



جامعة الجميع الذكية | ESU

كلية الإدارة | ماجستير | إدارة

جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تحقيق التميز المؤسسي على القطاع الخاص

في مدينة الرياض

Quality Of Career and Its Impact on Achieving Institutional

Excellence in The Private Sector in Riyadh City.

إعداد:

قائد الفريق/ مالك أحمد عبد الله – 20222006091 | عمر عبد العزيز الكثيري - 20222005838

خلود مرزوق المطيري - 20222005876 | صالح عبد الله الجليل - 20222005688

بشرى فيصل الزهراني - 20222005718 | خولة عصام قويحص - 20222005813

فجر فهد الطخيم – 20222005897 | محمد يحيى حميد - 20222006068

المهند عبد الله كاملي - 20222005454 | تركي عبد الكريم البركاتي – 20212005155

مشرقي المقرر:

د. وليد سليمان | د. فاطمة مصطفى

2022 م

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم الرحيم، والحمد لله رب العالمين الذي وفقنا وأعاننا على إنهاء هذا البحث والخروج به بهذه الصورة المتكاملة، فبالأمس القريب بدأنا مسيرتنا التعليمية ونحن نتحسس الطريق برهبة وارتباك، فرأينا أن الإدارة هدفًا ساميًا وحبًا وغاية تستحق السير لأجلها، وإن بحثنا يحمل في طياته طموح شباب يحلمون أن تكون أمتهم العربية كالشامة بين الأمم.

وانطلاقًا من مبدأ أنه لا يشكر الله من لا يشكر الناس، فإننا نتوجه بالشكر الجزيل للأستاذ المعلم الدكتور (وليد سليمان) والدكتورة (فاطمة مصطفى) الذين رافقانا في مسيرتنا لإنجاز هذا البحث وكانت لهما بصمات واضحة من خلال توجيهاتهم وانتقاداتهم البناءة والدعم الأكاديمي، كما نشكر عائلاتنا التي صبرت وتحملت معنا ورفدتنا بالكثير من الدعم على جميع الأصعدة، ونشكر الأصدقاء والأحباب وكل من قدم لنا الدعم.

المستخلص

هدفت الدراسة الحالية إلى تأكيد أثر جودة الحياة الوظيفية على تحقيق التميز المؤسسي في القطاع الخاص في مدينة الرياض من خلال معرفة خصائص وأبعاد جودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسي، ومن ثم طرح أفضل الحلول للرفع من جودة البيئات الوظيفية لتصل المنشآت إلى مستوى عالي من التميز والمنافسة.

واعتمدت الدراسة على المنهج المسح الوصفي، حيث تكونت عينة الدراسة من (321) استبانة، وبعد تحليل البيانات توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة خطية موجبة "طردية" ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسي، حيث بلغ معامل الارتباط ($R=0.71$)، وهذا يعني أنه كلما زادت جودة الحياة الوظيفية زاد التميز المؤسسي، كما أظهرت النتائج أن هناك تأثير إحصائي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الحياة الوظيفية على التميز المؤسسي، إذ أن قيمة (Beta) بلغت (0.708) وقيمة الدلالة لاختبار (F) بلغت (0.001) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، كما أن معامل التحديد (R^2) بلغ (0.50) وذلك يدل أن جودة الحياة الوظيفية فسرت ما قيمته (50%) من التغير الحاصل في التميز المؤسسي.

وقد أوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها: ضرورة نشر ثقافة التميز المؤسسي داخل منشآت القطاع الخاص من خلال الدورات والمنشورات، والعمل على تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية للعاملين في منشآت القطاع الخاص من خلال استخدام أساليب العمل الحديثة والمرنة والتركيز على الإنتاجية، وضرورة اهتمام المنشآت الخاصة بتوفير فرص متساوية وعادلة في الترقية والتدريب لكل العاملين لديها ووضع سياسة واضحة وشفافة لذلك.

قائمة المحتويات		
الرقم	المحتوى	رقم الصفحة
الجزء الأول: التمهيد		
1	الغلاف	
2	شكر وتقدير	
3	المستخلص	
4	قائمة المحتويات	
5	قائمة الجداول والأشكال	
6	المقدمة	
الجزء الثاني: الإطار النظري للدراسة		
1.2	الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها	7
1.1.2	مشكلة الدراسة	7
2.1.2	أهمية الدراسة	8
3.1.2	أهداف الدراسة	8
4.1.2	أسئلة الدراسة	9
5.1.2	المنطلق النظري للدراسة	9
2.2	الفصل الثاني: المتغيرات النظرية للدراسة	9
1.2.2	المتغير الأول: جودة الحياة الوظيفية	9
2.2.2	المتغير الثاني: التميز المؤسسي	19
3.2	الفصل الثالث: الدراسات السابقة	27
الجزء الثالث: الدراسات العملية وإجراءاتها المنهجية		
4.3	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	29
1.4.3	المنهجية وطرق البحث	29
2.4.3	حدود الدراسة	29
3.4.3	عينة الدراسة	29
4.4.3	أداة جمع بيانات الدراسة	30
5.4.3	خطوات بناء الاستبيان	31
6.4.3	معدل الاستجابة	32
7.4.3	صدق أداة الدراسة	32
8.4.3	ثبات أداة الدراسة	32
9.4.3	خصائص عينة الدراسة	33
5.3	الفصل الخامس: نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها	35
1.5.3	نتائج الدراسة وتفسيرها لجودة الحياة الوظيفية	35
2.5.3	نتائج الدراسة وتفسيرها للتميز المؤسسي	41
6.3	الفصل السادس: تحليل النتائج والتصور المقترح	43
1.6.3	تحليل فرضية الدراسة	43

44	التوصيات	2.6.3
الجزء الرابع: ملاحق الدراسة		
45	مراجع الدراسات العربية والأجنبية	1.4
47	ملاحق الدراسة	2.4
51	ملخص الدراسة باللغة العربية	3.4
53	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية	4.4

قائمة الجداول		
رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
31	قيم الوسط الحسابي لمقياس ليكرت الخماسي	1
33	نتائج حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ	2
33	التوزيع من حيث الجنس	3
33	التوزيع من حيث المؤهل العلمي	4
34	التوزيع من حيث المسمى الوظيفي	5
34	التوزيع من حيث سنوات الخبرة	6
34	التوزيع من حيث الفئة العمرية	7
35	التوزيع النسبي والوسط الحسابي والانحراف المعياري لتأثير الأجور والمكافآت على جودة الحياة الوظيفية	8
36	التوزيع النسبي والوسط الحسابي والانحراف المعياري لتأثير الاستقرار والأمان الوظيفي على جودة الحياة الوظيفية	9
37	التوزيع النسبي والوسط الحسابي والانحراف المعياري لتأثير ظروف بيئة العمل على جودة الحياة الوظيفية	10
38	التوزيع النسبي والوسط الحسابي والانحراف المعياري لتأثير التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية على جودة الحياة الوظيفية	11
39	التوزيع النسبي والوسط الحسابي والانحراف المعياري لتأثير المشاركة في اتخاذ القرار على جودة الحياة الوظيفية	12
40	التوزيع النسبي والوسط الحسابي والانحراف المعياري لتأثير الترقيات في العمل على جودة الحياة الوظيفية	13
41	التوزيع النسبي والوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحقيق التميز المؤسسي	14
43	اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر جودة الحياة الوظيفية على التميز المؤسسي	15

المقدمة

أن تكون المنظمة جيدة في مجال عملها لم يعد معياراً للنجاح فمع زيادة المنافسة والتطور التكنولوجي المتسارع للدول والمنظمات والكيانات في القطاعات المختلفة أصبح التميز هو المعيار الأول للنجاح. وفي ظل التنافس المحلي والإقليمي والعالمي وتوجهات المنظمات نحو التميز يمثل التميز المؤسسي نقلة نوعية في المستويات التنافسية وعنصر أساس في تلبية الاحتياجات الوافية لأصحاب المصلحة بأقل تكلفة تنظيمية وأعلى جودة، ولتحقيق التميز المؤسسي تحتاج المنظمة إلى وضع الخطط الاستراتيجية والتشغيلية لها والتركيز على جميع أقسامها وتسخير كافة مواردها وفي مقدمتها المورد البشري.

إن الاستثمار في الأفراد يعتبر المحرك الأول للتميز ونجاح القطاعات حيث إنه بلا شك المحرك الرئيسي لباقي الموارد المادية ومصدر تحقيق رؤية المنظمات وغايتها واستمرار نجاحها فمن خلال جهود الأفراد تتم مختلف الأعمال وتترجم الخطط والأهداف إلى إنجازات.

في المنظمات الحديثة تركيز كبير على العلاقة بين الفرد والمنظمة، وإعطاء أهمية كبيرة لجهود الفرد في العمل والاعتراف بهذه الجهود. لذلك فإن جودة الحياة الوظيفية المتميزة للعاملين تكمن من خلال توفير بيئة ذات أهداف استراتيجية ومبادئ تنظيمية عالية وملمية للاحتياجات الشخصية بتطوير آليات تسمح لهم بحرية التعبير والمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالأسلوب الإداري ومجريات العمل، وتحقيق الارتياح النفسي والمادي الذي يجعل العامل أكثر انتماء للمنظمة، ويزيد من المشاركة الفعالة وتحقيق أقصى درجة من الأمان والرضا الوظيفي التي تعزز من صحة العاملين ورفاهيتهم بشكل أفضل، وتعزز التنمية المهنية والتوازن بين العمل والحياة الاجتماعية، وهذا ينعكس على تحسن العلاقات بين العاملين والإدارة ، بالإضافة إلى تقليل التوتر والقلق الناتج عن ضغوط العمل والحد من الصراع وتحسين الإنتاجية وتعزيز موقف المنظمة التنافسي للسعي إلى إبهار المستفيد من خلال المنتجات أو الخدمات المقدمة له.

وقد كان منطلق رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، المعبر عن مدى الطموح والأمل في تحقيق الريادة والسعي وراء الأهداف المنشودة والمشاركة بين القطاع العام والخاص في جميع المجالات، وإلى تحقيق ونشر ثقافة التميز المؤسسي، والاستعانة بالكادر الوظيفي المبدع، وتهيئة البيئة الوظيفية المناسبة لهم.

الجزء الثاني: الإطار النظري للدراسة

1.2 الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها

1.1.2 مشكلة الدراسة

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

ومن خلال ما تقدم تتبلور الإشكالية المراد معالجتها بهذه الدراسة في السؤال التالي: هل يوجد أثر لجودة الحياة

الوظيفية على تحقيق المتميز المؤسسي في القطاع الخاص؟

2.1.2 أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في تحديد عناصر جودة الحياة الوظيفية ومعرفة أثرها على تعزيز فعالية المؤسسة وتحقيق التفوق الشامل والدائم والوصول إلى الريادة والبقاء في دائرة المتميزين بما تحققه من إنجازات وتفرد تكون نتيجته تحقيق أهداف المؤسسة الاستراتيجية والحصول على حصص أكبر في الأسواق وتحقيق زيادة الإنتاجية وخفض التكاليف.

كما تكمن أهمية الدراسة في تحسين نوعية الحياة في العمل للموظفين بما في ذلك المكافآت والفوائد الاقتصادية والأمن الوظيفي وظروف العمل والعلاقات التنظيمية والشخصية بمعناها الشامل في حياة الشخص. أيضا خلق بيئة عمل مناسبة داخل المؤسسة يعمل فيها الموظفون بشكل تعاوني ويساهمون في تحقيق الأهداف التنظيمية.

وأخيرا معرفة أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز رضا المستفيدين وكسب ولاء المتعاملين وتحقيق السمعة الحسنة التي تخدم أهداف المؤسسة الاستراتيجية.

3.1.2 أهداف الدراسة

1. إبراز أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز موقف المنظمة التنافسي
2. التعرف على معايير الحياة الوظيفية الجيدة للوصول إلى التميز المؤسسي
3. توفير بيئة عمل ملائمة وتحقيق الرضا الوظيفي للموظفين داخل المؤسسات

4.1.2 أسئلة الدراسة

1. ما هو مفهوم جودة الحياة الوظيفية عموماً وما هو مفهومه داخل القطاع الخاص بمدينة الرياض؟
2. ماهي عناصر جودة الحياة الوظيفية التي تؤثر في تمسك الفرد بمنظّمته واقتناعه بأهدافها وبالتالي تنعكس على سلوكياته فيعمل على تحقيق أهداف المؤسسة ويسعى لإنجاحها؟
3. ماذا نعني بالتميز المؤسسي داخل القطاع الخاص بمدينة الرياض؟
4. ما أثر جودة الحياة الوظيفية على التميز المؤسسي لدى العاملين بالقطاع الخاص بمدينة الرياض؟

5.1.2 المنطلق النظري للدراسة

فرضية الدراسة:

هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على التميز المؤسسي وذلك عند مستوى دلالة

$(\alpha \leq 0.05)$.

