

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة حمه لخضر-الوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

أثر نظام إدارة الجودة الشاملة على جودة الحياة الوظيفية

-دراسة حالة مؤسسة روائح الورود للعطور بالوادي-

إشراف الأستاذة

د. روضة جديدي

إعداد الطالبات:

مرغني إيمان

بركة حنان

بن عيسى عبير

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
د. بوبكر عباس	جامعة الشهيد حمه لخضر-الوادي-	رئيسا
د. روضة جديدي	جامعة الشهيد حمه لخضر-الوادي-	مشرفا
د. شريف بوقصبة	جامعة الشهيد حمه لخضر-الوادي-	مناقشا

السنة الجامعية: 2022-2023

والله قدرنا منه ما شاء مع

الحمد لله الذي أعاننا وأكرمنا بالتقوى

أيام مضت من عمرنا بدأناها بخطوة وها نحن اليوم نقطف

ثمار مسيرة سنين، أهدي ثمرة جهدي هذه إلى من كان دعائها

سر توفيقني إلى بلسم جروحي أمي الغالية

إلى من كرس حياته جاهدا لتربيتي ولتعليمي ورؤية إلى ما أنا عليه اليوم

أبي الغالي

إلى من شاركوني حياتي بحلوها ومرها إخوتي وأخواتي

إلى خالتي التي كانت سنداً لي في إعداد مذكري

إلى صديقات الدراسة من شاركت معهن أحلى أيامي

سارة، ملاك، إيمان

إلى من نسي القلم كتابته

حنان



إلى من أحببتهم

أهدي ثمرة هذا المجهود المتواضع إلى من حق فيهما الطاعة بعد الله
ورسوله، إلى والدي الكريمين أطال الله عمرهما وأدامهما نورا يضيء
دربي. العربي ونعيمة مرغني، رب أسعدهما أضعاف ما أسعداني
إلى الذي لا مثيل له كان أو سيكون من سيعيش في أعماقي وكان وراء
كل خطوة ساخطوها ومنحني الثقة والإرادة والعزيمة طيلة مسيرتي
إلى من أهدتني إياه جامعتي حبيب روعي إلى نبضات قلبي، زوجي
المستقبلي بوعلام ضو، إلى أعظم نعم الله علي. وأجمل هدية في الوجود،
إلى من زحزحت الحياة بداخلي وتكلل قلبي حبا لها*حماتي فضيلة*إلى
من تقاسمت معهم ذكريات طفولتي إلى إخوتي: مباركة، جمال، ليندة،
ضياء، فارس، نزار، وأخصص حبي لإخوتي لمجد ورحمة. إلى من قدم
مساعداً مغنوية إلى عمي الغالي*جلول* إلى جميع أقاربي، وأختص
بشكري إلى ملجأ حزني*منال* وحبيبيتي*شاهيناز*، وإلى أعز صديقاتي
التي جمعنا الذكريات*حنان، ملاك، صفاء، فاطمة، أصالة،

وإلى سلفتي سعاد *

إلى كل من حملته ذاكرتي ولم تحمله مذكرتي إلى من كانوا أصدقاء
وظهر شرهم في آخر أيامي الجامعية

إيمان

شكرًا وإعترافًا للمساهمين

بعد حمد الله تبارك وتعالى والصلاة والسلام على المصطفى سيدنا محمد صلى
الله عليه وسلم،

نتقدم بالشكر والامتنان إلى الأستاذة روضة جديدي إلى ما قدمته من
توضيحات وشرح لمعلومات قيمة وعلمية لبحثنا هذا كما نقدم شكرنا
الخالص إلى الاساتذة الذين ساعدونا في هذا العمل إلى كل من ساهم في
مساعدتنا وتشجيعنا على إتمام هذا العمل.

كما لا يفوتنا أن نشكر موظفي مؤسسة ورود لصناعة الروائح والعطور
بالوادي على تعاونهم الذي مكنا من إجراء الدراسة التطبيقية.
إلى كل من ساهم وساعدنا لإنجاز هذا العمل المتواضع.

أَعْوَابًا نَالِيَةً مِنَ السَّيِّئَاتِ (الرَّاجِحِينَ)

”فَتَعَارَى الَّذِينَ يَسْعَوْنَ فِي الْبَرِّ وَالْبَأْسَافُ وَقَالَ تَقْرَءُ مَنْ”

قَبْلًا أَوْ تَقْضَىٰ الَّذِينَ يَسْعَوْنَ فِي الْبَرِّ وَالْبَأْسَافُ وَقَالَ تَقْرَءُ مَنْ

عَلَيْنَا”

”سَوَاءٌ رَأَتْهُمُ الْمَلَائِكَةُ ۗ 114”

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

١٤٣٨

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات:

	إهداء.....
	الملخص.....
	فهرس المحتويات.....
	فهرس الجداول.....
01	مقدمة.....
	الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة
14	تمهيد.....
15	المبحث الأول: الإطار النظري.....
15	المطلب الأول: إدارة الجودة الشاملة.....
15	الفرع الأول: مفهوم إدارة الجودة الشاملة.....
16	الفرع الثاني: أهمية إدارة الجودة الشاملة.....
18	الفرع الثالث: أبعاد إدارة الجودة الشاملة.....
19	الفرع الرابع: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.....
21	الفرع الخامس: معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.....
22	المطلب الثاني: جودة الحياة الوظيفية.....
22	الفرع الأول: مفهوم جودة الحياة الوظيفية.....
24	الفرع الثاني: أهمية جودة الحياة الوظيفية.....
25	الفرع الثالث: أبعاد جودة الحياة الوظيفية.....
27	الفرع الرابع: معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية.....
29	الفرع الخامس: برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية.....
30	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
	المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة
31	وجودة الحياة الوظيفية.....
32	الفرع الأول: الدراسات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة.....
35	الفرع الثاني: الدراسات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية.....
36	الفرع الثالث: التعليقات على الدراسات السابقة
	الفصل الثاني: الإطار التطبيقي والدراسة الميدانية
	تمهيد.....
37	المبحث الأول: أدوات وإجراءات الدراسة.....
38	المطلب الأول: طريقة الدراسة.....
38	الفرع الأول: مجتمع الدراسة وطريقة سحب العينة.....
40	الفرع الثاني: تحديد مصادر بيانات وطريقة جمعها.....
40	المطلب الثاني: أدوات المستخدمة في دراسة.....

41	الفرع الأول: استمارة ونموذج
	إهداء.....
	الملخص.....
	فهرس المحتويات.....
	فهرس الجداول.....
01	مقدمة.....
	الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة
14	تمهيد.....
15	المبحث الأول: الإطار النظري.....
15	المطلب الأول: إدارة الجودة الشاملة.....
15	الفرع الأول: مفهوم إدارة الجودة الشاملة.....
16	الفرع الثاني: أهمية إدارة الجودة الشاملة.....
18	الفرع الثالث: أبعاد إدارة الجودة الشاملة.....
19	الفرع الرابع: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.....
21	الفرع الخامس: معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.....
22	المطلب الثاني: جودة الحياة الوظيفية.....
22	الفرع الأول: مفهوم جودة الحياة الوظيفية.....
24	الفرع الثاني: أهمية جودة الحياة الوظيفية.....
25	الفرع الثالث: أبعاد جودة الحياة الوظيفية.....
27	الفرع الرابع: معايير تطبيق جودة الحياة الوظيفية.....
29	الفرع الخامس: برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية.....
30	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
	المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة
31	وجودة الحياة الوظيفية.....
32	الفرع الأول: الدراسات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة

قائمة الجداول:

39	جدول 1: كيفية توزيع وجمع الاستبيان على عينة الدراسة
39	جدول 2: توزيع درجات مقياس ليكارت الخماسي.
40	جدول 3: تحديد المستجوبين حسب قيم المتوسط الحسابي.
43	جدول 4: شرح أساليب إحصائية لتحليل البيانات واختبار الفرضيات
46	جدول 5: مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور 1
47	جدول 6: مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور 2
48	جدول 7: نتائج اختبار ثبات وصدق استبانة.
49	جدول 8: توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات_ المعلومات الشخصية_
54	جدول 9: اتجاهات حول مفهوم التزام الإدارة العليا.
55	جدول 10: اتجاهات حول مفهوم تمكين العاملين.
56	جدول 11: اتجاهات حول مفهوم الزبون.
57	جدول 12: اتجاهات حول مفهوم التحسين المستمر.
58	جدول 13: اتجاهات حول مفهوم الأمن وصحة المهنية.
59	جدول 14: اتجاهات حول مفهوم الأمن والاستقرار.
60	جدول 15: اتجاهات حول مفهوم التعليم والتدريب.
61	جدول 16: اتجاهات حول مفهوم الترقية والتقدم المهني.
65	جدول 17: معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة.
67	جدول 18: اختبار t لإجمالي المحاور مع متغير الجنس.
68	جدول 19: اختبار فروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للعمر.
69	جدول 20: اختبار فروق ANOVA محاور الدراسة تبعا للمستوى التعليمي.
70	جدول 21: اختبار فروق ANOVA محاور الدراسة تبعا للخبرة.
71	جدول 22: اختبار فروق ANOVA محاور الدراسة تبعا للوظيفة.
72	جدول 23: نتائج اختبار أثر إدارة الجودة الشاملة على جودة الحياة الوظيفية
73	جدول 24: نتائج الانحدار المتعدد لأبعاد إدارة الجودة الشاملة وأبعاد جودة الحياة الوظيفية

قائمة الأشكال:

42	الشكل 1: نموذج ومتغيرات الدراسة.
50	الشكل 2: تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.
51	الشكل 3: تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر.
51	الشكل 4: شكل بياني لتوزيع أفراد عينة دراسة حسب المؤهل العلمي
52	الشكل 5: تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة دراسة حسب الخبرة المهنية.
53	الشكل 6: تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة دراسة حسب الوظيفة.
	الشكل 7: مدرج تكراري لتوزيع بيانات محور جودة الحياة الوظيفية.

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير نظام إدارة الجودة الشاملة على جودة الحياة الوظيفية داخل مؤسسة ورود للروائح والعطور بالوادي، اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي حيث قمنا بتوزيع استبيانات على عينة من العاملين في مؤسسة ورود للروائح والعطور بالوادي لمساعدتنا في الحصول على أجوبة لأسئلتنا على 40 عامل ومعالجة وتحليل وتفسير البيانات قمنا بالاعتماد على المنهج الإحصائي (Spss, V26)، وقد توصلت دراستنا إلى عدة نتائج منها: أن نظام إدارة الجودة الشاملة هو نظام متكامل ومترابط يجمع بين كل الفئات داخل المؤسسة من الرؤساء إلى المرؤوسين يسعون إلى تحقيق إجراءات وسياسات واستراتيجيات المؤسسة في أعلى كفاءة يمكن من خلالها تحقيق الحسنيين المستمر للمؤسسة، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة وأبعاد جودة الحياة الوظيفية.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، جودة الحياة الوظيفية، مؤسسة الورود للروائح والعطور بالوادي.

Abstract:

This study aimed to identify the extent of the impact of the total quality management system on the quality of work life within Woroud Foundation for Scents and Perfumes in El-owed. 40 factors, process, analyze and interpret the data, we relied on the statistical method (Spss, V26), and our study reached several results, including:

The total quality management system is an integrated and interdependent system that combines all groups within the organization from chiefs to subordinates seeking to achieve procedures, policies and strategies. The institution is in the highest efficiency through which the continuous improvement of the institution can be achieved, there is a statistically significant relationship at the significance level $0.05 \geq \alpha$ between the dimensions of total quality management and the dimensions of quality of work life.

Keywords: Total Quality Management, quality of work life, Al-Woroud Foundation for scents and perfumes in El-owed.

مقدمة عامة:

مقدمة:

إن موضوع الإدارة الشاملة من الموضوعات الأساسية التي أصبح يعطى لها اهتمام كبيرا مقارنة بأي وقت مضى سواء من قبل الإدارة في المنظمات والمؤسسات أو من قبل الباحثين والمهتمين بمقل الإدارة، فقد لقي موضوع الإدارة الشاملة فهما واسعا بضرورة تطبيقها وترسيخها في الحياة الوظيفية لمواجهة التحديات التي تواجهها المؤسسات من متغيرات داخلية وخارجية في ظل المنافسة في سوق العمل.

تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة يستوجب توفير ظروف مناخية ملائمة وأرضية معين في كافة البنى التنظيمية والاجتماعية والإدارية مما يفتح للمؤسسة المجال في التوسع في فهم نظام الإدارة الشاملة والتوسع فيه، إذ يصعب على الغدارة العليا تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة دون فهم مفهومه وأهدافه وكيفية تطبيقه، فنعني بالجودة الدارحة العالية من النوعية وإتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة وتلبية احتياجات وتوقعات الزبون.

تهدف المؤسسة إلى تطوير جانب المورد البشري من خلال تبني برامج نوعية لجودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة (اتخاذ اقرارات، الأمن والوقاية الصحية، الاستقرار الوظيفي، التدريب والتعليم، الأجور والمكافئات... الخ) التي تجسد مميزات النجاح الوظيفي داخل المؤسسة والتي بجورها تستهدف الضبط الإيجابي للروابط المعنوية ولسلوكية بين الرؤساء والمرؤوسين وتحقيق الاتزان بين الحياة الشخصية والوظيفية للعاملين واكتساب ولاءهم تجاه المؤسسة، فبإعطاء المؤسسة حرية المشاركة في القرارات الهامة للعاملين في حدود عملهم وبالحرص عل حالتهم الصحية وتحقيق الانسجام داخل الفريق الواحد وتوفير روح التنافس بينهم من خلال المكافئات والترقي الوظيفي زاد ارتباط العامل بالمؤسسة وزادت مشاعره الإيجابية وبالتالي الحصول على وفاء وأفكاره التي تساهم في تطوير الجانب الوظيفي للمؤسسة.

أولا: إشكالية الدراسة: في ظل ما تواجهه المؤسسات الصناعية الاقتصادية في الجزائر _خاصة القطاع الخاص_ ومع ازدياد حاجات الزبائن واختلاف رغباتهم وزيادة التقدم الوظيفي وحدة المنافسة بين منظمات الأعمال من أجل المحافظ على المكانة السوقية أو زيادة قيمتها إلا أن المؤسسات تعلم على تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال الاهتمام بجانب المورد البشري الذي يعتبر أهم عامل

لتحقيق الجودة الشاملة فتعمل المؤسسة على توفير جو ملائم من جودة حياة العمل (بيئة عمل ملائمة، استقرار وظيفي، أمن صحي. الخ) وذلك لكسب ثقة العامل والحصول اعلى الالتزام الوظيفي.

وقد ناقشت دراستنا من خلال فصلين فيتمثل الفصل الأول في الأدبيات النظرية من الدراسة من طرح إشكالية والتعرف على كلا المتغيرين المستقل والتابع وفهم أبعادهما وكيفية تطبيق، وعرض الدراسات السابقة حول المتغيرين. أما الفصل الثاني فقد تمثل في عرض الدراسات التطبيقية من اجل فهم العلاقة بين المتغيرات والتأثير الذي يحدثه نظام إدارة الجودة الشاملة على جودة الحياة الوظيفية.

ثانيا: مما سبق يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

ما مدى تأثير نظام إدارة الجودة الشاملة على جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة الورود لصناعة العطور بولاية الوادي؟

ولتسهيل عملية شرح وفهم الإشكالية الرئيسي فقد قمنا بتقسيمها إلى أسئلة فرعية متمثلة في:

ما مستوى توفر الالتزام بإدارة الجودة الشاملة بمؤسسة روائح الورود للعطور بالوادي؟

ما هي متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمؤسسة روائح الورود للعطور بالوادي؟

ما مستوى توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة روائح الورود للعطور بالوادي؟

ما هي العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وجودة الحياة الوظيفية؟

ثالثا: فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: تطبق مؤسسة روائح الورود للعطور بالوادي نظام إدارة الجودة الشاملة.

الفرضية الثانية: ينعكس تأثير إدارة الجودة الشاملة معنويا في جودة الحياة الوظيفية.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة وأبعاد جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة ورود لصناعة العطور والروائح بولاية الوادي

رابعاً: مبررات اختيار الدراسة:

1. مبررات موضوعية: الاهتمام الشديد والواسع من المؤسسات نحو تحسين نظام إدارة الجودة الشاملة والاهتمام بالعنصر البشري والسعي الى تحقيق راحة العاملين من خلال تحقيق ابعاد جودة الحياة الوظيفية.
2. الامتداد البحثي واهتمام المفكرين والعلماء بموضوع إدارة الجودة الشاملة جودة الحياة الوظيفية والربط بينهما.

2-دوافع ذاتية:

1. الاهتمام الشخصي والرغبة الملحة بالإلمام بموضوع إدارة الجودة الشاملة والحياة الوظيفية
2. ارتباط الموضوع بميدان تخصص إدارة أعمال
3. القيمة المضافة المقدمة للباحثين والمؤسسة والمحيط الخارجي.

خامساً: أهداف الدراسة:

- بيان العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وجودة الحياة الوظيفية.
- التعرف على أبعاد إدارة الجودة الشاملة وأبعاد جودة الحياة الوظيفية.
- قياس مدى تطبيق جودة الحياة الوظيفية داخل مؤسسة ورود للعطور والروائح بالوادي.
- قياس أثر إدارة الجودة الشاملة على جودة الحياة الوظيفية بمختلف أبعادها بمؤسسة ورود لصناعة العطور والروائح بولاية الوادي.
- التعرف على الفروق الإحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول إدارة الجودة الشاملة بمؤسسة الورود لصناعة العطور والروائح بالوادي حسب المتغيرات الشخصية.
- التعرف على الفروق الإحصائية في متوسطات استجابة المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة ورود لصناعة العطور والروائح بالوادي تعزى المتغيرات الشخصية.

سادسا: أهمية الدراسة:

- تظهر أهمية الدراسة من خلال أهمية كلا المتغيرين إدارة الجودة الشاملة وجودة الحياة الوظيفية، حيث أن دراسة هذين المتغيرين غير محدودة وذلك لما يحتويه من معارف.
- يساعد هذا الموضوع على التعرف على أفضل الأبعاد التي يمكن من خلالها المؤسسة للاعتماد عليها لتطبيق مفهوم الجودة الشاملة وتحسين جودة الحياة الوظيفية.

سابعا: حدود الدراسة:

-الحدود الزمنية: إجراء البحث خلال الموسم الثاني للدراسة الجامعية 2023/2022.

-الحدود المكانية: تم إجراء البحث بمؤسسة ورود لعطور والروائح بالوادي.

-الحدود الموضوعية: يقتصر البحث على دراسة أثر نظام إدارة الجودة الشاملة على جودة الحياة الوظيفية.

ثامنا: منهج وأدوات الدراسة: من أجل دراسة إشكالية البحث وتحليل أبعاده واختبار الفرضيات المقترحة تم الاعتماد على الجانب الوصفي الذي يتمثل في جمع المعلومات ودراستها وتحليلها بالنسبة للفصل الأول (الإطار النظري للدراسة).

أما بالنسبة للفصل الثاني فقد اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي لتشخصي أثر نظام إدارة الجودة الشاملة على جودة الحياة الوظيفية لمؤسسة الورود للعطور والروائح بالوادي.

اعتمدنا في أدوات الدراسة على المسح المكتبي، والغرض منه الوقوف على ما تناوله من مراجع أكاديمية من كتب ومقالات، وكذا القواعد والبرامج الإحصائية لدراسة الحالة في هذا الموضوع.

الفصل الأول: الإطار النظري

والدراسات السابقة

تمهيد:

تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الجزائرية يجعلها تخضع لضغوطات كبيرة خاصة من متخذي القرارات، الذين يأملون المحافظة على نفس الجودة والمكانة السوقية على طول الزمن. لذا تسعى المؤسسات إلى اتباع منهج يؤهلها إلى الوصول إلى هدفها عن طريق اتباع نظام إدارة الجودة الشاملة الذي له فوائد كثيرة تساهم في كسب ولاء الزبائن وتحسين الأداء الداخلي للمؤسسة.

إلا أنه لكسب المؤسسة ولاء العميل وتحقيق المؤسسة لهدفها وجب عليها الاهتمام بتحسين جودة الحياة الوظيفية عن طريق الاهتمام بأداء العاملين وتدريبهم لتحسين كفاءتهم المهنية، توفير أشكال مختلفة لجعلهم يشاركون في اتخاذ القرارات، ولالأهمية البالغة التي يحظى بها نظام إدارة الجودة الشاملة وجودة الحياة الوظيفية فسنحاول في الإطار النظري شرح كل واحد منهما والاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت كلا المتغيرين، فقسمننا هذا الفصل إلى مبحثين فيتمثلان في:

المبحث الأول: التأسيس النظري لإدارة الجودة الشاملة وجودة الحياة الوظيفية.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بكلا المتغيرين.

المبحث الأول: التأصيل النظري لإدارة الجودة الشاملة وجودة الحياة الوظيفية.

المطلب الأول: الإطار النظري لإدارة الجودة الشاملة

الفرع الأول: مفهوم إدارة الجودة الشاملة

يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من أحدث المفاهيم الإدارية التي تقوم على مجموعة من الأفكار والمبادئ التي يمكن لأي إدارة أن تتبناها وذلك من أجل تحقيق أفضل أداء ممكن. وقد اختلف الكثير من الباحثين والكتاب حول إبراز تعريف محدد لإدارة الجودة الشاملة إذ أن الجودة نفسها تحتمل مفاهيم مختلفة من حالة إلى حالة ومن شخص لآخر، وعلى الرغم من تعدد المفاهيم لإدارة الجودة الشاملة إلا أن الباحثين اتفقوا على أبرز الكثير من الجوانب الأساسية لإدارة الجودة الشاملة، ومن أبرز هذه التعاريف:¹

الجودة (Quality): سبق التطرق إليها، ومن معانيها مطابقة توقعات الزبون وبشكل مستمر.

الجودة الشاملة (Total Quality): وتعني تحقيق الجودة في المنتج بتكاليف منخفضة.

إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management): وتعني عملية تحقيق الجودة

الشاملة بواسطة مشاركة جميع العاملين في المؤسسة.²

أولاً: تعريف وليام ادوارد ديمينج (W.Edwards Deming): إدارة الجودة الشاملة بأنها

طريقة لإدارة المنظمة تهدف إلى تحقيق التعاون والمشاركة المستمرة من العاملين بالمنظمة من أجل تحسين السلعة أو الخدمة والأنشطة التي تحقق رضا العملاء وسعادة العاملين ومتطلبات المجتمع.

ثانياً: تعريف Joseph Juran: يعرف جوزيف جوران إدارة الجودة الشاملة بأنها عملية إدارية تقوم

بها المنظمة بشكل تعاوني لإنجاز الأعمال من خلال الاستفادة من القدرات الخاصة بكل من الإدارة

والعاملين لتحسين الجودة وزيادة الانتاجية بشكل مستمر عن طريق فرق العمل¹

¹ مأمون الدرادكة وآخرون، إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2001، ص15.

² J.Dahlaard & Taylor Francis AL fundamentals of total Quality Management.London2007.

ثالثاً: تعريف Jablonski: إن إدارة الجودة الشاملة هي عبارة عن شكل تعاوني لإنجاز الأعمال يعتمد على القدرات بكل من الإدارة والعاملين لتحسين الجودة الانتاجية بشكل مستمر عن طريق فرق العمل، كما وصفت بأنها اسلوب اداري متكامل او ثقافة تنظيمية او مدخل إداري معاصر أو مدخل فلسفي حديث.²

رابعاً: تعريف kalozny: بأنها الطريقة النظامية للمشاركة في التخطيط وتنفيذ عملية التحسين المستمر للمنظمة، مع التركيز على رضا العميل وتلبية توقعاته، وتحديد المشكلات والتعرف عليها، والشعور بالانتماء لدى العاملين ودعم فكرة المشاركة في اتخاذ القرار.³

ومما سبق يتضح لنا أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) مفهوم حديثا تسعى الإدارات من خلاله إلى تحقيق تحسين استراتيجيتها وفلسفتها وتغيير ثقافة المنظمة وذلك بإدخال الجودة والتحسين المستمر في فعاليتها من خلال مشاركة جميع الأفراد والعمليات والنشاطات في تصميم المنتجات وتحقيق مستوى عالي من القدرة التنافسية وصولاً إلى رضا العميل.

الفرع الثاني: أهمية إدارة الجودة الشاملة

صارت المؤسسات في وقتنا الحالي تسعى جاهدة نحو تحقيق التحسين المستمر وتفعيل كل طاقاتها لنجاح المؤسسات في ظل المنافسة، فيتعين على المؤسسات البحث في كافة الوسائل الممكنة لجعل انسياب

¹ مدحت مجد محمود ابو النصر، إدارة الجودة الشاملة استراتيجية كايزن اليابانية لتطوير المنظمات، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2015، ط1، ص54.

² مهدي صالح سمراي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين انتاجي والخدمي، دار جرير للنشر والتوزيع، العراق، 2007، ط1، ص33.

