

## تأثير إدارة الانطباع في تحسين جودة حياة العمل (دراسة حالة في مديرية بلدية البصرة)

الباحثة : مهجة حميد محسن أ.د. محمد حسين منهل

جامعة البصرة / كلية الإدارة والاقتصاد / قسم إدارة الأعمال

mohjahameed@gmail.com

mohammed.manhal@almaaqaal.edu.iq

### المستخلص:

هدفت هذه الدراسة لتحديد تأثير إدارة الانطباع في تحسين جودة حياة العمل. ولتحقيق ذلك جرى بناء المخطط الفرضي وفقاً للمتغيرين التي جرى في ضوءها تطوير الفرضية الرئيسية وعدد من الفرضيات الفرعية. وقد اختبرت هذه الدراسة في القطاع الحكومي وتحديدًا في مديرية بلدية البصرة. وتم اعتماد الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات من عينة بلغ حجمها ٣١٠ موظفين. وقد أشارت النتائج إلى أنّ هناك تأثيراً إيجابياً لإدارة الانطباع في تحسين جودة حياة العمل، واستناداً إلى النتائج التي تم التوصل إلىها جرى اقتراح مجموعة من التوصيات وذلك من خلال تبني أساليب إدارة الانطباع والاستفادة من النتائج التي يتم الحصول عليها لتحسين جودة حياة العمل للأفراد العاملين في مديرية بلدية البصرة.

الكلمات الدالة: إدارة الانطباع , جودة حياة العمل , التصميم الكمي

## **The impact of impression management on improving the quality of work lif**

### **A case study in the Basra municipality directorate**

**Mohja Hameed Mohsen      Prof. Mohammed Hussein anhal**  
**University of Basra College of Administration and Economics**  
**Department of Business Administration**

#### **Abstract**

The study aimes to determine the effect of impression management on improving the quality of work life. To achieve this, a hypothesis was built according to the two variables, in the light of which the main hypothesis and a number of sub-hypotheses were developed. This study was tested in the government sector, specifically in the Basra municipality directorate. The questionnaire was adopted as a means of collecting data from a sample size of 310 employees. The results indicated that there is a positive effect of impression management in improving the quality of work life, and based on the results that were reached, a set of recommendations was proposed by adopting methods of impression management and benefiting from the results obtained to improve the quality of work life for individuals working in the Basra Municipality Directorate.

**Keywords: impression management, quality of work life, quantitative design**

## المقدمة :

اكتسب مفهوم إدارة الانطباع أهمية كبيرة خلال العقود الماضية حيث تناول العديد من الدراسات أساليب إدارة الانطباع في المنظمات والنتائج الإيجابية المترتبة على بيئة العمل والأداء الفردي ومعدلات التقييم الإيجابية وفرص الترقيات والمكافآت والأمن الوظيفي ( Bolino, Long and Turnley,2016:380 ). التي تنعكس على جودة حياة العمل للأفراد العاملين في المنظمة , إذ ترتبط سلوكيات إدارة الانطباع بفرص نجاح الافراد والنمو الوظيفي, وكذلك الترقيات, والمزايا المادية التي غالباً ما تتأثر بقدرة الافراد على تعزيز السلوكيات المرغوبة من قبل المشرفين والإدارة (Fitriastuti and Vanderstraeten, 2022:13).

ولهذا تتناول دراستنا الحالية احدى الدوائر الخدمية الرئيسية والمتمثلة بمديرية بلدية البصرة من خلال التركيز على المشكلات والمعوقات التي يعاني منها الافراد العاملون ولاسيما ضعف جودة حياة العمل في المديرية والتي تستدعي استخدام استراتيجيات معينة من قبل الافراد والمتمثلة في إدارة الانطباع وما تتضمنه من سلوكيات هدفها مساعدتهم في تطوير جودة حياة العمل داخل المديرية .

## الاطار النظري :

### أولاً: مفهوم وأهمية إدارة الانطباع

جرى دراسة مفهوم إدارة الانطباع في العديد من الدراسات الخاصة في ميدان علم الاجتماع وعلم النفس منذ عشرات السنين, و يعد عالم الاجتماع الشهير ( Erving Goffman) أول من تطرق إلى هذا المصطلح في نموذجه عن الحياة الاجتماعية عام ١٩٥٩م (عبد العزيز , ٢٠٢٠ : ٢٨٦٤). ووضع أساساً لهذا المفهوم الذي يطلق عليه حالياً بإدارة الانطباع ( Nyagadza ,Kadembo and Makasi 44: 2019), حيث يشير (Goffman) إلى أن سلوك الافراد يتخذ طابعاً درامياً يشابه الاداء المسرحي عند التفاعل مع الاخرين, ويختلف أداء الافراد تبعاً للمواقف والجمهور في سبيل خلق صورة معينة, وبالتالي , كلاً من الممثل والجمهور والمسرح والسيناريو والأداء هي العناصر الرئيسية التي تكون استراتيجيات إدارة الانطباع (Saha and Mulla, 2013: 156).

ويمكن تعريف إدارة الانطباع على انها مجموعة من الاستراتيجيات السلوكية التي يستخدمها الافراد من اجل انشاء صورة او هوية مرغوبة اجتماعياً ( Wulani and Lindawati, 2018: 4). وأيضاً يمكن تعريفها على انها سلوكيات يشارك فيها الممثل في سبيل انشاء أو تغيير صورة معينة يحتفظ بها الجمهور المستهدف وهناك طرفان يشير اليهما هذا التعريف هما اولاً : الممثل الذي يؤدي استراتيجية إدارة الانطباع والثاني: هو الجمهور الذي يتم توجيه الاستراتيجية إليه حيث لا يمكن انشاء هذه الصورة من دون وجود رد فعل من قبل الجمهور المستهدف ( Crawford, Kumar and Harris, 2019:5). ولهذا اكتسبت إدارة الانطباع أهمية خاصة من خلال العديد من الدراسات التي ناقشت مختلف المزايا والعيوب لاستخدام ادارة

الانطباع في المنظمات, اذ تعد إدارة الانطباع من اهم الجوانب الحيوية للتوظيف والحصول على الترقيات، والتقل الفعّال وتحقيق مكاسب شخصية وتنظيمية ( Maher et al., 2018: 4 Bolino, Long and Turnley , (2016:379;

من جانب اخر تعد إدارة الانطباع واحدة من اكثر المفاهيم تأثيراً في سلوكيات الافراد لتحقيق أهدافهم , والتي غالباً ما يتم استخدامها لتحديد مدى جودة تقديم الفرد لنفسه ، مما يؤثر بشكل مباشر على قدرته على الحصول على وظيفة أو ترقية آمنة أو زيادة في الراتب (Whiteside, Turnbull and Walsh, 2018:9)

ثانياً: ابعاد إدارة الانطباع :

#### ١. التودد : Ingratiation

يعد التودد استراتيجية فعالة لتشكيل الانطباع الإيجابي وتشمل سلوكيات المحاباة أو الإطراء من أجل كسب الإعجاب، يمكن أن يكون التودد وظيفة طبيعية للتعامل مع الظروف غير المرغوبة في مكان العمل ، اذ يعد من الأساليب الشائعة جدًا ويتم استخدامه من قبل الجميع في أنشطة حياتنا اليومية بهدف تحقيق بعض المزايا أو الانطباع الإيجابي في أذهان الآخرين (13, Khizar, et al.,2020). وتستخدم للتعامل مع المشرفين والحوارج المهنية التي يتعرضون اليها نتيجة لذلك ، يمارس الأفراد هذه الإستراتيجية للحصول على القبول الاجتماعي المرغوب من قبلهم (Banda et al.,2019:147). وايضاً للتوافق مع آراء الآخرين وفعالهم , بمعنى أن

يتم دعم الافعال التي يتفق عليها جميع الافراد العاملين ولاسيما الأشخاص في المناصب العليا ( Rahmanto, Yuliarti and Muhammad ) (IN,2022:585)

## ٢. ضرب الامثال : Exemplification

يؤكد ضرب الامثال على سلوكيات تفاني الفرد و التضحية بالنفس التي تتجاوز نطاق الواجبات المكلف بها من خلال محاولة البقاء مشغولاً في الوظيفة ، والبقاء في العمل متأخرًا ، والوصول إلى العمل مبكرًا ، والعمل في العطل من خلال قيام الافراد بإظهار هذه السلوكيات ، يأمل أن يتم النظر إليهم من قبل الاخرين على أنهم أفراد متفانون ويعملون بجد ( Bonner, Greenbaum and Quade,2020:12060). حيث يلجأ الافراد الى الانخراط في سلوكيات ضرب الامثال في سبيل الإشادة بالتفاني والعمل الجاد ووصفهم بقيم أخلاقية معينة من قبل الآخرين ( Korzynski Heinlein ,and Rautiainen,2021:10)

