

دور جودة حياة العمل في تعزيز جودة المنتج

The role of quality of work life in enhancing product quality

<https://doi.org/10.29124/kjeas.1547.4>

نور نعيم رضا الغريبايوي⁽¹⁾ أ. د محمود فهد الدليمي⁽²⁾ أ. د عادل عباس عبد حسين الجنابي⁽³⁾

Adel_abass26@yahoo.com Mahmod.Fahad@uokerbala.edu.iq noornaecem18@gmail.com

كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة كربلاء

Economics and Administration College – Karbala University

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير جودة حياة العمل بأبعادها: (تطوير العاملين ، المشاركة في القرار ، التعويضات ، الإشراف ، بيئة العمل) في تحقيق جودة المنتج بأبعادها: (الأداء ، المظهر ، المميزات الولا سيما ، المطابقة ، الموثوقية ، المتانة ، القابلية للخدمة ، الجودة المدركة) . وقد حاول الباحث الوصول إلى قياس علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة واختبارها. ولتحقيق ذلك حاولت الدراسة الاعتماد على مساهمات مجموعة من الباحثين المختصين والدراسات الرصينة التي تناولت دراسة المتغيرات الثلاثة المبحوثة. وقد اشملت عينة الدراسة على (144) فرداً من العاملين في شركة نسيم الوارث للصناعات الهندسية في بغداد والشركة الفرعية في كربلاء. وجرى تحليل البيانات التي تم الحصول عليها عبر أداة الدراسة باستعمال عدد من البرامج الإحصائية (SPSSV•23) (AmosV•23) و (Microsoft Excel. 2010) (Mod . 3) (Graph V للوصول إلى النتائج المتعلقة بها. واستعمل معامل الارتباط (Spearman) لقياس علاقة الارتباط بين المتغيرات، واختبار (t) لمعرفة الدلالة المعنوية لهذه العلاقة، وتحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis)، واختبار (F) لتحديد معنوية معادلة الانحدار. كما تم استعمال (R^2) لتفسير مقدار تأثير المتغيرات المستقلة في المتغير المعتمد. كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها هناك تأثير للمقدّرات الجوهرية للموارد البشرية في جودة المنتج بشكل منفرد ومجتمع من خلال الدور التفاعلي لجودة حياة العمل.

ثم اختتمت الدراسة بمجموعة من التوصيات، وكان من بين هذه التوصيات ضرورة زيادة الاهتمام بمتغيرات الدراسة من خلال التركيز على تنمية مهارات الأفراد العاملين وتطوير قدراتهم وإيجاد المناخ التنظيمي المناسب، الذي يعزّز ولائهم للشركة.

الكلمات المفتاحية :- جودة حياة العمل، جودة المنتج

Abstract

The study aimed to determine the impact of the quality of work life in its dimensions (workers development, decision participation, compensation, supervision, work environment) in achieving product quality in its dimensions (performance, appearance, special features, conformity, reliability, durability, serviceability, perceived quality) The researcher tried to measure the correlation and influence relationships between the variables of the study and test them. To achieve this, the study tried to rely on the contributions of a group of specialized researchers and solid studies that dealt with the study of the three variables examined. The sample of the study included (144) employees of the Nassim Al-Wareth Company for Engineering Industries in Baghdad and the subsidiary company in Karbala. The data obtained through the study tool were analyzed using a number of statistical programs (SPSSV•23) AmosV•23) (and (Microsoft Excel 2010) (3. Mod Graph V) to reach the relevant results. The correlation coefficient was used (Spearman) to measure the correlation between the variables and the (t) test to find out the significance of this relationship, and the multiple regression analysis, and the (F) test to determine the significance of the regression equation, and (R2) was used to interpret the effect of the independent variables on the variable The study also reached a set of results, the most important of which is the effect of the essential capabilities of human resources on the quality of the product individually and collectively through the interactive role of the quality of work life.

Then the study concluded with a set of recommendations. Among these recommendations was the need to increase attention to the variables of the study by focusing on developing the skills and capabilities of working individuals and creating the appropriate organizational climate that enhances their loyalty to the company.

Keywords: - Quality of work life, product quality.

Keywords: - core capabilities of human resources, product quality.

المقدمة

أخذ التطور في مجال الفكر الإداري منذ أمد بعيد يناقش كثيرًا من الأفكار الحديثة في طياتها أكادس من الموضوعات التي مهّدت طرائق البحث العلمي، وجعلتها معبّدة لمزيد من التطور والتقدم في الدراسات الإدارية والتنظيمية. هذه الموضوعات لم تأت من فراغ وإنما انطلقت من فلسفة مفادها أنّ تطور الفكر الإداري رهين بحداثة المساهمات البحثية التي يعتنقها الباحثون ويؤسسون لها. ومن أهمّ المساهمات البحثية الحديثة في الفكر الإداري التنظيمي الاهتمام بموضوعات جودة حياة العمل، إذ أصبحت المنظّمات الحديثة تركز على العلاقة بين الفرد والمنظمة؛ لأنّ العنصر البشري يمثل أحد المؤثرات القوية التي تقوم عليها الميزة التنافسية بين تلك المنظّمات من خلال توفير برامج جودة حياة وظيفية تتسم بالجودة والفاعلية للعاملين. فالعاملين الذين يتمتعون بجودة حياة وظيفية مميزة يكون لديهم أداء عالي ومستوى عالٍ من الإنتاج، وهذا بدوره يسهم في إنتاج منتجات عالية الجودة؛ وذلك لأهمية موضوع جودة المنتجات في هذا المجال، إذ إنّ التنافس بين الشركات العاملة في قطاع المنتجات يركز على الجودة بشكل أساس فضلاً عن التفاصيل المتعلقة بمتغير الجودة: كالخدمات المقدمة، والقيمة التي يقدّمها المنتج، والمظهر الذي يلبي طموح الزبون ورغباته المتعددة.

منهجية البحث

1.1 مشكلة البحث

تواجه منظّمات اليوم تحديات المنافسة المتزايدة والبيئة المليئة بالاضطرابات البيئية والاقتصادية، والتي تجعل من الصعوبة على المنظّمات بشكل عام وشركة نسيم الوارث بشكل خاص مواجهة تلك التحديات. ومن أجل العمل في مجابهة تلك التحديات يتطلب الاهتمام المتزايد بمقدّراتها الجوهرية بوصفها الأساس لنجاح المنظّمات وبقائها، فمن خلال مقدّراتها تتمكّن المنظمة من تحسين أدائها، وفتح خطوط إنتاج متعدّدة تلمس حاجة الزبون، وتلبي رغباته من خلال التنوّع والتعدّد في إنتاج المنتجات ذات الجودة والسمعة العالية، وذلك من خلال: الاهتمام بالعاملين، وتوفير بيئة العمل الملائمة والصحية، والأمن، وتقديم الحوافز والمكافآت المشجعة على العمل، وبذل المزيد من الجهد لتقديم منتجات متميّزة ذات جودة عالية وكفاءة، ومواكبة كلّ المتغيّرات والمتطلّبات في السوق، وأذواق الزبائن المتغيّرة الأخرى. لذلك تجلّت مشكلة الدراسة في طرح مجموعة من التساؤلات الآتية:

1. ما مدى إدراك أفراد العيّنة لمتغيّرات الدراسة في الشركة نسيم الوارث (مجتمع الدراسة).
2. ما طبيعة العلاقة بين متغيّرات الدراسة الحالية؟ وما صور الجدل الفكري عن هذه المتغيّرات؟ وكيف يمكن استثمارها للإفادة منها في الجانب الميداني للدراسة ؟
3. هل تسعى إدارة الشركة مجتمّع الدراسة إلى تعزيز أبعاد جودة المنتجات لديها عبر تعزيز جودة حياة العمل ؟

1.2 أهمية البحث

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية جودة حياة العمل وتأثيرها في أداء العاملين من خلال إظهار دور جودة حياة العمل في تحسين الأداء والارتقاء بالعمل و بما يتعلق به، وذلك من خلال تحسين العوامل الجاذبة للعمل وتوطيد العلاقة وما يعني زيادة الولاء والانتماء الذي يُعدّ من أهم مقومات تطوير الأداء للشركة في إنتاج المنتجات ذات الجودة والسمعة العالية، وذلك من خلال الاهتمام بالعاملين، وتوفير بيئة العمل الملائمة والصحية والأمنة. وعليه يمكن إبراز أهمية الدراسة من خلال النقاط الآتية:

1. تستمدّ هذه الدراسة أهميتها الجوهرية من أهمية متغيراتها تطبيقياً، فتُعدّ امتداداً علمياً رصيناً لشریان الحياة البحثي، الذي يُعدّ الرافد الأساس والغني للمنظمات في تبني ما هو مستحدث من العلوم بهدف تأقلمها وتكيفها مع التطورات العلمية التي تسند وتؤسس استمراريتها في قطاع أعمالها.

