومات المتجددة، ومساعدته على تخطي ما قد يصاحبه من عقبات.
- رصد نتائج التنفيذ وتقييمها بالقياس إلى الأهداف والمعدلات المحددة، وتعويض الموظف عن أدائه وفقا لنتائج التقييم.

هـ. محددات الأداء الوظيفي المتميز

إن الأداء الوظيفي هو القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي تتكون منها الوظيفة، وهو ينتج من تضافر عدة عناصر من شأنها أن تؤثر على هذا الأداء سلبا أو إيجابا يطلق على هذه العناصر محددات الأداء، تتمثل هذه المحددات في (بعجي، 2007):

✓ **الجهد:** وهو الجهد الناتج من حصول الفرد على التدعيم (الحافز) إلى الطاقات الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته؛

✓ **القدرات :** تعني الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة؛

✓ **إدراك الدور أو المهمة:** تعني الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتعريف إدراك الدور.

بينما هناك من يضيف إلى إدراك الدور أو المهمة (نمط الأداء) والجهد المبذول، ونوعية هذا الجهد المبذول والتي تعني مستوى الدقة والجودة، ودرجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة.

1.3 علاقة جودة الحياة الوظيفية بالأداء الوظيفي المتميز

تلعب برامج جودة الحياة الوظيفية دورا كبيرا في تحسين بيئة العمل وتوفير البيئة المفضلة التي تحظى برضا العاملين، فعندما يستمتع العاملون بوظائفهم ويفتخرون بها يتولد عندهم التزام قوي بتعليمات وإجراءات وجودة العمل، ولقد أظهرت الدراسات أن لبرامج جودة الحياة الوظيفية آثار إيجابية على المنظمة، حيث تعمل على تخفيض معدلات الغياب ودوران العمل وزيادة الرضا الوظيفي بين الموظفين؛ فالرضا الوظيفي ضروري للارتفاع بالأداء الوظيفي والالتزام بأنظمة العمل، الذي يؤدي بدوره إلى أداء عالي ونشاط مرتفع في السوق (أسامة زياد يوسف، 2012).

2. الدراسة التطبيقية

سنحاول في هذا الإطار الإجابة على إشكالية الدراسة والتعرف على مستوى توفر كل من متطلبات جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي المتميز والعلاقة بينهما في واحدة من المؤسسات الجزائرية الناشطة في مجال الصناعات الالكترونية والإلكترومنزلية على مستوى ولاية برج بوعريش، ألا وهي مؤسسة أركوديم (Midea) وهي مؤسسة خاصة ذات مسؤولية محدودة، تحمل إلى جانب علامة (ARCODYM) العلامة التجارية (Midea)، فهي الممثل الوحيد للشركة العالمية (Midea) في الجزائر.

1.2 مجتمع وعينة الدراسة: يتألف مجتمع الدراسة من العاملين في المؤسسة محل ، ولقد تم اختيار عينة عشوائية من هذا المجتمع عددها (40) فرداً. حيث تم توزيع (40) استمارة، وقد بلغ عدد الاستمارات المستردة (35) استمارة خضعت للتحليل الإحصائي.

2.2 أدوات الدراسة : اعتمدت الدراسة على الأدوات التالية :

أ . الأدوات المتعلقة بالجانب النظري: وتتمثل في الكتب العلمية، البحوث والدراسات والمقالات المتعلقة بالموضوع.

ب . الأدوات المتعلقة بالجانب التطبيقي: وتتمثل في الاستمارة التي صممت للحصول على البيانات الأولية لاستكمال الجانب التطبيقي والإجابة على فرضيات الدراسة؛ حيث تضمنت الاستمارة قسمين رئيسيين، هما:

- **القسم الأول:** هو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة، وهي (الجنس، المؤهل العلمي، العمر، وعدد سنوات الخبرة، المركز الوظيفي)

- **القسم الثاني:** اشتمل على متغيرين رئيسيين، هما: أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي المتميز، من خلال 34 فقرة تم توزيعها على أبعاد الدراسة.

وبالرغم من تنوع أساليب القياس، فإن الدراسة الحالية اتبعت أسلوب القياس المستند على مقياس ليكرت لفقرات العوامل المؤثرة، وكانت بدائل الإجابة لكل فقرة من (5.1) وفقاً لما يلي:

موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
5	4	3	2	1

وفق مستويات الإجابة الخاصة بمقياس ليكرت الخماسي الآتية: (أقل من 2,33 منخفض، أكثر من 2,33-3,66 متوسط، أكثر من 3,66 مرتفع).

