

أثر جودة الحياة الوظيفية على تحقيق التميز التنظيمي – دراسة حالة –

The impact of quality of work life on achievement of organizational excellence: a case study

زكري شريفة*، مخبر التنمية المستدامة في مناطق الهضاب العليا و المناطق الصحراوية، المركز الجامعي نور البشير – البيض –
(الجزائر)، c.zekri@cu-elbayadh.dz

مداني بن شهرة، مخبر التنمية المستدامة في مناطق الهضاب العليا و المناطق الصحراوية، جامعة ابن خلدون – تيارت –
(الجزائر)، benchohra.madani@univ-tiaret.dz

تاريخ النشر: 2023/12/28

تاريخ القبول: 2023/09/14

تاريخ الاستلام: 2023/05/30

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر جودة الحياة الوظيفية بأبعادها الخمس (الأجور والمكافآت، المشاركة في اتخاذ القرار، فرص الترقية والتقدم الوظيفي، التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية، الأمان والاستقرار الوظيفي) على تحقيق التميز التنظيمي بمؤسسة سونلغاز.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع استبيان مكون من 35 عبارة على عينة بلغ عددها 79 مفردة معتمدين على المنهج الوصفي والتحليلي. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على التميز التنظيمي ووجود أثر لبعد الأمان والاستقرار الوظيفي على التميز التنظيمي. كما خلصت الدراسة إلى أنه لا يوجد أثر لأبعاد: الأجور والمكافآت، المشاركة في اتخاذ القرار، الترقية والتقدم الوظيفي والتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية على تحقيق التميز التنظيمي بمؤسسة سونلغاز بالبيض.

كلمات مفتاحية: جودة حياة وظيفية، أبعاد جودة حياة وظيفية، أجور ومكافآت، مشاركة في اتخاذ قرار، فرص ترقية وتقدم وظيفي، توازن بين حياة شخصية ووظيفية، أمان واستقرار وظيفي، تميز تنظيمي.

تصنيفات JEL: M54، M1 .

* المؤلف المراسل.

Abstract:

This study aims to determine the impact of quality of work life with its five dimensions (wages and rewards, participation in decision making, opportunities for promotion and advancement, safety and job stability, balance at work and life) on organizational excellence. To achieve the study's objectives a questionnaire was developed and was distributed to 79 individuals. The study found a statistically significant impact of the quality of work life on organizational excellence, and the existence of an impact of safety and job stability as dimension of QWL on organizational excellence. As well as the absence of the impact of the other dimensions on organizational excellence at Sonelgas institution of Elbayadh.

Keywords: Quality of work life; Quality of work life dimensions; wages and rewards; participation in decision making; opportunities for promotion and advancement; safety and job stability; balance at work and life; Organizational excellence.

Jel Classification Codes:M54, M1.

1. مقدمة:

أدركت المنظمات أن الموارد البشرية هي أهم مورد لديها لما تملكه هذه الموارد من مهارات و قدرات تحقق بها هذه المنظمات النجاح و التميز في بيئة الأعمال. إذ عملت هذه الأخيرة علماً لاهتمام بمواردها البشرية من خلال تحسين جودة الحياة الوظيفية كونها مفتاحاً للتميز فالجودة و التميز وجهان لعملة واحدة، فالمنتج الجيد يكون متميزاً والعمل الجيد يكون محل تقدير وثناء وبيئة العمل الجيدة تجعل العمال يقدمون أفضل ما لديهم لتمييزوا و تميز مؤسستهم.

التميز التنظيمي هو هدف رئيسي للعديد من الشركات في بيئة تنافسية ومتغيرة باستمرار. ولتحقيق هذا الهدف، يجب على المنظمات أن تنظر في مجموعة متنوعة من العوامل، مثل الاستراتيجية والهيكل والثقافة والموارد البشرية. ومن بين هذه العوامل، تؤدي نوعية وظائف الموظفين دوراً أساسياً وإن كان مهماً في كثير من الأحيان في السعي إلى تحقيق التميز التنظيمي. تشير جودة الحياة الوظيفية إلى رضا الموظفين عن مسارهم الوظيفي، وآفاق التقدم، وفرص التطوير، والتوازن بين العمل والحياة. يمكن لمهنة مجزية ومجزية أن تعزز دافع الموظف والتزامه وولائه لمنظمتهم. ومع ذلك، فإن تأثيره المحدد على التميز التنظيمي لا يزال

غير معروف إلى حد كبير. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير جودة الحياة الوظيفية على التميز التنظيمي. من خلال فهم كيفية تأثير جودة الحياة الوظيفية على أداء المنظمة ونتائجها، ستكون قادرين على وضع توصيات عملية للمديرين وصانعي القرار لتحسين جودة وظائف الموظفين وبالتالي تعزيز التميز التنظيمي.

انطلاقاً مما سبق يمكن طرح إشكالية هذا البحث كما يلي:

1.1 إشكالية الدراسة: ما هو أثر جودة الحياة الوظيفية بمختلف أبعادها على تحقيق التميز التنظيمي في مؤسسة سونلغاز بالبيضاء؟

ولدراسة الموضوع من مختلف جوانبه الأساسية تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر لبعد الأجور والمكافآت على التميز التنظيمي في مؤسسة سونلغاز بالبيضاء؟
- هل يوجد أثر لبعد المشاركة في اتخاذ القرار على التميز التنظيمي في مؤسسة سونلغاز بالبيضاء؟
- هل يوجد أثر لفرص الترقية والتقدم الوظيفي على التميز التنظيمي في مؤسسة سونلغاز بالبيضاء؟
- هل يوجد أثر لبعد التوازن بين الحياة الشخصية والعملية على التميز التنظيمي في مؤسسة سونلغاز بالبيضاء؟

- هل يوجد أثر لبعد الأمان والاستقرار على التميز التنظيمي في مؤسسة سونلغاز بالبيضاء؟

2.1 فرضيات الدراسة: في ضوء المعطيات السابقة تمت صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على تحقيق التميز التنظيمي.

الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الأجور والمكافآت على التميز التنظيمي في مؤسسة سونلغاز بالبيضاء.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المشاركة في اتخاذ القرار على التميز التنظيمي في مؤسسة سونلغاز بالبيضاء.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الترقية والتقدم الوظيفي على التميز التنظيمي في مؤسسة سونلغاز بالبيضاء.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التوازن بين الحياة الشخصية والعملية على التميز التنظيمي في مؤسسة سونلغاز بالبيضاء

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الأمان والاستقرار الوظيفي على التميز التنظيمي في مؤسسة سونلغاز بالبيضاء

3.1 أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مفهوم و أبعاد جودة الحياة الوظيفية و التميز التنظيمي و مدى توفرهما في المؤسسة.
- إبراز أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز التنظيمي بالمؤسسة.
- تقدير أثر كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الأجور و المكافآت، المشاركة في اتخاذ القرار، فرص الترقية و التقدم الوظيفي، التوازن بين الحياة الشخصية و العملية، الأمان و الاستقرار الوظيفي) على تحقيق التميز التنظيمي بمؤسسة سونلغاز.

4.1 منهج الدراسة و أدواتها: لمعالجة موضوع الدراسة من مختلف جوانبه اعتمد الباحثان المنهج الوصفي والتحليلي الذي يسمح بوصف الظاهرة المدروسة كما هي، و ذلك من خلال جمع المعلومات و تحليلها و تفسيرها للوصول إلى النتائج و تقديم التوصيات. و قد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية و الذي تم بناؤه بعد الاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع. و لمعالجة البيانات و تحليلها تم الاعتماد على البرنامج الاحصائي spss v26 .

5.1 الدراسات السابقة:

-دراسة (بوزورين و يعلى، 2021): هدفت الدراسة إلى إبراز أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي في بعده التميز القيادي و التميز في تقديم الخدمة. حيث أجريت الدراسة على عينة مكونة من 31 ممثل عن مؤسسة تنشط بالمنطقة الصناعية بمدينة سطيف و توصلت الدراسة إلى أن المؤسسات المدروسة تحتم بجودة الحياة الوظيفية للعاملين من خلال اهتمامها بالصحة و السلامة المهنية، المشاركة في اتخاذ القرارات، الأجور و المكافآت، برامج التدريب، الاستقرار و الأمان الوظيفي في حين لم

توفق في تحقيق التوازن بين الحياة الوظيفية و الشخصية للعمال. و أن جودة الحياة الوظيفية تؤثر إيجاباً و بدرجة قوية على التميز المؤسسي في المؤسسات.

- دراسة (الفحيلة ، 2019) هدفت هذه الدراسة إلى تشخيص واقع توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في إدارات التعليم السعودية، والكشف عن العلاقة بين تلك الأبعاد والتميز التنظيمي، والتعرف على المعوقات التي تواجه جودة الحياة الوظيفية والتي تعيق تحقيق التميز التنظيمي بالتطبيق على جميع القيادات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض. وكشفت الدراسة على أن هناك توافر لأبعاد جودة الحياة الوظيفية، وأبرز ملامح توفرها في تبني الموظفين ثقافة الإدارة، وأن هناك علاقة بين جودة الحياة الوظيفية والتميز التنظيمي في إدارات التعليم بالسعودية، وأبرز ملامح ذلك تتمثل في تمتع الموظفين بالروح المعنوية العالية.

- دراسة (Al Yami & bin Wared, 2019) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالتميز التنظيمي في جامعة الملك خالد بكلية الأعمال من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى جودة الحياة المهنية بشكل عام متوسط ، بينما جاء التدريب والتطوير في المرتبة الأولى، يليها نوعية المشاركة في صنع القرار، بينما التوازن بين العمل والشخصية الحياة في المرتبة الأخيرة. كان مستوى التميز التنظيمي مرتفعاً بشكل عام. كان التميز في الثقافة التنظيمية في المقام الأول، يليه التميز الاستراتيجي، وأخيراً التميز الريادي. أوضحت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الكلية لجودة الحياة الوظيفية وجميع أبعاد متغير التميز التنظيمي.

2. تعريف جودة الحياة الوظيفية:

تعددت الدراسات التي تناولت موضوع جودة الحياة الوظيفية واختلفت الرؤى حول هذا المفهوم الذي أخذ تعاريف مختلفة باختلاف الدراسة والبيئة. حيث عرفها (جاد الرب، 2008، صفحة 09) بأنها "مجموعة من العمليات المتكاملة، والمخططة، والمستمرة، التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب المؤثرة على الحياة الوظيفية للعاملين و الشخصية، و التي بدورها تساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها"

ويشير (Havlovic, 1991, p. 496) بأن جودة حياة العمل تعبر عن الظروف والبيئة الصحية والمشجعة لمكان العمل والتي تدعم وترقي وتزيد من رضا الموظفين، وذلك عن طريق توفير بيئة عمل آمنة،

ونظم ملائمة للمكافآت وفرص متاحة للنمو، وتحقيق من خلال الاهتمام بالنواحي الإنسانية في مكان العمل لضمان تحسين الإنتاجية، وذلك بإتاحة الفرص للأفراد لاستخدام إمكانياتهم وقدراتهم.

3. أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

إن جودة الحياة الوظيفية عبارة عن برنامج متكامل يهدف إلى تحسين و تنمية قدرات المورد البشري في المؤسسة (بريكي، 2023، صفحة 540)، و فيما يلي أهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

1.3.1. الأجر و المكافآت:

تعد الأجر و المكافآت من أدوات التحفيز التي تستخدمها منظمات الأعمال لتحسين أداء العاملين و دافعا مهما لهم لتحقيق التميز و التمايز، و توفير البيئة التنافسية التي تدفع العاملين لبذل جهد أكبر لنيل مكافآت مادية أو معنوية (سحنون و روجي فيسة، 2019، صفحة 24).

2.3. المشاركة في اتخاذ القرار:

تظهر أهمية عملية اتخاذ القرار لأي مؤسسة من خلال كونها ترتبط بجوانب العملية الإدارية المختلفة، و أن نجاح أي مؤسسة يتوقف إلى حد بعيد على قدرة و كفاءة قيادتها في اتخاذ القرارات المناسبة ، ذلك أن عملية اتخاذ القرارات تشمل من النحية العملية كافة جوانب التنظيم الإداري، و أن أي تفكير في العملية الإدارية ينبغي أن يركز على أسس و أساليب اتخاذ القرارات (الدحدوح، 2014-2015، صفحة 17).

3.3. فرص الترقية و التقدم الوظيفي:

تتم الترقّيات في إطار الترقّيات الرسمية ، أو برامج تطوير الوظيفة، أو فرص التدريب ، أو تعيينات اللجان أو المشاريع الخاصة، حيث تعمل المنظمات على توسيع مسؤوليات موظفيها من خلال الترقّيات، مما يولد لدى الموظفين شعور قوي بالولاء للمنظمة، و احتفاظ المنظمة بالعاملين (البليسي، 2012، صفحة 10).

4.3. التوازن بين الحياة الشخصية و الحياة العملية:

التوازن بين الحياة الشخصية و العملية له أثر إيجابي على الأفراد و بالتالي المنظمة؛ هذا التوازن يؤدي إلى الالتزام التنظيمي، التقليل من دوران العمل و عدم التواصل، كما يقلل من النزاعات بين الأفراد و زيادة الإنتاجية و الأداء. (Al Yami & bin Wared, 2019, p. 73)

5.3. الاستقرار و الأمان الوظيفي:

يقصد به بقاء الفرد الموظف في نفس المنظمة دون انتقاص من الأقدمية أو الأجر، أو حقوق المعاش، مما له أثر إيجابي على الإنتاجية، فهو محدد مهم لصحة العاملين، و رفايتهم الجسدية و النفسية، و الرضا الوظيفي، و الالتزام الوظيفي، و الأداء الوظيفي (بوضياف، 2020، صفحة 104).

4. تعريف التميز التنظيمي:

عرفه(السلمي،2001) بأنه حالة من الإبداع و التفوق التنظيمي تحقق مستويات غير عادية من الأداء و التنفيذ للعمليات الإنتاجية و التسويقية و المالية و غيرها في المنظمة بما ينتج عنه نتائج و إنجازات تتفوق على ما يحققه المنافسون، و يرضى عنه العملاء و أصحاب المصلحة في المنظمة (الفحيلة ، 2019، صفحة 433)

كما يعرفه (DAHLGARD & ANDERS,1999) على أنه قدرة المؤسسة على التجديد و التغيير على المدى البعيد، مع تحقيق نتائج مرضية في مجالات النمو و الربح. (بوسالم، 2017، صفحة 24).

5. أبعاد التميز التنظيمي:

1.5. التميز من خلال الموارد البشرية:

يعتبر المورد البشري أهم مصدر للتميز و أساسا لتكوين القيمة إذ يهتم هذا البعد بتحديد وتطوير معارف وقدرات العاملين، والتخطيط لتلك الأنشطة بصورة تدعم الاستراتيجية والسياسية، و بناء على ذلك يمكن اعتبار أحد المحددات الرئيسية لنجاح المنظمة هو الاستخدام الذكي لهذا المورد (حافظ ، محمد، و سعيد، 2019، صفحة 215)

2.5. التميز من خلال الهيكل التنظيمي:

إن التميز من خلال الهيكل التنظيمي يعبر عن قدرة الإطار الهيكلي على ربط أجزاء التنظيم و تحديد العلاقات بين الأعمال و المراكز و الأقسام، و توضيح خطوط السلطة و المسؤولية، بما يمكن من أداء الأنشطة المختلفة و تحقيق الأهداف المطلوبة بكل تفوق و تميز. (بوسالم، 2014-2015، صفحة 78)

3.5. التميز من خلال الاستراتيجية:

تظهر من خلال درجة تميز الخطوات المتبعة من قبل المنظمة في تحقيق رؤيتها الاستراتيجية و التي تحدد مسارها المستقبلي بشكل موحد و شامل مبني على قدراتها الاستراتيجية (العايدي ، تيقاوي ، و ملاح، 2022، صفحة 279).

4.5. التميز من خلال الثقافة التنظيمية:

تعتبر الثقافة التنظيمية عن مجموعة القيم و المعتقدات السائدة و التي تميز المنظمة عن غيرها، إذ لها الأثر الكبير على سلوك و أداء الأفراد و تتصف هذه القيم و المعتقدات بالاستمرارية أو الديمومة النسبية (محمد ، 2021، صفحة 272).