2. من خلال عرض التوصيات وآليات العمل لتطبيق تلك التوصيات للنهوض بواقع العمل في شركة نسيم الوارث.

3. محاولة قياس علاقة الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة الرئيسية والفرعية .

1.3 أهداف البحث

تأتي هذه الدراسة كإسهام علمي متواضع لإكمال المسيرة البحثية للباحثين في ضوء المشكلة المتناولة وتساؤلاتها عبر جملة من الأهداف وكما يأتي:

1. توضيح طبيعة العلاقة ما بين جودة حياة العمل و جودة المنتج في شركة نسيم الوارث.

2. توضيح طبيعة التأثير لجودة حياة العمل و جودة المنتج.

3. تقديم إطار نظري لمفاهيم جودة حياة العمل وجودة المنتج.

4. اختبار مدى تأثير جودة حياة العمل بجودة المنتج لعينة الدراسة.

1.4 فرضيات البحث

تمثل الفرضيات ادعاءات متوقعة تنسجم في اتجاهاتها مع تشخيص مشكلة الدراسة، وما أثير من تساؤلات فكرية وميدانية، لذلك اتجه إلى وضع مجموعة من الفرضيات توجّه لاختبار المخطط الفرضي للدراسة، كما ويقدم غطاءً فرضياً يسند منطق بناء الفرضيات التي تتبلور في الآتي:

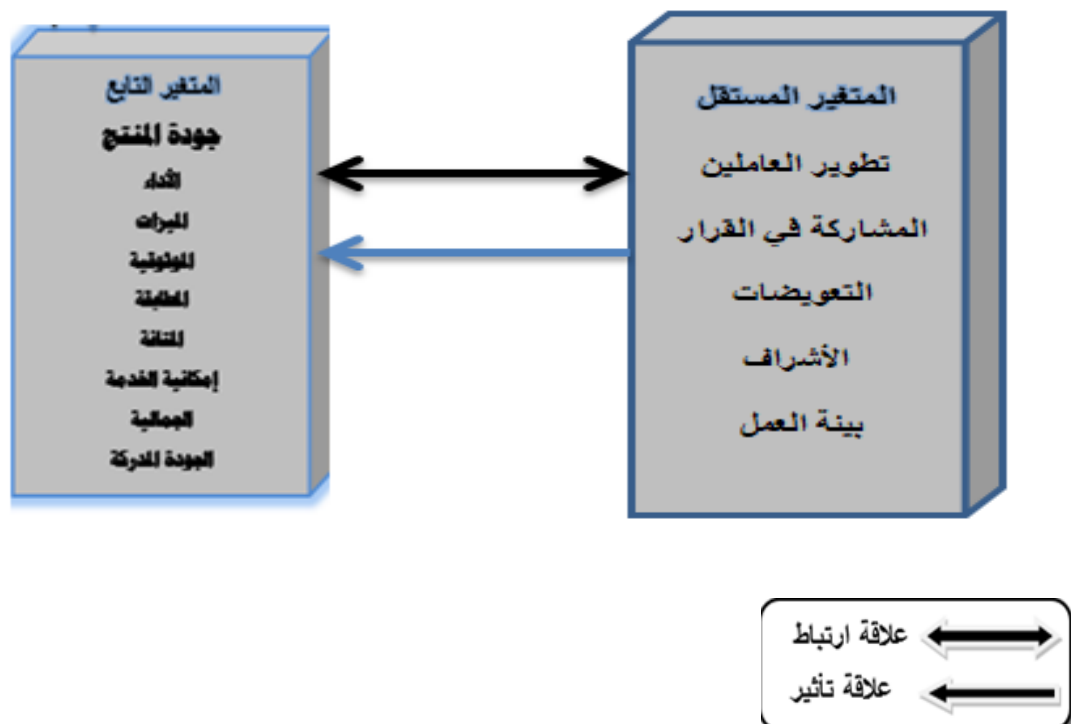
أولاً : اختبار فرضيات الارتباط

1. الفرضية الرئيسية الأولى : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين جودة حياة العمل و جودة المنتج.

2. الفرضية الرئيسية الثانية : يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لجودة حياة العمل في جودة المنتج.

1.5 المخطط الفرضي للبحث

تم صياغة نموذج فرضي لها يوضح العلاقة بين متغيرات هذه الدراسة المتمثلة: بـ جودة حياة العمل (المتغير المستقل)، وجودة المنتج (المتغير التابع) بالاعتماد على مجموعة من النتائج العلمية الرصينة، ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة، إذ يُفسر المخطط الفرضي تصور الباحث للعلاقة التأثيرية بين المتغيرات المعتمدة، وكما مبين في الشكل (1):



الشكل (1) المخطط الفرضي للبحث _ المصدر/ من إعداد الباحثين

1.6 حدود البحث

أجرت الدراسة ضمن حدود رئيسية هي:

- 1- **الحدود المكانية:** والتي تمثلت بشركة نسيم الوارث للصناعات الهندسية.
- 2- **الحدود الزمنية:** تتضمن الحدود الزمانية مدة إعداد الدراسة التطبيقي في مجال الدراسة، المتمثلة بزيارات الباحث إلى الشركة من أجل الوقوف على تشخيص مشكلة الدراسة ميدانياً، وتوزيع الاستبانة التجريبية وإعادتها من عينة الدراسة، التي استغرقت مدة ما بين (2022/ 5/1) ولغاية (2022/7/15) جميعهم.
- 3- **الحدود البشرية:** والتي تمثلت: العاملين جميعها في شركة نسيم الوارث.
- 4- **الحدود المعرفية:** تجسدت في محورين: الأول جودة حياة العمل البشرية (كمتغير مستقل). والثاني جودة المنتج (المتغير التابع).

1.7 مجتمع البحث وعيّنته.

يمثل المجتمع عناصر المشكلة جميعها أو الظاهرة المراد دراستها، في حين تمثل العينة جزءا من مجتمع الدراسة الكلي تحمل الصفات و الخصائص التي يتّسم بها أغلب أفراد المجتمع، وتكون العينة ممثلة للمجتمع عند إجراء الدراسة عليها، وتعمّم نتائجها على بقية أفراد المجتمع.

اختار الباحث (شركة نسيم الوارث للصناعات الهندسية) مجتمعاً للدراسة لما تمثّله من أهميّة بين الشركات الاستثمارية في القطاع الخاصّ، وتمّ اختيار العاملين جميعهم في الشركة، لتحقيق غرض الدراسة من وجهة نظر الباحث. بلغ مجتمع الدراسة (150) عاملاً وتمّ أخذ المجتمع الكلي للدراسة نظراً لقلّة أعداد العاملين. توزّع (90) عاملاً في بغداد في المقرّ الرئيس للشركة، و (60) في الشركة الفرعية في كربلاء. وقد وزّع الباحث 150 استبانة على العاملين جميعهم فيما تمّ استرجاع (144) استبانة، كان عدد الاستبانات غير المسترجعة و التالف منها (6) ويبيّن الجدول الآتي عدد الاستبانات الموزّعة في الشركة الرئيسة والفرعية.

الجدول (1) عدد الاستبانات الموزّعة في الشركة الرئيسة والفرعية

الاستمارة			مجتمع الدراسة وعيّنتها
نسبة الاستجابة	المسترجعة	الموزّعة	
95%	86	90	الشركة الرئيسة بغداد
97%	58	60	الشركة الفرعية كربلاء
96%	144	150	المجموع

أولاً // الجانب النظري

1- جودة حياة العمل من منظور معرفي:

ظهر مفهوم جودة حياة العمل ليوأكب التغيّرات والسياسات والتطوير التنظيمي والتخفيف من حالات القلق والتوتر التي سادت بين العاملين، خوفاً من الاستغناء عنهم أو تخفيضاً لمعدّلات أجورهم ، أو تخفيضاً للخدمات والمزايا الاجتماعية المقدّمة لهم، ومن ثمّ تعظيم أهميّة استعمال وترشيد أداء الموارد البشرية وترشيدها بوصفها إحدى الاستراتيجيات الفعّالة في تدعيم التميز التنافسي لمنظّمات الأعمال (Royuela, 2008: 402). ويركّز هذا المصطلح على الفرد العامل وتوفير بيئة العمل الملائمة والأمنّة لجعل الأفراد العاملين أكثر ارتياحاً أثناء العمل من أجل تحسين الأداء الوظيفي للأفراد العاملين من جانب، وتحقيق أهداف المنظّمة من جانب آخر. وعليه تتّمثّل جودة حياة العمل بالممارسات والأعمال التي

تقوم بها المنظمات من أجل الوصول إلى الرضا الوظيفي للأفراد العاملين في المنظمة وتوفير بيئة عمل مريحة (3 : 2008، Timossi et al). فجودة حياة العمل تمثل الحالة المنسجمة مع بيئة العمل التي تعطي تركيز للعاملين مع تلبية متطلبات العمل، والتوازن بين أداء العمل والحياة العائلية. (Razak et al، 2016 :521). ويرى (الهيتي، 2003 : 275) أنّ جودة حياة العمل السائدة في المنظمة تُعدّ إحدى أهمّ مصادر رضا الأفراد العاملين ومعبّراً عن المناخ الخاص الذي تتميز به المنظمة عن المنظمات الأخرى المنافسة. فيما بيّن (الخفاجي، 2012 : 19) بأنّها توفير بيئة عمل مناسبة تتمثل بتوفير متطلبات شروط العمل الآمنة، والصحية، وبرامج تعويضات كافية وعادلة، وتهيئة الفرص لتطوير الموارد البشرية الحالية ومستقبلية.

