

تأثير جودة حياة العمل على الاداء السياقي
دراسة تحليلية لأراء عينة من العاملين في معمل اسمنت الدوح
م. مثنى توفيق عبد الحسن
جامعة المثنى/ كلية العلوم
muthana.tawfiq@mu.edu.iq

المخلص:

يسعى البحث الحالي الى التعرف على تأثير جودة حياة العمل بأبعادها (بيئة العمل المادية ، الاجهاد المهني ،النمو والتطوير، الدعم الاجتماعي، التعويضات والمكافأة، الخصائص الوظيفية) على الاداء السياقي، وقد شملت عينة البحث (٢٩٢) من الافراد العاملين في معمل اسمنت الدوح بمحافظة المثنى ،ولغرض تحقيق هدف البحث تم اعتماد الاستبانة في جمع البيانات المتعلقة بمتغيرات البحث، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في البحث، وتم التوصل الى النتائج باستخدام البرنامج الاحصائي مثل (SPSS.V.٢٥) وبرنامج (Amos.V.٢٥) لتحليل البيانات للتوصل الى الاستنتاجات التي كان ابرزها وجود علاقة ارتباط وتأثير بين جودة حياة العمل والاداء السياقي.
الكلمات الدلالية: (جودة حياة العمل، الاداء السياقي).

The effect of quality of work life on contextual performance

An analytical study of the opinions of a sample of workers in the

Doha Cement Factory

M. Muthanna Tawfiq Abdul Hassan

Al-Muthanna University/ College of Science

Abstracts:

The current research seeks to identify the impact of the quality of work life in its dimensions (physical work environment, occupational stress, growth and development, social support, compensation and reward, job characteristics) on contextual performance. Al-Muthanna, and for the purpose of achieving the goal of

the research, the questionnaire was adopted in collecting data related to the research variables, and the analytical descriptive approach was adopted in the research. The results were reached by using statistical programs such as (SPSS.V.٢٥) and (Amos.V.٢٥) to analyze the data to reach conclusions, the most prominent of which was the existence of a correlation and impact between the quality of work life and contextual performance.

Keywords: (quality of work life, contextual performance).

المقدمة:

يحظى مفهوم جودة حياة العمل بأهمية كبيرة وواسعة في مختلف الأوساط العلمية والعملية، لذا سعت العديد من المنظمات الانتاجية والخدماتية إلى ترسيخ المفاهيم الأساسية لجودة حياة العمل لكونها تعد من المرتكزات الأساسية لنجاحها، كما تعد الجودة محددًا لسلوك الافراد العاملين، لذا أصبح لزاماً على المنظمات أن تقدم سلعاً وخدمات ذات جودة عالية تكسبها قدرة تنافسية في الأسواق، ويعد المورد البشري من أهم الموارد وأثمنها لعمل المنظمات لما له من دور فعال في تخطيط نشاطات المنظمة وتنفيذها، وهذا يتطلب مراعاة خاصة بالاهتمام بإعداد طواقم إدارية فائقة الجودة من الناحية المهارية والمعرفية وتوفير بيئة عمل وجودة حياة مناسبة تعمل على وتحقيق التكامل والتفاعل بين أهداف الافراد العاملين وأهداف المنظمة.

المبحث الاول: منهجية البحث

❖ مشكلة البحث

بناء على ملاحظة الواقع الميداني في معمل اسمنت الدوح بمحافظة المثنى والتي مثلت موقع الدراسة قام الباحثان بأجراء دراسة استطلاعية هدفها الاساس الاطلاع على الامكانيات والمهارات التي يمتلكها ادارة المعمل في مجال جودة حياة العمل، بالإضافة الى ان المعمل يعد من اهم المعامل التي تقدم منتجات للزبائن في الوقت الحالي، اذ يواجه العمل موقع الدراسة عدة تحديات منها ضعف ادراك الافراد العاملين لجودة حياة العمل او ادراكهم لمعنى الشعارات التي تخص

الجودة، مما يشير الى ضعف الوعي لدى الافراد العاملين تجاه ادارة الجودة، وعلى ضوء ذلك يمكن صياغة المشكلة في التساؤلات الفرية الاتية:-

١- ما مستوى ادراك الافراد العاملين في العمل موقع الدراسة لجودة حياة العمل؟
٢- كيف يدرك الافراد العاملين جودة حياة العمل في ضوء الانشطة والاداء السياقي التي يقوم بها المعمل؟

٤- ما طبيعة العلاقة بين جودة حياة العمل والاداء السياقي؟

٥- هل هناك تأثير لجودة حياة العمل والاداء السياقي؟

❖ اهمية البحث

١- حاز هذا البحث على اهميته من خلال حداثة المتغيرات التي تطرقت اليها، ولاسيما متغير جودة حياة العمل، فضلا عن الاداء السياقي وابعادها.

٢- تحديد طبيعة ونوع العلاقة بين وجودة حياة العمل والاداء السياقي، الامر الذي يمكن للدراسات المستقبلية قياس طبيعة ونوع هذه العلاقة على عينات اخرى يمكن من خلالها الوقوف على مجموعة من الحلول الاستراتيجية التي بدورها تمثل معالجة لمشاكل كل عينة.

٣- وضع الحلول المناسبة والممكنة لمعوقات جودة حياة العمل والاداء السياقي، التي يعاني منها المعمل مجتمع البحث.

❖ اهداف البحث

تحديد طبيعة العلاقة بين جودة حياة العمل (بيئة العمل المادية، الاجهاد المهني، النمو والتطوير الوظيفي، بعد الخصائص الوظيفية، التعويضات والمكافأة، الدعم الاجتماعي) والاداء السياقي.

❖ فروض الدراسة

١-الفرضية الرئيسية الاولى:- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين جودة حياة العمل والاداء السياقي.