## ٣. الاكراه : Intimidation

هو أسلوب إدارة الانطباع الذي ينطوي على سلوكيات مرتبطة بالتهديدات، والسيطرة والقدرة على العقاب لزيادة امتثال الاخرين (Gwal,2015:42). من أجل تعزيز احتمالية الخضوع اليه , اذ يحاول المكروه خلق الإحراج أو كافة أنواع الألم الفكري من خلال الإعلان عن سلطته المتاحة, إذ إن الهدف من هذه الاستراتيجية يختلق التودد, لأنه يولد شعور الخوف لدى الآخرين ( Lukacik and Bourdage,2018:8). يساعده في ذلك السلطات المتاحة اليه على اتخاذ إجراء معين ويمكن القول إن الفرد الذي يمارس الاكراه يكتسب القوة والتأثير الاجتماعي من

خلال استخدام قوته الشخصية لتكوين صورة محددة مسبقاً في أذهان الآخرين، لأن سلوك الترهيب يعزز مصداقية تهديداته بالإضافة إلى احتمالية تنازل الهدف في النهاية (Soran and Balkan,2013:157)

#### ٤. ترويج الذات Self-promotion

هو استراتيجية إدارة الانطباع التي تهدف إلى تقديم صورة إيجابية عن الذات للآخرين من خلال التأكيد على نقاط القوة أو المساهمات أو الإنجازات في مكان العمل ( Hartog and Belschak,2020:261) وتعتبر من أهم استراتيجيات التأثير على الآخرين حيث أظهرت الأبحاث السابقة أن الترويج الذاتي عادةً ما ينطوي على مزايا (Korzynski, Haenlein and Rautiainen,2020:8), مثل الأجور والترقيات وكذلك إذا اعتقد الأفراد العاملون أن المشرفين والزملاء يمكنهم التأثير على هذه النتائج، ومن المرجح أن يتم تعزيز سلوكيات ترويج الذات لأن مثل هذه السلوكيات يمكن أن تخلق صورة إيجابية تعود بالنفع على الأفراد في العمل ولا سيما بوجود الأشخاص الذين لديهم بعض السيطرة على النتائج ذات الصلة بهؤلاء الموظفين. (Molleman,2019 :2277)

#### ٥. التوسل: Supplication

التوسل هو عكس الترويج الذاتي تماماً، إنها استراتيجية يستغل الأفراد من خلالها نقاط ضعفهم من أجل طلب المساعدة ( Boz and Guan,2017:23), حيث يتعلق التوسل بالأفعال التي يستخدمها الأفراد الذين لا يستطيعون أداء الأنشطة اليومية بشكل طبيعي ومع ذلك، فإنهم يفعلون ذلك من خلال الإعلان عن نقاط ضعفهم ونقص قدرتهم (Pan et al., 2018:111) للتحكم في انطباعات الآخرين من

خلال نقاط ضعفهم لكسب التعاطف وبالتالي تلقي المساعدة من الأفراد من حولهم لان التوسل هو الاستراتيجية الوحيدة التي يستخدم الفرد فيها الضعف لإثارة انطباع المحتاج إلى المساعدة (Arif et al., 2011:714).

### ثالثاً : مفهوم واهمية جودة حياة العمل :

على الرغم من تناول موضوع جودة الحياة في العمل من العديد من الباحثين الا أن مفهوم جودة حياة العمل يعد مفهوماً متعدد الابعاد. حيث يمكن النظر اليه على وفق ثلاث وجهات نظر هي كالآتي (Bagtasos,2011:6) :

(أ) كهدف: - تسعى الى تحسين الأداء من خلال تصميم العديد من الوظائف الصعبة والفعالة التي تحقق رضا الافراد وتحسين بيئة العمل داخل المنظمة (Barlow, Wrosch and McGrath, 2020:309)

(ب) كعملية: - بذل الجهد لتحقيق هذا الهدف من خلال مشاركة الافراد العاملين في اتخاذ القرارات المرتبطة بالعمل و تقديم مساهمات ذات مغزى تعزز مشاعر الرضا لدى الافراد والفخر بالإنجاز والنمو الوظيفي ( Mahesh, and Nanjundeswaraswamy ,2020:3.

(ج) كفلسفة: - من خلال معاملة الافراد على أنهم احد اهم الأصول المساهمين داخل المنظمة بما يقدموه من المعرفة والمهارات والخبرات ، وهذا ما تم مناقشته في المؤتمر الدولي حول جودة حياة العمل في عام ١٩٧٢ في Arden House ، تورونتو / كندا من قبل (Davis and Cherns,1975). وفق مجموعة من المبادئ التي تؤكد دور الافراد العاملين باعتبارهم اهم الموارد في المنظمة ويجب معاملتهم بشكل لائق ومحترم يضمن كرامتهم واحترامهم (Reddy,2010:827). وفقاً لذلك جرى تعريف جودة حياة العمل على انها التركيز على رفاهية العاملين من خلال تلبية احتياجاتهم



وتوفير بيئة عمل صحية وامنة لهم وتحقيق ذاتهم عن طريق المشاركة في صنع القرارات التي ترتبط بأداء وانتاجية العاملين مما يؤدي الى تعزيز الولاء والالتزام والرضا الوظيفي ( Rose et al., 2006:2152). وأيضاً عرفها (Nazir et al., 2011:10278) بأنها مجموعة من الاستراتيجيات والإجراءات المرتبطة بمكان العمل التي تهدف الى رضا الموظفين والحفاظ عليهم وذلك من خلال ادخال تحسينات على ظروف العمل لموظفي المنظمات. وقد جرى تعريفها على انها مجموعة من الابعاد المادية، والاجتماعية، والنفسية للعاملين التي تنشأ نتيجة للمقارنات التي يقوم بها العاملون مع رغباتهم وامالهم المتوقعة ومن خلال الاهتمام بالعاملين من قبل الإدارة لتحسين بيئة العمل وتحقيق الرضا الوظيفي (بدرابي، الخفاجي، ٢٠١٦: ٧٩). والقدرة على تلبية احتياجاتهم الشخصية الضرورية في العمل من اجل تحقيق الأهداف التنظيمية. (Nayak and Sahoo, 2015 :264).

اكتسبت جودة حياة العمل أهمية خاصة كونها تؤدي دوراً رئيساً في أي منظمة ولها تأثير على الأشخاص وعملهم وأدائهم وتطويرهم الذاتي بالإضافة إلى تطوير المنظمة (Daniel , 2019: 60). حيث يمكن أن تؤدي QWL العالية إلى تحسين الأداء والفعالية (Leitao and Pereira and Goncalves,2019:16). والابتكار وبالتالي، للمساهمة في حياة أفضل لجميع الأشخاص، وذلك يعود إلى حقيقة أن العاملين الذين يسمح لهم بالمشاركة يتمتعون بمستوى أعلى من الحافز، ويظهرون مستوى أكبر من الرضا في وظائفهم ومؤسساتهم (Shaffer et al, 2016 :22).

## رابعاً : ابعاد جودة حياة العمل

### ١. ظروف عمل صحية وامنة :

وتعد ظروف العمل الصحية والامنة من اهم الابعاد وأكثرها تأثيراً على أداء العاملين داخل المنظمة (Sadullah and Kantan,2009:925). والتي تؤثر إما بشكل مباشر أو غير مباشر لأن بيئة العمل المادية المرضية تُعد مؤشراً مهماً على أداء السلامة الجيد بالإضافة إلى ظروف العمل الصحية (Bjerkan,2010:449). من المهم ألا تؤدي ظروف العمل الآمنة إلى خلق خطر كبير يتمثل في جعل الأشخاص غير لائقين لأداء عملهم, إذ يمكن لغياب هذه البيئة أن يسبب حوادث مهنية في العمل، إذ تصنف أسباب الحوادث المهنية بشكل عام على أنها ظروف غير آمنة او سلوكيات غير آمنة، اما فيما يخص الصحة والسلامة في العمل فتهدف خلق الظروف والقدرات والعادات التي تمكن العامل ومنظّمته من القيام بعملهم بكفاءة وبطريقة تتجنب الأحداث التي قد تسبب لهم الضرر ( Garcia-Herrero et al., 2012: 1760).

### ٢. فرص النمو والامان الوظيفي وتحقيق الذات

توفر جودة حياة العمل فرصاً مستقبلية للنمو المستمر من خلال توسيع قدرات الافراد ومؤهلاتهم ( Martela and Pessi,2018:377). وتنمية جميع الفرص التي تمكنهم من التحكم في عملهم والمهام الموكلة اليهم (Fairlie,2011:150). حيث ترتبط جودة حياة العمل بمجموعة من الأهداف والممارسات التنظيمية التي تمكن موظفي المنظمة من الشعور بالرضا وادراك ان لديهم العديد من الفرص للنمو والتطور الشخصي والتي تنعكس على تحقيق الفرد لذاته ومدى قدرته على التعبير عن نفسه من خلال العمل وكذلك معرفة إمكانياته وهدفه وبعبارة أخرى النقطة التي تتفاعل فيها

عواطف الشخص وقوته وقيمه الأساسية بشكل متآزر في عمله ( Chalofsky and Cavallaro, 2013:332). حيث يتم تحقيق الذات من خلال المشاركة في اتخاذ القرارات وإتاحة الفرصة للتقدم والتقدم من خلال ما توفره المنظمات من توسيع لمسؤوليات موظفيها مثل الاستقلالية في العمل والمشاركة في التخطيط من أجل استخدام القدرات البشرية التي تمنح للموظفين والتي تنمي شعور الولاء اليها Di (Paolantonio,2019:605).

