

أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء موظفي القطاع الخاص بمدينة الرياض في
المملكة العربية السعودية

**The impact of work life quality on the job performance of private sector
employees in Riyadh, Saudi Arabia**

إعداد

٢٢١٠٠٥٨٣	محمد الجربوع
٢٢١٠٠١٥٩٤	عبد اللطيف مباركي
٢٢١٠٠٢٣١٦	منى سعيد سمر

إشراف

د . وليد صديق

الفصل الدراسي الثاني لعام ٢٠٢٣

الملخص:

أكدت الدراسات التي توصل إليها الباحثين في مجال جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي بأن هناك علاقة وطيدة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء وقد قامت هذه الدراسة بتسليط الضوء على أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأثره على أداء موظفي القطاع الخاص بمدينة الرياض , وقد قامت الدراسة بتقسيم أبعاد جودة الحياة الوظيفية إلى (العلاقات الاجتماعية – الأجور والرواتب – الأمن الوظيفي – الترقية) وتمت دراسة أثر هذه الأبعاد على أداء الموظفين في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض عبر استخدام الاستبانة كأداة للدراسة وتم تطبيقها على عينة عشوائية قوامها ٣٨٤ فرد من العاملين بمنظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض , وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج كان أبرزها أن العلاقات الاجتماعية هي أكثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تأثيراً كذلك وجود علاقة قوية بين جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين في مؤسسات القطاع الخاص بمدينة الرياض هذا بالإضافة إلى كون أكثر العوامل الشخصية تأثيراً على أداء الموظف هو سنوات الخبرة لديه وأقلها تأثيراً هو الجنس .

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، الأداء الوظيفي، أبعاد جودة الحياة الوظيفية.

Abstract:

The studies that were conducted in the field of work life quality and job performance have concluded and confirmed a strong relationship between work life quality and job performance. This study specifically shed light on the dimensions of work life quality and their impact on the performance of employees in the private sector in Riyadh. The study divided the dimensions of work life quality into social relationships, benefits and compensation, job security, and promotion. The impact of these dimensions on job performance for the employee in private sector organizations in Riyadh was studied using a questionnaire as a main research tool for collecting the study data, which was applied to a random sample of 384 employees working in private sector organizations in Riyadh. The study concluded some important results, with social relationships being the most influential dimension of work life quality and providing the highest impact. The

study also found a strong relationship between work life quality and job performance for the employees in private sector organizations in Riyadh. Moreover, the study found that the years of experience had the most significant impact on employee performance, while gender had a lesser impact.

Keywords: work life quality, job performance, work life quality dimensions

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
أ	الملخص باللغة العربية
أ	الملخص باللغة الإنجليزية
ج	البسملة
١	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
١	١-١ المقدمة
٢	٢-١ مشكلة الدراسة
٢	٣-١ تساؤلات الدراسة
٢	٤-١ أهمية الدراسة
٣	٥-١ أهداف الدراسة
٣	٦-١ حدود الدراسة
٤	الفصل الثاني الإطار النظري للدراسة (أدبيات الدراسة)
٤	المبحث الأول : جودة الحياة الوظيفية
٤	المطلب الأول : مفاهيم جودة الحياة الوظيفية
٦	المطلب الثاني : أهداف جودة الحياة الوظيفية
٧	المطلب الثالث : عناصر جودة الحياة الوظيفية
١٢	المطلب الرابع : المعوقات دون تحقيق جودة الحياة الوظيفية
١٣	المبحث الثاني : الأداء الوظيفي
١٣	المطلب الأول : مفاهيم الأداء
١٥	المطلب الثاني : محددات الأداء الوظيفي
١٧	المطلب الثالث : أهمية الأداء الوظيفي
١٨	المطلب الرابع : أنواع الأداء الوظيفي
٢١	المبحث الثالث : عرض الدراسات السابقة والتعقيب عليها
٢١	المطلب الأول : عرض الدراسات السابقة
٢٣	المطلب الثاني : التعقيب على الدراسات السابقة

٢٤	الفصل الثالث منهجية الدراسة
٢٤	منهج الدراسة
٢٤	مجتمع الدراسة
٢٤	عينة الدراسة
٢٤	أسلوب جمع البيانات (أداة الدراسة)
٢٤	أساليب المعالجة الإحصائية
٢٥	قصور الدراسة
٢٦	الفصل الرابع عرض النتائج وتفسيرها
٢٦	المحور الأول : البيانات الشخصية
٢٦	توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس
٢٧	توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير العمر
٢٨	توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل
٢٩	توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة
٣١	المحور الثاني : أبعاد جودة الحياة الوظيفية
٣١	أولاً : العلاقات الاجتماعية
٣٢	ثانياً : الأجور والرواتب
٣٣	ثالثاً : الأمن الوظيفي
٣٤	رابعاً : الترقية
٣٦	المحور الثالث : الأداء الوظيفي
٣٨	تأثير العوامل الشخصية على الأداء
٣٩	تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي
٤٠	الفصل الخامس النتائج والتوصيات
٤٠	أولاً : النتائج
٤٣	ثانياً : التوصيات
٤٤	قائمة المراجع
٤٦	الملاحق
٤٧	ملحق رقم (١) : أداة الدراسة (الاستبانة)

فهرس الجداول

الصفحة	الجدول
٢٦	جدول رقم (١) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس
٢٧	جدول رقم (٢) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير العمر
٢٨	جدول رقم (٣) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل
٢٩	جدول رقم (٤) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الخبرة
٣١	جدول رقم (٥) يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات البعد الأول العلاقات الاجتماعية
٣٢	جدول رقم (٦) يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات البعد الثاني الأجور والرواتب
٣٣	جدول رقم (٧) يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات البعد الثالث الأمن الوظيفي
٣٤	جدول رقم (٨) يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات البعد الرابع الترقية
٣٥	جدول رقم (٩) ترتيب أبعاد المحور الثاني : جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة
٣٦	جدول رقم (١٠) يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثالث الأداء الوظيفي
٣٨	جدول رقم (١١) معامل ارتباط بيرسون لتوضيح تأثير العوامل الشخصية على الأداء
٣٩	جدول رقم (١٢) معامل ارتباط بيرسون لتوضيح تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الأداء

فهرس الأشكال

الصفحة	الشكل
٢٦	شكل رقم (١) يوضع توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس
٢٦	شكل رقم (٢) يوضع توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير العمر
٢٨	شكل رقم (٣) يوضع توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل
٢٩	شكل رقم (٤) يوضع توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

١-١ المقدمة :

تعتبر جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الحديثة التي تهتم العديد من الباحثين والمهتمين بمجال الإدارة والعمل، ويتعلق هذا المفهوم بكيفية تقييم الخصائص المهنية والشخصية للعاملين في مجال العمل، وتحديد مدى تأثير هذه الخصائص على جودة حياتهم الوظيفية وأدائهم في العمل.

توفر جودة الحياة الوظيفية بيئة عمل تتسم بالأمان والصحة والدعم للعاملين وتؤكد على مبدأ المشاركة الجماعية في عمليات اتخاذ القرار وحل المشكلات وتحقيق الرضا الوظيفي والعوائد والمكافآت والمزايا، مما يساهم في رفع الأداء والإنتاجية للمنظمة وحالة من الرضا واشباع الرغبات للعاملين (بوبر وبرتيمه، ٢٠٢٠).

كما ذكر بن شملان في دراسته حول "كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي السعودي وقياس أثرها على أداء العاملين" أن هناك العديد من الأسباب التي تدفع المنظمات بشكل عام إلى الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية من بينها (بن شميلان وعبد الوهاب بن شباب، ٢٠١٩) :

١. الحرص على خلق موظف مستقر، وزبون دائم في المنظمة.

٢. شدة المنافسة، وارتفاع معدل نمو الجودة.

٣. مشاكل ترك الموظفين للوظيفة، سواء أكان جسماً أم نفسياً.

٤. التركيز على الإنتاجية، والعوامل الاجتماعية والإنسانية في بيئة العمل.

٥. توجه الموظفين للتحرر من الهياكل التقليدية الجامدة للوظائف.

٦. تطور احتياجات وطموح الموظفين.

يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في القطاع الخاص بمدينة الرياض، وسيتم تحليل العوامل التي تؤثر على جودة حياة العاملين الوظيفية، بما في ذلك العوامل المهنية والشخصية، وسيتم تحديد مدى تأثير هذه العوامل على أداء العاملين في مجال العمل، وسيتم في هذا البحث استخدام المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات وتحليلها، وسيتم الاعتماد على الأدوات الإحصائية المناسبة لتحليل العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين في القطاع الخاص.

يأتي هذا البحث في إطار الاهتمام المتزايد بمجال جودة الحياة الوظيفية وأهميتها في تحسين جودة الحياة العامة للعاملين، وبالتالي تحسين أدائهم في العمل وتحسين إنتاجية الشركات والمؤسسات، ومن المتوقع أن توفر نتائج هذا البحث أدلة قوية لدعم وتعزيز جودة الحياة الوظيفية للعاملين في القطاع الخاص بمدينة الرياض .

٢-١ مشكلة الدراسة :

تتناول هذه الدراسة جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على الأداء الوظيفي لموظفي القطاع الخاص في مدينة الرياض، ويعد مفهوم جودة الحياة الوظيفية أحد المفاهيم الإدارية الأساسية لتحسين الأداء وتحقيق الأهداف، إذ يساعد على تعزيز الكفاءة والفاعلية لدى الموظفين، كما أنه يعد من مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ لتطوير وتمكين وتنمية الموارد البشرية .

ومن هنا تزداد أهمية تحسين جودة الحياة الوظيفية لموظفي القطاع الخاص، حيث يلعبون دورًا حاسمًا في الابتكار والإنتاج وتعزيز صورة المؤسسات أمام الفرد والمجتمع .ومن هنا تتبلور إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

✓ ما اثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي لموظفي القطاع الخاص بمدينة الرياض ؟

٣-١ تساؤلات الدراسة :

السؤال الرئيسي :

✓ ما أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي لموظفي القطاع الخاص بمدينة الرياض ؟

الأسئلة الفرعية :

١- هل هناك علاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي في القطاع الخاص بمدينة الرياض؟

٢- هل يوجد علاقة عكسية بين معوقات جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي في القطاع الخاص

بمدينة الرياض؟

٣- ما مستوى الأداء الوظيفي في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض؟

٤- ما هي معايير الأداء الوظيفي في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض ؟

٤-١ أهمية الدراسة :

تتجلى أهمية البحث في دراسة أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي لموظفي القطاع الخاص فيما

يلي :

✓ توافق هذه الدراسة مع أهداف ورؤية المملكة وتوجيهات القيادة الرشيدة لتطوير وتمكين وتنمية الموارد البشرية وتطوير العمل بالقطاع الخاص.

✓ أنها إحدى الموضوعات الهامة للكثير من الباحثين والمفكرين والمختصين في مجال الإدارة، بهدف الارتقاء بالأداء والإنتاجية في القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية.

✓ التعرف على أهم العوامل المؤثرة في تشكيل جودة الحياة الوظيفية في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض وسبل تحسينها.

✓ تهدف هذه الدراسة إلى تقديم النتائج والتوصيات والتي قد تساعد في اتخاذ التغييرات المناسبة لتحسين جودة الحياة الوظيفية من قبل متخذي القرارات في هذه المنظمات.

٥-١ أهداف الدراسة:

١. التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض.

٢. استكشاف أبعاد جودة الحياة الوظيفية التي توفرها منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض.

٣. تحديد مستوى جودة الحياة الوظيفية التي توفرها منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض.

٤. تحديد مستوى الأداء الوظيفي في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض.

٥. الكشف عن معايير الأداء الوظيفي في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض.

٦-١ حدود الدراسة :

أولاً : الحدود الجغرافية :

جرت الدراسة في مدينة الرياض في منظمات القطاع الخاص .

ثانياً : الحدود الزمانية :

تتمثل الحدود الزمانية للدراسة في العام الجامعي ١٤٤٤هـ .

ثالثاً : الحدود الموضوعية :

تحد الدراسة بالموضوع التالي : (أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء موظفي القطاع الخاص بمدينة

الرياض في المملكة العربية السعودية) .

