



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الأعمال

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

دور جودة حياة العمل في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة على عينة
من أساتذة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - ميلة

المشرف	إعداد الطلبة	
د. دشه محمد علي	معمري صبرينة	1

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	د. براهيم نورالهنا
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	د. دشه محمد علي
ممتحنا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	د. سعدي مفيدة

السنة الجامعية: 2025/2024



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الأعمال

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

دور جودة حياة العمل في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة على عينة
من أساتذة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - ميلة

المشرف	إعداد الطلبة	
د. دشه محمد علي	معمر صبرينة	1

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	د. براهيم نورالهنا
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	د. دشه محمد علي
ممتحنا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	د. سعدي مفيدة

السنة الجامعية: 2025/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين

شكر وعرفان

الحمد لله حمد الشاكرين على جلال فضله وعظيم نعمته

الحمد لله الذي كفانا مؤونة هذه الدراسة ويسر لنا من الوقت والجهد والصحة والعزيمة

ما أعاننا على إتمامها إنه على كل شيء قدير

والصلاة والسلام على سيدنا وحبيبنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين

فالفضل لا يمحوه الشكر وإن كان يثلج الصدور

وإن كنا شاكرين فكيف لنا أن نبداً بغير أستاذنا الفاضل المشرف على هذه المذكرة

"د. دشة محمد علي" الذي كان عوناً لنا ولم يدخر جهداً في التوجيه والتصحيح والإرشاد والنصح والمساعدة لإنجاز هذه المذكرة على الوجه المطلوب، فالشكر الجزيل له على جهده الكبير ودأبه المتواصل لإنجاز هذه الدراسة.

وشكر خاص مع التقدير لأعضاء لجنة المناقشة الذين تحملوا عناء مناقشة وإثراء هذا العمل

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل أساتذتنا في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي ميله الذين درسونا طوال هذه السنوات على دعمهم ومساعدتهم وتوجيههم لنا خلال مسارنا الجامعي ونخص بالذكر أستاذتنا الكرام "د. هولي فرحات و د. أسامة سنوسي ود. جابر زيد" لهم منا كل الاحترام والتقدير.

كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر الجزيل لجميع الأساتذة والأستاذات في المعهد الذين ساعدونا في الدراسة التطبيقية من خلال التعاون معنا بملاً استبيان الدراسة، وشكر خاص لكل زملائنا في دفعة الماجستير 2024-2025 "إدارة الأعمال" وأخيراً وليس آخراً نشكر كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد في إعداد هذه المذكرة، ونعتذر لمن فاتنا ذكره ولم نتمكن من شكره سائلين الله عز وجل أنلا يضيع لهم أجراً.

صبرينة

الإهداء

الحمد لله الذي أودع بني آدم العقل وأعطاه بذلك القدرة على التفكير

وجعل وسيلته الكفاح وغايته النجاح

إلى التي لا أستطيع أن أوفيها حقها مهما قلت ومهما فعت إلى البحر الزاخر بالحب والحنان

إلى نور سقطت عليه عيني قرّة عيني وروحي أي الحبيبة حفظها الله ورعاها وأدامها تاجاً على رؤوسنا

إلى من أحمل اسمه بكل فخر واعتزاز سبب وجودي في هذه الحياة، أي الغالي أطال الله في عمره
وإدام عليه الصحة والعافية

إلى الغاليات روان ترتيل وريماس تالين حفظهما الله ورعاهما وأطال في عمرهما وإلى رفيق ورامي

إلى من كان عوناً وزاداً وسنداً لي في هذه الحياة الزوج الكريم

"بشير معمر"

إلى كل أفراد عائلتي الصغيرة والكبيرة

إلى من جمعني بهم القدر ومقاعد الدراسة رفقاء دربي ومساري الدراسي زملائي وزميلاتي

إلى كل شغوف بطلب العلم

الملخصات

ملخص الدراسة باللغة العربية

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى قياس مدى مساهمة جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميله، وللإجابة على الإشكالية المطروحة والتساؤلات الفرعية واختبار فروض الدراسة، تم الاعتماد على الأسلوب التحليلي الإحصائي باستخدام إستبانة تم توزيعها على عينة عشوائية بسيطة مكونة من 68 أستاذ بمعهد الاقتصاد - ميله بما يمثل 62.96% من المجتمع الكلي للدراسة، وقد تم تحليل البيانات المجمعة باستخدام برنامج SPSS V25؛

وقد خلصت الدراسة إلى أن مستوى تطبيق متغيرات الدراسة بمعهد الاقتصاد - ميله محل الدراسة جاء بدرجة متوسطة بالنسبة لمتغير جودة حياة العمل، وبدرجة مرتفعة بالنسبة لسلوك المواطنة التنظيمية، كما بينت نتائج الدراسة وجود أثر لجودة حياة العمل بأبعادها المختلفة على سلوك المواطنة التنظيمية محل الدراسة، إذ تساهم جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة بنسبة 37.7% في التغيرات التي تحدث في سلوك المواطنة التنظيمية وهي نسبة مساهمة مقبولة في حين أن باقي النسبة راجع إلى عوامل أخرى، كما بينت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميله تعزى إلى المتغيرات الشخصية المتمثلة في (الجنس، العمر، الأقدمية، الصفة الوظيفية، الرتبة العلمية).

الكلمات المفتاحية: جودة حياة العمل، سلوك المواطنة التنظيمية، معهد الاقتصاد - ميله.

ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية

Abstract:

His study aims to measure the extent to which the quality of work life, in its various dimensions, contributes to the development of organizational citizenship behavior at the Institute of Economics - Mila. To address the posed issue and the sub-questions and to test the study hypotheses, an analytical statistical method was used with a questionnaire distributed to a simple random sample consisting of 68 professors at the Institute of Economics - Mila, representing **62.96%** of the total study population, and the collected data were analyzed using the SPSS V25;

program; The study concluded that the level of application of the study variables at the Institute of Economics - Mila, the subject of the study, was moderate for the variable of quality of work life and high for organizational citizenship behavior. The results of the study showed that there is an impact of quality of work life, in its various dimensions, on the organizational citizenship behavior under study, as quality of work life contributes **37.7%** to the changes occurring in organizational citizenship behavior, which is a considerable contribution, while the remaining percentage is attributed to other factors, The study results indicated that there are no statistically significant differences in the responses of the sample individuals regarding the quality of work life on organizational citizenship behavior at the Institute of Economy - Mila, attributable to the personal variables represented by (gender, age, seniority, job position, academic rank).

Key-words: Quality of Work Life ; Organizational Citizenship Behavior ; Institute of Economics - Mila

قائمة الفهارس

الفهرس العام

الصفحة	المحتويات
–	❖ شكر وعرفان
–	❖ الإهداء
II	❖ ملخص الدراسة باللغة العربية
III	❖ ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
IV	❖ الفهرس العام
VI	❖ فهرس الجداول
VII	❖ فهرس الأشكال
VIII	❖ قائمة الملاحق
ب	❖ المقدمة
الفصل الأول: أدبيات نظرية حول جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: مدخل نظري حول جودة حياة العمل
03	❖ المطلب الأول: مفهوم جودة حياة العمل
11	❖ المطلب الثاني: أبعاد جودة حياة العمل
18	❖ المطلب الثالث: برامج وإستراتيجيات تحسين جودة حياة العمل
21	❖ المطلب الرابع: قياس جودة حياة العمل وصعوبات تطبيقها
24	المبحث الثاني: ماهية سلوك المواطنة التنظيمية
24	❖ المطلب الأول: مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية
29	❖ المطلب الثاني: أهمية سلوك المواطنة التنظيمية والنظريات المفسرة لها
32	❖ المطلب الثالث: أبعاد وأنماط ومعوقات سلوك المواطنة التنظيمية
38	❖ المطلب الرابع: محددات سلوك المواطنة التنظيمية

43	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
43	❖ المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
48	❖ المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغات الأجنبية
53	❖ المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة
56	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: دراسة تطبيقية حول أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - ميله	
58	تمهيد
59	المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة
59	❖ المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
62	❖ المطلب الثاني: أداة الدراسة
64	❖ المطلب الثالث: نوع توزيع البيانات وأساليب المعالجة الإحصائية للبيانات
69	❖ المطلب الرابع: صدق وثبات أداة الدراسة
71	المبحث الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة
71	❖ المطلب الأول: التحليل الوصفي للبيانات الشخصية
77	❖ المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج إجابات أفراد العينة نحو متغير جودة حياة العمل
86	❖ المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج إجابات أفراد العينة نحو متغير سلوك المواطنة التنظيمية
87	المبحث الثالث: اختبار الفرضيات وتحليل نتائج الدراسة
88	❖ المطلب الأول: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى
98	❖ المطلب الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية
103	❖ المطلب الثالث: تحليل نتائج الدراسة
109	خلاصة الفصل الثاني

111	الخاتمة
118	قائمة المراجع
128	قائمة الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
(1 - 1)	أهم المراحل التي مر بها تعريف جودة حياة العمل	6
(2 - 1)	أبعاد جودة حياة العمل حسب بعض الباحثين والكتاب	13
(1 - 2)	التعداد الإجمالي لأساتذة معهد الاقتصاد - ميله سنة 2025	60
(2 - 2)	عينة الدراسة	62
(3 - 2)	توزيع درجات مقياس ليكرت الخماسي	64
(4 - 2)	نتائج معاملات الالتواء والتفلطح لبيانات إجابات أفراد العينة	66
(5 - 2)	قيمة معامل (Cronbach's Alpha) للاستبيان	70
(6 - 2)	التحليل الوصفي لمتغير الجنس	71
(7 - 2)	التحليل الوصفي لمتغير العمر	72
(8 - 2)	التحليل الوصفي لمتغير الأقدمية	73
(9 - 2)	التحليل الوصفي لمتغير الصفة الوظيفية	74
(10 - 2)	التحليل الوصفي لمتغير الرتبة العلمية	75
(11 - 2)	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الاستقرار والأمان الوظيفي	77
(12 - 2)	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد فرص الترقية والنمو الوظيفي	78
(13 - 2)	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار	80
(14 - 2)	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد عدالة نظام الأجور والمكافآت	81
(15 - 2)	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية	82
(16 - 2)	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد السلامة والصحة المهنية	84

85	ترتيب مستويات تطبيق أبعاد جودة حياة العمل بمعهد الاقتصاد - ميله	(2 - 17)
86	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات متغير سلوك المواطنه التنظيمية	(2 - 18)
88	نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنه التنظيمية	(2 - 19)
90	نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر بعد الاستقرار والأمان الوظيفي على سلوك المواطنه التنظيمية	(2 - 20)
91	نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر بعد فرص الترقية والنمو الوظيفي على سلوك المواطنه التنظيمية	(2 - 21)
93	نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر بعد المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار على سلوك المواطنه التنظيمية	(2 - 22)
94	نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر بعد عدالة نظام الأجور والمكافآت على سلوك المواطنه التنظيمية	(2 - 23)
95	نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر بعد التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية على سلوك المواطنه التنظيمية	(2 - 24)
97	نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر بعد السلامة والصحة المهنية على سلوك المواطنه التنظيمية	(2 - 25)
99	اختبار الفرق بين متوسطات آراء المبحوثين حسب الجنس	(2 - 26)
100	اختبار الفرق بين متوسطات آراء المبحوثين حسب العمر	(2 - 27)
101	اختبار الفرق بين متوسطات آراء المبحوثين حسب الأقدمية	(2 - 28)
102	اختبار الفرق بين متوسطات آراء المبحوثين حسب الصفة الوظيفية	(2 - 29)
103	اختبار الفرق بين متوسطات آراء المبحوثين حسب الرتبة العلمية	(2 - 30)

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
(1 - 1)	أبعاد جودة حياة العمل	15
(2 - 1)	برامج جودة حياة العمل	18
(3 - 1)	أبعاد سلوك المواطنه التنظيمية	33

66	المدرج التكراري لاعتدالية توزيع بيانات العينة في إجاباتهم على متغيري الدراسة	(1 - 2)
71	التحليل الوصفي لمتغير الجنس	(2 - 2)
72	التحليل الوصفي لمتغير العمر	(3 - 2)
74	التحليل الوصفي لمتغير الأقدمية	(4 - 2)
75	التحليل الوصفي لمتغير الصفة الوظيفية	(5 - 2)
76	التحليل الوصفي لمتغير الرتبة العلمية	(6 - 2)

فهرس الملاحق

الرقم	عنوان الملاحق	الصفحة
(01)	الهيكل التنظيمي للمركز الجامعي ميلة	128
(02)	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان	129
(03)	إستبانة الدراسة	130
(04)	مخرجات برنامج Spss V.25	134
(05)	اتفاقية التربص	150

المقدمة

تمهيد

يحظى التعليم الجامعي باهتمام متزايد في معظم المجتمعات المتقدمة والنامية على حد سواء باعتباره الرصيد الاستراتيجي الذي يغذي المجتمع بكل احتياجاته من الكوادر البشرية التي يحتاج إليها المجتمع للنهوض بأعباء التنمية في مجالات الحياة المختلفة، ويوفر الرؤية العلمية والفنية المتخصصة حول مختلف القضايا المجتمعية، فالتعليم يعد أحد المجالات المهمة لتقدم الأمم ورفيها وأحد دعائم الأمن القومي، لذلك من المهم أن تواكب النظم التعليمية التطورات الجارية وأن تواجه التحديات المحلية والعالمية، وأن تتعامل مع التغيير برشاقة حتى تتمكن من السير في ركب النظم التعليمية المتقدمة، خاصة وأن التعليم الجامعي يهتم بإعداد الكوادر المؤهلة التي يتطلبها سوق العمل بالإضافة إلى دوره في تقديم الأبحاث العلمية التي تقيد البشرية، وكذلك دورها في خدمة المجتمع وتنمية البيئة المحيطة التي تؤثر فيها وتتأثر بها.

وفي ظل هذا التحول، برزت مجموعة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تهدف إلى تحسين بيئة العمل وتحقيق التوازن بين متطلبات المؤسسة وحاجات العاملين النفسية والاجتماعية. ومن بين هذه المفاهيم، يبرز مفهوم **جودة حياة العمل** كأحد أهم الأدوات التي تعكس مدى اهتمام المؤسسة بموظفيها، وتؤثر بشكل مباشر في مستوى رضاهم، التزامهم، وتحفيزهم نحو تقديم أقصى ما لديهم من جهود.

إن جودة حياة العمل هي مجمل الجوانب المادية والمعنوية التي تتعلق ببيئة العمل، والتي تضمن للعاملين ظروف عمل لائقة وأمنة، وعدالة في التقدير والتعويض، وفرصاً للنمو والتطور، بالإضافة إلى التوازن بين الحياة المهنية والخاصة. ويمثل هذا المفهوم انتقالاً نوعياً في نظرة المؤسسات إلى الموظف، إذ لم يعد يُنظر إليه من زاوية إنتاجيته فقط، بل أصبح يُنظر إليه كفرد له حاجات وتطلعات، يجب أخذها بعين الاعتبار لضمان ولائه واندماجه الكامل داخل المنظمة.

في هذا السياق، يبرز مفهوم آخر لا يقل أهمية، وهو **سلوك المواطنة التنظيمية**، الذي يشير إلى تلك السلوكيات الإيجابية والطوعية التي يقوم بها الأفراد داخل المؤسسة دون أن تكون جزءاً من المهام الوظيفية الرسمية، مثل مساعدة الزملاء، الحفاظ على موارد المؤسسة، الالتزام باللوائح الداخلية، والمبادرة في حل المشكلات. هذه السلوكيات، رغم أنها غير مدونة في الوصف الوظيفي، إلا أن لها تأثيراً بالغاً في تعزيز الأداء التنظيمي، وتحسين المناخ العام للعمل، وبناء ثقافة مؤسسية قوية قائمة على التعاون والمسؤولية

والمركز الجامعي ميلة كغيره من الجامعات وباعتباره إحدى مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، وبالتالي فهو مجبر على مواكبة التحولات والاستجابة للتغيرات الحاصلة في بيئته الخارجية حتى يستطيع تقديم ما هو مطلوب منها سواء من الناحية البيداغوجية من خلال تقديم أفضل خدمة تعليمية ممكنة للطلبة،

أو من ناحية البحث العلمي والنواحي الأخرى بالنسبة للأفراد والمنظمات باعتبارها عنصرا مهما في منظومة التنمية.

أولاً: إشكالية الدراسة

من خلال ما سبق يمكن طرح إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى مساهمة جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة في تنمية سلوك المواطن التنظيمية على مستوى معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة ؟

ثانياً: التساؤلات الفرعية

تدرج ضمن الإشكالية السابقة جملة من التساؤلات الفرعية تتمثل أهمها فيما يلي:

- ما المقصود بجودة حياة العمل؟ وما هي أبعادها ؟
- ما هي مضامين مفهوم سلوك المواطن التنظيمية؟ وما هي أبعادها ومحدداتها ؟
- ما هي طبيعة العلاقة بين جودة حياة العمل وسلوك المواطن التنظيمية ؟
- ما هو واقع جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة بمعهد الاقتصاد ميلة محل الدراسة ؟
- ما هو مستوى سلوك المواطن التنظيمية على مستوى معهد الاقتصاد ميلة محل الدراسة ؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة وسلوك المواطن التنظيمية على مستوى معهد الاقتصاد ميلة ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطن التنظيمية بمعهد الاقتصاد -ميلة تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، الأقدمية، الصفة الوظيفية، الرتبة العلمية) ؟

ثالثاً: فرضيات الدراسة

لغرض الإجابة على الإشكالية المطروحة والتساؤلات الفرعية المنضوية تحتها تم طرح فرضيتين رئيسيتين تدرج تحتها عدة فرضيات فرعية وهي كما يلي:

❖ الفرضية الرئيسية الأولى

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين لمتغير جودة حياة العمل بأبعاده المختلفة على تنمية سلوك المواطن التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة

وضمن هذه الفرضية تدرج ستة فرضيات فرعية على النحو التالي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الاستقرار والأمان الوظيفي على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميله.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد فرص الترقية والنمو الوظيفي على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميله.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميله.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد عدالة نظام الأجور والمكافآت على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميله.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميله.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد السلامة والصحة المهنية على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميله.

❖ الفرضية الرئيسية الثانية

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين لأثر جودة حياة العمل على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميله تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، الأقدمية، الصفة الوظيفية، الرتبة العلمية)

وضمن هذه الفرضية تندرج خمسة فرضيات فرعية على النحو التالي:

- توجد فروق ذات دلالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) إحصائية في إجابات المبحوثين لأثر جودة حياة العمل على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميله تعزى إلى متغير الجنس.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين لأثر جودة حياة العمل على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميله تعزى إلى متغير العمر.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين لأثر جودة حياة العمل على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميله تعزى إلى متغير الأقدمية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين لأثر جودة حياة العمل على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميله تعزى إلى متغير الصفة الوظيفية.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين لأثر جودة حياة العمل على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميله تعزى إلى متغير الرتبة العلمية.

رابعاً: أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة في الأهمية البالغة لمتغيري الدراسة الذين يعتبران من المواضيع التي تلقى الكثير من الاهتمام من المنظمات والباحثين في مجالات الإدارة والأعمال، فجودة حياة العمل تعد أحد أهم المتطلبات وضرورة حتمية يجب توافرها على مستوى المنظمات على اختلاف أنواعها، خصوصاً في ظل المزايا والعوائد الكثيرة التي قد تتحقق على الأفراد والمنظمات في حالة توافرها، أما بالنسبة لسلوك المواطنة التنظيمية فهو من المفاهيم الحديثة وأحد أهم العناصر الحاكمة لنجاح وتطور المنظمات على اختلاف أنواعها بما فيها المؤسسات التعليمية والجامعات، خصوصاً وأن سلوك المواطنة التنظيمية يعبر بشكل واضح على رضا العاملين والتزامهم ورغبتهم في تقديم قيمة مضافة للمنظمة التي يعملون بها، لذلك فهذه الدراسة من شأنها أن تثري النقاش وتدعم الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع البالغ الأهمية، كما أنها يمكن أن توفر منطلقاً للكثير من الدراسات الجديدة في هذا المجال.

أما في الجانب التطبيقي فتكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول أحد المشكلات الحقيقية التي تعاني منها أغلب منظمات التعليم العالي في الجزائر، خصوصاً في ظل المراتب المتأخرة التي تحتلها الجامعات الجزائرية وفقاً لمقاييس الجودة وهو ما يستلزم ضرورة تحسين بيئة العمل وتوفير الظروف الملائمة التي تساعد الأساتذة والباحثين والعاملين على تقديم أفضل أداء ممكن، وبالتالي جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على أحد المتطلبات التي من شأنها المساهمة في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى معهد الاقتصاد بالمركز الجامعي - ميله.

خامساً: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة بشكل عام إلى تبيان أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسات التعليم العالي، وهذا بعد الإحاطة النظرية بمختلف الجوانب النظرية لمتغيري الدراسة، ومن ثم تشخيص واقع تطبيق كل من جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية على مستوى معهد الاقتصاد - ميله، وتحديد طبيعة العلاقة بينهما وقياس مدى مساهمة جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى معهد الاقتصاد - ميله محل الدراسة، وفيما يلي عرض لأهم أهداف وغايات هذه الدراسة كالاتي:

- الإحاطة بمختلف الجوانب النظرية لمفهوم جودة حياة العمل وأبعادها؛

- تسليط الضوء على سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها ومحدداتها؛
- تحديد طبيعة العلاقة بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية؛
- تشخيص واقع جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية على مستوى معهد الاقتصاد ميلة؛
- قياس مدى مساهمة جودة حياة العمل في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة؛
- تحديد متغيرات جودة حياة العمل الأكثر إسهاما في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد ميلة.

سادسا: أسباب اختيار الموضوع ومكان الدراسة

توجد العديد من الأسباب الموضوعية والذاتية التي دفعت الطالبة لدراسة هذا الموضوع وهي كما يلي:

❖ الأسباب الموضوعية لاختيار الموضوع

- تتمثل الأسباب الموضوعية لاختيار موضوع الدراسة فيما يلي:
- الارتباط الوثيق لموضوع ومتغيرات الدراسة بالتخصص المدروس جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية من المواضيع المرتبطة بشكل وثيق بحقل الإدارة والأعمال؛
- الأهمية البالغة التي يمثلها موضوع جودة حياة العمل سواء من الناحية النظرية أو العملية خصوصا مع الفوائد الكثيرة التي تتحقق من جراء تطبيقه من طرف المنظمات بشكل عام؛
- الأهمية الكبيرة التي يحظى بها مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية فهي ضرورة وليس خيارا، وهو ما يجعل المنظمات في سعي دائم لتوفرها؛
- قلة الدراسات المحلية التي تناولت هذا الموضوع بشكله الحالي، إذ ورغم وفرة الدراسات السابقة التي تناولت متغير الدراسة لكن لم يجد الطلبة دراسات تناولت كلا متغيري الدراسة في نفس الإشكالية.

❖ الأسباب الذاتية لاختيار الموضوع

- تتمثل الأسباب الذاتية لاختيار موضوع الدراسة فيما يلي:
- الرغبة الذاتية للطالبة لدراسة هذا الموضوع والإحاطة بكل جوانبه خصوصا فيما يتعلق جودة حياة العمل الذي يعتبر موضوعا حديثا نسبيا في الجامعات الجزائرية؛
- تسليط الضوء على مشكلة ضعف سلوك المواطنة التنظيمية في قطاع التعليم العالي في الجزائر؛
- الرغبة في إثراء المكتبة الجامعية الجزائرية التي تقتصر إلى دراسات ربطت بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية على مستوى قطاع التعليم العالي.

❖ أسباب اختيار مكان الدراسة

أما بالنسبة للأسباب التي دفعت الطالبة لاختيار معهد الاقتصاد ميلة لإجراء الدراسة التطبيقية، أولاً لكون معهد الاقتصاد هو أحد معاهد المركز الجامعي ميلة الذي يعد أحد مؤسسات قطاع التعليم العالي وبالتالي صلاحيتها لإجراء الدراسة التطبيقية، وكذلك لكون الطالبة تدرس في ذات المعهد وبالتالي إمكانية إجراء الدراسة بالشكل المطلوب والحصول على المعلومات اللازمة، مع إمكانية أن تمتد الدراسة لكل معاهد المركز مستقبلاً في حالة مواصلة الدراسة في طور ما بعد التدرج.

سابعاً: منهج وأداة الدراسة

نظراً لطبيعة الموضوع المدروس ولغرض الإحاطة الجيدة بمختلف الجوانب النظرية والتطبيقية للموضوع، والإجابة على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية المنضوية تحتها واختبار فرضيات الدراسة، فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الفصل الأول الذي تناول الجانب النظري للدراسة، بالاعتماد على المسح المكتبي لمختلف الكتب والمجلات والدوريات والأطروحات والرسائل.. وغيرها من المصادر، أما في الجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة من خلال الأسلوب الإحصائي التحليلي، من خلال استبيان تم توزيعه على عينة عشوائية بسيطة مكونة من 68 مفردة بنسبة تمثيل تقدر بـ 62.96% من المجتمع الكلي للدراسة.

ثامناً: متغيرات الدراسة

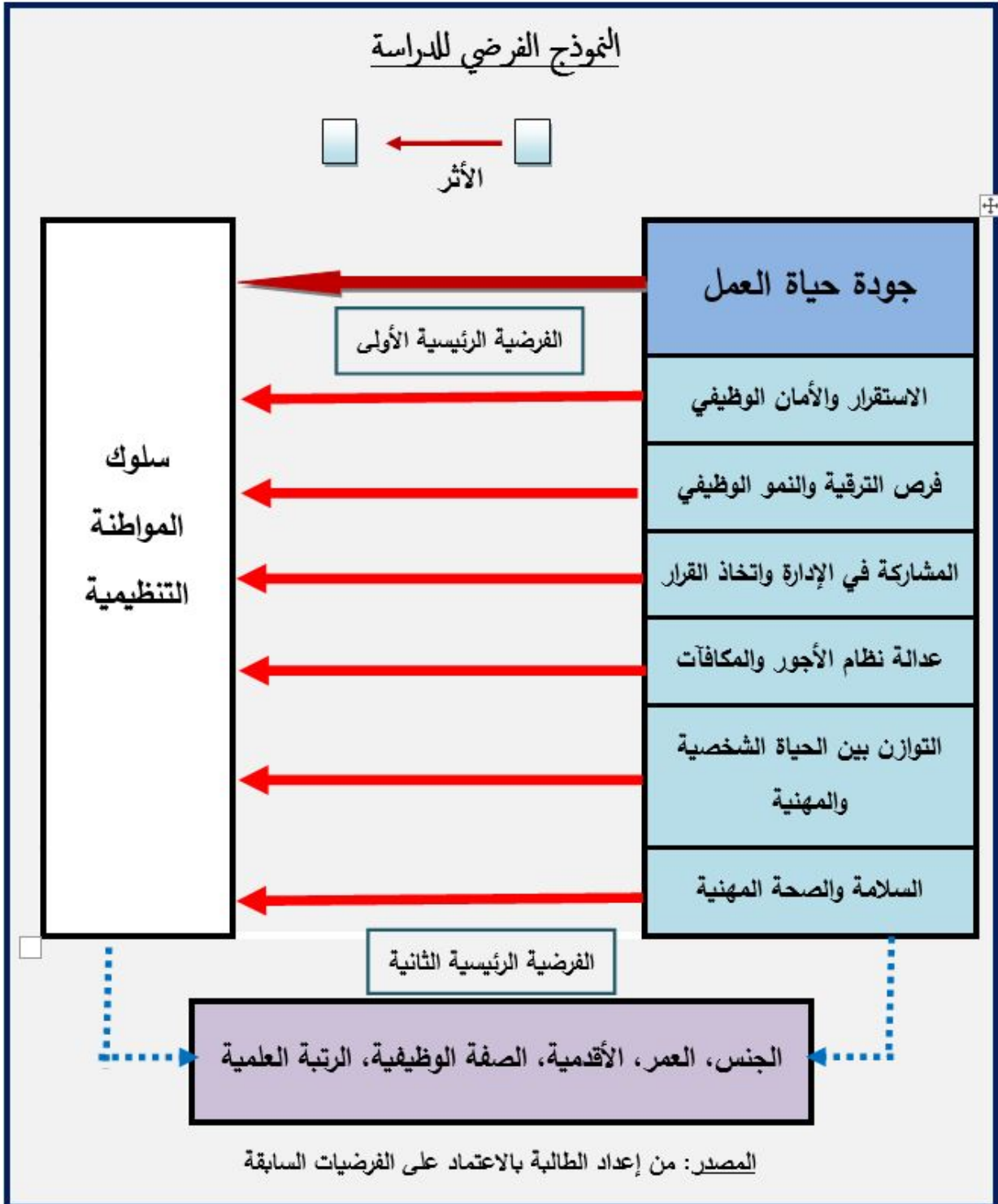
تحتوي الدراسة على متغيرين رئيسيين المتغير المستقل وهو جودة حياة العمل والذي ينقسم إلى ستة متغيرات فرعية وهي: الاستقرار والأمان الوظيفي، فرص الترقية والنمو الوظيفي، المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار، عدالة نظام الأجور والمكافآت، التوازن بين الحياة الشخصية والعملية، السلامة والصحة المهنية، والمتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية، وفيما يلي شرح موجز لمتغيرات الدراسة كالاتي:

❖ **المتغير المستقل (جودة حياة العمل):** جودة حياة العمل تعرف بأنها توفير وخلق الظروف وبيئة العمل الملائمة التي تدعم وتعزز الرضا الوظيفي من خلال توفير وخلق الظروف وبيئة العمل الملائمة التي تدعم وتعزز الرضا الوظيفي من خلال توفير المكافآت والأمن الوظيفي، فرص النمو والسماح للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات وتعزيز التعاون وتحقيق العدالة بنظام الأجور، فضلاً عن سلامة بيئة العمل مما يؤدي إلى إشباع حاجات العاملين ورغبتهم، وبما يحقق ردود فعل إيجابية تتمثل بسعيهم لزيادة الإنتاجية؛

❖ المتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية): يعرف سلوك المواطنة التنظيمية بأنه التصرف الطوعي والاختياري وغير الإلزامي الذي يقوم به العامل خارج الإطار الرسمي، فهو إرادة ذاتية تتجسد في سلوكيات مرغوبة ومحبذة لها الأثر الايجابي في المنظمة عموما والجماعة والعاملين خصوصا.

تاسعا: نموذج الدراسة

يمكن توضيح نموذج هذه الدراسة من خلال المخطط الفرضي التالي:



عاشرا: حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة في الحدود الموضوعية، المكانية، الزمنية، والحدود البشرية وهي كما يلي:

❖ **الحدود الموضوعية:** تقتصر هذه الدراسة على دراسة أثر جودة حياة العمل بأبعاده الستة التي تم اعتمادها في هذه الدراسة، على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسات التعليم العالي ومن ثم تحديد أكثر هذه المتغيرات إسهاما في تحقيق تنمية سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى معهد الاقتصاد ميلة وهذا بعد تشخيص واقع تطبيق متغيرات الدراسة بالمعهد من منظور الأساتذة.

❖ **الحدود المكانية:** تم إجراء هذه الدراسة على مستوى المركز الجامعي ميلة بمعهد الاقتصاد، وتعتبر جامعة ميلة هي جامعة جزائرية تقع في ولاية ميلة في وسط الشرق الجزائري، ويضم المركز الجامعي ستة معاهد في مختلف الميادين من بينها معهد الاقتصاد الذي تمت الدراسة على مستواه.

❖ **الحدود الزمنية:** تمت الدراسة الميدانية خلال شهر أفريل من سنة 2025، أما البيانات الخاصة بمجتمع الدراسة بمعهد الاقتصاد ميلة فهي تتعلق بشهر أفريل 2025، أما توزيع استمارات الاستبيان فقد تم خلال الفترة الممتدة من شهر 15 أفريل إلى غاية 21 أفريل 2025.

❖ **الحدود البشرية:** شملت الدراسة كل الأساتذة والأستاذات على مستوى معهد الاقتصاد ميلة المقدر بـ 108 أستاذ، أما بالنسبة للعينة المدروسة والتي تم اختيارها بشكل عشوائي فقد شملت 68 أستاذ، وهي تمثل 62.96% من مجتمع الدراسة الكلي.

إحدى عشر: هيكل الدراسة

لأجل الإحاطة بمختلفة الجوانب النظرية للموضوع والإجابة على الإشكالية المطروحة والتساؤلات الفرعية التي تتفرع منها، وكذلك اختبار فرضيات الدراسة فقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين الأول نظري والآخر تطبيقي كما يلي:

❖ **الفصل الأول:** تم في هذا الفصل التطرق إلى الأدبيات النظرية لمتغيري الدراسة والعلاقة بينهما وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث، تم في المبحث الأول التطرق للمتغير المستقل للدراسة المتمثل في جودة حياة العمل من خلال الإشارة إلى مفهوم جودة حياة العمل ومن ثم أبعادها وكذا برامجها ومؤشرات قياسها وصعوبات تطبيقها، أما المبحث الثاني فتم فيه دراسة المتغير التابع المتمثل في سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تناول مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية بداية، ثم التطرق لأهميته والنظريات المفسرة له وكذا أبعادها وأنماطها، وفي الأخير تم تناول محددات سلوك المواطنة التنظيمية، وفي المبحث الثالث والأخير تم التطرق فيه لأهم الدراسات السابقة المحلية والأجنبية التي تناولت متغيري الدراسة والعلاقة بينهما.

❖ **الفصل الثاني:** تم تخصيص هذا الفصل للجانب التطبيقي للدراسة وقد تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث، تم في المبحث الأول تناول الجانب المنهجي للدراسة من خلال تحديد مجتمع وعينة الدراسة، أداة الدراسة، اختيار التوزيع الطبيعي والأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات، صدق وثبات الاستبيان، أما المبحث الثاني فتم فيه التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة بناء على البيانات المتحصل عليها من أفراد العينة المدروسة، وفي المبحث الثالث والأخير تم اختبار فرضيات الدراسة ومن ثم مناقشة النتائج المتحصل عليها.

اثنى عشر: صعوبات الدراسة

واجهت الطالبة أثناء إعداد هذه الدراسة عدة صعوبات وعراقيل سواء في الجانب النظري بسبب تشعب الموضوع خصوصاً متغير جودة حياة العمل واختيار النموذج الأمثل للدراسة، وأكثر الصعوبات كانت في الجانب التطبيقي أثناء توزيع استمارات الاستبيان على أساتذة المعهد، إضافة إلى ضعف تجاوب الأساتذة مع الإستبانة الإلكترونية التي تم إرسالها لهم عبر البريد الإلكتروني، وبالتالي كان من الضروري التركيز أكثر على التوزيع الورقي للاستبيان لبلوغ العدد المطلوب خصوصاً مع ضيق الوقت المخصص لانجاز المذكرة.

الفصل الأول

الفصل الأول:

أدبيات نظرية حول جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية

تمهيد

يعد المورد البشري هو القوة الأساسية والمورد الأهم للمنظمات وعامل مهم في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة وخلق قيمة مضافة للمنظمات، وعلى هذا الأساس فقد اتجهت الكثير من المنظمات إلى الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية داخل المنظمات، وبدأت الكثير من المنظمات بالعمل على تحسين برامج جودة حياة العمل بغية تحسين الإنتاجية وزيادة الفعالية وتحفيز القدرات الإبداعية لدى العاملين، فجودة حياة العمل تسهم في تسهيل فرص التدريب للعاملين، ورفع درجة الرضا الوظيفي لديهم من خلال مشاركتهم في عمليات الإدارة واتخاذ القرارات، ولجودة حياة العمل دور مهم في زيادة الالتزام والولاء التنظيمي لديهم وإسعادهم وشعورهم بالثقة والاطمئنان في حياتهم الوظيفية، وتحسين سلوكياتهم ودفعهم لتقديم أفضل ما لديهم، فالسلوك التنظيمي يعد مؤشر أساسي ومحدد هام لمدى كفاءة وفعالية المنظمات وحسن إدارتها للموارد البشرية لديها، لهذا تهتم المنظمات وتولي قدرا كبيرا من الاهتمام بسلوك العاملين لديها من خلال التركيز على مخرجات ومحددات هذا السلوك، وفي هذا السياق يعد سلوك المواطنة التنظيمية أسمى السلوكيات التي تسعى المنظمات إلى توافرها في مواردها البشرية خصوصا وأنه سنعكس بشكل مباشر على مستوى الكفاءة والفعالية في المنظمة.

