

علاقة جودة الحياة الوظيفية للعاملين في تحقيق الرضا الوظيفي
دراسة استطلاعية لعينة في هيئة السياحة العراقية - قسم سياحة نينوى

د. شاكر محمود عواد
الجامعة التقنية الشمالية
المعهد التقني - نينوى
shakirma@ntu.edu.iq

ISSN 2709-6475 DOI: <https://dx.doi.org/10.37940/BEJAR.2023.4.2.16>

تاريخ استلام البحث ٢٠٢٢/٨/٢٥ تاريخ قبول النشر ٢٠٢٢/٩/٣ تاريخ النشر ٢٠٢٣/٢/٢٨

المستخلص

تبرز أهمية الدراسة عن طريق الدور المحوري الذي يمثلته العنصر البشري في المنظمات السياحية المعاصرة، في ظل تطور نظم الإدارة الحديثة التي تولي المزيد من الاهتمام لرأس المال البشري، باعتباره يمثل أهم مورد للمنظمات السياحية، وفي ضوء ذلك هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الحياة الوظيفية للعاملين في هيئة السياحة العراقية بقسم سياحة نينوى، بغرض الوقوف على مدى الوفاء بحاجات ومتطلبات العاملين، وتحقيق الرضا الوظيفي؛ مما يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي، ورفع مستوى الرفاهية في بيئة العمل، وتعزيز الانتماء الوظيفي، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في هيئة السياحة العراقية بقسم سياحة نينوى، واستخدمت الدراسة أسلوب الحصر الشامل لكل مكونات مجتمع الدراسة البالغ عددهم (35) فرداً، واعتمدت الدراسة على بعض الأدوات الإحصائية مثل التكرار، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، واختبار T test؛ وعلاقات ارتباط بيرسون باستخدام برنامج SPSS.24، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية التي شملت (تطوير الموارد البشرية والمشاركة في اتخاذ القرارات، والأجور والحوافز، والأمان الوظيفي) وجودة الحياة الوظيفية للعاملين، وقدمت الدراسة بعض التوصيات، من أهمها توفير التدريب المستمر للموارد البشرية، وتعزيز تمكين العاملين، وتحسين الأجور والحوافز، ووضع نظام عادل للترقيات.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، الموارد البشرية السياحية، هيئة السياحة العراقية، نينوى.



مجلة اقتصاديات الأعمال
المجلد (٤) العدد (٢) ٢٠٢٣
الصفحات: ٢٨٧-٣٠٤

(٢٨٧)

The Relationship of the Quality of Working Life for Workers in Achieving Job Satisfaction

**An exploratory study of a sample in the Iraqi Tourism Authority-Nineveh
Tourism Department**

Abstract

The importance of the study is highlighted by the pivotal role represented by the human element in contemporary tourism organizations, in light of the development of modern management systems that pay more attention to human capital, as it represents the most important resource for tourism organizations. The Iraqi Tourism Authority of the Nineveh Tourism Department, in order to determine the extent to which the needs and requirements of employees are met, and to achieve work satisfaction; which leads to improving work performance, raising the level of well-being in the work environment, and enhancing work affiliation. The study community consisted of employees of the Iraqi Tourism Authority in the Nineveh Tourism Department. The study used a comprehensive inventory method for all components of the study community, which numbered 35 individuals. The study relied on some statistical tools such as frequency, arithmetic mean, standard deviation, and T test; and Pearson correlations using SPSS 24, the results of the study showed a relationship between the dimensions of the quality of career life, which included (human resources development and participation in decision-making, wages and incentives, and job security) and the quality of the career of workers. The study made some recommendations, the most important of which are providing continuous training for human resources, enhancing employee empowerment, improving wages and incentives, and establishing a fair system for promotions.

Key words: quality of work life, tourism human resources, Iraqi Tourism Authority, Nineveh.

المقدمة:

تمثل جودة الحياة الوظيفية أحد المفاهيم الحديثة في الإدارة المعاصرة في القرن الحادي والعشرين، التي تستخدم كوسيلة لتعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة اعتماداً على مواردها البشرية، وفي إطار التحسينات المستمرة لبيئاتها الداخلية معتمدة على المداخل الحديثة في تحسين الحياة الوظيفية، إذ أصبحت المؤسسات أكثر تركيزاً على تكوين رأس المال البشري القائم على تحفيز العاملين على العمل عن طريق الاستثمار في الموارد البشرية، الذي أصبح حتمية تنظيمية نابعة مما يملكه العاملون من مقدرات جوهرية ومعارف وكفاءات متميزة تشكل رأس المال البشري القادر على تحقيق الأهداف المؤسسية، مما يتطلب إيلاء الإدارة لكيفية تحسين ظروف العمل بالطريقة التي تؤدي إلى الارتقاء بالأداء الوظيفي لتحقيق غايات وطموحات كل من المؤسسة والأفراد العاملين بها، لذلك تبرز جودة الحياة الوظيفية كعنصر بالغ التأثير في أداء العاملين ومستوى رضاهم، نظراً لارتباطها بتوفير بيئة عمل محفزة لتحسين الأداء الوظيفي، وتكوين قوة عمل راضية، تتمتع بالولاء والانتماء لأعمالها.

تعد جودة الحياة الوظيفية منهجاً ومنظومة متكاملة، يتم من خلالها تحسين وتطوير رأس المال البشري في المنظمات عامة وفي المنظمات السياحية خاصة، مما يدل على أن الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع السياحي يمثل حصيلة استثمار حقيقي لقدرات ومهارات ومعارف ودافعية العاملين لديها بما يساهم في تحسين بيئة العمل داخل المؤسسات السياحية عن طريق المساهمة في زيادة الرضا الوظيفي، والاستغراق الوظيفي وتحسين أداء العاملين وزيادة الفعالية التنظيمية ودعم القدرات التنافسية لهذه المؤسسات، عن طريق مجموعة من الأبعاد التي تشمل تمكين العاملين من المشاركة في اتخاذ القرارات، وتوفير الأمان الوظيفي، وتحقيق مستوى جيد من الأجور والمكافآت، والاهتمام بالعلاقات الاجتماعية للعاملين، وتنعكس هذه الأبعاد على زيادة رضا العاملين وولاءهم، مما يؤدي إلى تحسن الأداء الوظيفي، وبالتالي نجاح المؤسسة، ووفقاً لهذا التوجه فإن كل فرد في المؤسسة له الحق في الحصول على بيئة العمل الملائمة له التي ترضي احتياجاته وقناعاته، وتحقق له آماله وطموحاته. لذا جاء البحث ليركز على علاقة جودة حياة العمل والرضا الوظيفي بالتطبيق على هيئة السياحة في محافظة نينوى، وانسجاماً لما تقدم فقد شمل البحث أربعة مباحث، تناول المبحث الأول منهجية الدراسة، وبالمقابل خصص المبحث الثاني لعرض الأطر المفاهيمية لجودة الحياة الوظيفية ورضا الوظيفي، وتناول المبحث الثالث الجانب التطبيقي للبحث، واختتمت البحث مساعاه بالمبحث الرابع الذي خصص لعرض الاستنتاجات والتوصيات التي خرج بها البحث.