٢-الفرضية الرئيسية الثانية:- يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لجودة حياة العمل في الاداء السياقي

❖ عينة البحث

تم تطبيق البحث على عينة من الافراد العاملين في معمل اسمنت الدوح بمحافظة المثنى، والذين بلغ عددهم (٢٩٢) عاملاً بمختلف مستوياتهم وتخصصهم الوظيفي، وقد تم اعتماد طريقة العينة العشوائية بهدف جمع البيانات اللازمة، فقد قام الباحث بتوزيع (٣١٢) استمارة على الافراد العاملين في المعمل وتم استرجاع (٢٩٨) استمارة وعند فرز الاستمارات وتجميعها لغرض تهيئتها لعملية التحليل تبين ان هناك (٦) استمارات غير صالحة للتحليل ، وبهذا يكون عدد الاستمارات الصالحة للتحليل (٢٩٢) استمارة.

المبحث الثاني : الاطار النظري

❖ مفهوم جودة حياة العمل

ظهر مفهوم جودة حياة العمل ليواكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي وليخفف من حالات التوتر والقلق التي سادت بين الافراد العاملين خوفاً من الاستغناء عنهم، أو تخفيضاً للخدمات والمزايا الاجتماعية المقدمة لهم، أو تخفيضاً لمعدلات أجورهم، ومن ثم تعظيم أهمية استخدام وترشيد أداء الموارد البشرية واعتبارها أحد الاستراتيجيات الفعالة في تدعيم التميز التنافسي لمنظمات الأعمال (Royuela, ٢٠٠٨: ٤٠٢).

وعرفها (Bakhshi&Kalantari, ٢٠١٧: ٣١) بأنها مجموعة من الاستراتيجيات والإجراءات والأجواء المتعلقة بمكان العمل والتي تعزز وتحافظ على رضا الافراد العاملين من خلال السعي إلى تحسين ظروف العمل في المنظمة. ويرى (Akter et al., ٢٠١٩: ٣٧٠) بأنها العوامل المادية والمعنوية التي تتوافر بيئة العمل بمختلف ابعادها بشكل جيد، مما ينعكس ذلك إيجاباً على الافراد العاملين فيشعرون بالرضا والأمان الوظيفي، فيبذل أقصى جهد ممكن في خدمة المنظمة.

❖ اهمية جودة حياة العمل

تمثل جودة حياة العمل الحجر الاساس لنجاح الكثير من المنظمات، وذلك لدورها الكبير في تحسين الإنتاجية، وفي الوقت نفسه تحقيق آمال الافراد العاملين من خلال إشباع حاجاتهم

(Chamberlain et al., ٢٠١٩:٣٦). ويرى (Akter et al., ٢٠١٩:٣٧٠) بأن هناك تأثيرات

إيجابية بناءة لتوافر وتطبيق جودة حياة العمل ومن أهمها ما يأتي:-

١ - تقليل صراعات العمل بين الافراد العاملين والإدارة وذلك بخلق بيئة عمل اكثر انتاجية، وحل جميع الشكاوى وتهيئة مناخ جيد للعمل يساعد في حل المشكلات.

٢ - مشاركة واسعة من القوة المؤثرة في اعضاء العمل بالعديد من الأفكار الجيدة والبناءة التي تساعد في عملية تحسين عمليات التصنيع وظروف العمل.

٣ - زيادة الطمأنينة والولاء والانتماء لدى الافراد العاملين والموازنة بين اهدافهم الشخصية واهداف المنظمة بشكل عام.

٤ - تحسين العلاقات الإنسانية في المنظمة ودعمها.

٥ - انخفاض معدل دوران الافراد العاملين في المنظمة.

٦ - استثمار أفضل وأمثل للموارد البشرية في المنظمة.

❖ ابعاد جودة حياة العمل

١-بيئة العمل المادية

تُعرّف بيئة العمل المادية على أنها المرافق والمعدات والموارد والمناخ التشغيلي الذي يواجه الافراد العاملون ويتفاعلون معه في مكان عملهم، اذ توفر بيئة العمل الصحية ظروف العمل الجسدية والثقافية والنفسية التي يمكن أن تزيد من صحة ورفاهية الافراد العاملين (Grimes&Roberts, ٢٠١٠:٢). إن العوامل التي تؤثر على بيئة العمل هي عبء العمل الكبير وعدم كفاية الافراد العاملين والبيئة المادية والمدخلات في صنع القرار والاتصالات التنظيمية (Jennings, ٢٠٠٨:١).

٢-الإجهاد المهني

يشير الإجهاد المهني إلى حالة نفسية سلبية تنشأ من تفاعل الافراد العاملين وبيئة عملهم والتي يرون أنها تتجاوز قدراتهم ومواردهم ، مما يزعج رفاههم العقلي والجسدي (Mazzola et al., ٢٠١١:٩٤). ان الهدف من دراسة الإجهاد المهني هو لبيان العلاقة بين الضغوطات والاجهاد وآليات المواجهة، اذ ان الضغوطات هي الظروف البيئية التي تثير استجابة عاطفية ،

اما الإجهاد فهو الاستجابة الفردية للضغوط، في حين تشير اليات المواجهة هو الجهد الفردي لتقليل الإجهاد(Saha et al., ٢٠١١:٢).

٣- النمو والتطوير الوظيفي

يمكن تعريف النمو والتطوير الوظيفي على أنه مجموعة من أدوار العمل أو الفرص المتاحة للأفراد العاملين في المنظمة لتطوير مجموعة معينة من المهارات والمعرفة والمؤهلات والخبرة وغيرها، ويتطلب تطوير الأدوات والتقنيات والإجراءات المبتكرة في المنظمات من الافراد العاملين الحفاظ على الكفاءة من خلال التعليم والتدريب المستمر (Ross et al., ٢٠١٣:٢). إن التدريب هو تغيير دائم نسبياً في المواقف والمهارات والمعرفة والسلوك من خلال برنامج توجيه رسمي وتدريب متعدد الوظائف وتطوير مهني وشخصي يعزز الاحتفاظ بالأفراد العاملين وتحسين معنوياتهم وزيادة الكفاءة الوظيفية وتحسين جودة حياة العمل (Chang et al., ٢٠٠٧:٣٥٢).

٤- الخصائص الوظيفية

يمكن تعريف الخصائص الوظيفية على أنها الجوانب المحددة للوظيفة التي يمكن التعرف عليها وتقييمها والتي تؤثر على سلوك الافراد العاملين، ويستخدم نموذج التحكم في دعم الطلب على العمل على نطاق واسع لدراسة خصائص الوظائف في أماكن العمل، اذ يفترض النموذج أن هناك ثلاثة أبعاد حاسمة تنتبأ برفاهية الافراد العاملين، وهي متطلبات الوظيفة والتحكم في الوظيفة (تقدير المهارات وسلطة اتخاذ القرار) والدعم الاجتماعي من المشرف والزملاء(Kandasamy&Ancheri, ٢٠٠٩:٣٢٩). يمكن للوظيفة الصعبة أن تساعد الافراد العاملين على تطوير تقدير ذاتي إيجابي وواقعي ، والابتكار المستمر وتحمل المخاطر (Singh et al., ٢٠١٠:٢).

٥- التعويضات والمكافآت

تشمل التعويض جميع أشكال المكافآت الملموسة وغير الملموسة التي يتلقاها الافراد العاملين ،بينما تمثل المكافأة كل ما قد يقدره الافراد العاملين وأن صاحب العمل على استعداد لتقديمه مقابل مساهماتهم (Merriman, ٢٠١٤: ٦٧). فالتعويض هو محرك لمواقف وسلوكيات الافراد العاملين، وهو أمر حيوي لتقدير قيمة الافراد العاملين ، وجذب شاغلي الوظائف المحتملين، والاحتفاظ بالأفراد العاملين الحاليين ،بالتزامن مع زيادة مستوى التحفيز والأداء لدى الافراد العاملين (Chiang, ٢٠٠٨: ٤٩١).

٦- الدعم الاجتماعي

يشير الدعم الاجتماعي إلى تصور الأفراد العاملين فيما يتعلق بجودة وقوة العلاقات في مكان العمل ، والتي توفر موارد مثل توصيل المعلومات والتعاطف والمساعدة الملموسة (Kossek et al., ٢٠١٤: ٥٣). ينبع الدعم الاجتماعي من مصادر متعددة (المشرفون وزملاء العمل والأسرة) ومتباين حسب المحتوى بشكل عام (الدعم الذي يتم تلقيه في الوظيفة من خلال التفاعل الاجتماعي أو الموارد) أو محدد (الدعم من خلال توفير الموارد لتعزيز طلب دور معين)، إن التفاعل المتكرر نسبياً بين الأفراد العاملين والمشرف في العمل يجعل المشرف مؤثراً محتملاً لتصور دعم الأفراد العاملين (JR et al., ٢٠٠٧: ٢).

❖ مفهوم الاداء السياقي

يعرف الأداء السياقي على أنه الأنشطة التي يقوم بها الموظفون للمساهمة في النواة الاجتماعية والنفسية للمنظمة، في السنوات الأخيرة ، ظهر كجانب مهم من الأداء الوظيفي للموظف. لم يعد يعتبر هذا الأخير يتألف بدقة من الأداء في مهمة (Saboor, ٢٠١٨: ٩٩٦). وهو قدرة الموظفين على المساهمة في الرفاهية العامة للمنظمة، وتتمثل إحدى أهم وظائف المنظمة في ضمان فعالية الموظفين في أداء وظائفهم (Whiting, ٢٠١٦: ٤٨٥). والأداء السياقي هو مقياس لفعالية علاقة

الفرد بالموظفين الآخرين ، والذي يتجاوز مجرد القيام بعمل ما ويساهم في فعالية المنظمة (Kalia, ٢٠١٩: ٣٢).

والأداء السياقي هو نهج لتقييم وظيفة الموظف ضمن حدود المسؤوليات الموكلة إليه، والفكرة هي تقييم هذا الأداء ليس فقط من حيث الامتثال لما يعتبر مستوى مقبولاً من الأداء ، ولكن أيضاً لتدوين المواقف التي يُظهر فيها الموظف قدرات أو سمات أخرى تؤدي إلى سلوك مثالي في الوظيفة (Franco, ٢٠١٧: ٢) أن أداء الموظف في سياق الأداء السياقي لدوره في المنظمة ، غالباً ما يكون من الأسهل تحديد الأشخاص المناسبين لعملهم الحالي ، وأولئك الذين يمكنهم الاستفادة من نوع من التدريب العلاجي ، وأولئك الذين ينبغي عليهم ذلك (Lam, ٢٠١٦: ٤٩). ويجب أخذها في الاعتبار من أجل التحركات الجانبية أو الترقيات إلى المناصب التي تتماشى مع مواهبهم (Pehrsson, ٢٠١٦: ٢). كما عرف بأنه الدرجة التي يتصرف بها الموظف بشكل إيجابي تتكون من التطوع لأداء واجبات إضافية ، ومساعدة زملاء العمل والتعاون معهم مع توقع مكافأة (Kalia, ٢٠١٩: ٣٢).

❖ أهمية الأداء السياقي

يتصف الأداء السياقي بمجموعه من الخصائص والفوائد يمكن ايجازها ببعض الامور، حيث تبين ان الأداء السياقي يشمل السلوكيات التقديرية مثل الطوعية للقيام بالمهام والمساعدة والتعاون مع الزملاء وهذه المهام لا تعتبر بشكل عام جزء من الدور الرسمي ولا يتم الاعتراف بها بشكل مباشر او صريح من قبل انظمة التعويض، مع ذلك فهم يساهمون في الحفاظ على النظام الاجتماعي من خلال تسهيل تحقيق الاهداف (Pehrsson, ٢٠١٦: ٢) (Kalia, ٢٠١٩: ٣٢). كما بينت الدراسات ان الاداء السياقي يؤديه أي عضو في المنظمة بغض النظر عن موقعه في تلك المنظمة سواء كان ذلك العضو فرد او مجموعة يتفاعل في المنظمة اثناء دوره التنظيمي (Lam, ٢٠١٦: ٤٩). في نفس الوقت تبين ان الاداء السياقي لطالما اعتمد على جو المجموعة كالمشاركة في العمل الاضافي والمعانة من الطاقة الزائدة والتعاون مع الاخرين وبعض المساعدة

في اتباع المبادئ والنظام ودعم المجموعة وحمايتها. عادة لا تفي اساسيات المهنة لذلك على المرء ان يتخطى ما هو مطلوب رسميا. بالإضافة لكون الاداء السياقي يشير الى القمة الاجمالية المتوقعة لتصرف الفرد فبعض السلوكيات لها تداعيات على كل من انتاج المنتجات والخدمات وكذلك صيانة وتعزيز السياق الفني والنفسي والاجتماعي للعمل (Lam, ٢٠١٦: ٤٩).

من جانب اخر فان سلوكيات الاداء السياقي تتحرف عن سلوكيات الاداء الوظيفي وتتمثل بالتيسير الشخصي وسلوك التفاني الوظيفي وان لتلك السلوكيات السلوك التنظيمي الإيجابي، والدور الاضافي والسلوك غير الموصوف وسلوك المواطنة التنظيمية والعفوية التنظيمية (Franco, ٢٠١٧: ٢).

❖ ابعاد الاداء السياقي

١- سلوك المواطنة

يعرف سلوك المواطنة بأنه استعداد العاملين لتجاوز أدوار المواصفات الرسمية للوظيفة، والمعروفة أيضاً باسم السلوكيات الإضافية التي لها تأثير على أداء المنظمة (Motowidlo, ٢٠١٤: ٧٥). كما إنه يشير إلى سلوك تطوعي للعاملين يساعد على تحقيق نتائج ايجابية للأفراد والمنظمات (Han et al., ٢٠١٥: ٤٢٨). ويتضمن سلوك المواطنة التنظيمية مجموعة متنوعة من السلوكيات، مثل قبول وتحمل مسؤوليات إضافية تطوعيه والالتزام بقواعد وإجراءات المنظمة، والحفاظ على وتطوير المواقف الإيجابية، و التسامح بين العاملين والعمل على علاج مشاكل العمل والمجتمع ككل (Rahman, ٢٠٢٠: ٤).

٢- الالتزام الوظيفي

يعتبر الالتزام في العادة من الظواهر الهامة في الحياة البشرية بشكل عام، ويعود سبب التركيز بالالتزام الوظيفي كظاهرة إدارية للاهتمام بدور الموظف في المنظمة، ومن البديهي أن أهمية الموظف من غير الممكن أن تتساوى مع أهمية أي عنصر أو وسيلة إنتاج أخرى (Meyers, ٢٠٢٠: ٧٨٦).

كما إن نجاح المنظمة ووصولها لأهدافها مرتبط بطريقة مباشرة بمدى إيمان الموظفين بالأهداف وقناعتهم بها، وسعيهم لتحقيقها والوصول لشعور التوافق أو القرب من الأهداف الشخصية

والذاتية، فالالتزام الوظيفي أصبح من أكثر الأمور التي تركز عليها إدارة المنظمات (Delgado- Rodríguez, ٢٠١٨: ٦٦). ويشير إلى مستوى الالتزام والشعور الإيجابي والتفاني الذي يتمتع به العاملون تجاه الشركة، والذي ينعكس في مدى استعدادهم للبقاء بها (Lev, ٢٠١٢: ٥٩).

المبحث الثالث : الجانب العملي للبحث

اولاً:- توصيف متغيرات الدراسة

قبل الاقدام على تحليل متغيرات الدراسة يتعين توصيف هذه المتغيرات بمجموعة من الرموز الكفيلة بالحد من تعقيد الاساليب الاحصائية جراء استخراج النتائج المطلوبة، مما يدل على ضرورة تبني مجموعة من الرموز الكفيلة في التعبير عن متغيرات الدراسة، والجدول (١) يبين توصيف متغيرات الدراسة التي تهتم في بناء اطار مفاهيمي واضح تجاه المصطلحات التي سوف يتم استعمالها في النتائج الخاصة بالجانب التطبيقي للدراسة.

الجدول (١) توصيف متغيرات الدراسة

الرمز	عدد الفقرات	البعد	المتغير
QWPW	٦	بيئة العمل المادية	جودة حياة العمل
QWOS	٤	الاجهاد المهني	
QWCG	٣	النمو والتطوير الوظيفي	
QWFC	٦	الخصائص الوظيفية	
QWCB	٥	التعويضات والمكافأة	
QWSO	٥	الدعم الاجتماعي	
GC	٦	الالتزام الوظيفي	الاداء السياقي
CB	٦	سلوك المواطنة	

المصدر: من اعداد الباحث

ثانياً:- اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات المسحوبة

يمثل اختبار التوزيع الطبيعي من بين الاختبارات التي يمكن من خلالها فحص بيانات البحث قبل الاقدام على استخدام الاحصاء الوصفي ومعاملات الارتباط والتأثير بين المتغيرات المدروسة، فالتوزيع الطبيعي يسهم في الاجابة على تساؤل مهم يُعكس في (هل يمكن تعميم النتائج التي

تتوصل اليها الدراسة على المجتمع او لا)، مما يدل على ان هذا الامر يتطلب ضرورة استعمال مجموعة من الاختبارات الكفيلة على الاجابة على هذا التساؤل من اجل بيان النتائج الضرورية التي يسعى البحث الى الوصول اليها، وعليه فان الاختبارات المستعملة والاكثر شيوعها في هذا الصدد تتمثل في اختباري كلومجروف - سيمنروف (Kolmogorov - Smirnov) و شابيرو - ويليك (Shapiro - Wilk) الذين يعتمدان على قيمة (P-value)، و لكي تتصف بعملية القبول يتعين ان تكون القيمة المعنوية اعلى من (٠.٠٥)، بينما اذا كانت القيمة المعنوية اقل من (٠.٠٥) فان هذا يدل على ان البيانات الداخلة في التحليل لا تخضع لاختبار التوزيع الطبيعي، والجدول (٢) يوضح طبيعة البيانات الداخلية في التحليل.

الجدول (٢) التوزيع الطبيعي لمتغيرات البحث

المتغير	الاختبار		الأبعاد
	Sha-Wil	Kol-Smi	
جودة حياة العمل	٠.٩٧٤	٠.١١٣	بيئة العمل المادية
	٠.٩٥٠	٠.١٦٩	الاجهاد المهني
	٠.٩٠٠	٠.٢٦٧	النمو والتطوير الوظيفي
	٠.٩٨٨	٠.٠٧٩	الخصائص الوظيفية
	٠.٩٦٤	٠.١٢٢	التعويضات والمكافأة
	٠.٩٦٠	٠.١٠٩	الدعم الاجتماعي
الاداء السياقي	٠.٩١٩	٠.١٦٩	الالتزام الوظيفي
	٠.٩٦٤	٠.١٢٨	سلوك المواطنة

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.٧٢٥)

تشير نتائج الجدول (٢) ان البيانات الخاصة بالمتغيرات والابعاد الخاصة بالبحث تخضع لاختبار التوزيع الطبيعي كون ان القيمة المعنوية لها اعلى من (٠.٠٥)، وهذا يدل على انه يتم قبول الفرضية البديلة التي تفرض ان (البيانات الخاصة بالمتغيرات والابعاد الخاصة بالدراسة تخضع لاختبار التوزيع الطبيعي)، بينما يتم رفض الفرضية الصفرية التي تفرض ان (البيانات الخاصة بالمتغيرات والابعاد الخاصة بالدراسة لا تخضع لاختبار التوزيع الطبيعي).

ثالثاً: - الاحصاء الوصفي لبيانات البحث

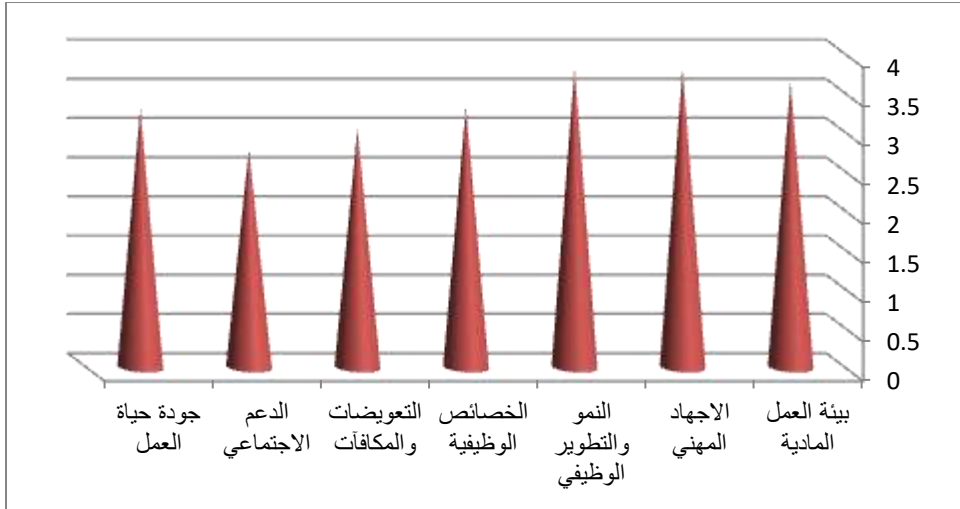
١- متغير جودة حياة العمل

يتضح من نتائج الجدول (٣) الى ان المعدل العام للمتوسطات الحسابية لمتغير جودة حياة العمل بلغ (٣.٣٠) وانحراف معياري مقداره (٠.٥٦٦)، مما يدل على اهتمام الشركة المدروسة باستثمار اكبر قدر ممكن من الفرص المتاحة من خلال التركيز على النمو والتطوير الوظيفي بمتوسط حسابي مساوٍ لـ (٣.٨٢) وانحراف معياري قدره (٠.٧٣٥)، من جانب اخرى تعاني الشركة من ضعف في معالجة المشاكل الاجتماعية التي تواجهها بواقع متوسط حسابي يبلغ (٢.٧٨)، وانحراف معياري مقداره (١.٠٩٣)، مما يعني ضرورة اهتمام الشركة المدروسة بالدعم الاجتماعي لمختلف العاملين لديها من اجل تحسين قابليتها على توصيل المعلومات والتعاطف والمساعدة الملموسة للعاملين في مكان العمل.

الجدول (٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد متغير جودة حياة العمل

الفرقات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية
بيئة العمل المادية	٣.٦٤	٠.٦٨٧	٣
الاجهاد المهني	٣.٨١	٠.٦٦٨	٢
النمو والتطوير الوظيفي	٣.٨٢	٠.٧٣٥	١
الخصائص الوظيفية	٣.٣٢	٠.٦٠٦	٤
التعويضات والمكافآت	٣.٠٤	٠.٩٥١	٥
الدعم الاجتماعي	٢.٧٨	١.٠٩٣	٦
جودة حياة العمل	٣.٣٠	٠.٥٦٦	

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (Spss.٧٢٥).



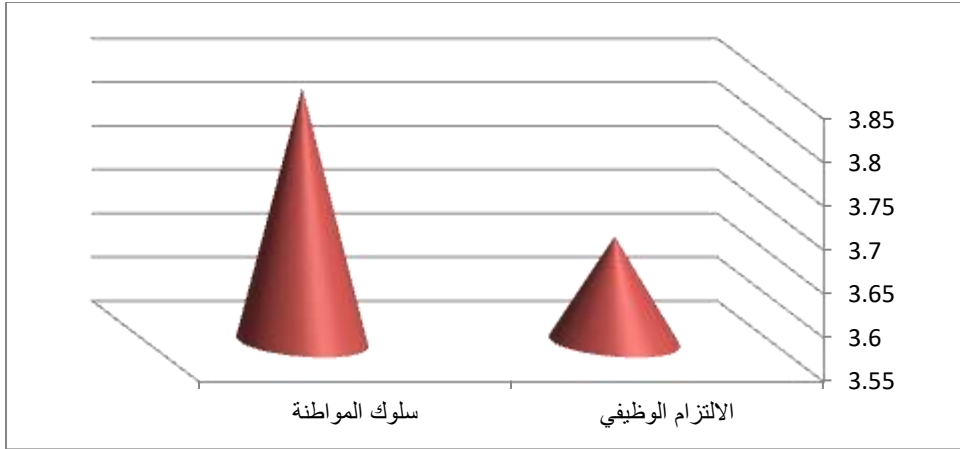
الشكل (١) المتوسطات الحسابية لأبعاد متغير جودة حياة العمل
٢- متغير الاداء السياقي

تشير نتائج الجدول (٤) الى ان المتوسط العام لمستوى اتفاق العينة المدروسة تجاه ابعاد الاداء السياقي بلغ (٣.٦٥) وبتشتت معياري قدره (٠.٦٤٤) مما يدل على توافر ابعاد الاداء السياقي لدى العينة المدروسة، ولعل البعد الذي اسهم في تحسين واغناء هذا المتغير يعود الى بُعد الالتزام الوظيفي لدى عينة الدراسة وبواقع متوسط حسابي قيمته (٣.٨٥) وانحراف معياري مساوٍ لـ (٠.٦٤٨)، وفي المقابل فان هناك اوجه قصور لدى العينة المدروسة تجاه الاهتمام بالتركيز على العاملين وتفضيلاتهم واشباعها بمتوسط حسابي بلغ (٣.٤٢)، وانحراف معياري عالٍ نوعاً ما مقداره (٠.٩٠٩).

الجدول (٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد متغير الاداء السياقي

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الاهمية
الالتزام الوظيفي	٣.٦٧	٠.٧٧٥	٢
سلوك المواطنة	٣.٨٤	٠.٧٥٤	١
الاداء السياقي	٣.٦٥	٠.٦٤٤	

المصدر :من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (Spss.٧٢٥)



الشكل (٢) المتوسطات الحسابية لأبعاد متغير جودة حياة العمل
ثالثاً:- اختبار فرضيات الدراسة

١- فرضية الارتباط

الفرضية الرئيسة الاولى:- تنص هذه الفرضية على انه (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين جودة حياة العمل والاداء السياقي).

تظهر النتائج الواردة في الجدول (٥) أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين جودة حياة العمل والاداء السياقي ومقداره (٠.٧٤٤) وعند مستوى معنوية اقل من (٠.٠١)، فضلاً عن أن مستوى علاقة جودة حياة العمل والاداء السياقي تتراوح بين (٠.٣٩٥) لُبعد الالتزام الوظيفي الوظيفية، مما يدل على ضرورة اهتمام المعمل قيد الدراسة بتحسين مهاراتها بتقييم سلوكيات العاملين والحد من العوامل التي تؤثر على بيئة مكان العمل.

الجدول (٥) مصفوفة علاقة الارتباط

جودة حياة العمل	الدعم الاجتماعي	التعويضات والمكافأة	الخصائص الوظيفية	النمو والتطوير الوظيفي	الاجهاد المهني	بيئة العمل المادية	الاداء السياقي	سلوك المواطنة	الالتزام الوظيفي
.٦٥٥**	.٥٨٠**	.٥٨٦**	.٣٥٢**	.٤٥٥**	.٣٦٦**	.٦٢٤**	.٨٧٢**	.٦٧١**	١
.٦٣٧**	.٦٦٩**	.٥٨٣**	.٣٠٢**	.٤٤٨**	.٣٧٩**	.٦١٩**	.٨٦٧**	.٦٧١**	١
.٧٤٤**	.٦٦٤**	.٦٢٢**	.٣٩٥**	.٥٥٠**	.٥٥٣**	.٧٢٧**	١	.٨٧٢**	١
.٨٤٠**	.٦٠٣**	.٥٨٠**	.٤٤٦**	.٥٤٩**	.٤٥٢**	.٧٢٧**	.٦١٩**	.٦٢٤**	.٦٢٤**
.٤٥٦**	.٢٦٤**	.٢٦٢**	.٤٠٧**	.٣٣٧**	١	.٤٥٢**	.٥٥٣**	.٣٧٩**	.٣٦٦**
.٧٢٠**	.٥٠١**	.٤١٧**	.٣١٤**	١	.٣٣٧**	.٥٤٩**	.٥٥٠**	.٤٤٨**	.٤٥٥**
.٥٧٣**	.٢٨٤**	.٢٧٧**	١	.٣١٤**	.٤٠٧**	.٤٤٦**	.٣٩٥**	.٣٥٢**	.٣٥٢**
.٧٧٠**	.٧٧٣**	١	.٢٧٧**	.٤١٧**	.٢٦٢**	.٥٨٠**	.٦٢٢**	.٥٨٦**	.٥٨٦**
.٧٧٩**	١	.٧٧٣**	.٢٨٤**	.٥٠١**	.٢٦٤**	.٦٠٣**	.٦٦٤**	.٦٦٩**	.٥٨٠**
١	.٧٧٩**	.٧٧٠**	.٥٧٣**	.٧٢٠**	.٤٥٦**	.٨٤٠**	.٧٤٤**	.٦٣٧**	.٦٥٥**

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss.٧٢٥)

الفرضية الرئيسة الثانية:- والتي تنص على انه (يوجد تأثير ذو دلالة احصائية

لجودة حياة العمل في الاداء السياقي).

يلاحظ من نتائج الجدول (٦) والمبينة في الشكل (١) الى ان معادلة النمذجة الهيكلية
للأنموذج القياسي بين جودة حياة العمل والاداء السياقي، تشير الى ان زيادة ابعاد

جودة حياة العمل بمقدار وزن معياري واحد يؤدي الى تحسين الاداء السياقي بمقدار (٠.٦٥٤) وبخطأ معياري مساو لـ (٠.٠٤٩) وبقيمة حرجة مقدارها (١٣.٣٥) وهذا يدل على قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية كون ان القيمة المعنوية المحسوبة والبالغة (٣٤.٨٠٤) اعلى من القيمة الجدولية (١.٦٤) عند مستوى معنوية اقل من (٠.٠٥) أي بمستوى موثوقية قدره (٠.٩٥).



الجدول (٦) نتائج تحليل التأثير المباشر لمتغير جودة حياة العمل ومتغير الاداء السياقي

مسار الانحدار		التقديرات المعيارية	الخطأ المعياري	النسبة الحرجة	قيمة F	قيمة R ^٢	الاحتمالية (P)
بيئة العمل المادية	<---	٠.٤٧٩	٠.٠٤٦	١٠.٤١	٣٤.٨٠٤	٠.٥٥٤	***
الاجهاد المهني	<---	٠.٣٩٧	٠.٠٤٠	٩.٩٢٥			***
النمو والتطوير الوظيفي	<---	٠.٤٧٤	٠.٠٤٩	٩.٦٧٣			***
الخصائص الوظيفية	<---	٠.٥١٣	٠.٠٥٣	٩.٦٧٩			***
التعويضات والمكافأة	<---	٠.٥٤٠	٠.٠٥٧	٩.٤٧٤			***
الدعم الاجتماعي	<---	٠.٦٥٤	٠.٠٤٩	١٣.٣٥			***

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (Spss.٧٢٥)

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: - الاستنتاجات

١- اشارت نتائج الدراسة الى ان جودة حياة العمل تسهم في تحسين مهارات الافراد العاملين ودفعهم باتجاه تحقيق اهداف المنظمة مما يعزز جاهزيتهم للتغييرات التي تجربها المنظمة.

٢- وجود تأثير مباشر وغير مباشر لجودة حياة العمل في الاداء السياقي.

٣- ان تركيز المعمل على تحسين مستوى منتجاتها، يدل على ضرورة مشاركتها في حلقات ومؤتمرات نقاشية تسهم في بناء تصور واضح تجاه النقاط المستهدفة لتطويرها.

٤- يسعى المعمل الى تحديد متطلبات العاملين الحالية والمستقبلية من اجل تلبينها وكسب رضا وولاء العاملين، مما يدل على تركيز المعمل على تحقيق الاداء السياقي.

٥- اهتمام المعمل بتوفير برامج تعليمية وتدريبية لجميع الافراد العاملين لديها يدل على التنفيذ الناجح لتقنياتها وادوات الجودة مما يسهم في استثمار مواردها بشكل يهدف الى خلق قيمة للمنظمة.

ثانياً: - التوصيات

١- ضرورة ان يحرص المعمل على دعم الافراد العاملين من خلال متابعة التغيير وتشجيعهم على بناء افكار ابداعية فذه تسهم في تحسين واقع المعمل.
٢- ضرورة تركيز المعمل على التنسيق (الملائمة) بين المهارات التي تمتلكها والعمليات والاهداف التي تسعى الى تحقيقها، مما يدل على ضرورة تطوير قدرات الافراد العاملين ومهاراتهم.

٤- يتعين على المعمل المدروسة ان تحقق التوازن بين المنافع الشخصية والمنافع الخاصة بالأفراد العاملين من اجل بناء علاقات ايجابية بين المعمل والافراد العاملين والحد من المشاكل والازمات داخل بيئة العمل التنظيمية.

قائمة المصادر

١. Akter, N., Akter, M. K., & Turale, S. (٢٠١٩). Barriers to quality of work life among Bangladeshi nurses: a qualitative study. *International Nursing Review*, ٦٦(٣), ٣٩٦-٤٠٣.
٢. Bakhshi, E., & Kalantari, R. (٢٠١٧). Investigation of quality of work life and its relationship with job performance in health care workers. *Journal of Occupational Hygiene Engineering*, ٣(٤), ٣١-٣٧.
٣. Chamberlain, S. A., Hoben, M., Squires, J. E., Cummings, G. G., Norton, P., & Estabrooks, C. A. (٢٠١٩). Who Is (Still) Looking After Mom and Dad? Few Improvements in Care Aides' Quality-of-Work Life. *Canadian Journal on Aging/La Revue canadienne du vieillissement*, ٣٨(١), ٣٥-٥٠.
٤. Chang, H. T., Chi, N. W., & Miao, M. C. (٢٠٠٧). Testing the relationship between three-component organizational/occupational commitment and organizational/occupational turnover intention using a non-recursive model. *Journal of Vocational Behavior*, ٧٠(٢), ٣٥٢-٣٦٨.

٥. Chiang, F. F., & Birtch, T. A. (٢٠٠٨). Achieving task and extra-task-related behaviors: A case of gender and position differences in the perceived role of rewards in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, ٢٧(٤), ٤٩١-٥٠٣.
٦. Grimes, K., & Roberts, G. (٢٠١٠). *Toward building a better business case for healthy work environments in the Canadian healthcare system*. Canada: The University of Western Ontario
٧. Hussein Al-Amri, A. A. (٢٠١٢). *The total quality management practices in Yemeni Public Universities* (Doctoral dissertation, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia).
٨. Jennings, B. M. (٢٠٠٨). *Work stress and burnout among nurses: Role of the work environment and working conditions*. In *Patient safety and quality: An evidence-based handbook for nurses*. Agency for Healthcare Research and Quality (US).
٩. JR, C. P. M., griffeth, r. W., campbell, n. S., & allen, d. G. (٢٠٠٧). The effects of perceived organizational support and perceived supervisor support on employee turnover.
١٠. Kandasamy, I., & Ancheri, S. (٢٠٠٩). Hotel employees' expectations of QWL: A qualitative study. *International journal of hospitality management*, ٢٨(٣), ٣٢٨-٣٣٧.
١١. Karim, r. A., mahmud, n., marmaya, n. H., & hasan, h. F. A. (٢٠٢٠). The use of total quality management practices for halalan toyyiban of halal food products: exploratory factor analysis the use of total quality management practices for halalan toyyiban of halal food products: exploratory Factor Analysis. *Asia-Pacific Management Accounting Journal*, ١٥(١).
١٢. Kossek, E. E., Hammer, L. B., Kelly, E. L., & Moen, P. (٢٠١٤). Designing work, family & health organizational change initiatives. *Organizational dynamics*, ٤٣(١), ٥٣

١٣. Mazzola, J. J., Schonfeld, I. S., & Spector, P. E. (٢٠١١). What qualitative research has taught us about occupational stress. *Stress and Health*, ٢٧(٢), ٩٣-١١٠.
١٤. McLean, R. S., Antony, J., & Dahlgaard, J. J. (٢٠١٧). Failure of Continuous Improvement initiatives in manufacturing environments: a systematic review of the evidence. *Total Quality Management & Business Excellence*, ٢٨(٣-٤).
١٥. Melsa, J. L. (٢٠٠٩). Principles and tools of total quality management. *Encyclopedia of life support system*
١٦. Merriman, K. K. (٢٠١٤). The psychological role of pay systems in choosing to work more hours. *Human Resource Management Review*, ٢٤(١), ٦٧-٧٩.
١٧. Modgil, S., & Sharma, S. (٢٠١٧). Impact of hard and soft TQM on supply chain performance: empirical investigation of pharmaceutical industry. *International Journal of Productivity and Quality Management*, ٢٠(٤), ٥١٣-٥٣٣.
١٨. Oghazi, P., Rad, F. F., Zaefarian, G., Beheshti, H. M., & Mortazavi, S. (٢٠١٦). Unity is strength: A study of supplier relationship management integration. *Journal of Business Research*, ٦٩(١١).
١٩. Rahman, S. U., & Bullock, P. (٢٠٠٥). Soft TQM, hard TQM, and organisational performance relationships: an empirical investigation. *Omega*, ٣٣(١).
٢٠. Saboor, A., Rehman, M., & Rehman, S. (٢٠١٨). Organizational justice and employee contextual performance: the moderating effect of organizational respect. *Pakistan Business Review*, ١٩(٤), ٩٩٥-١٠١١.
٢١. Whiting, S. W., & Maynes, T. D. (٢٠١٦). Selecting team players: Considering the impact of contextual performance and

- workplace deviance on selection decisions in the National Football League. *Journal of Applied Psychology*, ١٠١(٤), ٤٨٤.
٢٢. Kalia, N., & Bhardwaj, B. (٢٠١٩). Contextual and task performance: do demographic and organizational variables matter?. *Rajagiri Management Journal*, ١٣(٢), ٣٠-٤٢.
٢٣. Franco, M., & Franco, S. (٢٠١٧). Organizational commitment in family SMEs and its influence on contextual performance. *Team Performance Management: An International Journal*.
٢٤. Lam, H. K., Yeung, A. C., Cheng, T. C. E., & Humphreys, P. K. (٢٠١٦). Corporate environmental initiatives in the Chinese context: Performance implications and contextual factors. *International Journal of Production Economics*, ١٨٠, ٤٨-٥٦.
٢٥. Pehrsson, A. (٢٠١٦). Firm's strategic orientation, market context, and performance: literature review and opportunities for international strategy research. *European Business Review*.
٢٦. Bozionelos, N., & Singh, S. K. (٢٠١٧). The relationship of emotional intelligence with task and contextual performance: More than it meets the linear eye. *Personality and Individual Differences*, ١١٦, ٢٠٦-٢١١.
٢٧. Meyers, M. C., Kooij, D., Kroon, B., de Reuver, R., & van Woerkom, M. (٢٠٢٠). Organizational support for strengths use, work engagement, and contextual performance: The moderating role of age. *Applied Research in Quality of Life*, ١٥, ٤٨٥-٥٠٢.
٢٨. Delgado-Rodríguez, N., Hernández-Fernaud, E., Rosales, C., Díaz-Vilela, L., Isla-Díaz, R., & Díaz-Cabrera, D. (٢٠١٨). Contextual performance in academic settings: The role of personality, self-efficacy, and impression management. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, ٣٤(٢), ٦٣-٦٨.

٢٩. Lev, S., & Koslowsky, M. (٢٠١٢). On-the-job embeddedness as a mediator between conscientiousness and school teachers' contextual performance. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, ٢١(١), ٥٧-٨٣.
٣٠. Han, T. S., Chiang, H. H., McConville, D., & Chiang, C. L. (٢٠١٥). A longitudinal investigation of person-organization fit, person-job fit, and contextual performance: The mediating role of psychological ownership. *Human Performance*, ٢٨(٥), ٤٢٥-٤٣٩.
٣١. Hameed, A., Khwaja, M. G., & Zaman, U. (٢٠٢٣). Configuring optimal contextual performance and task performance in offshore business processing organizations. *Business Process Management Journal*, (ahead-of-print).