وعليه سيتم تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- ❖ **المبحث الأول: مدخل نظري حول جودة حياة العمل؛**
- ❖ **المبحث الثاني: جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية؛**
- ❖ **المبحث الثالث: الدراسات السابقة حول الدراسة**

المبحث الأول: مدخل نظري حول جودة حياة العمل

تعتبر جودة حياة العمل من الموضوعات الحيوية التي تلقى أهمية متزايدة في عالم اليوم الذي يتسم بالتغيرات السريعة والتحديات المتزايدة في بيئات العمل، إن هذا المفهوم لا يقتصر فقط على الأبعاد المادية للوظيفة بل يتضمن أيضا الجوانب النفسية والاجتماعية والبيئية التي تؤثر على الأفراد في مكان العمل، وسيتم في هذا المبحث التعرف على مفهوم جودة حياة العمل من خلال تناول تعريفها، مراحل تطورها وأهميتها وأهدافها، بالإضافة إلى التطرق بأبعاد جودة حياة العمل وبرامجها وإستراتيجياتها، كما سيتم تناول مؤشرات قياس جودة حياة العمل وصعوبات تطبيقها.

المطلب الأول: مفهوم جودة حياة العمل

يعد مصطلح جودة حياة العمل ((Quality of Work Life) (QWL)) من المصطلحات التي لاقت اهتماما واسعا في مختلف المجالات البحثية إذ كان أول ظهور لها في المجالات البحثية في الولايات المتحدة الأمريكية في سبعينيات القرن العشرين، ولقد تم إقحامه في أدبيات الإدارة من قبل (Louis Davis) خلال عام 1972 والذي ناقش هذا الموضوع، وفي نفس العام تأسس المجلس الدولي لـ (QWL).¹

أولا: نشأة وتطور مفهوم جودة حياة العمل

بدأت فكرة جودة العمل والحياة تترسخ تدريجيا في السياق الخاص لظروف العمل في المجتمعات الصناعية في أواخر الخمسينات من القرن العشرين، و ذلك من خلال التركيز على إضفاء الطابع الإنساني على أبعاد العمل، فضال عن تحسين ظروف العمل وفي بداية الستينات، كانت الحياة العملية مليئة بالسلبيات بسبب تأثير الفكر التaylorي، مثل "إضفاء الموضوعية على العمل وظروف العمل المجردة من الإنسانية، ما تسبب في انتشار التذمر والاستياء، وعدم الرضا عن العمل، والاغتراب في العمل في وسط العمال، فبيئة العمل غير الصحية وعدم المساواة في الأجور خلقت جوا من الصراع بين العمال وأرباب العمل، ومع ظهور الأزمات العالمية والتغيرات السياسية والاجتماعية والاقتصادية، توجب على المنظمات أن تعتمد أساليب جديدة ومبتكرة يكون فيها المحور الأساسي للتغيير هو المورد البشري؛

وفي سياق هذا الموضوع أصبحت كيفية جعل الحياة في العمل أكثر جودة وكيفية زيادة إنتاجية العمال وكفاءتهم، ومن هذا المنطلق شرعت المنظمات في وضع برامج جديدة يشارك فيها العمال مشاركة فعالة، مع الأخذ بعين الاعتبار تحسين الظروف المتعلقة بسلامة العامل وصحته وقد تم القيام ببرامج لتوفير ظروف

¹ - الجبوري فكري أمين عبد الله مرتبط، دور جودة حياة العمل في تعزيز الالتزام الوظيفي - دراسة حالة على مديرية إحصاء صلاح الدين، بحث مقدم لنيل الدبلوم العالي التخصصي في إدارة الجودة، جامعة كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة الموصل، العراق، 2020، ص: 20.

عمل أفضل للعمال لجعل عمر المنظمة أطول ولتحسين الإنتاجية والكفاءة، وعلى وجه الخصوص تم استخدام مصطلح جودة الحياة في العمل كمفهوم لأول مرة في مؤتمر علاقات العمل الدولي في (House Arden) بنيويورك في عام 1972 أين تم تبادل المعرفة والمبادرة بنظرية متماسكة حول كيفية تهيئة ظروف العمل لجعل الحياة في العمل أكثر إنسانية، ومنذ ذلك الحين اكتسبت جودة الحياة في العمل اهتماما كبيرا بين الباحثين والممارسين في مجال الإدارة وعلم النفس وعلم الاجتماع خصوصا وأنه موضوع متعدد الأوجه والسياقات، ومن ثم أصبح أحد أكثر المواضيع بحثا في الدراسات التنظيمية.¹

وبشكل عام يمكن تقسيم المراحل الزمنية التي مر بها مفهوم جودة حياة العمل إلى ثلاثة مراحل هي:

❖ المرحلة الأولى: نهاية الستينات وبداية السبعينات

كان التركيز الأساسي على هذا المفهوم خلال الفترة (1969-1974) في الولايات المتحدة الأمريكية ينصب على التعرف على الطرق التي تجود من أداء الفرد أثناء العمل، وأعتبر بعض الباحثين في هذه الفترة أن ظهور مفهوم جودة حياة العمل في نهاية الستينات وبداية السبعينات في الولايات المتحدة الأمريكية نتيجة الزيادة السلوكيات السالبة في بيئة العمل الأمريكية مثل زيادة معدلات الغياب، والتخريب المتعمد للآلات وزيادة الشعور السالب تجاه المشرفين، بالإضافة إلى ارتفاع تكاليف الإنتاج، أما عن أول بدايات تطبيق برنامج حياة العمل فإنه يمكن اعتبار تجربة شركة جنرال موتورز في (Terry town) وشركة (Xerox) التي عانت من بعض المشاكل كإنخفاض حماس الموظفين، وصعوبة تنفيذ المهام من جانب الأفراد، وكذلك نقص التمويل وانخفاض الإنتاجية، مما أدى إلى اتجاه الشركة لتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية وتمثل ذلك في:²

- إتاحة أشكال مختلفة لمشاركة العاملين تتفق مع مهاراتهم وقيمهم؛
- إتاحة الفرصة الفعالة لتدخل النقابة في عمليات المشاركة خاصة عند إحداث التغييرات التنظيمية؛
- معالجة مشكلة تخفيض العمالة بنظم وإجراءات للأجور تتفق وظروف العاملين.

❖ المرحلة الثانية: أواخر السبعينات وبداية الثمانينات

في هذه المرحلة تراجع الاهتمام وانخفضت الأنشطة التي تمارسها المنظمات لتحقيق جودة حياة العمل وكان ذلك راجعا إلى عوامل عديدة منها زيادة معدلات التضخم وأيضا زيادة أزمة الطاقة، بالإضافة إلى زيادة

¹ - بن مومن أسماء، دور جودة حياة العمل وعلاقتها بالالتزام الوظيفي - دراسة ميدانية لدى عينة من عمال مؤسسة مديتران فلوت كلاس البلدة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ل م د في علم نفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة تيزي وزو، الجزائر، 2022، ص: 51 - 52.

² - الدمرداش أحمد محمد، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، دار الحكمة للنشر والطباعة والتوزيع، القاهرة - مصر، 2018، ص: 11.

حدة المنافسة الخارجية للشركات الأمريكية، لذا زاد حجم الاندماج بين الشركات، وبالتالي انخفض الاهتمام برضا العمال عن وظائفهم، هذا ما جعل جودة الحياة الوظيفية تأتي في مرتبة ثانوية خلال هذه الفترة،¹ ومع بداية الثمانينات يرى كل من (Lawler, Nadal) أن طبيعة جودة الحياة في العمل تعرضت لمجموعة من التغيرات، أما آخرون فيؤكدون أن المفهوم أصبح رمزاً لمقاربة متوافقة بين العمال وأرباب العمل من حيث المشاركة في وضع الطرق والمناهج تسمح لتحسين ظروف العمل، ويتضح من هذه الرؤية أن جودة الحياة في العمل هي وسيلة وأن فريق العمل هو معيار مهم في تثمين العمل.²

❖ المرحلة الثالثة: منتصف الثمانينات حتى الآن

أما في منتصف الثمانينات وحتى منتصف التسعينات تقريباً زاد الاهتمام مرة أخرى ببرامج جودة حياة العمل في الشركات والمؤسسات الأمريكية للعديد من الأسباب، بعضها داخلي يتعلق بحالة العاملين والقوانين الفيدرالية في أمريكا، وبعضها خارجي يمثل استجابة للنجاح الذي حققته بعض الأنظمة الإدارية في اليابان وبعض الدول الأوروبية، ومع بداية التسعينات قامت شركات عالمية كثيرة منتشرة في دول العالم بتطبيق برامج جودة حياة العمل بشكل أو بآخر، وتزايد الاهتمام بها نتيجة التركيز على إشباع حاجات العميل الداخلي والخارجي، وتطبيق أسلوب إعادة هندسة الموارد البشرية وإكسابها مهارات متنوعة والنظر إليها كأحد الاستراتيجيات التنافسية.³

وخلاصة القول أن الشهرة التي عرفتها جودة حياة العمل كانت في الخمس والثلاثون سنة الأخيرة من القرن الماضي، وقد عرف تطور هذا المفهوم من خلال محور الباحثين على الثلاث النقاط التالية:⁴

- التصور الذاتي لمفهوم جودة حياة العمل؛
 - إدخال العوامل التنظيمية والفردية والسياسيولوجية على هذا المفهوم؛
 - تأثير العمل في مختلف المجالات الحياتية.
- والجدول الموالي يوضح أهم التطورات التي مر بها مفهوم جودة حياة العمل:

¹ - أبو الخير سامي محمد عوض، جودة حياة العمل وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة، رسالة مقدمة ضمن

متطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأقصى بغزة، فلسطين، 2019، ص: 13.

² - بن خالد عبد الكريم، جودة حياة العمل وعلاقتها وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي - دراسة ميدانية بالمؤسسات

الاستشفائية العمومية بولاية أدرار، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس التنظيم والعمل، جامعة وهران 2، الجزائر، 2017، ص: 24.

³ - زيدان أماني محمد، أثر جودة حياة العمل في مستوى الولاء التنظيمي: دراسة حالة مشفى الأسد الجامعي، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة

الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد بجامعة دمشق، سوريا، 2017، ص: 54.

⁴ - بن خالد عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص: 26.

الجدول رقم (1 - 1): أهم المراحل التي مر بها تعريف جودة حياة العمل حسب (Lawer, Nadlle)

تطور تعريفات جودة حياة العمل		
1969 - 1972	جودة الحياة في العمل كمتغير	التعريف الأول
1969 - 1975	جودة الحياة في العمل كمقاربة	التعريف الثاني
1972 - 1975	جودة الحياة في العمل كمنهج	التعريف الثالث
1975 - 1980	جودة الحياة في العمل كحركة	التعريف الرابع
1979 - 1982	تعريف شامل	التعريف الخامس
1982 - 1983	جودة الحياة في العمل ليس هناك تعريف	التعريف السادس
وأخيرا جودة الحياة في العمل كفلسفة عمل		

المصدر: بن خالد عبد الكريم، جودة حياة العمل وعلاقتها وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي - دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية أدرار، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم النفس التنظيم والعمل، جامعة وهران 2، الجزائر، 2017، ص: 26.

ثانيا: تعريف جودة حياة العمل

لا يوجد مفهوم موحد ومشترك لجودة حياة العمل (Quality of work life) والتي يطلق عليها كذلك جودة بيئة العمل إذ تعددت التعاريف التي تناولت هذا المصطلح واختلفت أحيانا باختلاف وجهات النظر إلى موضوع جودة حياة العمل، وان كان مضمونها يصب في تحسين بيئة العمل وحياة العاملين فيها وقد تناولت التعريفات جودة حياة العمل من زوايا مختلفة كما يلي:

❖ جودة حياة العمل كفلسفة

تؤكد جودة حياة العمل هنا على ضرورة النظر للأفراد العاملين كأصول يحاولون الالتزام ولديهم المعرفة التامة والمهارات والخبرات، وأنهم ليسوا أعضاء غير فاعلين يكلفون المؤسسات مزيد من التكاليف،¹ إذ تعرف بأنها "مدخل أو فلسفة للتطوير التنظيمي يستهدف تحقيق التنمية الشاملة للعاملين سواء تنظيميا أو اجتماعيا أو صحيا أو اقتصاديا، ورفع مستوى العاملين ماديا ومعنويا، مما ينعكس ذلك في النهاية على

¹ - الهور وفاء جمال أحمد، واقع ممارسات مديري المدارس الخاصة للقيادة الموزعة وعلاقته بجودة حياة العمل من وجهة نظر المعلمين في محافظات غزة، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في أصول التربية، جامعة الأزهر بغزة، فلسطين، 2017، ص: 49.

الولاء والالتزام للمنظمة والبقاء فيها، وبالتالي تحسين مستوى الأداء والإنتاجية والفاعلية التنظيمية"¹، ويضيف شببات (2011) أن جودة حياة العمل المرتفعة تتأتى عندما يمتلك الأفراد الوظائف التي تقدم الاستقلالية والتنوع والشعور بتقديم مساعدة ذات معنى لزيادة فاعلية المؤسسة.²

❖ جودة حياة العمل كهدف

حيث تهدف إلى تحسين الأداء التنظيمي من خلال توفير نوع من التحدي والرضا الوظيفي، والوظائف الفعالة، وبيئة العمل المناسبة، وقد عرفها (Lawler, 1971) "كونها تتضمن تصورات وإدراكات العاملين لمستوى البيئة المادية والمعنوية للعمل وتتمثل مكونات البيئة المادية والمعنوية من عوامل أهمها: المزايا والفوائد أنظمة الحوافز والمكافآت، الأمن الوظيفي، المشاركة في صنع القرارات، رضا الوظيفي".³ وتعرف جودة حياة العمل في نفس السياق على أنها "توفير وخلق الظروف وبيئة العمل الملائمة التي تدعم وتعزز الرضا الوظيفي من خلال توفير وخلق الظروف وبيئة العمل الملائمة التي تدعم وتعزز الرضا الوظيفي، من خلال توفير المكافآت والأمن الوظيفي، فرص النمو والسماح للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات وتعزيز التعاون وتحقيق العدالة بنظام الأجور، فضلا عن سلامة بيئة العمل مما يؤدي إلى إشباع حاجات العاملين جميعا ورغباتهم، وبما يحقق ردود فعل إيجابية تتمثل بسعيهم لزيادة الإنتاجية".⁴

❖ جودة حياة العمل كعملية

وتشمل كل الجهود اللازمة لتحقيق هذه الأهداف من خلال المشاركة الفعالة ومشاركة الأفراد في العمل ومدى شعورهم بالرضا والفخر عن إنجازات المؤسسة، وفي هذا السياق تعرف على أنها "عملية مستمرة تقوم بها المنظمة الهدف منها توفير بيئة العمل مناسبة للعاملين فيها وإشباع رغباتهم وطموحاتهم من خلال الاهتمام بظروف العمل وتهيئة الأجواء المناسبة له مما يضمن زيادة الإنتاجية واستمرارية نجاح المنظمة".⁵ وعرفت كذلك على أنها "عملية واعية مخططة وطويلة الأجل جماعية هادفة إلى التغيير تمثل الجهاز المسؤول عن تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وإحداث التوازن بين الحياة الوظيفية والأسرية للعاملين تقوم

¹ - دبوب أيمن حسن وعبد الرحمن نسرين، أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة ميدانية على العاملين في جامعة دمشق، مجلة جامعة البعث، المجلد (39)، العدد (3)، 2017، ص: 151.

² - البربري مروان حسن، دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في برنامج القيادة والإدارة، جامعة الأقصى بغزة، فلسطين، 2018، ص: 17.

³ - أبو شمالة ناصر محمد، واقع الثقافة التنظيمية السائدة في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة وأثرها على جودة الحياة الوظيفية، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2016، ص: 30.

⁴ - الشنطي نهاد عبد الرحمن، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل - دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأقصى بغزة، فلسطين، 2016، ص: 18.

⁵ - الجادر سهير عادل والعالمي علا باسم، دور نوعية جودة حياة العمل في الاعتراق الوظيفي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (22)، العدد (94)، 2016، ص: 263.

على العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين بما يتفق مع الاستراتيجية العليا في المنظمة ومع ثقافة المنظمة السائدة، من خلال تأمين ظروف عمل مناسبة وأمنة من أجل رفع مستوى العاملين وتوفير البيئة التنظيمية من أجل نقل المنظمة إلى وضعية مستقبلية متطورة تسمح لها بمزيد من التطور والعمل بطريقة تؤمن المقدرة الاستراتيجية والأداء التنافسي في المنظمة¹، وفي ذات السياق يرى جاد الرب (2009) "بأنها مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية وأيضاً الذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين²."

في حين عرفها آخرون بأنها "السياسات والإجراءات والعمليات التي تنفذها المنظمة، بهدف تطوير وتحسين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين فيها الذي ينعكس بدوره على أداء المنظمة والأفراد إيجابياً وبذلك تحقق المنظمة أهدافها وتطلعاتها وفي نفس الوقت تلبّي وتشجع رغبات عاملها مما يضمن استمرارية نجاح المنظمة وحصانتها ضد الكثير من الأزمات"³، كما هناك من يشير إلى أنها "مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة، والتي من شأنها أن تؤثر على حياة العمل للأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية، والذي بدوره ينعكس على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، ومن ثمة يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد وكافة الأطراف ذات العلاقة بالمنظمة"⁴. ومن جهة أخرى يرى (Hitt & Middelmist) أن مفهوم جودة الحياة الوظيفية يتركز على الرضا الوظيفي، فيما يرى بعضهم أنها محاولة لتحسين الجودة الشاملة لحياة العاملين، وتعرف جودة الحياة الوظيفية وفقاً لكل من (Considine & Callus, 2002) و (Porkiani & Al, 2011) على أنها استراتيجيات مكان العمل، وعمليات وتركيبية بيئة العمل المحفزة والمحقق للرضا الوظيفي التي تعتمد أساساً على وضع المنظمة وحالتها وفعاليتها⁵.

ويرى (العنزي والفضل، 2007) أن مفهوم جودة حياة العمل يتمثل في جانبين أساسيين؛ أولها استخدام كل الإمكانيات البشرية لغرض زيادة الإنتاجية من خلال تطوير الأنظمة الإنسانية أكثر من الأنظمة

¹ - دبوب أيمن حسن، تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (22)، العدد (1)، 2014، ص: 208

² - البربري مروان حسن، مرجع سبق ذكره، ص: 11.

³ - البليسي أسامة زياد يوسف، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2012، ص: 10.

⁴ - ماضي خليل إسماعيل إبراهيم، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين - دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، جامعة قناة السويس، مصر، 2014، ص: 6.

⁵ - دبوب أيمن حسن، مرجع سبق ذكره، ص: 208

الأخرى في بيئة العمل، وأما الجانب الآخر لجودة حياة العمل فيتمثل في سعي العاملين جميعهم إلى إشباع حاجاتهم الإنسانية في العمل والمشاركة في اتخاذ القرارات مع المديرين في مواقع العمل، ومن الضرورة بمكان هنا هو أهمية جمع الجانبين من جودة حياة العمل والتي تم ذكرها سابقاً، وذلك للحصول على مفهوم قد يكون أقرب للشمولية والذي يتمثل بتلك الجهود الرامية للسعي إلى خلق بيئة أخلاقية في المنظمات، والتي تم تتمثل بديمقراطية الإدارة من خلال السماح للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات، وتعزيز التعاون، وتحقيق العدالة بنظام الأجور والمكافآت، تقليل ساعات العمل، فضلاً عن سلامة بيئة العمل والذي بدوره سيعمل فعلاً على إشباع حاجات ورغبات العاملين جميعها واتخاذ ظروف عمل إنسانية ملائمة، وهذا سيحقق ردود فعل إيجابية تتمثل بسعيهم لزيادة الإنتاجية؛¹

ومن خلال التركيز على المفاهيم سابقة الذكر عن جودة حياة العمل يمكن ملاحظة الاختلافات الكبيرة في وجهات النظر، فمنهم من ركز على العاملين فقط كعنصر أساسي في العمل ينبغي السعي لإشباع متطلباتهم جميعها بمعنى آخر عد العاملين كعنصر أساسي في المنظمة والمنظمة بدورها هي العنصر الثانوي التابع، في حين ركز آخرون على المنظمة كعنصر أساسي من خلال استخدام المورد البشري العامل الثاني كوسيلة لزيادة الإنتاجية فيها.²

من خلال ما سبق يمكن القول أن جودة حياة العمل هي مجموعة من الأساليب والبرامج التي تقوم بها المنظمة، من أجل تحسين مختلف جوانب حياة العمل وذلك بتوفير بيئة العمل التي تتوفر فيها العوامل المادية والمعنوية والتنظيمية بمختلف مكوناتها والتي من شأنها أن تؤثر إيجابياً على العامل فيشعر بالرضا والأمان الوظيفي فيبذل أقصى جهده في خدمتها وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة والعاملين فيها.

ثالثاً: أهمية جودة حياة العمل

تمثل أهمية جودة حياة العمل البذرة الأساسية لنجاح الكثير من المنظمات، إذا ما طبقت بأسلوب صحيح من الإدارة والعاملين على حد سواء وذلك للسعي لإرضاء كافة الأطراف العاملة من المنظمة لذا من الضروري أن تسعى المنظمة جاهدة للاهتمام بجودة حياة العمل، حيث يرى (Sirgy) وآخرون أن أهمية تطبيق جودة حياة يمكن أن ينظر لها من وجهة نظر المنظمات حيث يرى أن العاملين السعداء هم الأكثر

¹ - العنزي سعد والفضل سما سعد خير الله، فلسفة نوعية حياة العمل في منظمات الألفية الثالثة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (13)، العدد (45)، 2007، ص: 69.

² - نفس المرجع السابق، ص: 69.

أداء وظيفي والتزام تنظيمي ورغبة البقاء في المنظمة والولاء لها وأكثر إنتاجية، وبالتالي جودة إنتاج وخفض التكاليف.¹

وتتجلى جودة حياة العمل من خلال تأثيرها المباشر والغير مباشر على الكثير من الظواهر والسلوكيات الإدارية في المنظمات، وتأثيرها بالمقابل على مجمل حركة المنظمة سواء في أداء مهامها وتحقيق أهدافها أو علاقتها بالبيئة الخارجية وسواء كانت هذه العلاقات بين أفراد أو منظمات فقد أكدت العديد من البحوث والدراسات التطبيقية التي أجريت في بيئات مختلفة أن تحسين نوعية العمل له تأثير على الكثير من المخرجات التنظيمية الهامة، مما أوجد علاقات مباشرة ومعنوية بين طبيعة نوعية البيئة السائدة ومخرجات المنظمة، لذلك يرى البعض أن درجة نجاح أي منظمة على المدى البعيد متوقف على حد كبير على قدرة المنظمة وخلق بيئة عمل ملائمة، وتحدد أهمية جودة حياة العمل فيما يلي:²

- تقليل صراعات العمل بين العاملين والإدارة وذلك يخلق بيئة عمل أكثر إنتاجية وحل جميع المظالم
- تهيئة مناخ عمل جيد يساعد في حل المشكلات؛
- زيادة الطمأنينة والانتماء لدى العاملين والموازنة بين أهدافهم الشخصية وأهداف المنظمة بشكل عام؛
- تحسين العلاقات الإنسانية في المنظمة ودعمها؛
- انخفاض معدل الغياب للعاملين في المنظمة؛
- زيادة الفعالية والكفاءة التنظيمية داخل المنظمة؛
- استثمار أفضل وأمثل للموارد البشرية في المنظمة.

وعليه فإن الجودة حياة العمل أهمية كبيرة فكلما ركزنا على تنمية الموارد البشرية بالمنظمة كونه المورد الأساسي أدى ذلك إلى تطوير وتعزيز أداء المنظمة، ولا يكون ذلك إلا بتوفير بيئة عمل مناسبة سواء من الناحية المادية والمعنوية والتنظيمية لمواجهة كل التحديات والمنافسات.

رابعاً: أهداف جودة حياة العمل

تؤدي جودة حياة العمل إلى تحقيق العديد من الأهداف تتمثل فيما يلي:³

¹ - الحسني وسام محمد، أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام الوظيفي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر بغزة، فلسطين، 2016، ص: 14.

² - بهاللي مفيدة، أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة حالة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بيسكرة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة برج بوعريج، الجزائر، 2019، ص: 21 - 22.

³ - داودي شيما وشقلا شيناز، جودة الحياة المهنية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية - دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية بجامعة تيارت، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تيارت، الجزائر، 2024، ص: 22.

❖ **الأهداف الفردية:** تؤدي جودة حياة العمل إلى تحقيق أهداف الفرد الشخصية مثل إشباع حاجاته ورغباته وزيادة مستوى رضاه الوظيفي.

❖ **الأهداف التنظيمية:** حيث تساعد المنظمة في تحقيق أهدافها من خلال فعالية الفرد، وتتمثل في:

- إعداد الفرد للتدريب المواكبة التغيرات السريعة في العمل والمنظمة لمواجهة الحاضر والمستقبل؛
- نقل المعرفة والمهارات للموظفين ذوي الخبرة الذين يحتاجون إلى أداء أفضل للوظيفة؛
- إعداد الأفراد للقيام بمهامهم أعلى في المستوى الوظيفي؛
- مساعدة الأفراد على العمل بصورة أكثر فعالية في أماكن عملهم عن طريق المفاهيم والمعلومات والتقنيات وتطوير المهارات الحديثة التي يحتاجونها في مجال عملهم؛
- بناء خط ثان من العاملين الأكفاء في المنظمة وإعدادهم لشغل مناصب أعلى وأكثر مسؤولية، لضمان العمل المرن والفعال في الإدارات؛
- التأكد من الناتج الاقتصادي من خلال الجودة المطلوبة.

❖ **الأهداف المهنية:** والتي تحافظ على مستوى مناسب لاحتياجات المنظمة الاجتماعية فهي مسؤولية أخلاقية واجتماعية تضمنها المنظمة لمواجهة الاحتياجات والتحديات السريعة المتلاحقة، الزيادة الكفاءة والفاعلية التنظيمية لأي منظمة لابد من أن تكون أهداف جودة حياة العمل نابعة من أهداف أساسية للمنظمة تتمثل فيما يلي:

- الاستفادة من فرص الترقية والتدرج الوظيفي بما يحقق الذات؛
- إشباع الحاجات الإنسانية الأساسية والأمنية والاجتماعية وحاجة المكانة والتقدير وتحقيق الذات؛
- الحصول على القدر المناسب من الأجور والعلاوة؛
- تحسين ظروف العمل خاصة من وجهة نظر العاملين بالإضافة إلى تحسين كفاءة المنظمة خاصة من جهة نظر أرباب العمل.

المطلب الثاني: أبعاد جودة حياة العمل

اقترح (Walton, 1973) ثمانية أبعاد مفاهيمية رئيسية لتقييم جودة حياة العمل وهي:¹

❖ **تعويض عادل وكاف:** يشير إلى العلاقة بين القيمة التي يتقاضها الموظف والمنصب الذي يشغله، يشير الدخل الكافي للعمل إلى القيمة التي تمكن الموظف من العيش ضمن المعايير الشخصية والثقافية والاجتماعية والاقتصادية؛

¹- Darakhshani, O & Mahmoudi, O, To Investigate the Relationship between Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior - Case Study: Employees One of the Governmental Offices in Iran, Iranian Journal of Business and Economics, 2015.

❖ **السلامة والصحة في بيئة العمل:** مراعاة أن يكون يوم العمل ضمن الحدود التي يحددها القانون، وألا يسبب إرهاقا أو إجهادا أو تغيبا، أما فيما يتعلق بتوفير بيئة عمل آمنة وصحية، فيجب على المنظمة الالتزام بمعايير السلامة، واستخدام معدات الواقية الشخصية عند الضرورة، والسعي الدائم لضمان السلامة البدنية والنفسية للموظفين؛

❖ **فرصة الاستخدام وتطوير الذات:** تعرف بأنها إمكانية الاستفادة الفورية من القدرات البشرية، وتنقسم إلى خمسة أقسام فرعية: الاستقلالية، وتنوع المهارات، ومعنى المهمة، وتنوع المهمة، والتغذية الراجعة؛

❖ **الفرص المهنية والأمن الوظيفي:** يهدف إلى تقييم الفرص المهنية داخل المنظمة، فضلا عن امن وظيفة الموظف؛

❖ **التكامل الاجتماعي في العمل:** يسمح بتحليل مستوى تكامل الموظفين فيما بينهم وداخل المنظمة، على أساس التعايش المتناغم، والذي يمكن تقييمه من خلال غياب التحيز، والدعم الاجتماعي والاختلافات الهرمية الواضحة وغياب المحسوبية بين الموظفين؛

❖ **الدستورية في تنظيم العمل:** تشير إلى حقوق وواجبات الموظفين وهذا يشمل الخصوصية، وحرية التعبير، والمساواة في المعاملة، والقواعد والروتين؛

❖ **مساحة العمل والمعيشة الشاملة:** تجربة الموظفين في المؤسسة والتي قد تؤثر إيجابا أو سلبا على حياتهم الشخصية والاجتماعية، ينبغي الاهتمام بالوقت الذي يجب أن يخصصه الموظف للتواصل مع عائلته دون تأثر بالعمل وممارسة أنشطة بدنية مفيدة؛

❖ **الأهمية الاجتماعية للحياة في العمل:** تعني صورة مناسبة للمنظمة، والتي يتم تحقيقها من خلال كونها مسؤولة اجتماعيا والفوائد التي تقدمها للمجتمع من حولها.

ويرى (Walton) أن الأبعاد الثمانية التي تم إنشاؤها باستخدام النموذج المفاهيمي لتحليل جودة حياة العمل تتطلب أنواعا مختلفة من التحليل، مثل العلاقة بين الأبعاد في الممارسة العملية، وكيف يؤثر كل بعد على الإنتاجية ومستوى الرضا العام وكيف لا تنطبق بعض الأبعاد على جميع موظفي المنظمة.

بشكل عام يوجد اختلاف بين الباحثين في تحديد أبعاد جودة حياة العمل، حيث يوجد عدة نماذج مختلفة باختلاف آراء الباحثين والكتاب سيتم في الجدول الموالي بعض هذه الآراء.

الجدول رقم (1 - 2): أبعاد جودة العمل حسب بعض الباحثين والكتاب

اسم الباحث	أبعاد جودة حياة العمل
جاد الرب (2008)	بيئة عمل صحية وآمنة المشاركة في اتخاذ القرار، العدالة الاجتماعية، الاستقرار والأمن الوظيفي، تصميم وإثراء الوظائف، العدالة في نظام الأجور والمكافآت، الحوافز المادية والمعنوية، فرص التقدم والترقي الوظيفي، والانسجام بين الحياة الشخصية والوظيفية للعاملين.
البليبيسي (2012)	ظروف العمل المادية، سلامة بيئة العمل، العوامل الوظيفية، العوامل المالية، مشاركة العاملين، رفاهية العاملين، تقويم المظالم، التوازن بين الحياة والعمل.
ماضي (2014)	المشاركة في اتخاذ القرارات الأسلوب القيادي والإشرافي، الالتزام التنظيمي الاستقرار والأمان الوظيفي، برامج التدريب والتعلم، الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل، التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية، العلاقات الاجتماعية، الأجور والمكافآت المالية، فرص الترقى والتقدم الوظيفي.
Afsar (2014)	الأمن والصحة المهنية، المهنية نظام الأجور والمكافآت، نظام الترقى والتقدم الوظيفي، العدالة والمساواة الاجتماعية، التوازن بين الحياة الشخصية والعملية، التدريب والتعلم.
زاهر (2016)	ظروف بيئة العمل، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، خصائص الوظيفة.
البياري (2018)	الأجور، العلاقات الاجتماعية، الاستقرار والأمان الوظيفي، السلوك القيادي والإشراف على العمل والمشاركة في إتخاذ القرارات.
R. Hashempour & al (2018)	الأمن والصحة المهنية، الاستقرار والأمن الوظيفي، الأجور، والمكافآت، العدالة والمساواة، إتاحة الفرص للترقى والتقدم المهني المشاركة في اتخاذ القرارات والأمان والاستقرار الوظيفي والمكافآت، نظام الترقى والتقدم الوظيفي، توفير فرق عمل متكاملة، التدريب والتعلم، دستور المنظمة.
Lanja (2018)	الاستقرار الأمن الوظيفي، الأجور والمكافآت، فرق العمل، التوازن بين دستور المنظمة، نمط الإشراف، ظروف العمل المادية، حياة العملية والشخصية، دوائر

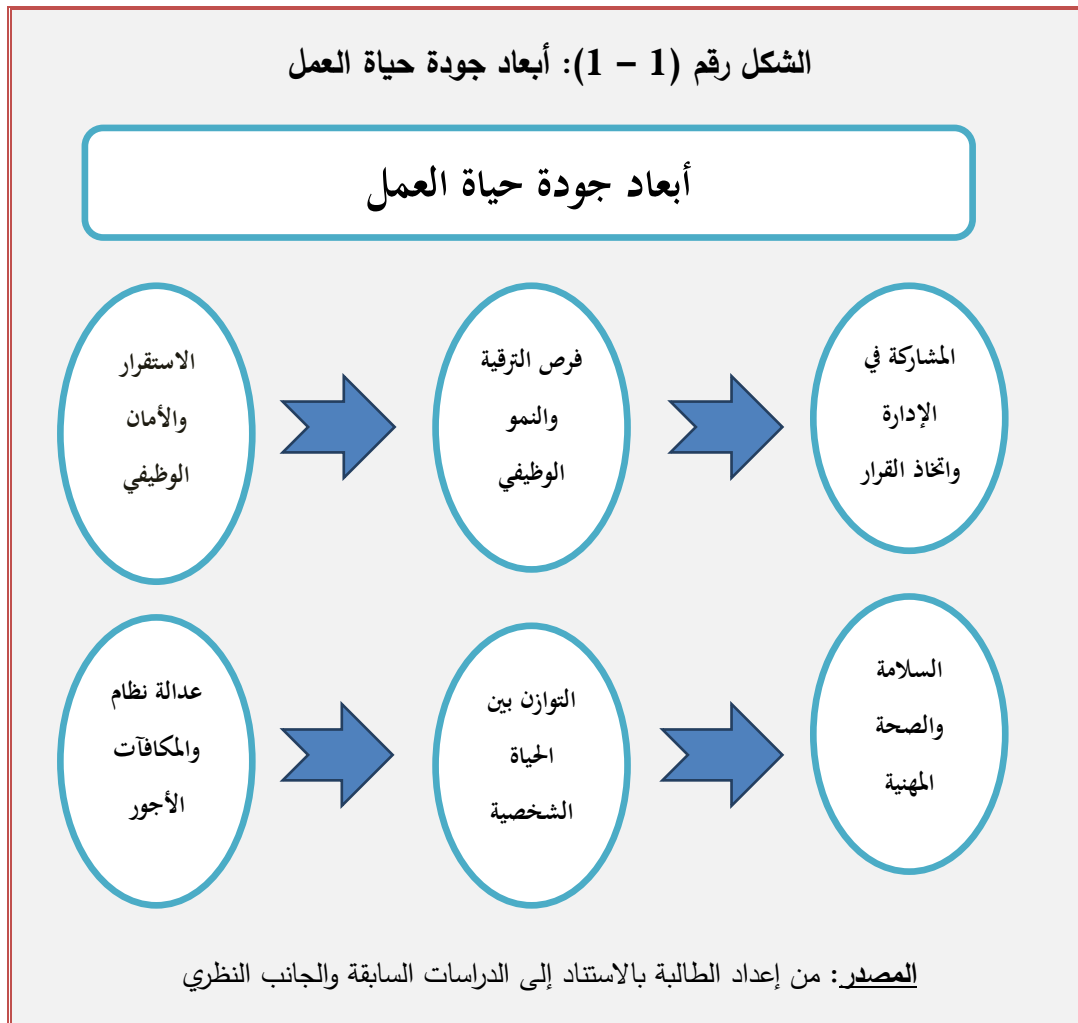
الجودة.	
النشأة في العمل، التقدم الوظيفي، حل النزاعات، الاتصال، الأمن الوظيفي، الصحة والسلامة المهنية، التعويضات، الولاء للمنظمة.	Jaka & all (2018)
الثقافة التنظيمية تصميم العمل، ظروف العمل المادية التدريب الحوافز العلاقات الإنسانية جماعات العمل التوازن بين الحياة الشخصية والعمل.	عميور (2018)
القرارات الاستقرار والأمن الوظيفي برامج التدريب والتنمية المهنية الالتزام التنظيمي التعاون بين الأداء والنقابات العمالية، الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية جماعات العمل الأجور والمكافآت المالية، وفرص الترقى والتقدم الوظيفي.	حماسة (2019)
التعويض المجزي، تطوير القدرات، دستور المنظمة، ظروف العمل.	سلطان والطائي (2020)
الأمان والاستقرار الوظيفي، الأجور والمكافآت الترقية والتقدم الوظيفي، ظروف العمل المادية والتكوين والتعلم.	خير الدين وخان (2020)
العدل والمساواة، الصحة والسلامة المهنية التدريب والتعلم، فرق العمل، المشاركة في اتخاذ القرار، الاستقرار والأمان الوظيفي، الترقية والتقدم الوظيفي.	ناصر (2020)
الأمن والصحة المهنية، المشاركة في اتخاذ القرارات، عدالة نظام الأجور والمكافآت والحوافز التكوين والتدريب.	بن عزوز (2020)
المشاركة في اتخاذ القرارات، نظام الأجور والمكافآت، تصميم العمل، وإثراء الوظائف، ظروف العمل المادية.	Astuti & Soliha (2021)
المناسب والعاقل بيئة آمنة وصحية، فرص لتطوير الإمكانيات الترقى والأمن الوظيفي، علاقة جيدة في التعاون الإدارة، التوازن بين العمل والحياة، الاعتزاز بالمنظمة.	Kunchaya & all (2022)

المصدر: بوتشيش فاطمة الزهراء وبوكرييس فراح، جودة الحياة في العمل - دراسة استكشافية مقارنة على عينة من

مستخدمي كلية العلوم الاجتماعية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

بجامعة وهران 2، 2024، ص ص: 29 - 30.