أهمية جودة حياة العمل:

تُعدّ جودة حياة العمل من التكنولوجيا الأساس والمهمة التي تُسهم في تقدّم المنظمة من خلال توفير ثلاثة عوامل هي: "الدافعية والرضا، تحمّل المسؤولية، والالتزام بالعمل" فضلاً عن ذلك فهي تُسهم في زيادة مشاركة الأفراد العاملين بصورة مباشرة عن طريق المشاركة في صنع القرار وزيادة الإنتاجية (Salimi & Seaidian، 2019 : 12) ولجودة حياة العمل أهمية كبيرة على مستوى المنظمات والأفراد العاملين، ومن أبرزها: تحقيق مجموعة من المنافع والفوائد الإيجابية والتي تتمثل في تخفيض معدلات دوران العمل، والغياب كما إنّها تؤثر معنوياً على الاستجابات السلوكية للأفراد العاملين المتمثلة: بالهوية التنظيمية، والرضا الوظيفي، والعزلة الشخصية، فضلاً عن كونها لا تُسهم في تعزيز القدرة للمنظمة على استقطاب الأفراد العاملين الأكفاء فحسب، بل تعزّز أيضاً قدرتها التنافسية (سالم . 2018 : 20) وتسعى جودة حياة العمل لتطوير ظروف العمل التي تلبي احتياجات الأفراد العاملين من خلال النظر إلى مدى مشاركته في العمل Teryima et al، 201 (270).

أهداف جودة حياة العمل :

تسعى جودة حياة العمل إلى تحقيق مجموعة من الأهداف كما حدّدها عدد من الباحثين،

إذ يرى (Sumathi , & Velmurugan، 2017 :129) بأنّ أهداف جودة حياة العمل تتمثل بالآتي:

- 1-تحسين وزيادة رضا الأفراد العاملين.
- 2- تحسين الصحة النفسية والبدنية للأفراد العاملين ممّا يخلق مشاعر إيجابية لديهم.
- 3- تعزيز إنتاجية العاملين.
- 4- زيادة مستوى التعلّم في مكان العمل.
- 5- تحسين عملية إدارة التغيير.
- 6- بناء صورة المنظمة على النحو الأفضل في التوظيف والاحتفاظ والحوافز للأفراد العاملين بالمنظمة.

أبعاد جودة حياة العمل:

يتبنّى الباحث نموذج لقياس جودة حياة العمل (Adikoeswanto et al , 2020)، واختيار نموذج (Adikoeswanto et al , 2020) لحدثة النموذج؛ لأهميته واشتماله على تحديد فقرات القياس التي تكون أكثر واقعية وانسجام مع أبعاد المتغيرات الأخرى للدراسة وتتلاءم مع بيئة التطبيق فضلاً عن كونه مقياساً جاهزاً وبشكل متكامل وتحقق أبعاد فقرات المقياس جوانب جودة حياة العمل جميعها بأبعادها الشخصية، والبيئية، والاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية. وسوف نتطرق إلى هذه الأبعاد بشيء من الإيجاز.

1. **تطوير العاملين:** يشير تطوير العاملين إلى: الأمور المتعلقة بالتدريب، والتعليم، واستعمال الخبرة في العمل، وتعزيز المهارات والعلاقات والقدرات التي تساعد العاملين على الاستعداد للعمل والاستعداد للمواقف في المستقبل. (928 : 2016 ، Jain & Thomas) ويتم تشجيع و تطوير قدرات ومهارات وقابليات العاملين من خلال وضع برامج مخصصة لتدريبهم لزيادة كفاءتهم وخبرتهم في العمل ولمواجهة متطلبات العمل الضرورية. إذ تُعدُّ برامج التدريب جزءاً من تطوير أداء العاملين للعمل والأعمال التي يقومون بها لزيادة الانتاجية (عباس ، 2006 ، 177). ومن وجهة نظر (Sinha ، 2012 : 32) وإنَّ الهدف من تطوير العاملين ليس فقط مساعدتهم على الشعور بأنَّ أصحاب العمل يستثمرون ما يمتلكونه من مهارات و قدرات ومعرفة، بل مساعدتهم أيضاً على إدارة جوانب متعدّدة من حياتهم إذ لم يُعدَّ أصحاب العمل يهتمون بالأمن الوظيفي فقط، بل والمساهمة في تعزيز المهارات التي يحتاجونها للتطور في سوق العمل والاستمرار والبقاء.
2. **المشاركة في القرار:** يمكن هذا البعد من إتاحة الفرصة للعاملين في صناعة القرار واتخاذ، ويرتبط نجاح المنظمات وفشلها: بمدى فاعلية إدارة المنظمة في اتخاذ القرارات، واختيار الوقت المناسب للاشتراك، وتحديد درجة المشاركة في القرارات ومستواها (Gulca،2008 : 940). لذا تُعدُّ عملية المشاركة في اتخاذ القرار أساس عمل المديرين ونجاحهم في المستويات الإدارية ، فتتعدّد وتكثر أدوار المدير في بعض المنظمات، ولا سيّما الصناعية منها فيكون من الصعب إدارة هذه المنظمات، لذلك يلجأ المديرون لتوزيع المهام والصلاحيات بين الإدارة ورؤساء الأقسام لتخفيف ضغط العمل على المديرين، ما يعني اتخاذ قرارات ناجحة وسليمة (سويدات والشيخ ، 2017 : 37).
- كما وتمنح فرصة للعاملين لإبداء آرائهم ومقترحاتهم، وهذا ما يقلّل التوتر بين الإدارة والعاملين، ويحسن أساليب أداء العمل المرتبطة بالعمل، ويمكن من الوصول إلى فرص أخرى مختلفة من الاستقلالية في العمل من خلال قدرتهم للوصول إلى المعلومات المتعلقة بمهامهم، ما يعني زيادة النمو المعرفي ونقله بين العاملين، (Swamg ، 2014 : 210).
3. **التعويضات:** تُعدُّ التعويضات من أدوات التحفيز تستعملها المنظمات لتنمية الدافع الداخلي للعاملين بهدف تحسين أدائهم وتفوقهم في العمل. فتمثّل الأجور الآلية الرئيسة في العمل والعنصر الوحيد الأكثر أهمية في الوظيفة ، والمرتبطة بصورة ايجابية مع ظروف العمل الأخرى (Dahi et al ، 2009 : 16). وقد أوضح (Sinha ، 2012 : 35) أنَّ تلبية الاحتياجات الشخصية من التعويضات و المكافآت الأخرى يجب أن تقابل توقّعات العاملين ومستوى الدعم الناشئ عن هيكل التعويضات بوصفه مؤشراً عن جودة حياة العمل في المنظمات. إنَّ أحد أغراض العامل للعمل في منظمة ما، هو كسب الدخل في شكل راتب أو تعويضات، ويستعمل هذا الراتب المستلم لتلبية الاحتياجات الأساس كالطعام والملابس والسكن. إذ يجب أن تكون كلّ

منظمة جادة في تحديد مقدار الراتب المدفوع للعامل، بحيث يجب أن يكون أقل الراتب الذي يُتم توفيره لتلبية احتياجات حياتهم اليومية (350 : 2015 ، Gunawan & Amalia).

4. **الإشراف:** عملية الإشراف من العمليات المؤثرة في دافعية العاملين نحو الأداء واتجاهاتهم النفسية عن العمل ورضاهم بما يقومون به، فالإشراف بصفة عامة هو المحور الرئيس في العلاقة بين المديرين والعاملين، وتؤدي القيادة دور أساساً ومهماً في العمليات الإدارية؛ لأن القيادة الإدارية تمثل الرأس المَفكر للمنظمة. عُرِفَت القيادة بأنها التأثير على الآخرين لإقناعهم بما ما يجب القيام به، وكيف يمكن تحقيقه، وهي توفير للجهود الفردية وتكاتف الجهود الجماعية في إنجاز الأهداف المشتركة. فالإشراف هو الملاحظة و الاطلاع والرعاية لنشاط العاملين، وتوجيه ذلك النشاط نحو تحقيق غاية معينة يستهدفها التنظيم (نصار ، 2013 : 20).

