

## "أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية لجامعة جدة"

إعداد الباحثة:

أ. أفراح محمد علي سعد الحربي

ماجستير إدارة الأعمال، إدارة الموارد البشرية، جامعة جدة، المملكة العربية السعودية، جدة



## الملخص:

يهدف هذا البحث إلى التعرف على أثر ابعاد جودة الحياة الوظيفية المؤثرة في تحقيق الميزة التنافسية لجامعة جدة؛ واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وذلك باستخدام استبانة وزعت على 40 موظف وموظفة بجامعة جدة. ودلت النتائج على أن جودة الحياة الوظيفية تتوفر لدى العاملين بها بدرجة متوسطة، كما تم تقديم بعض التوصيات التي من أهمها: ضرورة قيام جامعة جدة بتطوير الأنماط القيادية الإدارية السائدة فيها، والتي تدعم تطبيق جودة الحياة الوظيفية وأبعادها المختلفة، وهذا يؤدي الى تحقيق تميزها في أعمالها المختلفة. كما لابد من قيام جامعة جدة بالتعامل مع العاملين بمعاملة تسودها المحبة والاحترام، كما على إدارة جامعة جدة أن تركز اهتمامها في تحسين جودة الحياة الوظيفية لموظفيها من خلال العمل دائماً على تحقيق العدالة في الأجور والمكافآت لدى موظفي جامعة جدة.

## الفصل الأول

### مدخل إلى الدراسة

يمثل هذا الفصل المدخل إلى الدراسة، والذي يوضح مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، وأيضاً متغيرات الدراسة، ونموذجها كما ويتناول الفصل أهداف وأهمية الدراسة وفرضياتها ومن ثم حدودها، وأخيراً توضيح مفاهيم الدراسة.

### المقدمة:

نظراً لما تشهده مؤسسات التعليم الجامعي من تحولات كبيرة في الآونة الأخيرة، والذي كان أحدثها "نظام الجامعات الجديد" الأمر الذي جعلها مطالبة أكثر من أي وقت مضى بالاندماج في آليات السوق القائمة على أسس الاقتصاد الحر والمنافسة وغيرت من طبيعتها في أساليب الإدارة والبيئة الوظيفية الملائمة للتعامل مع هذه المستحدثات التي تسيراً وفق رؤية 2030. ولأن المحافظة على جودة الحياة الوظيفية للعاملين تنصدر قائمة اهتمامات وأولويات المسؤولين في شتى المنظمات، فهم يسعون باستمرار وبشتى الوسائل الممكنة إلى تحسين مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى الأفراد العاملين بها لكونها أداء أساسية لزيادة دافعية العاملين للإنجاز والارتقاء بمستوى المنظمة ككل وتحقيق أعلى مستويات الأداء والجودة

ولقد أصبحت جودة الحياة الوظيفية لاعباً هاماً ورئيساً في تطوير وتحسين أداء العاملين والمنظمة، فالأفراد الذين يتمتعون بجودة حياة وظيفية مريحة ومميزة يكونوا أصحاب أداء عالي وتكون لديهم القدرة على مساعدة المنظمة في تحقيق اهدافها الاستراتيجية، وفي المقابل فإن المنظمة التي تحاول أن توفر برامج جودة حياة وظيفية فعالة للعاملين فإنها تمتلك الأدوات القادرة على تحقيق الميزة التنافسية لها. (أحمد، 2014م، ص15)

وتعتبر جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم التي تعبر عن سياسات التغيير والتطوير التنظيمي ولتخفف من حالات التوتر والقلق التي سادت بين العاملين خوفاً من الاستغناء عنهم أو تخفيضاً للمزايا الاجتماعية المقدمة لهم، أو تخفيضاً لأجورهم بجانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين ومن ثم تعظيم أهمية استخدام وترشيد أداء الموارد البشرية واعتبارها أحد الاستراتيجيات الفعالة في تدعيم التميز التنافسي لمنظمات الأعمال. (ماضي، 2016م، ص9)

وتُعد جودة الحياة الوظيفية من المواضيع الإدارية الهامة في إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، لما لهذا المفهوم من تأثير مباشر على الروح المعنوية للعنصر البشري، وبالتالي على أداء المؤسسة، فالأفراد الذين يتمتعون بجودة حياة وظيفية مميزة يكون لديهم أداء عالي، ولديهم القدرة على مساعدة المؤسسة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية. وفي المقابل المؤسسات التي تسعى إلى الاهتمام

بالعنصر البشري كونه يمثل أحد المؤثرات القوية التي تقوم عليها الميزة التنافسية بين تلك المؤسسات من خلال توفير برامج جودة حياة وظيفية تتسم بالجودة والفاعلية للعاملين. (ماضي، 2016، 9)

حيث تصدر المحافظة على جودة الحياة الوظيفية للعاملين قائمة اهتمامات وأولويات المسؤولين في شتى المنظمات، فهم يسعون باستمرار وبشتى الوسائل الممكنة إلى تحسين مستوى جودة الوظيفة لدى الأفراد العاملين بها لكونها أداء أساسية لزيادة دافعية العاملين للإنجاز والارتقاء بمستوى المنظمة ككل، وتحقيق أعلى مستويات الأداء والجودة. (أحمد، 2015، 15)

وتمثل الميزة التنافسية جوهر أداء للمؤسسة وقاعدة أساسية تركز عليها لتحقيق النجاح في الميدان التنافسي، ولكي تكون المؤسسة ناجحة ومتفوقة لابد أن تتبنى الأساس الحقيقي للمنافسة نظراً لأن النجاح في المستقبل سوف يعتمد على قدرة المؤسسة في البحث عن مصادر جديدة للميول التنافسية نظراً لتطورات المشاركة التي يشهدها العالم والمتمثلة في ظاهرة العولمة والاندماج وسياسات الانفتاح إضافة إلى التطورات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

لذا هدف هذا البحث إلى التعرف على مفهوم جودة الحياة الوظيفية وأهميتها، وكذلك مفهوم الميزة التنافسية وأهميتها وأهدافها، والكشف عن دور أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية لجامعة جدة.

#### مشكلة الدراسة:

على الرغم من أنّ جودة الحياة الوظيفية تعتبر من أكثر المجالات اهتماماً وقيمه في هذا العصر، وخاصة في المنظمات القائمة على المعرفة والموارد البشري، لا سيما أنّ هناك عدداً من أوجه القصور التي ترتبط بتحديد وقياس وتوفير أبعاد جودة الحياة الوظيفية، الأمر الذي حد من قدرة هذه المنظمات على تطوير أداء العاملين لديها، ومن ثمّ الأداء الكلي لها، وبالتالي يؤدي إلى ضعف قدرتها على مواجهة المنافسة الإقليمية والعالمية بمختلف مجالات المعرفة والتعلم.

ونتيجةً للتحديات التي تواجهها الجامعات في ظل زيادة حدة المنافسة، أصبحت معظم الجامعات تسعى للبحث عن كيفية تطوير بيئتها وكفاءاتها بشكل مستمر، والتي من شأنها ان تمنحها أفضلية عن غيرها من الجامعات من خلال الاستجابة الفعالة لحاجات كوادرها البشرية.

ويُعتبر مفهوم جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الحديثة التي نمت الأدبيات والدراسات المرتبطة بها كما ونوعاً. ولم يحظ الربط بين جودة الحياة الوظيفية وتحقيق الميزة التنافسية باهتمام كاف من قبل المنظمات والجهات الحكومية، ومن هنا تبرز مشكلة البحث في التعرف على أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية بجامعة جدة.

وتأتي هذه الدراسة كنتيجة لتزايد اهتمام المنظمات الحكومية والشركات الخاصة بأهمية النظر في تحسين جودة الحياة الوظيفية لدى موظفيها والعاملين لديها؛ وذلك لتوفير البيئة المناسبة لبروز مظاهر الإبداع والريادة، مما يمكنها من الاستغلال الأمثل لموردها البشري، ولكونهم يُناط بهم تحسين صورة هذه المنظمات أمام المواطن والمجتمع.

ويمكن تلخيص مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤل التالي:

ما أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية بجامعة جدة؟

### متغيرات الدراسة:

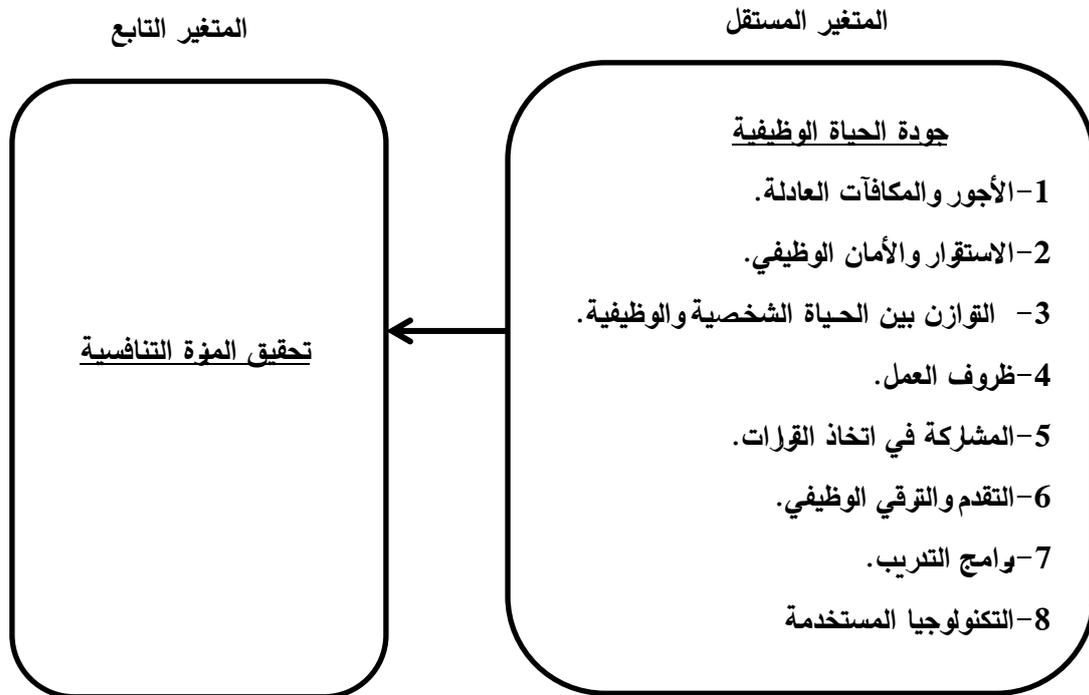
المتغير المستقل: جودة الحياة الوظيفية.

تم اعتماد ثمانية أبعاد تمثل ابعاد جودة الحياة الوظيفية، بحيث تشمل الأبعاد التي اتفقت عليها الدراسات السابقة والتي تُلائم عينة الدراسة، وتكون بمثابة المتغير المستقل للدراسة كالتالي:

- الأجور والمكافآت العادلة.
- الاستقرار والأمان الوظيفي
- التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية.
- ظروف العمل.
- المشاركة في اتخاذ القرارات.
- التقدم والترقي الوظيفي.
- برامج التدريب.
- التكنولوجيا المستخدمة.

المتغير التابع: تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها المختلفة (الجودة- المرونة- الإبداع والابتكار)

### نموذج الدراسة:



#### أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيس التالي:

التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية لجامعة جدة. ويتفرع من ذلك الهدف عدة أهداف فرعية؛ كالتالي:

1. التعرف على مفهوم وأبعاد جودة الحياة الوظيفية.
2. التعرف على أثر كل من أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الأجور والمكافآت العادلة- الاستقرار والأمان الوظيفي- التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية- ظروف العمل- المشاركة في اتخاذ القرارات- التقدم والترقي الوظيفي- برامج التدريب- التكنولوجيا المستخدمة).
3. التوصل إلى الفروق الإحصائية بين إجابات المبحوثين حول (أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة) تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الفئة العمرية، المسمى الوظيفي، المؤهل التعليمي، عدد سنوات الخبرة).
4. التوصل إلى توصيات ومقترحات تفيد موضوع الدراسة.

#### تساؤلات الدراسة:

تسعى الدراسة إلى الإجابة عن التساؤل الآتي:

ما أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية لجامعة جدة؟

وينتجق منه عدة تساؤلات فرعية؛ كالتالي:

1. ما مفهوم وأبعاد جودة الحياة الوظيفية لجامعة جدة؟
2. ما أثر كل من أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الأجور والمكافآت العادلة- الاستقرار والأمان الوظيفي- التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية- ظروف العمل- المشاركة في اتخاذ القرارات- التقدم والترقي الوظيفي- برامج التدريب- التكنولوجيا المستخدمة) في تحقيق الميزة التنافسية لجامعة جدة؟
3. ما الفروق الإحصائية بين إجابات المبحوثين حول (أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة) والتي تُعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الفئة العمرية، المسمى الوظيفي، المؤهل التعليمي، عدد سنوات الخبرة)؟
4. ما التوصيات والمقترحات التي تفيد موضوع الدراسة؟

#### فرضيات الدراسة:

من خلال مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، تتمكن الباحثة من صياغة الفرضيات على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية الأولى:

- 1) هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والميزة التنافسية للمنظمة.  
ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:
  - أ. هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين الأجور والمكافآت وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.
  - ب. هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين الاستقرار والأمان والوظيفي وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.
  - ج. هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.
  - د. هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين ظروف العمل وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.
  - هـ. هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرارات وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.
  - و. هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين التقدم والترقي الوظيفي وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.
  - ز. هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين برامج التدريب وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.