ولقد ارتأينا في هذه الدراسة أن نتبنى ستة أبعاد لجودة حياة العمل بما يتلاءم وطبيعة العينة المدروسة حيث تم إسقاط هذه الأبعاد على الظروف المحيطة بالعينة بما يخدم ويفيد ويثري هذه الدراسة واستبعاد بعض الأبعاد التي لا تتلاءم مع العينة محل الدراسة خصوصا وأن جل الدراسات حول جودة حياة العمل هي دراسات أجنبية وبالتالي فهي لا تحاكي بشكل دقيق الظروف المحيطة بالعينة محل الدراسة نظرا للاختلاف المتباين الموجود، وهذه الأبعاد موضحة في الشكل التالي:



من خلال الشكل السابق تظهر أبعاد جودة حياة العمل التي سيتم اعتمادها في هذه الدراسة والتمثلة في الأبعاد الستة التالية: الاستقرار والأمان الوظيفي، فرص الترقية والنمو الوظيفي، المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار، عدالة نظام الأجور والمكافآت، التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، والسلامة والصحة المهنية، وفيما يلي شرح موجز لهذه الأبعاد كالاتي:

❖ **الاستقرار والأمان الوظيفي:** الأمن الوظيفي هو مجموعة الضمانات والمنافع الوظيفية التي يحتاجها العاملون مثلاً الأمن من فقدان الوظيفة أو إجراءات تعسفية، الأمر الذي يؤدي إلى الاستقرار النفسي ورفع

الروح المعنوية وبالتالي ينعكس تبعاً على الأداء وتوثيق وتأكيد الولاء للمنظمة،¹ وتواجه المنظمات صعوبات بالغة في مسألة التوظيف بسبب تخوف العاملين من تسريحهم والتي يمكن معالجتها عن طريق إيجاد صناديق الأمان، وعليه فإن ضمان واستمرار العمل والحصول على الدخل المستمر يلعب دوراً مهماً في تقليل حالة التوتر بإزالة الخوف من حياة العامل ورفع حالته المعنوية ورضاه الوظيفي، وعليه فإن الاستقرار الوظيفي هو المحافظة على الأفراد الأكفاء في المنظمة والحد من دوران العمل وتسرب العمالة.²

❖ **فرص الترقية والنمو الوظيفي:** إن الترقية والنمو الوظيفي يلعبان دوراً رئيسياً في توفير بيئة العمل المناسبة، وإن تحقيق هذا الدور في المنظمة يتم من خلال تحفيز الأفراد على تقديم خدماتهم للمنظمة، ولضمان تحفيزهم والتزامهم تجاه تحقيق أهداف المنظمة، كما أن تجاهل وجود نظام ترقية قانوني وفعال يكفل حقوق وامتيازات العاملين يعرض المنظمات للعديد من المخاطر التي تؤثر سلباً على مجمل الأداء الوظيفي والسلوكي.³

❖ **المشاركة في الإدارة واتخاذ القرارات:** تعتبر المشاركة في اتخاذ القرارات من العوامل المحفزة التي تساهم في تحسين أداء العاملين، حيث تساهم هذه المشاركة في تنمية قدرات الموظفين وتطويرهم، مما يؤهلهم للمستويات القيادية المستقبلية، كما تساهم في تحسين طرق العمل وتقليل الصراعات بين العاملين والإدارة.⁴

❖ رابعا: عدالة نظام الأجور والمكافآت

إن السياسات المختلفة التي تتبعها المنظمة ومنها سياسة الأجور والمكافآت لها تأثير واضح على مستوى رضا الأفراد العاملين، وذلك بحسب موقع كل من العاملين واختلافاتهم الفردية من حيث الكفاءة والتغير مع الوقت، لكن الضروري في الأمر أن تدفع المنظمة الأجور والمكافآت الكافية للعاملين بما يسد احتياجاتهم ويضمن لهم حياة كريمة تساعدهم لتحقيق حياة أفضل،⁵ وتمثل الأجور أهمية بالغة سواء على مستوى الفرد أو المنظمة، فعلى مستوى الفرد تعتبر الأجور وسيلة الإشباع احتياجاته الأساسية وبقائه، أو

¹ - شميلان عبد الوهاب بن شباب، كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي السعودي وقياس أثرها على أداء العاملين، المجلة العربية للإدارة، المجلد (39)، العدد (02)، 2019، ص: 221.

² - الصراف نجي نذير حميد، تشخيص أبعاد جودة حياة العمل - دراسة مسحية لآراء عينة من العاملين في شركة تعبئة غاز منطقة نينوى، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (24)، العدد (108)، 2018، ص: 252.

³ - أبو شرخ نادر حامد عبد الرزاق، تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر بغزة، فلسطين، 2010، ص: 15.

⁴ - المرغح ميرفت خضر، تقييم مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين وأدائهم لأعمالهم في منشآت القطاع الصناعي في قطاع غزة، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2004، ص: 37.

⁵ - نشوان محمد عبد العالي، جودة حياة العمل وأثرها على الأداء المنظمي - دراسة استطلاعية في المعهد التقني، مجلة تنمية الراكدين، المجلد (38)، العدد (121)، 2019، ص: 54.

لشعوره بالأمان والاندماج في المجتمع إذ يعتبر الأجر وسيلة لقياس مكانته في المجتمع واحترامه لذاته، أما بالنسبة للمنظمة فتكمن أهمية الأجر في:¹

▪ أنه وسيلة لجذب واستقطاب الكفاءات المناسبة للعمل والبقاء في المنظمة؛

▪ يعتبر الأجر وسيلة لتحقيق العدالة بين العمال؛

وعليه فإن العناية بالأجر العادل يخلق علاقات جيدة بين العمال والإدارة، إذ أن الكثير من الإحصائيات تشير إلى أن معظم الخلافات العمالية مع الإدارة سببها الأجر.

❖ **التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية:** يشتمل هذا العنصر على علاقة العمل بباقي مجالات الحياة الأخرى الخاصة بالفرد العامل، حيث يجب خلق توازن بين العمل ومتطلبات العائلة والظروف الشخصية، وهناك علاقة واضحة وقوية بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية، وهذه العلاقة لها تأثير متبادل سواءً كان سلبياً أم ايجابياً، فالراحة النفسية والاستقرار العائلي يؤثر بشكل ايجابي على حياة العمل.²

في حين هناك علاقة عكسية بين ضرورة إتقان العمل والحياة العائلية، فالإتقان يتطلب التواجد الذهني والجسدي والتفرغ التام للوظيفة وهذا بدوره يؤثر على الحياة الشخصية للفرد العامل ويخلق نوعاً من القلق النفسي وعدم الاتزان، إن البرامج المعاصرة لجودة حياة العمل في الدول المتقدمة تركز على جانب التوفيق بين العمل والمجالات الحياتية للفرد العامل من اجل الوصول بالقدرات والكفاءات الفردية إلى أقصى الحدود، فالإنسان بطبعه اجتماعي ولديه حاجات في هذا الجانب بغية تحفيز الأفراد العاملين على البذل والعطاء.³

❖ **الصحة والسلامة المهنية:** تعرف الصحة والسلامة المهنية بأنها مجموعة النشاطات والإجراءات الإدارية الخاصة بوقاية العاملين من المخاطر الناجمة عن الأعمال التي يزاولونها في أماكن العمل والتي قد تؤدي إلى إصابتهم بالأمراض والحوادث، وقد عرفت الصحة المهنية على أنها مجموعة من المبادئ والقواعد التي يتم بموجبها حماية الموارد البشرية على اختلاف نوعياتهم وطبيعة أعمالهم من أخطار المهن التي يمارسونها سواء المادية منها أو الفسيولوجية أو النفسية، وذلك من خلال وضع وتنفيذ ومتابعة برامج أمن وحماية مناسب يمكن بواسطته تقليل عدد الحوادث والإصابات التي يتعرض لها الموظفون في مكان العمل،

¹ - المبيضين صفوان محمد والأكليبي عائض بن شافي، التخطيط في الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، الطبعة الأولى، 2012، ص: 31.

² - Mejbel. A. A, & al, The Drivers of Quality of Workink Life (QWL) : A Critical Review, Australiens Journal of Basic and Applied Sciences, vol (7) issue (10), 2013, P P – 400 – 401.

³ - يوديسة محمد، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الرضا المهني لدى أساتذة التعليم العالي بتطبيق معيار والتون - دراسة حالة المركز الجامعي بوشعيب بلحاج - عين تموشنت، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إستراتيجية وإدارة الموارد البشرية، جامعة عين تموشنت، الجزائر، 2015، ص: 46.

أو منع حدوثها أثناء تأديتهم لأعمالهم، ويتم وضع برامج الحماية عن طريق دراسة كل عمل وتحليله لمعرفة المخاطر أو الإصابات التي يتعرض لها الفرد، وتوفير الوسائل التي تمكن من حمايته.¹

المطلب الثالث: برامج وإستراتيجيات تحسين جودة حياة العمل

سيتم في هذا المطلب تناول برامج جودة حياة العمل، وكذا مراحل تطبيقها، وإستراتيجيات تحسين برامج جودة حياة العمل.

أولاً: برامج جودة حياة العمل

يمكن التمييز بين مجموعتين من برامج جودة حياة العمل كما هو موضح في الشكل التالي:



من خلال الشكل السابق يتضح أن هناك عدة برامج لجودة حياة العمل منها ما هو تقليدي ومنها ما هو حديث وسيتم شرحها بشكل موجز كما يلي:²

❖ **البرامج التقليدية:** وهي عبارة عن مجموعة من الممارسات والعمليات التي تقوم بتوفيرها المنظمات للعاملين وتشمل العديد من البرامج التي تهتم بالمكان والظروف المادية والمعنوية منها: وتشمل العديد من البرامج التي تهتم بالمكان والظروف المادية والمعنوية منها:

¹ - نصروش محمد نجيب، دور جودة حياة العمل في تحسين الأداء التنظيمي - دراسة حالة: مقارنة بين مستشفى عمومي ومؤسسة صحية خاصة، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، المركز الجامعي ميلة، الجزائر، 2024، ص: 17.

² - الحجاج أحمد محمد حمدان، أثر إستراتيجية التوظيف على جودة حياة العمل - دراسة ميدانية على شركات التأمين الأردنية، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2020، ص: 29 - 30.

- تحسين بيئة وظروف العمل؛
- برامج الصيانة البشرية؛
- برامج الرفاهية الاجتماعية؛
- برامج العلاقات الإنسانية.

❖ **ثانياً: البرامج المعاصرة (الحديثة):** وهي عبارة عن أنشطة وعمليات التي تقوم بها الشركات المتقدمة بما يتناسب مع التغيرات والتطورات الحديثة أعمالها، من أجل تحقيق الانتماء والولاء الوظيفي مما يساهم باندماجهم بالعمل وشعورهم بأنهم شركاء بالعمل ولا يمكن التخلي عنهم منها:

- الإثراء الوظيفي؛
- الإدارة بالمشاركة؛
- فرق العمل المدارة ذاتياً؛
- جداول العمل البديل.

ثانياً: مراحل تطبيق برامج جودة حياة العمل

إن تنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية هو عملية متكاملة تتطلب تضامناً وتعاون جميع الجهود في المنظمة ومشاركة جميع الأفراد ابتداءً من أصغر موظف وحتى أكبر موظف في الهرم الوظيفي، لتحقيق الغاية منها كما أنها عملية تطوير مستمرة تعتمد على التغذية الراجعة لمعرفة أثر تطبيق برامج الجودة في المنظمة والعاملين والوقوف على درجة التقدم ثم اتخاذ القرارات المناسبة في ضوء نتائج التقييم، وفيما يلي شرح موجز لمراحل تطبيق برامج جودة حياة العمل:¹

❖ **المرحلة الأولى:** تتمثل في إعطاء النظرة المبدئية للإدارة والنقابة، تقوم فيها الإدارة بتحديد رؤيتها فيما يتعلق بجودة الحياة الوظيفية، مع مراعاة التغيرات الحاصلة في البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة، إضافة إلى إشراك النقابة، وإعداد البرنامج المناسب بعد أن يتم تشكيل لجنة بخصوص ذلك وتشخيص الوضع، ثم تصميم البرنامج وتدريب الأفراد المعنيين؛

❖ **المرحلة الثانية (التنفيذ الفعلي):** من خلال تقديم برنامج جودة الحياة الوظيفية للعاملين للتعرف على ردود أفعالهم اتجاهه، ومن ثم تعميمه إلى كل المستويات في المنظمة باستخدام الاتصال والتدريب والاتفاق الجماعي الاستيعاب مضامينه؛

¹ - بوتشيش فاطمة الزهراء وبوكريريس فراح، مرجع سبق ذكره، ص: 30.

❖ **المرحلة الثالثة (تقييم التطور الجاري واكتشاف النقائص والانحرافات وتصحيحها وضمان استمرارية البرنامج وتطويره):** من خلال التدريب وتقليل التوتر وتعزيز الالتزام والتغذية المرتدة من أجل قياس النتائج المحققة من تطبيق البرنامج من خلال مؤشرات كالإنتاجية والاتصال.

وتضمن استمرارية العمل في البرنامج تحقيق أهداف المنظمة وأهداف الموظفين على المدى الطويل.

ثالثاً: إستراتيجيات تحسين برامج جودة حياة العمل

الاستراتيجيات المتبعة من أجل تحسين تطوير هذه البرامج بما يضمن حياة وظيفية مميزة للأفراد العاملين، إن التغلب على عوائق تطبيق جودة حياة العمل في المنظمات من شأنه تحفيز الموارد البشرية على الرفع من مستويات الأداء ما ينعكس إيجاباً على نجاح المنظمة في مواجهة التحديات وزيادة قدراتها التنافسية. ويتحقق ذلك من خلال إتباع الإستراتيجيات التالية:¹

❖ **أظهر ما هو متوقع:** يجب أن يفهم كل عنصر في المنظمة ما هو متوقع منهم وما هي المتطلبات اللازمة لتحقيق النجاح لهم وللمنظمة، ولعل السبب الرئيسي في عدم الاستقرار في بيئة العمل وارتفاع معدل دوران العمل يعود إلى عدم إدراك الأفراد لما هو متوقع منهم، ولذلك ينبغي على إدارة المنظمة تعريف اللازمة مع توفير الإمكانيات والوسائل اللازمة لتحقيق هذه المتطلبات إشراك الموظف في تعريفها وتحديدها؛

❖ **شارك الموظفين:** إن عملية اتخاذ القرار الإداري تكتسي أهمية كبيرة في دورة حياة المنظمة، حيث يتحمل متخذو القرار مسؤولية أثقل ومخاطر أكبر من غيرهم في إيجاد وتنفيذ الحلول، لذلك يستوجب عليهم إشراك الموظفين ذوي الكفاءة في هذه العملية، حيث أن العمل الجماعي يدفع الأفراد إلى تبني الأفكار والحلول البناءة وبالتالي المساهمة في نجاح الأعمال والتغلب على المعوقات؛

❖ **اعتماد نهج طويل الأجل:** على المنظمات اعتماد رؤية طويلة المدى وبناء إستراتيجية بعيدة، حيث أن تطبيق السياسات والخطط على أرض الواقع ومراجعتها وتصحيح الأخطاء وتقويم الانحرافات يتطلب وقتاً طويلاً وجهداً متواصلاً، بينما النظرة قصيرة الأجل من شأنها خلق المشاكل بدل التغلب على المعوقات؛

❖ **ابدأ صغيراً:** من الخطأ البدء في تطبيق مبادئ جودة حياة العمل دفعة واحدة، بل ينبغي اعتماد سياسة التدرج، حيث يستوجب على الإدارة البحث عن تحقيق المكاسب الصغيرة من خلال البدء في عمليات التحسين بالأقسام الدنيا ثم الانتقال شيئاً فشيئاً إلى المنظمة ككل من أجل ضمان نجاح العملية؛

❖ **ركز على عمل الفريق:** فرق العمل (Team Wok) هي نوع خاص من فرق جماعات العمل، حيث يركز أفرادها على الإنتاجية الإجمالية للفريق وليس على إنتاج الموظف الفرد لوحده، و هم مسؤولون أمام

¹ - نصروش محمد نجيب، مرجع سبق ذكره، ص ص: 27 - 28.

بعضهم البعض، كما أنهم يتقاسمون الالتزام بإنجاز عمل معين أو تحديد هدف محدد كما أنهم عادة ما يديرون أنفسهم و يكون القائد أحد أعضاء الفريق، وتتشكل تلك الفرق من عدد صغير من الأعضاء والغرض الأساسي من استخدام فرق العمل هو تحقيق الابتكار والجودة والسرعة في الأداء وخفض التكلفة وإشباع حاجات تحقيق الذات والنمو والحاجات الاجتماعية لدى العاملين؛

❖ **امنح تدريباً:** يتوجب على القائمين على المنظمة ومسؤولي إدارة الموارد البشرية توفير الفرص التدريبية للموظفين بعد تحليل وتحديد احتياجاتهم التدريبية بدقة، ذلك لأن التدريب أحد أوجه تنمية الموارد البشرية والتي تمثل بدورها بعداً مهماً في جودة حياة العمل، كما يلعب الاتصال دوراً جوهرياً في حياة المنظمات ويساهم بشكل كبير في تحقيق فعالية أداءها، فإدارة المنظمة يجب أن تعرف ما يجري حتى تكون فعالة والأفراد بحاجة إلى معرفة ما يجري داخل منظماتهم كي يكونوا فعالين ومؤثرين، كما يساهم الاتصال في تحسين العلاقات الإنسانية الإيجابية داخل بيئة والانتماء إلى الجماعة والإيمان بالهدف العام والحرص على المصلحة العامة وتعزيز المشاركة وتشجيع الحوار كما يساهم في تفعيل الإنتاجية من خلال الرفع من مستويات الأداء؛

❖ **شجع الموظفين:** يعمل القائد الجيد على بث روح الإيجابية بين الموظفين وتحفيزهم وتشجيعهم على أداء وظائفهم والتفاعل مع الأنشطة التي يقومون بها، فيرفع ذلك من درجة رضاهم عن العمل ويثير الدافعية لديهم لبذل مجهود أكبر.

المطلب الرابع: قياس جودة حياة العمل وصعوبات تطبيقها

سيتم في هذا المطلب لمعايير قياس جودة حياة العمل، وكذلك سيتم تناول أهم الصعوبات والتحديات التي قد تواجه المنظمات عند تطبيق أو تبني جودة حياة العمل.

أولاً: قياس جودة حياة العمل

تبرز أهمية قياس جودة حياة العمل من خلال تقييم المنظمة لمدى تحقيق برامجها الخاصة بجودة حياة العمل، فالمنظمة من خلال تبني برامج جودة حياة العمل تصبو إلى تحسين ظروف وبيئة العمل علاقات العمل محتوى وخصائص الوظيفة.. الخ، غير أنه يوجد هناك تباين حول المعايير المتبعة في قياس جودة حياة العمل، وهذا راجع أساساً إلى طبيعة عمل كل منظمة .وقد حاولت مجموعة من الدراسات والأبحاث تحديد أسس قياس جودة حياة العمل، واختلف الباحثون في تقديم معايير محددة بعد الاطلاع على البعض

من الدراسات السابقة ارتأينا تقديم المعايير التالية: الإنتاجية، الأداء الوظيفي، الرضا الوظيفي، الاستغراق الوظيفي، الالتزام التنظيمي، الولاء التنظيمي وهي كما يلي:¹

❖ **الإنتاجية:** يمثل هذا النوع من المقاييس الجانب المادي الملموس من مقاييس جودة حياة العمل حيث تعتمد هذه المقاييس على بيانات مشتقة من السجلات والقوائم المالية للمنظمة، وتتميز هذه المقاييس في أنها تعتمد على قياس الإنتاجية والجودة في شكل كمي بالإضافة إلى قياسها للنتائج النهائية لجودة حياة العمل، وبما أن الموارد البشرية تعتبر العنصر الفاعل في زيادة الإنتاجية فإن توفر أبعاد جودة حياة العمل من شأنه أن يدفع بمستوى الإنتاجية إلى الأمام، وبالتالي فإن الإنتاجية ما هي إلا انعكاس لبرامج جودة حياة العمل؛

❖ **الرضا الوظيفي:** يعبر الرضا الوظيفي عن الشعور الايجابي للموظف حول إسهاماته في الوظيفة وتختلف درجات الرضا من شخص لآخر، كما يرتبط الرضا بنوع العمل الذي يؤديه الموظف والعلاقات مع الزملاء والمشرفين، والأجور والتعويضات التي يتلقاها عن العمل من خلال استقصاء آراء العاملين باستخدام قوائم استقصاء معدة بها أسئلة محددة يتم توزيعها على العاملين لجمع البيانات وقياس الرضا العام عن العمل أو عن مكونات جودة حياة العمل أو عن إدارة برنامج جودة حياة العمل أو عن أدوات برنامج جودة حياة العمل، ولكن يعيب على هذه المقاييس أنها لا تعتمد على مقاييس موضوعية أو كمية؛

❖ **الأداء الوظيفي:** يلعب الأداء الوظيفي دورا أساسيا في تحديد وقياس أداء المؤسسة، فالأفراد المتميزون وأصحاب الأداء العالي تكون لديهم القدرة على مساعدة المؤسسة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة والحفاظ عليه، كما بينت نتائج العديد من الأبحاث بأن برامج جودة حياة العمل (QWL) باتت عاملا مؤثرا في نتائج الأداء، كونها تلعب دورا كبيرا في تحسين مناخ العمل، وتوفير البيئة المحببة التي تحظى برضا الموظفين، الذي ينعكس إيجابا على مستوى أداءهم وإنتاجيتهم؛

❖ **الاستغراق الوظيفي:** يعبر الاستغراق الوظيفي عن المدى الذي يتعرف فيه الشخص نفسيا على عمله أو الدرجة التي يكون فيها عمله ضروريا لصورته الذاتية والتي تعتمد على مدى تلبية الوظيفة التي يزاولها وبعبارة أخرى هو انغماس الأفراد العاملين في عملهم داخل المنظمة وارتباطهم بها ذهنيا وجسديا وعاطفيا، الأمر الذي يؤدي إلى تحقيق الأهداف التنظيمية، وعليه فإن الاستغراق الوظيفي هو اندماج الموظف مع الوظيفة التي يشغلها مما يؤدي إلى تحقيق ذاته، وهناك علاقة بين تبادلية بين الاستغراق الوظيفي وجودة حياة العمل فهو يساعد في تحسينها كما أنه من أهم نواتجها؛

¹ - نصروش محمد نجيب، مرجع سبق ذكره، ص ص: 21 - 23.

❖ **الالتزام التنظيمي:** يعبر الالتزام التنظيمي عن درجة ولاء الموظف وانتماءه للمنظمة التي يعمل بها، ودرجة ارتباطه وتعلقه بها، وأثر هذا الارتباط على كفاءة وفاعلية المنظمة، وقد أثبتت الدراسات والأبحاث أن جودة حياة العمل (QWL) لها تأثير على الالتزام التنظيمي، حيث أن الاستجابة لاحتياجات الموظف ينتج عنها شعور قوي بالانتماء من قبل الموظف تجاه مؤسسه، كما أن غياب أو حتى انخفاض في جودة حياة العمل من شأنه التأثير على الأداء الجيد وغياب الحافز والالتزام تجاه المؤسسة وارتفاع في مستوى دوران العمل، كما يؤكد (Sirgy & Al) أنه كلما ارتفعت جودة حياة الموظف انعكست ايجابيا على مشاعره تجاه المؤسسة التي يعمل بها، مما يزيد من درجة الالتزام التنظيمي؛

❖ **الولاء التنظيمي** يعبر الولاء التنظيمي عن درجة الشعور والإحساس الايجابي المتولد عند الموظف اتجاه المؤسسة التي ينتمي إليها، والالتزام بقيمها ومبادئها، والإخلاص لأهدافها، والارتباط معها، ثم الحرص المستمر على البقاء فيها من خلال بذل الجهد والافتخار بمآثرها، وخلق التوافق والتفاعل بين قيمه وقيمتها، مما يعزز نجاح منظمته وتفضيلها دون سواها في نظره وحكمه، ويتأثر الولاء التنظيمي بشكل مباشر بالعوامل التالية: الأجور، نمط الإشراف المشاركة في اتخاذ القرارات، تصميم الوظيفة.

أولاً: صعوبات تطبيق جودة حياة العمل

على الرغم من الأثر الإيجابي لتطبيق برامج جودة حياة العمل، إلا أن العديد من الأطراف في بعض المنظمات لا يزالون يقاومون الخطط والإجراءات التي من شأنها تطوير جودة حياة العمل وتترجم هذه العوائق في النقاط الرئيسية التالية:¹

❖ **موقف الإدارة:** يتطلب تطبيق برامج جودة حياة العمل إضفاء الديمقراطية في مكان العمل فيجب أن تكون لدى المدراء الرغبة في مشاركة صلاحية اتخاذ القرارات مع موظفيهم، ومنحهم فرصة التعبير عن آراءهم والمشاركة بفاعلية في جميع أنشطة المنظمة إلا أن ذلك صعب التنفيذ لأن كثير من المدراء يعتبرون التخلي عن قوة اتخاذ القرارات لصالح موظفيهم، كما أن الإدارة تعتقد بأن جودة حياة العمل المتوفرة في المنظمة مرضية ولا حاجة للمزيد من إجراءات تحسين جودة حياة العمل، نظرا لفشلهم قياس أثر تطوير جودة حياة العمل على نفسية العاملين على الرغم من أن الموظفين يطمعون للوصول لمرحلة الرضا الوظيفي.

❖ **ثانياً: موقف الاتحادات والنقابات العمالية:** قد يتولد عند الاتحادات والنقابات العمالية شعور بأن برامج جودة حياة العمل تسعى إلى تسريع أداء العمل وتحسين الإنتاجية دون دفع أي عوائد كافية للعاملين، أي أن برامج جودة حياة العمل ما هي إلا وسيلة لاستخراج المزيد من الأداء والإنتاجية من العاملين، ولإزالة

¹ - أبو شمالة ناصر محمد، مرجع سبق ذكره، ص: 35.

هذه المخاوف يجب على المدراء القيام بعملية ترويج برامج جودة حياة العمل يفسرون فيها أهداف هذه البرامج والفوائد المرجوة التي ستعود على العاملين من جراء تطبيق هذه البرامج.

❖ **ثالثاً: التكلفة المالية:** ترى الإدارة بأن التكلفة الرأسمالية والمصاريف المالية اليومية التشغيلية لبرامج جودة حياة العمل ضخمة تفوق قدرة المنظمات، علاوة على أنه لا يوجد ما يضمن فاعلية ونجاعة تطبيق هذه البرامج مما يدعو صاحب العمل الذي يعاني شح في مصادر التمويل إلى التفكير مراراً قبل توفير ظروف عمل جيدة ومنح أجور جيدة وتنفيذ برامج جودة حياة العمل، وللدرد على هذه المخاوف يجب تطبيق هذه البرامج بعناية ضمن ميزانية محددة مسبقاً للوصول للنتائج.

القدرة على تقديم الرعاية، عدم التوازن بين العمل والأسرة، عدم المشاركة في صنع القرار والعزلة المهنية والافتقار إلى الاعتراف بالنفس والعلاقات السيئة مع المشرف والزملاء، صراع الدور وعدم وجود فرصة لتعمم مهارات جديدة، وعليه يتوجب على الإدارة العليا أن تعمل على تحسين برامج تطبيق جودة حياة العمل وأن تدرك بأن الاهتمام بالتحسين يؤدي إلى ارتياح العامل وازدياد إنتاجه وقدرته في العمل ورفع روحه المعنوية ومشاركته في اتخاذ القرار بمسؤولية عالية ورفع روح الثقة والتعاون بين الرؤساء والمرؤوسين.

المبحث الثاني: ماهية سلوك المواطنة التنظيمية

يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم المعاصرة التي تعزز الاهتمام بها خلال العقدين الأخيرين واستمر بخطوات ثابتة، لما لهذا المفهوم من أثر بارز على مستوى أداء العاملين، وبالنظر إلى أن المنظمات المعاصرة تعمل في ظروف منافسة عالية التعقيد، فإن نجاحها في هذا الميدان التنافسي يعتمد على حماس العاملين فيها، لتحقيق مستويات أداء تتجاوز الأهداف والغايات المحددة، وفي هذا المبحث مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، وكذا أهميتها والنظريات المفسرة لها، ومن ثم تناول أبعاد وأنماط سلوك المواطنة التنظيمية ثم محددات سلوك المواطنة التنظيمية.

المطلب الأول: مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية

خلال العقد الماضي زاد الاهتمام بمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية. وهو سلوك غير محدد ولا يرتبط رسمياً بنظم الحوافز وتقييم الأداء بالمنظمات، وهو سلوك هام لكل المنظمات حيث قال (Katz) أن المنظمات التي تعتمد فقد على السلوك الرسمي تعتبر نظم هشة سهلة الكسر، كما أن المنظمات يجب أن تترك جزءاً من السلوك غير محدد للأفراد حتى يكون لديهم مقدرة على التعامل مع المواقف غير المتوقعة والتي تتطلب

التصرف الابتكار من قبل الأفراد،¹ وعليه سيتم في هذا المطلب التطرق لنشأة وتطور مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وتعريفها وأهميتها، وأنواعها.

أولاً: نشأة وتطور مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية

تعد المواطنة مفهوم سياسي وقانوني قبل أن تكون مفهوم اجتماعي وتنظيمي، ولكن المهم هنا الحديث حول الجانب الاجتماعي والتنظيمي ومراحل ظهور وتطور مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، حيث تعود الإرهاصات الأولى لظهور الاهتمام بموضوع المواطنة التنظيمية إلى توجهات مدرسة العلاقات الإنسانية في الإدارة والتنظيم من خلال استيعابها لمنطلقات علم الاجتماع وعلم النفس في تحليل الظاهرة التنظيمية وتأثيراتها على الروح المعنوية والحوافز غير المادية والمشاركة وفاعلية التنظيم غير الرسمي.

انبثق مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية من جهود العديد من الباحثين من خلال الدراسات التي قاموا بها، وذلك بحثاً عن أفق جديدة لتحقيق فاعلية وجودة أكبر في الأداء والإنتاج عبر تحديد المطالب التي تسعى المنظمة لتحقيقها، وفيما يخص سلوك المواطنة التنظيمية كانت المطالب مركزة حول مطلب التعاون، كما قرر (Bernard Chester) عام 1983 فقد طرح مفهوم التنظيم غير الرسمي (Informal Organization) والحاجة إلى أن يكون لدى أعضاء المنظمة الاستعداد للتعاون من أجل تحقيق مصالح المنظمة، وأطلق على هذا السلوك اسم "الاستعداد للتعاون (Willingness To Cooperate) وهو ما جاء على خلاف ما كان سائداً في تلك الحقبة حيث كانت المفاهيم السائدة في المنظمات تشكل ما نشير إليه اليوم باسم "نظرية الإدارة الكلاسيكية"، وقد افترضت النظرية الكلاسيكية أن معظم المشاركين في المنظمات ليس لديهم القدرة على التعاون بصورة تلقائية، لذا فإن الهيكل التنظيمي الرسمي هو القادر على الوفاء بهذه الوظيفة، وقد أكد كذلك (Bernard) أن المنظمات ليست مكونة من أشخاص كما يتصور البعض، بل من أفعال وتأثيرات هؤلاء الأشخاص، ويضيف أن الأفراد لابد من أن يقوموا بإظهار الرغبة في المساهمة بجهودهم لهذا السلوك التعاوني، وهذه الرغبة في الإسهام بالجهد هي التي جرى تسميتها بالولاء، وعليه يشكل هذا الأخير سلوكيات ليست بالضرورة متعلقة بالمواقف ولا المكانة ولا المناصب الوظيفية ولا الشهرة ولا التعويضات أو القدرة، مشيراً إلى وجود اختلافات فردية في الميول لإظهار مثل هذه السلوكيات التعاونية.

بعد ذلك جاء عالما الاجتماع (Katz & Kahn) في الفترة ما بين عامي 1964 – 1966 ليستكملا جهود من سبقهم في هذا الإطار وألفا كتاباً بعنوان "علم النفس الاجتماعي للمنظمات" وقد تضمن الكتاب تحليلاً

¹ - مقبل عبد المليح وخالدي يمينه، تقييم سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الجامعي - دراسة استكشافية على عينة من أساتذة جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد (31)، 2017، ص: 474.

سلوكيا شاملا للمنظمات، وبالاعتماد على دراسات (Bernard) كانت رؤيتهم للسلوكيات التطوعية بأنها تشمل السلوكيات الابتكارية والتعاونية وتقديم المقترحات التي تسهم في بقاء المنظمة والتي تخرج عن الواجبات المحددة في الوصف، وهذا النمط من السلوك التلقائي يهدف لمساعدة الزملاء وتحسين الأداء وضمان استمرارية أي منظمة، فالأدوار الأساسية في المنظمة وحدها لا تكفي لنجاحها لذا عرف هذا النمط من السلوك "بالسلوكيات الابتكارية والتلقائية (Spontaneous and Innvative Behaviors)".