2.2 الفصل الثاني: المتغيرات النظرية للدراسة

1.2.2 المحور الأول: جودة البيئة الوظيفية

عرف مفهوم جودة البيئة الوظيفية بأنها العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على البيئة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية، والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف

الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها، (المغربي، 2004: 5) وأضاف آخر بأنها البرامج التي تسعى إلى دمج الاحتياجات الشخصية للعاملين، وتوقعات الشركة (جاد الرب، 2008، ص6).

إن جودة البيئة الوظيفية تتحقق حين تتوفر مجموعة من العوامل مثل تعويضات عادلة وكافية، وظروف عمل صحية آمنة، وفرص تطوير القدرات البشرية، والأمن الوظيفي، مرونة المهام الوظيفية وجدول العمل، والانتباه لعملية التصميم الوظيفي ومخطط سير العمل، والتعاون بين اتحادات العمال والإدارة، وتطوير فرق عمل فعالة وإضافة عوامل أخرى لجودة البيئة الوظيفية مثل التمسك بقوانين العمل، والتوازن بين الحياة والعمل، والعلاقات الاجتماعية في حياة العمل، وهناك من اعتمد على متغيرات أخرى كالرضا الوظيفي، والدعم التنظيمي، والسياسات التنظيمية وأسلوب الإدارة والرفاهية (عباس، علي، 1999: 177).

وأضاف آخر بأن جودة البيئة الوظيفية تتطلب توفر عناصر كالمشاركة في اتخاذ القرارات، والإثراء الوظيفي، وتخفيض التفاوت في المراكز الوظيفية، والمشاركة في المكاسب.

مفهوم جودة الحياة الوظيفية

عرف كل من (Pavithra and Barani: 2012) جودة الحياة الوظيفية بأنها توفير بيئة عمل مناسبة للعاملين بالمنظمة لمساعدتهم على بناء علاقات طيبة والنهوض بي صحتهم ورفاهيتهم ورضاهم الوظيفي وتنمية كفاءاتهم والتوازن بين العمل والحياة خارج نطاق أعمالهم مما يؤثر على الأداء الوظيفي الكلي.

وعرف كل من (Adhikan and Others: 2012) جودة الحياة الوظيفية "بأنها هدف وعملية وفلسفة في آن واحد حيث يمثل الهدف التزام أي منظمة بتحسين العمل أما العملية تتضمن الجهود المبذولة لتحقيق هذا الهدف من خلال إشراك الجميع في المنظمة من خلال التركيز بشدة على التنمية الفردية والتنظيمية والطرق المعمول بها وأخيرا فلسفة فهي تعلى الكرامة الإنسانية لجميع أفراد المنظمة"

وعرف (عبد الوهاب" 2006) معنى جودة الحياة الوظيفية "أن يجد الأفراد خلال أدائهم لأعمالهم الإمكانيات المادية والمعنوية اللازمة والتوجيه والإرشاد المناسب والمناخ النفسي الملائم والعلاقات العلمية البناءة والفرص الملائمة للنمو والتقدم".

فيما قسمت أبعاد جودة البيئة الوظيفية بطريقة أخرى كما يلي (الشراید، 2010: 69):-

- أبعاد كلاسيكية وتشمل ظروف العمل المادية، ورفاهية العاملين ودعم الموظفين، وعوامل وظيفية، وعوامل مالية.
- أبعاد عصرية وتشمل بيئة عمل صحية آمنة، ومشاركة الإدارة في اتخاذ القرارات، والمفاوضات الجماعية بين الاتحادات والإدارة، ودوائر الجودة، وإجراءات تقييم المظالم، والتوازن بين الحياة والعمل.

عناصر جودة البيئة الوظيفية

1. ظروف العمل المادية: تتمثل في التصميم، والمعدات، والإجراءات التشغيلية، نظام عمل آمن، لذلك يجب مراعاة التالي في مكان العمل: يجب أن توفر المنظمة كل سبل الراحة لموظفيها من خلال تصميم مكان العمل وتوزيع جيد للمعدات بحيث يلائم عدد الموظفين فيه وطبيعة النشاط فيه لتوفير الجهد وزيادة الكفاءة الإنتاجية. يجب أن تلتزم المنظمة بتوفير الأجواء المناسبة في بيئة العمل من خلال توفير درجة حرارة مناسبة لنشاط العمل والموظفين، وهواء نقي متجدد، وإضاءة جيدة، والهدوء في مكان العمل. (عاشور، 1986: 86)
2. بيئة عمل صحية وآمنة: يتأثر العاملون بمستويات الصحة والأمان المتوفرة في مكان العمل للأسوأ أو الأفضل، مما يتطلب توفير بيئة عمل آمنة صحية تقلص حوادث العمل، والأمراض، وأعمال العنف في العمل، وتحسين جودة البيئة الوظيفية يمكن للمنظمة أن تصبح أكثر تأثيراً في العاملين.
3. عوامل وظيفية: وتتضح العوامل الوظيفية في العناصر التالية (السالم وآخرون، 1990: 225):-
4. التصميم الوظيفي: يهدف لتطوير مهام العمل لتلبية حاجات المنظمة والتكنولوجيا من خلال تحديد المهام الواجب تنفيذها، وكيفية التنفيذ، وعدد المهام المنفذة، وترتيب المهام قيد التنفيذ.

5. الأمان الوظيفي: وسيلة لتحقيق الذات حيث يشير إلى بقاء الفرد العامل في نفس المنظمة بدون انتقاص من الأقدمية، أو الأجر، أو حقوق المعاش.
6. فرص الترقية والتقدم: تهيئة حافز لإشباع حاجات الأفراد من الأمن والتقدير وإثبات الذات بإتاحة فرص التطور والتقدم الوظيفي مما يولد لدى الموظفين شعور قوي بالولاء للمنظمة، واحتفاظ المنظمة بالعاملين. (مصطفى، 2000م: 165).
7. جداول عمل مرنة: تسعى المنظمة لتلبية حاجات العاملين لتوفير جداول عمل مرنة لهم، لتقليل الإضطراب في العمل، وزيادة الإنتاجية، وبالتالي تحقيق الرضا والولاء الوظيفي لتقليل معدلات التسرب الوظيفي.
8. عوامل مالية: وتشمل العوامل المالية على العناصر التالية (سلطان، 2002: 203): أجور عادلة وكافية: تساعد عدالة وكفاية الأجر على استقرار الفرد في عمله، تعتبر الأجور أداة قياس لرضي الفرد عما يقوم به. مكافآت وتعويضات عادلة وكافية: أن عدالة المكافآت تزيد من دافعية العاملين نحو العمل مما يقلل من معدل الدورات ويحسن من الإنتاجية وتكمن العدالة فيما يقدمه العامل وما يجنيه من مكافآت نظير ذلك. (سلطان، 2002: 203)
9. مشاركة العاملين في الإدارة: إن تمثيل العاملين في مجلس إدارة المنظمة يعني دمج العاملين في مشاركة أكبر على مستوى اتخاذ القرار، على أن يكون للممثلين في مجلس الإدارة من العاملين نفس صلاحيات الأعضاء الآخرين، لذا يسمى هذا النوع من المشاركة (مشاركة العاملين كالمالكين). (جاد الرب، 2008: 84)
10. رفاهية العاملين: هي عملية إكساب العاملين مزيداً من الرضا والسعادة للاحتفاظ به وتطويره، ويتطلب ذلك توفير خدمات مثل وسائل الترفيه والاستجمام، والترحيل من المسكن لمكان العمل، والتسهيلات الخدمية وغيره. (سلطان، 2002: 204)
11. إجراءات تقديم المظالم: أن أداء المهام اليومية عادة ما ينجم عنه عدم الرضا أو حالة من عدم الرضا الوظيفي وقد يكون موجه من العاملين نحو الإدارة أو العكس مما ينتج عنه آثار سلبية في علاقات العمل.
12. التوازن بين الحياة والعمل: تسعى بعض المنظمات لمساعدة العاملين من خلال التوفيق بين مسؤوليات العمل والعائلة من خلال عدة طرق مشتملة على (خير الله، 2006: 28): السماح بالعمل الجزئي، المشاركة في العمل.

السماح بقضاء بعض ساعات العمل بالمنزل. السماح بساعات عمل مرنة. تخصيص حسابات مالية لرعاية الموظفين. تقديم الخدمات الاستشارية في شئون العمل والعائلة.

إن برامج جودة البيئة الوظيفية تهدف إلى (الغمري، د.ت: 421-427): زيادة ثقة العاملين. المشاركة في حل المشاكل. زيادة الرضا الوظيفي. زيادة الفاعلية التنظيمية. بالإضافة إلى ذلك فإنها تهدف إلى: تقليل معدل الدوران عند الموظفين. زيادة الإنتاجية والأرباح. تحقيق أهداف المنظمة. وأضاف آخر بأن برامج جودة البيئة الوظيفية تستهدف إحداث التوازن والانسجام بين البيئة الوظيفية للأفراد وبين حياتهم الشخصية والعائلية مما يؤدي إلى زيادة الولاء التنظيمي. (جاد الرب، 2008: 10)، على الرغم من الأثر الإيجابي لتطبيق برامج جودة البيئة الوظيفية، إلا أن العديد من الأطراف في المنظمة لا يزالوا يقاومون الخطط والإجراءات التي من شأنها تطوير جودة البيئة الوظيفية.

يرى الباحثون أن جودة البيئة الوظيفية هي: سياسات داخلية تمارسها المنظمة لتحسين البيئة الوظيفية للعاملين بالإضافة إلى حاجياتهم الشخصية لإشباع رغباتهم بما ينعكس إيجاباً على أفراد العاملين، وأداء المنظمة الكلي بما يضمن استمراريتها، وحصانتها ضد الكثير من الأزمات.

أهداف جودة الحياة الوظيفية في المنظمات المعاصرة

ذكر كل من (Zare and Others: 2012) و (v) (Ivancevichi: 2009) أن جودة الحياة الوظيفية تحقق أهدافاً لكل من العامل والمنظمة كما يتضح من الآتي:-

1. أهداف جودة الحياة الوظيفية للعامل.

شعور العامل بالثقة في المنظمة نظراً لما توفره من ظروف عمل آمنة ومستقرة والمحافظة على كرامة العامل وتوفير فرص التنمية والنمو الوظيفي كما أنها تساعد على إضفاء الطابع الإنساني بمجال العمل وتوفير الوظائف المناسبة بالإضافة إلى توفير الأمان الوظيفي وتخصيص الاعتمادات المالية اللازمة للأجور والمزايا وتوفير للعامل حرية التعبير الذاتي عن آرائه مما يساعد على زيادة إنتاجية العامل التي تدعم الفاعلية التنظيمية.

2. أهداف جودة الحياة الوظيفية للمنظمة

تؤدي إلى إيجاد قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية ويعتبر ذلك ضروريا لتعزيز القدرات التنافسية للمنظمة في دنيا الأعمال من ناحية الجودة في تأدية الخدمات ووصولها للعملاء والمرونة والريادة التكنولوجية بالمقارنة بالمنافسين كما يتراجع معدل الغياب عن العمل ومعدل دوران العمل وزيادة الرضا الوظيفي مما ينعكس على أداء المنظمة إلى الأفضل وزيادة القيمة المضافة التي تحققها.

ويرى كل من (Noor and Abdullah: 2012) أن أهداف جودة الحياة الوظيفية ما يلي:-

- زيادة الرضا الوظيفي للعاملين.
- زيادة الالتزام التنظيمي.
- جذب العمالة الماهرة والحفاظ عليها.
- تقليل التكاليف بسبب تراجع معدلات توتر العاملين بمجال العمل.
- تحقيق الرفاهية الأكبر للعاملين والمجتمع.