### ٣. الحوار الاجتماعي

يعتبر الحوار الاجتماعي، بما في ذلك المفاوضات الجماعية، أحد المبادئ التمكينية الأساسية لبرامج منظمة العمل الدولية (1: Bordogna,2012), إذ يتعلق الحوار الاجتماعي بالتركيز على القضايا التقليدية للمفاوضة مثل ( ساعات العمل والأجور, التوازن بين العمل والحياة ، المساواة في الوظيفة والاستدامة والمسؤولية الاجتماعية للمنظمات ) (Pender et al.,2018:2), حيث تُعد المفاوضات الجماعية من اهم القضايا لأنها تسمح بالحوار المفتوح أو التشاور بين الافراد العاملين والإدارة (De Prins, 2020: 4). لذا فإن العديد من أرباب العمل يفضلون أن يكون لديهم مفاوضون ماهرون للوصول إلى اتفاقيات جماعية مبتكرة قادرة على الاستجابة للتطورات في القوى العاملة, كما يسمح الحوار للتوصل إلى اتفاقيات مهمة وذات تأثير عالٍ (Blažienė, Kasiliauskas, and Guobaitė-), وهذا لن يحدث ما لم يتم دعمه خلال تشريعات العمل في كل بلد اما على المستوى التنظيمي فتؤدي دوافع وكفاءات ممثلي الموظفين ومواقف أصحاب العمل دوراً أكثر أهمية (Kahancová and Martišková, 2011:22)

#### ٤ . المساواة بين الجنسين

ويرتبط مفهوم المساواة بين الجنسين بشكل كبير بقضايا الفجوة بين الجنسين ، مثل التمييز على أساس الجنس Groeneveld, Bakker and (Schmidt,2020:443). يمكن أن تظهر الاختلافات في التعامل مع الجنسين حتى قبل أن يصل الرجال والنساء إلى البوابات الرسمية في وقد يتلقون مستويات مختلفة من التشجيع أو الدعم حيث يعتبر تطبيق المساواة بين الجنسين تقليدياً جانباً مهماً من جوانب نجاح الأعمال وتحسين الإنتاجية في المنظمات (Inglehart :٢٣٣ and Norris 2003). والتي يتم معالجتها من خلال (١) الاعتراف بالسياسات والممارسات التي قد تزيد الفجوات بين الجنسين (٢) تطوير تلك السياسات والبرامج التي تعمل على تعزيز المساواة مثل التنظيم الزمني للمسارات الوظيفية وفرص الترقيات ، ودعم التوازن بين العمل والاسرة (Moen,2015:174).

#### ٥ . التعويض المناسب والعادل

يعد هذا البعد من أهم الاعتبارات المتعلقة بجودة حياة العمل وهو عامل مهم لضمان جودة حياة مناسبة للأفراد العاملين في أي منظمة (Dhingra,2021:320) . فعن طريقه يستطيع الفرد اشباع حاجاته ومتطلباته، ولأن وجود نظام عادل وملائم دون تمييز بين العاملين تتبعه المنظمة، وبصفة خاصة فإن منح المكافآت والمزايا يسهم في تقليل النزاعات وعدم الثقة بين الإدارة والافراد العاملين (جبريل، ٢٠٢١: ٥). لاسيما ان تصورات هؤلاء الموظفين للعدالة هي الأساس في تشكيل مواقفهم للعمل داخل المنظمة ( Abdullah and Al-Abrow,2022:4).

## الدستورية في تنظيم العمل :

تشير الى الحقوق والواجبات التي نص عليها القانون والتي تحكم العلاقة بين الافراد والمنظمة كما تشمل كلاً من الخصوصية, وحرية التعبير, والمعاملة المتساوية والقواعد والقوانين التي تنظم ظروف العمل ( Sabonete et al., 2021:14). لكون القانون يحدد كلا من الحقوق المالية وغير المالية للموظف وكذلك ويسمح لهم بالتعبير عن آرائهم من دون خوف (Permarupan et al., 2020:18).

## المبحث الثاني / الجانب المنهجي

### أولاً : مشكلة الدراسة

تواجه المنظمات الخدمية ومنها تلك المرتبطة بدوائر البلدية في العراق صعوبات كبيرة وتحديات جمة حيث لا تزال عاجزة عن تقديم الخدمات بالمستوى المطلوب الذي يرضي المواطنين او حتى يحقق رضا الافراد العاملين والايفاء بمتطلبات جودة حياتهم العملية.

ان عدم رضا العاملين عن جودة حياتهم العملية يؤثر بشكل مباشر على جميع الافراد العاملين بغض النظر عن الوظيفة او المنصب كما ينعكس بشكل او بآخر على الأداء العام للمنظمة (Tabassum, 2012:80). لذا لابد من توفير بيئة عمل مناسبة تتسم بالأمان الوظيفي والانتماء وتسمح بمشاركة العاملين في اتخاذ القرارات التي ترتبط بعملهم (Jabeen, Friesen and Ghoudi, 2018:4) , اذ ان السماح للأفراد العاملين بالمشاركة في قرارات مكان العمل أن يساعد تحسين بيئة العمل (جبريل, ٢٠٢١: ٢٤٠), لذا من المهم ان يستخدم الافراد استراتيجيات معينة عندما يتفاعلون مع أشخاص آخرين يتمتعون بمكانة وقوة أعلى وموارد قيمة من خلال

التلاعب بهويتهم من أجل الحصول على بعض المزايا ( et al., 2020:1 Khizar, ), وهذا ما توفره استراتيجيات إدارة الانطباع من خلال خلق تأثير إيجابي على المشرفين التي تنعكس بدورها على حصولهم على مجموعة من المزايا كالترقيات والفرص الوظيفية والأجور, وتحسين ظروف العمل المادية Carlson, Carlson (and Ferguson, 2011: 450), لأن الحصول على ظروف مناسبة هو أولوية للأفراد العاملين، إذ يرتبط انخفاض مستوى جودة حياة العمل بزيادة التغيب عن العمل، والمزيد من مشاكل الصحة البدنية والعقلية، وزيادة معدل دوران العمالة، وانخفاض الإنتاجية وأداء المنظمة (Huseyin,2020:169).

تأسيساً على ما تقدم من الواضح ان وجود قصور في مستوى جودة حياة العمل سيؤثر بشكل مباشر على حياة الافراد العاملين وعلى طريقة تفاعلهم لإنجاز العمل وان عدم وجود الية واضحة والمتمثلة في استراتيجيات إدارة الانطباع تساعد هؤلاء الافراد في المطالبة بالحصول على ابسط متطلباتهم وستجعل هنالك صعوبة في القدرة على تحسين ظروف وبيئة العمل الخاصة بهم. وبناء على ما تقدم تلخص الدراسة الحالية مشكلة الدراسة بالتساؤل الآتي:

**"ما مدى تأثير إدارة الانطباع على جودة حياة العمل في مديرية بلدية البصرة؟"**

**ثانياً : اهداف الدراسة**

١. تهدف الدراسة الى محاولة تأطير نموذج مفاهيمي للمتغيرات والتي تتمثل بالمتغير المستقل ( إدارة الانطباع ) و المتغير التابع ( جودة حياة العمل ) للوصول الى مجموعة من الاستنتاجات والاستدلالات التي توضح الواقع الفعلي للمفاهيم في بلدية البصرة