وفي سنة 1977 قام (Organ) بنشر وثيقة يهدف من خلالها لتفسير العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية، حيث كان المفهوم السائد أن العامل السعيد هو المنتج، غير أن الكثير عجز عن إثبات هذه العلاقة، وقد أوضح (Organ) أن السبب في عدم إثبات هذه العلاقة يرجع إلى أن مصطلح الإنتاجية مفهوم كمي وقاصر، وفي الحقيقة هناك أداء للعمل الأساسي المنصوص عليه بالوظيفة وأعمال أخرى غير ملحوظة لا يمكن قياسها وهي ناتجة عن الأداء النوعي، وهذه المساهمات النوعية تتخذ أشكال مساعدة للزملاء ومشاركتهم طرق العمل؛

بعد ذلك وفي عام 1983 جاء (Bateman) وهو تلميذ لـ (Organ) ليخلص إلى أنه لا توجد علاقة قوية بين الرضا الوظيفي والإنتاجية، بل هناك علاقة قوية ومعنوية بين الرضا الوظيفي والسلوكيات الطوعية، وأطلق على هذه السلوكيات اسم "سلوك المواطنة التنظيمية" نظرا لأن هذه السلوكيات أقل اعتمادا على قدرات الفرد والتكنولوجيا المستخدمة في الإنتاجية، وتعد هذه المرحلة الأولى لظهور مصطلح سلوك المواطنة التنظيمية،¹ وقد اعتبر (Bateman and Organ) العاملين الذين يشاركون في مثل هذه السلوكيات مواطنين صالحين، وفي وقت لاحق قدم (Organ) سنة 1988 مراجعة موسعة لسلوك المواطنة التنظيمية ووصفه بأنه سلوك فردي تقديري غير معترف به اعترافا مباشرا أو صريحا من نظام المكافآت الرسمية والذي في مجمله يعزز الأداء الفعال للمنظمة إذ لا يعتبر هذا السلوك التطوعي سبباً لأنه سلوك تقديري وغير مجزي رسمياً،² ويساهم مساهمة إيجابية في الأداء التنظيمي بتحقيق الكفاءة والفعالية، ولتأثيره في مستوى الفريق وتقييم أداء العاملين،³ وبعد ذلك توالد الدراسات المتعلقة بهذا المفهوم من الناحية النظرية والتطبيقية وتم تحليله بشكل أعمق وتحديد أبعاده وآثاره وكذا تحليل العوامل المؤثرة والمحددة له.

¹ - أبو سمعان محمد ناصر راشد، محددات العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الضباط في جهاز الشرطة بقطاع غزة، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2015، ص: 33.

² - Aneesya. P. Agrawal. R & Khandelwal, U, **Inclusive workplace and organizational citizenship behavior: Study of a higher education institution, India. Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal**, Vol (37), No (6), 2018, PP: 16-17.

³ - Rose, K., Herd, A., & Palacio, S, **Organizational Citizenship Behavior: An Exploration of One Aspect of Cultural Adjustment Faced by U.S. Army Soldiers Transitioning From Military to Civilian Careers**. Advances in Developing Human Resources, Vol (9), No (1), 2017, PP: 6.

ثانيا: تعريف سلوك المواطنة التنظيمية

المواطنة لغة مشتقة من كلمة الوطن، وهو المنزل الذي يقيم فيه الإنسان ويقال وطن بالمكان وأوطن به أي اتخذها وطنا وأوطن فلان أرض كذا، أي اتخذها محلا ومسكنا يقيم فيه.¹

لم يلقي مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية شأنه شأن غيره من المفاهيم الإدارية الحديثة اتفاقا بين الباحثين والمهتمين لا حول اسمه، ولا حول تعريفه، ففيما يتعلق باسمه في أدبيات الإدارة فقد أطلق عليه عدة تسميات مختلفة وفقا للمدرسة الفكرية التي ينتمي إليها الباحث وتماشيا مع توجهاته ومنطلقاته، ومن هذه التسميات ما يلي: سلوك الدور الإضافي (Extra Role Behavior)، سلوك الموالاة أو الدعم أو التأييد الاجتماعي (Prosocial Behavior)، سلوك المواطنة التنظيمية (Organizational Citizenship Behavior)، السلوك غير المكلف أو غير المفروض (Non Mandated Behavior)، وسلوك التلقائية المؤسسية (Institutional Spontaneity Behavior).²

كما أن الباحثين لم يتفقوا على مسمى هذا السلوك فإنهم لم يتفقوا أيضا على تعريفه، فحسب (Scholl & Al, 1987) الذين سموه سلوك الدور الإضافي فقد عرفوه بأنه "ذلك النمط من السلوك الذي يصدر من الفرد وله تأثير وظيفي إيجابي في أداء المنظمة ككل، ويقع خارج نطاق متطلبات العمل الرسمية للوظيفة ويتضمن بعدا إثاريا"، أما (Robbins, 2001) فيرى بأنه "السلوك غير الاعتيادي الذي لا يعد جزءا من متطلبات العمل الرسمي ويؤدي إلى زيادة كفاءة المنظمة"، في حين يعرف (Organ & Konovsky, 1992) سلوك المواطنة التنظيمية بأنها "السلوك التقديري الزائد عن الدور الرسمي للفرد والذي يساعد على تحقيق الفعالية التنظيمية".³

أما (Mc-Allister, 1989) فقد سماه السلوك غير المكلف أو غير المفروض وعرفه على أنه "نمط من أنماط السلوك يقوم به العامل وهو غير مكلف به رسميا ضمن اللوائح الرسمية والقانونية للمنظمة"، أما (George & Brief, 1992) فقد سماه بسلوك التلقائية المؤسسية وقد عرفه بأنه "ذلك السلوك الذي يؤديه الفرد اختيارا علاوة على دوره الرسمي المحدد، بما يساعد على تحقيق الفاعلية التنظيمية"، كما سماه (Puffer, 1987) بسلوك الموالاة أو الدعم أو التأييد الاجتماعي فقد سماه بسلوك الموالاة أو الدعم أو التأييد الاجتماعي

¹ - هيان حمدان، أثر سلوك المواطنة التنظيمية على تحسين أداء المؤسسات الخدمية - دراسة مسحية على المصارف العامة بمدينة حماة، الجامعة الوطنية الخاصة، 2015، بدون صفحة، على الرابط: ssrn.id3633874_code4205967.pdf

² - راتب السعود وسوزان سلطان، سلوك التطوع التنظيمي لدى لأعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية العامة وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد (9)، العدد (4)، 2008، ص: 35.

³ - معمر حمزة وبن زاهي منصور، سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد (6)، العدد (14)، 2014، ص: 46 - 47.

وعرفه بأنه "مجموعة من الأفعال لم تحدد بصورة مباشرة من قبل التوصيف الوظيفي، ولكنها تجلب مصالح ومنافع للمنظمة تسمو على المصلحة الفردية".¹

وقد عرفه (Niehoff & Moorman, 1993) بأنه "سلوك الدور الإضافي، فهو سلوك اختياري يقوم به الفرد دون إيجاب كما أنه لا يرتبط بنظم الحوافز الرسمية داخل المنظمة"، وعرفه (Lambert, 2006) بأنه "ذلك السلوك الذي يتجاوز المتطلبات الأساسية للعمل، ويكون إلى حد كبير عمل تقديري يقوم به العاملون داخل المنظمة وتعود الفائدة منه على المنظمة" أما (Greenberg, 2011) فيرى بأنه ذلك النشاط أو الإجراء الذي يمارسه الأفراد في المنظمة والذي يتجاوز التوقعات الرسمية لمتطلبات وظائفهم والتي تعتمد مثل هذه السلوكيات على الثقافة التنظيمية المحفزة"،² كما عرفه (William, Pitre & Zainuba, 2002) على أنه "سلوك وممارسات أولئك العاملين الذين يسهمون في فاعلية المنظمة، وتحريك نشاطها عبر التعاون الإنساني"،³ ويعتقد (Polat, 2009) بأنه "سلوك مفيد للمنظمة والإدارة والجماعات والأفراد ويتمخض عنه مشاركة ومساهمة فعالة داخل المنظمات".⁴

كما عرفه (Zhang, 2011) بأنه "مجموعة متنوعة من الأنشطة التطوعية التي يقوم بها الموظفون بشكل تلقائي والتي هي غالبا ليست ضمن التزاماتهم الوظيفية"، وقد عرفها (Organ) بأنها "سلوك تطوعي يتجاوز الوصف الوظيفي الرسمي ويؤدي في النهاية إلى زيادة الفعالية التنظيمية"،⁵ كما عرف سلوك المواطنة التنظيمية أيضا بأنها "مجموعة من التصرفات التي تهدف إلى تقديم المساعدة وظهور علامات سلوكية غير مطلوبة على المستوى الرسمي ولكنها تكون ذات فائدة للمنظمة"،⁶ وفي ذات السياق عرفه آخرون بأنه "التصرف الطوعي والاختياري وغير الإلزامي الذي يقوم به العامل خارج الإطار الرسمي، فهو إرادة ذاتية تتجسد في سلوكيات مرغوبة ومحبذة لها الأثر الإيجابي في المنظمة عموما والجماعة والعاملين خصوصا".⁷

¹ - راتب السعود وسوزان سلطان، مرجع سبق ذكره، ص: 35 - 36.

² - هيان حمدان، مرجع سبق ذكره، بدون صفحة.

³ - شلابي وليد وقبوق عيسى، سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالإبداع الإداري - دراسة ميدانية على عينة من مديري المدارس الابتدائية ببلدية المسيلة، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، المجلد (5)، العدد (1)، 2020.

⁴ - عيواز نور الدين وبويدي لامية، محددات المواطنة التنظيمية كسلوك بالمنظمات الحديثة، مجلة المجتمع والرياضة، المجلد (5)، العدد (2)، 2022، ص: 94.

⁵ - ليلي مطالي وآخرون، تحليل أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي جامعة بومرداس - الجزائر، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، المجلد (36)، العدد (4)، 2022، ص: 136.

⁶ - ممش إشراف محمد زيدان، واقع سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية، مجلة كلية فلسطين التقنية للأبحاث والدراسات، المجلد (36)، العدد (4)، 2016، ص: 7.

⁷ - هريش مسعود وحديد مختار، أثر جودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بالسلك شبه الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحيى بجبل، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد (11)، العدد (2)، 2020، ص: 311.

من خلال ما سبق يمكن استخلاص عدة خصائص وسمات لمفهوم المواطنة التنظيمية يمكن إيجازها في النقاط التالية:¹

- هو سلوك مرتبط بالأدوار الإضافية التي تتعدى حدود الواجبات الأساسية؛
- هو سلوك تطوعي واختياري غير ملزم به العامل لأن غير مدرج ضمن الوصف الوظيفي الرسمي؛
- هو سلوك يتوقع أن يؤخذ في الاعتبار عند ظهور فرصة تنافسية في المنظمة؛
- هو سلوك ينعكس بشكل إيجابي على تنمية فعالية المنظمة والارتقاء بأدائها الكلي؛
- هو سلوك ينتج عن مجموعة من الأفعال وليس فعلا واحدا؛
- هو سلوك يختلف من فرد لآخر ومن منظمة لأخرى وقد يكون بدرجات متباينة.

المطلب الثاني: أهمية سلوك المواطنة التنظيمية والنظريات المفسرة له

لقد أصبح مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية اليوم مطلبا من الكثير من المنظمات التي تعمل وتسعى لتحسين أدائها، وزيادة فعاليتها، وذلك راجع أساسا للفوائد الكثيرة التي ستتحقق للمنظمة والعاملين معا من خلال تحسين الأداء الفردي والمؤسسي، إدارة الوقت بشكل فعال، تحسين العمليات التنظيمية وتنمية الإبداع والابتكار، بالإضافة إلى تعزيز بقاء المنظمة وقدرتها على المنافسة وحمايتها من الأخطار.²

أولا: أهمية سلوك المواطنة التنظيمية

إن سلوكيات المواطنة التنظيمية أهمية كبيرة ودور فاعل في نجاح المنظمة واستمرارها فالدور الذي يقوم به الموظف يساهم في تحقيق أهداف المنظمة، وكذلك زيادة قدرة الموظفين والمدراء على أداء وظائفهم بشكل فعال،³ لأن الدور الإضافي غير الرسمي الذي يقوم به الفرد العامل يساهم في تحقيق أهداف المنظمة وزيد من قدرة الرؤساء والمرؤوسين على أداء مهامهم ووظائفهم بشكل فعال، وعليه يمكن تبيان أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في النقاط التالية:⁴

- الإسهام في تحسين الأداء الكلي للمنظمة من خلال إدارة العلاقات التبادلية بين الموظفين في الإدارات والأقسام المختلفة وهذا ما يساهم في زيادة حجم المخرجات الكلية المنجزة؛

¹ - حنان عثمان عسيب محمد، سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالصورة الذهنية للجامعات السودانية - بالتطبيق على جامعة أم درمان الإسلامية (مجمع الطالبات)، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، المجلد (3)، العدد (28)، 2025، ص: 47 - 48

² - نفس المرجع السابق: ص: 47.

³ - مناصرة رشيد وبن ختو فريد، سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد (8)، 2015، ص: 224.

⁴ - بومنقار مراد وشلبي زهير، الأبعاد الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية - دراسة تحليلية نظرية، مجلة العلوم الاجتماعية المجلد (5)، العدد (19)، 2016، ص: 117 - 118.

- المحافظة على وحدة المنظمة وتماسكها والمساعدة في تخفيض حاجتها إلى تخصيص الموارد النادرة لبعض المهمات، والاستفادة من هذه الموارد لزيادة الإنتاجية الكلية للمنظمة؛
- الإسهام في تحسين قدرة المديرين وزملاء العمل على أداء عملهم، وذلك من خلال تخصيص وقت أكبر للتخطيط الفعال وجدولة الأعمال وحل المشكلات؛
- تتبع أهمية سلوك المواطنة التنظيمية بالنسبة للأفراد من خلال توفير القدرة على الإبداع والمقترحات المقدمة من قبلهم، مما يعزز الدافع للإنجاز وتحسين الأداء والشعور بالمسؤولية تجاه المنظمة، وهو ما يوفر الفرصة للأفراد لاختبار قدراتهم وقابليتهم الإدارية من خلال مساهمتهم في اتخاذ القرارات؛
- انخفاض معدلات دوران العمل والغياب، مما يؤدي إلى زيادة الاستقرار التنظيمي وازدياد معدلات الأداء وتحسين الإنتاجية، مما يزيد من ارتفاع مستويات الكفاءة والفعالية التنظيمية، وتعزيز الثقة المتبادلة والرضا الوظيفي ما بين الأفراد وتقليل الصراعات السلبية في المنظمة.

ويمكن توضيح أهمية سلوك المواطنة التنظيمية بالنسبة للأفراد والجماعات والمنظمة فيما يلي:¹

❖ **على مستوى الفرد:** تتمثل فيما يلي:

- يعمل على تحسين أداء وإنتاجية الفرد وتطويره ذاتياً؛
- يؤدي على تحسين قدرات ومهارات العاملين والمديرين على حد سواء؛
- يؤدي إلى الالتزام وحل المشاكل؛
- التقليل من مستوى التسرب الوظيفي.

❖ **على مستوى الجماعة:** تتمثل فيما يلي:

- يساعد على تنسيق النشاطات بين أعضاء المجموعة وفرق العمل؛
- يساهم في التقليل من الصراعات بين الأفراد؛
- يعمل على تماسك النظام الاجتماعي بين أعضاء المجموعة وفرق العمل.

❖ **على مستوى المنظمة:** تتمثل فيما يلي:

- يعمل على زيادة معدلات الأداء والإنتاجية على مستوى المنظمة؛
- يقلل الحاجة إلى تخصيص جزء من موارد المنظمة في وظائف الانضباط والصيانة داخل المنظمة؛
- تمكن المنظمة من اجتذاب الموظفين الأكفاء والاحتفاظ بهم؛

¹ - طحطوح عالية محمد، تأثير الأنماط القيادية الإدارية على سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة تطبيقية على موظفات جامعة الملك عبد العزيز بجدة، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في الإدارة العامة، كلية الاقتصاد بجامعة الملك عبد العزيز، السعودية، 2015، ص: 36.

- يحسن من الظروف النفسية والتنظيمية داخل المنظمة؛
- يعمل على الحد من التباين في أداء المنظمة يؤدي إلى استقرارها؛
- يساهم في تحسين رضا العملاء والمستفيدين من خدمات المنظمة.

ويمكن تبرير الاهتمام المتزايد بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال النظر إلى طبيعة هذا المفهوم وعلاقته بالأبعاد والمخرجات التنظيمية، فسلوك المواطنة التنظيمية يرتبط بالكثير من المفاهيم الإدارية الهمة في المنظمة كالاتجاهات والإدراك والقيادة والتغيير، أما من ناحية طبيعة سلوك المواطنة فهذا السلوك غير مكلف بالنسبة إلى المنظمة فهو اختياري وتطوعي للموظف ولا يرتبط بشكل رسمي بأية مكافآت أو حوافز، ولا يندرج تحت الوصف الوظيفي، بمعنى آخر لا يعتبر جزءاً من العمل الرسمي للموظف، ويرى (Robbins & Judge) أن المنظمات الناجحة تتطلب موظفين يعملون أكثر من الواجبات المناطة بهم، وأن يقدموا أداء أعلى من المتوقع خاصة المنظمات المعاصرة التي تعمل في بيئة متغيرة وتعتمد على فرق العمل التي تستدعي التعاون والتطوع لخدمة أعضاء الفريق.¹

ثانياً: النظريات المفسرة لسلوك المواطنة التنظيمية

يوجد نوعان من العقود بين الفرد والمنظمة، هما العقد الصريح أو ما يسمى بالعقد الرسمي، والعقد الضمني أو ما يسمى بالعقد النفسي، العقد الرسمي يعبر عن المهام الرسمية ومعايير الأداء المنصوص عليها في عقد العمل الرسمي بين الفرد والمنظمة، أما العقد النفسي فيشير إلى إدراك الموظف أو العامل للمهام المطلوبة منه والعائد عليها؛

وبشكل عام فإن العلاقة بين الفرد والمنظمة تأخذ الطابع التبادلي، بحيث يبذل الأفراد جهودهم مع منفعة مادية أو اجتماعية متوقعة، فإذا كانت المنفعة المحصلة أقل فإنهم يخفضون من أدائهم الوظيفي والعكس صحيح، بمعنى آخر يسعى الفرد لإحداث حالة من التوازن في العلاقة التبادلية وإذا وجدت هذه الحالة من التوازن فيمكن حينها ظهور سلوكيات المواطنة التنظيمية، ويمكن تفسير الإطار النظري الذي يحوي سلوكيات المواطنة التنظيمية باستخدام نظرية التبادل الاجتماعي ونظرية التعاون، ولقد استخدمت النظريتين من قبل الباحثين لتفسير سلوكيات المواطنة التنظيمية وفيما يلي شرح موجز لمضمون النظريتين:²

❖ **نظرية التبادل الاجتماعي (Social Exchange Theory):** ينطوي مفهوم هذه النظرية تحت العلاقات بين الأفراد بين بعضهم البعض أو ما بين الأفراد ومشرفين، فالأفراد يتوقعون رد الجميل في العلاقة والمعاملة

¹ - أبو تايه بندر كريم، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد (20)، العدد (2)، 2018، ص: 153.

² - أبو سمعان محمد ناصر راشد، مرجع سبق ذكره، ص: 40 - 42.

إزاء ما يقومون به من تصرفات وأعمال، ووفقا لهذه النظرية يفترض وجود عقد نفسي بين طرفي العلاقة، وحسب (Organ) فإن سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي إلى حصول علاقة ثابتة ومتسقة بين القناعة بالعمل لدى العاملين وبين مفهوم الأداء المراد تحقيقه، كما يرى (Konovsky & Puh, 1994) أن سلوك المواطنة التنظيمية يتحقق عند وجود خاصية التبادل الاجتماعي من خلال الثقة بين المشرف والعاملين في المنظمة، ومن خلال عدالة الإجراءات والتوزيع المحققة في العلاقات التنظيمية.

❖ **نظرية التعاون (Corporation Theory):** تعد نظرية التعاون بمثابة النظرية الثابتة التي تغطي الإطار النظري لسلوك المواطنة التنظيمية، فبينما تركز نظرية التبادل الاجتماعي على العلاقة الثنائية بين الفرد والمنظمة أو العلاقة بين الأفراد فيما بينهم، فإن نظرية التعاون تؤكد على العمل الجماعي لتحقيق أهداف الجماعة، وتقدم نظرية التعاون الإطار العام لدراسة كيفية سلوك الأفراد في الجماعات، كما تقترح النظرية أن التعاون يصبح ممكنا عندما يدرك الأفراد أنهم يكافحون جميعا من أجل تحقيق أهداف المنظمة، أي نجاح كل فرد منهم يعني مساعدة الآخرين على النجاح أيضا مما يدعم الجماعة في تحقيق أهدافها العامة، والتعاون هنا غير مبني على المصلحة الفردية بل المصلحة المشتركة الجماعية، وفي المقابل فإن سلوكيات المواطنة التنظيمية تحقق المنفعة العامة للمنظمة، وقد أسهمت نظرية التعاون في تمكين الباحثين من دراسة سلوكيات المواطنة التنظيمية لما لهذه النظرية من تأثير على بيئة العمل ككل أو على الجماعة، كما تستخدم هذه النظرية في الكشف عن العوامل المؤثرة في سلوكيات المواطنة التنظيمية.

المطلب الثالث: أبعاد وأنماط ومعوقات سلوك المواطنة التنظيمية

تمثل الأبعاد الأساس الذي يقوم عليه مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، وقد تختلف مسميات هذه الأبعاد عند بعض الباحثين لكنها تبقى متشابهة في جوهرها وحتى تعريفاتها الإجرائية، بالمقابل هناك شبه اتفاق على أن هذه الأبعاد الخمسة هي المكونات الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية، أما بخصوص أنماط سلوك المواطنة التنظيمية فهي ترتبط ارتباطا وثيقا بالأبعاد الخمسة التي سيتم تناولها في هذا المطلب.

أولا: أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

يتناول الباحثون والمهتمون بسلوك المواطنة التنظيمية هذا المفهوم من أوجه مختلفة، فهناك من يرى أنه يمثل بعدين أساسيين، وهناك من يرى بأن بأنه يتضمن خمسة أبعاد رئيسية، لكن هذين الاتجاهين غير متناقضين بل متكاملين فالذين يرون بأن المفهوم يتضمن بعدين أساسيين لا يرفضون مقولة الطرف الآخر الذي يحددها بخمسة أبعاد لأنهم يرون بأن هذه الأبعاد الخمسة يمكن إدراجها من خلال هذه البعدين؛

البعدان الأساسيان لسلوك المواطنة التنظيمية حسب رأي الاتجاه الأول هما: بعد تنظيمي والآخر فردي، بمعنى أن هناك سلوكا تطوعيا يهدف إلى خير المنظمة والارتقاء بأدائها والعمل على بقائها، وسلوك تطوعي آخر يهدف إلى مساعدة الأفراد العاملين في المنظمة للقيام بأعمالهم والتعاون معهم، وهو في النهاية يساهم في تحقيق أهداف المنظمة ككل.¹

وبالنسبة للرأي الثاني الذي قسم أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية إلى خمسة أبعاد، ففي البداية توصل (Organ) وزملاءه عام 1983 إلى وجود بعدين رئيسيين لأداء المواطنة التنظيمية أطلقوا عليها سلوك المساعدة (سلوك الإيثار) الطاعة العامة، ويشار إليها باسم يقظة الضمير، وفي عام 1988 نشر (Organ) كتابه الشهير بعنوان سلوك المواطنة التنظيمية خصائص الجندي الصالح، اقترح نموذجا خماسيا لأبعاد أداء المواطنة يتضمن ثلاث أبعاد بالإضافة إلى البعدين السابقين وهي: سلوك الروح الرياضية، سلوك الكياسة، والسلوك الحضاري على النحو التالي:²

وعموما يمكن توضيح أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية من خلال الشكل التالي:



وعليه وبناءا على الشكل أعلاه وما سبق تم تقسيم أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في هذه الدراسة إلى خمسة أبعاد كما ورد في نموذج (Organ, 1988) على النحو التالي:

❖ **الكرامة والكرم (Altruism – Helping Behavior):** هي سلوك يعكس مدى مساهمة الفرد في اجتباب المشاكل التي يمكن أن يتعرض لها زملائه في العمل من خلال احترام رغبات الآخرين والتعرف على

¹ - العامري أحمد بن سالم، محددات وآثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات، مجلة جامعة الملك عبد العزيز - الاقتصاد والإدارة، المجلد (17)، العدد (2)، 2003، ص: 69 - 70.

² - أحمد مسعود أسامة وعيشوش عثمان، سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالفعالية الذاتية، مجلة الكفاءة للعلوم، المجلد (5)، العدد (4)، 2020، ص: 290.

آراءهم قبل اتخاذ القرارات كذلك تقديم النصح وتوفير المعلومات الضرورية لهم،¹ وتبدو أهمية هذا المكون واضحة في الحالات التي يتطلب فيها أداء العمل ضرورة التنسيق بين مجموعة أفراد أو مجموعات عمل مختلفة، وما يترتب على ذلك من تدعيم روح التعاون البناء بدلا من الاستغراق في مناقشات جدلية غير مجدية،² وتتمثل في معاملة الآخرين باحترام، وتشمل تقديم المعونة والنصح للزملاء الذي يواجهون مشاكل، وهذه السلوكيات المهنية من شأنها أن تؤدي إلى تجنب المشاكل في مكان العمل.³

❖ **الإيثار أو السلوك التعاوني (Altruism – Helping Behavior):** ويطلق عليه سلوكيات المساعدة وهو نمط من السلوك يقوم به العامل أو الموظف لمساعدة الآخرين بشكل مباشر أو غير مباشر لحل مشكلاتهم المتعلقة بالعمل داخل المؤسسة،⁴ ويقصد به قيام الموظف بمساعدة الموظفين (زملاء، رؤساء، مرؤوسين) في منظمته للقيام بأعمالهم، وكما تتجاوز هذه المساعدة زملاء العمل لتشمل المراجعين ليحصلوا على الخدمة المثلى في المنظمة،⁵ ومن نماذج هذا السلوك مشاركة العاملين الآخرين بطرق وأساليب العمل الجديدة، أو الرغبة في مساعدة العاملين الجدد وتعليمهم، كذلك نجد التضحية، الأمن الأمل، وتقادي كل نزاعات العمل.⁶

❖ **الروح الرياضية (Sports masnship):** تشير إلى تحمل متاعب العمل، والصبر عليها وعدم التذمر من المضايقات البسيطة، والإمساك عن فعل بعض الأشياء مثل إضمار المظالم التافهة،⁷ وإدخال الطاقة الموجهة لمثل ذلك لإنجاز العمل، وأيضا تجنب استهلاك الأوقات في كثرة الشكوى، وعدم تضخيم الأمور بالإضافة إلى البعد عن مواطن الخلاف مع الآخرين وتقبل النقد بصدق ورحب والتعالي عن الإساءات.⁸ وهو أيضا ذلك السلوك الاختياري الذي يعكس مدى التعداد الفردي لتقبل بعض ظروف العمل غير المناسبة أو بعض صور الإحباط والمضايقات التنظيمية العرضية دون شكوى، وغالبا ما تظهر هذه الحالات نتيجة

¹ - هسك قويدر عبد الوهاب وبن موسى محمد، مدى تأثير فرق العمل في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد (6)، العدد (2)، 2022، ص: 474.

² - حرايرية عتيقة، تفعيل سلوك المواطنة التنظيمية سبيل للتطوير المؤسسي، مجلة دفاثر علم الاجتماع، المجلد (1)، العدد (2)، 2013، ص: 127.

³ - ليلي مطالي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص: 136.

⁴ - عون علي وبوزيدي عطية عصام، سلوك المواطنة التنظيمية كمدخل لفعالية المنظمة، مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، العدد (6)، 2018، ص: 13.

⁵ - أبو تايه بندر كريم، مرجع سبق ذكره، ص: 153.

⁶ - بن صويلح ليلي، نهج تمكين المورد البشري في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد (14)، العدد (1)، 2022، ص: 266.

⁷ - أحمد مسعود أسامة وعيشوش عثمان، مرجع سبق ذكره، ص: 291.

⁸ - بن يحي عز الدين، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة ميدانية بمؤسسات الشباب لولاية قسنطينة، مجلة أبحاث نفسية تربوية، المجلد (4)، العدد (10)، 2017، ص: 250.

تفاعل الأفراد في مكان العمل الواحد أو العمل ضمن جماعة، ومن شأن هذا السلوك أن يخفف من عبء العمل على الرئيس المباشر من خلال تقبل الفرد للوضع وتجاوزه لحالات المضايقة والإحباط والتصدي لها بكل روح رياضية بعيدا عن الشكوى والتذمر حتى يتفرغ الجميع لحل مشاكل العمل الحقيقية.¹

❖ **الضمير الحي (Conscientiousness):** هناك من يطلق عليه الطاعة العامة وهو إخلاص الفرد المثاليات يضعها كميّار لسلوكياته، الذي لا يتعدى الحدود الدنيا لمتطلبات العمل الرسمي للمؤسسة،² ويشير إلى سلوك الفرد الذي يتجاوز الحد الأدنى لمتطلبات الوظيفة مثل: الامتثال للقواعد واللوائح وعدم أخذ فترات راحة إضافية والعمل ساعات أو أيام إضافية،³ ويشمل هذا السلوك احترام الأنظمة، والعمل بجدية تامة، وخدمة المصلحة العامة ولو كانت على حساب المصلحة الشخصية، ويمثل أيضا سلوك الموظف التطوعي والاختياري، الذي يفوق الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة، من خلال التطوع بأعمال إضافية وإبداء مقترحات تسهم في تطوير العمل وتحسينه، والحضور والمساهمة بشكل اختياري في حل المشاكل في المنظمة، واحترام اللوائح والتقليل من الاستراحات.⁴

❖ **السلوك الحضاري (Civic Virtue):** ويعني المشاركة الفعالة والبناءة في إدارة أمور المنظمة والاهتمام بمصيرها من خلال حضور الاجتماعات المهمة غير الرسمية، والمحافظة على التغيير من خلال المتابعة المستمرة لما يكتب وينشر كإعلانات وتعليمات داخلية في المنظمة، كما يعني احترام قوانين المنظمة وأنظمتها والمحافظة على سمعتها والحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المرتبطة بالعمل.⁵

إضافة إلى ما سبق أشار (Tambe & Skanker, 2014) إلى خمسة أبعاد موسعة لسلوك المواطنة التنظيمية تتمثل فيما يلي:⁶ التدريب الذاتي (Self Training)، المشاركة في تحقيق الرفاه الاجتماعي أو المشاركة المجتمعية (Social Welfare Participation)، حماية موارد المنظمة وحفظها (Protecting and Saving Company Resources)، الحفاظ على نظافة مكان العمل (Keeping the Workplace Clean)، والوئام والانسجام بين الأفراد (Interpersonal Hrmny).

¹ - حرارية عتيقة، مرجع سبق ذكره، ص: 127.

² - ريغي ربحي، مستوى سلوك المواطنة التنظيمية، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد (15)، العدد (2)، 2021، ص: 342.

³ - Tambe. S & Shanker. M, A Study of Organizational Citizenship Behavior (OCb) and Its Dimension: A Literature Review, International Research Journal of Business and management (IRJBM), Vol (1), 2014, P: 70.

⁴ - بوراس آسية، مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة بجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة، مجلة الإبراهيمي للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد (3)، 2018، ص: 289.

⁵ - حنيش صلاح الدين وآخرون، أثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطاقم الإداري العامل بمستشفى طب العيون صداقة الجزائر كوي بالوادي، مجلة الباحث، المجلد (19)، العدد (1)، 2019، ص: 470.

⁶ - Tambe. S & Shanker. M, Op-Cit, P: 70.

ثانياً: أنماط سلوك المواطنة التنظيمية

هناك أنواع لسلوك المواطنة التنظيمية، وكذلك سميت أنماط، أما بالنسبة لأنواعه فهناك من حصرها في نوعين فقط هما:¹

❖ **سلوكيات إيجابية:** وهي التي يمارسها الفرد العامل طوعية مثل مساعدة الزملاء في العمل، وتقديم اقتراحات لتحسين صورة المنظمة؛

❖ **سلوكيات جودة الامتناع:** وهي السلوكيات التي يمتنع عنها الفرد مثل عدم التعبير عن الاستياء من أوضاع العمل، وعدم إثارة المشاكل والشكوى والتذمر.

كما أن هناك من لخصها في ثلاثة أنواع هي:²

❖ **سلوك المواطنة الموجه نحو المنظمة:** ويتضمن السلوكيات التي تعكس الالتزام والولاء للمنظمة، وتشمل أيضاً الامتثال للقواعد والسياسات والإجراءات المنصوص عليها؛

❖ **سلوك المواطنة الموجه نحو الأفراد العاملين بالمنظمة:** ويتضمن السلوكيات التي تساعد وتدعم أفراد المنظمة مثل مساعدة في حل المشاكل المتعلقة بالعمل، أو في الوقاية من حدوث المشاكل للزملاء تطوعياً؛

❖ **سلوك المواطنة نحو الزبائن:** ويتضمن السلوكيات التي تساعد وتدعم الزبائن والمتعاملين مع المنظمة مثل التضامن معهم عندما يواجهون مشكلة ما، أو مساعدتهم أو تقديم النصيحة لهم.. وغيرها.

كما تتعدد أنماط سلوك المواطنة التنظيمية حيث يذكر (Brief & Motordilwo, 1986) عدداً من هذه الأنماط يمكن إيجازها في النقاط التالية:³

- مساعدة الموظف لزملائه في العمل في الأمور المتعلقة بشؤون العمل كمساعدة الآخرين المتغييبين عن العمل، توجيه الموظفين الجدد حتى ولو كان ذلك غير مطلوب منه، مساعدة الآخرين ذوي الأعباء الوظيفية الكثيرة، مساعدة الرئيس أو المشرف في عمله.. الخ، هذه الممارسات هي أعمال تطوعية لا يتوقع من الشخص أن يقوم بها لأنها ليست من متطلبات وظيفته الرسمية؛
- مساعدة الزملاء فيما يتعلق بالشؤون الشخصية. ويتضمن ذلك تقديم المساعدة في الأمور المتعلقة بالمشاكل العائلية أو العاطفية.. الخ؛

¹ - أبو سمعان محمد ناصر راشد، مرجع سبق ذكره، ص: 51.

² - سعدون سمية وآخرون، المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع التنظيمي: دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك، مجلة آفاق فكرية، المجلد (3)، العدد (7)، 2017، ص: 184.

³ - العامري أحمد بن سالم، مرجع سبق ذكره، ص: 68 - 69.

- الانصياع للقيم الشخصية والسياسات واللوائح والعمل وفقا لها مثل الحضور والانصراف حسب مواعيد العمل، استخدام الموارد التنظيمية بشكل سليم.. الخ؛
- مساعدة العملاء أو المراجعين بأمور لا تتعلق بالسلع والخدمات المقدمة مثل إرشادهم أو الإصغاء والإنصات إليهم؛
- اقتراح تحسينات تنظيمية أو إدارية أو إجرائية من أجل جعل المنظمة أكثر نجاحا وتميزا مثل الاقتراحات المتعلقة بالبناء التنظيمي أو الإستراتيجيات أو الممارسات الإدارية أو الإجراءات؛
- بذل جهود مضاعفة في العمل وتجنب مضيعة الوقت في أحاديث جانبية أو فترات استراحة طويلة ومتكررة أو زيارات داخلية أو خارجية لا علاقة لها بالعمل؛
- التطوع للقيام بأعمال إضافية من أجل مساعدة المنظمة كالاشتراك في اللجان، أو بعض المشاريع المتعلقة بالعمل أو التغلب على الصعوبات التي تواجه العمليات التنظيمية وحماية المنظمة من الأخطار؛
- البقاء في المنظمة بالرغم من الظروف الصعبة التي تواجهها؛
- تقديم المنظمة للآخرين بصورة جيدة، والدفاع عن المنظمة والحديث عنها أمام الآخرين بصورة طيبة، مما يساهم في تحسين سمعتها عند الآخرين.

ثالثا: معوقات سلوك المواطنة التنظيمية

- إن عدم تبني الموظفين في المنظمات السلوكيات المواطنة التنظيمية قد يعود إلى مجموعة من المعوقات نلخصها فيما يلي:¹
- عدم إشراك الموظفين في القرارات التي تهم المنظمة إضافة إلى عدم تكوين توجهات إيجابية لديهم نحو المنظمة؛
 - عزز ثقافة المنظمة وقيم المنظمة عن التقليل من الضغوطات المهنية في العمل، فالضغط الشديد يؤثر على كفاءة الفرد وعلى سلوكياتهم الإضافية الإيجابية؛
 - عدم إتاحة الفرصة للموظفين لإبداء آرائهم والتعبير عن عدم رضاهم اتجاه وظائفهم مما يقف على عائقا أمام الموظفين للقيام بسلوكيات غير محسوبة.
- كما أن المعوقات التالية من شأنها التزام الموظفين بسلوكيات المواطنة التنظيمية وهي كما يلي:²
- افتقار معظم المنظمات الإدارية إلى تحقيق العدالة التنظيمية التي إن وجدت فإنها تشكل حافزا؛

¹ - مناصرية رشيد وبن ختو فريد، مرجع سبق ذكره، ص: 225.