وذكر كل من (Oappara and Sy: 2012) و (Natarajan and Annumalai: 2011) "أن ثقافة جودة الحياة

الوظيفية تهدف إلى إيجاد منظمة خالية من الخوف يشارك فيها جميع العاملين بهمة وتخلق درجة عالية من الالتزام المتبادل لتحقيق احتياجات الفرد وتنميته وتحقيق أهداف المنظمة وتطويرها والمساهمة في تحقيق أهداف المجتمع.

ويرى (ماهر: 2011) أن جودة الحياة الوظيفية تهدف إلى كيفية تصميم العمل بكل جوانبه من حيث التنظيم،

والسلطة، والجماعات، وتدفق إجراءات العمل، وساعات العمل، وخصائص العمل ذاته، وذلك بحيث تضمن أن الحياة التي يحيها العاملون داخل أعمالهم يجب أن تكون ذات جودة عالية.

الأسباب التي أدت إلى الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية في المنظمات المعاصرة

ذكر كل من (Zare and Others: 2012) أن من أسباب الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية بأنها تعتبر الترياق الشافي للتعامل مع المنافسة الأجنبية والشكاوى ومشكلات الجودة ومعدلات الإنتاجية المتدنية في بعض المنظمات وتقريباً كل شيء آخر واعتبروها موضوع أخلاقي يجب الاهتمام به في المنظمات (x). وذكر كل من (Li and Yeo: 2011) أن من الأسباب التي أدت إلى الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية في المنظمات المعاصرة ما يلي: -

- التنوع في الموارد البشرية بالمنظمات المختلفة من ناحية السن والنوع والجنسية والدين واللون ... إلخ ووجود المبادرات التي تؤكد على النظر لجميع العاملين أنهم أصحاب احتياجات متميزة دون تمييز أو تحيز.
- التحول الاقتصادي والمنافسة التي أتت بها العولمة والتي جعلت العاملين يقومون بمهام وظيفية أكثر الأمر الذي تسبب عنه زيادة توترهم نتيجة مطالبتهم بالعمل ساعات كثيرة دون عائد مناسب أو دون مقابل.
- أدى التقدم التكنولوجي إلى التوسع في ترتيبات العمل المرنة وفي نفس الوقت ضاعفت الحدود الفاصلة بين الاحتياجات الوظيفية والاحتياجات الشخصية.
- التغيير الذي طرأ على إعادة تصميم الوظائف والتقدم في المستقبل الوظيفي ببعض المنظمات مما أثر جذرياً على العلاقات الاجتماعية والوظيفية بين العاملين.

أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المنظمات المعاصرة

اهتم عدد من الباحثين بتحديد نوعية الأبعاد التي تسهم في تحقيق جودة الحياة الوظيفية بالمنظمات المعاصرة ونجد أن بعضها يتشابه وبعض الأبعاد الأخرى تختلف حيث قام كل من الباحثين بتحديد الأبعاد بناء على طبيعة بحثه وتفضيله لبعض الأبعاد دون الأخرى ومنهم ما يلي:

ذكر كل من (Maria and Others: 2013) و (xii) (Koonmee and Others: 2010) أن (Sirgy and Others: 2001) ذكروا وفقا لدراساتهم للأبعاد المختلفة لجودة الحياة الوظيفية المبنية على الاحتياجات أن جودة الحياة الوظيفية تمثل رضا العاملين عن سبع حاجات اعتمادا على مفهوم (Maslow: 1970) تقوم بإشباع احتياجات العاملين التي تشكل جودة الحياة الوظيفية ثم قاموا بتصنيف تلك الحاجات إلى مجموعتين وهما:

1. الاحتياجات ذات المرتبة الدنيا وتتضمن ما يلي: -
 - احتياجات الصحة والسلامة: وتتضمن الحماية من المرض والإصابة بمجال العمل وخارجه والعمل على تحسين الحالة الصحية للعاملين.
 - الاحتياجات الاقتصادية والأسرية: وتتضمن الأجر والأمان الوظيفي وغيرها من الاحتياجات الأسرية مثل وجود وقت كاف بعيدا عن العمل للاهتمام باحتياجات الأسرة.
2. الاحتياجات ذات المرتبة العليا وتتضمن ما يلي: -
 - الاحتياجات الاجتماعية: وتتضمن الصداقة في مجال العمل وضرورة توافر وقت للفراغ خارج مجال العمل.
 - احتياجات التقدير: وتتضمن التكريم والتقدير لعمل العامل داخل وخارج المنظمة.
 - احتياجات تحقيق الذات: وتتضمن العمل على توفير أقصى فرصة لإظهار قدرات العامل داخل المنظمة كمتخصص ومحترف بها.
 - الاحتياجات المعرفية: وتتضمن التعلم لتحسين المهارات الوظيفية المتخصصة للعامل.
 - الاحتياجات الجمالية: وتتضمن الإبداع في مجال العمل عن طريق إعطاء الفرصة للعاملين للإبداع في حل المشكلات المرتبطة بوظائفهم والإبداع الشخصي والاهتمام بالجماليات العامة ويقصد بذلك أن العاملين يرون الفرص بمجال العمل على أنها تسمح بالتنمية الشخصية للإحساس بالجماليات والتعبير الإبداعي.

أبعاد جودة الحياة الوظيفية

لقد تعددت واختلفت أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأن أهم بُعد مشترك هو المشاركة في اتخاذ القرارات.

■ تعويض مناسب عادل ومحفز:

الحوافز تتنوع بين ما هو مادي من أجور ورواتب وأرباح وبين ما هو معنوي مثل الثقة والترقية والمشاركة حيث تعرف الحوافز بأنها: مجموعة المؤثرات المادية والمعنوية الذاتية والخارجية التي توجه سلوك العمل وتؤثر في معنوياتهم ومستوى الرضا الوظيفي والأداء وغيرها من الجوانب التنظيمية (العوامل، 2009، صفحة 161). فعدالة الأجور تبعث لدى العامل شعورا بالارتياح خاصة وأنها تتناسب والمجهود الذي يبذله.

■ ظروف العمل الآمنة والصحية:

يعد الإحساس بالأمان من العوامل المهمة التي تؤدي إلى الشعور بالراحة والاستقرار والانتماء لبيئة العمل والاطمئنان، كما يعرف الأمن الوظيفي بأنه مجموعة من الضمانات والمنافع الوظيفية التي يتطلبها العاملون مثل الأمن من فقدان الوظيفة دون أسباب شرعية، والأمن من الإجراءات الإدارية التعسفية التي تؤدي إلى الاستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية وبالتالي توثيق الأداء وتوثيق الولاء (المغربي، 1995، صفحة 304)

■ فرصة للنمو الوظيفي:

يسعى الموظفون إلى النمو الوظيفي أكثر فأكثر، فالموظفون لا يميلون إلى الوظائف التي لا يتوفر فيها النمو الوظيفي، فالمنظمات تساعد الموظفين في رسم مساراتهم الوظيفية من خلال التدريب وتوسيع نطاق قدراتهم المعرفية وتأهيلهم بجعلهم يستعدون لشغل مناصب أعلى (Subrahmanyam, 2013, p. 2).

■ فرصة لتنمية القدرات البشرية:

حسب ما أشار ماسلو أن الأفراد يرغبون في تلبية احتياجاتهم الأعلى بمجرد تلبية احتياجاتهم الأساسية مثل الأجر العادل والظروف المادية الجيدة. وقد أثبتت فرص التعلم وحرية المهارة تأثيرها الإيجابي على الرضا الوظيفي وتقليل الضغط على الوظيفة مما سيؤدي إلى تحسين جودة الحياة الوظيفية، حيث أن زيادة الاستقلالية في العمل تزيد من

اكتساب المعرفة وتطبيقها ووضعها في مجموعات عمل مثل دوائر الجودة والتي تساعد الموظف في تحسين قدراته في

العمل (Parvar M., 2013, p. 137)

■ العلاقات الاجتماعية:

تعرف العلاقات الاجتماعية بأنها تشمل تنمية وبناء علاقات مترابطة داخل العمل لبناء منظومة متكاملة يمتلك العاملون فيها الحرية بالعمل وسط علاقات تتمثل بالتعاون والثقة المتبادلة فيها تساعد على إنجاز أعمالهم والشعور بمغزى انجازاتهم (العززي وأحمد، 2009، صفحة 54). و بخصوص ذلك تم إنشاء لجان العمل ومجالس الإدارة المشتركة الهادفة إلى تعزيز وتأمين الصداقة بين صاحب العمل والعمال، وخلق شعور بمشاركة العمال وتشجيع اقتراحاتهم، وتأسيس الديمقراطية الصناعية في المنظمة، والتي بدورها تشجع التكامل الاجتماعي في المنظمة

(M.Lokanadha & Mohan, 2014, p. 16)

■ التوازن بين حياة العمل:

يعتبر التوازن بين الحياة الشخصية للموظف وحياة العمل الوظيفية من أهم وأكبر التحديات التي تواجه كلا من أصحاب العمل والموظفين على حد سواء، وتحتاج إلى تبني إستراتيجية مميزة خاصة بالتوازن بين العمل والحياة، فصاحب العمل يواجه تحدي إيجاد ثقافة تنظيمية للمؤسسة تتمثل في تركيز الموظفين على واجباتهم الخاصة بالعمل أثناء العمل، والموظف يواجه تحدي تلبية التزاماته الشخصية دون تقصير في مسؤوليات العمل (ماضي، 2014، صفحة

(28)

■ الدستورية:

توفر جودة الحياة الوظيفية الحماية الدستورية للموظفين فقط الى مستوى الرغبة في ذلك لأنه لا يجوز إرضاء الموظفين أو تحفيزهم إلى حد كبير، لأن ذلك يعوق الأفراد عن أداء عملهم بعد ذلك المستوى، بالحماية الدستورية المقدمة للموظفين تكون في أمور مثل الخصوصية وحرية التعبير والإنصاف، حيث تكون السياسات الرامية الى تعزيز وحماية الدستورية في خدمة مصلحة الموظف من خلال توفير كل الإجراءات القانونية الواجبة في المسائل المتعلقة

بالعمل بأكمله (M.Lokanadha, 2010, p. 834)

- الأهمية الاجتماعية للعمل:

يشعر الموظفون بالحاجة الى ربط عملهم اجتماعيا، حيث سيكون احترام العمال لذاتهم مرتفعاً إذا كان عملهم مفيد للمجتمع والعكس صحيح، كما أن المنظمات التي تعمل بطريقة غير مسؤولة اجتماعيا مما يؤدي بموظفيها الى تقليل قيمة عملهم ووظائفهم وذاتهم مما يؤدي وينعكس على مستوى جودة الحياة الوظيفية (Ibid W. , 1974, pp) 58-

(59)

2.2.2 المحور الثاني: التميز المؤسسي

اعتبر جوزيف شومبيتر Joseph Schumpeter في عام 1934 أن الريادي هو حجر الزاوية في التنمية الاقتصادية، والأهم من ذلك أن دور الريادي يتمثل في إحداث تحول أو تغيير في سير التنمية الاقتصادية، لتعطي بعدا جديدا لمفهوم الريادي والريادية (معروف، 2005)، والعمل على دعم الإبداع ، حيث أصبح الإبداع في هذه الأيام سمة بارزة تتطلب منا أن نتميز في الأبداع نفسه، لأن خلق الميزة التنافسية لا يتأتى إلا في ظل تشجيع الإبداع وريادة الأعمال والذي ينعكس إيجابا على الأداء المؤسسي، ومن ثم على أداء المنظمة في بيئتها الداخلية والخارجية، مما يولد ثقة لدى العملاء في التعامل مع تلك المنظمة بكل ثقة (حسن، 2008).

أهمية ومفهوم التميز المؤسسي

بدأ مفهوم التميز المؤسسي بالتكون في آخر ثمانينات القرن الماضي، وأخذ يتطور صعودا، ففي أوروبا على سبيل المثال كانت بدايات هذا الظهور من خلال النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي الذي بنيت عليه الجائزة الأوروبية للجودة عام 1992م، وقد كان هذا النموذج تاليا لنماذج أخرى في إدارة الجودة الشاملة كنموذج جائزة مالكوم بالدريج في الولايات المتحدة الأمريكية التي تأسست عام 1987م، ولكن الحدث الأهم في خروج التميز من عباءة الجودة الشاملة كان في عام 1999م، حيث تم الاستغناء عن كلمة "جودة" من معظم معايير النموذج الرئيسية والفرعية وتم الاستغناء

عنها بكلمة "تميز"، وساعدت مرونة نماذج التميز المؤسسي على تطبيقها بنجاح في المؤسسات على اختلاف أحجامها سواء صغيرة، أو متوسطة، أو كبيرة، وكذلك المؤسسات الخاصة والحكومية وذات النفع العام، وساعدت هذه المرونة أيضا في إقناع المدراء بتقبل مسؤوليتهم عن تطبيق التميز في المؤسسة (قاسم، 2016).