³ بججت عطية راضي، هشام يوسف العربي، إدارة الجودة الشاملة (المفهوم والفلسفة والتطبيقات)، شركة روابط للنشر وتقنية المعلومات، القاهرة، ط1، 2016، ص26.

المنتجات والخدمات التي تقدمها لعملائها أقرب إلى حاجاتهم، وتوفير لعملائها ج من الراحة لكسب ولائهم فتسعى المؤسسة إلى تفعيل لطاقاتها لتحقيق الهدف المنشود، فتمثل أهمية إدارة الجودة الشاملة في:

- تحسين المركز التنافسي للمنظمة: إذ أن تعزيز قدرة المنظمة على تلبية رغبات الزبائن وحاجاتهم بالوقت والسعر المناسبين يساعدها على السعي المتواصل والتوجه للسوق العالمية وإيجاد موقع تنافسي لها ضمن المنظمات الأخرى العاملة في القطاع نفسه وبقية القطاعات الأخرى التي تطمح لارتقاء مستوى العالمية.
- خلق مناخ ملائم للمنظمة: من خلال إمكانية تصميم منتجات وخدمات وتقديمها بجودة عالية تفوق توقعات الزبون للخدمة أو تتجاوزها.
- تحسين الميزة التنافسية: بما أن (TQM) تساعد المنظمة على تحقيق الكفاءة الانتاجية والتشغيلية وخفض التكاليف والعمل على تحسين المنتجات والخدمات القائمة أو الحالية أو ابتكار خدمات ومنتجات جديدة تستطيع أن تشبع رغبات الزبون الحالية وجذب المزيد من الزبائن الجدد يسهم في زيادة ربحية المنظمة فالتنافس هو السبب الاساسي وراء تبني مدخل (TQM) وبالتالي إمكانية البقاء واستمرار في السوق والتفوق على المنافسين.¹
- تحقيق الربحية وزيادة القدرة التنافسية في السوق: حيث أن الجودة هي أحد أبرز الجوانب الأساسية لإعطاء ميزة خاصة للمنتج أو الخدمة في ظل الجودة العالية للمنتجات والخدمات المعروضة، وهو ما يعني بالنسبة للمنظمة تحقيق التميز من خلال تقديم كل ما هو نادر وفريد من نوعه، وهذا ما يهتم عليها الذهاب الى أبعد من الخصائص المادية للمنتجات ومواصفات الخدمات ليشمل كل ما يتعلق بالمنتج أو
- الخدمة مما له تأثير على القيمة التي يتلقاها العميل منها، ولتحقيق التميز ينبغي إشراك العميل ليكون جزءا فاعلا في إنتاج المنتج أو تقديم الخدمة.²

الفرع الثالث: أبعاد ادارة الجودة الشاملة

¹ لمياء علي ابراهيم الموسوي، أثر أبعاد إدارة الجودة الشاملة والمقارنة المرجعية في تحسين خدمة الزبون، دراسة تحليلية لأراء مديري عينة من المصارف العراقية (الحكومية والأهلية)، رسالة ماجستير، تخصص علوم مالية ومصرفية، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الكربلاء، العراق، 2012، ص54.

² بلية الحبيب، ادارة الجودة الشاملة (المفهوم، اساسيات، شروط تطبيق)، الأكاديمية الحديثة لكتاب الجامعي، جامعة مستغانم، 2019، ص114.

-اختلفت آراء الباحثين حول الأبعاد إلا أن هناك اتفاق بينهم حول مجموعة منها تتراوح ما بين 6 إلى 8 أبعاد، وهي (التزام الإدارة العليا، البناء التنظيمي، تمكين العاملين، التحسين المستمر، التركيز على الموارد البشرية، القيادة، التركيز على الزبون، التخطيط الاستراتيجي) وبإسقاط الأبعاد السابقة علو مؤسسة ورود على للطور بالوادي اخترنا 4 أبعاد ويمكن توضيحها بشكل مفصل على النحو التالي:

- **التزام الإدارة العليا:** إن الالتزام الفعال من جانب الإدارة العليا أمرا بالغا لأهمية لتوفير الموارد الكافية لتمويل البرامج والمشروعات، وتدريب وتعليم العاملين، وإرضاء العاملين عبر تمكينهم من المشاركة الفعالة في تحسين الجودة وتحسين العمليات بشكل مستمر.

- **التحسين المستمر:** إن تحسين المستمر للعمليات يرتبط ارتباطا وثيقا بالجودة لأن التحسينات المستمرة في العملية تؤدي إلى تحسينات مستمرة للجودة، مما يؤدي إلى جودة وكفاءة عالية داخل المنظمة وسيكون لها اثار ايجابية على أداء المنظمات¹، والتي تمثل جوهر إدارة الجودة الشاملة في جعل كل مظهر من مظاهر عمليات تقديم المنتجات أو الخدمات محسبا بدقة وضمن نطاق الواجبات اليومية للعاملين المسؤولين عنها²

- **التركيز على الزبون:** يعتبر الزبون من أهم أصول المؤسسة، فنجاحها يرتبط بعدد زبائنها ومدى رضاهم، كما أن الأعمال في المؤسسة أصبحت تبدأ وتنتهي بالزبون الذي يعتبر ملكا بالنسبة لها، ولذلك الأمر يعتبر Drucker أنه إذا كان للمؤسسة غاية واحدة فإنها ستكون "تكوين زبائن"، هذا بالإضافة أن فلسفة إدارة الجودة الشاملة بأكملها تدور حول الزبون و توقعاته تجاه المنتج، كما سبق ذكره، تقوم إدارة الجودة الشاملة على فكرة إرضاء الزبون، وتعمل على تسخير كل الجهود الممكنة بإشراك جميع العاملين فيها لتحقيق ما يريده الزبون³

¹ هند خليفة الصويغي، أثر ممارسة أبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، مجلة علمية دولية محكمة تصدر نصف سنويا، مجلد8، عدد15، 2022 ص49، ص50.

² ربحي كريمة، تكامل الثقافة التنظيمية وإدارة الجودة الشاملة لتحسين الأداء في المؤسسات الجامعية، علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر3، 2013.

³ عماد سعادي، مساهمة الثقافة التنظيمية في تبنى إدارة الجودة الشاملة، دراسة حالة مركب الملح الوطاية ولاية بسكرة، أطروحة دكتوراه، تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2016، ص72، ص71.

- **تمكين العاملين:** يسهل تمكين الموظف إنشاء بيئة جودة متكاملة، حيث تصبح المنتجات والخدمات المتطورة عملية. من أجل زيادة الفعالية في الصناعة، يجب أن تصبح الإدارة نشطة في تمكين موظفيها. من أجل زيادة الفعالية في الصناعة، يتم ذلك من خلال مشاركة المعلومات وإنشاء الاستقلالية وإنشاء فرق ذاتية التوجيه.¹

الفرع الرابع: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

تتطلب إدارة الجودة الشاملة أساليب إدارية وجهودا ابتكارية مستمرة ومهارات فنية متخصصة، بالإضافة إلى جهد مستمر من طرف الإدارة والعمال في كافة المستويات التنظيمية، ومن أهم متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ما يلي:

- **دعم الإدارة العليا:** من الضروري اقتناع الإدارة أولاً وقبل كل شيء بضرورة تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة وذلك حتى يكون لديها الاستعداد لدعم التغييرات التي ستحدث في المنظمة.

- **التعاون وروح الفريق:** ينبغي توفر مناخ التعاون وروح الفريق والعمل الجماعي بين العاملين في المنظمة وذلك لأن تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة يعتمد أساساً على فرق العمل.²

- **فرق العمل:** إن العمل الجماعي هو أحد متطلبات نجاح الجودة الشاملة، من منطلق أن فرق العمل الجماعي تعد وسيلة لاندماج العاملين بالمنظمة والسبب في ذلك ناتج عن القول "أنك مهما كنت كبيراً وتمتكن في التنظيم فان عظمتك ومكائنتك لا تتجسد في فرديتك، انما في نجاح المنظمة كونها كياناً واحداً وشاملاً، كما أن فشلها كما لو كنت عاطلاً عن العمل".

- **عملية التشجيع والتحفيز للعاملين:** إن عملية تقدير الأفراد مقابل قيامهم بعمل عظيم سوف تؤدي حتماً الى تشجيعهم، وزرع الثقة في نفوسهم، وتدعيم هذا الأداء المرغوب فيه، والتشجيع والتحفيز لهما الدور الأكبر في تطوير برنامج إدارة الجودة الشاملة في المنظمة، إذ أن استمرارية البرنامج في المنظمة يعتمد

¹Mohammad Safari Kahreh and others, Achieving competitive advantage through empowering employees: An empirical study, Far East Journal of Psychology and Business, 2011, No 2 Vol 3, p: 27

² محفوظ أحمد جودة، ادارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن/عمان، ط7، 2014، ص205.

اعتمادا كليا على حماس ورغبة المشاركين في التحسين لذا يتطلب الأمر تعزيز هذا الحماس عن طريق الحوافز المناسبة التي تتراوح ما بين المكافأة المالية وشهادات التقدير والميداليات أو التكريم أمام مجموع العاملين بالمنظمة.¹

- تحقيق رضا المستفيد الخارجي والمستفيد الداخلي عن الخدمة أو المنتج من خلال التعرف على احتياجاتهم بشكل دقيق ووضع المعايير اللازمة لتلبية تلك الاحتياجات.

- التزام المؤسسة بممارسة التقويم الذاتي الذي يعد مطلباً محورياً لتحقيق مبدأ التحسين المستمر لما يترتب عليه من نجاح العاملين في تقييم سلوكهم، والعمل على تحسين أداءهم.

- **الإشراف والمتابعة:** من بين مستلزمات تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة وضع برنامج للإشراف على فرق العمل ومتابعتها وتعديل أي مسار خاطئ ومتابعة الإنجازات والتنسيق بين الأفراد وإدارة المؤسسة، وتذليل جميع الصعوبات التي قد تواجه فرق العمل في أثناء التطبيق ومراعاة المصلحة العامة في ذلك.

- **تفويض الصلاحيات:** إن مبدأ تفويض الصلاحيات يعد تجسيدا لمضمون العمل الجماعي التعاوني فضلا عن أنه يمكن من التغلب على الكثير من المشكلات في اتخاذ القرارات لأنه يعطي فرصة للعاملين على مختلف مستوياتهم للمشاركة في صنع السياسات والتوجهات الرئيسية للمؤسسة التربوية وتأسيسا على ذلك فإن إدارة المؤسسة الناجحة هي القادرة على تنظيم بيئة العمل في المؤسسة بطريقة تشرك جميع العاملين مع الاحتفاظ بألية التقييم والمتابعة لضمان استخدام الصلاحيات الممنوحة للأفراد بما يضمن جودة الإنجاز.²

الفرع الخامس: معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

¹ مصطفى كمال السيد الطايل، معايير الجودة الشاملة (الإدارة، الإحصاء، الاقتصاد)، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013، ص92، ص93.

² محسن علي عطية، الجودة الشاملة والجديد في التدريس، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009، ص89، ص90.

يتعرض تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مختلف المؤسسات إلى جملة من المعوقات مما يحول دون تحقيق الأهداف المرجوة منها، فقد شخص العديد من الباحثين عدد من المعوقات وهي على النحو الآتي:

- تبني برنامج ممتاز للجودة ولكن من دون إجراء أي تعديلات عليه بما ينسجم مع خصائص المنظمة.
 - التركيز العالي على الفعاليات الداخلية للجودة والاهتمام بها لأنها مهمة في الأداء الرئيسي للجودة وإغفال حاجات الزبائن الخارجين ورغباتهم.
 - ضعف الربط بين أهداف الجودة والعوائد المالية¹
 - عدم توفر الكفاءات البشرية المؤهلة في هذا المجال.
 - تخصيص مبالغ غير كافية لأجل تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
 - مقاومة التغيير لدى بعض العاملين بسبب طبيعتهم أو بسبب الخوف من تأثيرات التغيير عليهم أو بغير ذلك من الأسباب.
 - عدم وجود نظام فعال للاتصالات والتغذية العكسية.
 - عدم وجود الانسجام بين أعضاء العمل أو بين فرق العمل ببعضها.
 - التأخر في إيصال المعلومات حول الإنجازات التي يحققها العاملون والفرق في الوقت المناسب.
- إن على إدارة المنظمة أن تولي اهتمامها وتركيز جهودها على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة أن تسعى إلى إزالتها والقضاء عليها، وذلك بهدف تسيير عملية التطبيق بسهولة ووفقاً للخطط الموضوعية.²

المطلب الثاني: جودة الحياة الوظيفية:

سنتطرق في هذا المطلب إلى ماهية جودة الحياة الوظيفية وأهدافها.

الفرع الأول: مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

¹ مهدي صالح سمراتي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين انتاجي والخدمي، دار جرير للنشر والتوزيع، العراق، 2007، ص1، ص349، ص350.

² محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن/عمان، ط7، 2014، ص237، ص238.

تتمثل جودة الحياة الوظيفية في مجموعة من العوامل، وذلك يتطلب اتباع استراتيجيات تمكن الموارد البشرية من اشباع حاجاتهم وتوفير مناخ أفضل لهم، ونظرا إلى التدرج في الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية فكان الاختلاف في ماهية المتطلبات التي يحتاجها العامل

أولا: تعريف Law&May1974: جودة الحياة الوظيفية هي الأوضاع وبيئة العمل المميزة المفضلة للعاملين التي تدعم وتعزز رضا الموظفين من خلال منحهم العلاوات والأمن الوظيفي وفرص النمو في المنظمة.¹

ثانيا: تعريف: Walton1978: على أنها الجمع بين ثمانية محاور وهي: الأجور، المناسبة، العدالة، ظروف العمل الآمنة والصحية، تنمية القدرات الإنسانية، التطور والسامة المهنيين، الاندماج الاجتماعي، الثقة والاطمئنان ضمن الوسط الاجتماعي العام.²

ثالثا: تعريف: (Friedrich and Ferrell, 2008) في هذه الدراسة يتم تعريف جودة الحياة الوظيفية أنها الدرجة التي يستطيع بها عمال الشركات الصغيرة والمتوسطة تلبية احتياجات شخصية مهمة من خلال تجاربهم في مكان عملهم³

رابعا: تعريف: Pizam2010: يرى أن جودة الحياة الوظيفية تتمثل في مجموعة من السياسات المحفزة، نظم مكافئات فعالة، واستغلال أحسن لوقت العامل داخل المنظمة، وبالتالي يرى الجودة من ناحية استراتيجية منظمة رسمية تصب في مصلحة العامل.⁴

¹ خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين (دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية)، قسم إدارة أعمال، كلية التجارة، جامعة السويس، فلسطين، 2014، ص 61.

² قهيري فاطمة/كسنة محمد، دراسة وتحليل أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الخدمية (دراسة ميدانية بمستشفى الأم والطفل بولاية الجلفة)، مجلد 10، العدد 3، 2018، ص 679.

³ Richard.Ch and others, The influence of Quality of Work Life on Employee Job Satisfaction, Job Commitment and Tenure Intention in the Small and Medium Enterprise Sector. South African Journal of Economic and Management Sciences (SAJEMS), N4 (Vol.16.), 2013.P6

⁴ عادل بوجمان وآخرون، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، مجلة العلوم الإنسانية، مجلد 18، عدد 2، ص 124، 2018.

خامسا: تعريف Nguyen: أن جودة الحياة الوظيفية تتعلق برفاهية العاملين التي ترتبط بالرضا عن تأمين مجموعة الاحتياجات الإنسانية، الأمان الوظيفي والصحي، الاحتياجات المعرفية والاحتياجات الجمالية، نتيجة المشاركة في العمل، إذ ترتبط جودة الحياة الوظيفية بأداء العاملين وإنتاجيتهم وولائهم الوظيفي¹.

سادسا: تعريف Surya & Shani: جودة الحياة الوظيفية هي درجة التميز الناجمة عن ظروف العمل والعلاقة بين العامل وبيئته، إضافة إلى البعد الإنساني الذي يساهم في تحقيق الرضا العام وتطور الأداء على مستوى الفرد، ثم على مستوى المؤسسة ككل².

من خلال التعريفات السابقة يتوضح لنا أن جودة الحياة الوظيفية هي مجموعة من السياسات والإجراءات والتدابير والبرامج المتكاملة والمستمرة التي تعمل المؤسسة على توفيرها، وذلك من أجل تحقيق الاستقرار والرضا الوظيفي للعاملين وولائهم. فتعمل المؤسسة على توفير حاجاتهم ورغباتهم من خلال أبعاد جودة الحياة الوظيفية التي تعمل على توفير جو من الامن والصحة المهنية، زيادة كفاءة العاملين، مشاركة العاملين في اتخاذ قراراتهم وإظهار أفكارهم وإبداعاتهم وتوفير جو التنافس بين العاملين من أجل زيادة كفاءتهم وتخفيف الضغط السلبي الذي يؤثر على كفاءة العامل.

الفرع الثاني: أهداف جودة الحياة الوظيفية:

إيجاد بيئة عمل تنسجم وأهمية الموارد البشرية ودورها في التفوق النوعي على المنافسين.

- جعل بيئة العمل مصدر جذب للعاملين الجيدين والمساعدة على زيادة انتماء العاملين وولائهم والتفاعل بين الأهداف المنظمة وأهدافهم وتقليص الحوادث وحجمها ونوعها إلى أدنى مستوى ممكن.
- الإسهام في الجود والتعلم والإبداع.
- إضفاء الطابع الديمقراطي على علاقات العمل¹.

¹ أفرح محمد علي سعد الحربي، أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية لجامعة جدة، المجلة العربية للنشر العلمي، عدد43، 2022، ص65.

² شنان نوال، مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام التنظيمي، مجلة البحوث والدراسات التجارية، مجلد5، عدد1، 2021، ص198.

- الالتزام: تخلق التزام من قبل العامل تجاه المنظمة (جودة السلع والخدمات)
- الاتصالات: تزيد من حرص العاملين على الاتصال بالمشرفين.
- التطوير: تطور المشرفين لتحويلهم إلى قادة أفضل وصناع قرار بتزويدهم بأدوات حديثة.
- الابتكار: تشجع على الابتكار من خلال احترام أفكار العاملين.
- الرضا: تزيد من رضا العاملين من خلال المشاركة في صنع القرار.²
- زيادة الإنتاجية الفردية والمساءلة والالتزام.
- تحسين العمل الجماعي وعملية التواصل بين فريق العمل.
- ويرى البلبيسي أن برامج جودة الحياة الوظيفية تعود بالنفع على العاملين والمؤسسة حيث أنها تساعد على:
- إتاحة فرص الترقى والتقدم أمام الجميع.
- زيادة الفاعلية التنظيمية.
- تحقيق القدرة التنافسية للمؤسسة.
- توفير قوة عمل أكثر مرونة ولاء ودافعية.³

الفرع الثالث: أبعاد جودة الحياة الوظيفية

تعددت الدراسات الخاصة بتحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية، والمقصود بالأبعاد هنا هي تلك العناصر التي يجب التركيز عليها عند بناء برامج جودة الحياة الوظيفية والتي من خلالها يمكن تحقيق هذا المفهوم على أرض الواقع وسنحاول تعداد عناصر أو أبعاد جودة الحياة الوظيفية

أولاً: بيئة العمل: سعت العديد من المنظمات إلى إجراء تغييرات جذرية في بيئة العمل لتجعلها أكثر راحة للموظفين، وتتكون بيئة العمل في المنظمة من شقين: بيئة العمل المادي والتي تشمل

¹ سجي نذير حميد الصراف، تشخيص أبعاد جودة حياة العمل دراسة مسحية لأراء عينة من العاملين في شركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية في نينوى، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 24، عدد108، 2018، ص223.

² بعجي سعاد، دور متطلبات جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة مؤسسة (أركوديم) ميديا، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 5، عدد2، 2019، ص522.

³ عزة جلال مصطفى نصر، تحسين جودة الحياة الوظيفية لقادة مدارس التعليم العام بمصر: آليات مقترحة، مجلة الإدارة التربوية، عدد26، 2020، ص38.

الظروف المناخية السائدة في مكان العمل داخل المنظمة، كالتهدية والإضاءة، النظافة، ضغط العمل، مساحات العمل الضجيج، عدد ساعات العمل... الخ، هذه الظروف لها انعكاس وتأثير في سلامة وصح الموارد البشرية في العمل وفاعلية أداؤها، أما الشق الثاني فيتمثل في بيئة العمل النفسية والاجتماعية والتي تشتمل على المناخ الاجتماعية العام وطبيعته، والروابط الاجتماعية والصراعات التنظيمية الموجودة بين العاملين¹.

ثانيا: الأمان والاستقرار الوظيفي: يعتبر الاستقرار الوظيفي من المواضيع المهمة في مجال الإدارة، وتزداد أهميته بازدياد أهمية الدور البشري الذي يلعب دورا محوريا في المنظمة، فالإحساس بالأمان من العوامل المهمة التي تؤدي إلى الشعور بالراحة والاستقرار والانتماء لبيئة العمل الاطمئنان، وهو من الحاجات التي تقف وراء استمرار السلوك البشري واستقراره، وتساهم في رفع الروح المعنوية، وتحسين مستوى الأداء، وزيادة الإنتاجية، وتحسين نوعية الخدمة المقدمة².

ثالثا: نظام الترقية والتقدم الوظيفي: والترقية هي نقل العامل من مركزه الوظيفي الحالي إلى مركز وظيفي أعلى، يتيح له عادة الحصول على مزايا مادية أكبر مع اكتساب مسؤولية وصعوبة أكثر، كما يقول أحمد ماهر أن الترقية هي: "الانتقال من درجة إلى درجة اعلى او من مسمى وظيفي أدنى إلى مسمى وظيفي أعلى"³.

رابعا: الأجور والمكافئات: يتطلع العاملون في المنظمة للحصول على عائدتهم نظير جهودهم ووجود نظام مكافئات عادل يؤثر على أداءهم ونظرتهم لوظائفهم وأصحاب العمل، كما يقلل من معدل الدوران، ويحسن من أداء الآخرين ومعدل العوائد التي تعود عليهم، كما يجب أن تتسم بالعدالة الداخلية ومنح الأفراد تعويضات وفقا لمعرفتهم، ومهاراتهم وقدراتهم⁴.

خامسا: المشاركة في اتخاذ القرارات: المنظمات التي تسمح للعاملين باتخاذ القرار يتميز أفرادها بمستور عال من الولاء التنظيمي⁵.

¹ بعجي سعاد، دور متطلبات جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة مؤسسة (أكوديم) ميديا، مجلة البشائر الاقتصادية، مجلد 5، عدد2، 2019، ص520، ص521.

² مرجع سابق، ص521.

³ قاضي أمينة، سياسة الترقية بين التأصيل القانوني وتحقيق الرضا الوظيفي، مجلة البحوث القانونية والسياسية، مجلد 3، عدد16، ص186، 2022.

⁴ أبو عجيل علي ميرة، الجودة الشاملة ودورها في تحسين جودة الحياة الوظيفية، دراسة ميدانية في الكليات التقنية، مدينة طرابلس، ص11، 2019.

⁵ جعفر خانو الزبيباري، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار المناهج للنشر، عمان، 2020، طبعة1، ص

وتتمثل حرية الفرد العامل باتخاذ القرار، إذ يقوم بتخطيط وتنسيق ومراقبة الأنشطة ذات الصلة بالعمل، ويشمل فرص أخرى مختلفة من الاستقلالية في العمل من خلال قدرتهم على الوصول إلى المعلومات ذات الصلة بمهامهم وبالتالي زيادة النمو المعرفي ونقله بين العاملين، وتعتبر عملية المشاركة في اتخاذ القرارات كعامل تحفيزي للأفراد العاملين من خلال الأساليب التي تتضمنها عملية المشاركة والتي تساعد في تحسين الأداء وتنمية قدرات الأفراد العاملين الفكرية وتأهيلهم لأن يكونوا قادة في المستقبل¹.

سادسا: التعلم والتدريب: يعتبر من أهم مقومات التنمية في ضوء تقييم أداء الموارد البشرية في منظمة الأعمال يعمل هذا الأداء على تقوية جوانب القوة من خلال تطوير مهارات الأفراد لجعلهم قادرين على التقدم والتكيف مع تغيرات المنظمة.² ويعرف التدريب أنه عملية اكتساب العاملين مهارات وخبرات جديدة تساعدهم على امتلاك القدرة على الأداء الجيد في مسيرتهم الإنتاجية في الحاضر والمستقبل من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.³

سابعا: ظروف العمل (الأمن والصحة المهنية): يعتبر الأمن والصحة المهنية مجموعة من الإجراءات الوقائية التي تتخذها المؤسسة بهدف حماية عمالها من المخاطر وذلك بتوفير بيئة تحتوي أقل قدر من المخاطر (إضاءة، درجة حرارة، رطوبة... الخ)، وكذلك حماية المؤسسة (آلات، معدات، مواد مستعملة... الخ).⁴

- الفرع الرابع: معيقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية:

- على الرغم من العديد من الأبحاث والدراسات إلا أن عدم قدرة بعض المنظمات على تحقيق الأهداف التي سبق ذكرها يعود بالدرجة الأولى إلى وجود العديد من العوائق التي تحول دون تحقيق الجدوى المنتظرة من هذا التطبيق، ويمكن اختصار أهم هاته المعوقات في الآتي:

¹ سجي نذير حميد الصراف، تشخيص أبعاد جودة حياة العمل _دراسة مسحية لأراء عينة من العاملين في شركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية في نينوى_ مجلة العلوم الاقتصادية الإدارية، مجلد24، عدد108، ص225، 2018.

² عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة _بعد استراتيجي_، دار وائل للنشر، عمان، 2005، الطبعة 1، ص17.

³ <https://discussion.com/hr13608.html>

⁴ ميثان عبد الكريم، دور نظام الصحة والسلامة المهنية في تحسين الأداء البشري في المؤسسة الصناعية، أطروحة دكتوراه، قسم علوم تسيير، كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، جامعة مُجْد بوضياف بالمسيلة، 2019، ص17.

- **موقف الإدارة:** يتطلب تطبيق برنامج جودة الحياة الوظيفية جو من الديمقراطية في مكان العمل، لذا يجب على المدراء أن تكون لهم الرغبة القوية في مشاركة صلاحية اتخاذ القرارات مع مرؤوسيه، ومنحهم فرصة إبداء آراءهم، والمشاركة بقوة في جميع أنشطة المنظمة، إلا أن ذلك صعب التحقق. لأن الكثير من المدراء يعتبرون التخلي عن بعض من صلاحياتهم بمثابة تهديد لوجودهم، لذلك تكون معاداة قوية ضد مثل هكذا برامج¹.
- **ضعف ثقافة المنظمة:** بحيث تصنف جودة الحياة الوظيفية كفلسفة ثانوية أي غير أساسية وذلك راجع إلى الإدارة العليا لنقص التوعية والمركزية وهدم الاستعداد لتفويض السلطة.
- ارتفاع تكلفة توفير بيئة مناسبة ومحفزة للعمل تعد أيضا عائق بالنظر إلى ارتفاع تكلفة تهيئة الظروف المادية وكذلك زيادة الأجور والمكافئات والتي قد تزيد من إجمالي التكاليف.
- عدم التوافق بين فلسفة جودة الحياة الوظيفية وتعلم الأفراد وذلك لافتقادهم للتدريب والتطوير.
- هياكل تنظيمية معقدة وقيادة تقليدية غير داعمة للفلسفة الجديدة².
- نظرة إدارات المؤسسات الخاطئة لبرامج مشاركة الموظفين ضمن برامج (QWL) بأنها قد لا تؤدي إلى إحداث تغييرات في تصميم الوظيفة أو في حجم مسؤوليات الموظفين.
- اعتقاد بعض الإدارات بأنه لا حاجة لإجراء المزيد من التحسين من خلال تطبيق المزيد من عناصر جودة الحياة الوظيفية فيها، وكذلك عدم الإدراك الصحيح من جانب الموظفين لأهداف وأهمية هذه البرامج والقيمة المتبادلة التي يمكن أن تحقق هذه البرامج لكل من الإدارة والموظفين.
- عدم قيام المؤسسات بتقدير الاحتياجات التدريبية للمستويات الإدارية المختلفة لديها وما يحتاجونه من تعليم وتدريب ليكونوا قادرين على التفاعل مع هذه البرامج بما يحقق الأهداف للمؤسسات والموظفين على حد سواء، فالموظفين يحتاجون للتدريب على مجموعات العمل وحل المشكلات وغيرها، أما الإدارة فتحتاج إلى التدريب على التعاطي مع القضايا الجوهرية المتعددة، وتعزيز ودعم المهارات الإدارية والمهارات الفنية المختلفة، وإعادة توزيع هيكل القوة في المؤسسة بما ينتج عنه بيئة عمل أفضل¹.

¹ رشا حمدوش، واقع تطبيق جودة الحياة الوظيفية في المستشفيات العامة في ظل جائحة كورونا دراسة ميدانية في مدينة طرطوس، مجلة جامعة تشرين، مجلد44، عدد 4، 2022، ص147.

² عادل بوجمان وآخرون، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، مجلة العلوم الإنسانية، مجلد 18، عدد2، 2018، ص126.

الفرع الخامس: برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية:

برغم من مواجهة المؤسسة لمعيقات ومتغيرات داخلية وخارجية تسهم في تحقيق الضغط والتوتر بين العاملين إلا أن المدراء والرؤساء يبذلون جهدهم للسعي في تحقيق استراتيجيات المؤسسة وتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، وذلك من خلال تقليل الضغط السليبي على العاملين واتباع برامج لتحسين أداء العاملين من أجل زيادة القدرة التنافسية لها وذلك من خلال عدة برامج تسهم في مواجهة المعوقات التي تواجهها.

- **مشاركة العاملين:** تعد مشاركة العاملين من أكثر الطرق شيوعاً المستخدمة لإنشاء QWL. تتكون مشاركة الموظف من مجموعة متنوعة من الأساليب المنهجية التي تمكن الموظفين من المشاركة في القرارات التي تؤثر عليهم وعلاقتهم بالمنظمة من خلال شعور الموظفين بالمسؤولية وحتى ملكي القرارات التي يشاركون فيها.
- **حلقات الجودة:** يمكن تعريفها على أنها تطوع مجموعة من العاملين للاجتماع بصفة دورية بصفة محدودة تكون غالباً خارج وقت العمل الرسمي وذلك للتعرف على المشكلات المتصلة بمجال عملهم وتحليلها وحلها، وذلك بعد حصولهم على التدريب المناسب لقيام ونجاح الحلقات ثم وصول التوصيات للإدارة التي بديرها تهيئ الإمكانيات المطلوبة لقيام حلقات ووضع المقترحات الجيدة موضع التطبيق.² وقد ساهمت هذه الممارسة في تحويل ثقافة التعارض بين العمال والإدارة (ثقافة ربح/ خسارة) إلى ثقافة تشارك وتعاون (رابح/ رابح)، والنتائج المحققة لحلقات الجودة تكشف دورها المهم كمصدر للأفكار الجديدة الإبداعية لحل المشكلات لجميع جوانب العمل وليس فقط من أجل تحسين الجودة.³
- **نماذج العمل المرنة:** والتي تسعى إلى تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية، لعلاج أي مشكلات شخصية تؤثر على أداء العامل، كما تمثل بعج استراتيجي محوري في جذب العاملين

¹ فاطمة قهيري، أثر الأنماط القيادية الحديثة على جود الحياة الوظيفية من خلال توسيط العدالة التنظيمية (دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة)، أطروحة دكتوراه، قسم علوم تسيير، كلية علوم اقتصادي وتجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور الجلفة، 2019، ص108.

² شيماء أحمد محمد أحمد، تصميم نظام باستخدام نظم الجودة العالمية لتحسين الأداء الإنتاجي في مصانع التريكو، مجلة العمارة والفنون والعلوم الإنسانية، مجلد5، عدد20، 2019، ص350.

³ حامدي محمد، علاقة حلقات الجودة بإدارة الجودة الشاملة، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، مجلد3، اعدد1، 2019، ص271.

والاحتفاظ بأفضل العاملين، ومن هذه النماذج ما يلي: الوقت المرن، أسبوع العمل المضغوط، المشاركة الوظيفية، التواصل عن بعد، العمل بنظام بعض الوقت، الاجازة الشخصية، ومن فوائد نماذج العمل المرنة إتاحة الفرصة للعاملين لتلبية احتياجاتهم الأسرية مما يقلل من بين العمل والمسؤوليات الخارجية الأسرية.

-إعادة التصميم الوظيفي: يمكن أن تقوم المؤسسات بإعادة تصميم الوظائف بشكل يسمح للعامل بمزيد من الحرية في العمل والحصول على المعلومات اللازمة لتأدية عمله والتحكم فيه والشعور بأهمية مكونات الوظيفة التي يشغلها، مما يؤدي إلى دافعية أكبر للعمل، ورضا وظيفي مرتفع، وينخفض معدل الغياب، ومعدل دوران العمل¹.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

تعد الدراسات السابقة الرصيد المعرفي للباحثين كل في مجاله فهي تزود الباحث بأفكار ومقاربات جديدة في بحثه، كما تمكنه من التعرف على المشكلات التي واجهت الدارسين وتجنبه الوقوع فيها وتجعل دراسته تتميز على الدراسات التي سبقتها.

المطلب الأول: دراسات متعلقة بإدارة الجودة الشاملة وجودة الحياة الوظيفية.

الفرع الأول: الدراسات التي ركزت على إدارة الجودة الشاملة.

¹ هاني السيد محمد العزب، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بكلية رياض الأطفال بجامعة المنيا، مجلة الطفولة والتربية، مجلد1، عدد33، 2018، ص131.

أولاً: دراسة انجي أحمد يحيى صلاح/ محمود سامح أحمد أحمد بعنوان دور ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الأولويات التنافسية(2022):¹

استخدمت هذه الدراسة اعتمدت الدراسة في تصميمها على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة العلاقات بين المتغيرات. والهدف من هذه الدراسة: بيان دور إدارة الجودة الشاملة المتمثلة في: (التركيز على العملاء، العمل الجماعي، دعم الإدارة العليا، البحث والتطوير التدريب) في تعزيز الأولويات التنافسية المتمثلة في (الإنتاجية، الجودة، سرعة التوصيل، المرونة، الأمان والسلامة، الروح المعنوية، رضاء الموظفين). ومن أهم النتائج التي توصلت إليها: بإجراء تحليل الاعتمادية مما يدل على أن الأولويات التنافسية في الشركة تحتاج إلى التحسين، وبالأخص في رفع الروح المعنوية، وتعزيز نسبة المرونة وزيادة السلامة والأمن بالشركة، كخطوة ثانية لدراسة تأثير المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة.

ثانياً: دراسة دعاء أبو بكر أحمد ناصر بعنوان إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين مؤشرات التنافسية بمؤسسات التعليم العالي (2021)²: تتلخص مشكلة هذه الدراسة في تحليل واقع تطبيق الجودة الشاملة وعلاقتها بمؤشرات التنافسية بالجامعات والمعاهد العليا

هدفت هذه الدراسة إلى: معرفة أثر الجودة الشاملة كمدخل لتحسين مؤشرات التنافسية بالجامعات والمعاهد العليا للتعرف على أهمية تحقيق الميزة التنافسية بالجامعات والمعاهد العليا والتأكيد على التنافسية العالمية وعرض متطلبات (TQM) بمؤسسات التعليم العالي والفوائد المرجوة منها وتقديم التوصيات والنتائج للقائمين على إدارة التعليم العالي للاستفادة منها في مجالات تحقيق الميزة

¹ انجي أحمد يحيى صلاح؛ محمود سامح أحمد أحمد، دور ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الأولويات التنافسية، المجلة العربية للإدارة، مجلد42، عدد3، 2022، ص131.

² دعاء ابو بكر أحمد ناصر، إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين مؤشرات التنافسية بمؤسسات التعليم العالي، مجلد(22)، عدد4، 2021، ص100.

التنافسية وذلك باستخدام الانحراف النسبي والمتعدد ومن أهم هذه النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة وجود فروق بين المتوسط الفرضي ومتوسط استجابات عينة الدراسة على متغير إدارة الجودة الشاملة بأبعادها المختلفة مما يعني إدراك من أفراد عينة الدراسة بأهميتها.

ثالثاً: دراسة حامدي محمد بعنوان علاقة حلقات الجودة بإدارة الجودة الشاملة (2019)¹: تمثلت إشكالية هذه الدراسة حول معرفة الفروقات بين حلقات الجودة وإدارة الجودة الشاملة وقد تم في هذه الدراسة اتباع المنهج الوصفي من أجل توضيح طبيعة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وحلقات الجودة.

هدفت هذه الدراسة: للترقية بين حلقات الجودة وإدارة الجودة الشاملة وتحسين مستويات الأداء بهدف الوصول إلى منتج خال من العيوب وإثراء المكتبة الاقتصادية بمنتج علمي محكم وتنشيط البحث العلمي وتشجيع الاساتذة والباحثين على إنجاز البحوث والنشر في مجلة من أجل تطوير قدراتهم البحثية.

النتائج المتوصل إليها: تعتبر حلقات الجودة أداة تطبيقية تتضمن مجموعة من الإجراءات التي وضعها وتركز على تكوين فرق لتحسين مستوى الأداء داخل المؤسسات والمنع من حدوث الأخطاء، يعتبر العملاء في ظل إدارة الجودة الشاملة هم مفتاح نجاح أي مؤسسة وبالتالي فهي تهدف إلى التعامل المباشر معهم من خلال الدراسة الميدانية لحاجاتهم ورغباتهم للعمل على تلبيتها، في حين تهدف المؤسسات التي تطبق حلقات الجودة إلى التعامل المباشر من مشاكل العمل، ويمكن اعتبار حلقات الجودة هي الأرضية التي يمكن أن تستند إليها لبدء بتطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة، حيث أدرك المدراء أن الخطوة المنطقية التالية بعد تطبيق حلقات الجودة هو البدء ببرامج إدارة الجودة الشاملة.

¹ حامدي محمد، علاقة حلقات الجودة بإدارة الجودة الشاملة، مجلة أفاق علوم الإدارة والاقتصاد، مجلد3، عدد1، 2019، ص268.

رابعاً: دراسة محمد الأمين أحمد فواتيح، بوحفص مباركي بعنوان جودة حياة العمل في ظل إدارة الجودة الشاملة دراسة ميدانية (2016):¹ إشكالية الدراسة هي معرفة إذا ما توجد علاقة بين إدارة الجودة الشاملة وجودة حياة العمل في مؤسستي (هيبروك، سبور)

الهدف من الدراسة وجود علاقة بين إدارة الجودة الشاملة والمؤشر العام لجودة حياة العمل، وقد استخدم الباحث استبيانين في جمع البيانات مقسم على 100 عامل في مؤسستين تابعيتين للقطاع العام الجزائري حاصلتين على شهادة الأيزو

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين إدارة الجودة الشاملة والمؤشر العام لجودة حياة العمل.

إدارة الجودة الشاملة لها علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً مع الأبعاد السبعة لجودة حياة العمل (حاجات الصحة والأمان، والحاجات الاقتصادية والعائلية، والحاجات الاجتماعية، وحاجات تقدير الذات، وحاجات تحقيق الذات، والحاجات المعرفية، والحاجات الجمالية والإبداع).

تنفيذ إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى ارتفاع مستوى جودة حياة العمل. وإذا كان هناك خلل في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة سوف يترتب عليه انخفاض مستوى جودة حياة العمل للموظفين.

خامساً: دراسة Radha yadav, Ashanna بعنوان جودة حياة العمل في ظل إدارة الجودة الشاملة دراسة ميدانية(2014)²: تمثلت اشكالية هذه الدراسة في معرفة نطاق جودة الحياة الوظيفية في بحث المنطقة.

تركز هذه الدراسة على تحليل مراجعة الأدبيات حول جودة الحياة العملية وأبعادها وتمثلت الأهداف في معرفة نطاق الجودة الشاملة في مجال البحث ومعرفة الأبعاد الأكثر استخداماً والأقل استخداماً في ظل جودة الحياة الوظيفية فحص العلاقة بين أبعاد ونوعية الحياة الوظيفية.

¹ محمد الأمين أحمد فواتيح، بوحفص مباركي، جودة حياة العمل في ظل إدارة الجودة الشاملة دراسة ميدانية، مجلة تنمية الموارد البشرية - العدد 12-2016، ص238.

² Radha Yadav, Ashu, Literature Review on quality of work life and their dimension, journal of ² .humanities and science, N9, V19, 2014, p: 71

ومن خلال النتائج التي توصلت إليها فإن البيئة الأكثر جاذبية والجودة العالية للحياة الوظيفية (QWL) أمراً بالغ الأهمية لجذب المختصين في الرعاية الصحية المؤهلين والاحتفاظ بهم، تشير جودة الحياة الوظيفية إلى رضا الموظف عن الحياة الوظيفية، يؤكد على جودة الحياة الوظيفية مفهوم متعدد الأبعاد، ويعد تحسين (QWL) للموظفين شرطاً أساسياً لزيادة إنتاجية.

المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية

أولاً: دراسة شريفي نورة، جنان توفيق / محمود سامح أحمد بعنوان جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام الوظيفي (دراسة حالة متوسطة عباد بوزيان مغنية)، (2022)¹، إشكالية الدراسة هي: كيف تساهم جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى الموظفين بمتوسطة عباد بوزيان مغنية؟ تم تصميم أداة الدراسة باستخدام أداة الاستبانة والتي وزعت على عينة الدراسة والمقدرة بـ 40 موظف حيث أشارت النتائج إلى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي للموظفين داخل متوسطة عباد بوزيان.

هدفت الدراسة إلى دور إدارة الجودة الشاملة المتمثلة في: (التركيز على العملاء، العمل الجماعي، دعم الإدارة العليا، البحث والتطوير التدريب) في تعزيز الأولويات التنافسية المتمثلة في (الإنتاجية، الجودة، سرعة التوصيل، المرونة، الأمان والسلامة، الروح المعنوية، رضا الموظفين) ومن أهم النتائج التي توصلت إليها بإجراء تحليل الاعتمادية مما يدل على أن الأولويات التنافسية في الشركة تحتاج إلى التحسين، وبالأخص في رفع الروح المعنوية، وتعزيز نسبة المرونة وزيادة السلامة والأمن بالشركة، كخطوة ثانية لدراسة تأثير المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة.

النتائج التي توصلت إليها الدراسة: دور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام التنظيمي بأبعادها (الحوافز، التمكين، المشاركة في اتخاذ القرار، الاستقرار والأمن الوظيفي للموظفين داخل "متوسطة عباد بوزيان مغنية)، وتعتبر جودة الحياة الوظيفية من أهم الاستراتيجيات الأساسية بل أهم الاستراتيجيات لتحقيق الجودة الشاملة وهناك تقييم متوسط لأبعاد جودة الحياة الوظيفية بمتوسطة عباد بوزيان مغنية من

¹ شريفي نورة/ جنان توفيق، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام الوظيفي (دراسة حالة متوسطة عباد بوزيان مغنية)، مجلة دراسات متقدمة في المالية والمحاسبة، مجلد5، عدد2، 2022، ص19.

طرف الموظفين وبلغ معامل الارتباط بيرسون بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي %43.7 والبدال على العلاقة الطردية والموجبة بين المتغيرين.

ثانيا: دراسة نهي حسن سعيد الأحمري بعنوان أثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي (دراسة تطبيقية على موظفي جامعة الملك خالد)، (2021)¹: اشكاليته تمثلت في معرفة اذ كانت هناك علاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي.

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي المستخدم في البحوث الإدارية والذي يعتمد على دراسة الظاهرة محل البحث ووصفها وصفا دقيقا، وجمع المعلومات المتعلقة وصولا إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى النتائج.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي لدى موظفي جامعة الملك احمد، وعلى الفروق في إجابات الباحثين في أبعاد جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي لموظفي الجامعة.

النتائج المتوصل إليها: أبعاد جودة حياة الوظيفية المرتبطة بالجوانب التنظيمية والوظيفية جاءت في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة ثم الأبعاد المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية وأخيرا الأبعاد المرتبطة بالجوانب المالي والاقتصادية، وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي، أي كلما زاد الاهتمام بأبعاد جودة الحياة الوظيفية زاد الاستغراق الوظيفي.

ثالثا: دراسة عتيق حرايرية، زوينة بوساق بعنوان جودة الحياة الوظيفية ودورها في تنمية الاستغراق الوظيفي (2018)²: تسعى هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي تلعبه جودة الحياة الوظيفية في تنمية الاستغراق الوظيفي.

¹ نهي حسن سعيد الأحمري، أثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي (دراسة تطبيقية على موظفي جامعة الملك خالد)، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، مجلد5، عدد2، 2021، ص11.

² عتيق حرايرية، زوينة بوساق، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تنمية الاستغراق الوظيفي، مجلة هيروودوت، 2018، عدد8، ص200.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي تلعبه جودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى الموظف، من خلال إبراز خصائص جودة الحياة الوظيفية وبرامجها ومدى فاعليتها في تنمية الاستغراق الشعوري والادراكي له، وإظهار أهمية تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية واتجاهات دراستها في سياستها النظرية والعملية.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: حدوث التناغم والتجاوب النفسي للفرد مع وظيفته وانغماسه في واجباتها ومسؤولياتها أصبح الآن مرتبط بمدى فاعلية برامج واستراتيجيات جودة الحياة الوظيفية داخل المنظمة والاستغراق في العمل يعبر عن مدى تجاوب الموظف مع جودة حياة العمل داخل المنظمة التي يعمل بها.

رابعاً: دراسة تيسير زاهر أثر جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على مركز خدمة المواطن (النافذة الواحدة) محافظة دمشق (2016)¹: اشكالياتها متمثلة في: بيان أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث أننا قام الباحث باستطلاع آراء موظفي مركز خدمة المواطن في محافظة دمشق حول متغيرات الدراسة وذلك من خلال استبيان معد لذلك.

هدفت هذه الدراسة إلى:

- بيان أثر أبعاد جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي للعاملين.
- بيان درجة الارتباط بين جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي للعاملين.

أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

- استخدام جودة حياة العمل يساهم في تنمية وتقوية الالتزام التنظيمي لدى الأفراد، ويعمل على تعزيزها كون جودة حياة العمل توفر لهؤلاء الأفراد كل ما يحتاجونه من الوسائل والأدوات والإمكانات اللازمة لتطبيق وتجريب أفكارهم على أرض الواقع.

¹ تيسير زاهر، أثر جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على مركز خدمة المواطن (النافذة الواحدة) محافظة دمشق، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد 38، عدد 1، 2016، ص 103.

- زيادة الأجور والحوافز المادية والمكافأة، سيساهم إلى حد كبير في إنتاج الالتزام التنظيمي لدى العاملين، كما أن زيادة الائتمان بدعم الأفراد ماديا ومعنويا يساهم في تعزيز التزامهم.

خامسا: دراسة اشتوي بعنوان اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية (2016)¹: تمثلت الإشكالية في: ماهية اتجاهات العاملين في بلدية غزة نحو جودة الحياة الوظيفية استخدم الباحث المنهج الوصفي، وطبق استبانة مكونة من (59) فقرة لقياس اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل عند عينة عشوائية قوامها (202) من العاملين في بلدية غزة واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وطبق استبانة مكونة من 59 فقرة لقياس اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل عند عينة عشوائية وتم توزيعها على 202 من العاملين في بلدية غزة..

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة.

أهم النتائج التي توصل إليها:

مستوى اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في البلدية كان مرتفعا حيث حصل على وزن نسبي 70.83%.

مستوى اتجاهات العاملين نحو أبعاد جودة حياة العمل (ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة) كانت مرتفعة حيث حصلت على وزن نسبي بين (38.65-75.75%) أما اتجاهاتهم نحو الأبعاد: عدالة الأجور والمكافآت، جماعة العمل، القيادة الإدارية، الإشراف الفعال، والمشاركة في اتخاذ القرارات فكانت متوسطة حيث حصلت على أوزان نسبية تراوحت بين (65.43%-69.79%).

الاستغراق في العمل يعبر عن مدى تجاوب الموظف مع جودة حياة العمل داخل المنظمة التي يعمل بها.

¹ عبد اشتوي، اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، مجلد1، عدد2، 2015، ص16

سادسا: دراسة ديوب بعنوان تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات (دراسة ميدانية)، (2014)¹: تمثل الاشكال في معرفة دور تمكين العاملين في تحسين جودة الحياة الوظيفية تبنت الدراسة المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، إذ اعتمد في المنهج الوصفي على الكتب والدوريات والدراسات السابقة المرتبطة بكل من جودة الحياة الوظيفية وتمكين العاملين بغرض تكوين الإطار النظري للبحث، كما اعتمد الباحث في المنهج التحليلي على جمع البيانات من مفردات العينة باستخدام قائمة الاستقصاء من أجل إتمام الدراسة الميداني.

الهدف من هذه الدراسة التعرف على العلاقة بين تمكين العاملين وجودة الحياة الوظيفية، وتحديد أفضل أشكال تمكين العاملين المطلوبة لتحقيق جودة الحياة الوظيفية في المنظمات محل الدراسة.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وجودة الحياة الوظيفية ومشاركة العاملين في الشركات محل الدراسة في إعداد الخطط والاستراتيجيات، وهناك عدالة نظام الأجور والتعويضات في الشركات محل الدراسة، كما أن الشركات محل الدراسة تعمل على تأمين بيئة مشجعة على النمو والتعلم الذاتي.

المطلب الثاني: التعليقات على الدراسات السابقة والفرق بينها وبين الدراسة الحالية

الفرع الأول: التعليق على الدراسات السابقة.