المبحث الأول: الإطار المنهجي:

أولاً: مشكلة الدراسة:

تتبع مشكلة الدراسة من التحديات التي يعاني منها الموظفين العموميين بوجه عام في بيئات عملهم المختلفة مثل عدم الاستقرار الوظيفي، والتخلف عن دفع الرواتب، ونظام الترقيات غير المتكافئة، وعدم العدالة والمساواة بين الموظفين (ابومعمر، ٢٠١٨: ٣)، وبالتالي يؤدي عدم تحقيق ابعاد جودة الحياة الوظيفية إلى التأثير سلباً على أداء المؤسسات السياحية (الأخرس وخليل، ٢٠١٨: ٣٥٩)، إذ أن المورد البشري يشكل عاملاً حاسماً في نجاح المؤسسة وفق خبراته وكفاءته فإنه تبقى مهمة المحافظة على المورد البشري المتميز تحدياً مستمراً يواجه المؤسسات في العالم المعاصر (زاهر، ٢٠١٦: ١٠٥)، وتتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل الآتي: ما مستوى جودة (٢٨٩)

الحياة الوظيفية في هيئة السياحة العراقية قسم سياحة نينوى عن طريق درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين بها؟

ثانياً: أهداف الدراسة:

1. بيان تأثير المتغيرات الديموغرافية للعاملين بقسم سياحة نينوى في جودة الحياة الوظيفية.
2. الوقوف على مدى تحقق جودة الحياة الوظيفية في قسم السياحة بنينوى.

ثالثاً: أهمية الدراسة:

1. الأهمية النظرية: تأتي من الدور المهم الذي تلعبه الموارد البشرية في قطاع السياحة لتحقيق أهداف المنظمة، مما يتطلب ضرورة توفير بيئة العمل المناسبة واستخدام نظريات الإدارة الحديثة في التعامل مع الموارد البشرية، لرضا العاملين وتحقيق الولاء والانتماء الوظيفي.
2. الأهمية التطبيقية: تتمثل في أهمية هيئة السياحة العراقية بصفة عامة وقسم سياحة نينوى في تقديم الخدمات الإدارية السياحية وأهمية الارتقاء بجودة الخدمة المقدمة عن طريق رفع كفاءة العاملين وتحقيق جودة الحياة الوظيفية بما يمكنهم من أداء عملهم على أعلى مستوى وبما يحقق أهداف المنظمة.

رابعاً: فرضيات الدراسة:

1. الفرضية الأولى: "لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين في قسم سياحة نينوى حول جودة الحياة الوظيفية ترجع إلى المتغيرات الديموغرافية (النوع، العمر، المؤهل الدراسي، عدد سنوات الخبرة)".
2. الفرضية الثانية: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي للعاملين في قسم سياحة نينوى".

خامساً: حدود الدراسة:

1. الحدود المنهجية: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في عرض وتحليل متغيرات الدراسة، والمنهج التطبيقي في توزيع استمارة الاستبيان على عينة عشوائية بلغ حجمها (35) فرداً تمثل مجتمع الدراسة من العاملين في هيئة السياحة العراقية - قسم سياحة نينوى.
2. الحدود المكانية: يختص البحث باستطلاع آراء العاملين في هيئة السياحة العراقية حول جودة الحياة الوظيفية ضمن الحدود المكانية لقسم سياحة نينوى.
3. الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة الميدانية وتوزيع الاستبيان في المدة من ٢٠٢٢/٤/١م إلى ٢٠٢٢/٤/١٥م.

المبحث الثاني: الإطار النظري:

1. جودة الحياة الوظيفية:

ظهرت بوادر مفهوم جودة الحياة الوظيفية Quality of Work Life الذي يعرف اختصاراً باسم QWL مع بداية الثورة الصناعية، وما اكبتها من زيادة ضغوط العمل، وتعالى أصوات النقابات العمالية بتحسين ظروف العمل، وفي أواخر الستينيات من القرن العشرين، بدأ استخدام مصطلح جودة الحياة الوظيفية في وصف مستوى الرضا الوظيفي (Ashwini & Varma, 2016:93)، إلى أن قدم Louis Davis هذا المصطلح لأول مرة في عام ١٩٧٢م أمام

الجمعية الثالثة والأربعين بعنوان عالم العمل المتغير، كما قدمه في نفس العام أمام المؤتمر الدولي الأول لجودة حياة العمل بتورونتو (النجار وآخرون، ٢٠١٩: ١٩٤)، وخلال التسعينات من القرن العشرين انتشر مصطلح جودة الحياة الوظيفية بعد أن تبنته كبرى المؤسسات العالمية في ظل تزايد الاهتمام بإشباع حاجات العميل الداخلية والخارجية، وتطبيق أساليب إعادة هندسة الموارد البشرية، وتحسين كفاءتها ومهاراتها كأحد الاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الأعمال (Lewis, et.al., 2001:11).

١-١ مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

توجد عدة تعريفات لجودة الحياة الوظيفية منها ما يأتي: تشير جودة الحياة الوظيفية إلى العملية المخططة الجماعية طويلة الأجل التي تهدف إلى إحداث التغيير المسؤل عن تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، بما يتفق مع الاستراتيجية المؤسسة وثقافتها السائدة، عن طريق تأمين ظروف العمل المناسبة والأمنة، التي تساعد في نقل المؤسسة إلى وضعية مستقبلية متطورة تسمح بمزيد من التطور والنجاح في العمل (ديوب، ٢٠١٤: ٢٠٨).

يقصد بجودة الحياة الوظيفية مستوى التميز وجودة شروط العمل التي التي تحدد العلاقة بين العامل وبيئة العمل وتوفرها المؤسسة مضافاً إليها البعد الإنساني (الحطاب، ٢٠١٩: ١٧٥) بما يحقق الرضا العام للعاملين، ويؤدي إلى تحسين قدرات وأداء الافراد، وبالتالي تحسين أداء المؤسسة ككل (kumar & Shani, 2013:2).

تعتبر جودة الحياة الوظيفية عن التوجه الذي يضع الموارد البشرية كأحد الأصول الأساسية للمؤسسة بدلاً من اعتبارهم تكلفة عليها، إذ يتحسن أداء العاملين عند تمكينهم من إدارة عملهم بأنفسهم، والمشاركة في اتخاذ القرارات مما يحقق للعاملين تلبية احتياجاتهم الاقتصادية والسيولوجية (Kamalraj & Indumathy, 2012:265)، وبالتالي فهي تشير إلى العلاقة بين المؤسسة والعاملين فيها عن طريق السياسات التي تعنى بالموارد البشرية وتحسين اوضاعهم المادية والمعنوية ورفع مستوى قدراتهم ومهاراتهم وتعزيز تكيفهم مع بيئة العمل بهدف تحقيق الرضا الوظيفي وتحسين الاداء والانتاجية (أحمد وآخرون، ٢٠٢٠: ٣٠٨-٣٠٩).

تعرف جودة الحياة الوظيفية على انها مجموعة من البرامج والاساليب والتقنيات التي تؤدي إلى تحسين ظروف العمل وجعلها اكثر انتاجية وارضاء، وهي بذلك تسعى إلى تحقيق هدفين الاول هو انسنة مكان العمل، والثاني هو تحسين انتاجية المؤسسة، اذ ان جودة الحياة الوظيفية يجب ان تلبى كل من الاحتياجات الفردية للعاملين والاحتياجات التنظيمية للمؤسسة (بوخمخ، ٢٠١٤: ٣٠)، كما تدل على الاجراءات والعمليات التي تحقق للعاملين مناخاً حياتياً مريحاً في داخل أماكن العمل وخارجها، مما يوفر لهم الاشباع لحاجاتهم ويحقق الاهداف التنظيمية (الدمرداش، ٢٠١٨: ١٠).

يتضح مما سبق ان جودة الحياة الوظيفية ترتبط بمجموعة من العلاقات المتداخلة والمعقدة بين الفرد والمؤسسة والتي يوضحها الشكل (1)، وعن طريق استعراض المفاهيم السابقة يمكن تعريف جودة الحياة الوظيفية اجرائياً على انها منهج اداري يتكون من مجموعة من البرامج والعمليات التي تهدف إلى تحسين بيئة العمل الداخلية والخارجية عن طريق تحقيق الرضا الوظيفي عن طريق تطوير قدرات وامهارات الموارد البشرية وتمكين العاملين وتحفيزهم وتحقيق الامان الوظيفي، مما يحقق الاهداف المشتركة لكل من الفرد والمؤسسة.