والعلاقة بين المدير والعاملين من خصائص بيئة العمل الضرورية التي لها تأثير في رضا العاملين واستعدادهم للعمل بتوجيهات الرئيس وأوامره وتنفيذ القرارات على أحسن وجه ، فطبيعة العلاقة بين المدير والعاملين في الواقع علاقة تبادلية فكلما كان سلوك المدير وتصرفاته تجاه المرؤوسين مصدراً لرضاهم عن أعمالهم، كان لذلك تأثير مباشر على أداء العاملين وعلى إنتاجيتهم (المنان، 2018 : 17).

5. **بيئة العمل:** تؤدي بيئة العمل دوراً مهماً في رضا العاملين والتطوير الوظيفي، فالبيئة تجعل العاملين سعداء أو غير سعداء في العمل فضلاً عن ذلك أظهرت الدراسات أن العاملين لديهم دوافع عالية ورضا عن بيئات العمل الجيدة والظروف الملائمة. (Kitana & Karam ، 2017 :23).

وأوضح (Hefeez et al ، 2019 : 177) بأن بيئة العمل لها تأثير على إنتاجية العاملين، فهي مهمة وذات نسبة عالية من التأثير في مختلف الجوانب، فإذا كانت بيئة المنظمة لا تجذب العاملين، ولديهم تصوّر سلبي عن مكان العمل، فسوف تزداد الأمراض المرتبطة بالإجهاد والتعب والإنتاجية، وهذا يعني أن بيئة العمل غير جيدة، وتؤثر سلباً على حياتهم وأدائهم. أما إذا كانت بيئة العمل جيدة، ودية، وأمنة وموثوق بها. فسوف تؤثر على العاملين بشكل إيجابي على أدائهم وإنتاجيتهم وإبداعهم والتزامهم التنظيمي. ولذلك تسعى العديد من المنظمات لاجراء تغييرات في بيئة العمل من أجل جعلها أكثر راحة للعاملين (Shrivastava & Purang، 2012 :640).

2. جودة المنتج من المنظور المعرفي :

أصبحت الجودة اليوم عنصراً جوهرياً وأساساً في اختيار الزبون للسلعة أو الخدمة التي يرغب الحصول عليها. من الناحية اللغوية فإنّ لكلمة الجودة أصلها من الجود، والجيد، نقيض الرديء (محمد ، 2008 : 3). ويعتمد تعريف الجودة على العاملين بشكل كبير فالجودة بالنسبة إليهم ليست شيئاً يتم تعريفه فقط، بل هي شيء يمكن لمسه ومعرفة من خلالهم عبر مشاهدتهم للمنتج، وعلى الرغم من الصعوبات والاختلافات في تحديد مفهوم واضح للجودة إلا أنّ الأغلبية تتفق على تعريف معين للجودة، وهو الأداء المعياري. وعُرف أيضاً بأنه تلبية احتياجات الزبائن أو هو إرضاء الزبون (Reid ، 2013 :163). وقد عُرِفَت (الجودة) بأنها الامتثال لتوقعات الزبائن واحتياجاتهم لميزات المنتج وأدائه، أو الخدمة كما أعدتها المنظمة (Ramadhan & bucheery ، 2005 :12). أو هي الدرجة التي تلبى بها سلسلة من الخصائص المتأصلة

المتطلبات (ISO 2000,2015 : 9001). وعرفها (Kumar et al . , 2016 : 142) بأنها درجة التميز والدقة في تلبية المواصفات والإيفاء بالمعايير.

أهمية جودة المنتج:

تعدُّ الجودة من أكثر العوامل أهمية لنجاح المنظمة في مختلف المجالات، ولا سيما على مستوى تحسين العمليات، ولها التأثير البارز على أداء العمليات فضلا عن الزيادة التي تحصل في الإيرادات نتيجة ارتفاع نسبة المبيعات؛ بسبب الارتفاع في مستوى جودة المنتجات، وتحسين كفاءة المنظمة، وزيادة إنتاجية رأس المال. فالوظيفة الرئيسة في هذا المجال المتمثلة بالعمليات، والتي تقع عليها مسؤولية إنتاج منتجات بجودة عالية ومتميزة للزبائن الخارجيين والداخليين (Slack ، 2013 : 497).

يمثل نظام الجودة استجابة عصرية للتغيرات والتحويلات التي طرأت وتطرا في الميادين العالمية كافة، على الصعيد الاقتصادي، والسياسي، والتكنولوجي، والمعلوماتي، المتمثلة ببروز ظواهر: العولمة، والخصخصة، والتجارة الحرة، وسيطرة العديد من المنظمات الكبرى على أسواق العالم (البادي ، 2010 : 35). ترتبط الجودة بظروف الإنتاج الفعلية، وذلك عن طريق مطابقة السلع المنتجة للمواصفات المطلوبة، ويتوقف هذا الأمر على مدى ملاءمة المواصفات ضمن جودة التصميم مع القدرات التكنولوجية المتاحة لدى المنظمة، فكلما كانت هذه المواصفات متطابقة بشكل عام مع القدرات التكنولوجية للعملية الإنتاجية أدى ذلك إلى جودة إنتاج متميزة (الدرادكة، 2011: 60).

مداخل جودة المنتج:

هناك مجموعة من المداخل الأساس لتحديد الجودة، وهي متسقة ومختلفة عن بعضها، فكل مدخل يصف الجودة وفق مدخل معين، لذلك ينبغي تحديد هذه المداخل للحصول على الرؤية الشاملة لمفهوم الجودة وهي كالآتي (Fields et al ، 2014 : 406) (al (هيال ، 2020 : 28):

1- **المدخل المثالي :** ويسمى هذا المدخل أيضا بمدخل التفضيل أو التفوق، ويقصد به تقديم المنتج المتميز بالاعتماد على المعايير الموضوعية التي تُكتسب عن طريق التجربة، أي أنّ الجودة في هذا المدخل لا يمكن قياسها، وإنما يمكن الإحساس بها.

2- **المدخل القائم على المنتج :** وهذا المدخل ينظر للجودة على أنّها القدرة و الدقة في قياس المكونات أو الخصائص في المنتج، والتي تكون قادرة على تحقيق حاجات الزبائن ورغباتهم.

3- **المدخل القائم على المستخدم :** ملاءمة المنتج للاستعمال بهدف تحقيق الرضا للزبون، أي إنّ الجودة في هذا المدخل تقدر على أساس الحكم الشخصي، والذي يختلف من شخص إلى آخر.

4- **المدخل القائم على التصنيع :** تقديم منتجات مطابقة للمواصفات المحددة وخالية من العيوب، ويُنمّ هنا قياس جودة التصنيع عن طريق تحديد عدد العيوب وتكاليف إعادة العمل.

5- **المدخل القائم على القيمة** : مدخل يحقق مزيجاً من السعر والتميز، أي تقديم منتجات بأعلى جودة وبأقل كلفة، فكلما كانت منافع المنتج تزيد عن تكاليفه، زادت المنتجات من السلع أو الخدمة من حيث القيمة، فالمنتجات ذات القيمة الأعلى تتمتع بجودة أعلى.

أبعاد جودة المنتج:

ومن خلال ما تقدم سوف تتبني الدراسة الحالية نموذج (Sookraj ، 2009) لقياس جودة المنتجات وفقاً لما حدده Garvin، وذلك لأهمية النموذج واشتماله على تحديد فقرات القياس، التي تكون أكثر واقعية وانسجام، ولكونه مقياساً جاهزاً وبشكل متكامل، ولأن أبعاد فقرات المقياس تحقق جوانب جودة المنتجات بأبعادها جميعها.

وسوف نتطرق إلى الأبعاد بشيء من الإيجاز:

1. **الأداء:** وصف (61 : 2016 , Atiyah) الأداء بأنه خصائص التشغيل الأساس للمنتج من حيث سهولة تشغيله والفوائد التي يمكن أن يحققها المنتج للحياة اليومية وكفاءة المنتج في استهلاكه للطاقة. ويعني كذلك تحديد المستوى وقدرة المنتج على أداء وظائفه. في حين وصف (189 : 2012 , Wheelen & Hunger) خصائص التشغيل الأساس للمنتج كاللون، والوضوح، في صورة جهاز التلفزيون. وبحسب (310 : 2009 , Robert & Richard) فإن الأداء هو خصائص التشغيل للمنتج.

2. **الميزات:** بين (61 : 2016 , Atiyah) بأنها الميزات الوظيفية والثانوية التي تشير لميزات المنتج وسماته المكملة للخصائص الأساس، مثلاً المنتج يحتوي على الخصائص غير الموجودة في المنتجات الأخرى. ويربط الزبائن بين الجودة العالية والمنتجات التي تحتوي على المميزات الإضافية في المنتج، أي تلك التي لها ميزات تتجاوز الأداء الأساس للمنافسة. فيما أوضح (189 : 2012 , Wheelen & Hunger) أن الميزات هي العناصر المضافة على الخصائص الأساس للتشغيل كتوافر السيطرة اللاسلكية في جهاز التلفزيون.

