

أثر جودة الحياة الوظيفية على التميز في الأداء الوظيفي -دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة

The effect of Quality Work Life on Job Performance - A case study of a group of economic institutions in the state of M'sila

بلواضح أحمد سيف الدين^{1*}، جلولي محمد²، مهدي عمر³

¹ جامعة سعيدة - د. مولاي الطاهر، مخبر إدارة وتقييم أداء المؤسسات "إتمام"، (الجزائر)،
ahmedseifeddine.belouadah@univ-saida.dz

² جامعة سعيدة - د. مولاي الطاهر، (الجزائر)، mohamed.djellouli@univ-saida.dz

³ جامعة سعيدة - د. مولاي الطاهر، (الجزائر)، omar.mehdi@univ-saida.dz

تاريخ الاستلام: 2021/09/01 تاريخ قبول النشر: 2021/10/14 تاريخ النشر: 2021/12/31

المخلص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى دراسة أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي المتميز، واشتملت مجرياتها على 68 مفردة من طاقم الإدارة العليا والوسطى لستة مؤسسات اقتصادية بولاية المسيلة. كشفت مخرجات البحث عن وجود أثر لجودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي المتميز، ووجود أثر لكل من بعد ظروف العمل ونظام الحوافز كبعدين من أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي المتميز، كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها مراجعة كل من نظام الترقية والتقدم وسياسة الاحتفاظ بالموظفين بما يشكل حافز نحو التميز في الأداء الوظيفي. الكلمات مفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، التميز، الأداء الوظيفي المتميز. تصنيف JEL : M12.

Abstract:

This research paper aims to study the impact of the quality of work life on distinguished job performance. The study included 68 members of the senior and middle management staff of six economic institutions in the state of M'sila.

The results of the research revealed the existence of an impact of the quality of career on the distinguished job performance, and the existence of an impact of each dimension of work conditions and the incentive system as two dimensions of the quality of job life on distinguished job performance. What constitutes an incentive for excellence in job performance.

Keywords: Quality of wok life, Outstanding job performance.

Jel Classification Codes: M12.

* المؤلف المرسل: بلواضح أحمد سيف الدين

1. مقدمة:

يعد مفهوم الأداء أحد المفاهيم الإدارية الحديثة التي نالت اهتماما بالغا من قبل منظمات الأعمال، فمن منبع العلاقة الطردية المؤكدة من تراكمات التجارب المؤسسية بين مستوى الأداء ومدى تحقيق أهداف المنظمة، ثابرت العديد منها إلى تكثيف الجهود تجاه الحفاظ على وتيرة أدائها وسعيا لضمان إستمراريتها وتحقيق أهدافها. على النقيض من ذلك أثبتت تطورات العصر الحالي أن انتهاج هذا النسق غير مجدي بما فيه الكفاية لمواكبة تغيرات البيئة الخارجية المتسمة بتنافسية لا تعترف بالنمط التقليدي للأداء، وهو ما جعل المنظمة المعاصرة أمام واقع أن التميز في الأداء لم يعد أحد الخيارات المطروحة فحسب بل هو حتمية يجب تبنيها.

من الجانب الآخر يعتبر المورد البشري أحد أهم موارد المنظمة وجوهر أداءها فهو الذي يسير ويعمل ويفكر ويدير التكنولوجيا، وامتلاك المنظمة لمورد بشري كفاء متميز في أدائه يدفع بها نحو التميز في تسيير باقي مواردها والتحكم فيها بشكل فعال وهو ما يتيح زيادة إنتاجيتها وتعزيز مكانتها التنافسية، وقد مكن تفاعل منظمات الأعمال مع محيطها الخارجي اكتساب ما يكفي من المعرفة لفهم أن الاستمرار في النمط العادي للأداء الوظيفي لا يضمن بالضرورة حفاظها على مكانتها التنافسية، ما دفع بها لتوجيه الأنظار نحو البعد الاستراتيجي للموارد البشرية والذي لا يتحقق إلا من خلال توفير القدر الكافي من متطلبات جودة الحياة الوظيفية، وهو ما أكدته العديد من الدراسات التي اعتبرت أن نسبة معتبرة من فعالية العنصر البشري ومستوى أداءه يتعلق بمدى رضاه عن البيئة التي يعمل بها والمستوى المعيشي الذي تضمنه وظيفته.

من خلال تقدم تتبلور الإشكالية المراد معالجتها بهذه الدراسة في السؤال التالي: هل يوجد أثر لجودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي المتميز في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة؟

للإجابة على هذه الإشكالية تم صياغة فرضيتين رئيسيتين كما يلي:

- يوجد أثر لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل، فرص الترقية والتقدم، نظام الحوافز والأجور، الاستقرار والأمن الوظيفي، تصميم الوظائف، التوازن بين العمل والحياة الخاصة) على الأداء الوظيفي المتميز في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة.

- يوجد أثر لجودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي المتميز في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة للتعرف على أهم المفاهيم المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي المتميز، واستكشاف أثر جودة الحياة الوظيفية إضافة إلى أبعادها (ظروف العمل، فرص الترقية والتقدم، نظام الحوافز والأجور، الاستقرار والأمن الوظيفي، تصميم الوظائف، التوازن بين العمل والحياة الخاصة) على الأداء الوظيفي المتميز.

تصميم الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في بناء الشق النظري من خلال تحليل وتفسير الظاهرة المدروسة، وعلى أداة الاستبيان في دراسة الحالة.

