

"دراسة وتحليل جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال المصرية وعلاقتها

بالخصائص الديموجرافية للعاملين: دراسة تطبيقية"

دكتور/ مصطفى محمد عبد النبي يسن

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة وإدارة الأعمال - جامعة حلوان

### ملخص البحث:

نظراً لأهمية الحياة الوظيفية للعاملين في جميع المنظمات على اختلاف أنواعها وأحجامها وأنشطتها، استهدف هذا البحث دراسة وتحليل مدى تحقق جودة الحياة الوظيفية للعاملين في منظمات الأعمال المصرية وعلاقتها بالخصائص الديموجرافية للعاملين بالتطبيق على القطاعين العام والخاص.

وتوصل هذا البحث إلى أن جودة الحياة الوظيفية للعاملين في منظمات الأعمال المصرية تتحقق في بُعد واحد فقط من أبعادها وهو (التوازن بين العمل والحياة)، ولا تتحقق في باقي أبعادها. وإلى تميز جودة الحياة الوظيفية للعاملين بالقطاع الخاص عن العاملين بالقطاع العام في بُعدين فقط من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وهما (المشاركة في اتخاذ القرارات - جماعة العمل (العلاقات والتعاون مع الزملاء)).

ومن أهم التوصيات التي قدمها البحث، العمل على تحقيق جودة الحياة الوظيفية لجميع العاملين في منظمات الأعمال المصرية، وذلك بالتركيز على معظم أبعادها. الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، أبعاد جودة الحياة الوظيفية (نظم التعويضات (الأجور والحوافز والمكافآت) - المشاركة في اتخاذ القرارات - المسار الوظيفي (التقدم والترقي) - جماعة العمل (العلاقات والتعاون مع الزملاء) - نظام الإشراف (العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين) - نظام الأمن والأمان والرعاية الصحية والاجتماعية - طبيعة العمل وخصائص الوظيفة - التوازن بين العمل والحياة)، منظمات الأعمال المصرية، القطاع العام، القطاع الخاص، الخصائص الديموجرافية للعاملين.

### ١- مقدمة:

تُذكر مصطلح جودة الحياة الوظيفية في الولايات المتحدة الأمريكية في نهاية الستينات وبداية السبعينات من القرن العشرين للتأكيد على جودة الحياة في مكان العمل، وذلك نتيجة لزيادة السلوكيات السلبية في بيئة العمل الأمريكية، وكانت أولى بدايات تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية في أمريكا في أحد مصانع جنرال موتورز (GM) في مدينة (Tarry Town) بنيويورك عام ١٩٧١ ثم انتشر في ١٨ مصنع من مصانع الشركة بعد ذلك، ثم مدينة جيمس تاون الصناعية ثم شركة زيروكس، وفي أواخر السبعينات

توقفت برامج جودة الحياة الوظيفية وانخفض الاهتمام بها بسبب زيادة معدلات التضخم وزيادة أزمة الطاقة وزيادة حدة المنافسة الخارجية للشركات الأمريكية، وفي منتصف الثمانينات تم الاهتمام مرة أخرى ببرامج جودة الحياة الوظيفية بسبب ضعف الموقف التنافسي للشركات الأمريكية على المستوى الدولي خاصة أمام الشركات اليابانية، وزيادة عبء القوانين الفيدرالية في أمريكا، وانخفاض تكلفة العمالة في الدول المنافسة للاقتصاد الأمريكي، واتخاذ المديرين في اليابان وأوروبا لاتجاهات فعالة أكثر مما هو سائد في أمريكا، وقد ركزت برامج جودة الحياة الوظيفية في هذه الفترة على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وإنتاجية العاملين، ويطول التسعينات فإن شركات عالمية كثيرة منتشرة في دول متعددة قامت بتطبيق شكل أو آخر من أشكال برامج جودة الحياة الوظيفية، وتزايد الاهتمام بها بسبب زيادة اتجاه الشركات الأمريكية والأوروبية نحو الاستغناء عن العمالة وتخفيض حجمها Downsizing، والتركيز على العميل الخارجي والعميل الداخلي معاً، وانتشار مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM)، وزيادة الحاجة إلى إعادة هندسة الموارد البشرية وإكسابها مهارات متنوعة والنظر إليها كأحد الإستراتيجيات التنافسية، وغير ذلك (جاد الرب، ٢٠٠٨، ص ١٤-٢٢).

ولذلك رأى الباحث أهمية التعرف على مدى تحقق جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال المصرية، والمقارنة بين مدى وجودها في كل من القطاعين العام والخاص، وكذلك مدى وجودها بين العاملين في هذه المنظمات تبعاً لخصائصهم الديموغرافية (النوع - المستوى التعليمي - المستوى الوظيفي - سنوات الخبرة)، وذلك من أجل العمل على تحسين جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال المصرية على اختلاف أنواعها وأنشطتها.

## ٢- الدراسات السابقة:

توجد دراسة قام بها (Haviovic, 1991) استهدفت اختبار الافتراضات المتعلقة بتأثير برامج جودة الحياة الوظيفية على معدلات الغياب والحوادث ومعدلات دوران العمل والاستقالات وترك العمل بالتطبيق على إحدى الشركات الصناعية متعددة الجنسيات في وسط غرب الولايات المتحدة الأمريكية، ومن خلال تجميع بيانات مكتبية تغطي الفترة من ١٩٧٦-١٩٨٦ وكانت فترة الدراسة (١٢٩) شهر منها (٤٨) شهر قبل تطبيق نظام جودة الحياة الوظيفية، و(٨١) شهر بعد التطبيق. وتوصلت إلى أن برامج جودة الحياة الوظيفية المعتمدة على المشاركة تؤدي إلى تخفيض محدود في معدلات الغياب وحوادث العمل، بينما تؤدي إلى تخفيض كبير في معدلات الشكاوي ودوران العمل، كما تزداد هذه النتائج إيجابية كلما أتاحت المنظمة معلومات وبيانات أكبر وأفضل للمجموعات المشاركة في برامج جودة الحياة الوظيفية.

وهدفت دراسة قام بها (Lau and May, 1998) إلى الإجابة على تساؤل هل الشركات التي بها جودة حياة وظيفية تحقق معدلات نمو أفضل من الشركات الخاضعة لمؤشر (Standards & Poors Top (S & P 100 وذلك باستخدام معدلات نمو المبيعات والعائد على الأصول لمدة (٥) سنوات. واعتمدت منهجية البحث على المقارنة بين مجموعتين من الشركات، الأولى عددها (٥٨) شركة من أفضل الشركات التي تعمل في أمريكا، والثانية عددها (٨٨) شركة من أفضل مائة شركة تمثل القمة في مؤشر (S & P 100). وتوصلت إلى أن الشركات التي بها جودة حياة وظيفية أفضل تحقق مؤشرات إيجابية في الأداء المالي والاقتصادي، وأن هذه الشركات يمكنها من خلال جودة حياة وظيفية أعلى أن تحقق نتائج ومكاسب ومعدلات نمو غير مسبوقه بالنسبة للشركات الأخرى، وأن زيادة كفاءة الأداء المالي للمنظمة قد لا يتحقق بالضرورة عن طريق الاستغناء عن العمالة وبالتالي تخفيض التكاليف، ولكن يرتبط أساساً برضا العامل وبالتالي فإن الأمان الوظيفي هو مكون هام في برامج جودة الحياة الوظيفية.

وهناك دراسة قام بها (Edvardsson and Gustavsson, 2003) استهدفت البحث عن تطوير الخدمات الجديدة من خلال الاهتمام بالجوانب الهيكلية للخدمة المقدمة لتحقيق الجودة في بيئة العمل لتقديم خدمة فعالة للموظفين، وذلك من خلال دراسة تجريبية في المنظمات الخدمية في السويد بالاعتماد على الأبعاد التي تحقق جودة الحياة الوظيفية، وتم اختيار (٩) منظمات خدمية من ثلاث قطاعات، شمل القطاع الأول العاملين في المكتبات والممرضين وأساتذة الجامعات، وشمل القطاع الثاني العاملين في وكالة التأمين والرعاية الاجتماعية والشرطة، وشمل القطاع الثالث العاملين في وكالات السفر والمطاعم والمحاميين، وتم جمع البيانات من خلال المقابلات الشخصية مع (٤٥) موظف من العاملين في المنظمات الخدمية بمعدل (٥) موظفين لكل منظمة. وتوصلت إلى أن أهم الأبعاد الواجب توافرها للحصول على حياة وظيفية ذات جودة عالية هي: القدرة على السيطرة في العمل، والمشاركة في عملية صنع واتخاذ القرارات، وتوفير بيئة عمل مادية آمنة وصحية، والقدرة على تطوير وتنمية العلاقات الاجتماعية داخل العمل، وأن الاهتمام ببيئة العمل له أثر كبير على العاملين وأدائهم. وأوصت بمنح العاملين فرصة التأثير والتحكم في وظائفهم، والشعور بالأمان الوظيفي، وتطوير العلاقات الاجتماعية داخل العمل، وتجنب ضغوط العمل السلبية، وتوفير بيئة عمل آمنة وصحية، وإتاحة الفرصة لهم للمشاركة في صنع القرارات.

وتوجد دراسة قام بها (المغربي، ٢٠٠٤) هدفت إلى التعرف على طبيعة جودة حياة العمل وبيان وأثرها على الاستغراق الوظيفي للعاملين (الإداريين والأطباء والفنيين) بالمراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة بمصر، واعتمد الباحث على أسلوب

المقابلات الشخصية وقوائم الاستقصاء التي تم توزيعها على عينة مكونة من (٤٠٠) مفردة استجاب منهم (٣١٨) مفردة بنسبة (٧٩,٥%) تم إخضاعهم للتحليل الإحصائي. وتوصلت إلى وجود انخفاض نسبي في مستوى جودة حياة العمل في هذه المراكز، وأن أكثر أبعاد جودة حياة العمل التي تحتاج لدعم الإدارة من وجهة نظر جميع العاملين هي: الأجور والمكافآت، وأسلوب الرئيس في الإشراف، وظروف العمل المعنوية، وجماعة العمل. وأوصت بإعادة هيكلة نظم المكافآت والحوافز، والاستفادة من العلاقات الإنسانية والاجتماعية، وحسن انتقاء القادة والمشرفين، والاهتمام بجماعات وفرق العمل، وبدرجة عالية من المشاركة في اتخاذ القرارات.

وقام (Ukko et al., 2008) بدراسة استهدفت دراسة تصميم وتنفيذ واستخدام نظم قياس الأداء بشكل مكثف، إلا أن الأدبيات لم تظهر سوى القليل من الأدلة على تأثير ممارسات قياس الأداء التي تم إجرائها، مثل مستوى الأداء في المنظمة، كما ركزت هذه الدراسة على تأثير قياس الأداء على جودة الحياة الوظيفية للعاملين، من خلال أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتمثلة في التحفيز في العمل، وفرص التعلم والنمو، والرضا الوظيفي، ومناخ العمل، والصحة والأمان، والمشاركة في صنع القرارات، وتحقيق كل من الأهداف الشخصية وأهداف فريق العمل، ونظام المكافآت، كما تعرضت الدراسة لكيفية اختلاف تصورات الإدارة والموظفين عن بعضهم البعض، وعن العناصر الرئيسية في عملية التنفيذ وتأثير قياس الأداء على جودة الحياة الوظيفية، والعوامل الكامنة وراء تأثير قياس الأداء على جودة الحياة الوظيفية. وتوصلت إلى اختلاف آراء وتصورات الإدارة والموظفين عن بعضها البعض في تأثير قياس الأداء على جودة الحياة الوظيفية، حيث ترى الإدارة أنها جلبت عناصر جديدة إلى أسلوب الإدارة، في حين يرى الموظفون أن أسلوب الإدارة غير متصل بنظام قياس الأداء وجودة الحياة الوظيفية. وأوصت بنشر المعلومات والفهم والتعليم لقياس الأداء، وربط قياس الأداء بنظام المكافآت لتحقيق الفعالية، واستخدام التحفيز في نظم قياس الأداء، وأن تركز الكثير من الأبحاث المستقبلية على الوضع الحالي فيما يتعلق بالعوامل الكامنة وراء التحفيز للعمل في الشركات التي تستخدم نظام قياس الأداء.

وهدفت دراسة قام بها (برسي، ٢٠١٠) إلى التعرف على مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في مجموعة شركات مصر للطيران، ومن خلال قائمتي استقصاء تم توزيع إحداهما على العاملين في مكاتب البيع بالقاهرة والأقاليم، والأخرى على العملاء. وتوصلت إلى وجود تأثير معنوي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين بالشركات، وإلى عدم وجود فروق معنوية بين آراء العاملين (على أساس النوع، ومنطقة العمل، والدرجة الوظيفية، والمرحلة العمرية) فيما يتعلق بجودة الحياة الوظيفية

المطبقة بالشركات، وقدمت العديد من التوصيات في الأبعاد الأربعة التي اعتمدت عليها الدراسة في قياس جودة الحياة الوظيفية.

وتوجد دراسة قامت بها (عبد الفتاح، ٢٠١١) استهدفت التعرف على أهمية تغيير الإدارة، وأثرها على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء المتميز للمنظمة، ومن خلال عينة حجمها (٢٨٥) مفردة تم توزيعها على العاملين بإدارات هيئة هواني بورسعيد، من خلال فئتين إحداهما حدث لها تغيير في الإدارة، والأخرى لم يحدث لها تغيير في الإدارة، واستجاب منهم (٢٨٠) مفردة بنسبة (٩٨,٢%) تم إخضاعهم للتحليل الإحصائي. توصلت إلى عدم وجود اختلافات بين آراء الفئتين حول بعض أبعاد جودة الحياة الوظيفية وهي (بعد خصائص الوظيفة، وبعد الأجور والمكافآت، وبعد جماعة العمل، وبعد أسلوب الرئيس في الإشراف)، وإلى وجود اختلافات بين الفئتين لبعدي (ظروف العمل المعنوية، والمشاركة في اتخاذ القرارات) وذلك لصالح العينة التي لم يحدث لها تغيير في الإدارة، وأن هذين البعدين في حاجة كبيرة لدعم الإدارة من وجهة نظر العينة التي حدث بها تغيير في الإدارة. وأوصت بالعمل على تحسين ظروف بيئة العمل المعنوية للعينة التي حدث بها تغيير في الإدارة، والاستفادة من المشاركة في اتخاذ القرارات وتفويض السلطة للأفراد.

وقام (عارف، ٢٠١١) بدراسة استهدفت تحديد مدى إمكانية استخدام جودة الحياة الوظيفية في تطبيق معايير الجودة الشاملة ومدى تأثيرهم على الأداء المؤسسي والإنتاجية للعاملين في المستشفيات الحكومية ببورسعيد، ومن خلال المقابلات الشخصية التي أجراها الباحث، وقائمتي استقصاء إحداهما موجهة إلى فئات الدراسة الأربعة (الإدارة العليا، والأطباء، وهيئة التمريض، والفئات الفنية المعاونة)، والأخرى موجهة للعملاء (المرضى). وتوصلت إلى وجود اختلاف معنوي في آراء فئات الإدارة العليا والأطباء وهيئة التمريض والفئات الفنية المعاونة حول جودة الحياة الوظيفية (بجميع أبعادها) في المستشفيات الحكومية محل الدراسة. وأوصت بوضع برامج تطويرية للقيادة العليا الإدارية في المستشفيات الحكومية.

وهناك دراسة قام بها (Pavithra and Barani, 2012) استهدفت دراسة فهم طبيعة جودة الحياة الوظيفية للمحامين في منطقة كويمباتور بالهند وكيفية تأثيرها على المهنة ككل، وكيفية اجتذاب العاملين، وتحفيز القوى العاملة والاحتفاظ بها وتطويرها. وتوصلت إلى عدم ملائمة بيئة العمل بشكل إجمالي عند المحامين، وأن جودة الحياة الوظيفية تساعد في بناء علاقات جيدة وتعزيز الصحة والسلامة وتحقيق الرضا الوظيفي، وتطوير الكفاءة، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية. وأوصت بتحسين جودة الحياة الوظيفية للمحامين وخاصة المحاميات من أجل الحد من معدل انخفاض المحامين، وبأن تتبنى

البيئة القانونية إستراتيجية لتحسين جودة الحياة الوظيفية للمحامين، وذلك لتلبية احتياجاتهم وتحقيق أهداف المهنة.