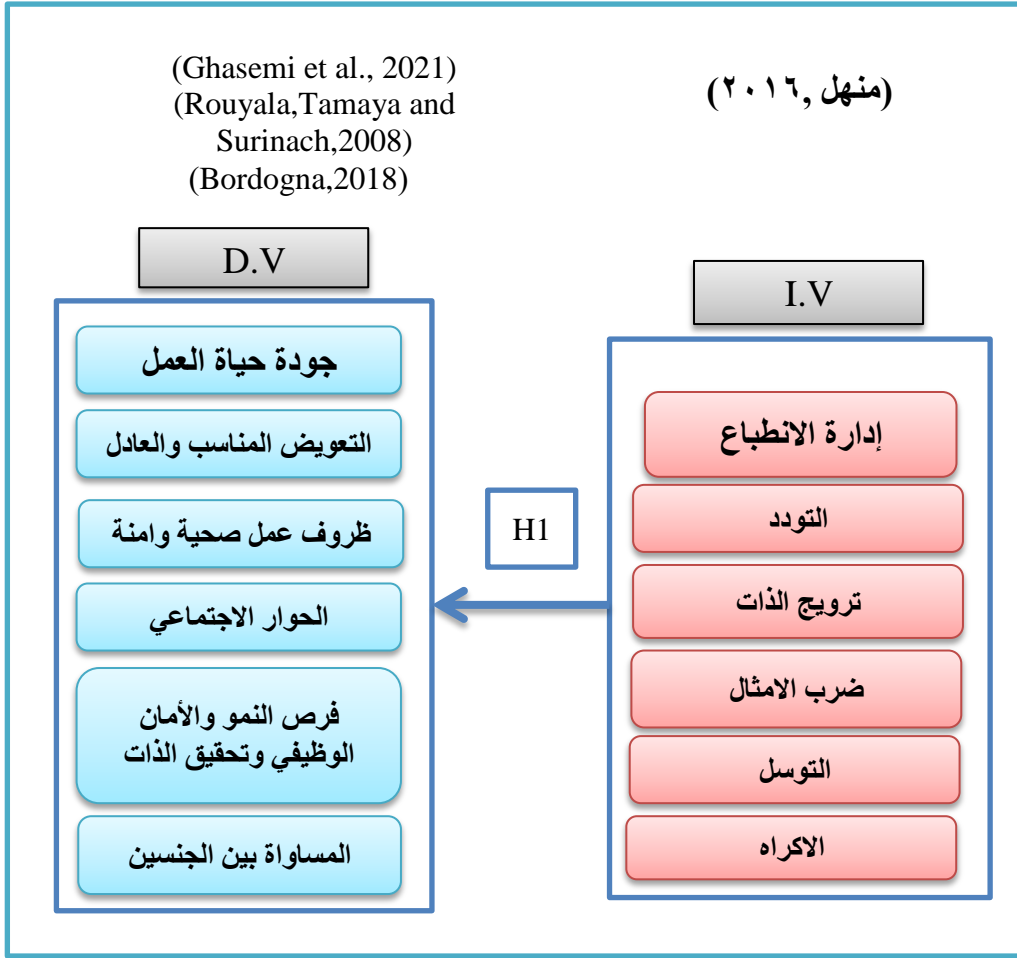
٢. اختبار علاقة التأثير المباشرة بين المتغير المستقل ( إدارة الانطباع ) والمتغير التابع ( جودة حياة العمل ) .
٣. قياس مستوى جودة حياة العمل للأفراد العاملين في مديرية بلدية البصرة
٤. تقديم مجموعة من التوصيات المقترحة للأفراد العاملين في مديرية بلدية البصرة

### ثالثاً : أهمية الدراسة

١. ان شريحة العاملين في مديرية بلدية البصرة تعاني من الإهمال مقارنة بالدوائر الأخرى لذا يعتقد ان هذه الدراسة ستساهم في تسليط الضوء على أحد اهم المشاكل البارزة في المديرية والمتمثلة بمحدودية قدرتها على توفير بيئة عمل مناسبة ومريحة وتوفير متطلبات جودة حياة العمل للأفراد العاملين.
٢. تظهر أهمية الدراسة من تناولها لمتغير إدارة الانطباع الذي يعد من المفاهيم ذات التأثير القوي والحيوي في المنظمة للحصول على النتائج المادية المهمة وتعزيز الفرص المهنية وتقييم الأداء والترقيات وتحسين كافة الابعاد المتعلقة بجودة حياة العمل وان هنالك ندرة من الدراسات حسب اطلاع الباحثين المتواضع اللذين تناولوا هذه المتغيرات في أنموذج واحد.
٣. تعد جودة حياة العمل من المفاهيم الإدارية التي اكتسبت أهمية كبيرة على الجانبين النظري والتطبيقي في المنظمات كافة, من خلال التأثير الإيجابي الذي تولده على أداء الأفراد العاملين الذي ينعكس على أداء المنظمات بشكل عام.

رابعاً المخطط الفرضي للدراسة

شكل (١) مخطط الدراسة الفرضي



المصدر : من اعداد الباحثين استناداً الى المصادر المذكورة انفاً



#### خامساً : فرضيات الدراسة

ان الفرضية الرئيسية لهذه الدراسة فرضية واحدة تنبثق منها مجموعة من الفرضيات الفرعية كالآتي :

**H 1 : يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة معنوية بين إدارة الانطباع وجودة حياة العمل**

H1a: يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة معنوية واحصائية للتودد في جودة حياة العمل

H1b: يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة معنوية واحصائية لترويج الذات في جودة حياة العمل

H1c: يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة معنوية واحصائية لضرب الامثال في جودة حياة العمل

H1d: يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة معنوية واحصائية للتوسل في جودة حياة العمل

H1e: يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة معنوية واحصائية للاكراه في جودة حياة العمل

#### سادساً : طرائق وأدوات جمع البيانات

من اجل تحقيق هدف هذه الدراسة اعتمد الباحثان الاستبانة كمصدر رئيس لجمع البيانات الأولية في الدراسة الحالية، وذلك لملائمتها النهج المعتمد والغرض المرجو من الدراسة، حيث تألفت الاستبانة النهائية من (٥٥) فقرة غطت متغيرين و(١١) بعداً فرعياً على وفق مقياس (Likert) الخماسي وفق الإجابات ( اتفق تماماً , اتفق , محايد , لا اتفق , لا اتفق تماماً) والجدول الآتي يوضح مقاييس الدراسة والمصادر التي جرى الاعتماد عليها :

جدول (١) مقاييس الدراسة

ت	متغيرات الدراسة	الابعاد الخاصة بالمتغيرات	الفقرات	المصادر
١	إدارة الانطباع (المتغير المستقل)	التودد	٥-١	(منهل , ٢٠١٦)
		ترويج الذات	١٠-٦	
		ضرب الامثال	١٥-١١	
		التوسل	٢٠-١٦	
		الاكراه	٢٥-٢١	
٢	جودة حياة العمل (المتغير التابع)	التعويض المناسب والعاقل	٣٠-٢٦	Ghasemi, ) (2021
		الدستورية في تنظيم العمل	٣٥-٣١	
		ظروف عمل صحية وامنة	٤٠-٣٦	
		فرص النمو والأمان الوظيفي وتحقيق الذات	٤٥-٤١	
		الحوار الاجتماعي	٥٠-٤٦	(Bordogna,2018)
		المساواة بين الجنسين	٥٥-٥١	Rouyala,Tamaya ) and (Surinach,2008

المصدر : من اعداد الباحثين استناداً للمصادر أعلاه

### سابعاً : تصميم الدراسة

بناءً على اهداف هذه الدراسة وفي ضوء تساؤلاتها التي تحاول الإجابة عنها فقد جرى اعتماد التصميم الكمي الذي يعتمد على جمع البيانات وتحليلها احصائياً من اجل توضيح علاقات الارتباط ما بين الابعاد الخاصة بمتغيرات الدراسة وتفسير النتائج ومن ثم وضع الاستنتاجات والتوصيات (Adams et al., 2007:20). ومن خلال اعتماد منهج البحث الوصفي الذي يهتم بوصف الظاهرة بشكل كبير وأيضاً كيفية التفكير من اجل الوصول الى نتائج معينة الذي يمكن الباحث من خلاله وصف ودراسة الروابط السببية ومعرفة تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع (Saunders et al.,2016:392). وقد تبني البحث استراتيجية بحثية وهي دراسة الحالة التي تعرف من اهم المناهج العلمية في البحث العلمي من اجل قياس ظاهرة معينة في منظمة واحدة او موقع معين (Bell and Bryman,2020:58). حيث ان نوع الموضوع الذي نود معالجته في المنظمة المبحوثة وطبيعة المعلومات المتوفرة لدينا تفرض اختيار هذه الاستراتيجية.

### ثامناً : عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة والمتمثلة بـ(٣١٠) أفراد من مجتمع الدراسة المتمثل في مديرية بلدية البصرة الذي يبلغ عدده (١٦٠٠) فرد، واعتماداً على الجدول الذي أورده (Sekran and Bougie , 2016:263) والذي يتضمن حجم العينة المذكورة عند حجم المجتمع (١٦٠٠) فرد. وقد قامت الباحثة بتوزيع (٤٥٥) استمارة استبانة وتم استعادة (٣٣٦) استبانة منها (٢٦) استمارة غير صالحة بسبب عدم استجابة الافراد بصورة صحيحة لذا تم استبعادها وما تبقى (٣١٠) استمارة صالحة للتحليل وهي تمثل العدد النهائي للعينة.