ح. هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المستخدمة وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.

#### أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في جانبين أساسيين:

#### الأهمية العلمية: (النظرية)

تتبع أهمية هذا البحث بحداثة الاهتمام بمفهوم جودة الحياة الوظيفية وربط علاقتها بتحقيق الميزة التنافسية التي تسعى لها جميع الجامعات بعد نظام الجامعات الجديد، وتماشياً مع رؤية المملكة 2030 والتي من أهم أهدافها أن تصبح خمس جامعات سعودية على الأقل من أفضل 200 جامعة دولية في 2030م، وتزداد أهمية الدراسة على الفوائد التي ستعود جامعة جدة على وجه الخصوص.

#### الأهمية العملية: (التطبيقية)

(1) تعيد هذه الدراسة منظمات القطاع الحكومي في أنها تبحث في جودة الحياة الوظيفية السائدة في منظمات القطاع الحكومي وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية، وبالتالي بيان أفضلها وأكثرها إيجابية وتقديمها إلى المسؤولين المعنيين للاستفادة منها وتحقيق أعلى قدر من التطوير والأداء.

(2) ستسهم الدراسة ودرجة كبيرة في تطوير قدرات الباحثان البحثية وفق المنهجية العلمية، وتوسيع مداركهما الذهنية والزيادة من حصيلتهما المعرفية والعلمية، وساعدتهم على الانطلاق في عالم البحث عن الأسباب دون الرضا بتفسير الآخرين، اعتماداً على مهارتي التفسير والتحليل.

(3) كما حرصت الدراسة على إثراء المكتبة العلمية بمراجع تساعد الباحثين القادمين في دراساتهم عبر الاطلاع على النتائج والتوصيات، وإمكانية تطبيق هذه الدراسة على عينات أخرى، أو في مجالات ذلك علاقة بموضوع الدراسة.

#### حدود الدراسة:

تقتصر الدراسة على الحدود التالية:

#### الحد الموضوعي:

يتمثل في التعرف أبعاد جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية لجامعة جدة.

#### الحدود البشرية:

تتمثل في عينة من موظفات الكادر الإداري بجامعة جدة.

#### الحدود الزمنية:

سيتم تطبيق الدراسة في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 1441هـ / 2020م.

#### الحدود المكانية:

سيتم تطبيق الدراسة في جامعة جدة.

## مفاهيم الدراسة:

### (1) جودة الحياة الوظيفية:

عرفها (البربري، 2016، 9) بأنها: "بيئة العمل التي تتوفر فيها العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها بشكل جيد، مما ينعكس ذلك إيجاباً على الموظف فيشعر بالرضا والأمان الوظيفي، فيبذل أقصى جهد ممكن في خدمة المؤسسة. كما يعرفها (ماضي، 2014، 63) بأنها: "مجموعة من الأنشطة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة، والتي من شأنها أن تؤثر على الحياة الوظيفية للأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية، والذي بدوره ينعكس إيجاباً على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد والأطراف كافة ذات العلاقة بالمنظمة".

التعريف الإجرائي: تعرف الباحثة جودة الحياة الوظيفية بأنها: عبارة عن مجموعة من المؤشرات والعمليات المتكاملة التي تشارك فيها جميع الإدارات والأقسام بجامعة جدة؛ وذلك من أجل تحسين الحياة الوظيفية والشخصية لدى العاملين فيها لتحقيق الأهداف المنشودة.

### (2) الميزة التنافسية:

يعرفها (بورتو، 1990، 1) على أنها: تنشأ أساساً من القيمة التي تستطيع منظمة ما أن تخلقها لربائنها بحيث يمكن أن تأخذ شكل أسعار أقل بالنسبة لأسعار المنافسين بمنافع متساوية، أو تقديم منافع منفردة في المنتج تعوض بشكل واسع الزيادة السعرية المفروضة. وتعرف إجرائياً بأنها: "كل شيء يميز جامعة جدة عن منافسيها من الجامعات في نظر عملائها أو المتعاملين معها".

## الفصل الثاني

### أدبيات الدراسة

يتضمن هذا الفصل عرض أدبيات الدراسة، والذي يشمل الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، والتعقيب عليها، ومن ثم استعراض الإطار النظري للدراسة، والذي يغطي على متغيرات الدراسة (المبحث الأول: جودة الحياة الوظيفية، والمبحث الثاني: الميزة التنافسية)

### أولاً: الدراسات السابقة:

سيتم التطرق الى عدد من الدراسات السابقة التي تتعلق بموضوع الدراسة الحالية والوقوف على أهم الموضوعات والأفكار التي تناولتها حيث تم استخلاص أهم النتائج التي تم التوصل إليها، ومن أهم الدراسات العربية-على حد علم الباحثة-والتي تم ترتيبها تصاعدياً من الأقدم إلى الأحدث:

1/ دراسة (المغربي، 2004). والتي هدفت إلى التعرف على مستوى جودة حياة العمل في المراكز الطبية المتخصصة لجامعة المنصورة، وكذلك تحديد التباين والاختلاف فيما بين آراء الإداريين والأطباء والفنيين، كما هدفت إلى تحديد أثر عوامل جودة حياة العمل في تنمية الاستغراق الوظيفي للعاملين بالمراكز الطبية محل الدراسة. وتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين الدائمين من فئات الإداريين والأطباء والفنيين بالمراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة، ويبلغ الإجمالي للمجتمع (3659) مفردة، وقد بلغت العينة (350) مفردة، وبلغت الردود الصحيحة بمعدل استجابة 79.50%.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة؛ الانخفاض النسبي لمستوى جودة العمل في المراكز الطبية المتخصصة محل الدراسة، وكذلك عدم وجود اختلافات معنوية بين الفئات العاملة بتلك المراكز من الإداريين والأطباء والفنيين إلا في الأجور والمكافآت وأسلوب الرئيس

في الإشراف. كما وتوصلت الدراسة إلى أن عوامل جودة حياة العمل مجتمعة تؤثر في الاستغراق الوظيفي، وأن أهم هذه الطرق تأثيراً تتمثل في: الأجور والمكافآت، وخصائص الوظيفة، وظروف بيئة العمل المعنوية، وأسلوب الرئيس في الإشراف.

2/دراسة (الفيومي؛ أحمد محمد، 2010) بعنوان: " أثر الأصول غير الملموسة في تحقيق الميزة التنافسية في ظل تبني معايير إدارة الجودة الشاملة: دراسة مقارنة على عينة من الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة " هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر الأصول غير الملموسة (رأس المال البشري؛ ورأس المال التنظيمي؛ ورأس المال العلاقتي؛ ورأس المال المعلوماتي) في تحقيق الميزة التنافسية في ظل تبني معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة وذلك من خلال التعرف على العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال وصف العلاقة بين الأصول غير الملموسة ومعايير إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية للجامعات الأردنية الرسمية والخاصة وتحليل البيانات المجمعَة واختبار الفرضيات المطروحة بين تلك المتغيرات.

3/دراسة (سليم؛ إيمان، وفلمبان؛ غدير، وشريف؛ وفاء، 2011) بعنوان " دراسة تحليلية لأثر التحول إلى مجتمع المعرفة في دعم الميزة التنافسية لمؤسسات التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية" هدفت الدراسة إلى التحديد الموضوعي للتحديات التي تواجه التحول نحو مجتمع معرفي بمؤسسات التعليم العالي و التكيف مع هذه التحديات في الدول العربية وخاصة في المملكة العربية السعودية والبحث عن استراتيجيات متميزة للتحول بذلك القطاع المهم لمجتمع المعرفة سعياً إلى اكتساب ميزة تنافسية والوصول لمقترحات وحلول ممكنة التطبيق لتحقيق تنمية مستدامة والتحول لمجتمع المعرفة بمؤسسات التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج والتي من أهمها: - أ. تعد التنافسية بمثابة حجر الزاوية لتطوير نظم التعليم العالي الذي يمثل قاطرة التنمية المستدامة للدول العربية. ب. يمثل مجتمع المعرفة السبيل لبناء ميزة تنافسية لمؤسسات التعليم العالي في ظل متغيرات عالمية ومحلية. ج. دعم الاستثمار في رأس المال الفكري.

4/دراسة (الصائغ؛ نجاه محمد وبادخن؛ ماجدة حسن، 2013) بعنوان: " التخطيط الاستراتيجي والميزة التنافسية العالمية في جامعة الملك عبد العزيز" هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة ممارسة التخطيط الاستراتيجي في جامعة الملك عبد العزيز من وجهة نظر مشرفات الأقسام الأكاديمية، والكشف عن العلاقة بين درجة ممارسة التخطيط الاستراتيجي في جامعة الملك عبد العزيز ودرجة تحقيقها الميزة التنافسية العالمية من وجهة نظر مشرفات الأقسام الأكاديمية. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج والتي من أهمها: - أ. وجود علاقة ارتباطية إيجابية قوية بين درجة ممارسة التخطيط الاستراتيجي ودرجة تحقيق الميزة التنافسية العالمية في الجامعات ب. أنه كلما زادت ممارسة التخطيط الاستراتيجي في جامعة الملك عبد العزيز كلما زاد تحقيق الحكمة كعنصر من عناصر الميزة التنافسية العالمية بدرجة قوية.

5/دراسة (ماضي، 2014) بعنوان: "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين"، وهي دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، والتي هدفت إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء من خلال عينة بلغت (344) من حجم المجتمع الكلي البالغ (3254)، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لهذا الغرض. وتوصلت الدراسة إحصائياً بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي إلى عدة نتائج، منها: وجود علاقة دالة بين أداء العاملين، ووجود تأثير مهم ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية، وأن من أهم الأبعاد تأثيراً في الأداء الوظيفي، تتمثل في فرص الترقى والتقدم الوظيفي، والعلاقات الاجتماعية، والاستقرار والأمان الوظيفي، والمشاركة في اتخاذ القرارات، وبرامج التدريب والتعلم، والتوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية.

6/دراسة (بن منصور، 2014) بعنوان: "الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص" وهي دراسة ميدانية بالمؤسسة الخاصة صرموك للمشروبات الشرقية- بسطيف، حيث هدفت هذه الدراسة إلى كشف العلاقة بين الاستقرار والأداء الوظيفي في مؤسسات

القطاع الخاص، وتقصي العوامل التنظيمية المادية، والاقتصادية والاجتماعية التي تؤثر في كلا المتغيرين، ومحاولة التأكيد على أهمية الموارد البشرية بالنسبة للتطبيقات، وطبقت الدراسة على عينة تكون من (53) عاملاً من المجتمع الكلي البالغ (265) عاملاً، شملت كل الفئات الفاعلة في المؤسسة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أن هناك علاقة سببية بين الاستقرار الوظيفي والأداء الوظيفي، وأن الاستقرار الوظيفي في المؤسسة هو ظاهري، لأن العمال لديهم سلوك سلبي نظراً لعدم حصولهم على الإشباع الكافي الذي يزرع فيهم الرغبة نحو العمل والمؤسسة، وأن أداء العمال خالٍ من الفاعلية والتميز، بسبب سياسة الإكراه وأسلوب الجزاء والعقاب الذي تضعه المؤسسة كاستراتيجية للعمل. وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات والتي منها ضرورة المحافظة على الموارد البشرية للمؤسسة، خاصة ذوي الخبرة والكفاءة عن طريق التحفيز.

7/ دراسة (محمود، 2015م) بعنوان: "جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويجية بالجامعات المصرية" هدفت الدراسة إلى التعرف على الواقع الفعلي لكل من جودة الحياة الوظيفية، و الإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويجية بالجامعات المصرية، وكذلك التعرف على العالقة بين جودة الحياة الوظيفية، و الإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويجية بالجامعات المصرية، والتعرف على التصور المقترح لجودة الحياة الوظيفية في ضوء الإبداع الإداري، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد الباحث في عملية جمع البيانات على الاستبانة. 56 وتوصلت الدراسة الى عدد من النتائج أهمها: وجود عالقة ارتباط بين جودة الحياة الوظيفية، والإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويجية بالجامعات المصرية، ووجود عالقة من أبعاد جودة الحياة الوظيفية) المشاركة في اتخاذ القرارات، إتاحة الظروف المعنوية لكل بعد المدعمة لأداء العاملين، فرص الترقى والتقدم الوظيفي، عدالة نظم المكافآت، توفير عمل متكاملة (والإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويجية بالجامعات المصرية. وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بأبعاد جودة الحياة الوظيفية) المشاركة في اتخاذ القرارات، إتاحة الظروف المعنوية المدعمة لأداء العاملين، فرص الترقى والتقدم الوظيفي، عدالة نظم المكافآت، وتوفير عمل متكاملة (لعلاقتها بالإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويجية بالجامعات المصرية.