6. الجانب الميداني للدراسة:

1.6. حدود و مجتمع الدراسة:

- الحدود المكانية للدراسة: لتحقيق أهداف الدراسة تم اختيار مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بولاية البيض. و هي مؤسسة عمومية اقتصادية.

- الحدود الزمنية للدراسة: أجريت الدراسة في الفترة الممتدة من 15 فيفري 2023 إلى غاية 10 أبريل 2023.

- مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من عمال مؤسسة سونلغاز بمدينة البيض (لم يتم تقديم عدد العمال الإجماليين بالمؤسسة). حيث تم توزيع 95 استبيان على عينة عشوائية. استعدنا منها 88 استبيان أي نسبة 92,63% منها 79 (83,15%) صالحة للتحليل 09 غير صالحة للتحليل.

– أداة الدراسة: تم اعتماد الاستبيان كأداة لجمع المعلومات حول موضوع الدراسة. حيث تم تصميمه بالاعتماد على الجانب النظري وكذا الدراسات السابقة حول الموضوع. وصممت أداة الدراسة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي وقد كانت الخيارات المتاحة أمام كل عبارة هي: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، ومن أجل تحديد الاتجاه كانت أوزان الخيارات كالتالي: موافق بشدة ← 5، موافق ← 4، محايد ← 3، غير موافق ← 2، غير موافق بشدة ← 1.

2.6 قياس صدق و ثبات أداة الدراسة: من أجل اختبار ثبات أداة الدراسة نقوم بحساب معامل الثبات ألفا كرونباخ ، و معامل الصدق الذي يمثل الجذر التربيعي لمعامل الثبات.

الجدول 1: معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

المتغيرات	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا	معامل الصدق
ثبات المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية)	19	0,937	0,967
ثبات المتغير التابع (التميز التنظيمي)	16	0,917	0,957
ثبات الاستبيان	35	0,960	0,979

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات Spss.v26

تحليل معامل ألفا كرونباخ هو أداة إحصائية تستخدم لقياس ثبات وموثوقية أداة الدراسة. يقوم هذا التحليل بحساب معامل ألفا كرونباخ الذي يشير إلى مدى تجانس العبارات أو العناصر في أداة الدراسة ومقدار التوافق بينها. قيمة معامل ألفا كرونباخ تتراوح بين 0 و 1، وقيمة أعلى تشير إلى ثبات وموثوقية أعلى لأداة الدراسة. في البيانات التي قدمتها، تظهر قيم معامل ألفا كرونباخ لكل من المتغيرات المستقلة والتابعة، بالإضافة إلى ثبات الاستبيان بشكل عام. هنا هي النتائج:

– ثبات المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية): يتكون من 19 عبارة ويحقق معامل ألفا كرونباخ قدره 0.937. هذا يشير إلى وجود مستوى عالٍ من التجانس بين العبارات وثبات جيد لهذا المتغير المستقل. و

– ثبات المتغير التابع (التميز التنظيمي): يتكون من 16 عبارة ويحقق معامل ألفا كرونباخ قدره 0.917. هذا يشير أيضاً إلى وجود مستوى عالٍ من التجانس بين العبارات وثبات جيد لهذا المتغير التابع.

- ثبات الاستبيان يتضمن جميع العبارات في الاستبيان الذي استخدمته في الدراسة، ويحقق معامل ألفا كرونباخ قدره 0.960. هذا يشير إلى ثبات عالٍ للأداة الكاملة وتجانس العبارات فيها.
- بالنسبة لمعامل الصدق، يستخدم لتقييم مدى صدق أداة الدراسة. وفقاً للبيانات التي قدمتها، يبلغ معامل الصدق لكل من المتغير المستقل والتابع والاستبيان قيمة تقارب 0.97، مما يشير إلى وجود مستوى عالٍ من الصدق لهذه الأداة في قياس الظاهرتين المدروستين. إجمالاً، يمكن اعتبار أداة الدراسة التي استخدمتها في البحث ثابتة وموثوقة بناءً على نتائج تحليل معامل ألفا كرونباخ ومعامل الصدق المحسوبة.
- 3.6 وصف خصائص عينة الدراسة:** يوضح الجدول الموالي توزيع أفراد عينة الدراسة الذين تم تحليل استجاباتهم حسب الخصائص الشخصية والوظيفية.

الجدول 2: توزيع مفردات العينة وفقاً للخصائص الشخصية و الوظيفية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	48	60,8
	أنثى	31	39,2
السن	من 20 إلى 29 سنة	05	6,3
	من 30 إلى 39 سنة	29	36,7
	من 40 إلى 49 سنة	38	48,1
	50 سنة فما فوق	07	8,9
	ثانوي	6	7,6
المؤهل العلمي	تقني	3	3,8
	تقني سامي	8	10,1
	جامعي	51	64,6
	دراسات عليا	11	13,9
	أقل من 5 سنوات	9	11,4
الأقدمية في العمل	من 5 إلى 9 سنوات	6	7,6

38	30	من 10 إلى 14 سنة	
38	30	من 15 إلى 19 سنة	
5,1	4	20 سنة فأكثر	
38	30	إطار	الرتبة(الوظيفة)
38	30	عون تحكم	
24	19	عون تنفيذ	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات Spss.v26

من خلال الجدول السابق نستنتج ما يلي:

- من حيث الجنس: معظم أفراد العينة المبحوثة هم ذكور حيث يصل عددهم إلى 48 بنسبة 60,8% ، أما الإناث فقد عددهم بـ 31 أي ما نسبته 39,2%. و ذلك يعود لطبيعة العمل الخاصة في مؤسسة سونلغاز و التي تتطلب عنصرا رجاليا من أجل العمل الميداني.