وفيما يلي جدول يوضح كافة التفاصيل المتعلقة بمجتمع الدراسة والعينة المذكورة انفاً :

## جدول (٢) تفاصيل مجتمع الدراسة والاستثمارات الموزعة والمستردة والخاضعة

### للفحص

ت	مديرية بلدية البصرة والشعب التابعة لها	المجتمع	الاستثمارات الموزعة	الاستثمارات المستردة	الاستثمارات الخاضعة للتحليل
١.	مقر المديرية	٤٤٨	١٣٢	١١٨	١١٥
٢.	شعبة تجميل المدينة	٦٢	٢٦	١٠	٨
٣.	شعبة المخلفات الصلبة والبيئة	٧٩	١٢	٨	٨
٤.	شعبة الحدائق والمنتزهات	١٦٧	٢٤	١٩	١٥
٥.	شعبة الاليات	١١٦	٢٩	٢٠	١٩
٦.	شعبة الورشة المركزية	٧٩	١٩	١٦	١٦
٧.	شعبة العشار	١٤٤	٤٠	٣١	٣٠
٨.	شعبة الرباط	٩٥	٢٢	١٥	١٢
٩.	شعبة المعقل	٧٨	٣٨	٢٩	٢٧
١٠.	شعبة الخليج العربي	١٠٨	٣٣	٢٥	٢٥
١١.	شعبة القبلة	٧٩	٢٩	١٧	١٢
١٢.	شعبة الخورة	١٠٩	٣٦	١٨	١٣
١٣.	شعبة الغدير	٣٦	١٥	١٠	١٠
	المجموع	١٦٠٠	٤٥٥	٣٣٦	٣١٠

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الموارد البشرية في مديرية بلدية

البصرة

## المبحث الثالث: الاطار العملي والاستنتاجي

## اختبار التوزيع الطبيعي:

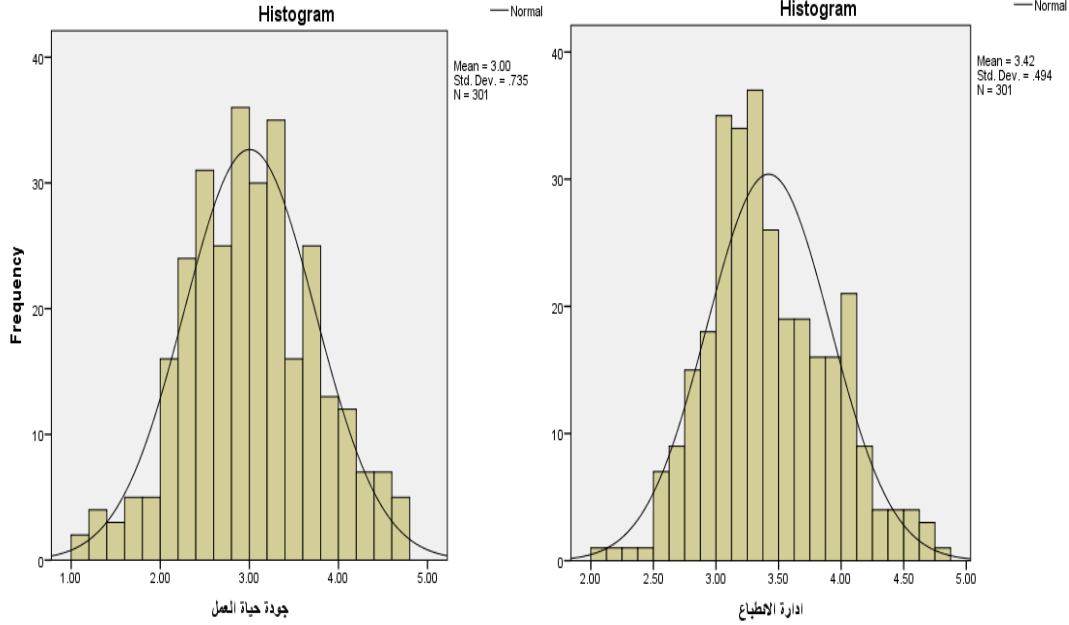
البيانات التي تقترب من التوزيع الطبيعي يستخدم معها ادوات الاحصاء المعلمي, في حين تستخدم ادوات الاحصاء اللامعلمي عندما لا يكون توزيع البيانات بشكل طبيعي (Field, 2009:145). سيتم التعرف على طبيعة البيانات من خلال اختبار Skewness & Kurtosis. وفقاً لهذا الاختبار, وبما ان مستوى الثقة المعتمد في هذه الدراسة هو (0.05), فإن التوزيع يكون طبيعياً عندما تكون قيمة Z للتمايل والتقلطح في حدود  $(\pm 1.96)$ , يتم استخراج قيمة الـ Z للـ Skewness & Kurtosis من خلال قسمة القيم المحسوبة على الخطأ المعياري لها (Kerr et al., 2002:49). والجدول رقم (٣) يوضح النتائج التي تم التوصل إليها:

جدول (٣): طبيعة توزيع بيانات المتغيرات

Kurtosis			Skewness			
Z	Std. Statistic		Z	Std. Statistic		
Kurtosis	Error		Skewness	Error		
0.280	0.280	-0.093	0.140	0.140	0.316	ادارة الانطباع
0.280	0.280	-0.255	0.140	0.140	0.035	جودة حياة العمل

المصدر: مخرجات برنامج SPSS V. 24

نتائج الجدول اعلاه تبين لنا ان قيمة Z للتمايل والتقلطح للمتغيرات الثلاثة كانت في حدود  $(\pm 1.96)$ , وهذا يدل على ان البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً وان الاحصاء المعلمي هو المناسب لتحليل البيانات. بالإضافة الى ذلك, فإن الشكل (٢) يشير ايضا الى ان توزيع البيانات بيانياً للمتغيرين كان بصورة طبيعية.



الشكل (٢): طبيعة توزيع بيانات متغيري الدراسة

المصدر: مخرجات برنامج SPSS V. 24

### صدق وثبات المقاييس

من خلال اختبار التحليل العاملي التوكيدي ( Confirmatory Factor Analysis-CFA) في برنامج (Amos. V. 24) تم استخراج مؤشرات صدق البناء التوكيدي (Kline, 2011:199). أن صدق المقاييس (Validity) سيتم من خلال التأكد من صدق التقارب (Convergent Validity) الذي يهدف للتأكد من تقارب مقاييس الابعاد بالدرجة المقبولة (Hair et al., 2017:112). التأكد من صدق التقارب سيكون من خلال الاعتماد على مؤشرين وهما: المؤشر الاول: قيم التشبعات

المعيارية (Factor loading) لفقرات كل بعد التي يجب ان تكون اكبر من (0.50) او اكبر من (0.70)، المؤشر الثاني: قيم متوسط التباين المستخرج (Average Variance Extracted) (AVE) الذي يجب ان يكون اكبر من (0.50) (Hair et al., 2010:680). من جانب اخر, يعرف الثبات (Reliability) مدى او درجة حدوث نفس النتائج في حالة تجميعها بواسطة المقياس نفسه لكن بفترتين مختلفتين (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010:4). للتأكد من الثبات, تم الاعتماد على قيمتي الثبات المركب (Composite Reliability) وقيمة ثبات الفا كرونباخ ( $\alpha$  Cronbach's) لغرض التأكد من الثبات والاتساق الداخلي لفقرات مقياس الدراسة. يتحقق الثبات المقبول عندما تكون القيمتين اكبر من (0.70) (Hair et al., 2017:112). في المحاور القادمة سيتم مناقشة مؤشرات صدق التقارب والتماييز ومؤشرات جودة التطابق والثبات للمتغيرين.

### المتغير المستقل: ادارة الانطباع

ان مقياس المتغير المستقل ادارة الانطباع يتضمن (٢٥) فقرة مقسمة على خمسة ابعاد بالتساوي (التودد, ترويج الذات, ضرب الامثال, التوسل, الاكراه). الجدول رقم (٤) يوضح مؤشرات صدق التقارب والثبات لمتغير ادارة الانطباع وكالاتي:

جدول (٤): مؤشرات صدق التقارب والثبات للمتغير المستقل

Cronbach's $\alpha$	CR	AVE	التشبعات	الفقرة	البعد
0.885	0.736	0.518	0.738	Q1	التودد
			0.816	Q2	
			0.519	Q3	
			0.755	Q4	
			0.736	Q5	
0.902	0.742	0.523	0.616	Q6	ترويج الذات
			0.725	Q7	
			0.796	Q8	
			0.762	Q9	
			0.705	Q10	
0.725	0.694	0.521	<del>0.446</del>	<del>Q11</del>	ضرب الامثال
			0.735	Q12	
			0.718	Q13	
			0.702	Q14	
			0.732	Q15	
0.892	0.754	0.572	<del>0.231</del>	<del>Q16</del>	التوسل
			0.732	Q17	
			0.709	Q18	
			0.814	Q19	
			0.766	Q20	
0.925	0.805	0.624	<del>0.372</del>	<del>Q21</del>	الامراه
			0.734	Q22	
			0.788	Q23	
			0.843	Q24	
			0.790	Q25	

المصدر: مخرجات برنامجي الـ Amos & SPSS



بالاعتماد على النتائج الظاهرة في الجدول اعلاه يتبين لنا ان هناك ثلاثة اسئلة كانت تشبعاتها المعيارية اقل من (0.50). الفقرة (Q11) التي تنتمي لبعد "ضرب الامثال", والفقرة (Q16) التي تنتمي لبعد "التوسل", والفقرة (Q21) التي تنتمي الى بعد "الاكراه". لتصبح عدد فقرات هذا المتغير النهائية (٢٢) بدلا من (٢٥) فقرة. اضافة الى ذلك, فان متوسط التباين المستخرج (AVE) قد تجاوز القيمة المقبولة وهي (0.50) -تحديدا بعد حذف الفقرات اعلاه- للأبعاد الخمسة. بالتالي, فان مؤشري صدق التقارب قد تحققا لمتغير ادارة الانطباع وابعاده الخمسة. اضافة الى ذلك, فان قيمتي الثبات المركب (Composite Reliability) والفا كرونباخ (Cronbach's  $\alpha$ ) قد تجاوزتا القيمة المقبولة وهي (0.70) وبما يدل على ان مقياس متغير ادارة الانطباع يتسم بالثبات اللازم وله اتساق داخلي مقبول.