3.2 الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة: من أجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة باستخدام مجموعة من الاختبارات الإحصائية، حيث تم الاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية spss في عملية التحليل واختبار الفرضيات واستخدام الوسائل الإحصائية الآتية:

أ. **الإحصاء الوصفي:** تمثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري، وذلك لوصف آراء أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة ولتحديد أهمية العبارات الواردة في الاستبانة، وكذلك الانحراف المعياري لبيان مدى تشتت الإجابات عن قيم وسطها الحسابي.

ب. **اختبار كرونباخ ألفا:** وذلك لقياس اتساق مجالات أداة الدراسة المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة، وكذا معامل الارتباط ومعادلات الانحدار لمعرفة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

4.2 ثبات أداة الدراسة: من أجل ثبات أداة الدراسة، تم حساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) للتأكد من ثبات أداة القياس لكون الاستمارة تقيس العوامل المراد قياسها والتثبت من صدقها، وذلك عائد لطبيعة معامل ألفا كرونباخ في قياسه للاتساق الداخلي لفقرات القياس. ويعد معامل ألفا مقبولاً من الناحية التطبيقية في البحوث المتعلقة بالعلوم الإدارية والإنسانية، إذا كانت قيمته أكبر أو يساوي 0.60.

الجدول (01): معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستمارة (مقياس ألفا كرونباخ)

البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
أبعاد جودة الحياة الوظيفية	23	0.901
الأداء المتميز	11	0.816
كافة أبعاد الاستمارة	34	0.917

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات التحليل بواسطة spss 19

نلاحظ من نتائج الجدول السابق أن قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ للمقاييس المستخدمة في البحث كلها أكبر من (0.60) وهذا الحد المقبول في هذا الاختبار، ومن ثم يمكن القول إن هذه المقاييس تتمتع بالثبات.

5.2 تحليل بيانات الدراسة

N=35

أ. تحليل فقرات أبعاد جودة الحياة الوظيفية وفق إجابات عينة البحث

الجدول (02): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لجودة الحياة الوظيفية وأبعادها

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية
توفر المؤسسة كل الوسائل المادية اللازمة للعمل	3.6	0.976	متوسط
بيئة العمل في المؤسسة توفر الرفاهية للموظف	3.11	0.900	متوسط
توفر المؤسسة شروط الصحة والسلامة المهنية للعاملين	3.51	0.919	متوسط
ساعات وأنماط العمل الحالية تتناسب وظروفي الشخصية	3.45	1.066	متوسط
تراعي المهام الوظيفية قدرات وجهود العاملين	3.31	1.078	متوسط
بيئة العمل			
يوجد نظام للحوافز واضح وملائم داخل المؤسسة	2.77	1.214	متوسط
يصمم نظام الحوافز بناء على نتائج تقييم أداء العاملين في المؤسسة	2.82	1.224	متوسط
نظام الحوافز في المؤسسة يتميز بالكفاءة والعدالة	2.82	1.097	متوسط
تشجع المؤسسة العاملين بما بصرف مجموعة من الحوافز	2.88	1.105	متوسط
الحوافز			
تسمح لي الإدارة بتقديم أفكار جديدة في سبيل تطوير العمل	3.54	1.010	متوسط
توفر لي بيئة العمل متطلبات المشاركة في عملية اتخاذ القرار	3.37	1.002	متوسط
تفوضني المؤسسة صلاحيات كافية لإنجاز مهام وظيفتي	3.54	1.010	متوسط
اشعر بأني عنصر فعال ومؤثر في المؤسسة	3.42	1.065	متوسط
تسمح لي الإدارة بتقديم أفكار جديدة في سبيل تطوير العمل	3.17	1.042	متوسط
التمكين			
يشعر العاملون في المؤسسة بالاستقرار والأمان الوظيفي ولا يلجؤون للبحث عن وظائف أخرى	3.02	1.042	متوسط
توفر المؤسسة مناخ تنظيمي يشعر العاملين فيه بالأمان والثقة المتبادلة بين الجميع	3.48	1.147	متوسط
توفر المؤسسة التأمينات والتعويضات اللازمة في حالة التعرض لحوادث العمل	3.88	1.078	مرتفع
تتمم المؤسسة بسياسة التدريب والاحتفاظ بالعاملين المهرة وتبني السياسات التي تدعم ذلك	3.02	1.271	متوسط
الاستقرار والأمن الوظيفي			
تعمل المؤسسة على تعزيز مبادئ الإخاء والتعاون بين العاملين فيها	3.48	1.094	متوسط