من خلال ما درسنا من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوعنا فقد لاحظنا أن كل الدراسات السابقة ركزت على الاهتمام بالعنصر البشري وعملية تطبيق التحسين المستمر في المؤسسة، وأن أغلب الدراسات تمثلت في القطاع الخدمي. وقد تبين لنا أن الدراسات تمثلت في تنمية أبعاد الجودة الشاملة وجودة الحياة الوظيفية وقد استخدمت الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي من أجل دراسة ظاهرة معينة في المؤسسة مثل دراسة نهي حسن سعيد الأحمري وتحليل استبيانات على العاملين مثل دراسة اشتوي، من أجل بيان وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين، وكذلك القيام بلقاءات مع العاملين من أجل معرفة آراءهم حول الظاهرة المدروسة مثل دراسة تيسير زاهر، وبرغم اختلاق المنهجيات المتبعة في الدراسات السابقة وطريقة البحث من توزيع للاستبيانات إلى المنهج الوصفي إلا أن النتائج متقارب

¹ أيمن حسن ديوب، تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات (دراسة ميدانية)، قسم إدارة أعمال، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 2014، مجلد 30، عدد 1، ص 195

ونفسها، فكل من دراسات سابقة المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة والدراسات السابقة المتعلقة بجدة الحياة الوظيفي إلا أن وجود علاقة ترابط بينهما تماثلت في الأبعاد.

الفرع الثاني: الفجوة البحثية.

- تناولت دراسة موضوع بحثنا في وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة وجودة الحياة الوظيفية
- تم اتباع المنهج الوصفي العشوائي في الدراسة بحيث طبقت على عينة عشوائية تمثلت في أعضاء إدارة مؤسسة ورود بالوادي.
- هناك علاقة طردية بين إدارة الجودة الشاملة وجودة الحياة الوظيفية فلا يمكن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسة روائح الورود بالوادي ما لم تهتم بجودة الحياة الوظيفية للعاملين.
- الاهتمام بالعاملين من خلال زيادة الأجور والمكافئات وخلق روح المنافسة بين العاملين يزيد من مدى الكفاءة المهنية.
- التحسين المستمر في المؤسسة واتباع أبعاد إدارة الجودة الشاملة يزيد من تقدم المكانة التنافسية للمؤسسة.
- أغلب الدراسات تمثلت في الدراسات العربية باستثناء الدراسة المحلية لشريفي نورة وتوفيق جنان بمغنية.
- اختلفت دراساتنا عن الدراسات السابقة في الحدود الزمنية والمكانية، وماهي دراساتنا إلا امتداد للدراسات السابقة.

خلاصة الفصل:

في ضوء ما سبق نستنتج أن إدارة الجودة الشاملة نظام فعال يهدف إلى تحقيق الجودة الشاملة وتطبيقها بالمؤسسات فقد أصبحت ضرورية باعتبارها ركيزة أساسية للإدارة الحديثة فتعمل على تحسين الأداء للعاملين من خلال الجهد المشترك لجميع الموظفين داخل المنظمة من أجل انتاج المنتجات أو

الخدمات التي تلبى احتياجات وتوقعات العميل بأقل تكلفة بأقل تكلفة. إذ تعمل المؤسسة على الاهتمام بتلبية حاجيات العميل والسعي لكسب ولاء عملائها عن طريق تحقيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية (توفير البيئة المناسبة، اتخاذ القرارات الموازنة بين الحياة الشخصية والمهنية الأمن والصحة المهنية...) فالعنصر البشري هو أهم العناصر في المؤسسة التي تمكنها من النجاح وتحقيق أهدافها فوجب على المؤسسة كسب ولاء العاملين لزيادة أداءهم وجعلهم يعملون على تنمية المؤسسة، وأن هناك علاقة طردية وعلاقة تأثير وتأثر بين كلا المتغيرين بحيث لا يمكن للمؤسسة أن تطبق إدارة الجودة الشاملة داخل المؤسسة أو التحسين المستمر من خلال الاهتمام بشؤون الزبائن دون الاهتمام بشؤون العاملين وتحقيق رضاهم الوظيفي الذي يسهم في زيادة كفاءتهم المهنية والخبرة والمحافظة على مكانتها في سوق المنافسة فهنا تظهر علاقة التأثير بينهما فكلما زادت جودة الحياة الوظيفية داخل المؤسسة كلما تقدمت أكثر وحققت نظام غدارة الجودة الشاملة بشكل متكامل ومتناسق.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

والدراسة الميدانية

تمهيد

بعد التطرق للدراسة والتحليل لمختلف الجوانب النظرية ذات العلاقة بموضوع الدراسة و المتمثل في اثر تبني نظام ادارة الجودة الشاملة على جودة الحياة الوظيفية " دراسة حالة شركة الورود بالوادي ، وسيتم من خلال هذا الفصل التطبيقي إلى إسقاط العناصر النظرية على أرض الواقع من خلال اخذ شركة الورود بالوادي نموذجا للدراسة، ولا يمكن القيام بهذه الدراسة دون إتباع إجراءات منهجية تسمح بتحديد الخطوات التي يجب المرور بها والمعلومات التي يمكن الحصول عليها، وسنحاول التطرق إلى الإطار الميداني للبحث من خلال عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية للمؤسسات وذلك من خلال تقسيم الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: الأدوات والإجراءات المتبعة في الدراسة.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

المبحث الأول: الأدوات والإجراءات المتبعة في الدراسة

تتمحور الدراسة الميدانية بشكل أساسي على أثر تبني نظام إدارة الجودة الشاملة على جودة الحياة الوظيفية " من وجهة نظر العاملين من المدراء، ورؤساء المصالح، والموظفين في شركة الورود في بولاية الوادي، ولإسقاط الجانب التطبيقي على الجانب النظري، قمنا بإعداد استمارة أسئلة وتوزيعها على عينة الدراسة من أجل إسقاط الجانب التطبيقي على ما جاء في الجانب النظري من خلال آراء أفراد العينة، ولتتم العملية بشكل علمي ومنهجي فقد اشتمل هذا المبحث على الأدوات والإجراءات المتبعة في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة.

المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدراسة

تهدف الدراسة في هذا الجزء إلى تبيان أثر تبني نظام إدارة الجودة الشاملة على جودة الحياة الوظيفية " دراسة حالة شركة الورود بالوادي "، حيث اشتمل هذا العنصر على الأدوات والإجراءات المتبعة في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة، واستخدمنا المنهج الوصفي والتحليلي في تحليل البيانات واختبار الفرضيات، حيث تم استخدام استبانة في جمع البيانات من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات تساهم في تحسين الواقع وتطويره.

أولاً: مجتمع الدراسة وطريقة سحب العينة

1- مجتمع الدراسة:

كون الظاهرة المدروسة تتعلق بإدارة الجودة الشاملة وجودة الحياة الوظيفية في شركة الورود " فإن المجتمع المحدد للدراسة يتمثل في المديرين ورؤساء المصالح وغيرهم في شركة الورود في ولاية الوادي

2- عينة الدراسة:

بما أنه تم الاعتماد على أسلوب الاستبيان في جمع المعلومات والبيانات فقد ارتأينا توزيع وإجراء الاستبيان بالاعتماد على الطريقة القصدية، وهذا راجع لطبيعة الأسئلة المطروحة في الاستمارة تتطلب أشخاص ذوي خبرة عالية ولديهم دراية كافية بإدارة الجودة الشاملة وجودة الحياة الوظيفية. أما العينة فهي متمثلة في شركة تاورود في ولاية الوادي كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (1-2): يبين كيفية توزيع وجمع الاستبيان على عينة الدراسة

البيان	العدد
عدد الاستبيانات الموزعة	40
عدد الاستبيانات المسترجعة	40
عدد الاستبيانات الملغاة (غير صالحة)	0
عدد الاستبيانات الصالحة	40

المصدر: من اعداد الطالبات

وقد كانت إجابات كل فقرة وفق مقياس ليكارت (Likert Scale) الخماسي، بحيث يقابل كل عبارة قائمة تحمل الاختيارات التالية): موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة وتمثل رقمياً 3، 2، 1، 4، 5 على التوالي:

جدول رقم (2-2): توزيع درجات مقياس ليكارت الخماسي

بدائل القياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة/الترميز	01	02	03	04	05

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مقياس ليكارت* (Likert Scale)

لإعداد دليل الموافقة لتحليل إجابات أفراد العينة الدراسة على عبارات الاستبيان: فإنه تم اعتماد على أدوات الإحصائية التالية: المدى، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري حيث: المدى: لتحديد مجالات لمقياس ليكارت الخماسي المستخدم في الاستبيان الدراسة حيث تم حساب المدى و يساوي = (أعلى درجة في مقياس - أدنى درجة في مقياس) = 4 = (5-1)) وللحصول على طول الفئة للتنقل بين المجالات الموافقة نقوم بقسمة المدى على عدد درجات الموافقة وذلك على نحو التالي: طول الفئة = المدى / عدد درجات المقياس، طول الفئة

*مقياس ليكارت: "يعود أساس ظهور هذا المقياس إلى الباحث Resis Likert وهو مقياس نفسي يستخدم عموماً في الاستبيانات، وهو المقياس الأكثر شيوعاً في الاستخدام خاصة في البحوث النفسية، وعند الإجابة على مقياس ليكارت يقوم الباحثين بتحديد مستوى موافقتهم على بنود التي تضمنها الاستبيان... ويعرف البند وفقاً لمقياس ليكارت أنه عبارة بسيطة يتم سؤال الباحث للتقييم وذلك اعتماداً على المعايير الموضوعية أو الشخصية والتي يمثلها ورؤيته المسبقة حول ذلك، وبشكل عام فإن مستوى الموافقة أو عدم الموافقة هو ما يتم قياسه في هذا المقياس... وفي الغالب يتكون مقياس ليكارت من خمسة مستويات مرتبة يطلب الإجابة

$4/5=0.8$ وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى لكل مجال مثلا $1+0.8=1.80$: فنحصل على مجال $[1- 1.80]$ وهو مجال موافقة بدرجة منخفضة جدا . وهكذا مع كل مجالات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على موقف المشترك لإجمالي أفراد العينة على كل عبارة وعلى كل محور حيث نحصل على المجالات كما يلي:

جدول رقم (3-2): تحديد الاتجاه المستجوبين حسب قيم المتوسط الحسابي

درجة الموافقة	الاوزان	مجال المتوسط الحسابي
غير موافق بشدة	1	من 01 إلى 1.80 درجة
غير موافق	2	من 1.81 إلى 2.60 درجة
محايد	3	من 2.61 إلى 3.40 درجة
موافق	4	من 3.41 إلى 4.20 درجة
موافق بشدة	5	من 4.21 إلى 5 درجة

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على المرجع: د. ضو نصر، محاضرات في مقياس تقنيات

الاستقصاء، مقدمة للسنة الأولى ماستر اقتصاد كمي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الشهيد حمه الأخضر بالوادي، 2018

إضافة إلى تحديد اتجاهات العينة نحو مدى موافقتهم على عبارات الاستبيان فإننا أيضا نقوم بترتيب العبارات من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف المعياري بينهما.

ثانيا: تحديد مصادر البيانات وطريقة جمعها

اعتمدنا في الدراسة الميدانية على مصدرين أساسيين للبيانات، حيث قمنا بجمعها من خلال المصادر الأولية والثانوية والتي لها علاقة بموضوع الدراسة وتمثلت فيما يلي:

1- **المصادر الثانوية:** تمثلت المصادر الثانوية للدراسة في مجموعة من المقالات العلمية والبحوث الجامعية إضافة إلى الدراسات السابقة والتي تطرقت إلى موضوع بحثي.

2- **المصادر الأولية:** تتمثل المصادر الأولية للدراسة في أداة الاستبيان بهدف تجميع البيانات اللازمة لموضوع الدراسة ومعالجتها إحصائيا بالاستعانة ببرنامج spss.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة:

من أجل تسهيل عملية تحليل ومناقشة النتائج تم الاستعانة بكل من برنامج **Excel** وبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية: **spss21** لمعالجة البيانات وتحليلها واستخراج نتائج الدراسة، وقد تم أيضا استخدام عدد من الأساليب الإحصائية والتي تتناسب مع متغيرات الدراسة.

أولاً: استمارة ونموذج الدراسة:

1- **تصميم الاستبيان:** تمثل استمارة الاستبيان الأداة الرئيسية التي تم الاعتماد عليها في الدراسة لجمع البيانات والمعلومات من الواقع، والمتمثلة في آراء وجهات نظر موظفي حول مشكلة الدراسة.

- ولكي تكون الاستمارة دقيقة ومنظمة في شكلها العلمي من حيث البساطة والوضوح والمضمون، فقد تم تصميمها على ثلاثة مراحل.

تعتبر هذه المرحلة الخطوة الأولى في إعداد الاستمارة، وانطلاقاً من الجانب النظري تم صياغة مجموعة من الأسئلة مراعين في ذلك إشكالية البحث والفرضيات الموضوعية، ولقد راعينا في إعداد الأسئلة ما يلي:

- استعمال لغة سليمة؛
 - صياغة أسئلة بسيطة وغير قابلة للتأويل.
 - ترتيب الأسئلة وتسلسلها وربطها بالأهداف المرجوة من الدراسة الميدانية.
- ولقد قمنا بتصميم وتوزيع استبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة، وذلك بناء على فرضيات الدراسة ومتغيراتها المستقلة، ويتكون هذا الاستبيان من قسمين على النحو التالي:
- القسم الأول:** وهو عبارة عن السمات الشخصية عن المستجيب (الجنس، العمر، المستوى العلمي، سنوات الخبرة، الوظيفة).

القسم الثاني: وهو عبارة عن محاور الدراسة وتتكون الاستبانة من 32 فقرة موزعة على محورين رئيسيين هما المحور الأول: إدارة الجودة الشاملة، والمحور الثاني: جودة الحياة الوظيفية كما هو موضح في الملحق رقم 1 (الاستمارة)

المحور الأول: إدارة الجودة الشاملة ويتكون من (16) فقرة، وتنقسم إلى أربعة أبعاد:

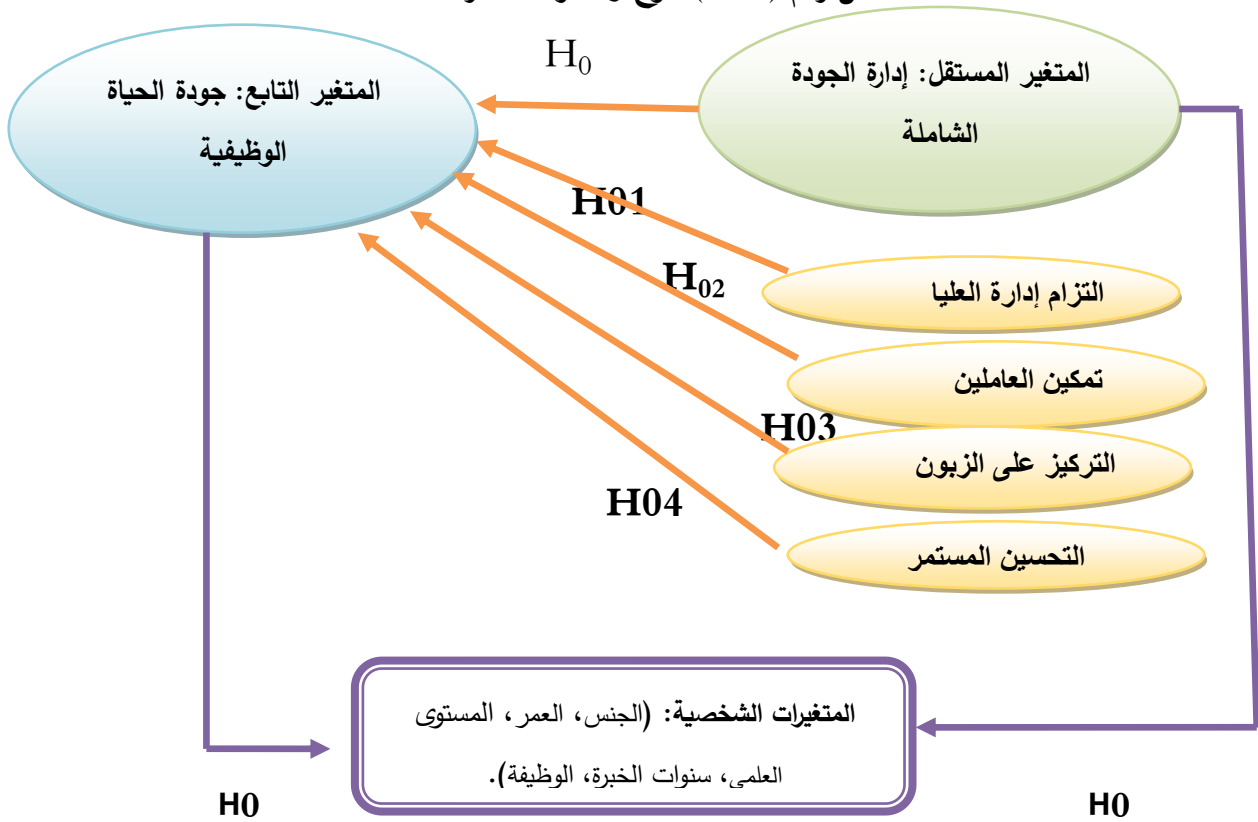
- البعد الأول: التزام الإدارة العليا ويتكون من (04) فقرات

- البعد الثاني: تمكين العاملين، ويتكون من (04) فقرات
 - البعد الثالث: التركيز على الزبون، ويتكون من (04) فقرات
 - البعد الرابع: التحسين المستمر، وتتكون من (04) فقرات
- المحور الثاني: جودة الحياة الوظيفية ويتكون من (16) فقرة، وتنقسم الى أربعة ابعاد:

- البعد الأول: الأمن والصحة المهنية ويتكون من (04) فقرات
- البعد الثاني: الأمان والاستقرار الوظيفي، ويتكون من (04) فقرات
- البعد الثالث: التعليم والتدريب، ويتكون من (04) فقرات
- البعد الرابع: الترقية والتقدم الوظيفي، وتتكون من (04) فقرات

2- نموذج الدراسة: من خلال هذه الدراسة لدينا متغيرين مهمين هما إدارة الجودة الشاملة كمتغير مستقل، وجودة الحياة الوظيفية كمتغير تابع، وسيتم اختبار الفرضيات بين محاور الدراسة والمعلومات الشخصية لعينة الدراسة، والشكل التالي يبين نموذج الدراسة:

الشكل رقم (1-2) فوج ومتغيرات الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبات

ثانياً: تحديد نوع توزيع بيانات المستجوبين وأساليب المعالجة الإحصائية

1- تحديد نوع توزيع بيانات المستجوبين نحو محاور الاستبيان: بعد جمع بيانات المستجوبين وترميزها وإدخالها في برنامج spss21 فإنه قبل تحليل البيانات يجب تحديد ما إذا كانت بيانات المستجوبين على مضمون متغيرات الدراسة التي يتم دراستها تتبع التوزيع الطبيعي أم التوزيعات الاحتمالية الأخرى. وهناك عدة طرق إحصائية للكشف عن نوع توزيع بيانات الاستبيان وهي (طريقة اختبار Kolmogorov-Smirnov، وطريقة اختبار (Shapiro-Wilk) وبالاستعانة ببرنامج spss وعند إجراء استكشاف نوع توزيع البيانات فإن اختبار (Tests of Normality) يعطي لنا مخرجات معاً لكل من (اختبار Kolmogorov-Smirnov، واختبار (Shapiro-Wilk) في جدول واحد، و-بأي منهما نستدل على نوع التوزيع؟ وهنا سننعمد على القاعدة التالية: أن اختبار Kolmogorov-Smirnov يستخدم إذا كان عدد العينة أكبر أو يساوي 50، في حين نستدل بنتائج اختبار Shapiro-Wilk إذا كان عدد العينة اقل من 50¹.

2- تحديد أساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة: تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي بالاستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS: V21 SPSS: Statistical Package for the Social Sciences) وتم الاعتماد على بعض الأساليب الإحصائية كما هو موضح فيما يلي:

الجدول رقم (4-2): يبين شرح أساليب الإحصائية لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

الأساليب الإحصائية	وصفها
التكرار والنسبة % والرسوم البيانية	لوصف أفراد عينة الدراسة
معامل ألفا كرونباخ	اختبار ثبات الاستبانة

¹ أبو زيد، محمد خير سليم، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجية SPSS، الرياض، دار جرير للنشر والتوزيع، 2005، ص

<p>لاختبار صدق الاستبانة</p>	<p>معامل ارتباط بيرسون</p>
<p>وهو متوسط مجموعة من القيم، أو مجموع القيم المدروسة مقسوم على عددها، وذلك بغية التعرف على متوسط إجابات المستجوبين حول الاستبيان ومقارنتها بالمتوسط الفرضي المقدر ب (03) لأن التنقيط يتراوح من (01) إلى (05)، والمتوسط يساعد في ترتيب العبارات حسب أعلى قيمة له.</p>	<p>المتوسط الحسابي:</p>
<p>وذلك من أجل التعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة اتجاه كل فقرة أو محور، ويوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر هذا يعني تركيز الإجابات وعدم تشتتها، كما أنه يفيد في ترتيب العبارات أو العبارات لصالح الأقل تشتتاً عند تساوي المتوسط الحسابي بينها.</p>	<p>الانحراف المعياري:</p>
<p>لمعرفة الدلالة الإحصائية (دال أو غير دال) في اختبار الفرضيات (الإحصاء الاستدلالي) ويفيد هذا الاختبار (one Sample t-test) في الكشف عما إذا كان هناك فرق جوهري (دال إحصائياً) بين المتوسط الحسابي (=03)</p>	<p>اختبار T (one Sample t-test)</p>
<p>يتم اختبار الفرضية على مستوى دلالة محدد ومستوى الدلالة الشائع الاستخدام في الدراسات السابقة هو 0.05 وهو ما يعرف بقيمة ألفا، أي أنه يتم اختبار الفرضية الصفرية على مستوى الدلالة ألفا تساوي 0.05 ويعني ذلك أن احتمال الخطأ في المعاينة، يجب ألا يزيد عن 0.05 أو بمعنى آخر يقبل مقدار خطأ في صحة النتائج لا يزيد عن 0.05.</p>	<p>مستوى الدلالة 0.05</p>
<p>يظهر في مخرجات البرامج الإحصائية مثل Spss، وعلى أساسه يتم اختبار الدلالة الإحصائية للمؤشرات الإحصائية المحسوبة وهذا من خلال مقارنة من خلال قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيم</p>	<p>مستوى المعنوية (Sig)، أو (احتمال الخطأ) P- :(value)</p>

المؤشرات الإحصائية مع مستوى الدلالة 0.05	
--	--

المصدر: من إعداد الطالبات وبتصرف بالاعتماد على المرجع التالي:

. طويطي مصطفى، د. وعيل ميلود، مطبوعة جامعية موسومة بـ ” **أساليب تصميم**

وإعداد الدراسات الميدانية - منظور إحصائي -، معتمد من طرف المجلس العلمي بكلية العلوم

الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير - جامعة البويرة، 2014/06/30 :

<http://dspace.univ->

[bouira.dz:8080/jspui/handle/123456789/3327](http://dspace.univ-bouira.dz:8080/jspui/handle/123456789/3327)

المطلب الثالث: صدق وثبات الاستبيان

وهنا اعتمدنا على الصدق الظاهري كمرحلة أولى ثم قيمنا الصدق والثبات عن طريق الأساليب

الإحصائية كما يلي:

أولاً: الصدق الظاهري: عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (05) أعضاء في

هيئة التدريس، لأخذ بملاحظاتهم في بناء الاستبيان، والتأكد من صدق وملائمة فقرات الاستبيان لتحقيق الأهداف البحثية المتوخاة من الدراسة، حيث تم إجراء ما يلزم من حذف وتعديل، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

ثانياً: الصدق البنائي: يقصد بصدق أداة الدراسة، أن تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه،

وقمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان.

صدق الاتساق الداخلي ووفقاً لمعامل الارتباط بيرسون يهدف إلى معرفة مدى قدرة كل مجموعة من

عبارات المحور على قياس متغير بوضوح حيث عندما يتم حساب معامل الارتباط بيرسون بين متغيرين

فإن هذا المعامل يتراوح في كل الحالات بين (-1) و(+1)، لكن هذا المعامل لا يكتسب دلالة من

قيمه المطلقة، ويتعين أن يتم تفحص دلالة معامل الارتباط بيرسون وهذا من خلال مقارنة القيمة

الاحتمالية (sig)⁽¹⁾ * لكل معامل ارتباط مع مستوى الدلالة 0.05، فإذا كانت قيمة (sig) أقل أو تساوي مستوى الدلالة⁽²⁾ * : 0.05 فإن معامل الارتباط بيرسون ذو دلالة إحصائية أي توجد علاقة بين العبارة ومحورها أي بعبارة أخرى أن العبارة صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه ، أي أن مضمون العبارة يتلاءم مع مفهوم المحور الذي تنتمي إليه

1- صدق الاتساق الداخلي: للمحور الأول: والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (5-2) يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول

النتيجة	قيمة المعنوية	معامل الارتباط	العبارة رقم	النتيجة	قيمة المعنوية	معامل الارتباط	العبارة رقم
دال	0.000	**0.707	العبارة رقم 09	دال	0.040	**0.326	العبارة رقم 01
دال	0.000	**0.545	العبارة رقم 10	دال	0.016	*0.379	العبارة رقم 02
دال	0.001	**0.519	العبارة رقم 11	دال	0.000	**0.571	العبارة رقم 03
دال	0.001	**0.510	العبارة رقم 12	دال	0.000	**0.529	العبارة رقم 04
دال	0.004	**0.450	العبارة رقم 13	غير دال	0.094	0.269	العبارة رقم 05
دال	0.001	**0.520	العبارة رقم 14	دال	0.000	**0.558	العبارة رقم 06
دال	0.000	**0.579	العبارة رقم 15	دال	0.002	**0.469	العبارة رقم 07
دال	0.000	**0.623	العبارة رقم 16	غير دال	0.126	0.246	العبارة رقم 08

*-القيمة الاحتمالية (Sig): أو ما يسمى ب (احتمال الخطأ) (P-value): تظهر في مخرجات البرامج الإحصائية مثل برنامج Spss، وعلى أساسها يتم اختبار دلالة الاحتمالية لنتائج الدراسة الميدانية نقلا عن عبد الكريم بوحفص: الأساليب الإحصائية وتطبيقاتها يدويا وباستخدام Spss، الجزء 02، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2013، ص: 24.

* - مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وهي قيمة يختارها الباحث في بحثه وعادة في دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية يتم اختبار مستوى الدلالة شائع الاستخدام وهو 0.05 ويعني ذلك ان الباحث يشك في النتائج الميدانية بنسبة 5% ويعني ذلك أن الاحتمال المقبول بالخطأ في المعالجة، يجب ألا يزيد عن 0.05 أو بمعنى آخر يُقبل مقدار خطأ في صحة النتائج اذا كانت قيمة Sig لا تزيد عن 0.05، نقلا عن عبد الكريم بوحفص: الأساليب الإحصائية وتطبيقاتها يدويا وباستخدام Spss، الجزء 02، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2013، ص: 24.

				دال		
دال: أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها						
** تدل في برنامج SPSS على وجود دلالة الإحصائية وعدم وجود ** تدل على عدم وجود دلالة الإحصائية						
قاعدة: إذا كانت قيمة احتمال الخطأ (Sig. or P-value) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة، 0.05 فإنه يوجد ارتباط معنوي. بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها						

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.21 (انظر الملحق 02) من النتائج الارتباطات الثنائية المبينة أعلاه نلاحظ أن: عبارات المتعلقة بالمحور الأول تمتاز بالاتساق الداخلي مع محورها حيث أن علاقة الارتباط بين الدرجة الكلية للمحور وعباراته دالة إحصائية، إذ أن قيمة المعنوية (القيمة الاحتمالية) للقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون (Correlation de Pearson) المحسوبة في كل عبارة من عبارات المحور هي أقل من مستوى دلالة 0.05 ، وهذا على الرغم من أن الارتباط ليس قوي ، مع وجود العبارة الخامسة والتي تقول ان المؤسسة تمنح للعاملين حرية التصرف في اداء عملهم لا تمتاز بالاتساق الداخلي وغير مرتبطة مع اجمالي محور ادارة الجودة الشاملة ، ونفس المقارنة نقوم بها مع باقي العبارات اذ ان قيمة المعنوية اقل من 0.05 ، ومنه عبارات المحور الأولى صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

فمثلا معامل الارتباط للعبارة رقم 01 مع محورها بلغ قيمة $r=0.326$ وهو دال إحصائيا حيث قيمة $sig=0.000$ وهي أقل من 0.05.

2- صدق الاتساق الداخلي: للمحور الثاني: والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (6-2) يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني:

النتيجة	قيمة المعنوية	معامل الارتباط	العبارة رقم	النتيجة	قيمة المعنوية	معامل الارتباط	العبارة رقم
دال	0.002	**0.483	09	دال	0.000	**0.540	01
دال	0.041	0.325**	10	دال	0.000	**0.788	02
دال	0.000	0.548**	11	دال	0.000	**0.657	03

العبارة رقم 04	0.632***	0.000	دال	العبارة رقم 12	0.501**	0.001	دال
العبارة رقم 05	0.587***	0.000	دال	العبارة رقم 13	0.471**	0.002	دال
العبارة رقم 06	0.353***	0.026	دال	العبارة رقم 14	0.599**	0.000	دال
العبارة رقم 07	0.366***	0.020	دال	العبارة رقم 15	0.412**	0.000	دال
العبارة رقم 08	0.718***	0.000	دال	العبارة رقم 16	0.616**	0.000	دال
<p>دال: أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها</p> <p>** تدل في برنامج SPSS على وجود دلالة الإحصائية وعدم وجود ** تدل على عدم وجود دلالة الإحصائية</p> <p>قاعدة: إذا كانت قيمة احتمال الخطأ (Sig. or P-value) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة، 0.05 فانه يوجد ارتباط معنوي. بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها</p>							

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.21 (انظر الملحق 02) من النتائج الارتباطات الثنائية المبينة أعلاه نلاحظ أن: عبارات المتعلقة بالمحور الثاني تمتاز بالاتساق الداخلي مع محورها حيث أن علاقة الارتباط بين الدرجة الكلية للمحور وعباراته دالة إحصائية، إذ أن قيمة المعنوية (القيمة الاحتمالية) للقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون (Correlation de Pearson) المحسوبة في كل عبارة من عبارات المحور هي أقل من مستوى دلالة 0.05 فمثلا معامل الارتباط للعبارة رقم 01 مع محورها بلغ قيمة $r=0.540$ وهو دال إحصائيا حيث قيمة $sig=0.000$ أقل من 0.05 ونفس المقارنة مع باقي العبارات ومنه عبارات المحور الثاني صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

ثالثا: قياس ثبات الاستبانة: يقصد بثبات الاستبيان أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، ويكون من خلال معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha). الذي يعد من أفضل المقاييس للدلالة على ثبات وصدق الاستبانة، وقد قدر هذا المقياس بواسطة برنامج (SPSS)، حيث قيمته موضحة لكل بعد ومحور كما في الجدول التالي والذي يوضح اختبار الثبات والصدق لمحاور الدراسة.

جدول رقم (7-2): نتائج اختبار ثبات وصدق الاستبانة.

المحاور	الأبعاد	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
المحور الأول	التزام إدارة العليا	04	0.400	0.632
	تمكين العاملين	04	0.521	0.721
	التركيز على الزبون	04	0.712	0.843
	التحسين المستمر	04	0.457	0.676
إجمالي محور إدارة الجودة الشاملة		16	0.781	0.883
المحور الثاني	الأمن والصحة المهنية	04	0.816	0.903
	الأمان والاستقرار الوظيفي	04	0.614	0.783
	التعليم والتدريب	04	0.497	0.704
	الترقية والتقدم الوظيفي	04	0.635	0.796
إجمالي محور جودة الحياة الوظيفية		16	0.832	0.912
الإجمالي		32	0.890	0.943

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss (انظر الملحق 03)

تدل معاملات الثبات على ثبات المحتوى بصورة عامة نظرا لان معامل الثبات لمحاور الدراسة عال ويقترب للواحد الصحيح وهذا يدل على قدرة الأداة في تحقيق أغراض الدراسة، حيث يتضح من الجدول السابق أن أعلى معامل ثبات فيما يتعلق بمحور جودة الحياة الوظيفية هو (0.832)، بينما نلاحظ أن أقل معامل ثبات قدر (0.400) ويتعلق ببعد التزام الادارة العليا، بينما كان معامل الثبات الإجمالي للمحاور عال جدا حيث بلغ (0.890). مما يدل على ثبات وصدق المحتوى لاستمارة الأسئلة.

اما معامل الصدق فهو الجذر التربيعي لمعامل الثبات ونلاحظ ان معامل الصدق لمحاور في الدراسة بلغ (0.943) لإجمالي المحاور، مما يعني صدق المحتوى لكل المحاور.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

بعد عملية استرجاع الاستبيانات وتشفيرها وتفرغها في البرنامج الاحصائي spss21 تتم عملية عرض النتائج من خلال تحديد خصائص العينة واتجاهات اجابات العينة حول كل العبارات والمحاور لنصل في الأخير لاختبار فرضيات الدراسة كما يلي:

المطلب الاول: التحليل الوصفي للبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة:

بالنسبة للبيانات الشخصية سوف نلخص في الجدول التالي:

جدول رقم (8-2): يبين توزيع افراد العينة حسب متغيرات المعلومات الشخصية

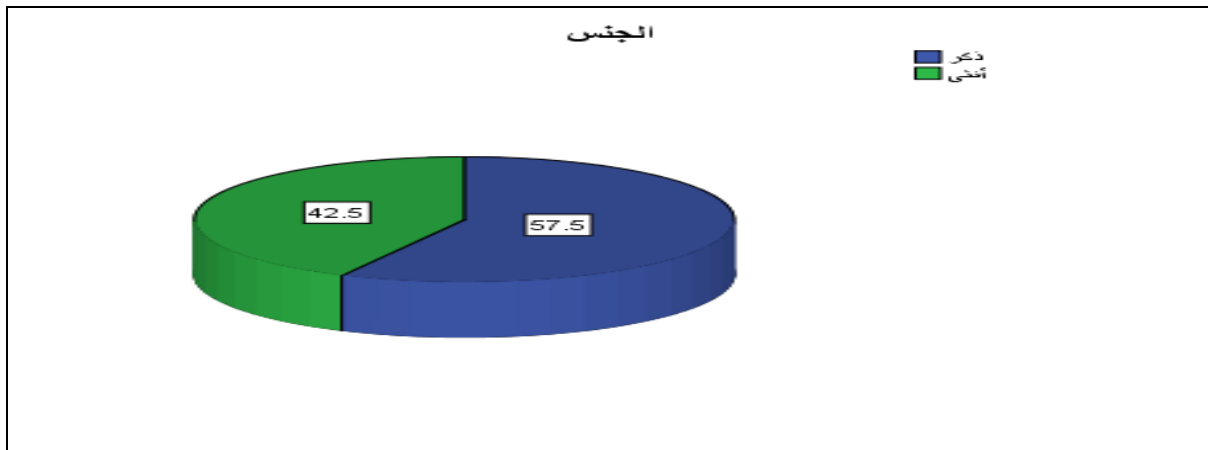
النسبة	التكرار	البيان	
57.5	23	ذكر	الجنس
42.5	17	انثى	
30	12	اقل من 30 سنة	العمر
30	12	من 30 الى 39 سنة	
40	16	من 40 الى 49 سنة	
00	00	من 50 سنة فأكثر	
17.5	7	ثانوي او اقل	المؤهل العلمي
42.5	17	ليسانس	
40.0	16	دراسات عليا	
22.5	9	أقل من 05 سنوات	عدد سنوات الخبرة
35.0	14	من 05 ال 10 سنوات	

40.0	16	من 10 ال 15 سنة	الوظيفة
2.5	1	من 15 سنوات فأكثر	
17.5	7	إطار	
10.0	4	عون تحكم	
72.5	29	عون تنقيدي	
17.5	7	إطار	
100	40	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss

1- بالنسبة لمتغير الجنس: يتضح من خلال الجدول السابق أن معظم العاملين كانوا ذكورا إذ قدر عددهم ب 23 عاملا بنسبة 57.5 %، في مقابل 17 من أفراد العينة كانوا إناثا بنسبة 42.5 % وهي نسبة معتبرة جدا، وهذا ما يدل على أن العمل في شركة الورود بالوادي لا يقتصر على فئة الذكور فقط والشكل التالي يبين توزيع عينة الدراسة حسب الجنس كما يلي:

الشكل رقم (2-2) يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

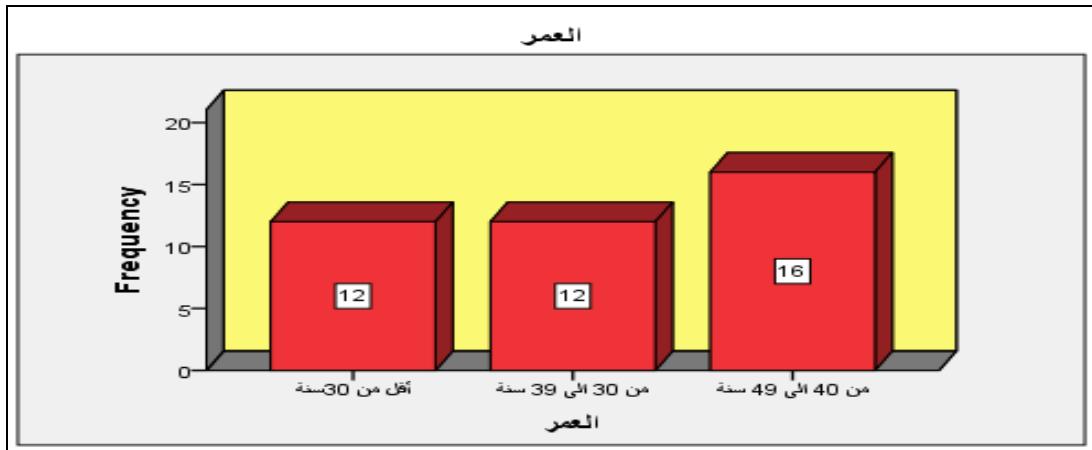


المصدر: من برنامج spss.

2- بالنسبة لمتغير العمر : حسب الجدول أعلاه نجد أن النسبة الأكثر من حيث السن لأفراد العينة هي الفئة العمرية من 40 إلى 49 سنة قدرت نسبتهم ب 40 % ، اما الفئات الثانية في الترتيب كانت لأقل من 30 سنة وفئة بين 30 إلى 39 سنة بنسبة متساوية لكليهما 30 % ، اي ان

60 % من عينة الدراسة اعمارهم تقل عن 40 سنة وهذا يدل على العنصر الشبابي في شركة الورود بالوادي ، ويدل على أن المؤسسة تعتمد بشكل اكبر على فئة الشباب التي تتميز بالحياة و طاقة وديناميكية اكبر والشكل التالي يبين توزيع عينة الدراسة حسب العمر كما يلي :

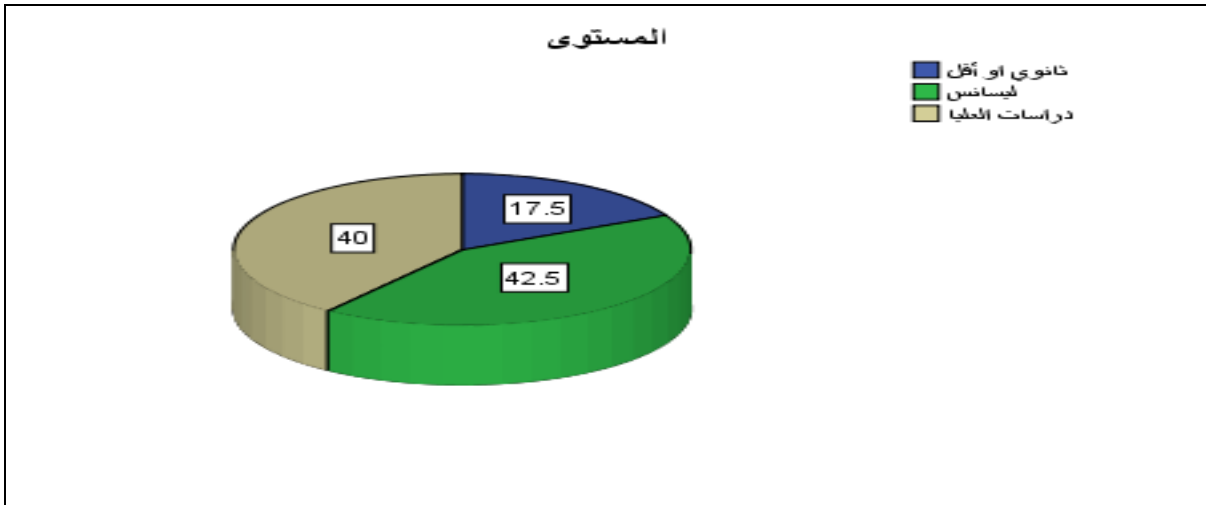
الشكل رقم (3-2) يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر



المصدر: من برنامج spss.

3- بالنسبة لمتغيرة المؤهل العلمي : نلاحظ من الجدول السابق أن غالبية أفراد العينة من حاملي الشهادة الجامعية إذ قدر عددهم اجمالاً ب 33 موظف بنسبة 82.5 %، ويعود ذلك إلى شروط التوظيف التي يتطلبها العمل بالمؤسسة ، حيث ينقسمون الى جزئين هما حاملي شهادة ليسانس نسبتهم 42.5 % وحاملي شهادات اعلى بنسبة 40 % ، ثم تأتي فئة الذين لديهم شهادات من ثانوي واقل بنسبة 17.5 % وهذا ما يدل على أن شركة الورود أصبحت تعتمد على كفاءة الأفراد ذوي المستوى الدراسي العالي ، وذلك لأن العمل في المؤسسة أصبح يتطلب مؤهلات كبيرة من أجل تحسين أدائها ومواكبة التطورات الحاصلة في القطاع الصناعي والشكل التالي يبين توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي كما يلي :

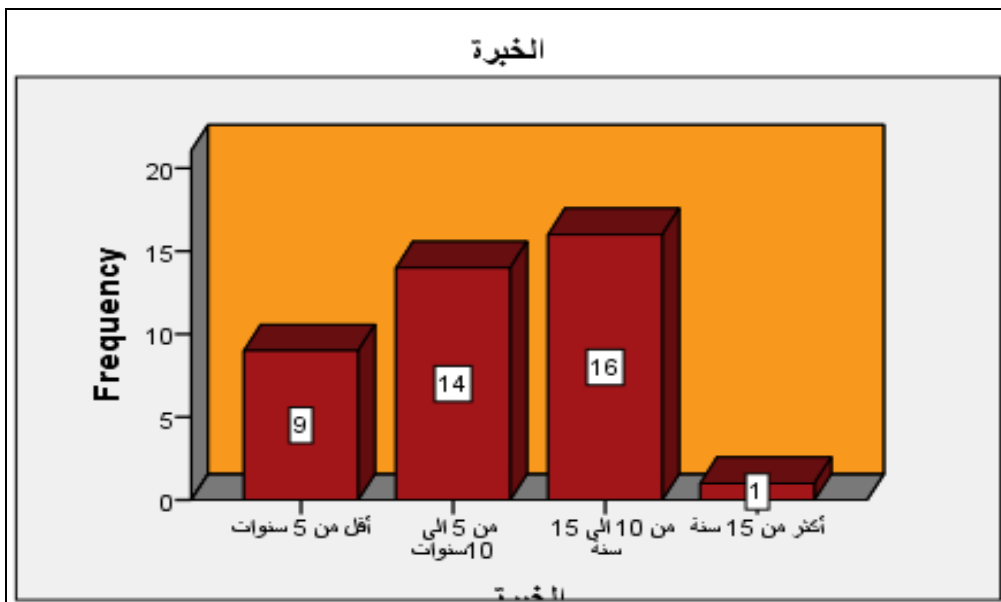
الشكل رقم (4-2) يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: من برنامج spss.

4- بالنسبة لمتغيرة الخبرة المهنية : نلاحظ من الجدول السابق أن أعلى نسبة خبرة كانت من 10 الى 15 سنة حيث ان 40% من أفراد عينة الدراسة لديهم خبرة تفوق العشر سنوات وتقل عن 15 سنة وهي نسبة جيدة للمؤسسة ، وتليها في الترتيب الافراد الذين لديهم خبرة اقل من عشر سنوات واكثر من خمس سنوات و الذين عددهم 14 فردا بنسبة 35% وهي نسبة متقاربة مع ذوي الخبرة أكثر من 10 سنوات ، أما النسبة التي تليهم هي لأصحاب الخبرة لأقل من خمس سنوات والمقدرة ب 22.5 % ، أما بالنسبة للأفراد الذين خبرتهم من 15 سنة فاكثر فهي تكاد تكون معدومة بنسبة 2.50% ، والشكل التالي يبين توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية كما يلي:

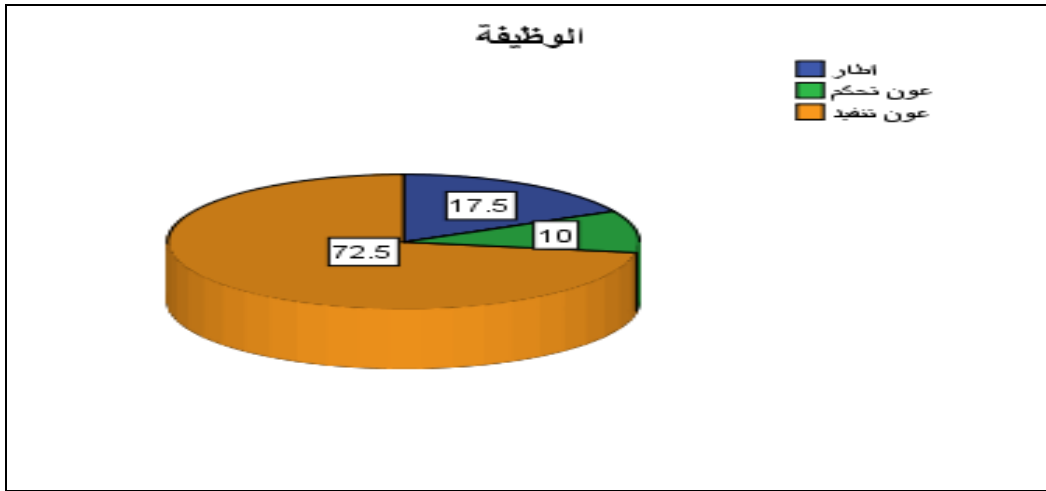
الشكل رقم (5-2) يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: من برنامج spss.

5- بالنسبة لمتغيرة الوظيفة: نلاحظ من الجدول السابق أن النسبة الاعلى من افراد العينة وظيفتهم عون تنفيذ بنسبة 72.5% من أفراد عينة الدراسة وهي نسبة كبيرة وتناسب مع حجم مجتمع الدراسة فهم الفئة الغالبة بين كل فئات الموظفين، أما النسبة التي تليها هي للإطارات والمقدرة نسبتهم بـ 17.50% وهي نسبة عالية مقارنة بحجم المؤسسة، أما بالنسبة لأعوان التحكم قدرت نسبتهم 10 %، والشكل التالي يبين توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة كما يلي:

الشكل رقم (6-2) يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة



المصدر: من برنامج spss.

المطلب الثاني: اتجاه إجابات العينة على أسئلة الاستبيان حسب مقياس ليكارت

في هذا المطلب سوف نقوم بحساب المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لعبارات محاور الدراسة ن وسوف نتطرق لكل محور على حدي لمعرفة اتجاه إجابات العينة حسب مقياس ليكارت الخماسي

اولا: دراسة اتجاهات اجابات العينة حول محور ادارة الجودة الشاملة:

لدينا في محور إدارة الجودة الشاملة اربعة أبعاد وسوف نفصل في كل بعد على حدي لمعرفة

اتجاهات الاجابات فيه حسب مقياس ليكارت الخماسي كما يلي:

1- النتائج المتعلقة حول إدراك عينة الدراسة لمفهوم التزام الإدارة العليا:

يشير الجدول التالي إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة التزام الإدارة العليا كما يلي:

الجدول رقم (9-2): اتجاه إجابات العينة حول مفهوم التزام الإدارة العليا

الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	التزام الإدارة العليا
موافق	02	.8530	3.80	تتبنى الادارة العليا مفهوم الجودة في مؤسستكم كآلية لتحسين الأداء
موافق	04	.9600	3.50	تسهر الادارة على ترسيخ ثقافة الجودة لدى العاملين
موافق	01	.7820	4.05	تلتزم الادارة العليا بتوفير المستلزمات (المادية والمالية والبشرية) التي تساعد على تقديم منتجات بجودة عالية
موافق	03	.8960	3.62	تلتزم الادارة العليا لمؤسستكم مختلف الاقسام بتطبيق خطة المؤسسة الخاصة بالجودة الشاملة
موافق		.5230	3.74	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss (انظر الملحق 02)

من خلال البيانات السابقة نجد أن المتوسط المرجح لأجمالي لبعده التزام الادارة العليا اتجه للموافقة بمتوسط حسابي قدره (3.74) وهو يقترب للوسط النظري (4) ويقع في الفئة (3.41-4.20) مما يعني موافقة اغلب افراد العينة على كل عبارات البعد أما فيما يخص العبارات فقد احتلت العبارة الثالثة المرتبة الاولى بمتوسط مرجح قدره (4.05) بأهمية مرتفعة ، حيث أكد غالبية افراد العينة على ان الادارة العليا تلتزم بتوفير المستلزمات (المادية والمالية والبشرية) التي تساعد على تقديم منتجات بجودة عالية ، وتليها في الترتيب العبارة الاولى بمتوسط قدره (3.80) وبانحراف كبير قدره (0.853) اي هناك تفاوت كبير في الاجابات على هذه العبارة على الرغم من اتجاه الاجابة عليها للموافقة ، مما أكد ان الادارة العليا في شركة الورود تتبنى مفهوم الجودة في مؤسستكم كآلية لتحسين الاداء ، اما باقي العبارات تقريبا متقاربة في الوسط المرجح وبنفس الاهمية المرتفعة واتجاه الاجابات للموافقة على العبارات .