### المتغير التابع: جودة حياة العمل

ان مقياس المتغير التابع جودة حياة العمل يتضمن (٣٠) فقرة مقسمة على ستة ابعاد بالتساوي (الدستورية في تنظيم العمل، التعويض المناسب والعادل، ظروف عمل امنة وصحية، الحوار الاجتماعي، فرص النمو والأمان الوظيفي وتحقيق الذات، المساواة بين الجنسين). الجدول (٥) يوضح مؤشرات صدق التقارب والثبات لمتغير جودة حياة العمل وكالاتي:

جدول (٥): مؤشرات صدق التقارب والثبات للمتغير التابع

Cronbach's $\alpha$	CR	AVE	التشبعات	الفقرة	البعد
0.927	0.850	0.639	0.707	Q26	التعويض المناسب والعادل
			0.843	Q27	
			0.839	Q28	
			0.781	Q29	
			0.819	Q30	
0.882	0.753	0.534	0.668	Q31	الدستورية في تنظيم العمل
			0.680	Q32	
			0.860	Q33	
			0.749	Q34	
			0.678	Q35	
0.842	0.819	0.601	0.858	Q36	ظروف عمل صحية وامنة
			0.793	Q37	
			0.849	Q38	
			0.683	Q39	
			0.674	Q40	
0.901	0.825	0.608	0.758	Q41	الحوار الاجتماعي
			0.803	Q42	
			0.801	Q43	
			0.763	Q44	
			0.771	Q45	
0.879	0.815	0.596	0.771	Q46	الوظيفي فرص النمو والأمان وتحقيق الذات
			0.817	Q47	
			0.765	Q48	
			0.775	Q49	
			0.731	Q50	
0.848	0.758	0.576	0.601	Q51	المساواة بين الجنسين
			0.812	Q52	
			0.823	Q53	
			0.778	Q54	
			0.344	Q55	

المصدر: مخرجات برنامجي الـ Amos & SPSS

بالاعتماد على النتائج الظاهرة في الجدول يتبين لنا ان هناك سؤالاً واحداً فقط كان تشبعه المعياري اقل من (0.50). هذه الفقرة هي (Q55) التي تنتمي لبعده "المساواة بين الجنسين". لتصبح عدد فقرات هذا المتغير النهائية (29) بدلاً من (30) فقرة. اضافة الى ذلك, فان متوسط التباين المستخرج (AVE) قد تجاوز القيمة المقبولة وهي (0.50) -تحديدا بعد حذف الفقرة اعلاه- للأبعاد الستة. بالتالي, فان مؤشري صدق التقارب قد تحققا لمتغير جودة حياة العمل وابعاده الستة. وفضلا عن ذلك, فان قيمتي الثبات المركب (Composite Reliability) والفاكرونباخ (Cronbach's  $\alpha$ ) قد تجاوزتا القيمة المقبولة وهي (0.70) وبما يدل على ان مقياس جودة حياة العمل يتسم بالثبات اللازم وله اتساق داخلي مقبول.

#### الاحصاء الوصفي وعلاقات الارتباط

يوضح الجدول (٦) الاحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة وعلاقات الارتباط بين المتغيرات. تشير قيم الاوساط الحسابية الى ان مستوى الاستجابة كان بدرجة محايدة (متوسطة), كما ان مستويات تجانس وتناسق البيانات كانت مرتفعة بسبب قيم الانحرافات المعيارية المنخفضة. من جانب اخر, فان علاقات الارتباط بين المتغيرات كان يتراوح ما بين ارتباط ايجابي متوسط الى ضعيف, هذا الامر يدعم فرضيات الدراسة بشكل مبدئي.

## جدول (٦): الاحصاءات الوصفية وعلاقات الارتباط

7	6	5	4	3	2	1	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		
						1	0.792	3.53	التوحد	1
					1	.542 **	0.724	3.7	ترويح الذات	2
				1	.290 **	.261 **	0.62	3.5	ضرب الامثال	3
			1	.243 **	.338 **	.428 **	0.763	3.29	التوسل	4
		1	.306 **	.134 *	.136 *	.148 *	0.883	3.08	الاكراه	5
	1	.573 **	.716 **	.543 **	.693 **	.730 **	0.494	3.42	ادارة الانطباع	6
1	.314 **	.173 **	.198 **	.204 **	.147 *	.302 **	0.735	3	جودة حياة العمل	7
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).										

المصدر: مخرجات برنامج SPSS V. 24

## اختبار الفرضيات

يتضمن نموذج الدراسة الحالية من متغير مستقل (ادارة الانطباع) ومتغير تابع (جودة حياة العمل) سوف يتم استخدام تحليل الانحدار المتعدد ( Multiple regression analysis) لغرض اختبار الفرضية الرئيسية والفرعية للدراسة. احد اهم التطبيقات التي توفر هذا التحليل هو الـ SPSS . سوف يتم الاعتماد على عدد من المؤشرات في هذا التحليل, إذ تمثل بيتا ( $\beta$ ) حجم او معامل التأثير المعياري, بينما يمثل S.E. الخطأ المعياري, وقيمة t القيمة الحرجة لقبول الفرضية التي يجب ان

تكون اكبر من  $\pm 1.96$  , وقيمة p التي تمثل المعنوية المقبولة للفرضية والتي يجب ان تقل عن (0.05). اضافة الى ذلك, فسوف نعتد على قيمة  $R^2$  التي تمثل معامل التحديد للتغيرات التي تحدث في المتغير التابع بسبب المتغير المستقل. الجدول (٧) يوضح نتائج اختبار الفرضيات وكالاتي:

جدول رقم (٧): اختبار الفرضية الرئيسية وفرضياتها الفرعية

R Square	Sig.	t	Standardize	Unstandard		Model	
			d Coefficients	ized	Coefficients		
			Beta	Std. Error	B		
0.099	0.000	4.963		0.283	1.402	(Constant)	1
	0.000	5.727	0.314	0.082	0.468	ادارة الانطباع	
R Square	Sig.	t	Standardized	Unstandardi		Model	
			Coefficients	zed	Coefficients		
			Beta	Std. Error	B		

0.126	0.000	4.783		0.296	1.418	(Consta)	2
	0.000	3.966	0.271	0.063	0.252	التودد	
	0.050	1.971	0.113	0.048	0.094	ترويج الذات	
	0.028	2.213	0.128	0.069	0.152	ضرب الامثال	
	0.553	0.594	0.038	0.061	0.036	التوسل	
	0.330	-0.976	-	0.067	-0.066	الاكراه	
			0.065				
<b>a. Dependent Variable: جودة حياة العمل</b>							

المصدر: مخرجات برنامج SPSS V. 24

من خلال الجدول اعلاه يتبين لنا الاتي:

- ١- توجد علاقة تأثير ايجابية وذات دلالة معنوية واحصائية لإدارة الانطباع في جودة حياة العمل عند مستوى دلالة معنوية ( $H1: P < 0.01$ ).
- ٢- توجد علاقة تأثير ايجابية وذات دلالة معنوية واحصائية للتودد في جودة حياة العمل عند مستوى دلالة معنوية ( $H1a: P < 0.01$ ).
- ٣- توجد علاقة تأثير ايجابية وذات دلالة معنوية واحصائية لترويج الذات في جودة حياة العمل عند مستوى دلالة معنوية ( $H1b: P < 0.05$ ).
- ٤- توجد علاقة تأثير ايجابية وذات دلالة معنوية واحصائية لضرب الامثال في جودة حياة العمل عند مستوى دلالة معنوية ( $H1c: P < 0.05$ ).
- ٥- لا توجد علاقة تأثير ايجابية وذات دلالة معنوية واحصائية للتوسل في جودة حياة العمل عند مستوى دلالة معنوية ( $H1d: P > 0.05$ ).
- ٦- لا توجد علاقة تأثير ايجابية وذات دلالة معنوية واحصائية للإكراه في جودة حياة العمل عند مستوى دلالة معنوية ( $H1e: P > 0.05$ ).
- ٧- ان معامل التحديد ( $R^2$ ) لنموذج الفرضيات الفرعية كان بمستوى اعلى مما هو عليه في الفرضية الرئيسية. إذ كان بنسبة ١٢.٦%.

## الاستنتاجات والتوصيات :

### أولاً : الاستنتاجات

من خلال النتائج التي افرزها التحليل الاحصائي لبيانات العينة ظهر ان هنالك تأثيراً إيجابياً لإدارة الانطباع في جودة حياة العمل، ومن الواضح ان الافراد العاملين يتخذون من بعض الاستراتيجيات الخاصة بإدارة الانطباع وسيلة لتحقيق نتائج في جودة حياة العمل.