8/ دراسة (الشنطي، 2016)؛ بعنوان: "واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل" هدفت الدراسة الى التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان، وعلاقتها بالأخلاقيات لدى موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان، واستخدم الباحث لتحقيق أهداف الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. كما استخدم أسلوب الحصر الشامل على الاستبانة كأداة لجمع البيانات. لجميع مجتمع الدارسة من العاملين في الوزارة، وقد توصلت الدراسة الى نتائج أهمها: توفر جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة بدرجة متوسطة وهناك علاقة بينها وبين أخلاقيات العمل لدى العاملين بالوزارة.

9/ دراسة (الهاشمي والعضايلة، 2017م)؛ بعنوان: "أثر جودة الحياة الوظيفية على الفاعلية التنظيمية في المستشفيات العسكرية بمنطقة الرياض من وجهة نظر العاملين فيها" هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية، وتأثيرها على الفاعلية التنظيمية في المستشفيات العسكرية بمنطقة الرياض بالسعودية من وجهة نظر العاملين فيها، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وقد اختار الباحث عينة عشوائية طبقية من العاملين في هذه المستشفيات، واستخدم في عملية جمع البيانات الاستبانة كأداة رئيسية، حيث تم توزيع 450 استبانة. وقد توصلت الدراسة الى عدد من النتائج أهمها: أن مستوى جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين كامن بدرجة متوسطة، كما وجد أن مستوى الفاعلية التنظيمية في المستشفيات العسكرية كانت بدرجة متوسطة، كما أشارت النتائج الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الباحثين لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الجنسية والخبرة، وعدم وجود فروق تعزى للمتغيرات العمر وجهه العمل، والمؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية، وطبيعة العمل والنوع.

### أهم الدراسات الأجنبية:

#### 1/ دراسة (Daud, 2010) " Investigating the Relationship between Quality of work life and Organizational Commitment among " Firms Malaysian in employees

العلاقة بين مجموعة من الأبعاد لجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في أوساط العاملين في الشركات الماليزية. وهدفت إلى التعرف على العلاقة بين مجموعة من الأبعاد لجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في أوساط العاملين في الشركات الماليزية من خلال اختبار عدة متغيرات رئيسية لجودة الحياة الوظيفية: وهي المشاركة في صنع القرار، النمو والتطوير، والإشراف والأجور والحوافز، والعلاقات الاجتماعية، وعلاقتها بالالتزام التنظيمي والتعرف على مستوياته من خلال اختبار مكونات وأنواع الالتزام التنظيمي والعاطفي والمعياري والاستمراري القائم على قلة البدائل. وقد طبقت الدراسة على عدد (60) منظمة أعمال في ماليزيا بعينة مكونة من (500) موظف في المستويات الإشرافية والمسؤولين التنفيذيين في الشركات المختلفة في ماليزيا. ولقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها وجود علاقة وتأثير إيجابي بين ثلاثة من أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي العاطفي، وهي العلاقات الاجتماعية، والمشاركة والأجور والمكافآت. وأيضاً أظهرت وجود علاقة ارتباط إيجابي بين أربعة من أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي الاستمراري المرتبط بالبدائل، وهي العلاقات الاجتماعية والأجور والمكافآت والمشاركة. وكذلك وجود علاقة ارتباط إيجابي بين ثلاثة من أبعاد جودة الحياة والإشراف والالتزام التنظيمي المرتبط بالتكلفة، ووعي المشاركة والنمو والتطوير والإشراف.

2/ دراسة (Shinha,2012) بعنوان: "Factors Affecting Quality of Work" " العوامل المؤثرة في جودة الحياة الوظيفية" " دراسة تطبيقية على المؤسسات الهندية". وقد طبقت هذه الدراسة على المؤسسات الهندية، وهدفت إلى تعريف العوامل المؤثرة في جودة حياة الوظيفة من واقع المؤسسات الهندية، ومكونات كل عامل من هذه العوامل لجودة الحياة الوظيفية من خلال عينة مكونة م (100) مدير من المستوى المتوسط للإدارة بالمؤسسات المختلفة في الهند. واستخدمت الدراسة الأسلوب الوصفي للتعرف على أهم العوامل التي تلعب دوراً هاماً بين الموظفين، والعوامل الأهم والأبعاد المكونة لها. وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها استخلاص ثلاث عوامل مؤثرة بخبرات جودة الحياة الوظيفية للمدراء العاملين في المستوى المتوسط للمنظمة: هي التوجه نحو دعم العلاقات في المنظمة، والتوجه نحو التكيف المهني في المستقبل، والتوجه نحو تحديد المصير الذاتي والنظام الشامل للمنظمة. وخلصت لترتيب هذه العوامل حسب الأهمية في إشباع حاجات ورغبات العاملين.

3/ دراسة (A.S.A DU TOIT AND SEWDASS,2014) بعنوان: الميزة التنافسية في المغرب. فالغرض من هذه الدراسة هو دراسة الوضع الراهن فيما يتعلق بأنشطة الميزة التنافسية في المغرب، والمغرب يفتقر إلى القدرة التنافسية، ومنذ فترة طويلة تركز الكثير من قاعدتها الصناعية على إحلال الواردات، بدلاً من التركيز على الصادرات التنافسية ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أنّ العديد من الشركات التي تشارك في تنفيذ الميزة التنافسية، ومع ذلك فإنّ معظم الشركات أشارت إلى أنّها لن تستخدم الميزة التنافسية لأغراض صنع القرار. ويتضح من الدراسة أنّه من الضروري بالنسبة للبلدان النامية مثل المغرب كأداة للإدارة الاستراتيجية يجب أن تشكل جزءاً من الجهود الرامية إلى تعزيز السلوك التنافسي بين الشركات المغربية، وذلك يتطلب الالتزام والدعم من القيادات الحكومية والمنظمات المهنية. وتوصلت الدراسة إلى أنّ المغرب كبلد لا تحتل مرتبة منخفضة في عالم التنافسية، وتتركز الأبحاث التي أجريت في هذا المجال عن تنفيذ الميزة التنافسية في مختلف المنظمات في المغرب، وترى كيف تستخدم الميزة التنافسية في تحسين الوضع التنافسي لهذه الشركات ومساعدتها في صنع القرار.

#### 4/ دراسة ( Glabiszewski & Zastempowski, 2016 ) بعنوان: " القدرة على استيعاب التكنولوجيا كمصدر من الميزة التنافسية للشركات المالية في بولندا".

هذه الدراسة تجريبية في طبيعتها ومحاولة لتقييم تأثير القدرة على استيعاب التكنولوجيا الحديثة المكتسبة من قبل الشركات المالية العاملة في بولندا وكسب المزايا والتنافسية في السوق. وقد أثبتت نتائج هذا البحث الذي أجري وجود هذه العلاقة ووجدت أنها قوية. وهذا يعني أن تطوير هذه القدرات داخل الشركات وضمن القدرة الاستيعابية ينبغي أن تؤدي إلى زيادة كبيرة في المزايا التنافسية في السوق وزيادة إمكانات الشركات المالية والمزايا التي حققتها لهم. وقد تم تحديد الأثر القوي في مجموع الموظفين الذين تم تحليلهم والمكونات العامة والتنظيمية لقدرات الاستيعاب، وفيما يتعلق بمكونات التحليل الأولية المحتملة، فإن النتائج التي تم الحصول عليها هي بالتأكيد أكثر تنوعاً.

#### التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال العرض السابق للدراسات والبحوث التي أجريت حول موضوع " جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة"؛ وبعد مسح واستعراض الدراسات السابقة يتبين للباحثان ما يلي:

- 1- توصلت بعض نتائج الدراسات المحلية والعربية والأجنبية الى أهمية أبعاد جودة حياة العمل في تحقيق الميزة التنافسية، كما استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في تعزيز الدراسة الحالية، وذلك خلال التعرف على مجموعة من الجوانب منها المنهجية العلمية، والأدوات العلمية المستخدمة فيها، والأساليب الإحصائية، وطرق معالجة المعلومات، والمراجع الأصلية في هذا المجال.
  - 2- سجلت الدراسات السابقة اتفاقاً مع الدراسة الحالية في أهمية موضع الدراسة الحالية، " جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الميزة التنافسية"، وذلك بتركيز معظمها على أحد متغيراتها (جودة الحياة الوظيفية).
  - 3- اختلفت الدراسات السابقة عن الحالية في جوانب، واتفقت معها في أخرى؛ فكانت على النحو التالي:
    - من ناحية المجال الزمني: أجريت الدراسات السابقة التي تم عرضها في الفترة من عام (2004) وحتى عام (2017) بينما الدراسة الحالية تطبق في العام 1441هـ الموافق (2019م)
    - من ناحية المنهج المستخدم: الدراسات السابقة استخدمت المنهج الوصفي كما هو الحال في الدراسة الحالية التي تستخدم ذات المنهج.
    - من حيث المتغيرات: اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث الموضوع في المتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية".
    - من ناحية المجال الموضوعي: تعرّضت الدراسات السابقة إلى موضوعات متباينة عن جودة الحياة الوظيفية كمتغير مستقل؛ بينما تخصص الدراسة الحالية البحث عن جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الميزة التنافسية للمنظمة.
    - من ناحية الأهداف: اختلفت الأهداف التي سعت إلى تحقيقها كل دراسة من الدراسات السابقة عن الأهداف التي تسعى إليها الدراسة الحالية، بسبب اختلاف بعض المتغيرات في الدراسات السابقة عن موضوع الدراسة الحالية.
    - من كل ما سبق تتضح أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.
- وقد استفادتا الباحث من الدراسات السابقة في صياغة المشكلة البحثية ووضع الأهداف والتساؤلات الخاصة بالدراسة الحالية، إضافة إلى التعرف على عرض ومناقشة نتائج الدراسات السابقة، والوقوف على ما توصلت إليه.

## ثانياً: الإطار النظري:

### المبحث الاول: جودة الحياة الوظيفية:

#### أولاً: مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

لقد تعددت التعاريف التي تناولت هذا المصطلح واختلفت احياناً باختلاف وجهة النظر إلى موضوع جودة الحياة الوظيفية، وان كان مضمونها واحد يصب في تحسين بيئة العمل وحياة العاملين فيها. (ماضي، 2016، 19) وعرفها (ماضي، 2014، 63) بأنها: مجموعة من الانظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة، والتي من شأنها أن تؤثر على الحياة الوظيفية للأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية، والذي بدوره ينعكس إيجاباً على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد والأطراف كافة ذات العلاقة بالمنظمة" كما رأى Nguyen أن "جودة الحياة الوظيفية تتعلق برفاهية العاملين التي ترتبط بالرضا عن تأمين مجموعة الاحتياجات الإنسانية الأمان الوظيفي، والصحي، الاحتياجات الاقتصادية والعائلية والاجتماعية، وحاجات تقدير الذات، واحتياجات الإدراك، والاحتياجات المعرفية والاحتياجات الجمالية، نتيجة المشاركة في العمل، إذ ترتبط جودة الحياة الوظيفية بأداء العاملين وإنتاجيتهم وولائهم الوظيفي.

وفي ضوء التعريفات السابقة التي تم تناولها يمكن للباحثة أن تعرف جودة الحياة الوظيفية: بأنها عبارة عن مجموعة من المؤشرات والعمليات المتكاملة التي تشارك فيها جميع الإدارات والاقسام داخل المنظمة، من أجل تحسين الحياة الوظيفية والشخصية لدى العاملين فيها، لتحقيق الاهداف المنشودة للمنظمة.

#### ثانياً: مؤشرات وأبعاد جودة الحياة الوظيفية:

بالرغم من وجود توافق بين أغلب الباحثين والمهتمين بموضوع جودة الحياة الوظيفية حول ضرورة الاهتمام بها داخل المؤسسة، غير أن الاختلاف بين هؤلاء تمثل في تحديد أبعادها. (قريشي وبديسي، 2015، 217) ومن خلال ما سبق سيتم تناول أبعاد ومؤشرات جودة الحياة الوظيفية التي تم استخدامها كمتغيرات مستقلة، في حين يرى الباحث أن هذه العناصر والمؤشرات هي الأكثر شيوحاً من خلال بحثه في الدراسات السابقة. وسنتناول أهم المؤشرات والأبعاد لجودة الحياة الوظيفية في هذا البحث على النحو التالي:

#### • الأجور والمكافآت العادلة:

وتشير إلى مدى كفاية نظام الأجور والتعويضات وعدالتهما (الرضا عن المردود المادي في العمل) (النجار، 2006، 16)، ومعظم العاملين في المنظمات يعملون للحصول على عوائدهم مقابل جهودهم وعملهم، ووجود نظام مكافآت عادل يؤثر على أداء ونظرات العاملين لوظائفهم، ولأصحاب العمل، كما يقلل من معدل الدوران، ويحسن من أداء وإنتاجية المنظمة، وتكمن العدالة فيما يقدمه الشخص من جهد، وما يعود عليه نظير ذلك، كما يحكم الأفراد على عدالة التعويضات والمكافآت من خلال مقارنة جهودهم وأدائهم مع أداء الآخرين.