ويرى حيدرة (2002) بأن المتطلبات الرئيسية لإدارة التميز (ركائز بناء استراتيجي متكامل) تكمن في: الرؤية، الأهداف الاستراتيجية، نظام التخطيط، نظام إدارة الجودة، الإدارة بالمعلومات والحقائق، نظام تقويم الأداء المؤسسي، والقيادة الاستراتيجية (حيدرة، 2002).

المؤسسات المتميزة هي التي تحرص على ترجمة رؤيتها ورسالتها وغاياتها الاستراتيجية إلى واقع ملموس من أجل تحقيق طموحاتها، من خلال دعم وتشجيع التميز والإبداع في مختلف أنشطة ومجالات عملها. (البحيصي، 2014: 27)، كما أن المؤسسة المتميزة هي القادرة على إنجاز نتائج غير مسبوقة تتفوق بها على نفسها. (أبو النصر، 2008: 74)، أيضاً يعرف التميز المؤسسي بأنه ممارسات متفوقة ومتفردة لتحقيق أفضل النتائج استنادا إلى مبادئ أساسية هي التركيز على النتائج، الاهتمام بالعملاء، القيادة، ووحدة الهدف، وإدارة العمليات، وظائف تطوير العاملين وإشراكهم، التحسين المستمر من خلال الإبداع والتعلم وتطوير الشركات وأخيراً تحمل المسؤولية الاجتماعية. (شعبان، 2009: 98) إن التميز يعني عمل الأشياء بدرجة عالية من الدقة والتفوق والاحتراف. (Kanji, c. 2001: 70-71). كما يرى آخر أن التميز هو حالة من الإبداع الإداري والتفوق التنظيمي. (اللي، 2001: 80).

ظهر مفهوم التميز المؤسسي للتعبير عن الحاجة إلى منهج شامل، يجمع عناصر ومقومات بناء المؤسسات على أسس متفوقة، تحقق لها قدرات عالية في مواجهة المتغيرات والأوضاع الخارجية المحيطة، كما تكفل لها تحقيق الترابط والتناسق الكامل بين عناصرها ومكوناتها الذاتية، واستثمار قدراتها المحورية، وتحقيق الفوائد والمنافع لأصحاب المصلحة من مالكي المؤسسة والعاملين والمتعاملين معها والمجتمع بأسره. (الحية، 2015، ص 4).

وتعددت مفاهيم التميز المؤسسي في الكتب والدراسات التي تناولته، مما يعكس أهمية هذا المفهوم؛ حيث ركز مدخل الإدارة العلمية على مفهوم الكفاءة كأساس للتميز المؤسسي، بينما ارتكز مدخل العلاقات الإنسانية على الحاجات الاجتماعية للعاملين، وأضافت إلى قاموس التميز المؤسسي مصطلحات مثل: (العمل الجماعي، وفرق العمل، وجودة الحياة والمناخ، والثقافة التنظيمية).

وتواصلت الجهود الإدارية، بما في ذلك المداخل الإدارية المعاصرة التي حددت مفهوم الفاعلية الذي يركز على تحقيق أهداف المنظمة الكلية، في ظل التغيرات البيئية المتعددة (زائد، 2003).

ويُعرف التميز المؤسسي بأنه: نمط فكري وفلسفة إدارية تعتمد على منهج يرتبط بكيفية إنجاز نتائج ملموسة للمنظمة وتحقيق الموازنة في إشباع احتياجات الأطراف كافة سواءً من أصحاب المصلحة أو المجتمع ككل، في إطار ثقافة من التعلم والإبداع والتحسين المستمر. (السيد، 2007، ص 124).

كما يعرفه (الربيعي، 2015، ص 23) بأنه: مجموعة من الخصائص التنظيمية النادرة والفريدة من نوعها التي تتمتع بها المنظمة قياساً بالمنظمات المنافسة، التي تجعلها قادرة على إدارة مواردها وتعزيز مركزها التنافسي.

وينظر (الصيرفي، 2009، ص 6)، للتميز المؤسسي بأنه: الخبرة المقدرة من المعرفة الصريحة والإجرائية لمنظمة معينة والتي تعكس الأداء المتفرد الناجح والكفاء، الموجه لأداء أية مهمة بطريقة متميزة.

ومما سبق، يمكن القول بأن: التميز المؤسسي ليس ترفاً إدارياً تمارسه المنظمات، بل هو ضرورة تقتضيها سرعة التغيرات وتطور المنافسين. وطبيعة عمل المنظمات يستوجب عليها تطبيق عمليات التطوير الإداري باستمرار؛ ليدرك العاملين في المنظمة أنهم يعيشون في منظمة متجددة، تُقدر سلوكيات العمل الجديدة والمتميزة.

تعدد الأدبيات التي تناولت مفهوم التميز إلا أنها تدور حول ثلاثة محاور رئيسة هي: -

التميز بناء على ممارسات المنظمة: إن مفهوم التميز يشير إلى المهارة وفقاً لتعريف المنظمة الأوروبية لإدارة الجودة فقد أشارت إلى مجموعة من الممارسات الأساسية المعروفة بمبادئ التميز والتي تشمل علي: التركيز على النتائج، والاهتمام بالعملاء والقيادة وثبات الهدف، وإدارة العمليات، وإشراك الأفراد، والتحسين المستمر والإبداع، والمنفعة المتبادلة بين الشركات، والمسؤولية الاجتماعية المشتركة، وتحقيق المنافع لأصحاب المصلحة بشكل متوازن للأفراد والمجتمع بأسره. (Aldallal، 2005). كما أن التميز وفقاً لهذا المفهوم يعبر عن استغلال المنظمة للفرص المتاحة في إطار التخطيط الاستراتيجي الفعال. (الخرشة، 2008: 8)

التميز على أساس تفوق المنظمة: أي عبارة عن منظومة متكاملة لنتائج الأعمال في ظل تفاعل المكونات البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة بما يقودها لتحقيق أهدافها (الراشيدة، 2007: 11)، كما يرى آخر بأنها حالة من التفرد على المنافسين المماثلين في مجال عمل المؤسسة (العواشة، 2006: 30).

التميز من خلال التفوق على توقعات العملاء: يشير هذا المفهوم إلى بذل المنظمة الجهد اللازم لأداء الخدمة بصورة تفوق توقعات العملاء. (عبد الفتاح، 2004: 116)، فالتميز يعبر عن تقديم لمسة إضافية تتجاوز توقعات العميل يجعل من المنظمة دائما البديل الوحيد للعملاء الحاليين، كما تكون أفضل اختيار العملاء المرتقبين بما يحقق النجاح والتميز (توفيق وآخرون، 2008: 6) إنَّ التميز هو القدرة على التعرف على احتياجات ورغبات الحالية والمستقبلية وتلبيتها بصورة تفوق توقعاتهم. (التجاني، 2007: 12)

إن أهداف عملية التميز تتمثل في الآتي: (زايد، 2003: 6)

- استحداث قوة عمل قوية ومتمكنة من عملها ولديها قدرة لإنتاج خدمات وسلع تفوق توقعات المستهلك الداخلي والخارجي.
- التركيز على صانع الخدمة أو السلعة، واستحداث الوعي والفهم لديه نحو تحقيق هدف المنظمة.
- توفير القيادة الماهرة والتوجيه والتحفيز والاتصال.
- حاجة القوى العاملة إلى محيط ثقافي محفز ويوفر الثقة والأمان والشعور بالرضا الوظيفي والانتماء والولاء الحقيقي للمنظمة لخدمة المستهلك ونيل رضاه.

يرى الباحثون أن التميز المؤسسي هو قدرة المنظمة على ممارسة التفوق والتفرد في الأداء على المنظمات المنافسة من خلال الالتزام بالتخطيط الاستراتيجي لتحقيق أفضل النتائج وذلك استناداً إلى مبادئ أساسية هي التركيز على النتائج، الاهتمام بالعملاء، القيادة، ووحدة الهدف، وإدارة العمليات، وتطوير وظائف وإشراكهم، وبناء الشراكات الاستراتيجية، بصورة تميزها عن المنظمات المنافسة وتساعد في الحصول على أكبر حصة سوقية.

خصائص التميز المؤسسي

تتمتع المنظمات التي تحقّق تميّزًا بمجموعة من الخصائص أهمها:

- قبول الأعمال الصعبة؛ إذ يعد من أهم مصادر التميز المؤسسي.
- توفر القيادة ذات الكفاءة العالية التي تعمل كقدوة في تحفيز التميّز والتشجيع عليه.

- تحمُّل المصاعب والأزمات ومواجهتها.
 - الخبرات البعيدة عن العمل لخدمة المجتمع، والتي تقدم كثيرًا من الفرص لاكتساب التميز في الأداء.
 - برنامج التدريب، الذي يعد التدريب من أهم مميزات المنظمات دقيقة نظام التنبؤ، من خلال اختيار أفضل الأساليب لأداء المهمات، وبناء مناخ داخلي يؤكد على أهمية دقة التنبؤ في التأثير على تميّز المنظمة.
- (56-55:Grote.2002, p).

ويضيف (حسن،2010)، أن المنظمات ذات الأداء المتميز تتصف بما يلي:

- اهتمامها بالانحياز نحو العمل، من خلال الخروج عن أنماط الإدارة البيروقراطية.
 - عملها على إيجاد صلة وثيقة بالمتعاملين، والاستجابة لي مقترحاتهم.
 - سماحها بالاستقلالية التنظيمية في العمل.
 - ترشيدها للعاملين بالاهتمام بقيم المنظمة.
 - استخدامها نظام رقابة ضمنية ومرنة؛ باتباع المركزية واللامركزية.
- ويرى الباحثون أن المنظمات المتميزة هي المنظمات التي تسعى لتحقيق أهدافها بأقل تكلفة مع جودة عالية،

وذلك من خلال:

- قيادة متحمسة للعمل، ومدركة لأهمية التميز.
- موظفون لديهم الرغبة في تقديم الأداء المتميز.
- نظام مكافآت يحفز المتميزين باستمرار.
- بيئة عمل جاذبة تدعو كل من فيها للتقدم؛ وتحقيق المنظمة لأهدافها.
- تنمية مهنية مخطط لها تحقق للموظفين احتياجاتهم التدريبية لإنجاز مهامهم الوظيفية بكل تميز.
- حرية وظيفية لاختيار أسلوب أداء الأعمال من الموظفين، في حدود أطر العمل وقوانين الوظيفة.

أبعاد التميز المؤسسي

للتميز المؤسسي مجموعة من الأبعاد التي يركز عليها، وفي هذه الدراسة سيتم التركيز على ثلاثة أبعاد رئيسية هي:-

1. البعد القيادي:

للقيادة تأثير مباشر على التميز، وذلك من خلال تنمية قدرات الأفراد وتشجيعهم لهم بالتوجه نحو الإبداع والتميز، وذلك من خلال: التميز والمهارة القيادية، وعلاقات العمل الفاعلة، والقدرة على التفكير المتجدد الذي يبتعد عن التقليد، وكذلك اهتمامها بتشجيع المنافسة بين الأفراد في التوصل إلى أفكار جديدة. كما أن القيادة إذا تبنت استراتيجية الباب المفتوح ودعم الاتصالات المباشرة بينها وبين الأفراد؛ فإن ذلك يتيح تبادل المعلومات المتعلقة بفاعلية المنظمة، والقدرة على مناقشتها، والوصول إلى اقتراحات، وابتكار حلول جديدة لمشاكلها. (النسور، 2010، ص 34-35).