3. **الموثوقية:** يرى (61 : 2016 , Atiyah) أن الموثوقية هي بقاء المنتج لمدة زمنية طويلة، وبشكل جيد، أي احتمالية بقاء عمل المنتج خلال المدة الزمنية المحددة، وفي ظل ظروف التشغيل المحددة. وقد بين (189 : 2012 , Wheelen & Hunger) أن الموثوقية تعني أداء المنتج بكفاءة، ومن دون عطل خلال مدة زمنية، وتحت ظروف التشغيل المحددة مسبقاً. أما (104 : 1995 , Steven & denzler) فيبين أنها ثابت أداء المنتج، فكلما قلت نسبة عطل المنتج، كان الاعتماد عليه ممكناً.

4. **الموثوقية :** يرى (61 : 2016 , Atiyah) بأن الموثوقية هي ان المنتج لمدة زمنية طويلة و بشكل جيد ، أي احتمالية بقاء عمل المنتج خلال المدة يعمل الزمنية المحددة وفي ظل ظروف التشغيل المحددة . وقد بين (189 : 2012 , Hunger & Wheelen) بأن الموثوقية تعني أداء المنتج بكفاءة وبدون عطل خلال فترة زمنية وتحت ظروف التشغيل المحددة مسبقاً.

أما (Steven & denzler ، 1995 :104) فيبين بانها ثبات اداء المنتج اي كلما قلة نسبة عطل المنتج بالإمكان الاعتماد عليه .

5. المطابقة : بحسب (chase ، 2003 :219) هي الدرجة التي يمكن للمنتج معها مقابلة المقاييس الموضوعية، ويضيف (65: billington ، 2009) أن المنتج كلما كان ذا جودة مقبولة وعالية، كان هنالك تطابق بالمعايير والمواصفات. ومن وجهة نظر (Roshan ، 2013 :27) أن التطابق عبارة عن التوافق مع المواصفات المطلوبة للزبون. في حين أن Atiyah ، (61 : 2016) يرى أنها درجة تطابق الخصائص الإدارية و الفيزيائية للمنتج مع المعايير المحددة سلفاً، أي مدى تلبية المنتج للمعايير التي حددت.

6. المتانة: يرى (Hoe & Mansori ,2018:24) أنها مدة الخدمة الفاعلة في المنتج، أي هي التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً في البعد الثالث المتمثل بالموثوقية، وتعني مدى الاستفادة من المنتج خلال عمره الإنتاجي، إذ يميل معظم الزبائن إلى الحصول على منتجات تؤدي بشكل مرضٍ خلال مدة زمنية طويلة. لذلك يُنظر لهذا البعد على أنه بعدٌ تقنيٌ واقتصاديٌ. وقد وضّح (Wheelen & Hunger ، 2012 :189).

7. إمكانية الخدمة: بين (Atiyah ، 2016 : 61) بأنها مستوى الخدمات التي تعتمد على الكفاءة والسرعة في تقديم خدمات ما بعد البيع كتصليح العطلات وسرعة إنجازها. أما (Groover,2002:33) فقد أوضح بأن قابلية الخدمة هي مدى سهولة المنتج في تقديم الخدمة، وإجراء الصيانة له بسهولة. أما (Jacobs & Chase ، 2008 :140) فعّد القابلية للخدمة بأنها سهولة الاستعمال والقابلية على الصيانة. وقد أضاف (النجار ومحسن ، 2012 : 546) بأنها تتمثل بدرجة السهولة التي تتم بها صيانة المنتج.

8. الجمالية: وصفها (Atiyah ، 2016 : 61) بأنها الشكل الخارجي للمنتج، أي جاذبية المنتج التي يمكن إدراكها من خلال الحواس الخمس، والتي تختلف من زبون لآخر؛ لأنها تعتمد على التقويم الشخصي كاحتواء المنتج على تصميم ومظهر خارجي مميز و مثير للاهتمام، وكيف يبدو المظهر الخارجي للمنتج ، مذاقه ، رائحته ، شكله ، رونقه (189 : 2012، Wheelen & Hunger).

ثانياً // الجانب العملي

1. الصدق الظاهري لأداة الدراسة: يُعدّ الصدق الظاهري من أهم أنواع اختبارات الصدق، وهو المظهر العام للاختبار أو الصورة الخارجية له من حيث نوع المفردات وكيفية صياغتها ومدى وضوح تفاصيله ومدى دقتها، ودرجة ما تتمتع به من موضوعية (Sekrana ، 2003 : 206). أما صدق المحتوى فيحدّد الدرجة التي يقيس فيها المقياس ما أعد لقياسه في محتوى معين من خلال التحليل المنطقي لمحتوى المقياس، أو التحقق من تمثّله للمحتوى المراد قياسه، وعليه فإنّ تحقق درجة عالية من صدق المحتوى لمقياس معيّن ما هو إلا دلالة على أنّ فقرات المقياس تمثّل نطاق السلوك المراد قياسه تمثّلاً جيّداً (الأنصاري ، 2019 : 96).

2. **صدق أداة قياس الدراسة وثباتها:** يُعد اختبار الثبات من أهم الركائز الأساس التي تستند إليها أدوات القياس وتوليها الأهمية القصوى كي تأتي نتائج البحث على مستوى عالٍ من الثقة. كما يشار إلى الثبات بأنه مدى اتساق محتوى المقياس داخليا من حيث احتفاظه بدرجة مرتفعة من دقة قياس السمة موضع القياس، ويُعد مقياس كرونباخ الفا من أهم المقاييس المستعملة في قياس ثبات الاستبانة وأكثرها شهرة وشيوع بين الباحثين في شتى مجالات البحث العلمي (Korkmaz , 2020 : 115). ويُعد معامل كرونباخ الفا من افضل مقاييس ثبات المقاييس السلوكية، فاذا تجاوزت قيمة الثبات لمقياس ما (70%) كان مقبولا، وإذا تجاوزت قيمته (80%) كان جيدا، وإذا تجاوزت قيمته (90%) كان ممتازا.

الجدول (2): معاملات الثبات والصدق الهيكلي على مستوى المتغيرات الرئيسة وأبعادها الفرعية

المتغيرات الرئيسة وأبعادها الفرعية	قيمة كرونباخ الفا	قيمة معامل الصدق الهيكلي
تطوير العاملين	0.779	0.883
المشاركة في اتخاذ القرار	0.792	0.890
التعويضات	0.719	0.848
الإشراف	0.738	0.859
بيئة العمل	0.801	0.895
جودة حياة العمل	0.876	0.936
الأداء	0.734	0.857
الميزات	0.713	0.843
الموثوقية	0.761	0.872
المطابقة	0.810	0.900
المتانة	0.752	0.867
إمكانية الخدمة	0.788	0.888
الجمالية	0.727	0.853

0.863	0.745	الجودة المدركة
0.943	0.889	جودة المنتج

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.23.

3. وصف متغير جودة حياة العمل وتشخيصه:

يوضح الجدول (3) الإحصاءات الوصفية لمتغير جودة حياة العمل الرئيس فقد حقق وسطاً حسابياً قدره (3.291)، وقيمة الانحراف المعياري له (0.343) ومعامل اختلاف قدره (10.431%) وكانت الأهمية النسبية المتحققة قد بلغت (65.818%) وهذا يشير إلى أن هذا المتغير حاز على مستوى أهمية معتدل حسب إجابات أفراد العينة، وهذه النتائج تدل على توفر مستوى معتدل من الاتفاق لدى أفراد العينة المبحوثة حول وجود أبعاد جودة حياة العمل ميدانياً، مما يؤكد أن الشركة عينة الدراسة. أما بالنسبة إلى الترتيب العام لأبعاد متغير جودة حياة العمل ميدانياً، والذي يعكس مدى اهتمام الشركة عينة الدراسة بهذه الأبعاد، إذ جاء ترتيبها كما يأتي (بعد الإشراف ، بعد بيئة العمل ، بعد التعويضات ، بعد المشاركة في القرار، بعد تطوير العاملين) على التوالي.

الجدول (3) الإحصاءات الوصفية لمتغير جودة حياة العمل

الفرقات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %	مستوى الفرقات	ترتيب الفرقات
بعد تطوير العاملين	2.988	0.759	25.409	59.766	معتدل	5
بعد المشاركة في القرار	3.070	0.715	23.297	61.398	معتدل	4
بعد التعويضات	3.315	0.552	16.656	66.294	معتدل	3
بعد الإشراف	3.597	0.517	14.377	71.934	مرتفع	1
بعد بيئة العمل	3.485	0.634	18.189	69.696	مرتفع	2
المعدل العام لمتغير جودة حياة العمل	3.291	0.343	10.431	65.818	معتدل	-

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برامج (SPSS V.23 ; Microsoft Excel).

