

أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات بسطيف  
د. بوزورين فيروز<sup>1\*</sup> د. يعلى فروق<sup>2</sup>

## أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية

على بعض المؤسسات بسطيف

### The impact of quality of work life in achieving organizational excellence: An applied study on some institutions in Setif

د. بوزورين فيروز<sup>1\*</sup> د. يعلى فروق<sup>2</sup>

1- جامعة سطيف 1 (الجزائر). fairouzpme@yahoo.fr

2- جامعة سطيف 2 (الجزائر). faroukyala266@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2020/12/28 تاريخ القبول: 2021/05/09

الملخص:

يهدف هذا المقال إلى إبراز أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي في بعده التميز القيادي والتميز في تقديم الخدمة. ومن أجل ذلك أجريت دراسة ميدانية على عينة مكونة من (31) ممثل عن مؤسسة تنشط بالمنطقة الصناعية بمدينة سطيف، معتمدين على المنهج الوصفي والاستمارة كأداة لجمع البيانات. وخلصت الدراسة إلى:

- أن المؤسسات المدروسة تهتم بجودة الحياة الوظيفية للعاملين من خلال اهتمامها بالصحة والسلامة المهنية في بيئة العمل، المشاركة في اتخاذ القرارات، الأجور والمكافآت، برامج التدريب، الاستقرار والأمان الوظيفي، فرص التقدم والترقية، في حين لم توفق المؤسسات محل الدراسة في تحقيق التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية للعمال.
- وأن المؤسسات محل الدراسة قادرة على تحقيق التميز المؤسسي، من خلال تحقيقها للتميز القيادي والتميز في تقديم الخدمة.
- وأن جودة الحياة الوظيفية تؤثر إيجاباً وبدرجة قوية جداً على التميز المؤسسي في المؤسسات محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الموارد البشرية؛ جودة الحياة الوظيفية؛ التميز المؤسسي؛ المؤسسات.

\* د. بوزورين فيروز ، المؤلف المرسل

### Abstract:

This article aims to highlight the impact of quality of work life in achieving institutional excellence in its two dimensions, leadership excellence and service excellence. For this purpose, a field study was conducted on a sample of (31) representatives of an institution operating in the industrial zone of Setif, depending on the descriptive approach and the questionnaire as a tool for data collection. The study concluded:

- That the studied institutions are concerned with the quality of the workers' job lives through their interest in occupational health and safety in the work environment, participation in decision-making, wages and bonuses, training programs, job stability and security, opportunities for advancement and promotion, while the institutions under study have not succeeded in achieving a balance between the working and personal life of workers.
- And that the institutions under study are able to achieve institutional excellence, through their achievement of leadership excellence and excellence in service provision.
- And that the quality of job life affects positively and very strongly on institutional excellence in the institutions under study.

**Key words:** Human Resources; Quality of work life; organizational excellence; Institutions.

### مقدمة:

تعتبر الموارد البشرية الدعامة الأساسية التي تستند إليها المؤسسة الحديثة، فهي مصدر الفكر والتطوير وهي القادرة على تشغيل وتوظيف باقي الموارد المادية المتاحة للمؤسسة، ويعبر اهتمام الإدارة المعاصرة بقضايا الموارد البشرية عن محاولة إيجاد التوازن بين أهداف المؤسسة وأهداف الأفراد، وبين التكلفة والعائد في التعامل مع الأفراد. إذ أن هناك اعتقاد بأن الفرد لديه طاقات وقدرات ذهنية تفوق بكثير ما يتم استغلاله أو الاستفادة منه فعليا في موقع العمل، وأن الاستفادة القصوى من تلك القوة الذهنية هي المصدر الحقيقي لتميز المؤسسات.

إن فعالية إدارة الموارد البشرية تنبع من وجود مجموعة من السياسات المتناسقة التي توجه العمليات والممارسات الإدارية في قضايا الموارد البشرية، بما

أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات بسطيف  
د. بوزورين فيروز د. يعلى فروق

يتناسق وأهداف المؤسسة من جهة ويطماشى مع المفاهيم الجديدة لإدارة الموارد البشرية والنظرة الصحيحة إلى العنصر البشري باعتباره شريكا، من جهة أخرى. وتعبّر برامج ونشاطات جودة الحياة الوظيفية عن الجهود المبذولة من طرف المؤسسة، باتجاه خلق قيم عمل مشتركة، تؤدي إلى إشباع حاجات العاملين المادية والاجتماعية والمعنوية والإحساس بالأمان والاستقرار، وإلى زيادة الإنتاجية والارتقاء بمستويات ومعدلات الرضا الوظيفي والشعور بالولاء والانتماء، وبذلك تحقيق التكامل بين أهدافها وأهدافهم مما يؤدي إلى السعي لإرضاء العملاء من خلال التفوق والتميز في الاستجابة لطلباتهم وتقديم ما هو متميز عن مثيلاتها من المؤسسات وزيادة تنافسية المؤسسة وقدرتها على التكيف مع المتغيرات البيئية. أ. إشكالية البحث: تتمحور إشكالية هذا البحث حول السؤال الرئيسي التالي: ما هو أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي للمؤسسات محل الدراسة؟

ولتحليل هذه الإشكالية، نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

1. هل تهتم المؤسسات محل الدراسة بجودة الحياة الوظيفية للعاملين؟
  2. هل المؤسسات محل الدراسة قادرة على تحقيق التميز المؤسسي؟
  3. كيف تؤثر جودة الحياة الوظيفية على التميز المؤسسي في المؤسسات المدروسة؟
- ب. فرضيات البحث: لمعالجة إشكالية هذا البحث، تم صياغة الفرضيات التالية: الفرضية الأولى: تهتم المؤسسات المدروسة بجودة الحياة الوظيفية للعاملين. الفرضية الثانية: المؤسسات محل الدراسة قادرة على تحقيق التميز المؤسسي. الفرضية الثالثة: تؤثر جودة الحياة الوظيفية إيجابا على التميز المؤسسي في المؤسسات محل الدراسة.

ج. أهمية البحث: تعتبر جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الهامة نسبيا في أدبيات إدارة الأعمال وكذا بالنسبة للمؤسسات وللموارد البشرية بها، بأبعادها التي تتضمن

أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات بسطيف  
د. بوزورين فيروز د. يعلى فروق

كلا من: الأجور والمكافآت العادلة، الاستقرار والأمان الوظيفي، بيئة العمل الصحية، المشاركة في اتخاذ القرارات، فرص الترقية، برامج التدريب والتوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية، وأثرها في تحقيق التميز المؤسسي، كما يساعد هذا الموضوع في التعرف على أفضل الأساليب التي يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الفعال لمفهوم جودة الحياة الوظيفية ومن ثم تحسين أداء وتنافسية المؤسسة والوصول إلى مرتبة التميز والمحافظة عليها وتجنب الانحدار إلى مستويات الأداء الأقل.