ووجدت دراسة قام بها (البليسي، ٢٠١٢) هدفت إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، ومدى تأثيرها بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية من عدمه، وطبقت على عينة طبقية عشوائية من (٢٦٥) موظف ينتمون إلى (٥٣) منظمة غير حكومية، ومن خلال الاستبيان الذي تم توزيع (٥) استبيانات منه على كل منظمة ليتم تعينته من قبل موظفيها، وتم استرداد (٢٤٠) استبانته بنسبة (٩٠,٥٧%) تم إخضاعها للتحليل الإحصائي. توصلت إلى أن المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة تتمتع بحياة وظيفية ذات جودة جيدة، وإلى وجود علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، وإلى وجود فروق حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين تعزي إلى الجنس. وأوصت بتحسين جودة الحياة الوظيفية في المنظمات غير الحكومية من خلال التركيز على الأمان الوظيفي، وفرص الترقية والتقدم، والأجر والمكافآت والتعويضات، ورفاهية العاملين.

وهدف دراسة قام بها (Yeo and Li, 2013) إلى استكشاف كيفية جعل الموظفين يشعرون بأهمية العمل وتأثيره على توجهاتهم التعليمية من خلال تحسين جودة الحياة الوظيفية، وتم استخدام أجود البيانات المستمدة من مناقشات ديناميكية عبر الإنترنت والتي امتدت لثلاث سنوات، واستخدمت مساهمات (١٣٧) مشاركاً في ماجستير إدارة الأعمال المهني (MBA) من جامعة في جنوب غرب الولايات المتحدة الأمريكية. وتوصلت إلى أن محتوى جودة الحياة الوظيفية تؤثر في البنية المعرفية للعاملين، وأنها تُغير في توجهاتهم التعليمية، وأن وضع استراتيجيات لتحسين ظروف العمل الحالية سوف يطور التعلم، وأن هذه الاستراتيجيات بدورها سوف تؤثر على شعورهم نحو العمل وجودة حياتهم الوظيفية. وأوصت قادة المنظمات ومسؤولي تنمية الموارد البشرية بالاهتمام بالمحفزات التي تؤدي إلى تحفيز الموظفين وزيادة استعدادهم للتعلم وتحسين حياتهم الوظيفية، حيث يمكنهم توجيه توجهات المنظمات نحو التعلم عن طريق إعادة تصميم أو إثراء الوظائف.

وقام (Kumar and Shani, 2013) بدراسة استهدفت قياس وتحديد جودة الحياة الوظيفية بين العاملين في الشركة الهندسية لمترو الأنفاق، وتم تجميع البيانات من خلال الاستقصاء لعينة حجمها (١٢٠) عامل، وتشتمل العوامل على البيانات الشخصية، ومعلومات عن العمل، وعن الحياة العملية التنظيمية، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية. وتوصلت إلى عدم وجود أي اختلاف بين المرتب وحياة العمل التنظيمية وذلك في أي بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتمثلة في (الاتصالات - القواعد

الواجب إتباعها - الفوائد الخاصة - حجم العمل - الاحتياجات التدريبية - التعليمات الواضحة - تطوير القدرات الخاصة).

وتوجد دراسة قام بها (Snell et al., 2015) هدفت إلى دراسة الآليات الفردية التي تتوسط العلاقة بين ممارسات التسويق ونمو جودة الحياة الوظيفية في شركات الخدمات الصغيرة بأستراليا، وتم تجميع البيانات من الشركات محل الدراسة عن طريق استبيان إلكتروني عبر الإنترنت تم توزيعه إلكترونياً على عينة مكونة من (٧٢٧١) من أصحاب الشركات الصغيرة بأستراليا، وتم تحليلها إحصائياً. وتم التوصل إلى أن الممارسات التسويقية الجيدة لا تؤدي دائماً إلى تحقيق نمو جودة الحياة الوظيفية في الشركات الصغيرة، وأن تحقيق الأهداف في كلا المجالين يتطلب من أصحاب الشركات الصغيرة أن يؤمنوا بأنهم قادرين على أداء وظيفتهم بنجاح (الفعالية الذاتية لريادة الأعمال)، بالإضافة إلى اهتمام قوي للعمل الذي يقومون به (العاطفة للعمل). وأوصت صانعي السياسات والمستشارين لهذه الشركات بتوفير المعلومات اللازمة لتطوير وتعزيز أنشطة الفعالية الذاتية والعاطفة للعمل من أجل زيادة معدلات البقاء والاستمرار لهذه الشركات.

وقامت (أحمد، ٢٠١٥) بدراسة استهدفت التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية والكشف عن الإجراءات التي يمكن من خلالها تحسينه لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب في جامعة الدمام بالسعودية، ومن خلال قائمة استبيان تم توزيعها على عينة حجمها (١٠٦) عضو من أعضاء هيئة التدريس. توصلت إلى أن مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى بعض أعضاء هيئة التدريس بالجامعة جيدة بالنسبة لبعض الأبعاد وهي بالترتيب (العلاقة مع الإدارة، ودعم جماعة العمل، والمشاركة في صناعة القرارات)، ومتوسط بالنسبة للأبعاد الأخرى وهما (شروط الأمن والسلامة، والرواتب والمكافآت). وأوصت باتخاذ كافة الإجراءات التي من شأنها مراعاة العبء الوظيفي للأعضاء ومعرفة الأسباب التي أدت إلى تأكيد معظم الأعضاء على زيادة ضغوط العمل لديهم.

وفي دراسة أخرى قام بها (خضر، والباشقالي، ٢٠١٥) استهدفت تحديد طبيعة علاقة الارتباط والأثر بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي في عينة من كليات جامعة دهوك بالعراق، ومن خلال استمارة الاستبيان التي تم توزيعها على عينة عشوائية بسيطة بلغ عددها (٣٥٠) استمارة أعيد منها (٣٢٨) استمارة بنسبة (٩٣,٧%) تم إخضاعهم للتحليل الإحصائي. توصلت إلى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية بنسبة ضعيفة في الكليات محل الدراسة، وإلى وجود علاقة ارتباط وأثر معنوي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية في القلق التنظيمي. وأوصت إدارة الكليات بتوفير ظروف عمل معنوية للعاملين، ومشاركتهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم، ومشاركتهم في الدورات التدريبية التي تحسن وتطوير أدائهم.

وهناك دراسة قام بها (Nayak et al., 2016) هدفت إلى دراسة جودة الحياة الوظيفية المدركة من خلال إبراز تدخلات الموارد البشرية في وحدات الرعاية الصحية بالهند، وتم تجميع البيانات من خلال استبيان عن مؤسسات الرعاية الصحية في الهند تم تطبيقه على (١٥٨) موظف (من مديري الرعاية الصحية، والإداريين، والممارسين) تم إخضاعهم للتحليل الإحصائي، وتم استخدام مجموعة تتكون من (١٨) متغير من المتغيرات المستقلة، تم استخلاص أربعة متغيرات فقط منهم يمكنهم إعطاء تصور عن جودة الحياة الوظيفية، وهم: التوازن بين العمل والحياة، والاتصالات، وفريق العمل، والتمكين. وتوصلت إلى أن تركيز المنظمات على التدخلات الإستراتيجية للموارد البشرية له تأثير إيجابية على جودة الحياة الوظيفية لموظفي الرعاية الصحية بالهند، وذلك من خلال: التركيز السليم على التوازن بين العمل والحياة للموظفين، والتجسين المستمر في نظام اتصالات الموظف، والتركيز على فريق العمل، والتركيز على تمكين الموظف.

وتوجد دراسة قام بها (محمد، ٢٠١٦) هدفت إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية، وتحديد الأهمية النسبية لكل بعد من أبعادها ومدى ارتباطه بالأداء التنظيمي، ومعرفة مدى إدراك إدارة البنوك محل الدراسة لأهمية تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية، ومن خلال قائمة استقصاء تم توزيعها على العاملين بقطاع البنوك في مصر. توصلت إلى أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية ومعنوية لجودة الحياة الوظيفية على الأداء التنظيمي في قطاع البنوك المصري، وأن هناك علاقة ارتباط طردية قوية جداً بينهما، وأنه كلما تحسنت جودة الحياة الوظيفية كان ذلك سبباً في زيادة تحسن الأداء التنظيمي للعاملين. وأوصت بالاهتمام بالعنصر البشري، وتحسين ظروف عمله، وخصائص الوظيفة التي يعمل بها وتحسين الأجور والمكافآت، ومشاركته في اتخاذ القرار، وتشجيعه على تكوين جماعة العمل المفيدة، والاهتمام ببيئة العمل.

وهدف دراسة قام بها (الهاشمي، والعضايلة، ٢٠١٧) إلى معرفة مستوى جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الفعالية التنظيمية في المستشفيات العسكرية بمنطقة الرياض بالسعودية، وذلك من وجهة نظر العاملين فيها وهي (برنامج مستشفى قوى الأمن ومدينة الأمير سلطان الطبية العسكرية ومدينة الملك عبد العزيز الطبية)، واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة عشوائية طبقية من العاملين في هذه المستشفيات، وتم توزيع (٤٥٠) استبانة، رجع منها (٤٠٣) استبانة بنسبة (٨٩,٥%) تم إخضاعهم للتحليل الإحصائي. وتوصلت إلى أن مستوى جودة الحياة الوظيفية ومستوى الفعالية التنظيمية بهذه المستشفيات متوسط، وإلى وجود فروق معنوية في تصورات الباحثين لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغيري (الجنسية والخبرة) وكانت النتائج لصالح غير السعوديين وذوي الخبرة أقل من ٦ سنوات، وعدم وجود فروق معنوية للمتغيرات (جهة



العمل، والمؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية، والتصنيف الوظيفي، وطبيعة العمل، والنوع الاجتماعي). وأوصت بالحرص على وجود نظام واضح وملائم للترقيات بما يضمن تحقيق أهداف المستشفيات وطموحات عاملها، والاهتمام بتحسين بيئة وظروف العمل بهذه المستشفيات، وتفعيل جداول العمل المرنة بما يتناسب مع مصلحة هذه المستشفيات وعاملها.

وتوجد دراسة قام بها (العمرى، واليافي، ٢٠١٧) استهدفت التعرف على أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية المؤثرة في أداء موظفي الخدمة المدنية، وقياس مقدار الفروقات بين العوامل الشخصية وكل من الأداء وتقييمه، والرضا الوظيفي، والعلاقة الاجتماعية التي تجمع الموظف مع الرؤساء وزملاء العمل، والحوافز المادية والمعنوية، وبيئة العمل. واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت استبانته وزعت على (٢٥٠٠) موظف في مجال الخدمة المدنية بالسعودية، استجاب منهم (١٨١٩) موظف بنسبة (٧٢,٨%) تم إخضاعهم للتحليل الإحصائي. وتوصلت إلى أن عناصر جودة الحياة الوظيفية الأكثر تأثيراً على الأداء هي: العلاقة الاجتماعية التي تجمع الموظف مع الرؤساء وزملاء العمل، والرضا الوظيفي، والحوافز المادية، وتقييم الأداء، ووجدت فروق معنوية في الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي، والعلاقة الاجتماعية التي تجمع الموظف مع الرؤساء وزملاء العمل، والحوافز المادية والمعنوية، وبيئة العمل تعزى للاختلاف في المرتبة الوظيفية، والعمر، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة، والحالة الاجتماعية. وأوصت بإعطاء مؤسسات القطاع العام اهتماماً أكبر لعناصر جودة الحياة الوظيفية المؤثرة في الأداء، وإجراء المزيد من الدراسات الميدانية المقارنة، ومقارنة عناصر جودة الحياة الوظيفية بين المستويات الإدارية المختلفة.

#### التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال الدراسات السابقة التي تم عرضها، اتضح للباحث أنها قدمت العديد من المساهمات الفكرية وأهمها:

١- أن برامج جودة الحياة الوظيفية المعتمدة على المشاركة تؤدي إلى تخفيض محدود في معدلات الغياب وحوادث العمل، وإلى تخفيض كبير في معدلات الشكاوي ودوران العمل (Havlovic, 1991). كما أن الشركات التي بها جودة حياة وظيفية أفضل تحقق مؤشرات إيجابية في الأداء المالي والاقتصادي، كما يمكنها من خلال جودة حياة وظيفية أعلى أن تحقق نتائج ومكاسب ومعدلات نمو غير مسبوقه بالنسبة للشركات الأخرى، وأن رضا العامل والأمان الوظيفي هو مكون هام في برامج جودة الحياة الوظيفية ويؤدي إلى زيادة كفاءة الأداء المالي للمنظمة (Lau and May, 1998). وعدم وجود فروق معنوية بين آراء العاملين (على أساس

النوع، ومنطقة العمل، والدرجة الوظيفية، والمرحلة العمرية) فيما يتعلق بجودة الحياة الوظيفية المطبقة بالشركات (برسي، ٢٠١٠). وإلى وجود اختلاف معنوي في آراء فئات الإدارة العليا والأطباء وهيئة التمريض والفئات الفنية المعاونة حول جودة الحياة الوظيفية (بجميع أبعادها) في المستشفيات الحكومية ببورسعيد (عارف، ٢٠١١). وأن جودة الحياة الوظيفية تساعد في بناء علاقات وتعزيز الصحة والسلامة وتحقق الرضا الوظيفي، وتطوير الكفاءة والتوازن بين العمل والحياة الشخصية Pavithra (and Barani, 2012).

٢- أن أهم الأبعاد الواجب توافرها للحصول على حياة وظيفية ذات جودة عالية هي: القدرة على السيطرة في العمل، والمشاركة في عملية صنع واتخاذ القرارات، وتوفير بيئة عمل مادية آمنة وصحية، والقدرة على تطوير وتنمية العلاقات الاجتماعية داخل العمل (Edvardsson and Gustavsson, 2003). وأن أكثر أبعاد جودة حياة العمل التي تحتاج لدعم الإدارة من وجهة نظر جميع العاملين هي: الأجور والمكافآت، وأسلوب الرئيس في الإشراف، وظروف العمل المعنوية، وجماعة العمل (المغربي، ٢٠٠٤). وأن أبعاد جودة الحياة الوظيفية هي: خصائص الوظيفة، والأجور والمكافآت، وجماعة العمل، وأسلوب الرئيس في الإشراف، وظروف العمل المعنوية، والمشاركة في اتخاذ القرارات (عبد الفتاح، ٢٠١١). وأن أبعاد جودة الحياة الوظيفية تتمثل في: الاتصالات، والقواعد الواجب إتباعها، والفوائد الخاصة، وحجم العمل، والاحتياجات التدريبية، والتعليمات الواضحة، وتطوير القدرات الخاصة (Kumar and Shani, 2013). وأن أبعاد جودة الحياة الوظيفية هي: العلاقة مع الإدارة، ودعم جماعة العمل، والمشاركة في صناعة القرارات، وشروط الأمن والسلامة، والرواتب والمكافآت (أحمد، ٢٠١٥).

٣- اختلاف آراء وتصورات الإدارة والموظفين عن بعضها البعض في تأثير قياس الأداء على جودة الحياة الوظيفية (Ukko et al., 2008). حيث يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين بالشركات (برسي، ٢٠١٠). وتوجد علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي (البليبيسي، ٢٠١٢). كما يوجد تأثير ذو دلالة معنوية وعلاقة ارتباط طردية قوية جداً بين جودة الحياة الوظيفية والأداء التنظيمي (محمد، ٢٠١٦). وأن عناصر جودة الحياة الوظيفية الأكثر تأثيراً على الأداء هي: العلاقة الاجتماعية التي تجمع الموظف مع الرؤساء وزملاء العمل، والرضا الوظيفي، والحوافز المادية، وتقييم الأداء (العمرى، والياقي، ٢٠١٧).