الدراسات السابقة:

- دراسة **بعجي سعاد (2019)**: حاولت الدراسة معرفة دور متطلبات جودة الحياة الوظيفية بأبعادها في تحقيق الأداء المتميز للعاملين في مؤسسة اركوديم ميديا. ووصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات جودة الحياة الوظيفية على الأداء المتميز للعاملين، أيضا أبرزت نتائج الدراسة أن العلاقات الاجتماعية بين "العمال" وبين "العمال ورؤساء العمل" من أكثر عناصر جودة الحياة الوظيفية المفسرة للتغيرات الحاصلة في الأداء الوظيفي المتميز، إضافة إلى بعد التمكين.

- دراسة **البياري سمر سعيد (2018)**: سعت الدراسة إلى معرفة أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بقطاع غزة، ومن نتائجها وجود موافقة بدرجة متوسطة للمستجوبين حول مستوى جودة الحياة الوظيفية، وتوصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الالتزام التنظيمي.

- دراسة **الغول فريد محمد موسى (2015)**: تهدف الدراسة إلى إظهار أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في المصارف الإسلامية الأردنية من وجهة نظر العاملين، وأظهرت نتائجها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في المصارف الأردنية، وفي ترتيب الأبعاد أبعاد جودة الحياة وفق الأهمية النسبية جاء

تصميم الوظائف أولاً يليه كل من بعد التكامل الاجتماعي، وأما بالنسبة لأبعاد أداء العاملين فقد جاء ترتيب بعد القدرة على الأداء أولاً يليه بعد الدافعية تجاه الأداء.

- دراسة (Nguyen and Trang T.M Nguyen 2012): سعت الدراسة إلى معرفة دور رأس المال السيكلوجي في الأداء الوظيفي وجودة الحياة العملية للمسوقين في السوق المتقل بفييتام (مدينة Ho Chi Minh). وأظهرت نتائجها وجود تأثيرات إيجابية لجودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي، كما أظهرت أن رأس المال السيكلوجي يعد السبب الرئيسي لجودة الحياة الوظيفية.

- دراسة (Azman, Noor & al 2010): حاولت الدراسة معرفة وجود أو عدم وجود أثر لجودة الحياة الوظيفية على أداء موظفي الإرشاد الزراعي الحكومي في ماليزيا. وكشفت مجريات الاختبار وجود علاقة إيجابية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على أداء موظفي الإرشاد الزراعي الحكومي، بالأخص بعد "الموازنة بين العمل والحياة الشخصية" إذ شكل العامل الأبرز في أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظفين.

هيكل الدراسة:

بهدف الإجابة على إشكالية الدراسة والتحقق من الفرضيات البحث، تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاث محاور رئيسية، حيث يتناول المحور الأول مفهوم جودة الحياة الوظيفية وأهم أبعادها إضافة إلى أهميتها وأهدافها، وينتقل المحور الثاني إلى مفهوم الأداء الوظيفي والأداء الوظيفي المتميز أهم مؤشرات تميز العنصر البشري، فيما يعرض المحور الأخير الدراسة التطبيقية وأهم النتائج المتوصل إليها.

2. جودة الحياة الوظيفية:

تم تقديم مصطلح جودة الحياة الوظيفية لأول مرة سنة 1972 خلال مؤتمر علاقات العمل الدولية (International labor relations) (Lau RSM., 1998, p. 212)، وكان أول من تبنى تطبيقها هو شركة جنرال موتورز (GM) بأحد مصانعها في مدينة (Tarry Town) بنيويورك سنة 1971، ثم انتشر في 18 مصنع بعد ذلك (جاد الرب، 2008، صفحة 9).

1.2 مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

تعددت تعريفات الباحثين لمفهوم جودة الحياة الوظيفية على الرغم من توافقهم حول أن مضمونها يشير إلى تحسين بيئة العمل وجعلها مكان أفضل للعاملين، وكان هذا التباعد نتيجة تباين آراء الباحثين تبعاً لتعدد المكونات المشكلة للمفهوم.

فيعرفها جاد الرب (2008) على أنها "مجموع العمليات المتكاملة والمخططة والمستمرة المؤثرة في الحياة المهنية والشخصية للعاملين بما يسهم في تحقيق المنظمة لأهدافها الإستراتيجية وأهداف العاملين والمتعاملين معها" (جاد الرب، 2008، صفحة 9)، ويبرز هذا التعريف أن دور جودة الحياة الوظيفية يتعدى حصره في أنها مجرد آلية لتحسين ظروف المورد البشري في حدود بيئة العمل، وإنما يتجاوز ذلك ليمس الجانب الإنساني من خلال توفير متطلبات الحياة الشخصية للعاملين وضمان رفاهيتهم الخاصة، وفي هذا الشطر من التعريف يرى Tho and Trang (2012) أن الحكم على مدى توافر جودة الحياة الوظيفية يتعلق بمدى رفاهية العاملين من خلال الحكم على استيفاء مجموعة من المتطلبات والاحتياجات الإنسانية كالصحة والسلامة والاحتياجات الاقتصادية والاجتماعية والتقدير واحتياجات المعرفة (Tho & Trang, 2012, p. 88). ويشير الشطر الآخر من التعريف أن توفير متطلبات جودة الحياة الوظيفية لا يسهم فقط في ضمان رفاهية العامل بل يمكن المنظمة من تحقيق أهدافها الإستراتيجية وأهداف المتعاملين معها، حيث ترى Gayathiri أن جودة الحياة الوظيفية تعبر عن مدى توفير الظروف والبيئة الملائمة لمكان العمل بما يعزز الرضا الوظيفي، من خلال تقديم المكافآت وتوفير الأمن الوظيفي ودعم فرص النمو (Gayathiri & Lalitha, 2013, p. 4). إذ أن مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الرضا الوظيفي ينعكس على الأداء الكلي للمؤسسة من خلال تقليل السلوك السلبي من العاملين تجاه العمل وتخفيض معدلات الغياب وتحسين أداء العاملين، وهو ما يتدخل بشكل مباشر في رفع القدرات التنافسية للمؤسسة وزيادة إنتاجيتها.