د. أهداف البحث: يسعى هذا البحث إلى تحقيق العديد من الأهداف، أهمها ما يلي:  
1. التعرف على واقع ومدى اهتمام المؤسسات محل الدراسة بجودة الحياة الوظيفية ودرجة تطبيق أبعادها.

2. إبراز مدى قدرة المؤسسات المدروسة على تحقيق التميز المؤسسي.

3. معرفة طبيعة ودرجة تأثير جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي بالمؤسسات محل الدراسة ببعديها التميز القيادي والتميز في تقديم الخدمة.

## 1- جودة الحياة الوظيفية

### 1-1- تعريف جودة الحياة الوظيفية

ترتبط جودة الحياة الوظيفية بمختلف الأوضاع وبيئة العمل المميزة والمفضلة للعاملين، والتي تدعم وتعزز رضاهم وهي تشير إلى: "المدى الذي يكون فيه أفراد المؤسسة قادرين على إشباع حاجاتهم الشخصية من خلال الخبرات المكتسبة لديهم، وهي تغطي مشاعر الفرد حول كل جانب من جوانب العمل، بما في ذلك المكافآت والمنافع والمساواة والعدالة الداخلية والخارجية، وشروط العمل والعلاقات التنظيمية والشخصية في بيئة العمل والتي في مجملها تؤثر بشدة في حياة الأفراد".  
(Munjaj, Garg, Bansal, & Akshay Kirti Singhal, 2012, p. 233). وتعزف بأنها: "مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمؤسسة، والتي من شأنها أن تؤثر على حياة العمل للأفراد وبيئتهم

أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات بسطيف  
د. بوزورين فيروز د. يعلى فروق

الاجتماعية والثقافية والصحية، والذي ينعكس بدوره إيجاباً على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة والأفراد وكافة الأطراف ذات الصلة بالمؤسسة" (ماضي، 2014، صفحة 63) كما أنها: "تمثل الإيفاء بالاحتياجات البشرية في العمل من خلال درجة التناغم العالية بين واجبات العمل ومجموعة من الاحتياجات الصحية والاجتماعية، التي تؤدي إلى تحسين الحياة الوظيفية للعاملين وزيادة ربحية وكفاءة المؤسسة" (Khosrowpour M., 2001, p. 378)، ويذهب البعض إلى ربط جودة الحياة الوظيفية بظروف العمل الاجتماعية والطبيعية والنفسية وممارسات إدارة المؤسسة. حيث يعرفها هؤلاء: "بالنوعية العالية لحياة العمل والتي تتحقق من خلال خلق جو عمل ملائم واستخدام إجراءات ونظم وطقوس عمل تشعر الفرد بأهميته في المؤسسة وتحفزها باتجاه الأداء الأفضل" (الهيبي، 2005، صفحة 277). من خلال ما سبق، يمكن استنتاج ما يلي:

- تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة يؤدي إلى تحقيق أهداف الأفراد والمؤسسة وكل الأطراف ذات المصلحة؛

- تعتبر جودة الحياة الوظيفية منهج متكامل يعمل على تحسين بيئة العمل وتوفير ظروف تمكّن الموارد البشرية من الارتقاء بمستويات ومعدلات الرضا والأداء الوظيفي بالمؤسسة؛

- تقوم إدارة الموارد البشرية في إطار تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية وبالتنسيق مع الإدارات الأخرى بالمؤسسة، بممارسة عدة أنشطة وسياسات ترتبط بالموارد البشرية، تمثل أبعاد وبرامج جودة الحياة الوظيفية؛

- تطبيق هذا المفهوم يؤدي إلى تطوير قدرات الأفراد وزيادة ولائهم وانتمائهم للمؤسسة وتفضيل الاستمرار والتفاني في خدمتها والتميز في تلبية احتياجات عملائها؛

- تحسين جودة الحياة الوظيفية والاهتمام ببرامجها وأبعادها يؤدي إلى إشباع حاجات الأفراد المادية والمعنوية والاجتماعية وحاجات الأمان والاستقرار الوظيفي.

أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات بسطيف  
د. بوزورين فيروز د. يعلى فروق

## 2-1- أهمية تطبيق برامج وأبعاد جودة الحياة الوظيفية

هناك تأثيرات إيجابية هامة لتوافر وتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية، من أهمها ما يلي (السالم، 2009، صفحة 35):

- زيادة انتماء العاملين وولائهم وتحقيق التكامل بين أهدافهم وأهداف المؤسسة؛
  - المساهمة في تعزيز الجودة والتعلم والإبداع؛
  - الخفض من معدلات التأخر والتغيب ودوران العمل؛
  - تخفيض الصراعات بين العاملين والإدارة من خلال تطوير مناخ لعلاقات عمل أكثر إنتاجية، وتسوية العديد من المظالم بواسطة بيئة عمل مساعدة على حل المشاكل؛
  - المساهمة الفعالة من أعضاء فرق العمل بالأفكار البناءة التي يمكن أن تؤدي إلى تحسينات في الأبعاد المختلفة لعمليات التصنيع وظروف العمل.
- إن جودة الحياة الوظيفية ممثلة ببرامج تحسينها، تكتسب أهميتها كونها استراتيجية متكاملة تؤدي إلى النتائج التالية (الهيبي، 2005، صفحة 279):
- التفوق النوعي على المنافسين من خلال حرص العاملين على تحسين الإنتاجية والنوعية في آن واحد؛
  - القدرة على الحصول والاحتفاظ بالموارد البشرية ذات الكفاءة والمهارة والمعرفة؛
  - الإيفاء بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية تجاه المجتمع؛
  - الحصول على ولاء عالي من طرف المستفيدين من سلعتها أو خدماتها؛
  - تحقيق النمو والتطور من خلال الوصول إلى طرق إنتاج متعددة وأساليب تسويق متميزة على المنافسين.

3-1- أبعاد وبرامج جودة الحياة الوظيفية: تتمثل هذه البرامج والأبعاد في أي نشاط تمارسه المؤسسة بهدف تعزيز الكرامة الإنسانية والنمو والتقدم، منها:

1-3-1- الاستقرار والأمان الوظيفي: يسعى معظم العاملون إلى الأمان والاستقرار في العمل، فهم في حاجة إلى الإحساس بأنهم مؤمنون من مخاطر فقدان العمل

أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات بسطيف  
د. بوزورين فيروز د. يعلى فروق

والمداخيل الناتجة عنه، إذ أن شعور العامل بالاستقرار يدفعه إلى تقديم أفضل الخدمات وإنتاج أكبر كمية وأفضل نوعية، على عكس حال العامل الذي يشعر دائماً بأنه مهدد بالاستغناء عن خدماته.