نستنتج اخيرا ان افراد العينة مدركون لمفهوم التزام الادارة العليا كأحد ابعاد ادارة الجودة الشاملة في

شركة الورود بولاية الوادي.

2- النتائج المتعلقة حول إدراك عينة الدراسة لمفهوم تمكين العاملين:

يشير الجدول التالي إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة لمفهوم تمكين العاملين كما يلي:

الجدول رقم (10-2): اتجاه إجابات العينة حول مفهوم تمكين العاملين

الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	تمكين العاملين
موافق	03	.9280	3.60	تمنح المؤسسة للعاملين حرية التصرف في اداء عملهم
محايد	04	.8280	3.32	يسود روح الفريق الواحد اثناء العمل بالمؤسسة
موافق	01	.7970	3.92	تمنح مؤسستكم لعمالها حوافز مادية ومعنوية عند طرحهم لأفكار جديدة ناجحة
موافق	02	.8080	3.75	يأخذ المدير بآراء ومقترحات المرؤوسين عند اتخاذ قرارات العمل
موافق		.5390	3.65	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss (انظر الملحق 02)

من خلال البيانات السابقة نجد أن المتوسط المرجح لإجمالي بعد تمكين العاملين اتجه للموافقة بمتوسط حسابي قدره (3.65) وهو يقترب للوسط النظري (4) ويقع في الفئة (3.41-4.20) مما يعني موافقة اغلب افراد العينة على كل عبارات البعد أما فيما يخص العبارات فقد احتلت العبارة الثالثة المرتبة الاولى بمتوسط مرجح قدره (3.92) بأهمية مرتفعة ، حيث أكد غالبية افراد العينة على ان مؤسسة

ورود تمنح لعمالها حوافز مادية ومعنوية عند طرحهم لأفكار جديدة ناجحة، وتليها في الترتيب العبارة الرابعة بمتوسط قدره (3.75) وبانحراف كبير قدره (0.808) اي هناك تفاوت كبير في الاجابات على هذه العبارة على الرغم من اتجاه الاجابة عليها للموافقة، مما أكد ان المدير يأخذ بآراء ومقترحات المرؤوسين عند اتخاذ قرارات العمل، اما العبارات الثانية فلم يوافق عليها افراد العينة، وبلغ متوسطها المرجح (3.32) واتجهت للمحايد ومن خلال لم يبدي افراد العينة رأيهم بان روح الفريق الواحد سائدة اثناء العمل بالمؤسسة اما العبارة الاولى اتجهت للموافقة بمتوسط مرجح (3.60) اي ان المؤسسة تمنح للعاملين حرية التصرف في أداء عملهم.

نستنتج أخيراً أن أفراد العينة مدركون لمفهوم تمكين العاملين كأحد ابعاد ادارة الجودة الشاملة في

شركة الورود بولاية الوادي

3- النتائج المتعلقة حول إدراك عينة الدراسة لمفهوم التركيز على الزبون:

يشير الجدول التالي إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة لمفهوم التركيز على الزبون كما يلي

الجدول رقم (11-2): اتجاه إجابات العينة حول مفهوم التركيز على الزبون

الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	التركيز على الزبون
موافق	03	.8960	3.62	توجد مصلحة خاصة بإدارة شؤون الزبائن في مؤسستكم
موافق	01	.9330	3.72	تتواصل مؤسستكم بشكل دائم مع الزبائن لتحديد رغباتهم وتوقعاتهم
موافق	02	.9860	3.72	تراقب مؤسستكم شكاوى الزبائن باستمرار
موافق	04	1.004	3.62	يوجد لدى مؤسستكم منهجية فعالة لقياس مدى رضا الزبائن وبشكل مستمر (مقابلات، دراسات استطلاعية).
موافق		.7000	3.62	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss (انظر الملحق 02)

من خلال البيانات السابقة نجد أن المتوسط المرجح لإجمالي لبعده التركيز على الزبائن اتجه للموافقة بمتوسط حسابي قدره (3.62) وهو يقترب للوسط النظري (4) ويقع في الفئة (3.41-4.20) مما يعني موافقة اغلب افراد العينة على كل عبارات البعد بالرغم من الوسط المرجح ضعيف والذي يدل على

تذبذب في الموافقة على هذا البعد اي ليس له قبول مطلق ، أما فيما يخص العبارات فقد وافق افراد العينة على العبارات الاربعة بنفس الاهمية تقريبا وبمتوسطات مرجحة متقاربة جدا حيث اتجهت الاجابات فيهم للموافقة ، واحتلت العبارة الثانية المرتبة الاولى بمتوسط مرجح قدره (3.72) بأهمية مرتفعة وانحراف معياري كبير (0.933) ، حيث اكد غالبية افراد العينة على ان المؤسسة تتواصل بشكل دائم مع الزبائن لتحديد رغباتهم وتوقعاتهم ، وتليها في الترتيب العبارة الثالثة بمتوسط مرجح قدره (3.72) بأهمية مرتفعة وانحراف معياري كبير (0.986)، اي هناك تفاوت كبير في الاجابات على هذه العبارة على الرغم من اتجاه الاجابة عليها للموافقة ، مما اكد ان المؤسسة تراقب شكاوي الزبائن باستمرار، اما العبارات الاولى والرابعة فقد اتجهت الاجابات فيهم للموافقة وبنفس الأهمية.

نستنتج أخيرا أن أفراد العينة مدركون لمفهوم التركيز على الزبون كأحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة

في شركة الورود بولاية الوادي.

4- النتائج المتعلقة حول إدراك عينة الدراسة لمفهوم التحسين المستمر

يشير الجدول التالي إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة لمفهوم التحسين المستمر كما يلي :

الجدول رقم (12-2): اتجاه إجابات العينة حول مفهوم التحسين المستمر

الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	التحسين المستمر
موافق	03	.9850	4.05	تعتبر مؤسستكم عملية التحسين مطلبا أساسيا من متطلبات تحقيق الجودة العالية
موافق	01	.6350	4.17	عمال مؤسستكم ملتزمون بالتحسين المستمر للمنتجات المقدمة
موافق	04	.7140	3.95	تعمل مؤسستكم على تقليص العمليات والاجراءات الروتينية الزائدة
موافق	02	.9000	4.10	لا يعني عدم وجود اخطاء او عيوب التوقف عن التحسين المستمر بمؤسستكم
موافق		.5060	4.06	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss (انظر الملحق 02)

من خلال البيانات السابقة نجد أن المتوسط المرجح لإجمالي لبعده التحسين المستمر اتجه للموافقة بمتوسط حسابي قدره (4.06) وهو يقترب للوسط النظري (4) ، مما يعني موافقة اغلب افراد العينة على كل عبارات البعد ، أما فيما يخص العبارات فقد احتلت العبارة الثانية المرتبة الاولى بمتوسط مرجح قدره (4.17) بأهمية مرتفعة ، وبانحراف كبير قدره (0.635) ، مما يبين التفاوت الكبير في الاجابة على هذه العبارة ، حيث اكد غالبية افراد العينة على ان عمال المؤسسة ملتزمون بالتحسين المستمر للمنتجات المقدمة، وتليها في الترتيب العبارة الرابعة بمتوسط قدره (4.10) وبانحراف كبير قدره (0.900) اي هناك تفاوت كبير في الاجابات على هذه العبارة على الرغم من اتجاه الاجابة عليها للموافقة ، مما اكد انه لا يعني عدم وجود اخطاء او عيوب التوقف عن التحسين المستمر بالمؤسسة ، اما باقي العبارات تقريبا متقاربة في الوسط المرجح وبنفس الاهمية المرتفعة واتجاه الاجابات للموافقة على العبارات .

نستنتج أخيرا أن أفراد العينة مدركون لمفهوم التحسين المستمر كأحد ابعاد ادارة الجودة الشاملة في

شركة الورود بولاية الوادي.

ثانيا: دراسة اتجاهات اجابات العينة حول محور جودة الحياة الوظيفية:

لدينا في محور جودة الحياة الوظيفية اربعة أبعاد وسوف نفصل في كل بعد على حدي لمعرفة اتجاهات الاجابات فيه حسب مقياس ليكارت الخماسي كما يلي:

1-النتائج المتعلقة حول إدراك عينة الدراسة لمفهوم الامن والصحة المهنية:

يشير الجدول التالي إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة الامن والصحة المهنية كما يلي

الجدول رقم (13 -2): اتجاه إجابات العينة حول مفهوم الامن والصحة المهنية.

الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الامن والصحة المهنية
موافق بشدة	01	.8310	4.22	مكان العمل يتوفر على نظام حماية فعال ضد الحرائق
موافق	03	.9650	3.87	تلتزم المؤسسة على اتباع إجراءات الوقاية والسلامة على العاملين
موافق	02	.9040	3.95	توفر المؤسسة ظروف عمل صحية وآمنة

موافق	04	.6860	3.80	تتيح المؤسسة للعاملين خدمات التأمين التي تلبي احتياجاتهم الصحية
موافق		.6850	3.96	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss (انظر الملحق 02)

من خلال البيانات السابقة نجد أن المتوسط المرجح لإجمالي لبعده الامن والصحة المهنية اتجه للموافقة بمتوسط حسابي قدره (3.96) وهو يقع في الفئة (3.41-4.20) مما يعني موافقة اغلب افراد العينة على كل عبارات البعد أما فيما يخص العبارات فقد احتلت العبارة الاولى المرتبة الاولى بمتوسط مرجح قدره (4.22) بأهمية مرتفعة ، حيث وافق وبشدة غالبية افراد العينة على ان مكان العمل يتوفر على نظام حماية فعال ضد الحرائق ، وتليها في الترتيب العبارة الثالثة بمتوسط قدره (3.95) وبانحراف كبير قدره (0.904) اي هناك تفاوت كبير في الاجابات على هذه العبارة على الرغم من اتجاه الاجابة عليها للموافقة ، مما أكد ان المؤسسة توفر ظروف عمل صحية وآمنة ، أما باقي العبارات تقريبا متقاربة في الوسط المرجح وبنفس الاهمية المرتفعة واتجاه الاجابات للموافقة على العبارات .

نستنتج أخيرا أن أفراد العينة يقرون على أن المؤسسة تهتم بالأمن والصحة المهنية كأحد أبعاد

جودة الحياة الوظيفية في شركة الورود بولاية الوادي.

2- النتائج المتعلقة حول إدراك عينة الدراسة لمفهوم الامن والاستقرار الوظيفي:

يشير الجدول التالي إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة لمفهوم الامن والاستقرار الوظيفي كما يلي:

الجدول رقم (14-2): اتجاه إجابات العينة حول مفهوم الأمن والاستقرار الوظيفي

الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الامن والاستقرار الوظيفي
موافق	03	.7900	3.700	يتم فحص معدات الوقاية بشكل مستمر وآمن للحصول على الأمن الوظيفي
موافق	04	1.042	3.700	تعمل المؤسسة على توفير الدعم والمشاركة لتعزيز مناخ عائلي ودي بين العاملين
موافق	01	.7570	3.875	أرغب في البقاء في المنظمة ولا ابحث عن فرص بديلة

موافق	02	.7500	3.725	تتمت المؤسسة بإنجاح تطبيق نظام الإدارة المتكامل للجودة والبيئة والصحة
موافق		.5740	3.750	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss (انظر الملحق 02)

من خلال البيانات السابقة نجد أن المتوسط المرجح لإجمالي لبعده الامن والاستقرار الوظيفي اتجه للموافقة بمتوسط حسابي قدره (3.75) وهو يقترب للوسط النظري (4) ويدل على ادراك ووعي افراد العينة لعبارات بعد الامن والاستقرار الوظيفي ، أما فيما يخص العبارات فقد احتلت العبارة الثالثة المرتبة الاولى بمتوسط مرجح قدره (3.87) بأهمية مرتفعة ، حيث اكد غالبية افراد العينة انهم يرغبون بالبقاء في المؤسسة وليريد البحث على فرص اخرى بديلة ، وتليها في الترتيب العبارة الرابعة بمتوسط قدره (3.72) وبانحراف كبير قدره (0.750) اي هناك تفاوت كبير في الاجابات على هذه العبارة ، مما أكد أن المؤسسة تهتم بإنجاح تطبيق نظام الإدارة المتكامل للجودة والبيئة والصحة ، اما باقي العبارات تقريبا متقاربة في الوسط المرجح وبنفس الاهمية المرتفعة واتجاه الاجابات للموافقة على العبارات .

نستنتج أخيرا أن أفراد العينة مدركون لمفهوم الأمن والاستقرار الوظيفي كأحد أبعاد جودة الحياة

الوظيفية في شركة الورود بالوادي.

3- النتائج المتعلقة حول إدراك عينة الدراسة لمفهوم التعليم والتدريب:

يشير الجدول التالي إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة لمفهوم التعليم والتدريب كما يلي:

الجدول رقم (15-2): اتجاه إجابات العينة حول مفهوم التعليم والتدريب.

الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	التعليم والتدريب
موافق	02	.6480	3.80	تعطي المؤسسة اهتماما كبيرا لبرامج تدريب وتعلم العاملين
موافق	01	.8730	3.82	تسهيل المؤسسة طريقة إكمال المسار الجماعي
موافق	04	.9050	3.52	تشمل البرامج التدريبية على التدريب الإداري والتقني معا
موافق	03	.8610	3.77	توفر المؤسسة كل تسهيلات اللازمة لدعم التدريب والتعليم

الإجمالي	3.73	.5230	موافق
----------	------	-------	-------

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss (انظر الملحق 02)

من خلال البيانات السابقة نجد أن المتوسط المرجح لإجمالي لبعث التعليم والتدريب اتجه للموافقة بمتوسط حسابي قدره (3.73) وهو يقترب للوسط النظري (4) ، مما يعني موافقة اغلب افراد العينة على كل عبارات البعث ، أما فيما يخص العبارات فقد وافق افراد العينة على كل عبارات البعث بنفس الاهمية ، حيث احتلت العبارة الثانية المرتبة الاولى بمتوسط مرجح قدره (3.82) بأهمية مرتفعة ، حيث وافق غالبية افراد العينة على ان المؤسسة تقوم بتسهيل طريقة إكمال المسار الجماعي ، وتليها في الترتيب العبارة الاولى بمتوسط قدره (3.80) وبانحراف كبير قدره (0.648) اي هناك تفاوت كبير في الاجابات على هذه العبارة على الرغم من اتجاه الاجابة عليها للموافقة ، مما أكد أن المؤسسة تعطي اهتماما كبيرا لبرامج تدريب وتعلم العاملين، أما باقي العبارات فقد اتجهت الاجابات فيهم للموافقة .

نستنتج أخيرا أن أفراد العينة مدركون لمفهوم التعليم والتدريب كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في

شركة الورود بولاية الوادي.

4-النتائج المتعلقة حول إدراك عينة الدراسة لمفهوم الترقية والتقدم الوظيفي

يشير الجدول التالي إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة لمفهوم الترقية والتقدم الوظيفي كما يلي:

الجدول رقم (16-2): اتجاه إجابات العينة حول مفهوم الترقية والتقدم الوظيفي.

الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الترقية والتقدم الوظيفي
موافق	04	.9460	3.775	العدالة والإنصاف هي الأساس في منح الترتيات الوظيفية في المؤسسة
موافق	01	.9480	4.150	هناك فرص مستقبلية متوفرة للترقية والتقدم الوظيفي في المؤسسة
موافق	02	.8820	3.875	يوجد توافق كبير بين مؤهلي العلمي وقدراتي العملية ودرجتي الوظيفية.
موافق	03	1.017	3.875	تمنح لنا الترتيات على أساس الكفاءة والمهنية في الأداء
موافق		.6560	3.918	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss (انظر الملحق 02)

من خلال البيانات السابقة نجد أن المتوسط المرجح لإجمالي لبعدهم الترقية والتقدم الوظيفي اتجه للموافقة بمتوسط حسابي قدره (3.91) وهو يقترب للوسط النظري (4) ويقع في الفئة (3.41-4.20)، مما يعني موافقة اغلب افراد العينة على كل عبارات البعد، أما فيما يخص العبارات فقد احتلت العبارة الثانية المرتبة الاولى بمتوسط مرجح قدره (4.15) بأهمية مرتفعة، وبانحراف كبير قدره (0.948) مما يبين التفاوت الكبير في الاجابة على هذه العبارة، حيث أكد غالبية افراد العينة على ان هناك فرص مستقبلية متوفرة للترقية والتقدم الوظيفي في المؤسسة، وتليها في الترتيب العبارة الثالثة بمتوسط قدره (3.87) وبانحراف كبير قدره (0.882) اي هناك تفاوت كبير في الاجابات على هذه العبارة على الرغم من اتجاه الاجابة عليها للموافقة، حيث وافق افراد العينة على انه يوجد توافق كبير بين مؤهلي العلمي وقدراتي العملية ودرجتي الوظيفية، أما باقي العبارات تقريبا متقاربة في الوسط المرجح وبنفس الاهمية المرتفعة واتجاه الاجابات للموافقة على العبارات.

نستنتج أخيرا أن أفراد العينة مدركون لمفهوم الترقية والتقدم الوظيفي كأحد ابعاد جودة الحياة

الوظيفية في البنوك العاملة في ولاية الوادي.

أخيرا وبعد دراسة اتجاهات العينة خلصنا إلى أن عينة الدراسة مدركة لمفهوم إدارة الجودة الشاملة

بأبعادها، ومدركة كذلك لمفهوم جودة الحياة الوظيفية بأبعادها في شركة الورد بالوادي.

المطلب الثالث: مناقشة نتائج التحليل واختبار الفرضيات.

قبل اختبار الفرضيات وتطبيق الأدوات الإحصائية والاختبارات يجب أولا معرفة ما إذا كانت البيانات تتبع توزيعا طبيعيا أولا، ولأن حجم العينة يفوق 30 إذا البيانات تقترب للتوزيع الطبيعي وسوف نتأكد من ذلك من خلال اختبارات شاب يروسيمنروف وذلك قصد معرفة تطبيق الاختبارات المناسبة.

اولا: اختبار التوزيع الطبيعي.

نستخدم هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع توزيعا طبيعيا أولا ولمعرفة ذلك نستخدم اختبارين معروفين هما Kolmogorov-Smirnov واختبار Shapiro-Wilk وهذا بوضع الفرضيتين التاليتين عند مستوى 5%:

H_0 : البيانات تتبع توزيعا طبيعيا

H_1 : البيانات لا تتبع توزيعا طبيعيا

في دراستنا لدينا المحور الاول هو إدارة الجودة الشاملة اجمالا والمحور الثاني هو جودة الحياة الوظيفية، وبعد ادخال البيانات للبرنامج الاحصائي spss تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (16-2): اختبار التوزيع الطبيعي.

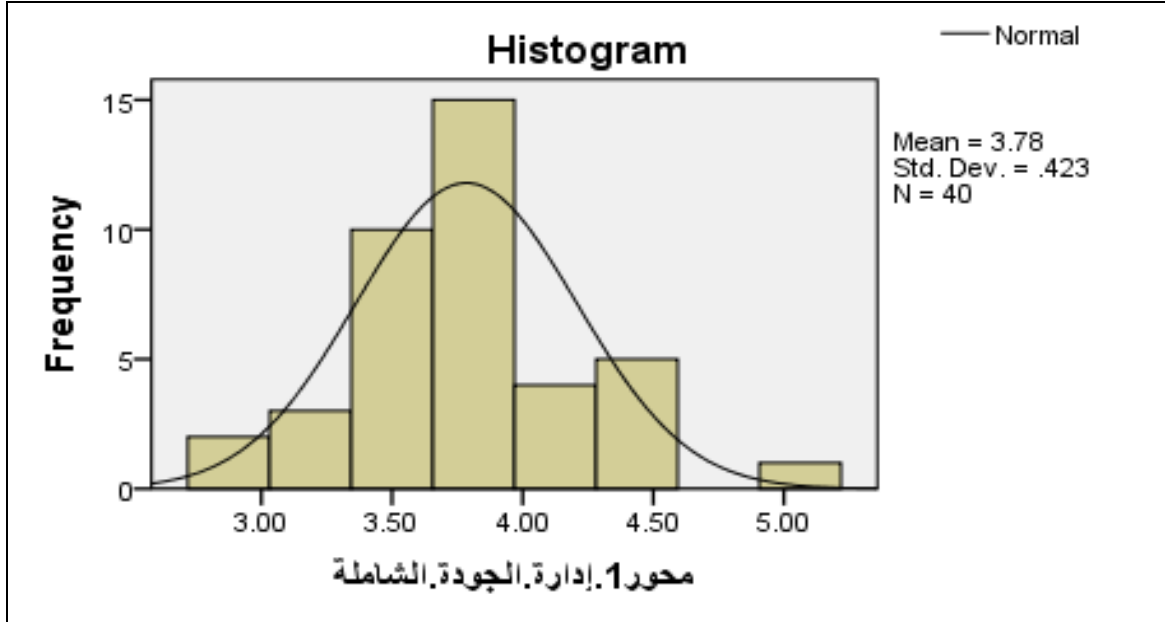
المحاور والابعاد		اختبار سيمنروف		اختبار شايبرو	
		قيمة الإحصائية	مستوى الدلالة	قيمة الإحصائية	مستوى الدلالة
التزام الإدارة العليا	.1550	.0570	.9610	.1870	
تمكين العاملين	.1240	.1260	.9740	.4690	
التركيز على الزبون	.1190	.1590	.9690	.3410	
التحسين المستمر	.2210	.2000	.9150	.0550	
المحور الاول إدارة الجودة الشاملة	.1090	.2000	.9730	.4420	
الأمن والصحة المهنية	.1470	.0700	.9520	.0920	
الأمان والاستقرار الوظيفي	.2000	.1000	.8970	.0720	
التعليم والتدريب	.2390	.2000	.9110	.0840	
الترقية والتقدم الوظيفي	.1490	.0550	.9570	.1310	
المحور الثاني: جودة الحياة الوظيفية	.0950	.2000	.9820	.7570	

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss (انظر الملحق 03)

من نتائج الجدول نلاحظ أن القيم المعنوية لإحصائية سيمنروف للمحاور كانت كلها بمستوى معنوية أكبر من 0.05 وان التوزيع للمحاور يتبع التوزيع الطبيعي ، مما يجعلنا نقبل بالفرض الصفري أي أن البيانات تتبع توزيعا طبيعيا حسب اختبار سيمنروف واختبار شايبرو فحسب معنوية القيم الإحصائية شايبرو فكانت كلها أكبر من 0.05 ، أي كل البيانات تتبع توزيعا طبيعيا وبنفس الحالة نقبل الفرض

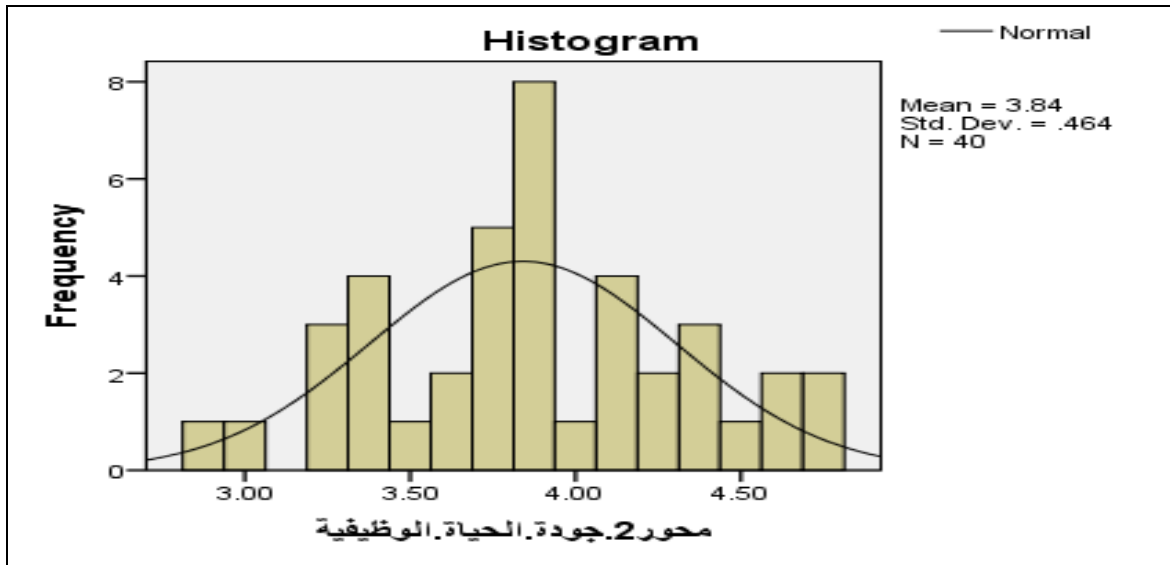
الصفري القائل أن البيانات تتبع توزيعاً طبيعياً ، والشكلين التاليين يوضحان المدرج التكراري لتوزيع بيانات اجابات العينة تحت المنحنى الطبيعي كما يلي :

الشكل رقم (6-02) بين المدرج التكراري لتوزيع بيانات محور إدارة الجودة الشاملة



المصدر: من مخرجات spss

الشكل رقم (7-02) بين المدرج التكراري لتوزيع بيانات محور جودة الحياة الوظيفية



المصدر: من مخرجات spss

وبعد اختبار الطبيعة ووجدنا أن البيانات تتوزع طبيعياً وجب علينا استخدام الاختبارات العلمية للدراسة.

ثانيا: الاختبار العلمية

تستخدم هذه الاختبارات في حالة واحدة عندما تكون البيانات تتبع توزيع طبيعي والعينة كبيرة ومن بين أهم هذه الاختبارات هي اختبار t لعينتين مستقلين، واختبار تحليل التباين الاحادي ANOVA، وفي دراستنا سوف نختبر ثلاث أنواع من الفرضيات وهي فرضية العلاقة، وفرضية الفرق، وفرضية التأثير، اما فرضية العلاقة نستخدم فيها اختبار معامل الارتباط بيرسون لأن التوزيع طبيعي، بينما فرضية الفرق نستخدم فيها اختبار t لعينتين مستقلين، واختبار ANOVA، أما فرضية التأثير سوف نستخدم الانحدار البسيط والمتعدد.

1- اختبار فرضيات العلاقة: سوف نقوم هنا بحساب مصفوفة الارتباطات لبيرسون لأن التوزيع

طبيعي نختبر معامل الارتباط لمعرفة الدلالة الإحصائية له كالتالي:

$$H_0: \text{لا توجد علاقة بين المتغيرات } r = 0$$

$$H_1: \text{توجد علاقة بين المتغيرات } r \neq 0$$

من مخرجات SPSS تحصلنا على الجدول التالي:

الجدول رقم (17-2): معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة

المحور الثاني: جودة الحياة الوظيفية		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.000	**0.537	التزام الإدارة العليا
0.001	**0.518	تمكين العاملين
0.001	**0.505	التركيز على الزبون
0.000	**0.739	التحسين المستمر
0.000	**0.762	المحور الاول إدارة الجودة الشاملة

المصدر من إعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS (انظر الملحق 04)

من خلال الجدول السابق وجدنا ما يلي:

- وجدنا أن معامل الارتباط بين بعد التزام الإدارة العليا وإجمالي محور جودة الحياة الوظيفية يساوي (0.537) وهو ارتباط طردي متوسط، وهذا الارتباط له دلالة إحصائية عند مستوى 5%، نظراً لأن قيمة sig أقل من 0.05 أي نرفض الفرض الصفري ونقول أنه يوجد علاقة بين بعد التزام الإدارة العليا ومحور جودة الحياة الوظيفية بشركة الورد بالوادي عند مستوى دلالة 0.05
- وجدنا أن معامل الارتباط بين بعد تمكين العاملين وإجمالي محور جودة الحياة الوظيفية يساوي (0.518) وهو ارتباط طردي متوسط، وهذا الارتباط له دلالة إحصائية عند مستوى 5%، نظراً لأن قيمة sig أقل من 0.05 أي نرفض الفرض الصفري ونقول أنه يوجد علاقة بين بعد تمكين العاملين ومحور جودة الحياة الوظيفية بشركة الورد بالوادي عند مستوى دلالة 0.05
- وجدنا أن معامل الارتباط بين بعد التركيز على الزبون وإجمالي محور جودة الحياة الوظيفية يساوي (0.505) وهو ارتباط طردي متوسط، وهذا الارتباط له دلالة إحصائية عند مستوى 5%، نظراً لأن قيمة sig أقل من 0.05 أي نرفض الفرض الصفري ونقول أنه يوجد علاقة بين بعد التركيز على الزبون ومحور جودة الحياة الوظيفية بشركة الورد بالوادي عند مستوى دلالة 0.05
- وجدنا أن معامل الارتباط بين بعد التحسين المستمر وإجمالي محور جودة الحياة الوظيفية يساوي (0.739) وهو ارتباط طردي قوي، وهذا الارتباط له دلالة إحصائية عند مستوى 5%، نظراً لأن قيمة sig أقل من 0.05 أي نرفض الفرض الصفري ونقول أنه يوجد علاقة بين بعد التحسين المستمر ومحور جودة الحياة الوظيفية بشركة الورد بالوادي عند مستوى دلالة 0.05.
- وجدنا أن معامل الارتباط بين إجمالي محور إدارة الجودة الشاملة وإجمالي محور جودة الحياة الوظيفية يساوي (0.762) وهو ارتباط طردي قوي، وهذا الارتباط له دلالة إحصائية عند

مستوى 5%، نظراً لأن قيمة sig أقل من 0.05 أي نرفض الفرض الصفري ونقول انه يوجد علاقة بين ادارة الجودة الشاملة وجودة الحياة الوظيفية بشركة الورود بالوادي عند مستوى دلالة 0.05

كنتيجة نهائية نقول انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة وجودة الحياة الوظيفية في شركة الورود بالوادي عند مستوى معنوية 5%.

ثانياً/ اختبار فرضيات الفرق: لاستخدام هذا الاختبار لدينا اختبارين مهمين هما اختبار t لعينتين مستقلتين واختبار تحليل التباين الاحادي ANOVA.

1/ اختبار t لعينتين مستقلتين: هذا الاختبار من الاختبارات العلمية ويستخدم لمعرفة الفروقات في متوسطات اجابات العينة حسب خاصية تقسم العينة إلى قسمين فقط، وفي دراستنا توجد خاصية واحدة تقسم العينة لقسمين وهي الجنس، إذا ستكون هناك فرضية رئيسية وفرضيتين جزئيتين.

1-1/ الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة ترجع الى جنس المستجوب عند مستوى دلالة احصائية 0.05، وانطلاقاً من هذه الفرضية سوف نقسمها الى فرضيتين جزئيتين.

☒ الفرضية الجزئية الاولى: لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على محور إدارة الجودة الشاملة ترجع الى جنس المستجوب عند مستوى دلالة احصائية 0.05.

☒ الفرضية الجزئية الثانية: لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على محور جودة الحياة الوظيفية ترجع الى جنس المستجوب عند مستوى دلالة احصائية 0.05.

وللإجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار t للاستقلالية للمحورين مع متغيرة الجنس، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات spss عند مستوى دلالة 0.05 كما يلي:

الجدول رقم (18-2) اختبار t لإجمالي المحاور مع متغيرة الجنس.

الأقسام	اختبار تجانس التباين F	مستوى دلالة	اختبار t لعينتين مستقلتين	مستوى دلالة
إدارة الجودة الشاملة	1.837	0.183	0.156	0.877

0.978	0.028	0.900	0.016	جودة الحياة الوظيفية
-------	-------	-------	-------	----------------------

المصدر من إعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS (انظر الملحق 04)

من الجدول السابق تمت ملاحظة أن قيمة اختبار التجانس للمحور الأول اليات الحوكمة المصرفية $F=1.837$ وهي ليست معنوية عند مستوى دلالة 0.05 لان القيمة المعنوية اكبر من 0.05 أي أن التباين متساوي ونقبل الفرض الصفري القائل أن التباين متساوي أي أن العينتين من مجتمعين غير مختلفين ، ومنه نختار السطر الأول في جدول اختبارات للاستقلالية (انظر الملحق 04)، وكذلك بالنسبة لمحور الاداء البنكي الذي نقبل فيه الفرض الصفري لأن القيمة المعنوية لقيمة $F=0.016$ أكبر من 0.05 ، ومنه نقول أن التباين متساوي ونختار السطر الأول من جدول الاختبارات للاستقلالية ، وبناء على اختبار التجانس كانت نتائج الاختبارات t كانت كما يلي وعلى الترتيب (0.156 ، 0.028) وكلها بمستويات معنوية كالاتي وعلى الترتيب (0.877، 0.978) وكلها أكبر من 0.05 ، مما يعني قبول كل الفرضيات الجزئية القائلة بأنه لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على المحورين ترجع لجنس المستجوب عند مستوى دلالة 0.05 ، وعليه لا يوجد هناك اختلاف بين اجابات العينة للمحورين وهذا منطقي كون العينتين غير مستقلتين.

اختبار فرضيات الفرق: لاستخدام هذا الاختبار لدينا اختبار مهم هو اختبار تحليل التباين الاحادي ANOVA، هذا الاختبار من الاختبارات العلمية ويستخدم لمعرفة الفروقات في متوسطات اجابات العينة حسب خاصية تقسيم العينة إلى أكثر من قسمين، وفي دراستنا توجد أربع خواص تقسم العينة لأكثر من قسمين هما (العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، الوظيفة)، إذا ستكون هناك أربع فرضيات رئيسية وكل فرضية متبوعة بفرضيتين جزئيتين كالاتي:

1.2 الفرضية الرئيسية الاولى: لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة ترجع الى خاصية العمر، وانطلاقا من هذه الفرضية سوف نقسمها الى فرضيتين جزئيتين:

✘ **الفرضية الجزئية الاولى:** لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على محور إدارة الجودة الشاملة ترجع للعمر عند مستوى معنوية 0.5%

✘ **الفرضية الجزئية الثانية:** لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على محور جودة الحياة الوظيفية ترجع للعمر عند مستوى معنوية 0.5%

وللإجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار ANOVA للمحورين مع متغيرة العمر، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات spss عند مستوى دلالة 0.05 كما يلي:

الجدول رقم (19-2): اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للعمر

الأقسام	اختبار ANOVA	مستوى دلالة
المحور الاول: إدارة الجودة الشاملة	0.409	0.667
المحور الثاني: جودة الحياة الوظيفية	0.018	0.983

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS (انظر الملحق 04)

من نتائج الاختبار كانت القيمة الإحصائية F للمحورين على التوالي كما يلي (0.409، 0.018) وكلها بمستويات معنوية أكبر من 0.05 مما يجعلنا نقبل كل الفرضيات الجزئية أي أنه لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة ترجع إلى خاصية العمر عند مستوى معنوية 5%.

2.2 الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة ترجع الى خاصية المستوى التعليمي، وانطلاقا من هذه الفرضية سوف نقسمها الى فرضيتين جزئيتين.

⊗ الفرضية الجزئية الاولى: لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على محور إدارة الجودة الشاملة ترجع للمستوى التعليمي عند مستوى معنوية 5%.

⊗ الفرضية الجزئية الثانية: لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على محور جودة الحياة الوظيفية ترجع للمستوى التعليمي عند مستوى معنوية 5% .

وللإجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار ANOVA للمحورين مع متغيرة المستوى التعليمي، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات spss عند مستوى دلالة 0.05 كما يلي:

الجدول رقم (20-2): اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للمستوى

التعليمي

مستوى دلالة	اختبار ANOVA	الأقسام
0.467	0.778	المحور الاول: إدارة الجودة الشاملة
0.981	0.019	المحور الثاني: جودة الحياة الوظيفية

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS (انظر الملحق 04)

من نتائج الاختبار كانت قيمة الإحصائية F للمحورين على التوالي كما يلي (0.778، 0.019) وكلها بمستويات معنوية على التوالي (0.467، 0.981) وهي أكبر من 0.05 مما يجعلنا نقبل كل الفرضيات الجزئية أي انه لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة ترجع إلى خاصية المستوى التعليمي عند مستوى دلالة 0.05.

3.2 الفرضية الرئيسية الثالثة: لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة ترجع الى خاصية الخبرة، وانطلاقا من هذه الفرضية سوف نقسمها الى فرضيتين جزئيتين.

☒ الفرضية الجزئية الاولى: لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على محور إدارة الجودة الشاملة ترجع للخبرة عند مستوى معنوية 5%.

☒ الفرضية الجزئية الثانية: لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على محور جودة الحياة الوظيفية ترجع للخبرة عند مستوى معنوية 5%.

وللإجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار ANOVA للمحورين مع متغيرة الخبرة، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات spss عند مستوى دلالة 0.05 كما يلي:

الجدول رقم (21-2): اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للخبرة

مستوى دلالة	اختبار ANOVA	الأقسام
-------------	--------------	---------

0.639	0.570	المحور الاول: إدارة الجودة الشاملة
0.959	0.102	المحور الثاني: جودة الحياة الوظيفية

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS (انظر الملحق 04)

من نتائج الاختبار كانت قيمة الإحصائية F للمحورين على التوالي كما يلي (0.102، 0.570) وكلها بمستويات معنوية أكبر من 0.05 مما يجعلنا نقبل كل الفرضيات الجزئية، أي بأنه لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة ترجع إلى خاصية الخبرة عند مستوى دلالة 0.05.

4.2 الفرضية الرئيسية الرابعة: لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة ترجع الى خاصية الوظيفة، وانطلاقا من هذه الفرضية سوف نقسمها الى فرضيتين جزئيتين.

☒ الفرضية الجزئية الاولى: لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على محور إدارة الجودة الشاملة ترجع للوظيفة عند مستوى معنوية 5%.

☒ الفرضية الجزئية الثانية: لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على محور جودة الحياة الوظيفية ترجع للوظيفة عند مستوى معنوية 5%.

وللإجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار ANOVA للمحورين مع متغيرة الوظيفة، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات spss عند مستوى دلالة 0.05 كما يلي:

الجدول رقم (22-2): اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للوظيفة

مستوى دلالة	اختبار ANOVA	الأقسام
0.807	0.215	المحور الاول: إدارة الجودة الشاملة
0.636	0.459	المحور الثاني: جودة الحياة الوظيفية

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS (انظر الملحق 04)

من نتائج الاختبار كانت قيمة الإحصائية F للمحورين على التوالي كما يلي (0.459، 0.215) وكلها بمستويات معنوية على التوالي (0.636، 0.807) وهي أكبر من 0.05 مما يجعلنا نقبل كل

الفرضيات الجزئية، أي بأنه لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة ترجع إلى خاصية الوظيفة عند مستوى دلالة 0.05.

نستنتج أخيراً أنه لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محور إدارة الجودة الشاملة ومحور

جودة الحياة الوظيفية تعزى لخصائص العينة عند مستوى دلالة احصائية 0.05.

3- **فرضية التأثير:** من خلال فرضيات التأثير سوف نحاول الإجابة على فرضيات الدراسة، والمتمثلة في الفرضيات الرئيسية التالية باستخدام معادلة الانحدار البسيط بين كل من إجمالي محور إدارة الجودة الشاملة كمتغير مستقل، ومحور جودة الحياة الوظيفية كمتغير تابع والانحدار المتعدد بين ابعاد إدارة الجودة الشاملة كمتغيرات مستقلة وإجمالي محور جودة الحياة الوظيفية كمتغير تابع.

1.3 اختبار الأثر باستخدام الانحدار البسيط بين إدارة الجودة الشاملة وجودة الحياة الوظيفية:

سوف نقوم بإيجاد معادلة الانحدار البسيط بين كل من إجمالي محور إدارة الجودة الشاملة كمتغير مستقل، ومحور جودة الحياة الوظيفية كمتغير تابع المتعدد بطرح الفرضية الرئيسية التالية:

☒ **الفرضية الصفرية الرئيسية H_0 :** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية إدارة الجودة الشاملة على

جودة الحياة الوظيفية في شركة الورود بالوادي عند مستوى دلالة 0.05.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-23): نتائج اختبار أثر إدارة الجودة الشاملة على جودة الحياة الوظيفية

المتغير التابع	(R)	(R ²)	F	DF	Sig	β	Sig
الارتباط	معامل التحديد	المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة	معامل الانحدار	مستوى الدلالة	

0.00	0.83	0.00	1	52.65	0.51	0.76	جودة الحياة الوظيفية
0	6	0	38	1	8	2	
			39				

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS (انظر الملحق 05)

معادلة الانحدار البسيط كانت كالآتي:

$$Y = 0.836X + 0.677 = \alpha + \beta x$$

تشير نتائج الجدول السابق وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة على جودة الحياة الوظيفية في شركة الورود ، إذ بلغ معامل ارتباط ($r = 0.762$) وهو ارتباط قوي وطردي عند مستوى دلالة 5% ، أما معامل التحديد R^2 بلغ (0.518) حيث أن 51.8% من التغير في جودة الحياة الوظيفية يفسره التغير في تطبيق ادارة الجودة الشاملة ، وقد بلغت قيمة درجة التأثير ($\beta = 0.836$) وهي معنوية عند مستوى معنوية 5% ، لان قيمة المعنوية لها تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 ، وهذا يعني كذلك أن الزيادة بدرجة واحدة في الاهتمام بتطبيق ادارة الجودة الشاملة يؤدي الي زيادة تحقيق جودة الحياة الوظيفية بنسبة (83.6%) وهي قيمة عالية من التأثير ، ويؤكد معنوية أثر تطبيق ادارة الجودة الشاملة يؤدي الي زيادة تحقيق جودة الحياة الوظيفية هو قيمة F المحسوبة والتي بلغت (F= 52.651) وهي دالة إحصائياً بمستوى معنوية 5% ، لان قيمة (sig=0.000) ، وهذا يؤكد صحة عدم قبول الفرضية الرئيسية وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقول وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على زيادة تحقيق جودة الحياة الوظيفية في شركة الورود بالوادي عند مستوى دلالة 5%.

2.3 اختبار الأثر باستخدام الانحدار المتعدد بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة وجودة الحياة الوظيفية:

ولبيان درجة تأثير كل بعد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة على جودة الحياة الوظيفية، تم استخدام الانحدار المتعدد بين كل بعد من ابعاد إدارة الجودة الشاملة كمتغيرات مستقلة مع إجمالي محور جودة الحياة الوظيفية عبر طرح الفرضية الرئيسية التالية:

☒ الفرضية الصفرية الرئيسية H0: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لأبعاد إدارة الجودة الشاملة

والمتمثلة في (التزام الإدارة العليا، تمكين العاملين، التركيز على الزبون، التحسين المستمر) على جودة

الحياة الوظيفية في شركة الورود بولاية الوادي عند مستوى دلالة 0.05

ونائج الاختبار موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (24-02): نتائج الانحدار المتعدد لأبعاد إدارة الجودة الشاملة على جودة الحياة

الوظيفية

المتغير التابع	(R)	(R ²)	F	DF درجات الحرية	Sig	B معامل الانحدار	Sig مستوى الدلالة
جودة الحياة الوظيفية	0.73	0.61	13.90	04	0.00	التزام الإدارة العليا $\beta_1 = 0.131$	0.294
				35		تمكين العاملين $\beta_2 = 0.206$	0.043
				8		التركيز على الزبون $\beta_3 = 0.108$	0.206
				39		التحسين المستمر $\beta_4 = 0.407$	0.010

المصدر: من اعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS (انظر الملحق 05)

معادلة الانحدار المتعدد كانت كالتالي:

$$Y = 0.550 + 0.131x_1 + 0.206x_2 + 0.108x_3 + 0.407x_4$$

تشير النتائج بالجدول السابق وفق آراء أفراد عينة الدراسة على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعدين فقط من ابعاد ادارة الجودة الشاملة والمتمثلة في تمكين العاملين و التحسين المستمر على جودة الحياة الوظيفية، إذ بلغ معامل ارتباط ($r = 0.738$) وهو ارتباط طردي قوي، أما معامل التحديد فقد بلغ (0.614) أي أن 61.4% من التغير في جودة الحياة الوظيفية يفسره التغير في ابعاد ادارة الجودة الشاملة والباقي يعود لعوامل اخرى ، كما بلغت قيمة التأثير ($\beta_1 = 0.131$) لبعده التزام الادارة العليا وهي ليست معنوية عند مستوى دلالة 0.05، لان قيمة معنويتها يساوي 0.294 وهي اكبر من 0.05 ، ولكن لا يجب اعتماد هذا التأثير لأنه غير معنوي ، ومعامل الانحدار هذا غير مهم في النموذج لأنه ليس معنوي عند

مستوى دلالة 0.05 ، اما عن قيمة التأثير للبعد الثاني بعد تمكين العاملين فقد بلغ ($\beta_2 = 0.206$) وهي معنوية عند مستوى دلالة 0.05 ، وهذا يعني ايضا ان الزيادة بوحدة واحده في هذا البعد يؤدي الى زيادة جودة الحياة الوظيفية في شركة الورود بولاية الوادي بـ 20.6 % ، اما عن قيمة التأثير للبعد الثالث بعد التركيز على الزبون فقد بلغت ($\beta_3 = 0.108$) وهي ليست معنوية عند مستوى دلالة 0.05 ، و لا يجب اعتماد هذا التأثير لأنه غير معنوي ، اما عن قيمة التأثير للبعد الرابع بعد التحسين المستمر فقد بلغت ($\beta_4 = 0.407$) وهي معنوية عند مستوى دلالة 0.05 ، وهي معنوية عند مستوى دلالة 0.05 ، وهذا يعني ايضا ان الزيادة بوحدة واحده في هذا البعد يؤدي الى زيادة جودة الحياة الوظيفية في شركة الورود بولاية الوادي بـ 40.7 %

وتجدر الاشارة الى أن معاملي الانحدار للبعد الاول والبعد الثالث في النموذج القياسي كانت غير معنوية عند مستوى معنوية 5 % لان قيم المعنوية لديها كانت أكبر من 0.05، وهناك بعدين فقط لهما تأثير معنوي وهما البعد الثاني والبعد الرابع.

ومما يثبت جودة النمو هو اختبار فيشر والمقدر بـ $F=13.908$ وهي معنوية عند مستوى معنوية 5 % لان قيمة المعنوية لها كانت 0.000 وهي أقل من 0.05 أي أن النموذج صالح للتنبؤ.