يصب مفهوم جودة الحياة الوظيفية في تحسين بيئة العمل ويرتبط بمدى توافر الظروف المناسبة لتحسين رفاهية العاملين بما يتناسب مع نمو المؤسسة وتحقيق أهدافها الإستراتيجية، بتوفير مجموعة من المتطلبات التي تعزز الرضا الوظيفي، وتتضح هذه

المتطلبات من خلال العناصر والأبعاد المكونة لجودة الحياة الوظيفية، المعروضة في العنصر الموالي.

2.2 أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

من أجل ضبط أبعاد جودة الحياة الوظيفية تم تحليل 8 دراسات سابقة تناولت الموضوع، والتي لوحظ فيها اختلاف جزئي في وجهات النظر حسب ما يخدم رؤية كل دراسة، لذا عمدت الدراسة الحالية لتجميع وتلخيص مختلف الآراء في الجدول 1 والذي يظهر الأبعاد منتقاة حسب مدى توافقها بين الدراسات السابقة ومدى قدرتها على خدمة أهداف الدراسة الحالية:

جدول 1: عناصر جودة الحياة الوظيفية

التوازن بين الحياة والعمل		الأمان والاستقرار الوظيفي	الأجور والمكافآت	إتاحة الفرص للترقي والتقدم المهني	ظروف العمل المادية	(البياري، 2018)
	خصائص الوظيفة				ظروف العمل المعنوية	(الحمداني و الخولاني، 2018)
		الاستقرار والأمن الوظيفي	الحوافز		بيئة العمل العلاقات الاجتماعية	(بعجي، 2019)
	تصميم الوظائف		التعويضات	فرص تطوير القدرات فرص التقدم الوظيفي	التكامل الاجتماعي	(الغول، 2015)
التوازن بين العمل والحياة الخاصة	التصميم الوظيفي	الأمن والاستقرار الوظيفي	نظام الحوافز	فرص الترقية والتقدم	ظروف العمل المادية العلاقات الإنسانية	(قريشي و باديسي، 2016)
			التعويضات ومكافآت جيدة، التحفيز	الاستقلالية في العمل والنمو الشخصي	بيئة عمل مناسبة زملاء عمل متعاونين	(Wyatt & Wah, 2001)
وقت كافي خارج العمل			أجر مرضي	فرص تطوير القدرات	أصدقاء عمل جيدين الشعور بالتقدير	(Tho & Trang, 2012)

	ساعات عمل مرضية، مهام ذات قيمة معنوية	السلامة المهنية		الاستقلالية في العمل	محيط مادي جيد مهام ذات قيمة معنوية	(Ivancevich & Konopaske, 2013)
التوازن بين العمل والحياة الخاصة	تصميم الوظائف	الاستقرار والأمن الوظيفي	نظام الحوافز والأجور	فرص الترقية والتقدم	ظروف العمل	الدراسة الحالية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الأدبيات السابقة.

من خلال الجدول السابق يتضح أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية التي تشكل أعلى نسبة اتفاق بين الباحثين تتمثل في: ظروف العمل، فرص الترقية والتقدم، نظام الحوافز والأجور، الاستقرار والأمن الوظيفي، تصميم الوظائف، التوازن بين العمل والحياة الخاصة.

3.2 أهمية وأهداف جودة الحياة الوظيفية:

تكمن أهمية وأهداف جودة الحياة الوظيفية حسب كل من (جاد الرب، 2008، الصفحات 10-13) و (قريشي و باديسي، 2016، صفحة 217) و (Lau RSM., 1998, p. 215) ، فيما يلي:

- رفع مستوى الأداء الوظيفي، وهو ما يرفع مستوى الكفاءة ويزيد من الإنتاجية ويحسن جودة المنتج أو الخدمة.
- زيادة ثقة العاملين، ما يعزز الرضا الوظيفي ويخلق رفاهية و متعة أكبر في العمل ومشاركة أكبر للعاملين.
- زيادة الرضا الوظيفي، فيفضل العمالة الراضية تزيد جودة المنتج أو الخدمة وتتحسن خدمة العميل، كما ترفع مستوى الإنتاجية بسبب انخفاض الأيام المفقودة في المرض والغياب.
- تحسن ظروف العمل، وهو ما يخفض معدلات التعويض المدفوعة بسبب حوادث العمل.
- استقطاب الكفاءات المتميزة والاستفادة من معارفها ومهاراتها.
- تعزيز المكانة التنافسية للمؤسسة.
- تقييم الوظائف وإعادة الهيكلة.
- تحقيق مستويات عالية من رضا أصحاب المال.

3. الأداء الوظيفي المتميز:**1.3 مفهوم الأداء الوظيفي:**

يشير الأداء الوظيفي إلى درجة إتمام المهام المكونة لوظيفية الفرد (قريشي و باديسي، 2016، صفحة 224). وقد عرفه محمد موسى (2015) على أنه: "المحصلة النهائية للجهود التي يبذلها العاملون خدمة لأهداف المنظمة، وتتمثل تلك المحصلة في تحقيق النتائج التي تضيف قيمة للمنظمة" (الغول، 2015، صفحة 63)، ويتفق (2008) Salanova & Kirmanen و (1984) Hunter & Hunter في تعريف الأداء الوظيفي على أنه درجة إنجاز الموظف للمهام المحددة والقيام بالواجبات والمسؤوليات من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية، وحسب (1989) Schermerhorn فالأداء الوظيفي هو الجودة والكمية التي يحققها الأفراد عند إنجاز المهمة (Perera & Weerakkody, 2016, p. 50).