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة (أدبيات الدراسة)

المبحث الأول : جودة الحياة الوظيفية

المطلب الأول : مفاهيم جودة الحياة الوظيفية :

بيئة العمل هي تلك البيئة يعمل فيها الناس، والتي تشمل الإعداد المادي ، والوظيفة والثقافة ، حالة السوق؛ إذ يرتبط كلُّ جانب بالآثار والتأثيرات على الأداء الكلي للموظفين والإنتاجية، وتؤثر نوعية بيئة مكان العمل للموظفين بشكل كبير على مستوى تحفيزهم في الأداء لاحقاً. يشير مصطلح بيئة العمل إلى الموقع الذي يتم فيه إكمال مهمة معيّنة، وتشمل بيئة العمل الموقع الفعليّ للعمل على هذا النحو؛ وهي فئة واسعة للغاية، تشمل الإعداد المادي: (مثل الحرارة والمعدات) والخصائص المهمة نفسها على سبيل المثال: (عبء العمل ، وتعقيد المهام) ، وتشمل أيضاً سمات تنظيمية أوسع؛ مثل (الثقافة والتاريخ) وحتى جوانب الإعداد التنظيمي الخارجي؛ مثل (ظروف سوق العمل المحلية ، وقطاع الصناعة ، وتوازن حياة العمل) هذا، وقد بدأ الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية في أوائل السبعينيات، وكثرت الدراسات والأبحاث التي تناولت جوانب عديدة حول جودة الحياة الوظيفية، وأخذت الإدارات في العديد من الشركات الكبيرة في تنفيذ مبادرات متكاملة لتحسين إنتاجية وقوة العمل، وتوظيف دراسة التأثيرات التنظيمية على جودة حياة العمل، رغماً عن وجود بعض الهواجس والقلق حول بعض الأمور الواجب تحقيقها من قِبَل القيادات الإدارية المختلفة؛ مثل الأجور المناسبة، ساعات وظروف العمل، الترقّيات وأنظمة التقاعد، وتحديّات الرقابة ومشاكل الإرهاق والسّأم، وقد قامت العديد من التجارب بنقل تجارب المشاريع الخاصة، إلى قطاع الأعمال العام الحكومية والمؤسّساتية؛ للاستفادة من التوصيات التي أفرزتها التجارب والدراسات في شأن جودة الحياة الوظيفية، وأثرها على الأداء الوظيفي للموظفين. (شميلان ،

٢٠١٩م، ٢٠١٦)

وتعتبر جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم التي تعبر عن سياسات التغيير والتطوير التنظيمي ولتخفف من حالات التوتر والقلق التي سادت بين العاملين خوفاً من الاستغناء عنهم أو تخفيضاً للمزايا الاجتماعية المقدمة لهم، أو تخفيضاً لأجورهم بجانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين ومن

ثم تعظيم أهمية استخدام وترشيد أداء الموارد البشرية واعتبارها أحد الاستراتيجيات الفعالة في تدعيم التميز التنافسي لمنظمات الأعمال . (ماضي , ٢٠١٤ م , ٩)

وتُعد جودة الحياة الوظيفية من المواضيع الإدارية الهامة في إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، لما لهذا المفهوم من تأثير مباشر على الروح المعنوية للعنصر البشري، وبالتالي على أداء المؤسسة، فالأفراد الذين يتمتعون بجودة حياة وظيفية مميزة يكون لديهم أداء عالي، ولديهم القدرة على مساعدة المؤسسة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية . وفي المقابل المؤسسات التي تسعى إلى الاهتمام بالعنصر البشري كونه يمثل أحد المؤثرات القوية التي تقوم عليها الميزة التنافسية بين تلك المؤسسات من خلال توفير برامج جودة حياة وظيفية تتسم بالجودة والفاعلية للعاملين. (ماضي , ٢٠١٤ م , ٩) حيث تنصدر المحافظة على جودة الحياة الوظيفية للعاملين قائمة اهتمامات وأولويات المسؤولين في شتى المنظمات، فهم يسعون باستمرار وبشتى الوسائل الممكنة إلى تحسين مستوى جودة الوظيفية لدى العاملين بها لكونها أداء أساسية لزيادة دافعية العاملين للإنجاز والارتقاء بمستوى المنظمة ككل، وتحقيق أعلى مستويات الأداء والجودة . (أحمد , ٢٠١٥ م , ١٥)

أما فيما يخص تعريف جودة الحياة الوظيفية , فهناك العديد من التعريفات , فقد عرفها (البريري , ٢٠١٦ م , ٩) بأنها : " بيئة العمل التي تتوافر فيها العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها بشكل جيد مما ينعكس إيجابياً على الموظف فيشعر بالرضا والأمان الوظيفي , فيبذل أقصى جهد ممكن في خدمة المؤسسة". كما يعرفها (ماضي , ٢٠١٤ م , ٦٣) بأنها : " مجموعة من الأنشطة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة والتي من شأنها أن تؤثر على الحياة الوظيفية للأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية والذي بدوره ينعكس إيجابياً على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين , ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد والأطراف كافة ذات العلاقة بالمنظمة " .

وقد عرفها (شملان , ٢٠١٩ م , ٢٢٠) بأنها " وظيفة إجرائية تتمثل في مجموعة العمليات المترابطة، والتي من شأنها إكساب العمل الوظيفي درجة عالية من النجاح والإتقان، من خال عدة أبعاد، يعد أبرزها ما يتعلق بالرضا المهني، والمشاركة في العمل، والتحفيز، والسامة والأمن في العمل والراحة والسعادة، وتطوير القدرات؛ من أجل الوصول إلى الاستفادة المثلى للمؤسسات والمنظمات الحكومية " .

ويمكن تعريفها إجرائياً في هذا البحث بأنها : " كل ما يحيط بالموظف في بيئته المؤسسية من ظروف ومتغيرات و مؤثرات يكون لها تأثير مباشر على سلوكه الوظيفي وعلى ناتج أدائه للعمل " .

المطلب الثاني : أهداف جودة الحياة الوظيفية :

ذكر (عقون وآخر , ٢٠٢٠ م , ٥) بأن جودة الحياة الوظيفية تهدف إلى تحسين رضا الموظفين وتحسين الصحة الجسدية والنفسية لهم , مما يخلق مشاعر إيجابية لها أثر كبير في تعزيز التعلم في مكان العمل وتحسين إدارة التغيير والانتقال , بالإضافة إلى بناء صورة إيجابية للشركة لدى الموظفين تساهم في احتفاظ الشركة بالموظفين , كذلك يمكن وضع مجموعة من الأهداف لجودة الحياة الوظيفية تتمثل في التالي :

- خفض معدل دوران العمل في المؤسسة .
 - خفض معدل الغياب عن العمل .
 - زيادة حفز العاملين .
 - استقطاب المهارات العالية للمؤسسة .
 - الحفاظ على العمالة الحالية في المؤسسة .
 - زيادة معدل الإنتاجية .
 - زيادة الأداء المالي للمنظمة .
 - زيادة معدل رضا العاملين بالمؤسسة مما يحقق الأهداف التنظيمية .
- كذلك يمكن أن تهدف جودة الحياة الوظيفية إلى :
- خلق موظف مستقر ، وزبون دائم في المنظمة.
 - تحقيق قدرة على مواجهة شدة المنافسة ، وارتفاع معدل نمو الجودة ، وتكلفة وفروقات الحجم.
 - التغلب على مشاكل ترك الموظفين للوظيفة؛ سواء أكان جسميًا أم نفسيًا.
 - التركيز على الإنتاجية، والعوامل الاجتماعية والإنسانية في بيئة العمل.
 - توجُّه حاجات الموظفين للتحرُّر من الهياكل التقليدية الجامدة للوظائف.
 - تطوُّر احتياجات وطموح الموظفين، حيث أصبح الموظف أكثر تعليمًا ووعيًا ؛ ممَّا حدا به للتطلُّع نحو تحقيق ذاته، والحصول على أقصى المكتسبات في وظيفته، وليس مجرد كسب قوته من أجل المعيشة. (شميلان , ٢٠١٩ م , ٢١٦)

وبرى (شميلان , ٢٠١٩ م , ٢٢٠) أنَّ المنظمات تسعى من خلال جودة الحياة الوظيفية إلى تفعيل المزايا

المتعددة، والتي من بينها تبنيّ تستطيع تحقيق المكاسب التالية:

- تعظيم قدرة المنظمة التنافسية؛ عن طريق استقطاب موظفين أكفاء.
- توفير بيئة عمل أكثر مرونة، وولاء، ودافعية، واستقرار.
- توفير ظروف وبيئة عمل راقية المستوى، ومتطورة من وجهة نظر الموظفين.
- تعظيم الفاعلية التنظيمية من وجهة نظر أصحاب المنظمة.

المطلب الثالث : عناصر جودة الحياة الوظيفية:

(١) الأجور والمكافآت العادلة:

وتشير إلى مدى كفاية نظام الأجور والتعويضات وعدالتهما (الرضا عن المردود المادي في العمل) (أحمد , ١٦, ٢٠١٥) ومعظم العاملين في المنظمات يعملون للحصول على عوائدهم مقابل جهودهم وعملهم، ووجود نظام مكافآت عادل يؤثر على أداء ونظرة العاملين لوظائفهم، ولأصحاب العمل، كما يقلل من معدل الدوران ، ويحسن من أداء وإنتاجية المنظمة، وتكمن العدالة فيما يقدمه الشخص من جهد، وما يعود عليه نظير ذلك، كما يحكم الأفراد على عدالة التعويضات والمكافآت من خلال مقارنة جهودهم وأدائهم مع أداء الآخرين.

ويُعد نظام المكافآت بالمنظمة من أكثر الأدوات التحفيزية فعالية فيها، وتتضمن المكافآت التنظيمية أو الخارجية التي يحصل عليها الفرد من المنظمة. ويؤثر نظام المكافآت في المنظمة على مستوى شعور الفرد بالرضا، فإن الفرد الذي يحصل على المكافأة سوف يشعر على أنه حصل عليها نتيجة انجازه، مما يزيد المنفعة الداخلية المتحققة من المكافأة. (حسن , ٢٠٠١ م , ٣٦)

ثانياً : الاستقرار والأمان الوظيفي:

يعبر مفهوم الأمن والاستقرار الوظيفي عن بقاء العامل موظفاً في نفس المؤسسة بدون انتقاص من الأقدمية أو الأجر أو المعاش، هذا ويعتبر الاستقرار الوظيفي من أهم أبعاد جودة الحياة في العمل، فهو محدد مهم لصحة العاملين ورفاهيتهم الجسدية والنفسية.

فيرفع درجة الطمأنينة لدى العامل على مستقبله الوظيفي، وانتهاء جميع صور القلق على ذلك المستقبل، ينتج عنه شعور العامل بالراحة والاستقرار النفسي بما يرفع من معنوياته وينعكس إيجاباً على أدائه . (الحربي , ٢٠٢٢ م , ٦٥)

ويعتبر الاستقرار والأمن الوظيفي في الإدارة اليابانية هو ضمان الوظيفة للموظف مدى الحياة، إذ لا تلجأ المؤسسات اليابانية إلى الاستغناء عن الأفراد حتى في أصعب الظروف الاقتصادية مما كان له أكبر الأثر على إبداعه وإنتاجيته (دودين , ٢٠١٢ م , ٩٠)

ثالثاً : التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية:

عرفت منظمة الأمم المتحدة التوازن بين الحياة الوظيفية على أنها مجموعة من ترتيبات العمل التي تهدف إلى إيجاد بيئة عمل مناسبة تتسم بمرونة أكبر، وتتمثل الاهداف النهائية في إيجاد التوازن الأمثل بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، مع الإسهام في زيادة كفاءة المنظمة. (الحربي , ٢٢٠٢ م , ٦٦)

ويُعتبر بعد التوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية عن مدى قدرة الفرد على مواجهة التزامات العمل والأسرة معاً. وللموازنة بين الحياة الشخصية والوظيفية تأثير إيجابي على جودة الحياة داخل العمل، وهذا نتيجة تأثيرها على الصحة النفسية للفرد (الحربي , ٢٢٢ م , ٦٧) ، حيث تساهم في تحقيق رضاه والرفع من معنوياته، والذي من شأنه أن يجدد من نشاطه، ويجعله يقبل على عمله بدافعية، كما ويجعله أكثر قدرة على مواجهة التحديات التي تواجهه في العمل، وأكثر انسجاماً مع زملائه في العمل .

رابعاً : ظروف العمل :

والمقصود بذلك ظروف العمل البيئية المادية للعمل المتمثلة بالإضاءة والأثاث وتنظيم المكاتب والتهوية التي يعمل بها العاملين في المنظمة، لاسيما بأنّ عدم توفر بيئة عمل سليمة للعاملين في المنظمة يؤثر على سلوك العاملين، وهذا يؤدي إلى حدوث الإحباط الذي يؤثر سلباً على إنتاجية الفرد في المنظمة . (الحربي , ٢٠٢٢ م , ٦٥)

خامساً : المشاركة في اتخاذ القرارات :

إن عملية اتخاذ القرارات تشكّل محوراً أساسياً في نشاط المنظمات، وتعتبر نتاج العديد من المجهودات المشتركة من الآراء والأفكار والتقييم الذي يقيم به العديد من العاملين بالمنظمة، فعملية اتخاذ القرار عملية جوهرية في حياة المؤسسة في جميع الإدارات وخاصة الإدارة العليا، لأنها تمس كل الفاعلين في التنظيم، ومن

الصعب في المنظمات المعاصرة أن يكون إدارة المنظمة من خلال فرد واحد، ولهذا فإنه من الضرورة التعاون بين المدير ومروسيه التعاون في اتخاذ القرار حتى تحقيق أهداف المنظمة (عواد، ٢٠١٣ م)

سادساً : فرص الترقى والتقدم الوظيفي:

حيث تتم عملية الترقيات في إطار الترقيات الرسمية، أو برامج تطوير الوظيفة، أو فرص التدريب، حيث ان المنظمات تعمل على توسيع نظام المسؤوليات لموظفيها من خلال وضع الترقيات المناسبة والعادلة لكل موظف يعمل في المنظمة على أساس العدل، مما يولد روح المنافسة لدى العاملين في المنظمة، ويولد شعور قوي بالولاء تجاه المنظمة التي يعمل بها، وهذا ينتج عنه احتفاظ المنظمة بالعاملين وإعطائهم فرصة للترقية .