ويُعد نظام المكافآت بالمنظمة من أكثر الأدوات التحفيزية فعالية فيها، وتتضمن المكافآت التنظيمية أو الخارجية التي يحصل عليها الفرد من المنظمة. ويؤثر نظام المكافآت في المنظمة على مستوى شعور الفرد بالرضا، فإن الفرد الذي يحصل على المكافأة سوف يشعر على أنه حصل عليها نتيجة انجازه، مما يزيد المنفعة الداخلية المتحققة من المكافأة. (حسن، 2001، 36)

### • الاستقرار والأمان الوظيفي:

يعبر مفهوم الأمن والاستقرار الوظيفي عن بقاء العامل موظفاً في نفس المؤسسة بدون انتقاص من الأقدمية أو الأجر أو المعاش، هذا ويعتبر الاستقرار الوظيفي من أهم أبعاد جودة الحياة في العمل، فهو محدد مهم لصحة العاملين ورفاهيتهم الجسدية والنفسية. فيرفع درجة الطمأنينة لدى العامل على مستقبله الوظيفي، وانتهاء جميع صور القلق على ذلك المستقبل، ينتج عنه شعور العامل بالراحة والاستقرار النفسي بما يرفع من معنوياته وينعكس إيجاباً على أدائه. (قريشي، وباديسي، 2015، 178)

ويعتبر الاستقرار والأمن الوظيفي في الإدارة اليابانية هو ضمان الوظيفة للموظف مدى الحياة، إذ لا تلجأ المؤسسات اليابانية إلى الاستغناء عن الأفراد حتى في أصعب الظروف الاقتصادية مما كان له أكبر الأثر على إبداعه وإنتاجيته. (دودين، 2012، 90)

### • التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية:

عرفت منظمة الأمم المتحدة التوازن بين الحياة الوظيفية على أنها مجموعة من ترتيبات العمل التي تهدف إلى إيجاد بيئة عمل مناسبة تتسم بمرونة أكبر، وتتمثل الأهداف النهائية في إيجاد التوازن الأمثل بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، مع الإسهام في زيادة كفاءة المنظمة. (رومان، وأورتيغ، 2010، 45)

ويُعتبر بعد التوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية عن مدى قدرة الفرد على مواجهة التزامات العمل والأسرة معاً. وللموازنة بين الحياة الشخصية والوظيفية تأثير إيجابي على جودة الحياة داخل العمل، وهذا نتيجة تأثيرها على الصحة النفسية للفرد (الحصيف، 2012، 65)، حيث تساهم في تحقيق رضاه والرفع من معنوياته، والذي من شأنه أن يجدد من نشاطه، ويجعله يقبل على عمله بدافعية، كما ويجعله أكثر قدرة على مواجهة التحديات التي تواجهه في العمل، وأكثر انسجاماً مع زملائه في العمل.

### • ظروف العمل (بيئة عمل آمنة صحية)

والمقصود بذلك ظروف العمل البيئية المادية للعمل المتمثلة بـ "الإضاءة والأثاث وتنظيم المكاتب والتهوية" التي يعمل بها العاملين في المنظمة، لاسيما بأنّ عدم توفر بيئة عمل سليمة للعاملين في المنظمة يؤثر على سلوك العاملين، وهذا يؤدي إلى حدوث الإحباط الذي يؤثر سلباً على إنتاجية الفرد في المنظمة. (البقيمي، 2010، 14)

### • المشاركة في اتخاذ القرارات:

إن عملية اتخاذ القرارات تشكل محوراً أساسياً في نشاط المنظمات، وتعتبر نتاج العديد من المجهودات المشتركة من الآراء والأفكار والتقييم الذي يقيم به العديد من العاملين بالمنظمة، فعملية اتخاذ القرار عملية جوهرية في حياة المؤسسة في جميع الإدارات وخاصة الإدارة العليا، لأنها تمس كل الفاعلين في التنظيم، ومن الصعب في المنظمات المعاصرة أن يكون إدارة المنظمة من خلال فرد واحد، ولهذا فإنه من الضرورة التعاون بين المدير ومرؤوسيه التعاون في اتخاذ القرار حتى تحقيق أهداف المنظمة. (عواد، 2013)

### • فرص الترقّي والتقدم الوظيفي:

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

وتُعتبر الترقية من أهم القرارات التي تأخذها المنظمة المتعلمة الناجحة بعين الاعتبار، إذ أن وجود فرص الترقّي المتاحة عبر المسارات الوظيفية المختلفة بالإضافة إلى مراعاة الموضوعية في نظام الترقية في تحسين مستوى الرضا الوظيفي، وتحفيز العمال على

العمل بروح معنوية مرتفعة تساهم بخلق جو من التنافس بينهم بهدف الحصول على الترقية اللازمة من قبل مديري المنظمات. (أحمد، 2008)

#### • برامج التدريب:

التدريب جهد مخطط ومنظم يهدف إلى اكساب المشاركين معارف جديدة أو إنعاش معارف قديمة ومهارات جديدة، وتغيير أو بناء اتجاهات لدى المشارك. (ديسلر، 2003، 264)، ويعتبر التدريب أحد أهم أبعاد وعوامل جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة، حيث يلعب دوراً أساسياً في تنمية المهارات البشرية وتطويرها والارتقاء بها من خلال التدريب المستمر والمنظم والغير العشوائي، مع العلم بأن التدريب يجب أن يتم تنفيذه بناءً على التخطيط لهذا التدريب والمبني على أساس الاحتياجات للعاملين في المنظمة، والتي تعتبر من أكثر الاستثمارات نجاحاً في تحقيق الإنجاز المستهدف. (حمود، 2002، 16).

#### • التكنولوجيا المستخدمة:

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

أن التطورات التكنولوجية تعتبر من العناصر الهامة في بيئة العمل ومن أكثر العوامل توفيراً لحياة وظيفية ملائمة للأفراد العاملين في المنظمات، فهي تؤدي إلى تغيير في حياة الأفراد، وكذلك حياة التنظيمات الإدارية من حيث البقاء والاستمرارية ومواكبة المستجدات والتطورات في البيئات المحيطة للعمل. (جاد الرب، 2008، 35)

#### ثالثاً: أهمية تطبيق مؤشرات وأبعاد جودة الحياة الوظيفية:

تتم أهمية جودة الحياة الوظيفية من خلال تأثيرها المباشر وغير المباشر على الظواهر والسلوكيات الإدارية داخل المنظمات، وما يمكن أن تأثره على مجمل أنشطة ومهام هذه المنظمات سواء في أداءها لمهامها أو علاقاتها بالبيئة الخارجية كأفراد أو منظمات وبالتالي تحقيق أهدافها، وهذا ما أكدته الكثير من البحوث والدراسات التطبيقية التي أجريت في بيئات مختلفة على أن تحسين جودة الحياة الوظيفية لها تأثير على الكثير من المخرجات التنظيمية الهامة للمنظمات، مما أوجد علاقات معنوية مباشرة بين طبيعة جودة البيئة السائدة ومخرجات هذه المنظمات، لهذا فقد أكد جمهور الباحثين على أن درجة نجاح أي منظمة تتوقف إلى حد كبير على القدرة على خلق بيئة عمل ملائمة بهذه المنظمات. (القحطاني، 2005، 14)

#### المبحث الثاني: الميزة التنافسية:

##### أولاً: مفهوم الميزة التنافسية:

تعتبر الميزة التنافسية نتيجة طبيعية لممارسات الإدارة السليمة والتي توفر البيئة المناسبة لبروز مظاهر الإبداع والريادة، وتقوم بتعيين الموظفين على أساس الكفاءة وتلتزم أخلاقياً بالتعليم والتدريب المستمر لكافة موظفيها، وهي بهذه الممارسة إنما تستثمر في الإنسان وهو أسمى المخلوقات، ويدر عليها دخلاً يُضاف إلى دخلها من النشاط الذي تمارسه.

وطرح مفهوم الميزة التنافسية بتسميات متعددة من أبرزها القدرة التنافسية، التفوق التنافسي، وتشير إلى الكيفية التي تستطيع المنظمة أن تميز نفسها على منافسيها وتحقق التفوق، وأن إدراك واكتشاف المنظمات للطرق الجديدة للمنافسة في موقع السوق يعزز من تطور الميزة التنافسية التي تقع في قلب الاستراتيجية التنافسية، وأن تطورها يتطلب اختيار الاستراتيجية المناسبة، ومن ثم تحقيق النجاح والأهداف المرجوة. (الصالح، 2012)

كما توصف الميزة التنافسية بأنها هدف تسعى المنظمة إلى تحقيقه بشكل يميزها عن غيرها من المنظمات ويصعب تقليدها أما بطريقة تقديم الخدمة أو بشكل المنتج أو من ناحية السعر أو بكل ذلك معاً، وقدرة المنظمة على اختيار الطريقة التي تحقق فيها ميزتها التنافسية والتي تتبع من تحليلها لبيئتها الداخلية والخارجية وتحديد نقاط القوة وتعزيزها ونقاط الضعف ومعالجتها من أجل الدخول في المنافسة.

#### مصادر الميزة التنافسية وخصائصها:

يعتبر إيجاد الميزة التنافسية بالمقارنة مع ما يقدمه المنافسون جوهر الاستراتيجية التسويقية وذلك لأن الميزة التنافسية تساهم في تحقيق ما يلي: (جبر وآخرون، 2013)

- تحقيق قوة سوقية من خلال السيطرة على الحصة السوقية للسلع أو العلامات التي تطرحها في الأسواق المستهدفة.
- تطوير سلع وخدمات جديدة، وإيجاد أسواق متخصصة جديدة، وتخفيض التكاليف للسلعة أو العلامة التجارية.

#### مصادر الميزة التنافسية:

تعددت مصادر الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال، ويرجع الباحثون ومنهم (Jean) Lamb, 1989 الميزة التنافسية إلى مصادر داخلية وخارجية (الداوي، 2004، 262). وفيما يلي شرح لهذه المصادر:

- المصادر الداخلية: تُعتبر الموارد من أهم المصادر الداخلية ومصدر رئيس للميزة التنافسية، حيث قام الاقتصادي Penrose عام 1959 نظرية الموارد، حيث ربط بين أداء المنظمة ونموها بالموارد التي تمتلكها، وتتمتع بخصائص استراتيجية مما يجعلها تساهم في الأفضلية الاقتصادية لها (عبد المليك، 2003، 116) والموارد تضم المعرفة والمال والكفاءة والجودة وتكنولوجيا المعلومات.
- المصادر الخارجية: تعتبر استراتيجيات التنافس مصدر من مصادر الميزة التنافسية، حيث تعددت التعريف لاستراتيجية التنافس على أنها إعداد الأهداف والغايات الأساسية طويلة الأجل، واختيار خطط العمل وتخصيص الموارد الضرورية لبلوغ هذه الغايات (عدون، 2001، 8)، ويندرج ضمن هذه الاستراتيجية خفض التكاليف، وضبط المشتريات والمحافظة على كبار الموردين والشروط المثلى للشراء.

#### ثانياً: أبعاد الميزة التنافسية:

اتفقت العديد من الدراسات على أن أهم أبعاد الميزة التنافسية هي كالتالي:

#### ■ الجودة:

فنتيجة لزيادة حدة المنافسة الأمر الذي فرض على المؤسسات التي ترغب في البقاء والاستمرار العمل على توفير منتجات/خدمات ذات جودة عالية، ومن ثمّ الاهتمام بتلبية رغبات المستهلكين والحرص على إرضائهم في الوقت الذي لم يعد فيه السعر وحده العامل المحرك لسلوك المستهلك؛ حيث أصبحت القيمة التي يريد الحصول عليها والجودة الاهتمام الأول له. (شارل هيل، 2008، 208)

#### ■ المرونة:

ففي ظل الأوضاع التي تعيشها المؤسسات اليوم أضحى التكيف السريع للمؤسسة مع مستجدات المحيط مسألة أساسية يتحدد على أساسها البقاء والاستمرار، كما أن سرعة التغيرات وتعقدتها غيرت كل المعطيات التي حكمت أنظمة العمل والتسيير، وفرضت قواعد عمل جديدة تتسم بالقابلية للتكيف، المرونة، التفتح، الاستقلالية.