ومن خلال ما سبق يُستنتج أن تعريف الأداء الوظيفي ينحصر في كونه ناتج جهود الموظفين في إطار تحقيق أهداف المؤسسة، أو مدى إتمام الموظف للمهام الموكلة إليه والمحددة حسب الوظيفة التي يشغلها، ويلاحظ من التعاريف السابقة أن الأداء الوظيفي يرتبط بالنمطية في الإنجاز حيث يعبر عن تقيد الفرد بروتين تحدده الوظيفة التي يشغلها أو المهمة التي وكل بها، دون الخروج عن الإطار التقليدي للعمل ودون إضافة صفة مميزة.

2.3 مفهوم الأداء الوظيفي المتميز:

يعبر التميز بصفة عامة عن التفوق والتفرد أو امتلاك صفات إيجابية أكثر من الآخرين في نفس المجال (بعجي، 2019، صفحة 523)، وما يضيفه هذا المصطلح إلى الأداء الوظيفي هو أنه يجعل مفهوم الأداء الوظيفي يتعدى حصره في كونه مجرد ناتج لجهود الموظفين في إطار تحقيق أهداف المؤسسة فقط، أو مجرد تنفيذ الفرد للمهمة المكلف بها، بل يتعدى ذلك كون أن الحاجة إليه تتبع من واقع أن المنظمة في بيئة تنافسية متغيرة تفرض عليها انتهاز الأداء الوظيفي المتميز.

وعليه يكمن الافتراض الرئيسي في لجوء المنظمات لهذا النوع من الأداء في عدم جدوى قيام الموظفين بتأدية المهام الموكلة إليهم فحسب، بل إن التطورات الحاصلة في بيئة الأعمال دعت إلى ضرورة التفكير في سبل تجعل الموظفين ينجزون أعمالهم بأسلوب

مبتكر غير تقليدي، ما يمكن الموظف في المنظمة من التفرّد في أداءه عن الموظفين الآخرين، ويتجاوز حدود المعايير المحددة كما ونوعاً، وبالشكل الذي يرضي إدارة المنظمة والزبائن وخصوصاً تلك المنظمات التي تتميز بحدة المنافسة والتغيرات المستمرة في رغبات زبائننا (يوسف، 2005، صفحة 48)، ويشير مفهوم الأداء الوظيفي المتميز إلى الأداء الذي يزيد عن المعدل النمطي للأداء في الكمية أو الجودة، أو تدنية فترة الوظيفة أو توفير التكاليف، أو في السلوك المتبع أثناء تأدية المهام، من خلال الجهود والمهارات بما يحقق نتيجة ايجابية للنشاط (مناصرية، 2012، صفحة 213)، ويعرف أيضاً بأنه أداء المكلف بالوظيفة الذي يحقق مستويات عالية من الأداء الوظيفي في كل من جانب السلوك وجانب المخرجات وبما يتفق ويحقق أهداف المنظمة (بعجي، 2019، صفحة 523).

3.3 مؤشرات تميز الأداء الوظيفي للمورد البشري:

تتمثل أهم مؤشرات تميز أداء الموارد البشرية حسب وجهة نظر العاملين في:
(غانم، 2017، الصفحات 145-147):

1.3.3 الأداء والإنجاز: يهتم هذا المعيار بأداء الموظف وإنجازاته الوظيفية، ويتشكل من حجم ونوع الأداء وطبيعة الإنجازات بما في ذلك تحقيق أهداف تزيد عن المتوقع أو تتفوق على متطلبات عمله الوظيفي.

2.3.3 المبادرة والإبداع: يعبر هذا المعيار عن درجة تقديم الموظف للمبادرات أو الأفكار أو الاقتراحات أو الدراسات أو أساليب العمل التي من شأنها أن تساهم في تطوير الأداء أو تحسين الإنتاجية أو الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمتعاملين وتبسيط الإجراءات.

3.3.3 التعاون والالتزام الوظيفي: يركز هذا المعيار عن مدى إيجابية ودرجة تعامل وتعاون الموظف مع المتعاملين الداخليين أو الخارجيين، ودرجة التزام الموظف سلوكياً ووظيفياً من خلال التقيد بالأنظمة المؤسسية واحترامه لها.

4.3.3 التعلم والتحسين المستمر: يركز هذا المعيار على مدى اهتمام الموظف الجديد وقدرته على تعلم المهارات المتعلقة بمهام عمله، ومدى استفادته من خبرات زملاءه الأكثر خبرة ومعرفة.

4. الدراسة التطبيقية:

1.4 مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي الإدارة العليا والوسطى لستة مؤسسات اقتصادية بولاية المسيلة المتمثلة في: Algal+، مطاحن الحضنة، مجمع Orac، حضنة حليب، نفضال ومؤسسة Tindal، وقد بلغ حجم العينة المدروسة 80 مفردة، أسترجع منها 71 استثمارة أي ما نسبته 88,75% من إجمالي الاستثمارات الموزعة، كما تم استبعاد 3 استثمارات لعدم صلاحيتها، وبهذا يشكل مجموع الاستبيانات الصالحة للتحليل ما مقداره 68 استثمارة بنسبة 85% من المجموع الكلي للموزع، ويوضح الجدول 2 الإحصائيات الخاصة بالاستثمارات الموزعة والمفقودة في المؤسسات محل الدراسة، مع اعتبار أن عدد الاستثمارات الموزعة في كل مؤسسة كان حسب طلب إدارة الموارد البشرية بما يوافق قدرة استيعاب كل مؤسسة.