² - كرسنة أمينة وبوعطيط جلال الدين، العدالة التنظيمية ودورها في تنمية سلوك المواطنة، مجلة ضياء للبحوث النفسية والتربوية، المجلد (1)، العدد (2)، 2016، ص: 228.

- قويا لسلوكيات المواطنة التنظيمية؛
- فقدان الثقة من جانب الموظفين والرؤساء يؤدي إلى اللامبالاة والاغتراب، وعدم الرضا والدافعية للعمل؛
- العوامل الاجتماعية والاقتصادية وهي كل الأجور والمرتبات والعوامل الإدارية التي تتعلق بعدم الاستقرار الإداري والوظيفي.

المطلب الرابع: محددات سلوك المواطنة التنظيمية

انطلاقاً من أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في حياة المنظمات، وبحثاً عن أهم الأسباب التي تقف وراء ظهور هذا السلوك وغيابه، عكف الكثير من الباحثين على إجراء الكثير من الدراسات بقصد إيجاد تفسير لهذه الظاهرة، وتوصلت هذه الدراسات إلى وجود الكثير من المحددات لسلوك المواطنة التنظيمية أهمها: ربط المكافآت بالأداء، إيديولوجية التبادل الاجتماعي، المركز الوظيفي، مدة الخدمة، المتغيرات الديمغرافية، الرضا الوظيفي، الانتماء التنظيمي، الدعم التنظيمي، القيادة الإدارية، ضغوط الدور، القيم الدينية، أنماط السلوك، الولاء التنظيمي، العدالة التنظيمية، الالتزام التنظيمي، تماسك الجماعة، عمر الموظف، الدوافع الذاتية، السياسة التنظيمية، الطاعة التنظيمية، البيئة التنظيمية الداخلية.¹

وفيما يلي سيتم تناول بعض هذه المتغيرات التي تعتبر عوامل محددة لسلوك المواطنة التنظيمية:

أولاً: الرضا الوظيفي: يقصد بالرضا الوظيفي الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لعمله فيما يتعلق بالحوافز، أسلوب الإشراف، الزملاء، المناخ العام... وفي سياق دراسة العلاقة بين المتغيرين أجريت العديد من الدراسات للكشف عن العلاقة بين الرضا وسلوك المواطنة التنظيمية، وأكدت هذه الدراسات على وجود علاقة إيجابية معنوية بين المتغيرين، إذ يعد الرضا الوظيفي أكبر محدد لسلوك المواطنة التنظيمية، ويمكن تفسير هذه العلاقة إلى أن الموظف الراضي عن عمله أو ما يحصل عليه من مردود سوء كان مادياً أو معنوياً ينخرط في ممارسة بعض السلوكيات التطوعية دون أن يتوقع الحصول على أية حوافز إضافية بسبب ما قام به، وبتفسير آخر فإن هذا السلوك التطوعي ما هو إلا عملية تبادلية لأولئك الذين أحسنوا إليه،² ويعزز هذه النتائج أيضاً التصنيف النظري الذي قدمه (Kopelman) لأهم السلوكيات المؤدية إلى تحقيق الفعالية التنظيمية والتي يعد سلوك المواطنة التنظيمية أحد ركائزها الأساسية، وأن الاهتمام بالنواحي

¹ - بن عودة مصطفى، أثر الاحتواء والترابط الوظيفي على محددات سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة تحليلية لأراء العاملين في عنة من مؤسسات دباغة الجلود بالجزائر، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، المجلد (2)، العدد (12)، 2018، ص: 12.

² - العامري أحمد بن سالم، مرجع سبق ذكره، ص: 73 - 74.

الوجدانية والشعورية للموظف مع ضرورة توفير بيئة مواتية لتحقيق مستويات عالية من الرضا الوظيفي تتعكس إيجاباً في نشر هذه السلوكيات في المنظمة.¹

ثانياً: الولاء التنظيمي: لقد أخذت دراسة تأثير الولاء التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية بعداً كبيراً في أدبيات السلوك التنظيمي وذلك بقصد معرفة طبيعة ودرجة العلاقة بينهما وكيف أن الولاء يشكل محدداً مهماً لسلوك المواطنة التنظيمية، حيث يرى (Bolon, 1997) أن الولاء يحدد الاتجاه السلوكي عندما تكون التوقعات من نظام الحوافز قليلة، كما أنه مسؤول عن السلوك الذي لا يعتمد أساساً على المكافأة والعقاب، وبالتالي فإن سلوك الإيثار عند الموظف يشير إلى شدة ولاء الموظف للمنظمة التي يعمل فيها.²

ثالثاً: الالتزام الوظيفي: يعد مفهوم الالتزام التنظيمي من المحددات التي استحوذت على اهتمام الكثير من العلماء والباحثين في إدارة الأعمال والسلوك التنظيمي خصوصاً العلاقة بينه وبين سلوك المواطنة التنظيمية، حيث يرى (Bolon, 1997) أن الالتزام التنظيمي يحدد الاتجاه السلوكي حينما تكون التوقعات من نظام الحوافز قليلة، كما أنه مسؤول عن السلوك الذي يعتمد أساساً على المكافآت والعقاب، وبالتالي فإن الإيثار عند الموظف يشير إلى شدة ولاء الموظف للمنظمة التي يعمل بها.³

رابعاً: العدالة التنظيمية: لقد كشفت الدراسات الميدانية عن وجود علاقة قوية بين إحساس الموظفين بالعدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية (Moorman, 1989 ; Organ & Konovsky, 2000، زايد، 2000)، وذلك لأن إحساس الموظفين بالعدالة التنظيمية تؤثر إيجابياً في مكونات سلوك المواطنة التنظيمية، وذلك لأن إحساس الموظفين بالمساواة والإنصاف سواء فيما يتعلق بعدالة الإجراءات أو التوزيع أو التعاملات تولد لديه الشعور بالمسؤولية تجاه منظمة العمل، وبالتالي القيام بالكثير من الممارسات التطوعية غير الرسمية أو سلوك المواطنة التنظيمية،⁴ وعليه تعتبر العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (الإجرائية، التوزيعية، المعاملات) تعتبر أحد أهم محددات سلوك المواطنة التنظيمية للمنظمات الحديثة، وهو ما أكدت عليه خاصية اتخاذ القرارات في صورتها الجماعية بين العمال دون تحيز في الإدارة اليابانية كنموذج إداري ناجح يحتذى به، فعملية اتخاذ القرارات بالمشاركة سيساهم في ترسيخ ثقافة التعاون والتضامن والروح الرياضية والكيافة والثقة في تبادل المعلومات، وتدفعها بشكل حر حول المشكلة التي يعملون على حلها والعمل على تحمل نتائجها كفريق عمل

¹ - السحيمات ختام عبد الرحيم، سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية العامة في الأردن وعلاقته بأدائهم الوظيفي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الإدارة التربوية، جامعة عمان العربية، 2007.

² - العامري أحمد بن سالم، مرجع سبق ذكره، ص: 74.

³ - أبو سمعان محمد ناصر راشد، مرجع سبق ذكره، ص: 51.

⁴ - العامري أحمد بن سالم، مرجع سبق ذكره، ص: 75.

دون تحيز أو تضليل في حالة الفشل في انجاز العملية، وذلك إرساء لدعائم الشفافية والنزاهة في التعامل مع مختلف العمليات التنظيمية التي تستوجب المشاركة الجماعية من طرف العاملين دون تحيز.¹

رابعا: القيادة الإدارية: تعد القيادة الإدارية أحد أهم العوامل المؤثرة في البيئة التنظيمية، وفي بناء وتكوين قيم ومبادئ وثقافة المنظمة، والتي بدورها تؤثر تأثيرا بالغا في سلوكيات الموظفين في مختلف المستويات الإدارية، ومما لا شك فيه فإن للممارسات التطوعية أو سلوكيات المواطنة التنظيمية التي يقوم بها القادة المسؤولون انعكاساتها المباشرة على قيم وأفعال سلوك المرؤوسين الذين يستلهمون توجيهه والإرشاد منهم، وفي هذا الصدد كشفت بعض الدراسات (Podsakoff, 1990 ; Pillia & Al, 1999) وجود علاقة قوية بين القيادة التحويلية وسلوك المواطنة التنظيمية على اعتبار أن القائد التحويلي يعمل دوما على حفز موظفيه للقيام بأكثر مما هو متوقع منهم عن طريق العمل كقدوة لهم واحترامهم والاهتمام بحاجاتهم وتقديمها على حاجاته الشخصية مما يعظم من مستوى ثقة مرؤوسيه فيه، وفي هذا الخصوص وجد (Pillia & Al, 1999) أن الموظف يقوم بسلوكيات تطوعية عندما يكون مستوى ثقته برئيسه عالية والعكس صحيح، أين أن سلوك المواطنة التنظيمية يتعاضد في ظل القيادة التحويلية القائمة على التأثير الكاريزماتي للقائد والتشجيع الإبداعي ودافعية الاهتمام بالحاجات الفردية للمرؤوسين، فهذه الخصائص تشكل الأرضية التي ينمو ويزدهر فيها السلوك التطوعي.²

خامسا: السن: بينت بعض الدراسات (Rush & Wanger, 2000) أن لعمر الموظف تأثيرا واضحا على سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال تأثيره على بعض المتغيرات الوسيطة، فقد اتضح أن العوامل والأسباب المؤدية إلى ظهور هذا النوع من السلوك تختلف باختلاف السن، فعمر الموظف يحدد نظرتة للعمل، ففي الوقت الذي يهتم فيه صغار السن بموضوع العدالة والعمليات التبادلية التي يتم بموجبها الموازنة بين ما يبذلونه من جهد مقابل ما يحصلون عليه من مردود، يهتم كبار السن بالعلاقات الاجتماعية والأخلاقية التي تم بناؤها عبر الزمن.³

سادسا: الأقدمية: إن لمدة خدمة الموظف بالمنظمة دور في وجود سلوك المواطنة التنظيمية أو اختفائه، فقد أثبتت بعض البحوث الميدانية (Rayan & Organ, 1995) أن هناك علاقة سلبية بين الأقدمية وسلوك المواطنة التنظيمية وتبين أن الموظفين الجدد يظهرون هذا النوع من السلوك أكثر من الموظفين ذوي الخدمة الطويلة، ويعود السبب في ذلك إلى أن الموظف الجديد لم يتمكن بعد من معرفة وتحديد واجباته بدقة،

¹ - عيواز نور الدين وبوبيدي لامية، مرجع سبق ذكره، ص: 103.

² - نفس المرجع السابق، ص: 101.

³ - معمري حمزة وبن زاهي منصور، مرجع سبق ذكره، ص: 49.

وبالتالي يحددها بشكل واسع، وبمرور الزمن يتكيف مع النظام الاجتماعي للمنظمة، وتقل درجة الغموض لديه يصبح أكثر قدرة على تحديد أدواره بدقة مما يترتب عليه التقليل من النشاطات التطوعية التي يقوم بها.¹

سابعاً: الدوافع الذاتية: يقصد بالدوافع الذاتية حاجات الفرد الداخلية للإنجاز وتحقيق الذات، والتي تعمل على تحريك السلوك والعمليات النفسية، وترتبط الدوافع الذاتية بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال قيام الموظف في النهاية بالانخراط بممارسات تطوعية في مجال عمله خارج الدور الموصوف له رسمياً في منظمته ودون توقعه الحصول على أي مردود مقابل ذلك، وبالتالي يمكن القول بأن الموظف الذي يتمتع بالدوافع الذاتية يكون ميالاً أكثر من غيره إلى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية، وذلك لأنها تساهم في إشباع حاجاته الداخلية المتمثلة بالإنجاز وتحقيق الذات.²

ثامناً: الثقافة التنظيمية: تمثل الثقافة التنظيمية أحد أهم العوامل المؤثرة في سلوك الأفراد في مختلف المنظمات (Schein, 1989) بأنه "نسق من الافتراضات الأساسية التي أوجدت أو اكتشفت أو طورت بواسطة جماعة معينة من الأفراد من أجل مواجهة مشكلات التكيف الخارجي والتكامل والتنسيق الداخلي، والتي استطاعت الثبات لفترة طويلة من الزمن، وعملت بشكل مرض لأفراد الجماعة، مما جعلها من الثوابت الراسخة التي يتم تلقينها وتدريبها للأعضاء الجدد باعتبارها المنهج الصحيح للإدراك والتفكير والشعور عند التعامل مع تلك المشاكل"، إن تأثير الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية يأتي من خلال مدى تشجيعها أو رفضها لمثل هذا النوع من السلوك، فإذا كان السائد في المنظمة أن يمارس الموظفون أنماطاً من السلوكيات التطوعية، ويشجعون على القيام بذلك، فإن جميع أفراد المنظمة سيتأثرون بذلك وسينعكس ذلك على سلوكهم وأفعالهم، أما إذا كانت الثقافة التنظيمية تؤكد على أن يقوم الموظف بما هو مطلوب منه فقط، فإن حجم الممارسات التطوعية محدوداً للغاية، وعليه فإن الثقافة التنظيمية تؤثر إما سلباً أو إيجاباً على سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً للاعتقادات التي تقوم عليها هذه الثقافة.³

تاسعاً: السياسة التنظيمية: تعني السياسة التنظيمية النشاطات التنظيمية الداخلية الهادفة إلى تطوير واستخدام المصادر المختلفة للقوة لتحقيق الأهداف التي يسعى إليها الشخص في المواقف التي تكون فيها الخيارات غامضة وغير متوقعة، فالسياسة التنظيمية هي القوة غير الرسمية وذات الطبيعة غير الشرعية، ويتسم الوجه السلبي للسياسة التنظيمية بسعي الشخص أو الجماعة لتحقيق المصالح الذاتية والسيطرة على الآخرين والنظر إلى الأمور بعين المنافسة التي ينبغي أن يكون فيها طرف خاسر وآخر رابح، وترتبط

¹ - أبو سميان محمد ناصر راشد، مرجع سبق ذكره، ص: 54.

² - العامري أحمد بن سالم، مرجع سبق ذكره، ص: 77.

³ - معمري حمزة وبن زاهي منصور، مرجع سبق ذكره، ص: 50.

السياسة التنظيمية بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيرها على النواحي المختلفة للحياة في المنظمة، فارتقاء مستوى ودرجة السياسة التنظيمية يزيد من الممارسات السلوكية غير الرسمية واللاشرعية سعياً وراء تحقيق الأهداف الشخصية، أو حتى تلك المتعلقة بالعمل، هذا الوضع يتناقض مع الأسس التي يقوم عليها سلوك المواطنة التنظيمية حيث تقل الممارسات التطوعية في المنظمة مع زيادة حدة السياسة التنظيمية نظراً لما يصاحب ذلك من ضعف الرضا الوظيفي والثقة العامة بالنظام، وكذلك ضعف الإحساس بالعدالة التنظيمية والتي ترتبط جميعها ارتباطاً قوياً بسلوك المواطنة التنظيمية.¹

عاشراً: الجنس: تؤثر خاصية ومتغير الجنس على سلوك المواطنة التنظيمية فقد بينت بعض الدراسات أن اتجاهات الذكور أكبر من اتجاهات الإناث نحو ممارسة هذا السلوك ومنها دراسة (خليفة، 1997) والتي أرجعت السبب في ذلك إلى طبيعة القيود الاجتماعية، والتي تضع حدوداً لمدى إقدام ومبادرة المرأة في تقديم مساعدات اجتماعية خارج نطاق محددات الوظيفة الرسمية، أما دراسة (الخييلي، 2003) فترجع ذلك إلى أن العمل هو أولوية بالنسبة للذكور عكس الإناث، بالإضافة إلى أن سلوك المواطنة التنظيمية يتطلب بذل جهد ووقت إضافي لا يتوافر بالضرورة للمرأة العاملة.²

في الأخير يمكن القول أنه يوجد علاقة وثيقة بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية فقد أكدت الكثير من الدراسات مثل دراسة (Bogler & Somech, 2015) التي توصلت إلى أن المعلمين الأكثر مشاركة في القرارات المرتبطة بالمهام البيداغوجية والتدريسية كانوا أكثر إيجابية في أداء سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو الأفراد والزملاء بالمدرسة، كما أن المعلمين الأكثر مشاركة في القرارات المرتبطة بالنواحي الإدارية كانوا أكثر إيجابية في أداء سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المدرسة، كما أظهرت أن متغير تمكين المعلمين يتوسط العلاقة بين مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات وسلوك المواطنة التنظيمية نحو الزملاء أو المدرسة، كما توصلت دراسة (Sagh & Al, 2015) إلى أن سلوك المواطنة التنظيمية يتأثر بالعدالة التنظيمية، ووجود جودة الحياة الوظيفية كمتغير وسيط لا يعزز العلاقة بين الاثنين، كما بينت دراسة (دبوب وعبد الرحمن، 2017) إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بجامعة دمشق،³ كما أن كل الدراسات السابقة التي تم تناولها في هذه الدراسات أثبتت وبينت علاقة الارتباط القوية بين متغيري الدراسة المتمثلين في جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية.

¹ - العامري أحمد بن سالم، مرجع سبق ذكره، ص: 78.

² - أبو سمعان محمد ناصر راشد، مرجع سبق ذكره، ص: 54.

³ - سمحان منال فتحي، جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الابتدائية بمحافظة المنوفية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لديهم، مجلة كلية التربية ببها، المجلد (31)، العدد (121)، 2020، ص: 87.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة في البحث العلمي مهمة جدا كونها تمكن الباحث من الإطلاع على ما سبق الدراسات التي تناولت موضوعه الذي ينوي دراسته، مما يجعلها من المكاسب التي يجب على الباحث أن يركز عليها لنجاح بحثه، خاصة وأنها تمكن الباحث من تكوين نظرة جيدة على موضوعه وكيفية دراسته وبلورة أفكاره لإنجاز دراسته بشكل صحيح، وفي هذا المبحث سيتم تناول بعض الدراسات التي درست إشكالية الدراسة المتمثلة في أثر سلوك المواطنة التنظيمية على جودة حياة العمل.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

سيتم في هذا المطلب تناول بعض الدراسات التي تناولت العلاقة بين متغير جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية باللغة العربية كما يلي:

❖ دراسة (داودي شيماء وشقلالة شهيناز، 2024):¹ (جودة حياة العمل المهنية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية - دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة ابن خلدون - تيارت) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة الموجودة بين جودة حياة العمل بأبعادها (الأجور والمكافآت، الاستقرار والأمن الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، ظروف العمل، فرص الرقي والتقدم الوظيفي) وسلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها وفق نموذج (Organ, 1988) (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، الطاعة العامة، السلوك الحضاري) على أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة ابن خلدون - تيارت، ولأجل تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي بالاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة والذي تم توزيعه على عينة قصدية من أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة ابن خلدون تيارت، وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS)، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين جودة الحياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية بالكلية محل الدراسة، كما بينت الدراسة وجود أثر لمتغيرات (ظروف العمل، العلاقات الاجتماعية، الأجور والمكافآت) على سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الأساتذة بالكلية.

¹ - داودي شيماء وشقلالة شهيناز، مرجع سبق ذكره.

❖ دراسة (دربال سمية وآخرون، 2023):¹ (أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة إحصائية تحليلية باستخدام برنامج (Smart-PLS))

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية بأبعادها على سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها (الإيثار، وعي الضمير، الروح الرياضية، السلوك الحضاري) على الموظفين بمؤسسة روائح الوادي بالجزائر، ولأجل تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي، بالاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة التي تم توزيعها على عينة مكونة من 143 من الموظفين العاملين بمؤسسة روائح الوادي، وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج (Smart-PLS)، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية، كما بينت النتائج أن بعد الأمن والصحة المهنية هو أكثر أبعاد متغير جودة حياة العمل تأثيراً في سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة ورود الوادي محل الدراسة، كما توصلت الدراسة إلى أن للنموذج المعتمد في الدراسة قدرة تنبؤية مقبولة داخل العينة تقدر بـ 51.2% وقدرة تنبؤية خارج العينة تقدر بـ 34.6%.

❖ دراسة (مختار محمد إبراهيم وآخرون، 2023):² (أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة على العاملين بالجامعات السعودية)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة حياة العمل بأبعادها ومؤشراتها المتمثلة في نوعية العلاقات الاجتماعية (الاعتراف بالعمل، الاحترام، الإصغاء إلى الانشغالات، احترام الزملاء وأوقات العمل، الاتصالات، الحوار الاجتماعي، المشاركة في اتخاذ القرار) ونوعية منظمة العمل (نوعية تعليمات العمل، قدرة المنظمة على الدعم والمساعدة في حل المشاكل المتعلقة بالخلل الوظيفي، مسار التقدم الوظيفي، العراقيل والصعوبات، الإرهاق في العمل، الحماية من الأخطار في المنظمة) على سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها المختلفة (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، والسلوك الحضاري) للعاملين بالجامعات السعودية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تبني المنهج الوصفي التحليل بالاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة والذي تم توزيعه على عينة غير احتمالية مكونة من 45 عامل بالجامعات السعودية، ولأجل تحليل البيانات تم استخدام أسلوب تحليل المسار من خلال نمذجة المعادلة البنائية باستخدام برنامج (SPSS)، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية، وقد أوصت الدراسة بضرورة أن تعطي

¹ - سمية دربال وآخرون، أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة إحصائية تحليلية باستخدام برنامج (Smart-PLS)، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، المجلد (6)، العدد (2)، 2023.

² - مختار محمد إبراهيم وآخرون، أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة على العاملين بالجامعات السعودية، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد (10)، العدد (1)، 2023.

الإدارة للعاملين المزيد من الصلاحيات وزيادة تمكينهم في مجال العمل ومشاركتهم بالقرارات الإدارية ووضع الأهداف لخلق الثقة والالتزام والولاء تجاه تحقيق هذه الأهداف.

❖ دراسة (الأطرش أمل ومارديني دعاء، 2023):¹ (أثر جودة حياة العمل في سلوكيات المواطنة التنظيمية - دراسة حالة بنك البركة بدمشق)

هدفت هذه الدراسة إلى وصف مستويات جودة حياة العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية والتعرف على أثر جودة حياة العمل في المواطنة التنظيمية، والتعرف على أبعاد جودة حياة العمل (الالتزام التنظيمي، العلاقات الاجتماعية، ظروف العمل المادية، المشاركة في اتخاذ القرار، التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، الاستقرار والأمان الوظيفي) التي تؤثر في سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها الخمسة وفق نموذج (Organ, 1988) (الإيثار، المجاملة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير) في بنك البركة، وبيان مدى اختلاف أبعاد مستويات جودة حياة العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية باختلاف المتغيرات الديمغرافية (جنس عمر، سنوات الخبرة)، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تبني المنهج الوصفي التحليل بالاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة والذي تم توزيعه على عينة عشوائية بسيطة مكونة من 45 عامل ببنك البركة بدمشق، ولأجل تحليل البيانات تم استخدام برنامج (SPSS)، وقد توصلت الدراسة إلى أن بنك البركة يوفر مستوى جيد جداً لجودة حياة العمل حسب أفراد العينة، وأن الموظفين في كافة المستويات الإدارية يمارسون سلوكيات المواطنة التنظيمية بدرجة عالية، وأن سلوكيات المواطنة التنظيمية تعود بالفائدة على البنك والموظفين، كما بينت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة حياة العمل في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية ويعود هذا الأثر إلى الأبعاد التالية (ظروف العمل، التحكم بالعمل الرضا عن المسار الوظيفي، رفاه العاملين) بينما لا يوجد أثر لبعد الموازنة بين الحياة الشخصية والعمل في سلوكيات المواطنة التنظيمية بالبنك محل الدراسة.

❖ دراسة (رحيم عبد الكريم الحسين، 2022):² (جودة حياة العمل ودورها في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية - بحث تحليلي لآراء عينة من العاملين في مديرية الشباب والرياضة بالنجف)

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار الدور المحتمل لجودة الحياة الوظيفية بأبعادها الأربعة (تطوير الموظف، المشاركة، التعويض، الإشراف، بيئة العمل) على سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده الخمسة وفق نموذج (Organ, 1988) (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري) في إحدى

¹ - الأطرش أمل ومارديني دعاء، مرجع سبق ذكره.

² - رحيم عبد الكريم الحسين، جودة حياة العمل ودورها في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية - بحث تحليلي لآراء عينة من العاملين في مديرية الشباب والرياضة بالنجف، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل الدبلوم العالي في إدارة المشاريع، كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة كربلاء، 2022.

مديريات القطاع العام، ولأجل تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي بالاعتماد على أداة الاستبيان من والذي تم توزيعه والذي تم توزيعه على عينة عشوائية مكونة من 82 عامل في إحدى مديريات القطاع العام، ولأجل تحليل البيانات تم استخدام برنامج (SPSS, 25)، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة وسلوك المواطنة التنظيمية بالمديرية من منظور الموظفين محل الدراسة، كما بينت نتائج الدراسة وجود أثر قوي لجودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية بالمديرية، حيث أن كل زيادة في متغير جودة حياة العمل بدرجة واحدة سيؤدي إلى زيادة بـ 72% في سلوك المواطنة التنظيمية بالمديرية محل الدراسة من منظور العينة المدروسة.

❖ دراسة (عروك منيرة وجديدي رحيمة، 2021):¹ (أثر جودة الحياة الوظيفية في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة ميدانية بمؤسسة روائح الورود - الوادي)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية بأبعادها على سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها المتمثلة في (الإيثار، وحي الضمير، الروح الرياضية، السلوك الحضاري) على الموظفين بمؤسسة روائح الوادي، ولأجل تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي، بالاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة التي تم توزيعها على عينة مكونة من 143 من الموظفين العاملين بمؤسسة روائح الوادي، وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS)، وقد توصلت الدراسة إلى أن متغيري جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية سائدان وسط الموظفين بالمؤسسة، وأن هناك علاقة طردية بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية من منظور الموظفين بمؤسسة ورود الوادي محل الدراسة.

❖ دراسة (سمحان منال فتحي، 2020):² (جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الابتدائية بمحافظة المنوفية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لديهم)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (العلاقات الاجتماعية، الاستقرار والأمان الوظيفي، بيئة العمل، العلاقة بين الحياة وساعات العمل، المشاركة في اتخاذ القرار) وسلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها الخمسة وفق نموذج (Organ, 1988) (الإيثار، وحي الضمير، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، الفضيلة) لدى معلمي المرحلة الابتدائية بمحافظة المنوفية بمصر، ولأجل تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي، بالاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة التي تم توزيعها على عينة مكونة من 347 من معلمي المرحلة الابتدائية بإدارة شبين الكرم التعليمية بمحافظة

¹ - عروك منيرة وجديدي رحيمة، أثر جودة الحياة الوظيفية في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة ميدانية بمؤسسة روائح الورود - الوادي، منكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، جامعة الوادي، 2021.

² - سمحان منال فتحي، مرجع سبق ذكره

المنوفية وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (Spss)، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية موجبة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين محل الدراسة، بمعنى أنه كلما زادت أبعاد الحياة الوظيفية كلما زادت أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، وقد أوصت الدراسة بأن يكون هناك إستراتيجية واضحة وطويلة الأجل من قبل المسؤولين عن التعليم بمحاظفة المنوفية لتوفير جودة الحياة الوظيفية للمعلمين بصفة عامة ومعلمي المرحلة الابتدائية بصفة خاصة.

❖ دراسة (هريش مسعود وحديد مختار، 2020):¹ (أثر جودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بالسلك شبه الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحيى - جيجل)

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر جودة حياة العمل بأبعادها (العدالة التنظيمية، التكوين، التمكين، العلاقات الإنسانية، التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية) على سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها الخمسة وفق نموذج (Organ, 1988) (الإيثار، وعي الضمير، المجاملة، الروح الرياضية، والسلوك الحضاري) على السلك شبه الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحيى - جيجل، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على الأسلوب الكمي الإحصائي، بالاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة والتي تم توزيعها على عينة قصدية مكونة من 170 فرد من السلك شبه الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (Spss)، وقد توصلت الدراسة إلى ممارسة متوسطة لجودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية، إضافة إلى وجود أثر إيجابي لجودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية يرجع إلى الأثر الإيجابي للتمكين والعلاقات الإنسانية، في حين بينت نتائج الدراسة عدم وجود أثر لباقي متغيرات جودة حياة العمل المتمثلة في (العدالة التنظيمية، التكوين، والتوازن بين الحياة الشخصية والمهنية) على سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في السلك شبه الطبي بالمستشفى محل الدراسة.

❖ دراسة (الفقي أدهم محمد رشيد، 2018):² (أثر جودة الحياة الوظيفية في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة ميدانية بالتطبيق على البنوك الحكومية)

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية بأبعادها الستة (ظروف بيئة العمل، الخصائص الوظيفية، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في اتخاذ القرارات) على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (السلوك الحضاري، الروح الرياضية، سلوك المساعدة) في البنوك الحكومية المصرية، ولأجل تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي،

¹ - هريش مسعود وحديد مختار، مرجع سبق ذكره.

² - الفقي أدهم محمد رشيد، أثر جودة الحياة الوظيفية في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة ميدانية بالتطبيق على البنوك الحكومية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد (9)، العدد (3)، 2018.

بالاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة والذي تم توزيعه على عينة عشوائية بسيطة مكونة من 384 فرد من موظفي البنوك الحكومية المصرية محل الدراسة وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (Spss)، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بنسبة جيدة بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر العاملين بالبنوك الحكومية المصرية محل الدراسة، كما بينت نتائج الدراسة أن أهم أبعاد جودة حياة العمل الأكثر تأثير في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بالبنوك محل الدراسة هي (جماعة العمل، ظروف بيئة العمل، الخصائص الوظيفية، المشاركة في اتخاذ القرارات).

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغات الأجنبية

سيتم في هذا المطلب تناول بعض الدراسات التي تناولت العلاقة بين متغير جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية باللغات الأجنبية كما يلي:

❖ دراسة (Hermanto. Y. B ; Srimulyani. V. A & Pitoyo. D. J, 2024)¹: **The mediating role of quality of work life and organizational commitment in the link between transformational leadership and organizational citizenship (behavior)**

هدفت هذه إلى تحليل العلاقة المباشرة وغير المباشرة بين القيادة التحويلية وسلوك المواطنة التنظيمية مع جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي كعوامل وسيطة كما هدفت هذه إلى تحليل دور جودة حياة العمل كوسيط في العلاقة بين القيادة التحويلية والالتزام التنظيمي على عينة من المعلمين بالمدارس الثانوية بمدينة ماديوان، ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة من خلال استبيانات تم توزيعها على عينة عشوائية مكونة من 165 معلما دائما بالمدارس الثانوية بمدينة ماديوان وقد تم تحليل البيانات باستخدام أسلوب النمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM)، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية مباشرة بين القيادة التحويلية وجودة حياة العمل والالتزام التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية، كما بينت نتائج الدراسة أن جودة حياة العمل تلعب دورا وسيطا جزئيا بين القيادة التحويلية والالتزام التنظيمي، وكذلك العلاقة بين القيادة التحويلية وسلوك المواطنة التنظيمية، وبينت نتائج الدراسة أيضا أن الالتزام التنظيمي يساهم إيجابيا وبشكل جزئي في الوساطة بين القيادة التحويلية وسلوك المواطنة التنظيمية، كما أشارت نتائج الدراسة أن زيادة سلوك المواطنة التنظيمية عند المعلمين بشكل إيجابي يمكن تحقيقه بفاعلية من خلال تعزيز ممارسات القيادة التحويلية وتحسين برامج جودة حياة العمل وزيادة الالتزام التنظيمي للمعلمين.

¹- Hermanto. Y. B ; Srimulyani. V. A & Pitoyo. D. J, The mediating role of quality of work life and organizational commitment in the link between transformational leadership and organizational citizenship behavior, Heliyon, Vol (10), No (6), 2024.

❖ دراسة (Sumarsi. S. & Rizal. A, 2022)¹: **The Effect of Competence and Quality of Work Life on Organizational Citizenship Behavior (OCB) with Organizational Commitment Mediation - Study on Jaken and Jakenan Health (Center Employees)**

هدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين الكفاءة وجودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية والالتزام التنظيمي كمتغير وسيط على الموظفين بمركزي جاكين وجاكينان الصحيين، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد الأسلوب الكمي من خلال إستبانة تم توزيعها على عينة مكونة من 106 موظفا من مركزي جاكين وجاكينان الصحيين، وتم تحليل البيانات المجمعة باستخدام برنامج (Spss)، وقد توصلت الدراسة إلى أن الكفاءة لها تأثير إيجابي على الالتزام التنظيمي للموظفين، كما بينت الدراسة أن جودة حياة العمل لها تأثير إيجابي على الالتزام التنظيمي للموظفين، والكفاءة لها تأثير إيجابي على سلوك المواطنة التنظيمية، كما بينت الدراسة أن جودة حياة العمل لها تأثير إيجابي على سلوك المواطنة التنظيمية، والالتزام التنظيمي ليس له تأثير على سلوك المواطنة التنظيمية بالمركزين محل الدراسة.

❖ دراسة (Noori. N. & Sargolzaei. A, 2017)²: **Studding The Relationshipbetween Quality of Work Life And Organizational Citizenship (Behavior Among Justice Employees)**

هدفت هذه الدراسة مسح العلاقة بين جودة الحياة العمل بأبعادها المتمثلة في (النزاهة والتماسك الاجتماعي، توفير فرص النمو والأمن، التعلق الاجتماعي وجودة الحياة في العمل، تطوير الكفاءات البشرية، بيئة عمل آمنة وصحية، المجال العام لجودة الحياة) وسلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها المتمثلة في (المجاملات الاجتماعية، الضمير، الإيثار، الشجاعة، الكياسة) بين موظفي العدالة في زهدان، ولأجل تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة من خلال استمارة تم توزيعها على عينة مكونة من 159 فرد من موظفي العدالة في زهدان وتم تحليل البيانات المجمعة باستخدام برنامج (Spss)، وقد توصلت الدراسة إلى الاختبار وجود علاقة ذات دلالة بين الأبعاد الستة لجودة حياة العمل (النزاهة والتماسك الاجتماعي، توفير فرص النمو والأمن، التعلق الاجتماعي وجودة الحياة في العمل، تطوير الكفاءات البشرية، بيئة عمل آمنة وصحية، المجال العام لجودة الحياة) وسلوك المواطنة التنظيمية.

¹- Sumarsi. S. & Rizal. A. I. G., **The Effect of Competence and Quality of Work Life on Organizational Citizenship Behavior (OCB) with Organizational Commitment Mediation - Study on Jaken and Jakenan Health Center Employees**, International Journal of Social And Management Studies, Vol (17), No (3), 2022.

²- Noori. N. & Sargolzaei. A, **Studding The Relationshipbetween Quality of Work Life And Organizational Citizenship Behavior Among Justice Employees**, World Journal of Environmental Biosciences, Vol (6), No (Si), 2017.