الشكل (1) مفاهيم جودة الحياة الوظيفية

المصدر: الخطاب، نزمين السيد محمد (٢٠١٩)، تطوير أنظمة التدريب وتأهيل العاملين في شركات الطيران لغرض تحقيق جودة الحياة الوظيفي، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، كلية السياحة والفنادق، جامعة قناة السويس، المجلد ١٧، العدد ٢.

٢-١ أهمية جودة الحياة الوظيفية:

- تتمثل أهمية جودة الحياة الوظيفية في الآتي:
- زيادة القدرة على استقطاب الكفاءات من الموارد البشرية والاحتفاظ بها، وبناء قدراتها لخدمة أهداف المؤسسة (ابومعمر، ٢٠١٨: ١٣).
 - رفع كفاءة الموارد البشرية، مما يساهم في زيادة والفعالية التنظيمية وتحقيق فرص النمو والتطور بالمؤسسة على المدى الطويل (بومجان وآخرون، ٢٠١٨: ١٢٧).
 - تنظيم قدرات المؤسسة للوصول إلى الأهداف الاستراتيجية ونشر ثقافة المشاركة لدعم الأفعال والتصرفات الضرورية لتحقيق الأغراض الاستراتيجية للمؤسسة (المعمار، ٢٠٠٢: ٥٢).
 - تحقيق التكامل بين أهداف المنظمة وأهداف العاملين مما يدعم انتماء العاملين وولائهم.
 - تفعيل مشاركة العاملين بالأفكار التي تؤدي إلى تطوير عمليات الإنتاج، وتحسين ظروف العمل (دنيازاد وشراف، ٢٠٢١: ٢٧٢).
 - تحقيق الإبداع والابتكار، إذ يجب أن تتضمن بيئة العمل مساقات تشجع التفاعل التلقائي مما يشجع على الإبداع وتحقيق أهداف المؤسسة وقيمها (عواد، ٢٠٢١: ٧٩).

- تزيد من قوة التنافس بين الكفاءات واكتشاف المواهب في بيئة العمل التنظيمية (الدمرداش، ٢٠١٨: ١٥).
- حل المشكلات التي تواجه العاملين او المؤسسة بأسلوب المشاركة وجعل المؤسسة ديمقراطية (خضر والباشقالي، ٢٠١٥: ٣٨).
- التقليل من الصراعات بين الإدارة والعاملين عن طريق توفير المناخ الملائم لعلاقات العمل الأكثر إنتاجية (ماضي، ٢٠١٤: ٦٧).
- خفض معدلات التغيب الوظيفي، وتقليل معدل دوران العمل (السراج، ٢٠١٧: ١٤).
- توفير ظروف العمل الايجابية وزيادة الفعالية التنظيمية وتحقيق ارباح عالية (الريميدي ورضا، ٢٠٢٠: ٤).
- زيادة مستوى الرضا الوظيفي للعاملين عن طريق تحسين الصحة النفسية والجسدية وخلق المشاعر الايجابية تجاه بيئة العمل أفرادها (الاخرس وخليل، ٢٠١٨: ٣٦١).

٣-١ أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

ترتبط جودة الحياة الوظيفية بتحقيق المصالح المشتركة لكل من المؤسسة والأفراد العاملين بها، بواسطة عمليات متكاملة ومخططة في الاجل القصير والطويل تعكس ثقافة المؤسسة و اخلاقيات التعامل بين افرادها (الاخرس وخليل، ٢٠١٨: ٣٥٨)، ويتم ذلك عن طريق تحقيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية التي تتمثل في العناصر الآتية: الشكل (2):

١-٣-١ تطوير الموارد البشرية:

إن تحقيق الأهداف التنظيمية في المؤسسات السياحية مرهون بكفاءة العنصر البشري الذي يُمثل أهم عناصر العملية الإنتاجية ويشكلون مكوناً مهماً من الخدمة، كما يسهمون أيضاً في إنتاجها، وهم بذلك يؤديون أدواراً مزدوجة، تتعلق بأداء الخدمة وإنجازها وبيعها (المعداوي وعبدالرحيم، ٢٠٢١: ٥٦).

ويتم تطوير الموارد البشرية عن طريق توفير أنظمة وبرامج التدريب المستمر، التي تُعد وسيلة للتحفيز واكتساب المهارات وتحصيل المعرفة السلوكية، التي ترفع من مستوي الأداء الفعال، وتضمن سبل الترقى والتميز الوظيفي؛ بما يحقق درجة مرتفعة درجات الرضا الوظيفي (الحطاب، ٢٠١٩: ١٧٣)، وحيث أن الأفراد الذين يتسمون بالأداء العالي غالباً ما يرغبون في تمييز أنفسهم عن اقرانهم، فانه يمكن تحسين الأداء واكتسابه عن طريق توفير البرامج التدريبية التي تحقق التميز والمنافسة وتثير دوافع العاملين للارتقاء بالأداء المهني (الحريري، ٢٠١٢: ١٥٣).

٢-٣-١ المشاركة في اتخاذ القرارات:

تقوم على مفهوم القيادة التشاركية، التي تتبناها ثقافة المؤسسة القائمة على الإدارة وقيادتها والعاملين و عملهم الجماعي، ثم المشاركة في الإدارة لتجسد أبعاد الثقافة في أنموذج القيادة، ومدى دعمها للعمل الجماعي والمشاركة بين الإدارة والعاملين (المعمار، ٢٠٠٢: ٥٧)، ويتم ذلك عن طريق تمكين العاملين في المؤسسة في عملية اتخاذ القرارات، والتخطيط لأهداف المؤسسة، ومنح العاملين الصلاحيات في المهام المختلفة، عن طريق المشاركة في تأدية أعمالهم كفريق جماعي عن طريق موقف معين، إذ أن المشاركة في الخطط التنظيمية وتنفيذها يزيد من درجة الانتماء التنظيمي، ويحقق الرضا للعاملين، ويعد مصدراً من مصادر نشاط وقوة العمل داخل المؤسسة (عواد، ٢٠٢١: ١٠٦)، ويسهم تكمين العاملين من تحقيق أهداف القيادة التشاركية التي تساعد بدورها في رفع الروح (٢٩٣)

المعنوية للعاملين، مما ينعكس على سرعة وكفاءة استجاباتهم للأوامر التنفيذية نظراً لمشاركتهم في اتخاذ القرارات (ابوشماله، ٢٠٢٠: ٢٨).

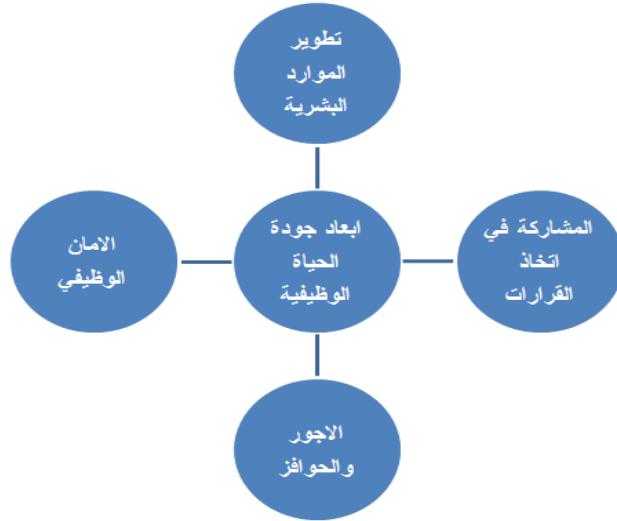
٣-٣-١ الاجور والحوافز:

تدل على مدى الرضا عن المردود المادي للعمل الذي يعكس مدى كفاية نظام الاجور والحوافز وعدالتهم، وهما من اكثر الوسائل التحفيزية فعالية في المؤسسة التي تؤثر في درجة شعور الفرد بالرضا عن انجازه ووقته الذي قضاه في العمل (ابو عودة، ٢٠١٨: ١٤)، وتساعد عدالة توزيع الاجور والمكافآت على تحفيز العاملين على الاهتمام بالعمل وتحمل أعبائه، والالتزام بتحسين الاداء وزيادة الانتاج، والحرص على إنجاز مهام العمل دون تأخير، مما يويد من ولاء العاملين ويحقق الالتزام التنظيمي (الشمري، ٢٠١٣: ٢٠).