جدول 2: الإحصائيات الخاصة بالاستثمارات الموزعة والمفقودة

استثمارات الصالحة للتحليل		استثمارات الغير صالحة	استثمارات المفقودة	استثمارات الموزعة	المؤسسة
النسبة من الاستثمارات الموزعة	العدد	العدد	العدد	العدد	
11,25%	9	00	1	10	حضنة حليب
33,75%	27	02	1	30	مطاحن الحضنة
7,5%	6	00	4	10	نفطال
8,75%	7	00	3	10	مجمع Orac
11,25%	9	01	0	10	Algal plus
12,5%	10	00	0	10	Tindal
85%	68	03	09	80	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحثين.

2.4 تحليل خصائص العينة

جدول 3: خصائص العينة

المتغير	المؤشر	الفئة	التكرار	النسبي (%)
النوع الاجتماعي		ذكر	39	57,4
		أنثى	29	42,6
العمر		35 سنة فأقل	31	45,6
		36-40 سنة	21	30,9
		41-50 سنة	10	14,7
		أكثر من 50 سنة	6	8,8
المؤهل العلمي		تقني سامي	21	30,9
		ليسانس	17	25
		مهندس	12	17,6
		ماجستير	4	5,9
		دكتوراه	5	7,4
		شهادة الدراسات العليا	3	4,4
		ماستر	6	8,8
		وكيل/وكيل مساعد	4	5,9
		نائب مدير عام	4	5,9
		مدير فرعي	7	10,3
المسمى الوظيفي		نائب مدير فرعي	4	5,9
		رئيس مصلحة	35	51,5
		رئيس دائرة	1	1,5
		مسير موارد بشرية	1	1,5
		إطار محاسب	3	4,4
		رئيس دائرة المخزونات	1	1,5
		أطار دراسات	3	4,4
		إطار تسيير	1	1,5
		إطار شراء	2	2,9
		رئيس دائرة المحاسبة والمالية	1	1,5
سنوات الخدمة		رئيس دائرة الاستغلال	1	1,5
		5 سنوات فأقل	17	25
		6-10 سنوات	27	39,7
		11 سنة فأكثر	24	35,3

المصدر: اعتمادا على بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS.

يتشكل الجدول 3 من خمس متغيرات تتمثل في النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة، ويتشكل كل متغير من مجموعة من الفئات بنسب مختلفة.

ويشير الجدول أن النوع الاجتماعي كان لصالح الذكور حيث بلغت نسبتهم 57,4% فيما بلغت نسبة الإناث 42,6% وهو ما يدل أن فئة الذكور تحوز أغلب المناصب ذات المسؤولية في المؤسسات المدرسة، وبالنسبة للعمر فكانت النسبة الأكبر للفئة (35 سنة فأقل) والتي بلغت 45,6% ما يدل على أن أغلب المستجوبين من فئة الشباب والنسبة الأقل للفئة الأكبر من 50 سنة إذ بلغت 8,8%، ويظهر الجدول أن النسبة الأكبر في المؤهل العلمي كانت لصالح فئة التقني سامي والتي بلغت 30,9% من مجموع العينة والنسبة الأقل للحاصلين على شهادة الدراسات العليا والتي قدرت بـ 4,4%، أما المسمى الوظيفي فكانت النسبة الأعلى لرؤساء المصالح بـ 51,5%، وأخيرا يعرض الجدول متغير سنوات الخدمة والذي كان لصالح فئة الموظفين من 6 إلى 10 سنوات، تليها فئة الموظفين لأكثر من 11 سنة بنسبة 35,3% وهو ما يشير إلى أقدمية المؤسسات التي تعمل بها هذه الفئة.

3.4 أدوات الدراسة

اعتمدت الدراسة على الكتب العلمية، البحوث والدراسات المتعلقة بالموضوع في الجانب النظري، واعتمدت في الجانب التطبيقي على الاستبيان الذي تكون من جزأين رئيسيين؛ حيث يتعلق الجزء الأول بالمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة والمتمثلة في: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة، ويحتوي الجزء الثاني على متغيرات جودة الحياة الوظيفية ومتغيرات الأداء الوظيفي المتميز من خلال 32 فقرة، وبالاعتماد على مقياس "Likert" الخماسي المتدرج، إذ حددت الأوزان من 1 إلى 5 وفق ما يلي:

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	4	5

4.4 اختبار صدق الأداة

من أجل التحقق من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، والصدق المنطقي لعبارات الاستبيان، تم عرضه على ستة محكمين مختصين في مجال إدارة الموارد البشرية، إذ تم ومن خلال ملاحظاتهم وآرائهم تعديل أو حذف أو إعادة صياغة بعض العبارات حتى

تكون أكثر ملائمة لمحاوَر الدراسة المختارة، وهو ما يجعل أداة الدراسة ذات مصداقية وصلاحيّة عالية للتطبيق على أفراد العينة. ويوضح الجدول 4 نتائج اختبار أداة الدراسة من حيث الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان.

جدول 4: الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان

البعد	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
محور جودة الحياة الوظيفية	24	0,919
محور الأداء الوظيفي المتميز	08	0,890
الكلّي	32	0,933

المصدر: اعتمادا على بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS.

يظهر الجدول 4 أن قيم الاتساق الداخلي تتمتع بدرجة مرتفعة في كل من محور جودة الحياة الوظيفية التي بلغ معامل ألفا كرونباخ فيها ما قيمته (0,919) ومحور الأداء الوظيفي المتميز (0,890)، وبلغت عبارات الاستبيان مجتمعة قيمة (0,933)، وهو ما يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

5.4 اختبار فرضيات الدراسة

1.5.4 اختبار الفرضية الأولى: "يوجد أثر لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل، فرص الترقية والتقدم، نظام الحوافز والأجور، الاستقرار والأمن الوظيفي، تصميم الوظائف، التوازن بين العمل والحياة الخاصة) على الأداء الوظيفي المتميز في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة".