١. اتضح من نتائج التحليل الاحصائي ان التودد يؤدي دوراً إيجابياً في جودة حياة العمل وان سبب هذا التأثير يعود الى ان بعض الافراد لديهم ميول الى استحصال رضا المسؤولين وكسب ودهم من اجل تحقيق مطالبهم

٢. يؤدي ضرب الامثال دوراً إيجابياً بشكل كبير وهذا ما افضت اليه نتائج التحليل التي اشارت الى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية ومعنوية لضرب الامثال في تحسين جودة حياة العمل وقد عزت الدراسة ذلك الى ان الافراد يمارسون التأثير على المسؤولين من خلال التفاخر بالإنجازات السابقة والسلوكيات الأخلاقية التي يتبعونها .

٣. أظهرت النتائج عدم وجود علاقة لبعدي ( التوسل والاكراه ) في جودة حياة العمل، ورجحت الدراسة ذلك الى ان هذه السلوكيات تنعكس سلباً في تحقيق النتائج المبتغاة من قبل الافراد العاملين وقد تؤدي الى نتائج عكسية من خلال استخدام أساليب التخويف او الاجبار والتهديد او استخدام سلوكيات اظهار الحاجة والاذعان للمسؤولين

٤. كما أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي ذي دلالة معنوية واحصائية لترويج الذات في جودة حياة العمل، ويمكن تفسير ذلك من خلال الاجابات الخاصة بالعينة التي تشير الى ان هذا البعد يسهم بشكل إيجابي في تحقيق النتائج المرجوة كالتحدث عن الإنجازات السابقة والمبالغة في التفاخر بالكفاءة والقدرات التي يمتلكها الافراد العاملون

### ثانياً: التوصيات

١. ضرورة تبني استخدام استراتيجيات ادارة الانطباع في المنظمة من قبل الافراد العاملين نظراً للتأثير الذي تولده هذه الاستراتيجيات على تحسين جودة حياة العمل والابعاد المتعلقة بيها كافة.
٢. تفعيل ممارسة استراتيجيات الانطباع التي اثبتت فعاليتها بصورة إيجابية على جودة حياة العمل مثل ( التودد , ضرب الامثال , ترويج الذات) وتجنب السلوكيات التي قد تؤثر بصورة سلبية مثل ( الاكراه , التوسل ).
٣. تنمية المهارات السلوكية للأفراد العاملين من خلال تنظيم دورات تدريبية تتمحور حول إدارة الانطباع واشراكهم فيها لغرض بيان أهميتها على نتائج العمل مع الاستعانة بكوادر اكاديمية من الجامعات ان لزم الامر للاستفادة من خبراتهم بصورة علمية ومنهجية.
٤. لابد للإدارة من إعادة النظر بمستوى جودة حياة العمل لدى الافراد العاملين في مديرية بلدية البصرة ودعم متطلبات توافرها من خلال إعادة تصميم البرامج والأنشطة التي تلبي احتياجات العاملين الفعلية طبقاً لأولويتها بالنسبة لهم وتطوير أنظمة الأجور داخل المديرية وضرورة منح الترقيات والعلاوات وفقاً لمواعيدها بما يحقق العدل والانصاف بين الافراد العاملين.

### ثالثاً : المحددات والصعوبات

١. اقتصرت الدراسة الحالية على عينة من الافراد العاملين في مديرية بلدية البصرة وهذا ما يجعلها محددة بمديرية واحدة مع الاخذ بنظر الاعتبار إمكانية تطبيق هذه الدراسة في مديريات أخرى داخل العراق.
٢. العامل الزمني يسهم في بعض القيود على النتائج التي تم التوصل اليها حيث ان وقت الاستجابة من قبل الافراد عند ملء الاستبانة وصعوبة فهم بعض الافراد بعض الابعاد التي تضمنتها الدراسة استدعى وقتاً أطول من الباحثة في توضيحها اليهم .



٣. جرى تطبيق هذه الدراسة في القطاع الخدمي الحكومي ولم تركز على القطاع الخاص او قطاعات أخرى .

#### رابعاً :الافاق المستقبلية والبحوث

١. التوسع في حدود الدراسة الحالية من خلال تطبيقها في محافظات مختلفة داخل العراق واجراء مقارنة بين النتائج التي تم التوصل اليها.
٢. إضافة استراتيجيات أخرى لإدارة الانطباع لم تتطرق اليها الدراسة الحالية وتطبيقها في دوائر حكومية مختلفة مثل المستشفيات أو البنوك أو الجامعات الحكومية.
٣. إضافة متغيرات وسيطة مثل صوت العاملين أو السمات الشخصية.

#### المصادر العربية:

١. جبريل، ف. م & ,فاروق مصطفى. (٢٠٢١). جودة حياة العمل والعمل العاطفي كمنبئين بفاعلية الذات الإبداعية لدى معلمي التربية الخاصة. مجلة تطوير الأداء الجامعي. 227-265, (1) 15 ,
٢. عبد الرضا فرج بدرابي & ,رشا مهدي صالح كسار الخفاجي. (٢٠١٦). العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي دراسة ميدانية في شركة الحفر العراقية في البصرة. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية. (36) 12 ,
٣. عبد العزيز، سارة محمود، استراتيجيات ادارة الانطباع وعلاقتها بمستوى الاداء الوظيفي. دراسة حاله على العاملين بشركة المصرية للاتصالات، مجلة البحوث الاعلامية ٢٠٢٠
٤. منهل، محمد. (٢٠١٦). تأثير استراتيجيات إدارة الانطباع في اضطراب ما بعد الصدمة: الدراماتورج متغيراً تفاعلياً دراسة ميدانية في شركة الحفر العراقية. Journal of Economics and Administrative Sciences. 22. 240. 10.33095/jeas.v22i90.507

#### المصادر الأجنبية :

1. Abdullah, H. O., & Al-Abrow, H. (2022). Impact of perceived organisational justice, support and identity on

- workplace behaviour through job attitudes: verification in the role of LOC. *International Journal of Organizational Analysis*, (ahead-of-print).
2. Di Paolantonio, M. (2019). The malaise of the soul at work: The drive for creativity, self-actualization, and curiosity in education. *Studies in philosophy and Education*, 38(6), 601-617.
  3. Arif, A., Rizvi, S. H., Abbas, Q., Akhtar, C. S., & Imran, M. (2011). Impact of impression management on performance rating. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(2), 711-729.
  4. Bagtasos, M. R. (2011). Quality of work life: A review of literature. *DLSU Business & Economics Review*, 20(2), 1-8.
  5. Bande, B., Jaramillo, F., Fernández-Ferrín, P., & Varela, J. A. (2019). Salesperson coping with work-family conflict: The joint effects of ingratiation and self-promotion. *Journal of Business Research*, 95, 143-155.
  6. Barlow, M. A., Wrosch, C., & McGrath, J. J. (2020). Goal adjustment capacities and quality of life: A meta-analytic review. *Journal of Personality*, 88(2), 307-323
  7. Bell, E., Harley, B., & Bryman, A. (2022). *Business research methods*. Oxford university press.
  8. Bjerkan, A. M. (2010). Health, environment, safety culture and climate—analysing the relationships to occupational accidents. *Journal of risk research*, 13(4), 445-477.
  9. Blažienė, I., Kasiliauskas, N., & Guobaitė-Kiršlienė, R. (2019). Lithuania: will new legislation increase the role of social dialogue and collective bargaining?. *Collective bargaining in Europe: towards an endgame*, 2, 381-401.
  10. Blumberg, B., Cooper, D., & Schindler, P. (2014). *EBOOK: Business Research Methods*. McGraw Hill.
  11. Bolino, M., Long, D., & Turnley, W. (2016). Impression management in organizations: Critical questions, answers, and areas for future research. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 3(1), 377-406

12. Bolino, M., Long, D., & Turnley, W. (2016). Impression management in organizations: Critical questions, answers, and areas for future research. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 3(1), 377-406.
13. Bonner, J. M., Greenbaum, R. L., & Quade, M. J. (2017). Employee unethical behavior to shame as an indicator of self-image threat and exemplification as a form of self-image protection: The exacerbating role of supervisor bottom-line mentality. *Journal of Applied Psychology*, 102(8), 1203
14. Bordogna, L. (2018). Social dialogue in the public service in selected countries of the European Union (No. 994995691702676). International Labour Organization.
15. Boz, N., & Guan, S. S. A. (2017). "Your profile is so rad": Self-presentation strategies in Turkish adolescents. *Communications*, 42(1), 23-46.
16. Carlson, J. R., Carlson, D. S., & Ferguson, M. (2011). Deceptive impression management: Does deception pay in established workplace relationships?. *Journal of Business Ethics*, 100(3), 497-514.
17. Chalofsky, N., & Cavallaro, L. (2013). A good living versus a good life: Meaning, purpose, and HRD. *Advances in Developing Human Resources*, 15(4), 331-340.
18. Crawford, W. S., Kacmar, K. M., & Harris, K. J. (2019). Do you see me as I see me? The effects of impression management incongruence of actors and audiences. *Journal of Business and Psychology*, 34(4), 453-469.
19. Daniel, C. O. (2019). Analysis of quality work life on employees performance. *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)*, 8(2), 60-65.
20. De Prins, P., Stuer, D., & Gielens, T. (2020). Revitalizing social dialogue in the workplace: The impact of a cooperative industrial relations climate and sustainable HR practices on reducing employee harm. *The International Journal of Human Resource Management*, 31(13), 1684-1704