- من حيث السن: نلاحظ من خلال الجدول أن الفئة العمرية الغالبة في المؤسسة هي فئة(40-49سنة) إذ بلغ عددهم 38 بنسبة 48,1% أي نصف أفراد العينة المبحوثة تقريبا، تليها فئة(30-39 سنة) بنسبة 36,7%. أما فئة الأكبر من 50 سنة فبلغت 8,9% لتسجل أقل نسبة لدى فئة (20-30سنة) بـ 6,3%. و هذا يدل على حرص المؤسسة على استغلال الطاقات الشبانية القادرة و المبدعة...

تحليل هذه النتائج يوفر فهما حول توزيع الأفراد في المؤسسة بناءً على الفئة العمرية. يمكن استخدام هذه المعلومات لتحديد الأنماط والتوجهات المرتبطة بالفئات العمرية وقد تساهم في فهم تأثير العمر على الأداء أو السلوك في المؤسسة.

- من حيث المؤهل العلمي: يملك أغلبية أفراد العينة المبحوثة مؤهلا جامعيًا بنسبة تقدر بـ 64,6% بين جامعي و 13,9% دراسات عليا. أما خريجو التكوين المهني فقد مثلو نسبة 13,9% بين تقني و تقني سامي، لتسجل أقل نسبة لدى المستوى الثانوي بقيمة 7,6%.

هذا التوزيع يشير إلى وجود تنوع في المؤهلات العلمية بين الأفراد في العينة، وقد يؤثر هذا التوزيع على النتائج المستنتجة من الدراسة وقدرتها على التعميم على الجمهور الأوسع. يجب أخذ هذا التوزيع في

الاعتبار عند تحليل النتائج وفهمها وتفسيرها، وقد يساعد في توجيه التوصيات والاستنتاجات المتعلقة بالتأثيرات المحتملة للمؤهل العلمي على النتائج.

- من حيث الأقدمية في العمل: توضح نتائج الجدول أعلاه أن غالبية المبحوثين يملكون خبرة من 15 إلى 19 سنة بنسبة 41,2% تليها فئة (10-14 سنة) بنسبة 38% لتسجل فئة (أقل من 5 سنوات) نسبة 11,4%. أما فئة (5 إلى 9 سنوات) فقدرت بـ 7,6% و فئة (أكثر من 20 سنة) فسجلت نسبة 5,1%.

- توجد غالبية الأفراد في العينة لديهم خبرة تتراوح بين 15 إلى 19 سنة، وتشكل نسبة 41.2% من المبحوثين. هذا يعني أن هؤلاء الأفراد لديهم خبرة كبيرة وطويلة في مجال عملهم الحالي.

- الفئة التالية هي تلك التي لديها خبرة تتراوح بين 10 إلى 14 سنة، وتشكل نسبة 38% من العينة. هذا يشير إلى وجود عدد كبير من الأفراد الذين لديهم خبرة متوسطة في وظائفهم.

- تمثل الفئة التي لديها أقل من 5 سنوات من الخبرة نسبة 11.4% من العينة، وهذا يشير إلى وجود عدد قليل من الأفراد الذين لديهم خبرة قصيرة في وظائفهم.

- تمثل الفئة التي لديها خبرة تتراوح بين 5 إلى 9 سنوات نسبة 7.6%، وهذا يشير إلى وجود عدد معتدل من الأفراد الذين لديهم خبرة متوسطة في وظائفهم.

- أخيراً، تمثل الفئة التي لديها أكثر من 20 سنة من الخبرة نسبة 5.1% من العينة. هذا يشير إلى وجود عدد قليل من الأفراد الذين لديهم خبرة طويلة جداً في وظائفهم. توزيع الأقدمية في العمل في العينة يمكن أن يكون له تأثيرات على تحليل النتائج. قد يكون من المثير للاهتمام استكشاف كيف يؤثر الأقدمية في العمل على الانطباعات والمواقف والسلوكيات للأفراد، وكذلك تأثيرها على التمييز التنظيمي.

- الوظيفة(الرتبة): من خلال الجدول نلاحظ أن فئة الإطارات و أعوان التحكم سجلت نسباً متساوية قدرت بـ 38%، أما فئة أعوان التنفيذ بنسبة 24%. و هذا راجع إلى تواجد أعوان التنفيذ في الميدان و صعوبة الالتقاء بهم.

الجدول 3: المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمحاور متغير جودة الحياة الوظيفية

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نتيجة 3	المحاور
3,474	0,820	موافق(مرتفع)	الأجور و المكافآت
2,919	0,956	محايد(متوسط)	المشاركة في اتخاذ القرار
3,113	0,973	محايد(متوسط)	الترقية و التقدم الوظيفي
3,462	0,794	موافق(مرتفع)	الأمان و الاستقرار الوظيفي
3,288	0,764	محايد(متوسط)	التوازن بين الحياة الشخصية و الحياة الوظيفية
3,269	0,721	محايد(متوسط)	أبعاد جودة الحياة الوظيفية

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات Spss.v26

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن استجابات أفراد العينة حول مستوى جودة الحياة الوظيفية

كانت متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي 3,269. أما الانحراف المعياري فقد بلغ 0,721.

وفيما يلي تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور متغير "جودة الحياة الوظيفية":

- الأجور والمكافآت: المتوسط الحسابي 3,474، الانحراف المعياري 0,820. النتيجة = موافق (مرتفع).