3-1-2- الأجر والمكافآت: تعتبر الأجر أحد العوامل المؤثرة على رغبة الأفراد في العمل، حيث يعرف الأجر بأنه: "عبارة عن المقابل المادي للزمن الذي يكون فيه الفرد تحت تصرف المؤسسة، ويعكس مجهود العامل خلال العملية الإنتاجية" (Colin, 2016, p. 77). كما يشير إلى: "المكافأة التي يحصل عليها الفرد من المؤسسة، والتي تأخذ بعين الاعتبار عند تحديد مبلغ التعويضات، خصائص الفرد: الأداء، القدرة المثبتة أو المتوقعة أو مجموع كل هذه المتغيرات" (Messeghe, Noguera, & Bories-Azeau, 2009, p. 121). وتُشكل المكافآت العادلة والمشجعة جزء من سياسة إدارة المؤسسة، وهي تقوم على أساس الأهداف التنفيذية وتتضمن المادية منها مثل: الأجر، المكملات المدفوعة للأجر، وغير المادية مثل الشكر والتقدير وهي ترتبط بتلقي التغذية العكسية عن العمل المنتج (Barlund, 2013, p. 26).

3-1-3- نظم الترقية والتقدم: الترقية هي نقل الفرد من مركزه الوظيفي إلى مركز وظيفي أعلى، يتيح له الحصول على مزايا مادية أكبر ووضع أدبي ومعنوي أفضل مما كان عليه، وتعتبر الترقية في الواقع، عملية إعادة تعيين للفرد ولكن في مستوى وظيفي أعلى. وكلما كان التقييم على أسس موضوعية بعيداً عن الميول والتحيز، أدى ذلك إلى زيادة إنتاجية المؤسسات وظهور التنافس بين العاملين لشغل الوظائف الأعلى مما ينعكس إيجاباً على العمل.

3-1-4- برامج التدريب: يعتبر التدريب أحد المحاور الضرورية لعملية التنمية والتطوير الذاتي والتنظيمي، تنعكس أهميته على المؤسسة والعاملين في آن واحد: حيث أنه يمكن من تزويد الموارد البشرية بالمعارف والمهارات الوظيفية، تطوير الإمكانيات والقدرات المتوفرة لديها، والسماح للفرد بتنمية فرص العمل وفتح

أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات بسطيف  
د. بوزورين فيروز د. يعلى فروق

مسارات وظيفية أخرى من جهة. ومن جهة أخرى، فهو يؤدي إلى ارتقاء مستوى الأداء مما يعمل على تخفيض التكاليف وزيادة إنتاجية المؤسسة، إضافة إلى تحقيق التنسيق بين مهارات الأفراد والمتغيرات البيئية والتكنولوجية، مما يمكن المؤسسة من التكيف مع هذه المتغيرات (Perez, 2006, p. 131).

1-3-5- المشاركة في اتخاذ القرارات: هي أسلوب من أساليب التحفيز الذي اعتمده نظريات التحفيز الحديثة والتي ركزت على مشاركة المرؤوسين لرؤسائهم في سلطة القرار. ميزة هذا الأسلوب هي إسناده إلى مبدأ اللامركزية أي توزيع السلطة وليس حصرها، كي يتسنى للعاملين التعبير بحرية عن مساهماتهم في حل مشكلات العمل وفي تسريع وتطوير قدرات أداء هذا العمل (بلوط، 2005، صفحة 399).

1-3-6- الصحة والسلامة المهنية في بيئة العمل: تعنى إدارة الموارد البشرية في المؤسسة بضمان توفير ظروف عمل آمنة، تمنع وقوع أخطار تهدد صحة العاملين وسلامتهم. وتتضمن السلامة المهنية حماية العاملين من الإصابات الناجمة عن الحوادث المرتبطة بمكان العمل. أما الصحة المهنية فتشير إلى خلو العاملين من الأمراض البدنية والنفسية ذات الصلة بالعمل (Bias, 2012, p. 467). وتختلف إجراءات الصحة والسلامة المهنية من مؤسسة إلى أخرى، وفقاً لعوامل عديدة تتعلق بحجم المؤسسة وطبيعة الإنتاج والتكنولوجيا المستخدمة.

1-3-7- توازن الحياة الوظيفية والشخصية: يعتبر التوازن بين الحياة الشخصية للعامل والوظيفة من أهم وأكبر التحديات التي تواجه كلاً من أصحاب العمل والعاملين على حد سواء، وتحتاج إلى تبني استراتيجيات مميزة وخاصة، فصاحب العمل يواجه تحدي إيجاد ثقافة تنظيمية تتمثل في تركيز العاملين على واجباتهم الخاصة بالعمل، والعامل يواجه تحدي تلبية الالتزامات الشخصية دون التقصير في مسؤوليات العمل، ويتوجب على المؤسسة أن تحقق هذا التوازن إذا أرادت تعزيز الأداء وإنتاجية المؤسسة وتحقيق أهدافها (ماضي، 2014، صفحة 94).

## 2- التميز المؤسسي

1-2- تعريف التميز المؤسسي: يشير التميز في الأداء إلى قدرة المؤسسة على بلوغ أهدافها بالاستخدام الأمثل للموارد، حيث يعرف التميز المؤسسي بأنه: "القدرة على تنسيق عناصر المؤسسة وتشغيلها في تكامل وترابط لتحقيق أعلى معدلات الفاعلية، والوصول بذلك إلى مستوى المخرجات الذي يحقق رغبات ومنافع وتوقعات أصحاب المصلحة المرتبطين بالمؤسسة" (السلي، 2002، صفحة 21). وهو بذلك يعني: "البحث عن كل الفرص المتاحة والتي من شأنها أن تؤدي إلى تحقيق مستوى النجاح الذي يساهم في جعلها مؤسسة متميزة عن غيرها من المؤسسات المنافسة" (جادالرب، إدارة الإبداع والتميز التنافسي، 2013، صفحة 115)، إذ تتمكن من تحقيقه المؤسسات التي تميز السلع والخدمات التي تقدمها، وهذا التميز يستند على الموارد النادرة ذات الطبيعة التسويقية، الإدارية والتكنولوجية، التي تسمح بتقديم منتجات وخدمات يعتبرها العملاء فريدة من نوعها (Dumoulin, Guieu, & Xavier, 2010, p. 12). فلحماية نفسها أولاً، وللتغلب على الآخرين فيما بعد، تبحث المؤسسات عن جميع الفرص المتاحة لتقديم منتج أو خدمة متميزة أو فريدة من نوعها وبخصائص يمكن أن تخلق قيمة إضافية عالية لتلبية احتياجات وتوقعات السوق (Bastin & Bazinet, 2012, p. 86).

من خلال ما سبق، يتبين أنه هناك مقومات أساسية لتحقيق التميز، منها:

- تعريف الموارد البشرية بمدى أهميتها في تحقيق أهداف المؤسسة؛
- توفير بيئة عمل مناسبة ومشجعة على الإبداع والابتكار؛
- توفير قيادة إدارية كُفأة ومتعلمة؛
- نشر ثقافة التركيز على العميل والاستجابة لمتطلباته وطموحاته؛
- تهيئة روح العمل كفريق ومكافأة الأداء المتميز؛
- تطوير قدرات وكفاءات العاملين التي تمكن من رفع أداء المؤسسة.

أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات بسطيف  
د. بوزورين فيروز د. يعلى فروق

2-2- أهداف إدارة التميز المؤسسي: من بين الأهداف التي تسعى إليها المؤسسة،  
نذكر (جادالرب، إدارة الإبداع والتميز التنافسي، 2013، الصفحات 116-117):

- التحسين المستمر والسبق في تطوير المنتجات والخدمات ونظم إدارة الأداء؛  
- التفوق على المنافسين من خلال تحقيق: الجودة، الكفاءة، الإبداع وسرعة  
الاستجابة للعملاء؛

- البحث عن الاختلاف من خلال استغلال وتفعيل مصادر القوة لدى المؤسسة؛

- تحقيق القيمة المضافة لأصحاب المصلحة من خلال زيادة الربحية؛

- استمرارية بقاء ونمو المؤسسة وتعظيم فرصها في الوصول إلى غاياتها وأهدافها.

### 2-3- مجالات التميز المؤسسي

2-3-1- التميز القيادي: يمكن تحديد مجموعة الأدوار التي تساهم بشكل مباشر في

تحقيق التميز المؤسسي فيما يلي (زايد، 2003، الصفحات 25-26):

- تحديد الرؤية المستقبلية للمؤسسة وخلق الرغبة لدى المرؤوسين لتحقيقها،  
ووضع الاستراتيجيات اللازمة لخلق القيمة للعميل وتحقيق الربح؛

- ترسيخ قيم التميز لدى العاملين والتي تعتبر أساسية لتحقيق التميز في الأداء؛

- تدعيم السلوك المتميز من خلال احترام الذات والثقة المتبادلة بين القائد  
والعاملين؛

- اعتماد أساليب: المشاركة في الأرباح، تفويض السلطة، الاعتراف بالجهود؛

- تحقيق أهداف أصحاب المصلحة وإدارة التعارض بين أهدافهم.

2-3-2- التميز بتقديم الخدمة: يمكن أن تتميز المؤسسة عن منافسيها من خلال

مدى قدرتها على التعرف على متطلبات عملائها والوفاء بتلك الاحتياجات بشكل

منتظم. أي أن الوسيلة الأساسية التي تميز مؤسسة عن أخرى، هي مدى قدرتها على

تقديم خدمة متميزة (زايد، 2003، صفحة 60). وقد أدت زيادة توقعات العملاء إلى

خلق مناخ عمل تحتل فيه جودة الخدمة مرتبة غاية في الأهمية كمتغير استراتيجي

أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات بسطيف  
د. بوزورين فيروز د. يعلى فروق

لتحسين درجة رضا العملاء ومن ثم تحسين ربحية المؤسسة. وتتحدد جودة الخدمة في ضوء المقارنات التي يجريها العميل بين "ما يتوقع" أن يحصل عليه وبين "ما يحصل عليه" فعليا من المؤسسة، وهو ما يعرف بـ"الجودة المدركة".

### 3- الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

3-1- مناهج الدراسة: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى دراسة تأثير جودة الحياة على التميز المؤسسي، بتحليل هذه الظاهرة استنادا إلى البيانات المجمعة حولها للوصول إلى نتائج تمكن من اتخاذ القرار بشأن تحقق الفرضيات المقترحة، كما تم استخدام المنهج الكمي المعتمد على الإحصاء في تحليل البيانات، وهذا المنهج "يقوم على جمع المعطيات والبيانات بالاستمارة وتفريغها في جداول إحصائية تساعد على التفسير والتحليل أكثر" (Boudon, 1988, p. 31).

### 3-2- مجالات الدراسة:

\* **المجال المكاني:** أجريت هذه الدراسة في المنطقة الصناعية بمدينة سطيف، ويعود سبب اختياره لقربه من مكان الإقامة خاصة مع انتشار وباء كورونا (كوفيد-19) وما صاحبه من إجراءات الحجر الصحي.

\* **المجال البشري:** ويتمثل في الممثلين عن المؤسسات بالمنطقة الصناعية بمدينة سطيف، وهم: الملاك أو المسيرين لتلك المؤسسات أو مسؤولين بإحدى المصالح.

\* **المجال الزمني:** أجريت الدراسة الميدانية بين الفترة الممتدة من 02 إلى 20 نوفمبر 2020 مستغلين فرصة التخفيف من إجراءات الحجر الصحي وعودة بعض الأنشطة.

3-3- عينة الدراسة: العينة هي "استخراج فئة من مجتمع محدد" (Javeau, 1985, p. 41)، فهي إذن "ذلك الجزء من مجتمع البحث الذي سنجتمع من خلاله المعطيات ويجب أن تسمح لنا العينة بالوصول إلى التقديرات التي يمكن تعميمها على كل مجتمع البحث" (Angers, 1977, p. 228).

أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات بسطيف  
د. بوزورين فيروز د. يعلى فروق

وتعد عملية اختيار العينة من أهم الخطوات المنهجية، ويتم تحديدها حسب طبيعة الدراسة والمنهج المتبع. وعليه، ونظرا للظروف الاستثنائية التي أجريت فيها الدراسة الميدانية بسبب انتشار وباء كورونا، تم الاعتماد على العينة العشوائية المتاحة، أي على المؤسسات التي قبلت التعاون معنا، ومحاولين الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المؤسسات.

أما عن حجمها فقد تم توزيع (50) استمارة على مختلف المؤسسات بالمنطقة الصناعية بمدينة سطيف، ولكن تم استرجاع (35) استمارة فقط، منها (04) استمارات غير صالحة، ليستقر الحجم النهائي للعينة في (31) مجيب يمثلون مؤسساتهم، موزعين حسب بعض خصائصهم كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (01): يوضح بعض خصائص أفراد عينة البحث			
المجموع		البدائل	المتغير
%	ت		
64,5%	20	ذكر	الجنس
35,5%	11	أنثى	
<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>المجموع</b>	
19,4%	06	أقل من 30 سنة	السن
38,7%	12	من 30 إلى 39 سنة	
25,8%	08	من 40 إلى 49 سنة	
16,1%	05	50 سنة فأكثر	
<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>المجموع</b>	
25,8%	08	تكوين مهني	المستوى التعليمي
16,1%	05	دون الجامعي	
58,1%	18	جامعي	
<b>100%</b>	<b>143</b>	<b>المجموع</b>	
19,4%	06	أقل من 05 سنوات	الخبرة المهنية
25,8%	08	من 05 إلى 09 سنوات	
38,7%	12	من 10 إلى 14 سنة	
16,1%	05	15 سنة فأكثر	
<b>100%</b>	<b>143</b>	<b>المجموع</b>	

أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات بسطيف  
د. بوزورين فيروز د. يعلى فروع  
المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.25.

ومن خلال هذا الجدول، نستنتج تنوع خصائص أفراد عينة الدراسة الميدانية بما أتاحتها ظروف انتشار وباء كورونا فتم توزيع أداة جمع البيانات على (31) مؤسسة تم تعبئتها من طرف ممثل عن تلك المؤسسة، فجاء معظم المجيبين ذكور بنسبة (64,5%) مقابل نسبة (35,5%) من الإناث، معظمهم يتراوح سنه من 30 إلى 39 سنة بنسبة (38,7%) أو من 40 إلى 49 سنة بنسبة (25,8%)، مستواهم التعليمي لأكثر من نصفهم جامعي بنسبة (58,1%)، ولدهم خبرة تتراوح من 05 إلى 14 سنة بنسبة إجمالية قدرها (64,5%).