٤-٣-١ الأمان الوظيفي:

يتضمن الأمان الوظيفي مختلف أبعاد الضمان الاجتماعي والنفسي والصحي، وتحقيق المنافع الوظيفية للعاملين من أمن واستقرار وثبات، مما يسهم في رفع الروح المعنوية للعاملين، ويؤدي إلى تحسن الأداء وزيادة الإنتاجية (عبدالحفيظ، ٢٠١٩: ١٥)، إذ يحقق الامان الوظيفي الاحساس بالراحة والاستقرار الوظيفي وتعميق الشعور والانتماء لبيئة العمل، مما يساعد على تطوير السلوك الفردي واستقراره، ورفع الروح المعنوية للعاملين، وتحسين مستوى الأداء، وتعزيز الالتزام التنظيمي، وهذا ينعكس على زيادة الإنتاجية، وتحسين نوعية الخدمة المقدمة (Mahapatro, 2010:402).

ويتكون الامان الوظيفي من مجموعة من الضمانات الوظيفية التي تحقق الاستقرار الوظيفي، وتتضمن الأمان من فقدان الوظيفة دون أسباب منطقية، والأمان من الإجراءات التعسفية التي قد تتخذها الإدارة ضد العاملين، والامان من عدم الاستقرار النفسي، الذي يؤدي إلى تثبيط الروح المعنوية، وتقليل مستوى الأداء، وخفض درجة ولاء العاملين للمؤسسة (هاشم، ٢٠١٧: ١٦).



الشكل (2) أبعاد جودة الحياة الوظيفية

المصدر: الشكل من إعداد الباحث.

٢. الرضا الوظيفي:

تعد جودة الحياة الوظيفية المحرك الاساسي والفعال لتحقيق الرضا الوظيفي، وإحداث التوازن بين الحياة الوظيفية والاجتماعية للعاملين، وصولاً لتحقيق العدالة الوظيفية، واحترام حقوق العاملين، وفقاً للأهداف العامة للمؤسسة، عن طريق توفير البيئة التنظيمية الملائمة لظروف العمل مما يرفع من مستوى كفاءة العاملين، الأمر الذي ينعكس بدوره على زيادة معدلات الانتاج، وتحقيق المنظمة لأهدافها (النجار، ٢٠٢٠: ١٠٧)، لذلك يركز الباحثون على المورد البشري في المؤسسة فيما يتعلق بسلوكاته، واتجاهاته، وانطباعاته حول بيئة العمل المادية، والاجتماعية السائدة (الازهر وبوخميس، ٢٠٢٠: ٢٥٧).

١-٢ مفهوم الرضا الوظيفي:

يشير الرضا الوظيفي إلى مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد تجاه بيئة العمل الذي يعمل بها، والتي تعكس درجة الإشباع التي يدركها الفرد، فكلما ادرك الفرد أن عمله يحقق له درجة عالية من الإشباع لاحتجته، كلما كانت مشاعره إيجابية تجاه العمل، بمعنى كان راضياً عن عمله (المغربي، ٢٠١٩: ٣٢٩)، كما يشير الرضا الوظيفي على الدرجة التي يشعر بها العامل بالأمان الإيجابي تجاه وظيفته (عواد، ٢٠٢١: ٩١).

يُعد الرضا الوظيفي نتاج التفاعل بين الفرد ووظيفته، وهو يعكس مدى الإشباع الذي يحققه الفرد من هذا العمل، ودرجة التزامه وانتمائه وتفاعله مع جماعة عمله، ومع بيئة العمل الداخلية والخارجية، وبالتالي فإن الرضا الوظيفي يعبر عن مجموع المشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله (محمد، ٢٠١٩: ٣٩)، ومدى ارتباطه وسعادته في العمل فيما يتعلق بالعناصر الأساسية مثل الأجر، وسياسة المؤسسة، والرؤساء والمزلاء والمرءوسين، وفرص النمو والترقي، وفرص تحقيق الذات (ماهر، ٢٠٠٠: ٤٣).

٢-٢ محددات الرضا الوظيفي:

ترتبط جودة الحياة الوظيفية برهاية العاملين التي تعكس مدى الرضا عن تأمين مجموعة من الاحتياجات الانسانية الاقتصادية والاجتماعية والنفسية والمعرفية الناتجة عن المشاركة في العمل (ابو عودة، ٢٠١٨: ١١-١٢)، وذلك عن طريق التقييم الشامل لجميع الخصائص المميزة لوظيفة الفرد، والتي تؤثر في مشاعر وسلوكيات وتوقعات الأفراد، وتحقق درجة عالية من الإشباع تجعلهم في حالة رضا عن العمل والذي يحقق طموحات الأفراد و رغباتهم وميولهم المهنية (النجار، ٢٠٢٠: ١٠٩).

وتتمثل محددات الرضا الوظيفي في الابعاد الآتية: الشكل (3)

١-٢-٢ الرضا عن الأجر:

يعبر عن مدى تناسب الأجر الذي تقضاه الفرد مع الجهد الذي يبذله، في ظل ظروف العمل السائدة، وتكاليف المعيشة، وعلى الرغم من ان كثير من الباحثين يرون أن الأجر لا يمثل مصدراً للإشباع إلا للحاجات الدنيا، وأنه لا يحقق الرضا، ولكنه يمنع فقط مشاعر الإستياء من أن تستحوذ على الفرد، إلا ان العديد من الدراسات الاخرى اشارت إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، أي أنه كلما زاد الدخل زاد الرضا عن العمل بفضل العوائد التي يحققها الفرد نتيجة ما يؤديه من مهام مقابل إشباع حاجاته المادية والمعنوية، وتتمثل هذه العوائد في الأجر والحوافز والترقيات (العائب، ٢٠٢٠: ٣٣٣).

٢-٢-٢ الرضا عن الترقية:

يُعد تعزيز المكانة في العمل من الحاجات المهمة للأفراد العاملين نظراً لارتباطها بتحقيق الذات والطموح نحو الاحسن، وتحقيق منزلة أعلى، والتخطيط المستقبلي للوظيفة، وبالتالي اظهرت الدراسات وجود علاقة طردية بين توفر فرص الترقية والرضا الوظيفي، وأن أثر الترقية على الرضا الوظيفي يتوقف على مدى توقعات الفرد فكلما كانت توقعاته عالية كان رضاه أقل والعكس صحيح، لذلك فإن الترقية يتم من خلالها بلوغ العامل المرتبة أو منصب أعلى تصاحبه زيادة في الأجر والمكانة الاجتماعية (معمرى، ٢٠١٦: ٣١٢).