يشير ذلك إلى أن مستوى الأجور والمكافآت في العمل يعتبر مرتفعاً وموافقاً لتوقعات الموظفين.

- المشاركة في اتخاذ القرار: المتوسط الحسابي 2,919، الانحراف المعياري 0,956. النتيجة = محايد

(متوسط). يشير ذلك إلى وجود توازن متوسط في مستوى المشاركة في اتخاذ القرار في العمل.

- الترقية والتقدم الوظيفي: المتوسط الحسابي 3,113، الانحراف المعياري 0,973. النتيجة = محايد

(متوسط). يشير ذلك إلى وجود توازن متوسط في مستوى الترقية والتقدم الوظيفي في العمل.

- الأمان والاستقرار الوظيفي: المتوسط الحسابي 3,462، الانحراف المعياري 0,794. النتيجة = موافق

(مرتفع). يشير ذلك إلى أن مستوى الأمان والاستقرار الوظيفي في العمل يعتبر مرتفعاً وموافقاً لتوقعات

الموظفين.

- التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية: المتوسط الحسابي 3.288، الانحراف المعياري 0.764. النتيجة = محايد (متوسط). يشير ذلك إلى وجود توازن متوسط في مستوى التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية في العمل.

- أبعاد جودة الحياة الوظيفية: المتوسط الحسابي 3.269، الانحراف المعياري 0.721. النتيجة = محايد (متوسط). يشير ذلك إلى وجود توازن متوسط في مستوى جودة الحياة الوظيفية عمومًا و هو ما اتفقت فيه هذه الدراسة مع دراسة (Al Yami & bin Wared, 2019) و دراسة (الفحيلة ، 2019). يمكن استخدام هذه النتائج والتحليل لتقييم جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين والمجالات التي تحقق نتائج جيدة بالفعل.

الجدول 4: المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمحاور متغير التميز التنظيمي

المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نتيجة 3
تميز المورد البشري	3,449	0,718	موافق (مرتفع)
تميز الاستراتيجية	3,538	0,737	موافق (مرتفع)
تميز الهيكل التنظيمي	3,310	0,729	محايد (متوسط)
تميز الثقافة التنظيمية	3,496	0,743	موافق (مرتفع)
أبعاد التميز التنظيمي	3,448	0,633	موافق (مرتفع)

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات Spss.v26

تبين نتائج الجدول رقم 4 أن متغير التميز التنظيمي قد حقق متوسطًا حسابيًا بلغت قيمته 3,448 و هذا يدل على مستوى موافقة مرتفع لدى أفراد العينة المبحوثة. كما قدرت قيمة الانحراف المعياري 0,633 و هذا يدل على عدم وجود تباين كبير في استجابات أفراد العينة. و فيما يلي تحليل أبعاد التميز التنظيمي من حيث المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية كالتالي.

- تميز المورد البشري: المتوسط الحسابي: 3.449 الانحراف المعياري: 0.718 النتيجة: موافق (مرتفع) تشير النتيجة الموافقة (مرتفع) إلى أن متوسط تقييم تميز المورد البشري في المؤسسة هو مرتفع، ويشير الانحراف المعياري المنخفض إلى أن الأجوبة تقريبًا متقاربة حول المتوسط الحسابي.

- تميز الاستراتيجية: المتوسط الحسابي: 3.538 الانحراف المعياري: 0.737 النتيجة: موافق (مرتفع) تشير النتيجة الموافقة (مرتفع) إلى أن متوسط تقييم تميز الاستراتيجية في المؤسسة هو مرتفع، ويشير الانحراف المعياري المنخفض إلى أن الأجوبة تقريباً متقاربة حول المتوسط الحسابي.
 - تميز الهيكل التنظيمي: المتوسط الحسابي: 3.310 الانحراف المعياري: 0.729 النتيجة: محايد (متوسط) تشير النتيجة المحايدة (متوسط) إلى أن متوسط تقييم تميز الهيكل التنظيمي في المؤسسة هو متوسط، ويشير الانحراف المعياري المنخفض إلى أن الأجوبة تقريباً متقاربة حول المتوسط الحسابي.
 - تميز الثقافة التنظيمية: المتوسط الحسابي: 3.496 الانحراف المعياري: 0.743 النتيجة: موافق (مرتفع) تشير النتيجة الموافقة (مرتفع) إلى أن متوسط تقييم تميز الثقافة التنظيمية في المؤسسة هو مرتفع، ويشير الانحراف المعياري المنخفض إلى أن الأجوبة تقريباً متقاربة حول المتوسط الحسابي.
 - أبعاد التميز التنظيمي: المتوسط الحسابي: 3.448 الانحراف المعياري: 0.633 النتيجة: موافق (مرتفع) تشير النتيجة الموافقة (مرتفع) إلى أن متوسط تقييم أبعاد التميز التنظيمي في المؤسسة هو مرتفع، ويشير الانحراف المعياري المنخفض إلى أن الأجوبة تقريباً متقاربة حول المتوسط الحسابي.
- بشكل عام، يتضح أن جميع المحاور في التميز التنظيمي تحصل على تقييم مرتفع، باستثناء تميز الهيكل التنظيمي الذي يحصل على تقييم محايد (متوسط). هذا يشير إلى أن المؤسسة تحقق مستوى عالٍ من التميز التنظيمي في مجالات مثل المورد البشري، الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، وأبعاد التميز التنظيمي بشكل عام. ومع ذلك، قد تحتاج المؤسسة إلى تحسين الهيكل التنظيمي لتعزيز التميز في هذا الجانب.