21. Den Hartog, D. N., De Hoogh, A. H., & Belschak, F. D. (2020). Toot your own horn? Leader narcissism and the effectiveness of employee self-promotion. *Journal of Management*, 46(2), 261-286.
22. Dhingra, V., Dhingra, M., & Tyagi, V. (2021). Relationship Between Psychological Well-Being Of Doctors During Covid-19 And Their Satisfaction With Life: A Review. *European Journal of Molecular & Clinical Medicine*, 7(09), 2020.
23. Fairlie, P. (2011). Meaningful work, employee engagement, and other key employee outcomes: Implications for human resource development. *Advances in developing human resources*, 13(4), 508-525
24. Field, A. (2009). *Discovering Statistics Using SPSS*, Third Edition.
25. Fitriastuti, T., & Vanderstraeten, A. (2022). Being out of the loop: workplace deviance as a mediator of the impact of impression management on workplace exclusion. *Sustainability*, 14(2), 1004.
26. García-Herrero, S., Mariscal, M. A., García-Rodríguez, J., & Ritzel, D. O. (2012). Working conditions, psychological/physical symptoms and occupational accidents. Bayesian network models. *Safety science*, 50(9), 1760-1774.
27. Ghasemi, F., Rahmani, R., Behmaneshpour, F., & Fazli, B. (2021). Quality of work life among surgeons and its association with musculoskeletal complaints. *Cogent Psychology*, 8(1), 1880256.
28. Groeneveld, S., Bakker, V., & Schmidt, E. (2020). Breaking the glass ceiling, but facing a glass cliff? The role of organizational decline in women's representation in leadership positions in Dutch civil service organizations. *Public Administration*, 98(2), 441-464.
29. Gwal, R. (2015). Tactics of impression management: Relative success on workplace relationship. *The International Journal of Indian Psychology*, 2(2), 37-44.

30. Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., and Anderson, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. 7th ed. Pearson prentice Hall.
31. Horst, D. J., Broday, E. E., Bondarick, R., Serpe, L. F., & Pilatti, L. A. (2014). Quality of working life and productivity: An overview of the conceptual framework. *International Journal of Managerial Studies and Research*, 2(5), 87-98.
32. Huseyin, A. K. A. R. (2018). The relationships between quality of work life, school alienation, burnout, affective commitment and organizational citizenship: A study on teachers. *European Journal of Educational Research*, 7(2), 169-180.
33. Inglehart, R., Norris, P., & Ronald, I. (2003). *Rising tide: Gender equality and cultural change around the world*. Cambridge University Press.
34. Jabeen, F., Friesen, H. L., & Ghoudi, K. (2018). Quality of work life of Emirati women and its influence on job satisfaction and turnover intention: Evidence from the UAE. *Journal of Organizational Change Management*.
35. Kahancová, M., & Martišková, M. (2011). Bargaining for social rights: Reducing precariousness and labour market segmentation through collective bargaining and social dialogue (BARSORI): Final report for the Slovak Republic.
36. Kantén, S., & Sadullah, O. (2012). An empirical research on relationship quality of work life and work engagement. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 62, 360-366.
37. Kerr, A. W., Hall, H. K., & Kozub, A. K. (2002). *Doing Statistics with SPSS*. SAGE Publications, London.
38. Khizar, H. M. U., Iqbal, M. J., Khalid, J., Rasheed, H. M. W., & Akhtar, K. (2021). Student impression management and academic performance: A moderated mediation model. *Journal of Public Affairs*, 21(3), e2258.
39. Kline, R. B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling*. 3rd ed., New York: Guilford Press

40. Korzynski, P., Haenlein, M., & Rautiainen, M. (2021). Impression management techniques in crowdfunding: An analysis of Kickstarter videos using artificial intelligence. *European Management Journal*, 39(5), 675-684
41. Korzynski, P., Haenlein, M., & Rautiainen, M. (2021). Impression management techniques in crowdfunding: An analysis of Kickstarter videos using artificial intelligence. *European Management Journal*, 39(5), 675-684
42. Leary, M. R., & Kowalski, R. M. (1990). Impression management: A literature review and two-component model. *Psychological bulletin*, 107(1), 34.
43. Lewis, M. A., & Neighbors, C. (2005). Self-determination and the use of self-presentation strategies. *The Journal of Social Psychology*, 145(4), 469-490.
44. Lukacik, E. R., & Bourdage, J. S. (2019). Exploring the influence of abusive and ethical leadership on supervisor and coworker-targeted impression management. *Journal of Business and Psychology*, 34(6), 771-789
45. Maher, L. P., Gallagher, V. C., Rossi, A. M., Ferris, G. R., & Perrewé, P. L. (2018). Political skill and will as predictors of impression management frequency and style: A three-study investigation. *Journal of Vocational Behavior*, 107, 276-294
46. Mahesh, B. P., & Nanjundeswaraswamy, T. S. (2020). Quality of work life of employees in corporate sector in India. *Internafional Transacftion Journal of Engineering, Management, & Applied Science and Technologies*, 11(12), 1-10.
47. Martela, F., & Pessi, A. B. (2018). Significant work is about self-realization and broader purpose: Defining the key dimensions of meaningful work. *Frontiers in psychology*, 9, 363.
48. Moen, P. (2015). An institutional/organizational turn: Getting to work–life quality and gender equality. *Work and Occupations*, 42(2), 174-182.

49. Molleman, E. (2019). How a powerful audience and audience feedback moderate the relationship between performance-approach orientation and exaggerated self-promotion. *The International Journal of Human Resource Management*, 30(15), 2273-2292.
50. Nayak, T., & Sahoo, C. K. (2015). Quality of work life and organizational performance: The mediating role of employee commitment. *Journal of Health management*, 17(3), 263-273
51. Nyagadza, B., Kadembo, E. M., & Makasi, A. (2019). An application of impression management theory on corporate storytelling for branding in examining internal stakeholders' corporate brand perceptions. *The Retail and Marketing Review*, 15(2), 39-50.
52. Pan, L., McNamara, G., Lee, J. J., Haleblan, J., & Devers, C. E. (2018). Give it to us straight (most of the time): Top managers' use of concrete language and its effect on investor reactions. *Strategic Management Journal*, 39(8), 2204-2225.
53. Pender, E. R., Elgoibar, P., Munduate, L., García, A. B., & Euwema, M. C. (2018). Improving social dialogue: What employers expect from employee representatives. *The Economic and Labour Relations Review*, 29(2), 169-189.
54. Rahmanto, A., & Yuliarti, M. S. (2022). Social Media and Impression Management of Governors During the COVID-19 Pandemic. *KnE Social Sciences*, 575-588.
55. Reddy, L. (2010). Quality of work life of employees: emerging dimensions.
56. Rose, R.C., Beh, L., Uli, J., & Idris, K., (2006). Quality Of Work Life: Implications Of Career Dimensions. *Journal of Social Sciences*, 2 (2), 61- 67
57. Royuela, V., López-Tamayo, J., & Suriñach, J. (2009). Results of a quality of work life index in Spain. A comparison

- of survey results and aggregate social indicators. *Social indicators research*, 90(2), 225-241.
58. Sabonete, S. A., Lopes, H. S. C., Rosado, D. P., & Reis, J. C. G. D. (2021). Quality of work life according to Walton's model: Case study of the higher institute of defense studies of Mozambique. *Social Sciences*, 10(7), 244.
59. Saunders, M. N., Lewis, P. and Thornhill, A. (2016). Research methods for business students. 7th ed., Pearson Education Limited
60. Sekaran. U.. & Bougie. R. (2016). Research methods for business: A skill building approach. iohn wilev & sons.
61. Shaffer. M. A.. Sebastian Reiche. B.. Dimitrova. M.. Lazarova. M.. Chen. S.. Westman. M.. & Wurtz. O. (2016). Work-and familv-role adiustment of different tvnes of global professionals: Scale development and validation. *Journal of International Business Studies*, 47(2), 113-139.
62. Soran, S., & Balkan, M. O. (2013). The effects of impression management tactics on emotional expressions: research on banking sector. *Journal of Global Strategic Management*. 7(1). 154-165.
63. Tabassum. A. (2012). Interrelations between quality of work life dimensions and faculty member job satisfaction in the Private Universities of Bangladesh. *European Journal of Business and Management*, 4(2), 78-89.
64. Thompson-Whiteside, H., Turnbull, S., & Howe-Walsh, L. (2018). Developing an authentic personal brand using impression management behaviours: Exploring female entrepreneurs' experiences. *Qualitative Market Research: An International Journal*
65. Wang, W., Zhou, K., Yu, Z., & Li, J. (2020). The Cost of Impression Management to Life Satisfaction: Sense of Control and Loneliness as Mediators. *Psychology Research and Behavior Management*, 13, 407.
66. Wulani, F., & Lindawati, T. (2018). The coworker's impression management, LMX and interpersonal deviance: the moderating effect of a fellow employee's LMX. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 22(1), 1-14.