والتميز القيادي من أهم المرتكزات التي تستند إليها الإدارة الحديثة، حيث تتطلب الإدارة المعاصرة قدرات فائقة من القائد؛ ليكون قادراً على مواكبة المستجدات والمتغيرات التي يفرضها عصر المعرفة. ويمكن تلخيص العوامل الداعمة للتميز القيادي فيما يلي:

- وجود قيم تنظيمية قوية ومشاركة.
 - تطوير ونشر الرؤية الإبداعية.
 - تحديد رسالة واضحة لما ستكون عليه المنظمة.
 - تطوير الاستراتيجية بشكل ينسجم مع الرؤية والرسالة.
 - بناء هيكل واستراتيجيات تنفيذية؛ لتسهيل تنفيذ نموذج التميز القيادي. (خليفة، 2018، ص 47).
- ويلعب سلوك قائد المدرسة دوراً كبيراً في التميز المؤسسي داخل المدرسة ولدى العاملين معه، فتبني أسلوب المبادأة، والتواصل المفتوح لإحداث التأثير الإيجابي في العاملين، وتقديرهم وتمكينهم من أداء الأعمال، وإشراكهم في اتخاذ القرارات الاستراتيجية التي تحدد طبيعة العمل، كلها عوامل تساعد في بناء ثقافة التميز المؤسسي داخل المدرسة، انطلاقاً من القيادة وصولاً إلى كل مكونات المنظمة.

2. البعد المعرفي:

يُعرف (حسن، 2010، ص13) المعرفة بأنها: مزيج من الخبرات والمهارات والقدرات والمعلومات السياقية المتراكمة لدى العاملين ولدى المؤسسة.

وقد وصف (Herschel,2000,p:41) المعرفة بأنها: كل ما يمكن التعبير عنه رسميًا باستعمال نظام من الرموز التي يمكن إيصالها ونشرها بسهولة؛ حيث نجدها بصيغة مواصفات لمنتج أو براءات اختراع، أو مخططات لأعمال. وقد أصبحت المعرفة أحد أهم المصادر الاستراتيجية للميزة التنافسية للمنظمة، والمورد الأهم من موارد رأس المال البشري، وهي المورد الذي يزيد بالتراكم ولا يتناقص بالاستخدام، بل يسهم في توليد أفكار جديدة وتطويرها بتكلفة أقل، أو بدون تكلفة إضافية. (خليفة، 2018، ص49).

وقد حددت (الحيلة، 2014) عددًا من مؤشرات التميز المعرفي هي:

- تشجيع التعليم المستمر.
 - تحفيز ومكافأة مبادرات التعلم.
 - عقد دورات تدريبية ومؤتمرات حول أهمية التعلم.
 - الاستفادة من تجارب المؤسسات الأخرى.
 - إنشاء إدارة المعرفة.
 - اعتماد التعليم الإلكتروني.
 - نشر الثقافة والوعي بين العاملين بأهمية تطوير المعرفة.
- وفي القيادة المدرسية، يمتلك القائد أدوات كثيرة؛ تمكنه من تزويد العاملين معه بكل المعارف والمهارات التي يحتاجونها في سبيل إنجاز مهامهم بنجاح، ومن أهم أدوات المعرفة التي يمتلكها القائد المدرسي:
- الخبرة الكامنة التي يمتلكها من ممارسة العمل التعليمي والإداري.
 - فرص التنمية المهنية المتوفرة داخليًا وخارجيًا، وما يواكبها من معارف ومهارات وخبرات جديدة.
 - اللجان الإشرافية، والزيارات الميدانية التي يشترك فيها القائد المدرسي أثناء توليه مهامه - سواء داخل مدرسته أو خارجها - وما يكتسب فيها من معارف وخبرات.

■ التنقل القيادي بين المدارس والمناطق التعليمية يُمكن القائد من معارف وممارسات جديدة يُمكن أن تنتقل للعاملين معه كمعارف.

■ التطوير الذاتي من خلال القراءة والاطلاع، وهو ما ينعكس أثره على المنظمة بشكل مباشر.

3. البُعد البشري:

العنصر البشري في أية منظمة هو رأس المال الحقيقي لها؛ حيث تواجه المنظمات حاليًا تحديات كبيرة بسبب ندرة العنصر البشري المتميز وظيفيًا، فالإيمان بأهمية العنصر البشري في المنظمة وما يقوم به من مهام؛ يجعل الاهتمام به خيارًا استراتيجيًا للمنظمة، فالتغير السريع والمتجدد في بيئة العمل يوجب على القيادة أن تتبنى أساليب جديدة، تفسح المجال أمام الموظفين في مختلف المستويات الإدارية للعمل بحرية أكبر، وتمنحهم التفويض اللازم لاتخاذ القرارات، وتقديم الخدمات بكفاءة وفاعلية. (النسور، 2010، ص35).

إن احترام الأفراد وتشجيعهم، وتنميتهم وتدريبهم، وإتاحة الفرصة لهم للمشاركة في القرار الذي يتعلق بهم؛ كافيًا بأن يبذلوا قصارى جهودهم لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة واقتدار، كما أن تحديث القوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها، والبعيدة عن الروتين والمركزية في التعامل؛ تساهم في تحقيق التميز البشري للمنظمة. (2006, Cristina and colurcio).

ويرى الباحثون أن تميز العنصر البشري في المنظمة، يرتبط بشكل كبير بما تقدمه القيادة له من خدمات وتسهيلات، أهمها:-

- التحفيز بكافة أنواعه وأساليبه.
- التعامل مع الأخطاء على أنها فرص للتعلم.
- الاهتمام بالتنمية المهنية، والمساعدة في اختيار التوجُّه المهني المناسب.
- التشجيع على المشاركة في جوائز التميز، وتقديم الدعم اللازم لذلك.

3.2 الفصل الثالث: الدراسات السابقة:

1- دراسة مهدي عمر 2021 جامعة سعيدة، الجزائر:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل وتفسير الظاهرة المدروسة، وكانت الأداة المعتمدة هي أداة الاستبيان، سعت الدراسة إلى توضيح أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي المتميز، وكانت المخرجات تحتوي على أكثر من 60 مفردة من الطاقم الإداري لستة مؤسسات اقتصادية، كشفت الدراسة أثر بعدين من أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي المتميز وهما: ظروف العمل ونظام الحوافز. كما أوصت الدراسة بضرورة مراجعة نظام الترقية وسياسة الاحتفاظ بالموظفين.

2- دراسة محمد العقلا 2020 جامعة الطائف، السعودية:

تهدف الدراسة إلى فحص العلاقة بين التميز المؤسسي وجودة الحياة الوظيفية كما تهدف إلى تحديد الاختلافات حول وعي المستجيبين. تم اعتماد المنهج الوصفي والتحليلي لتحقيق أهداف الدراسة من خلال جمع البيانات ووصفها وتحليلها لفحص العلاقات المفترضة بين متغيرات الدراسة. شملت الدراسة العاملين في المجال الصحي ووجدت أنه لا يوجد فرق كبير بين تصورات المشاركين حول وعيهم بالتميز المؤسسي وجودة العمل والحياة والالتزام.

3- دراسة محمود اسماعيل 2018 الجامعة الإسلامية، غزة:

استهدفت الدراسة التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية لتحقيق التميز المؤسسي في منظمات المجتمع المدني، وكانت الأداة عبارة عن استبيان مكون من 9 محاور استهدف فيه موظفي المناصب الإشرافية بحجم عينة عشوائية بلغت 255، نتج عن تحليل العينة وجود علاقة بين كل من (الأجور، المكافآت العادلة، الأمان الوظيفي، التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية، ظروف العمل، المشاركة في اتخاذ القرارات، الترفيات، التدريب، التقنية

المستخدمة) وبين تحقيق التميز المؤسسي. وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات من أهمها: العمل على تشكيل نقابة خاصة للعاملين في المجتمع المدني من أجل المساهمة في معالجة قضاياهم.

4- دراسة 2016 Prem Vrat جامعة نورث كاب، الهند:

في هذه الدراسة اقترح الباحث نموذج لتقييم درجة التميز المؤسسي حيث أن نتائج التقييم ستكون بمثابة مجالات تركيز رئيسية للتميز، تم اختبار شركتين لمقارنة نتائجهما بالنموذج المقترح، تتطلب النتيجة مزيداً من العمل على التحقق من صحتها وذلك لكونها تستند على التقييم الذاتي. يمكن الاستفادة من النموذج وتطبيقه في أي شركة لتقييم درجة التميز المؤسسي وبالتالي معرفة مجالات التركيز الرئيسية للتحسن من خلال نتائج التقييم.

5- دراسة فريد الغول 2015 جامعة العلوم، الأردن:

تسعى الدراسة إلى إظهار أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في المصارف الإسلامية، النتائج وضحت أن هناك أثر بدلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على أداء الموظفين. وفي ترتيب أبعاد الجودة للحياة كان (تصنيف الوظائف) هو أول بعد، يليه بعد (التكامل الاجتماعي). وبالنسبة لأبعاد أداء العاملين فقد جاء ترتيب (القدرة على الأداء) ومن ثم (الدافعية تجاه الأداء).

6- مبادرة 2001 Li Zhao لإدارة الجودة، هونغ كونغ:

درس الكيفية لتحقيق التميز التنظيمي وقام بتطوير نموذج لمفاهيم الجودة الشاملة كالتحسين المستمر للموظفين والاستخدام الأمثل للموارد، كما أكدت الدراسة على أهمية تطوير نظام قياس الأداء لتحقيق التميز.

الجزء الثالث: الدراسات العملية وإجراءاتها المنهجية

4.3 الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

1.4.3 منهجية وطرق البحث

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام فريق البحث بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى دراسة تأثير جودة الحياة الوظيفية على التميز المؤسسي وتحليل هذه الظاهرة استناداً 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.

2.4.3 حدود الدراسة:

- المجال المكاني: القطاع الخاص في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.
- المجال البشري: تستهدف الدراسة العاملين في القطاع الخاص (الموظفين، رؤساء الأقسام أو المشرفين، المدراء والرؤساء التنفيذيين)
- المجال الزمني: أجرت الدراسة بين الفترة الممتدة من سبتمبر – ديسمبر 2022.

3.4.3 عينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في القطاع الخاص في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية، وبما أن حجم المجتمع كبير فقد تم استخدام معادلة حجم العينة التالي:

$$S = z^2 \times P \times 1 - PM_2 = 1.96^2 \times 0.5 \times 1 - 0.50 / 0.052 = 384$$

حيث أن:

S: حجم العينة المطلوب.

Z: القيمة المعيارية لمستوى الثقة بناءً على التوزيع الطبيعي المعياري.

P: النسبة في المجتمع.

M: هامش الخطأ.

4.4.3 أداة جمع بيانات الدراسة:

تم اعتماد على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات حول "مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي"، وأحتوى على متغيرات ديموغرافية ومحورين رئيسية:-

■ المتغيرات الديموغرافية: البيانات الشخصية والتي تتضمن بيانات عامة حول المجيب ويحتوي على 5 فقرات.

(الجنس، المؤهل العلمي، المسعى الوظيفي، الخبرة والعمر).

■ المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية ويتكون من 24 فقرة موزعة على 6 مجالات وهي كالآتي:

أ - الأجور والمكافآت

ب - الاستقرار والأمان الوظيفي

ج - ظروف بيئة العمل

د - التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية

هـ - المشاركة في اتخاذ القرار

و - الترقيات في العمل

■ المحور الثاني: التميز المؤسسي ويتكون من 10 فقرات.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في تفسير قيم الوسط الحسابي في الجدول (1):

جدول رقم (1): قيم الوسط الحسابي لمقياس ليكرت الخماسي.

تفسير درجة الموافقة وفق الوسط الحسابي	مدى قيمة الوسط الحسابي
أوافق	5
أوافق إلى حد ما	4
محايد	3
لا أوافق إلى حد ما	2
لا أوافق	1

4.4.3 خطوات بناء الاستبيان:

قام فريق البحث بإعداد الدراسة لمعرفة "مدى تأثير الجودة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي على القطاع

الخاص في مدينة الرياض" واتبعوا في نهجهم الخطوات التالية:

1- الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة والاستفادة منها في صياغة الاستبيان.

2- تحديد المجالات المشمولة في الاستبيان.

3- تحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال.

4- تصميم الاستبيان ب شكله المبدئي.

5- تم عرض الاستبيان على ثلاثة محكمين.

6- بناء على آراء المحكمين تم تعديل الاستبيان بصورته الحالية.

6.4.3 معدل الاستجابة:

تم توزيع الاستبيانات على مجتمع الدراسة في شهر نوفمبر 2022م، وبلغ عدد الاستبيانات المستلمة والمكتملة (321) استبانة، وهو ما يعادل نسبة (83.6%) من حجم العينة المطلوبة (384) استبانة. وفي هذا السياق يرى كل من (Babbue 2007) و (Rea and Parker 1992) أن معدل استجابة (70%) فأكثر يعد معدلًا عاليًا، لذا فإن معدل الاستجابة لهذه الدراسات يعد معدلًا عاليًا.