4-3- أدوات جمع البيانات: تم الاعتماد على الاستمارة كأداة أساسية لجمع البيانات، احتوت على (44) سؤالاً ومقسمة إلى ثلاثة محاور، هي:  
\* المحور الأول: يتضمن بيانات عامة حول المجيب ويحتوي على (04) أسئلة.  
\* المحور الثاني: حول جودة الحياة الوظيفية، ويحتوي على (28) سؤالاً.  
\* المحور الثالث: حول التميز المؤسسي، ويحتوي على (12) سؤالاً.

أما عن صدق وثبات الأداة: فقبل بناء هذه الاستمارة وبلوغها شكلها النهائي، تم عرضها على (05) محكمين من مختلف الاختصاصات ذات الصلة بموضوع البحث (03 من العلوم الاقتصادية، 01 علم الاجتماع التنظيم والعمل، 01 علم النفس العمل والتنظيم) من أجل تحكيمها والتأكد من صدقها الظاهري، بمعنى أن الاستمارة تقيس ما أنجزت لأجله. وبخصوص ثباتها فقد قدرت قيمة معامل الثبات "ألفا كرومباخ" بـ(0,98) لمحور جودة الحياة الوظيفية وبـ(0,86) بالنسبة لمحور التميز المؤسسي، وهما أكبر من القيمة المقبولة إحصائياً (0,70)، وهو ما يؤكد على أن الأداة ثابتة وبالتالي يمكن استعمالها لقياس الظاهرة.

5-3- أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات: لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعة، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية الإصدار

أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات بسطيف  
د. بوزورين فيروز د. يعلى فروق

25 والذي يرمز له (SPSS.25)، وبالنظر إلى طبيعة الموضوع وسعياً لتحقيق أهداف  
الدراسة، فإن أنسب المقاييس الإحصائية هي (يعلى، 2016):

✓ اختبار ألفا-كرونباخ "Alpha de Cronbach": أستخدم لحساب معاملات ثبات  
الاستبيان، وهو من بين الاختبارات الأكثر استعمالاً لدقته واختصاره للوقت.

✓ التكرارات والنسب المئوية: تم الاعتماد عليها في محور البيانات الشخصية من  
أجل وصف خصائص أفراد عينة الدراسة.

✓ المتوسط الحسابي "Moyenne": أستخدم من أجل معرفة متوسط إجابات  
المبحوثين حول عبارات ومحاور الاستبيان، ومن ثمة تحديد مستواها، مما يمنح  
الفرصة للمقارنة بينه وبين المتوسط الفرضي.

✓ المتوسط الفرضي "Valeur du test": يتم مقارنة المتوسطات الحسابية  
للعبارات والمتغيرات معه من أجل تحديد اتجاه إجابات المبحوثين حول عبارات  
ومحاور الاستبيان، وفي هذه الدراسة تقدر قيمته ب(02)، فكل عبارة تُنقط من (01)  
إلى (03) وعليه فالمتوسط الفرضي يتم حسابه بهذه الطريقة  $[3/(3+2+1)]$ .

✓ الانحراف المعياري "Ecart type": تم الاعتماد عليه لتحديد قيمة ومستوى  
الفروق الفردية في إجابات المبحوثين حول عبارات ومحاور الاستبيان.

✓ اختبار كولموكروف سميرونوف "Kolmogorov-Smirnov": يُستخدم لتحديد  
طبيعة التوزيع أي مدى خضوع البيانات إلى توزيع طبيعي (بارا متري) أم غير طبيعي  
(لابارا متري)، لأن كل نوع منهما يخضع لمعالجة إحصائية خاصة، وفي هذه الدراسة  
جاءت قيم مستوى الدلالة لكل من جودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسي تقدر  
ب(0,07) و(0,91) على التوالي، وهي غير دالة مما يؤكد على اتباعها للتوزيع الطبيعي.

أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات بسطيف  
د. بوزورين فيروز د. يعلى فروق

✓ اختبار "ت" لعينة واحدة: يُستعمل من أجل المقارنة بين المتوسط الحسابي للعبارات والمحاور مع المتوسط الفرضي من أجل تحديد اتجاه الإجابات، شريطة أن تكون البيانات كمية والتوزيع طبيعي.

✓ اختبار الانحدار الخطي البسيط: يُستعمل من أجل تحديد درجة واتجاه تأثير متغير على آخر عندما تكون بياناتهما كمية شريطة أن يكون التوزيع طبيعي.

#### 4- عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية

سنقوم فيما يلي، بعرض وتحليل البيانات الخاصة بالمتغير المستقل "جودة الحياة الوظيفية"، ثم البيانات الخاصة بالمتغير التابع "التميز المؤسسي"، يليهما تقديم النتائج المتعلقة بتأثير جودة الحياة الوظيفية على التميز المؤسسي: ببعديه التميز القيادي والتميز في تقديم الخدمة في المؤسسات محل الدراسة.

جدول رقم (02): يوضح جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات محل الدراسة					
المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة	القرار
الاستقرار والأمان الوظيفي	2,49	0,22	12,00	0.00	دال (اهتمام عالي)
الأجور والمكافآت	2,63	0,12	28,04	0.00	دال (اهتمام عالي)
فرص التقدم والترقية	2,70	0,43	09,08	0.00	دال (اهتمام عالي)
برامج التدريب	2,78	0,20	21,61	0.00	دال (اهتمام عالي)
المشاركة في اتخاذ القرارات	2,88	0,12	39,05	0.00	دال (اهتمام عالي)
الصحة والسلامة المهنية	2,93	0,24	20,85	0.00	دال (اهتمام عالي)
توازن الحياة الوظيفية والشخصية	1,93	0,11	-03,23	0.00	دال (اهتمام منخفض)
جودة الحياة الوظيفية	2,62	0,17	19,87	0.00	دال (اهتمام عالي)

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.25.