❖ دراسة (Davoudi. R & Gadimi. M, 2016)¹: **The Relationship between Work Life Quality and Organizational Citizenship Behavior among Primary (School Teachers in Zanjan**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين جودة حياة العمل بأبعادها الثمانية وفقاً لنموذج (Walton, 1975) (أجور عادلة وكافية، مكان عمل آمن وصحي، توفير الفرصة للنمو والأمن المستمرين، الشرعية في تنظيم العمل، الاعتماد الاجتماعي في الحياة العملية، إجمالي مساحة المعيشة، التكامل والتسامح في تنظيم العمل، تنمية القدرات البشرية) وسلوك المواطنة التنظيمية على معلمي المدارس الابتدائية بمدينة زانجان، ولأجل تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المهج الوصفي، بالاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة من خلال استمارة تم توزيعها على عينة عشوائية طبقية مكونة من 188 معلماً بالمدارس الابتدائية بمنطقة زانجان 1 و 2 وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (Spss)، وقد توصلت الدراسة إلى مستوى جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية لمعلمي المدارس الابتدائية بمنطقة زانجان كانا أعلى المتوسط المتوقع وكانا إيجابيين نسبياً من الابتدائية في زانجان كانا أعلى من المتوسط المتوقع وكانا إيجابيين نسبياً، كما بينت الدراسة أن هناك ارتباط إيجابي بين جميع مكونات جودة حياة العمل للمعلم وسلوك المواطنة التنظيمية، أيضاً من بين أبعاد جودة حياة العمل كان لتنمية القدرات البشرية، وتوجيه الترقية الوظيفية، والتوجه القانوني أعلى حصة في التنبؤ بسلوك المواطنة التنظيمية مقارنة ببقية الأبعاد.

❖ دراسة (Pradhan. R. K ; Jena. L. K & Kumari. I. G, 2016)²: **Effect of Work-Life Balance on Organizational Citizenship Behaviour: Role of (Organizational Commitment**

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير التوازن بين العمل والحياة على سلوك المواطنة التنظيمية وبحث دور الالتزام التنظيمي في العلاقة بين توازن العمل والحياة وسلوك المواطنة التنظيمية على الموظفين والتنفيذيين في الصناعات التحويلية في شرق الهند، ولأجل تحقيق أهداف الدراسة تم إجراء مسح باستخدام مجموعة من الاستبيانات المعتمدة حول توازن العمل والحياة وسلوك المواطنة التنظيمية والالتزام التنظيمي على عينة من الموظفين والتنفيذيين في الصناعات التحويلية في شرق الهند، وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثيرات كبيرة لتوازن العمل والحياة على سلوك المواطنة التنظيمية، كما أظهرت تأثير الالتزام التنظيمي

¹- Davoudi. R & Gadimi. M, The Relationship between Work Life Quality and Organizational Citizenship Behavior among Primary School Teachers in Zanjan, International Journal of Scientific Management and Development, 2016.

²- Pradhan. R. K ; Jena. L. K & Kumari. I. G., Effect of Work-Life Balance on Organizational Citizenship Behaviour: Role of Organizational Commitment, Global Business Review, Vol (2), No (6), 2016.

كوسيط في العلاقة بين توازن العمل والحياة وسلوك المواطنة التنظيمية، وقد اقترحت الدراسة تداعيات للباحثين والممارسين في مجال إدارة الموارد البشرية والخبراء في مجال التنمية التنظيمية.

❖ دراسة (Darakhshani. O & Mahmoudi. O, 2015)¹: To Investigate the Relationship between Quality of Work Life and Organizational Citizenship (Behavior - Case Study: Employees One of the Governmental Offices in Iran

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين جودة حياة العمل بأبعادها الثمانية وفقاً لنموذج (Walton, 1975) (أجور عادلة وكافية، مكان عمل آمن وصحي، توفير الفرصة للنمو والأمن المستمرين، الشرعية في تنظيم العمل، الاعتماد الاجتماعي في الحياة العملية، إجمالي مساحة المعيشة، التكامل والتسامح في تنظيم العمل، تنمية القدرات البشرية) وسلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده الخمسة وفق نموذج (Organ, 1988) (الإيثار، وعي الضمير، الروح الرياضية، الفضيلة المدنية، المجاملة) على مستوى بلدية ماريغان بدولة إيران، ولأجل تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على منهج المسح، بالاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة من خلال استمارتين تم توزيعهما على عينة مكونة من 73 موظفاً ببلدية ماريغان وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (Spss. V17)، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ومباشرة بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية، أي أنه كلما زادت جودة حياة الموظفين زاد تأثيرهم التنظيمي.

❖ دراسة (Marhameh, 2014)²: The Influence of Quality of Work Life And (Reward On Organization Citizenship Behavior

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية لتحليل نمط العلاقة بين المتغيرات على مستوى مدرسة بابلان الحكومية بولاية كاسي بإندونيسيا، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تبني الأسلوب الإحصائي بالاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة من خلال استمارة تم توزيعها على عينة عشوائية مكونة من 190 مدرساً بالمدرسة، وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي قوي لجودة حياة العمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمدرسة، كما بينت الدراسة أن جودة حياة العمل تهدف إلى تحسين بيئة العمل العامة بالمدرسة ككل، كما تعتبر جودة حياة العمل من أهم المؤشرات لقياس النمو التنظيمي وفعالية المدرسة بغض النظر عن الموظفين والمدرسين بالمدرسة.

1- Darakhshani. O & Mahmoudi. O, Op-Cit.

2- Marhameh, The Influence of Quality of Work Life And Reward On Organization Citizenship Behavior, 2014.

❖ دراسة (Asgari. M. H ; Taleghani. M & Abadikhah. S, 2012):¹ The Relationship between Quality of Working Life with Organizational (Citizenship Behavior of Office of Education Staff in Rasht City

هدفت هذه الدراسة إلى البحث عن العلاقة بين جودة حياة العمل التي تم تقسيمها وفقاً لنموذج (Walton, 1975) (أجور عادلة وكافية، مكان عمل آمن وصحي، توفير الفرصة للنمو والأمن المستمرين، الشرعية في تنظيم العمل، الاعتماد الاجتماعي في الحياة العملية، إجمالي مساحة المعيشة، التكامل والتسامح في تنظيم العمل، تنمية القدرات البشرية) وسلوك المواطنة التنظيمية التي تم تقسيمها بدورها وفق لنموذج (Organ, 1988) (الإيثار، وحي الضمير، الروح الرياضية، الفضيلة المدنية، المجاملة) على من منظور موظفي مكتب التعليم في مدينة رشت، ولأجل تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي بالاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة من خلال استمارة تم توزيعها على عينة عشوائية كلاسيكية مكونة من 170 فرداً، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة العملية (مكونات الأجر العادل، والسلامة والصحة في مكان العمل، والتوجه القانوني، والتعبئة الاجتماعية) وسلوك المواطنة التنظيمية، كما بينت الدراسة أن بعد الأجر العادل هو المتغير الأكثر علاقة بسلوك المواطنة التنظيمية من بين أبعاد جودة حياة العمل.

❖ دراسة (Choudhury. J):² Quality of work life and organization citizenship (behavior : A Study of University Teachers of Odisha

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر جودة حياة العمل بأبعادها الثمانية وفقاً لنموذج (Walton, 1975) (أجور عادلة وكافية، مكان عمل آمن وصحي، توفير الفرصة للنمو والأمن المستمرين، الشرعية في تنظيم العمل، الاعتماد الاجتماعي في الحياة العملية، إجمالي مساحة المعيشة، التكامل والتسامح في تنظيم العمل، تنمية القدرات البشرية) على سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها الخمسة وفق نموذج (Organ, 1988) (الإيثار، وحي الضمير، الروح الرياضية، الفضيلة المدنية، المجاملة) على مجموعة من الأساتذة بجامعة أوديشا بالهند، ولأجل تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي بالاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة من خلال استمارة تم توزيعها على عينة مكونة من 50 مدرساً، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين أبعاد جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية، كما بينت الدراسة أن مستوى جودة حياة العمل من منظور أساتذة الجامعات بولاية أوديشا بالهند محل الدراسة جاء بدرجة متوسطة حيث تؤثر

¹- Asgari. M. H ; Taleghani. M & Abadikhah. S, The Relationship between Quality of Working Life with Organizational Citizenship Behavior of Office of Education Staff in Rasht City, 2012.

²- Choudhury. J, Quality of work life and organization citizenship behavior : A Study of University Teachers of Odisha, (DOC) Quality of work life and organization citizenship behavior.

السياسة ونقص الثقة الشخصية ونقص الكوادر الداعمة على جودة حياتهم العملية وبالتالي ضعف سلوك المواطنة التنظيمية، كما أن ارتفاع مستوى تقدير الذات لديهم يؤثر بشدة على سلوكيات العمل الاجتماعي ويمنعهم من تبني القيم التنظيمية الإيجابية.

المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال الدراسات السابقة العربية والأجنبية والتي تم تناولها في ما سبق يتضح ما يلي:

❖ تعتبر كل الدراسات السابقة سواء كانت عربية أو أجنبية دراسات مرجعية، فقد جاءت كلها في صلب الإشكالية المطروحة في هذه الدراسة خصوصا وأنها حللت العلاقة أو تناولت متغيري الدراسة أو أحدهما، إذ توجد سبعة عشر دراسة بين محلية وأجنبية تناولت متغير جودة حياة العمل بشكل مباشر، في حين تناولت دراسة (Pradhan & Al, 2016) أثر متغير التوازن بين الحياة والعمل الذي يعد أحد أبعاد متغير جودة حياة العمل، وبالتالي فإن كل الدراسات السابقة التي تم ذكرها تصب في موضوع جودة حياة العمل، وبالنسبة للأبعاد الفرعية لمتغير جودة حياة العمل فقد تباينت الدراسات في تحديد الأبعاد، فمثلا تبنت دراسات (Davoudi Darakhshani & Mahmoudi, 2015 ; Asgari & Al, 2012 ; Choudhury) نموذج (& Gadimi, 2016) (Walton, 1975) الذي يقسم أبعاد جودة حياة العمل إلى ثمانية أبعاد كما سبق ذكره، أما دراسات (عروك وجديدي، 2021؛ دربال وآخرون، 2023؛ Hermanto, 2024؛ Rizal & Somarsi, 2022) فقد تناولت متغير جودة حياة العمل بدون تقسيم، في حين قسمت دراسة (صلاح الدين، مختار وآخرون، 2023) جودة حياة العمل إلى بعدين هما (نوعية العلاقات الاجتماعية ونوعية منظمة العمل) وكل بعد منهما يضم مجموعة المؤشرات، أما بقية الدراسات فقد تباينت تقسيمات الباحثين لأبعاد جودة حياة العمل، أما في هذه الدراسة فقد تم اعتماد نموذج يتكون من ستة أبعاد لجودة حياة العمل تتشابه إلى حد كبير مع الأبعاد التي تناولها نموذج (Walton, 1975)؛

❖ أما بالنسبة لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية فكل الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تم دراستها تناولته بشكل مباشر، وبالعودة إلى التقسيم الذي تم اعتماده عند قياس سلوك المواطنة التنظيمية، نجد أن أغلب الدراسات تبنت نموذج (Organ, 1988) المكون من خمسة أبعاد هي (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري) وهو ما يتوافق مع التقسيم الذي تم اعتماده في هذه الدراسة، أما دراسة (دربال وآخرون، 2023؛ عروك وجديدي، 2021) فقد قسمت أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية إلى أربعة أبعاد هي (الإيثار، وعي الضمير، الروح الرياضية، السلوك الحضاري)، في حين اعتمدت دراسة (مختار وآخرون، 2023) نموذجاً يتكون من أربعة أبعاد لسلوك المواطنة التنظيمية هي (الإيثار، الكياسة،

الروح الرياضية، السلوك الحضاري)، أما دراسة (مختار وآخرون، 2018) فقد قسمت أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية إلى ثلاثة أبعاد هي (السلوك المساعد، الروح الرياضية، السلوك الحضاري)، كما أن بعض الدراسات مثل دراسات (Hermanto & Al, 2024 ; Rizal & Somari, 2022 ; Davoudi & Marhameh, 2014) تناولت متغير سلوك المواطنة التنظيمية بشكل إجمالي بدون تقسيم، وعموما يلاحظ أن يوجد شبه اتفاق بين مختلف الدراسات في تقسيم الأبعاد التي يمكن من خلالها قياس سلوك المواطنة التنظيمية رغم التباين الطفيف في بعض الدراسات؛

❖ ركزت أغلب الدراسات السابقة سواء العربية أو الأجنبية على دراسة العلاقة أو الدور أو الأثر بين المتغيرات باستخدام المقاربة الكمية بالاعتماد على أداة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات وإجراء الدراسة التطبيقية مثل ما تم استخدامه في هذه الدراسة التي اعتمدت على أداة الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة عشوائية من الأساتذة لقياس أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد ميلة محل الدراسة، ومن ثم تحليل البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإنسانية Spss كما هو الحال في أغلب الدراسات التي استخدمت ذات الأداة أو غيرها من الأدوات والأساليب الإحصائية لتحليل البيانات مثل النمذجة بالمعاملات الهيكلية (Smart-PLS)، كما هو الحال بالنسبة لدراسة (دربال، 2023 ; Hermanto, 2024)؛

❖ يلاحظ من خلال الدراسات السابقة سواء العربية منها أو الأجنبية هناك تباين في مكان إجراء الدراسة التطبيقية أو الفئة المستهدفة، فمثلا نجد أن بعض الدراسات مثل دراسات (داودي وشقلالة، 2024؛ مختار وآخرون، 2023؛ Choudhury) قد تم إجراء جانبها التطبيقي على مستوى قطاع التعليم العالي وهو ما يتوافق مع هذه الدراسة التي تم إجرائها على مستوى معهد الاقتصاد ميلة وهو أحد معاهد المركز الجامعي ميلة الذي يعد أحد مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، وبالعودة للدراسات السابقة يوجد ثلاثة دراسات فقط تمت على مستوى القطاع الصناعي وهي دراسات (دربال وآخرون، 2023؛ عروك وجديدي، 2021؛ Pradhan & Al, 2016) أما باقي الدراسات فقد تمت على مستوى القطاعات الخدمية (التعليم بمختلف مستوياته، الصحة، البنوك، العدالة، الخدمات العامة)؛

❖ وعليه فالفجوة البحثية والاختلاف بين هذه الدراسة والدراسات السابقة العربية والأجنبية تكمن في موضوع وإشكالية الدراسة وهو ما لم يسبق تناوله في الدراسات السابقة سواء العربية أو الأجنبية بهذا التقسيم في ما يتعلق بالمتغير المستقل لهذه الدراسة المتمثل في جودة حياة العمل، إذ ورغم كثرة الدراسات التي تناولت متغيري جودة حياة العمل أو سلوك المواطنة التنظيمية لكن لم تصادف الطالبة دراسة تناولت متغير جودة حياة العمل وفقا لهذا النموذج الذي تم اعتماده في هذه الدراسة وهو ما يجعل فروض المعمد في هذه

الدراسة مختلفة عن بقية الدراسات السابقة وبالتالي يمكن أن تقدم هذه الدراسة قيمة مضافة خصوصا مع أهمية الموضوع المدروس، كما تكمن الفجوة البحثية في مكان إجراء الدراسة التطبيقية في الجزائر باستثناء دراسة واحدة تناولت هذه الإشكالية بشكل سطحي وهو يمكن ما يجعل هذه الدراسة أرضية ونطلق لدراسات أخرى قد تتناول ذات الإشكالية ويمكن أن تكون العينة المدروس من مختلف الجامعات حتى تكون أكثر شمولية وتعبيرا وتكاملا.

خلاصة الفصل

كخلاصة لهذا الفصل يمكن القول جودة العمل تعتبر مجموعة من المناهج والبرامج التي تتبناها المنظمات بهدف زيادة رضا العمال عن منظماتهم مما يساهم ذلك في تحسين أدائهم الوظيفي داخل المنظمة وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة فجودة حياة العمل تعد من العوامل الفعالة لتحقيق معدلات عالية من الإنتاجية فهي مفتاح نجاح واستمرارية المنظمة، أما سلوك المواطنة التنظيمية فهو مجموعة من السلوكيات والمبادرات الاختيارية التطوعية التي يقوم الفرد العامل بإرادته دون أن يتوقع الحصول على الحوافز والمكافآت وكذلك دون أن يطلب منه من طرف أي طرف القيام، وبالتالي فإن هذه الممارسات سيكون لها نفع ودور كبير في المنظمات باختلاف أعمالها لأنها ستؤدي إلى زيادة الإنتاجية وفعالية وكفاءة المنظمة وتحقيق النجاح والازدهار التنظيمي؛

وبالتالي فإن جودة حياة العمل تُعد من العوامل الجوهرية التي تؤثر على سلوك المواطنة التنظيمية، إذ أن توفير بيئة عمل ملائمة من حيث الأمان الوظيفي، العدالة، فرص النمو، التوازن بين الحياة العملية والحياة الشخصية، وظروف العمل المادية والمعنوية، .. حيث يساهم في تعزيز شعور الموظف بالانتماء والثقة، مما يدفعه إلى تقديم سلوكيات إيجابية تتجاوز ما هو مطلوب منه رسميًا، على غرار التعاون، المبادرة، الالتزام، والمشاركة الفاعلة بما ينعكس بشكل إيجابي على المنظمة ويساهم في نجاحها وازدهارها.

الفصل الثاني

الفصل الثاني:

دراسة تطبيقية حول أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد

العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - ميلة

تمهيد

يعد المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة أحد مؤسسات التعليم العالي في الشرق الجزائري، وهو مؤسسة عمومية ذات طابع علمي، ثقافي، ومهني، يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، ويهدف إلى توفير تكوين علمي ونوعي للطلبة في ميادين وتخصصات مختلفة، تم إنشاؤه بموجب القرار التنفيذي رقم 204-8 المؤرخ في 6 رجب عام 1429 هجري الموافق لـ: 9 جويلية 2008، فتح المركز الجامعي أبوابه خلال الموسم الجامعي 2008-2009 لأكثر من 1000 طالب، ليكون بذلك أول مؤسسة جامعية ينطلق العمل بها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الولاية، وبموجب المقرر رقم 14-01 المؤرخ في 29 ذي الحجة الموافق لـ: 23 أكتوبر 2014 الصادر عن وزارة المجاهدين والذي يتضمن تكريس تسمية المؤسسة الجامعية، تم إعادة تسمية المركز الجامعي لميلة باسم المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف، يوم أول نوفمبر 2014 في ذكرى إندلاع الثورة التحريرية، يقع المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة على بعد 8 كلم عن مركز مدينة ميلة على الطريق الرابط بين ميلة وزغاية، ويتربع على مساحة تقدر بحوالي 87 هكتار، ويوفر المركز تكوينا في تكويننا في ميادين وتخصصات عديدة للطلبة من داخل الولاية وخارجها.

بعد الإحاطة بمختلف الجوانب النظرية للموضوع سيتم في هذا الجزء من الدراسة إسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري على مستوى معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة، وعليه ولأجل الإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار فرضيات الدراسة سيتم في هذا الجزء من الدراسة قياس واقع ومستويات تطبيق جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة وكذلك مستوى سلوك المواطنة التنظيمية على معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة، ومن ثم تحديد مدى مساهمة جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة على سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة، واستخلاص أهم النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة ومناقشتها، وعليه سيتم تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

❖ **المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة؛**

❖ **المبحث الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة؛**

❖ **المبحث الثالث: اختبار الفرضيات وتحليل نتائج الدراسة.**

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة

المنهج هو الأسلوب العلمي المتبع في البحث الذي يسلكه الباحث لدراسة سلوك ظاهرة معينة قصد الوصول إلى كشف حقيقة تطورها، والبحث عن حلول لمعالجة المشاكل المرتبطة بها، فالبحث العلمي يتميز بقدرته على وصف وتحليل الظاهرة المدروسة، ولذلك فإن استخدام المنهج العلمي مفيد وضروري، فمن خلاله يمكن تحديد المشكلة بشكل دقيق يساعد على تناولها بالدراسة والبحث، ويمكن من وضع الفروض (التوقعات) المبدئية التي تساعد على حل المشكلة، وأيضا يمكن من تحديد الإجراءات اللازمة لاختبار الفروض والوصول إلى حل المشكلات والتحقق منها، ويسمح بفهم وبناء خطوات البحث وفهم نتائج الدراسة.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

يقصد بمجتمع الدراسة كل العناصر المراد دراستها، وسحب جزء من مجتمع الدراسة يطلق عليه العينة، والعملية التي تتم بهذا الشكل يطلق عليها المعاينة،¹ ويمكن تعريف مجتمع الدراسة بأنه "مجموعة من الوحدات الإحصائية المعرفة بصورة واضحة والتي يراد منها الحصول على بيانات"،² ويعرف كذلك بأنه "مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث أو التقصي".³

وبالنسبة لهذه الدراسة فهي ستطبق على أحد معاهد المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة الذي يضم ستة معاهد هي (معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير) (الذي سيتم فيه إجراء الدراسة التطبيقي)، معهد الآداب واللغات، معهد العلوم والتكنولوجيا، معهد علوم الطبيعة والحياة، معهد الرياضيات والاعلام الآلي، معهد الحقوق) كما يضم المركز عديد المديريات والمصالح الإدارية والبيداغوجية من أجل السير الجيد لمختلف الأنشطة البيداغوجية والتعليمية والإدارية. (أنظر الملحق رقم 01).

وبالنسبة للمجتمع الخاص بهذه الدراسة فهو يشمل كل الأساتذة الدائمين بمعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير والمكون من 108 أستاذ وأستاذة وهذا بناء على المعلومات والوثائق المقدمة من الأمانة العامة للجامعة محل الدراسة في أبريل 2025، والتي تم على أساسها تحديد مجتمع الدراسة الموضح في الجدول الموالي:

¹ - منذر عبد الحميد الضامن، أساسيات البحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2007، ص: 161.

² - رحيم يونس كرو العزاوي، مقدمة في منهج البحث العلمي، دار دجلة، عمان، 2007، ص: 161.

³ - مورييس أنجريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية - تدريبات عملية، ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصب للنشر، الجزائر، 2008، ص: 298.

الجدول رقم (1 - 2): التعداد الإجمالي للأساتذة في معهد الاقتصاد - ميلة سنة 2025

العدد الإجمالي للأساتذة	عدد الأساتذة حسب الفئات						معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
	حسب الجنس		حسب الرتبة العلمية				
	أنثى	ذكر	أستاذ مساعد	أستاذ محاضر "ب"	أستاذ محاضر "أ"	أستاذ	
108	48	60	3	37	51	17	العدد
%100	44.44	55.55	02.77	34.25	47.22	15.74	النسبة %

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معلومات مقدمة من إدارة المعهد محل الدراسة

أما العينة فهي "جزء من المجتمع يختارها الباحث لإجراء دراسته عليه وفق قواعد خاصة لكي تمثل المجتمع تمثيلاً صحيحاً"،¹ وتعرف العينة كذلك بأنها "فئة تمثل مجتمع الدراسة (Population Research) أو جمهور البحث، أي جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، أو جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة"،² وهناك عدة طرق لاختيار جزء من مجتمع الدراسة والذي ستركز حوله الدراسة، وتتضمن المعاينة مجموعة من العمليات تهدف إلى بناء عينة تمثيلية لمجتمع البحث المستهدف، وفي هذا السياق يمكن أن نميز بين نوعين من المعاينة هما:³

▪ **المعاينة الاحتمالية (Probability Sample):** ويتم فيها اختيار الأفراد بشكل عشوائي بحيث يعطى لكل عنصر من عناصر مجتمع الدراسة فرصة للظهور في العينة، وتكون هذه الفرصة معروفة ومحددة سلفاً، ولا ضرورة لأن تكون هذه الفرصة متساوية لكل عنصر، هذا ويعزى النقص في قدرة التنبؤ إلى الخطأ في اختيار العينة العشوائية، وهي بدورها تنقسم إلى عدة أنواع هي: العينة العشوائية البسيطة (Simple Random Sample)، العينة الطبقية البسيطة (Stratified Sample)، العينة المزدوجة (Double Sample)، العينة المنتظمة (Systematic Sample)، العينة العنقودية (Cluster Sample)، العينة المساحية أو العينة متعددة المراحل (Multistage Sample).

▪ **المعاينة غير الاحتمالية (No Probability Sample):** وفيها يتم اختيار العينة بشكل غير عشوائي، حيث تستثنى بعض عناصر الدراسة من الظهور في العينة لأسباب معينة قد ترجع إلى عدم توافر المعلومة المطلوبة، أو استحالة وصول هذه العناصر، أو كبر حجم مفردات العينة، وهي بدورها تنقسم إلى

¹ - رحيم يونس كرو العزاوي، مرجع سبق ذكره، ص: 161.

² - رجاء وحيد الدويدري، مقدمة في منهج البحث العلمي، دار دجلة، عمان، 2007، ص: 161.

³ - نفس المرجع السابق، ص: 310 - 315.

ثلاثة أنواع هي: عينة الصدفة (Accidental Sample) أو العينة الملائمة (Convenience Sample)، العينة الحصصية (Quota Sample)، العينة الفرضية أو العنقدية أو الاهدفية (Purposive Sample).

وبالنسبة لحجم العينة تشير الدراسات إلى أن حجم العينة الأقل لا يعكس جيدا خصائص المجتمع المراد دراسته، ومن هنا فإن الفرق بين المتوسطات يعد ذو دلالة إحصائية إذا تم الحصول عليه من عينة كبيرة، وأن حجم العينة يعتمد على نوع البحث المراد تطبيقه، وهناك قاعدة يتفق عليها الإحصائيين وهي أن العينة يجب أن لا يقل حجمها عن 30 في الأبحاث الارتباطية (Correlational Research)، أما في الأبحاث التجريبية فليس أقل من 15 لكل مجموعة، وفي الدراسات الوصفية يكون بين 10 - 20% من حجم مجتمع الدراسة، ويرى (Gay & Airasian, 2000) أن حجم مجتمع الدراسة إذا زاد عن 5000 فإن حجم العينة يمكن أن يصل إلى حوالي 40، أما (Best & Kahn, 1998) فإنهما يريان أن حجم العينة ليس مهما كدقة اختبار العينة، وإذا كان مجتمع الدراسة صغيرا مثلا مئتي موظف فإن إمكانية دراسة جميع أفراد المجتمع واردة، وعموما فإن طبيعة الدراسة والغرض منها هي التي تحدد حجم العينة الذي يمثل المجتمع.¹

ويفترض أن تكون العينة الجيدة في حجم معقول من أجل أن تكون مقبولة وهناك اعتقاد غير دقيق بأن حجم العينة يفترض أن يكون 10% من حجم المجتمع، إلا أن الإحصائيين يرون أن حجم المجتمع إذا وصل إلى حد معين مثلا 1000، فإن تقديرها للمجتمع الأصلي لا يختلف كثيرا عن حجم عينة يصل حجمها إلى 10000 أو 100000، وهناك اعتقاد خاطئ أيضا يقول أنه كلما كبر حجم العينة كلما زادت دقة النتائج المستخلصة مع فارق +3%، وهذا الفارق بين تقديرات العينة وقيم المجتمع الحقيقي يطلق عليها خطأ العينة (Sampling Error).²

وبالنسبة للعينة المدروسة في هذه الدراسة فهي عينة عشوائية بسيطة ويتم في هذا النوع من المعاينة حصر ومعرفة كل العناصر التي يتكون منها مجتمع الدراسة الأصلي، ومن ثم يتم الاختيار من بين هذه العناصر إذ يعطى لكل عنصر من عناصر المجتمع الأصلي للدراسة نفس فرصة الظهور في العينة المختارة، وتكون فرصة الظهور لكل عنصر معروفة ومحددة مسبقا.³

والجدول التالي يقدم تفاصيل حول العينة المدروسة كما يلي:

¹ - منذر عبد الحميد الضامن، مرجع سبق ذكره، ص: 163.

² - نفس المرجع السابق، ص: 165.

³ - رجاء وحيد الدويدري، مرجع سبق ذكره، ص: 310.

الجدول رقم (2 - 2): عينة الدراسة

عدد الاستمارات المقبولة للدراسة	عدد الاستمارات المرفوضة	عدد الاستمارات الإلكترونية المستقبلية	عدد الاستمارات الورقية المسترجعة	مجتمع الدراسة الكلية
68	0	38	30	108

المصدر: من إعداد الطالبة

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن العينة المدروسة والمقدر عددها بـ 68 مفردة وهو ما يمثل 62.96% يعني تجاوز ثلث المجتمع الكلي للدراسة، وبالتالي فهي عينة ممثلة للمجتمع الكلي للدراسة، وكان بالإمكان أن تكون العينة المدروسة أكبر إذا كان هناك تفاعل أكبر من طرف الأساتذة، وعليه قدرت العينة النهائية المدروسة بـ 68 مفردة من كلا الجنسين، جمع 30 استمارة بشكل ورقي بنسبة تقدر بـ 44.11% من العينة المدروسة، أما بالنسبة لعدد الاستمارات الإلكترونية التي تم استقبالها من خلال برنامج غوغل درايف فقد بلغ 38 استمارة بنسبة تقدر بـ 55.88% من العينة المدروسة وهو عدد قليل نسبياً مقارنة خصوصاً وأن الاستمارة الإلكترونية تم إرسالها عبر البريد الإلكتروني المهني لكافة أساتذة المعهد، وهو ما يبين نقص ثقافة التعامل الإلكتروني.

المطلب الثاني: أداة الدراسة

أداة الدراسة هي الوسيلة التي يجمع بها الباحث بياناته وليس هناك تصنيف موحد لهذه الأدوات حيث تتحكم طبيعة فرضية الدراسة في اختيار الأدوات التي سوف يستعملها الباحث، لهذا كان عليه أن يلم بطرق عديدة وأساليب مختلفة وأدوات متباينة كي يستطيع أن يحل مشكل البحث والتحقق من فرضه، وقد يستفيد الباحث من أكثر من أداة واحدة في بحثه، ولعل أول ما يجب على الباحث القيام به هو اختيار العينة التي سيدرسها، ومن ثم يقرر إن كان سيلجأ إلى الملاحظة أو المقابلة أو الاستبيان للتحقق من فرضه، أو الأساليب الإسقاطية أو تحليل المضمون أو أساليب قياس الاتجاهات، كما قد يلجأ إلى أكثر من أداة واحدة.¹

يعد الاستبيان أداة من أدوات جمع المعلومات، وقد يستخدم على نطاق واسع ليشمل منطقة جغرافية واسعة أو في إطار ضيق على نطاق المؤسسة، وبطبيعة الحال فهو يختلف في طوله ودرجة تعقيده، والجهد الأكبر في الاستبيان ينصب على بناء فقرات جيدة، والحصول على استجابات كاملة، ومن الأهمية بمكان أن تكون أسئلة الدراسة وفرضياتها واضحة ومعرفة كيفية بناء الفقرات بشكل جيد،² فالاستبيان أداة مفيدة من أدوات البحث العلمي للحصول على الحقائق، والتوصل إلى الوقائع والتعرف على الظروف والأحوال ودراسة

¹ - رجاء وحيد دويدري، مرجع سبق ذكره، ص: 205.

² - منذر عبد الحميد الضامن، مرجع سبق ذكره، ص: 91.

المواقف والاتجاهات والآراء، وهو في بعض الأحيان الوسيلة العملية الوحيدة للقيام بالدراسة العلمية،¹ ويمكن تعريفه بأنه "تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد، وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية".²

وبالنسبة للاستبيان المستخدم في هذه الدراسة فقد تم إعداده على عدة مراحل استنادا إلى الجانب النظري للدراسة وبما يتلاءم مع نموذج وفروض الدراسة، إذ تم في البداية تصميم استمارة أولية تم عرضها على عدد من الأساتذة المحكمين في المجالات ذات العلاقة بموضوع الدراسة وحتى في الجانب الإحصائي، ثم تم تعديل الاستبيان استنادا إلى الملاحظات المقدمة من الأساتذة المحكمين (أنظر الملحق رقم 02) وبالتوافق مع الأستاذ المشرف، وقد الاستبيان النهائي ثلاثة أجزاء (أنظر الملحق رقم 03) كما يلي:

❖ **القسم الأول:** خصص هذا الجزء للبيانات الشخصية المتعلقة بهدف التعريف بأفراد العينة المدروسة وقد تضمن ستة متغيرات فرعية هي: الجنس، العمر، الأقدمية، الصفة الوظيفية، الرتبة العلمية.

❖ **القسم الثاني:** خصص هذا الجزء لتسليط الضوء على واقع جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة على مستوى معهد الاقتصاد - ميلة، ويتكون هذا القسم من 36 سؤال مغلق من 1 إلى 36، تكون الإجابة عليها بوضع علامة أمام الخيار المناسب والتي تم وضعها بالاعتماد على مقياس ليكرت (Likert Scale) والذي يتضمن خمسة مقاييس هي (موافق جدا بدرجة 5، موافق بدرجة 4، محايد بدرجة 3، غير موافق بدرجة 2، غير موافق جدا بدرجة 1) وقد تم اختيار هذا المقياس لكونه يسمح للمجيب أن يحدد مستوى تطبيق المتغيرات المدروسة وفق ما يراه، خاصة وأن طبيعة العبارات تتطلب الإجابة بدرجات مختلفة، وينقسم هذا الجزء بدوره إلى ستة أجزاء فرعية استنادا إلى فروض الدراسة والنموذج المقترح من الطالبة، وهي كما يلي:

- **الاستقرار والأمان الوظيفي:** ويضم هذا الجزء ستة عبارات من 1 إلى 6، والهدف منه هو تحديد مستوى تطبيق بعد الاستقرار والأمان الوظيفي بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة؛
- **فرص الترقية والنمو الوظيفي:** ويضم هذا الجزء ستة عبارات من 7 إلى 12، والهدف منه هو تحديد مستوى تطبيق بعد الترقية والنمو الوظيفي بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة؛
- **المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار:** ويضم هذا الجزء ستة عبارات من 13 إلى 18، والهدف منه هو تحديد مستوى تطبيق بعد المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة؛
- **عدالة نظام الأجور والمكافآت:** ويضم هذا الجزء ستة عبارات من 19 إلى 24، والهدف منه هو تحديد مستوى تطبيق بعد عدالة نظام الأجور والمكافآت بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة؛

¹ - رجاء وحيد دويدري، مرجع سبق ذكره، ص: 329.

² - موريس أنجرس، مرجع سبق ذكره، ص: 204.

- **التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية:** ويضم هذا الجزء ستة عبارات من 25 إلى 30، والهدف منه هو تحديد مستوى تطبيق بعد التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة؛
- **السلامة والصحة المهنية:** ويضم هذا الجزء ستة عبارات من 31 إلى 36، والهدف منه هو تحديد مستوى تطبيق بعد السلامة والصحة المهنية بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة.

❖ **القسم الثالث:** خصص هذا الجزء لتسليط الضوء على واقع سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة، ويتكون هذا القسم من 15 سؤال مغلق من 37 إلى 51، تكون الإجابة عليها بوضع علامة أمام الخيار المناسب والتي وضعها بالاعتماد على مقياس ليكرت (Likert Scale) والذي يتضمن خمسة مقاييس هي (موافق جدا بدرجة 5، موافق بدرجة 4، محايد بدرجة 3، غير موافق بدرجة 2، غير موافق جدا بدرجة 1)، وقد تم اختيار هذا المقياس لكونه يسمح للمجيب أن يحدد مستوى تطبيق المتغيرات المدروسة وفق ما يراه، خاصة وأن طبيعة العبارات تتطلب الإجابة بدرجات مختلفة.

المطلب الثالث: نوع توزيع البيانات وأساليب المعالجة الإحصائية للبيانات

تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي باستخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS V25) (Statistical Package for the Social Sciences) بهدف الاقتصاد في الوقت والحصول على نتائج أكثر دقة، حيث تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية الموجودة في البرنامج.

أولاً: المدى

لتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الاستبيان الدراسة تم حساب المدى: (أعلى درجة في مقياس - أدنى درجة في مقياس) = $(5-1) = 4$ ، وللحصول على طول الخلية الصحيح نقوم بقسمة المدى العام على عدد درجات الموافقة وذلك على نحو التالي: $0.8 = 5/4$ ، وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى وهكذا مع كل درجات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على موقف مشترك لإجمالي أفراد العينة حيث:¹

الجدول رقم (2 - 3): توزيع درجات مقياس ليكرت الخماسي

بدائل القياس	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جدا
الدرجة	05	04	03	02	01

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مقياس ليكرت (Likert Scale)

¹ - طويطي مصطفى ووعيل ميلود، أساليب تصميم وإعداد الدراسات الميدانية - منظور الإحصائي، جامعة البويرة، 2014، ص ص: 110 - 111.

- إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان بين [1-1.80] فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة منخفضة جدا؛
 - إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان بين [1.81- 2.60] فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة منخفضة؛
 - إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان بين [2.61- 3.40] فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة متوسطة؛
 - إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان بين [3.41- 4.20] فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة عالية؛
 - إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان بين [4.21- 5.00] فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة عالية جدا.
- ❖ ترتيب العبارة من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف المعياري بينهما.

ثانيا: التوزيع الطبيعي

يجب تحديد ما إذا كانت بيانات أفراد العينة لإجاباتهم على متغيرات الدراسة التي يتم دراستها تتبع التوزيع الطبيعي أم تتبع التوزيعات الاحتمالية الأخرى، وهناك عدة طرق إحصائية للكشف عن نوع توزيع بيانات الاستبيان وسيتم اختبار التوزيع الطبيعي في هذه الدراسة من خلال طريقة حساب معاملي الالتواء والتفلطح)، وكذلك من خلال المدرج التكراري (Histogram) للكشف عن نوع توزيع البيانات وهي كما يلي:

1. الالتواء والتفلطح

للتأكد من خضوع البيانات للتوزيع الطبيعي باستخدام معامل الالتواء والتفلطح، ترى بعض الدراسات الإحصائية أن معاملات الالتواء يجب أن تكون محصورة بين $1 \pm$ ومعاملات التفلطح يجب أن تكون محصورة بين $3 \pm$ والجدول التالي يوضح نتائج هذه الاختبارات:

الجدول رقم (2 - 4): نتائج معاملات الالتواء والتفطح لبيانات إجابات أفراد العينة

النتيجة	معامل التفطح (Kurtosis)		معامل الالتواء (Skewness)		المتغيرات	الرقم
	القاعدة	Statistic	القاعدة	Statistic		
يتبع التوزيع الطبيعي	يجب أن تتراوح قيم معامل	-0.374	يجب أن تتراوح قيم معامل	-0.001	بيانات متغير جودة حياة العمل	1
يتبع التوزيع الطبيعي	التفطح بين [3- ، 3]	-0.593	الالتواء بين [1- ، 1]	-0.079	بيانات متغير سلوك المواطنة التنظيمية	2

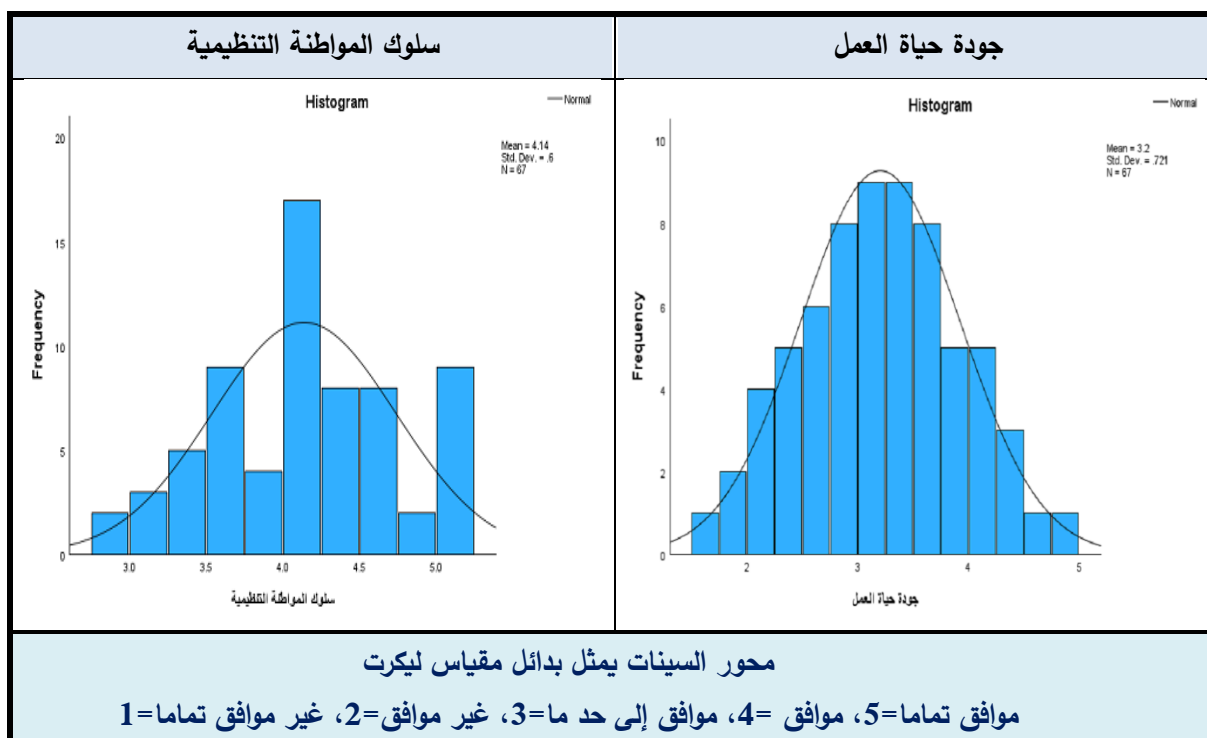
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

ومن خلال الجدول أعلاه نجد أن قيم معامل الالتواء للمتغيرات محصورة ضمن المجال [1-، 1] وقيم معامل التفطح محصورة بين [3-، 3] أي أن بيانات المتغيرات تتبع التوزيع الطبيعي.

2. باستخدام المدرج التكراري (Histogram)

بالاستعانة ببرنامج Spss وعند إجراء استكشاف نوع توزيع البيانات فإن اختبار (Tests of Normality) من خلال الرسم البياني يسمى المدرج التكراري لبيانات المتغيرات الدراسة كما يلي:

الشكل رقم (2 - 1): المدرج التكراري لاعتدالية توزيع بيانات العينة في إجاباتهم على متغيري الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال المدرج التكراري ومنحنى البيانات يظهر الأخير أنه منحى معتدل حيث تأخذ فيه الفئات الكبرى (05) والصغرى (02) تكرارات ضعيفة، في حين تأخذ الفئات الوسطى (درجة 03 ودرجة 04) تكرارات متوسطة وعليه تظهر حذبة المنحى في الوسط وتقسم المنحني إلى جزئين متماثلين وعليه يمكن القول بأن البيانات تقترب من التوزيع الطبيعي.

النتيجة: بعد الإطلاع على نتائج اختبارات التوزيع الطبيعي، يمكن القول بأن البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً، وعليه سنستخدم في هذه الدراسة الأدوات الإحصائية المعلمية الوصفية والاستدلالية في تحليل إجابات وآراء أفراد العينة واختبار فرضيات الدراسة.

ثالثاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي بالاستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS V25) وتم الاعتماد على بعض الأساليب الإحصائية:

- **التكرارات والنسب المئوية:** لمعرفة البيانات الأولية لمجتمع الدراسة وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة.
- **المتوسط الحسابي:** يعتبر من أهم مقاييس النزعة المركزية وأكثرها استخداماً، حيث أن استخدامه لإجابات عينة الدراسة على الاستبانة يعبر عن مدى أهمية العبارة عند أفراد العينة؛ وهو يعبر عن تركز إجابات العينة حول قيمة معينة تكون محصورة بين (01- 05 درجات) تبعاً للدرجات المعطاة لبدائل مقياس ليكرت المستخدم في الاستبيان.
- **الانحراف المعياري:** وهو مقياس من مقاييس التشتت، يستخدم لقياس وبيان تشتت إجابات مفردات عينة الدراسة حول وسطها الحسابي.
- **معامل الثبات ألفا كرونباخ:** وذلك لاختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة.
- **معامل الارتباط بيرسون:** أستخدم في تحديد اتجاه وقوة العلاقة بين المتغيرين؛ وقيمه محصورة بين ± 1 .
- **اختبار التوزيع الطبيعي (Tests of Normality)** لمعرفة واستكشاف نوع توزيع بيانات العينة نحو كل متغيرات الدراسة.
- **نموذج الانحدار الخطي البسيط:** وهو نموذج إحصائي يعبر عن العلاقة بين متغير تابع ومتغير واحد مستقل والغرض منه هو دراسة وتحليل أثر متغير مستقل على متغير تابع ويمكن من خلاله تقدير قيمة أحد المتغيرين بمعلومية قيمة المتغير الآخر، وبتطبيق الانحدار الخطي البسيط من خلال الاستعانة

ببرنامج (Spss) فإننا نحصل على عدة مخرجات تكون مرتبة في جداول وهي: جدول نموذج الانحدار (r ، R^2)، جدول تحليل التباين (ANOVA) يضمن قيم (Sig، F)، يضم قيم اختبار (T-Test) وقيم (Sig) لكل معلمة انحدار.

وفي هذه الدراسة سيتم التركيز فقط على المؤشرات الإحصائية التي تخدم العلاقة للظاهرة المدروسة وهي: **معامل الارتباط بيرسون** لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرين، **ومعامل التحديد (R^2)** وقياس مدى مساهمة المتغير التابع في المتغير المستقل، ويكشف لنا النسبة التي يؤثر بها المتغير المستقل على المتغير التابع حيث كلما كانت هذه النسبة كبيرة كلما كانت المساهمة أكبر، وتعزى النسبة المتبقية لمتغيرات أخرى خارج الدراسة وللخطأ العشوائي، وقيمه تتراوح بين [0، -1] **ومعامل الانحدار (التأثير) (B)** وهو المعامل الذي يعبر عن القيمة التي يزداد بها المتغير التابع عند تغير وزيادة قيمة المتغير المستقل بمقدار وحدة واحدة

▪ **اختبار F (F-test) لمعرفة العلاقة بين المتغيرين:** وهي القيمة التي تشير إلى جودة نموذج العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل ويتم الحكم على معنوية العلاقة من خلال قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيمة (F) فإذا كانت قيمة (Sig) أقل من (0.05) فإن العلاقة معنوية، ومن خلاله يتم الحكم على قبول الفرضية.

▪ **اختبار T (T-test) لمعرفة التأثير بين المتغيرين:** للتحقق من معنوية التأثير (حقيقي وله دلالة إحصائية) ويتم الحكم على معنوية التأثير من خلال قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيمة (T) فإذا كانت قيمة (Sig) أقل من (0.05) فإن التأثير معنوي، أي أن قيمة معامل الانحدار تشير إلى وجود تأثير معنوي (دال إحصائي) للمتغير المستقل على المتغير التابع.

▪ **تم اختيار مستوى الدلالة (0.05)** لاختبار فرضيات الدراسة وهو مستوى الدلالة الشائع الاستخدام في الدراسات السابقة وهو ما يعرف بقيمة ألفا، أي أنه يتم اختبار الفرضية الصفرية على مستوى الدلالة ألفا تساوي (0.05)، ويعني ذلك أن احتمال الخطأ في المعاينة يجب ألا يزيد عن (0.05) أو بمعنى آخر يقبل مقدار خطأ في صحة النتائج لا يزيد عن (0.05)، ومن أجل اتخاذ القرار فإننا نقارنه مع مستوى المعنوية (Sig)، أو (احتمال الخطأ) (P-value) وهو يظهر في مخرجات البرامج الإحصائية مثل (Spss)، وعلى أساسه يتم اختبار الدلالة الإحصائية للمؤشرات الإحصائية المحسوبة وهذا من خلال مقارنة قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيم المؤشرات الإحصائية مع مستوى الدلالة (0.05).

▪ **قاعدة قرار اختبار الفرضية في فرضيات التأثير:** نقارن بين قيمة مستوى المعنوية (sig) المصاحبة لقيمة اختبار (F) (F-test) والمحسوبة باستخدام برنامج (Spss) مع مستوى الدلالة المعتمد من طرفنا

(0.05) فإذا كانت (Sig) للاختبار (F-test) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة (0.05) فإن العلاقة بين المتغيرات دالة إحصائياً، أي نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1).

المطلب الرابع: صدق وثبات الاستبيان

تعتبر المصادقية والثبات من أهم الموضوعات التي تهتم الباحثين لتأثيرها البالغ في أهمية نتائج البحث وقدرته على تعميم النتائج، وترتبط المصادقية والثبات بالأدوات المستخدمة في البحث ومدى قدرتها على قياس المراد قياسه ومدى دقة القراءات المأخوذة من تلك الأدوات، وبالتالي قبل أن يقوم الباحث بطباعة أداة جمع البيانات في صورتها النهائية، ينبغي عليه أن يقوم باختبارها لتحديد نقاط الضعف فيها وتصحيحها قبل استعمالها في عملية استقصاء الآراء من المبحوثين، حيث يتم التأكد من مدى صلاحيتها بطرق عديدة كأن يتم اختبارها على عينة من الأفراد مختارة عشوائياً ومتشابهة في خصائصها مع مجتمع البحث، كما أن هذا الإجراء المتمثل في الاختبار الميداني للأداة لا يغني عن عرضها على المشرف على البحث وبعض الخبراء والباحثين الأكفاء في هذا الشأن للتعرف على وجهات نظرهم إلى جانب أنه من المهم كذلك أن يقوم الباحث بقياس الثبات للتأكد من جودة قائمة الاستقصاء.¹

أولاً: صدق الاستبانة

تم عرض الأداة الأساسية للدراسة المتمثلة في الإستبانة في صورتها الأولية على عدد من الأساتذة في الاختصاص، وذلك لإبداء رأيهم في محاور الاستبيان ومدى صلاحيتها لقياس المفهوم المتعلق بمتغيرات الدراسة لدى الفئة المستهدفة، وكذا إضافة بعض العبارات التي من شأنها إثراء الاستبيان، وحذف أو تعديل بعض العبارات غير المناسبة وقد أسفرت العملية وفي ضوء آراء الأساتذة المحكمين على جملة من الملاحظات أخذت بعين الاعتبار، وتم إجراء التعديلات المناسبة قبل إخراج الإستبانة في صورتها النهائية.

ثانياً: ثبات الاستبيان

يقصد بثبات الاستبيان أنه يعطي نفس النتائج إذا ما أعيد على نفس المجموعة في نفس الظروف، وبمعنى آخر لو كررت عمليات قياس الفرد الواحد لأظهرت نفس الدرجة شيئاً من الاتساق أي أن درجته لا تتغير جوهرياً بالتكرار، وبالتالي مفهوم الثبات يعني أن يكون الاختبار قادراً على أن يحقق دائماً النتائج نفسها في حالة تطبيقه مرتين أو أكثر على نفس المجموعة، ولتوضيح معنى الثبات أكثر نفترض أنه تم إجراء استقصاء معين على مجموعة من المتدربين على برنامج ما ثم تم رصد درجات كل متدرب في هذا الاستقصاء، وبعد فترة تم إعادة إجراء نفس الاختبار على نفس هذه المجموعة ورصدت أيضاً درجات كل

¹ - مصطفى طويطي، التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان - تطبيقات عملية على برنامج excel، دار النشر الجامعي، تلمسان - الجزائر، 2018، ص: 141.

متدرب فيها، ودلت النتائج على أن الدرجات التي حصل عليها المتدربون في المرة الأولى لتطبيق الاستقصاء هي نفسها الدرجات التي حصل عليها هؤلاء المتدربون في المرة الثانية، وبناء عليه نستنتج بأن نتائج الاستقصاء ثابتة تماما وبمعنى أكثر دقة.¹

وفي هذه الدراسة تم التحقق من ثبات عبارات محاور وأبعاد الاستبيان المعتمد في الدراسة من خلال استخدام طريقة معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach's)، حيث يعد من أكثر مقاييس الثبات استخداما من طرف الباحثين، إذ يقيس درجة ثبات عبارات الاستبيان، بمعنى ما نسبة الحصول على نفس النتائج أو الاستنتاجات فيما لو أعيد تطبيق نفس الأداة وفق ظروف مماثلة ومجالات مختلفة لدرجة الثبات لمعامل (Alpha Cronbach's):²

Alpha > 0.6 غير كافية؛ 0.6 > Alpha > 0.65 ضعيفة؛ 0.65 > Alpha > 0.70 مقبولة نوعا ما؛
0.70 > Alpha > 0.85 حسنة؛ 0.85 > Alpha > 0.90 جيدة؛ 0.90 < Alpha ممتازة.

الجدول رقم (2 - 5): قيمة معامل (Cronbach's Alpha) للاستبيان

Cronbach's Alpha			أبعاد ومحاور الاستبيان
النتيجة	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	
ثابت	36	0.962	جميع عبارات المتغير المستقل (جودة حياة العمل)
ثابت	15	0.963	جميع عبارات المتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية)
ثابت	51	0.965	جميع عبارات الاستبيان

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ ذات قيم مقبولة وأن القيمة الإجمالية لجميع العبارات المتعلقة بعبارات الاستبيان لمعامل الثبات بلغت 0.965، وأن القيمة الإجمالية للعبارات المتعلقة بقياس المتغير المستقل (جودة حياة العمل) لمعامل الثبات بلغت 0.962، وأن القيمة الإجمالية للعبارات المتعلقة بقياس المتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية) لمعامل الثبات بلغت 0.963 وهي نسب مرتفعة تقع ضمن الفئة 0.90 < Alpha (أي أن قيم الثبات ممتازة)، وتجدر الإشارة إلى أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كلما اقتربت من (1) فذلك يدل على أن قيمة الثبات مرتفعة، مما يدل على ثبات أداة الدراسة وإمكانية الاعتماد على بيانات الاستبيان في قياس متغيرات الدراسة نظرا لقدرته على إعطاء نفس النتائج إذا ما أعيد في نفس الظروف عبر الزمن يكون قادرا على أن يحقق دائما النتائج نفسها، وبالتالي إمكانية تعميم نتائج الاستبيان.

¹ - نفس المرجع السابق، ص: 141

² - Mana Carricano Et Fanny Poujol, Analyse De Données Avec Spss, Edition PERSON, 2009, P: 53.

المبحث الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

يهتم التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة المدروسة بتحديد درجة موافقة أفراد العينة على كل متغير وعلى كل بعد وكل عبارة من عبارات الاستبيان لمعرفة أهميتها ودورها ووزنها النسبي وفقا لكل مؤشر من مؤشرات استخدامه الأساليب الإحصائية المناسبة، وبالتالي فهو تحليل إحصائي لنتائج إجابات أفراد العينة حول عبارات ومحاو الاستبيان، بالإضافة إلى التحليل الوصفي للبيانات الشخصية لأفراد العينة المدروسة.

المطلب الأول: التحليل الوصفي للبيانات الشخصية

اشتملت الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة على مجموعة متغيرات هي: الجنس، العمر، الأقدمية، الصفة الوظيفية، الرتبة العلمية، والكلية التي يدرس بها المستجيب، وهي كما يلي:

أولا: التحليل الوصفي لمتغير الجنس

سيتم في الجدول الموالي عرض بيانات أفراد العينة حسب متغير الجنس كما يلي:

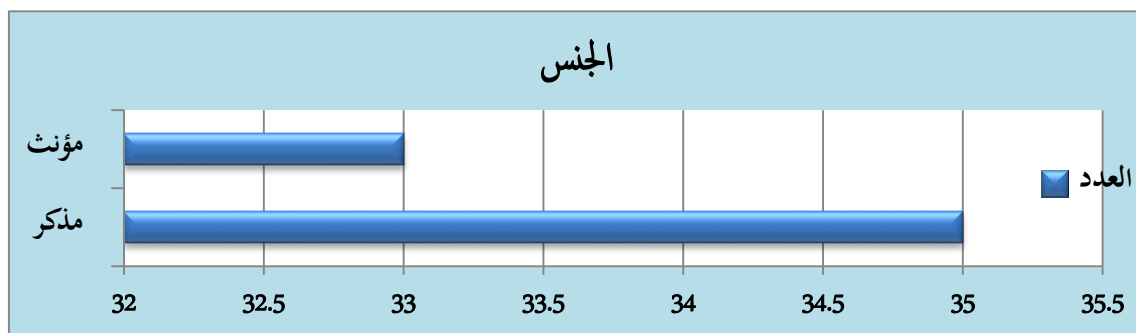
الجدول رقم (2 - 6): التحليل الوصفي لمتغير الجنس

المتغير	الوصف	العدد	النسبة	المجتمع العلي	نسبة العينة من المجتمع الكلي
أ-الجنس	أنثى	33	48.52	48	68.75
	ذكر	35	51.47	60	58.33
	المجموع	108	% 100	108	% 62.96

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25

والشكل التالي يقدم شكلا توضيحيا لبيانات متغير الجنس كما يلي:

الشكل رقم (2 - 2): التحليل الوصفي لمتغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25 وبرنامج Excel

تظهر النتائج الموضحة في الجدول أعلاه لمتغير الجنس في العينة التي تضم 68 مفردة توازنا ملحوظا بين الذكور والإناث حيث تشكل الذكور 51.47% والإناث 48.52% يدل هذا التوزيع القريب من التكافؤ على توزيع صحي للعينة ما يعكس انفتاحا في وجهات النظر ومشاركة كلا الجنسين عملية التدريس؛

إن وجود هذه النسبة المتقاربة يعتبر مفيدا في دراسة تأثيرات الجنس على مختلف الظواهر التشغيلية، إذ يتيح للباحثين إمكانية تحليل كيفية تأثير هذه الاختلافات في الآراء والسلوكيات على مجالات مثل التدريس والتعليم العالي، وبالتالي يمكن اعتبار العينة قادرة على تمثيل وجهات نظر متنوعة تعكس الديناميكيات الاجتماعية الحالية مما يعزز من مصداقية نتائج الدراسة ويساعد على تطوير إستراتيجيات أكثر شمولية تشمل جميع الأجناس.

ثانيا: التحليل الوصفي لمتغير العمر

سيتم في الجدول الموالي عرض بيانات أفراد العينة حسب متغير العمر كما يلي:

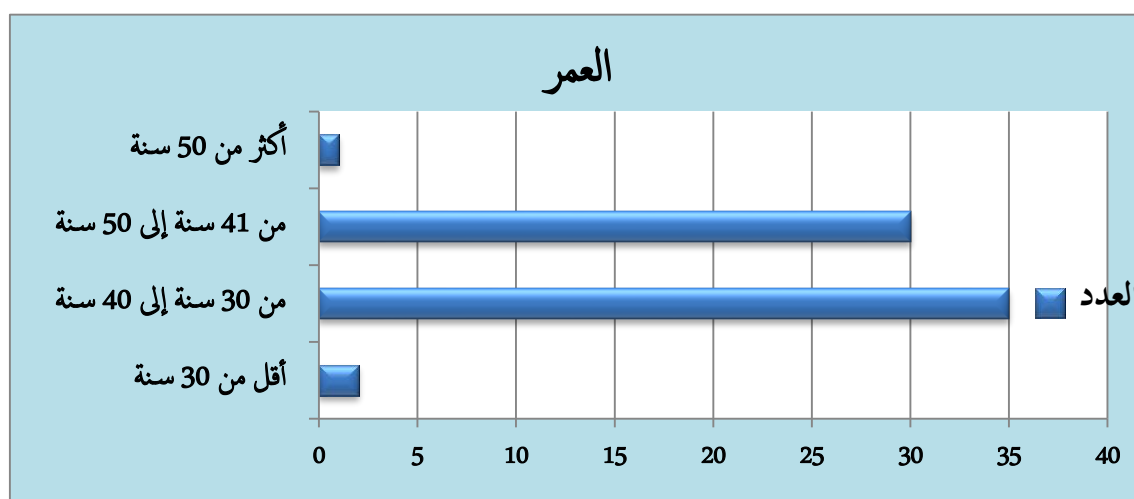
الجدول رقم (2 - 7): التحليل الوصفي لمتغير العمر

المتغير	الوصف	العدد	النسبة
ب- العمر	أقل من 30 سنة	2	2.94
	من 30 سنة إلى 40 سنة	35	51.45
	من 41 سنة إلى 50 سنة	30	44.11
	أكثر من 50 سنة	1	1.47
	المجموع	68	% 100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25

والشكل التالي يقدم رسما توضيحيا لبيانات متغير العمر كما يلي:

الشكل رقم (2 - 3): التحليل الوصفي لمتغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25 وبرنامج Excel

بالنسبة لمتغير العمر يلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه بأن قرابة نصف أفراد العينة المدروسة المكونة من 68 أستاذ جامعي أعمارهم تتراوح بين 30 سنة و 40 سنة، حيث قدرت نسبة الأساتذة المكونين

للعيينة المدروسة للفئة السابقة بـ **51.45%** وعليه فالمعهد يتوفر على طاقة عمالية شابة نسبيا تستطيع تقديم الكثير للمعهد على المدى المتوسط والطويل، أما فئة الأساتذة الذين تتراوح أعمارهم بين **41** إلى **50** سنة فقد جاؤوا في المرتبة الثانية إذ قدر عددهم بـ **30** فرد بنسبة تمثيل **44.11%** من المجموع الكلي لأفراد العينة، أما الفئة الثالثة من ناحية متغير العمر فهي تمثل الأساتذة الذين تتجاوز أعمارهم أقل من **30** سنة وهم يمثلون ما نسبته **2.94%** من أفراد العينة محل الدراسة؛

أما فئة الأساتذة التي تتراوح أعمارهم أكثر من **50** سنة فجاءوا في المرتبة الأخيرة بنسبة **1.47%**، وبالتالي فإن النتائج المحصل عليها حسب متغير العمر مقبولة لعدة اعتبارات، أولها يتعلق بشهادة التوظيف وأغلب الأساتذة يتوظفون بعد حصولهم على شهادة الدكتوراه وهو ما يجعلهم يتقدمون في السن نسبيا نظرا لطول فترة التكوين وبالتالي في الغالب يوظفون بعد تجاوز سن الثلاثين هذا من ناحية ومن ناحية ثانية ثبات عدد الأساتذة نسبيا منذ سنوات، لهذا سن أفراد العينة المدروسة بين **30** و **50** سنة، أما بخصوص الأساتذة الذين تجاوزوا **50** سنة، فهذا الأمر كذلك منطقي بحكم أن الكثير من الأساتذة القدامى قد تقاعدوا أو أحيلوا على التقاعد ولم يبقى إلا القليل منهم خصوصا بعد سن قانون الإحالة الإجبارية على التقاعد عند بلوغ سن **70** سنة، وبالتالي فالعينة المدروسة حسب متغير العمر معبرة وممثلة لمجتمع الدراسة.

ثالثا: التحليل الوصفي لمتغير الأقدمية

سيتم في الجدول الموالي عرض بيانات أفراد العينة حسب متغير الأقدمية كما يلي:

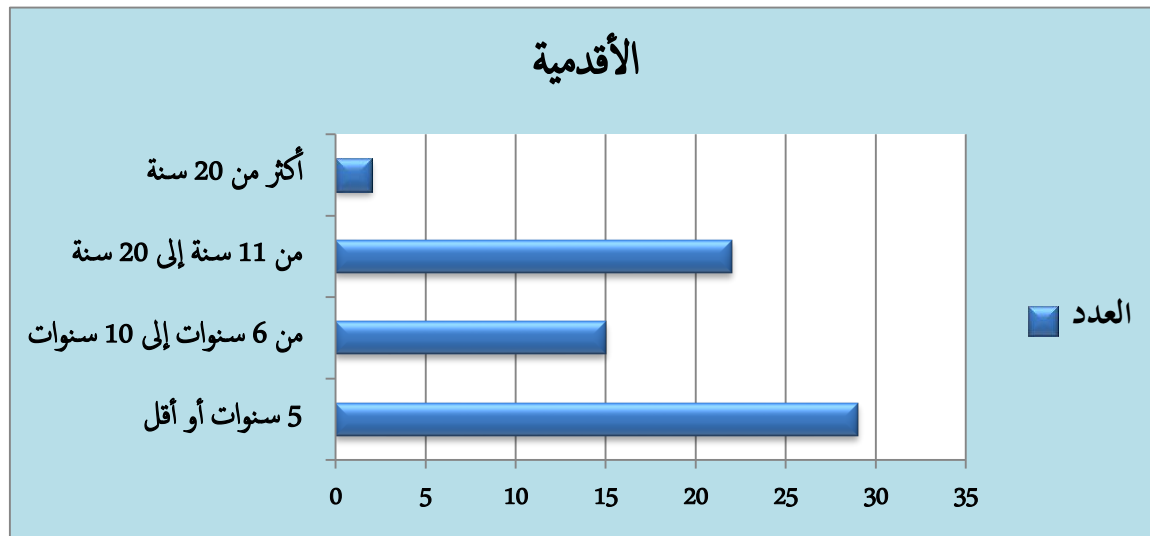
الجدول رقم (2 - 8): التحليل الوصفي لمتغير الأقدمية

المتغير	الوصف	العدد	النسبة
ج- الأقدمية	5 سنوات أو أقل	29	42.64
	من 6 سنوات إلى 10 سنوات	15	22.05
	من 11 سنة إلى 20 سنة	22	32.35
	أكثر من 20 سنة	2	2.94
	المجموع	68	100 %

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25

والشكل التالي يقدم رسما توضيحيا لبيانات متغير الأقدمية كما يلي:

الشكل رقم (2 - 4): التحليل الوصفي لمتغير الأقدمية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25 وبرنامج Excel

بالنسبة لمتغير الأقدمية يلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه بأن أكثر من 42.64% من أفراد العينة محل الدراسة بالمعهد أي ما يمثل 29 أستاذ من أصل 68 أستاذ المكونين للعينة محل الدراسة يعملون بالجامعة منذ 5 سنوات أو أقل، حيث أن 22 أستاذ منهم يعملون بالجامعة منذ 11 سنة إلى 20 سنة و 15 أستاذ يعملون بالجامعة منذ 6 سنوات إلى 10 سنوات وأستاذين يعملون بالجامعة منذ أكثر من 20 سنة على الأقل، وعليه يمكن القول أن جزء كبير من أفراد العينة المدروسة هم من الطاقات الشبانية التي ستعطي دفعا جديدا للمعهد وهذا يعود إلى كون المركز الجامعي حديث النشأة نسبيا وكذلك فتح العديد من المناصب البداغوجية في السنوات الخمس الأخيرة على وجه الخصوص، في حين أن 2.94% من أفراد عينة الدراسة يعملون بالجامعة منذ أكثر من 20 سنة، وتبقى النتائج المحصل عليها وفقا لمتغير الأقدمية منطقية للأسباب السالفة الذكر، وبالتالي فالعينة المدروسة حسب متغير الأقدمية معبرة وممثلة لمجتمع الدراسة.

رابعاً: التحليل الوصفي لمتغير الصفة الوظيفية

سيتم في الجدول الموالي عرض بيانات أفراد العينة حسب متغير الصفة الوظيفية كما يلي:

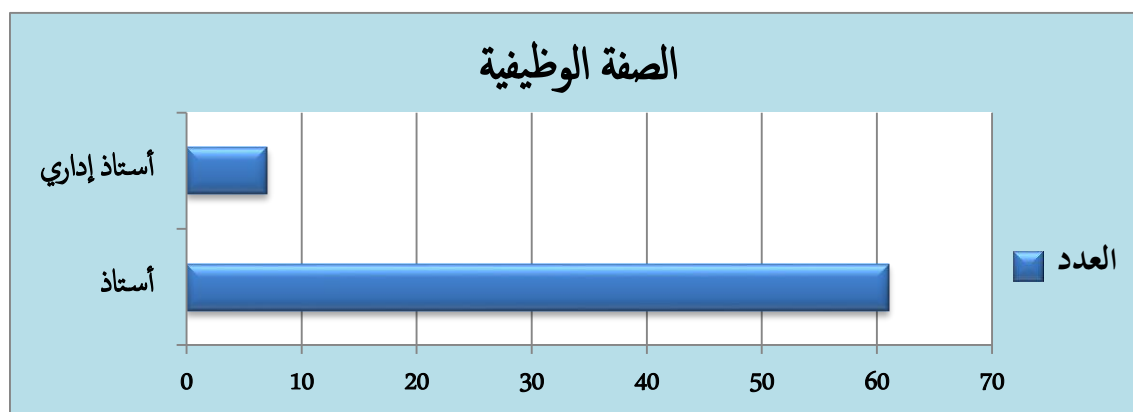
الجدول رقم (2 - 9): التحليل الوصفي لمتغير الصفة الوظيفية

المتغير	الوصف	العدد	النسبة
ح-الصفة الوظيفية	أستاذ إداري (تشغل منصب إداري في الجامعة أو الكلية)	7	10.29
	أستاذ (لا تشغل منصب إداري في الجامعة أو الكلية)	61	89.70
	المجموع	68	% 100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25

والشكل التالي يقدم رسماً توضيحياً لبيانات متغير الصفة الوظيفية كما يلي:

الشكل رقم (2 - 5): التحليل الوصفي لمتغير الصفة الوظيفية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25 وبرنامج Excel

تظهر النتائج من خلال الجدول أعلاه لمتغير الصفة الوظيفية في العينة المكونة من 68 مفردة توزيعاً غير متوازن في ظاهره إذ أن غالبية أفراد العينة من الأساتذة (61 أستاذ) لا يشغلون مناصب إدارية، بما يمثل حوالي 89.70% من العينة المدروسة، في المقابل، يشغل 7 أساتذة فقط مناصب إدارية وهو ما يعكس نسبة 10.27% من العينة المدروسة، وهذا التوزيع جد منطقي على اعتبار أن المناصب الإدارية الموجهة للأساتذة في المعهد أو الجامعة قليل جداً مقارنة بالعدد الإجمالي للأساتذة، فعلى سبيل المثال يقدر عدد المناصب الإدارية الموجهة للأساتذة في المعهد حوالي 10 مناصب فقط وبالتالي النسبة الاجمالية للعدد الأساتذة الإداريين تقل عن 10% من أساتذة المعهد البالغ عددهم 108 أستاذ، وبالتالي فإن النتائج المحصل عليها منطقية ومقبولة جداً.

خامساً: التحليل الوصفي لمتغير الرتبة العلمية

سيتم في الجدول الموالي عرض بيانات أفراد العينة حسب متغير الرتبة العلمية كما يلي:

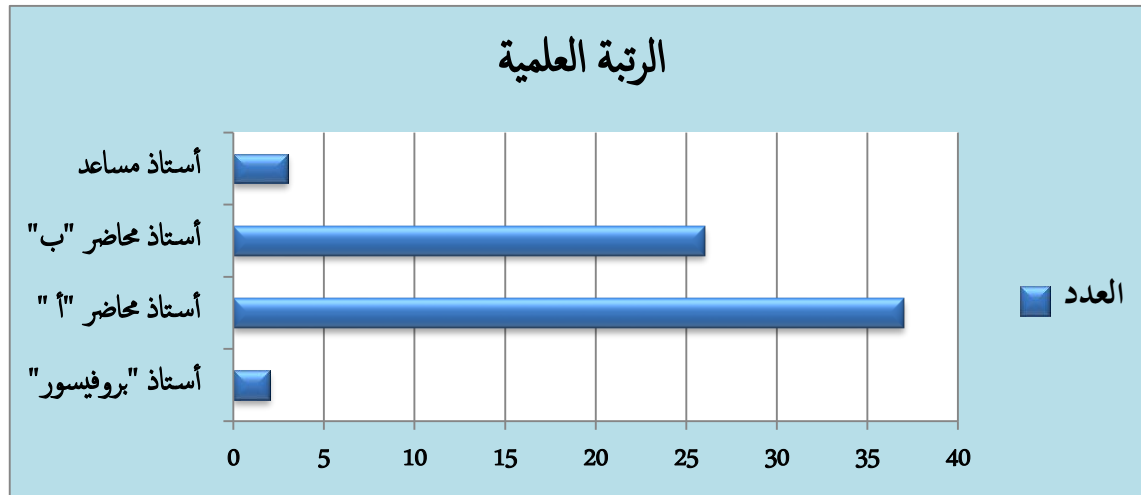
الجدول رقم (2 - 10): التحليل الوصفي لمتغير الرتبة العلمية

المتغير	الوصف	العدد	النسبة	المجتمع الكلي	نسبة العينة من المجتمع الكلي
خ-المستوى العلمي	أستاذ "بروفيسور"	2	2.94	17	1.85
	أستاذ محاضر "أ"	37	54.41	51	34.25
	أستاذ محاضر "ب"	26	38.23	37	39.65
	أستاذ مساعد	3	4.41	3	100
	المجموع	68	% 100	108	% 62.96

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25

والشكل التالي يقدم رسماً توضيحياً لبيانات متغير الرتبة العلمية كما يلي:

الشكل رقم (2 - 6): التحليل الوصفي لمتغير الرتبة العلمية



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25 وبرنامج Excel

بالنسبة لمتغير الرتبة العلمية يلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه بأن أفراد العينة من فئة أستاذ محاضر "أ" يأتون في المرتبة الأولى من حيث العدد حيث عددهم بـ 37 أستاذ بنسبة تمثيل من العينة المدروسة تقدر بـ 54.41%، تليها فئة الأساتذة المحاضرين "ب" حيث بلغ عددهم 26 أستاذ بنسبة تمثيل تقدر بـ 38.23%، ثم تأتي فئة الأساتذة المساعدين في المرتبة الثالثة بنسبة تمثيل تقدر بـ 4.41% وفئة الأساتذة من مصاف الأستاذية "بروفيسور" في المرتبة الأخيرة بـ 3 أساتذة بنسبة تمثيل تقدر بـ 2.93% من العينة المدروسة التي تقدر بـ 68 أستاذ جامعي.