4. وصف و تشخيص متغير جودة المنتج:

وبوضّح الجدول (4) الإحصاءات الوصفية لمتغير جودة المنتج الرئيس فقد حقّق وسط حسابي قدره (3.654) وقيمة الانحراف المعياري له (0.750)، ومعامل اختلاف قدره (20.537%)، وكانت الأهمية النسبية المتحقّقة قد بلغت (73.081%). وهذا يشير إلى أنّ هذا المتغير حاز على مستوى أهمية مرتفع حسب إجابات أفراد العينة، وهذه النتائج تُدلّ على توفّر مستوى مرتفع من الاتفاق لدى أفراد العينة المبحوثة حول وجود أبعاد جودة المنتج ميدانياً. أمّا بالنسبة إلى الترتيب العام لأبعاد متغير جودة المنتج ميدانياً، والذي يعكس مدى اهتمام الشركة عيّنة الدراسة بهذه الأبعاد. إذ جاء ترتيبها كما يأتي: (بعد المطابقة ، بعد الجودة المدركة ، بعد المتانة ، بعد الجمالية ، بعد إمكانية الخدمة ، بعد الموثوقية ، بعد الأداء ، بعد الميزات) على التوالي.

جدول (4) الاحصاءات الوصفية لمتغير جودة المنتج

الفرقات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %	مستوى الفرقات	ترتيب الفرقات
بعد الأداء	3.574	0.864	24.185	71.472	مرتفع	7
بعد الميزات	3.459	0.990	28.622	69.185	مرتفع	8
بعد الموثوقية	3.602	0.917	25.459	72.043	مرتفع	6
بعد المطابقة	3.780	0.836	22.111	75.602	مرتفع	1
بعد المتانة	3.725	0.877	23.550	74.499	مرتفع	3
بعد إمكانية الخدمة	3.629	0.835	23.010	72.572	مرتفع	5
بعد الجمالية	3.709	0.917	24.724	74.172	مرتفع	4
بعد الجودة المدركة	3.755	1.011	26.928	75.105	مرتفع	2
المعدل العام لمتغير جودة المنتج	3.654	0.750	20.537	73.081	مرتفع	—

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برامج (SPSS V.23 ; Microsoft Excel).

5. اختبار الفرضية الارتباط

(توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين جودة حياة العمل وجودة المنتج)

تشير نتائج الجدول (5) إلى وجود علاقة ارتباط قوية جداً موجبة ذات دلالة معنوية بين متغير جودة حياة العمل وجودة المنتج، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.568^{**})، وتشير هذه القيمة إلى قوة العلاقة الطردية بين هذين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.01) وبدرجة ثقة (99%).

وبناءً على ما تقدّم يمكن تفسير هذه العلاقة بأنّ اهتمام الشركة عيّنة الدراسة بتوفير متطلّبات ومستلزمات جودة حياة العمل من حيث تطوير العاملين، وتحسين مستوى قدراتهم، ومشاركتهم في عمليات اتّخاذ القرار، وتعويضهم بأفضل الأوجه التي يرغبونها ولا سيّما ما يتعلّق بتقديم الحوافز النقدية والعينية، وتحسين مستوى الإشراف وتحديده بشكل واضح، وتوفير المناخات الإيجابية الداعمة للعمل، وهذا من شأنه أن يحسّن مستوى جودة المنتجات.

الجدول (5)

معاملات الارتباط بين جودة حياة العمل بأبعادها وجودة المنتج

المتغيرات		تطوير العاملين	المشاركة في اتّخاذ القرار	التعويضات	الإشراف	بيئة العمل	جودة حياة العمل
جودة المنتج	Pearson Correlation	.378**	.362**	.420**	.345**	.341**	.568**
	Sig. (2tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	143	143	143	143	143	143

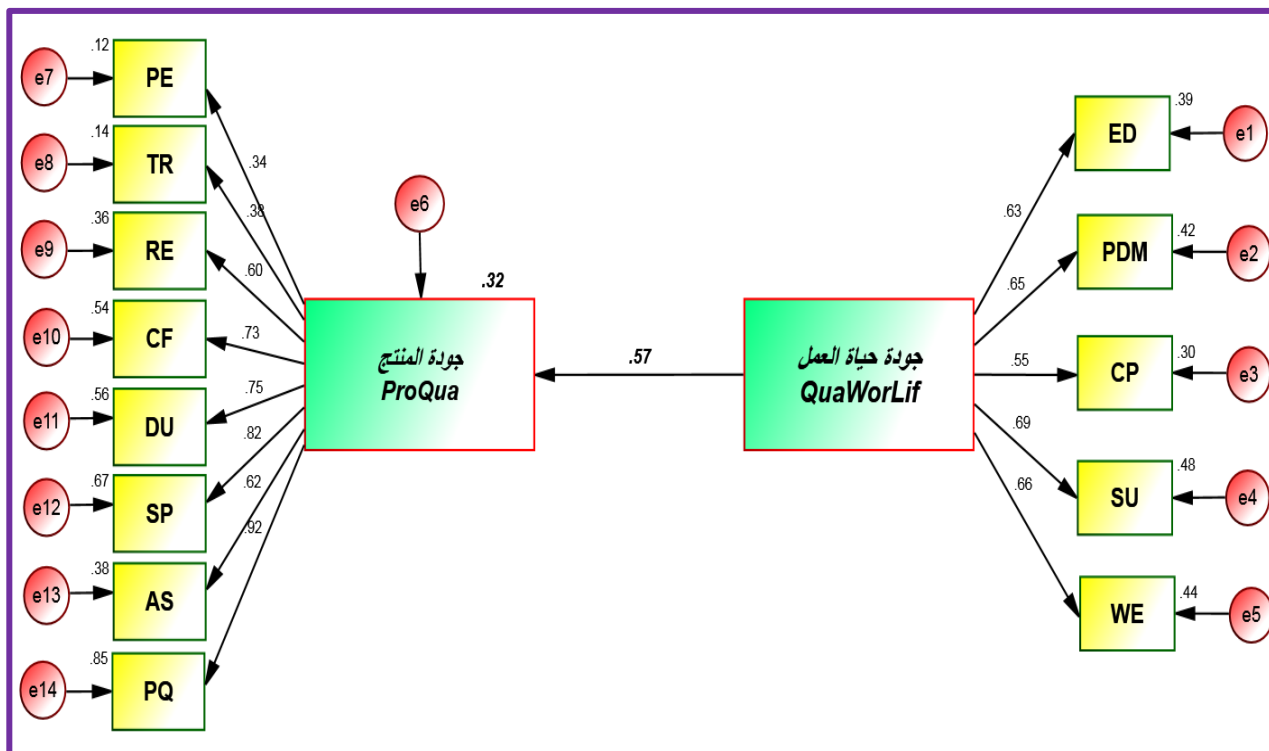
المصدر: مخرجات برنامج (SPSS V.23).

6. اختبار فرضيات التأثير

(يوجد تأثير ذات دلالة معنوية بين جودة حياة العمل وجودة المنتج)

يوضح الشكل (2) وجود تأثير إيجابي ذو دلالة معنوية لمتغير جودة حياة العمل في جودة المنتج، إذ نلاحظ أن قيمة معامل التأثير المعياري قد بلغت (0.57)، وهذا يعني أن متغير جودة حياة العمل يؤثر في متغير جودة المنتج بنسبة (57%) على مستوى شركة نسيم الوارث للصناعات الهندسية عينة الدراسة. وهذا يعني أن تغير وحدة انحراف واحدة من جودة حياة العمل في الشركة عينة الدراسة سوف يؤدي إلى تغير إيجابي في جودة المنتج بنسبة (57%). وتعد هذه القيمة معنوية؛ وذلك لأن قيمة النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول (6) البالغة (8.222) قيمة معنوية عند مستوى معنوية (P-Value) الظاهر في الجدول ذاته.

كما يتضح من الشكل (2) أن قيمة معامل التفسير (R^2) قد بلغت (0.32)، وهذا يعني أن متغير جودة حياة العمل قادر على تفسير ما نسبته (32%) من التغيرات التي تطرأ على جودة المنتج في الشركة عينة الدراسة. أما النسبة المتبقية والبالغة (68%) فتعود لمتغيرات أخرى غير داخلية في أنموذج الدراسة.



الشكل (2) تأثير جودة حياة العمل في جودة المنتج

جدول (6) : اختبار تأثير جودة حياة العمل في جودة المنتج

المسارات Paths			الأوزان الانحدارية المعيارية S.R.W.	التقدير اللامعيارى Estimate	الخطأ المعيارى S.E.	النسبة الحرية C.R.	النسبة المعنوية P
جودة المنتج	<---	جودة حياة العمل	.568	1.024	.125	8.222	***
CP	<---	جودة حياة العمل	.545	.802	.103	7.750	***
ED	<---	جودة حياة العمل	.626	1.180	.123	9.572	***
WE	<---	جودة حياة العمل	.663	1.047	.099	10.546	***
PDM	<---	جودة حياة العمل	.651	1.183	.116	10.221	***
SU	<---	جودة حياة العمل	.693	1.000			
TR	<---	جودة المنتج	.379	.499	.102	4.873	***
RE	<---	جودة المنتج	.603	.737	.082	9.006	***
SP	<---	جودة المنتج	.819	.911	.054	16.988	***
AS	<---	جودة المنتج	.617	.754	.081	9.348	***
DU	<---	جودة المنتج	.748	1.000			

CF	<---	جودة المنتج	.734	.818	.063	12.889	***
PE	<---	جودة المنتج	.341	.393	.091	4.324	***
PQ	<---	جودة المنتج	.921	1.241	.044	28.122	***

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V. 23).