4.6 مناقشة النتائج و اختبار الفرضيات:

- الفرضية العدمية: H0** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على تحقيق التميز التنظيمي.
- الفرضية البديلة: H1** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على تحقيق التميز التنظيمي.
- اختبار الفرضيات: يوضح الجدول الموالي نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين المتغيرين

الجدول 5: نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لجودة الحياة الوظيفية على التميز التنظيمي

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F	دلالة ف	Beta غير معيارية	قيمة sig
1	0,846	0,715	193,623	0,000	0,743	0,000

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات Spss.v26

يوضح الجدول أعلاه نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لجودة الحياة الوظيفية على التميز

التنظيمي كما يلي: معامل الارتباط R: 0.846 معامل التحديد R²: 0.715

قيمة F: 193.623 دلالة ف: 0.000 (بمعنى أن النموذج يكون ذو دلالة إحصائية)

بالإضافة إلى ذلك، يتم تقدير قيمة Beta للتأثير المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية) على المتغير التابع (التميز التنظيمي). تقدير Beta هنا هو 0.743، وهو غير معياري (غير متوقع عند الصفر). وبناءً على نتائج الاختبار، يمكن استنتاج أن جودة الحياة الوظيفية تؤثر بشكل قوي وإيجابي على التميز التنظيمي، حيث يكون للمتغير المستقل تحديداً نسبة 71.5% من التغير في المتغير التابع.

ونتيجة الدلالة الإحصائية للنموذج (قيمة F) تشير إلى أن هناك علاقة إحصائية معنوية بين جودة الحياة الوظيفية والتميز التنظيمي. لذلك، يمكن الاعتماد على هذه النتائج لتوجيه الجهود نحو تعزيز جودة الحياة الوظيفية لتحقيق مستوى أفضل من التميز التنظيمي في المؤسسة. اتفقت هذه النتائج مع دراسة (بوزورين و يعلى، 2021) التي خلصت إلى وجود أثر إيجابي لجودة الحياة الوظيفية على التميز التنظيمي، و كذا دراسة (الفحيلة ، 2019) التي توصلت نتائجها إلى وجود علاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية و التميز التنظيمي.

- اختبار الفرضيات الفرعية:

ف1/يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الأجور والمكافآت على التميز التنظيمي.

ف2/ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المشاركة في اتخاذ القرار على التميز التنظيمي.

ف3/ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الترقية والتقدم الوظيفي على التميز التنظيمي.

ف4/ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التوازن بين الحياة الشخصية والعملية على التميز التنظيمي.

ف5/ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الأمان والاستقرار الوظيفي على التميز التنظيمي.

لاختبار صحة الفرضيات الفرعية قمنا بإجراء اختبار الانحدار الخطي المتعدد لأثر جودة الحياة الوظيفية على التميز التنظيمي و الجدول الموالي يوضح النتائج.

الجدول 5: نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على التميز التنظيمي

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	قيمة F	دلالة F	Beta غير معيارية	T	دلالة t
التميز التنظيمي	الأجور و المكافآت	0,858	0,736	40,665	0,000	0,148	1,956	0,054
	المشاركة في اتخاذ القرار					0,106	1,373	0,174
	الترقية و التقدم الوظيفي					0,116	1,603	0,113
	الأمان و الاستقرار الوظيفي					0,312	4,565	0,000
	التوازن بين الحياة و العمل					0,076	1,063	0,291

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات Spss.v26

أظهرت النتائج أن نموذج الانحدار معنوي حيث بلغت قيمة (F) 40,665 بدلالة 0,000 أقل من مستوى المعنوية 0,01. كما تشير بيانات الجدول إلى أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية تفسر 73,6% من التباين الحاصل في التميز التنظيمي وهذا ما يوضحه معامل التحديد R2 الذي بلغت قيمته (0,736). كما نلاحظ من خلال نتائج الجدول وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الأمان والاستقرار الوظيفي حيث بلغت قيمة t (4,565) بمستوى معنوية 0,000 أقل من 0,01 وبالتالي عندما يتغير بعد الأمان والاستقرار الوظيفي بدرجة واحدة فإن التميز التنظيمي يتغير بـ 0,312 وفي الاتجاه نفسه بافتراض ثبات بقية المتغيرات. ونلاحظ أيضا أن قيمة باقي الثوابت لأبعاد (الأجور والمكافآت، المشاركة في

اتخاذ القرار، الترقية والتقدم الوظيفي، التوازن بين الحياة الشخصية والعمل) ومستوى معنويتها أكبر من 0,01 أي أنه ليس لها أثر دال إحصائيا.

بناءً على النتائج المذكورة، يمكن استنتاج أن مستوى جودة الحياة الوظيفية كان متوسطا و ذلك ما تتفق فيه هذه الدراسة مع دراسة الفحيلة (2019) و أن الأجور والمكافآت والأمان والاستقرار الوظيفي لهما تأثير إيجابي ومعنوي على التميز التنظيمي و هو ما تتفق فيه أيضا مع دراسة (بوزورين و يعلى، 2021). بينما المشاركة في اتخاذ القرار والترقية والتقدم الوظيفي والتوازن بين الحياة والعمل لهم تأثير ضعيف وغير معنوي على التميز التنظيمي و هو اختلفت فيه نسبيا مع كل من دراسة (بوزورين و يعلى، 2021) التي توصلت إلى أن المؤسسات لم توفق فقط في تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية و كذا دراسة (Al Yami & bin Wared, 2019) التي ترى أن التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية قد جاء في المرتبة الأخيرة. هذا يعني أن عوامل أخرى قد تكون أكثر أهمية في تحقيق التميز التنظيمي، وقد تحتاج إلى دراسة أو تحليل إضافي لتحديد تأثير هذه العوامل الأخرى.