وتعتبر الترقية من أهم القرارات التي تأخذها المنظمة المتعلمة الناجحة بعين الاعتبار، إذ أن وجود فرص الترقى المتاحة عبر المسارات الوظيفية المختلفة بالإضافة إلى مراعاة الموضوعية في نظام الترقية في تحسين مستوى الرضا الوظيفي، وتحفيز العمال على العمل بروح معنوية مرتفعة تساهم بخلق جو من التنافس بينهم بهدف الحصول على الترقية اللازمة من قبل مديري المنظمات (أحمد، ٢٠١٥ م)

سابعاً : برامج التدريب :

التدريب جهد مخطط ومنظم يهدف إلى اكساب المشاركين معارف جديدة أو إنعاش معارف قديمة ومهارات جديدة، وتغيير أو بناء اتجاهات لدى المشارك (الحري، ٢٠٢٢ م، ٦٦)

ويعتبر التدريب أحد أهم أبعاد وعوامل جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة، حيث يلعب دوراً أساسياً في تنمية المهارات البشرية وتطويرها والارتقاء بها من خلال التدريب المستمر والمنظم والغير العشوائي، مع العلم بأنّ التدريب يجب أن يتم تنفيذه بناءً على التخطيط لهذا التدريب والمبني على أساس الاحتياجات للعاملين في المنظمة، والتي تعتبر من أكثر الاستثمارات نجاحاً في تحقيق الإنجاز المستهدف . (الحري، ٢٠٢٢ م، ٦٧)

ثامناً : التكنولوجيا المستخدمة:

يمثل الاستخدام الكفؤ لتوليفة تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى إنتاج معلومات ذات قيمة مضافة، وفي الوقت الحقيقي وبطريقة تحقق للمنظمة الميزة التنافسية والذكاء التنافسي، لهذا فإنّ الإشكالية التي تواجه معظم المنظمات هي النقص في بعض الأدوات التكنولوجية الحديثة التي قد تساعد العاملين والمنظمة على الأداء والإنتاجية المطلوبة.

أنّ التطورات التكنولوجية تعتبر من العناصر الهامة في بيئة العمل ومن أكثر العوامل توفيراً لحياة وظيفية ملائمة للأفراد العاملين في المنظمات ، فهي تؤدي إلى تغيير في حياة الأفراد، وكذلك حياة التنظيمات الإدارية من حيث البقاء والاستمرارية ومواكبة المستجدات والتطورات في البيئات المحيطة للعمل . (الحربي ، ٢٠٢٢ م ، ٦٧)

وقد اهتم عدد من الباحثين بتحديد نوعية الأبعاد التي تسهم في تحقيق جودة الحياة الوظيفية بالمنظمات ، ووجدوا أن بعضها يتشابه مع بعض الأبعاد الأخرى ، من ثم قام كل باحث بتحديد الأبعاد بناءً على طبيعة بحثه و تفضيله لبعض الأبعاد دون الأخرى .

وقد ذكر بعض من العلماء أن جودة الحياة الوظيفية تمثل رضا العاملين على سبع حاجات اعتماداً على مفهوم يقوم على إشباع احتياجات العاملين التي تشكل جودة الحياة الوظيفية ، حيث قاموا بتصنيف تلك الحاجات إلى مجموعتين هما :

أ . الاحتياجات ذات المرتبة الدنيا ، والتي تتضمن :

١ . احتياجات الصحة والسلامة: وتتضمن الحماية من الأمراض والإصابة بمجال العمل وخارجه ، والعمل على تحسين الحالة الصحية للعاملين .

٢ . الاحتياجات الاقتصادية والأسرية : وتتضمن الأجر والأمان الوظيفي وغيرها من الاحتياجات الأسرية مثل وجود وقت كاف بعيداً عن العمل للاهتمام باحتياجات الأسرة .

ب . الاحتياجات ذات المرتبة العليا ، وتتضمن ما يلي :

١ . الاحتياجات الاجتماعية : وتتضمن الصداقة في مجال العمل ، وضرورة توافر وقت للفرغ خارج نطاق العمل .

٢ . الاحتياجات التقديرية : وتتضمن التكريم والتقدير لعمل العامل داخل وخارج المنظمة .

٣ . احتياجات تحقيق الذات : وتتضمن العمل على توفير أقصى فرصة لإظهار قدرات العامل داخل المنظمة كمتخصص ومحترف بها .

٤ . الاحتياجات المعرفية: وتتضمن التعلم لتحسين المهارات الوظيفية المتخصصة للعامل .

٥ . 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 في مجال العمل على أنها تسمح بالتنمية الشخصية للإحساس بالجماليات والتعبير الإبداعي .

وقد صنف بعض العلماء أبعاد جودة الحياة الوظيفية فيما يلي :

أ . أبعاد كلاسيكية : وتشمل : ظروف العمل المادية , ورفاهية العاملين , والعوامل المرتبطة بالوظيفة , والعوامل المالية .

ب. أبعاد معاصرة : وتشمل : المساواة الاجتماعية , وسلامة وصحة العاملين , وإجراءات التعامل مع الشكاوى , ودوائر الجودة والتوازن بين العامل والحياة الشخصية .

وقد وضع (جاد الرب , ٢٠٠٨ م , ٣٠) معايير لقياس جودة الحياة الوظيفية وذكر أنه لا يمكن التأكيد على أن هذه المعايير ترجع إلى جودة الحياة الوظيفية فقط , ولكن يمكن التأكيد على أن وجود مستويات عالية لجودة الحياة الوظيفية يقلل من المعايير غير المرغوب فيها , ويعظم من المعايير المرغوبة فيها , وهي : معدلات حوادث العمل . ومعدلات الشكاوى , ومعدلات الإضراب والتجمهر والامتناع عن العمل , ومعدلات الغياب , ومعدلات دوران العمل , ومعدلات الجزاءات ومعدلات نمو الأداء الاقتصادي والمالي من خلال : (معدل العائد على رأس المال المستثمر ومعدل العائد على الأصول , ومعدل العائد على حق الملكية , ومعدل نمو المبيعات والسعر السوقي للسهم) ومعدلات نمو إنتاجية العاملين والإنتاجية الكلية للمنظمة .

ولا شك أن هذه الرؤى لأبعاد جودة الحياة الوظيفية تدور حول محورين أساسيين :

الأول : يعتمد على مجموعة العوامل الأساسية : والتي تخص الأمور المالية التي يعتمد عليها الموظف اعتماداً أساسياً في حياته ونفقاته , ومنثم يكون لها أبلغ الأثر في قدرته على العطاء والإنجاز , كما أن ما ينطوي عليه أمر الرفاهية إنما هو تابع للظروف المادية التي يعيشها الموظف .

الثاني : ويشمل الأمور الفنية الخاصة بطبيعة عمل الموظف .

المطلب الرابع : المعوقات دون تحقيق جودة الحياة الوظيفية :

بالرغم من أهمية تطبيق جودة الحياة الوظيفية إلا أن هناك معوقات تحول دون تطوير هذه الفلسفة نظراً للنظرة القصيرة الأمد الهادفة فقط إلى تحقيق العوائد والإيرادات وأن كانت على حساب العاملين وسلامتهم وصحتهم، وبالتالي هناك عوامل ساهمت في تدني جودة الحياة الوظيفية واعتبرت كعوائق ومنها :

- ضعف ثقافة المنظمة والتي تصنف جودة الحياة الوظيفية كفلسفة ثانوية أي غير أساسية وذلك راجع إلى الإدارة العليا لنقص التوعية والمركزية وعدم الاستعداد لتفويض السلطة.
- ارتفاع تكلفة توفير بيئة مناسبة ومحفزة للعمل تعد أيضاً عائق، بالنظر إلى ارتفاع تكلفة تهيئة الظروف المادية وكذلك زيادة الأجور والمكافآت والتي قد تزيد من أجمالي التكاليف .
- عدم التوافق بين فلسفة جودة الحياة الوظيفية وتعلم الأفرد وذلك لافتقادهم للتدريب والتطوير.
- هياكل تنظيمية معقدة وقيادة تقليدية غير داعمة للفلسفة الجديدة. (بومجان وآخرون، ٢٠١٨م،

(١٢٦)

المبحث الثاني

الأداء الوظيفي

لقد حظي موضوع الأداء الوظيفي باهتمام بالغ , ويشهد بحوثاً مستمرة عن حلول للمشكلات المتعلقة بالأداء الوظيفي , وقد فاضت الدوريات العلمية بتقارير عديدة عن قيادات جديدة وإعادة تصميم الهياكل التنظيمية , ومحاولات إشراك العاملين فيها في وضع سياسات بصورة أكبر , واستخدام نظام حلقات الجودة والتركيز على أسلوب فريق العمل وابتكار حوافز جديدة للجهود الفردية والجماعية الملموسة وكثير من الأساليب الأخرى التي تركز على غاية واحدة وهي تحسين الأداء الوظيفي . (الفايدي , ٢٠٠٨ م , ٨١)

المطلب الأول : مفاهيم الأداء :

يعرف الأداء الوظيفي بأنه نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح , ويتوقف على ذلك القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة . (عقيل , ٢٠٠٦ م , ص ٥١)

كما عرفه معجم مصطلحات العلوم الإدارية بأنه القيام بأعباء الوظيفة من مسئوليات وواجبات وفقاً للمعدل المفروض أداؤه من العمل الكفاء المدرب . (الشريف , ٢٠٠٤ م , ٨٢)

ويلقي (Thomas Gilbert) الضوء على مصطلح الأداء ويقول بأنه لا يجوز الخلط بين السلوك وبين الإنجاز والأداء , ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أنشطة في المنظمة التي يعملون بها , أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتاج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل , أي أنه مخرج أو نتائج , أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والإنجاز , أي أنه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معاً , مع الميل إلى إبراز الإنجاز أو النتائج أو النتاجات , وذلك لصعوبة الفصل بين السلوك من ناحية وبين الإنجاز والنتائج والنتاجات من ناحية أخرى . (درة , ٢٠٠٣ م , ٩٧)

حيث عرف العوالمه الأداء الوظيفي بأنه مجموعة السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله وتتضمن جودة الأداء , وحسن التنفيذ والخبرة الفنية في الوظيفة , فضلاً عن اتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة والالتزام باللوائح الإدارية التي تنظم عمله , والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص . (العوالمه , ٢٠٠٤ م , ٦٦)

كما يعرف الأداء الوظيفي بأنه دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل , وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية وأيضاً للحكم على إمكانية النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله لمسئوليات أكبر , أو ترقية لوظيفة أخرى . (المدهون , ٢٠٠٥ م , ١٥٢) وفي تعريف سلطان فهو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد . (عكاشة , ٢٠٠٨ م , ٣٣)

بينما عرفه هلال بأنه سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابعة من داخل الفرد فقط , لكنه نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به . (هلال , ١٩٩٩ م , ١٩) ويرى آخرون أن الأداء هو ما يفعله الفرد نتيجة الاستجابة لمهمة معينة قام بها من تلقاء نفسه أو فرضها عليه الآخرون , وهذه الاستجابة تحدث تغييراً في البيئة نتيجة لتحويل المدخلات التنظيمية إلى مخرجات بمواصفات فنية ومعدلات محددة . (المطرفي , ٢٠٠٥ م , ٣٨)

وعرف درة الأداء بأنه تحقيق بعض الشروط أو الظروف التي تعكس نتيجة أو مجموعة نتائج معينة لسلوك شخص معين أو مجموعة أشخاص . (درة , ٢٠٠٣ م , ٩٥) أما الخزامي فقد عرف الأداء بأنه تحويل المدخلات التنظيمية كالمواد الأولية والمواد نصف المصنعة والآلات إلى مخرجات تتكون من سلع وخدمات بمواصفات فنية ومعدلات محددة , حيث اعتبره سلوك يهدف إلى تحقيق نتيجة , وهو ما يقوم به الفرد استجابة لمهمة معينة سواء قام بها بذاته أو فرضها عليه الآخرون . (الخزامي , ١٩٩٩ م , ٢٠)

وعرف الشعلان الأداء الوظيفي بأنه الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال (الشعلان , ٢٠٠١ م , ٣٨) , وقد عرفه النمر بأنه الناتج الفعلي للجهود المبذولة من قبل الفرد ويتأثر هذا الأداء بمقدار استغلال الفرد لطاقته وإمكانياته , وفي نفس الوقت يتأثر بمقدار الرغبة لدى الأفراد في الأداء . (العجلة , ٢٠٠٩ م , ٦٤)

ويعرف الأداء إجرائياً من خلال هذا البحث بأنه السلوك الإداري الذي من خلاله يقوم الموظف بتنفيذ المهام الموكلة إليه لتحقيق الهدف المخطط له , متأثراً باستعداد وقدرات الموظف بالبيئة التنظيمية المحيطة به , بما تشمله من مساندة زملاء العمل ونمط الإشراف والظروف المادية للعمل وأيضاً متطلبات وتحديات الوظيفة و كذلك الجمهور متلقي الخدمة .

المطلب الثاني : محددات الأداء الوظيفي :

ترتبط فاعلية أي منظمة بكفاءة العنصر البشري وقدرته على العمل ورغبته فيه، باعتباره العنصر المؤثر والفعال في استخدام الموارد المادية المتاحة، وتعتمد الإدارة في تعظيم النتائج، وترشيد استخدام الموارد المادية والبشرية المتاحة، وقد يصعب ترشيد استخدام العنصر البشري، لدرجة تزيد من صعوبة قدرة الإدارة على ترشيد استخدام هذا العنصر، وهو الأمر الذي جعل المشكلة الرئيسية التي تواجه الإدارة في أي منظمة هي التعرف على المتغيرات المحددة لأداء العاملين، والتي تنعكس على سلوك هؤلاء الأفراد الذين يمثلون قدرة العمل في المنظمة .

إن أداء الفرد يحدد بالعديد من المحددات المترابطة والمتداخلة، وحتى يتسنى إدارة الأفراد بكفاءة وفاعلية لابد من فهم أهم العوامل والمحددات التي من شأنها تحديد طبيعة السلوك الذي سيسلكه الفرد عند أدائه لمهام وظيفته، وقد سعى الباحثون في علم الإدارة وعلم النفس الصناعي إلى تحديد أهم تلك المحددات، وقد خلصوا على أن أداء الفرد يحدث نتيجة التفاعل ما بين القدرة على العمل والدافعية في العمل ودرجة الدعم التنظيمي، كما في المعادلة التالية :

$$\text{أداء الفرد} = \text{الدافعية} \times \text{القدرة} \times \text{الدعم التنظيمي}$$

وبالنظر إلى المعادلة السابقة نجد أن أداء الفرد لا يتحدد نتيجة توفر أو عدم توفر أحد هذه المحددات، وإنما يتحدد كنتيجة لمحصلة التفاعل بينها جميعا.