نلاحظ من خلال هذا الجدول، أن قيمة المتوسط الحسابي لجودة الحياة الوظيفية في المؤسسات محل الدراسة يقدر بـ (2,62) بانحراف معياري قدره (0,17)، وهو أكبر من المتوسط الفرضي المقدر بـ (02)، وهذا يعني أن المبحوثين أجابوا بموافق على معظم عبارات محاور هذا المتغير. وما يؤكد ذلك هي قيمة "ت" المحسوبة

أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات بسطيف  
د. بوزورين فيروز د. يعلى فروق

المقدرة ب(19,87) وهي دالة عند درجات الحرية (30) ومستوى الخطأ (0.05) بمستوى دلالة قدره (0.00)، وهذا يعني أن الحياة الوظيفية في المؤسسات محل الدراسة ذات جودة عالية، غير أن هناك تباين في اتجاه إجابات المبحوثين من محور لآخر، إذا جاءت في مستويين هما:

المستوى الأول: متوسطاتها الحسابية أكبر من المتوسط الفرضي (03) وقيمة "t" لتلك العبارات موجبة ودالة عند درجات الحرية (30) ومستوى الخطأ (0.05) بمستوى دلالة قدره (0.00) وهي مرتبة على التوالي:

\* المشاركة في اتخاذ القرارات، بمتوسط حسابي قدره (2,88) وانحراف معياري (0,12) وقيمة "ت" قدرها (39,05)، فالمؤسسات محل الدراسة تمنح للعمال فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بوظائفهم وتشاركهم في حل المشكلات التي تواجه أداء مهامهم، وتمنحهم فرصة تقديم آراء وأفكار إبداعية لتلبية احتياجات وتوقعات العملاء وتخفيض معدلات الحوادث والتالف.

\* الأجور والمكافآت، بمتوسط حسابي قدره (2,63) وانحراف معياري (0,12) وقيمة "ت" قدرها (28,04)، فإدارة الموارد البشرية تعمل على ضمان حصول العمال على أجور عادلة تتناسب مع أعباء كل وظيفة وتمنح لهم مكافآت مقابل الأداء المتميز وتدعم التنافس الإيجابي بينهم، كما تستخدم المؤسسات أنظمة المشاركة في الأرباح.

\* برامج التدريب، بمتوسط حسابي قدره (2,78) وانحراف معياري (0,20) وقيمة "ت" قدرها (21,61)، فإدارة الموارد البشرية تحرص على التنفيذ الدقيق للبرامج التدريبية التي تقوم المؤسسات بتنظيمها بصفة دورية ويقوم العمال بتصميم برامجها، وتلك الدورات التدريبية تلي الاحتياجات التدريبية المختلفة للعمال.

\* الصحة والسلامة المهنية في بيئة العمل، بمتوسط حسابي قدره (2,93) وانحراف معياري (0,24) وقيمة "ت" قدرها (20,85)، من خلال التزام المؤسسات بالتنفيذ الدقيق للقوانين المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية للعاملين والقيام بالتنبؤ بالمخاطر

أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات بسطيف  
د. بوزورين فيروز د. يعلى فروق

المحتملة لغرض السيطرة عليها أو تجنبها مع توفر المؤسسات لنظم السلامة التي تتيح بيئة عمل آمنة وصحية للجميع كما يتم تدريب العاملين على استخدام معدات ومستلزمات الوقاية الشخصية.

\* الاستقرار والأمان الوظيفي، بمتوسط حسابي قدره (2,49) وانحراف معياري (0,22) وقيمة "ت" قدرها (12,00)، فالمؤسسات تعتبر العمال عناصر مهمة لا يمكن الاستغناء عنهم وهو ما يشعروهم بالأمان الوظيفي والاستقرار، كما يمارس العمال مهامهم في مناخ تنظيمي يتسم بالأمان والثقة المتبادلة بين الجميع لذا لا يمكن للعمال ترك المؤسسات محل الدراسة إذا حصلوا على فرصة عمل أفضل.

\* فرص التقدم والترقية، بمتوسط حسابي قدره (2,70) وانحراف معياري (0,43) وقيمة "ت" قدرها (09,08)، فالترقية في المؤسسات محل الدراسة تتم استنادا إلى نتائج تقييم الأداء ويتم الإعلان للجميع عن فرص الترقية والشواغر الوظيفية المتوفرة في المؤسسة، كما تتم الترقية في المؤسسات على أساس الكفاءة في الأداء لذا يعتبر العمال أن أنظمة الترقية في المؤسسات محل الدراسة واضحة وعادلة.

المستوى الثاني: متوسطاتها الحسابية أصغر من المتوسط الفرضي (03) وقيمة "t" لتلك العبارات سالبة ودالة عند درجات الحرية (30) ومستوى الخطأ (0.05) بمستويات دلالة قدره (0.00)، يمثله محور توازن الحياة الوظيفية والشخصية، بمتوسط حسابي قدره (1,93) وانحراف معياري (0,11) وقيمة "ت" قدرها (-03,23)، فالمؤسسات محل الدراسة لا تعمل على تحقيق التوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية للعاملين وقليل ما تراعي ظروفهم الشخصية عند تكليفهم بالمهام التي يقومون بها ولا تقدم التسهيلات اللازمة للعمال الراغبين في الحصول على شهادات أعلى بالرغم من تمكينهم من الحصول على عطلة استثنائية للرعاية الأسرية.

إذن بصفة عامة، يمكن القول أن: جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات محل الدراسة الميدانية عالية، خاصة ما يتعلق بالصحة والسلامة المهنية في بيئة العمل،

أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات بسطيف  
د. بوزورين فيروز د. يعلى فروق

المشاركة في اتخاذ القرارات، الأجور والمكافآت، برامج التدريب، الاستقرار والأمان  
الوظيفي، فرص التقدم والترقية، في حين لم توفق المؤسسات محل الدراسة في  
تحقيق التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية للعمال.

جدول رقم (03): يوضح التميز المؤسسي في المؤسسات محل الدراسة					
القرار	مستوى الدلالة	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
دال (تميز عال)	0.00	08,56	0,46	2,70	التميز القيادي
دال (تميز عال)	0.00	12,49	0,37	2,83	التميز بتقديم الخدمة
دال (تميز عال)	0.00	11,23	0,38	2,77	التميز المؤسسي

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.25.

نلاحظ من خلال هذا الجدول، أن قيمة المتوسط الحسابي للتميز المؤسسي في  
المؤسسات محل الدراسة يقدر بـ (2,77) بانحراف معياري قدره (0,38) وهو أكبر من  
المتوسط الفرضي المقدر بـ (02)، وهذا يعني أن المبحوثين أجابوا بموافق على معظم  
عبارات محاور هذا المتغير. وما يؤكد ذلك هي قيمة "ت" المحسوبة المقدر بـ (11,23)  
وهي دالة عند درجات الحرية (30) ومستوى الخطأ (0.05) بمستوى دلالة قدره  
(0.00)، وهذا يعني أن هناك تميز مؤسسي عالي في المؤسسات محل الدراسة.

وفي نفس الاتجاه جاءت إجابات المبحوثين حول مختلف محاور التميز  
المؤسسي، فكل متوسطاتها الحسابية أكبر من المتوسط الفرضي (03) وقيمة "t"  
لتلك العبارات موجبة ودالة عند درجات الحرية (30) ومستوى الخطأ (0.05)  
بمستوى دلالة قدره (0.00) وهي مرتبة على التوالي:

\* التميز بتقديم الخدمة، بمتوسط حسابي قدره (2,83) وانحراف معياري  
(0,37) وقيمة "ت" قدرها (12,49)، من خلال قيام المؤسسات محل الدراسة بإجراء  
دراسات استطلاعية للتعرف على حاجات وميولات العملاء من أجل الاستجابة  
السريعة لطلباتهم والإصغاء لاقتراحاتهم والوفاء لتطلعاتهم، وبذلك تخضع عمليات  
تقديم الخدمات المختلفة إلى التطوير المستمر لكي تتوافق الجودة المدركة من طرف

أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات بسطيف  
د. بوزورين فيروز د. يعلى فروق

العمل حول خدمات المؤسسة مع توقعاته وحاجاته من خلال المقارنة بين مستوى خدماتها المقدمة وخدمات المؤسسات المنافسة.