يجب ملاحظة أن هذا التحليل يستند فقط إلى البيانات المقدمة والنتائج المذكورة، وقد يكون هناك عوامل أخرى ذات تأثير على التميز التنظيمي لم تتم مراعاتها في هذا السياق.

7. خاتمة:

درست هذه المقالة تأثير جودة الحياة الوظيفية على تحقيق التميز التنظيمي بمؤسسة سونلغاز بالبيض. وأظهرت النتائج أن جوانب نوعية الحياة الوظيفية، مثل المرتبات والمكافآت، وكذلك الأمن الوظيفي والاستقرار، لها تأثير كبير وإيجابي على التميز التنظيمي. وتشير هذه النتائج إلى أن الاستثمار في الأجور التنافسية والحوافز والمكافآت الجذابة، فضلا عن تهيئة بيئة عمل آمنة ومستقرة، يمكن أن تساعد على تحسين الأداء العام للمنظمة. ومع ذلك، تجدر الإشارة إلى أن الجوانب الأخرى لنوعية الحياة الوظيفية، مثل المشاركة في صنع القرار، والترقية والتقدم الوظيفي، فضلا عن التوازن بين العمل والحياة، لم تظهر أثرا كبيرا على التميز التنظيمي في هذه الدراسة. وهذا يثير الحاجة إلى مزيد من البحث والتحليل لفهم أفضل للعوامل التي تؤثر على التميز التنظيمي وكيفية تفاعلها مع جودة الحياة الوظيفية.

ومن خلال النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم **التوصيات** التالية:

- الاهتمام بالمفاهيم الحديثة في إدارة الموارد البشرية و التعريف بها و إدخالها ضمن البرامج التدريبية.
- دراسة مختلف جوانب بيئة العمل المادية و المعنوية من أجل تحسين جودة الحياة الوظيفية.
- ينبغي لمؤسسة سونلغاز بالبيضاء أن تولي اهتماما خاصا لمختلف أبعاد جودة الحياة الوظيفية من أجل تهيئة بيئة عمل تفضي إلى التميز في الأداء.

8. قائمة المراجع:

• المؤلفات:

سيد محمد جاد الرب،(2008)، جودة الحياة الوظيفية *QWL* في منظمات الأعمال العصرية، مصر، دار الفكر العربي للنشر.

• الأطروحات:

أبو بكر بوسالم،(2014-2015)، دور التمكين الإداري في التميز التنظيمي -دراسة ميدانية على شركة سوناطراك البترولية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية التسيير و العلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان.

أسامة زياد يوسف البليسي،(2012)، جودة الحياة الوظيفية و أثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.

حسني فؤاد الدحدوح، (2014-2015)، جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظات غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم، رسالة ماجستير في أصول التربية إدارة تربوية، الجامعة الإسلامية غزة.

• المقالات:

إبراهيم بن زيد بن حمد الفحيلة،(2019)، جودة الحياة الوظيفية و دورها في تحقيق التميز التنظيمي في إدارات التعليم في المملكة العربية السعودية "دراسة ميدانية مطبقة في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض"، مجلة البحث العلمي في التربية، العدد20.

أبو بكر بوسالم،(2017)، التمكين الإداري كمدخل للتميز التنظيمي دراسة ميدانية على شركة سوناطراك البترولية الجزائرية، مجلة الاقتصاد و المالية، 03(01).

- محمد بريكي،(2023)، أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على تحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين بديوان الترقية و التسيير العقاري(OPGI) بولاية المسيلة، مجلة إضافات اقتصادية، 07(01).
- مريم العايدي، العربي تيقاوي، رقية ملاح،(2022)، الدور الوسيط لجودة الحياة الوظيفية في العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و التميز المؤسسي-دراسة ميدانية على قطاع الاتصالات بأردار-،مجلة المالية و الأسواق، 07(02).
- عبد العالم محمد محمد ، (جوان، 2021)، أثر التسويق الداخلي في تحقيق التميز التنظيمي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بمحافظة شقراء - المملكة العربية السعودية، جامعة الوادي الجزائر. مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، 06(01).
- عبد الناصر علك حافظ ، نسرين جاسم محمد، و سؤدد سعيد. (2019). دور استراتيجية التكامل واثراها في تحقيق التميز التنظيمي: دراسة تطبيقية في دائرة البحث والتطوير. مجلة الدنانير(16).
- فيروز بوزورين، فروق يعلى،(ديسمبر 2021)، أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات بسطيف، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، 16(04).
- مصطفى سحنون، عمر روجي فيسة. (ديسمبر، 2019). جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة شركة سونلغاز فرع ولاية المدية. مجلة المنهل الاقتصادي، 02(02).
- نوال بوضياف. (2020). جودة الحياة الوظيفية و مدى إسهاماتها في تحسين الأداء الوظيفي و الإنتاجية في المنظمات -رؤية في إطار علم النفس الإيجابي-. مجلة القبس للدراسات النفسية و الاجتماعية(09).
- Ahmed Al Yami ; Eman Haif A, bin Wared: The quality of work-life and relation to organizational excellence at King Khalid University of the faculty members' point of view / Business School Case study,(2019), Journal of Economics and Administrative Sciences Vol.25 No.116 .
- Havlovic, S. J. (1991). Quality of Work Life and Human resource outcomes. Industrial relations, 30(03).