• الدافعية:

تعرف الدافعية بأنها "منبع السلوك ووقود الأداء، وتشير إلى مدى قوة الرغبة لدى الفرد للقيام بمهام العمل المحددة، والاندفاع الذاتي والفوري لأداء هذه المهام".

إن تحقيق الدافعية لدى الأفراد من أهم أهداف الإدارة، وذلك من خلال تفعيلها وتحويلها من طاقة كامنة غير فعالة إلى قوة محركة تدفع سلوك العاملين في الاتجاهات المتوافقة مع أهداف المنظمة. وتعرف الدافعية على أنها منبع السلوك ووقود الأداء، وتشير إلى مدى قوة الرغبة لدى الفرد للقيام بمهام العمل المحددة، والاندفاع الذاتي والفوري لأداء هذه المهام، كما تعرف على أنها مجموع العمليات التي تؤثر على مستوى الإثارة والاتجاه والحفاظ على السلوكيات ذات العلاقة بأماكن العمل .

كما أن أداء الأفراد لا يعتمد فقط على قدراتهم وإنما يعتمد في نفس الوقت على ما لديهم من دافعيه وهذه الدافعية لا تعتمد بصفة عامة (إلا بنسبة بسيطة) على ظروف العمل المادية، وإنما تعتمد على الظروف الاجتماعية في التفاعل مع حاجات الأفراد فالحاجات المشبعة لا تدفع السلوك.

• القدرة:

القدرات عبارة عن الخصائص الشخصية التي يستخدمها الفرد العامل في أداء عمله، مثل القدرة على القيام بالعمل كما هو مخطط له، القدرة على الاتصال لتحسين النتائج من خلال اكتساب أكبر قدر من المعلومات، القدرة على الاستيعاب والفهم الصحيح لما هو مطلوب للقيام بالعمل بشكل صحيح، وهذه القدرات لا تتغير عبر فترة زمنية قصيرة، ويمكن بناء القدرات من خلال عملية التدريب، التعلم، ويجب أن تكون هذه القدرات تتناسب مع الوظيفة التي يتم أداؤها.

يعتمد تحقيق مستويات عالية من الأداء على مدى التفاعل والاتساق ما بين الدافعية في العمل والقدرة على أدائه، بمعنى أن جهود دعم وتحفيز الأفراد نحو الأداء المتميز تكون غير مجدية ما لم تتوفر لديهم القدرات والمهارات والمعارف اللازمة لأداء مهام الوظيفة، والعكس صحيح. وتشير القدرة إلى كل ما يستطيع الفرد أدائه من أنشطة أو حركية أو سلوكية، سواء كان ذلك نتيجة تدريب أو دون تدريب.

• الدعم التنظيمي :

ويشير الدعم التنظيمي إلى القدر الذي تهتم فيه المنظمة برعاية ورفاعية أعضائها، من خلال معاملتهم بعدالة، ومساعدتهم في حل ما يواجهون من مشكلات والإنصات لشكواهم. وبمعنى آخر فالدعم التنظيمي ينعكس في صورة اهتمام القيم التنظيمية بالأفراد العاملين، وتقديم المساعدات والمساهمات، والعناية بهم وبصحتهم النفسية، وتبدو إيجابية وفاعلية المنظمة في استمرارية العناية والاهتمام وشمولها، مما ينعكس في صورة إدراك الأفراد لهذا التأييد والدعم.

إن كل عامل من العوامل الثلاثة لا يؤثر في الأداء بشكل مستقل، وإنما من خلال تفاعله مع المتغيرين الآخرين، وإن مستوى الأداء سيكون نتيجة تفاعل تلك العوامل معا. فإذا كانت العوامل الثلاثة إيجابية، أي إذا كانت لدى الأفراد دافعية مرتفعة وقدرة عالية على العمل في بيئة مناسبة ذات مناخ منفتح، فإن محصلة الأداء ستكون مرتفعة، أما إذا كانت العوامل السابقة جميعها متدنية فإن محصلة الأداء ستكون منخفضة، وفي حالة تدني دافعية الأفراد مع تمتعهم بدرجة عالية من القدرات وتوفر البيئة المناسبة فإن الأداء سيكون متوسطا.

كما أن الأداء الوظيفي ينتج من تفاعل عامل القدرة والدوافع المرتبطة بالسلوك البشري، ويمثل كل من القدرة والدوافع متغيرين رئيسيين من أجل الأداء الوظيفي، فقد تنطوي مكونات الفرد على أعظم القدرات للعمل ، ولكن بدون توافر الدافع للعمل ستندم العلاقة بين القدرات والأداء الوظيفي ، والعكس صحيح فقد يتوافر لدى الفرد الدافع القوي للعمل ولكن دون قدرة على العمل ستندم العلاقة بين الدافع والأداء الوظيفي .

وعليه يمكن القول أن السلوك الإنساني هو المحدد للأداء الوظيفي، وهو محصلة التفاعل بين طبيعة الفرد ونشأته والموقف الذي يوجد فيه، والأداء لا يظهر نتيجة لقوى أو ضغوط نابغة من داخل الفرد نفسه فقط، ولكن نتيجة لعملية التفاعل والتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به. وأن المقدرة والرغبة في العمل يتفاعلا معا في تحديد مستوى الأداء، أي أن تأثير المقدرة على العمل على مستوى الأداء يتوقف على درجة رغبة الشخص في العمل، وبالعكس فإن تأثير الرغبة في العمل على مستوى الأداء يتوقف على مدى مقدرة الشخص على القيام بالعمل. (الحسني , ٢٠١٣ م , ١٢١-١٤٥)

المطلب الثالث : أهمية الأداء الوظيفي :

يعتبر الأداء عنصراً حيوياً في كل عملية لأنه مرتبط بالعنصر البشري الذي يدير العملية ويحول المواد الخام إلى موارد مصنعة ذات قيمة مادية، ولهذا يمكن القول بأن الأداء الوظيفي له أهمية كبيرة داخل المؤسسة التي تحاول تحقيق النجاح والتقدم انطلاقاً من أن الأداء هو الناتج المرتفع، وهذا يعد مؤشراً واضحاً لنجاح المؤسسة إلى ارتباطه بانتقال المؤسسة من مرحلة إلى مرحلة أخرى من خلال مراحل تطورها. (الدحلة , ٢٠٠١ م , ٩٦)

كما يعتبر من المرتكزات الأساسية لوجود المنظمة ويتضح ذلك من خلال مناقشة الأداء في إطار ثلاثة أبعاد رئيسية نظرياً وتجريبياً وإدارياً ، فمن الناحية التجريبية فإن أهمية الأداء تظهر من خلال استخدام أغلب دراسات

وبحوث الإدارة الاستراتيجية للأداء لاختيار الاستراتيجيات المختلفة والعمليات الناتجة عنها، أما من الناحية الإدارية فإنها تظهر واضحة من خلال حجم الاهتمام الكبير والمتميز من قبل إدارات المنظمات بالأداء ونتائجه والتحول التي تجري في هذه المنظمات اعتماداً على نتائج الأداء. (صبحي , ٢٠٠٩ م , ٤٠)

المطلب الرابع : أنواع الأداء الوظيفي :

نظرا لصعوبة تحديد مفهوم الأداء لدى الباحثين جعل تحديد أنواعه يختلف من باحث إلى آخر حسب معايير معينة وحسب دراسة كل باحث ولذا يمكن أن نتطرق بإيجاز إلى بعض المعايير التي أولها الباحثون كل الاهتمام في تحديد أنواع الأداء نذكر منها:

أولاً: حسب معايير المصدر ينقسم أداء المنظمة (المؤسسة) بشكل عام إلى ما يلي:

- أ. الأداء الداخلي : ويتيح هذا النوع من الأداء من خلال مجموعة الأداء الجزئية في ثلاثة أجزاء هي :
 - ✓ الأداء البشري : وهو من أهم العوامل التي لها تأثير كبير على أداء المؤسسة فقد ذهب البعض إلى حصر أداء المنظمة في أداء الموارد البشرية فقط , وعرفوه انطلاقاً من أن الأداء البشري يقصد به "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله " (عاشور , ١٩٨٣ م , ٥٠) , فالأداء البشري هو الميزة التنافسية لأن التمييز في الأداء لن يستند لمجرد امتلاك المؤسسة للموارد المالية والتكنولوجية فحسب بل يستند في المقام الأول إلى قدرتها على توفير نوعيات خاصة من الموارد البشرية (المرسي , ٢٠٠٣ م , ٢٣) .
 - ✓ الأداء التقني : وينتج من خلال حسن استغلال المؤسسة لاستثماراتها بفاعلية .
 - ✓ الأداء المالي : ويتحدد من خلال استخدام الإمكانيات المالية المتاحة للمؤسسة , فالدولة تقوم بتسخير وسائل هامة خاصة منها الاعتمادات المالية الضخمة لضمان تقديم الخدمات العمومية , لذلك فإن الأداء المالي للمؤسسة العمومية يتمثل في ضمان السير الحسن , والاستغلال السليم والعقلاني للاعتمادات الممنوحة , ولتحقيق ذلك وضع المشرع العديد من القواعد القانونية والتنظيمية لضمان احترام الميزانية من جهة والبحث عن مواضع الخلل التي تؤدي إلى المساس بالأموال العامة والأخطاء المرتكبة في الميزانية من طرف الأعوان المكلفين بها من جهة أخرى . (عبد الوحيد , ٢٠٠٥ م , ١٣٦-١٤١)
 - ✓ وبشكل شامل فالأداء الداخلي للمنظمة هو الأداء الناتج عن الاستغلال الأمثل لمختلف مواردها البشرية والمالية والتقنية , فمن خلال دمج الأداء المختلفة لهذه الموارد أو العناصر نتحصل على الأداء الداخلي للمؤسسة .

ب. الأداء الخارجي : وهو الأداء الناتج عن مجموعة التطورات والتغيرات الخارجية الناتجة عن المحيط ويتحقق هذا الأداء من خلال استجابة المؤسسة لهذه التطورات الخارجية والقدرة على سبقها (نوال , ٢٠٠٥ م , ٥٢) هذه التغيرات أو التطورات تنشأ خارج المؤسسة وتؤدي إلى تغيير حتمي في مسار المؤسسة , لذلك يتعين على المتابعة المستمرة والمباشرة حتى يمكن إدراك أثرها على الأداء , فنجاح المؤسسات أو فشلها يتوقف على قدرتها على خلق درجة عالية من التلاؤم بين أنشطتها وبين البيئة التي تنشط بها (السيد , ١٩٩٨ م , ٨٧) . فمن خلال هذين الأداءين يتضح أن الأداء ينتج من خلال استغلالها لمختلف الموارد المتوفرة بكفاءة وفعالية من جهة , وتوجيه جهودها نحو استغلال الفرص التي يمكن أن يتيحها المحيط الخارجي من جهة أخرى , وذلك من خلال تابعة تغيراته التي تنصف بالحركة والتعقد وسرعة التغير في نفس الوقت .

فالمؤسسة في علاقة مستمرة بالمحيط الخارجي , مما يتطلب متابعة مستمرة لهذا المحيط للتكيف معه , إذا تستطيع المؤسسة أن تسيطر على محيطها الداخلي وتحكم فيه لكن قدرتها على التأثير على محيطها الخارجي محدودة , لذلك يجب أن تبذل قصارى جهدها للاندماج فيه والتقليل من تهديداته وآثارها السلبية , ويرتبط أداء المؤسسة مهما كانت طبيعة نشاطها بقدرتها على التكيف مع المحيط الخارجي (وسيلة , ٢٠٠٤ م , ٤١) .

ثانياً : حسب معايير الشمولية : ينقسم تبعاً لهذا المعيار إلى نوعين :

أ. الأداء الكلي : ويعني هذا النوع من الأداء قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بأدنى التكاليف الممكنة , هذه الأهداف التي لا يمكن لقسم أو وظيفة لوحدها تحقيقها بل تتطلب تضافر جميع المصالح الفرعية للمؤسسة .

ب. الأداء الجزئي : يكون على مستوى نظام فرعي من المنطقة والذي غالباً ما يكون إحدى وظائفها التنظيمية .

ثالثاً : حسب المعيار الوظيفي :

يمكن تقييم الأداء حسب الوظائف التي تمارسها المنظمة والتي يمكن حصرها في الوظائف الإنتاجية والوظائف الخاصة بالأفراد ووظيفة التسويق ووظيفة التمويل ووظيفة العلاقات العامة .

المبحث الثالث

عرض الدراسات السابقة والتعقيب عليها

المطلب الأول : عرض الدراسات السابقة :

١- دراسة خضرة وإيمان (٢٠٢١) والتي كانت بعنوان " أثر العدالة التنظيمية على الأداء الوظيفي " وهدفت الدراسة إلى التعرف على أثر العدالة التنظيمية على زيادة الأداء الوظيفي لدى أساتذة المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف – ميله – وذلك من خلال سحب عينة عشوائية من الأساتذة الدائمين العاملين بنفس المركز وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة رئيسية والمقابلات الشخصية لتحصيل بعض المعطيات . توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها : وجود أثر للعدالة الإجرائية على زيادة الأداء الوظيفي حيث أن الوصول لأداء وظيفي فعال يتطلب من المؤسسة وضع إجراءات تنظيمية وتطبيقها . أيضاً وجود أثر لعدالة التعاملات على زيادة الأداء الوظيفي ويعود هذا إلى طبيعة العلاقة بين المبحوثين ومدراءهم وبناءً على هذه النتائج فقد أوصت الباحثتان بمراعاة العدالة التنظيمية وتجسيد أبعادها والعمل على تكريسها في أوساط الأفراد العاملين .