متوسط	1,186	3,65	تسود علاقات الاحترام والتقدير المتبادل بين الرؤساء والمرؤوسين في العمل
متوسط	1,027	3,34	يعمل كافة العاملين في المؤسسة بروح الفريق الواحد
مرتفع	1,051	3,80	يتبادل العاملون الزيارات الاجتماعية في المناسبات
مرتفع	0,843	3,77	تتيح المؤسسة فرص الاتصال والتفاعل بين العاملين في كافة المستويات الإدارية
متوسط	0,741	3,61	العلاقات الاجتماعية
متوسط	0,617	3,32	جودة الحياة الوظيفية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات التحليل بواسطة spss 19

تشير نتائج الجدول (03) بأن مستوى الأهمية النسبية متوسط للبعد الرئيسي متطلبات جودة الحياة الوظيفية؛ إذ بلغ متوسطه الحسابي (3,32) بانحراف معياري قدره (0,617)، وجاءت جميع أبعاد جودة الحياة الوظيفية بمستوى أهمية متوسط، كان أعلاها بعد العلاقات الاجتماعية بمتوسط حسابي قدره (3,61)؛ وكان أدناها بعد الحوافز بمتوسط حسابي قدره (2,82) وانحراف معياري (1,001)، كما تشير نتائج الجدول (03) أن مؤسسة أركوديم (ميديا) توفر للعاملين بها مستوى مقبول من بيئة العمل، حيث اتفق أفراد العينة على أن المؤسسة توفر لهم كل الوسائل المادية اللازمة للعمل وكذا شروط الصحة والسلامة المهنية، كما أن درجة تمكين العاملين في المؤسسة محل الدراسة كان هو الآخر مقبول حسب إجابات أفراد العينة، كما اتفق جميع أفراد العينة أن نظام الحوافز المعمول به في المؤسسة محل الدراسة هو نظام لا يرقى لتطلعاتهم.

ب. تحليل فقرات متغير الأداء الوظيفي المتميز

الجدول (03): الوسط الحسابي والانحراف المعياري للأداء الوظيفي المتميز N=35

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية
ينجز العاملون أعمالهم بجودة عالية	3,71	0,667	مرتفع
يملك العاملون معرفة مهنية فيما يتعلق بأداء المهام الوظيفية الأساسية	3,77	0,770	مرتفع
يملك العاملون منظومة قيم أخلاقية تدعم ثقافة جودة العمل	4,05	0,872	مرتفع
يقدم العاملون من الحين إلى الآخر أفكار وأساليب عمل فعالة وعملية	3,74	0,885	مرتفع
ينفذ العاملون المهام الأساسية بطريقة إبداعية	3,74	1,038	مرتفع
يحترم العاملون مواعيد العمل مع استعداد للعمل أوقات أطول	3,82	1,070	مرتفع
يملك العاملون القدرة على القيادة وتحمل المسؤولية	3,57	1,008	متوسط
يحتاج العاملون إلى حد أدنى من الإشراف اللازم لإنجاز المهام	3,57	0,916	متوسط

مرتفع	0,742	4,08	يملك العاملون القدرة على التواصل والتعاون مع زملائهم
متوسط	1,059	2,77	تسعى المؤسسة إلى تطوير أداء عاملها من خلال القيام بدورات وبرامج تدريبية
متوسط	1,131	3,58	ييدي الموظفون استعدادا الانجاز مهام مهنية _ ميدانية
مرتفع	0,549	3,67	الأداء الوظيفي المتميز

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات التحليل بواسطة spss 19

نلاحظ من الجدول أعلاه أن متغير الأداء الوظيفي المتميز له أهمية نسبية مرتفع بمتوسط حسابي (3,67) وانحراف معياري قدره (0,549)، وأن أغلب فقراته كانت بمستوى أهمية مرتفع، وجاءت الفقرة " يملك العاملون القدرة على التواصل والتعاون مع زملائهم" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.08)، وتأني الفقرة " تسعى المؤسسة إلى تطوير أداء عاملها من خلال القيام بدورات وبرامج تدريبية " في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2,77) و انحراف معياري (1,059).