٤- أن مستوى جودة الحياة الوظيفية تؤثر في البنية المعرفية للعاملين وتغير في توجهاتهم التعليمية، وأن وضع استراتيجيات لتحسين ظروف العمل الحالية سوف يطور التعلم وتؤثر على شعورهم نحو العمل وجودة حياتهم الوظيفية (Yeo and Li,

(2013). وتوجد علاقة ارتباط وأثر معنوي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية في القلق التنظيمي (خضر، والباشقالي، ٢٠١٥). وأن الممارسات التسويقية الجيدة لا تؤدي دائماً إلى تحقيق نمو جودة الحياة الوظيفية في الشركات الصغيرة ( Snell et al., 2015). كما أن تركيز المنظمات على التدخلات الإستراتيجية للموارد البشرية المتمثلة في (التركيز السليم على التوازن بين العمل والحياة للموظفين، والتحسين المستمر في نظام اتصالات الموظف، والتركيز على فريق العمل، والتركيز على تمكين الموظف) له تأثير إيجابي على جودة الحياة الوظيفية ( Nayak et al., 2016).

وبناءً على ما سبق لاحظ الباحث عدم تعرض الدراسات السابقة التي توصل إليها لموضوع جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال المصرية بشكل عام (أي في جميع أنواع منظمات الأعمال المصرية سواء كانت تابعة للقطاع العام أو تابعة للقطاع الخاص) وعلاقتها بالخصائص الديموجرافية للعاملين، كما لاحظ الباحث تعدد وتنوع العناصر والأبعاد التي تم الاعتماد عليها في هذه الدراسات لقياس جودة الحياة الوظيفية. وبناءً على ذلك ظهرت للباحث فجوة بحثية تتمثل في وجود أهمية بحثية لدراسة وتحليل جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال المصرية وعلاقتها بالخصائص الديموجرافية للعاملين، وذلك من خلال التطبيق على القطاعين العام والخاص، حتى يمكن تقديم توصيات تناسب جميع المنظمات المصرية على اختلاف أنواعها وأنشطتها، وبالاعتماد على مجموعة متنوعة ومتعددة وشاملة من العناصر والأبعاد لقياس متغيرات الدراسة.

### ٣- منهجية البحث:

فيما يلي يتناول الباحث المنهجية المتبعة في هذا البحث، والتي تشمل على مشكلة وفروض ومتغيرات وأهداف البحث، ثم مجتمع البحث والعينة، وأخيراً طريقة جمع وتحليل البيانات، وذلك كما يلي:

#### ١/٣: مشكلة البحث:

بناءً على ما سبق عرضه يمكن تحديد مشكلة البحث في "عدم وضوح مدى تحقق أو عدم تحقق جودة الحياة الوظيفية للعاملين في منظمات الأعمال المصرية على اختلاف أنواعها، ومدى اختلاف جودة الحياة الوظيفية لهؤلاء العاملين فيما بين القطاعين العام والخاص وتبعاً لخصائصهم الديموجرافية"، ويمكن طرح التساؤلات التالية لهذه المشكلة:

- ١- هل تحقق جودة الحياة الوظيفية للعاملين في منظمات الأعمال المصرية؟
- ٢- هل يوجد اختلاف في جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين بالقطاعين العام والخاص في منظمات الأعمال المصرية؟

٣- هل يوجد اختلاف في جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين في منظمات الأعمال المصرية تبعاً لخصائصهم الديموجرافية (النوع - المستوى التعليمي - المستوى الوظيفي - سنوات الخبرة)؟

٢/٣: فروض البحث:

في ضوء عنوان البحث ولدراسة مشكلته البحثية يتم اختبار الفروض التالية:  
الفرض الرئيسي الأول: "لا تتحقق جودة الحياة الوظيفية للعاملين في منظمات الأعمال المصرية"

الفرض الرئيسي الثاني: "لا يوجد اختلاف معنوي في جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين بالقطاعات العام والخاص في منظمات الأعمال المصرية"

الفرض الرئيسي الثالث: "لا يوجد اختلاف معنوي في جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين في منظمات الأعمال المصرية تبعاً لخصائصهم الديموجرافية"

ويتفرع عن الفرض الرئيسي الثالث الفروض الفرعية التالية:

١- لا يوجد اختلاف معنوي في جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين في منظمات الأعمال المصرية تبعاً للنوع.

٢- لا يوجد اختلاف معنوي في جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين في منظمات الأعمال المصرية تبعاً للمستوى التعليمي.

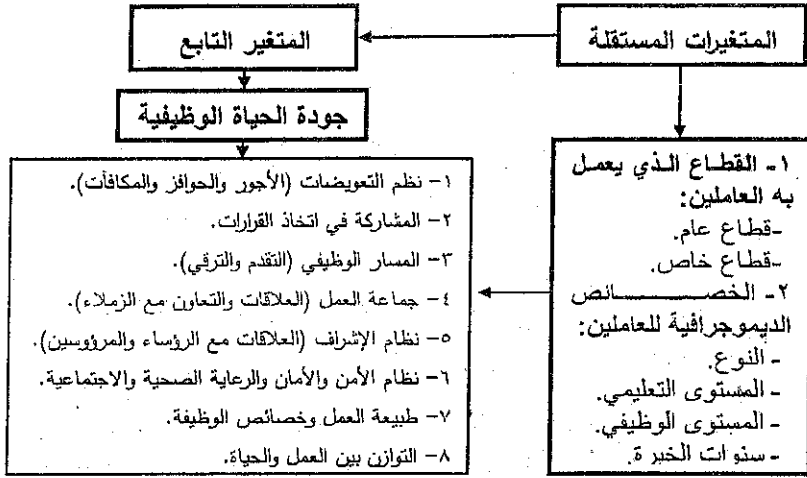
٣- لا يوجد اختلاف معنوي في جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين في منظمات الأعمال المصرية تبعاً للمستوى الوظيفي.

٤- لا يوجد اختلاف معنوي في جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين في منظمات الأعمال المصرية تبعاً لسنوات الخبرة.

٣/٣: متغيرات البحث:

وفقاً لمشكلة البحث وفروضه السابق عرضهما، فإنه يمكن توضيح متغيرات البحث

كما يلي:



شكل رقم (١) هيكل متغيرات البحث

المصدر: الشكل من إعداد الباحث

٤/٣: أهداف البحث:

يهدف الباحث من خلال هذا البحث إلى ما يلي:

- ١- توفير معرفة علمية منظمة عن موضوع جودة الحياة الوظيفية وأهميته وأبعاده.
- ٢- دراسة وتحليل مدى تحقق جودة الحياة الوظيفية للعاملين في منظمات الأعمال المصرية.
- ٣- دراسة وتحليل الاختلافات في جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين بالقطاعات العام والخاص في منظمات الأعمال المصرية.
- ٤- دراسة وتحليل الاختلافات في جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين في منظمات الأعمال المصرية تبعاً لخصائصهم الديموجرافية (النوع - المستوى التعليمي - المستوى الوظيفي - سنوات الخبرة).
- ٥- تقديم بعض المقترحات والتوصيات لمتخذي القرار في منظمات الأعمال المصرية لتحسين جودة الحياة الوظيفية بها.

٥/٣: مجتمع البحث والعينة:

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في القطاع العام أو الخاص في مصر أياً كان نوعهم أو مستواهم التعليمي أو الوظيفي أو مدة خبرتهم، وبذلك يتضح أنه مجتمع غير محدود، وينطبق قانون تحديد حجم العينة للمجتمع غير المحدود، تم تحديد حجم العينة بـ (٣٨٤ عامل) تم زيادتهم إلى (٤٠٠ عامل) من أجل زيادة نسبة الردود، وتم توزيع هذه العينة على العاملين بالقطاع العام منفرداً، وكذلك على العاملين بالقطاع الخاص منفرداً، وكانت معدلات الاستجابات السليمة للاستمارات التي تم توزيعها كما في الجدول التالي:

جدول رقم (١) معدلات الاستجابات السليمة لاستمارات الاستقصاء

الجهة	العدد المطلوب	العدد المتعاون	العدد المستبعد	العدد الصافي	معدل الاستجابة السليمة
العاملين بالقطاع العام	٤٠٠	٣٨٢	٢١	٣٦١	%٩٠,٢٥
العاملين بالقطاع الخاص	٤٠٠	٣٧٦	٢٢	٣٥٤	%٨٨,٥
الإجمالي	٨٠٠	٧٥٨	٤٣	٧١٥	%٨٩,٣٧٥

المصدر: الجدول من إعداد الباحث.

وكما يتضح من الجدول السابق ارتفاع معدلات الاستجابات السليمة للاستمارات التي قام الباحث بتوزيعها، مما يمكن الباحث من الحصول على المؤشرات الكافية والسليمة والتي تساعده في اختبار فروض البحث وتحقيق أهدافه.

### ٦/٣: طريقة جمع وتحليل البيانات:

تم جمع البيانات من خلال قيام الباحث بتصميم استمارة استقصاء لجمع البيانات التي تفيد في تحقيق أهداف البحث، واختبار فروضه من الشركات محل الدراسة، وسيتم عرض كل ما يتعلق باستمارة الاستقصاء في الجزء الخاص بالإطار التطبيقي للبحث. وقد تم تحليل بيانات الدراسة الميدانية التي تم جمعها، عن طريق اعتماد الباحث على الأساليب الإحصائية المناسبة، والتي تتفق مع فروض البحث من ناحية، ومع طبيعة البيانات التي تم الحصول عليها من ناحية أخرى، حيث:

- ١- تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات والصدق لأبعاد ومتغيرات الدراسة.
- ٢- تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسط والانحراف المعياري لكل عبارة من عبارات الاستقصاء، ولكل بُعد من أبعاد الدراسة.
- ٣- تم استخدام اختبار T-Test لعينة واحدة لاختبار الفرض الرئيسي الأول.
- ٤- تم استخدام اختبار T-Test لعينتين مستقلتين لاختبار الفرض الرئيسي الثاني.
- ٥- تم استخدام كل من اختبار T-Test لعينتين مستقلتين، واختبار تحليل التباين ANOVA واختبار F-Test، لاختبار الفروض الفرعية للفرض الرئيسي الثالث.

### ٤- الإطار الفكري للبحث:

ويشتمل الإطار الفكري للبحث على مفهوم جودة الحياة الوظيفية، وأهميتها، وأبعادها، وذلك كما يلي:

### ١/٤: مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

يمكن تعريف جودة الحياة الوظيفية بأنها تُعبر عن الظروف والبيئة المُرضية والمحبية بمكان العمل والتي تدعم وترقي وتزيد من رضا العامل، وذلك عن طريق توفير

بيئة عمل آمنة، ونظم ملائمة للمكافآت، وفرص متاحة للنمو" (Havlovic, 1991, p.471). أو أنها "العملية التي تستجيب بها المنظمة لحاجات العاملين فيها، وذلك عن طريق تطوير وإيجاد آليات تسمح لهم بالمشاركة كلياً في اتخاذ القرار وصياغة حياتهم في العمل" (Lau and May, 1998, p.214). كما أنها تعني "ظروف عمل جيدة وإشراف جيد، ومرتبوات ومزايا ومكافآت جيدة، وقدر من الاهتمام والتحمي بالوظيفة، وتحقيق جودة الحياة الوظيفية من خلال فلسفة علاقات العاملين التي تشجع استخدام جهود جودة الحياة الوظيفية لإعطاء العاملين فرص أكبر للتأثير على وظائفهم والمساهمة الفعالة على مستوى المنظمة ككل" (Werther and Davis, 2002, p.205). وهي "مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها" (جاء الرب، ٢٠٠٨، ص٩). أو أنها "عبارة عن استخدام كل الإمكانيات البشرية لغرض زيادة الإنتاجية، من خلال تطوير الأنظمة الإنسانية أكثر من الأنظمة الأخرى في بيئة العمل، وسعي العاملين جميعهم إلى إشباع حاجاتهم الأساسية في العمل، والمشاركة في اتخاذ القرارات مع المديرين في مواقع العمل" (العنزي، وصالح، ٢٠٠٩، ص٣٩).

كما أشار آخران بأنها "توفير بيئة عمل مناسبة للعاملين بالمنظمة لمساعدتهم على بناء علاقات طيبة، والنهوض بصحتهم ورفاهيتهم ورضاهم الوظيفي وتنمية كفاءاتهم والتوازن بين العمل والحياة خارج نطاق أعمالهم مما يؤثر على الأداء الوظيفي الكلي" (Pavithra and Barani, 2012, p.1). وأنها "السياسات والإجراءات والعمليات التي تنفذها المنظمة بهدف تطوير وتحسين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين فيها، الذي ينعكس بدوره على أداء المنظمة والأفراد إيجابياً، وبذلك تحقق المنظمة أهدافها وتطلعاتها وفي نفس الوقت تلبي وتُسبغ رغبات عاملها، مما يضمن إستمرارية نجاح المنظمة وحصانيتها ضد الكثير من الأزمات" (البليسي، ٢٠١٢، ص٧). وهي "درجة التميز التي أوجدت في العمل وشروط العمل التي تحدد العلاقة بين العامل وبيئته، مضافاً إليها البُعد الإنساني والتي تساهم بمجملها في الرضا العام وتحسين القدرات في أداء العمل على مستوى الفرد وعلى مستوى أداء المنظمة ككل" (Kumar and Shani, 2013, p.2). كما أنها "عبارة عن مجموعة من الأنشطة التي يقوم بها الأفراد نحو زيادة فاعلية المنظمة، من خلال تعزيز جهودهم وتطوير أدائهم في جميع المستويات الإدارية" (خضر، والباشقالي، ٢٠١٥، ص٣٣٧). ويرى آخر بأنها "عملية واعية ومخططة هادفة تمثل الجهاز المسئول عن تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وإحداث توازن بين الحياة الوظيفية والأسرية للعاملين تقوم على العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين

وبما يتفق مع الإستراتيجية العليا في المنظمة ومع ثقافة المنظمة السائدة من خلال تأمين ظروف عمل مناسبة وأمنة من أجل رفع مستوى العاملين وتوفير البيئة التنظيمية الملائمة من أجل نقل المنظمة إلى وضعية مستقبلية متطورة" (محمد، ٢٠١٦، ص ٣٣٣).

ويناءً على ما سبق يمكن للباحث يمكن للباحث تعريف جودة الحياة الوظيفية بأنها "جميع الاستراتيجيات والخطط والبرامج والعمليات والأنشطة التي تهدف إلى تحسين مختلف الجوانب المادية والمعنوية التي تزيد من مستوى رفاهية العاملين في العمل، وفي نفس الوقت تساهم في تحقيق كافة أهداف المنظمة".

#### ٢/٤: أهمية جودة الحياة الوظيفية:

يمكن التعبير عن أهمية جودة الحياة الوظيفية من خلال سعيها لتحقيق الأهداف والمصالح المتعلقة بالمنظمة والعاملين فيها (ظروف عمل جيدة، وإشراف جيد، ورواتب ومكافآت جيدة، والاهتمام بالوظيفة، ...) وأصحاب المصالح المرتبطين بها، وأنها تمثل عمليات متكاملة تشارك في تنفيذها جميع الإدارات بالمنظمة، وأنشطة مخططة في الأجل القصير والطويل ومستمرة وتمثل جزءاً من ثقافة المنظمة وأخلاقيات التعامل بين أفرادها، ويلزم لتحقيقها مراعاة العوامل الحاكمة التي يتمثل أهمها في المشاركة والجماعية وتحقيق الرضا عن العمل والوظيفة والمكافآت والعوائد والمزايا وتوفير بيئة تتسم بالأمان والصحة (Werther and Davis, 2002, p.205؛ المغربي، ٢٠٠٤، ص ٢٥٩).