7.4.3 صدق أداة القياس:

تم التأكد من صدق أداة القياس عن طريق قياس الصدق الظاهري كالآتي: وذلك من خلال عرض الاستبيان على ثلاثة محكمين متخصصين في مجال الدراسة وأسمائهم في الملحق (1)، وقد قام فريق البحث بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل بناء على المقترحات المقدمة. وعلى أثر ذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية في الملحق (2).

8.4.3 ثبات أداة القياس:

تم التحقق من ثبات أداة القياس بحساب معامل الثبات ألفا كرونباخ عن طريق إدخال بيانات عينة الاختبار التي قدرها 10% من العينة المطلوبة (32 استبانة) ببرنامج SPSS وحصلنا على النتائج في الجدول (2):

جدول رقم (2): نتائج حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ.

معامل الثبات ألفا كرونفاخ	عدد العناصر
.956	34

حيث يتضح من النتائج أن معامل ألفا كرونباخ لهذه الأداة (0.956) وهو أكبر من القيمة الدنيا الموصى بها وهي (0.7)، مما يشير إلى ثبات أداة هذه الدراسة.

9.4.3 خصائص عينة الدراسة:

بعد أخذ البيانات الشخصية لعينة الدراسة البالغ عددهم (321 شخص) تبين لنا عدة خصائص لهذه العينة منها ما يلي:

أولاً: التوزيع من حيث الجنس بالجدول (3):

جدول رقم (3): التوزيع من حيث الجنس.

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	106	%33
أنثى	215	%67
المجموع	321	%100

ثانياً: التوزيع من حيث المؤهل العلمي بالجدول (4):

جدول رقم (4): التوزيع من حيث المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	العدد	النسبة
دبلوم فأقل	42	%13.1
بكالوريوس	219	%68.2
ماجستير	52	%16.2
دكتوراه	8	%2.5
المجموع	321	%100

ثالثاً: التوزيع من حيث المسمى الوظيفي بالجدول (5):

جدول رقم (5): التوزيع من حيث المسمى الوظيفي.

النسبة	العدد	المسمى الوظيفي
%65.4	210	موظف
%14.6	47	رئيس قسم أو مشرف
%17.8	57	مدير
%2.2	7	رئيس تنفيذي
%100	321	المجموع

رابعاً: التوزيع من حيث سنوات الخبرة بالجدول (6):

جدول رقم (6): التوزيع من حيث سنوات الخبرة.

النسبة	العدد	سنوات الخبرة
%29	93	من 1 – 5 سنوات
%24.9	80	من 6 – 10 سنوات
%14	45	من 11 – 15 سنة
%7.8	25	من 16 – 20 سنة
%24.3	78	أكثر من 20 سنة
%100	321	المجموع

خامساً: التوزيع من حيث الفئة العمرية بالجدول (7):

جدول رقم (7): التوزيع من حيث الفئة العمرية.

النسبة	العدد	الفئة العمرية
%5	16	أقل من 25 سنة
%41.1	132	من 25 – 35 سنة
%29.3	94	من 36 – 45 سنة
%24.6	79	أكثر من 45 سنة
%100	321	المجموع

5.3 الفصل الخامس: نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها

سيتم تقسيم النتائج إلى محورين رئيسيين:

- جودة الحياة الوظيفية: متضمنة 6 مجالات.

- التميز المؤسسي.

وتفصيل كلا منها على حده والنظر في مدا تأثير جودة الحياة الوظيفية على التميز المؤسسي.

1.5.3 نتائج الدراسة وتفسيرها لجودة الحياة الوظيفية

الأجور والمكافآت

نبين في الجدول (8) التوزيع النسبي والوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات الموظفين في القطاع

الخاص حول الأجور والمكافآت.

جدول رقم (8): التوزيع النسبي والوسط الحسابي والانحراف المعياري لتأثير الأجور والمكافآت على جودة

الحياة الوظيفية.

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التوزيع النسبي لإجابات أفراد الدراسة						المستجيبون	العبارة
		المجموع	لا أو أقل	حد ما	محايد	أوافق إلى حد ما	أوافق		
1.4	3.3	100 %	46	60	40	97	78	321	تقوم المنشأة بتطبيق نظام أجور ومكافآت وعلاوات فعال وعادل
1.5	3.1	100 %	69	51	52	66	83	321	تقوم المنشأة بمنح المكافآت والعلاوات بناء على انجاز الموظفين في عملهم
1.4	3.2	100 %	48	59	60	80	74	321	يشعر الموظف بالرضا عن الأجور التي يستلمها من المنشأة
1.2	4.1	100 %	21	21	30	57	192	321	يشجع نظام الأجور والمكافآت على تحسين الأداء في العمل

توضح النتائج في الجدول (8) أن هناك اختلاف بين البيئات الوظيفية التي يعمل بها الموظفون في القطاع الخاص حول تطبيق نظام فعال وعادل للأجور والمكافآت، حيث يتراوح الوسط الحسابي لمدى تأثيرها على جودة الحياة الوظيفية ما بين (3.1) ودرجة انحراف معياري (1.5) لسبب "تقوم المنشأة بمنح المكافآت والعلاوات بناء على انجاز الموظفين في عملهم"، ووسط حسابي (4.1) بدرجة انحراف معياري (1.2) لسبب "يشجع نظام الأجور والمكافآت على تحسين الأداء في العمل"، مما يبين لنا العلاقة بين منح المكافآت والعلاوات بشكل عادل وفعال وتحسن أداء الموظفين في العمل.

الاستقرار والأمان الوظيفي

نبين في الجدول (9) التوزيع النسبي والوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات الموظفين في القطاع الخاص حول الاستقرار والأمان الوظيفي.

جدول رقم (9): التوزيع النسبي والوسط الحسابي والانحراف المعياري لتأثير الاستقرار والأمان الوظيفي على جودة الحياة الوظيفية.

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التوزيع النسبي لإجابات أفراد الدراسة						المستجيبون	العبارة
		المجموع	لا أو أقل	لا أو أقل إلى حد ما	محايد	أوافق إلى حد ما	أوافق		
1.2	3.9	100 %	20	26	50	89	136	321	يعمل الموظف في بيئة عمل تتسم بالاستقرار والأمان الوظيفي
1.4	3.3	100 %	48	48	62	72	91	321	توجد في المنشأة جهة تعنى بمعالجة مشاكل الموظفين
1.1	4.2	100 %	9	23	38	76	175	321	تلتزم المنشأة بتطبيق أنظمة وقوانين العمل السعودي على موظفيها
1.4	3.2	100 %	53	56	57	77	78	321	لا يرغب الموظف بأي فرصة بديلة لشعوره بالأمان والاستقرار الوظيفي بالمنشأة

توضح النتائج في الجدول (9) أن هناك اختلاف بين البيئات الوظيفية التي يعمل بها الموظفون في القطاع الخاص حول الاستقرار والأمان الوظيفي، حيث يتراوح الوسط الحسابي لمدى تأثيرها على جودة الحياة الوظيفية ما بين (3.2) ودرجة انحراف معياري (1.4) لسبب " لا يرغب الموظف بأي فرصة بديلة لشعوره بالأمان والاستقرار الوظيفي بالمنشأة"، ووسط حسابي (4.2) بدرجة انحراف معياري (1.1) لسبب " تلتزم المنشأة بتطبيق أنظمة وقوانين العمل السعودي على موظفيها"، مما يبين لنا العلاقة بين معالجة مشاكل الموظفين وتحقيق الاستقرار والأمان الوظيفي لهم وعدم رغبة الموظف بالبحث عن فرص وظيفية أخرى.

ظروف بيئة العمل

نبين في الجدول (10) التوزيع النسبي والوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات الموظفين في القطاع الخاص حول ظروف بيئة العمل.

جدول رقم (10): التوزيع النسبي والوسط الحسابي والانحراف المعياري لتأثير ظروف بيئة العمل على

جودة الحياة الوظيفية.

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التوزيع النسبي لإجابات أفراد الدراسة						المستجيبون	العبارة
		المجموع	لا أو أقل	لا أو أقل إلى حد ما	محايد	أوافق إلى حد ما	أوافق		
1.6	3.2	100 %	78	47	36	62	98	321	يوجد أماكن خاصة للراحة في أوقات الفراغ
1.2	4	100 %	22	20	40	91	148	321	توفر المنشأة جميع وسائل الأمن والسلامة
1.5	3.5	100 %	59	36	37	76	113	321	تقوم المنشأة بتدريب موظفيها دورياً على كيفية التعامل من الكوارث "مثلاً: الحرائق"
1.3	3.7	100 %	35	33	44	90	119	321	تتوفر في المنشأة كافة المتطلبات والوسائل التكنولوجية الحديثة لدعم الموظفين في أداء مهامهم

توضح النتائج في الجدول (10) أن هناك اختلاف بين البيئات الوظيفية التي يعمل بها الموظفون في القطاع الخاص حول ظروف بيئة العمل، حيث يتراوح الوسط الحسابي لمدى تأثيرها على جودة الحياة الوظيفية ما بين (3.2) ودرجة انحراف معياري (1.6) لسبب "يوجد أماكن خاصة للراحة في أوقات الفراغ"، ووسط حسابي (4) بدرجة انحراف معياري (1.2) لسبب "توفر المنشأة جميع وسائل الأمن والسلامة"، مما يبين لنا العلاقة بين توفير ظروف بيئة عمل حديثة ومريحة وتحقيق أداء وإنجاز وظيفي أفضل.

التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية

نبين في الجدول (11) التوزيع النسبي والوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات الموظفين في القطاع الخاص حول التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية.

جدول رقم (11): التوزيع النسبي والوسط الحسابي والانحراف المعياري لتأثير التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية على جودة الحياة الوظيفية.

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التوزيع النسبي لإجابات أفراد الدراسة						المستجيبون	العبارة
		المجموع	لاوافق	لاوافق إلى حد ما	محايد	وافق إلى حد ما	وافق		
1.5	3.3	100 %	52	60	43	75	91	321	لدى الموظف الوقت الكافي للقيام بواجباته الاجتماعية بعد الانتهاء من ساعات العمل
1.5	3.1	100 %	66	58	63	60	74	321	تشارك المنشأة موظفيها في مناسباتهم الاجتماعية
1.4	3.6	100 %	35	38	52	82	114	321	تمنح المنشأة رصيد إجازات كافية ومناسبة لكافة العاملين
1.4	3.5	100 %	41	38	55	91	96	321	تقوم المنشأة بدعم وتطوير الموظفين علمياً وتسعى لرفع المستوى التعليمي لأفرادها

توضح النتائج في الجدول (11) أن هناك اختلاف بين البيئات الوظيفية التي يعمل بها الموظفون في القطاع الخاص حول التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية، حيث يتراوح الوسط الحسابي لمدى تأثيرها على جودة الحياة الوظيفية ما بين (3.1) ودرجة انحراف معياري (1.5) لسبب "تشارك المنشأة موظفيها في مناسباتهم الاجتماعية"، ووسط حسابي (3.6) بدرجة انحراف معياري (1.4) لسبب "تمنح المنشأة رصيد إجازات كافية ومناسبة لكافة العاملين"، مما يبين لنا ضعف اهتمام بعض المنشآت بتحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية والاكتفاء برصيد إجازات كافي.

المشاركة في اتخاذ القرار

نبين في الجدول (12) التوزيع النسبي والوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات الموظفين في القطاع الخاص حول المشاركة في اتخاذ القرار.

جدول رقم (12): التوزيع النسبي والوسط الحسابي والانحراف المعياري لتأثير المشاركة في اتخاذ القرار على

جودة الحياة الوظيفية.