ج. اختبار الفرضيات:

استخدمت الباحثة تحليل الانحدار البسيط لقياس الأثر بين أبعاد متغيرات البحث، وسيكون اختبار الفرضيات بالشكل التالي:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لبيئة العمل على الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة محل الدراسة.

جدول رقم (04): أثر بيئة العمل على الأداء المتميز

البيان	Sig مستوى الدلالة	Béta	R معامل الارتباط	R ² معامل التحديد	الثابت b	معامل الانحدار a
القيمة	0,140	0,254	0.254	0,065	2,931	0,220

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات التحليل بواسطة spss 19

من بيانات الجدول نلاحظ أن مستوى الدلالة هي $\text{sig}=0.140$ ، وهي قيمة أكبر من 0.05، مما يعني أن بيئة العمل لا تؤثر تأثيراً معنوياً في الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة محل الدراسة، وعليه يمكن رفض الفرضية الفرعية الأولى.

- **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للحوافز على الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة محل الدراسة.

جدول رقم (05): أثر الحوافز على الأداء المتميز

البيان	Sig مستوى الدلالة	Béta	R معامل الارتباط	معامل التحديد R ²	الثابت b	معامل الانحدار a
القيمة	0.009	0.437	0.437	0.191	3.000	0.239

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات التحليل بواسطة spss 19

من بيانات الجدول نلاحظ أن مستوى الدلالة هي $\text{sig}=0.009$ و هي قيمة أقل من 0.05، مما يعني وجود علاقة دالة بين الحوافز والأداء المتميز، وعليه فالفرضية الثانية مقبولة، كما أن قيمة معامل الارتباط R هي 43,7% و هذا يعني وجود ارتباط طردي بين المتغيرين، كما أن قيمة (R^2) هي 19,1% و هذا يعني الحوافز تفسر ما قيمته 19,1% من التغيرات الحاصلة في الأداء المتميز، و يمكن صياغة معادلة

$$y=0.239 X_2+ 3.00$$

-الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للتمكين على الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة محل الدراسة.

جدول رقم (06): أثر التمكين الأداء المتميز

البيان	Sig مستوى الدلالة	béta	R معامل الارتباط	معامل التحديد R ²	الثابت b	معامل الانحدار a
القيمة	0.004	0.474	0,474	0.225	2,42	0,369

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات التحليل بواسطة spss 19

من بيانات الجدول نلاحظ أن مستوى الدلالة هي $\text{sig}=0.004$ و هي قيمة أقل من 0.05، مما يعني وجود علاقة دالة بين التمكين و الأداء المتميز و عليه فالفرضية الثالثة مقبولة، كما أن قيمة معامل الارتباط R هي 47,4% و هذا يعني وجود ارتباط طردي التمكين والأداء المتميز، كما أن قيمة (R^2) هي 22,5% و هذا يعني أن التأثير المثالي يفسر ما قيمته 22,5% من التغيرات الحاصلة في الأداء المتميز، و يمكن صياغة معادلة الانحدار البسيط بين التمكين والأداء المتميز بالمعادلة التالية :

$$y=0.369 X_3+ 2.42$$

- الفرضية الفرعية الرابعة : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للاستقرار والأمن الوظيفي على الأداء المتميز عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

جدول رقم (07): أثر الاستقرار والأمن الوظيفي على الأداء المتميز

البيان	Sig مستوى الدلالة	Béta	R معامل الارتباط	معامل التحديد R ²	الثابت b	معامل الانحدار a
القيمة	0.007	0,445	0,445	0.198	2,775	0.269

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات التحليل بواسطة spss 19

من بيانات الجدول، نلاحظ أن مستوى الدلالة هي $\text{sig}=0.007$ ، وهي قيمة أقل من 0.05، مما يعني وجود علاقة دالة بين الاستقرار والأمن الوظيفي والأداء المتميز وعليه، الفرضية الرابعة مقبولة، كما أن قيمة معامل الارتباط R هي 44,5 %، وهذا يعني وجود ارتباط طردي بين المتغيرين، كما أن قيمة (R^2) هي 19.8 %، وهذا يعني أن الاستقرار والأمن الوظيفي يفسر ما قيمته 19,8 % من التغيرات الحاصلة في الأداء المتميز، ويمكن صياغة معادلة الانحدار البسيط بين الاستقرار والأمن الوظيفي بالمعادلة التالية :

$$y=2.269 X_4+ 2.775$$

- الفرضية الفرعية الخامسة : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للعلاقات الاجتماعية على الأداء المتميز عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المؤسسة محل الدراسة.