## ▪ الإبداع والابتكار:

يميل بعض الكتاب المتخصصين إلى ضرورة التفرقة بين المصطلحين، فالابتكار يتعلق باستكشاف فكرة جديدة مميزة، أما الإبداع فيتعلق بوضع هذه الفكرة موضع التنفيذ على شكل عملية أو سلعة أو خدمة. (بلمهدي، 2005، 259)

**الميزة التنافسية في الجامعات:**

يُنظر لمؤسسات التعليم العالي باعتبارها محوراً رئيسياً في الوفاء بمتطلبات التنمية المستدامة في ظل المتغيرات العالمية، والتي أدت إلى انفتاح مجتمعات العالم بعضها على البعض، وقد أدى هذا الانفتاح إلى سعي مؤسسات التعليم العالي لتحسين وتجويد مخرجاتها للمنافسة والتميز حيث أنها تعمل في بيئة تتسم بالتطور المتصاعد للمتغيرات البيئية السريعة كالعولمة والمنافسة في تقديم خدمات متطورة وهو الأمر الذي أدى إلى إيجاد تحديات ومتطلبات جديدة سواء كانت خدمية أو إنتاجية ومن ثم استخدام الجامعات لجميع مواردها كأدوات لتحقيق الميزة التنافسية، ومن هنا يتضح أن التعليم الجامعي هو الأكثر أهمية الآن بالنسبة للفرد أو للقدرة التنافسية الوطنية، ففي الوقت الذي تختلف فيها الضغوط عبر مجموعات أصحاب المصلحة، فإن قادة الكليات والجامعات وصانعي السياسات العامة والطالب وأسرهم يسعون إلى إيجاد طرق جديدة لتوفير الحصول على تعليم جامعي ذو جودة وتميز عالمي. إن الميزة التنافسية في الجامعة هي مجموعة المتغيرات المتعلقة بالابتكار والتجديد وجودة التخطيط والاهتمام بالعنصر البشري والتكنولوجيا وتقديم قيم إضافية للطالب مثل الخدمة المناسبة والاستجابة لحاجات الطلبة وغيرها والتي تكسب الجامعة القدرة على مواجهة حدة المنافسة مع غيرها من الجامعات. (الصالح، 2012)

**المبحث الثالث: جامعة جدة:**

**تمهيد:**

تعد الجامعات من المعالم الرئيسة ذات التأثير الاجتماعي في المجتمع، لما لها من دور كبير في تنمية قدرات طلابها الجامعيين واتجاهاتهم، ونشر المعرفة والنهوض بالمستوى العلمي والثقافي والاجتماعي. وتحرص الجامعات والدول على مواكبة التطورات والتقدم العلمي من خلال إعداد جيل قادر على التغيير والإصلاح والبناء والتطوير خاصة الجيل الجامعي؛ لذا ينظر إلى الجامعات في الوقت الحاضر على أنها إحدى رموز النهضة الفكرية للأمم، وعنوان للحضارة وشعار للتقدم والرقي. (عاشور، 2016م، ص55)

وتعد جامعة جدة إحدى أحدث مؤسسات التعليم العالي الحكومي في المملكة العربية السعودية، وستستعرض الباحثان خلال هذا المبحث نبذة تعريفية عن جامعة جدة، من حيث النشأة والتطور، والرؤية والرسالة والهيكل التنظيمي، وأهم ما يميز الجامعة.

**النشأة والتأسيس:**

جامعة جدة إحدى جامعات المملكة العربية السعودية الحديثة والتي تأسست عام 1435 هـ الموافق 2014م، حيث صدر القرار السامي رقم 20937 بتاريخ 1435/6/2 هـ والقاضي بالموافقة على قرار مجلس التعليم العالي المتخذة في جلسته (الثانية والسبعين) المنعقدة بتاريخ 1434/6/4 هـ على إنشاء جامعة جدة.

**الرؤية:**

الاختيار الأول لقادة المستقبل.

**الرسالة:**

الريادة في تبنى تخصصات ومهارات المستقبل لإعداد جيل من العلماء والقادة يساهم في تنمية الاقتصاد والمجتمع والوطن.

### الهيكل التنظيمي:

- لان رؤية 2030 تستشرف المستقبل، قررت جامعة جدة أن يكون طلابها قادة هذا المستقبل عبر هيكله الجديدة تتناغم مع جميع الأهداف الاستراتيجية العامة لرؤية 2030 وتوسعى جامعة جدة من خلال الهيكله الجديدة إلى:
- تحقيق التفرد والتميز في تقديم برامج أكاديمية تتوافق مع التوجهات والتطورات المستقبلية.
  - ضمان أن امتلاك الخريجين المعارف والمهارات التي تحتاجها المسارات المهنية الفريدة في مختلف مجالات العمل بالسوق.
  - توفير المقررات الجديدة وتطوير محتوى المقررات القائمة والاستيفاء الكامل لمعايير هيئات الاعتراف الأكاديمي الدولية وذلك بعد استيفاء المعايير الوطنية السعودية.
  - تقديم برامج نوعية جديدة لتطوير فرص التمويل القائمة الاستثمار الأمثل للموارد المتاحة لدى الجامعة.
  - المساهمة الفاعلة في تحقيق رؤية المملكة 2030 بشكل يعزز ثقة المجتمع.

### اهم ما يميز جامعة جدة:

- عدد 22 كلية بتخصصات حديثة تدعم سوق العمل وفق رؤية 2030.
- تخصصات نوعية تتفرد بها الجامعة.
- أول جامعة حكومية تتبنى فكرة التسريع الأكاديمي للموهوبين (برنامج التسريع الأكاديمي).
- كوادرات أكاديمية متميزة من خريجي أفضل الجامعات العالمية.
- أول جامعة حكومية تتيح للطلاب والطالبات تسجيل مواد السنة التحضيرية خلال الدراسة الثانوية (برنامج التسجيل المزدوج).
- الجامعة تتيح لك فرصة لحجز مقعدك في الكلية التي ترغبها خلال السنة التحضيرية وبدون مفاضلة (برنامج التخصيص المباشر).
- مقرات موزعة على أهم المناطق في شمال ووسط محافظة جدة - وفروع تخدم المحافظات المجاورة (محافظتي خليص والكامل).
- لدى الجامعة مركز للتدريب والتأهيل المهني يساهم في تدريب الطلاب والطالبات في مختلف القطاعات الحكومية والخاصة.

### الفصل الثالث

#### منهجية الدراسة

يعتبر هذا الفصل تمهيداً للدراسة الميدانية، حيث يستعرض منهجية وإجراءات الدراسة؛ مستعرضاً المنهج المستخدم، ومجمع البحث، والعينة، ومصادر جمع بيانات الدراسة، ثم أداة الدراسة، وأساليب المعالجة الإحصائية، وكيفية بناء أداة الدراسة، ثم صدق وثبات أداة الدراسة، وإجراءات تطبيقها.

#### 1-3 المنهج المستخدم:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الإجابة على التساؤلات التي تم وضعها من قبل الباحثان اللتان توصلتا إلى أن هذا المنهج هو الأنسب لتحقيق أهداف البحث، حيث أن المنهج الوصفي يهتم بدراسة المشكلات المتعلقة بالمجالات الإنسانية والاجتماعية، وفيه يقوم الباحث بجمع معلومات دقيقة عن ظاهرة معينة موضوع الدراسة، ويقوم بوصف تلك الظاهرة وتفسيرها تفسيراً دقيقاً بدلالة الحقائق المتوفرة، ومن ثم يعبر عنها تعبيراً كيفياً بوصف الظاهرة وتوضيح خصائصها، أو تعبيراً كمياً بوصف الظاهرة وصفاً رقمياً يوضح مقدار الظاهرة، أو حجمها، ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى المختلفة (المزجاجي، 2013م، 135).

#### 2-3 مجتمع البحث:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين بجامعة جدة من الكادر الإداري خلال العام 1441هـ/2020م.

### 3-3 مصادر جمع البيانات:

#### أ- المصادر الثانوية:

وتتمثل في الكتب والمراجع والدوريات العلمية والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة - بغرض وضع التأسيس النظري للدارسة.

#### ب- المصادر الأولية:

وتتمثل في الرجوع إلى مجتمع الدراسة للحصول على المعلومات اللازمة للإجابة على تساؤلات الدراسة، واختبار صحة الفرضيات.

### 3-4 عينة البحث:

تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع البحث بحجم (40) من الموظفين العاملين بجامعة جدة.

الجدول (1-3). الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة (ن=40)

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	18	45.0 %
	أنثى	22	55.0 %
الفئة العمرية	20 - > 30 سنة	9	22.5 %
	30 - > 40 سنة	15	37.5 %
	40 - > 50 سنة	11	27.5 %
	50 سنة فأكثر	5	12.5 %
المؤهل العلمي	ثانوي وما يعادلها	6	15.0 %
	جامعي / بكالوريوس	22	55.0 %
	دراسات عليا	12	30.0 %
المسمى الوظيفي	موظف	5	12.5 %
	إداري	18	45.0 %
	مدير قسم / إدارة	14	35.0 %
	مدير عام	1	2.5 %
	أخرى	2	5.0 %
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	7	17.5 %
	5 - > 10 سنوات	10	25.0 %
	10 سنوات فأكثر	23	57.5 %
المجموع		40	100.0 %

من خلال الجدول السابق والذي يوضح الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة، نجد الآتي:  
 بالنسبة للجنس، نجد أن نسبة (55.0%) من العينة هن إناث، وأن نسبة الذكور بلغت (45.0%). والشكل البياني التالي يوضح هذه النسب:



شكل رقم (1-3). توزيع العينة وفقاً للجنس

بالنسبة للعمر، نجد أن نسبة (37.5%) من العينة في الفئة العمرية (30- >40 سنة)، وأن نسبة (27.5%) في الفئة العمرية (40- >50 سنة)، وأن نسبة (22.5%) في الفئة العمرية (20- >30 سنة)، وأن نسبة (12.5%) في الفئة العمرية (50 سنة فأكثر). والشكل البياني التالي يوضح هذه النسب:



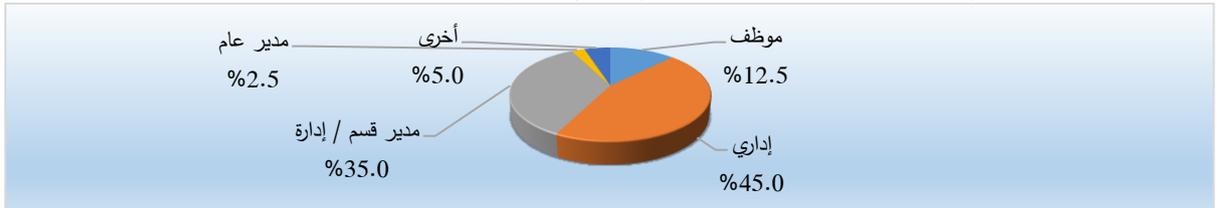
شكل رقم (2-3). توزيع العينة وفقاً للعمر

بالنسبة للمؤهل العلمي، نجد أن نسبة (55.0%) من العينة مؤهلهم العلمي (جامعي / بكالوريوس)، وأن نسبة (30.0%) مؤهلهم العلمي (دراسات عليا)، وأن نسبة (15.0%) مؤهلهم (ثانوي وما يعادلها). والشكل البياني التالي يوضح هذه النسب:



شكل رقم (3-3). توزيع العينة وفقاً للمؤهل العلمي

بالنسبة للمسمى الوظيفي، نجد أن نسبة (45.0%) من العينة في وظيفة (إداري)، وأن نسبة (35.0%) في وظيفة (مدير قسم / إدارة)، وأن نسبة (12.5%) في وظيفة (موظف). والشكل البياني التالي يوضح هذه النسب:



شكل رقم (4-3). توزيع العينة وفقاً للمسمى الوظيفي

بالنسبة لعدد سنوات الخبرة، نجد أن نسبة (57.5%) من العينة تبلغ سنوات خبرتهم (10 سنوات فأكثر)، وأن نسبة (25.0%) تبلغ سنوات خبرتهم (5- >10 سنوات)، وأن نسبة (17.5%) تبلغ سنوات خبرتهم (أقل من 5 سنوات). والشكل البياني التالي يوضح هذه النسب:



شكل رقم (5-3). توزيع العينة وفقاً للخبرة

### 3-5 أداة البحث:

لتحقيق أهداف الدراسة قمتا الباحثان بإعداد استبانة بهدف التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية لجامعة جدة، وذلك بعد الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث الحالي والأدب النظري. وقد مرت الاستبانة في إعدادها بالمرحل التالية:

#### الصورة المبدئية للاستبانة:

تكونت الاستبانة في صورتها الأولية من جزأين رئيسيين هما:

**الجزء الأول:** يشتمل على البيانات الأولية وتتمثل في (الجنس - الفئة العمرية - المؤهل العلمي - المسمى الوظيفي - عدد سنوات الخبرة).