كما تأتي أهمية جودة الحياة الوظيفية في حل المشكلات جميعها سواء تلك التي تواجه العاملين أو المنظمة بأسلوب المشاركة والديمقراطية، وتصميم أنظمة أجور ومكافآت تجعل العاملين أكثر رضا عن عملهم، وتحسين بيئة العمل من خلال تقليل ساعات العمل والمحافظة على سلامة العاملين والمنظمة، وإعادة هيكلة الأنشطة ليصبح العمل أكثر رضا لهم، والسعي لإيجاد بيئة عمل آمنة وظيفياً عن طريق الاهتمام بحقوق العاملين في المنظمة، والعمل على تجديد التطوير الفكري وزيادة المعرفة، وتقليل الصراعات بين العاملين من خلال تطوير مناخ تنظيمي تسود فيه روح التعاون وتُبنى فيه علاقات تسعى إلى زيادة الإنتاجية وتسوية التذمر بين العاملين في المنظمة، وزيادة التحسينات الإيجابية في اتجاهات العاملين وسلوكهم بما يؤول إلى منافع مثل زيادة كفاءة المنظمة وجودة الإنتاجية والتقليل من الحوادث والإصابات التي تحدث بين العاملين (العنزي؛ وصالح، ٢٠٠٩، ص ٤٢).

كما تتضح أهمية جودة الحياة الوظيفية من كونها لا تقتصر على جانب دون آخر وإنما هي عمليات متكاملة تشارك في إحداثها وتنفيذها جميع الإدارات الموجودة بالمنظمة، وأنها ليست برنامجاً ينتهي بعد فترة زمنية معينة وإنما هي عمليات مخططة سواء في الأجل القصير أو الطويل تتماشى مع استراتيجيات المنظمة تعضدها وتساعد



على تنفيذها، فهي عمليات مستمرة وليست مؤقتة، وهذا يجعلها جزءاً من ثقافة المنظمة وأخلاقيات التعامل بين أفرادها، كما أنها تشمل جميع الجوانب المادية والمعنوية للعاملين، ويتحقق بإحداث التوازن بين جودة الحياة الوظيفية والحياة الشخصية للعاملين، وتشمل تحقيق أهداف ومصالح العاملين وإدارة المنظمة وأصحاب رأس المال للمساهمة في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة وتلبية مطالب العملاء والمجتمع (جاد الرب، ٢٠٠٨، ص ٩، ١٠).

#### ٣/٤: أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

تناولت دراسة Edvardsson and Gustavsson أربعة أبعاد لتحقيق جودة الحياة الوظيفية هم: القدرة على السيطرة في موقف العمل - المشاركة في عملية صنع واتخاذ القرار - العمل على تهيئة بيئة عمل مادية آمنة - القدرة على تطوير وتنمية العلاقات الاجتماعية (Edvardsson and Gustavsson, 2003, p. 150). وتوصلت دراسة المغربي إلى أن العوامل الحاكمة لجودة الحياة الوظيفية ستة عوامل هي: ظروف بيئة العمل المعنوية - خصائص الوظيفة - الأجور والمكافآت - جماعة العمل - أسلوب الرئيس في الإشراف - المشاركة في اتخاذ القرارات (المغربي، ٢٠٠٤، ص ٢٨١). واعتمدت دراسة Ukko et al., على أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية تتمثل في: التحفيز في العمل - فرص التعلم والنمو - الرضا الوظيفي - مناخ العمل - الصحة والأمان - المشاركة في صنع القرار - تحقيق كل من الأهداف الشخصية وأهداف فريق العمل - نظام المكافآت (Ukko et al., 2008, p.87, 88).

ويرى جاد الرب أن جودة الحياة الوظيفية تركز على الأبعاد والعناصر التالية: توفير بيئة عمل صحية وآمنة من التوتر والقلق والأمراض - المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع (اتخاذ القرارات - الإدارة الذاتية - العوائد - الملكية) - مشاركة النقابات العمالية لإدارة المنظمة في تحسين ظروف العاملين - العدالة الاجتماعية وبناء والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم - توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي - إعادة تصميم وإثراء الوظائف لتتمشى مع طموحات ومهارات العاملين - عدالة نظم الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية - إتاحة فرص الترقى والتقدم الوظيفي من خلال عمليات التعليم والتعلم والتدريب - إحداث التوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية والأسرية للعاملين - إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية وزيادة الكفاءة التنظيمية (جاد الرب، ٢٠٠٨، ص ٨، ٩). وحدد العنزى وصالح أبعاد جودة الحياة الوظيفية في: كفاية الراتب وعدالته - صحة ظروف العمل - التكامل الاجتماعي - الموازنة بين العمل والحياة - فرص النمو الوظيفي - فرص استغلال القابليات وتطويرها - التمسك بمبدئية العمل التنظيمي (العنزى؛ وصالح، ٢٠٠٩، ص ٤١).

واعتمدت دراسة برسي على أربعة أبعاد لقياس جودة الحياة الوظيفية هي: التدريب والتعليم المستمر - نظم التعويضات (الأجور والحوافز) - المسار الوظيفي (الترقّي) - المشاركة في اتخاذ القرار الإداري (برسي، ٢٠١٠، ص ٦٤). واتفقت دراسات كل من عبد الفتاح، وعارف، ومحمد على ستة أبعاد لقياس جودة الحياة الوظيفية هم: ظروف بيئة العمل المعنوية - خصائص الوظيفة - الأجور والمكافآت - جماعة العمل - أسلوب الرئيس في الإشراف - المشاركة في اتخاذ القرارات (عبد الفتاح، ٢٠١١، ص ٢٠١؛ عارف، ٢٠١١، ص ٤٩؛ محمد، ٢٠١٦، ص ٣٢٤، ٣٣٥). وصنفت دراسة Pavithra and Barani أبعاد جودة الحياة الوظيفية إلى صنفين أساسيين هما: أبعاد كلاسيكية وتشمل (ظروف العمل المادية، ورفاهية العاملين، والعوامل المرتبطة بالوظيفة، والعوامل المادية) - أبعاد معاصرة وتشمل (المساومة الجماعية، وسلامة وصحة العاملين، وإجراءات التعامل مع الشكاوي، ودوائر الجودة، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية) (Pavithra and Barani, 2012, p.2). وتناولت دراسة البليبيسي الأبعاد التالية لجودة الحياة الوظيفية: ظروف العمل المادية - بيئة عمل صحية وأمنة - عوامل وظيفية وتشمل (التصميم الوظيفي، والأمان الوظيفي، وفرص الترقية والتقدم، وجداول عمل مرنة) - عوامل مالية وتشمل (أجور عادلة وكافية، مكافآت وتعويضات عادلة وكافية) - مشاركة العاملين في الإدارة - رفاهية العاملين - إجراءات تقويم المظالم - التوازن بين الحياة والعمل (البليبيسي، ٢٠١٢، ص ٨-١٢).

وركزت دراسة Kumar and Shani على الأبعاد التالية لجودة الحياة الوظيفية: الاتصالات - القواعد الواجب إتباعها - الفوائد الخاصة - حجم العمل - الاحتياجات التدريبية - التعليمات الواضحة - تطوير القدرات الخاصة (Kumar and Shani, 2013, p.4). وأشارت دراسة Yeo and Li إلى أن جودة الحياة الوظيفية يمكن تحقيقها من خلال مجموعة من المحفزات التي تم تقسيمها إلى أربع أنواع منها إثتان للعوامل الداخلية وإثتان للعوامل الخارجية، ولكل محفز منهم مجموعة أبعاد، وكان محفزي العوامل الداخلية هما: المحفزات الأذانية وتشمل (الاختصاص، ونواتج العمل ومخرجاته، وإثراء الوظيفة) - المحفزات التوليدية وتشمل (التحكم، والتمكين، والاتصالات، وأفاق التحديات الجديدة). أما محفزي العوامل الخارجية فهما: المحفزات الداعمة وتشمل (البيئة، والتعاون، ومجتمعات الممارسة) - المحفزات التسهيلية وتشمل (التدريب، والموارد، والمكافآت، وعبء العمل) (Yeo and Li, 2013, p.146, 147).

وتناولت دراسة Snell et al., بعدين فقط لقياس جودة الحياة الوظيفية هما: الفاعلية الذاتية لريادة الأعمال - العاطفة للعمل (Snell et al., 2015, p.531). واعتمدت دراسة خضر والباشقالي على الأبعاد التالية لجودة الحياة الوظيفية: الأجور والمكافآت - ظروف العمل المعنوية - الاستقلالية - فرق العمل - المشاركة في اتخاذ القرارات -

خصائص الوظيفة - التدريب والتعليم - التحسين المستمر (خضر، والباشقالي، ٢٠١٥، ص ٣٣٩). وتناولت دراسة أحمد أبعاد جودة الحياة الوظيفية التالية: المشاركة في صناعة القرارات - دعم جماعة العمل - الرواتب والمكافآت - شروط الأمن والسلامة - العلاقة مع الإدارة (أحمد، ٢٠١٥، ص ٣٧). وركزت دراسة Nayak et al., على أربعة أبعاد لقياس جودة الحياة الوظيفية هي: التوازن بين العمل والحياة - الاتصالات - جماعة العمل - تمكين العاملين (Nayak et al., 2016, pp. 234-240). واعتمدت دراسة الهاشمي والعضايلة على عناصر جودة الحياة الوظيفية التالية: بيئة وظروف العمل - تصميم العمل - التقدم الوظيفي - المكافآت والتعويضات - التمسك بمبادئ العمل القانونية (الهاشمي، والعضايلة، ٢٠١٧، ص ٥-٧). وتوصلت دراسة العمري والياقي إلى أن عناصر جودة الحياة الوظيفية تتمثل في: الرضا الوظيفي بوصفه اتجاهاً نفسياً - العلاقات الاجتماعية بين الموظف وروسائه وزملائه - الحوافز المادية والمعنوية والعقاب - بيئة العمل (العمري، والياقي، ٢٠١٧، ص ٦٩-٧١).

وبناءً على الأبعاد السابق عرضها يمكن للباحث التوصل إلى أن جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال المصرية يمكن قياسها من خلال الأبعاد التالية: نظم التعويضات (الأجور والحوافز والمكافآت) - المشاركة في اتخاذ القرارات - المسار الوظيفي (التقدم والترقي) - جماعة العمل (العلاقات والتعاون مع الزملاء) - نظام الإشراف (العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين) - نظام الأمن والأمان والرعاية الصحية والاجتماعية - طبيعة العمل وخصائص الوظيفة - التوازن بين العمل والحياة.

#### ٥- الإطار التطبيقي للبحث:

ويشتمل الإطار التطبيقي للبحث على استمارة الاستقصاء المستخدمة في البحث، واختبار فروض البحث، وذلك كما يلي:

#### ١/٥: استمارة الاستقصاء المستخدمة في البحث:

ويشتمل هذا الجزء على دليل استمارة الاستقصاء المستخدمة، واختبارات الثبات والصدق لها، والنتائج المتعلقة بأسئلتها (الإحصاءات الوصفية)، كما يلي:

#### ١/١/٥: دليل استمارة الاستقصاء:

يهدف الباحث من استمارة الاستقصاء المرفقة الحصول على المعلومات التي يمكن من خلالها الإجابة على تساؤلات مشكلة البحث واختبار فروضه، وتتشكل هذه المعلومات في قسمين أساسيين هما:

القسم الأول: ويشتمل على بيانات أساسية: يهدف من خلالها الباحث إلى التعرف على نوع المستقصى منه، ومستواه التعليمي، والقطاع الذي يعمل به، ومستواه الوظيفي، وسنوات خبرته.

القسم الثاني: ويهدف إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية في منظمات

الأعمال المصرية: وذلك من خلال الأبعاد التالية وأرقام العبارات التي تمثلها:

- ١- نظم التعويضات (الأجور والحوافز والمكافآت): العبارات (من ١ إلى ٥).
- ٢- المشاركة في اتخاذ القرارات: العبارات (من ٦ إلى ١٠).
- ٣- المسار الوظيفي (التقدم والترقي): العبارات (من ١١ إلى ١٥).
- ٤- جماعة العمل (العلاقات والتعاون مع الزملاء): العبارات (من ١٦ إلى ٢٠).
- ٥- نظام الإشراف (العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين): العبارات (من ٢١ إلى ٢٥).
- ٦- نظام الأمن والأمان والرعاية الصحية والاجتماعية: العبارات (من ٢٦ إلى ٣٠).
- ٧- طبيعة العمل وخصائص الوظيفة: العبارات (من ٣١ إلى ٣٥).
- ٨- التوازن بين العمل والحياة: العبارات (من ٣٦ إلى ٤٠).

٢/١/٥: اختبارات الثبات والصدق لاستمارة الاستقصاء:

قام الباحث بإجراء اختبارات الثبات والصدق للعبارات الواردة في استمارة الاستقصاء المستخدمة في البحث، وذلك على عينة استطلاعية عشوائية عددها (٣٠) مفردة من العاملين بالقطاعين العام والخاص بمصر، وقد تم تعديل الاستقصاء وفقاً لذلك حتى تم التوصل إلى شكله النهائي المرفق، والذي استخدم في جمع البيانات النهائية من عينة البحث، وأثبتت اختبارات الثبات والصدق على استمارة الاستقصاء النهائية النتائج التالية:

جدول رقم (٢) معامل الثبات ومعامل الصدق لأبعاد ومتغيرات البحث

معامل الصدق الذاتي	معامل الثبات ألفا-كرونباخ	عدد العبارات	الأبعاد والمتغيرات
٠,٩٥٢	٠,٩٠٧	٥	١- نظم التعويضات (الأجور والحوافز والمكافآت)
٠,٩٣١	٠,٨٦٧	٥	٢- المشاركة في اتخاذ القرارات
٠,٩٣٠	٠,٨٦٥	٥	٣- المسار الوظيفي (التقدم والترقي)
٠,٩١١	٠,٨٣٠	٥	٤- جماعة العمل (العلاقات والتعاون مع الزملاء)
٠,٩٣٩	٠,٨٨١	٥	٥- نظام الإشراف (العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين)
٠,٩١٤	٠,٨٣٥	٥	٦- نظام الأمن والأمان والرعاية الصحية والاجتماعية
٠,٨٩٥	٠,٨٠١	٥	٧- طبيعة العمل وخصائص الوظيفة
٠,٩٠٩	٠,٨٢٧	٥	٨- التوازن بين العمل والحياة
٠,٩٨٠	٠,٩٦١	٤٠	جودة الحياة الوظيفية ككل

المصدر: الجدول من إعداد الباحث من خلال نتائج التحليل الإحصائي.

وقد تم حساب معامل الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Coronbach's Alpha  $(\alpha)$ ) للتأكد من ثبات أداة البحث، أما معامل الصدق فقد تم حسابه عن طريق الجذر

التربيعي لمعامل الثبات، ويتضح من النتائج السابقة ارتفاع معاملي الثبات والصدق لعبارات لكل أبعاد ومتغيرات البحث، وكذلك لإجمالي العبارات المستخدمة في الاستقصاء لقياس مستوى جودة الحياة الوظيفية ككل، وهذا يدل على أن الاستقصاء يتمتع بدرجة عالية من الثبات والصدق، وبالتالي يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للبحث.

٣/١/٥: النتائج المتعلقة بأسئلة استمارة الاستقصاء (الإحصاءات الوصفية):

تتقسم النتائج المتعلقة بأسئلة استمارة الاستقصاء إلى قسمين كما يلي:

(١) نتائج متعلقة بالقسم الأول الخاص بالبيانات الديموجرافية للعاملين: ويمكن توضيحها من خلال الجدولين التاليين:

جدول رقم (٣) تقسيم أفراد العينة من حيث النوع والمستوى التعليمي والقطاع ن=٧١٥

القطاع	النوع			المستوى التعليمي			القطاع		
	ذكور	أنثى	إجمالي	أقل من الجامعي	جامعي	أعلى من الجامعي	عام	خاص	إجمالي
العام	٢٣١	١٣٠	٣٦١	٥٧	٢٣٩	٦٥	٣٦١	٠	٣٦١
	٦٣,٩%	٣٦,١%	١٠٠%	١٥,٨%	٦٦,٢%	١٨%	١٠٠%	٠%	١٠٠%
الخاص	٢٦٢	٩٢	٣٥٤	٢٩	٢٦٦	٥٩	٣٥٤	٠	٣٥٤
	٧٤%	٢٦%	١٠٠%	٨,٢%	٧٥,١%	١٦,٧%	١٠٠%	٠%	١٠٠%
الإجمالي	٤٩٣	٢٢٢	٧١٥	٨٦	٥٠٥	١٢٤	٧١٥	٣٥٤	٧١٥
	٦٩%	٣١%	١٠٠%	١٢%	٧٠,٦%	١٧,٤%	١٠٠%	٤٩,٥%	١٠٠%

المصدر: الجدول من إعداد الباحث من خلال نتائج التحليل الإحصائي.