٢- دراسة بوبكر وبرتيمه (٢٠٢٠) والتي كانت بعنوان " أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية " ، وهدفت الدراسة إلى إبراز تأثير جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية الوادي بالجزائر من خلال عينة بلغت (٥٠) تم استرجاع (٣٠) استبانة و(٥) غير صالحة للتحليل وتم استخدام المنهج الوصفي وأداة الاستبانة لجمع المعلومات . وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: تهدف جودة الحياة الوظيفية إلى تحقيق مستويات عالية من الأداء الوظيفي للعاملين ، وأن بعد الأجور والرواتب من أهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية ذات التأثير على الأداء الوظيفي، كما أن الدراسة توصلت إلى أن العاملين لا يشعرون بتوافر الشفافية في كيفية إصدار قرارات الترقية والتقدم الوظيفي في المؤسسة .وبناءً على هذه النتائج فقد أوصى الباحثان بتوفير بيئة عمل صحية وامنة تلبى شروط السلامة المهنية في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء – ولاية الوادي - وإصدار قرارات صارمة في هذا الشأن والحرص على تطبيقها، أيضاً الحرص على مشاركة العاملين في الإدارة وتشجيعهم على طرح أفكارهم فيما يخص العمل لضمان تنفيذها بأحسن وجه ، واشعارهم المسؤولية اتجاه تنفيذ هذه القرارات.

٣- دراسة لويزة (٢٠٢٠) : وهي دراسة بعنوان " اسهامات جودة الحياة الوظيفية في تنمية رأس المال الفكري " وهدفت الدراسة إلى التعرف العلاقة بين رأس المال الفكري وجودة الحياة الوظيفية على أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة وذلك من خلال سحب عينة عشوائية طبقية من الأساتذة العاملين بنفس الكلية وتم استخدام المنهج الوصفي وأداة الاستبانة من خلال المقابلات الشخصية لجمع المعلومات . توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها : أن معاملات الثبات والصدق الإجمالية مرتفعة وأيضاً وجود علاقة ذو دلالة معنوية بين جودة الحياة الوظيفية ورأس المال الفكري , وبناء على هذه النتائج فقد أوصت الباحثة بالسعي نحو متابعة أحد الأساليب والطرق المتبعة في جودة الحياة الوظيفية في العالم مع الأخذ في الاعتبار الاختلافات الثقافية البيئية داخل الكلية , والتركيز على إتاحة المجال للابتكار والإبداع في العمل من خلال التعرف على دوافع ورغبات الموظفين والأساتذة غير المشبعة في مجالات جودة الحياة الوظيفية وتحفيزهم بالربط بين إشباع هذه الرغبات وبين ما يقدمون من أفكار جديدة .

٤- دراسة حموش (٢٠١٩) وهي بعنوان " الاتصال الرقمي وتأثيره على الأداء الوظيفي " وتهدف الدراسة إلى التعرف على طبيعة الاتصال الرقمي في بلدية أولاد دارج ومعرفة أثر الاتصال الرقمي على الأداء الوظيفي ومدى مساهمة الاتصال الرقمي في الأداء الوظيفي وذلك من خلال الاعتماد على أسلوب العينة القصدية لموظفي بلدية أولاد دارج وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لهذا الغرض . توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها : أن الاتصال الرقمي يقلل من الصعوبات التي قد تعترض الموظف في إطار عمله وتجعله أكثر مرونة وانسيابية وهو ما يخلق توازناً شخصياً وعملياً للموظف . كما أن الاتصال الرقمي يجعل من المنظومة الوظيفية أكثر سلاسة وتفاعل مع المحيط الخارجي وبناء على هذه النتائج فقد أوصت الباحثة باعتماد الموظفين على الاتصال الرقمي في أدائهم لتحسين الأداء والنوعية والإنتاج والخدمة التي يقدمها الموظف للمنظمة , أيضاً بتفعيل الاتصال الرقمي في المنظمات يسهل إنجاز الكثير من الوظائف والمهام من أجل تحقيق أهداف المنظمة .

٥- دراسة أبو عودة (٢٠١٨) تحت عنوان " أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي " وهي دراسة تطبيقية على منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة بفلسطين , وهدفت الدراسة إلى استكشاف أثر الاستقرار الوظيفي في تحقيق التميز المؤسسي لمنظمات المجتمع المدني , والتعرف على أثر الأجور والمكافآت وأثر التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي لمنظمات المجتمع المدني وذلك من خلال عينة بلغت (٥٠) تم اختيارها بشكل عشوائي من رؤساء المجالس وأعضاء مجالس الإدارة والمدراء التنفيذيين ورؤساء

الأقسام في منظمات المجتمع المدني العامة في قطاع غزة , وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وأداة الاستبانة لجمع المعلومات . وكانت أهم ما توصلت إليه الدراسة أن هناك علاقة بين أبعاد وعناصر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي . وبناء عليه فقط أعطى الباحث بعض التوصيات ومنها : القيام بتطوير الأنماط القيادية والإدارية التي تدعم تطبيق جودة الحياة الوظيفية , والتركيز على تحسين جودة حياة العمل للموظفين من حيث الاستقلالية والحرية والعدالة في الأجور والمكافآت , وأيضاً العمل على تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية للعاملين في منظمات المجتمع المدني .

المطلب الثاني : التعقيب على الدراسات السابقة :

بعد استعراض الدراسات السابقة والتي تعد أحد أهم ركائز البحث العلمي التي تساعد الباحث في طريقة البحث عن منهجية العمل لموضوع البحث والاطلاع على النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة لتحقيق التكامل ومعرفة الأدوات المستخدمة و كذلك القطاعات التي تم تناولها في الدراسات السابقة , ولتحقيق أكبر قدر من الاستفادة , فقد قام الباحثون بتوضيح أوجه التشابه والاختلاف كما يلي :

اتفقت معظم الدراسات السابقة على وجود علاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين داخل المنظمة , إلا أنها اختلفت في تصنيف أبعاد جودة الحياة الوظيفية من حيث الأولوية في الأثر على الأداء الوظيفي , مع العلم بعض الدراسات السابقة قد تناولت موضوع جودة الحياة الوظيفية كتغير مستقل مثل دراسة بو بكر وبرتيمة (٢٠٢٠) , ودراسة لويظة (٢٠٢٠) ودراسة أبو عودة (٢٠١٨) .

وعند التطرق لأوجه التشابه والاختلاف للدراسات السابقة مع الدراسة الحالية فقد تشابهت في استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي , كما أنه تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات . وفيما يخص أوجه الاختلاف فقد اختلفت مع الدراسات السابقة في حدود الدراسة (البشرية والجغرافية والزمنية) وحجم عينة الدراسة .

ومن هنا يجد الباحثون أن هذه الدراسة تعتبر من الدراسات القليلة التي تناولت الموضوع في القطاعات الخاصة بالمملكة العربية السعودية وهذا ما يميزها خاصة بعد رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ وذلك لما توليه المملكة من اهتمام للتطوير وتمكين وتنمية الموارد البشرية .

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

منهج الدراسة :

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي .

مجتمع الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة في كافة موظفي القطاع الخاص بمدينة الرياض وذلك بهدف التعرف على جودة الحياة الوظيفية و أثرها على الأداء الوظيفي في القطاع الخاص .

عينة الدراسة :

تكونت عينة الدراسة من (٣٨٤) كعينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة المتمثل بموظفي القطاع الخاص بمدينة الرياض .

أسلوب جمع البيانات (أداة الدراسة) :

تم الاعتماد على الاستبانة (الاستمارة) لجمع المعلومات حول موضوع الدراسة ، كما تم اقتباس أسئلة هذه الاستبانة من الدراستين السابقتين (نورة ، ٢٠٢١ م ، ٦٨-٧٠) و (عزيز وآخرون ، ٢٠٢١ م ، ٩٤-٩٥) . تكونت الاستبانة من قسمين :

القسم الأول : المتغيرات الشخصية .

القسم الثاني : متغيري الدراسة

(المتغير المستقل : جودة الحياة الوظيفية , والمتغير التابع : الأداء الوظيفي) .

أساليب المعالجة الإحصائية :

لتحليل البيانات واستخراج النتائج تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية التي يرمز لها اختصاراً (SPSS) , ومن خلاله تم استخراج النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات لإجابات أفراد عينة الدراسة على تساؤلات محاور الدراسة , كذلك حساب معامل بيرسون لقياس الارتباطات الواردة في تساؤلات الدراسة .

قصور الدراسة :

١. صعوبة وجود دراسات ذات علاقة بالمتغيرين تمت على عينة في المملكة العربية السعودية وتواكب التغيرات والتطور الحاصل في الآونة الأخيرة وخصوصاً بعد رؤية ٢٠٣٠ مما يصعب على الباحثين دعم دراستهم ببعض نتائج الدراسات السابقة في المملكة العربية السعودية .
٢. اقتصرت الدراسة على عينة صغيرة نوعاً ما وفي قطاع واحد بمدينة واحدة " موظفي القطاع الخاص بمدينة الرياض " والذي يعتبر عائقاً في تعميم نتائج الدراسة على كافة المنظمات في القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية .

الفصل الخامس

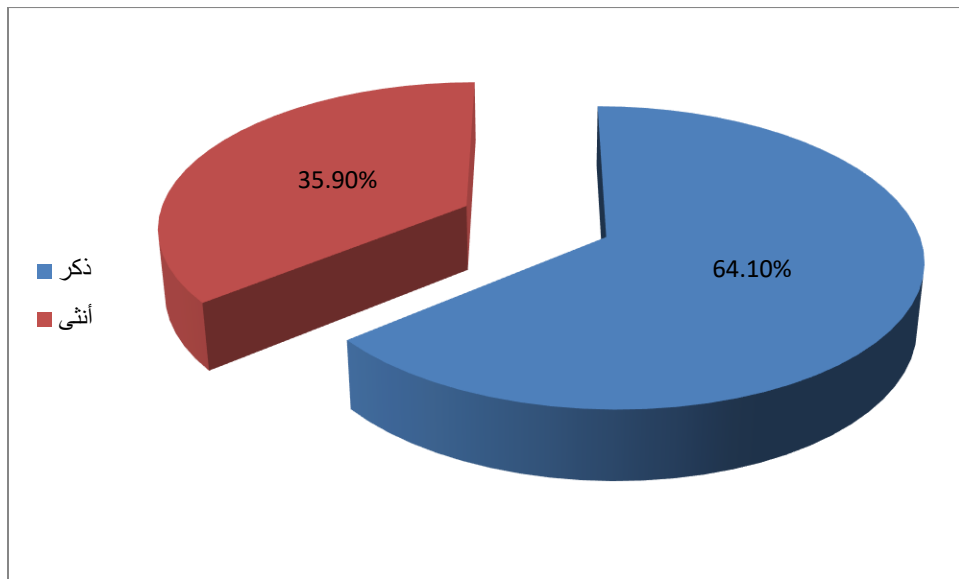
عرض النتائج وتفسيرها

المحور الأول : البيانات الشخصية :

- توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس :

جدول رقم (١) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	
٪٦٤,١	٢٤٦	ذكر
٪٣٥,٩	١٣٨	أنثى
٪١٠٠	٣٨٤	المجموع



شكل رقم (١) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس

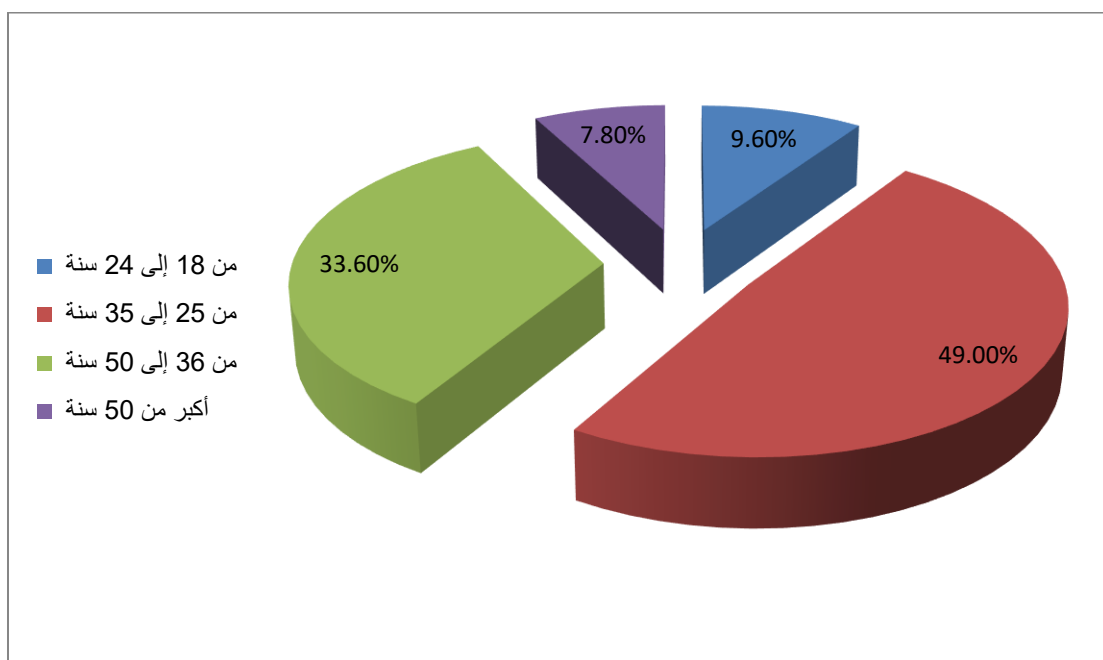
من الجدول رقم (١) والشكل رقم (١) يتضح توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس حيث أظهرت النتائج أن عدد أفراد عينة الدراسة من الذكور كان ٢٤٦ فرد بما يمثل نسبة ٦٤,١٠٪ من أفراد عينة الدراسة

وهي النسبة الأكبر من الذكور , بينما كان عدد أفراد عينة الدراسة من الإناث ١٣٨ بما يمثل نسبة ٣٥,٩٪ وهي النسبة الأقل .

• توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير العمر:

جدول رقم (٢) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير العمر

النسبة المئوية	التكرار	
٩,٦٪	٣٧	من ١٨ إلى ٢٤ سنة
٤٩,٠٪	١٨٨	من ٢٥ إلى ٣٥ سنة
٣٣,٦٪	١٢٩	من ٣٦ إلى ٥٠ سنة
٧,٨٪	٣٠	أكبر من ٥٠ سنة
١٠٠٪	٣٨٤	المجموع



شكل رقم (٢) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير العمر

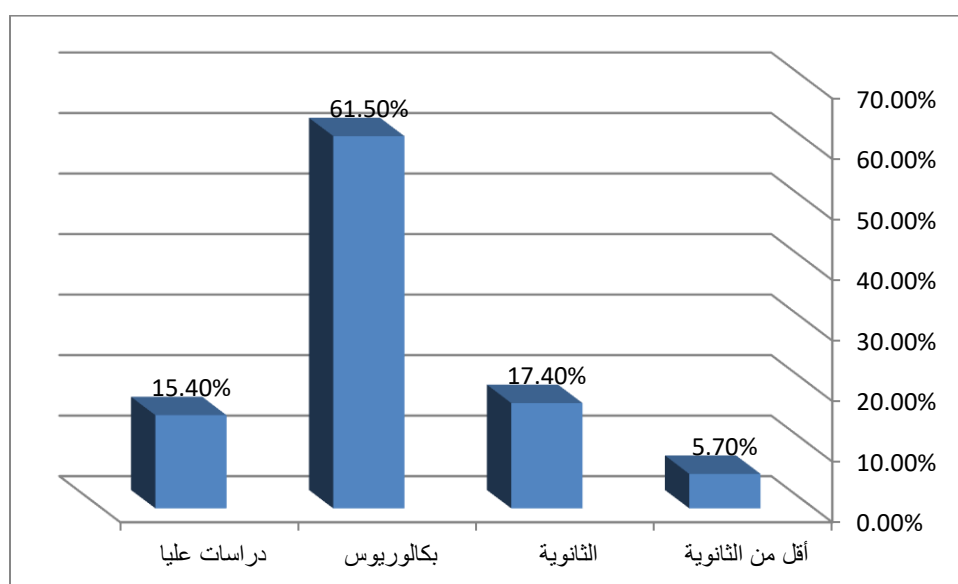
من الجدول رقم (٢) والشكل رقم (٢) يتضح توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير العمر حيث أظهرت النتائج أن عدد أفراد عينة الدراسة ممن تقع أعمارهم ضمن الفئة (من ١٨ إلى ٢٤ سنة) ٣٧ بما يمثل نسبة ٩,٦٪

من أفراد عينة الدراسة , بينما كان عدد أفراد عينة الدراسة ممن تقع أعمارهم ضمن الفئة (من ٢٥ إلى ٣٥ سنة (١٨٨ بما يمثل نسبة ٤٩,٠٪ وهي النسبة الأكبر والأكثر انتشاراً بين أفراد عينة الدراسة , بينما كان أفراد عينة الدراسة ممن تقع أعمارهم ضمن الفئة العمرية (من ٣٦ إلى ٥٠ سنة) ١٢٩ بما يمثل نسبة ٣٣,٦٪ , في حين كان عدد أفراد عينة الدراسة ممن تقع أعمارهم في الفئة العمرية (أكبر من ٥٠ سنة) ٣٠ فقط بنسبة ٧,٨٪ وهي الفئة الأقل انتشاراً بين أفراد عينة الدراسة .

• توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل :

جدول رقم (٣) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل

النسبة المئوية	التكرار	
٥,٧٪	٢٢	أقل من الثانوية
١٧,٤٪	٦٧	الثانوية
٦١,٥٪	٢٣٦	بكالوريوس
١٥,٤٪	٥٩	دراسات عليا
١٠٠٪	٣٨٤	المجموع



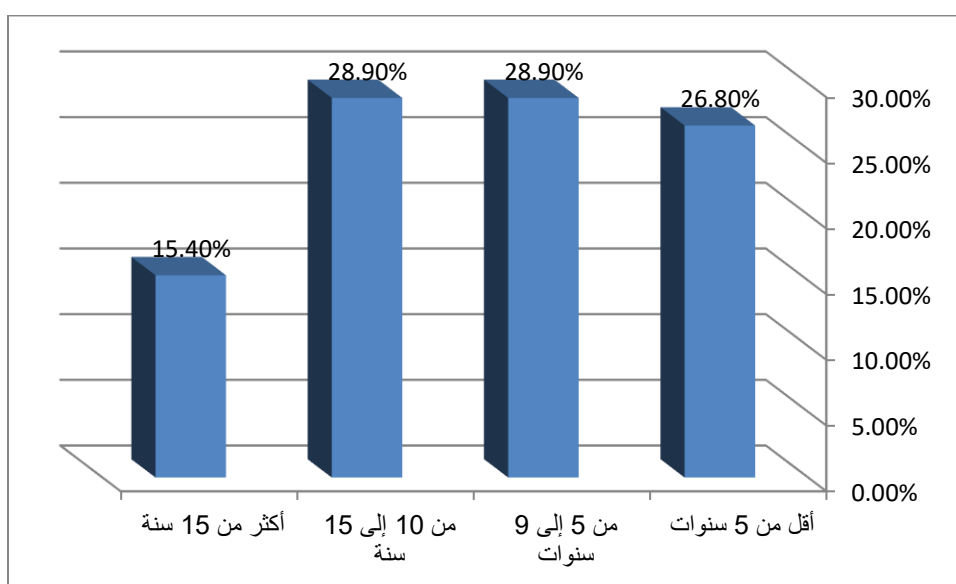
شكل رقم (٣) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل

من الجدول رقم (٣) والشكل رقم (٣) يتضح توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل حيث أظهرت النتائج أن عدد أفراد عينة الدراسة ممن يحملون مؤهل أقل من ٢٢ بما نسبته ٥,٧٪ وهي النسبة الأقل انتشاراً بين أفراد عينة الدراسة , بينما كان عدد أفراد عينة الدراسة ممن يحملون مؤهل الثانوية ٦٧ بما نسبته ١٧,٤٠٪ , وكان عدد أفراد عينة الدراسة ممن يحملون مؤهل بكالوريوس ٢٣٦ بما نسبته ٦١,٥٪ وهي النسبة الأكبر والأكثر انتشاراً بين أفراد عينة الدراسة , في حين كان عدد الحاصلين على مؤهل دراسات عليا بين أفراد عينة الدراسة ٥٩ فرد بما نسبته ١٥,٤٪ .

• توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة :

جدول رقم (٤) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	
٢٦,٨٪	١٠٣	أقل من ٥ سنوات
٢٨,٩٪	١١١	من ٥ إلى ٩ سنوات
٢٨,٩٪	١١١	من ١٠ إلى ١٥ سنة
١٥,٤٪	٥٩	أكثر من ١٥ سنة
١٠٠٪	٣٨٤	المجموع



شكل رقم (٤) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

من الجدول رقم (٤) والشكل رقم (٤) يتضح توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة حيث أظهرت النتائج أن عدد أفراد عينة الدراسة ممن لديهم خبرة أقل من ٥ سنوات ١٠٣ بما نسبته ٢٦,٨٪, بينما كان عدد أفراد عينة الدراسة الذين لديهم خبرة تتراوح ما بين (٥-٩) سنوات ١١١ بنسبة ٢٨,٩٪, أيضاً كان عدد من لديهم خبرة تتراوح ما بين (١٠-١٥) سنة ١١١ بنسبة ٢٨,٩٪, أما من لديهم خبرة أكثر من ١٥ سنة فقد كان عددهم ٥٩ بنسبة ١٥,٤٠٪ وهي النسبة الأقل انتشاراً بين أفراد عينة الدراسة.

المحور الثاني : أبعاد جودة الحياة الوظيفية :

أولاً : العلاقات الاجتماعية :

جدول رقم (٥) يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات البعد الأول العلاقات الاجتماعية

م	العبارة	التكرارات والنسب المئوية					الانحراف المعياري	المتوسط	الترتيب
		غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً			
١	تعملون في جو يسوده التعاون وروح الفريق	١٢	٢٦	٤٣	١٢٩	١٧٤	١,٠٥٢٣٩	٤,١١٢	١
		%٣,١	%٦,٨	%١١,٢	%٣٣,٦	%٤٥,٣			
٢	هناك علاقات تقدير واحترام متبادل بينكم وبين رؤسائكم	١٧	٢٨	٧٦	١٤٥	١١٨	١,٠٨١٥٣	٣,٨٣٠	٤
		%٤,٤	%٧,٣	%١٩,٨	%٣٧,٨	%٣٠,٧			
٣	تشعرون دائماً بالراحة والهدوء أثناء تواجدهم مع زملاء العمل	١١	٤٨	٧٦	١٣٩	١١٠	١,٠٨٨١٥	٣,٧٥٢	٥
		%٢,٩	%١٢,٥	%١٩,٨	%٣٦,٢	%٢٨,٦			
٤	هناك علاقات مهنية تحولت إلى علاقات صداقة في العمل	١٧	٢٣	٥٠	١٥٧	١٣٧	١,٠٦١٧٢	٣,٩٧٤	٢
		%٤,٤	%٦	١٣	%٤٠,٩	%٣٥,٧			
٥	هناك علاقات طيبة بيني وبين زملائي	١٣	٣٢	٥٢	١٤٧	١٤٠	١,٠٦٧٤٦	٣,٩٦٠	٣
		%٣,٤	%٨,٣	%١٣,٥	%٣٨,٣	%٣٦,٥			
المتوسط الحسابي للمحور									
٣,٩٢٥									

من الجدول رقم (٥) يتضح إجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة البعد الأول العلاقات الاجتماعية حيث ظهر

أن أكثر العبارات تأييداً من قبل أفراد عينة الدراسة هي العبارة رقم (١) (تعملون في جو يسوده التعاون وروح

الفريق) بينما كانت أقل العبارات تأييداً من قبل أفراد عينة الدراسة هي العبارة رقم (٣) (تشعرون دائماً بالراحة

والهدوء أثناء تواجدهم مع زملاء العمل), وكانت درجة البعد ككل (المتوسط الحسابي البعد) ٣,٩٢٥ (موافق).

ثانياً : الأجور والرواتب :

جدول رقم (٦) يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات البعد الثاني الأجور والرواتب

م	العبرة	التكرارات والنسب المئوية					الانحراف المعياري	المتوسط	الترتيب
		غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً			
١	يوجد نظام واضح للأجور والرواتب في المنظمة	١٢	٤٥	٥٧	١٣٣	١٣٧	١,١١٥٣	٣,٨٨٠	١
		٪٣,١	٪١١,٧	٪١٤,٨	٪٣٦,٦	٪٣٥,٧			
٢	هناك شفافية في الحصول على المعلومات التي تخص الراتب	١٨	٥١	٦٧	١٤٣	١٠٥	١,١٤٤٥	٣,٦٩٢	٢
		٪٤,٧	٪١٣,٣	٪١٧,٤	٪٣٧,٢	٪٢٧,٣			
٣	تشعر بالرضا عن الأجور وراتب منصبك الحالي	٣٦	٦٢	٨١	١١٨	٨٧	١,٢٥٨٩	٣,٤١١	٤
		٪٩,٤	٪١٦,١	٪٢١,١	٪٣٠,٧	٪٢٢,٧			
٤	تكفي الأجور لسد احتياجاتك الأساسية	٢٤	٦٦	٨٧	١٠٩	٩٨	١,٢١٧٧	٣,٤٩٧	٣
		٪٦,٣	٪١٧,٢	٪٢٢,٧	٪٢٨,٤	٪٢٥,٥			
المتوسط الحسابي للمحور									
		٣,٦٢١							

من الجدول رقم (٦) يتضح إجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة البعد الأول من أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الأجور) حيث ظهر أن أكثر العبارات تأييداً من قبل أفراد عينة الدراسة هي العبارة رقم (١) (يوجد نظام واضح للأجور والرواتب في المنظمة) بينما كانت أقل العبارات تأييداً من قبل أفراد عينة الدراسة هي العبارة رقم (٣) (تشعر بالرضا عن الأجور وراتب منصبك الحالي) , وكانت درجة البعد الكلية (المتوسط الحسابي للبعد) ٣,٦٢١ (موافق) .

ثالثاً : الأمن الوظيفي :

جدول رقم (٧) يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات البعد الثالث الأمن الوظيفي

م	العبارة	التكرارات والنسب المئوية					الانحراف المعياري	المتوسط	الترتيب
		غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً			
١	أشعر بالاستقرار الوظيفي في المنظمة	٢١	٢٧	٥٢	١٢٣	١٦١	١,١٥٣٧٦	٣,٩٧٩	١
		%٥,٥	%٧	%١٣,٥	%٣٢	%٤١,٩			
٢	أشعر بأنني جزء مهم من المنظمة	٢٦	٤١	٦٨	١٤٢	١٠٧	١,١٨١٧	٣,٦٨٤	٣
		%٦,٨	%١٠,٧	%١٧,٧	%٣٧,٠	%٢٧,٩			
٣	تعتبر الحالة الاقتصادية للمنظمة جيدة	١٨	٤١	٥٥	١٦٠	١١٠	١,١١٢٣	٣,٧٨٩	٢
		%٤,٧	%١٠,٧	%١٤,٣	%٤١,٧	%٢٨,٦			
٤	لا تتوفر لديك رغبة حالية في البحث عن فرص عمل بديلة خارج المنظمة	٣٩	٦٣	٦٨	١١٣	١٠١	١,٣٠٩٨	٣,٤٥٣	٤
		%١٠,٢	%١٦,٤	%١٧,٧	%٢٩,٤	%٢٦,٣			
المتوسط الحسابي للمحور									
		٣,٧٢٦							

من الجدول رقم (٧) يتضح إجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة البعد الثالث من أبعاد جودة الحياة الوظيفية

(الأمن الوظيفي) حيث ظهر أن أكثر العبارات تأييداً من قبل أفراد عينة الدراسة هي العبارة رقم (١) (أشعر

بالاستقرار الوظيفي في المنظمة) بينما كانت أقل العبارات تأييداً من قبل أفراد عينة الدراسة هي العبارة رقم (٤)

(لا تتوفر لديك رغبة حالية في البحث عن فرص عمل بديلة خارج المنظمة), وكانت درجة البعد الكلية (المتوسط

الحسابي للبعد) ٣,٧٢٦ (موافق) .