نختبر هذه الفرضية بتقنية الانحدار الخطي البسيط (Enter) وذلك لتوفر شروطه

(أنظر الملحق 01)

جدول 5: معامل الارتباط واختبار التباين بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء

الوظيفي المتميز

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	F	مستوى الدلالة Sig
1	0,636	0,404	6,890	0,000

المصدر: اعتمادا على بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS.

يوضح الجدول 5 معامل الارتباط واختبار التباين بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي المتميز، ويهدف هذا الجدول إلى اختبار قدرة النموذج على تفسير المتغير التابع، ومن خلاله تظهر قيمة الارتباط R قوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي المتميز حيث بلغت 0,636 وبمعامل تحديد R² بلغ 0,404، ما يظهر أن أبعاد

جودة الحياة الوظيفية تتحكم فيما مقداره 40,4% من التغيرات الحاصلة في الأداء الوظيفي، كما يلاحظ أن قيمة F كبيرة في النموذج ما يفسر معنوية نموذج الانحدار ويتيح إمكانية الاعتماد عليه في التنبؤ بقيم المتغير التابع.

جدول 6: نموذج انحدار أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي المتميز

Sig	t	معاملات معيارية		النموذج	
		معاملات غير معيارية	معاملات معيارية		
		Beta	الخطأ المعياري B		
0,008	2,727		0,448	1,223	1 الثابت
0,000	3,537	0,405	0,113	0,401	ظروف العمل
0,687	-0,404	-0,056	0,108	-0,044	التوازن بين العمل والحياة الخاصة
0,096	1,690	0,246	0,097	0,165	نظام الحوافز والأجور
0,733	-0,342	-0,053	0,155	-0,053	الاستقرار والأمن الوظيفي
0,766	0,298	0,042	0,141	0,042	تصميم الوظائف
0,102	1,659	0,211	0,099	0,164	فرص الترقية والتقدم

المصدر: اعتماداً على بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS.

يظهر الجدول 6 نموذج انحدار أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي المتميز، وتشير بيانات الجدول إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0,1)$ لكل من ظروف العمل ونظام الحوافز والأجور على جودة الحياة الوظيفية، وما يؤكد ذلك هو قيم t المحسوبة وقيم الدلالة الإحصائية التي بلغت قيم أقل من مستوى المعنوية $(\alpha \leq 0,1)$ لكل من ظروف العمل ونظام الحوافز والأجور، بينما لم يكن هناك دور في التأثير على الأداء الوظيفي المتميز لكل من بعد التوازن بين العمل والحياة الخاصة، الاستقرار والأمن الوظيفي، تصميم الوظائف، وفرص الترقية والتقدم.

2.5.4 اختبار الفرضية الثانية: "يوجد أثر لجودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي المتميز في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة".

الاختبار المناسب للتحقق من هذه الفرضية هو الانحدار الخطي البسيط وذلك لتوفر شروطه (أنظر الملحق 02).

جدول 7: معامل الارتباط واختبار التباين بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي المتميز

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	F	مستوى الدلالة Sig
1	0,548	0,300	28,404	0,000

المصدر: اعتمادا على بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS.

يوضح الجدول 7 الارتباط واختبار التباين بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي المتميز، حيث تظهر قيمة الارتباط R بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي المتميز قوية بمقدار 0,548، وبلغت قيمة معامل التحديد R² قيمة 0,3 وهذا يدل على أن جودة الحياة الوظيفية تفسر 30% من التغيرات الحاصلة في الأداء الوظيفي المتميز، وبلغت قيمة F ما مقداره 28,404 وهي قيمة كبيرة تتيح إمكانية الاعتماد على النموذج في التنبؤ بقيم الأداء الوظيفي المتميز

جدول 8: نموذج انحدار واختبار التباين بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي المتميز

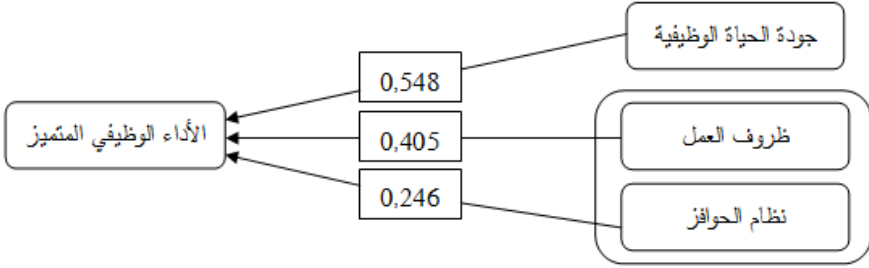
النموذج	معاملات معيارية		معاملات غير معيارية	t	Sig
	B	الخطأ المعياري			
1 الثابت	1,526	0,401		3,803	0,000
جودة الحياة الوظيفية	0,610	0,114	0,548	5,329	0,000

المصدر: اعتمادا على بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS.

يظهر الجدول 8 نموذج انحدار واختبار التباين بين متغير جودة الحياة الوظيفية ومتغير الأداء الوظيفي المتميز، حيث بلغ معامل جودة الحياة الوظيفية 0,61 وبلغ الخطأ المعياري لهذا النموذج قيمة 0,114 وهي قيمة صغيرة تعكس دقة النموذج، كما وصلت قيمة t ستودنت 5,329 وهي قيمة t أكبر من 2 وبلغ مستوى الدلالة Sig قيمة 0,000 وهي أصغر من (0,05)، وبهذه المعطيات يمكن القول أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي المتميز، ويمكن كتابة معادلة الانحدار لهذا النموذج كما يلي:

$$\text{الأداء الوظيفي المتميز} = \text{جودة الحياة الوظيفية} (0,61) + 1,526$$

شكل 1: النموذج التطبيقي للدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين.