جدول رقم (٤) تقسيم أفراد العينة من حيث المستوى الوظيفي وسنوات الخبرة ن=٧١٥

القطاع	المستوى الوظيفي					سنوات الخبرة			
	إدارة عليا	إدارة وسطى	إدارة إشرافية	وظيفية غير إشرافية	إجمالي	من ٥-١٥	من ٢٥-١٥	٢٥ فأكثر	إجمالي
العام	٥٩	١٦٦	٦٧	٦٩	٣٦١	١٣٦	١٢٢	٦٢	٣٦١
	١٦,٣%	٤٦%	١٨,٦%	١٩,١%	١٠٠%	٣٧,٧%	٣٣,٨%	١٧,١%	١٠٠%

الخاص	تكرار	%	الإجمالي	تكرار	%
٧١	٥	٨٠	١١,٢		
٨١	٢٢,٦	٢٠٣	٢٨,٤		
١٩١	٥٥,٦	٣٣٢	٤٦,٤		
٥٩	١٦,١	١٠١	١٤,١		
٣٥٨	١٠٠	٥١٨	٧١,٤		
٧٠	١٩,٦	٦٣١	٨٦,٤		
٧٥	٢١,٢	٤٣١	٥٩,١		
١٨٠	٥٠,٨	٤٣٤	٥٩,٤		
٦٩	١٩,٦	٧٧	١٠,٤		

المصدر: الجدول من إعداد الباحث من خلال نتائج التحليل الإحصائي.

(٢) نتائج متعلقة بالقسم الثاني الخاص بمستوى جودة الحياة الوظيفية للعاملين: ويمكن توضيحها من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (٥) الاستجابات على عبارات وأبعاد مستوى جودة الحياة الوظيفية للعاملين ن=٧١٥

رقم العبارة في الاستقصاء	العبارة	التكرار		النسبة %	مستويات جودة الحياة الوظيفية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
		ك	ف						
١	يوجد نظام واضح ومبادل للأجور والحوافز والمكافآت	٢٣٢	١٩٠	٣٢,٤ %	موافق	٢,٣٧	١,٢٤٧	٥	غير موافق
		٢٦,٦	١٦,٨	٤,٦ %	تماماً	٤,٦	٤,٦	٣٣	موافق
٢	العاملون في المنظمة سعداء تماماً بما يحصلون عليه من أجور وحوافز ومكافآت	١٧١	٢٦٠	٢٤,٩ %	موافق	٢,٣٨	١,١٤٩	٤	غير موافق
		٣٦,٣	١٦,١	٤,٣ %	تماماً	٤,٣	٤,٣	٣١	موافق
٣	يعتمد نظام الأجور المطبق على المهارة في العمل ومقدار الجهد المبذول	٢٠٣	٢٠٣	٢٨,٤ %	موافق	٢,٤٤	١,٢٢٨	٣	غير موافق
		٢٨,٤	٢٠,٣	٥,٧ %	تماماً	٥,٧	٥,٧	٤٣	موافق
٤	يتم اتباع نظام سليم ومناسب للحوافز المطبقة	١٥١	٢١١	٢١,١ %	موافق	٢,٥٨	١,١٧١	٢	غير موافق
		٢١,١	٢٩,٥	٥,٣ %	تماماً	٥,٣	٥,٣	٣٨	موافق
٥	يتميز نظام المكافآت والتعويضات المطبق بالكفاءة والعدالة	١٣٢	٢٢٠	١٨,٦ %	موافق	٢,٦٢	١,١٤٨	١	غير موافق
		٢٤,٩	٢٠,٣	٣,٨ %	تماماً	٣,٨	٣,٨	٣٨	موافق

العدد الأول	نظم التعويضات (الأجور والحوافز والمكافآت)		محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد
٦	تشجع إدارة المنظمة العاملين على المشاركة في عملية اتخاذ القرارات	ك ٦٤١	% ١٩,٤	٢٠١	١٨١	٢٨,٢	٨٧١	١٠١	٦٤١
			٣١١	١٢٥	٦٨١	٢٦,٢	١٢٥	١٢٥	١٢٥
٧	يشارك العاملون في وضع الخطط وتقديم الاقتراحات لتطوير المنظمة	ك ٦٤١	% ١٩,٤	٢٠١	١٨١	٢٨,٢	٨٧١	١٠١	٦٤١
			٣١١	١٢٥	٦٨١	٢٦,٢	١٢٥	١٢٥	١٢٥
٨	يشارك العاملون في اتخاذ القرارات التي تمس أعمالهم	ك ٦٤١	% ١٩,٤	٢٠١	١٨١	٢٨,٢	٨٧١	١٠١	٦٤١
			٣١١	١٢٥	٦٨١	٢٦,٢	١٢٥	١٢٥	١٢٥
٩	يساهم العاملون في حل مشكلات العمل داخل المنظمة وخارجها	ك ٦٤١	% ١٩,٤	٢٠١	١٨١	٢٨,٢	٨٧١	١٠١	٦٤١
			٣١١	١٢٥	٦٨١	٢٦,٢	١٢٥	١٢٥	١٢٥
١٠	يستمع العاملون بالتعاون والمشاركة مع زملائهم في العمل	ك ٦٤١	% ١٩,٤	٢٠١	١٨١	٢٨,٢	٨٧١	١٠١	٦٤١
			٣١١	١٢٥	٦٨١	٢٦,٢	١٢٥	١٢٥	١٢٥
١١	تشجع المنظمة العاملين على وضع خطط مستقبلية لتطوير وضعهم الوظيفي وتساعدهم على تحقيقها	ك ٦٤١	% ١٩,٤	٢٠١	١٨١	٢٨,٢	٨٧١	١٠١	٦٤١
			٣١١	١٢٥	٦٨١	٢٦,٢	١٢٥	١٢٥	١٢٥
١٢	توفر المنظمة فرص التقدم الوظيفي للعاملين بها من خلال عمليات التطعيم والتعلم والتدريب	ك ٦٤١	% ١٩,٤	٢٠١	١٨١	٢٨,٢	٨٧١	١٠١	٦٤١
			٣١١	١٢٥	٦٨١	٢٦,٢	١٢٥	١٢٥	١٢٥
١٣	يشعر العاملون بوجود فرص أفضل لمستقبلهم الوظيفي في المنظمة	ك ٦٤١	% ١٩,٤	٢٠١	١٨١	٢٨,٢	٨٧١	١٠١	٦٤١
			٣١١	١٢٥	٦٨١	٢٦,٢	١٢٥	١٢٥	١٢٥
الثاني العدد	المشاركة في اتخاذ القرارات		محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد	محايد
			٢,٤٧٩	٢,٤٧٩	٢,٤٧٩	٢,٤٧٩	٢,٤٧٩	٢,٤٧٩	٢,٤٧٩
			١,٠١٦	١,٠١٦	١,٠١٦	١,٠١٦	١,٠١٦	١,٠١٦	١,٠١٦
			٨	٥	٣	٢	١	٦	٤

١٤	يوجد نظام واضح وعادل للترقية في المنظمة	ك	٧٥٨	٣٦,٠	٧٨١	٦٣,٠	٦٤	٥٣	٤٥	٦٣,٠	٤٥	٦٣,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٥٨	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠
		%	٧٧٠	٣٦,٠	٧٨١	٦٣,٠	٦٤	٥٣	٦٣,٠	٦٣,٠	٤٥	٦٣,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٥٨	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠
١٥	تم الترقية بناءً على أسس عادلة وموضوعية	ك	٧٥٨	٣٦,٠	٧٨١	٦٣,٠	٦٤	٥٣	٦٣,٠	٦٣,٠	٤٥	٦٣,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٥٨	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠
		%	٧٧٠	٣٦,٠	٧٨١	٦٣,٠	٦٤	٥٣	٦٣,٠	٦٣,٠	٤٥	٦٣,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٥٨	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠
التابع	المسار الوظيفي (التقدم والترقي)																					
١٦	تشجع المنظمة العاملين بها على العمل الجماعي وتكوين فرق العمل	ك	٧٥٨	٣٦,٠	٧٨١	٦٣,٠	٦٤	٥٣	٦٣,٠	٦٣,٠	٤٥	٦٣,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٥٨	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠
		%	٧٧٠	٣٦,٠	٧٨١	٦٣,٠	٦٤	٥٣	٦٣,٠	٦٣,٠	٤٥	٦٣,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٥٨	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠
١٧	يشعر العامل بالمنظمة بأنه جزء هام من جماعة العمل بها	ك	٧٥٨	٣٦,٠	٧٨١	٦٣,٠	٦٤	٥٣	٦٣,٠	٦٣,٠	٤٥	٦٣,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٥٨	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠
		%	٧٧٠	٣٦,٠	٧٨١	٦٣,٠	٦٤	٥٣	٦٣,٠	٦٣,٠	٤٥	٦٣,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٥٨	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠
١٨	تتقيم فرق العمل أهداف المنظمة بشكل كامل وتتعاون من أجل تحقيقها	ك	٧٥٨	٣٦,٠	٧٨١	٦٣,٠	٦٤	٥٣	٦٣,٠	٦٣,٠	٤٥	٦٣,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٥٨	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠
		%	٧٧٠	٣٦,٠	٧٨١	٦٣,٠	٦٤	٥٣	٦٣,٠	٦٣,٠	٤٥	٦٣,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٥٨	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠
١٩	يمكن لأعضاء فرق العمل التعبير عن آرائهم ومشاعرهم بحرية تامة	ك	٧٥٨	٣٦,٠	٧٨١	٦٣,٠	٦٤	٥٣	٦٣,٠	٦٣,٠	٤٥	٦٣,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٥٨	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠
		%	٧٧٠	٣٦,٠	٧٨١	٦٣,٠	٦٤	٥٣	٦٣,٠	٦٣,٠	٤٥	٦٣,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٥٨	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠
٢٠	تمتلك فرق العمل بالمنظمة خبرات متنوعة ومتكاملة	ك	٧٥٨	٣٦,٠	٧٨١	٦٣,٠	٦٤	٥٣	٦٣,٠	٦٣,٠	٤٥	٦٣,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٥٨	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠
		%	٧٧٠	٣٦,٠	٧٨١	٦٣,٠	٦٤	٥٣	٦٣,٠	٦٣,٠	٤٥	٦٣,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٥٨	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠
الرئيس	جماعة العمل (العلاقات والتعاون مع الزملاء)																					
٢١	يمتلك الرئيس في المنظمة قدرة كبيرة على التخطيط المسبق للعمل	ك	٧٥٨	٣٦,٠	٧٨١	٦٣,٠	٦٤	٥٣	٦٣,٠	٦٣,٠	٤٥	٦٣,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٥٨	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠
		%	٧٧٠	٣٦,٠	٧٨١	٦٣,٠	٦٤	٥٣	٦٣,٠	٦٣,٠	٤٥	٦٣,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٥٨	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠	٧٨١	٣٦,٠



٢٢	يعطي الرئيس المعلومات الكاملة لمؤوسيه	ك %	٧٧	١٠٠,٩	١٩,١	٨١,٩	٧٧	٣٣١,١	٢,٠٧	٢	محايد
٢٣	يعامل الرئيس مؤوسيه بعدالة وإنصاف	ك %	٨٧	١٢,٢	٤٢١	٤٧,١	١٩٠	١,١٧١	٣,٠٧	٣	محايد
٢٤	يوضح الرئيس لمؤوسيه أهداف العمل بشكل محفز	ك %	١٧	٩,٩	٤٣١	٧٠,١	٦٦١	١,١١٥	٣,٠٥	٤	محايد
٢٥	يتمتع الرئيس بقدرة عالية على تحميم مؤوسيه لبذل أقصى جهد ممكن	ك %	٨٧	١٢,٣	٣١٠	٤٩,٦	٢٠	٧٥١,١	٢,٠٣	٥	محايد
نظام الإشراف (العلاقات مع الرؤساء والمؤوسين)											
٢٦	توفر المنظمة بيئة عمل صحية وأمنة وخالية من التوتر والقلق والأمراض	ك %	١٠١	١٤,١	١٥٢	١٧١	٢٠,٥	١,٣١١	٢,٩٥	٥	محايد
٢٧	توفر المنظمة متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي لجميع العاملين بها	ك %	٩٠	١٢,٦	٣٣١	٢٠,١	٢٨,٥	١,١٩٥	٢,٠٥	٣	محايد
٢٨	يشعر العاملون بالاستقرار في المنظمة ولا يعانون من أي تهديدات بالاستغناء عن خدماتهم	ك %	٩٢	١٢,٩	٣١١	١٥,٩	٣٢,٤	١,٢٢٠	٢,١٦	٢	محايد
٢٩	توفر المنظمة نظام جيد لتقديم خدمات الرعاية الصحية والطبية لجميع العاملين بها	ك %	٧٣	١٠,٢	١١١	١٥,١	١٤,٧	١,١٨١	٢,٣١	١	محايد
٣٠	توفر المنظمة نظام جيد لتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية والترفيهية لجميع العاملين بها	ك %	١٠١	١٤,٣١	٣٥١	١١,٥	٣٠,٢	١,٢٠٧	٢,٩٧	٣	محايد





متحقق	غير متحقق	٨٩٠٠٠٠	٧٢٤٠٠٠	٥٣٠٠٠	١١٩١٢	١٠٧٠٢	٣- المسار الوظيفي (التقدم والترقي)
متحقق	غير متحقق	١٠٠٠٠٠	٧٤١٠٠	٦٣٣٠٠	١٥٧٠٠	١٠٠٠٢	٤- جماعة العمل (العلاقات والتعاون مع الزملاء)
متحقق	غير متحقق	٧٦٠٠٠	٨٤١٠٠	٥٥٣٠٠	٦٣٩٠٠	٧٦٠٠٢	٥- نظام الإشراف (العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين)
متحقق	غير متحقق	٧٧٠٠٠	٨٥٠٠٠	٦٠٩٠٠	١١٩٠٠	٧٧٠٠٢	٦- نظام الأمن والأمان والرعاية الصحية والاجتماعية
متحقق	غير متحقق	١٠٠٣٥	١٧٧٠٠	١٧٨٠٠	١٠٢٠٠	٣٠٥٠٠	٧- طبيعة العمل وخصائص الوظيفة
متحقق	غير متحقق	٧٠١٠٠	١١٠٠٠	٨٧٣٠٠	٣٣٠٠٠	٧٠١٠٢	٨- التوازن بين العمل والحياة
متحقق	غير متحقق	١٠٠٠٥٧	١٠٠٠٠	١٠٠٠٠	١٠٠٠٠	١٠٠٠٠	مستوى جودة الحياة الوظيفية ككل

المصدر: الجدول من إعداد الباحث من خلال نتائج التحليل الإحصائي.

• ويترتب على النتائج السابقة ما يلي:

١- لا نملك رفض الفرض الرئيسي الأول (فرض العدم) والقائل: "لا تتحقق جودة الحياة الوظيفية للعاملين في منظمات الأعمال المصرية"، وذلك بشكل جزئي (وبدرجة ثقة ٩٥%) في معظم أبعاد جودة الحياة الوظيفية والمتمثلة في { نظم التعويضات (الأجور والحوافز والمكافآت) - المشاركة في اتخاذ القرارات - المسار الوظيفي (التقدم والترقي) - جماعة العمل (العلاقات والتعاون مع الزملاء) - نظام الإشراف (العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين) - نظام الأمن والأمان والرعاية الصحية والاجتماعية - طبيعة العمل وخصائص الوظيفة}، وكذلك في مستوى جودة الحياة الوظيفية ككل.

