



كلية التجارة
الدراسات العليا
قسم إدارة الأعمال

تأثير جودة الحياة الوظيفية على التمييز في الأداء الجامعي (دراسة ميدانية على الجامعات المصرية)

رسالة مقدمة للحصول على درجة دكتور الفلسفة في إدارة الأعمال

إعداد الباحث
أيمن السيد غنيمي إبراهيم

إشراف

الدكتورة	الأستاذ الدكتور
جazine صلاح الدين زعتر	على محمد عبد الوهاب
مدرس إدارة الأعمال	أستاذ إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة عين شمس	كلية التجارة - جامعة عين شمس

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
وَقُلْ رَبِّ رَبِّنِي عِلْمًا
صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

(سورة طه، ١١٤)

سَلَامٌ وَنَعْمَلُ

الحمد لله رب العالمين والسلام على سيد الخلق أجمعين محمد خاتم الأنبياء والمرسلين، ياربى لك الحمد ملء السموات وملء الارض وملء مابينهما، كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك، ياربى لك الحمد أن مننت على ويسرت لي هذا العمل وقدرته وأعنتني عليه، فالحمد لله على تمام نعمه وكمال فضله.

وكما قال علي رضي الله عنه وأرضاه في البيت الشعري.

أَلَّا يَنْتَهِ الْعِلْمُ إِلَّا سُبْحَانِ
سَانِبِكَ عَنْ مَجْمُوعِهِ بَيْانِ
ذَكَاءٍ وَحِرْصٍ وَاصْطِبَارٍ وَيَعْنَةٍ
وَإِرشادٍ أُسْتَادٍ وَطَوْلُ زَمَانٍ

يطيب لي بعد شكر الله عز وجل، أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير والعرفان بالفضل والجميل إلى أستاذى الفاضل الاستاذ الدكتور / علي محمد عبد الوهاب استاذ إدارة الاعمال جامعه عين شمس ، الذى تفضل على بعلمه الوفير وجهه الصادق المتواصل في العطاء بالإشراف على هذه الرسالة وتقديم التوصيات الرشيدة، والأراء السديدة في إثراء خبراتي العلمية والعملية، فقد كان لي بحق المعلم السمح، والسراج المضيء، والبحر الفياض بالعلم والأخلاق، والقلب الفاتح أبوابه دائمًا، بارك الله فيه وأدام عليه الصحة والسلامة وجعله في ميزان حسناته، وأن يكون صدقته الجارية في الدنيا وأن يفسح له في جنة الفردوس الأعلى منزلًا.

كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير والعرفان بالجميل للدكتورة / جازية محمد زعتر مدرس إدارة الاعمال جامعه عين شمس ، التي أدين لها بالفضل بعد الله أن ساعدتني، ولم تبخل علي بعلمه وإرشادها، أسأل الله أن يجعله في ميزان حسناتها، وأن يكون صدقة جارية لها في الدنيا، ورافع لدرجتها في الجنة.

وأتقدم بوافر التقدير وعظيم الامتنان للجنة المناقشة الأفضل، الذين شرفوني بقبول مناقشة الدراسة وهم:- الأستاذ الدكتور / عايدة سيد خطاب استاذ ادارة الاعمال جامعه عين شمس، والأستاذ الدكتور / فؤاد محمد القاضي استاذ زائر بجامعه الاميريكية ، لدورهما الكبير في إثراء وإغناء الدراسة من علمهم وخبراتهم.

ولايغوتني أن اتقدم بالشكر إلى كل من وجّه لي نصيحة، أو قدم لي مساعدة أو علمني حرفًا أفادني في الانتهاء من هذه الدراسة .

وأسأل الله العلي القدير أن يجعل هذا العمل في ميزان حسناتنى جميـعا، فإن أصـبـنا فـمـنـ اللهـ، وإن أخطـأـنا فـمـنـ نـفـسـيـ، وـالـلـهـ وـلـيـ التـوـفـيقـ.

لِأَقْرَارِ الْمَسْرَارِ

إلى من كانا سبباً في وجودي بعد الله عز وجل، ومن ربياني صغيراً ولم يبخلا
عني بشيء، والدي الحنونين، أمد الله في عمر والدتي وشفاها، ورحم الله والدي
وأحسن مثواه، وأحسن الله خاتمتهماً وجزاهما عنى خير الجزاء.

وإلى أختي وأخي اللذان وقفوا بحق بجاني، وكانا بمثابة أفضل العون لي في
القيام بإعداد هذا البحث والوصول به إلى أفضل حال.

وإلى الإنسانة الصادقة التي وقفت بحق بجاني، وكانت مثلاً للعطاء للزوجة
الصالحة المتعاونة في توفير الوقت والجهد لي، لكي أقوم بانتهاء من الدراسة.
وإلى أولادي.

وإلى كل من علمني حرفٍ.
إلى جميع أساتذتي في جميع مراحل حياتي، وإلى أساتذتي بجامعة عين شمس.
وإلى السادة الزملاء الذين وقفوا بحق بجاني، وكانوا أفضل العون لي في القيام
 بإعداد هذا البحث والوصول به إلى أفضل حال.

أهدى هذا الجهد المتواضع، وآمل أن أكون قد توصلت إلى النتائج المرجوة منه،
والتي قد تكون سبباً في نفع لي ولغيري.

فهرس البحث

الصفحة	الموضوع	مسلسل
الفصل الأول: الإطار العام للبحث		
١٠	المقدمة.	
١٢	الدراسة الاستطلاعية والمشكلة البحثية.	أولاً
١٤	الدراسات السابقة.	ثانياً
٢٦	المشكلة البحثية.	ثالثاً
٢٦	أهمية البحث.	رابعاً
٢٦	أهداف البحث.	خامساً
٢٧	منهجية البحث.	سادساً
٢٧	فرضيات البحث.	سابعاً
٢٨	متغيرات البحث وعناصر قياسها.	ثامناً
٢٩	مجتمع وعينة البحث.	تاسعاً
٣٠	حدود البحث.	عاشرأً
٣١	الأساليب الإحصائية المقترنة.	الحادي عشر
٣١	هيكل البحث.	الثاني عشر
الفصل الثاني: جودة الحياة الوظيفية (المفهوم والأبعاد)		
٣٣	المقدمة.	
٣٤	التطور التاريخي ومبررات التوجه بمفهوم جودة الحياة الوظيفية.	أولاً
٣٨	ماهية جودة الحياة الوظيفية وأهدافها.	ثانياً
٤٥	أبعاد ومراحل تحقيق جودة الحياة الوظيفية.	ثالثاً
٥٢	برامج وآليات تحقيق جودة الحياة الوظيفية.	رابعاً
٦٠	معوقات ومقومات تطبيق جودة الحياة الوظيفية.	خامساً
٦٥	خلاصة الفصل.	سادساً
الفصل الثالث: التميز في الأداء.. متطلباته ونماذجه.		
٦٨	المقدمة.	
٦٩	مفهوم الأداء وأبعاده.	أولاً
٧٣	التطور التاريخي لمفاهيم التميز ومبرراته.	ثانياً

٧٩	ماهية إدارة التميز ومتطلباتها.	ثانياً
٨٥	معايير ونماذج التميز في الأداء.	ثالثاً
١٠٢	خلاصة الفصل.	رابعاً
الفصل الرابع: محددات جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحقيق التميز في الأداء الجامعي.		
١٠٥	المقدمة.	
١٠٥	أسباب اهتمام الجامعات بتحقيق التميز.	أولاً
١١٠	التنظيم الإداري للتعليم الجامعي في مصر.	ثانياً
١١٧	الرضا الوظيفي كأحد محددات جودة الحياة الوظيفية الداعمة للتميز في أداء المؤسسات الجامعية.	ثالثاً
١٢٧	الفاعلية التنظيمية كإحدى محددات جودة الحياة الوظيفية الداعمة للتميز في أداء المؤسسات الجامعية.	رابعاً
١٤٢	خلاصة الفصل.	خامساً
الفصل الخامس: منهجية ونتائج الدراسة الميدانية.		
١٤٦	مقدمة الفصل.	
١٤٦	الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.	أولاً
١٥٥	تحليل نتائج الدراسة الميدانية.	ثانياً
١٦١	خلاصة الفصل.	ثالثاً
الفصل السادس: اختبار الفروض والإطار المقترن والتوصيات.		
١٦٣	المقدمة.	
١٦٣	اختبار الفروض.	أولاً
١٧٦	الإطار المقترن.	ثانياً
١٨١	ملخص النتائج والتوصيات.	ثالثاً
١٨٨	قائمة المراجع.	

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	مسائل
٢٨	متغيرات البحث وعناصر قياسه.	١
٤٦	قائمة المعايير اللازمة لقياس أبعاد جودة الحياة الوظيفية.	٢
٤٧	أبعاد جودة الحياة الوظيفية	٣
٤٨	أبعاد جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر أخرى	٤
١٤٨	توزيع عينة الدراسة.	٥
١٤٩	التكرارات والنسب المئوية فيما يخص النوع.	٦
١٥٠	النكرارات والنسب المئوية فيما يخص العمر.	٧
١٥٠	النكرارات والنسب المئوية فيما يخص المؤهل.	٨
١٥١	النكرارات والنسب المئوية فيما يخص سنوات الخبرة.	٩
١٥٢	النكرارات والنسب المئوية فيما يخص المستوى الوظيفي.	١٠
١٥٣	معاملات الثبات باستخدام "معامل كرونباخ ألفا".	١١
١٥٤	الصدق التمييزي لعبارات قائمة الاستقصاء.	١٢
١٥٥	نتائج الدراسة الميدانية لمتغير جودة الحياة الوظيفية.	١٣
١٥٦	نقط الضعف في متغير جودة الحياة الوظيفية.	١٤
١٥٦	نتائج الدراسة الميدانية لمتغير الرضا الوظيفي.	١٥
١٥٧	نقط الضعف في متغير الرضا الوظيفي.	١٦
١٥٧	نتائج الدراسة الميدانية لمتغير الفاعلية التنظيمية.	١٧
١٥٨	نقط الضعف في متغير الفاعلية التنظيمية.	١٨
١٥٩	نتائج الدراسة الميدانية لمتغير التميز في الأداء.	١٩
١٦٠	نقط الضعف في متغير التميز في الأداء.	٢٠
١٦٤	مصفوفة الارتباط لفرض الأول.	٢١
١٦٤	تحليل التباين لفرض الأول.	٢٢
١٦٥	معامل تحديد لفرض الأول.	٢٣
١٦٥	مصفوفة الارتباط لفرض الثاني.	٢٤
١٦٦	تحليل التباين لفرض الثاني.	٢٥
١٦٦	معامل تحديد لفرض الثاني.	٢٦

١٦٧	مصفوفة الارتباط للفرض الثالث.	٢٧
١٦٧	تحليل التباين للفرض الثالث.	٢٨
١٦٧	معامل تحديد للفرض الثالث.	٢٩
١٦٨	مصفوفة الارتباط بين المتغيرات الوسيطة والمتغير التابع.	٣٠
١٦٨	تحليل التباين بين المتغيرات الوسيطة والمتغير التابع.	٣١
١٦٩	معامل التحديد بين المتغيرات الوسيطة والمتغير التابع.	٣٢
١٦٩	نتائج تحليل الانحدار بين المتغيرات الوسيطة والمتغير التابع.	٣٣
١٧٠	اختبار "مان ويتي" لتأثير النوع في إدراك عينة البحث لمفهوم جودة الحياة الوظيفية.	٣٤
١٧١	نتائج اختبار "كروسكال وايلز" لتأثير المؤهل في إدراك عينة البحث لمفهوم جودة الحياة الوظيفية.	٣٥
١٧١	نتائج اختبار "كروسكال وايلز" لتأثير العمر في إدراك عينة البحث لمفهوم جودة الحياة الوظيفية	٣٦
١٧٢	نتائج اختبار "كروسكال وايلز" لتأثير الخبرة في إدراك عينة البحث لمفهوم جودة الحياة الوظيفية.	٣٧
١٧٢	نتائج اختبار "كروسكال وايلز" لتأثير المستوى الوظيفي في إدراك عينة البحث لمفهوم جودة الحياة الوظيفية.	٣٨
١٧٣	اختبار "مان ويتي" لتأثير النوع في إدراك عينة البحث لمفهوم التميز في الأداء.	٣٩
١٧٤	نتائج اختبار "كروسكال وايلز" لتأثير المؤهل في إدراك عينة البحث لمفهوم التميز في الأداء.	٤٠
١٧٤	نتائج اختبار "كروسكال وايلز" لتأثير العمر في إدراك عينة البحث لمفهوم التميز في الأداء.	٤١
١٧٥	نتائج اختبار "كروسكال وايلز" لتأثير الخبرة في إدراك عينة البحث لمفهوم التميز في الأداء.	٤٢
١٧٥	نتائج اختبار "كروسكال وايلز" لتأثير المستوى الوظيفي في إدراك عينة البحث لمفهوم التميز في الأداء.	٤٣



قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	مسلسل
٤٤	محاور تربية الموارد البشرية الاستراتيجية في المنظمات.	١
٧١	المؤثرات السلوكية على الأداء.	٢
٧٧	الأسباب الداعمة للتميز.	٣
٩٢	النموذج السنغافوري للتميز في الأداء المؤسسي.	٤
٩٣	النموذج الأسترالي للتميز في الأداء المؤسسي.	٥
٩٤	النموذج الأوروبي للتميز في الأداء المؤسسي.	٦
١٤٩	التكرارات والنسب المئوية فيما يخص النوع.	٧
١٥٠	التكرارات والنسب المئوية فيما يخص العمر.	٨
١٥١	توزيع وتكرارات لعينة الدراسة فيما يخص المؤهل.	٩
١٥١	توزيع وتكرارات فيما يخص سنوات الخبرة.	١٠
١٥٢	توزيع وتكرارات فيما يخص المستوى الوظيفي.	١١
١٥٣	معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة باستخدام "معامل كرونباخ ألفا".	١٢
١٧٦	الإطار المقترن لدور جود الحياة الوظيفية في تحقيق التميز في الأداء الجامعي.	١٣

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

□ المقدمة:

تعتبر التغيرات الهائلة في البيئة الخارجية للمؤسسات المحرك الرئيس لتطوير آليات وأساليب جديدة في العمل الإداري، ونظرًا للمنافسة الشديدة في بيئات الأعمال والذي يؤكد على ضرورة إحداث التكيف المطلوب مع البيئة الخارجية، لذا فقد أصبح لزاماً تبني استراتيجيات تدعم الأداء للاستفادة من الفرص المتاحة وتجنب المخاطر أو التقليل من آثارها.

وتعتبر جودة الحياة الوظيفية من القضايا الإدارية التي احتلت مكاناً متميزاً في أدبيات إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي؛ نظراً لأن جودة الحياة الوظيفية مفهوم يحتوي على العديد من العناصر التي تمس أداء المنظمات مباشرةً وتؤثر عليها، وهذا المفهوم رغم أنه قد يبدو مقصوراً على البيئة المباشرة للعمل؛ إلا أنه يلمس الحياة الشخصية للعاملين باعتبار أن الفرد هو كائن بشري له العديد من المشاعر والاهتمامات الشخصية والتي ما لم يتم مراعاتها؛ فإنها بالقطع تلقي بظلالها على أداء العاملين، ومن ثم على أداء المنظمة^(١).

والجامعة هي إحدى المؤسسات المجتمعية التي تؤثر في المجتمع وتتأثر به، وهي مطالبة بالعمل على مواكبة كافة المستجدات ووضع الخطط المناسبة والكافية بمعالجة المشكلات التي قد يتعرض لها المجتمع، وبالتالي لا بد من توثيق علاقتها به، وأن تصبح الجامعة أداة ومؤسسة تربوية قائمة على خدمتها وتحقيق أهدافه وغاياته وطموحاته، وأن تصبح قاطرة التغيير والتطوير والتحديث فيه من أجل التميز في الأداء.

والتميز كلمة على كل شفاه، وتعاريف التميز تطلق من العديد من الكتب والدراسات والمحاضرات الجامعية والمؤتمرات العلمية والصحف وغيرها، إلا أن هذا التعدد يعكس بدرجة أساسية أهمية اللفظ والمعنى معاً. ولهذا السبب خصصت مداخل الإدارة المختلفة عقب العصور جل جهودها لتحديد مفاهيم التميز الإداري. فمدخل الإدارة العلمية مثلاً حدد مفهوم "الكفاءة" كأساس للتميز الإداري، أما مدخل العلاقات الإنسانية فقد أضاف البعد البشري لعملية التميز الإداري وذلك من خلال التركيز على أهمية الحاجات الاجتماعية للعاملين^(٢).

وتأسيساً على ذلك فقد أضيفت إلى قاموس التميز الإداري مصطلحات عدّة مثل "العمل الجماعي" و"فرق العمل" و "جودة الحياة الوظيفية". واستمرت الجهود العلمية في محاولات

(١) سيد محمد جاد الرب، *جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال المصرية*، (الإسماعيلية: مطبعة العشري، ٢٠٠٨)، ص ٢٤٠.

(٢) Wilton, P.S., *The Quality System Development Handbook with ISO ٩٠٠٢*, (N.Y: Prentice Hall), ١٩٩٤, pp.٢١-٢٢.

تقديم مفاهيم التميز الإداري حتى توصلت المداخل الإدارية الحديثة إلى أهمية بيئة الأعمال وتأثيرها المباشر على أداء المنظمة. وظهر مفهوم "الفعالية" مؤكداً على أهمية تحقيق أهداف المنظمة آخذًا في الاعتبار المتغيرات البيئية المؤثرة على نشاط المنظمة.

والعنصر البشري هو أساس نجاح أو فشل أي نظام فالتكنولوجيا المتقدمة التي قد توفرها المنظمة لا تعني بالضرورة زيادة فرص النجاح، فنجاح أي منظمة بجانب ما يستند إليه من تكنولوجيا متقدمة وأساليب وإجراءات عمل يتوقف على مدى استيعاب العنصر البشري لهذه التكنولوجيا^(٣).

والأداء هو سلوك يحدث نتيجة أو هو استجابة لمهمة معينة سواء تم فرضها من الآخرين أو تم القيام بها من تلقاء الذات^(٤).

والأداء قد يكون استجابة يمكن تحديدها بأنها أفعال أو ردود أفعال يحمل مبادئه عضو معين في جماعة تنظيمية ويمثل في نفس الوقت تحركها لكل الكيان التنظيمي^(٥).

وهو كذلك قدرة الفرد على تحقيق التوقعات الوظيفية في نواحي عديدة ككمية وجودة الإنتاج، والتخطيط، والتعاون، والاعتمادية، والجهد، والعنایة في العمل، والابتكار، والإبداع^(٦).

ولم تتوقف جهود علماء الإدارة الرامية إلى تحديد مفاهيم ومعايير تميز الأداء في محاولات لتحديد نموذج أمثل لتميز الأداء المؤسسي، وأن المحاولات الأولى كانت موجهة نحو البحث عن تميز الأداء، غير أن المنظمات الحديثة تحتاج إلى جانب ذلك لعملية أخرى مكملة، ألا وهي "إدارة التميز".

وعلى ذلك فإن إدارة التميز في الأداء الجامعي تعني الجهود التنظيمية المخططة التي تهدف إلى تحقيق الميزات التفاضلية الدائمة للجامعة، فالتميز هو شعار يجب أن ترفعه جميع المؤسسات الجامعية وتتخذه رسالة أساسية لها.

(٣)Anntoinette D. Lucia & Richard Lepsinger, **Competency Models** (N.J: Jossey – Bass Pfeiffer, ٢٠٠١), p. ١٢.

(٤) Nigel Harrison, **Improving Employee Performance**(N.J: KoganPage, ٢٠٠١),p.٢١١.

(٥) Randi Toler Sachs, **Productive Performance Appraisal** (N.J: Amacom, ٢٠٠٠),p.١٢١.

(٦) Thomas Bennett. "A New Vision of performance Evaluation process: A field Study and a laboratory Experiment". **OrganizationalMent**, vol. ٥٩. ٢٠٠٠, pp: ٦١٢-٦٢٣.

ويعتبر "النموذج الأوروبي للتميز في العمل" إطاراً شاملاً لكل النقاط التي يتم تطبيقها على أي شركة أو مؤسسة، والقاعدة الرئيسة لهذا النموذج التي تم تطويرها بواسطة الاتحاد الأوروبي لإدارة الجودة هي ما تم تحقيقه من نتائج مرجوة من خلال مشاركة جميع الموظفين في عملية التطوير^(٧).

لذا فإن هذا البحث هو محاولة لدراسة تأثير جودة الحياة الوظيفية على التميز في الأداء الجامعي دراسة ميدانية على الجامعات المصرية.

أولاً: الدراسة الاستطلاعية والمشكلة البحثية:

أ- الدراسة الاستطلاعية:

قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية مبدئية بهدف:

- تكوين خلفية نظرية عن موضوع البحث.
- تحديد المشكلة البحثية.
- تصميم فروض البحث.
- تحديد متغيرات الإطار المقترن للبحث.

وقد تمت الدراسة الاستطلاعية على ثلات عينات، وذلك كما يلي:

١- أعضاء هيئة التدريس بالجامعة:

قام الباحث بإجراء ثلاث مقابلات شخصية مع بعض الأساتذة من جامعة عين شمس، وذلك للوقوف على أهم الظواهر المؤثرة في الأداء الجامعي ومدى رضاهم عن جودة الحياة الوظيفية بالجامعة، وقد تمحورت تلك الدراسة الاستطلاعية في بعض الأسئلة للاستدلال على المشكلة البحثية، وذلك كما يلي:

- مدى قيام الجامعة بمراجعة مناهج وأساليب العمل المختلفة على مستوى جميع الأقسام بالكلية لضمان تحقيق التميز في الأداء.
- مدى تفعيل نشاط البحث والتطوير كنشاط من أنشطة الجامعة.

(٧)W.Brady Boggs,"TQM and Organizational Culture", **The Quality Management Journal**,٢٠٠٤,pp:٣-٧.

- مدى وضوح نظم العمل بالجامعة فيما يخص السلطات والمسؤوليات بين أعضاء هيئة التدريس.

- مدى كفاءة وفاعلية إدارة واستخدام الموارد المتاحة بالجامعة.

- مدى تلبية رغبات وطموحات أعضاء هيئة التدريس.

٢ - الموظفون الإداريون بالجامعة:

قام الباحث بإجراء خمس مقابلات شخصية مع الموظفين الإداريين بجامعة عين شمس، وذلك للتعرف على ما يعنيه مفهوم جودة الحياة الوظيفية بالإضافة إلى العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لديهم والذي ينعكس على مستوى الأداء الجامعي، وقد تمحورت تلك الدراسة الاستطلاعية في بعض الأسئلة للاستدلال على المشكلة البحثية، وذلك كما يلي:

- مدى عدالة نظم الأجر والحوافز.

- مدى مناسبة ظروف العمل المادية.

- مستوى الخدمات الصحية المقدمة للعاملين وأسرهم.

- مدى المشاركة في اتخاذ القرارات.

- مدى شعور الموظفين بالأمان الوظيفي والانتماء التنظيمي.

٣ - طلاب الجامعة:

قام الباحث بإجراء عشر مقابلات شخصية مع بعض الطلاب بجامعة عين شمس، وذلك للتعرف على مستوى جودة الخدمة الجامعية المقدمة لهم من الجامعة، وقد تمحورت تلك الدراسة الاستطلاعية في بعض الأسئلة للاستدلال على المشكلة البحثية، وذلك كما يلي:

- مدى اهتمام الجامعة بتعزيز العلاقات الاجتماعية مع الطلاب.

- مدى كفاية المخصصات المالية لتحقيق الأنشطة الترفيهية والثقافية للطلاب.

- مدى سهولة الحصول على البيانات والمعلومات من الإدارات المختلفة بالجامعة.

- مدى اهتمام الجامعة بتسويق خريجيها من الطلاب في مجالات العمل المختلفة.

- مدى اهتمام الجامعة بتدريب وتأهيل الطلاب في مؤسسات العمل.

□ثانياً: الدراسات السابقة:

استكمالاً لتكوين الإطار المرجعي للبحث نعرض فيما يلي لمجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت موضوعات البحث بما يمكن الباحث من السير في مراحل الدراسة المختلفة عن وعي وبصيرة، ومن ثم التعليق على هذه الدراسات وأوجه الاستفادة منها وأوجه الشبه والاختلاف بينها وبين هذه الدراسة، وما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة.

المحور الأول: الدراسات التي تناولت جودة الحياة الوظيفية:

- دراسة (Katz, Kochan & Weber, 1985):^(٨)

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين نظم أداء العلاقات الصناعية وفعالية المنظمة، ودور جودة الحياة الوظيفية في الإسراع ب معدلات نمو الفاعلية التنظيمية، وذلك ما يشير إلى الفرض الرئيسي للبحث، واعتمدت منهجية الدراسة على تجميع البيانات من مصنع كبير لإنتاج السلع المعمرة والتقليل في الولايات المتحدة الأمريكية، وتغطي الدراسة الفترة من ١٩٨٠-١٩٨١ ولهذا المصنع ٢٥ مصنعاً فرعياً يعمل بها ٥٠٠٠٠ عامل، ويزيد معدل المبيعات السنوي عن بلوين دولار، وتنتمي العمالة المؤقتة Temporary Workers في هذه المصانع إلى مالك واحد وتكنولوجيا واحدة ونقاية واحدة.

وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية بين المشاركة في برامج جودة الحياة الوظيفية ونظم العلاقات الصناعية والعكس صحيح، وأن هناك علاقة إيجابية بين كفاءة العمالة المؤقتة ودرجة مشاركتها في برامج جودة الحياة الوظيفية، وأن هناك علاقة ارتباط موجبة بين اتجاهات الأفراد خاصة العمالة الدائمة والأداء الاقتصادي للشركة، وأن برامج QWL ليس لها تأثير مباشر على الأداء الاقتصادي.

(٨)Katz,H.C., Kochan, T.A. & Weber, M.R., Assessing the Effective of Industrial Relations Systems and Efforts to Improve the Quality of Working Life Organizational Effectiveness, **Academy of Management Journal**, V. 28, N. 3, 1985.