ثالثاً // الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات

1. تعمل جودة حياة العمل على: تنمية القدرات البشرية، وزيادة مهارتها وخبرتها في العمل من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية والشخصية للعاملين.
 2. إن برامج جودة حياة العمل لا تقتصر على جانب دون آخر ، وإنما هي عمليات متكاملة ، تشارك في إحداثها وتنفيذها إدارات المنظمة جميعها، وتشمل أبعادها الجوانب المادية والمعنوية جميعاً.
 3. المنتج الجيد يُسهم في تلبية احتياجات الزبون، وينبغي أن تكون من أهم اهتمامات المنظمة في تقديم منتجات ترضي الزبون، وتسهم في بناء الثقة بين المنظمة والزبون.
 4. حقق متغير جودة حياة العمل مستوى أهمية معتدل حسب إجابات أفراد العينة، وهذه النتائج تدلّ على توفر مستوى معتدل من الاتفاق لدى أفراد العينة المبحوثة حول وجود أبعاد جودة حياة العمل ميدانياً، مما يؤكد أن الشركة عيّنة الدراسة. إلا أن مستوى اعتدال هذا المتغير كان بسيطاً، وهذا يعود إلى ما جاءت به نتائج الإحصاءات الوصفية للأبعاد الفرعية لجودة حياة العمل، التي يمكن أن نستنتج منها بحسب أهميتها الميدانية ما يأتي:
- حقق بُعد الإشراف أعلى مرتبة وبمستوى أهمية مرتفعة، وهذا يدلّ على أن اتفاق أفراد العينة على هذا البعد كان مرتفعاً مما يؤكد أن الشركة عينة الدراسة تسعى إلى الاهتمام ببعد الإشراف ومستواه بحيث يكون ضمن المستويات الطبيعية والمعمول بها في الشركات الصناعية فضلاً عن أهمية تحسين طبيعة العلاقات بين العاملين وقادة العمل.
 - حاز بعد بيئة العمل على المرتبة الثانية بمستوى أهمية مرتفعة، وهذا يدلّ على أن اتفاق أفراد العينة على هذا البعد كان مرتفعاً مما يؤكد أن الشركة عيّنة الدراسة تسعى إلى تحسين مستوى بيئة العمل، وتوفير مناخ إيجابي داعم لها سواء أكان الاهتمام بالبيئة المادية أم على مستوى العلاقات الاجتماعية بين العاملين.
 - حصل بُعد التعويضات على المرتبة الثالثة وبمستوى أهمية معتدل، وهذا يدلّ على أن اتفاق أفراد العينة على هذا البعد كان معتدلاً مما يؤكد أن الشركة عيّنة الدراسة تسعى إلى وضع أنظمة تعويضات: (أجور، ومكافآت، وحوافز) تلبي طموح العاملين وتدعم بقاءهم في الشركة، وتزيد من التزامهم وولائهم.
 - نال بعد المشاركة في القرار على المرتبة الرابعة وبمستوى أهمية (معتدل)، وهذا يدلّ على أن اتفاق أفراد العينة على هذا البعد كان معتدلاً مما يؤكد أن الشركة عينة الدراسة تسعى إلى فسخ المجال أمام العاملين للمشاركة في عمليات اتخاذ القرار وتقديم الأفكار الداعمة لها وتقديم حلول المشاكل التي تحصل بين الحين والآخر.

- حصل بعد تطوير العاملين على المرتبة الخامسة وبمستوى أهمية (معتدل)، وهذا يدل على أن اتفاق أفراد العينة على هذا البعد كان معتدلاً ما يؤكد أن الشركة عينة الدراسة تسعى إلى تطوير إمكانات العاملين وتحسين مؤهلاتهم الوظيفية وقدراتهم المهنية بهدف تعظيم أدائهم.
- 5. حقق متغير جودة المنتج مستوى أهمية (مرتفع) حسب إجابات أفراد العينة، وهذه النتائج تدل على توفر مستوى مرتفع من الاتفاق لدى أفراد العينة المبحوثة حول وجود أبعاد جودة المنتج ميدانياً. إلا أن مستوى ارتفاع هذا المتغير كان بسيطاً، وهذا يعود إلى ما جاءت به نتائج الإحصاءات الوصفية للأبعاد الفرعية لجودة حياة العمل التي يمكن أن نستنتج منها بحسب أهميتها الميدانية ما يأتي:
- حاز بُعد المطابقة على المرتبة الأولى وبمستوى أهمية (مرتفعة)، وهذا يدل على أن اتفاق أفراد العينة على هذا البعد كان مرتفعاً، مما يؤكد أن الشركة عينة الدراسة تسعى إلى تعزيز صورتها الذهنية لدى الزبائن من خلال تحسين مستوى المطابقة والملاءمة بين خصائص المنتجات والمعايير الموضوعية بهدف تلبية رغبات الزبائن.
- حقق بُعد الجودة المدركة على المرتبة الثانية وبمستوى أهمية مرتفعة، وهذا يدل على أن اتفاق أفراد العينة على هذا البعد كان، مرتفعاً مما يؤكد أن الشركة عينة الدراسة تعمل على تحسين مواصفات الجودة لمنتجاتها من خلال الاستناد إلى تحديث وتطوير مواصفاتها واعتماد سياسات إعلانية ناجعة وكيفية محاكاة أذهان الزبائن وزيادة مستوى الثقة لديهم بمنتجات الشركة.
- نال بُعد المتانة المرتبة الثالثة وبمستوى أهمية مرتفعة، وهذا يدل على أن اتفاق أفراد العينة على هذا البعد كان مرتفعاً، مما يؤكد أن الشركة عينة الدراسة تسعى إلى ضمان مستويات مرتفعة من المتانة في منتجاتها، وتحقيق أفضل استعمال للمنتج واعتماد مواصفات قوية تضفي متانة للمنتج وتزيد قناعة الزبائن.
- حصل بُعد الجمالية على المرتبة الرابعة بمستوى أهمية مرتفعة، وهذا يدل على أن اتفاق أفراد العينة على هذا البعد كان مرتفعاً، مما يؤكد أن الشركة عينة الدراسة تسعى إلى تعزيز الصفات الجمالية لمنتجاتها، وتجميل أشكالها وتحسين مواصفاتها من حيث الشكل والتصميم والألوان وما يرغبه الزبون من تفاصيل مهمة تكون سبباً لزيادة علاقته بمنتجات الشركة.
- حقق بُعد إمكانية الخدمة على المرتبة الخامسة بمستوى أهمية مرتفعة، وهذا يدل على أن اتفاق أفراد العينة على هذا البعد كان مرتفعاً، مما يؤكد أن الشركة عينة الدراسة تهتم بتقديم شبكة من الخدمات المتطورة التي تزيد من ارتباط الزبائن واقتنائهم لمنتجاتها، وهذا يعتمد على الإمكانيات المتوفرة لدى العاملين وما يمتلكونه من مهارات لتقديم الخدمات.
- حاز بُعد الموثوقية على المرتبة السادسة وبمستوى أهمية مرتفعة، وهذا يدل على أن اتفاق أفراد العينة على هذا البعد كان مرتفعاً، مما يؤكد أن الشركة عينة الدراسة تسعى إلى تحقيق مستويات عالية من الموثوقية لدى زبائنهم من خلال اعتماد المواصفات المرغوبة لديهم والالتزام بمواعيد تسليم المنتجات.
- حقق بُعد الأداء على المرتبة السابعة بمستوى أهمية مرتفعة، وهذا يدل على أن اتفاق أفراد العينة على هذا البعد كان معتدلاً، ما يؤكد أن الشركة عينة الدراسة تسعى إلى تحسين مستوى أداء المنتجات في الأسواق، وزيادة حصتها السوقية من خلال مقاومة تحركات المنافسين، وتحسين مواصفات الجودة وسماتها الأساس.

- نال بُد الميزات على المرتبة الثامنة، وبمستوى أهمية مرتفعة، وهذا يدلّ أنّ اتّفاق أفراد العيّنة على هذا البعد كان مرتفعاً ممّا يؤكّد أنّ الشركة عينة الدراسة تسعى إلى تحسين ميزات منتجاتها، وتحديث تصاميمها والخصائص الأساس التي تتضمّنّها المنتجات بهدف إشباع حاجات الزبائن ورغباتهم.