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التوزيع النسبي لإجابات أفراد الدراسة						المستجيبون	العبارة
		المجموع	لاوافق	لاوافق إلى حد ما	محايد	وافق إلى حد ما	وافق		
1.3	3.5	100 %	38	43	58	89	93	321	تشجع المنشأة الموظف للتعبير عن رأيه فيما يتعلق بالمشكلات
1.3	3.4	100 %	43	38	66	95	79	321	يشارك الموظف في القرارات اليومية والروتينية المتعلقة في العمل
1.3	3.8	100 %	25	32	46	89	129	321	يوجد في المنشأة إدارة أو لجان مختصة بوضع القرارات
1.3	3.7	100 %	33	31	54	99	104	321	تعتمد مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار على طبيعة العمل الذي يقومون فيه

توضح النتائج في الجدول (12) أن هناك اختلاف بين البيئات الوظيفية التي يعمل بها الموظفون في القطاع الخاص حول المشاركة في اتخاذ القرار، حيث يتراوح الوسط الحسابي لمدى تأثيرها على جودة الحياة الوظيفية ما بين (3.4) ودرجة انحراف معياري (1.3) لسبب "يشارك الموظف في القرارات اليومية والروتينية المتعلقة في العمل"، ووسط حسابي (3.8) بدرجة انحراف معياري (1.3) لسبب "يوجد في المنشأة إدارة أو لجان مختصة بوضع القرارات"، مما يبين لنا العلاقة في وجود إدارة مختصة بوضع القرارات والحد من مشاركة الموظفين في وضع القرارات المتعلقة في العمل.

الترقيات في العمل

نبين في الجدول (13) التوزيع النسبي والوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات الموظفين في القطاع الخاص حول الترقيات في العمل.

جدول رقم (13): التوزيع النسبي والوسط الحسابي والانحراف المعياري لتأثير الترقيات في العمل على

جودة الحياة الوظيفية.

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التوزيع النسبي لإجابات أفراد الدراسة						المستجيبون	العبارة
		المجموع	لا أو أقل	لا أو أقل إلى حد ما	محايد	أوافق إلى حد ما	أوافق		
1.5	3.3	100 %	68	42	43	71	97	321	يوجد نظام ترقيات رسمي ومعروف لدى الموظفين
1.5	3.1	100 %	69	51	46	73	82	321	تطبق الترقيات على أسس ومعايير إدارية واضحة
1.5	3.1	100 %	72	42	64	62	81	321	تمنح فرص الترقية الاستثنائية على أساس كفاءة الأداء للموظفين
1.4	3.4	100 %	52	37	57	95	80	321	يوجد توافق بين المؤهل العلمي والقدرات العملية والدرجة الوظيفية للموظف

توضح النتائج في الجدول (13) أن هناك اختلاف بين البيئات الوظيفية التي يعمل بها الموظفون في القطاع الخاص حول الترقيات في العمل، حيث يتراوح الوسط الحسابي لمدى تأثيرها على جودة الحياة الوظيفية ما بين (3.1) ودرجة انحراف معياري (1.5) لسبب "تمنح فرص الترقية الاستثنائية على أساس كفاءة الأداء للموظفين"، ووسط حسابي (3.4) بدرجة انحراف معياري (1.4) لسبب "يوجد توافق بين المؤهل العلمي والقدرات العملية والدرجة الوظيفية للموظف"، مما يبين لنا العلاقة بين منح الترقيات الاستثنائية وزيادة كفاءة أداء الموظفين.

2.5.3 نتائج الدراسة وتفسيرها للتميز المؤسسي

نبين في الجدول (14) التوزيع النسبي والوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات الموظفين في القطاع الخاص حول التميز المؤسسي.

جدول رقم (14): التوزيع النسبي والوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحقيق التميز المؤسسي.

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التوزيع النسبي لإجابات أفراد الدراسة						المستجيبون	العبارة
		المجموع	لا أو أقل	لا أو أقل إلى حد ما	محايد	حد ما أو أقل إلى حد ما	أوافق		
1.2	3.6	100 %	27	29	67	110	88	321	تبنى المنشأة المنهجيات الإدارية الحديثة لتطوير أداؤها وتحقيق أهدافها
1.1	3.9	100 %	17	25	51	109	119	321	تقوم المنشأة بالرقابة بشكل مستمر على مرافقها
1.3	3.4	100 %	40	37	68	98	78	321	تجري المنشأة استطلاعات مستمرة للتعرف على حاجات العملاء المتنوعة
1.2	3.7	100 %	24	28	65	103	101	321	تحرص المنشأة على تقديم أفضل خدمة لعملائها

1.4	3.5	100 %	41	39	62	85	94	321	تعمل المنشأة على تعيين الموارد البشرية ذات الكفاءة
1.2	3.7	100 %	24	32	65	110	90	321	تقوم المنشأة بتطبيق الاستراتيجيات والسياسات التي تؤدي إلى تحقيق نتائجها بالصورة المطلوبة
1.4	3.3	100 %	47	45	65	80	84	321	توفر إدارة المنشأة الموارد اللازمة للإبداع والتميز
1.2	3.7	100 %	24	33	60	104	100	321	تقوم المنشأة بتطوير وتحسين قنوات الاتصال مع أصحاب المصلحة
1.1	3.9	100 %	18	19	58	113	113	321	تعمل إدارة المنشأة على بناء الشراكات مع الجهات ذات الصلة
1.2	4	100 %	23	10	57	96	135	321	حرصت المنشأة على حوسبة جميع أنظمتها الإدارية والمحاسبية

توضح النتائج في الجدول (14) أن هناك توافق نسبي بين البيئات الوظيفية التي يعمل بها الموظفون في القطاع الخاص حول تحقيق التميز المؤسسي، حيث يتراوح الوسط الحسابي لمدى تأثيرها على جودة الحياة الوظيفية ما بين (3.3) ودرجة انحراف معياري (1.4) لسبب "توفر إدارة المنشأة الموارد اللازمة للإبداع والتميز"، ووسط حسابي (4) بدرجة انحراف معياري (1.2) لسبب "حرصت المنشأة على حوسبة جميع أنظمتها الإدارية والمحاسبية"، مما يبين لنا العلاقة بين سعي المنشآت في تحقيق التميز المؤسسي دون الاهتمام بشكل كبير في تحقيق جودة الحياة الوظيفية للموظفين.

6.3 الفصل السادس: تحليل النتائج والتصور المقترح

1.6.3 تحليل فرضية الدراسة

هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على التميز المؤسسي وذلك عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط، وذلك لقياس أثر جودة الحياة الوظيفية على التميز المؤسسي، وجاءت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (15): اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر جودة الحياة الوظيفية على التميز المؤسسي.

المتغير التابع: التميز الوظيفي							المتغير المستقل: جودة الحياة الوظيفية
معامل التحديد (R2)	معامل الارتباط (R)	قيمة دلالة (F)	قيمة (F)	معامل الانحدار غير المعياري	الخطأ المعياري لمعامل الانحدار	معامل (Beta) المعياري	
0.50	0.71	0.001	319.722	0.589	0.033	0.708	

توضح النتائج في الجدول (15) أن هناك علاقة خطية موجبة "طردية" ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسي، حيث بلغ معامل الارتباط ($R = 0.71$)، وهذا يعني أنه كلما زادت جودة الحياة الوظيفية زاد التميز المؤسسي، كما أظهرت النتائج أن هناك تأثير إحصائي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الحياة الوظيفية على التميز المؤسسي، إذ أن قيمة (Beta) بلغت (0.708) وقيمة الدلالة لاختبار (F) بلغت (0.001) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، كما أن معامل التحديد (R^2) بلغ (0.50) وذلك يدل أن جودة الحياة الوظيفية فسرت ما قيمته (50%) من التغير الحاصل في التميز المؤسسي.

2.6.3 التوصيات

وفقا للنتائج التي توصلت لها الدراسة يضع فريق البحث التوصيات والاقتراحات التالية التي من شأنها رفع مستوى التميز المؤسسي في القطاع الخاص من خلال تحسين جودة الحياة الوظيفية:-

- ضرورة نشر ثقافة التميز المؤسسي داخل منشأة القطاع الخاص من خلال الدورات والمنشورات.
- وضع جائزة للتميز داخل منشأة القطاع الخاص مما يساعد في قياس التقدم والتطور في الأداء المؤسسي.
- العمل على تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية للعاملين في منشآت القطاع الخاص من خلال استخدام أساليب العمل الحديثة والمرونة والتركيز على الإنتاجية.
- مشاركة الموظفين في مناسباتهم الاجتماعية ووضع الخطط وتوفير الموارد اللازمة لذلك.
- ضرورة اهتمام المنشآت الخاصة بتوفير فرص متساوية وعادلة في الترقية والتدريب لكل العاملين لديها ووضع سياسة واضحة وشفافة لذلك.
- الاستثمار في المورد البشري من خلال تقديم البرامج التدريبية والتعليم المستمر للعاملين من أجل ضمان قيامهم بالأعمال بأفضل شكل ممكن.
- وأخيرا، يجب على المنشآت الخاصة الاستثمار في بيئة العمل وتحقيق الرضا للعاملين من أجل الحصول على نتائج التميز في القطاع.

الجزء الرابع: ملاحق الدراسة

1.4 مراجع الدراسة

- أبو النصر، مدحت محمد (2008)، إدارة الجودة في مجال الخدمات (الاجتماعية والتعليمية والصحية)، - مجموعة النيل العربية، القاهرة.
- بلواضح، أحمد سيف الدين (2021م). أثر جودة الحياة الوظيفية على التميز في الأداء الاقتصادي دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر
- بوزورين، فيروز (2021م). أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات بسطيف، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 16، العدد 4
- التجاني، هادي (2007)، النموذج التطويري ودليل المعايير لفئات جائزة أبو ظبي للأداء الحكومي المتميز، إمارة أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة.
- توفيق، عبد الرحمن، وآخرون (2008)، التميز الإداري والفاعلية القيادية، مركز الخبرات المهنية، القاهرة.
- جاد الرب، سيد محمد (2008)، جودة البيئة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية، دار الفكر العربي للنشر، القاهرة.
- حيدرة، معالي فهي (2002)، نظم المعلومات، مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية للنشر،
- ال حسن، حسين عجلان (2008)، استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال"، ط1، إثراء للنشر والتوزيع، عمان الأردن القاهرة، ص31.

- الخراشة، جواد شوقي ياسين (2008)، المهارات القيادية ودورها في تبني استراتيجية التميز، دراسة تحليلية في البنوك الأردنية، ورقة عمل مقدمة في المؤتمر العربي الأول لإدامة التميز والتنافسية في مؤسسات القطاع الخاص والعام، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان.
- زايد، محمد عادل (2003)، الأداء التنظيمي المتميز: الطريق إلى منظمة المستقبل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، العدد 16، القاهرة.
- السالم، مؤيد وآخرون (1990)، إدارة الموارد البشرية، دن، بغداد.
- سلطان، محمد سعيد (2002)، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.
- الشرايدة، سالم تيسير (2010)، الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- شعبان، إياد عبد الله (2009)، إدارة الجودة الشاملة: ترسيخ ثقافة الجودة الشاملة وتطبيق معايير التميز، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان.
- عاشور، أحمد صقر (1986)، إدارة القوى العاملة، الدار الجامعية، القاهرة.
- عباس، سهيلة محمد وعلى، حسين علي (1999). إدارة الموارد البشرية، دار وائل، عمان.
- عبد الفتاح، عصمت عبد الله (2004) أثر التدريب على التميز في أداء الخدمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس، القاهرة.
- الغمري، إبراهيم (د.ت) السلوك الإنساني والإدارة الحديثة، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية.
- قاسم، راسل (2016)، نماذج التميز المؤسسي بين الحاضر والمستقبل، متاح على: www.linkedin.com/pulse.
- لي محمد عبد الوهاب (2006م). إدارة الموارد البشرية، (القاهرة: مكتبة عين شمس، 2006).
- مصطفى، صلاح عبد الحميد (2000) الإدارة المدرسية في ضوء الفكر الإداري المعاصر، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض
- ماضي، خليل إسماعيل (2014) جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين"

- معروف، هوشيار (2005) دراسات في التنمية الاقتصادية- استراتيجيات التصنيع والتحول الهيكلي، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن

الدراسات:

- دراسة فريد الغول 2015 جامعة العلوم، الأردن.
- دراسة محمد العقلا 2020 جامعة الطائف، السعودية
- دراسة محمود إسماعيل 2018 الجامعة الإسلامية، غزة.
- دراسة مهدي عمر 2021 جامعة سعيدة، الجزائر.
- ملف مبادرة li zhao 2001 لإدارة الجودة، بهونج كونج.
- دراسة prem vrat 2016 جامعة نورث كاب، الهند.