رابعاً : الترقية :

جدول رقم (٨) يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات البعد الرابع الترقية

م	العبارة	التكرارات والنسب المئوية					الانحراف المعياري	المتوسط	الترتيب
		غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً			
١	يوجد نظام واضح للترقية	٣٣	٥٠	٥٧	١٠٩	١٣٥	١,٣٠٣٦	٣,٦٨٤	١
		٪٨,٦	٪١٣	٪١٤,٨	٪٢٨,٤	٪٣٥,٢			
٢	يتم تطبيق نظام الترقيات بكل شفافية ووضوح	٣٥	٦٣	٧٩	١١٠	٩٧	١,٢٧٧٢	٣,٤٤٥	٤
		٪٩,١	٪١٦,٤	٪٢٠,٦	٪٢٨,٦	٪٢٥,٣			
٣	هناك عدالة في الحصول على الترقية	٣٢	٦٩	٨٥	١٠٧	٩١	١,٢٥٦٤	٣,٤٠٦	٥
		٪٨,٣	٪١٨	٪٢٢,١	٪٢٧,٩	٪٢٣,٧			
٤	توجد لديك فرصة مستقبلية متاحة للترقية والتقدم الوظيفي	٣٠	٤٧	٧١	١٣١	١٠٥	١,٢٢٥٧	٣,٦٠٩	٢
		٪٧,٨	٪١٢,٢	٪١٨,٥	٪٣٤,١	٪٢٧,٣			
٥	هناك توافق بين توزيع المهام ودرجة الترقية	٣٤	٥٦	٨٤	١١٧	٩٣	١,٢٤٩٠	٣,٤٦٦	٣
		٪٨,٩	٪١٤,٦	٪٢١,٩	٪٣٠,٥	٪٢٤,٢			
المتوسط الحسابي للمحور									
		٣,٥٢٢							

من الجدول رقم (٨) يتضح إجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة البعد الرابع من أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الترقية) حيث ظهر أن أكثر العبارات تأييداً من قبل أفراد عينة الدراسة هي العبارة رقم (١) (يوجد نظام واضح للترقية) بينما كانت أقل العبارات تأييداً من قبل أفراد عينة الدراسة هي العبارة رقم (٣) (هناك عدالة في الحصول على الترقية) , وكانت درجة البعد الكلية (المتوسط الحسابي للبعد) ٣,٥٢٢ (موافق) .

ومما سبق يمكن ترتيب أبعاد محور جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة تبعاً للتالي :

جدول (٩) ترتيب أبعاد المحور الثاني : جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة

م	البعد	المتوسط	الترتيب
١	العلاقات الاجتماعية	٣,٩٢٥	١
٢	الأجور والرواتب	٣,٦٢١	٣
٣	الأمن الوظيفي	٣,٧٢٦	٢
٤	الترقية	٣,٥٢٢	٤

من الجدول رقم (٩) يتضح ترتيب أبعاد المحور الثاني جودة الحياة الوظيفية , حيث يظهر أن أكثر الأبعاد تأييداً

من قبل أفراد عينة الدراسة بعد (العلاقات الاجتماعية) تلي ذلك بعد (الأمن الوظيفي) ثم (الأجور والرواتب)

وقد كانت آخر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تحققاً وتأييداً بين أفراد عينة الدراسة بعد (الترقية) .

المحور الثالث : الأداء الوظيفي :

جدول رقم (١٠) يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثالث الأداء الوظيفي

م	العبارات	التكرارات والنسب المئوية					الانحراف المعياري	المتوسط	الترتيب
		غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً			
١	تلتزم بأداء مهامك بكفاءة وفعالية	٣١	٣٩	٦٠	١٢٢	١٣٢	١,٢٥٣١	٣,٧٤٢	٦
		٪٨,١	٪١٠,٢	٪١٥,٦	٪٣١,٨	٪٣٤,٤			
٢	تلتزم بتطبيق قوانين وسياسات المؤسسة	١٤	٣٠	٦١	١١٤	١٦٥	١,١١٠١	٤,٠٠٥	٣
		٪٣,٦	٪٧,٨	٪١٥,٩	٪٢٩,٧	٪٤٣			
٣	أبذل الجهد الكافي لإنجاز مهامي بالدقة اللازمة وإنهاء جميع الواجبات المتعلقة بوظيفتي	٩	١٩	٤٨	١٢٥	١٨٣	٠,٩٨٩٨	٤,١٨٢	١
		٪٢,٣	٪٤,٩	٪١٢,٥	٪٣٢,٦	٪٤٧,٧			
٤	أتردد في القيام بالمهام شديدة الصعوبة	٢٦	٨١	٧٤	١٠٩	٩٤	١,٢٥١٥	٣,٤٢٧	٩
		٪٦,٨	٪٢١,١	٪١٩,٣	٪٢٨,٤	٪٢٤,٥			
٥	يؤثر الراتب الذي اتقاضاه نوعاً ما في مستوى عطائي للمنظمة	٢٣	٥٤	٥٨	١١٥	١٣٤	١,٢٣٩٥	٣,٧٣٧	٧
		٪٦	٪١٤,١	٪١٥,١	٪٢٩,٩	٪٣٤,٩			
٦	لديك المعرفة الكاملة بطبيعة المهام الموكلة إليك	١٨	٣٤	٦٢	١٣٩	١٣١	١,١٢٣٧	٣,٨٦٢	٤
		٪٤,٧	٪٨,٩	٪١٦,١	٪٣٦,٢	٪٣٤,١			
٧	يوجد توافق بين مؤهلي العلمي ودرجتي الوظيفية	١٩	٥٦	٧٤	١٣٥	١٠٠	١,١٦٠٤	٣,٦٢٧	٨
		٪٤,٩	٪١٤,٦	٪١٩,٣	٪٣٥,٢	٪٢٦			
٨	الشعور بالتقدير والاحترام يحفزني دائماً على بذل جهد أكبر داخل المنظمة	١٤	٢٦	٤٢	١١٩	١٨٣	١,٠٨٣٠	٤,١٢٢	٢
		٪٣,٦	٪٦,٨	٪١٠,٩	٪٣١	٪٤٧,٧			

الترتيب	المتوسط	الانحراف المعياري	التكرارات والنسب المئوية					العبارة	م
			موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً		
٥	٣,٨٤٦	١,٢١٧٧	١٥٣	١٠٠	٧٥	٣١	٢٥	النظام الإداري في المنظمة	٩
			%٣٩,٨	%٢٦	%١٩,٥	%٨,١	%٦,٥		
٣,٨٣٨		المتوسط الحسابي للمحور							

من الجدول رقم (١٠) يتضح إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثالث (الأداء الوظيفي) حيث أظهرت النتائج أن أكثر عبارات المحور تأييداً من قبل أفراد عينة الدراسة العبارة رقم (٣) (أبذل الجهد الكافي لإنجاز مهامي بالدقة اللازمة وإنهاء جميع الواجبات المتعلقة بوظيفتي) وكانت أقل العبارات تأييداً من قبل أفراد عينة الدراسة العبارة رقم (٤) (أتردد في القيام بالمهام شديدة الصعوبة).

كما أن الدرجة الكلية للمحور تمثل (٣,٨٣٨) وهي تشير إلى موافقة وتأييد من قبل أفراد عينة الدراسة بدرجة كبيرة وإلى تمتع مؤسسات القطاع الخاص بمستوى أداء مرتفع.

تأثير العوامل الشخصية على الأداء :

للتعرف على تأثير العوامل الشخصية على الأداء تم حساب معامل ارتباط بيرسون لتحديد طبيعة العلاقة بين

العوامل الشخصية والأداء وكانت النتيجة كالتالي :

جدول رقم (١١) معامل ارتباط بيرسون لتوضيح تأثير العوامل الشخصية على الأداء

الجنس	العمر	المؤهل	الخبرة	
٠,٥٣٣	٠,٩٤٧	٠,٧٥٥	٠,٩٨٤	الأداء
٠,٨٠٤				معامل الارتباط الكلي

من الجدول رقم (١١) يتضح أن معامل ارتباط الخبرة والأداء هي أقوى معاملات الارتباط (٠,٩٨٤) وبالتالي فإن الخبرة هي أكثر العوامل الشخصية تأثيراً على الأداء , بينما كان معامل الارتباط للجنس والأداء هو الأقل بين معاملات الارتباط (٠,٥٣٣) , ويلاحظ أن معامل الارتباط الكلي بين العوامل الشخصية والأداء قد بلغ (٠,٨٠٤) وهذا يدل على أن هناك علاقة طردية قوية بين العوامل الشخصية والأداء , وأن العوامل الشخصية تؤثر تأثيراً قوياً على أداء الموظفين في القطاع الخاص .

تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي :

للتعرف على تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الأداء تم حساب معامل ارتباط بيرسون لتحديد طبيعة

العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء وكانت النتيجة كالتالي :

جدول رقم (١٢) معامل ارتباط بيرسون لتوضيح تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الأداء

العلاقات الاجتماعية	الأجور والرواتب	الأمن الوظيفي	الترقية	
٠,٧٥٢	٠,٥٠٣	٠,٥٣٠	٠,٤٧٥	الأداء
٠,٥٦٥				معامل الارتباط الكلي

من الجدول رقم (١٢) يتضح أن معامل ارتباط العلاقات الاجتماعية بالأداء هي أقوى معاملات الارتباط بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية حيث كان معامل الارتباط (٠,٧٥٢) , بينما كانت الترقية هي أقل أبعاد جودة الحياة الوظيفية تأثيراً على الأداء حيث كان معامل الارتباط لها (٠,٤٧٥) , وقد بلغ معامل الارتباط الكلي بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي (٠,٥٦٥) مما يدل على وجود تأثير قوي لجودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي للموظفين في مؤسسات القطاع الخاص .

ونظراً لوجود علاقة طردية قوية بين جودة الحياة الوظيفية في مؤسسات القطاع الخاص بالرياض والأداء الوظيفي في هذه المؤسسات , بالتالي تكون العلاقة بين معوقات جودة الحياة الوظيفية في مؤسسات القطاع الخاص بالرياض والأداء الوظيفي في هذه المؤسسات علاقة عكسية قوية حيث تؤثر جودة الحياة الوظيفية تأثيراً قوياً على الأداء الوظيفي , ووجود المعوقات يؤدي إلى عرقلة الأداء الوظيفي في تلك المؤسسات .

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج :

- أظهرت نتائج الدراسة تنوعاً في مجتمع الدراسة ما حسب ما جاء في البيانات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة , فكانت نسبة الذكور هي المتصدرة بين أفراد عينة الدراسة , كذلك الفئات العمرية حيث كان هناك تفاوت في الفئات العمرية بين أفراد عينة الدراسة كانت أكثرها انتشاراً هي الفئة العمرية من ٢٥ إلى ٣٥ سنة إلا أن جميع عينة الدراسة شملت جميع الفئات العمرية , كذلك أيضاً بالنسبة للمؤهل حيث كان أكثر المؤهلات انتشاراً بين أفراد عينة الدراسة هو البكالوريوس وبالرغم من ذلك شملت عينة الدراسة جميع المؤهلات المطروحة , بالإضافة إلى ذلك ظهرت سنوات الخبرة الأكثر انتشاراً بين أفراد عينة الدراسة هم من تتراوح خبرتهم ما بين ٥ إلى ٩ , و ١٠ إلى ١٥ سنة , ونستنتج من ذلك تعبير عينة الدراسة عن كامل مجتمع الدراسة حيث شملت جميع الفئات سواء الجنسية أو العمرية أو المؤهل التعليمي أو الخبرة العملية .
- أظهرت نتائج الدراسة أن أكثر مظاهر العلاقات الاجتماعية كبعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية توفراً بين أفراد عينة الدراسة هو التعاون وروح الفريق , تلى ذلك تحول العلاقات المهنية إلى علاقات صداقة في العمل , ثم العلاقة الطيبة بين الزملاء , ثم علاقات التقدير والاحترام المتبادل , وأخيراً الشعور بالراحة والهدوء أثناء التواجد في العمل بين الزملاء , وقد أيد أفراد عينة الدراسة بشكل كبير كون العلاقات الاجتماعية أحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأقروا بتوافرها في بيئة العمل في مؤسسات القطاع الخاص بمدينة الرياض .
- أظهرت نتائج الدراسة أن أكثر عناصر الأجور والرواتب كبعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية توفراً بين أفراد عينة الدراسة هو وجود نظام واضح للأجور والرواتب في المنظمة , ثم الشفافية في الحصول على المعلومات التي تخص الراتب , ثم مدى كفاية الأجور لسد الاحتياجات الأساسية , ثم الشعور بالرضا عن الأجور والرواتب في المنصب الحالي للموظف , وقد أيد أفراد عينة الدراسة بشكل كبير كون الأجور والرواتب أحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأقروا بتوافرها في بيئة العمل في مؤسسات القطاع الخاص بمدينة الرياض .