جدول رقم (08): أثر العلاقات الاجتماعية على الأداء المتميز

البيان	Sig مستوى الدلالة	Béta	R معامل الارتباط	معامل التحديد R ²	الثابت b	معامل الانحدار a
القيمة	0.003	0,484	0,484	0,235	2,383	0.358

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات التحليل بواسطة spss 19

من بيانات الجدول، نلاحظ أن مستوى الدلالة هي $\text{sig}=0.003$ ، وهي قيمة أقل من 0.05، مما يعني وجود علاقة دالة بين العلاقات الاجتماعية والأداء المتميز وعليه، الفرضية الخامسة مقبولة، كما أن قيمة معامل الارتباط R هي 48,4 %، وهذا يعني وجود ارتباط طردي بين المتغيرين، كما أن قيمة (R^2) هي 23,5 %، وهذا يعني أن العلاقات الاجتماعية يفسر ما قيمته 23,5 % من التغيرات الحاصلة في الأداء المتميز، ويمكن صياغة معادلة الانحدار البسيط بين العلاقات الاجتماعية والأداء المتميز بالمعادلة

$$y=0.358 X_5+ 2.383$$

- الفرضية الرئيسية: توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية بين متطلبات جودة الحياة الوظيفية و الأداء المتميز للعاملين في مؤسسة أركوديم(ميديا).

الجدول (09): أثر متطلبات جودة الحياة الوظيفية على الأداء المتميز

البيان	Sig مستوى الدلالة	béta	R معامل الارتباط	معامل التحديد R ²	الثابت b	معامل الانحدار a
القيمة	0,001	0,55	0,55	0,302	2,053	0,489

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات التحليل بواسطة spss 19

من بيانات الجدول أعلاه، نلاحظ أن مستوى الدلالة هي $\text{sig}=0.001$ ، وهي قيمة أقل من 0,05، مما يعني وجود علاقة دالة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء المتميز، وعليه فالفرضية الرئيسية مقبولة، كما أن قيمة معامل الارتباط R هي 55 %، وهذا يعني وجود ارتباط موجب وقوي بين جودة الحياة الوظيفية والأداء المتميز، كما أن قيمة (R^2) هي (30,2%)، وهذا يعني أن جودة الحياة الوظيفية تفسر ما قيمته (30,2%) من التغيرات الحاصلة في الأداء المتميز أما النسبة المتبقية والبالغة (69,8%)، تعود إلى متغيرات أخرى غير واردة في هذه الدراسة، ويمكن صياغة معادلة الانحدار البسيط بين جودة الحياة الوظيفية والأداء المتميز بالمعادلة التالية :

$$Y=0,489X + 2.053$$

3. تحليل النتائج

إن الدراسة الحالية سعت إلى معرفة الدور الذي تلعبه متطلبات جودة الحياة الوظيفية التي تناولتها هذه الدراسة والمتمثلة في (بيئة العمل، الخوافز، التمكين، العلاقات الاجتماعية، الاستقرار والأمن الوظيفي) في تحقيق أداء متميز للعاملين في واحدة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية وهي مؤسسة أركوديم (ميديا)، ولقد أسفر تحليل البيانات واختبار الفرضيات أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية التي تناولتها الدراسة تقدم تفسيراً معتبراً من التغيرات الحاصلة في الأداء المتميز، وهذا ما أدى قبول كل فرضيات الدراسة بما فيها الفرضية الرئيسية، ما عدا الفرضية الأولى التي تم رفضها لان بيئة العمل في المؤسسة محل الدراسة لا يؤثر تأثيراً معنوياً في الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة محل الدراسة.