٣-٢-٢ الرضا عن أسلوب الإشراف والقيادة:

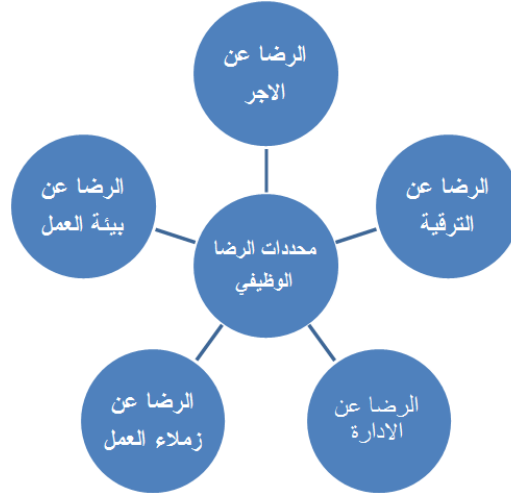
يؤثر إدراك الفرد لمدى جودة الإشراف الواقع علي في درجة الرضا الوظيفي، وفقاً لمدى تقدير الفرد لعدالة الاشراف الاداري، واهتمامه بشؤون المرؤوسين وحمائته لهم، في ظل ثقافة المؤسسة الداعمة لسياسة التنوع والمرونة والتكاملية والاستقلالية، وتوفير المعلومات الكاملة التي تحقق الضمان النسبي لرضا العاملين عن العمل (الازهر وبوخميس، ٢٠٢٠، ٢٦١)، إذ أن إظهار الإدارة لفهم المرؤوسين وفهم مشكلاتهم، وعدالة المعاملة، يترك انطباع جيد وإرتياح نفسي للعاملين يسهم في تحقيق الرضا الوظيفي (مزياني، ٢٠١١: ٦).

٤-٢-٢ الرضا عن مجموعة العمل أو الزملاء:

يُعد الانسجام الشخصي بين أعضاء فريق العمل، والتقارب في المستوى الثقافي، والمعرفي والعلمي، ووجود إلتماءات مهنية موحدة، وتقارب العادات الاجتماعية من العوامل المهمة التي تسهم في تحقيق الرضا الوظيفي لكل فرد من أفراد مجموعة العمل ويعزز ولاءه للمؤسسة.

٥-٢-٢ الرضا عن بيئة العمل:

يُعد هذا البُعد حديثاً نسبياً في أدبيات إدارة الأعمال المعاصرة، إذ برزت أهميته من تزايد وتعقد طبيعة المهام الوظيفية الموكلة إلى الفرد والمطلوب منه تأديتها في محيط عمله، التي يكون لها دور فعال في التأثير على درجة الرضا الوظيفي (مزياني، ٢٠١١: ٦).



الشكل (3) محددات الرضا الوظيفي وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية

المصدر: الشكل من إعداد الباحث.

المبحث الثالث: الإطار التطبيقي:

١. منهجية الدراسة الميدانية:

١-١ تصميم استمارة الاستبيان:

صممت استمارة الاستبيان على شكل أسئلة شخصية تتعلق بالمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة، وأسئلة موضوعية يقوم المبحوث بالإجابة عليها عن طريق اختيار إحدى الإجابات المقيدة في استمارة الاستبيان، وقد تكونت استمارة الاستبيان من (24) سؤالاً شمل القسم الأول من الأسئلة البيانات الديموغرافية وشملت (4) أسئلة تناولت البيانات الديموغرافية، وتضمن القسم الثاني البيانات الموضوعية المتعلقة بموضوع الدراسة، وتكون من (20) سؤالاً.

٢-١ مقياس الاستجابات:

صيغت الإستجابات على مقياس ليكرت Likert الخماسي، إذ أعطيت خمسة خيارات هي (لا اتفق تماماً، لا اتفق، محايد، اتفق، اتفق تماماً)، وتم تصنيف درجات المقياس على النحو الآتي كما في الجدول (1).

الجدول (1) مقياس الإجابة على فقرات الأسئلة

التصنيف	لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: الجدول من إعداد الباحث.

٣-١ اختبار صدق وثبات قوائم الاستبيان:

يدل صدق مقياس الاستبيان على مدى صلاحيته لقياس ما أعد لقياسه، وتم التأكد من صدق الاستبيان عن طريق قياس صدق الاتساق الداخلي، باستخدام الارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات الاستبيان ومتوسط الاستجابات.

الجدول (2) صدق الاتساق الداخلي باستخدام (ارتباط بيرسون) لأسئلة الاستبيان

م	الفقرة	معامل الارتباط	الدالة الاحصائية
المحور الأول: تطوير الموارد البشرية:			
١	يوجد توافق بين برامج التعليم والتدريب وبين أهداف الهيئة وتوجهاتها المستقبلية	0.750**	0.000
٢	يتم توفير دورات تدريبية داخل الهيئة لتطوير قدرات العاملين	0.669**	0.000
٣	تقوم الهيئة بإفاد العاملين بها لتلقي دورات تدريبية في الخارج	0.805**	0.000
٤	تحرص الهيئة على الاستعانة بالخبراء في مجال الموارد البشرية للإشراف على قسم شؤون العاملين	0.777**	0.000
٥	توفر الهيئة الفرص التدريبية لجميع العاملين دون تمييز	0.760**	0.000
المحور الثاني: المشاركة في صنع القرارات:			
٦	يتم تمثيل جميع العاملين في اجتماعات مجلس الإدارة	0.703**	0.000
٧	يشارك العاملين في وضع الاستراتيجية العامة للهيئة	0.630**	0.000
٨	يتم اتخاذ القرارات الإدارية بعد مراجعة آراء العاملين	0.620**	0.000
٩	تسمح إدارة الهيئة للعاملين بإبداء آرائهم في تطوير العمل	0.651**	0.000
١٠	تتبنى الهيئة ثقافة تنظيمية تتفق مع اتجاهات العاملين	0.850**	0.000
المحور الثالث: الأجور والحوافز:			
١١	توفر الهيئة جميع الامكانات المادية اللازمة لتنفيذ مهام العمل	0.711**	0.000
١٢	تتناسب الاجور مع حجم المجهود الذي يبذله العاملون	0.760**	0.000
١٣	يتم توزيع الحوافز وفق معايير شفافة وعادلة	0.688**	0.000
١٤	تقدم الهيئة حوافز استثنائية للعاملين المبدعين والتميزين	0.877**	0.000
١٥	توازن الهيئة بين الحوافز المادية والمعنوية لتشجيع العاملين	0.750**	0.000

م	الفقرة	معامل الارتباط	الدالة الاحصائية
المحور الرابع: الأمان الوظيفي:			
١٦	يخضع جميع العاملين بالهيئة إلى سيادة القانون دون استثناء	0.889**	0.000
١٧	توفر الهيئة التامينات الاجتماعية وتأمين اصابات العمل والمرض لجميع العاملين	0.855**	0.000
١٨	توجد فرص متساوية للترقية الادارية وفق قواعد واضحة ومحددة	0.877**	0.000
١٩	تهتم ادارة الهيئة بالمشاكل الاجتماعية لجميع العاملين	0.850**	0.000
٢٠	تتبع الهيئة سياسة الاحتفاظ بالعاملين المتميزين وذوى الخبرة	0.789**	0.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحث.

يلاحظ من الجدول (2) أن كافة معاملات ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات الاستبيان ومتوسط الاستجابات للمحور الذي ينتمي إليه كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) في جميع الفقرات، وهذا يشير إلى وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان. وتم اختبار ثبات المقياس لاستمارة الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach Alpha الذي يفيد في التحقق من درجة ثبات المقياس المستخدم، باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS, V.24)

الجدول (3) معامل الثبات الفا كرونباخ لمحاور استمارة الاستبيان

المحور	العنوان	عدد الفقرات	معامل الفا كرونباخ
الأول	تطوير الموارد البشرية	5	0.910
الثاني	المشاركة في صنع القرارات	5	0.750
الثالث	الاجور والحوافز	5	0.882
الرابع	الامان الوظيفي	5	0.850
جملة الاستبيان		20	0.840

المصدر: الجدول من إعداد الباحث.