٢- رفض الفرض الرئيسي الأول (فرض العدم) وقبول الفرض البديل له والقائل: تتحقق جودة الحياة الوظيفية للعاملين في منظمات الأعمال المصرية"، وذلك بشكل جزئي (وبدرجة ثقة ٩٥%) في بعد واحد فقط من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وهو {التوازن بين العمل والحياة}.

٢/٢/٥: اختبار الفرض الرئيسي الثاني القائل:

"لا يوجد اختلاف معنوي في جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين بالقطاعات العام والخاص في منظمات الأعمال المصرية"

من أجل أن يتم اختبار هذا الفرض، يقوم الباحث بتوضيح مدى وجود أو عدم وجود اختلافات معنوية لكل بُعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين بالقطاع العام والعاملين بالقطاع الخاص في منظمات الأعمال المصرية، وذلك بالاعتماد على أسلوب (T-Test) لعينتين مستقلتين، والذي يُظهر الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل بُعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية لكل قطاع على حده، ثم يُظهر معنوية أو عدم معنوية الاختلافات بينهم من خلال قيمة مستوى المعنوية P-value، وفي حالة إذا كانت الاختلافات معنوية بين القطاعين تكون النتيجة لصالح القطاع صاحب الوسط الحسابي الأعلى، ويمكن للباحث توضيح نتائج ما سبق من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (7) نتائج اختبار T-Test للاختلافات في أبعاد جودة الحياة الوظيفية تبعاً للقطاع

البيانات والنتائج النهائية	اختبارات T-Test		القطاع الخاص		القطاع العام		الأبعاد والمتغيرات
	المعنوية	القيمة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
لا يوجد اختلاف معنوي	٠,٠٧٤	-١,٧٨٤	١,٠٢٢	٢,٥٩١	١,٠٠٨	٢,٤٠٨	١- نظم التعويضات (الأجور والحوافز والمكافآت)
يوجد اختلاف معنوي لصالح القطاع الخاص	٠,٠٠٢	-٢,٠٤٥	٠,٩٢٥	٢,٠٧٥	٠,٩١٢	٢,٧٩٣	٢- المشاركة في اتخاذ القرارات
لا يوجد اختلاف معنوي	٠,٨٢٠	-٠,٢٢٢	٠,٩٢٧	٢,١٧٧	٠,٩٠٢	٢,٧٥٥	٣- المسار الوظيفي (التقدم والترقي)
يوجد اختلاف معنوي لصالح القطاع الخاص	٠,٠٠٠	-٢,٨١٢	٠,٨٢٧	٢,١٧٥	٠,٨٦٢	٢,٧٩٦	٤- جماعة العمل (العلاقات والتعاون مع الزملاء)
لا يوجد اختلاف معنوي	١,٤١٠	-٠,٥٤١	٠,٩٦٠	٢,١٥٢	١,٢٢٠	٢,١٠٢	٥- نظام الإشراف (العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين)
لا يوجد اختلاف معنوي	٠,٣٢٦	-٠,٧٨٠	٠,٨٦٠	٢,٣١٤	٠,٩٤٤	٢,٠٥٢	٦- نظام الأمن والأمان والرعاية الصحية والاجتماعية
لا يوجد اختلاف معنوي	٠,٠٧٠	-١,١٧٧	٠,٧٠٧	٢,١٢٧	٠,٨٢٣	٢,٩٧٧	٧- طبيعة العمل وخصائص الوظيفة
لا يوجد اختلاف معنوي	٠,٩٨١	-٠,٢٤٠	٠,٤٧٠	٢,١٠٩	٠,٨٧٢	٢,١٠٧	٨- التوازن بين العمل والحياة
لا يوجد اختلاف معنوي	٠,٠٦٤	-١,٨٢١	٠,٧٤٤	٢,٠٢٢	٠,٧٠٢	٢,٨٩٢	جودة الحياة الوظيفية ككل

المصدر: الجدول من إعداد الباحث من خلال نتائج التحليل الإحصائي.

• ويترتب على النتائج السابقة ما يلي:

١- لا نملك رفض الفرض الرئيسي الثاني (فرض العدم) والقائل: "لا يوجد اختلاف معنوي في جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين بالقطاعات العام والخاص في منظمات الأعمال المصرية"، وذلك بشكل جزئي (وبدرجة ثقة ٩٥%) في أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتمثلة في (نظم التعويضات (الأجور والحوافز والمكافآت) - المسار الوظيفي (التقدم والترقي) - نظام الإشراف (العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين) - نظام الأمن والأمان والرعاية الصحية والاجتماعية - طبيعة العمل وخصائص الوظيفة - التوازن بين العمل والحياة)، وكذلك في جودة الحياة الوظيفية ككل.

٢- رفض الفرض الرئيسي الثاني (فرض العدم) وقبول الفرض البديل له والقائل: "يوجد اختلاف معنوي في جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين بالقطاعات العام والخاص في منظمات الأعمال المصرية"، وذلك بشكل جزئي (وبدرجة ثقة ٩٥%) ولصالح القطاع الخاص، في بُعدين فقط من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وهما (المشاركة في اتخاذ القرارات - جماعة العمل (العلاقات والتعاون مع الزملاء)).

#### ٣/٢/٥: اختبار الفرض الفرعي الأول للفرض الرئيسي الثالث القائل:

"لا يوجد اختلاف معنوي في جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين في منظمات الأعمال المصرية تبعاً للنوع"

من أجل أن يتم اختبار هذا الفرض، يقوم الباحث بتوضيح مدى وجود أو عدم وجود اختلافات معنوية لكل بُعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين في منظمات الأعمال المصرية تبعاً للنوع (ذكر- أنثى)، وذلك من خلال الاعتماد على أسلوب (T-Test) لعينتين مستقلتين، والذي يُظهر الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل بُعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية لكل نوع على حده، ثم يُظهر معنوية أو عدم معنوية الاختلافات بينهم من خلال قيمة مستوى المعنوية P-value، وفي حالة إذا كانت الاختلافات معنوية بين النوعين تكون النتيجة لصالح النوع صاحب الوسط الحسابي الأعلى، ويمكن للباحث توضيح نتائج ما سبق من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (٨) نتائج اختبار T-Test للاختلافات في أبعاد جودة الحياة الوظيفية تبعاً للنوع

النتيجة النهائية	اختبارات T-Test		إناث		ذكور		الأبعاد والمتغيرات
	المعنوية	القيمة	المتوسط الحسابي	الوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	الوسط الحسابي	
لا يوجد اختلاف معنوي	٠,٨٧٠	٠,٢٠٢	١,٠٤١	٢,٤٦٥	١,٠٠١	١,٧٦١	١- نظم التعويضات (الأجور والحوافز والمكافآت)

لا يوجد اختلاف معنوي	١٦٧٠	١٠٢٠	١٥٤٠	١٧٧٢	٥١٥٠	١١٤٠	٢- المشاركة في اتخاذ القرارات
لا يوجد اختلاف معنوي	١٦٨٠	٤٠٣٠	٥٥٤٠	٣٧٧٢	١٤٧٠	١١٧٠	٣- المسار الوظيفي (التقدم والترقي)
لا يوجد اختلاف معنوي	١١٣٠	١٠٧٠	٥٧٧٠	١١٠٢	١٣٧٠	٣٠٠٢	٤- جماعة العمل (العلاقات والتعاون مع الزملاء)
لا يوجد اختلاف معنوي	٤٤٤٠	١٠٠٠	٠٨٤٠	٧٤٠٦	٢٠٢	١١٤٠	٥- نظام الإشراف (العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين)
لا يوجد اختلاف معنوي	٨٧٤٠	٤١٠٠	١١٤٠	٤٧٠٢	٠٩٣٠	٨٧٠٢	٦- نظام الأمن والأمان والرعاية الصحية والاجتماعية
لا يوجد اختلاف معنوي	١١٣٠	١١٤٠	٠٨٧٠	٨٧٤٢	٠٨٧٠	١٤٠٢	٧- طبيعة العمل وخصائص الوظيفة
لا يوجد اختلاف معنوي	٣١٧٠	١٢٠	٤٧٧٠	٢٠٩٥	٣٧٧٠	٣١١٢	٨- التوازن بين العمل والحياة
لا يوجد اختلاف معنوي	١٧٤٠	١١٣٠	١٤٣٠	١١٤٠	٤٠٨٠	٤٥٤٠	جودة الحياة الوظيفية ككل

المصدر: الجدول من إعداد الباحث من خلال نتائج التحويل الإحصائي.

• ويترتب على النتائج السابقة ما يلي:

١- لا نملك رفض الفرض الفرعي الأول للفرض الرئيسي الثالث (فرض العدم) والقائل:

"لا يوجد اختلاف معنوي في جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين في منظمات الأعمال المصرية تبعاً للنوع"، وذلك بدرجة ثقة (٩٥%) في جميع أبعاد جودة الحياة الوظيفية والمتمثلة في (نظم التعويضات (الأجور والحوافز والمكافآت) - المشاركة في اتخاذ القرارات - المسار الوظيفي (التقدم والترقي) - جماعة العمل (العلاقات والتعاون مع الزملاء) - نظام الإشراف (العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين) - نظام الأمن والأمان والرعاية الصحية والاجتماعية - طبيعة العمل وخصائص الوظيفة - التوازن بين العمل والحياة)، وكذلك في جودة الحياة الوظيفية ككل.

٤/٢/٥: اختبار الفرض الفرعي الثاني للفرض الرئيسي الثالث القائل:

"لا يوجد اختلاف معنوي في جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين في منظمات

الأعمال المصرية تبعاً للمستوى التعليمي"

من أجل أن يتم اختبار هذا الفرض، يقوم الباحث بتوضيح مدى وجود أو عدم وجود اختلافات معنوية لكل بُعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين في منظمات الأعمال المصرية تبعاً للمستوى التعليمي (أقل من الجامعي - جامعي - أعلى من الجامعي)، وذلك من خلال الاعتماد على أسلوب تحليل التباين (ANOVA) واختبار ف (F-Test)، وذلك كما يتضح من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (٩) نتائج تحليل التباين للاختلافات في أبعاد جودة الحياة الوظيفية تبعاً للمستوى التعليمي

البيانات والمتغيرات	أقل من الجامعي		جامعي		أعلى من الجامعي		اختبار ف F-Test		النتيجة النهائية
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	القيمة	المعنوية	
١- نظم التعويضات (الأجور والحوافز والمكافآت)	٢,٢٨٧	١,٢٢٤	٢,٤٦٥	٠,٩٨٧	٢,٦٧١	٠,٩٦٦	٢,٦٣١	٠,٠٩٥	لا يوجد اختلاف معنوي
٢- المشاركة في اتخاذ القرارات	٢,٦١١	١,١١١	٢,٩٠٥	٠,٩٠١	٣,١٠٠	٠,٨٧٥	٣,٨٦٤	٠,٠١٢	يوجد اختلاف معنوي
٣- المسار الوظيفي (التقدم والترقي)	٢,٨٤٨	١,١٦٠	٢,٧٥٥	٠,٨١٦	٣,٠٤١	٠,٨٢٧	٢,٣٤١	٠,٣٥٠	لا يوجد اختلاف معنوي
٤- جماعة العمل (العلاقات والتعاون مع الزملاء)	٢,٨٥٧	١,٣٧٠	٣,٠٤١	٠,٨١٧	٣,١٥٣	٠,٨١٧	١,٨٦١	٠,٣١٠	لا يوجد اختلاف معنوي
٥- نظام الإشراف (العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين)	٢,٩٩٣	٠,٩٤٠	٣,٠٧٠	٠,٨١٦	٣,٠٩٠	٠,٧٠٠	٢,٠٢٠	٠,١٧٠	لا يوجد اختلاف معنوي
٦- نظام الأمن والأمان والرعاية الصحية والاجتماعية	٢,٨٧٢	١,٣٦٠	٣,٠٥٢	٠,٨١٦	٣,٣٨٩	٠,٦١٧	١,٤٣٥	٠,٣٠٠	يوجد اختلاف معنوي
٧- طبيعة العمل وخصائص الوظيفة	٢,٨٧٢	١,٧٧٠	٣,٠٢٥	٠,٨١٧	٣,٢٠٠	٠,٦٦٦	٢,٦١١	٠,٠٧٥	لا يوجد اختلاف معنوي
٨- التوازن بين العمل والحياة	٢,٩٦١	١,٠٢١	٣,٠٢٥	٠,٨٣٠	٣,٣٨٣	٠,٧٨٠	٢,٦١١	٠,٠٠٠	لا يوجد اختلاف معنوي
جودة الحياة الوظيفية ككل	٢,٧٧٧	١,٣٨٠	٢,٩٢١	٠,٨٢٩	٣,٢٢١	٠,٦٤٠	٣,٨٧١	٠,٠٢٥	يوجد اختلاف معنوي

المصدر: الجدول من إعداد الباحث من خلال نتائج التحليل الإحصائي.

• ويترتب على النتائج السابقة ما يلي:



١- لا نملك رفض الفرض الفرعي الثاني للفرض الرئيسي الثالث (فرض العدم) والقائل: "لا يوجد اختلاف معنوي في جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين في منظمات الأعمال المصرية تبعاً للمستوى التعليمي"، وذلك بشكل جزئي (وبدرجة ثقة ٩٥%) في أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتمثلة في (نظم التعويضات (الأجور والحوافز والمكافآت) - المسار الوظيفي (التقدم والترقي) - جماعة العمل (العلاقات والتعاون مع الزملاء) - نظام الإشراف (العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين) - طبيعة العمل وخصائص الوظيفة - التوازن بين العمل والحياة).

٢- رفض الفرض الفرعي الثاني للفرض الرئيسي الثالث (فرض العدم) وقبول الفرض البديل له والقائل: "يوجد اختلاف معنوي في جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين في منظمات الأعمال المصرية تبعاً للمستوى التعليمي"، وذلك بشكل جزئي (وبدرجة ثقة ٩٥%) ولصالح المستوى التعليمي الأعلى من الجامعي، ويليه المستوى التعليمي الجامعي، في بُعدين من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وهما (المشاركة في اتخاذ القرارات - نظام الأمن والأمان والرعاية الصحية والاجتماعية) وكذلك في جودة الحياة الوظيفية ككل.

#### ٥/٢/٥: اختبار الفرض الفرعي الثالث للفرض الرئيسي الثالث القائل:

"لا يوجد اختلاف معنوي في جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين في منظمات الأعمال المصرية تبعاً للمستوى الوظيفي"

من أجل أن يتم اختبار هذا الفرض، يقوم الباحث بتوضيح مدى وجود أو عدم وجود اختلافات معنوية لكل بُعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين في منظمات الأعمال المصرية تبعاً للمستوى الوظيفي (الإدارة العليا- الإدارة الوسطى- الإدارة الإشرافية - وظيفة غير إشرافية)، وذلك من خلال الاعتماد على أسلوب تحليل التباين (ANOVA) واختبار ف (F-Test)، وذلك كما يتضح من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (١٠) نتائج تحليل التباين للاختلافات في أبعاد جودة الحياة الوظيفية تبعاً للمستوى الوظيفي

النتيجة النهائية	اختبار ف F-Test		وظيفة غير إشرافية		الإدارة الإشرافية		الإدارة الوسطى		الإدارة العليا		الأبعاد والمتغيرات
	القيمة المعنوية	القيمة	المعيار	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي		
										المتوسط الحسابي	
يوجد اختلاف	٠,١٠٣	٣,٦٦٦	٠,٤٦١	٢,١٩٥	٠,٩٥٠	٢,٥٦٢	١,٧٩٠	٢,٥٦٢	١,١١١	٢,٧٤٤	١- نظم التعويضات (الأجور والحوافز والمكافآت)



معظم أبعاد جودة الحياة الوظيفية والمتمثلة في (نظم التعويضات) (الأجور والحوافز والمكافآت) - المشاركة في اتخاذ القرارات - المسار الوظيفي (التقدم والترقي) - جماعة العمل (العلاقات والتعاون مع الزملاء) - نظام الأمن والأمان والرعاية الصحية والاجتماعية - طبيعة العمل وخصائص الوظيفة - التوازن بين العمل والحياة} وكذلك في جودة الحياة الوظيفية ككل. ولصالح الإدارة الوسطى، تليها الإدارة العليا، ثم الإدارة الإشرافية، في بُعد واحد فقط من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وهو (نظام الإشراف (العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين)).