2.4 ملاحق الدراسة

ملحق (1): قائمة بأسماء المحكمين

- د. عواطف علي العبيد
دكتورة في الإدارة والتخطيط من جامعة الأميرة نورة
- أ. عصام عبد الله قويحص
مدير عام التميز المؤسسي في شركة تطوير
- أ. فهد الجارالله
مدير في شركة بوبا العربية

استبيان لدراسة جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تحقيق التميز المؤسسي على القطاع الخاص في مدينة الرياض

بفائق التحية والتقدير بسرنا أن نضع بين أيديكم قائمة استقصاء لدراسة علمية تهدف إلى معرفة مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي على القطاع الخاص في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص إدارة الأعمال.

ولفتنا العالية بكم، وبحرصكم على خدمة البحث العلمي، نرجو التفضل بتعبئة الاستبانة المرفقة. كما نود التوضيح لكم أن الإجابة على الاستبانة عمل تطوعي وجميع البيانات التي سيتم جمعها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين ومقدرين كريم تعاونكم وتفضلوا بقبول وافر التحية والاحترام..

I. البيانات الشخصية (يرجى اختيار الخانة التي تنطبق عليك):

(1) الجنس:

- ☐ أنثى
- ☐ ذكر

(2) المؤهل العلمي:

- ☐ دبلوم فأقل
- ☐ بكالوريوس
- ☐ ماجستير
- ☐ دكتوراه

(3) المسمى الوظيفي:

- ☐ موظف
- ☐ رئيس قسم أو مشرف
- ☐ مدير
- ☐ رئيس تنفيذي

(4) عدد سنوات الخبرة:

- ☐ من 1 - 5 سنوات
- ☐ من 6 - 10 سنوات
- ☐ من 11 - 15 سنة
- ☐ من 16 - 20 سنة
- ☐ أكثر من 20 سنة

(5) الفئة العمرية:

- ☐ أقل من 25 سنة

- من 25 - 35 سنة
- من 36 - 45 سنة
- أكثر من 45 سنة

II. محاور الاستبيان:

1. محور جودة الحياة الوظيفية

الرجاء التكرم بتحديد مدى انطباق العبارات الآتية على بيئة العمل لديكم من خلال التعبير عن درجة موافقتك عليها (حيث نعني بالمنشأة الشركة التي تعمل بها) :

لا أوافق	لا أوافق إلى حد ما	محايد	أوافق إلى حد ما	أوافق	العبارات
					أولاً: الأجور والمكافآت
					1- تقوم المنشأة بتطبيق نظام أجور ومكافآت وعلاوات فعال وعادل.
					2- تقوم المنشأة بمنح المكافآت والعلاوات بناء على انجاز الموظفين في عملهم.
					3- يشعر الموظف بالرضا عن الأجور التي يستلمها من المنشأة.
					4- يشجع نظام الأجور والمكافآت على تحسين الأداء في العمل.
					ثانياً: الاستقرار والأمان الوظيفي
					1- يعمل الموظف في بيئة عمل تتسم بالاستقرار والأمان الوظيفي.
					2- توجد في المنشأة جهة تعنى بمعالجة مشاكل الموظفين.
					3- تلتزم المنشأة بتطبيق أنظمة وقوانين العمل السعودي على موظفيها.
					4- لا يرغب الموظف بأي فرصة بديلة لشعوره بالأمان والاستقرار الوظيفي بالمنشأة.
					ثالثاً: ظروف بيئة العمل
					1- يوجد أماكن خاصة للراحة في أوقات الفراغ.
					2- توفر المنشأة جميع وسائل الأمن والسلامة.
					3- تقوم المنشأة بتدريب موظفيها دورياً على كيفية التعامل من الكوارث " مثلاً: الحرائق "
					4- تتوفر في المنشأة كافة المتطلبات والوسائل التكنولوجية الحديثة لدعم الموظفين في أداء مهامهم.
					رابعاً: التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية
					1- لدى الموظف الوقت الكافي للقيام بواجباته الاجتماعية بعد الانتهاء من ساعات العمل.
					2- تشارك المنشأة موظفيها في مناسباتهم الاجتماعية.
					3- تمنح المنشأة رصيد إجازات كافية ومناسبة لكافة العاملين.
					4- تقوم المنشأة بدعم وتطوير الموظفين علمياً وتسعى لرفع المستوى التعليمي لأفرادها.
					خامساً: المشاركة في اتخاذ القرار
					1 - تشجع المنشأة الموظف للتعبير عن رأيه فيما يتعلق بالمشكلات.
					2- يشارك الموظف في القرارات اليومية والروتينية المتعلقة في العمل.
					3- يوجد في المنشأة إدارة أو لجان مختصة بوضع القرارات.
					4- تعتمد مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار على طبيعة العمل الذي يقومون فيه.
					سادساً: الترقّيات في العمل
					1- يوجد نظام ترقّيات رسمي ومعروف لدى الموظفين.
					2- تطبق الترقّيات على أسس ومعايير إدارية واضحة.
					3- تمنح فرص الترقية الاستثنائية على أساس كفاءة الأداء للموظفين.

					4- يوجد توافق بين المؤهل العلمي والقدرات العملية والدرجة الوظيفية للموظف.
--	--	--	--	--	---

2. محور التميز الوظيفي

الرجاء التكرم بتحديد مدى انطباق العبارات الآتية على منشآتكم من خلال التعبير عن درجة موافقتك على مدى توفر وتطبيق منهجيات وممارسات لتحقيق التميز المؤسسي:

لا أوافق	لا أوافق إلى حد ما	محايد	أوافق إلى حد ما	أوافق	العبارة
					1- تتبنى المنشأة المنهجيات الإدارية الحديثة لتطوير أدائها وتحقيق أهدافها.
					2- تقوم المنشأة بالرقابة بشكل مستمر على مرافقها.
					3- تجري المنشأة استطلاعات مستمرة للتعرف على حاجات العملاء المتنوعة.
					4- تحرص المنشأة على تقديم أفضل خدمة لعملائها.
					5- تعمل المنشأة على تعيين الموارد البشرية ذات الكفاءة.
					6- تقوم المنشأة بتطبيق الاستراتيجيات والسياسات التي تؤدي إلى تحقيق نتائجها بالصورة المطلوبة.
					7- توفر إدارة المنشأة الموارد اللازمة للإبداع والتميز
					8- تقوم المنشأة بتطوير وتحسين قنوات الاتصال مع أصحاب المصلحة.
					9- تعمل إدارة المنشأة على بناء الشراكات مع الجهات ذات الصلة.
					10- حرصت المنشأة على حوسبة جميع أنظمتها الإدارية والمحاسبية.

3.4 ملخص الدراسة باللغة العربية

ملخص البحث

جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تحقيق التميز المؤسسي على القطاع الخاص في مدينة الرياض.

مشكلة البحث وأهميته:

يعتبر المورد البشري أحد أهم موارد المنظمة جوهر أدائها، وامتلاك المنظمة لمورد بشري كفء متميز يدفع بها نحو التميز في تسيير باقي مواردها والتحكم فيها بشكل فعال وهو ما يتيح زيادة إنتاجيتها وتعزيز مكانتها التنافسية. وهو ما أكدته العديد من الدراسات التي اعتبرت أن نسبة معتبرة من فعالية العنصر البشري ومستوى أدائه يتعلق بمدى رضاه عن البيئة التي يعمل بها والمستوى المعيشي التي تضمنه وظيفته.

ومن خلال ما تقدم تتبلور الإشكالية المراد معالجتها بهذه الدراسة في السؤال التالي: هل يوجد أثر لجودة الحياة الوظيفية على التميز الوظيفي في القطاع الخاص؟

تكمن أهمية الدراسة في تحديد عناصر جودة الحياة الوظيفية ومعرفة أثرها على تعزيز فعالية المؤسسة وتحقيق التفوق الشامل والدائم والوصول إلى الريادة والبقاء في دائرة المتميزين وأيضاً خلق بيئة عمل مناسبة داخل المؤسسة يعمل فيها الموظفون بشكل تعاوني ويساهمون في تحقيق الأهداف التنظيمية.

هدف البحث:

- إبراز أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز موقف المنظمة التنافسي
- التعرف على معايير الحياة الوظيفية الجيدة للوصول الى التميز المؤسسي

أسئلة البحث:

- ما هو مفهوم جودة الحياة الوظيفية عموماً وما هو مفهومه داخل القطاع الخاص بمدينة الرياض؟
- ماذا نعني بالتميز المؤسسي داخل القطاع الخاص بمدينة الرياض؟
- ما أثر جودة الحياة الوظيفية على التميز المؤسسي لدى العاملين بالقطاع الخاص بمدينة الرياض؟

منهج البحث:

الدراسة قام فريق البحث بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى دراسة تأثير جودة الحياة الوظيفية على التميز المؤسسي وتحليل 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. نتائج البحث:

أظهرت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة وثيقة بين جودة الحياة الوظيفية بشتى مجالاتها (الأجور والمكافآت، الاستقرار والأمان الوظيفي، ظروف بيئة العمل، التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية، المشاركة في اتخاذ القرار، الترقيات في العمل) والتميز المؤسسي، مما يعني أنه كلما زادت جودة الحياة الوظيفية زاد التميز المؤسسي.

التوصيات:

وفقا للنتائج التي توصلت لها الدراسة وضع فريق البحث التوصيات والاقتراحات التالية التي من شأنها رفع مستوى التميز المؤسسي في القطاع الخاص من خلال تحسين جودة الحياة الوظيفية:

- ضرورة نشر ثقافة التميز المؤسسي داخل منشآت القطاع الخاص من خلال الدورات والمنشورات.
- وضع جائزة للتميز داخل منشآت القطاع الخاص مما يساعد في قياس التقدم والتطور في الأداء المؤسسي.
- العمل على تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية للعاملين في منشآت القطاع الخاص من خلال استخدام أساليب العمل الحديثة والمرنة والتركيز على الإنتاجية.
- وأخيرا، يجب على المنشآت الخاصة الاستثمار في بيئة العمل وتحقيق الرضا للعاملين من أجل الحصول على نتائج التميز في القطاع.

Research Summary

The quality of working life and its impact on achieving institutional excellence in the private sector in the city of Riyadh.

Research problem and its importance:

Human resources are considered one of the most important resources of the organization, and the essence of its performance, and the organization's possession of a distinct and effective human resource that pushes it towards excellence in managing the rest of its resources and controlling them effectively, which allows to increase its productivity and enhance its competitive position. This was confirmed by many studies, which considered that a large percentage of the effectiveness of the human element and its level of performance are related to the extent of its satisfaction with the environment in which it works and the standard of living that it guarantees.

Through the foregoing, the problem that will be addressed in this study crystallizes in the following question: Is there an effect of the quality of working life on job excellence in the private sector? The importance of the study lies in identifying the elements of the quality of working life and knowing their impact on enhancing the effectiveness of the organization, achieving comprehensive and permanent excellence, reaching leadership and staying in the circle of the privileged, as well as creating an appropriate element. The work environment within an organization in which employees work collaboratively and contribute to the achievement of organizational goals.

Research goals:

1. Highlighting the impact of the quality of work life in enhancing the competitive position of the institution.
2. Determine the standards of a good professional life in order to reach institutional excellence.

Research questions:

1. What is the concept of quality of working life in general and what is its concept within the private sector in Riyadh?
2. What do we mean by institutional excellence within the private sector in Riyadh?
3. What is the impact of the quality of work life on the institutional excellence of workers in the private sector in Riyadh?

Research Methodology:

In the study the research team relied on the analytical descriptive approach, which aims to study the impact of the quality of work life on institutional excellence and analyze this phenomenon based on the data collected about it to reach results that enable decision-making regarding the realization of the proposed hypotheses. A quantitative approach based on statistics was also used in the data analysis.

Research results:

The results of the study showed that there is a close relationship between the quality of work life in all its fields (wages and rewards, job stability and security, work environment conditions, balance between personal and work life, participation in decision-making, promotions at work) and institutional excellence, which means that the higher the quality of work life increased institutional excellence.

Recommendations:

According to the results of the study, the research team made the following recommendations and suggestions that would raise the level of institutional excellence in the private sector by improving the quality of working life:

- The need to spread the culture of institutional excellence within the private sector institutions through courses and publications.
- Determine the award of excellence within the private sector institutions, which helps in measuring progress and development in institutional performance.
- Work to achieve a balance between the personal and professional lives of workers in private sector institutions through the use of modern and flexible work methods and focus on productivity.
- Finally, private institutions must invest in the work environment and achieve employee satisfaction to obtain the results of excellence in the sector.