\* التميز القيادي، بمتوسط حسابي قدره (2,70) وانحراف معياري (0,46) وقيمة "ت" قدرها (08,56)، فإدارة المؤسسات محل الدراسة الميدانية تسعى إلى تحقيق مركز تنافسي أفضل من خلال توفير بيئة عمل ملائمة بهدف تقديم أداء متميز وتسهيل عملية الاتصال بين مختلف المستويات لغرض مشاركة المعلومات، وتشجع المنافسة بين العاملين لتقديم أفكار متميزة جديدة، وبذلك تحرص إدارة المؤسسات على تقديم منتجات عالية الجودة لعملائها مبنية على الإبداع لمقابلة الحاجات المتغيرة للعملاء الحاليين والمتوقعين.

إذن بصفة عامة، يمكن القول أن: التميز المؤسسي في المؤسسات محل الدراسة الميدانية عال، خاصة ما يتعلق بالتميز بتقديم الخدمة والتميز القيادي.

جدول رقم (04): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتأثير جودة الحياة الوظيفية على التميز المؤسسي						
القرار	اختبار "T-Test"		معاملات "Bêta"	معادلة الانحدار		المتغيرات المستقلة (المفسرة)
	مستوى الدلالة	قيمة "T"		الخطأ المعياري	المعاملات "B"	
غير دال (لا تؤثر)	0,00	-3,73	/	0,56	-2,11	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
دال (تؤثر إيجاباً وبدرجة كبيرة جداً)	0,00	8,65	0,84	0,21	1,86	جودة الحياة الوظيفية
القوة التفسيرية للنموذج				المعنوية الكلية للنموذج		
0,72	معامل التحديد ( $R^2$ )			74,92	قيمة (F)	
0,84	معامل الارتباط (R)			0,00	المعنوية (Sig)	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.25.

لتحليل وتفسير نتائج معادلة الانحدار الخطي البسيط، يتم بالاعتماد على معنوية النموذج، قوته التفسيرية ومعنوية المتغيرات المستقلة كما يلي:

أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات بسطيف  
د. بوزورين فيروز د. يعلى فروق

\* معنوية النموذج: تُبيّن نتائج الجدول أعلاه، أن إحصائية "F" تقدر ب(74,92) وهي دالة إحصائية بمستوى دلالة قدره (0,00)، وهذا ما يؤكد أن النموذج إجمالاً معنوي ومقبول إحصائياً، أي يوجد على الأقل مُتغير مُفسّر واحد من بين المتغيرات المفسّرة له تأثير معنوي على المتغير التابع، وأيضاً وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية) على المتغير التابع (التميز المؤسسي).

\* القوة التفسيرية للنموذج: تُقاس القوة التفسيرية للنموذج من خلال قيمة معامل التحديد " $R^2$ " المقدرة ب(0,72)، والتي تدلّ على أن (72%) من التباين في المتغير التابع (التميز المؤسسي) يُفسّره المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية)، والنسبة المتبقية (28%) تعود إلى عوامل أخرى لم تُدرج في النموذج. كما أن معامل الارتباط "R" الذي بلغت قيمته (0,84) يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية جداً بين المتغير المستقل للنموذج والمتغير التابع.

\* معنوية المتغيرات المستقلة: أثبت اختبار معنوية النموذج وجود دلالة إحصائية لتأثير جودة الحياة الوظيفية على التميز المؤسسي في المؤسسات محل الدراسة إيجاباً وبدرجة قوية جداً، فوفقاً للنتائج المبينة في الجدول أعلاه، يتبيّن أن قيمة "T" لجودة الحياة الوظيفية تُقدر ب(8,65) وهي دالة بمستوى دلالة قدره (0,00)، وهو ما يؤكد على تأثيرها الإيجابي والقوي جداً على التميز المؤسسي، فحسب قيمة المعاملات "B" فإن التغير بوحدة واحدة في المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية) يقابل تغير ب(1,86) في المتغير التابع (التميز المؤسسي).

إذن بصفة عامة يمكن القول أن: جودة الحياة الوظيفية تؤثر إيجاباً وبدرجة كبيرة جداً على التميز المؤسسي في المؤسسات محل الدراسة الميدانية.

5- مناقشة نتائج الدراسة الميدانية في ضوء الفرضيات

5-1- مناقشة نتائج الدراسة الميدانية في ضوء الفرضية الأولى: والتي مفادها: "تهتم المؤسسات المدروسة بجودة الحياة الوظيفية للعاملين"، تشير نتائج الدراسة إلى:

أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات بسطيف  
د. بوزورين فيروز د. يعلى فروق

\* أن المؤسسات محل الدراسة تهتم بالمشاركة في اتخاذ القرارات، والمشاركة في حل المشكلات التي تواجه أداء مهامهم، وتمنحهم فرصة تقديم آراء وأفكار إبداعية.

\* وأن المؤسسات محل الدراسة تهتم بعدالة الأجور والمكافآت، وتمنح مكافآت مقابل الأداء المتميز وتدعم التنافس الإيجابي بين العمال.

\* وأن المؤسسات محل الدراسة تحرص على التنفيذ الدقيق للبرامج التدريبية التي تقوم المؤسسات محل الدراسة بتنظيمها بصفة دورية.

\* وأن المؤسسات محل الدراسة تهتم بالصحة والسلامة المهنية في بيئة العمل.

\* وأن المؤسسات محل الدراسة تهتم بالاستقرار والأمان الوظيفي

\* وأن المؤسسات محل الدراسة تهتم بتوفير فرص التقدم والترقية،

\* وأن المؤسسات محل الدراسة لا تهتم بمحور توازن الحياة الوظيفية والشخصية، وقليلًا ما تراعي ظروفهم الشخصية عند تكليفهم بالمهام التي يقومون بها.

مما سبق يتأكد أن: جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات محل الدراسة عالية،

خاصة ما يتعلق بالصحة والسلامة المهنية في بيئة العمل، المشاركة في اتخاذ

القرارات، الأجور والمكافآت، برامج التدريب، الاستقرار والأمان الوظيفي، فرص

الترقية، في حين لم توفق في تحقيق التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية

للعامل، وعليه يمكن القول أن الفرضية الأولى محققة بدرجة عالية، وبالتالي قبولها.