٦/٢/٥: اختبار الفرض الفرعي الرابع للفرض الرئيسي الثالث القائل:

"لا يوجد اختلاف معنوي في جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين في منظمات الأعمال المصرية تبعاً لسنوات الخبرة"

من أجل أن يتم اختبار هذا الفرض، يقوم الباحث بتوضيح مدى وجود أو عدم وجود اختلافات معنوية لكل بُعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين في منظمات الأعمال المصرية تبعاً لسنوات الخبرة (أقل من ٥ سنوات - من ٥ لأقل من ١٥ سنة - من ١٥ لأقل من ٢٥ سنة - من ٢٥ سنة فأكثر)، وذلك من خلال الاعتماد على أسلوب تحليل التباين (ANOVA) واختبار ف (F-Test)، وذلك كما يتضح من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (١١) نتائج تحليل التباين للاختلافات في أبعاد جودة الحياة الوظيفية تبعاً لسنوات الخبرة

النتيجة النهائية	اختبار ف F-Test		٢٥ سنة فأكثر		من ١٥ - ٥ سنة		أقل من ٥ سنوات		الأبعاد والمتغيرات	
	معنوية	القيمة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
	لا يوجد اختلاف معنوي	يوجد اختلاف معنوي	لا يوجد اختلاف معنوي	يوجد اختلاف معنوي	لا يوجد اختلاف معنوي	يوجد اختلاف معنوي	لا يوجد اختلاف معنوي	يوجد اختلاف معنوي		
يوجد اختلاف معنوي	٠,٠٠٠	٣,١٨٧	١,٠٠١	٢,٧٧٩	١,٠٧٥	٣,٥١٠	٢,٠٧٦	٠,٨٥٥	٢,١٢٥	١- نظم التعويضات (الأجور والحوافز والمكافآت)
لا يوجد اختلاف معنوي	٠,٤٥٥	٠,٩٧٣	٠,٨٧٧	٢,٤٦٩	٠,٩٥٤	٢,٥٧٧	٠,٩٦٠	٢,٨٥١	٢,٠٧٢	٢- المشاركة في اتخاذ القرارات
يوجد اختلاف معنوي	٠,٠٠٠	٥,٥٥٠	١,٤١٥	٣,١٦١	٣,٤٦٠	٢,٣٧٧	٠,٧٧٧	٢,٤٤١	٢,٩٦٩	٣- المسار الوظيفي (التقدم والترقي)
لا يوجد اختلاف معنوي	٠,٦٥٥	٠,٤٦٢	٠,٠٧٠	٣,١٢٢	٠,٤٦٧	٣,٠٦١	٠,٣٦٧	٠,٦٧١	٣,١٥٤	٤- جماعة العمل (العلاقات والتعاون مع الزملاء)

لا يوجد اختلاف معنوي	يوجد اختلاف معنوي	لا يوجد اختلاف معنوي	يوجد اختلاف معنوي	لا يوجد اختلاف معنوي	٥- نظام الإشراف (العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين)
٣٣٢,٠٠	١٦٧,٠٠	١٧٧,٠٠	١٨٠,٠٠	٧١٩,٠٠	٦- نظام الأمان والأمان والرعاية الصحية والاجتماعية
١٦٧,٠٠	١٥٧,٠٠	٣٠٧,٠٠	٣٠٧,٠٠	٧١٩,٠٠	٧- طبيعة العمل وخصائص الوظيفة
١٧٧,٠٠	١٦٧,٠٠	٣٠٧,٠٠	٣٠٧,٠٠	٧١٩,٠٠	٨- التوازن بين العمل والحياة
٣٣٢,٠٠	١٦٧,٠٠	٣٠٧,٠٠	٣٠٧,٠٠	٧١٩,٠٠	جودة الحياة الوظيفية ككل

المصدر: الجدول من إعداد الباحث من خلال نتائج التحليل الإحصائي.

• ويترتب على النتائج السابقة ما يلي:

١- لا نملك رفض الفرض الفرعي الرابع للفرض الرئيسي الثالث (فرض العدم) والقائل:

"لا يوجد اختلاف معنوي في جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين في منظمات الأعمال المصرية تبعاً لسنوات الخبرة"، وذلك بشكل جزئي (وبدرجة ثقة ٩٥%) في أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتمثلة في {المشاركة في اتخاذ القرارات - جماعة العمل (العلاقات والتعاون مع الزملاء) - نظام الإشراف (العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين) - طبيعة العمل وخصائص الوظيفة}.

٢- رفض الفرض الفرعي الرابع للفرض الرئيسي الثالث (فرض العدم) وقبول الفرض

البديل له والقائل: "يوجد اختلاف معنوي في جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين في منظمات الأعمال المصرية تبعاً لسنوات الخبرة"، وذلك بشكل جزئي (وبدرجة ثقة ٩٥%) وإصالح العاملين ككيري الخبرة (٢٥ سنة فأكثر)، في أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتمثلة في {نظم التعويضات (الأجور والحوافز والمكافآت) - المسار الوظيفي (التقدم والترقي) - نظام الأمان والأمان والرعاية الصحية والاجتماعية - التوازن بين العمل والحياة} وكذلك في جودة الحياة الوظيفية ككل.

٧/٢/٥: النتائج النهائية لاختبار الفرض الرئيسي الثالث القائل:

"لا يوجد اختلاف معنوي في جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين في منظمات

الأعمال المصرية تبعاً لخصائصهم الديموجرافية"

من أجل أن يتم اختبار هذا الفرض، قام الباحث بتقسيمه إلى أربع فروض فرعية بحسب المتغيرات الديموجرافية محل الدراسة (النوع - المستوى التعليمي - المستوى الوظيفي - سنوات الخبرة)، وبعد اختبار هذه الفروض الفرعية باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة (كما سبق توضيح ذلك) تم التوصل إلى النتائج النهائية التالية:

١- لا نملك رفض الفرض الرئيسي الثالث (فرض العدم) والقائل: "لا يوجد اختلاف معنوي في جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين في منظمات الأعمال المصرية تبعاً لخصائصهم الديموجرافية"، وذلك بشكل جزئي (وبدرجة ثقة ٩٥%) في النوع (ذكر - أنثى) كأحد الخصائص الديموجرافية محل الدراسة.

٢- رفض الفرض الرئيسي الثالث (فرض العدم) وقبول الفرض البديل له والقائل: "يوجد اختلاف معنوي في جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين في منظمات الأعمال المصرية تبعاً لخصائصهم الديموجرافية"، وذلك بشكل جزئي (وبدرجة ثقة ٩٥%) في كل من:

- المستوى التعليمي (أقل من الجامعي - جامعي - أعلى من الجامعي)، حيث يوجد اختلاف معنوي في جودة الحياة الوظيفية ككل لصالح المستوى التعليمي الأعلى من الجامعي، يليه المستوى التعليمي الجامعي، وأخيراً المستوى التعليمي الأقل من الجامعي.

- المستوى الوظيفي (الإدارة العليا - الإدارة الوسطى - الإدارة الإشرافية - وظيفة غير إشرافية)، حيث يوجد اختلاف معنوي في جودة الحياة الوظيفية ككل لصالح الإدارة العليا، تليها الإدارة الوسطى، ثم الإدارة الإشرافية، وأخيراً الوظيفة غير الإشرافية.

- سنوات الخبرة (أقل من ٥ سنوات - من ٥ لأقل من ١٥ سنة - من ١٥ لأقل من ٢٥ سنة - من ٢٥ سنة فأكثر)، حيث يوجد اختلاف معنوي في جودة الحياة الوظيفية ككل لصالح كبيريري الخبرة (من ٢٥ سنة فأكثر)، يليه حديثي الخبرة (أقل من ٥ سنوات)، ثم متوسطي الخبرة (من ١٥ لأقل من ٢٥ سنة)، وأخيراً متوسطي الخبرة (من ٥ لأقل من ١٥ سنة).

#### ٦- نتائج وتوصيات البحث:

ويشتمل هذا الجزء على النتائج التي توصل إليها البحث، والتوصيات التي يقدمها البحث، وذلك كما يلي:

#### ١/٦: نتائج البحث:

يعرض الباحث فيما يلي للنتائج التي توصل إليها البحث، ومناقشته لهذه النتائج:

١- تتحقق جودة الحياة الوظيفية للعاملين في منظمات الأعمال المصرية، وذلك في بُعد واحد فقط من أبعادها وهو {التوازن بين العمل والحياة}، وذلك بدرجة ثقة (٩٥%).

٢- لا تتحقق جودة الحياة الوظيفية للعاملين في منظمات الأعمال المصرية، وذلك في معظم أبعادها والمتمثلة في (نظم التعويضات (الأجور والحوافز والمكافآت) - المشاركة في اتخاذ القرارات - المسار الوظيفي (التقدم والترقي) - جماعة العمل (العلاقات والتعاون مع الزملاء) - نظام الإشراف (العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين) - نظام الأمن والأمان والرعاية الصحية والاجتماعية - طبيعة العمل وخصائص الوظيفة)، وكذلك في مستوى جودة الحياة الوظيفية ككل، وذلك بدرجة ثقة (٩٥%)، وهو ما يتفق مع ما توصلت إليه دراسة (المغربي، ٢٠٠٤)، من وجود انخفاض نسبي في مستوى جودة حياة العمل في المراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة بمصر، ويتفق كذلك مع ما توصلت إليه دراسة Pavithra and (Barani, 2012) من عدم ملائمة بيئة العمل بشكل إجمالي عند المحامين في منطقة كويمباتور بالهند، ويتفق كذلك مع ما توصلت إليه دراسة (خضر، والباشقالي، ٢٠١٥) من توافق أبعاد جودة الحياة الوظيفية بنسبة ضعيفة في كليات جامعة دهوك بالعراق، إلا أنه يختلف عما توصلت إليه دراسة (أحمد، ٢٠١٥) من أن مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى بعض أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب في جامعة الدمام بالسعودية جيدة في بعض أبعادها المتمثلة في (العلاقة مع الإدارة - دعم جماعة العمل - المشاركة في صناعة القرارات)، ومتوسط بالنسبة لبعدي (شروط الأمن والسلامة - الرواتب والمكافآت)، ويختلف كذلك عما توصلت إليه دراسة (الهاشمي، والعضايلة، ٢٠١٧) من أن مستوى جودة الحياة الوظيفية في المستشفيات العسكرية بمنطقة الرياض بالسعودية متوسط.

٣- يوجد اختلاف معنوي في جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين بالقطاعات العام والخاص في منظمات الأعمال المصرية، وذلك بشكل جزئي (وبدرجة ثقة ٩٥%) ولصالح القطاع الخاص، في بُعدين فقط من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وهما (المشاركة في اتخاذ القرارات - جماعة العمل (العلاقات والتعاون مع الزملاء))، وهو ما يتفق مع ما توصلت إليه دراسة (البليسي، ٢٠١٢)، من أن المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة تتمتع بحياة وظيفية ذات جودة جيدة.

٤- لا يوجد اختلاف معنوي في جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين بالقطاعات العام والخاص في منظمات الأعمال المصرية، وذلك بشكل جزئي (وبدرجة ثقة ٩٥%) في أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتمثلة في (نظم التعويضات (الأجور والحوافز والمكافآت) - المسار الوظيفي (التقدم والترقي) - نظام الإشراف (العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين) - نظام الأمن والأمان والرعاية الصحية والاجتماعية - طبيعة

العمل وخصائص الوظيفة - التوازن بين العمل والحياة، وكذلك في جودة الحياة الوظيفية ككل.

٥- لا يوجد اختلاف معنوي في جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين في منظمات الأعمال المصرية تبعاً للنوع (كأحد خصائصهم الديموجرافية)، وذلك بدرجة ثقة (٩٥%) في جميع أبعاد جودة الحياة الوظيفية والمتمثلة في {نظم التعويضات (الأجور والحوافز والمكافآت) - المشاركة في اتخاذ القرارات - المسار الوظيفي (التقدم والترقي) - جماعة العمل (العلاقات والتعاون مع الزملاء) - نظام الإشراف (العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين) - نظام الأمن والأمان والرعاية الصحية والاجتماعية - طبيعة العمل وخصائص الوظيفة - التوازن بين العمل والحياة}، وكذلك في جودة الحياة الوظيفية ككل، وهو ما يتفق مع ما توصلت إليه دراسة (برسي، ٢٠١٠)، من عدم وجود فروق معنوية بين آراء العاملين (على أساس النوع) فيما يتعلق بجودة الحياة الوظيفية بشركات مصر للطيران، ويتفق كذلك مع ما توصلت إليه دراسة (الهاشمي، والعضايلة، ٢٠١٧) من عدم وجود فروق معنوية في تصورات المبحوثين لجودة الحياة الوظيفية تعزي لمتغير (النوع الاجتماعي).

٦- يوجد اختلاف معنوي في جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين في منظمات الأعمال المصرية تبعاً للمستوى التعليمي (كأحد خصائصهم الديموجرافية)، وذلك بشكل جزئي (وبدرجة ثقة ٩٥%) ولصالح المستوى التعليمي الأعلى من الجامعي، ويليه المستوى التعليمي الجامعي، في بُعدين من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وهما {المشاركة في اتخاذ القرارات - نظام الأمن والأمان والرعاية الصحية والاجتماعية} وكذلك في جودة الحياة الوظيفية ككل.

٧- لا يوجد اختلاف معنوي في جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين في منظمات الأعمال المصرية تبعاً للمستوى التعليمي (كأحد خصائصهم الديموجرافية)، وذلك بشكل جزئي (وبدرجة ثقة ٩٥%) في أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتمثلة في {نظم التعويضات (الأجور والحوافز والمكافآت) - المسار الوظيفي (التقدم والترقي) - جماعة العمل (العلاقات والتعاون مع الزملاء) - نظام الإشراف (العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين) - طبيعة العمل وخصائص الوظيفة - التوازن بين العمل والحياة}، وهو ما يتفق مع ما توصلت إليه دراسة (الهاشمي، والعضايلة، ٢٠١٧) من عدم وجود فروق معنوية في تصورات المبحوثين لجودة الحياة الوظيفية تعزي لمتغير (المؤهل العلمي).

٨- يوجد اختلاف معنوي في جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين في منظمات الأعمال المصرية تبعاً للمستوى الوظيفي (كأحد خصائصهم الديموجرافية)، وذلك

بشكل جزئي (وبدرجة ثقة ٩٥%) ولصالح الإدارة العليا، يليها الإدارة الوسطى، ثم الإدارة الإشرافية، في معظم أبعاد جودة الحياة الوظيفية والمتمثلة في (نظم التعويضات (الأجور والحوافز والمكافآت) - المشاركة في اتخاذ القرارات - المسار الوظيفي (التقدم والترقي) - جماعة العمل (العلاقات والتعاون مع الزملاء) - نظام الأمن والأمان والرعاية الصحية والاجتماعية - طبيعة العمل وخصائص الوظيفة - التوازن بين العمل والحياة) وكذلك في جودة الحياة الوظيفية ككل. ولصالح الإدارة الوسطى، تليها الإدارة العليا، ثم الإدارة الإشرافية، في بُعد واحد فقط من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وهو (نظام الإشراف (العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين))، وهو ما يختلف مع ما توصلت إليه دراسة (برسي، ٢٠١٠)، من عدم وجود فروق معنوية بين آراء العاملين (على أساس الدرجة الوظيفية) فيما يتعلق بجودة الحياة الوظيفية بشركات مصر للطيران، ويختلف كذلك مع ما توصلت إليه دراسة (الهاشمي، والعضايلة، ٢٠١٧) من عدم وجود فروق معنوية في تصورات المبحوثين لجودة الحياة الوظيفية تعزي لمتغير (التصنيف الوظيفي).