6.4 مناقشة النتائج

1.6.4 الفرضية الأولى: "يوجد أثر لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل، فرص الترقية والتقدم، نظام الحوافز والأجور، الاستقرار والأمن الوظيفي، تصميم الوظائف، التوازن بين العمل والحياة الخاصة) على الأداء الوظيفي المتميز في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة".

هذه الفرضية محققة جزئياً، حيث أظهرت مخرجات الجدول 6 وجود أثر لكل من بعد ظروف العمل وبعد نظام الحوافز والأجور على الأداء الوظيفي المتميز في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة، وتم استبعاد كل من بعد الاستقرار والأمن الوظيفي، فرص الترقية والتقدم، تصميم الوظائف، التوازن بين العمل والحياة الخاصة.

غياب أثر الاستقرار والأمن الوظيفي على الأداء الوظيفي المتميز في المؤسسات الاقتصادية المدروسة يثبت أن السياسات المعتمدة في هذه المؤسسات حول الاحتفاظ بالموظفين تتخذ عوامل ومعايير لا تدعم التميز في الأداء الوظيفي، والتزام الموظفين بهذه المعايير يوفر مناخاً يساعد على الشعور بالاطمئنان على مستقبلهم الوظيفي بعيداً عن تركيزهم على التميز في أدائهم الوظيفي، بالنسبة لاستبعاد فرص الترقية والتقدم فكان نتيجة أن نظام الترقية والتقدم في المؤسسات المدروسة يضع شروط واضحة تتم على أساسها عملية الترقية والتي تتطلب في أغلبها المؤهل العلمي والأدبية في العمل، وهذا النظام لا يشكل حافزاً للموظفين من أجل التميز في الأداء الوظيفي، أكثر من توجيه تركيزهم نحو انتظار الترقية بالأدبية في المنصب أو نحو محاولتهم لتحسين مؤهلاتهم العلمية.

ويرجع غياب أثر كل من بعد تصميم الوظائف وبعد التوازن بين العمل والحياة الخاصة إلى أن اتصاف الوظائف التي يشغلها الموظفون بالتنوع في مهامها، أو إعداد المؤسسة لجدول عمل تلبي احتياجاتهم الشخصية لا يدعم بالضرورة تميز الموظفين في أداء المهام الموكلة إليهم بوجود ظروف عمل ملائمة وأجر مرضي، كما أن اتخاذ المؤسسة أسلوب المكافئة لتحصيل التميز يصب اهتمام الموظف على المكافئة التي سيحصل عليها نتيجة تميزه في أداء مهامه أكثر من تركيزه على باقي متطلبات جودة الحياة الوظيفية.

2.6.4 الفرضية الثانية: "يوجد أثر لجودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي المتميز في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة".

تظهر معطيات الجدول 8 أن هذه الفرضية محققة، فتوفر متطلبات جودة الحياة الوظيفية يشكل حاجز أمام أي ضغط أو تشتيت قد يتعرض له الموظفون أثناء تأدية مهامهم وهو ما يتيح أداء هذه المهام بأريحية ويزيد شعور الرضا الوظيفي ما يدعم استمتاع الموظفين بالوظائف التي يشغلونها، ويرفع مستوى الالتزام بالإجراءات والتعليمات المعطاة ويرسخ ثقافة احترام جودة العمل ويصنع الفارق بين الأداء الوظيفي النمطي والأداء الوظيفي المتميز.

5. الخاتمة:

سعت هذه الدراسة لمعرفة أثر جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (ظروف العمل، فرص الترقية والتقدم، نظام الحوافز والأجور، الاستقرار والأمن الوظيفي، تصميم الوظائف، التوازن بين العمل والحياة الخاصة) على الأداء الوظيفي المتميز في ستة مؤسسات اقتصادية بولاية المسيلة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج يمكن تلخيصها فيما يلي:

- توفر متطلبات جودة الحياة الوظيفية يساهم في تحسين الأداء الوظيفي المتميز من خلال توجيه تركيز العاملين على أداء المهام الموكلة إليهم وزيادة مستوى الرضا الوظيفي.
- أكثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تفسيراً للأداء الوظيفي المتميز هو بعد ظروف العمل إلى جانب بعد نظام الحوافز والأجور.

- لا يوجد أثر لكل من بعد الاستقرار والأمن الوظيفي، فرص الترقية والتقدم، تصميم الوظائف، التوازن بين العمل والحياة الخاصة على الأداء الوظيفي المتميز في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة.

وفقا للنتائج المتوصل إليها يمكن تقديم مجموعة من التوصيات والاقتراحات التي من شأنها دعم وتحسين الأداء الوظيفي المتميز من خلال جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسات المدروسة:

- ضرورة الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية في المؤسسات محل الدراسة والمؤسسات الجزائرية عامة، وإدراك أن الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية سينعكس حتما على الأداء الكلي للمؤسسة ويعزز مكانتها التنافسية.

- مراجعة نظام الترقية والتقدم ورفع حظوظ الترقية للموظفين الأكثر تميزا.

- مراجعة سياسة الاحتفاظ بالموظفين بما يشكل حافز نحو التميز في الأداء الوظيفي.

- منح صلاحيات أكبر للموظفين المتميزين وذلك في إطار توظيف "تصميم الوظائف" كدافع نحو التميز في أداء المهام.