يتضح من الجدول (3) ان معامل الفا كرونباخ لاستمارة الاستبيان التي تكونت من (20) فقرة بلغ (0.840)، مما يشير إلى ارتفاع درجة ثبات فقرات استمارة الاستبيان، إذ أن أداة القياس تكون أكثر ملائمة إذا كانت قيمة الفا كرونباخ أكبر أو تساوي (0.707) (Navarro, et.al., 2010:53)

٤-١ تحديد عينة الدراسة:

تم استخدام أسلوب العينة العشوائية لتحديد عينة مجتمع الدراسة (35) فرداً من العاملين في هيئة السياحة العراقية قسم سياحة نينوى.

٥-١ الأدوات الإحصائية المستخدمة:

- تم استخدام عدد من الأدوات الإحصائية لتحليل الاستبيان الميداني باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS, V.24 وهي:
- النسبة المئوية: لقياس نسبة تكرارات الاستجابات لكل فقرة من فقرات استمارة الاستبيان.
 - المتوسط الحسابي: لقياس متوسط الاستجابات لكل فقرة من فقرات استمارة الاستبيان.
 - الانحراف المعياري: لقياس مدى تشتت أو تجانس استجابات عينة الدراسة لكل فقرة من فقرات استمارة الاستبيان.
 - معامل ألفا كرونباخ: لقياس مستوى ثبات فقرات استمارة الاستبيان.

- علاقات الارتباط بيرسون Pearson: لقياس مستوى الصدق الداخلي لفقرات استمارة الاستبيان، واختبار صحة الفرضية الثانية للدراسة.
- اختبار One Sample T test: لاختبار صحة الفرضية الأولى.

٢. التحليل الاحصائي لفقرات الاستبيان:

١-٢ البيانات الديموغرافية:

الجدول (4) التحليل الاحصائي لاستجابات عينة الدراسة حول البيانات الديموغرافية

المتغير	الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية (%)
النوع	ذكر	26	74
	أنثى	9	26
الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	4	11.4
	من 30 سنة لأقل من 40 سنة	19	54.3
	من 40 سنة لأقل من 50 سنة	9	25.7
المؤهل الدراسي	50 سنة فأكثر	3	8.6
	متوسط	0	14.3
	إعدادي	6	17.1
	بكالوريوس	22	62.9
عدد سنوات الخبرة	دراسات عليا	2	5.7
	أقل من 5 سنوات	11	31.4
	من 5 لأقل من 10 سنوات	20	57.1
	من 10 لأقل من 15 سنة	1	2.9
	أكثر من 15 سنة	3	8.6

المصدر: الجدول من إعداد الباحث.

يوضح الجدول (4) الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، إذ بلغ عدد الذكور (26) فرداً بنسبة (74.3%) وبلغ عدد الإناث (9) فرداً بنسبة (25.7%)، ووضحت الفئة العمرية السائدة من (30) لأقل من (40) سنة بعدد (19) فرداً بنسبة (54.3%)، وبالنسبة للمؤهل الدراسي فإن غالبية العاملين من الحاصلين على بكالوريوس بعدد (22) فرداً بنسبة (62.9%)، ومن حيث عدد سنوات الخبرة فإن الفئة السائدة من (5) لأقل من (10 سنوات) بعدد (20) فرداً بنسبة (57.1%).

٢-٢ البيانات الموضوعية:

١-٢-٢ تطوير الموارد البشرية:

الجدول (5) الاحصاء الوصفي لاستجابات عينة الدراسة حول تطوير الموارد البشرية

العبرة	لا اتفق تماماً	لا اتفق	لا	محايد	اتفق	اتفق تماماً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
يوجد توافق بين برامج التعليم والتدريب وبين اهداف الهيئة وتوجهاتها المستقبلية	0	0	0	6	10	19	4.6	0.4
	0	0	0	17.1	28.6	54.3		
يتم توفير دورات تدريبية داخل الهيئة لتطوير قدرات العاملين	0	0	0	11	1	9	4.1	0.67
	0	0	0	31.4	42.9	25.7		
تقوم الهيئة بإيفاد العاملين بها لتلقي دورات تدريبية في الخارج	2	5	5	5	16	7	3.8	1.01
	5.7	14.3	14.3	14.3	45.7	20.0		
تحرص الهيئة على الاستعانة بالخبراء في مجال الموارد البشرية للإشراف على قسم شؤون العاملين	0	0	0	8	10	17	4.4	0.73
	0	0	0	22.8	28.6	48.6		
توفر الهيئة الفرص التدريبية لجميع العاملين دون تمييز	0	0	0	0	11	24	4.7	0.58
	0	0	0	0	31.4	68.6		

المصدر: الجدول من إعداد الباحث.

تبين من الجدول (5) تطوير الموارد البشرية، إذ تبين ان معظم العاملين يرون توافق بين برامج التعليم والتدريب وبين أهداف الهيئة وتوجهاتها المستقبلية بمتوسط حسابي (4.6)، وانه يتم توفير دورات تدريبية داخل الهيئة لتطوير قدرات العاملين بمتوسط حسابي (4.1)، وتقوم الهيئة بايفاد العاملين بها لتلقي دورات تدريبية في الخارج بمتوسط حسابي (3.8)، كما تحرص الهيئة على الاستعانة بالخبراء في مجال الموارد البشرية للاشراف على قسم شئون العاملين بمتوسط حسابي (4.4)، ويتم توفر الهيئة الفرص التدريبية لجميع العاملين دون تمييز بمتوسط حسابي (4.7).

٢-٢-٢ المشاركة في صنع القرارات:

الجدول (6) الاحصاء الوصفي لاستجابات عينة الدراسة حول المشاركة في صنع القرارات

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً	التكرار	العبارة
1.05	3.4	6	8	13	5	3	التكرار	يتم تمثيل جميع العاملين في اجتماعات مجلس الإدارة
		17.1	22.9	37.1	14.3	8.6	%	
0.98	3.2	5	9	12	6	3	التكرار	يشارك العاملين في وضع الاستراتيجية العامة للهيئة
		14.3	25.7	34.3	17.1	8.6	%	
0.72	2.9	4	8	6	10	7	التكرار	يتم اتخاذ القرارات الادارية بعد مراجعة آراء العاملين
		11.4	22.9	17.1	28.6	20.0	%	
1.03	3.8	3	10	11	8	3	التكرار	تسمح ادارة الهيئة للعاملين بابداء ارائهم في تطوير العمل
		8.6	28.6	31.4	22.9	8.6	%	
0.89	3.7	6	10	17	2	0	التكرار	تتبنى الهيئة ثقافة تنظيمية تتفق مع اتجاهات العاملين
		17.1	28.6	48.6	5.7	0	%	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث.

تبين من الجدول (6) المشاركة في صنع القرارات، إذ تبين ان العاملين يرون يتم تمثيل جميع العاملين في اجتماعات مجلس الإدارة بمتوسط حسابي (3.4)، وانه يشارك العاملين في وضع الاستراتيجية العامة للهيئة بمتوسط حسابي (3.2)، وانه يتم اتخاذ القرارات الادارية بعد مراجعة آراء العاملين بمتوسط حسابي (2.9)، كما تسمح ادارة الهيئة للعاملين بابداء ارائهم في تطوير العمل بمتوسط حسابي (3.8)، وتتبنى الهيئة ثقافة تنظيمية تتفق مع اتجاهات العاملين بمتوسط حسابي (3.7).