وفي الأخير يمكن القول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدين فقط من ابعاد ادارة الجودة الشاملة والمتمثلة في (بعد تمكين العاملين، وبعد التحسين المستمر) على تحسين جودة الحياة الوظيفية في شركة الورود بالوادي عند مستوى معنوية إحصائية 5 %

النتائج الإحصائية لعينة الدراسة:

الملحق رقم: 02 اتجاهات إجابات العينة:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.400	4

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items

.521	4
------	---

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.712	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.457	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.781	16

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.614	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items

.497	4
------	---

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.635	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	32

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
تتبنى الإدارة العليا مفهوم الجودة في مؤسستكم كألية لتحسين الاداء	40	0	3.8000	.85335
تسهر الإدارة على ترسيخ ثقافة الجودة لدى العاملين	40	0	3.5000	.96077
تلتزم الإدارة العليا بتوفير المستلزمات (المادية والمالية والبشرية) التي تساعد على تقديم منتجات بجودة عالية	40	0	4.0500	.78283
تلتزم الإدارة العليا لمؤسستكم مختلف الاقسام بتطبيق خطة المؤسسة الخاصة بالجودة الشاملة	40	0	3.6250	.89693
بعد 1.التزام الادارة العليا	40	0	3.7438	.52345

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
تمنح المؤسسة للعاملين حرية التصرف في اداء عملهم	40	0	3.6000	.92819
يسود روح الفريق الواحد اثناء العمل بالمؤسسة	40	0	3.3250	.82858

تمنح مؤسستكم لعمالها حوافز مادية ومعنوية عند طرحهم لأفكار جديدة ناجحة	40	0	3.9250	.79703
يأخذ المدير بآراء ومقترحات المرؤسين عند اتخاذ قرارات العمل	40	0	3.7500	.80861
بعد 2. تمكين العاملين	40	0	3.6500	.53947

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
توجد مصلحة خاصة بإدارة شؤون الزبائن في مؤسستكم	40	0	3.6250	.89693
تتواصل مؤسستكم بشكل دائم مع الزبائن لتحديد رغباتهم وتوقعاتهم	40	0	3.7250	.93336
تراقب مؤسستكم شكاوى الزبائن باستمرار	40	0	3.7250	.98677
يوجد لدى مؤسستكم منهجية فعالة لقياس مدى رضا الزبائن وبشكل مستمر (مقابلات، دراسات استطلاعية...)	40	0	3.6250	1.00480
بعد 3. التركيز على الزبون	40	0	3.6750	.70073

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
تعتبر مؤسستكم عملية التحسين مطلباً أساسياً من متطلبات تحقيق الجودة العالية	40	0	4.0500	.98580
عمال مؤسستكم ملتزمون بالتحسين المستمر للمنتجات المقدمة	40	0	4.1750	.63599
تعمل مؤسستكم على تقليص العمليات والاجراءات الروتينية الزائدة	40	0	3.9500	.71432
لا يعني عدم وجود اخطاء او عيوب التوقف عن التحسين المستمر بمؤسستكم	40	0	4.1000	.90014
بعد 4. التحسين المستمر	40	0	4.0688	.50633

Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
--	---	------	----------------

	Valid	Missing		
مكان العمل يتوفر على نظام حماية فعال ضد الحرائق	40	0	4.2250	.83166
تلتزم المؤسسة على اتباع إجراءات الوقاية والسلامة على العاملين	40	0	3.8750	.96576
توفر المؤسسة ظروف عمل صحية وأمنة	40	0	3.9500	.90441
تتيح المؤسسة للعاملين خدمات التأمين التي تلي احتياجاتهم الصحية	40	0	3.8000	.68687
بعد 5الامن والصحة المهنية	40	0	3.9625	.68536

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
يتم فحص معدات الوقاية بشكل مستمر وأمن للحصول على الأمن الوظيفي	40	0	3.7000	.79097
تعمل المؤسسة على توفير الدعم والمشاركة لتعزيز مناخ عائلي ودي بين العاملين	40	0	3.7000	1.04268
أرغب في البقاء في المنظمة ولا ابحت عن فرص بديلة	40	0	3.8750	.75744
تهتم المؤسسة بإنجاح تطبيق نظام الإدارة المتكامل للجودة والبيئة والصحة	40	0	3.7250	.75064
بعد 6الامن والاستقرار الوظيفي	40	0	3.7500	.57457

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
تعطي المؤسسة اهتماما كبيرا لبرامج تدريب وتعلم العاملين	40	0	3.8000	.64847
تسهيل المؤسسة طريقة إكمال المسار الجماعي	40	0	3.8250	.87376
تشمل البرامج التدريبية على التدريب الإداري والتقني معا	40	0	3.5250	.90547
توفر المؤسسة كل تسهيلات اللازمة لدعم التدريب والتعليم	40	0	3.7750	.86194
بعد 7التعليم والتدريب	40	0	3.7313	.52314

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
العدالة والإنصاف هي الأساس في منح الترقيات الوظيفية في المؤسسة	40	0	3.7750	.94699
هناك فرص مستقبلية متوفرة للترقية والتقدم الوظيفي في المؤسسة	40	0	4.1500	.94868
يوجد توافق كبير بين مؤهلي العلمي وقدراتي العملية ودرجتي الوظيفية.	40	0	3.8750	.88252
تمنح لنا الترقيات على أساس الكفاءة والمهنية في الأداء	40	0	3.8750	1.01748
بعد 8 الترقية والتقدم الوظيفي	40	0	3.9188	.65630

الملحق رقم: 03 الثبات والتوزيع الطبيعي

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
بعد 1 التزام الادارة العليا	.155	40	.057	.961	40	.187
بعد 2.تمكين العاملين	.124	40	.126	.974	40	.469
بعد 3.التركيز على الزبون	.119	40	.159	.969	40	.341
بعد 4.التحسين المستمر	.221	40	.200	.915	40	.055
محور 1.إدارة الجودة الشاملة	.109	40	.200*	.973	40	.442
بعد 5.الامن والصحة المهنية	.147	40	.070	.952	40	.092
بعد 6.الامن والاستقرار الوظيفي	.200	40	.100	.897	40	.072
بعد 7.التعليم والتدريب	.239	40	.200	.911	40	.084
بعد 8.الترقية والتقدم الوظيفي	.149	40	.055	.957	40	.131
محور 2.جودة الحياة الوظيفية	.095	40	.200*	.982	40	.757

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

الملحق رقم: 04 الاختبارات الاحصائية

→ Correlations

Correlations

		الإدارة الفترام بعد 1 العليا	العاملين تمكن بعد 2	على التركيز بعد 3 الزبون	التحسين بعد 4 المستمر	الجودة إدارة محور 1 الشاملة	الحداء جودة محور 2 الوظيفية
1 العليا الإدارة الفترام بعد 1	Pearson Correlation	1	.174	.484**	.606**	.747**	.537**
	Sig. (2-tailed)		.284	.002	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
2 العاملين تمكن بعد 2	Pearson Correlation	.174	1	.170	.507**	.595**	.518**
	Sig. (2-tailed)	.284		.293	.001	.000	.001
	N	40	40	40	40	40	40
3 الزبون على التركيز بعد 3	Pearson Correlation	.484**	.170	1	.516**	.773**	.505**
	Sig. (2-tailed)	.002	.293		.001	.000	.001
	N	40	40	40	40	40	40
4 المستمر التحسين بعد 4	Pearson Correlation	.606**	.507**	.516**	1	.863**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
1 الشاملة الجودة إدارة محور 1	Pearson Correlation	.747**	.595**	.773**	.863**	1	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40
2 الوظيفية الحداء جودة محور 2	Pearson Correlation	.537**	.518**	.505**	.739**	.762**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40

** .Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
1 الشاملة الجودة إدارة محور 1	Equal variances assumed	1.837	.183	.156	38	.877	.02142	.13692	-.25577-	.29860
	Equal variances not assumed			.166	37.577	.869	.02142	.12881	-.23943-	.28227
2 الوظيفية الحداء جودة محور 2	Equal variances assumed	.016	.900	.028	38	.978	.00416	.15022	-.29995-	.30826
	Equal variances not assumed			.028	34.472	.978	.00416	.15041	-.30136-	.30967

ANOVA

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
محور 1 إدارة الجودة الشاملة	Between Groups	.151	2	.075	.409	.667
	Within Groups	6.818	37	.184		

	Total	6.968	39			
محور 2. جودة الحياة الوظيفية	Between Groups	.008	2	.004	.018	.983
	Within Groups	8.374	37	.226		
	Total	8.382	39			

ANOVA

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
محور 1. إدارة الجودة الشاملة	Between Groups	.281	2	.141	.778	.467
	Within Groups	6.687	37	.181		
	Total	6.968	39			
محور 2. جودة الحياة الوظيفية	Between Groups	.009	2	.004	.019	.981
	Within Groups	8.374	37	.226		
	Total	8.382	39			

ANOVA

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
محور 1. إدارة الجودة الشاملة	Between Groups	.316	3	.105	.570	.639
	Within Groups	6.653	36	.185		
	Total	6.968	39			
محور 2. جودة الحياة الوظيفية	Between Groups	.070	3	.023	.102	.959
	Within Groups	8.312	36	.231		
	Total	8.382	39			

ANOVA

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
محور 1. إدارة الجودة الشاملة	Between Groups	.080	2	.040	.215	.807
	Within Groups	6.888	37	.186		
	Total	6.968	39			
محور 2. جودة الحياة الوظيفية	Between Groups	.203	2	.101	.459	.636
	Within Groups	8.180	37	.221		
	Total	8.382	39			

الملحق رقم: 05 الانحدار البسيط والمتعدد

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.762 ^a	.581	.570	.30409

a. Predictors: (Constant), محور 1 إدارة الجودة الشاملة

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.869	1	4.869	52.651	.000 ^b
	Residual	3.514	38	.092		
	Total	8.382	39			

a. Dependent Variable: محور 2 جودة الحياة الوظيفية
b. Predictors: (Constant), محور 1 إدارة الجودة الشاملة

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.677	.439		1.545	.131
	محور 1 إدارة الجودة الشاملة	.836	.115	.762	7.256	.000

a. Dependent Variable: محور 2 جودة الحياة الوظيفية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.783 ^a	.614	.570	.30412

a. Predictors: (Constant), بعد 4 التحسين المستمر , بعد 2 تمكين العاملين , بعد 3 التركيز على الزبون , بعد 1 التزام الإدارة العليا

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.145	4	1.286	13.908	.000 ^b
	Total	8.382	39			

Residual	3.237	35	.092		
Total	8.382	39			

a. Dependent Variable: محور2. جودة الحياة الوظيفية

b. Predictors: (Constant), بعد.4. التحسين. المستمر , بعد.2. تمكين. العاملين , بعد.3. التركيز. على. الزبون , بعد.1. التزام. الادارة. العليا

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.550	.458		1.199	.239
	بعد.1. التزام. الادارة. العليا	.131	.123	.147	1.065	.294
	بعد.2. تمكين. العاملين	.206	.107	.239	1.919	.063
	بعد.3. التركيز. على. الزبون	.108	.084	.164	1.287	.206
	بعد.4. التحسين. المستمر	.407	.148	.444	2.739	.010

a. Dependent Variable: محور2. جودة الحياة الوظيفية

خلاصة الفصل

بعد اسقاط الدراسة الميدانية على الدراسة النظرية ، تم الاجابة على فرضيات الدراسة المتعلقة بالجانب التطبيقي، ولقد وضعت ثلاث فرضيات من اجل الاجابة على تساؤلات الدراسة التطبيقية وهم فرضية العلاقة من خلال معامل الارتباط واختباره احصائيا من خلاله وجد ان هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين المتغيرات المستقلة والمتمثلة في ابعاد ادارة الجودة الشاملة والمتغير التابع وهو جودة الحياة الوظيفية ، اما فرضية الفرق فوجد انه لا توجد أي فروقات بين متوسطات اجابات العينة تعزى للمعلومات الشخصية ، واخيرا فرضية التأثير والتي تم فيها استخدام فيها العلاقة الانحدارية المتمثلة في الانحدار البسيط والانحدار المتعدد، وتم التوصل من خلالها في الأخير انه هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد ادارة الجودة الشاملة متمثلة في بعدي تمكين العاملين والتحسين المستمر على جودة الحياة الوظيفية في شركة روائح الورود بولاية الوادي عند مستوى معنوية إحصائية 5 %.

خاتمة

من خلال دراسة البحث المتمثل في اشكال التعرف على أثر نظام إدارة الجودة الشاملة على جودة الحياة الوظيفية وما تابعها من أسئلة فرعية مطروحة للتفصيل في دراسة الإشكالية الرئيسة والاجابة على الأسئلة والفرضيات المعطاة ، حيث قد تم التوصل في الجانب النظري إلى الحصول على نتائج حول الفرضيات المطروحة من خلال فهم مفاهيم كل من نظام إدارة الجودة الشاملة وجودة الحياة الوظيفية والتعرف كذلك على أبعاد كل منهما والتي تمثلت في (التزام الإدارة العليا، تمكين العميل ، اتخاذ القرارات، الأمن والصحة المهنية...)، وقد كان اختيارنا لمؤسسة ورود لصناعة الروائح والعطور بالوادي قصد اسقاط الجانب النظري على أرض الواقع كونها مؤسسة اقتصادية صناعية خاصة. جعلتنا نتعرف على مدى تطبيق جودة الحياة الوظيفية وأبعادها (اتخاذ القرارات، الترقية، الأمن والصحة المهنية، التدريب والتعلم...الخ)، وكذا كيف تسعى المؤسسة إلى تحقيق نظام إدارة الجودة الشاملة في أعلى كفاءة، بحيث في هذا الموضوع وجد أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين نظام إدارة الجودة الشاملة وجودة الحياة الوظيفية وأن

العلاقة بينهما هي علاقة طردية بحيث أن مؤسسة روائح الورود لوصولها لتطبيق إدارة الجودة الشاملة ونجاحها فإن الإدارة تلتزم بتحقيق السياسات والقوانين اللازمة لترقية خدماتها ومنتجاتها وكذلك التركيز على العاملين فيها وهذا يظهر من خلال الرضا الوظيفي للعاملين وسنوات خبرتهم وكفاءتهم المهنية التي ساهمت في تحقيق التحسين المستمر للمؤسسة وكذلك من خلال تمكين الزبائن .

نتائج الدراسة:

توصلنا في دراستنا من خلال الجانب النظري والتطبيقي إلى النتائج التالية:

- أن نظام إدارة الجودة الشاملة هو نظام متكامل ومترابط يجمع بين كل الفئات داخل المؤسسة من الرؤساء إلى المرؤوسين يسعون إلى تحقيق إجراءات وسياسات واستراتيجيات المؤسسة في أعلى كفاءة يمكن من خلالها تحقيق الحسنى المستمر للمؤسسة.
- إدارة الجودة الشاملة نظام متكامل يرتكز على الجانب البشري يهدف لخدمة الزبون بأقل تكلفة.
- أن مفهوم جودة الحياة الوظيفية منهج ومنظومة متكاملة مرتبطة بكافة السياسات التي يمكن من خلالها تنمية الرأسمال البشري في المؤسسة.
- توفير المؤسسة لنظام إدارة الجودة الشاملة والعمل على تحقيق التحسين المستمر يجعلها تحافظ على استمراريتها وقيمتها السوقية.
- من فوائد جودة الحياة الوظيفية تحقيق رضا العاملين مما يوفر الشعور بالأمن والاستقرار الوظيفي من طرف العاملين وكذلك الولاء الوظيفي.
- يؤثر نظام إدارة الجودة الشاملة على جودة الحياة الوظيفية فالهدف منهما هو التركيز على العنصر البشري بحيث تعمل إدارة الجودة الشاملة على التركيز على العميل بينما جودة الحياة الوظيفية تركز على العاملين.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة وأبعاد جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة ورود لصناعة العطور والروائح بولاية الوادي.

- اختبار الفرضيات:

أولاً: الفرضية الأولى: لإدارة الجودة الشاملة العديد من المفاهيم ولعل أهمها هو أنها الوسيلة التي تدار بها المؤسسة لتطوير فعاليتها ووضعها التنافسي.

من خلال دراسة الفصل النظري في موضوع البحث تم التطرق في الجانب النظري إلى توضيح مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وأهدافها وقد تم التوصل إلى أن الهدف من تطبيقها هو تطوير فعالية المؤسسة وتحسين وضعها التنافسي وذلك عن طريق اتباع إجراءات وسياسات وتدابير تسهم في ذلك وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.

ثانياً: الفرضية الثانية: جودة الحياة الوظيفية هي توفير بيئة عمل مناسبة للعاملين بمنظمة ما تساعدهم على بناء علاقات طيبة، ورفاهيتهم ورضاهم الوظيفي، وتنمية كفاءتهم والتوازن بين بيئة العمل والحياة خارج نطاق أعمالهم، من أبعادها بيئة العمل، الأمن والاستقرار الوظيفي.

من خلال دراسة المطلب الثاني الفصل النظري المتعلق بدراسة جودة الحياة الوظيفية وتعريفات الباحثين السابقين حولها وأبعادها فقد فهمنا أن جودة الحياة الوظيفية ماهي إجراءات وتدابير تتبعها المؤسسة لكسب رضا العاملين من خلال تحقيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتمثلة في (توفير بيئة ملائمة، تدريب العاملين، الأمن والاستقرار الوظيفي...)، وهذا يثبت صحة الفرضية الثانية.

ثالثاً: الفرضية الثالثة: توجد علاقة بين إدارة الجودة الشاملة وجودة الحياة الوظيفية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

من خلال دراسة تطرق للجانب التطبيقي واختبار الفرضية باستخدام ANOVA لاحظنا وجود علاقة توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة وجودة الحياة الوظيفية في شركة روائح الورود بالوادي عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وهذا يثبت صحة الفرضية الثالثة.

رابعا: الفرضية الرابعة: هناك أثر لإدارة الجودة الشاملة على جودة الحياة الوظيفية في شركة روائح الورود بالوادي عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

من خلال التطرق للجانب التطبيقي واختبار الفرضية باستخدام الانحدار البسيط بين إدارة الجودة الشاملة وجودة الحياة الوظيفية، إذ بلغ معامل ارتباط $r = 4.442$ (وهو ارتباط قوي وطردي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$))، أما معامل التحديد R^2 بلغ 4.514 (حيث أن 51.4% من التغير في جودة الحياة الوظيفية يفسره التغير في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وقد بلغت قيمة درجة التأثير 4.494 $\beta =$ وهي معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). كذلك أن أثر إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى زيادة تحقيق جودة الحياة الوظيفية بنسبة 49.4% (وهي قيمة عالية من التأثير، ويؤكد معنوية أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى زيادة تحقيق جودة الحياة الوظيفية فيمكن القول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على زيادة تحقيق جودة الحياة الوظيفية في شركة روائح الورود بالوادي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يثبت صحة الفرضية الرابعة.

توصيات الدراسة:

- أهم النتائج التي استنتجناها من هذه الدراسة:
- تشجيع العمال سواء كانت حوافز مادية أو معنوية لإشعارهم بالأمان داخل مؤسسة ورود للروائح والعطور.
- نشر الوعي وثقافة إدارة الجودة الشاملة داخل المؤسسة من أجل اقناع العاملين بأهميتها.
- استمرار المؤسسة بالاهتمام بجانب الامن والصحة المهنية داخل المؤسسة والعمل على تحسين برامجها.

- فهم أكثر لحاجات العملاء والزبائن والاجتهاد لجذبهم بمنتجات جديدة للحصول على ولائهم.

أفاق الدراسة:

- العمل على ربط كافة عمليات وبرامج التدريب المختلفة مع استراتيجية وأهداف المؤسسة التي تسعى لتحقيقها.

- من الضروري أن تستثمر المؤسسة في رأسمال البشري وتعمل على تحفيز العاملين لتبادل الخبرات بينهم وتحويل المعارف الضمنية للعاملين لمعارف صريحة.

- تحسين ظروف بيئة العمل المعنوية بما يسمح ببيئة عمل تتسم بالثقة المتبادلة بين

العاملين والإدارة، مما ينعكس بجودة التعامل مع الزملاء والرضا عن الإنجاز المحقق.

- دراستنا هذه انتابها بعض القصور نتمنى أن يتم تداركه في دراسات مستقبلية من خلال دراسة

نفس الموضوع بأبعاد مختلفة على عينة مشابهة أو بنفس الأبعاد على عينة اكبر أو قطاعات

مختلفة.

قائمة المراجع

المراجع العربية:

الكتب:

- مأمون الدرادكة وآخرون، إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2001.

- بهجت عطية راضي، هشام يوسف العربي، إدارة الجودة الشاملة (مفهوم والفلسفة والتطبيقات)، شركة روابط للنشر وتقنية المعلومات، القاهرة، ط1، 2021.

- محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة (مفاهيم وتطبيقات)، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن/ عمان، ط7، 2014.
- مصطفى كمال السيد الطايل، معايير الجودة الشاملة (الإدارة، الإحصاء، الاقتصاد)، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، 2013.
- محسن علي عطية، الجودة الشاملة والجديد في التدريس، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009.
- جعفر خانو الزيباري، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار المناهج للنشر، عمان، ط1، 2020.
- عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة _بعد استراتيجي_ دار وائل للنشر، عمان، 2005.

المذكرات وأطروحات:

- لمياء علي إبراهيم الموسري، أثر أبعاد إدارة الجودة الشاملة والمقارنة المرجعية في تحسين خدمة الزبون، دراسة تحليلية وآراء مديري هيئة من المصاريف العراقية (الحكومية، والأهلية)، رسالة ماجستير تخصص علوم مالية ومصرفية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكربلاء، العراق، 2012.
- رمي كريمة، تكامل الثقافة التنظيمية وإدارة الجودة الشاملة لتحسين الأداء في المؤسسات الجامعية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، علوم التسيير، كلية علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2013.
- عماد سعادي، مساهمة الثقافة التنظيمية في تبني إدارة الجودة الشاملة، دراسة جامعة مركب الملح الوطنية بولاية بسكرة، أطروحة دكتوراه، تسيير المنظمات، كلية علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016.

-مشان عبد الكريم، دور نظام الصحة والسلامة المهنية في تحسين الأداء البشري في المؤسسة الصناعية، أطروحة شهادة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، مسيلة.

المجلات ومقالات:

- مدحت محمد محمود أبو نصر، إدارة الجودة الشاملة استراتيجية كايزن اليابانية لتطوير المنظمات، القاهرة، مجموعة العربية للتدريب والنشر، 2015.
- بلية الحبيب، إدارة الجودة الشاملة (المفهوم، أساسيات، شروط تطبيق)، الأكاديمية الحديثة لكتاب الجامعي، جامعة مستغانم، 2019.
- هند خليفة الصويغي، أثر ممارسة أبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، مجلة علمية دولية محكمة صدر نصف سنويا، مجلد8، عدد15، 2022
- سجى نذير حميد الصراف، تشخيص أبعاد جودة حياة العمل، دراسة مسحية لأداء عينة من العاملين في شركة تعبئة غاز منطقة الشمالية في نيتوى، مجلة العلوم الاقتصادية وإدارية، مجلد24، عدد8، 2018.
- بعجي سعاد، دورة متطلبات جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة مؤسسة (أركوديم ميديا)، مجلة البشائر الاقتصادية، مجلد5، عدد2، 2019.
- عزة جلال مصطفى نصر، تحسين جودة الحياة الوظيفية لقادة مدارس التعليم العام بمصر: آليات مقترحة، مجلة الإدارة التربوية، عدد26، 2020.
- قاضي أمينة، سياسة الترقية بين التأصيل القانوني وتحقيق الرضا الوظيفي، مجلة البحوث القانونية وسياسية، مجلد3، عدد16، 2021.

- أبو عجيله ميرة، الجودة الشاملة ودورها في تحسين جودة الحياة الوظيفية، دراسة ميدانية في كليات تقنية، طرابلس، 2019.
- حليل إسماعيل إبراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين (دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية)، قسم إدارة أعمال، كلية التجارة، جامعة السويس بفلسطين، 2014.
- قهيري فاطنة/ كسنة محمد، دراسة وتحليل أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الخدمية (دراسة ميدانية بمستشفى الأم والطفل بولاية الجلفة)، مجلد 10، عدد 3، 2018.
- عادل مومجان وآخرون، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة)، مجلة العلوم الإنسانية، مجلد 18، عدد 2، 2018.
- أفراح محمد علي سعد الحربي، أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية بجامعة جدة، المجلة العربية لنشر العلمي، عدد 43، 2022.
- شنافي نوال، مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام الوظيفي، مجلة البحوث والدراسات التجارية، مجلد 5، عدد 1، 2021.
- رشا حمدون، واقع تطبيق جودة الحياة الوظيفية في المستشفيات العامة في ظل جائحة كورونا، دراسة ميدانية في مدينة طرطوس، مجلة جامعة تشرين، مجلد 44، عدد 4، 2022.
- شيماء أحمد محمد أحمد، تصميم نظام باستخدام نظم الجودة العالمية لتحقيق الأداء الإنتاجي، مجلد 5، عدد 20، 2019.
- حامدي محمد، علاقة حلقات الجودة بإدارة الجودة الشاملة، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، مجلد 3، عدد 1، 2019.
- هاني السيد محمد العزب، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بكلية رياض الأطفال، جامعة المنيا، مجلة الطفولة والتربية، مجلد 22، عدد 3، 2018.

- أبو بكر أحمد ناصر، إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين مؤشرات التنافسية، بمؤسسات التعليم العالي، مجلد 22، عدد4، 2021.
- محمد الأمين أحمد فواتيح/ بوحفص مباركي، جودة حياة العمل في ظل إدارة الجودة الشاملة، دراسة ميدانية، مجلة تنمية الموارد البشرية، عدد12، 2016.
- شريفي نورة/ توفيق جنان، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام الوظيفي، دراسة حالة متوسطة بوزيان مغنية، مجلة دراسات متقدمة في المالية والمحاسبة، مجلد5، عدد2، 2022.
- نهى سعيد الأحمري، أثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي، دراسة تطبيقية على موظفي جامعة الملك خالد، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، مجلد 5، عدد2، 2021.
- انجي أحمد يحيى صلاح؛ محمود سامح أحمد أحمد، دور ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الأولويات التنافسية، المجلة العربية للإدارة، مجلد42، عدد3، 2022.
- عتيق حرايرية/ زينة بوساق، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تنمية الاستغراق الوظيفي، مجلة هيرويد، عدد8، 2018.
- تيسير زاهر، أثر جودة حياة العمل في الالتزام الوظيفي، دراسة ميدانية على مركز خدمة المواطن (النافذة الواحدة) لمحافظة دمشق، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدلالات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، مجلد38، عدد1، 2016.
- عبد اشتوي، اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث ودراسات الاقتصادية، مجلد1، هدد2، 2015.
- أحمد حسن ديوب، تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات، دراسة ميدانية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، مجلد30، عدد1، 2014.

المحاضرات العلمية:

-نصر ضو، محاضرات في مقياس تقنيات الاستقصاء مقدمة للسنة الأولى، ماستر اقتصاد
كمي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، 2018.

المراجع الأجنبية:

Literature review on quality of work life and their ، Ashu،Radha yadav-
. N9, V19, 2014، journal of humanities and science.dimension

the influence of quality of work life on ،Richerd.CH and others -
job commitment and tenure intention in the ،employee job satisfaction
south African journal of economic ،small and medium enterprise sector
. Vol16, 2013، N4،and management sciences(SAjEMS)

Mohammad safari Kahreh and others, Achieving complete advantage
through empowering employees: An empiricial study, Far East journal
.of psychology and business, 2021

المراجع الالكترونية:

<https://Discission.com/hr>

قائمة الملاحق:

رقم الشكل	عنوان الملحق	الصفحة
1	اتجاهات إجابات العينة	76
2	الثبات وتوزيع الطبيعي	80
3	اختبارات إحصائية	81
4	الانحدار البسيط والمتعدد	83

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير نظام إدارة الجودة الشاملة على جودة الحياة الوظيفية داخل مؤسسة ورود للروائح والعطور بالوادي، اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي، حيث قمنا بتوزيع استبيانات على عينة من العاملين في مؤسسة ورود للعطور والروائح لمساعدتنا في الحصول على أجوبة لأسئلتنا، قمنا بتوزيع الاستبيانات على 40 عاملاً، ولمعالجة وتحليل وتفسير البيانات قمنا بالاعتماد على المنهج الإحصائي (Spss;V26)، وقد توصلت دراستنا إلى عدة نتائج منها:

