

العلاقة بين جودة حياة العمل والصورة الذهنية للمنظمة

"دراسة تطبيقية على العاملين بجامعة المنصورة"

**The relationship between quality of work life and the
mental image of the organization**

"An applied study on employees at Mansoura university "

إعداد

أ/ أحمد محسن مصطفى إمام

أ.د/ على يونس إبراهيم

أستاذ إدارة الأعمال- كلية التجارة-جامعة المنصورة باحث ماجستير- كلية التجارة- جامعة المنصورة

د/ هشام محمد يسن

مدرس إدارة الأعمال- كلية التجارة- جامعة المنصورة

مقدمة:

تبدو جودة حياة العمل من خلال قدرة المنظمة على تقديم مجموعة من الأنشطة و البرامج بعيدة المدى من أجل توفير بيئة عمل مثلى للموظفين، و إشباع إحتياجاتهم الأساسية و تحسين نوعية حياتهم الوظيفية، مما يؤثر على رضا الموظفين عن عملهم و يزيد من التزامهم الوظيفي وبذلك ينعكس إيجابياً على الأهداف الإستراتيجية للمنظمة (الشيمري، ٢٠٢٢).

لقد زاد الإهتمام بموضوع جودة حياة العمل في السنوات الأخيرة بإعتبارها أحد أهم مصادر الرضا الوظيفي و لذلك تسعى أغلب المنظمات إلى توفير بيئة عمل جيدة و ذلك لإشباع حاجات و رغبات العاملين لديها حتى أصبح نجاح المنظمة مرهونا بتطبيق برامج جودة حياة العمل (Gayathiri, et al., 2013).

و تعد الصورة الذهنية هي التصور او الاعتقاد العام المتكون لدى العاملين عن المنظمة بناءً على خبراتهم و تجاربهم السابقة و انطباعاتهم عن خدماتها و المعلومات المستوحاة عنها (Laiho , et al., 2012).

و لتحقيق ذلك كان لابد من تحقيق توافق بين كفاءة الفرد و الوظيفة التي يشغلها و هذا ما تسعى إليه إدارة الموارد البشرية من توفير حياة وظيفية مناسبة و جيدة للعاملين و تشير جودة حياة العمل إلى مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً والذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها (البربرى، ٢٠١٦) .

أولاً : مصطلحات البحث.

(١) مفهوم المحور الأول : جودة حياة العمل .

يعتبر مفهوم جودة حياة العمل من المفاهيم المهمة في الدراسات الإدارية المتعلقة بإدارة الموارد البشرية، و ذلك بسبب التأثير المباشر لهذا المفهوم على فاعلية العنصر البشري وسلوكه في المنظمة مما يساهم في تحسين أداء المنظمة بشكل إيجابي، واتخاذ القرارات بشكل أكثر فاعلية، وبالتالي فإن الاهتمام بتطبيق برامج و أبعاد جودة حياة العمل أصبح يمثل أولوية لأي منظمة لما لها من تأثير على أكبر

المنظمات الخدمية سواء التعليمية أو الصحية أو السكانية وغيرها من المنظمات في أي مجتمع من المجتمعات المتقدمة والتي تسعى للنمو والكم (Filemban& Al-Qurashi, 2020).

عرفها (الشيمري، ٢٠٢٢) أن جودة حياة العمل هي قدرة المنظمة على تقديم مجموعة من الأنشطة و البرامج بعيدة المدى من أجل توفير بيئة عمل مثلى للموظفين، و إشباع إحتياجاتهم الأساسية و تحسين نوعية حياتهم الوظيفية، مما يؤثر على رضا الموظفين عن عملهم و يزيد من التزامهم الوظيفي وبذلك ينعكس إيجابياً على الأهداف الإستراتيجية للمنظمة

و عرفها كلا من (Filemban ,et al.,2020) هي قدرة المنظمة على تقديم مجموعة من الأنشطة و البرامج بعيدة المدى من أجل توفير بيئة عمل مثلى للموظفين، و إشباع إحتياجاتهم الأساسية و تحسين نوعية حياتهم الوظيفية، مما يؤثر على رضا الموظفين عن عملهم و يزيد من التزامهم الوظيفي وبذلك ينعكس إيجابياً على الأهداف الإستراتيجية للمنظمة وقدرتها الإنتاجية.

يتبنى الباحث تعريف (الشيمري، ٢٠٢٢) أن جودة حياة العمل هي قدرة المنظمة على تقديم مجموعة من الأنشطة و البرامج بعيدة المدى من أجل توفير بيئة عمل مثلى للموظفين، و إشباع إحتياجاتهم الأساسية و تحسين نوعية حياتهم الوظيفية، مما يؤثر على رضا الموظفين عن عملهم و يزيد من التزامهم الوظيفي وبذلك ينعكس إيجابياً على الأهداف الاستراتيجية للمنظمة.

٢) مفهوم المحور الثاني : الصورة الذهنية للمنظمة .

يشير (Muhammad, 2011) أن إدارة الصورة الذهنية للمنظمة هام في تحديد وجود اتصال و تواصل بين العاملين و المنظمة، حيث تستطيع المنظمة من خلالها إحداث حالة من الاندماج العاطفي بينها وبين العاملين ، كما تمكن المنظمات من الحصول على ميزة تنافسية اعلى من منافسيها لاستقطاب موارد بشرية ذو كفاءة .

عرفها (Ab Hamid , et al. , 2016) أن الصورة الذهنية هي الانطباع العام عن المنظمة في اذهان العاملين والتي تتشكل بناءً على التصورات ، فهي تمثل الانطباعات المستوحاة من استخدام خدمات المنظمة و الأفكار و التصورات الذهنية المتكونة للعاملين حول سمعة المنظمة.

يعرف عجوة (٢٠٠٣) الصورة الذهنية بأنها الناتج النهائي للانطباعات الذاتية التي تتكون عند الأفراد أو الجماعات إزاء شخص معين أو نظام ما أو شعب أو جنس بعينه ، و تتكون هذه الانطباعات

من خلال التجارب المباشرة وغير المباشرة ، وترتبط هذه التجارب بعواطف الأفراد و اتجاهاتهم وعقائدهم ، و بغض النظر عن صحة أو عدم صحة المعلومات التي تتضمنها خلاصة هذه التجارب ، فهي تمثل بالنسبة لأصحابها واقعا صادقا ينظرون من خلاله إلى ما حولهم و يفهمونه أو يقدرونه على أساسها .

يتبنى الباحث تعريف (Ab Hamid , et al. , 2016) أن الصورة الذهنية هي الإنطباع العام عن المنظمة في اذهان العاملين والتي تتشكل بناءً على التصورات ، فهي تمثل الانطباعات المستوحاة من استخدام خدمات المنظمة و الأفكار و التصورات الذهنية المتكونة للعاملين حول سمعة المنظمة.

٣) مشكلة الدراسة .

أ- ماهي طبيعة العلاقة بين جودة حياة العمل و الصورة الذهنية للمنظمة لدى العاملين محل الدراسة ؟

ب- هل يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة حياة العمل على أبعاد الصورة الذهنية للمنظمة لدى العاملين ؟

٤) أهداف الدراسة .

أ- زيادة ثقة العاملين.

ب-المشاركة في حل المشكلات.

ت-زيادة الرضا الوظيفي.

ث-زيادة الفاعلية التنظيمية.

ج-الإسهام في توفير قوة عمل أكثر مرونة و ولاء للمنظمة.

٥) أهمية الدراسة .

أ- التفوق الواضح للعاملين في الجوانب الإدارية في حال تعرض المنظمة لمشاكل قد تعرقل نشاطها وتعطل برامجها.

ب-الإحتفاظ بالموارد البشرية التي تتميز بالكفاءة و المهارة و المعرفة .

ت-فرصة للنمو والتطور حيث إن إستقرار الموارد البشرية يمكن أن يسهم في تحقيق ذلك.

ثانياً : أبعاد متغيرات الدراسة .

جدول رقم (١/١) أبعاد المتغير الأول : جودة حياة العمل .

الأبعاد الدراسة	ظروف بيئة العمل المعنوية	أسلوب الرئيس في الإشراف	المشاركة في القرارات	العدالة في الأجور و المكافئات	العدالة الإجتماعية	بيئة عمل صحية و آمنة
(المغربى ، ٢٠٠٤)	✓	✓	✓	✓		
(صديق ،٢٠٠٥)	✓	✓	✓			
(جاد الرب ٢٠٠٨،)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
(Daud , 2010)	✓	✓	✓		✓	
(العجمى ٢٠١٢،)	✓	✓	✓	✓		
(عبد الرحمن ، ٢٠١٣)	✓	✓	✓			
(فلمان ، والقرشي، ٢٠٢٠)	✓	✓	✓	✓		

المصدر : إعداد الباحثين في ضوء الدراسات السابقة

و يتبنى الباحثين أكثر ثلاث أبعاد إنتشاراً و هي أسلوب الرئيس في الإشراف و ظروف بيئة العمل المعنوية و المشاركة في القرارات .

جدول (٢/١) أبعاد المتغير الثاني : الصورة الذهنية للمنظمة .

البعد السلوكي	البعد الوجداني	البعد المعرفي	الأبعاد الدراسة
✓	✓	✓	(بخيت ، ٢٠٢٤)
✓	✓	✓	(عبد الغفور ، ٢٠٢١)
✓	✓	✓	(Moheden & Mahmood, 2017)
✓	✓	✓	(Fraihat, 2015)
✓	✓	✓	(Basaran , 2016)
✓	✓	✓	(Albaldawi , Omar ,2018)

المصدر : من إعداد الباحثين في ضوء الدراسات السابقة .

و يتبنى الباحثين أكثر ثلاث أبعاد إنتشاراً و هي البعد الوجداني و البعد السلوكي و البعد المعرفي .

ثالثاً : فروض الدراسة .

في ضوء مشكلة الدراسة و أهدافها تسعى هذه الدراسة إلى التحقق من صحة أو خطأ الفروض التالية.

(١) لا توجد علاقة ارتباط بين أبعاد جودة حياة العمل وأبعاد الصورة الذهنية للمنظمة لدى العاملين.

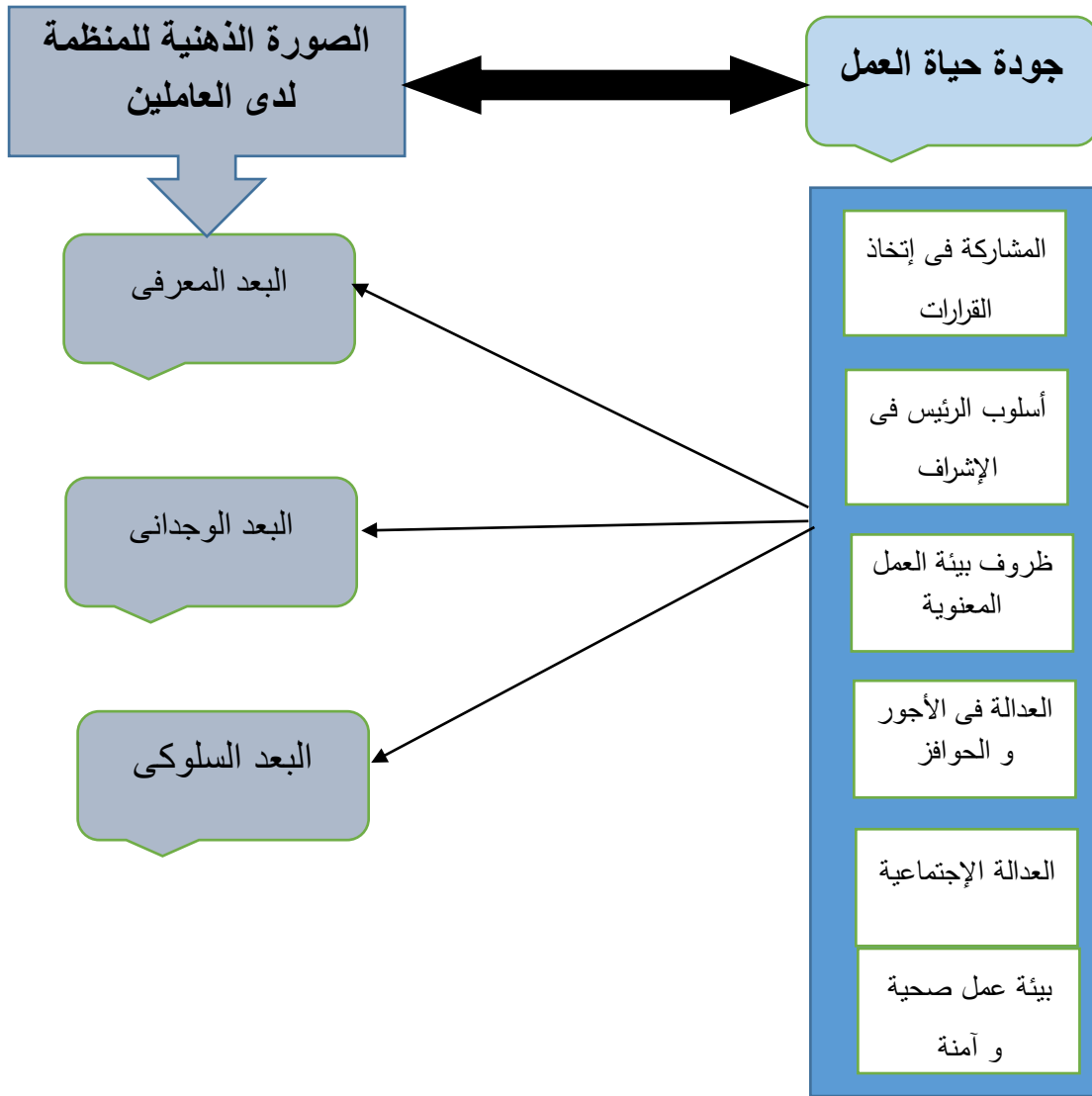
(٢) لا يوجد تأثير معنوي لجودة حياة العمل على الصورة الذهنية للمنظمة لدى العاملين .

أ) لا يوجد تأثير معنوي لجودة حياة العمل على البعد المعرفي .

ب) لا يوجد تأثير معنوي لجودة حياة العمل على البعد الوجداني .

ج) لا يوجد تأثير معنوي لجودة حياة العمل على البعد السلوكي .

رابعاً : نموذج الدراسة المقترح .



المصدر : من إعداد الباحثين اعتماداً على الدراسات السابقة

خامساً: التحليل الوصفي و الإحصائي للبيانات:

قام الباحث بحساب بعض مؤشرات الإحصاء الوصفية المتمثلة في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والخاصة بأبعاد جودة حياة العمل من وجهة نظر العاملين بالكادر العام بجامعة المنصورة محل الدراسة :

جدول رقم (٣/١) الإحصاء الوصفي لآراء مجتمع البحث حول أبعاد جودة حياة العمل

انحراف معياري	وسط الحسابي	أبعاد المتغير المستقل
أبعاد جودة حياة العمل		
.4774	3.986	الأجور والحوافز
.45710	4.0592	ظروف بيئة العمل المعنوية
.362248	4.17928	بيئة عمل صحية وأمنة
.41053	4.0247	العدالة الاجتماعية
.38227	4.0107	أسلوب الرئيس في الإشراف
.37228	4.0058	المشاركة في اتخاذ القرارات
.32754	4.0519	جودة حياة العمل

- المصدر: إعداد الباحثين من نتائج التحليل الإحصائي

وفيما يخص أبعاد جودة حياة العمل ، تشير النتائج أيضاً إلى ارتفاع متوسط آراء عينة البحث عن المتوسط العام للمقياس (ثلاث درجات) .

جدول رقم (٤/١) الإحصاء الوصفي لآراء عينة البحث حول أبعاد الصورة الذهنية للمنظمة

انحراف معياري	وسط حسابي	أبعاد المتغير التابع
أبعاد الصورة الذهنية للمنظمة لدى العاملين		
.70035	2.7987	البعد الوجداني
.80258	2.6809	البعد المعرفي
1.02725	2.9123	البعد السلوكي

انحراف معياري	وسط حسابي	أبعاد المتغير التابع
.60372	2.7973	الصورة الذهنية للمنظمة

- المصدر: إعداد الباحثين من نتائج التحليل الإحصائي

تشير النتائج أيضاً إلى انخفاض متوسط آراء عينة البحث عن المتوسط العام للمقياس (ثلاث درجات) .

سادساً : ملخص نتائج الدراسة واختبار الفروض و التحليل الإحصائي و التوصيات و آليات التنفيذ .

(أ) تتمثل نتائج الدراسة فيما يلي:

١- اختبار الفرض الأول: والذي ينص على أنه:

لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة معنوية بين أبعاد جودة حياة العمل وأبعاد الصورة الذهنية للمنظمة عند مستوي دلالة معنوية (٠,٠٥) من وجهة نظر العاملين بالكادر العام بجامعة المنصورة محل الدراسة.

ولاختبار هذا الفرض، قام الباحث بحساب معامل الارتباط لبيرون لتحديد نوع وقوة العلاقة بين أبعاد جودة حياة العمل وأبعاد الصورة الذهنية للمنظمة ، وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباط عكسية معنوية بين ابعاد جودة حياة العمل وأبعاد الصورة الذهنية للمنظمة عند مستوي (٠,٠٥) و (٠,٠١) ، الأمر الذي يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل.اي انه " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة معنوية بين أبعاد جودة حياة العمل وأبعاد الصورة الذهنية للمنظمة عند مستوي دلالة معنوية (٠,٠٥) من وجهة نظر العاملين بالكادر العام بجامعة المنصورة محل الدراسة"

٢- اختبار الفرض الثاني: والذي ينص على أنه:

لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لأبعاد جودة حياة العمل على أبعاد الصورة الذهنية للمنظمة عند مستوي دلالة معنوية (٠,٠٥) من وجهة نظر العاملين بالكادر العام بجامعة المنصورة محل الدراسة. ويشتق من الفرض الفروض الفرعية التالية:

١/٢ الفرض الفرعي الأول:

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوي الدلالة ($a \leq 0.05$) لأبعاد جودة حياة العمل على البعد الوجداني من وجهة نظر العاملين بالكادر العام بجامعة المنصورة محل الدراسة.

٢/٢ الفرض الفرعي الثاني:

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوي الدلالة ($a \leq 0.05$) لأبعاد جودة حياة العمل على البعد المعرفي من وجهة نظر العاملين بالكادر العام بجامعة المنصورة محل الدراسة.

٣/٢ الفرض الفرعي الثالث:

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوي الدلالة ($a \leq 0.05$) لأبعاد جودة حياة العمل على البعد السلوكي من وجهة نظر العاملين بالكادر العام بجامعة المنصورة محل الدراسة.

١/٢ اختبار الفرض الفرعي الأول: والذي ينص على أنه:

"لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوي الدلالة ($a \leq 0.05$) لأبعاد جودة حياة العمل على البعد الوجداني من وجهة نظر العاملين بالكادر العام بجامعة المنصورة محل الدراسة".

ولاختبار صحة هذا الفرض قام الباحث باستخدام تحليل الانحدار المتعدد (Stepwise Regression) والذي يستخدم في التنبؤ بتغيرات المتغير التابع والذي يتأثر بمتغير مستقل واحد، وأسفرت نتائج الدراسة عن ثبوت خطأ الفرض الفرعي ١/٢ جزئياً وبناء على ذلك فإنه يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل، حيث يمكن القول بأن (بيئة عمل صحية وآمنة، العدالة الاجتماعية، الأجور والحوافز، أسلوب الرئيس في الإشراف) كمتغيرات أبعاد جودة حياة العمل يؤثر تأثيراً له دلالاته الإحصائية على البعد الوجداني بالنسبة لعينة البحث من العاملين بالكادر العام بجامعة المنصورة محل الدراسة.

٢/٢ اختبار الفرض الفرعي الثاني: والذي ينص على أنه:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوي الدلالة ($a \leq 0.05$) لأبعاد جودة حياة العمل على البعد المعرفي من وجهة نظر العاملين بالكادر العام بجامعة المنصورة محل الدراسة".

ولاختبار صحة هذا الفرض قام الباحث باستخدام تحليل الانحدار المتعدد (Stepwise) Regression والذي يستخدم في التنبؤ بتغيرات المتغير التابع والذي يتأثر بمتغير مستقل واحد، وأسفرت نتائج الدراسة عن ثبوت خطأ الفرض الفرعي ٢/٢ جزئياً وبناء على ذلك فإنه يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل، حيث يمكن القول بأن (العدالة الاجتماعية، الأجور والحوافز، بيئة عمل صحية وآمنة، المشاركة في اتخاذ القرارات) كمتغيرات أبعاد جودة حياة العمل يؤثر تأثيراً له دلالاته الإحصائية على البعد المعرفي بالنسبة لعينة البحث من العاملين بالكادر العام بجامعة المنصورة محل الدراسة.

٣/٢ اختبار الفرض الفرعي الثالث: والذي ينص على أنه:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوي الدلالة ($a \leq 0.05$) لأبعاد جودة حياة العمل على البعد السلوكي من وجهة نظر العاملين بالكادر العام بجامعة المنصورة محل الدراسة."

ولاختبار صحة هذا الفرض قام الباحث باستخدام تحليل الانحدار المتعدد (Stepwise) Regression والذي يستخدم في التنبؤ بتغيرات المتغير التابع والذي يتأثر بمتغير مستقل واحد، وأسفرت نتائج الدراسة عن ثبوت خطأ الفرض الفرعي ٣/٢ جزئياً وبناء على ذلك فإنه يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل، حيث يمكن القول بأن (بيئة عمل صحية وآمنة، العدالة الاجتماعية، المشاركة في اتخاذ القرارات) كمتغيرات أبعاد جودة حياة العمل يؤثر تأثيراً له دلالاته الإحصائية على البعد السلوكي بالنسبة لعينة البحث من العاملين بالكادر العام بجامعة المنصورة محل الدراسة.

ب) التوصيات وآليات التنفيذ.

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة، يمكن للباحث تقسيم التوصيات إلى نوعين كما يلي:

توصيات للعاملين بالكادر العام بجامعة المنصورة محل الدراسة:

تقديم التوصيات على النحو التالي:

على ضوء النتائج السالفة الذكر، يمكن للباحث تقديم مجموعة التوصيات وآلية تنفيذها بالجدول التالي.

الخطوة الزمنية	آلية التنفيذ	المسؤول عن التنفيذ	التوصية
مهمة عمل يومية	<p>يتم ذلك من خلال :</p> <ul style="list-style-type: none"> - طباعة الأرقام الساخنة لخدمة العملاء والبريد الإلكتروني و/ أو العناوين البريدية على جميع مواد التواصل مع العملاء (الخطابات والفواتير، والكتيبات، وموقع الجامعة، ودليل الهاتف وغيرها). - طمأنة العملاء بأن التغذية المرتدة أي ملاحظاتهم سوف تؤخذ على محمل الجد وسوف تؤتي ثمارها. - شكر العملاء على التغذية المرتدة أو إبداء الرأي ويمكن أن يتم ذلك بشكل علني في خلال حملاتها الإعلانية. - السماح برودود الفعل أو التعليقات مجهولة الهوية. 	مديري الإدارة العليا	<p>١- الاهتمام بأبعاد حل المشكلة وتقديم التفسيرات والتعويض والتعاطف والتغذية المرتدة أو المتابعة وتسهيل مهمة العملاء في تقديم الشكاوي لما لها من دور كبير في تحسين رضا العملاء عن جودة الخدمة ومن ثم زيادة جودة الخدمة المقدمة والوصول إلى تحسين جودة علاقات العملاء</p>
مهمة عمل يومية	<ul style="list-style-type: none"> - يجب على مديري الجامعة الاهتمام باستكشاف مشكلات العملاء قبل قيامهم بالشكوى الفعلية أو تركهم للهيئة دون عودة وذلك من خلال المتابعة الدورية عن طريق إجراء مكالمات تليفونية بالعملاء للتأكد من سير الخدمة بالشكل السليم وما إذا كانوا يعانون من مشاكل معينة بشأن الخدمة المقدمة. - يجب على الجامعة الاهتمام بالقيام بإعداد سيناريوهات مسبقة لإرشاد الموظفين عند التعامل مع مشكلات العملاء وبما يضمن مصداقية أكثر في إجراءات الجامعة وفي تعاملها العادل مع كافة عملائها. - يجب على الجامعة الاهتمام بتدريب الموظفين 	الإدارة العليا والوسطى	<p>٢- توفير إجراءات فعالة لزيادة جودة حياة العمل: حيث أن جودة حياة العمل الجيدة والفعالة تحتاج إلى أكثر من مجرد وعود وهمية جديرة بالثناء لحل أي مشكلات قد تحدث للعملاء. ولكنها تحتاج إلى الالتزام والتخطيط ومبادئ توجيهية واضحة. وعلى وجه التحديد، فإنه ينبغي أن تكون إجراءات إصلاح الخدمة الفعالة استباقية ومخططة وتم التدريب عليها من قبل الموظفين ويمكن تمكينها</p>

الخطوة الزمنية	آلية التنفيذ	المسؤول عن التنفيذ	التوصية
	<p>لكي تتوافر لديهم المهارات الكافية لحل مشكلات العملاء والعمل تحت ضغط مع عمل محاكاة لمشكلات فعلية للعملاء من فترة لأخرى وبما يؤدي في النهاية إلى بناء ثقة العملاء في الجامعة.</p> <p>– يجب على الجامعة الاهتمام بتمكين الموظفين وإعطائهم التفويض اللازم دون الرجوع لمستوى أعلى في المواقف الاستثنائية والتي تحتاج الرد الفوري على عملاء الجامعة ، ولكن قبل كل ذلك لابد من تدريبهم التدريب الصحيح حتى لا يتحول ذلك التفويض إلى كارثة نتيجة تصرف الموظفين بطرق مختلفة وبما يثير استياء العملاء بل يجب أن يجب وفقا لأسس معينة يتصرفون في إطارهم.</p>		للموظفين.
مهمة عمل أسبوعية	<p>– يجب استغلال الموقع الإلكتروني للهيئة لنشر مادة إعلانية قوية للخدمات التي تقدمها الجامعة</p> <p>– يجب أن تستغل الجامعة نقطة الضمانات هذه والتي من الصعب على كثير من الشركات توفيرها ومن ثم لابد وأن تظهر في إعلانات تلك الشركات كنص أساسي.</p> <p>– يجب الإعلان عن مستوى جودة الخدمة المقدمة في الجامعة</p>	الادارة الوسطي	٣- توفير ضمانات الخدمة والإعلان عن ذلك بكافة الطرق المتاحة وبما يشجع العملاء على التعامل مع الجامعة ويدعم ثقتهم فيها
مهمة عمل أسبوعية	<p>– يجب أن تقوم الجامعة بمتابعة عملائها والاتصال بهم من آن لآخر للتأكد من سلامة الخدمة المقدمة دون قيامهم بالشكوى،</p> <p>– في حالة تعرض العملاء لفشل الخدمة فلا بد من</p>	الادارة العليا	٤- زيادة الاستفادة قدر المستطاع من التغذية المرتدة للعملاء ومحاولة تحسين الخدمة.

الخطوة الزمنية	آلية التنفيذ	المسؤول عن التنفيذ	التوصية
	<p>الجامعة القيام بمتابعتهم بعد عملية إصلاح الخدمة للتأكد من سير الخدمة بشكل سليم،</p> <p>- تدعيم ثقة العملاء في الجامعة من خلال متابعة الشكاوي على مستوى كافة محطات هيئة السكك الحديدية ومن ثم بناء الولاء طويل الأجل والوصول إلى مستوى جودة ممتاز.</p>		
<p>مهمة عمل يومية</p>	<p>- لا بد أن تفكر الجامعة كما يفكر عملائها: فلا بد أن يتعلم العاملين بالجامعة تقنيات الاتصال التفاعلية وإتقانها واكتشاف ما يريده العملاء من خلال مراقبة السلوك غير اللفظي، وطرح مجموعة من الأسئلة المحددة والاستماع إلى ملاحظاتهم وردودهم. كما يجب على هؤلاء الموظفين التفكير في كيفية خدمة عملائهم ومقابلة احتياجاتهم في مختلف الظروف كما لو كانوا مكانهم والتصرف وفقا لذلك.</p> <p>- يجب أن تعمل الجامعة على تقدير عملائها: فلا بد أن يجعل موظفوا الجامعة العملاء يشعرون بالأهمية التقدير، فلا بد أن تعاملهم كموظف كما لو كانوا محور اهتمامك وانتباهك الخاص، ولا يوجد غرض لك سوى خدمتهم بصدق.</p> <p>- لا بد أن تعمل الجامعة على احترام عملائها: قبل البدء في التركيز على مشاكل العملاء لا بد أن يأخذ موظفوا الجامعة قدرا من الوقت للاستماع لعملائهم ويوضحون لهم أنهم يدعمون وجهة نظرهم. وذلك باستخدام مدخل التوجه بالعملاء لتحليل وحل مشكلاتهم من ثم يمكنك كسب هؤلاء</p>	<p>الادارة العليا</p>	<p>٥- الاهتمام قدر المستطاع بتحسين رضاء وثقة والتزام العاملين بالكادر العام بجامعة المنصورة للوصول إلى جودة خدمة متميزة تحسين جودة العلاقات بين العاملين والمرؤوسين وبين العاملين والعملاء</p>

الخطوة الزمنية	آلية التنفيذ	المسؤول عن التنفيذ	التوصية
	العملاء. - لا بد أن يفوق أداء الجامعة توقعات عملائها: فلا بد أن تسعى الجامعة للحصول على أعلى تصنيف في الخدمات التي يقدمونها من خلال تقديم الخدمة المثالية لعملائها، وذلك من خلال العمل الجاد لفهم احتياجات العملاء وتوقعاتهم ومتابعة العملاء ورصد اتجاهاتهم والتحدث مع العملاء. والبحث باستمرار عن طرق الذهاب لأبعد مما يتوقعه العملاء أو ما يقدمه المنافسون.		
مهمة عمل شهرية	<ul style="list-style-type: none"> - تكوين فرق العمل داخل المنظمة - الاهتمام بالروح المعنوية - زيادة الرضا بين العاملين. 	الادارة الوسطي	<ul style="list-style-type: none"> ٦- اتباع أساليب ومناهج نفسية إيجابية تسهم في تحسين جودة الخدمة بكل موضوعية ولا تسبب الاحراج العاملين.

Synopsis

The study aimed to identify the impact of the quality of work life on the mental image of the organization among employees, “an applied study on workers in the general staff at Mansoura University.” The researcher relied on a deliberate sample of workers in the general staff at Mansoura University, amounting to (276) individuals. The researcher used a questionnaire prepared for the purpose of collecting data on the variables of the study. The results of the study revealed that there is a significant correlation between the dimensions of the quality of work life and the dimensions of the mental image of the organization at a level of moral significance (0.05) from the point of view of the employees of the general staff at Mansoura University under study. The results of the study resulted in a “healthy and safe work environment.” Social justice, wages and incentives, and the boss’s style of supervision) as variables of the dimensions of the quality of work life have a statistically significant effect on the emotional dimension for the research sample of employees of the general staff at Mansoura University under study. It can also be said that (social justice, wages and incentives (A healthy and safe work environment, participation in decision-making) as variables. The dimensions of the quality of work life have a statistically significant impact on the cognitive dimension for the research sample of workers in the general staff at Mansoura University under study. The results of the study resulted in the fact that (a healthy and safe work environment, justice Social, participation in decision-making) as variables of the dimensions of the quality of work life has a statistically significant effect on the behavioral dimension for the research sample of workers in the general staff at Mansoura University under study.

سابعاً : المراجع

(١) المراجع العربية .

١- البربري، مروان (٢٠١٦) دور الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة القصص للإعلام والانتاج الفني (رسالة ماجستير، جامعة القصيم) غزة، فلسطين.

٢- الشيمري، هدى صالح(٢٠٢٢). جودة حياة العمل وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي والسلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية، المجلة العلمية لكلية التربية، المجلد الثامن والثلاثون، العدد الرابع، أبريل ، جامعة أسيوط.

٣- العجمي، لميس محسن محمود(٢٠١٢). أثر الذكاء الوجداني للمديرين على جودة حياة العمل، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة ، جامعة المنصورة.

٤- بخيت، أماني محمد توفيق (٢٠٢٤). التسويق الهجومي وأثره على تشكيل أبعاد الصورة الذهنية للمنظمة : دراسة تطبيقية على المشروعات الصناعية الصغيرة ومتوسطة الحجم بإقليم القاهرة الكبرى، المجلة العربية للإدارة ، ٤٤ (٣) .

٥- عبد الغفور، قتيبة أمجد (٢٠٢١). أثر التسويق الحسي في تعزيز الصورة الذهنية لدى الزبون (بحث تطبيقي)، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية ، ٢٧(١٢٥) ، ٣٧٤ - ٣٨٩ .

٦- عجوة، علي (٢٠٠٣). العلاقات العامة والصورة الذهنية، مصر: عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع.

٧- - عبدالعظيم، بسمة عكاشة السيد. (٢٠٢٠). أثر تغيير العلامة التجارية علي الصورة الذهنية للمنظمة: دراسة تطبيقية علي عملاء شركة الهاتف المحمول اورنج.المجلة العلمية للبحوث التجارية، س٧، ع٤ ١٠٩ ، ١٦٦ .

٨- جاد الرب ، سيد(٢٠٠٨). جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال المصرية، دار الفكر العربي للنشر ، القاهرة.

٩- صديق ، محمد جلال سليمان (٢٠٠٥). جودة حياة العمل كمتغير وسيط بين مصادر قوة المديرين والأداء دراسة تطبيقية على الوحدات ذات الطابع الخاص بجامعة المنصورة، المجلة المصرية للدراسات التجارية، ٢٩(٢) ، كلية التجارة ، جامعة المنصورة، ١ - ٤٦ .

- ١٠-المغربي ، عبد الفتاح (٢٠٠٤). جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي : دراسة ميدانية. مجلة الدراسات والبحوث التجارية ٢٦، (٢)، ٣١٨-٢٥٣
- ١١-ماضي، خليل اسماعيل إبراهيم (٢٠١٦). الممارسات الاستراتيجية والمهارات الفكرية للقيادات الجامعية ودورها في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين في الجامعة الإسلامية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، ٢(٥).
- ١٢-عبدالعظيم، بسمة عكاشة السيد. (٢٠٢٠). أثر تغيير العلامة التجارية علي الصورة الذهنية للمنظمة: دراسة تطبيقية علي عملاء شركة الهاتف المحمول اورنج.المجلة العلمية للبحوث التجارية، س٧، ع ١٠٩ ، ١٦٦ .
- ١٣-عبد الرحمن ، ماجدة محسن(٢٠١٣). جودة حياة العمل وتأثيرها في الأسبقيات التنافسية : دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في معمل متين للمياه المعدنية لمحافظة دهوك ، مجلة تنمية الرافدين ، ٣٥(١١٢) ، ٣٨ - ٥٦ .
- ١٤-فلمبان ، ناهد ناصر ، والقرشي، سوزان محمد (٢٠٢٠). أثر العدالة التنظيمية على جودة حياة العمل في وزارة الخارجية بالرياض. مجلة العلوم الإقتصادية و الإدارية و القانونية، ٤(٤)، ٥٠-٢٠.

(٢) المراجع الأجنبية :

- 1- Ab Hamid, S. N., & Jusoh, W. J. W. (2016). Corporate image of zakat institutions in Malaysia. *Geografia*, 12(2).
- 2- Basaran, U. (2016). Examining the relationships of cognitive, affective, and conative destination image: A research on Safranbolu, Turkey. *International Business Research*, 9(5), 164-179.
- 3- Gayathiri, R., Ramakrishnan, L., Babatunde, S. A., Banerjee, A., & Islam, M. Z. (2013). Quality of work life-Linkage with job satisfaction and performance. *International Journal of Business and Management Invention*, 2(1), 1-8.
- 4- Laiho, M., (2012). Views of HR specialists on formal mentoring: current situation and prospects for the future. *Career Development International*, 17(5), 435-457.
- 5- Uddin, S., & Rao, D. K. S. (2018). Quality of Work-Life in Education Sector: With Reference to Deemed Universities in Andhra Pradesh. *International Journal of Mechanical Engineering and Technology (IJMET)*, 9(3), 828-836.

- 6- Filemban, N. N., & Al-Qurashi, S. M. (2020). The Impact of Organizational Justice on the Workplace Quality in the Ministry of Foreign Affairs in Riyadh: The impact of organizational justice on the quality of work life in the Ministry of Foreign Affairs in Riyadh. *Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences*, 4(4), 20-50.
- 7- Freihat, Arshad Naji, (2015), The role of the Jordanian media in shaping the mental image of the Jordanian Parliament among university youth.
- 8- Muhammad, G., Hussain, M., Khawaji, K., & Bebis, G. (2011, July). Blind copy move image forgery detection using dyadic undecimated wavelet transform. In 2011 17th International Conference on Digital Signal Processing (DSP) (pp. 1-6). IEEE.
- 9- Moheden, N. O., & Mahmood, F. M. (2017). The role of business ethics in improving the mental image of profitable service organizations: A survey of the views of a sample of employees in business organizations working in the city of Sulaymaniyah Kurdistan Region/Iraq. *Journal of University of Human Development*, 3(3), 310-346.
- 10- Vahid N, Peymaneh S, Ahmadali AK, Mahshid F, Parisa T, and Mehrdad S, (2008): Quality of life in elderly people in Kashan, Iran. *Middle East Journal of Age and Aging*, April, Volume 5 - Issue 2.
- 11- Yadav, R., Khanna, A., & Panday, p. (2019). Dimensions of Quality of Work Life affecting Commitment and Performance: A Theoretical Framework, *Pacific Business Review International*, Volume 12 Issue 1.
- 12- Zheng, J., & Wu, G. (2018). Work-family conflict, perceived organizational support and professional commitment: A mediation mechanism for Chinese project professionals. *International journal of environmental research and public health*, 15(2), 344.
- 13- Zorlu, K., & Korkmaz, F. (2021). Organizational Communication as an Effective Communication Strategy in Organizations and the Role of the Leader. In *Management Strategies to Survive in a Competitive Environment* (pp. 305-320). Springer, Cham.

ثامناً : ملاحق الدراسة .

الاستبيان

عزيزي الموظف الجامعي

تحية طيبة ...

يقوم الباحث بإجراء دراسة حول أثر جودة حياة العمل على الصورة الذهنية لدى العاملين بالمنظمة

دراسة تطبيقية على العاملين بجامعة المنصورة ، و ذلك للحصول على درجة الماجستير في التجارة تخصص إدارة الأعمال

لذا فالاستبيان الموجود بين يدي سيادتكم يهدف إلى كل من : التعرف على الواقع الحالي لعبارات محور جودة حياة العمل للعاملين بجامعة المنصورة ، وكذلك التعرف على الواقع الحالي لعبارات محور الصورة الذهنية للعاملين بجامعة المنصورة

وبناء عليه فإنني أأمل من سيادتكم المشاركة بأرائكم في الإجابة على عبارات ومفردات هذا الاستبيان لأنكم الأقدر على هذا بحكم موقعكم الوظيفي والمسئولية التي تحملونها، مع العلم بأن إجاباتكم ومدى موافقتكم على مفردات هذا الاستبيان ستكون في اطار من السرية ولن تخرج عن نطاق البحث العلمي واجراءاته المنهجية ، مع ملاحظة ان هذا الاستبيان يتكون من محورين رئيسان يتمثلا في التعرف على الواقع الحالي لعبارات محور جودة حياة العمل للعاملين بجامعة المنصورة ، وكذلك التعرف على الواقع الحالي لعبارات محور الصورة الذهنية للعاملين بجامعة المنصورة ، ويتكون كل المحور الاول من ستة محاور فرعية ، وكل محور فرعي منهم يتكون من مجموعة عبارات بينما المحور الثاني يتكون من ، والمطلوب من سيادتكم توضيح مدى موافقتكم على كل عبارة منها في ضوء الاختيارات الموجودة أمام كل منها (أوافق- إلى حد ما- لا أوافق).

م	العبارات	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
أراء عينة الدراسة حول واقع عدالة الأجور و الحوافز بالجامعة						
١	نظام الاجور والحوافز مناسب وملائم.					
٢	أشعر بسعادة كبيرة بما أحصل عليه من دخل.					
٣	يوجد رابط بين الاجور والمكافآت وكفاءة اداء العاملين.					
٤	أشعر بالرضا عن العلاوات والزيادات التي تضاف للرواتب					

					سنويا.
آراء عينة الدراسة حول واقع ظروف العمل المعنوية بالجامعة					
					١ ظروف العمل المعنوية.
					٢ يتسم مناخ عملي بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه.
					٣ أشعر بالرضا عن الإنجاز الذي أحققه في عملي.
					٤ يثير عملي في الجامعة اهتمامي و يحفزني على الأداء الأحسن
آراء عينة الدراسة حول بيئة عمل صحية و آمنة بالجامعة					
					١ لدى حرية التصرف في تقرير كل ما يتعلق بوظيفتي .
					٢ وظيفتي تتوافق مع مؤهلي العلمي .
					٣ تتميز مهام عملي بالأهمية.
آراء عينة الدراسة حول العدالة الاجتماعية					
					١ يتعاون العاملین بالجامعة في انجاز اعمالهم.
					٢ يحترم العاملین بعضهم البعض دون تمييز.
					٣ يعالج العاملین بالجامعة خلافات العمل وإخفاقاته بروح رياضية.
					٤ تردد العاملین بالجامعة في تقديم النصيحة لبعضهم البعض.
آراء عينة الدراسة حول واقع أسلوب الرئيس في الإشراف					
					١ يتمتع رئيسي بقدرة كبيرة على التخطيط المسبق للعمل.
					٢ يشجعني رئيسي على المشاركة في اتخاذ القرارات التي تخص عملي.

					٣	تتصف معاملة رئيسي بالعدالة والانصاف عند التعامل معي.
أراء عينة الدراسة حول واقع المشاركة في اتخاذ القرارات						
					١	تتاح لى الفرصة في التعقيب على القرارات التي تخص عملي.
					٢	أشارك في القرارات التي تحل مشاكل عملي.
					٣	تتوفر لى معلومات كافية ودقيقة تخص عملي قبل اتخاذ القرارات.
					٤	أشعر بأهمية مساهماتى في القرارات المتعلقة بعملي .
أراء عينة الدراسة حول البعد الوجداني						
					١	تحرص الجامعة على تبني الزملاء من ذوي الإبداع والأفكار الجديدة.
					٢	اشعر بالرضا عن السياسة المتبعة في توزيع الأجور.
					٣	أشعر بالاستقرار والأمان الوظيفي في عملي بالجامعة .
					٤	أعمل في بيئة عمل آمنة وصحية.
أراء عينة الدراسة حول البعد المعرفي						
					١	يحرص الأفراد على تبني أفكار جديدة حتى وإن واجهها بعض المعوقات في تطبيقها.
					٢	يحرص الأفراد على تقديم الاقتراحات والأفكار الجديدة.
					٣	اشارك في اتخاذ القرارات بالجامعة.
أراء عينة الدراسة حول البعد السلوكي						
					١	تهتم الجامعة بإتاحة الفرصة لتقديم الاقتراحات والأفكار الجديدة.

					٢ تساعد الجامعة في تطبيق طرق وأساليب جديدة لحل المشكلات الخاصة بالسلوك للعاملين بها في العمل.
					٣ القيام بالمساعدة في اتخاذ القرارات بالجامعة.