التوصيات

1. زيادة الاهتمام بمتغيّر جودة حياة العمل، وضرورة الاهتمام والحرص والأخذ بالحسبان أبعاد جودة حياة العمل؛ لأنها تحقّق رضا العاملين ما يعني تحقيق الإنتاجية العالية.
2. زيادة الاهتمام بمتغيّر جودة المنتجات، وضرورة الاهتمام والحرص والأخذ بالحسبان أبعاد جودة المنتجات؛ لأنها تحقّق رضا العاملين ومنها إلى تحقيق الإنتاجية العالية.
3. ضرورة زيادة العمل على تطوير خصائص المنتجات من أجل تأدية الوظائف المطلوبة منه بشكل أفضل.
4. زيادة معرفة العاملين وتعزيزها من خلال الاهتمام: الدورات التدريبية، وتشجيع الإبداع، والابتكار، والعمل الجماعي.

المصادر:

العربية

1. البادي، نواف محمد، (2010)، "، الجودة الشاملة في التعليم وتطبيقات الأيزو"، 2010. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع- عمان.
2. الدرادكة، مأمون، طارق الشبلي (2011)، "، الجودة في المنظّمات الحديثة"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
3. عباس، سهيلة محمد (2006) إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي ، ط 2، دار وائل للنشر، عمان – الأردن.
4. عبيد، علياء حسين (2015) الالتزام التنظيمي وعلاقته بمستوى تقييم الأداء ووسائل التدريسي للرضا الوظيفي لدى تدريسي التربية الرياضية جامعة الكوفة، مجلّة مركز دراسات الكوفة: مجلّة فصلية محكمة، كلفة التربية للبنات، جامعة الكوفة، م بلا ، العدد 37.
5. محمد ، حنان طلال عبد محمد ، "العوامل المؤثرة في جودة المنتجات في إطار إدارة الجودة الشاملة" ، 2008 ، رسالة ماجستير – جامعة الموصل – قسم إدارة الأعمال.
6. النجار صباح مجيد والمحسن (2012)، عبد الكريم " إدارة الإنتاج والعمليات، ط4، الذاكرة للنشر والتوزيع، بغداد، الأعظمية.
7. النجار، صباح مجيد ومحسن، عبد الكريم (2008) إدارة الإنتاج والعمليات، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع.
8. الخفاجي، حاكم جبوري علك (2012) التأثير التفاعلي بين العدالة والثقة التنظيمية وانعكاسه في تحقيق جودة حياة العمل، جامعة الكوفة.
9. نصار، إيمان حسن جمعة (2013) جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي: دراسة مقارنة بين دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم الحكومي، رسالة ماجستير، كلفة التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
10. الهيتي، خالد عبد الرحيم (2003) إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، عمان – الأردن.

11. السالم ، مؤيد سعيد سالم (2018) إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي تكاملي ، دار إثراء للنشر والتوزيع.

الأجنبية:

1. Adikoeswanto, D., Eliyana, A., Hamidah, T. S., Buchdadi, A. D., & Firda, F. (2020). Quality of Work Life's Factors and Their Impacts on Organizational Commitments. Systematic Reviews in Pharmacy, 11(7), 450-461.
2. Ahmad.A, Sharif.M.Y&Kausar.A.R,)2014 ("HR Professionals' Competencies and Performance in the Banking Sector of Pakistan" World Applied Sciences Journal, Vol .31, NO.12, PP2001-2009.
3. Atiyah, Latif, (2016). "Products Quality and its Impact in customer satisfaction: A filed study in Diwaniyah Dairy factory", Proceedings of the 10th International management conference, Bucharest, Romania, Vol.10, No .1, pp.57-65
4. Enson, William J. Operations management2012) (Theory and practice. McGraw-Hill/Irwin.
5. Easton, Simon and Van, Darren(2013) User Manual for the Work-Related Quality of Life (WRQoL) Scale A Measure of Quality of Working Life , University of Portsmouth, Portsmouth, UK
6. Gunawan , Hendra and Amalia , Rezki (2015) Wages and Employees Performance: The Quality of Work Life as Moderator, International Journal of Economics and Financial Issues, 5(Special Issue) 349-353
7. Hoe, Ling Chen, & Mansori, Shaheen (2018) "The Effects of Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty: Evidence from Malaysian Engineering Industry", International Journal of Industrial Marketing, Vol.3, No.1, pp. 20 -35.
8. HAFEEZ M, Iqra and YINGJUN, Zhu and HAFEEZ, Saba and MANSOOR , Rafiq and REHMAN, Khaliq (2019) IMPACT OF WORKPLACE ENVIRONMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE: MEDIATING ROLE OF EMPLOYEE HEALTH ,Business Management and Education , Volume 17 Issue 2: 173–193
9. Islam, M. M. B. (2012). Factors affecting quality of work life: an analysis on employees of private limited companies in Bangladesh. Global Journal of Management and Business Research, 12(18(
10. Jelassi,T.&Enders,A.(2004)" Strategics For E- Business Creating Value Through Electronic Mobile Commerce Concept

11. Jain , Yogesh and Thomas , Renil) l (2016A study on quality of work life among the employees of a leading pharmaceuticals limited company of Vadodara district , International Journal of Applied Research 2016; 2(5): 926-934
12. Kumar, M.S, & Shani, N. ,(2013), A Study on Quality of work life Among the Employees at Metro Engineering private limited, International Journal of management, 4(1), 01-05
13. Kitana, A., & Karam, A. A. (2017). The relationship between work environment into women's career development and job satisfaction in the United Arab Emirates: A large scale sampling. International.
14. Nanjundeswaraswamy, T. S., & Swamy, D. R. (2013). Review of Literature on Quality of Work life. International Journal for Quality Research, 7(2), 201-214
15. Nag , Rajiv & Corley , Kevin G.&Gioia , Dennis, 2007 , " The Intersection of Organizational Identity, Knowledge, and Practice: Attempting Strategic Change Via Knowledge Grafting , Academy of Management Journal , Vol. 50, No. 4.
16. Royuela, V., López-Tamayo, J., & Suriñach, J. (2008). The institutional vs. the academic definition of the quality of work life. What is the focus of the European Commission?. Social Indicators Research, 86(3), 401-415.
17. Reid, Robert Dan, and Nada R. Sanders.) (2013)Operations Management: An Integrated Approach 5th Edition. John Wiley & Sons.
18. Salimi , Samaneh & Saeidian , Narges . (2019) Relationship between quality of work life and psychological empowerment by employees ' productivity (structural equations modeling) " * International Journal of Educational and Psychological Researches , Vol . (1) , No. (1) , pp 10-16.
19. Shrivastava,Aand Purang ,p(2012) Employee perceptions of performance appraisals: A comparative study on Indian banks
20. Sumathi, V., & Velmurugan, R., (2017), Quality of work life of employees in private companies with reference to Coimbatore, International Journal of Multidisciplinary Educational Research and development, 4(5), 128-131.
21. Sinha, C., (2012), Factors affecting quality of work life: Empirical evidence from Indian organizations. Australian Journal of Business and Management Research, 1(11), 31-40
22. Slack, Nigel, Brandon-Jones, Alistair, Johnston, Robert, (2013), "Operations management", 7 th ed., Pearson Education Limited, UK.

23. Sadati, S. (2012). A survey relation of organizational culture and organizational citizenship behavior with employees' empowerment. *Management Science Letters*, Vol.2 , No.6 ,PP. 2175-2186.
24. Steven A; Melnyk, Denzler, David R; Fredendall, Lawrence. (1995) *Production and Inventory Management Journal*; Alexandria Vol. 33, Iss. 3,
25. Swamy, Devappa and Nanjundeswaraswamy and Rashmi, Srinivas (2014) *Quality of Work Life: Scale Development and Validation*, *International Journal of Caring Sciences*, vol.8.No.2, pp 281- 300.
26. Sookraj , Premalal (2009) Employee perceptions of the impact of training and development on product quality, Submitted in fulfillment for the degree of Master in Technology: Quality, Durban University of Technology
27. Teryima, S. J., Faajir, A., & John, E. (2016). Examining employee quality of work life (qwl) as a determinant of managerial effectiveness in business organizations: a study of Nigeria Breweries plc, Lagos. *The Business & Management Review*, 7(3), 268.
28. Timossi, Luciana da Silva and Pedroso, Bruno and Francisco, Antonio Carlos de and Pilatti, Luiz Alberto (2008) *EVALUATION OF QUALITY OF WORK LIFE: AN ADAPTATION FROM THE WALTON'S QWL MODEL*
29. Wang, Rui, & Zhu, Yangjin, (2007). "Turbulent Mining Models and Experimentations for Firm's Core Competence", *International Journal of Management Science and Engineering Management*, Vol. (2), No. (1).
30. Wheelen ,T.L. & Hunger ,J.D.,(2012). " *Strategic Management and Business Policy : Toward Global Sustainability* ",13th edition ,Pearson Prentice Hall