٣-٢-٢ الاجور والحوافز:

الجدول (7) الاحصاء الوصفي لاستجابات عينة الدراسة حول الاجور والحوافز

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً	التكرار	العبارة
0.78	3.5	8	10	15	2	0	التكرار	توفر الهيئة جميع الامكانيات المادية اللازمة لتنفيذ مهام العمل
		22.9	28.6	42.9	5.7	0	%	
0.96	3.3	7	6	12	7	3	التكرار	تتناسب الاجور مع حجم المجهود الذي يبذله العاملون
		20.0	17.1	34.3	20.0	8.6	%	
1.02	3.2	6	9	14	4	2	التكرار	يتم توزيع الحوافز وفق معايير شفافة وعادلة
		17.1	25.7	40.0	11.4	5.7	%	
0.46	4.2	9	11	15	0	0	التكرار	تقدم الهيئة حوافز استثنائية للعاملين المبدعين والمتميزين
		25.7	31.4	42.9	0	0	%	
0.86	3.5	6	8	16	5	0	التكرار	توازن الهيئة بين الحوافز المادية والمعنوية لتشجيع العاملين
		17.1	22.9	45.7	14.3	0	%	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث.

تبين من الجدول (7) الاجور والحوافز، إذ تبين ان العاملون يرون ان الهيئة توفر جميع الامكانيات المادية اللازمة لتنفيذ مهام العمل بمتوسط حسابي (3.5)، وتتناسب الاجور مع حجم

المجهود الذي يبذله العاملون بمتوسط حسابي (3.3)، وانه يتم توزيع الحوافز وفق معايير شفافة وعادلة بمتوسط حسابي (3.2)، وتقدم الهيئة حوافز استثنائية للعاملين المبدعين والتميزين بمتوسط حسابي (4.2)، وتوازن الهيئة بين الحوافز المادية والمعنوية لتشجيع العاملين بمتوسط حسابي (3.5).

٢-٤ الامان الوظيفي:

الجدول (8) الاحصاء الوصفي لاستجابات عينة الدراسة حول الامان الوظيفي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما	التكرار %	العبرة
0.89	3.9	7	14	10	4	0	التكرار	يخضع جميع العاملين بالهيئة إلى سيادة القانون دون استثناء
		20.0	40.0	28.6	11.4	0	%	
0.86	3.8	5	11	17	2	0	التكرار	توفر الهيئة التامينات الاجتماعية وتأمين اصابات العمل والمرضى لجميع العاملين
		14.3	31.4	48.6	5.7	0	%	
1.02	3.1	6	9	14	4	2	التكرار	توجد فرص متساوية للترقية الادارية وفق قواعد واضحة ومحددة
		17.1	25.7	40.0	11.4	5.7	%	
0.86	3.5	7	9	18	1	0	التكرار	تهتم ادارة الهيئة بالمشاكل الاجتماعية لجميع العاملين
		20.0	25.7	51.4	2.9	0	%	
0.88	3.6	8	10	12	5	0	التكرار	تتبع الهيئة سياسة الاحتفاظ بالعاملين المتميزين وذوى الخبرة
		22.9	28.6	34.3	14.3	0	%	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث.

تبين من الجدول (8) الامان الوظيفي، إذ تبين ان العاملين يرون انه يخضع جميع العاملين بالهيئة إلى سيادة القانون دون استثناء بمتوسط حسابي (3.9)، وتوفر الهيئة التامينات الاجتماعية وتأمين اصابات العمل والمرضى لجميع العاملين بمتوسط حسابي (3.8)، وتوجد فرص متساوية للترقية الادارية وفق قواعد واضحة ومحددة بمتوسط حسابي (3.1)، وتهتم ادارة الهيئة بالمشاكل الاجتماعية لجميع العاملين بمتوسط حسابي (3.5)، وتتبع الهيئة سياسة الاحتفاظ بالعاملين المتميزين وذوى الخبرة بمتوسط حسابي (3.6).

٣. اختبار صحة الفروض:

٣-١ الفرضية الأولى:

تم اختبار صحة الفرضية الأولى باستخدام اختبار (t test) لعينة واحدة عند مستوى معنوية (0.09) باستخدام برنامج SPSS كما يأتي:

الجدول (9) اختبار (t test) لفرضية الدراسة الأولى

المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري للمتوسط	اختبار t	٩٥% فترة الثقة لفرق بين الوسطين		احتمال الدلالة p
					الحد الأدنى	الحد الأعلى	
النوع	1.3	0.50	0.025	19.40	1.43	1.54	0.000
العمر	2.1	1.01	0.050	14.30	3.60	3.80	0.000
المؤهل الدراسي	2.9	1.05	0.025	11.20	3.30	3.8	0.000
عدد سنوات الخبرة	1.8	1.07	0.089	10.80	1.77	2.12	0.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحث.

يتضح من الجدول (9) ان احتمال الدلالة p اصغر من مستوى معنوية (0.05) في كل المتغيرات الديموغرافية، ومن ثم فإنه يتم قبول الفرضية البديلة انه "توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين في قسم سياحة نينوى حول جودة الحياة الوظيفية ترجع إلى المتغيرات الديموغرافية (النوع، العمر، المؤهل الدراسي، عدد سنوات الخبرة)".

٢-٣ الفرضية الثانية:

تم اختبار صحة الفرضية الثانية باستخدام الارتباط بيرسون Pearson باستخدام برنامج SPSS كما يأتي:

الجدول (10) معامل الارتباط بيرسون بين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي

الأبعاد	الرضا الوظيفي	تطوير الموارد البشرية	المشاركة في صنع القرارات	الأجور والحوافز	الأمان الوظيفي
الرضا الوظيفي	1	**0.648	**0.31	**0.855	**0.610
تطوير الموارد البشرية		1	**0.644	**0.729	**0.657
المشاركة في صنع القرارات			1	**0.611	**0.614
الأجور والحوافز				1	**0.534
الأمان الوظيفي					1

المصدر: الجدول من إعداد الباحث.

يتبين من الجدول (10) انه توجد علاقات ارتباطية طردية بين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي، إذ كانت أقوى العلاقات بين الرضا الوظيفي والأجور والحوافز بقيمة (0.855)، يليها العلاقة بين الرضا الوظيفي وتطوير الموارد البشرية بقيمة (0.648)، ويليهما العلاقة بين الرضا الوظيفي والأمان الوظيفي بقيمة (0.610)، ويليهما العلاقة بين الرضا الوظيفي والمشاركة في صنع القرارات بقيمة (0.531)، ويتضح ان جميع العلاقات الارتباطية كانت ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.01)، مما يدل على قبول الفرضية البديلة انه "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي للعاملين في قسم سياحة نينوى".

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات:

أولاً: الاستنتاجات:

1. تُعد جودة الحياة الوظيفية منهج إداري يتكون من مجموعة من البرامج والعمليات التي تهدف إلى تحسين بيئة العمل الداخلية والخارجية عن طريق تحقيق الرضا الوظيفي عن طريق تطوير قدرات وامهارات الموارد البشرية وتمكين العاملين وتحفيزهم وتحقيق الأمان الوظيفي، مما يحقق الاهداف المشتركة لكل من الفرد والمؤسسة.
2. تتمثل ابعاد جودة الحياة الوظيفية في تطوير الموارد البشرية والمشاركة في صنع القرارات والأجور والحوافز والأمان الوظيفي.
3. تُعد جودة الحياة الوظيفية المحرك الاساسي والفعال لتحقيق الرضا الوظيفي، وإحداث التوازن بين الحياة الوظيفية والاجتماعية للعاملين.
4. تتمثل محددات الرضا الوظيفي في الرضا عن الأجر والرضا عن الترقية والرضا عن أسلوب الإشراف والقيادة والرضا عن مجموعة العمل أو الزملاء والرضا عن بيئة العمل.
5. تعد جودة الحياة الوظيفية إدارة لتحقيق الانتماء التنظيمي داخل المنظمة مما يساعد العاملين على تقديم أفضل ما لديهم للمنظمة التي ينتمون إليها.