الخاتمة

- من خلال الدراسة التطبيقية، توصلنا لجملة من النتائج :
- ✓ أن مستوى توافر جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (بيئة العمل، الخوافز، التمكين، الاستقرار والأمن الوظيفي، العلاقات الاجتماعية) في مؤسسة أركوديم (Midea) كان متوسطاً.
 - ✓ أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الأداء المتميز للعاملين في مؤسسة أركوديم (Midea) كان مرتفعاً.
 - ✓ أظهرت نتائج الدراسة كذلك وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتطلبات جودة الحياة الوظيفية (الخوافز، التمكين، الاستقرار والأمن الوظيفي، العلاقات الاجتماعية) على الأداء المتميز للعاملين.
 - ✓ أظهرت الدراسة تدني درجة الموافقة على بعد الخوافز، مما يعني إجماع العاملين في المؤسسة على عدم رضاهم على مجموعة الخوافز التي تقدمها المؤسسة.
 - ✓ تعد العلاقات الاجتماعية التي تجمع العامل برؤسائه وزملائه بالعمل من بين أكثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية التي تعطي تفسيراً للتغيرات الحاصلة في الأداء المتميز، إلى جانب بعد التمكين .
 - وفقاً للنتائج التي تم التوصل إليها في الجانب النظري للدراسة وواقع التحليل الإحصائي للبيانات تم الخروج بالتوصيات التالية :
 - ✓ ضرورة اهتمام المؤسسة محل الدراسة والمؤسسات الجزائرية عامة بتوفير مستوى مقبول من جودة الحياة الوظيفية لكافة العاملين بها وفي كل المستويات، وتحسين مناخ وبيئة عملهم الأمر الذي سيساعدهم على تحقيق مستويات عالية من الأداء الوظيفي والذي سينعكس حتماً على الأداء الكلي للمؤسسة.
 - ✓ العمل على نشر ثقافة التميز في الأداء بين العاملين في المؤسسة وفي كل المستويات، وكذا تهيئة المناخ والبيئة المناسبة لتطبيق مفاهيم التميز.
 - ✓ العمل على إعادة دراسة و هيكلة نظام الخوافز وربطه بأداء العامل ليصبح أكثر فعالية، و يحقق طموحات العاملين و أهدافهم والذي سينعكس إيجاباً على أدائهم الوظيفي.
 - ✓ ضرورة إجراء دراسة مماثلة في مؤسسات جزائرية في ولايات مختلفة، لمقارنة النتائج مع نتائج هذه الدراسة ومعرفة مستوى توافر متطلبات جودة الحياة الوظيفية في هذه المؤسسات وأكثرها تأثيراً في الأداء المتميز للعاملين.

قائمة المراجع:

- جاد الرب سيد (2008). جودة الحياة الوظيفية في منظمات الاعمال المعاصرة، دار الفكر العربي للنشر، مصر.
- ماضي خليل (2014). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الاداء الوظيفي للعاملين دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، جامعة قناة السويس، مصر.
- عمرو وصفي عقيل (2009). ادارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي، دار وائل للنشر، عمان- الاردن.
- أحمد عريقات. قضايا ادارية معاصرة، دار وائل للنشر، الاردن.
- عبد الكريم بن خالد، مباركي بوحفص. (2015). فلسفة ادارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر.
- عبد البارى ابراهيم درة (2003)، تكنولوجيا الاداء البشري في المنظمات، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة.
- غازي كريم، ميثاق الفتلاوي، دور انظمة عمال الاداء العالي في الاداء الوظيفي المتميز، المجلة العراقية للعلوم الادارية، العراق.
- عبد الصمد سميرة (2015-2016). دور الاستثمار في الراس مال البشري وتطوير الكفاءات في تحقيق الاداء المتميز في المنظمات، جامعة بسكرة، الجزائر.
- غانم هاجرة (2017-2018)، دور تسيير الموارد البشرية في تحقيق الاداء المتميز للعاملين في المؤسسة الخدمية، جامعة محمد بوضياف مسيلة- الجزائر.
- صالح محمد العسكري، سولاف الدلوي. (2017). دور التوصيف الوظيفي والدعم التنظيمي المدرك في تحقيق الاداء الوظيفي المتميز. السليمانية، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، العراق.
- بعجي سعاد. (2007). تقييم فعالية نظام تقييم اداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.
- أسامة زياد يوسف. (2012). جودة الحياة الوظيفية وأثرها في الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة. الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
- Indumathy.R.and kamalarj(2012). labor a study on quality of work life among workers with special preference to textile industry in trupur district-textile hub. International journal of multidisciplinary research. USA
- Mahapatro.B (2010). Human Ressource Management. New Age Iternational ltd publishers.ltd