2-5- مناقشة نتائج الدراسة الميدانية في ضوء الفرضية الثانية: والتي مفادها:

"المؤسسات محل الدراسة قادرة على تحقيق التميز المؤسسي"، تؤكد النتائج على:

\* أن المؤسسات محل الدراسة قادرة على تحقيق التميز بتقديم الخدمة، من خلال

القيام بإجراء دراسات استطلاعية للتعرف على حاجات وميولات العملاء من أجل

الاستجابة السريعة لطلباتهم والإصغاء لاقتراحاتهم والوفاء لتطلعاتهم، وبذلك تتوافق

الجودة المدركة من طرف العميل حول خدمات المؤسسة مع توقعاته وحاجاته.

أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات بسطيف  
د. بوزورين فيروز د. يعلى فروق

\* وأن المؤسسات محل الدراسة قادرة على تحقيق التميز القيادي، فهي تسعى إلى تحقيق مركز تنافسي أفضل من خلال توفير بيئة عمل ملائمة بهدف تقديم أداء متميز وتسهيل عملية الاتصال بين مختلف المستويات لغرض مشاركة المعلومات، وتشجع المنافسة بين العاملين لتقديم أفكار متميزة جديدة.

ومما سبق يتأكد أن: التميز المؤسسي في المؤسسات محل الدراسة الميدانية عال، خاصة ما يتعلق بالتميز بتقديم الخدمة والتميز القيادي، وعليه يمكن القول أن الفرضية الثانية محققة بدرجة عالية جداً، وبالتالي قبولها.

3-5- مناقشة نتائج الدراسة الميدانية في ضوء الفرضية الثالثة: والتي تنص على أنه "تؤثر جودة الحياة الوظيفية إيجاباً على التميز المؤسسي في المؤسسات محل الدراسة"، تشير نتائج الدراسة الميدانية إلى:

\* أن جودة الحياة الوظيفية تؤثر إيجاباً وبدرجة كبيرة جداً على التميز القيادي.

\* وأن جودة الحياة الوظيفية تؤثر إيجاباً وبدرجة كبيرة جداً على التميز بتقديم الخدمة في المؤسسات محل الدراسة.

\* وأن جودة الحياة الوظيفية تؤثر إيجاباً وبدرجة كبيرة جداً على التميز المؤسسي في المؤسسات محل الدراسة.

ومما سبق يتأكد أن: جودة الحياة الوظيفية تؤثر إيجاباً وبدرجة كبيرة جداً على التميز المؤسسي في المؤسسات محل الدراسة الميدانية، وبالتالي يمكن القول أن الفرضية الثالثة محققة بدرجة عالية جداً، وبالتالي قبولها.

## 6- خاتمة:

جاءت هذه الدراسة لتحليل أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي. إذ يعتمد نجاح برامج جودة الحياة الوظيفية على إدراك الأفراد لأهمية هذه البرامج وكفاءة إدارة الموارد البشرية في متابعة وتوجيه البرامج والدعم المعنوي والمالي لها من قبل الإدارة العليا. ويمكن للمؤسسة المفاضلة بين نوعين منها وهما:

أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات بسطيف  
د. بوزورين فيروز د. يعلى فروق

البرامج التقليدية والبرامج الحديثة بما يتلاءم مع طبيعة التغيرات في أعمالها،  
خصائص الأفراد العاملين فيها وخصائص بيئة نشاطها، إذ أصبحت تُوَطَّر بهدف  
استراتيجي يوجه لإنماء الشعور بالمصير المشترك للفرد والمؤسسة على حد سواء.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، يمكن عرضها كما يأتي:

\* أن المؤسسات المدروسة تهتم بجودة الحياة الوظيفية للعاملين من خلال اهتمامها  
بالصحة والسلامة المهنية في بيئة العمل، المشاركة في اتخاذ القرارات، الأجور  
والمكافآت، برامج التدريب، الاستقرار والأمان الوظيفي، فرص التقدم والترقية، في  
حين لم توفق في تحقيق التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية للعمال.

\* وأن المؤسسات محل الدراسة قادرة على تحقيق التميز المؤسسي، من خلال  
تحقيقها للتميز بتقديم الخدمة والتميز القيادي.

\* وأن جودة الحياة الوظيفية تؤثر إيجاباً وبدرجة قوية جداً على التميز المؤسسي في  
المؤسسات محل الدراسة.

#### 7- قائمة المراجع:

- 1- Angers, M. (1977). *Initiation pratique a la méthodologie des sciences humaines*. Alger: Casbah.
- 2- Barlund, H. (2013). *Strategy based HR management in practice. Human resources management and training* .
- 3- Bastin, A, & Bazinet, M. (2012). *Excellence managériale et responsabilité sociétale*. Paris: Afnor.
- 4- Boudon, R. (1988). *Les méthodes en sociologie*. Paris: P.U.F.
- 5- Colin, F. (2016). *La gestion des ressources humaines dans la fonction publique*. France: Gualino.
- 6- Dias, L. P. (2012). *Beginning management of human resources*. Washington: Unnamed publisher.
- 7- Dumoulin, R, Guieu, G, & Xavier, P. (2010). *La stratégie de A à Z*. Paris: Dunod.

أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات بسطيف  
د. بوزورين فيروز د. يعلى فروق

8- Javeau, C. (1985). *L'Enquête par questionnaire Manuel à l'usage du praticien* (éd. 3). Paris: Université de Bruxelles.

9- Khosrowpour M. (2001). *Managing information technology in a global economy*. USA: Idea group publishing.

10- Messeghem, K, Noguera, F, & Bories-Azeau, I. (2009). *GRH, PME, Transmission- De nouvelles perspectives*. Paris: EMS Edition.

11- Munjal, N, Garg, C, Bansal, P, & Akshay Kirti Singhal, «. ». (2012). Quality of working life: an overview. *International Journal of Physical and Social Sciences* , 2 (3).

12- Perez, N. M. (2006). *Pénurie de cadres: La mobilité interne grâce à la détection des potentiels*. Paris: EMS Editions.

13- حسن إبراهيم بلوط. (2005). *المبادئ والاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات*. بيروت: دار النهضة العربية .

14- خالد عبد الرحيم الهيتي. (2005). *إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي*. عمان: دار وائل.

15- خليل إسماعيل ماضي. (2014). *جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية*. مصر: جامعة قناة السويس.

16- سيد محمد جادالرب. (2013). *إدارة الإبداع والتميز التنافسي*. مصر: مطابع الدار الهندسية.

17- سيد محمد جادالرب. (2009). *إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي لتعزيز القدرات التنافسية*. دون مكان نشر: دون دار نشر.

18- عادل زايد. (2003). *الأداء التنظيمي المتميز: الطريق إلى منظمة المستقبل*. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

19- علي السلمي. (2002). *إدارة التميز*. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.

20- فروق يعلى. (2016). *إعلام آلي: اختبار الفرضيات، مطبوعة بيداغوجية موجهة لطلبة السنة أولى علم الاجتماع الحضري*. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر: جامعة سطيف. 02

21- مؤيد سعيد السالم. (2009). *إدارة الموارد البشرية المعاصرة: مدخل استراتيجي تكاملي*. عمان: دار إثراء للنشر.