**الجزء الثاني:** يتكون من محورين على النحو التالي:

**المحور الأول:** جودة الحياة الوظيفية، ويتكون من 40 عبارة مقسمة على (8 أبعاد بواقع (5 عبارات لكل بُعد.

**المحور الثاني:** الميزة التنافسية، ويتكون من 9 عبارات مقسمة على (3 أبعاد بواقع (3 عبارات لكل بُعد.

#### صدق الأداة وثباتها:

#### صدق الاتساق الداخلي:

لحساب صدق الاتساق الداخلي تم حساب معاملات الارتباط لبيرون للعلاقة بين كل عبارة ودرجة البعد الذي تتبع له:

جدول (2-3). الاتساق الداخلي لعبارات أبعاد المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية

معامل الارتباط	ت	معامل الارتباط	ت	معامل الارتباط	ت	معامل الارتباط	ت
1. الأجور والمكافآت العادلة	1	2. الاستقرار والأمان الوظيفي	1	3. التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية	1	4. ظروف العمل	1
**0.823	1	**0.817	1	**0.810	1	**0.690	1
**0.789	2	**0.869	2	**0.842	2	**0.839	2
**0.835	3	**0.808	3	**0.837	3	**0.815	3
**0.826	4	**0.700	4	**0.813	4	**0.854	4
**0.764	5	**0.839	5	**0.683	5	**0.892	5
5. المشاركة في اتخاذ القرارات	1	6. التقدم والترقي الوظيفي	1	7. برامج التدريب	1	8. التكنولوجيا المستخدمة	1
**0.762	1	**0.729	1	**0.855	1	**0.762	1
**0.896	2	**0.712	2	**0.812	2	**0.815	2
**0.636	3	**0.709	3	**0.863	3	**0.816	3

**0.857	4	**0.888	4	**0.689	4	**0.844	4
**0.800	5	**0.815	5	**0.742	5	**0.740	5

من خلال الجدول السابق والذي يوضح نتائج اختبار معامل بيرسون للارتباط لحساب صدق الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية، فنجد الآتي:

نجد أن جميع معاملات الارتباط بين كل عبارة ودرجة البعد الذي تتبع له جاءت موجبة تتراوح بين (0.636 - 0.896) هي قيم مرتفعة، وجميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) مما يشير إلى توفر صدق الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول. جدول (3-3). الاتساق الداخلي لعبارة أبعاد المحور الثاني: الميزة التنافسية

معامل الارتباط	ت	معامل الارتباط	ت	معامل الارتباط	ت
3. المرونة		2. الجودة		1. الابداع والابتكار	
**0.811	1	**0.816	1	**0.823	1
**0.743	2	**0.817	2	**0.824	2
**0.766	3	**0.796	3	**0.842	3

من خلال الجدول السابق والذي يوضح نتائج اختبار معامل بيرسون للارتباط لحساب صدق الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الثاني: الميزة التنافسية، فنجد الآتي:

نجد أن جميع معاملات الارتباط بين كل عبارة ودرجة البعد الذي تتبع له جاءت موجبة تتراوح بين (0.766 - 0.842) هي قيم مرتفعة، وجميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) مما يشير إلى توفر صدق الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الثاني. ثبات الاستبانة:

لحساب معامل ثبات الأداة تم استخدام معادلة ألفا كرونباخ وكما يلي:  
 جدول (3-4). قيم معاملات ألفا كرونباخ للثبات لمحاو أداة الدراسة

المحاو	الأبعاد	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية	1. الأجور والمكافآت العادلة	5	0.814
	2. الاستقرار والأمان الوظيفي	5	0.862
	3. التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية	5	0.854
	4. ظروف العمل	5	0.810
	5. المشاركة في اتخاذ القرارات	5	0.836
	6. التقدم والترقي الوظيفي	5	0.760
	7. برامج التدريب	5	0.829
	8. التكنولوجيا المستخدمة	5	0.802
المحور الأول ككل			0.904
المحور الثاني: الميزة التنافسية	الابداع والابتكار	3	0.819
	الجودة	3	0.737

0.762	3	المرونة	
0.907	9	المحور الثاني ككل	

الجدول السابق الذي يوضح معاملات ألفا كرونباخ للثبات لكل بُعد من أبعاد محوري أداة الدراسة. بالنسبة لأبعاد المحور الأول فإن معاملات ألفا كرونباخ تراوحت بين (0.760 - 0.862) وللمحور الأول ككل بلغت (0.904). بالنسبة لأبعاد المحور الثاني فإن معاملات ألفا كرونباخ تراوحت بين (0.737 - 0.819) وللمحور الثاني ككل بلغت (0.907)، ونلاحظ أن جميع هذه القيم مرتفعة (<0.70) مما يشير إلى ثبات عالي لأداة الدراسة.

مما سبق فيمكن التوصل إلى أن أداة الدراسة بمحاورها وأبعادها الفرعية تمتاز بالثبات بدرجة عالية، مما يجعل الباحثة مطمئنة من النتائج التي سيتم التوصل إليها من خلال هذه الاستبانة.

جدول رقم (3-5): المتوسطات الحسابية المرجحة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي

الوصف	الدرجة	مدى المتوسطات
أوافق بشدة	5	5 - 4.20
أوافق	4	4.20 > - 3.40
لا رأي لي	3	3.40 > - 2.60
لا أوافق	2	2.60 > - 1.80
لا أوافق بشدة	1	1.80 > - 1

تم حساب المتوسطات الحسابية المرجحة لكل عبارة من عبارات مقياس الدراسة ومقارنتها مع المدى الموجود في الجدول السابق وتعطى الإجابة المقابلة للمدى الذي يقع بداخله متوسط العبارة.

ولتحديد درجة الموافقة، فقد تم تحديد ثلاث مستويات هي (مرتفعة - متوسطة - منخفضة) ، وذلك وفقاً للمعادلة التالية:

$$\text{طول الفئة} = (\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى}) \div \text{عدد المستويات}$$

$$= (5 - 1) \div 3 = 4 \div 3 = 1.33، وبالتالي فإن المستويات كالآتي:$$

الدرجة المنخفضة : من 1.00 - 2.33

الدرجة المتوسطة : من 2.34 - 3.66

الدرجة المرتفعة : من 3.67 فأكثر .

**الأدوات والمعالجات الإحصائية المستخدمة:**

سيتم تحليل بيانات هذه الدراسة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ( Statistical Package for Social Science )  
SPSS - الإصدار (24)، كما تمت الاستعانة ببرنامج (Excel) لعمل الرسوم البيانية، وسيتم استخدام المعالجات والاختبارات الإحصائية التالية:

1- التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية.

2- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.

3- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لإيجاد معامل الثبات.

- 4- التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي (Mean) والانحراف المعياري (Standard Deviation) لدرجات الاستجابات تجاه محاور الدراسة للإجابة على التساؤلات.
- 5- تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضيات.
- 6- اختبار (ت) للفرق بين متوسطات العينات المستقلة وتحليل التباين الأحادي (ANOVA) واختبار أقل فرق معنوي (LSD) للفرق في محاور الاستبانة وفقاً للمتغيرات الأولية لاختبار الفرضيات.

#### الفصل الرابع

#### نتائج البحث وتفسيرها

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي خرجت بها الدراسة، بناءً على التحليل الإحصائي للبيانات الأولية التي تم جمعها بواسطة الاستبانة، والإجابة على التساؤلات واختبار الفرضيات التي تم طرحها.

#### أولاً: مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين بجامعة جدة

تم تحليل أبعاد المحور الأول لأداة الدراسة، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بُعد من أبعاد المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية، وذلك كما يلي:

جدول رقم (1-4). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على أبعاد المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية.

أبعاد جودة الحياة الوظيفية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1. الأجور والمكافآت العادلة	3.37	1.22	3	متوسطة
2. الاستقرار والأمان الوظيفي	3.10	1.25	5	متوسطة
3. التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية	3.09	1.24	6	متوسطة
4. ظروف العمل	3.38	1.16	2	متوسطة
5. المشاركة في اتخاذ القرارات	3.05	1.22	7	متوسطة
6. التقدم والترقي الوظيفي	2.78	1.33	8	متوسطة
7. برامج التدريب	3.25	1.22	4	متوسطة
8. التكنولوجيا المستخدمة	3.43	1.19	1	متوسطة
الدرجة الكلية لجودة الحياة الوظيفية	3.18	1.23		متوسطة

الجدول رقم (1-4) السابق عبارة عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على أبعاد المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (3.18) والذي يشير إلى درجة الموافقة المتوسطة، مما يعني أن أفراد العينة من العاملين بجامعة جدة يرون أن جودة الحياة الوظيفية لديهم بشكل عام هي بدرجة متوسطة.

وبناءً على المتوسطات الحسابية والتي من خلالها تم ترتيب الأبعاد حسب درجة الموافقة، فنجد أن أكثر معايير جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر أفراد العينة هي:

1/ (التكنولوجيا المستخدمة) بمتوسط حسابي (3.43) ومستوى موافقة (متوسطة).

2/ (ظروف العمل) بمتوسط حسابي (3.38) ومستوى موافقة (متوسطة).

3/ (الأجور والمكافآت العادلة) بمتوسط حسابي (3.37) ومستوى موافقة (متوسطة).

بينما جاءت معايير جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر أفراد العينة هي:

4/ (المشاركة في اتخاذ القرارات) بمتوسط حسابي (3.05) ومستوى موافقة (متوسطة).

5/ (التقدم والترقي الوظيفي) بمتوسط حسابي (2.78) ومستوى موافقة (متوسطة).

ثانياً: اختبار الفرضيات والإجابة على التساؤلات:

النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الأولى: والتي تنص على "هناك أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على الميزة التنافسية للمنظمة"

لاختبار هذه الفرضية فسيتم اختبار تأثير كل بُعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الميزة التنافسية للمنظمة، وذلك من خلال اختبار الفرضيات الفرعية التالية عن طريق استخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي لدراسة أثر كل متغير مستقل على المتغير التابع، وذلك كما يلي:

1- هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للأجور والمكافآت العادلة على تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.

لاختبار هذه الفرضية الفرعية، فقد تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر الأجور والمكافآت على تحقيق الميزة التنافسية، وذلك كما يلي:

جدول رقم (2-4). نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر الأجور والمكافآت على تحقيق الميزة التنافسية.

البيان	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	قيمة الاختبار (F)	معامل الانحدار (β)	الدلالة الإحصائية
أثر الأجور والمكافآت العادلة على تحقيق الميزة التنافسية	0.749	0.561	48.6	0.751	0.000

يوضح الجدول (2-4) العلاقة بين الأجور والمكافآت العادلة وتحقيق الميزة التنافسية. وقد أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين المكافآت والأجور العادلة وتحقيق الميزة التنافسية، حيث بلغ معامل الارتباط (0.749) وهي قيمة موجبة مرتفعة ودالة إحصائية وقيمة معامل التحديد بلغت (0.561) مما يعني أن ما قيمته (0.561) من التغيير في الميزة التنافسية هو نتيجة للتغيير في المكافآت والأجور العادلة. كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.751) وهذه القيمة تشير إلى تأثير إيجابي مرتفع للمكافآت والأجور على تحقيق الميزة التنافسية، ومن خلال قيمة الاختبار (F) والتي بلغت (48.6) بقيمة دلالة إحصائية (0.000) مما يؤكد معنوية العلاقة بين المتغيرين. ومما سبق فإنه يمكن قبول الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على أنه: يوجد أثر إيجابي قوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للأجور والمكافآت العادلة على تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.

2- هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للاستقرار والأمان الوظيفي على تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.

لاختبار هذه الفرضية الفرعية، فقد تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر الاستقرار والأمان الوظيفي على تحقيق الميزة التنافسية، وذلك كما يلي:

جدول رقم (3-4). نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر الاستقرار والأمان الوظيفي على تحقيق الميزة التنافسية.

البيان	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R2)	قيمة الاختبار (F)	معامل الانحدار (β)	الدلالة الإحصائية
أثر الاستقرار والأمان الوظيفي على تحقيق الميزة التنافسية	0.803	0.645	69.2	0.746	0.000

يوضح الجدول (3-4) العلاقة بين الاستقرار والأمان الوظيفي وتحقيق الميزة التنافسية. وقد أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الاستقرار والأمان الوظيفي وتحقيق الميزة التنافسية، حيث بلغ معامل الارتباط (0.803) وهي قيمة موجبة مرتفعة ودالة إحصائياً وقيمة معامل التحديد بلغت (0.645) مما يعني أن ما قيمته (0.645) من التغيير في الميزة التنافسية هو نتيجة للتغير في الاستقرار والأمان الوظيفي. كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.746) وهذه القيمة تشير إلى تأثير إيجابي مرتفع للاستقرار والأمان الوظيفي على تحقيق الميزة التنافسية، ومن خلال قيمة الاختبار (F) والتي بلغت (69.2) بقيمة دلالة إحصائية (0.000) مما يؤكد معنوية العلاقة بين المتغيرين. ومما سبق فإنه يمكن قبول الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على أنه: يوجد أثر إيجابي قوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للاستقرار والأمان الوظيفي على تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.

3- هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية على تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.

لاختبار هذه الفرضية الفرعية، فقد تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية على تحقيق الميزة التنافسية، وذلك كما يلي:

جدول رقم (4-4). نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية على تحقيق الميزة التنافسية.

البيان	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R2)	قيمة الاختبار (F)	معامل الانحدار (β)	الدلالة الإحصائية
أثر التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية على تحقيق الميزة التنافسية	0.807	0.651	70.9	0.762	0.000

يوضح الجدول (4-4) العلاقة بين التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية وتحقيق الميزة التنافسية. وقد أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية وتحقيق الميزة التنافسية، حيث بلغ معامل الارتباط (0.807) وهي قيمة موجبة مرتفعة ودالة إحصائياً وقيمة معامل التحديد بلغت (0.651) مما يعني أن ما قيمته (0.651) من التغيير في الميزة التنافسية هو نتيجة للتغير في التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية. كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.762) وهذه القيمة تشير إلى تأثير إيجابي مرتفع للتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية على تحقيق الميزة التنافسية، ومن خلال قيمة الاختبار (F) والتي بلغت (70.9) بقيمة دلالة إحصائية (0.000) مما يؤكد معنوية العلاقة بين المتغيرين. ومما سبق فإنه يمكن قبول الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على أنه: يوجد أثر إيجابي قوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية على تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.

4- هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لظروف العمل على تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة. لاختبار هذه الفرضية الفرعية، فقد تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر ظروف العمل على تحقيق الميزة التنافسية، وذلك كما يلي:

جدول رقم (4-5). نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر ظروف العمل على تحقيق الميزة التنافسية.

البيان	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	قيمة الاختبار (F)	معامل الانحدار (β)	الدلالة الإحصائية
أثر ظروف العمل على تحقيق الميزة التنافسية	0.814	0.662	74.6	0.766	0.000

يوضح الجدول (4-5) العلاقة بين ظروف العمل وتحقيق الميزة التنافسية. وقد أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين ظروف العمل وتحقيق الميزة التنافسية، حيث بلغ معامل الارتباط (0.814) وهي قيمة موجبة مرتفعة ودالة إحصائياً وقيمة معامل التحديد بلغت (0.662) مما يعني أن ما قيمته (0.662) من التغيير في الميزة التنافسية هو نتيجة للتغيير في ظروف العمل. كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.766) وهذه القيمة تشير إلى تأثير إيجابي مرتفع لظروف العمل على تحقيق الميزة التنافسية، ومن خلال قيمة الاختبار (F) والتي بلغت (74.6) بقيمة دلالة إحصائية (0.000) مما يؤكد معنوية العلاقة بين المتغيرين. ومما سبق فإنه يمكن قبول الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على أنه: يوجد أثر إيجابي قوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لظروف العمل على تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.

5- هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للمشاركة في اتخاذ القرارات على تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة. لاختبار هذه الفرضية الفرعية، فقد تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر المشاركة في اتخاذ القرارات على تحقيق الميزة التنافسية، وذلك كما يلي:

جدول رقم (4-6). نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر المشاركة في اتخاذ القرارات على تحقيق الميزة التنافسية.

البيان	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	قيمة الاختبار (F)	معامل الانحدار (β)	الدلالة الإحصائية
أثر المشاركة في اتخاذ القرارات على تحقيق الميزة التنافسية	0.715	0.511	39.7	0.707	0.000

يوضح الجدول (4-6) العلاقة بين المشاركة في اتخاذ القرارات وتحقيق الميزة التنافسية. وقد أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين المشاركة في اتخاذ القرارات وتحقيق الميزة التنافسية، حيث بلغ معامل الارتباط (0.715) وهي قيمة موجبة مرتفعة ودالة إحصائياً وقيمة معامل التحديد بلغت (0.511) مما يعني أن ما قيمته (0.511) من التغيير في الميزة التنافسية هو نتيجة للتغيير في المشاركة في اتخاذ القرارات. كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.707) وهذه القيمة تشير إلى تأثير إيجابي مرتفع للمشاركة في اتخاذ القرارات على تحقيق الميزة التنافسية، ومن خلال قيمة الاختبار (F) والتي بلغت (39.7) بقيمة دلالة إحصائية (0.000) مما يؤكد معنوية العلاقة بين المتغيرين. ومما سبق فإنه يمكن قبول الفرضية الفرعية الخامسة والتي تنص على أنه: يوجد أثر إيجابي قوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للمشاركة في اتخاذ القرارات على تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.

6- هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للتقدم والترقي الوظيفي على تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة. لاختبار هذه الفرضية الفرعية، فقد تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر التقدم والترقي الوظيفي على تحقيق الميزة التنافسية، وذلك كما يلي:

جدول رقم (4-7). نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر التقدم والترقي الوظيفي على تحقيق الميزة التنافسية.

البيان	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R2)	قيمة الاختبار (F)	معامل الانحدار (β)	الدلالة الإحصائية
أثر التقدم والترقي الوظيفي على تحقيق الميزة التنافسية	0.700	0.490	36.5	0.689	0.000

يوضح الجدول (4-7) العلاقة بين التقدم والترقي الوظيفي وتحقيق الميزة التنافسية. وقد أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين التقدم والترقي الوظيفي وتحقيق الميزة التنافسية، حيث بلغ معامل الارتباط (0.700) وهي قيمة موجبة مرتفعة ودالة إحصائياً وقيمة معامل التحديد بلغت (0.49) مما يعني أن ما قيمته (0.49) من التغيير في الميزة التنافسية هو نتيجة للتغيير في التقدم والترقي الوظيفي. كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.689) وهذه القيمة تشير إلى تأثير إيجابي مرتفع للتقدم والترقي الوظيفي على تحقيق الميزة التنافسية، ومن خلال قيمة الاختبار (F) والتي بلغت (36.5) بقيمة دلالة إحصائية (0.000) مما يؤكد معنوية العلاقة بين المتغيرين. ومما سبق فإنه يمكن قبول الفرضية الفرعية السادسة والتي تنص على أنه: يوجد أثر إيجابي قوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للتقدم والترقي الوظيفي على تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.

7- هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لبرامج التدريب على تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة. لاختبار هذه الفرضية الفرعية، فقد تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر برامج التدريب على تحقيق الميزة التنافسية، وذلك كما يلي:

جدول رقم (4-8). نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر برامج التدريب على تحقيق الميزة التنافسية.

البيان	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R2)	قيمة الاختبار (F)	معامل الانحدار (β)	الدلالة الإحصائية
أثر برامج التدريب على تحقيق الميزة التنافسية	0.811	0.657	72.8	0.701	0.000

يوضح الجدول (4-8) العلاقة بين برامج التدريب وتحقيق الميزة التنافسية. وقد أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين برامج التدريب وتحقيق الميزة التنافسية، حيث بلغ معامل الارتباط (0.811) وهي قيمة موجبة مرتفعة ودالة إحصائياً وقيمة معامل التحديد بلغت (0.657) مما يعني أن ما قيمته (0.657) من التغيير في الميزة التنافسية هو نتيجة للتغيير في برامج التدريب. كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.701) وهذه القيمة تشير إلى تأثير إيجابي مرتفع لبرامج التدريب على تحقيق الميزة التنافسية، ومن خلال قيمة الاختبار (F) والتي بلغت (72.8) بقيمة دلالة إحصائية (0.000) مما يؤكد معنوية العلاقة بين المتغيرين. ومما سبق فإنه يمكن قبول الفرضية الفرعية السابعة والتي تنص على أنه: يوجد أثر إيجابي قوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لبرامج التدريب على تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.

8- هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للتكنولوجيا المستخدمة على تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة. لاختبار هذه الفرضية الفرعية، فقد تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر التكنولوجيا المستخدمة على تحقيق الميزة التنافسية، وذلك كما يلي:

جدول رقم (9-4). نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر التكنولوجيا المستخدمة على تحقيق الميزة التنافسية.

البيان	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	قيمة الاختبار (F)	معامل الانحدار (β)	الدلالة الإحصائية
أثر التكنولوجيا المستخدمة على تحقيق الميزة التنافسية	0.837	0.701	89.0	0.775	0.000

يوضح الجدول (9-4) العلاقة بين التكنولوجيا المستخدمة وتحقيق الميزة التنافسية. وقد أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين التكنولوجيا المستخدمة وتحقيق الميزة التنافسية، حيث بلغ معامل الارتباط (0.837) وهي قيمة موجبة مرتفعة ودالة إحصائياً وقيمة معامل التحديد بلغت (0.701) مما يعني أن ما قيمته (0.701) من التغيير في الميزة التنافسية هو نتيجة للتغيير في التكنولوجيا المستخدمة. كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.775) وهذه القيمة تشير إلى تأثير إيجابي مرتفع للتكنولوجيا المستخدمة على تحقيق الميزة التنافسية، ومن خلال قيمة الاختبار (F) والتي بلغت (89.0) بقيمة دلالة إحصائية (0.000) مما يؤكد معنوية العلاقة بين المتغيرين. ومما سبق فإنه يمكن قبول الفرضية الفرعية الثامنة والتي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للتكنولوجيا المستخدمة على تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.

#### الفرضية الرئيسية الثانية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات الباحثين حول (جودة الحياة الوظيفية تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة) تُعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الفئة العمرية، المسمى الوظيفي، المؤهل التعليمي، عدد سنوات الخبرة). لاختبار هذه الفرضية، سيتم إجراء اختبار (ت) للفروق بين متوسطات العينات المستقلة، واختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في محاور الدراسة وفقاً للمتغيرات الشخصية، وذلك كما يلي:

جدول رقم (10-4). نتائج اختبار (ت) للفروق بين إجابات الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة وفقاً لمتغير الجنس

المحاور	فئات المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار (ت)	الدلالة الإحصائية	التفسير
جودة الحياة الوظيفية	ذكر	3.11	0.81	-0.474	0.638	غير دالة إحصائياً
	أنثى	3.24	0.92			
تحقيق الميزة التنافسية	ذكر	3.12	0.84	-0.860	0.395	غير دالة إحصائياً
	أنثى	3.38	1.01			

الجدول (10-4) يوضح نتائج اختبار (ت) للفروق بين إجابات الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة وفقاً لمتغير الجنس، ومن خلال قيم الاختبار والدلالة الإحصائية نجد أن قيم الدلالة الإحصائية جاءت أكبر من مستوى المعنوية (0.05)

مما يعني عدم معنوية الفروق وفقاً لمتغير الجنس، وبالتالي فإنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة وفقاً لمتغير الجنس.

جدول رقم (11-4). اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين إجابات المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة وفقاً لمتغير العمر.

المحاور	فئات المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار (F)	الدلالة الاحصائية	التفسير
جودة الحياة الوظيفية	20 >- 30 سنة	3.43	0.59	2.244	0.100	غير دالة إحصائياً
	30 >- 40 سنة	3.22	0.62			
	40 >- 50 سنة	3.31	1.04			
	50 سنة فأكثر	3.30	1.19			
تحقيق الميزة التنافسية	20 >- 30 سنة	3.80	0.84	3.863	0.017	دالة إحصائياً
	30 >- 40 سنة	3.19	0.50			
	40 >- 50 سنة	3.39	1.11			
	50 سنة فأكثر	2.22	1.05			

الجدول (11-4) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين إجابات المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة وفقاً لمتغير العمر، ومن خلال قيم الاختبار والدلالة الإحصائية ومقارنتها مع مستوى المعنوية (0.05) نجد الآتي:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين إجابات المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية وفقاً لمتغير العمر، حيث أن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت (0.100) وهي أكبر من (0.05) مما يعني عدم معنوية الفروق.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين إجابات المبحوثين حول تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة وفقاً لمتغير العمر، وقد أظهرت نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية أن الفروق بين فئتي العمر (20>-30 سنة) و(50 سنة فأكثر) لصالح الفئة العمرية (20>-30 سنة) بالمتوسط الحسابي الأعلى.

جدول رقم (12-4). اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين إجابات المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة وفقاً لمتغير للمؤهل العلمي.

المحاور	فئات المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار (F)	الدلالة الاحصائية	التفسير
جودة الحياة الوظيفية	ثانوي وما يعادلها	2.51	0.76	2.887	0.068	غير دالة إحصائياً
	جامعي / بكالوريوس	3.41	0.51			

			1.24	3.08	دراسات عليا	
دالة إحصائياً	0.047	3.317	0.75	2.54	ثانوي وما يعادلها	تحقيق الميزة التنافسية
			0.64	3.54	جامعي / بكالوريوس	
			1.26	3.11	دراسات عليا	

الجدول (12-4) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين إجابات الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، ومن خلال قيم الاختبار والدلالة الإحصائية ومقارنتها مع مستوى المعنوية (0.05) نجد الآتي:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين إجابات الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، حيث أن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت (0.068) وهي أكبر من (0.05) مما يعني عدم معنوية الفروق. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين إجابات الباحثين حول تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، وقد أظهرت نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية أن الفروق بين فئتي المؤهل (ثانوي وما يعادلها) و (جامعي / بكالوريوس) لصالح المؤهل العلمي (جامعي / بكالوريوس) بالمتوسط الحسابي الأعلى.

جدول رقم (13-4). اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين إجابات الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي.

جدول رقم (13-4)

المحاور	فئات المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار (F)	الدلالة الإحصائية	التفسير
جودة الحياة الوظيفية	موظف	2.44	0.87	1.534	0.214	غير دالة إحصائياً
	إداري	3.26	0.57			
	مدير قسم / إدارة	3.19	1.11			
	مدير عام	3.40	-			
	أخرى	3.52	0.74			
تحقيق الميزة التنافسية	موظف	2.44	0.86	1.766	0.158	غير دالة إحصائياً
	إداري	3.44	0.66			
	مدير قسم / إدارة	3.16	1.13			
	مدير عام	3.89	-			
	أخرى	3.05	1.02			

الجدول (13-4) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين إجابات الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي، ومن خلال قيم الاختبار والدلالة الإحصائية نجد أنها أكبر من مستوى المعنوية

(0.05) مما يعني عدم معنوية الفروق، وبالتالي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين إجابات الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة وفقاً لمتغير للمسمى الوظيفي. جدول رقم (14-4). اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين إجابات الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة.