ثانياً: التوصيات:

1. توفير التدريب الداخلي والخارجي المستمر للموارد البشرية بقسم سياحة نينوى.
2. تعزيز تمكين العاملين والمشاركة في صنع الاستراتيجية وصياغة أهداف المؤسسة.
3. تحسين أجور العاملين ووضع نظام عادل وشفاف لتوزيع الحوافز والمكافآت.

٤. وضع نظام عادل للترقيات يقوم على الكفاءة والخبرة.
٥. تشجيع الابداع والابتكار لدى العاملين وتعزيز العمل الجماعي.

المصادر والمراجع:

أولاً: المصادر العربية:

١. ابو شمالة، سها محمد (٢٠٢٠): دور القيادة التشاركية في تحقيق التمكين الاداري بالجامعات الفلسطينية: دراسة حالة جامعة الأقصى، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.
٢. ابو عودة، محمود اسماعيل اسماعيل (٢٠١٨): اثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
٣. أبو معمر، فارس محمود (٢٠١٨): جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
٤. احمد، حسين مصيلحي سيد، وابو الذهب، سامح عبدالمقصود، مرزوق، احمد مسعد محمد (٢٠٢٠): ممارسات القيادة الاستراتيجية وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية بالتطبيق على الجامعات الحكومية بوسط الدلتا، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، جامعة كفر الشيخ، مصر، المجلد ٦، العدد ١.
٥. الاخرس، هبة الله عاطف، و خليل، رشا احمد محمد (٢٠١٨): ابعاد جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على تحسين أداء العاملين في الشركات السياحية، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم، المجلد ١٢، العدد ٢.
٦. الازهر، عبدالملك، وبوخميس، بوفولة (٢٠٢٠): الرضا الوظيفي تنمية استراتيجيه هادفة للتأثير على الافراد والتقليل من الانعكاسات النفسية والسلوكية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية مدخل نظري تحليلي، مجلة العلوم الانسانية لجامعة ام البواقي، المجلد ٧، العدد ١.
٧. بوخمخ، جنات (٢٠١٤): تقييم جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين بجامعة جيجل، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل، الجزائر.
٨. بومجان، عادل، وجوهرة، أقطي، والوافي، خالد (٢٠١٨): جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الاداء الوظيفي دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا جامعة بكرة، مجلة العلوم الانسانية، المجلد ١٨، العدد ٢.
٩. الحريري محمد سرور (٢٠١٢): إدارة الموارد البشرية، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
١٠. الحطاب، نرمين السيد محمد (٢٠١٩): تطوير أنظمة التدريب وتأهيل العاملين في شركات الطيران لغرض تحقيق جودة الحياة الوظيفي، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، كلية السياحة والفنادق، جامعة قناة السويس، المجلد ١٧، العدد ٢.
١١. خضر، شهاب أحمد، والباشقالي، محمود محمد أمين (٢٠١٥): اختبار العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي: دراسة تطبيقية لآراء الكوادر الوظيفية في عينة من كليات جامعة دهوك، المجلة العربية للإدارة، المجلد ٣٥، العدد ١.
١٢. الدمرداش، احمد محمد (٢٠١٨): جودة الحياة الوظيفية والاداء الوظيفي، دار الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
١٣. دنيازاد، مغنوس، وشراف، عقون (٢٠٢١): قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قسنطينة، مجلة جديد الاقتصاد، المجلد ١٦، العدد ١.
١٤. ديوب، أيمن حسن (٢٠١٤): تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات: دراسة ميدانية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد ٣٠، العدد ١.
١٥. الرميدي، بسام سمير، محمد، رضا محمود ابوزيد (٢٠٢٠): اثر جودة الحياة الوظيفية على الاداء والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية الاستغراق الوظيفي كمتغير وسيط، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات، المجلد ٤، العدد ١.
١٦. زاهر، تيسير (٢٠١٦): اثر جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد ٣٨، العدد ١.
١٧. السراج، آلاء عبدالله رجب (٢٠١٧): القيادة الاستراتيجية وأثرها في تحسين جودة الحياة الوظيفية: دراسة ميدانية على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
١٨. الشمري، عيادة (٢٠١٣): دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشمالية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

١٩. العائيب، محمد (٢٠٢٠): تأثير محددات الرضا الوظيفي على الاداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية، مجلة ادارة الاعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد ٦، العدد ١.
٢٠. عبدالحفيظ، حرز الله (٢٠١٩): اثر جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة العطل المرضية: دراسة حالة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
٢١. عواد، شاكر محمود (٢٠٢١): الإدارة بالمرح توجه حديث للانتماء التنظيمي، دار ميتابوك للطباعة والنشر، القاهرة.
٢٢. ماضي، خليل اسماعيل ابراهيم (٢٠١٤): جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قناة السويس، مصر.
٢٣. ماهر، احمد (٢٠٠٠): السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، منشأة المعارف، الاسكندرية، مصر.
٢٤. محمد، نور الدين رافت عبدالصمد (٢٠١٩): اثر جودة حياة العمل على الاداء الوظيفي بالتطبيق على الهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحر، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر.
٢٥. مزياني، الوناس (٢٠١١): محددات الرضا الوظيفي وأثره على المؤسسات في ظل النظريات المعرفية والسلوكية، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد ٢، الجزائر.
٢٦. المعادوي، ايمن السيد، وعبدالرحيم، محمد ناصر (٢٠٢١): استراتيجيات التسويق السياحي مدخل لتنافسية الشركات السياحية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين.
٢٧. المعمار، سنان قاسم حسين حيدر (٢٠٠٢): اثر خصائص بيئة المهمة في تحديد طبيعة الثقافة المنظمة: دراسة لأراء عينة من مديري شركات القطاع الصناعي الخاص العام في محافظة نينوى، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
٢٨. معمري، حمزة (٢٠١٦): دور محددات الرضا الوظيفي في التنبؤ بمستوى الالتزام التنظيمي في المؤسسات: دراسة ميدانية، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد ٤٤.
٢٩. المغربي، محمد الفاتح محمود بشير (٢٠١٩): السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٣٠. النجار، أحمد كرم ، ورمضان، ابراهيم السيد، والوكيل، نعمة محمد (٢٠١٩): جودة حياة العمل وتأثيرها في السلوك الابداعي للعاملين في الفنادق المصرية، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، كلية السياحة والفنادق، جامعة قناة السويس، المجلد ١٦، العدد ١.
٣١. النجار، سامر أحمد محمد طلبه (٢٠٢٠): اثر ابعاد جودة الحياة الوظيفية على مستوى الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على المرأة العاملة بقطاع ريادة الاعمال بمنطقة الحدود الشمالية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس، مصر، المجلد ١١، العدد ١.
٣٢. هاشم، عيسى عبد الرحمن (٢٠١٧): أثر جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.

ثانياً: المصادر الأجنبية:

33. Ashwini, J. & Varma, A. (2016): A Study of Review of Literature on QWL-manufacturing sector, Journal of Business and Management, Vol.18, No.7.
34. Indumathr, R. & Kamalraj, S. (2012): A Study on Quality of Work Life Among Workers with Special Preference to Textile Industry in Tirupur District- A Textile Hub, International Journal of Multidisciplinary Research, Vol.2, No.4.
35. Kumar, M. & Shani, N. (2013): A Study on quality of work life among the employees at metro engineering private limited, International journal of management, Vol.4, No.1.
36. Lewis, D. et al., (2001): Extrinsic and Intrinsic of quality of work life, Leadership in Health services, Vol.14, No.2.
37. Mahapatro, B. B. (2010): Human Resource Management, Publishers, New Age International (p) Ltd. New Delhi.
38. Navarro. A., Losada. F., Ruzo. E. and Diez. J. A., (2010): Implications of perceived competitive advantages, adaptation of marketing tactics and export commitment on export performance, Journal of World Business, Vol.45.