٩- يوجد اختلاف معنوي في جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين في منظمات الأعمال المصرية تبعاً لسنوات الخبرة (كأحد خصائصهم الديموجرافية)، وذلك بشكل جزئي (وبدرجة ثقة ٩٥%) ولصالح العاملين كباري الخبرة (٢٥ سنة فأكثر)، في أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتمثلة في (نظم التعويضات (الأجور والحوافز والمكافآت) - المسار الوظيفي (التقدم والترقي) - نظام الأمن والأمان والرعاية الصحية والاجتماعية - التوازن بين العمل والحياة) وكذلك في جودة الحياة الوظيفية ككل، وهو ما يتفق مع ما توصلت إليه دراسة (الهاشمي، والعضايلة، ٢٠١٧) من وجود فروق معنوية في تصورات المبحوثين لجودة الحياة الوظيفية تعزي لمتغير (الخبرة) وكانت النتائج لصالح ذوي الخبرة أقل من ٦ سنوات.

١٠- لا يوجد اختلاف معنوي في جودة الحياة الوظيفية فيما بين العاملين في منظمات الأعمال المصرية تبعاً لسنوات الخبرة (كأحد خصائصهم الديموجرافية)، وذلك بشكل جزئي (وبدرجة ثقة ٩٥%) في أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتمثلة في (المشاركة في اتخاذ القرارات - جماعة العمل (العلاقات والتعاون مع الزملاء) - نظام الإشراف (العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين) - طبيعة العمل وخصائص الوظيفة).



## ٢/٦: توصيات البحث:

يقدم الباحث فيما يلي توصيات هذا البحث:

- ١- العمل على تحقيق جودة الحياة الوظيفية لجميع العاملين في المنظمات المصرية، وذلك بالتركيز على معظم أبعادها والمتمثلة في (نظم التعويضات (الأجور والحوافز والمكافآت) - المشاركة في اتخاذ القرارات - المسار الوظيفي (التقدم والترقي) - جماعة العمل (العلاقات والتعاون مع الزملاء) - نظام الإشراف (العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين) - نظام الأمن والأمان والرعاية الصحية والاجتماعية - طبيعة العمل وخصائص الوظيفة)، وكذلك في مستوى جودة الحياة الوظيفية ككل.
- ٢- على القطاع الخاص المصري المحافظة على تفوقه على القطاع العام المصري فيما يتعلق ببعدي جودة الحياة الوظيفية للعاملين به، والتمتعين في (المشاركة في اتخاذ القرارات - جماعة العمل (العلاقات والتعاون مع الزملاء))، وأن يعمل على زيادة الاهتمام بباقي أبعاد جودة الحياة الوظيفية للعاملين به، والمتمثلة في (نظم التعويضات (الأجور والحوافز والمكافآت) - المسار الوظيفي (التقدم والترقي) - نظام الإشراف (العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين) - نظام الأمن والأمان والرعاية الصحية والاجتماعية - طبيعة العمل وخصائص الوظيفة - التوازن بين العمل والحياة)، وكذلك في جودة الحياة الوظيفية ككل.
- ٣- على القطاع العام المصري بذل المزيد من الجهد من أجل تحسين مستوى جودة الحياة الوظيفية للعاملين به، وأن يركز في اهتماماته على جميع أبعاد جودة الحياة الوظيفية والمتمثلة في (نظم التعويضات (الأجور والحوافز والمكافآت) - المشاركة في اتخاذ القرارات - المسار الوظيفي (التقدم والترقي) - جماعة العمل (العلاقات والتعاون مع الزملاء) - نظام الإشراف (العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين) - نظام الأمن والأمان والرعاية الصحية والاجتماعية - طبيعة العمل وخصائص الوظيفة - التوازن بين العمل والحياة)، وكذلك في جودة الحياة الوظيفية ككل.
- ٤- العمل على تحقيق جودة الحياة الوظيفية لجميع العاملين في المنظمات المصرية، وذلك بغض النظر عن خصائصهم الديموجرافية (النوع - المستوى التعليمي - المستوى الوظيفي - سنوات الخبرة)، وذلك بالتركيز على جميع أبعاد جودة الحياة الوظيفية والمتمثلة في (نظم التعويضات (الأجور والحوافز والمكافآت) - المشاركة في اتخاذ القرارات - المسار الوظيفي (التقدم والترقي) - جماعة العمل (العلاقات والتعاون مع الزملاء) - نظام الإشراف (العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين) - نظام الأمن والأمان والرعاية الصحية والاجتماعية - طبيعة العمل وخصائص الوظيفة - التوازن بين العمل والحياة)، وكذلك في جودة الحياة الوظيفية ككل.

## المراجع

- ١- أحمد، إيمان إبراهيم الدسوقي (٢٠١٥) 'واقع جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الدمام'، مجلة العلوم التربوية، أكتوبر، مج ٢٣، ع ٤٤، ج ٢، مصر، ص ص ٣٦١-٣٩٦.
- ٢- برسي، محمد حسين صالح عبد الغفور (٢٠١٠) 'نموذج مقترح لقياس تأثير جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في شركات مصر للطيران: دراسة ميدانية'، رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، مصر.
- ٣- البليسي، أسامة زياد يوسف (٢٠١٢) 'جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة'، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة: الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.
- ٤- جاد الرب، سيد محمد (٢٠٠٨) 'جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية'، مطبعة العشري، القاهرة، مصر.
- ٥- خضر، شهاب أحمد؛ الباشقالي، محمود محمد أمين (٢٠١٥) 'اختبار العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي: دراسة تطبيقية لآراء الكوادر الوظيفية في عينة من كليات جامعة دهوك'، المجلة العربية للإدارة، يونيو، مج ٣٥، ع ١٤، العراق، ص ص ٣٣٥-٣٥٧.
- ٦- عارف، محمد عارف عبده (٢٠١١) 'جودة الحياة الوظيفية ودورها في تطبيق معايير الجودة الشاملة: دراسة تطبيقية في المستشفيات الحكومية ببورسعيد'، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة بالإسماعيلية: جامعة قناة السويس، مصر.
- ٧- عبد الفتاح، إيمان صالح حسن (٢٠١١) 'أثر تغيير الإدارة كمتغير وسيط على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وتميز أداء المنظمات: بالتطبيق على الهيئة العامة لمواني بورسعيد'، مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة: جامعة بورسعيد، ديسمبر، ع ٢٤، مصر، ص ص ١٩٧-٢٢٧.
- ٨- العمري، محمد بن سعيد؛ اليافي، رندة سلامة (٢٠١٧) 'أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام: دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية'، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مج ١٣، ع ١٤، الأردن، ص ص ٦٥-٩٤.
- ٩- العنزي، سعد علي؛ صالح، أحمد علي (٢٠٠٩) 'إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال'، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع: عمان، الأردن.
- ١٠- محمد، إيهاب عبد الله (٢٠١٦) 'أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء التنظيمي: دراسة تطبيقية على قطاع البنوك'، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع ١٤، مصر، ص ص ٣٣١-٣٥١.

١١- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح (٢٠٠٤) 'جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي: دراسة ميدانية'، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة: جامعة الزقازيق، مج ٢٦، ع ٢٤، مصر، ص ص ٢٥١-٣١٨.

١٢- الهاشمي، رياض بن حسين؛ العضال، علي بن محمد (٢٠١٧) 'أثر جودة الحياة الوظيفية على الفاعلية التنظيمية في المستشفيات العسكرية بمنطقة الرياض من وجهة نظر العاملين فيها'، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مج ١٣، ع ١، الأردن، ص ص ١-٣٠.

- 13- Edvardsson, B. and Gustavsson, B. (2003) 'Quality in the work environment: a prerequisite for success in new service development', **Managing Service Quality: An International Journal**, 13(2), pp.148-163.
- 14- Haylovic, S. J. (1991) 'Quality of Work Life and Human Resource Outcomes, Industrial Relations', **A Journal of Economy and Society**, September, 30(3), pp. 469-479.
- 15- Kumar, S. and Shani, N. (2013) 'A Study on Quality of Work Life Among the Employees at Metro Engineering Private Limited', **International Journal of Management**, 4(1), pp. 1-20.
- 16- Lau, R. and May, B.E.(1998) 'Awin – win Paradigm for Quality of Work Life and Business Performance', **Human Resource Development Quarterly**, San Francisco, Fall, 9(3), pp. 211-226.
- 17- Nayak, T., Sahoo, C.K., Mohanty, P.K. and Sundaray, B.K. (2016) 'HR interventions and quality of work life of healthcare employees: An investigation', **Industrial and Commercial Training**, 48(5), pp. 234-240.
- 18- Pavithra, S. and Barani, G. (2012) 'A Study on Quality of Work Life of Lawyers in Coimbatore District', **Indian Streams Research Journal**, September, 2(8), pp. 1-13.
- 19- Snell, L., Sok, P. and Danaher, T.S. (2015) 'Achieving growth-quality of work life ambidexterity in small firms', **Journal of Service Theory and Practice**, 25(5), pp. 529-550.
- 20- Ukko, J., Tenhunen, J. and Rantanen, H. (2008) 'The impacts of performance measurement on the quality of working life', **Journal of Business Performance Management**, 10(1), pp. 86-98.
- 21- Werther, W.B. and Davis, K. (2002) '**Human Resources and personnel Management**', New York: Mc Graw-Hill Inc.
- 22- Yeo, R.K. and Li, J. (2013) 'In pursuit of learning: Sensemaking the quality of work life', **European Journal of Training and Development**, 37(2), pp. 136-160.

ملحق البحث  
قائمة الاستقصاء  
"موجهة إلى العاملين بمنظمات الأعمال المصرية"

السيد الفاضل:

تحية طيبة وبعد،

مرفق بهذا استمارة استقصاء للتعرف على وجهة نظر سيادتكم بخصوص جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال المصرية وعلاقتها بالخصائص الديموجرافية للعاملين، وذلك ضمن بحث يقوم بإعداده الباحث/ مصطفى محمد عبد النبي يسن، المدرس بكلية التجارة وإدارة الأعمال، جامعة حلوان.

وأفيد علم سيادتكم بأن مساهمتكم باستكمال هذه الاستمارة، سوف يكون له أثر كبير في إعداد هذا البحث، وأتعهد لسيادتكم بأن البيانات التي سوف تدلون بها سوف تعامل بسرية تامة، وتخصص لخدمة أغراض البحث العلمي فقط.

ولتعاون سيادتكم معي كل التقدير والاحترام،

الباحث

د. مصطفى محمد عبد النبي يسن

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة وإدارة الأعمال

جامعة حلوان

أولاً: بيانات أساسية: الاسم (اختياري) // .....

1- النوع: (1) ذكر (2) أنثى

2- المستوى التعليمي: (1) أقل من الجامعي (2) جامعي (3) أعلى من الجامعي

3- القطاع الذي تعمل به: (1) قطاع عام أو حكومي (2) قطاع خاص أو مشترك أو أجنبي

4- المستوى الوظيفي: (1) الإدارة العليا (2) الإدارة الوسطى (3) الإدارة الإشرافية (4) وظيفة غير إشرافية

5- سنوات الخبرة: (1) أقل من 5 سنوات (2) من 5-10 سنة (3) من 10-20 سنة (4) 20 سنة فأكثر

وفيما يلي مجموعة من العبارات المتصلة بجودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال المصرية، والمطلوب من سيادتكم توضيح مدى موافقتك أو عدم موافقتك على العبارات التالية في ضوء الظروف والأوضاع السائدة في المنظمة التي تعمل بها (وذلك بوضع علامة ✓ في الخانة التي تعبر أكثر ما يمكن عن رأيك):

ثانياً: مؤشرات جودة الحياة الوظيفية:

رقم العبارة	العبارة	غير موافق على الإطلاق (1)	غير موافق (2)	محايد (3)	موافق (4)	موافق تماماً (5)
1	يوجد نظام واضح وعادل للأجور والحوافز والمكافآت					
2	العاملون في المنظمة سعداء تماماً بما يحصلون عليه من أجور وحوافز ومكافآت					
3	يعتمد نظام الأجور المطبق على المهارة في العمل ومقدار الجهد المبذول					
4	يتم إتباع نظام سليم ومناسب للحوافز المطبقة					
5	يتميز نظام المكافآت والتعويضات المطبق بالكفاءة والعدالة					
6	تشجع إدارة المنظمة العاملين على المشاركة في عملية اتخاذ القرارات					
7	يشارك العاملون في وضع الخطط وتقديم الاقتراحات لتطوير المنظمة					
8	يشارك العاملون في اتخاذ القرارات التي تمس أعمالهم					
9	يساهم العاملون في حل مشكلات العمل داخل المنظمة وخارجها					
10	يستمتع العاملون بالتعاون والمشاركة مع زملائهم في العمل					
11	تشجع المنظمة العاملين على وضع خطط مستقبلية لتطوير وضعهم الوظيفي وتساعدهم على تحقيقها					
12	توفر المنظمة فرص التقدم الوظيفي للعاملين بها من خلال عمليات التعليم والتعلم والتدريب					
13	يشعر العاملون بوجود فرص أفضل لمستقبلهم الوظيفي في المنظمة					
14	يوجد نظام واضح وعادل للترقية في المنظمة					
15	تم الترقية بناءً على أسس عادلة وموضوعية					

					16	تشجع المنظمة العاملين بها على العمل الجماعي وتكوين فرق العمل
					17	يشعر العامل بالمنظمة بأنه جزء هام من جماعة العمل بها
					18	تتفهم فرق العمل أهداف المنظمة بشكل كامل وتتعاون من أجل تحقيقها
					19	يمكن لأعضاء فرق العمل التعبير عن آرائهم ومشاعرهم بحرية تامة
					20	تمتلك فرق العمل بالمنظمة خبرات متنوعة ومتكاملة
					21	يملك الرئيس في المنظمة قدرة كبيرة على التخطيط المسبق للعمل
					22	يعطي الرئيس المعلومات الكاملة لمروسيه
					23	يعامل الرئيس مروسيه بعدالة وإنصاف
					24	يوضح الرئيس لمروسيه أهداف العمل بشكل محفز
					25	يتمتع الرئيس بقدرة عالية على تحسيس مروسيه لبذل أقصى جهد ممكن
					26	توفر المنظمة بيئة عمل صحية وأمنة وخالية من التوتر والقلق والأمراض
					27	توفر المنظمة متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي لجميع العاملين بها
					28	يشعر العاملون بالاستقرار في المنظمة ولا يعانون من أي تهديدات بالاستقفاء عن خدماتهم
					29	توفر المنظمة نظام جيد لتقديم خدمات الرعاية الصحية والطبية لجميع العاملين بها
					30	توفر المنظمة نظام جيد لتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية والترفيهية لجميع العاملين بها
					31	تتسم مهام العمل بالتنوع والتحدى والمتعة
					32	يملك العاملون بالمنظمة المهارات والقدرات اللازمة لأداء العمل
					33	تتميز المهام والأبعاد الوظيفية بالوضوح والأهمية
					34	تمنح المنظمة استقلالية وحرية للعاملين في أدائهم للمهام الوظيفية
					35	تقوم المنظمة بإعادة تصميم وإثراء الوظائف لتتماشى مع طموحات ومهارات العاملين
					36	تمنح المنظمة تسهيلات ومرونة كافية لتحقيق التوافق بين العمل والحياة الشخصية للعاملين
					37	تراعى الإدارة الظروف الشخصية للعاملين عند النظر لأدائهم في العمل
					38	يمكن للعاملين مغادرة مكان العمل على الفور عند حدوث أمر طارئ شخصي لهم
					39	حياة العمل لا تؤثر على الحياة العائلية أو تطعيم الأطفال أو رفاحتهم
					40	أفراد الأسرة يتعاونون من أجل تنفيذ التزامات العمل