المحاور	فئات المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار (F)	الدلالة الإحصائية	التفسير
جودة الحياة الوظيفية	أقل من 5 سنوات	3.21	0.82	0.012	0.988	غير دالة إحصائياً
	5 >- 10 سنوات	3.15	0.66			
	10 سنوات فأكثر	3.18	0.98			
تحقيق الميزة التنافسية	أقل من 5 سنوات	3.60	1.07	0.773	0.469	غير دالة إحصائياً
	5 >- 10 سنوات	3.36	0.72			
	10 سنوات فأكثر	3.12	0.98			

الجدول (14-4) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين إجابات الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة، ومن خلال قيم الاختبار والدلالة الإحصائية نجد أنها أكبر من مستوى المعنوية (0.05) مما يعني عدم معنوية الفروق، وبالتالي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين إجابات الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة.

#### الفصل الخامس

#### النتائج والتوصيات

يتضمن هذا الفصل ملخصاً بأهم النتائج التي خرجت بها الدراسة، بناءً على التحليل الإحصائي للبيانات الأولية التي تم جمعها بواسطة الاستبانة، والوقوف على التوصيات التي توصلت إليها الدراسة.

#### أولاً: ملخص بأهم النتائج:

1/ تتكون العينة من (40) من الموظفين العاملين بجامعة جدة من الكادر الإداري، وتم التوصل إلى أن نسبة (55.0%) من العينة هن إناث، وأن نسبة (37.5%) في الفئة العمرية (30-40 سنة)، وأن نسبة (55.0%) مؤهلهم العلمي (جامعي / بكالوريوس)، وأن نسبة (45.0%) في وظيفة (إداري)، وأن نسبة (57.5%) تبلغ سنوات خبرتهم (10 سنوات فأكثر).

2/ جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين بجامعة جدة تتوفر لديهم بدرجة متوسطة، وذلك من خلال:

- التكنولوجيا المستخدمة - بدرجة (متوسطة)

- ظروف العمل - بدرجة (متوسطة)

- الأجور والمكافآت العادلة - بدرجة (متوسطة).

3/ يوجد أثر إيجابي قوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للأجور والمكافآت العادلة على تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.

- 4/ يوجد أثر إيجابي قوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للاستقرار والأمان الوظيفي على تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.
- 5/ يوجد أثر إيجابي قوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية على تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.
- 6/ يوجد أثر إيجابي قوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لظروف العمل على تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.
- 7/ يوجد أثر إيجابي قوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للمشاركة في اتخاذ القرارات على تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.
- 8/ يوجد أثر إيجابي قوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للتقدم والترقي الوظيفي على تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.
- 9/ يوجد أثر إيجابي قوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لبرامج التدريب على تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.
- 10/ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للتكنولوجيا المستخدمة على تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.
- 11/ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين إجابات الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة وفقاً لمتغير الجنس.
- 12/ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين إجابات الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية وفقاً لمتغير العمر.
- 13/ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين إجابات الباحثين حول تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة وفقاً لمتغير العمر، وهذه الفروق بين فئتي العمر (20>30 سنة) و (50 سنة فأكثر) لصالح الفئة العمرية (20>30 سنة) بالمتوسط الحسابي الأعلى.
- 13/ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين إجابات الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.
- 14/ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين إجابات الباحثين حول تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، وهذه الفروق بين فئتي (ثانوي وما يعادلها) و (جامعي / بكالوريوس) لصالح المؤهل العلمي (جامعي / بكالوريوس) بالمتوسط الحسابي الأعلى.
- 15/ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين إجابات الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة وفقاً لمتغير للمسمى الوظيفي.
- 16/ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين إجابات الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة.

#### ثانياً: توصيات الدراسة:

- بناء على النتائج السابقة التي توصلت إليها الدراسة، نقدم عدة توصيات:
- ضرورة قيام جامعة جدة بالاهتمام بالكادر الإداري والعمل على تنميته من خلال التدريب والتطوير مما يعزز جودة الحياة الوظيفية لهم.
  - ضرورة تحقق الأمان الوظيفي؛ وذلك بالاهتمام بحقوق الكادر الإداري بجامعة جدة مما ينعكس على إنتاجية جامعة جدة ونجاحها وتحقيق الميزة التنافسية.

- لا بد من إتاحة الفرص أمام موظفي جامعة جدة حتى يتمكنوا من التوازن بين حياتهم الشخصية والوظيفية، بحيث توفر لهم الوقت المناسب الكافي لأداء مسؤولياتهم الاجتماعية.
- ضرورة تحسين نوعية حياة العمل وظروفه التي تمثل عناصر النجاح، والسعي لإرضاء كافة الأطراف العاملة بالجامعة من خلال تنمية روح التكامل والتفاعل الاجتماعي بين العاملين.
- إتاحة الفرص الكافية للنمو الوظيفي والمشاركة في اتخاذ القرارات لكافة الموظفين؛ مما يحقق رضاهم، وتحسين الأداء والإنتاجية الذي يؤدي لتحقيق الميزة التنافسية.
- تحسين مستوى العدالة في نظام التقييم وتناسبه مع طبيعة العمل والعاملين، مما يحقق التقدم والترقي الوظيفي التي تحسن أداء العاملين وإنتاجية الجامعة، مما يحقق الميزة التنافسية لها.
- ضرورة أن تعتمد إدارة الموارد البشرية في جامعة جدة خلال عملية تدريبها على البرامج التدريبية الحديثة العالية والمتطورة، وأن تتضمن تنمية المهارات الإبداعية للعاملين.
- ضرورة تأهيل الموظفين علمياً ومهنياً وذلك بإتاحة الفرص أمامهم للتخصيص لنيل الشهادات العلمية العليا، والاستفادة مهنياً من تلقيهم لكثير من البرامج المهنية التي تحسن من أداء وإنتاجية الجامعة.
- ضرورة وضع الموظف المناسب في المكان المناسب في العمل، بمعنى أن يشغل كل موظف وظيفة تتناسب مع تخصصه ومؤهله وخبرته، حتى يتمتع بأداء متميز وإنتاجية عالية تساعد الجامعة في القدرة على التنافس مع الجامعات الأخرى.
- الاهتمام بإجراء المزيد من الدراسات التي تدرس علاقة جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تحقيق ميزة تنافسية للجامعة خصوصاً في ظل نظام الجامعات الحديثة.

#### الخاتمة

وفي ختام هذه الدراسة، والتي هي بعنوان: أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية لجامعة جدة حيث كانت محاولة للوقوف على قياس ابعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين بالجامعة، ومن ثم الوصول إلى أهم التوصيات التي تهدف على تحسين مستوياتها، وتحقيق أعلى مستويات الميزة التنافسية. فجودة الحياة الوظيفية هي عملية واعية ومخططة قصيرة الأجل أو طويلة الأجل منظمة جماعية تشاركية ديناميكية شاملة هادفة إلى التغيير تمثل مدخلاً رئيساً من مداخل التمكين ومشاركة العاملين وتحقيق الفاعلية التنظيمية فهي تمثل الجهاز المسؤول عن تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وإحداث التوازن بين الحياة الوظيفية والأسرية للعاملين، وتقوم على العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين بما يتفق مع الاستراتيجية العليا في المنظمة ومع ثقافة المنظمة السائدة من خلال تأمين ظروف عمل مناسبة وأمنة من أجل رفع مستوى العاملين وتوفير البيئة التنظيمية الملائمة من أجل نقل المنظمة إلى وضعية مستقبلية متطورة تسمح لها بمزيد من التطور والنجاح والعمل بطريقة تؤمن المقدر الاستراتيجية والأداء التنافسي في المنظمة، لذا ومن واقع هذه الدراسة تبين لنا أهم أهدافها المتمثلة في زيادة ثقة العاملين والاندماج في حل المشكلات وتحقيق مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي ومن ثم تحقيق الولاء التنظيمي وتوفير الأمان الوظيفي وزيادة الفاعلية التنظيمية وتحقيق العدالة الاجتماعية ورفاهية ومنتعة أكبر في العمل وتحقيق مستوى عالٍ من رضا العميل، إذ أنّ جودة الحياة الوظيفية تُعد أساس ولاء العميل ومن أهدافها أيضاً تحقيق ربحية عالية وتحقيق حساسية أكبر لقضايا العمل والعائلة وتحقيق مشاركة وتمكين أكبر للعاملين وزيادة الانتاجية وتحقيق الميزة التنافسية لجامعة جدة.

## المراجع

### أولاً: المراجع العربية:

- أحمد، إيمان ابراهيم. (2015). "واقع جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الدمام، مجلة العلوم التربوية، جامعة القاهرة بمصر.
- البريدي، مروان حسن. (2016). "تدور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني، رسالة ماجستير في برنامج القيادة والإدارة، جامعة الأقصى بغزة.
- بلمهدي عبد الوهاب؛ بروش زين الدين. (2005). "إدارة الابتكار في المنظمة : من منظور إدارة الموارد البشرية"، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة .
- بن منصور، رقيقة. (2014). "الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر، جامعة الحاج لخضر ، بآئته.
- جير؛ وليد عباس، وجلاب؛ أحمد حسين، وكاظم؛ بشرى محمد. (2013). "المزايا التنافسية للمنتجات في السوق العراقية"، دراسة مقارنة، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، العراق.
- سليم، إيمان علي وفلمبان، غدير زين الدين وشريف، وفاء عبد العزيز (2011). "دراسة تحليلية أثر التحول إلى مجتمع المعرفة في دعم الميزة التنافسية لمؤسسات التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية"، مجلة دراسات المعلومات، معهد الأمير سلمان للدراسات والخدمات الاستشارية، جامعة المجمعة.
- السوسي، يوسف رزق الله عبد الله (2015). درجة ممارسة الكليات التقنية في محافظات غزة إدارة التميز وعلاقتها بالميزة التنافسية، رسالة ماجستير، قسم أصول التربية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.
- سيد، رحاب فايز أحمد (2016). قياس رأس المال المعرفي للباحثين بجامعة بني سويف: دراسة تحليلية لتحقيق الميزة التنافسية للجامعة"، مجلة علم السعودية، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، العدد (16)، يناير.
- شارل هيل؛ جاريت جونز. (2008). الإدارة الاستراتيجية مدخل متكامل، ترجمة: محمد أحمد سيد عبد المتعال، إسماعيل علي بسيوني، دار المريخ، الرياض.
- الشيخ، الداوي. (2004). "التسيير الفعال لموارد وكفاءات المؤسسة في تحقيق الميزة التنافسية"، الكتاب الجامعي للمتلقي الدولي حول التنمية البشرية وقرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة.
- الصالح، عثمان بن عبد الله. (2012). بناء الميزة التنافسية في الجامعات الحكومية السعودية، رسالة دكتوراه، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية.
- الصائغ، نجاة محمد وبادخن، ماجدة حسن (2013) التخطيط الاستراتيجي والميزة التنافسية العالمية في جامعة الملك عبد العزيز"، المجلة العربية للتربية، تونس، مجلد (33)، العدد (2).
- الطائي، يوسف، كرامشة، عبير (2011) التخطيط الاستراتيجي ودوره في تحقيق الميزة التنافسية"، مجلة مركز دراسات الكوفة، العراق، العدد (19).
- عدوان؛ ناصر داي. (2001). "الإدارة والتخطيط الاستراتيجي"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- عساف، محمود عبد المجيد (2015)، واقع إدارة الإبداع كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم العالي بمحافظة غزة واستراتيجية مقترحة لتمكينه"، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، فلسطين، مجلد (3)، العدد 9.

فيروز، بوزورين.(2010)، " دور إدارة الحياة الوظيفية في تحفيز العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة ميدانية بشركة مامي للمشروبات الغازية بسطيف"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر: جامعة فرحات عباس.

ماضي، خليل اسماعيل.(2014). "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين"، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية"، رسالة دكتوراة غير منشورة، الإسماعيلية: جامعة قناة السويس.

ماضي، خليل اسماعيل.(2014). "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين"، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية"، رسالة دكتوراة غير منشورة، الإسماعيلية: جامعة قناة السويس.

المزجاجي، أحمد بن داود.(2013)، الوجيز في طرق البحث العلمي، دار خوارزم العلمية، جدة.

المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح.(2004)، "جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي: دراسة ميدانية"، المنصورة: جامعة المنصورة.

#### ثانيا: المراجع الأجنبية:

Daud, Investigating the Relationship between Quality of work life and Organizational Commitment among " Firms Malaysian in employees",2010.

Nisha Sewdass, Adeline Du Toit, Current State of Competitive intelligence in south Africa, 2014.

Glabiszewski Waldemar & Zastempowski Maciej, The Ability to Assimilate Technology as a Source of Competitive Advantage of Financial Companies in Poland, 2016.

Sinha, C." Factors Affecting Quality of Work Life: Empirical Evidence from Indian Organizations, Australian Journal of Business and Management Research', 2012