- منح امتياز أداء بعض المهام في المنزل للموظفين المتميزين في وظائفهم في إطار توظيف "التوازن بين العمل والحياة الخاصة" كدافع نحو التميز في الأداء الوظيفي.

- الحرص على تحقيق التوازن بين إمكانيات الموظف والوظيفة التي يشغلها بناء على عملية تقييم الأداء.

- السعي نحو توطيد ثقافة جودة العمل وثقافة التميز في الأداء الوظيفي.

6. قائمة المراجع:

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

البياري، سمر سعيد، (2018)، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الإسلامية، فلسطين.

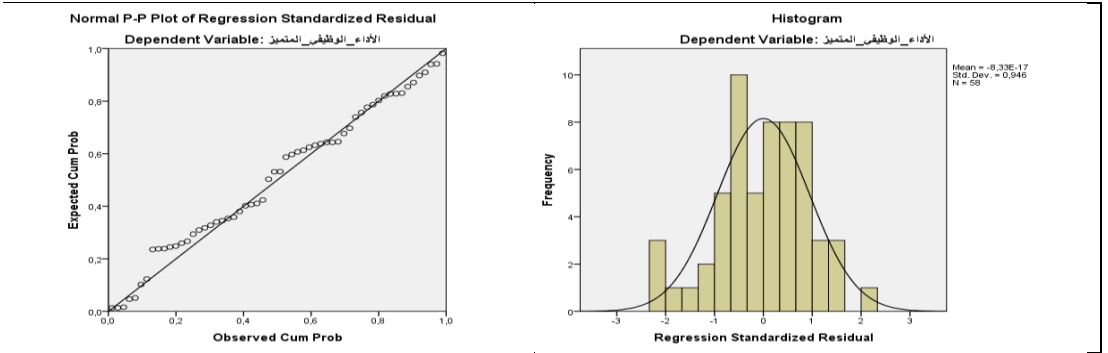
غانم، هاجرة، (2017)، دور تسيير الموارد البشرية في تحقيق الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة الخدمية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر.

- الغول، فريد محمد موسى، (2015)، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على أداء العاملين، كلية الدراسات العليا، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، الأردن.
- يوسف، بسام عبد الرحمان، (2005)، أثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز، جامعة الموصل، العراق.
- بعجي سعاد، (2019)، دور متطلبات جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 5 (2)، ص ص. 514-534.
- الحداداني صبا نوري والخلواني محمد، (2018)، تأثير التفكير الإستراتيجي على تحسين جودة الحياة الوظيفية، المجلة العربية للإدارة، المجلد 38 (2)، ص ص. 211-229.
- قريشي هاجر وباديسي فهيمة، (2016)، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 3، ص ص. 211-254.
- مناصرية رشيد، (2012)، إدارة الموارد البشرية بالكفاءات نحو مورد بشري متميز، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، العدد 16، ص ص. 122-138.
- Ivancevich J, Konopaske R, (2013), Human Resource Management, McGraw-Hill/Irwin, New York.
- Gayathiri R, Lalitha MBA, (2013), Quality of Work Life – Linkage with Job Satisfaction and Performance, International Journal of Business and Management Invention, vol 2 (1), p. 1-8.
- Lau RSM, Bruce E, (1998), A Win-Win Paradigm for Quality of Work Life and Business Performance, HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT QUARTER, vol 3 (9), p. 211-226.
- Perera M, Weerakkody W, (2016), Impact of Job Satisfaction on Job Performance of Non-Executive Employees in Hotel Industry, Kelaniya Journal of Human Resource Management, vol. 11 (1), p. 48-57.
- Tho N, Trang N, (2012), Psychological Capital, Quality of work life and Quality of life of Marketers: Evidence from Vietnam, Journal of Macromarketing, vol 32 (1), p. 87-95.

Wyatt T, Wah C, (2001), Perceptions of QWL: A study of Singaporean Employees Development, Research and Practice in Human Resource Management, vol 9 (2), p. 59-76.

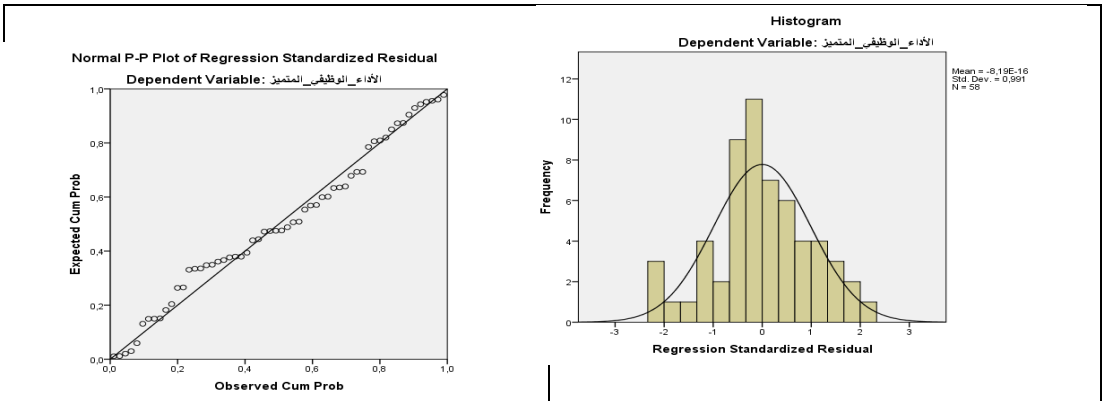
7. ملاحق:

الملحق 1: اختبار العلاقة الخطية والتوزيع الطبيعي بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي المتميز



المصدر: اعتمادا على بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS.

الملحق 2: اختبار العلاقة الخطية والتوزيع الطبيعي بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي المتميز



المصدر: اعتمادا على بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS.