

أثر جودة الحياة الوظيفية في أداء الموظفين دراسة تطبيقية في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة في أمانة العاصمة

أ.م.د/ زايد شلوش

رئيس قسم العلوم الإدارية - جامعة سبا

وليد فاخر

ماجستير، إدارة أعمال

waleed85newlife@gmail.com

عمادة الدراسات العليا، جامعة سبا، صنعاء، اليمن

ملخص البحث:

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر جودة الحياة الوظيفية في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة في أداء الموظفين. ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الاستبانة هي الأداة لجمع المعلومات والبيانات من مجتمع الدراسة، وقد أختير منهم عينة عشوائية طبقية بلغ عددها (181) مفردة، وقد خضعت البيانات للتحليل الإحصائي. وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة من أهمها: وجود أثر لجودة الحياة الوظيفية في أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية محل الدراسة، كما أظهرت نتائج الدراسة إن مستوى اهتمام المنظمات الإنسانية الدولية- محل الدراسة- بجودة الحياة الوظيفية جاء (مقبولاً)، كما تبين أن مستويات تمثيل موظفي المنظمات للكفاءة والالتزام وجودة الأداء جاءت (مرتفعة). وأوصت الدراسة المنظمات- محل الدراسة- بأن يكون اهتمامها بجودة الحياة الوظيفية بمستوى أعلى مما هو عليه حالياً، وأوصت كذلك بتنمية وتطوير أداء ومهارات موظفيها بصورة مستمرة، وأن تعمل على توسيع مشاركتهم في رسم الأهداف ووضع الخطط الإستراتيجية، وتشجيع الإبداع، وهذا بدوره يمكن المنظمات من تحقيق أهدافها الإستراتيجية.

الكلمات المفتاحية / جودة الحياة الوظيفية؛ أداء الموظفين؛ المنظمات الإنسانية الدولية.

The Impact of Quality of Work Life on Employee Performance An Applied Study in International Humanitarian Organizations Operating in the Capital Municipality.

Waleed Fakher

Master of Business Administration

waleed85newlife@gmail.com

Assoc. Prof. Zaid Shawish

Head of Administrative Sciences Department - SABA University

SABA University, Sana'a, Yemen

Abstract:

This study aimed to investigate the impact of the quality of work life on employee performance in international humanitarian organizations operating in Sana'a City. To achieve this objective, the study adopted a descriptive-analytical approach. A questionnaire was used as the main tool for collecting data from the study population. A stratified random sample of 181 participants was selected, and the collected data were analyzed using statistical methods.

The study yielded several key findings, most notably the existence of a significant impact of quality of work life on employee performance within the organizations under study. It also revealed that the level of attention these organizations give to quality of work life is moderate, while the levels of employee efficiency, commitment, and performance quality were found to be high.

The study recommended that the organizations should enhance their focus on quality of work life beyond the current level. It also emphasized the importance of continuously developing employee performance and skills, increasing their involvement in setting goals and strategic planning, and encouraging creativity. Such efforts would enable the organizations to achieve their strategic objectives more effectively.

1. المقدمة:

تُعد بيئة العمل من أهم المتغيرات التي لا بد لأي منظمة من التركيز عليها والاهتمام بها لضمان توفير مناخ وظيفي نموذجي للعنصر البشري، وهذا بدوره يساهم في التحفيز لتحقيق أهداف الفرد مما سيؤثر إيجابياً في تحقيق أهداف المنظمة ككل. وفي الوقت الراهن تواجه المنظمات - باستمرار - تحديات في بيئتها الخارجية؛ مما يستوجب على المنظمات تطوير وتحسين أنظمتها الوظيفية للحفاظ على الصدارة في مجال عملها، وذلك عبر امتلاك مجموعة من القدرات والموارد المميزة ومن أهم مواردها العنصر البشري. حيث يُعد العنصر البشري من العوامل الإنتاجية لأي نشاط إنتاجي أو خدمي، لكن يصعب السيطرة على أدائه الذي يُعد النتيجة المراد الوصول إليها لضمان النجاح والتميز، وفي ظل بروز رغبات واحتياجات الأفراد باتت تواجه المنظمات الإنسانية الدولية تحديات جديدة، وليستنى لها تجاوز هذه التحديات يجب عليها التطوير والتحديث المستمر لكل مواردها ومصادرهما ومن أهمها المورد البشري لدراسة وتحليل احتياجاته ورغباته للتمكن من السيطرة على أدائه بما يحقق النجاح للمنظمة ورسالتها. كما يُعد موضوع جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الحديثة التي تهتم بتوفير حياة وظيفية ذات جودة للموارد البشرية من أجل تحقيق أداء عالٍ وإنجازات أفضل وذلك عبر انتاج السياسات والإستراتيجيات الخاصة بتطوير بيئة العمل من خلال إشباع احتياجات ورغبات الأفراد لتحقيق الرضا الوظيفي الذي هو بدوره يعكس على الأداء وهو الغاية المراد بلوغها لتفعيل الكفاءة والفعالية للمورد البشري الذي لا يمكن الاستغناء عنه؛ كونه المحرك الأساسي لبقية عناصر الإنتاج أو الخدمة لضمان البقاء والاستمرارية، وعليه فإن المنظمات الإنسانية الدولية تعمل من أجل مواكبة هذه المستجدات على الصعيد التنظيمي والإستراتيجي لضمان التميز في مجال عملها وتحقيق أهدافها ورسالتها؛ وذلك من خلال توفير حياة عملية نموذجية لكوادرها الوظيفية، وهذا بدوره يرفع الروح المعنوية للأفراد وتوجيه سلوكهم بما يخدم أهداف المنظمة وكذلك أهداف كادرها. وتقوم المنظمات الإنسانية الدولية في اليمن بدور مهم على الصعيدين الاجتماعي والتنموي من خلال تقديمها خدمات ومساعدات ملموسة؛ ولتقوم هذه المنظمات بالدور المناط بها عليها تعزيز وتطوير مستوى أداء موظفيها لتحقيق النجاح المطلوب منها، ولتظهر بالمظهر اللائق بمكانتها الدولية؛ ويتحقق ذلك من خلال الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية للموظفين عبر إتباع أفضل الممارسات الإدارية والتنظيمية الحديثة لتلبية رغباتهم والحصول على أفضل أداء يمكنها من تحقيق رسالتها الإنسانية بتميز كون إنجازاتها مرتبطة بحياة المستفيدين التي جاءت من أجل خدمتهم.

2. مشكلة الدراسة:

نظراً للدور الحيوي الذي تؤديه المنظمات الإنسانية الدولية في اليمن، خاصة في ظل الأوضاع الراهنة، فإنها تتحمل مسؤوليات متزايدة تتطلب قدرة عالية على مواجهة التحديات. ويُعد تحقيق جودة الحياة الوظيفية للموظفين عنصراً أساسياً لتمكينهم من دعم أهداف المنظمة، لاسيما مع تنامي الطلب على خدماتها.

وقد أكد العديد من الباحثين أن تحسين الأداء الوظيفي يتطلب فهماً عميقاً للعوامل المؤثرة فيه، مثل الأمان الوظيفي، المشاركة في صنع القرار، فرص الترقية، والعلاقات الاجتماعية. كما أن تحليل تفاعلات الموظفين الرسمية وغير الرسمية داخل بيئة العمل يفتح آفاقاً جديدة لفهم بنية المنظمات وأداء موظفيها.

ومن هذا المنطلق، تسعى الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية، بما يساهم في تحسين كفاءة الأداء وتحقيق أهداف تلك المنظمات بشكل أكثر فاعلية.

في ضوء كل ما تقدم من مبررات ومسوغات وحاجة وأهمية ودور للمنظمات الإنسانية الدولية العاملة في اليمن، ولا سيما في ظل الوضع الراهن الذي تعيشه اليمن، ومساهمة من الباحث في حل مشكلات الواقع العملي فقد اختار القيام بدراسة جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها في أداء الموظفين العاملين في المنظمات الإنسانية الدولية. ويمكن تحديد مشكلة الدراسة بصورة أكثر جلاءً وتحديداً من خلال السؤال الرئيسي الآتي:

ما أثر جودة الحياة الوظيفية في أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة؟ ويتفرع منه التساؤلات الفرعية الآتية:

(1) ما واقع جودة الحياة الوظيفية بأبعادها في المنظمات الإنسانية الدولية بأمانة العاصمة؟

(2) ما مستوى أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية بأمانة العاصمة؟

(3) ما أثر جودة الحياة الوظيفية بأبعادها: (الأمان والاستقرار الوظيفي، مشاركة العاملين في الإدارة، الترقية والتقدم الوظيفي، العلاقات الاجتماعية) في أداء الموظفين بأبعاده: (الكفاءة، الالتزام، الجودة) في المنظمات الإنسانية الدولية بأمانة العاصمة؟

(4) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة مفردات العينة تُعزى للمتغيرات الآتية: (المنظمة، النوع، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخدمة) حول جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية بأمانة العاصمة؟

3. فرضيات الدراسة:

للإجابة عن تساؤلات الدراسة الحالية وتحقيق أهدافها تم صياغة الفرضيات الآتية:

3.1 الفرضية الرئيسية الأولى:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية بدلالة أبعادها: (الأمان والاستقرار الوظيفي، مشاركة العاملين في الإدارة، الترقية والتقدم الوظيفي، العلاقات الاجتماعية) في تحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة". ويتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

(1) الفرضية الفرعية الأولى: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمان والاستقرار الوظيفي في تحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة".

(2) الفرضية الفرعية الثانية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمشاركة العاملين في الإدارة في تحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة".

(3) الفرضية الفرعية الثالثة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للترقية والتقدم الوظيفي في تحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة".

(4) الفرضية الفرعية الرابعة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعلاقات الاجتماعية في تحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة".

3.2 الفرضية الرئيسية الثانية:

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية بأبعادها: (الأمان والاستقرار الوظيفي، مشاركة العاملين في الإدارة، الترقية والتقدم الوظيفي، العلاقات الاجتماعية) وأداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة، تُعزى للمتغيرات الديموغرافية: (المنظمة، النوع، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخدمة).

4. أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في:

(1) معرفة واقع جودة الحياة الوظيفية بأبعادها في المنظمات الإنسانية الدولية بأمانة العاصمة.

(2) معرفة مستوى أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية بأمانة العاصمة.

(3) قياس أثر جودة الحياة الوظيفية بأبعادها: (الأمان والاستقرار الوظيفي، مشاركة العاملين في الإدارة، الترقية والتقدم الوظيفي، العلاقات الاجتماعية) في أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية بأمانة العاصمة.

(4) تحديد فيما إذا كان هناك فروق في استجابة مفردات العينة حول أثر جودة الحياة الوظيفية في أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية بأمانة العاصمة تُعزى للمتغيرات: (المنظمة، النوع، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخدمة).

5. أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من أهمية موضوعها ومتغيراته، ومن أهمية الدور الذي قد تقوم به هذه المتغيرات في المنظمات الإنسانية الدولية، ويمكن إجمال هذه الأهمية في جانبين، هما:

5.1 الأهمية العلمية:

(1) تستمد أغلب البحوث والدراسات عوامل أهميتها من أهمية المواضيع والعناصر التي سعت لدراستها ومعالجتها، وتركز الدراسة الحالية على متغيرين مهمين في الفكر الإداري المعاصر هما: (جودة الحياة الوظيفية، وأداء الموظفين) بأبعادهما ومحاولة الربط بينهما.

(2) توفير قاعدة معرفية تتعلق بأهمية كل من جودة الحياة الوظيفية تجاه التغيرات البيئية المستمرة في تعزيز الأداء الوظيفي في المنظمات الإنسانية الدولية في البيئة اليمنية.

(3) نظراً لقلة الدراسات المحلية التي ربطت بين جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين، لذلك تسعى الدراسة الحالية إلى تقديم إطار فكري يُعد نقطة بداية لباحثين آخرين.

(4) إثراء المكتبات بدراسة تتناول جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها في أداء الموظفين لدى المنظمات الإنسانية.

5.2 الأهمية العملية:

(1) تكمن أهمية الدراسة الحالية في تحليل وتشخيص جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها في أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية محل الدراسة، وهذا الأمر سيسهم في معرفة توجه المنظمات- محل الدراسة- نحو تبني الفلسفات الفكرية والمعرفية الحديثة التي تعزز من التكامل بين توجهات الفرد والمنظمة (من خلال تعزيز مستوى جودة حياة الموظفين الوظيفية) وانعكاساتها في تحقيق المنظمة لأفضل النتائج العملية التي تعزز مستويات الأداء لدى موظفيها وتلبي متطلبات المستفيدين والوصول إلى تحقيق رسالتها الإنسانية.

(2) تقدم نتائج وتوصيات ومقترحات الدراسة الحالية لصناع القرار في المنظمات- محل الدراسة- تصوراً تطبيقياً حول التوجه الحديث لجودة الحياة الوظيفية، الذي بدورها تقود إلى تعزيز أداء الموظفين للمضي قدماً نحو نجاح المنظمات وتطورها في بيئتها العملية، حيث إن المنظمات يجب عليها أن تكون رائدة في مجالها لمواجهة التحديات المحيطة بها.

6. متغيرات الدراسة:

(1) المتغير المستقل: (جودة الحياة الوظيفية)

(2) المتغير التابع: (أداء الموظفين)

7. التعريفات الإجرائية (مصطلحات الدراسة):

(1) وتُعرّف جودة الحياة الوظيفية إجرائياً بأنها: فلسفة إدارية تهدف إلى خلق بيئة عمل صحية بكل المقاييس بحيث يتم ضمان الأمن والاستقرار الوظيفي، ويكون مناخ العمل مريحاً، إضافة إلى تأصيل العلاقات الاجتماعية بين الموظفين، مع مشاركة للعاملين في الإدارة ومنحهم الترقية والتقدم الوظيفي.

(أ) ويُعرّف الأمان والاستقرار الوظيفي إجرائياً بأنه: احساس الموظف بالأمان وشعوره بالاستقرار الوظيفي والنفسي بما يسهم في زيادة انتمائه وولائه، وبالتالي تحسين مستوى أدائه مما ينعكس في زيادة إنتاجية المنظمات الإنسانية وكفاءة خدماتها.

(ب) وتُعرّف مشاركة العاملين في الإدارة إجرائياً بأنها: إتاحة الفرصة للموظفين في المنظمات الإنسانية لإبداء آرائهم في حل المشكلات الإدارية التي يواجهونها وتحليلها ومحاولة الوصول إلى أفضل الحلول الممكنة.

(ج) وتُعرّف الترقية والتقدم الوظيفي إجرائياً بأنها: قدرة الفرد في المنظمات الإنسانية الدولية على التدرج في السلم الوظيفي والانتقال من وظيفة إلى وظيفة أعلى منها، وبالتالي يستلزم إعادة تحديد واجبات ومسؤوليات الفرد.

(د) وتُعرّف العلاقات الاجتماعية إجرائياً بأنها: قدرة المنظمات الدولية على خلق بيئة عمل اجتماعية تقوم على التواصل بين الموظفين، وتسهم في إشباع احتياجاتهم الاجتماعية، وتحقيق تبادل المنافع مما يسهم في زيادة أدائهم.

(2) ويُعرَّف أداء الموظفين إجرائيًا بأنه: مدى قدرة الفرد في المنظمات الإنسانية الدولية على تجسيد أهداف المنظمة، وتنفيذ الواجبات وتأدية المهام الموكلة إليه بفاعلية، وهو كذلك مجموعة الأنشطة التي يقوم بها موظفو المنظمات الإنسانية الدولية لمساعدة المستفيدين في المجتمع.

(أ) وتُعرَّف الكفاءة إجرائيًا بأنها: قدرة المنظمات الدولية والعاملين فيها على الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة بالشكل الأمثل لتحقيق أفضل النتائج وبأقل التكاليف.

(ب) ويُعرَّف الالتزام إجرائيًا بأنه: اندماج الفرد العامل في المنظمات الدولية واهتمامه بالاستمرار فيها، من خلال التزامه بتأدية المهام الموكلة إليه وفق أفضل الممارسات.

(ج) وتُعرَّف الجودة إجرائيًا بأنها: درجة مطابقة جهود الأفراد العاملين في المنظمات الدولية للمواصفات والتزامهم بتقديم الخدمات الإنسانية للمستفيدين بمستوى عالٍ من الإتقان.

8. حدود الدراسة:

- (1) الحدود الموضوعية: جودة الحياة الوظيفية بأبعادها: (الأمان والاستقرار الوظيفي، مشاركة العاملين في الإدارة، الترقية والتقدم الوظيفي، العلاقات الاجتماعية) وأداء الموظفين بأبعاده: (الكفاءة، الالتزام، الجودة) في المنظمات الإنسانية الدولية بأمانة العاصمة.
- (2) الحدود المكانية: اقتصرَت الدراسة الحالية على المنظمات الإنسانية الدولية بأمانة العاصمة- صنعاء، وهذه المنظمات هي: (برنامج الأغذية العالمي، المفوضية السامية لشؤون اللاجئين، منظمة كير العالمية).
- (3) الحدود البشرية: اقتصرَت الدراسة على العاملين في المنظمات الإنسانية الدولية وهي: برنامج الأغذية العالمي، المفوضية السامية لشؤون اللاجئين، منظمة كير العالمية).

9. الإطار النظري:

9.1 جودة الحياة الوظيفية في المنظمات:

9.1.1 مفهوم جودة الحياة الوظيفية: (الشنطي، 2016: 15)

- تطور مفهوم جودة الحياة الوظيفية مع تطور الفكر الإداري.
- يُعدُّ مفهومًا نسبيًا يختلف من شخص لآخر.
- له جذور تعود إلى ما قبل عام 1960، ومر بثلاث مراحل تطور رئيسية.
- يرتبط برضا الموظفين، وبيئة العمل، وتحقيق التوازن بين العمل والحياة.

9.1.2 أهمية جودة الحياة الوظيفية: (عبد المنعم، 2015: 105)

- تؤثر على الصحة النفسية والجسدية للموظفين.
- ترفع دافعية الموظفين وتحسن الأداء.
- تعزز العلاقات بين العاملين وتوفر بيئة عمل آمنة ومريحة.
- تُعدُّ مصدرًا لتحقيق الميزة التنافسية.

9.1.3 أهداف جودة الحياة الوظيفية: (جاد الرب، 2008: 10)

- تحسين الرضا الوظيفي وزيادة الإنتاجية.
- تحقيق الولاء التنظيمي وتعزيز الالتزام.
- استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها.
- تحقيق التوازن بين حياة الموظف المهنية والشخصية.

9.1.4 أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

- الأمان والاستقرار الوظيفي.
- مشاركة العاملين في الإدارة.
- الترقية والتقدم الوظيفي.
- العلاقات الاجتماعية.

9.1.5 مراحل تطبيق جودة الحياة الوظيفية: (البليسي، 2012: 14)، & (الإبراهيمي، والإبراهيمي، 2023: 47)

- تشمل ست مراحل: النظرة المبدئية، اتخاذ القرار، إعداد البرامج، تقديم البرامج، المتابعة والتقييم، التعميم على مستويات المنظمة.

- تتطلب مشاركة جماعية وتعاونًا مستمرًا.
- 9.1.6 برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية:**
 - تنقسم إلى برامج تقليدية (الرفاهية، التدريب، ظروف العمل) (الهيبي، 2010: 280)، وبرامج معاصرة (الإدارة بالمشاركة، فرق العمل، إدارة الجودة الشاملة) (الكاديكي، 2021).
 - تهدف لخلق بيئة عمل محفزة ومنتجة.
- 9.1.7 معوقات جودة الحياة الوظيفية:** (آل جمعان، والغامدي، 2022)، & (منصور، 2023)
 - ضعف وعي الإدارة العليا.
 - مقاومة التغيير.
 - ضعف التدريب.
 - عدم وضوح أهداف البرامج أو مشاركة العاملين.
 - التحيز في التقييم والمعايير.
- 9.2 أداء الموظفين في المنظمات:**
 - 9.2.1 مفاهيم متعلقة بالأداء:** (منصوري، 2018: 231)
 - إدارة الأداء، الأداء الاستراتيجي، التميز في الأداء، الكفاءة، الفعالية، والإنتاجية.
 - الأداء يشمل السلوكيات والمخرجات التي تسهم في تحقيق أهداف المنظمة.
 - 9.2.2 مفهوم أداء الموظفين:** (الداوي، 2010)
 - هو انعكاس لقدرة الموظف على إنجاز المهام وتحقيق أهداف المنظمة.
 - مفهوم ديناميكي يتأثر بالبيئة والموارد البشرية.
 - 9.2.3 خصائص أداء الموظفين:** (أبو حصيرة، 2016)
 - الثبات والاستمرارية.
 - العمل بروح الفريق.
 - التركيز على العنصر البشري والتطوير المستمر.
 - 9.2.4 أهمية أداء الموظفين:** (ماضي، 2014: 77)
 - يحقق الميزة التنافسية.
 - يخفض التكاليف.
 - يحدد نقاط القوة والضعف.
 - يساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية.
 - 9.2.5 مكونات الأداء:**
 - الكفاءة: كمية العمل من خلال الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة. (يونس، وأحمد، 2017)
 - الالتزام: الاندماج والانتماء للمنظمة.
 - الجودة: دقة الأداء وخلوه من الأخطاء والابتكار. (Blyton et.al., 2017)
 - 9.2.6 العوامل المؤثرة في الأداء:** (Kim, 2020)
 - عوامل فنية (التكنولوجيا، الهيكل).
 - عوامل إنسانية (الدعم، الخبرة).
 - عوامل بيئية وتنظيمية ومرتبطة بالإدارة.
 - 9.2.7 تقييم الأداء:** (Marin, 2019: 449)
 - تقييم دوري لقياس الأداء.
 - أهدافه تشمل: تحسين الأداء، تحديد التدريب، تعزيز المسؤولية، توجيه الموارد.
 - يتطلب الشفافية، العدالة، التخطيط، والمتابعة المستمرة.
- 9.3 العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين:**
 - 9.3.1 العلاقة بين المتغيرين:** (فروج، وشعشوع، 2019)
 - هناك ارتباط قوي بين جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين.
 - العمل على تحسين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الأمان، المشاركة، الترقية، العلاقات الاجتماعية) يرفع أداء الموظفين بشكل ملموس.

10. منهجية البحث:

10.1 منهج الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

10.2 مجتمع الدراسة وعينتها: موضحة بالجدول أدناه:

جدول رقم 1- مجتمع الدراسة وعينتها

المنظمة	مجتمع الدراسة	العينة	الاستمارات المستردة	عدم استجابة	نسبة الاسترداد
برنامج الأغذية العالمي	227	121	106	15	88%
المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين	86	46	44	2	96%
منظمة كير	27	14	13	1	93%
الإجمالي	340	181	163	18	90%

(المصدر: من إعداد الباحث)

10.3 أداة الدراسة: تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وفي هذه الدراسة تم إخضاع الاستبانة لاختبارات الصدق بنوعيه للتأكد من صدقها وثباتها كمقياس، وذلك على النحو الآتي:

أ) الصدق الظاهري: وبعد إعداد الاستبانة تم عرضها على مشرف الدراسة للتأكد من سلامة صياغة العبارات واتساقها مع كل مجال وبُعد، وتم تعديلها وتحسينها لتصبح في صورتها الأولية. وللتحقق من الصدق الظاهري للاستبانة تم عرضها على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في إدارة الأعمال في الجامعات اليمنية وأصحاب الخبرة، لتحكيم الاستبانة للأخذ بأرائهم، والاستفادة من خبراتهم في مجال اختصاصاتهم.

ب) صدق المحتوى: وهو صدق مهم قياساً بالصدق الظاهري إذ أنه يعكس قدرة الفقرات على تغطية المجال الذي تنتمي إليه، يستخدم صدق المحتوى للتأكد من مدى وضوح كل فقرة من فقرات المقياس من ناحية المعنى والصياغة والتصميم المنطقي لها، ويشير إلى مدى انتماء الأبعاد إلى متغيراتها الرئيسية وكذلك الفقرات إلى أبعادها ومتغيراتها الرئيسية (Hair, et.al, 2010: 664).

جدول رقم 2- قياس صدق الاتساق الداخلي لجودة الحياة الوظيفية باستخدام معامل بيرسون للارتباط

الأمان والاستقرار الوظيفي	مشاركة العاملين		الترقية والتقدم الوظيفي		العلاقات الاجتماعية		الدلالة الاحصائية
	الارتباط	ف	الارتباط	ف	الارتباط	ف	
1	0.811	6	0.765	11	0.836	16	0
2	0.799	7	0.785	12	0.821	17	0
3	0.781	8	0.757	13	0.78	18	0
4	0.821	9	0.811	14	0.795	19	0
5	0.761	10	0.802	15	0.82	20	0
الكلي	0.795	الكلي	0.784	الكلي	0.81	الكلي	0
الاتساق الداخلي لجودة الحياة الوظيفية							0.798

جدول رقم 3- قياس صدق الاتساق الداخلي لأداء الموظفين

الكفاءة	الالتزام		الجودة	الارتباط	الدلالة الاحصائية
	الارتباط	ف			
21	0.765	26	0.781	31	0.799
22	0.796	27	0.845	32	0.815
23	0.811	28	0.812	33	0.832
24	0.821	29	0.816	34	0.826
25	0.8	30	0.816	35	0.826

0	0.82	الكلية	0.814	الكلية	0.798	الكلية
0	0.812					الاتساق الداخلي للأداء الوظيفي

ج) ثبات الأداة:

جدول رقم 4- معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient لقياس الثبات

المتغيرات	الأبعاد	معامل الثبات للأبعاد	الدلالة الإحصائية
جودة الحياة الوظيفية	الأمان والاستقرار الوظيفي	0.841	0
	مشاركة العاملين في الإدارة	0.827	0
	الترقية والتقدم الوظيفي	0.876	0
	العلاقات الاجتماعية	0.819	0
أداء الموظفين	الكفاءة	0.832	0
	الالتزام	0.853	0
	الجودة	0.802	0
	الثبات الكلي	0.836	0

10.4 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

10.4.1 أساليب الإحصاء الوصفي:

- (1) التكرارات والنسب المئوية.
- (2) المتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي.
- (3) الانحراف المعياري.
- (4) الأهمية النسبية.

10.4.2 أساليب الإحصاء الاستدلالي:

- (1) الاتساق الداخلي.
- (2) معامل الثبات (Cronbach's alpha) ألفا كرونباخ.
- (3) التوزيع الطبيعي للبيانات.
- (4) التداخل الخطي المشترك.
- (5) معامل الانحدار الخطي المتعدد وال بسيط: لقياس أثر المتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية في المتغير التابع أداء الموظفين.
- (6) معامل التحديد (R^2).
- (7) اختبار تي تست (T).
- (8) اختبار تحليل التباين الأحادي.

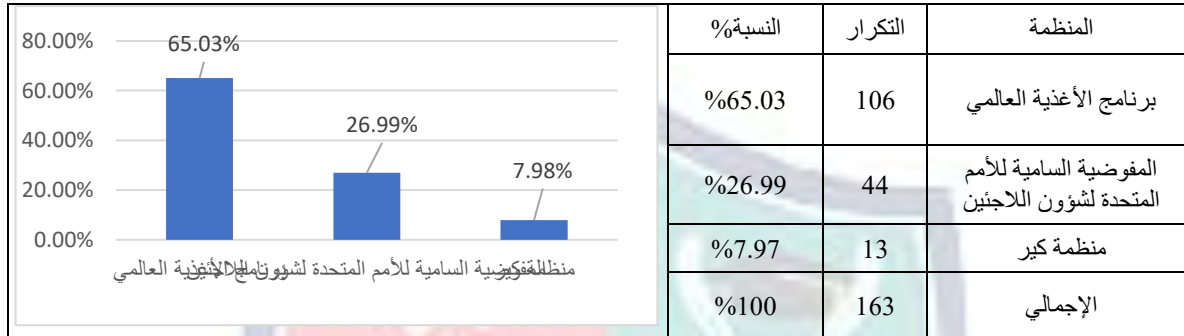
11. عرض نتائج تحليل بيانات متغيرات الدراسة:

11.1 عرض نتائج تحليل بيانات المتغيرات الديموغرافية:

11.1.1 توصيف خصائص مفردات عينة الدراسة حسب متغير (المنظمة):

لمعرفة خصائص مفردات عينة الدراسة حسب متغير (المنظمة)، تم استخدام التكرارات والنسب المئوية، ويوضحها الجدول والشكل الآتيين:

الجدول والشكل رقم 5- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير (المنظمة).



يتضح من الجدول السابق أنّ غالبية مفردات عينة الدراسة من موظفي المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة- محل الدراسة- هم من برنامج الأغذية العالمي بنسبة (65.03%)، وكانت نسبة الموظفين في المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (26.99%)، وجاءت النسبة الأقل لمنظمة كير حيث بلغت (7.97%) من إجمالي مفردات عينة الدراسة، ويعزو الباحث ارتفاع نسبة عدد الموظفين في برنامج الأغذية العالمي؛ نظراً لتعدد وتنوع وحجم المشاريع والمساعدات التي يقوم بها برنامج الأغذية العالمي، فهو يُعدّ أكبر منظمة إنسانية في اليمن والعالم.

11.1.2 توصيف خصائص مفردات عينة الدراسة حسب متغير (النوع):

لمعرفة خصائص مفردات عينة الدراسة حسب متغير (النوع)، تم استخدام التكرارات والنسب المئوية، ويوضحها الجدول والشكل الآتيين:

الجدول والشكل رقم 6- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير (النوع)

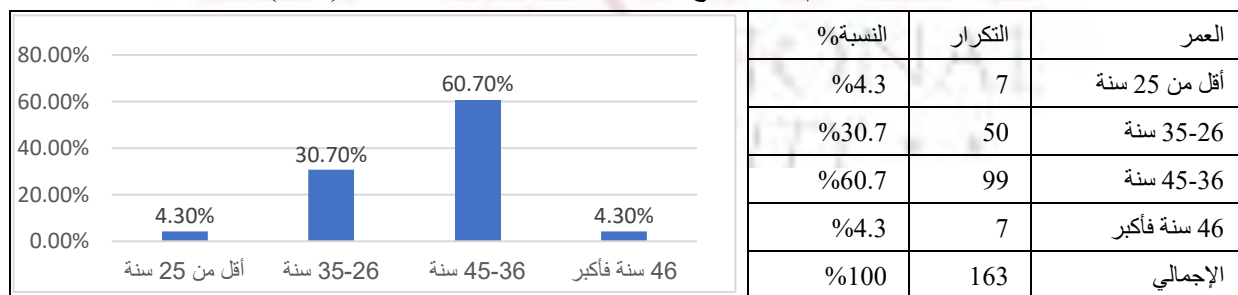


يتضح من الجدول السابق أنّ غالبية مفردات عينة الدراسة من موظفي المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة- محل الدراسة- هم من فئة الذكور بنسبة (81.6%)، فيما كانت نسبة الإناث (18.4%) من إجمالي مفردات عينة الدراسة، ويمكن القول: إنّ الذكور هم الغالبية في مجتمع الدراسة، نظراً لمستوى الاستجابة والتفاعل للذكور بشكل أكبر من الإناث، وبناء عليه تفاوتت النسب لصالح الذكور في الدراسة.

11.1.3 توصيف خصائص مفردات عينة الدراسة حسب متغير (العمر):

لمعرفة خصائص مفردات عينة الدراسة حسب متغير (العمر)، تم استخدام التكرارات والنسب المئوية، ويوضحها الجدول والشكل الآتيين:

الجدول والشكل رقم 7- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير (العمر).

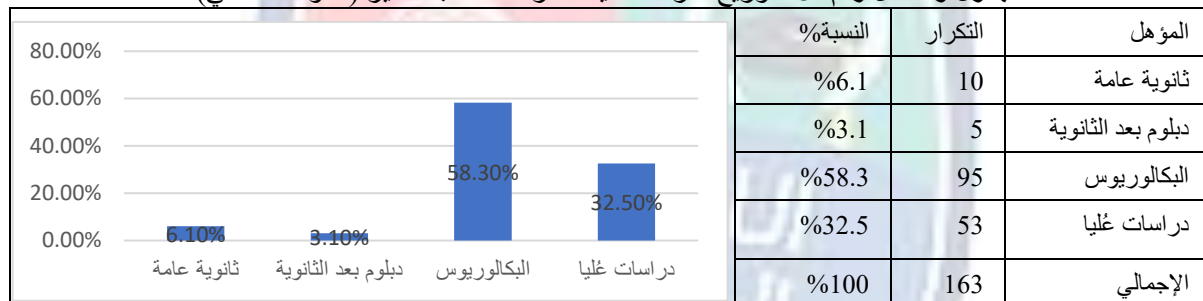


يتضح من الجدول السابق أنَّ غالبية مفردات عينة الدراسة من موظفي المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة-محل الدراسة- هم من الفئة العمرية (36-45 سنة) بنسبة (60.7%)، يليهم أصحاب الفئة العمرية (26-35 سنة) بنسبة (30.7%)، وتساوتا كلاً من الفئة العمرية الصغيرة (أقل من 25 سنة) والفئة العمرية الكبيرة (46 سنة فأكثر) في النسبة المتبقية (4.3%)، ويعزو الباحث ارتفاع نسبة الفئة العمرية (36-45 سنة) إلى سياسة الاختيار والتعيين المتبعة في التوظيف في المنظمات فهي تتطلب أن يكون الموظف من هذه الفئة العمرية؛ حيث يكون لدى أصحابها خبرات عالية، ويتميزون بقدراتهم العقلية، علاوة على تمتعهم بالنشاط في تأدية المهام والمسؤوليات.

11.1.4 توصيف خصائص مفردات عينة الدراسة حسب متغير (المؤهل العلمي):

لمعرفة خصائص مفردات عينة الدراسة حسب متغير (المؤهل العلمي)، تم استخدام التكرارات والنسب المئوية، ويوضحها الجدول والشكل الآتيين:

الجدول والشكل رقم 8- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير (المؤهل العلمي)

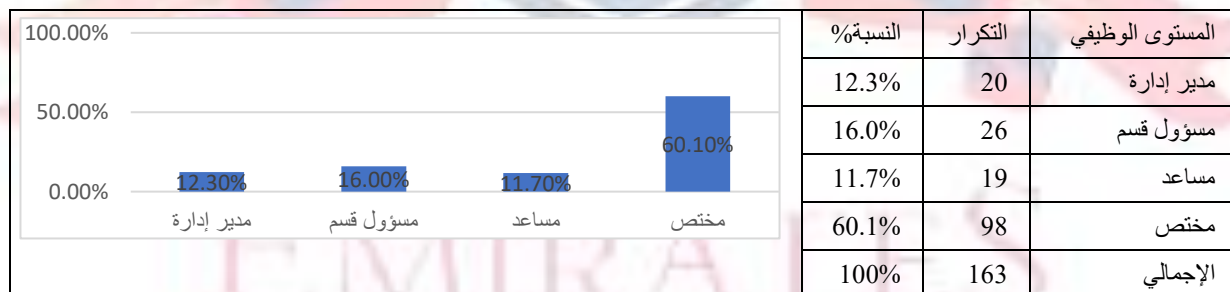


يتضح من الجدول أعلاه أنَّ غالبية مفردات عينة الدراسة من موظفي المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة-محل الدراسة- هم من الذين يحملون مؤهل (البكالوريوس) بنسبة (58.3%)، يليهم حملة مؤهلات (دراسات عليا) بنسبة (32.5%)، وحل ثالثاً الموظفون من حملة مؤهل (ثانوية عامة) بنسبة (6.1%)، فيما حل أخيراً فئة الموظفين من حملة (دبلوم بعد الثانوية) بنسبة (3.1%)، ويعود ذلك إلى متطلبات التوظيف في المنظمات الإنسانية حيث يُفضل ذوو المؤهلات الجامعية الأعلى للقيام بمهام الوظيفة على أكمل وجه، حيث إن شغل هذه الوظائف تتطلب أصحاب الخبرة والمؤهل الأعلى.

11.1.5 توصيف خصائص مفردات عينة الدراسة حسب متغير (المستوى الوظيفي):

لمعرفة خصائص مفردات عينة الدراسة حسب متغير (المستوى الوظيفي)، تم استخدام التكرارات والنسب المئوية، ويوضحها الجدول والشكل الآتيين:

الجدول والشكل رقم 9- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير (المستوى الوظيفي)

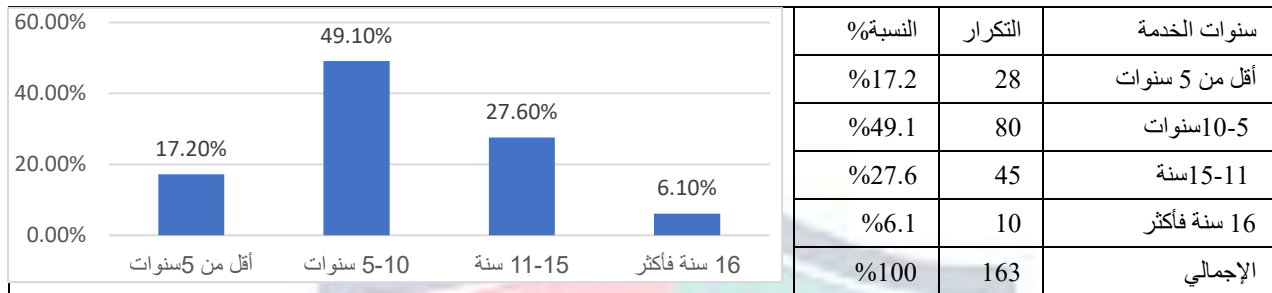


تبين من الجدول السابق أنَّ غالبية مفردات عينة الدراسة من موظفي المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة-محل الدراسة- هم من الفئة الإدارية الدنيا المتمثلة في المختصين بنسبة (60.1%)، بينما (16%) من مفردات عينة الدراسة مستوياتهم الوظيفية مسؤولي أقسام، وحل ثالثاً مفردات عينة الدراسة من ذوي المستويات الوظيفية مديري إدارات بنسبة بلغت (12.3%) وحلت رابعاً فئة المساعدين بنسبة بلغت (11.7%). وقد يُعزى ارتفاع نسبة فئة المختصين إلى تفاعلهم مع الدراسة كونهم الفئة الأكثر تمثيلاً في الوظائف الفنية والإدارية في المنظمات الإنسانية.

11.1.6 توصيف خصائص مفردات عينة الدراسة حسب متغير (سنوات الخدمة):

لمعرفة خصائص مفردات عينة الدراسة حسب متغير (سنوات الخدمة)، تم استخدام التكرارات والنسب المئوية، ويوضحها الجدول والشكل الآتيين:

الجدول والشكل رقم 10- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير (سنوات الخدمة)



تبين من الجدول السابق أنَّ غالبية مفردات عينة الدراسة من موظفي المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة-محل الدراسة- تراوحت سنوات خدمتهم بين (5- 10 سنوات) بنسبة (49.1%)، يليهم فئة الموظفين الذين تراوحت سنوات خدمتهم بين (11- 15 سنة) بنسبة (27.6%)، وحلت ثلثاً فئة الموظفين الذين سنوات خبرتهم (أقل من 5 سنوات) بنسبة (17.2%)، وحل في المرتبة الرابعة الأخيرة فئة الموظفين الذين سنوات خبرتهم (16 سنة فأكثر)، بنسبة (6.1%) من إجمالي مفردات عينة الدراسة، ويعزو الباحث تلك النسب إلى عدة أمور منها سياسة الاختيار والتعيين في المنظمات التي تتطلع للحصول على الموظفين الأكثر خبرة، مع ارتباطها بمتوسط العمر.

11.2 عرض نتائج تحليل بيانات المتغيرات الرئيسية:

11.2.1 عرض نتائج تحليل البيانات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية:

للإجابة عن التساؤل الفرعي رقم (1) الذي نصَّ على: "ما واقع جودة الحياة الوظيفية بأبعدها في المنظمات الإنسانية الدولية بأمانة العاصمة". وكذلك تحقيق الهدف الفرعي رقم (1) الذي نصَّ على: "معرفة واقع جودة الحياة الوظيفية بأبعدها في المنظمات الإنسانية الدولية بأمانة العاصمة، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس عبارات أبعاد المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية) وذلك على النحو الآتي:

11.2.1.1 الأمان والاستقرار الوظيفي لدى المنظمات الإنسانية:

الجدول رقم 11- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للأمان والاستقرار الوظيفي في المنظمات الإنسانية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	ميل العبارة	درجة التحقق
1	يتمتع الموظف بالاستقرار الوظيفي في المنظمة.	2.77	1.063	5	الموافقة إلى حد ما	متوسطة
2	لا يفكر الموظف في البحث عن فرصة عمل أخرى.	3.69	0.996	1	الموافقة	مرتفعة
3	تتبع إدارة المنظمة سياسة الاحتفاظ بالموظف الماهر.	3.01	0.984	4	الموافقة إلى حد ما	متوسطة
4	يشعر الموظف بالانتماء الوظيفي إلى المنظمة.	3.41	1.081	2	الموافقة إلى حد ما	مرتفعة
5	يشجع المناخ الوظيفي في المنظمة على تعزيز الابتكار والإبداع لدى الموظف.	3.22	0.91	3	الموافقة إلى حد ما	متوسطة
	الأمان والاستقرار الوظيفي	3.22	0.91		الموافقة إلى حد ما	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS)

يتضح من نتائج الجدول أعلاه إنَّ واقع الأمان والاستقرار الوظيفي حسب إجابات مفردات عينة الدراسة في المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة- كان متوسطاً، حيث بلغ متوسطه الحسابي (3.22)، والانحراف المعياري (0.910)، وعليه فإن المستوى المتوسط العام لواقع الأمان والاستقرار الوظيفي في المنظمات الدولية-محل الدراسة- هو تقدير يُشير إلى التباين النسبي بين مفردات الدراسة في تقديرهم للمستوى المتوسط في تمتعهم بالأمان والاستقرار الوظيفي في تلك المنظمات، وإنَّ من أبرز العبارات التي أسهمت في الميل بالبعد للتحقق بدرجة عالية العبارة رقم (2) المتعلقة (بعدم تفكير الموظف في البحث عن فرصة عمل أخرى) كأعلى متوسط حسابي، وهو تقدير يشير إلى أن هنالك تبايناً واختلافاً نسبياً بين مفردات الدراسة في تقديرهم لمدى تحقيقها بالواقع، وهذا يدل على أن موظفي المنظمات يرون أن بقائهم في تلك المنظمات هو أفضل خيار لهم، ولذا فهم لا يفكرون في البحث عن فرص عمل أخرى نظير شعورهم بالأمان الوظيفي مقارنة بغيرهم، فيما كانت أقل العبارات التي أسهمت في الميل بالبعد إلى التحقق بدرجة متوسطة العبارة رقم (1) المتعلقة (بتمتع الموظف بالاستقرار الوظيفي في المنظمة)، وهو تقدير يشير إلى التباين والاختلاف الكبير بين مفردات الدراسة في تقديرهم لمدى تحقيقها بالواقع، مما يدل على أن موظفي تلك المنظمات يرون أنهم يتمتعون بمستوى استقرار وظيفي بدرجة متوسطة ويعودونه أفضل من غيرهم حال المقارنة.

ومما سبق يمكن القول: إنَّ موظفي المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة يتمتعون بالأمان والاستقرار الوظيفي بدرجة متوسطة، ولذا فهم لا يفكرون بالمغادرة أو البحث عن فرص عمل بديلة، كما أنهم يشعرون بالانتماء الوظيفي للمنظمات التي يعملون فيها، حيث يشجع المناخ الوظيفي في المنظمة بدرجة متوسطة الابتكار والإبداع لدى الموظف، بالإضافة إلى أنهم يرون أن المنظمات- محل الدراسة- تمارس إلى حد ما سياسة الاحتفاظ بالموظف الماهر.

ويعزو الباحث المستوى المتوسط للاستقرار والأمان الوظيفي لموظفي المنظمات الدولية العاملة بأمانة العاصمة نظراً لحالة الاستقرار المتدنية التي تعيشها تلك المنظمات أصلاً في بيئة عمل مضطربة كاليمين نتيجة الأزمات التمويلية التي تمر بها تلك المنظمات، التي غالباً تهتد بقائها وتندثر بتوقفها عن العمل في البيئة اليمنية، ولذا فالموظفون ينظرون بتدني مستوى استقرارهم وأمنهم الوظيفي عن المستوى الذي يطمحون إليه ولكنهم يحصلون على استقرار أفضل من رفقاتهم وأصدقائهم العاملين في بقية القطاعات المختلفة في البيئة اليمنية.

11.2.1.2 مشاركة العاملين في الإدارة لدى المنظمات الإنسانية:

الجدول رقم -12- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمشاركة العاملين في الإدارة في المنظمات الإنسانية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العتبة	ميل العبارة	درجة التحقق
1	تشجع الإدارة الموظف على المشاركة في عملية صنع القرارات.	3.23	0.959	4	الموافقة إلى حد ما	متوسطة
2	تتاح فرصة للموظف للمشاركة في وضع الأهداف الإستراتيجية للمنظمة.	3.13	1.049	5	الموافقة إلى حد ما	متوسطة
3	تأخذ الإدارة بعين الاعتبار الأفكار والآراء التي يقدمها الموظف الخاصة بتحسين جودة الخدمات المقدمة.	3.28	1.008	3	الموافقة إلى حد ما	متوسطة
4	يشعر الموظف بأهمية دوره في المنظمة.	3.33	0.981	2	الموافقة إلى حد ما	مرتفعة
5	هناك ثقة متبادلة بين الموظف والإدارة لمشاركة المعلومات.	3.4	0.966	1	الموافقة	مرتفعة
	مشاركة العاملين في الإدارة	3.27	0.992		الموافقة إلى حد ما	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS)

توضح نتائج الجدول السابق إن واقع مشاركة العاملين في الإدارة حسب إجابات مفردات عينة الدراسة في المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة- جاء متوسطاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.27)، والانحراف المعياري (0.992)، وبناء عليه فإن المستوى المتوسط لواقع مشاركة العاملين في الإدارة، هو تقدير يشير إلى التباين النسبي بين مفردات الدراسة في تقديرهم للمستوى المتوسط في تمتعهم بالمشاركة في الإدارة في تلك المنظمات، وأن من أبرز العبارات التي أسهمت في الميل بالبعد للتحقق بدرجة عالية العبارة رقم (5) المتعلقة (بتوافر ثقة متبادلة بين الموظف والإدارة لمشاركة المعلومات) كأعلى متوسط حسابي، حيث إنَّ هناك تبايناً واختلافاً نسبياً بين مفردات الدراسة في تقديرهم لمدى تحقيقها بالواقع، مما يدل على أن موظفي المنظمات يرون أن المنظمة تثق بهم ولذا فهي تشاركهم المعلومات، فيما كانت أقل العبارات التي أسهمت في الميل بالبعد إلى التحقق بدرجة متوسطة العبارة رقم (2) المتعلقة (بإتاحة فرصة للموظف للمشاركة في وضع الأهداف الإستراتيجية للمنظمة) وهو تقدير يشير إلى أن هناك تبايناً واختلافاً كبيراً بين مفردات الدراسة في تقديرهم لمدى تحقيقها بالواقع، مما يدل على أن المنظمة تتيح لأفرادها المشاركة في وضع الأهداف الإستراتيجية نوعاً ما.

ومما سبق يمكن القول: إنَّ موظفي المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة يرون أن المنظمات -محل الدراسة- تشجع مشاركتهم في الإدارة من خلال منحهم الثقة في مشاركة المعلومات، وأن هنالك مستويات متوسطة من المشاركة الممنوحة لهم من خلال تقبل آرائهم بدرجات متوسطة ومقترحاتهم ووضعها بعين الاعتبار، وخاصة المتعلقة بتحسين جودة خدمات المنظمة، ولذا فهم يشعرون بأهميتهم في المنظمة، وتتاح لهم المشاركة بشكل متوسط في وضع الأهداف واتخاذ القرارات.

ويعزو الباحث المستوى المتوسط لمشاركة الموظفين في الإدارة كون عمل المنظمات حالياً يتصف بالموقت؛ ولذا فغالبية العقود محددة وليست دائمة، وأيضاً استمرار المشاريع معتمد بشكل كبير على دعم المانحين، لذلك فإن الإدارة لها رؤى إستراتيجية مختلفة عما يتطلع له الموظفون.

11.2.1.3 الترقية والتقدم الوظيفي لدى المنظمات الإنسانية:

الجدول رقم 13- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفرص الترقية والتقدم الوظيفي في المنظمات الإنسانية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارات	ميل العبارات	درجة التحقق
1	يوجد نظام واضح للترقية في المنظمة.	2.78	1.001	5	الموافقة إلى حد ما	متوسطة
2	ينال الموظف تدريباً حديداً يساهم في تأهيله.	3.13	1.003	2	الموافقة إلى حد ما	متوسطة
3	يسير نظام التوظيف والترقية داخل المنظمة بشكل سليم دون وجود أية دور للوساطة أو المحسوبية.	3.05	1.029	4	الموافقة إلى حد ما	متوسطة
4	توجد فرص مستقبلية متاحة للترقية والتقدم الوظيفي.	3.12	0.971	3	الموافقة إلى حد ما	مرتفعة
5	يشعر الموظف بالتطور المهني المستمر.	3.28	0.951	1	الموافقة	مرتفعة
	فرص الترقية والتقدم الوظيفي	07.3	0.991		الموافقة إلى حد ما	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي (SPSS)

توضح نتائج الجدول أعلاه إن واقع الترقية والتقدم الوظيفي حسب إجابات مفردات عينة الدراسة في المنظمات الدولية-محل الدراسة- جاء متوسطاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.07)، والانحراف المعياري (0.991)، وعليه فإن المستوى المتوسط لواقع الترقية والتقدم الوظيفي، يُفسّر المستوى المتوسط لحصول الموظفين على فرص الترقية والتقدم الوظيفي في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة، وهو تقدير عالي التباين نسبياً واختلاف مفردات عينة الدراسة في تقديرهم لمستوى فرص الترقية والتقدم الوظيفي، وعند النظر إلى الفقرات لهذا المبدأ نجد أن أبرز الفقرات التي أسهمت في الميل بالبعد إلى التحقق بدرجة متوسطة الفقرة رقم (5) المتعلقة (بشعور الموظف بالتطور المهني المستمر) كأعلى متوسط حسابي، وهي قيمة تشير إلى أن هناك تبايناً واختلافاً نسبياً بين مفردات الدراسة في تقديرهم لمدى تحقيقها بالواقع، مما يعني حرص المنظمات على تطوير وتنمية الخبرات المهنية للموظفين من خلال التدريب والتأهيل وتوفير المناخ التعليمي للموظفين، وتبين أن من أقل الفقرات التي ساهمت في الميل بالبعد إلى التحقق وبدرجة متوسطة، هي الفقرة رقم (1) المتعلقة (بتوفر نظام واضح للترقية في المنظمة) وهو تقدير يشير إلى أن هناك تبايناً واختلافاً كبيراً بين مفردات الدراسة في تقديرهم لمدى تحقيقها بالواقع، مما يدل على أن المنظمات تمتلك أنظمة للترقيات ولكن ما مدى استخدامها في الوقت الراهن في ظل التحديات التي تواجهها كنفق التمويل.

ومما سبق يمكن القول: إن موظفي المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة يرون بدرجة تحقق مقبولة في ممارسة المنظمات الدولية لترقية الموظفين حال توفر الدعم المالي واستدامة المشاريع، وتمنحهم التدريب لتطوير مهاراتهم المهنية والوظيفية، وهناك فرص مستقبلية متاحة للترقية والتقدم الوظيفي حال تحسن الظروف المالية. ويعزو الباحث المستوى المتوسط لممارسة المنظمات لأنظمة الترقية في الوقت الراهن نتيجة نقص التمويل ومحدودية المشاريع المنفذة وفترة تنفيذها، ما دفع المنظمات-محل الدراسة- إلى الحد من ممارسة أنظمة الترقية الوظيفية.

11.2.1.4 العلاقات الاجتماعية لدى المنظمات الإنسانية:

الجدول رقم 14- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للعلاقات الاجتماعية في المنظمات الإنسانية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارات	ميل العبارات	درجة التحقق
1	تسود ثقافة العمل بروح الفريق الواحد بين الموظفين في المنظمة.	3.52	0.983	4	الموافقة	مرتفعة
2	هناك علاقة تقدير واحترام متبادل بين الرؤساء والمؤوسين في المنظمة.	3.67	1.088	1	الموافقة	مرتفعة
3	يمتلك الموظف صداقات ودية مع بقية الموظفين.	3.62	0.876	2	الموافقة	مرتفعة
4	يشعر الموظف بالراحة والهدوء في أثناء وجوده مع زملاء العمل.	3.59	0.954	3	الموافقة	مرتفعة
5	يتبادل الموظفون الزيارات الاجتماعية فيما بينهم في المناسبات.	3.41	0.873	5	الموافقة	مرتفعة
	العلاقات الاجتماعية	3.56	0.954		الموافقة	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS)

توضح نتائج الجدول السابق إن واقع العلاقات الاجتماعية حسب إجابات مفردات عينة الدراسة في المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة- جاء مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.56)، والانحراف المعياري (0.954)، وعليه فإن المستوى المرتفع لواقع العلاقات الاجتماعية هو تقدير عالي التباين نسبياً واختلاف مفردات عينة الدراسة في تقديرهم لمستوى العلاقات الاجتماعية، وعند النظر إلى فقرات هذا المبدأ نجد أن متوسط الفقرات تشير إلى المستوى (المرتفع)، وإن من أبرز الفقرات التي أسهمت في الميل بالبعد إلى التحقق بدرجة مرتفعة الفقرة رقم (2) المتعلقة (بتوافر علاقة التقدير والاحترام المتبادل بين الرؤساء والمؤوسين في المنظمة) كأعلى متوسط حسابي، وهو تقدير يشير إلى أن هناك تبايناً واختلافاً كبيراً بين مفردات الدراسة في تقديرهم لمدى تحقيقها بالواقع، بنسبة تحقق مرتفعة، مما يدل على أن مناخ العمل بالمنظمات الإنسانية-محل الدراسة- يسوده الاحترام المتبادل والعلاقات الجيدة بين الموظفين ورؤسائهم في العمل أو حتى الإدارة العليا في المنظمات، وتبين أن أقل الفقرات التي ساهمت في الميل بالبعد إلى التحقق، وبدرجة مرتفعة أيضاً الفقرة رقم (5) المتعلقة (بتبادل الموظفين الزيارات الاجتماعية فيما بينهم في المناسبات)، وهو تقدير يشير إلى الانسجام والاتفاق بين مفردات الدراسة في تقديرهم لمدى تحقيقها بالواقع، بنسبة تحقق متوسطة، مما يدل على أن الموظفين يتبادلون الزيارات الاجتماعية فيما بينهم، وهذا دليل على الألفة والمحبة وروح التعاون وعلاقاتهم المميزة، وقد تعود إلى تشجيع المنظمات لتأصيل روح العمل التعاوني وتعزيز العلاقات بين الموظفين.

ومما سبق يمكن القول: إن موظفي المنظمات الدولية العاملة بأمانة العاصمة يرون بدرجة تحقق مرتفعة في تمثيل العلاقات الاجتماعية بين الموظفين أنفسهم أو مع المنظمة ممثلة بإدارتها العليا، وأن هنالك علاقة احترام متبادلة بين مختلف الأطراف، كما يمتلك الموظفون صداقات ودية فيما بينهم، ويشعرون بالراحة في أثناء وجودهم في بيئة العمل مع زملائهم، وتسود ثقافة العمل بروح الفريق الواحد بين الموظفين في المنظمات محل الدراسة.

ويعزو الباحث المستوى المرتفع في العلاقات الاجتماعية إما إلى توجه الموظفين أنفسهم لبث روح التعاون والاحترام والتقدير وتبادل الزيارات فيما بينهم، أو إلى تشجيع المنظمات لموظفيها لتعزيز جوانب العمل الجماعي من خلال مد جسور الترابط والعلاقات الاجتماعية المثالية بين الموظفين.

وفيما يلي ملخص لترتيب أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المنظمات الإنسانية محل الدراسة:

الجدول رقم 15- ترتيب جودة الحياة الوظيفية في المنظمات-محل الدراسة-وفق المتوسط الحسابي

م	أبعاد جودة الحياة الوظيفية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب البعد	درجة التحقق
1	الأمان والاستقرار الوظيفي	3.22	0.91	3	متوسطة
2	مشاركة العاملين في الإدارة	3.27	0.992	2	متوسطة
3	الترقية والتقدم الوظيفي	3.07	0.991	4	متوسطة
4	العلاقات الاجتماعية	3.56	0.954	1	مرتفعة
	جودة الحياة الوظيفية	3.28	0.961		متوسطة

نستخلص من معطيات الجدول أعلاه إن اتجاهات مفردات عينة الدراسة كلها إيجابية بمستويات تحقق متوسطة حول واقع جودة الحياة الوظيفية في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة محل الدراسة، فقد بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لواقع أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة (3.28)، بانحراف معياري (0.961)، والوسط الحسابي هو أكبر من الوسط الفرضي على مساحة ميزان الاختبار البالغ (3) المعول عليه لتفحص مستويات استجابة مفردات العينة مما يعني إن هنالك واقعاً متوسطاً لجودة الحياة الوظيفية في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة في أمانة العاصمة-محل الدراسة- وتحقق بدرجة متوسطة ويميل إلى المستوى الجيد، وعند النظر لترتيب أبعاد جودة الحياة الوظيفية حسب مستوى التطبيق والتحقق، فقد تدرجت بين التحقق بدرجة عالية بدء بالعلاقات الاجتماعية بمتوسط حسابي (3.56)، ودرجة تحقق متوسطة لمشاركة العاملين في الإدارة بمتوسط حسابي (3.27)، وحل ثانياً بُعد الأمان والاستقرار الوظيفي بمتوسط حسابي (3.22)، وأخيراً بُعد الترقية والتقدم الوظيفي بمتوسط حسابي (3.07).

نستنتج مما سبق إن المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة- تمارس جودة الحياة الوظيفية بمستوى جيد ولكنه دون الممتاز، وهذا يعود لتدني مستوى الاستقرار في بيئة العمل بسبب ضعف التمويل لدى المنظمات واستمرار مشاريعها. وعليه فقد تمت الإجابة عن السؤال الفرعي رقم (1) الذي نصَّ على: "ما واقع جودة الحياة الوظيفية بأبعادها في المنظمات الإنسانية الدولية بأمانة العاصمة"، وكذلك تحقيق الهدف الفرعي رقم (1) الذي نصَّ على: "معرفة واقع جودة الحياة الوظيفية بأبعادها في المنظمات الإنسانية الدولية بأمانة العاصمة".

11.2.2 عرض نتائج تحليل البيانات المتعلقة بأداء الموظفين:

للإجابة عن التساؤل الفرعي رقم (2) الذي نصّ على: "ما مستوى أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية بأمانة العاصمة"، وكذلك تحقيق الهدف الفرعي رقم (2) الذي نصّ على: "التعرف على مستوى أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية بأمانة العاصمة"، وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس عبارات أبعاد المتغير التابع: (أداء الموظفين) وذلك على النحو الآتي:

11.2.2.1 الكفاءة في أداء الموظفين:

الجدول رقم 16- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكفاءة موظفي المنظمات الإنسانية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارات	ميل العبارات	درجة التحقق
1	يمتلك الموظف الخبرات اللازمة لأداء مهام عمله بكفاءة.	3.72	0.97	2	الموافقة	مرتفعة
2	ينجز الموظف المهام الموكلة إليه في الوقت المحدد وفقاً للمعايير الموضوع.	3.7	0.976	3	الموافقة	مرتفعة
3	يستغل الموظف الموارد المتاحة له بشكل فعال.	3.62	0.983	5	الموافقة	مرتفعة
4	يستطيع الموظف تطوير مهاراته في بيئة عمله الحالية.	3.64	1.035	4	الموافقة	مرتفعة
5	يتعامل الموظف مع تحديات العمل بمهارة عالية.	3.74	0.985	1	الموافقة	مرتفعة
	كفاءة الموظفين	3.68	0.99		الموافقة	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS)

توضح نتائج الجدول أعلاه إن واقع الكفاءة في أداء الموظفين حسب إجابات مفردات عينة الدراسة في المنظمات الإنسانية الدولية- محل الدراسة- جاء مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.68)، والانحراف المعياري (0.990)، وعليه فإن المستوى المرتفع للكفاءة في أداء الموظفين هو تقدير عالي التباين نسبياً واختلاف مفردات عينة الدراسة في تقديرهم لمستوى الكفاءة، وكان مستوى تحقق البعد مرتفعاً، وإن من أبرز الفقرات التي أسهمت في الميل بالبُعد إلى التحقق بدرجة مرتفعة هي الفقرة (5) المتعلقة (بتعامل الموظف مع تحديات العمل بمهارة عالية) كأعلى متوسط حسابي وهو تقدير يشير إلى أن هنالك تبايناً واختلافاً نسبياً بين مفردات الدراسة في تقديرهم لمدى تحقيقها بالواقع، وهذا يدل على تمتع موظفي المنظمات بمستويات عالية من المهارات وتحدي صعوبات العمل، وتبين أن من أقل الفقرات التي ساهمت في الميل بالبُعد إلى التحقق، وبدرجة مرتفعة أيضاً الفقرة رقم (3) المتعلقة (باستغلال الموظف للموارد المتاحة له بشكل فعال)، وهو تقدير يشير إلى التباين النسبي بين مفردات الدراسة في تقديرهم لمدى تحقيقها بالواقع، مما يدل على أن الموظفين يحرصون على استغلال موارد المنظمة المتاحة في تأدية مهامهم بشكل فعال.

ويمكن القول: إن موظفي المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة يمتلكون كفاءات عالية في تأدية مهامهم، وأنهم قادرون على ترجمة هذه الكفاءة إلى إنجازات، فضلاً عن قدرتهم على إنجاز المهام الموكلة إليهم في الوقت المحدد وفقاً للمعايير الموضوع، ويعمدون لتطوير مهاراتهم باستمرار.

ويعزو الباحث المستوى المرتفع في كفاءة أداء موظفي المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة- إلى اختيار وتوظيف المنظمات للكفاءات المهنية ذات الخبرة والمهارات العالية، لذا فهم يستغلون الموارد المتاحة ويؤدون مهامهم بحرفية ومهنية عالية.

11.2.2.2 الالتزام في أداء الموظفين:

الجدول رقم 17- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للالتزام لدى موظفي المنظمات الإنسانية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارات	ميل العبارات	درجة التحقق
1	يشعر الموظف بالمسؤولية المناطة به في عمله.	3.76	1.048	3	الموافقة	مرتفعة
2	يلتزم الموظف بسياسات وقوانين المنظمة.	3.87	1.012	1	الموافقة	مرتفعة
3	يشعر الموظف بالانتماء القوي للمنظمة.	3.56	1.078	5	الموافقة	مرتفعة
4	يبدل الموظف جهداً إضافياً لتحقيق أهداف المنظمة.	3.79	1.005	2	الموافقة	مرتفعة
5	ينجز الموظف مهامه اليومية بحماس وشغف.	3.59	1.058	4	الموافقة	مرتفعة
	الالتزام الموظفين	3.71	1.04		الموافقة	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS)

توضح نتائج الجدول أعلاه إن واقع الالتزام في أداء الموظفين حسب إجابات مفردات عينة الدراسة في المنظمات الإنسانية الدولية- محل الدراسة- جاء مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.71)، والانحراف المعياري (1.040)، وعليه فإن المستوى المرتفع للالتزام في أداء الموظفين هو تقدير عالي التباين نسبياً واختلاف مفردات عينة الدراسة في تقديرهم لمستوى الالتزام، وعند النظر إلى فقرات هذا البُعد نجد أن أبرزها التي أسهمت في الميل بالبُعد إلى التحقق بدرجة مرتفعة الفقرة رقم (2) المتعلقة (بالالتزام الموظف بسياسات

وقوانين المنظمة) كأعلى متوسط حسابي، وهو تقدير يشير إلى هناك تبايناً واختلافاً نسبياً بين مفردات الدراسة في تقديرهم لمدى تحقيقها بالواقع، مما يدل على احترام الموظفين لسياسة وقوانين المنظمة التي يعملون فيها، ولذا فإنهم يلتزمون بها في تأدية مهامهم وأعمالهم، وتبين أن من أقل الفقرات التي ساهمت في الميل بالبُعد إلى التحقق وبدرجة مرتفعة أيضاً الفقرة رقم (3) المتعلقة (بشعور الموظف بالانتماء القوي للمنظمة)، وهو تقدير يشير إلى التباين الكبير بين مفردات الدراسة في تقديرهم لمدى تحقيقها بالواقع، وهذا يدل على أن الموظفين يحصلون على حقوقهم كاملة، وبالتالي فهم ينتمون للمنظمة ويشعرون بأنهم جزء أصيل منها.

ويمكن القول: إن موظفي المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة يلتزمون بتأدية مهامهم وفق قوانين وسياسة المنظمة، ويبدلون جهوداً إضافية لتحقيق أهداف المنظمة، فضلاً عن إنجازهم للأعمال اليومية بحماس وشغف ولذا فإن لديهم ولاء عالٍ للمنظمة التي يعملون فيها.

ويعزو الباحث المستوى المرتفع في التزام موظفي المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة- إلى وجود بيئة عمل تشجع موظفيها على الالتزام الوظيفي، وحرصها على إعطاء موظفيها حقوقهم كاملة وهذا ما يولد الولاء لديهم تجاه المنظمة.

11.2.2.3 جودة أداء الموظفين:

الجدول رقم 18- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لجودة أداء موظفي المنظمات الإنسانية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارات	ميل العبارات	درجة التحقق
1	ينجز الموظف أعماله بإبداع وابتكار.	3.77	1.025	1	الموافقة	مرتفعة
2	يتحرى الموظف الدقة في أثناء ممارسة الأعمال اليومية.	3.52	1.05	5	الموافقة	مرتفعة
3	يشعر الموظف بمساهمته في تحسين جودة المساعدات التي تقدمها المنظمة.	3.69	1.038	3	الموافقة	مرتفعة
4	يلتزم الموظف بمعايير الجودة الموضوعية.	3.72	1.069	2	الموافقة	مرتفعة
5	يبحث الموظف عن طرق جديدة لتحسين جودة عمله.	3.69	1.05	4	الموافقة	مرتفعة
	جودة أداء الموظفين	3.68	1.046		الموافقة	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS)

توضح نتائج الجدول السابق إن واقع الجودة في أداء الموظفين حسب إجابات مفردات عينة الدراسة في المنظمات الدولية-محل الدراسة- جاء مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.68)، والانحراف المعياري (1.046)، وعليه فإن المستوى المرتفع للجودة في أداء الموظفين هو تقدير عالي التباين نسبياً واختلاف مفردات عينة الدراسة في تقديرهم لمستوى الجودة، وعند النظر في فقرات هذا البُعد نجد أن أبرز الفقرات التي أسهمت في الميل بالبُعد إلى التحقق بدرجة مرتفعة الفقرة رقم (1) المتعلقة (بانجاز الموظف لأعماله بإبداع وابتكار) كأعلى متوسط حسابي، وهو تقدير يشير إلى أن هناك تبايناً واختلافاً نسبياً بين مفردات الدراسة في تقديرهم لمدى تحقيقها بالواقع، وهذا بدوره يدل على امتلاك الموظفين القدرات التي تتصف بالإبداع والابتكار، وتبين أن أقل الفقرات التي ساهمت في الميل بالبُعد إلى التحقق وبدرجة مرتفعة أيضاً هي الفقرة رقم (2) المتعلقة (بتحري الموظف الدقة في أثناء ممارسة الأعمال اليومية)، وهو تقدير يشير إلى التباين الكبير بين مفردات الدراسة في تقديرهم لمدى تحقيقها بالواقع، مما يدل على أن الموظفين يحرصون على الدقة في أثناء تأديتهم لمهامهم، لذلك فإنهم ينجزون مهامهم بمهارة وإتقان.

ويمكن القول: إن موظفي المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة يؤدون أعمالهم بمستوى عالٍ من الجودة والإتقان، حيث إن منجزاتهم تتم بطرق إبداعية، ويحرصون على تحسين مستوى جودة الأداء الفعال، وهذا بدوره يساعد المنظمات على تحقيق أهدافها بجودة عالية.

ويعزو الباحث المستوى المرتفع في جودة أداء موظفي المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة- إلى تشجيع المنظمات لموظفيها على الإتقان في ممارسة الأعمال اليومية ورفع مستوى الجودة في الأداء.

وفيما يلي ملخص لترتيب أبعاد أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة:

جدول رقم 19- ترتيب أبعاد أداء موظفي المنظمات الإنسانية الدولية وفق المتوسط الحسابي

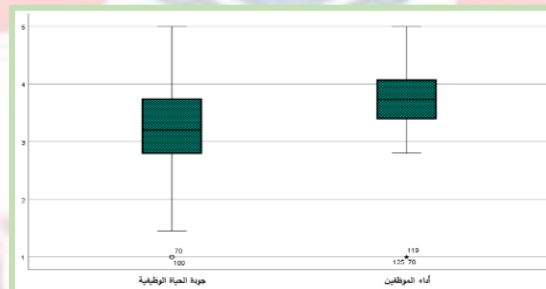
م	أداء الموظفين	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب البعد	درجة التحقق
1	الكفاءة	3.68	0.990	2	مرتفعة
2	الالتزام	3.71	1.040	1	مرتفعة
3	الجودة	3.68	1.046	3	مرتفعة

مرتفعة	1.025	3.69	أداء الموظفين
--------	-------	------	---------------

نستخلص من معطيات الجدول السابق أن اتجاهات عينة الدراسة كلها إيجابية بمستويات تحقق مرتفعة لأداء موظفي المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة محل الدراسة، فقد بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي (3.69)، بانحراف معياري (1.025)، والوسط الحسابي هو أكبر من الوسط الفرضي على مساحة ميزان الاختبار البالغ (3)، المعول عليه لتفحص مستويات استجابة مفردات العينة، مما يعني أن هناك مستوى أداء عالٍ في تأدية موظفي المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة محل الدراسة. للأعمال والمهام المكلفين بها، وينجزونها بكفاءة عالية والتزام مثمر، وتتصف بكونها ذات جودة، وعند النظر في ترتيب أعداد أداء الموظفين حسب مستوى التطبيق والتحقيق، فقد تدرجت بين التحقق بدرجة عالية بدءاً بالالتزام بمتوسط حسابي قدرة (3.71)، يليه الكفاءة بمتوسط حسابي (3.68)، وحل ثالثاً جودة الأداء بمتوسط حسابي (3.68). وبناءً على ما سبق فقد تمت الإجابة عن التساؤل الفرعي رقم (2) الذي نصَّ على: "ما مستوى أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية بأمانة العاصمة"، وكذلك تحقيق الهدف الفرعي رقم (2) الذي نصَّ على: "التعرف على مستوى أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية بأمانة العاصمة". وفيما يلي بعض الاختبارات لتقييم صلاحية بيانات الدراسة:

(1) القيم المتطرفة: هي القيم المتطرفة أحادية المتغير ذات قيمة قصوى تقع خارج القيم المتوقعة لمتغير واحد (Tabachnick, & Fidell, 2007)، وبالتالي فهي بعيدة عن غالبية الحالات الموجودة في مركز التوزيع الطبيعي لذلك المتغير، وهناك أسباب للقيم المتطرفة منها الإدخال الخاطئ للبيانات، وقد يكون ذلك نتيجة الصياغة غير الواضحة لفقرة من فقرات الاستبانة، فيؤدي ذلك إلى استجابات مشتتة بشكل كبير تسبب قيماً متطرفة وقد يكون سبب القيم المتطرفة هو خطأ في توزيع العينة، واختيار عينة الدراسة، وقد تكون هناك قيم متطرفة حقيقية من مجتمع الدراسة ذاته، وفي حالة وجود قيم متطرفة قد تؤثر على البيانات، والنتائج البحثية وتؤثر أيضاً على التوزيع الطبيعي، وفي الدراسة الحالية تم استخدام أسلوب إعادة ترميز القيم المتطرفة، حيث يتم إعادة ترميزها إلى القيم القريبة منها بدرجة أو استبداله بقيم المتوسط الكلي للبيانات، والشكل التالي يوضح القيم المتطرفة لمتغيرات الدراسة:

الجدول / الشكل رقم 20- عدد القيم المتطرفة لمتغيرات الدراسة



من الشكل السابق يتضح أن هناك (2) من القيم المتطرفة في محور جودة الحياة الوظيفية، (3) من القيم المتطرفة في أداء الموظفين، وتم التعامل معها بإعادة توزيعها.

(2) التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة: قبل اختبار فرضيات الدراسة ينبغي التأكد من شرط التوزيع الطبيعي للمتغيرات، وذلك لتحديد الاختبارات الإحصائية الملائمة (Geoff, 2010: 629). تم استخدام معاملي الالتواء والتفرطح، وذلك لمعرفة فيما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، ووفقاً لـ Hair, et.al (2019: 6) أنه ينبغي أن تقع متغيرات الدراسة ضمن الحدود الدنيا والعليا للتوزيع الطبيعي للقيم.

الجدول رقم 21- اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

المتغيرات الدراسة		الالتواء		التفطح	
المتغيرات الدراسة		الخطأ المعياري	الإحصائية	الخطأ المعياري	الإحصائية
الأمان والاستقرار الوظيفي		.190	-.255	.378	.233-
مشاركة العاملين في الإدارة		.190	.044	.378	.074-
الترقية والتقدم الوظيفي		.190	.102	.378	.758-
العلاقات الاجتماعية		.190	-.183	.378	.717-
جودة الحياة الوظيفية		.190	-.048	.378	-.627
الكفاءة		.190	.280	.378	.227
الالتزام		.190	.557	.378	-.395
الجودة		.190	.389	.378	-.098
أداء الموظفين		.190	.297	.378	.459-

يتضح من الجدول أعلاه أن كل قيم التفطح والالتواء للمتغيرات تقعان بين (-1 و +1) وهذا يعني أن المتغيرات تتبع التوزيع الطبيعي، ويمكن القول بإمكاننا استخدام اختبارات التحليل البارامتري (المعلمي).
(3) التداخل الخطي المشترك (تضخم البيانات والتباين المسموح): فيما يتعلق بضرورة عدم وجود ارتباط متداخل بين المتغيرات المستقلة، حيث القاعدة الإحصائية تقول إذا كان معامل تضخم التباين وكانت قيمة (VIF) لمتغير يتجاوز (10) والتباين المسموح به أقل من (0.05) فيقال إن هذا المتغير له ارتباط عالٍ مع متغيرات مستقلة أخرى وبالتالي سيؤدي إلى حدوث مشكلة في تحليل الانحدار.

الجدول رقم 22- اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح

Durbin-Watson	التداخل الخطي المشترك		الأبعاد	المتغيرات
	التباين المسموح	تضخم التباين VIF		
1.84	0.429	2.333	الأمان والاستقرار الوظيفي	المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية)
	0.393	2.547	مشاركة العاملين في الإدارة	
	0.441	2.268	الترقية والتقدم الوظيفي	
	0.505	1.980	العلاقات الاجتماعية	

من الجدول السابق يتبين أن معامل تضخم التباين لكل المتغيرات VIF أقل من (5) وتراوح قيمته بين (1.98، 2.54)، والتباين المسموح به كانت قيم المتغيرات أكبر من (0.05) وتتراوح بين (0.393-0.505) ومن خلال نتائج الجدول لقيم VIF لا يوجد تداخل بين (أبعاد جودة الحياة الوظيفية) في تأثيرها في المتغير التابع: (أداء الموظفين)، وتشير معامل (دربين واتسون Durbin-Watson) إلى استقلالية الأخطاء إذا كانت تقترب من 2، وفي الدراسة الحالية حصلت قيمة المعامل (1.84) مما يشير إلى أن الأخطاء غير مقصودة وموزعة عشوائياً.

(4) اختبار صلاحية نموذج الانحدار: لاختبار الفرضية نعتمد على تحليل التباين للتأكد من صلاحية النموذج.

الجدول رقم 23- اختبار معامل التباين لقياس صلاحية نموذج الانحدار

المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية
الانحدار	12.303	4	3.076	19.9	0.001
البواقي	24.311	158	.154		
الإجمالي	36.614	162			

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى معنوية (F) يساوي (0.000) وهو أقل من مستوى المعنوية (0.05) وعليه فإن نموذج الانحدار ككل معنوي، كما أن قيمة (F) المحسوبة تساوي (19.9) وهي أكبر من قيمتها الجدولة التي بلغت (4.39) ودرجات الحرية (4،158) ونستخلص أن النموذج ككل صالح للاختبار.

11.3 عرض نتائج اختبار الفرضيات:

11.3.1 عرض نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

للإجابة عن السؤال الرئيس للدراسة الذي نصَّ على: "ما أثر جودة الحياة الوظيفية في أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة"، وللتعرف على الهدف الرئيس للدراسة تم صياغة الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية بدلالة أبعادها: (الأمان والاستقرار الوظيفي، مشاركة العاملين في الإدارة، الترقية والتقدم الوظيفي، العلاقات الاجتماعية) في تحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة". واختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الانحدار الخطي المتعدد والموضح بالجدول الآتي:

الجدول رقم 24- معامل الانحدار المتعدد لأثر جودة الحياة الوظيفية في تحسين أداء الموظفين

المتغير المستقل	معاملات B	اختبار T		معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F	
		القيمة	المعنوية			القيمة	المعنوية
جودة الحياة الوظيفية	0.417	8.054	0	0.536	0.287	64.8	0.001

من خلال الجدول السابق تبين أن قيمة الدلالة الإحصائية (0.001) التي تُعدُّ أقل من مستوى (0.05)، وبلغ معامل الارتباط (0.536). وهذا يدل على أن هنالك علاقة ارتباط موجبة متوسطة بين جودة الحياة الوظيفية مجتمعة في تحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة، وبلغ معامل B (0.417)، كما تفسر هذه القيمة أن (41%) من التغيير بدرجة واحدة في جودة الحياة الوظيفية يعود بالتأثير في تحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة، ويعود الباقي إلى متغيرات عشوائية لا يُمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلة في نموذج الانحدار أصلاً، عند درجة حرية (4،158) ومستوى معنوية (0.05) ومن تحليلات قيمة F المحسوبة (64.8)، وهي أعلى من قيمتها الجدولة البالغة (3.39)، وبالتالي يمكن القول: بوجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لجودة الحياة الوظيفية في تحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة، وبالتالي يتم قبول الفرضية التي نصها: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية عند مستوى دلالة (0.05) في تحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة". ومن هنا تنبثق أهمية جودة الحياة الوظيفية بشكل فعال في تحسين أداء الموظفين في المنظمات محل الدراسة، ويمكن اختبار الفرضيات الفرعية على النحو الآتي:

أ) الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمان والاستقرار الوظيفي في تحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة.

الجدول رقم 25- معامل الانحدار البسيط لأثر الأمان والاستقرار الوظيفي في تحسين أداء الموظفين

المتغير المستقل	معاملات B	اختبار T		معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F	
		القيمة	المعنوية			القيمة	المعنوية
الأمان والاستقرار الوظيفي	0.232	.7194	0.000	0.349	0.122	22.7	0.001

من خلال الجدول السابق جاءت الدلالة الإحصائية للاستقرار الوظيفي أقل من (0.05)، وبلغ معامل الارتباط (0.349). وهذا يدل على أن هنالك علاقة ارتباط موجبة بين الأمان والاستقرار الوظيفي في تحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة، وبلغ معامل B (0.232)، كما تفسر هذه القيمة أن (23%) من التغيير بدرجة واحدة في الأمان والاستقرار الوظيفي يعود بالتأثير في تحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة، ويعود الباقي إلى متغيرات عشوائية لا يُمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلة في نموذج الانحدار أصلاً، عند درجة حرية (1،161)، ومستوى معنوية (0.05)، ومن تحليلات قيمة F المحسوبة (22.7)، وهي أعلى من قيمتها الجدولة البالغة (3.89)، وبالتالي يمكن القول: بوجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للأمان والاستقرار الوظيفي في تحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة.

بأمانة العاصمة، وبالتالي يتم قبول الفرضية التي نصها: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للأمان والاستقرار الوظيفي في تحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة.
(ب) الفرضية الفرعية الثانية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمشاركة العاملين في الإدارة في تحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة.

الجدول رقم 26- معام الانحدار البسيط لأثر مشاركة العاملين في الإدارة في تحسين أداء الموظفين

المتغير المستقل	معاملات B	اختبار T		معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F	
		القيمة	المعنوية			القيمة	المعنوية
مشاركة العاملين في الإدارة	0.349	.5327	0.000	0.510	0.261	56.7	0.001

من خلال الجدول السابق جاءت الدلالة الإحصائية لمشاركة العاملين في الإدارة أقل من (0.05)، وبلغ معامل الارتباط (0.510) وهذا يدل على أن هناك علاقة ارتباط موجبة بين مشاركة العاملين في الإدارة في تحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة، وبلغ معامل B (0.349). كما تفسر هذه القيمة أن (34%) من التغيير بدرجة واحدة في مشاركة العاملين في الإدارة يعود بالتأثير في تحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة، ويعود الباقي إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلية في نموذج الانحدار أصلاً، عند درجة حرية (1، 161) ومستوى معنوية (0.05) ومن تحليلات قيمة F المحسوبة (56.7)، وهي أعلى من قيمتها الجدولة البالغة (3.89)، وبالتالي يمكن القول: بوجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لمشاركة العاملين في الإدارة في تحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة، وبالتالي يتم قبول الفرضية التي نصها: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لمشاركة العاملين في الإدارة في تحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة.
(ج) الفرضية الفرعية الثالثة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتقدم الوظيفي في تحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة.

الجدول رقم 27- معام الانحدار البسيط لأثر الترقية والتقدم الوظيفي في تحسين أداء الموظفين

المتغير المستقل	معاملات B	اختبار T		معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F	
		القيمة	المعنوية			القيمة	المعنوية
الترقية والتقدم الوظيفي	0.267	.9086	0.000	0.478	0.229	47.7	0.001

من خلال الجدول السابق جاءت الدلالة الإحصائية للتقدم الوظيفي أقل من (0.05)، وبلغ معامل الارتباط (0.478). وهذا يدل على أن هناك علاقة ارتباط موجبة بين الترقية والتقدم الوظيفي في تحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة، وبلغ معامل B (0.267)، كما تفسر هذه القيمة أن (26.7%) من التغيير بدرجة واحدة في الترقية والتقدم الوظيفي يعود بالتأثير في تحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة، ويعود الباقي إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلية في نموذج الانحدار أصلاً، عند درجة حرية (1، 161)، ومستوى معنوية (0.05) ومن تحليلات قيمة F المحسوبة (47.7)، وهي أعلى من قيمتها الجدولة البالغة (3.89)، وبالتالي يمكن القول: بوجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للتقدم الوظيفي في تحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة، وبالتالي يتم قبول الفرضية التي نصها: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للتقدم الوظيفي في تحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة.
(د) الفرضية الفرعية الرابعة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعلاقات الاجتماعية في تحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة.

الجدول رقم 28- معام الانحدار البسيط لأثر العلاقات الاجتماعية في تحسين أداء الموظفين

المتغير المستقل	معاملات B	اختبار T		معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F	
		القيمة	المعنوية			القيمة	المعنوية
العلاقات الاجتماعية	0.401	.3557	0.000	0.501	0.251	54.1	0.001

من خلال الجدول السابق جاءت الدلالة الإحصائية للترقية والتقدم الوظيفي أقل من (0.05)، وبلغ معامل الارتباط (0.501)، وهذا يدل على أن هناك علاقة ارتباط موجبة بين العلاقات الاجتماعية وتحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة، وبلغ معامل B (0.401)، كما تفسر هذه القيمة أن (40%) من التغيير بدرجة واحدة في العلاقات الاجتماعية يعود بالتأثير في تحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة، ويعود الباقي إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلية في نموذج الانحدار أصلاً، عند درجة حرية (1، 161)، ومستوى معنوية (0.05)، ومن تحليلات قيمة F المحسوبة (54.1)، وهي أعلى من قيمتها الجدولة البالغة (3.89)، وبالتالي يمكن القول: بوجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للعلاقات الاجتماعية في تحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة، وبالتالي يتم قبول الفرضية التي نصها: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للعلاقات الاجتماعية في تحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة".

11.3.2 عرض نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

للإجابة عن السؤال الرئيس الثاني للدراسة الذي نصَّ على: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة مفردات عينة الدراسة تُعزى للمتغيرات: (المنظمة، النوع، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخدمة) حول جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية بأمانة العاصمة"، وللتعرف على الهدف الرئيس الثاني للدراسة تم صياغة الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية بأبعدها: (الأمان والاستقرار الوظيفي، مشاركة العاملين في الإدارة، الترقية والتقدم الوظيفي، العلاقات الاجتماعية) وأداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة، تُعزى للمتغيرات الديموغرافية: (المنظمة، النوع، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، وسنوات الخدمة)". واختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T) للعينتين المستقلتين، واختبار (One Way Anova).

(1) الفروق الإحصائية بين آراء الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية محل الدراسة. حسب المنظمة: واختبار هذه الفرضية تم استخدام (معامل تحليل التباين الأحادي One Way Anova) لمعرفة دلالة الفروق الإحصائية بين مفردات عينة الدراسة لواقع كل من: جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية محل الدراسة. حسب متغير (المنظمة):

الجدول رقم 29- نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) لدلالة الفروق حسب متغير (المنظمة).

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
الأمان والاستقرار الوظيفي	بين المجموعات	0.749	2	0.374	0.733	0.48
	داخل المجموعات	81.653	160	0.51		
مشاركة العاملين في الإدارة	بين المجموعات	2.22	2	1.11	5.164	0.01
	داخل المجموعات	34.394	160	0.215		
الترقية والتقدم الوظيفي	بين المجموعات	0.484	2	0.242	0.332	0.72
	داخل المجموعات	116.789	160	0.73		
العلاقات الاجتماعية	بين المجموعات	0.578	2	0.289	0.817	0.44
	داخل المجموعات	56.626	160	0.354		
أداء الموظفين	بين المجموعات	2.054	2	1.027	2.15	0.12
	داخل المجموعات	76.42	160	0.478		

تبيّن من الجدول السابق أن الدلالة الإحصائية جاءت أكبر من (0.05) لغالبية أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية محل الدراسة حسب متغير (المنظمة) ماعداً بعداً واحداً من أبعاد جودة الحياة الوظيفية، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) حول متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة لجودة الحياة الوظيفية بغالبية أبعادها: (الأمان والاستقرار الوظيفي، الترقية والتقدم الوظيفي، العلاقات الاجتماعية) وأداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية محل الدراسة حسب متغير (المنظمة)، فيما تبين أن الدلالة الإحصائية لبُعد مشاركة العاملين في الإدارة جاءت أقل من (0.05) حول متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة نحو البُعد أنف الذكر في المنظمات الإنسانية الدولية محل الدراسة حسب متغير (المنظمة)، وعند النظر في نتائج الجدول أعلاه للمقارنة البعدية للفروق، فقد تبين أن مفردات العينة لموظفي منظمة كير العالمية محل الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة مرتفعة نحو مشاركة العاملين في الإدارة، مقارنة بالمستوى المتوسط للبعد في بقية المنظمات محل الدراسة، ومن هنا أتت الفروق الإحصائية، حيث تذهب الفروق الإحصائية لموظفي منظمة كير العالمية في ميلهم لتحقيق مشاركة العاملين في الإدارة بدرجة عالية، وعليه يمكننا رفض الفرضية جزئياً والقول بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات

العينة حول متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة نحو جودة الحياة الوظيفية بغالبية أبعادها: (الأمان والاستقرار الوظيفي، الترقية والتقدم الوظيفي، العلاقات الاجتماعية) وأداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة-حسب متغير (المنظمة)، وقبلها في الجزء المتعلق بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات العينة لواقع مشاركة العاملين في الإدارة في المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة-حسب متغير (المنظمة).

الجدول رقم -30- المقارنة البعدية باستخدام معامل (Scheffe) لدلالة الفروق حسب المنظمة

المتغير / المنظمة		برنامج الأغذية العالمي		مفوضية السامية لشؤون اللاجئين		منظمة كير العالمية	
	1	2		1	2	1	2
مشاركة العاملين في الإدارة		3.16			3.30		3.54

(2) الفروق الإحصائية بين آراء الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة- تُعزى لمتغير النوع: ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام (اختبار Two Sample T test) للعينات المستقلة لمعرفة دلالة الفروق الإحصائية بين مفردات عينة الدراسة حول واقع كل من: جودة الحياة الوظيفية وتحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة-حسب متغير (النوع).

الجدول رقم -31- نتائج اختبار معامل (T test) لدلالة الفروق حسب متغير (النوع)

المجال	النوع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ف	الدلالة
الأمان والاستقرار الوظيفي	ذكور	3.004	0.69221	1.6	0.21
	إناث	3.117	0.80605		
مشاركة العاملين في الإدارة	ذكور	3.23	0.67442	1.81	0.18
	إناث	3.26	0.7968		
الترقية والتقدم الوظيفي	ذكور	2.959	0.8018	1.91	0.09
	إناث	2.987	1.05691		
العلاقات الاجتماعية	ذكور	3.666	0.59326	0.25	0.62
	إناث	3.667	0.60875		
أداء الموظفين	ذكور	3.77	0.47585	0.32	0.57
	إناث	3.958	0.4496		

تبيّن من الجدول السابق إن الدلالة الإحصائية جاءت أكبر من (0.05) لجميع أبعاد جودة الحياة الوظيفية وتحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة-حسب متغير (النوع)، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) حول متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة نحو جودة الحياة الوظيفية وتحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة-حسب متغير (النوع)، ويمكن رفض الفرضية التي نصها: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط إجابات مفردات العينة حول جودة الحياة الوظيفية بأبعادها: (الأمان والاستقرار الوظيفي، مشاركة العاملين في الإدارة، الترقية والتقدم الوظيفي، العلاقات الاجتماعية) في أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة-حسب متغير (النوع).

(3) الفروق الإحصائية بين آراء الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة-حسب متغير (العمر). ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل (Two Sample T test) للعينات المستقلة لمعرفة دلالة الفروق الإحصائية بين مفردات عينة الدراسة حول واقع كل من: جودة الحياة الوظيفية وتحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة-حسب متغير (العمر).

الجدول رقم -32- نتائج اختبار معامل (T test) لدلالة الفروق حسب متغير (العمر)

المجال	الفئات العمرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ف	الدلالة
الأمان والاستقرار الوظيفي	35 سنة فأقل	3.08	0.80407	1.433	0.24
	أكبر من 35 سنة	2.9596	0.665		
مشاركة العاملين في الإدارة	35 سنة فأقل	3.496	0.73094	4.934	0.03
	أكبر من 35 سنة	3.0848	0.56719		
الترقية والتقدم الوظيفي	35 سنة فأقل	3.156	0.82044	0.823	0.37
	أكبر من 35 سنة	2.7616	0.80594		
العلاقات الاجتماعية	35 سنة فأقل	3.872	0.49448	8.379	0
	أكبر من 35 سنة	3.3921	0.59478		
أداء الموظفين	35 سنة فأقل	3.888	0.47264	0.319	0.57
	أكبر من 35 سنة	3.7111	0.43383		

في الجدول السابق تم دمج الفئات العمرية إلى فئتين فقط، كون الفئة العمرية الصغيرة التي هي أقل من 25 سنة، وأيضاً الفئة العمرية الكبيرة التي هي أكبر من 45 سنة كانت تمثل بعدد قليل بلغ عددها سبعة أفراد مقارنة بعدد تجاوز 50 فرداً لبقية الفئات العمرية الأخرى، وبالتالي لا يمكن المقارنة بعدم تساوي الخواص، ولذا توصلنا لنقطة التقاء بتقسيم الفئات إلى فئتين عمرية كما هي موضحة في الجدول السابق كي تتم المقارنة وفق الشروط الصحية، وقد تبين من الجدول أن الدلالة الإحصائية جاءت أكبر من (0.05) لُبُعدِي: (الأمان والاستقرار الوظيفي، والترقية والتقدم الوظيفي) في أبعاد جودة الحياة الوظيفية، وأيضاً أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة-حسب متغير(العمر)، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) حول متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة نحو أبعاد جودة الحياة الوظيفية أنفء الذكر وأداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة-حسب متغير(العمر)، فيما تبين أن الدلالة الإحصائية جاءت أقل من (0.05) لُبُعدِي: (مشاركة العاملين في الإدارة، العلاقات الاجتماعية) في أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المنظمات الإنسانية الدولية -محل الدراسة-حسب متغير(العمر)، وبالتالي توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) حول متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة نحو البُعدين السابقين في جودة الحياة الوظيفية في المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة-حسب متغير(العمر)، وبالنظر في الجدول نفسه لمعرفة الفروق الإحصائية فقد تبين أن مفردات العينة من ذوي الفئات العمرية أقل من 35 سنة كانت تميل إلى الموافقة وبدرجة مرتفعة نحو توافر كل من: (مشاركة العاملين في الإدارة، العلاقات الاجتماعية) في المنظمات مقارنة بالموافقة المتوسطة للفئة العمرية الأكبر من 45 سنة، وبالتالي تذهب الفروق لصالح الفئة العمرية الصغيرة في الموافقة وبدرجة تحقق مرتفعة لممارسة المنظمات الدولية لكل من: (مشاركة العاملين في الإدارة، العلاقات الاجتماعية). ومن هنا أتت الفروق الإحصائية، وعليه يمكن رفض فرضية الفروق الإحصائية جزئياً المتعلقة بتوافر كل من: (الأمان والاستقرار الوظيفي، الترقية والتقدم الوظيفي) كأهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة-حسب متغير(العمر)، وقبولها في الجزء الآخر. والقول بوجود فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع ممارسة المنظمات الدولية لكل من: (مشاركة العاملين في الإدارة، العلاقات الاجتماعية) كأبعاد أصيلة في جودة الحياة الوظيفية حسب متغير(العمر)..

4) الفروق الإحصائية بين آراء الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة-حسب متغير(المؤهل العلمي). واختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) لمعرفة دلالة الفروق الإحصائية بين مفردات عينة الدراسة حول واقع كل من: جودة الحياة الوظيفية وتحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة-حسب متغير (المؤهل العلمي).

الجدول رقم 33- نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) لدلالة الفروق حسب متغير (المؤهل العلمي)

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
الأمان والاستقرار الوظيفي	بين المجموعات	0.605	2	0.302	0.592	0.56
	داخل المجموعات	81.797	160	0.511		
مشاركة العاملين في الإدارة	بين المجموعات	0.367	2	0.183	0.376	0.69
	داخل المجموعات	78.107	160	0.488		
الترقية والتقدم الوظيفي	بين المجموعات	7.803	2	3.902	5.703	0
	داخل المجموعات	109.47	160	0.684		
العلاقات الاجتماعية	بين المجموعات	1.731	2	0.866	2.497	0.09
	داخل المجموعات	55.473	160	0.347		
أداء الموظفين	بين المجموعات	0.848	2	0.424	1.898	0.15
	داخل المجموعات	35.766	160	0.224		

تبين من الجدول السابق أن الدلالة الإحصائية جاءت أكبر من (0.05) لغالبية أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية محل الدراسة، ماعداً بعداً واحداً من أبعاد جودة الحياة الوظيفية حسب متغير(المؤهل العلمي) لمفردات العينة، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) حول متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة نحو جودة الحياة الوظيفية بغالبيتها: (الأمان والاستقرار الوظيفي، مشاركة العاملين في الإدارة، العلاقات الاجتماعية) وأداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة-حسب متغير(المؤهل العلمي)، فيما تبين أن الدلالة الإحصائية لُبُعدِي: والترقية والتقدم الوظيفي جاءت أقل من (0.05) حول متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة نحو البُعد أنفء الذكر في المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة-حسب متغير(المؤهل العلمي)، وعند النظر في الجدول السابق للمقارنة البعدية للفروق فقد تبين أن مفردات العينة من موظفي المنظمات-محل الدراسة- ممن يحملون مؤهلات دبلوم بعد الثانوية فأقل كانوا هم الأكثر ميلاً إلى الموافقة بدرجة مرتفعة نحو منح المنظمات الترقية والتقدم الوظيفي لموظفيها، مقارنة بالمستوى المتوسط للُبُعدِي في بقية مفردات العينة من ذوي المؤهلات الجامعية والدراسات العليا، ومن هنا أتت الفروق الإحصائية، حيث تذهب الفروق الإحصائية لحاملي مؤهلات دبلوم بعد الثانوية فأقل، وعليه يمكننا رفض الفرضية جزئياً والقول: بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات عينة حول متوسط إجابات مفردات عينة

الدراسة نحو جودة الحياة الوظيفية بغالبية أبعادها: (الأمان والاستقرار الوظيفي، مشاركة العاملين في الإدارة، العلاقات الاجتماعية) وأداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة-حسب متغير (المؤهل العلمي)، وقبولها في الجزء المتعلق بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات العينة لواقع الترقية والتقدم الوظيفي في المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة-حسب متغير (المؤهل العلمي).

الجدول رقم 34- المقارنة البعدية باستخدام معامل (Scheffe) لدلالة الفروق حسب المؤهلات لمفردات العينة

المتغير / المؤهل العلمي	دبلوم بعد الثانوية فأقل		بكالوريوس		دراسات عليا	
	1	2	1	2	1	2
الترقية والتقدم الوظيفي	3.68		2.94		2.82	

(5) الفروق الإحصائية بين آراء الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة-حسب متغير (المستوى الوظيفي). ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) لمعرفة دلالة الفروق الإحصائية بين مفردات عينة الدراسة حول واقع كل من: جودة الحياة الوظيفية وتحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة-حسب متغير (المستوى الوظيفي):

الجدول رقم 35- نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) لدلالة الفروق حسب متغير (المستوى الوظيفي).

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
الأمان والاستقرار الوظيفي	بين المجموعات	7.458	3	2.486	5.274	0
	داخل المجموعات	74.944	159	0.471		
مشاركة العاملين في الإدارة	بين المجموعات	4.418	3	1.473	3.161	0.03
	داخل المجموعات	74.056	159	0.466		
الترقية والتقدم الوظيفي	بين المجموعات	12.814	3	4.271	6.501	0
	داخل المجموعات	104.46	159	0.657		
العلاقات الاجتماعية	بين المجموعات	9.245	3	3.082	10.22	0
	داخل المجموعات	47.959	159	0.302		
أداء الموظفين	بين المجموعات	0.98	3	0.327	1.457	0.23
	داخل المجموعات	35.635	159	0.224		

تبيّن من الجدول السابق أن الدلالة الإحصائية جاءت أكبر من (0.05) لأداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة-حسب متغير (المستوى الوظيفي)، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) حول متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة نحو أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة-حسب متغير (المستوى الوظيفي)، فيما تبين أن الدلالة الإحصائية لجميع أبعاد جودة الحياة الوظيفية بغالبية أبعادها: (الأمان والاستقرار الوظيفي، مشاركة العاملين في الإدارة، الترقية والتقدم الوظيفي، العلاقات الاجتماعية) جاءت أقل من (0.05)، وبالتالي توجد فروق إحصائية، وعند النظر في الجدول السابق للمقارنة البعدية للفروق فقد تبين أن مفردات العينة من مديري الإدارات في المنظمات-محل الدراسة-كانوا هم الأكثر ميلاً إلى الموافقة بدرجة مرتفعة نحو أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتمثلة بأبعادها: (الأمان والاستقرار الوظيفي، مشاركة العاملين في الإدارة، الترقية والتقدم الوظيفي)، مقارنة بالمستوى المتوسط لبقيّة مفردات العينة بمستوياتهم الوظيفية، كما تبين أن مفردات العينة من المستوى الوظيفي نفسه مديري الإدارات هم الأكثر ميلاً إلى الموافقة بدرجة مرتفعة جداً نحو بُعد: (العلاقات الاجتماعية) مقارنة بالمستوى المرتفع لبقيّة مفردات العينة بمستوياتهم الوظيفية، ومن هنا أتت الفروق الإحصائية، حيث تذهب الفروق الإحصائية لمديري الإدارات، وعليه يمكننا رفض الفرضية جزئياً والقول: بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات العينة حول متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة نحو أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة-حسب متغير (المستوى الوظيفي)، وقبولها في الجزء المتعلق بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات العينة لواقع جودة الحياة الوظيفية متمثلة بأبعادها: (الأمان والاستقرار الوظيفي، مشاركة العاملين في الإدارة، الترقية والتقدم الوظيفي، العلاقات الاجتماعية) في المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة-حسب متغير (المستوى الوظيفي).

الجدول رقم 36- المقارنة البعدية باستخدام معامل (Scheffe) لدلالة الفروق حسب المستويات الوظيفية لمفردات العينة

المتغير / المستويات الوظيفية	مدير إدارة		مسؤول قسم		مساعد		مختص	
	1	2	1	2	1	2	1	2
الأمان والاستقرار الوظيفي	3.58			3.08		2.91		2.95
مشاركة العاملين في الإدارة	3.66			3.25		3.14		3.23
الترقية والتقدم الوظيفي	3.56			3.25		2.77		2.95
العلاقات الاجتماعية	4.19			3.85		3.5		3.73

(6) الفروق الإحصائية بين آراء المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة- حسب متغير (سنوات الخدمة). ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) لمعرفة دلالة الفروق الإحصائية بين مفردات عينة الدراسة حول واقع كل من: جودة الحياة الوظيفية وتحسين أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة-حسب متغير (سنوات الخدمة):

الجدول رقم 37- نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) لدلالة الفروق حسب متغير (سنوات الخدمة)

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
الأمان والاستقرار الوظيفي	بين المجموعات	2.41	3	0.803	1.597	0.19
	داخل المجموعات	79.992	159	0.503		
مشاركة العاملين في الإدارة	بين المجموعات	1.595	3	0.532	1.1	0.35
	داخل المجموعات	76.878	159	0.484		
الترقية والتقدم الوظيفي	بين المجموعات	14.368	3	4.789	7.4	0
	داخل المجموعات	102.906	159	0.647		
العلاقات الاجتماعية	بين المجموعات	5.585	3	0.862	2.291	0.09
	داخل المجموعات	51.62	159	0.375		
أداء الموظفين	بين المجموعات	0.636	3	0.212	0.937	0.42
	داخل المجموعات	35.978	159	0.226		

تبيّن من الجدول السابق أن الدلالة الإحصائية جاءت أكبر من (0.05) لثلاثة أبعاد في متغير جودة الحياة الوظيفية، هي: (الأمان والاستقرار الوظيفي، مشاركة العاملين في الإدارة، العلاقات الاجتماعية)، وكذلك أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة-حسب متغير (سنوات الخدمة)، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) حول متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة نحو جودة الحياة الوظيفية بأبعادها السابقة وأداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية-محل الدراسة-حسب متغير (سنوات الخدمة)، فيما تبين أن الدلالة الإحصائية لبُعد الترقية والتقدم الوظيفي جاءت أقل من (0.05)، وبالتالي توجد فروق إحصائية، وعند النظر في الجدول السابق للمقارنة البعدية للفروق فقد تبين أن مفردات العينة الذين سنوات خدمتهم أقل من (5) سنوات في المنظمات-محل الدراسة- كانوا هم الأكثر ميلاً إلى الموافقة بدرجة مرتفعة نحو توافر الترقية والتقدم الوظيفي، مقارنة بالمستوى المتوسط لبقيّة مفردات العينة بمختلف سنوات خدمتهم، ومن هنا أتت الفروق الإحصائية، حيث تذهب الفروق الإحصائية نحو حديثي سنوات الخدمة في المنظمات، وعليه يمكننا رفض الفرضية جزئياً والقول: بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات العينة حول متوسط إجابات مفردات الدراسة نحو واقع جودة الحياة الوظيفية من خلال أبعادها: (الأمان والاستقرار الوظيفي، مشاركة العاملين في الإدارة، العلاقات الاجتماعية) إضافة إلى أداء الموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة-محل الدراسة-حسب متغير (سنوات الخدمة)، وقبولها في الجزء المتعلق بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات العينة لواقع جودة الحياة الوظيفية ممثلة بـبُعد الترقية والتقدم الوظيفي في المنظمات الإنسانية الدولية- محل الدراسة-حسب متغير (سنوات الخدمة).

الجدول رقم 38- المقارنة البعدية باستخدام معامل (Scheffe) لدلالة الفروق حسب سنوات الخدمة لمفردات

المتغير/ سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات		5-10 سنوات		11-15 سنة		16 سنة فأكثر	
	1	2	1	2	1	2	1	2
الترقية والتقدم الوظيفي	3.45			2.69		3.16		2.92

12. الاستنتاجات:

12.1 الاستنتاجات العملية:

يمكن التطرق إلى نتائج التحليل الإحصائي في المنظمات الإنسانية الدولية محل الدراسة، التي من خلالها تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات المتعلقة بالجانب العملي لهذه الدراسة، ومن أهم هذه الاستنتاجات ما يأتي:

أظهرت نتائج التحليل درجة تحقق متوسطة لجودة الحياة الوظيفية في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة، ويُعزى للمستوى دون المطلوب لتدني مستوى الاستقرار والأمان الوظيفي، ونقص التمويل المطلوب للمنظمات للاستمرار في تنفيذ مشاريعها.

(1) تدرجت أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة بين التحقق بدرجة عالية كالعلاقات الاجتماعية، ودرجة تحقق متوسطة في كلّ من مشاركة العاملين في الإدارة، والأمان والاستقرار الوظيفي، وأدناها فرص الترقية والتقدم الوظيفي.

- (2) بينت النتائج أن هنالك انطباعاً إيجابياً لدى موظفي المنظمات الإنسانية الدولية العاملة بأمانة العاصمة، نحو منحهم وبدرجات متوسطة الأمان والاستقرار الوظيفي، ويفسر تدني مستوى الاستقرار الوظيفي بسبب حالة الاستقرار المتدنية التي تعيشها المنظمات- محل الدراسة. أصلاً في بيئة عمل مضطربة كاليمين نتيجة الازمات التي تمر بها البلاد، فضلاً عن النقص في التمويل الذي تواجهه تلك المنظمات الذي- غالباً- يهدد بقاءها وينذر بتوقفها عن العمل.
- (3) تبين أن هنالك انطباعاً مقبولاً لدى الموظفين نحو استقرارهم وظيفياً، ولذا لا يفكرون بالمغادرة أو البحث عن فرص عمل أخرى.
- (4) يشعر الموظفون بالانتماء الوظيفي في المنظمات التي يعملون فيها، ويشجعهم المناخ السائد في المنظمة على الابتكار والإبداع.
- (5) تبين أن هناك مستوى متوسط في منح المنظمات- محل الدراسة- موظفيها حق المشاركة في الإدارة وبدرجة مقبولة من خلال منحهم الثقة في مشاركة المعلومات.
- (6) تبين أن هناك مستويات مقبولة في تقبل المنظمات لآراء ومقترحات موظفيها ووضعها بالاعتبار، وخاصة تلك المعنية بتحسين جودة خدمات المنظمة.
- (7) تتيج المنظمات للموظفين حق المشاركة بشكل مقبول في وضع الأهداف واتخاذ القرارات.
- (8) تبين أن هناك انطباعاً شبه مقبول لدى موظفي المنظمات- محل الدراسة- نحو منحهم فرص الترقية والتقدم الوظيفي بدرجات دون المستوى المطلوب، ويُفسر تدني الترقية والتقدم الوظيفي بضعف الأموال الممنوحة للمنظمات حالياً.
- (9) تحرص المنظمات على منح موظفيها مستويات جيدة جداً من برامج التدريب والتأهيل لتعزيز مهاراتهم المهنية، الوظيفية، والإدارية.
- (10) تبين أن موظفي المنظمات- محل الدراسة- يرون أن هناك فرصاً مستقبلية متاحة للترقية والتقدم الوظيفي.
- (11) تبين أن هناك انطباعاً إيجابياً كبير نحو ممارسة العلاقات الاجتماعية بين موظفي المنظمات محل الدراسة.
- (12) هنالك علاقة احترام متبادلة بين موظفي المنظمات محل الدراسة، ويمتلكون صداقات ودية فيما بينهم.
- (13) تسود ثقافة العمل بروح الفريق الواحد بين الموظفين في المنظمات محل الدراسة.
- (14) تبين أن هناك مستوى عالٍ في أداء موظفي المنظمات- محل الدراسة- وتأديتهم للأعمال والمهام التي يكلفون بها وينجزونها بكفاءة عالية والتزام مثمر، وتتصف بأنها ذو جودة.
- (15) تدرجت أبعاد أداء موظفي المنظمات- محل الدراسة- بالتحقق بدرجة عالية بدءاً بالالتزام، يليه الكفاءة، ثم جودة الأداء.
- (16) يمتلك موظفو المنظمات الإنسانية الدولية- محل الدراسة- كفاءات عالية في تأدية مهامهم، فضلاً عن قدرتهم على إنجاز المهام الموكلة إليهم في الوقت المحدد وفقاً للمعايير الموضوعية.
- (17) يسعى موظفو المنظمات الإنسانية الدولية- محل الدراسة- لتطوير مهاراتهم بمستويات عالية من الكفاءة.
- (18) يلتزم موظفو المنظمات الإنسانية الدولية- محل الدراسة- بأداء مهامهم وفق قوانين وسياسة المنظمة، ويبدلون جهوداً إضافية لتحقيق أهدافها.
- (19) ينجز موظفو المنظمات الدولية- محل الدراسة- أعمالهم اليومية بحماس وشغف؛ ولذا فإن انتماءهم وولاءهم للمنظمات بمستوى عالٍ.
- (20) يؤدي موظفو المنظمات الإنسانية الدولية- محل الدراسة- أعمالهم بإتقان حيث ينجزون مهامهم بطرق إبداعية.
- (21) يسهم موظفو المنظمات الإنسانية الدولية- محل الدراسة- في تحسين جودة الأعمال التي تقدمها المنظمات- محل الدراسة- خاصة أعمال المساعدات التي تقدمها المنظمات.

12.2 التوصيات والمقترحات:

هناك مجموعة من التوصيات والمقترحات التي من يمكن تقديمها في ضوء النتائج السابقة، من أجل تحسين أداء الموظفين عبر تعزيز مستويات جودة الحياة الوظيفية للعاملين في المنظمات- محل الدراسة- بما يسهم في الارتقاء بمستوى الأداء الوظيفي بشكل أكبر، وذلك كما يلي:

- (1) ينبغي التأكيد على أهمية تحسين مستوى جودة الحياة الوظيفية للعاملين في المنظمات محل الدراسة، كونها عملية تنظيمية شاملة تتم من خلال تضافر جهود المنظمة بما يضمن وجود بيئة عمل نموذجية.
- (2) ضرورة الاهتمام بكل أبعاد جودة الحياة الوظيفية المختلفة، من أجل رفع مستوى الأداء في المنظمات محل الدراسة.

- (3) تعزيز مستوى الأمان الوظيفي بما يدعم استقرار العاملين في المنظمات الإنسانية الدولية محل الدراسة.
- (4) توصي الدراسة بضرورة تطبيق مبدأ الكفاءة العادلة في الترقيات للموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية محل الدراسة، ومنح الفرصة للجميع بشفافية أكثر.
- (5) وضع نظام ترقية فعال يقوم على مبدأ المساواة ومحاربة المحسوبية في هذا المجال.
- (6) توصي الدراسة بضرورة تحقيق مستوى عالٍ من الموازنة بين الحياة والعمل للموظفين في المنظمات الإنسانية الدولية محل الدراسة.
- (7) الاستمرار في إقامة الدورات التدريبية لتطوير مستوى أداء الموظفين وتنمية مهاراتهم وقدراتهم، إضافة إلى تعزيز العلاقات أكثر بين الموظفين، وكذلك إشراك الموظفين في رسم الأهداف الإستراتيجية بصورة أكثر شمولاً، وتشجيع الإبداع، وتنمية روح الفريق بشكل أكبر.
- (8) التركيز على تحسين مستويات الأداء الوظيفي للموظفين وذلك من خلال الاهتمام بكل أبعاد جودة الحياة الوظيفية، بما يضمن للمنظمات-محل الدراسة- تقديم خدمات مميزة.

المصادر والمراجع:

المصادر العربية:

أولاً: الكتب:

- [1] خالد عبد الرحيم الهيقي، "إدارة الموارد البشرية: مدخل إستراتيجي"، الطبعة الثالثة، عمان: دار وائل للنشر، 2010.
 - [2] سيد جاد الرب، "جودة الحياة الوظيفية QWI في منظمات الأعمال العصرية"، القاهرة: دار الفكر العربي للطباعة والنشر، 2008.
- #### ثانياً: البحوث والدوريات العلمية:
- [3] شادن آل جمعان وعلي الغامدي، "مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى منسوبي عمادة الموارد البشرية في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بمدينة الرياض"، مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، ع. 82، ص. 53-88، 2022.
 - [4] الشيخ الداوي، "تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء"، مجلة الباحث، ع. 7، ص. 217-227، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2010.
 - [5] فتحية حطية الكاديكي، "جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى معلمي المدارس الثانوية في مدينة بنغازي"، مجلة كلية التربية، ع. 9، جامعة بنغازي، 2021.
 - [6] إلهام منصوري، "أثر رأس المال الفكري على تحقيق الأداء الاستراتيجي من منظور بطاقة الأداء المتوازن"، مجلة التنمية البشرية، ع. 2، ص. 229-250، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2018.
 - [7] منار منصور أحمد منصور، "مدخل التماثل التنظيمي ودوره في تحقيق جودة الحياة الوظيفية لمعلمي التعليم العام بمحافظة الدقهلية"، مجلة كلية التربية بدمياط، مج. 38، ع. 84، جامعة دمياط، 2023.
- #### ثالثاً: الرسائل والأطروحات العلمية:
- [8] هاجر الإبراهيمي وليلي الإبراهيمي، "جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين أداء العاملين: دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للصناعات النسيجية بسكرة TIFIB"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة، الجزائر، 2023.

- [9] ميساء فتحي عيد أبو حصيرة، "تقييم جودة أداء المؤسسات الصحية الحكومية حسب معايير منظمة الصحة العالمية: دراسة حالة مستشفى الولادة بمجمع الشفاء الطبي"، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الإسلامية - غزة، فلسطين، 2016.
- [10] أسامة زياد البليسي، "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر - غزة، فلسطين، 2012.
- [11] نهاد عبد الرحمن الشنطي، "واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل: دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الإسلامية - غزة، فلسطين، 2016.
- [12] سحر محمد عبد المنعم، "أثر إستراتيجيات إدارة الصراع على جودة الحياة الوظيفية: دراسة ميدانية"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، مصر، 2015.
- [13] أحمد فروج وياسين شعشوعة، "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة حالة مؤسسة باتيمتال - عين الدفلى"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجليلي بونعامة - خميس مليانة، الجزائر، 2019.
- [14] خليل إسماعيل ماضي، "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية"، رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، مصر، 2014.

رابعاً: المؤتمرات العلمية:

- [15] مجدي محمد يونس وأميرة محمد علي أحمد، "الالتزام التنظيمي مدخلاً لتحقيق جودة الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات"، المؤتمر الدولي الأول لكلية التربية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان، 7-11 يناير، 2017.

المصادر الأجنبية:

Books:

- [1] P. Blyton, J. Hassard, S. Hill, and K. Starkey, *Time, Work and Organization*, vol. 7. Taylor & Francis, 2017.
- [2] J. F. Hair, W. C. Black, B. J. Babin, and R. E. Anderson, *Multivariate Data Analysis*, 7th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2010.
- [3] R. Likert, *A Technique for the Measurement of Attitudes*, *Archives of Psychology*, vol. 44, pp. 1-55, 1932.

Research Papers and Journals:

- [4] K. I. Kim, "The Influences of Organizational Conflict and Job Satisfaction on the Turnover Intention of Dental Technicians," *Journal of Technologic Dentistry*, vol. 42, no. 3, pp. 290-297, 2020.

University Theses and Conference Papers:

- [5] M. A. F. V. Marin, "Employee Performance Evaluation Within the Economic Management System of the Spanish Air Force: Development of a Methodology and an Optimization Model," *World 121 Conference on Information Systems and Technologies*, Springer, Cham, Switzerland, 2019.