- أظهرت نتائج الدراسة أن أكثر عناصر الأمن الوظيفي كبعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية توافراً بين أفراد عينة الدراسة هو الشعور بالاستقرار الوظيفي في المنظمة , ثم كون الحالة الاقتصادية للمنظمة جيدة , ثم شعور الموظف بأنه جزء مهم من المنظمة , وأخيراً عدم توافر الرغبة في البحث عن فرص عمل بديلة خارج المنظمة , وقد أيد أفراد عينة الدراسة بشكل كبير كون الأمن الوظيفي أحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأقروا بتوافرها في بيئة العمل في مؤسسات القطاع الخاص بمدينة الرياض .
- أظهرت نتائج الدراسة أن أكثر عناصر الترقية كبعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية توافراً بين أفراد عينة الدراسة هو وجود نظام واضح للترقية , ثم وجود فرصة مستقبلية متاحة للترقية والتقدم الوظيفي , ثم وجود توافق بين توزيع المهام ودرجة الترقية , ثم الشفافية والوضوح في تطبيق نظام الترقيات , وأخيراً العدالة في الحصول على الترقية , وقد أيد أفراد عينة الدراسة بشكل كبير كون الترقية أحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأقروا بتوافرها في بيئة العمل في مؤسسات القطاع الخاص بمدينة الرياض .
- أوضحت نتائج الدراسة أن أكثر مظاهر الأداء الوظيفي في مؤسسات القطاع الخاص بالرياض من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة هو بذل الجهد الكافي لإنجاز المهام بالدقة اللازمة وإنهاء جميع الواجبات المتعلقة بالوظيفة
- أظهرت نتائج الدراسة أن الشعور بالتقدير والاحترام يحفز الموظف دائماً على بذل جهد أكبر داخل المنظمة .
- أظهرت نتائج الدراسة أن الالتزام بتطبيق القوانين والسياسات في المؤسسة يعزز الأداء الوظيفي لدى الموظفين .
- أظهرت نتائج الدراسة أن عدم المعرفة الكاملة بطبيعة المهام الموكلة للموظف يعد أحد معوقات الأداء الوظيفي في مؤسسات القطاع الخاص بمدينة الرياض .
- أظهرت نتائج الدراسة أن النظام الإداري في مؤسسات القطاع الخاص بمدينة الرياض مسئول مسئولية كبيرة عن الأداء الوظيفي للموظفين في هذه المؤسسات .

- أظهرت نتائج الدراسة أن الالتزام بأداء المهام والمسؤوليات بكفاءة وفعالية يعزز الأداء الوظيفي في مؤسسات القطاع الخاص بالرياض .
- أظهرت نتائج الدراسة أن الراتب الذي يتقاضاه الموظفون يؤثر نوعاً ما في الأداء الوظيفي للموظف في مؤسسات القطاع الخاص بالرياض .
- أظهرت نتائج الدراسة أن التوافق بين المؤهل العلمي والدرجة الوظيفية يعد من معززات الأداء الوظيفي في مؤسسات القطاع الخاص بالرياض .
- أظهرت نتائج الدراسة أن هناك ارتباط وثيق وعلاقة طردية بين العوامل الشخصية والأداء الوظيفي حيث كانت أكثر العوامل الشخصية ارتباطاً وتأثيراً في الأداء الوظيفي هي سنوات الخبرة , ثم العمر ثم المؤهل العلمي , ثم الجنس .
- أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة بين قوية بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي في مؤسسات القطاع الخاص بالرياض وقد كانت أكثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تأثيراً هي العلاقات الاجتماعية , ثم الأمن الوظيفي , ثم الأجور والرواتب , ثم الترقية .
- أظهرت نتائج الدراسة أن مؤسسات القطاع الخاص بمدينة الرياض تتمتع بمستوى جودة حياة وظيفية مرتفع كذلك تتمتع بمستوى أداء وظيفي مرتفع .

ثانياً : التوصيات :

من خلال ما توصلت إليه الدراسة من نتائج قام الباحثين بوضع مجموعة من التوصيات لتعزيز جودة

الحياة الوظيفية في مؤسسات القطاع الخاص بمدينة الرياض , وهي كالتالي :

- يجب على إدارة مؤسسات القطاع الخاص الاهتمام بتعزيز التعاون وروح الفريق في العمل بين الموظفين.
- العمل على تعزيز العلاقات الشخصية وعلاقات الصداقة بين الموظفين ودعم العلاقات الطيبة .
- تنظيم مناسبات اجتماعية في بيئة العمل تعزز العلاقات الطيبة بين الموظفين .
- تعزيز روح التقدير والاحترام المتبادل بين الرؤساء والمرؤوسين في بيئة العمل .
- الاهتمام بوضوح نظام الأجور وتمتعه بالشفافية والمصداقية .
- الاهتمام بتحقيق الرضا من قبل الموظفين عن نظام الأجور والتأكد أن هناك توافق بين الأجر والمنصب وأن تكون الأجور كافية لسد احتياجات الموظفين .
- السعي لتحقيق الاستقرار الوظيفي للموظفين وإشعارهم بأنهم جزء من المنظمة .
- تعزيز العلاقة بين الموظفين والمنظمة وتعزيز الولاء الوظيفي لديهم تجاه المنظمة .
- وضع نظام واضح للترقية يتمتع بالشفافية والحيادية يوفر فرص مستقبلية لجميع الموظفين بناء على أداءهم الوظيفي .
- يجب أن يكون هناك توافق بين المهام الموكلة للموظف ودرجة الترقية التي يتوقع الحصول عليها .

قائمة المراجع :

المراجع العربية:

١. أحمد , إيمان إبراهيم (٢٠١٥) : واقع جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الدمام , مجلة العلوم التربوية , جامعة القاهرة .
٢. برتيمه , فارس ؛ بوبكر , جمال الدين (٢٠٢٠) : أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية , د. ن .
٣. البريري ، مروان حسن (٢٠١٦) : تدور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاختراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني، رسالة ماجستير في برنامج القيادة والإدارة، جامعة الأقصى بغزة.
٤. الحربي ، أفراح محمد علي سعد (٢٠٢٢) : "أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية لجامعة جدة ، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد ٤٣-٥٧٩٨-٢٦٦٣ .
٥. درة , عبد الباري (٢٠٠٣) : تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات – الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة , القاهرة , المنظمة العربية للتنمية الإدارية .
٦. السيد , إسماعيل (١٩٩٨ م) , الإدارة الاستراتيجية , مركز التنمية الإدارية , مصر .
٧. الشريف , طلال (٢٠٠٤) : الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في إمارة مكة المكرمة , رسالة ماجستير غير منشور , جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية , الرياض , ٢٠٠٤ م.
٨. شميلان , عبد الوهاب (٢٠١٩) : كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي السعودي وقياس أثرها على أداء العاملين , المجلة العربية للإدارة .
٩. عاشور , أحمد صقر (١٩٨٣ م) , إدارة القوى العاملة , بيروت , دار النهضة العربية .
١٠. عائشة أحمد الحسيني , شذا عبد المحسن الخيال, (٢٠١٣), "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة", المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة , جامعة الأزهر , العدد (١٠) , مصر , ص ٢١-١٤٥ .

١١. عبد الوحيد , صرار (٢٠٠٥م) , الرقابة على الأموال الحكومية كأداة لتحسين التسيير الحكومي, المؤتمر العالمي الدولي حول الأداء المميز للمنظمات الحكومية , جامعة ورقلة , الجزائر .
١٢. عزيز , أوزيزات , علاء الدين , ديمش (٢٠٢١): أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين "دراسة حالة" رسالة ماجستير , جامعة يحيى فارس بالمدينة , الجزائر
١٣. عقون , شراف ؛ بوخدوني , لقمان (٢٠٢٠) : جودة الحياة الوظيفية ودورها في استدامة رأس المال البشري – نظرة عامة , مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية , العدد ٢ مجلد ٥ .
١٤. عقيل , ناصر (٢٠٠٦) : العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي , دراسة تطبيقية على ضباط قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض , رسالة ماجستير غير منشورة , جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية , الرياض .
١٥. الفايدي , سالم بن بركة (٢٠٠٨م) : فريق العمل وعلاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الأمنية , دراسة مقارنة بين بعض الأجهزة الأمنية بمدينة الرياض – رسالة دكتوراه غير منشورة , جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية , الرياض .
١٦. ماضي , خليل إسماعيل (٢٠١٤م) : جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين , رسالة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية , رسالة دكتوراه غير منشورة , الإسماعيلية جامعة قناة السويس .
١٧. المرسي , جمال الدين محمد (٢٠٠٣م) , الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية , الإسكندرية , الدار الجامعية للنشر والتوزيع .
١٨. نوال , شافي (٢٠٠٥) , تحفيز العمال ودوره في تحسين أداء المؤسسة الصناعية , رسالة ماجستير غير منشورة , كلية العلوم الاقتصادية , جامعة محمد خضير بسكرة , الجزائر .
١٩. نورة , جعفر (٢٠٢١): أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العمومي "دراسة حالة" , رسالة الدكتوراه , جامعة المسيلة , الجزائر.

المراجع الاجنبية:

1. Thomas, Gilbert, " What Factors are important in Retaining older employees " 2004.

الملاحق

استبيان

استبانة موجهة إلى موظفي القطاع الخاص بمدينة الرياض

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

نحن طلاب ماجستير تخصص إدارة بجامعة ميدأوشن (جامعة الجميع الذكية) وحالياً نقوم بدراسة عنوانها أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء موظفي القطاع الخاص بمدينة الرياض، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير.

نرجو منكم التكرم بدقائق من وقتكم الثمين للإجابة على هذا الاستبيان، ونؤكد أن اجابتك ستكون موضع الاهتمام والتقدير، وستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي، وعليه أرجو أن تكون اجابتك مماثلة للواقع بقدر الإمكان حتى يساهم ذلك في الوصول إلى نتائج دقيقة.

شكراً لك مقدماً على موافقتك على المشاركة في هذه الدراسة. إذا كان لديك أي أسئلة، من فضلك لا تتردد في التواصل مع:

- قائد فريق البحث

محمد الجربوع

Email: mohammedajarbou@gmail.com

- مشرف البحث وعضو هيئة تدريس في كلية الإدارة بجامعة الجميع الذكية

د. وليد صديق

Email: walid@esu.ac.ae

الطلاب:

محمد الجربوع - ٢٢١٠٠٥٨٣

عبد اللطيف مبارك - ٢٢١٠٠١٥٩٤

منى سعيد - ٢٢١٠٠٢٣١٦

المحور الأول : المتغيرات الشخصية

-الجنس:

☐ ذكر ☐ انثى

-العمر:

☐ 18-24 سنة ☐ 25-35 سنة ☐ 36-50 سنة ☐ اكبر من 50 سنة

-المؤهل العلمي:

☐ أقل من الثانوية ☐ الثانوية ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا

-سنوات الخبرة :

☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 5-9 سنوات ☐ من 10-15 سنة ☐ أكثر من 15 سنة

المحور الثاني : متغيرات الدراسة

المتغير الأول: جودة الحياة الوظيفية					
البعد الأول: العلاقات الاجتماعية		موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق تماما
١	تعملون في جو يسوده التعاون وروح الفريق.				
٢	هناك علاقة تقدير واحترام متبادل بينكم وبين رؤسائكم.				
٣	تشعرون دائما بالراحة والهدوء أثناء تواجدهم مع زملاء العمل.				
٤	هناك علاقات مهنية تحولت إلى علاقات صداقة في العمل.				
٥	هناك علاقات طيبة بيني وبين زملائي.				
البعد الثاني: الأجور والرواتب		موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق تماما
١	يوجد نظام واضح للأجور والرواتب في المنظمة.				
٢	هناك شفافية في الحصول على المعلومات التي تخص الراتب.				
٣	تشعر بالرضا عن الأجور وراتب منصبك الحالي.				
٤	تكفي الأجور لسد احتياجاتك الأساسية.				

البعد الثالث: الامن الوظيفي		موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
١	أشعر بالاستقرار الوظيفي في المنظمة.					
٢	أشعر بأنني جزء مهم في المنظمة					
٣	تعتبر الحالة الاقتصادية للمنظمة جيدة					
٤	لا تتوفر لديك رغبة حالية في البحث عن فرص عمل بديلة خارج المنظمة.					
البعد الرابع: الترقية		موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
١	يوجد نظام واضح للترقيات.					
٢	يتم تطبيق نظام الترقيات بكل شفافية ووضوح.					
٣	هناك عدالة في الحصول على الترقية.					
٤	توجد لديك فرص مستقبلية متاحة للترقية والتقدم الوظيفي					
٥	هناك توافق بين توزيع المهام ودرجات الترقية					
المتغير الثاني: الأداء الوظيفي		موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
١	تلتزم بأداء مهامك بكفاءة وفعالية					
٢	تلتزم بتطبيق قوانين وسياسات المؤسسة					
٣	أبذل الجهد الكافي لإنجاز مهامي بالدقة اللازمة وانهاء جميع الواجبات المتعلقة بوظيفتي					
٤	اتردد في القيام بالمهام شديدة الصعوبة					
٥	يؤثر الراتب الذي اتقاضاه نوعا ما في مستوى عطائي للمنظمة					
٦	لديك المعرفة الكاملة بطبيعة المهام الموكلة اليك					
٧	يوجد توافق بين مؤهلي العلمي ودرجتي الوظيفية					
٨	الشعور بالتقدير والاحترام يحفزني دائما على بذل جهد أكبر داخل المنظمة					
٩	النظام الإداري في المنظمة يشجعني لبذل جهد أكبر للارتقاء في السلم الوظيفي					

Midocean University

College of Management

Department of Management



**The impact of work life quality on the job performance of private sector
employees in Riyadh, Saudi Arabia**

Prepared by:

Mohammed Aljarboa	221000583
Abdullatif Mubaraki	221001594
Muna Saeed Samater	221002316

Supervised by:

Dr. Walid Seddik

Year:2023