لكن بالعودة لنسبة التمثيل من المجتمع الكلي للدراسة حسب متغير الرتبة العلمية يلاحظ بأن نسبة التمثيل لفئة أستاذ مساعد "أ" وأستاذ محاضر "ب" يأتیان في المراتب الأولى مقارنة بباقي الرتبة العلمية حيث قدرت نسبة تمثيل هتان الفئتين بـ: 39.65%، ونسبة 34.25% على التوالي تليها فئة الأساتذة "بروفيسور" بـ: 17 أستاذ في المرتبة الثالثة بنسبة تمثيل تقدر بـ: 1.85% من المجتمع الكلي لذات الفئة، ثم تأتي فئة الأساتذة المساعدين 3 أساتذة بنسبة تمثيل تقدر بـ: 100% من المجتمع الكلي للدراسة حسب ذات الفئة، وبشكل عام يشكل الأساتذة "أ" و "ب" نسبة هامة من العينة مما يعتبر مؤشراً إيجابياً على استثمار المعهد والجامعة في تعزيز الكفاءة الأكاديمية وتطوير البرامج الأكاديمية، كما يمكن القول أن هيكل الرتب العلمية في هذه العينة يعكس توزيعات متنوعة حيث يظهر توازناً في توزيع الفئات الأكاديمية ولكنه يبرز تمثيلاً غير كافٍ للأساتذة من رتبة أستاذ "بروفيسور" ويرجع ذلك أساساً لعدم تجاوب هذه الفئة من الأساتذة مع الاستبانة التي عرضت عليهم.

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج إجابات أفراد العينة نحو متغير جودة حياة العمل

سيتم في هذا المطلب عرض وتحليل إجابات أفراد العينة المدروسة على أبعاد المتغير المستقل جودة حياة العمل والأبعاد الفرعية التي يتضمنها والمتمثلة في: الاستقرار والأمان الوظيفي، فرص الترقية والنمو الوظيفي، المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار، عدالة نظام الأجور والمكافآت، التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، والسلامة والصحة المهنية، وهي كما يلي:

أولاً: بعد الاستقرار والأمان الوظيفي

سيتم في الجدول الموالي عرض نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد كما يلي:

الجدول رقم (2 - 11): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الاستقرار والأمان الوظيفي

رقم العبارة	العبارة	التحليل الوصفي		ترتيب أهمية العبارة في البعد	الاتجاه العام لأفراد العينة نحو كل عبارة
		(δ) الانحراف المعياري	($\bar{x}$) المتوسط الحسابي		
		Std. Deviation	Mean		
العبارة (01)	لدي شعور قوي بالاستقرار في وظيفتي كأستاذ بالجامعة	1.273	3.85	01	درجة عالية
العبارة (02)	أشعر بالأمان الوظيفي في الجامعة	1.100	3.79	02	درجة عالية
العبارة (03)	عملي كأستاذ يوفر لي أفقا طويلة المدى من الاستقرار	1.069	3.69	03	درجة عالية
العبارة (04)	أتوقع أنني سأظل في وظيفتي الحالية لفترة طويلة	1.237	3.69	04	درجة عالية
العبارة (05)	توفر لي الجامعة بيئة عمل ثابتة ومستقرة	1.113	3.47	06	درجة عالية
العبارة (06)	لا أشعر بتهديد لاستقراري الوظيفي في عملي بالجامعة	1.099	3.47	05	درجة عالية
بعد الاستقرار والأمان الوظيفي		0.973	3.66	مستوى البعد عالي	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25 وبيانات الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه الذي يتناول آراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمستويات بعد الاستقرار والأمان الوظيفي بمعهد العلوم الاقتصادية - ميلة محل الدراسة بشكل عام فإن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المتجوبين على جميع عبارات البعد قد بلغ 3.66، وهو ما يشير إلى وجود مستوى إيجابي ومرتفع من الأمان والاستقرار الوظيفي وانحراف معياري قدره 0.973 مما يعني أن هناك توافقا نسبيا بين الأفراد حول شعورهم بالاستقرار والأمان الوظيفي، بمعنى آخر فإن معظم أفراد العينة لديهم شعورا عاليا بالأمان

الوظيفي مما يدعم الاستنتاج بأن هذا البعد نقطة إيجابية في بيئة العمل، وبالتالي فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات لاتجاهات أفراد العينة، وبالتالي فإن مستوى الاستقرار والأمان الوظيفي بالمعهد من وجهة نظر أفراد العينة المدروسة هو بدرجة عالية.

وبالعودة للعبارات المكونة لهذا البعد بشكل عام نلاحظ أن اتجاهات أفراد العينة محل الدراسة بمعهد الاقتصاد - ميلة حول عبارات بعد الاستقرار والأمان الوظيفي جاءت كلها إيجابية بدرجة عالية بناءً على النتائج، وعليه يمكن القول أن أفراد العينة يتمتعون بمستوى عالٍ من الاستقرار والأمان الوظيفي، مما يساهم في إيجابية الأجواء المهنية ويعزز من أداء الأفراد، ومن الآراء المستقبلية التي يمكن النظر فيها هو كيفية الإستمرار في تعزيز هذا الشعور بالأمان الوظيفي إلى إكتشاف العوامل التي تعزز من هذا الشعور .

ثانيا: بعد فرص الترقية والنمو الوظيفي

سيتم في الجدول الموالي عرض نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد كما يلي:

الجدول رقم (2 - 12): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد فرص الترقية والنمو الوظيفي

رقم العبارة	العبارة	التحليل الوصفي		ترتيب أهمية العبارة في البعد	الاتجاه العام لأفراد العينة نحو كل عبارة
		($\bar{x}$) المتوسط الحسابي	(δ) الانحراف المعياري		
		Mean	Std. Deviation		
العبارة (07)	توجد فرص جيدة للترقية في عملي كأستاذ بالجامعة	4.07	0.852	01	درجة عالية
العبارة (08)	لدي فرص واضحة للنمو المهني في عملي كأستاذ بالجامعة	3.76	0.994	02	درجة عالية
العبارة (09)	أشعر أن مؤسستي الجامعية تدعم تطوير معارفي ومهاراتي وخبراتي	3.18	1.145	06	درجة متوسطة
العبارة (10)	توفر الجامعة فرصا للمشاركة في البرامج التدريبية والنمو الوظيفي	3.47	1.113	04	درجة عالية
العبارة (11)	الفرص الوظيفية للترقية تتناسب مع جهود العمل التي أبذلها	3.28	1.183	05	درجة متوسطة
العبارة (12)	أجد أن هناك وضوحا في مسار الترقية داخل الجامعة	3.69	1.096	03	درجة عالية
بعد فرص الترقية والنمو الوظيفي		3.58	0.826	مستوى البعد عالي	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25 وبيانات الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه الذي يتناول آراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمستويات بعد الترقية وفرص النمو بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة بشكل عام فإن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات البعد قد بلغ 3.58 وانحراف معياري قدره 0.826، وهو ما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور، وبالتالي فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات لاتجاهات أفراد العينة، وبالتالي فإن مستوى الترقية وفرص النمو بمعهد الاقتصاد - ميلة من وجهة نظر أفراد العينة المدروسة هو بدرجة عالية.

وبالعودة للعبارات المكونة لهذا البعد بشكل عام نلاحظ أن اتجاهات أفراد العينة محل الدراسة بمعهد الاقتصاد - ميلة حول عبارات بعد الترقية وفرص النمو جاءت كلها إيجابية وأغلبها بدرجة عالية ماعدى العبارة رقم (9) والعبارة رقم (11) التي جاءت بدرجة متوسطة واحتلت المرتبة الخامسة والسادسة على التوالي من حيث أهميتهما لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي قدره 3.28 و 3.18 وانحراف معياري يقدر بـ 1.182 و 1.145، بصفة عامة تعكس المدخلات من أفراد العينة شعورا إيجابيا قويا في معظم العبارات المرتبطة بالترقية والنمو الوظيفي، خاصة في العبارات (7، 8، 10، 12) بينما تشير العبارات (9 و 11) وجود بعض الملاحظات النقدية أو الحاجة الى تحسينات في بعض الجوانب المتعلقة بالنمو المهني.

ثالثا: بعد المشاركة في الإدارة واتخاذ القرارات

سيتم في الجدول الموالي عرض نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد كما يلي:

الجدول رقم (2 - 13): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار

رقم العبارة	العبارة	التحليل الوصفي		ترتيب أهمية العبارة في البعد	الاتجاه العام لأفراد العينة نحو كل عبارة
		($\bar{x}$) المتوسط الحسابي	(δ) الانحراف المعياري		
		Mean	Std. Deviation		
العبارة (13)	أشارك في اتخاذ القرارات الهامة في العمل بالجامعة	2.40	1.053	06	درجة منخفضة
العبارة (14)	أشعر أن رأيي يتم أخذه بعين الاعتبار عند اتخاذ القرارات الإدارية	2.46	1.085	05	درجة منخفضة
العبارة (15)	أعتقد أن العمل بالجامعة يعزز من شعوري بالمشاركة في إدارة الأمور	2.75	1.098	02	درجة متوسطة
العبارة (16)	لدي القدرة على التأثير في القرارات المتعلقة بعملتي كأستاذ بالجامعة	2.82	1.196	01	درجة متوسطة
العبارة (17)	هناك تفاعل مستمر بين الإدارة والأساتذة في اتخاذ القرارات	2.60	1.122	03	درجة منخفضة
العبارة (18)	يشجعني العمل في الجامعة على تقديم آرائي حول القرارات الإدارية	2.53	1.072	04	درجة منخفضة
بعد المشاركة في الإدارة واتخاذ القرارات		2.59	0.954	مستوى البعد منخفض	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25 وبيانات الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه الذي يتناول آراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمستويات بعد المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة بشكل عام فإن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات البعد قد بلغ 2.59 وبانحراف معياري قدره 0.954، وهو ما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور، وبالتالي فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات لاتجاهات أفراد العينة، وبالتالي فإن مستوى المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار بمعهد الاقتصاد - ميلة من وجهة نظر أفراد العينة المدروسة هو بدرجة منخفضة.

وبالعودة للعبارات المكونة لهذا البعد بشكل عام نلاحظ أن اتجاهات أفراد العينة محل الدراسة بمعهد الاقتصاد - ميلة حول عبارات بعد المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار نجد أن العبارة رقم 16 جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 2.82 من حيث أهميتها لدى أفراد العينة المدروسة تلتها العبارة رقم 15 بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 2.75 وكلا العبارتين جاءتا بدرجة متوسطة، في حين جاءت باقي العبارات (13، 14، 17، 18) بدرجة منخفضة وبمتوسط حسابي تراوح بين 2.40 و 2.60، والملاحظ من

النتائج المحصلة بالنسبة لبعد المشاركة الإدارة واتخاذ القرار من وجهة نظر أفراد العينة محل الدراسة بمعهد الاقتصاد - ميلة يشير إلى مستوى منخفض من المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار، وهذا يعكس الحاجة إلى تحسين السياسات أو الآليات التي تعزز من قدرة الأفراد على المشاركة بشكل فعال، مما يؤدي إلى تحسين بيئة العمل وزيادة الإنخراط في عملية اتخاذ القرار.

رابعاً: بعد عدالة نظام الأجور والمكافآت

سيتم في الجدول الموالي عرض نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد كما يلي:

الجدول رقم (2 - 14): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد عدالة نظام الأجور والمكافآت

رقم العبارة	العبارة	التحليل الوصفي		ترتيب أهمية العبارة في البعد	الاتجاه العام لأفراد العينة نحو كل عبارة
		($\bar{x}$) المتوسط الحسابي	(δ) الانحراف المعياري		
		Mean	Std. Deviation		
العبارة (19)	أشعر أن الأجور في الجامعة تناسب المسؤوليات التي أتحمّلها	3.01	1.240	03	درجة متوسطة
العبارة (20)	نظام الأجور بالجامعة عادل ويعكس جهود الأساتذة	2.87	1.233	04	درجة متوسطة
العبارة (21)	المكافآت المالية التي أتلّقها متوافقة مع الأداء الذي أقدمه	2.85	1.237	05	درجة متوسطة
العبارة (22)	تقدم الجامعة مكافآت عادلة للأساتذة بناء على إنجازاتهم	2.68	1.190	06	درجة متوسطة
العبارة (23)	نظام المكافآت في العمل يعزز من حوافز الأداء	3.21	1.333	02	درجة متوسطة
العبارة (24)	لا أشعر بوجود تفرقة في الأجور بين الأساتذة بناء على عوامل غير مهنية	3.26	1.205	01	درجة متوسطة
بعد عدالة نظام الأجور والمكافآت		2.98	1.006	مستوى البعد متوسط	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25 وبيانات الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه الذي يتناول آراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمستويات بعد عدالة نظام الأجور والمكافآت بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة بشكل عام فإن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات البعد قد بلغ 2.98 وانحراف معياري قدره 1.006، وهو ما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور، وبالتالي فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل

مركز البيانات لاتجاهات أفراد العينة، وبالتالي فإن مستوى عدالة نظام الأجور والمكافآت بمعهد العلوم الاقتصادية ميلة من وجهة نظر أفراد العينة المدروسة هو بدرجة متوسطة.

وبالعودة للعبارات المكونة لهذا البعد بشكل عام نلاحظ أن اتجاهات أفراد العينة محل الدراسة بمعهد الاقتصاد - ميلة حول عبارات بعد عدالة الأجور ونظم المكافآت جاءت كلها إيجابية وكلها بدرجة متوسطة، وقد جاءت العبارة رقم 24 المرتبة الأولى من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي قدره 3.26 وانحراف معياري يقدر بـ 1.006، ثم جاءت باقي العبارات رقم (23، 19، 20، 21، 22) على التوالي في الرتبة الثانية إلى السادسة من حيث أهميتها بالنسبة لأفراد العينة محل الدراسة.

خامسا: بعد التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية

سيتم في الجدول الموالي عرض نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد كما يلي:

الجدول رقم (2 - 15): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية

رقم العبارة	العبارة	التحليل الوصفي		ترتيب أهمية العبارة في البعد	الاتجاه العام لأفراد العينة نحو كل عبارة
		($\bar{x}$) المتوسط الحسابي	(δ) الانحراف المعياري		
		Mean	Std. Deviation		
العبارة (25)	أستطيع تحقيق توازن جيد بين حياتي الشخصية وعلمي كأستاذ جامعي	3.56	1.286	02	درجة عالية
العبارة (26)	ساعات العمل مرنة بما يكفي لتلبية احتياجاتي الشخصية	3.74	1.087	01	درجة عالية
العبارة (27)	أستطيع تخصيص وقت كافٍ لعائلتي وهواياتي بعيدا عن العمل	3.37	1.315	05	درجة متوسطة
العبارة (28)	العمل في الجامعة يتيح لي فرصة التمتع بحياة متوازنة	3.44	1.164	04	درجة عالية
العبارة (29)	هناك دعم من الجامعة لتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية	2.84	1.217	06	درجة متوسطة
العبارة (30)	أستطيع إدارة الوقت بشكل جيد ومتوازن بين إلتزاماتي المهنية ومسؤولياتي الشخصية	3.47	1.263	03	درجة عالية
بعد التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية		3.40	1.015	مستوى البعد متوسط	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25 وبيانات الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه الذي يتناول آراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمستويات بعدالتوازن بين الحياة الشخصية والمهنية بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة بشكل عام فإن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات البعد قد بلغ 3.40 وبانحراف معياري قدره 1.015، وهو ما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور، وبالتالي فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات لاتجاهات أفراد العينة، وبالتالي فإن مستوى التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية بمعهد الاقتصاد - ميلة من وجهة نظر أفراد العينة المدروسة هو **بدرجة متوسطة**.

وبالعودة للعبارات المكونة لهذا البعد بشكل عام نلاحظ أن اتجاهات أفراد العينة محل الدراسة بمعهد الاقتصاد - ميلة حول عبارات بعد توازن الحياة الشخصية والمهنية جاءت كلها إيجابية وأغلبها بدرجة عالية ما عدا العبارة رقم (27 و 29) التي جاءت بدرجة متوسطة واحتلتا المرتبة الخامسة والسادسة على التوالي من حيث أهميتهما لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي قدره 3.37 و 2.84 على التوالي، وكانت المرتبة الأولى من حيث الأهمية للعبارة رقم 26 بمتوسط حسابي قدره 3.74 وانحراف معياري قدره 1.087 ثم جاءت باقي العبارات رقم (25، 30، 28) على التوالي في الرتبة الثانية إلى الرابعة من حيث أهميتها بالنسبة لأفراد العينة محل الدراسة بمتوسط حسابي يتراوح يقدر بـ: 3.44 و 3.47 و 3.56 على التوالي.

سادسا: بعد السلامة والصحة المهنية

سيتم في الجدول الموالي عرض نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد كما يلي:

الجدول رقم (2 - 16): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد السلامة والصحة المهنية

رقم العبارة	العبارة	التحليل الوصفي		ترتيب أهمية العبارة في البعد	الاتجاه العام لأفراد العينة نحو كل عبارة
		($\bar{x}$) المتوسط الحسابي	(δ) الانحراف المعياري		
		Mean	Std. Deviation		
العبارة (31)	بيئة العمل في الجامعة آمنة وصحية	3.25	1.151	01	درجة متوسطة
العبارة (32)	توفر الجامعة كل ما يلزم لضمان سلامتي المهنية في العمل	2.99	1.126	04	درجة متوسطة
العبارة (33)	تلتزم الجامعة بتطبيق معايير الصحة والسلامة في مكان العمل	3.12	1.100	02	درجة متوسطة
العبارة (34)	أشعر بالراحة والاطمئنان في مكان العمل من حيث الصحة والسلامة	3.10	1.148	03	درجة متوسطة
العبارة (35)	تتم معالجاتي والاعتناء بي بشكل جيد إذا كنت بحاجة لأي دعم صحي في العمل	2.96	1.043	05	درجة متوسطة
العبارة (36)	تراعي الإدارة الجوانب النفسية للأساتذة وتحاول دعمهم عند الاقتضاء	2.63	1.145	06	درجة متوسطة
بعد السلامة والصحة المهنية		3.01	0.953	مستوى البعد متوسط	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25 وبيانات الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه الذي يتناول آراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمستويات بعد السلامة والصحة المهنية بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة بشكل عام فإن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات البعد قد بلغ 3.01 وانحراف معياري قدره 0.953، وهو ما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور، وبالتالي فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات لاتجاهات أفراد العينة، وبالتالي فإن مستوى السلامة والصحة المهنية من وجهة نظر أفراد العينة المدروسة هو بدرجة متوسطة.

وبالعودة للعبارات المكونة لهذا البعد بشكل عام نلاحظ أن اتجاهات أفراد العينة محل الدراسة بمعهد الاقتصاد - ميلة حول عبارات بعد السلامة والصحة المهنية جاءت كلها إيجابية وبدرجة متوسطة، وقد احتلت العبارة رقم 31 المرتبة الأولى من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي قدره 3.25 وانحراف معياري يقدر بـ 1.151، ثم جاءت باقي العبارات رقم (33، 34، 32، 35، 36) على التوالي في

الرتبة الثانية إلى السادسة من حيث أهميتها بالنسبة لأفراد العينة محل الدراسة بمعهد الاقتصاد - ميلة بمتوسط حسابي يتراوح بين 2.63 و 3.12 وانحراف معياري يتراوح بين 1.145 و 1.100.

سابعاً: ترتيب مستويات تطبيق أبعاد متغير جودة حياة العمل

سيتم في الجدول الموالي عرض ترتيب مستويات تطبيق أبعاد متغير جودة حياة العمل بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة كما يلي:

الجدول رقم (2 - 17): ترتيب مستويات تطبيق أبعاد متغير جودة حياة العمل بمعهد الاقتصاد - ميلة

الأبعاد	ترتيب	المتوسط الحسابي Mean Statistic	الانحراف المعياري Std. Deviation Statistic	مستوى توفر المتغير
بعد الاستقرار والأمان الوظيفي	01	3.66	0.973	عالي
بعد فرص الترقية والنمو الوظيفي	02	3.58	0.828	عالي
بعد المشاركة في الإدارة واتخاذ القرارات	06	2.59	0.954	منخفض
بعد عدالة نظام الأجور والمكافآت	05	2.98	1.006	متوسط
بعد التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية	03	3.40	1.015	متوسط
بعد السلامة والصحة المهنية	04	3.01	0.953	متوسط
القسم الثاني: جودة حياة العمل		3.20	0.756	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25 وبيانات الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه الذي يتناول آراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمستويات جودة حياة العمل بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة يتضح أن مستوى جودة حياة العمل بالمعهد جاء بدرجة متوسطة من وجهة نظر المستجوبين، ومن حيث ترتيب أبعاده فقد جاء بعد الاستقرار والأمان الوظيفي بدرجة عالية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 3.66، يليه بعد "فرص الترقية والنمو الوظيفي" بدرجة عالية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 3.58، ومن ثم يأتي بعد "التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية" بدرجة متوسطة في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 3.40، ثم يليه بعد "السلامة والصحة المهنية" بدرجة متوسطة في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره 3.01، ومن ثم يأتي بعد "نظام الأجور والمكافآت" بدرجة متوسطة في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قدره 2.98، وفي المرتبة السادسة والأخيرة يأتي بعد "المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار" بدرجة منخفضة بمتوسط حسابي قدره 2.59.

المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج إجابات أفراد العينة نحو متغير سلوك المواطنة التنظيمية

سيتم في هذا المطلب عرض وتحليل إجابات أفراد العينة المدروسة على أبعاد المتغير التابع المتمثل في سلوك المواطنة التنظيمية كما يلي:

وسيتم في الجدول الموالي عرض نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات متغير سلوك المواطنة التنظيمية كما يلي:

الجدول رقم (2 - 18): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات متغير سلوك المواطنة التنظيمية

رقم العبارة	العبارة	التحليل الوصفي		ترتيب أهمية العبارة في البعد	الاتجاه العام لأفراد العينة نحو كل عبارة
		($\bar{x}$) المتوسط الحسابي	(δ) الانحراف المعياري		
		Mean	Std. Deviation		
العبارة (37)	أتعامل مع زملائي في الجامعة بلطف وإحترام	4.34	0.704	01	درجة عالية
العبارة (38)	أقدم المساعدة لزملائي الجدد حتى يتأقلموا مع بيئة العمل	4.01	1.837	14	درجة عالية
العبارة (39)	أظهر إحتراما للآخرين في جميع المواقف العملية	4.25	0.741	04	درجة عالية
العبارة (40)	أقبل التحديات والمشاكل في العمل بكل روح رياضية	4.07	0.759	10	درجة عالية
العبارة (41)	أظهر تفهما تجاه زملائي في حالة حدوث أي خلافات في العمل	4.01	0.763	12	درجة عالية
العبارة (42)	أتعامل مع المواقف الصعبة في بيئة العمل بطريقة إيجابية ومهنية	4.04	0.762	11	درجة عالية
العبارة (43)	ألتزم دائما بأداء واجباتي المهنية بشكل كامل	4.15	0.851	08	درجة عالية
العبارة (44)	أؤدي عملي بكل أمانة دون أن أطلب مكافآت إضافية	4.26	0.765	03	درجة عالية
العبارة (45)	أشعر بالمسؤولية تجاه إنجاز مهامتي بأفضل شكل ممكن	4.31	0.629	02	درجة عالية
العبارة (46)	أساعد زملائي في العمل عندما يحتاجون إلى دعم	4.18	0.772	07	درجة عالية
العبارة (47)	أكون مستعدا للمساهمة في مهام العمل التي تفيد الفريق	4.01	0.782	13	درجة عالية
العبارة (48)	أضع مصلحة المجموعة قبل مصلحتي الشخصية في العمل	3.79	0.939	15	درجة عالية

العبارة (49)	أظهر سلوكا حضاريا في التعامل مع الجميع في بيئة العمل	4.10	0.775	09	درجة عالية
العبارة (50)	ألتزم بالقيم الأخلاقية في العمل وأتعامل مع الجميع بمساواة	4.22	0.750	06	درجة عالية
العبارة (51)	أتحلى بالصبر والمثابرة في التعامل مع المواقف الصعبة	4.22	0.709	05	درجة عالية
متغير سلوك المواطنة التنظيمية		4.13	0.627	مستوى سلوك المواطنة التنظيمية عالي	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25 وبيانات الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه الذي يتناول آراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمستويات متغير سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة بشكل عام فإن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات البعد قد بلغ 4.13 وبانحراف معياري قدره 0.627، وهو ما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور، وبالتالي فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات لاتجاهات أفراد العينة، وبالتالي فإن مستوى سلوك المواطنة بمعهد الاقتصاد - ميلة من وجهة نظر أفراد العينة المدروسة هو بدرجة عالية.

وبالعودة للعبارات المكونة لهذا البعد بشكل عام نلاحظ أن اتجاهات أفراد العينة محل الدراسة بمعهد العلوم الاقتصادية - ميلة حول عبارات بعد سلوك المواطنة التنظيمية جاءت أغلبها بدرجة عالية، وقد احتلت العبارتين رقم 37 المرتبة الأولى بدرجة من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي قدره 4.34 وانحراف معياري نفسه يقدر بـ 0.704، ثم جاءت العبارات رقم (45، 44، 39، 51، 50) على التوالي بدرجة عالية جدا في الرتبة الثانية إلى السادسة بمتوسط حسابي يتراوح بين 4.22 و 4.31 بعد ذلك جاءت العبارات رقم (46، 43، 49، 40، 42، 41، 47، 38، 48) بدرجة عالية على التوالي في الرتبة السابعة إلى الخامسة عشر من حيث أهميتها بالنسبة لأفراد العينة محل الدراسة بمتوسط حسابي يتراوح بين 3.79 و 4.18، وهذا من وجهة نظر أفراد العينة المدروسة بمعهد الاقتصاد - ميلة وهو ما يبين بأن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده المختلفة مرتفع على مستوى معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة.

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات وتحليل نتائج الدراسة

سيتم في هذا الجزء من الدراسة اختبار فرضيات التي تم عرضها سلفا في مقدمة الدراسة لأجل تحديد طبيعة العلاقات بين متغيرات الدراسة ومدى مساهمة المتغير المستقل المتمثل في جودة حياة العمل في تنمية

سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة، ومن ثم مناقشة النتائج التي تم الحصول عليها.

المطلب الأول: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

❖ نص الفرضية: يوجد أثر لمتغير جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة على سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة.

❖ نص الفرضية الإحصائية: لغرض اختبار الفرضية سيتم تحويلها إلى فرضيات إحصائية (فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة) وسيتم اختبارهما عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) كما يلي:

▪ الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمتغير جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة على سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة.

▪ الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمتغير جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة على سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة.

تم استخدام الانحدار البسيط لمعرفة تأثير المتغيرات المستقلة والمتعلقة في جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة على المتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة وهي كما يلي:

والجدول التالي يلخص نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

الجدول رقم (2-19): نموذج الانحدار الخطي لأثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية

النتيجة	Sig	T	المعاملات	$y = B_0 + B_1(x_0)$	نموذج الانحدار
معامل معنوي	0.01	9.768	2.925	الثابت	$r=0.454$
معامل معنوي	0.01	4.142	0.377	جودة حياة العمل (x_0)	$R^2=0.206$
$Y=2.925 + 0.377 (x_0)$ المتغير التابع: سلوك المواطنة التنظيمية Y: dépendent variable				معنوية النموذج $F=17.153$ $Sig= 0.01$	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25 وبيانات الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيم (F) المحسوبة ($F_{cal}=17.153$) معنوية لأن قيمة ($Sig=0.01$) المصاحبة لها أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهو ما يشير إلى وجود تأثير دال إحصائي بين المتغير المستقل جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة والمتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية) في معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة.

وعليه نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1)

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمتغير جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة.

- **معامل التحديد (R^2) (نسبة التفسير):** من خلال نموذج الانحدار وبالنظر إلى قيمة معامل التحديد (R^2) المقدرة بـ (0.206) يتبين بأن متغير جودة حياة العمل يساهم بنسبة (20.6%) في تفسير التغيرات التي تحدث في سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة أما باقي النسبة فهو راجع لعوامل أخرى.

- **تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B):** يظهر من الجدول السابق أن معامل الانحدار للمتغير المستقل (جودة حياة العمل) بلغ ($B=0.377$) وهي قيمة دالة إحصائية، كما نجد أن قيمة (T) المحسوبة بلغت ($T_{cal}= 4.142$) وقيمة ($Sig=0.01$) أقل من مستوى المعنوية المعتمد في هذه الدراسة (0.05)، ويُفسَّر ذلك بأن تأثير متغير جودة حياة العمل بمختلف أبعاده في سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة معنوي وهو موجب (تأثير إيجابي)، وبالتالي فإن كل زيادة في مستوى جودة حياة العمل بوحدة واحدة ستؤدي إلى زيادة في درجات سلوك المواطنة التنظيمية بقيمة (0.377) وحدة من وجهة نظر العينة المستجوبة بمعهد الاقتصاد - ميلة، أي بنسبة زيادة قدرها (37.7%) وهي نسبة مقبولة تدل على أهمية متغير جودة حياة العمل في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة.

❖ اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى

ولمعرفة تأثير المتغيرات المستقلة المتمثلة في أبعاد جودة العمل (x_1): الاستقرار والأمان الوظيفي؛ (x_2): فرص الترقية والنمو الوظيفي؛ (x_3) المشاركة في الإدارة واتخاذ القرارات، (x_4): عدالة نظام الأجور والمكافآت؛ (x_5): التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية؛ (x_6): السلامة والصحة المهنية) كل على حدى على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة، سيتم دراسة الأثر بينهما باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط للكشف على مدى تأثير كل متغير مستقل على حدى في المتغير التابع كما يلي:

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

❖ **نص الفرضية:** يوجد أثر لبعد الاستقرار والأمان الوظيفي على جودة سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة.

▪ **الفرضية الصفرية (H_0):** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الاستقرار والأمان الوظيفي على جودة سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة.

- **الفرضية البديلة (H_1):** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الاستقرار والأمان الوظيفي على جودة سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة.

والجدول التالي يلخص نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

الجدول رقم (2-20): نموذج الانحدار الخطي البسيط لتأثير بعد الاستقرار والأمان الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية

النتيجة	Sig	T	المعاملات	$y = B_0 + B_1(x_1)$	نموذج الانحدار
معامل معنوي	0.01	11.672	3.264	الثابت	$r=0.368$
معامل معنوي	0.02	3.212	0.237	الاستقرار والأمان الوظيفي (x_1)	$R^2=0.135$
$Y=3.264 + 0.237 (x_1)$				معنوية النموذج $F=10.315$	
Y: dépendent variable المتغير التابع: سلوك المواطنة التنظيمية				Sig= 0.02	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25 وبيانات الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيم (F) المحسوبة ($F_{cal}=10.315$) معنوية لأن قيمة ($Sig=0.02$) المصاحبة لها أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهو ما يشير إلى وجود تأثير دال إحصائياً بين البعد الأول للمتغير المستقل (الاستقرار والأمان الوظيفي) والمتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية) في معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة.

وعليه نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1)

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الاستقرار والأمان الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة.

- **معامل التحديد (R^2) (نسبة التفسير):** من خلال نموذج الانحدار وبالنظر إلى قيمة معامل التحديد (R^2) المقدرة بـ (0.135) يتبين بأن بعد (الاستقرار والأمان الوظيفي) يساهم بنسبة (13.5%) في تفسير التغيرات التي تحدث في سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة أما باقي النسبة فهو راجع لعوامل أخرى.

- **تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B):** يظهر من الجدول السابق أن معامل الانحدار للمتغير المستقل الأول بلغ ($B=0.237$) وهي قيمة دالة إحصائياً، كما نجد أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (3.212) وقيمة ($T_{cal}=$) وقيمة ($Sig=0.01$) أقل من مستوى المعنوية المعتمد في هذه الدراسة (0.05)، ويُفسَّر ذلك بأن تأثير متغير (الاستقرار والأمان الوظيفي) في سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة معنوي وهو موجب (تأثير ايجابي)، وبالتالي فإن كل زيادة في مستوى جودة حياة العمل من خلال

بعد (الاستقرار والأمان الوظيفي) بوحدة واحدة ستؤدي إلى زيادة في درجات سلوك المواطنة التنظيمية بقيمة (0.237) وحدة من وجهة نظر العينة المستجوبة بمعهد الاقتصاد - ميلة، أي بنسبة زيادة قدرها (23.7%) وهي نسبة مقبولة تدل على أهمية بعد (الاستقرار والأمان الوظيفي) في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة.

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

❖ نص الفرضية: يوجد أثر لبعد فرص الترقية والنمو الوظيفي على جودة سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة.

- الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد فرص الترقية والنمو الوظيفي على جودة سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة.
- الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد فرص الترقية والنمو الوظيفي على جودة سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة.

والجدول التالي يلخص نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

الجدول رقم (2- 21): نموذج الانحدار الخطي البسيط لتأثير بعد فرص الترقية والنمو الوظيفي على سلوك

المواطنة التنظيمية

النتيجة	Sig	T	المعاملات	$y = B_0 + B_1(x_2)$	نموذج الانحدار
معامل معنوي	0.01	9.852	الثابت	$r=0.367$	معامل الارتباط
معامل معنوي	0.02	3.208	فرص الترقية والنمو الوظيفي (x_2)	$R^2=0.135$	معامل التحديد
$Y=3.137 + 0.278 (x_2)$ المتغير التابع: سلوك المواطنة التنظيمية Y: dependent variable				معنوية النموذج $F=10.294$ $Sig= 0.02$	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25 وبيانات الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيم (F) المحسوبة ($F_{cal}=10.294$) معنوية لأن قيمة ($Sig=0.02$) المصاحبة لها أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهو ما يشير إلى وجود تأثير دال إحصائيا بين البعد الثاني للمتغير المستقل (فرص الترقية والنمو الوظيفي) والمتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية) في معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة.

وعليه نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1)

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد فرص الترقية والنمو الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة.

- **معامل التحديد (R^2) (نسبة التفسير):** من خلال نموذج الانحدار وبالنظر إلى قيمة معامل التحديد (R^2) المقدرة بـ (0.135) يتبين بأن بعد (فرص الترقية والنمو الوظيفي) يساهم بنسبة (13.5%) في تفسير التغيرات التي تحدث في سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة أما باقي النسبة فهو راجع لعوامل أخرى.

- **تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B):** يظهر من الجدول السابق أن معامل الانحدار للمتغير المستقل الثاني بلغ ($B=0.278$) وهي قيمة دالة إحصائياً، كما نجد أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (3.208) وقيمة ($T_{cal}=0.02$) أقل من مستوى المعنوية المعتمد في هذه الدراسة (0.05)، ويُفسَّر ذلك بأن تأثير متغير (فرص الترقية والنمو الوظيفي) في سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة معنوي وهو موجب (تأثير ايجابي)، وبالتالي فإن كل زيادة في مستوى جودة حياة العمل من خلال بعد (فرص الترقية والنمو الوظيفي) بوحدة واحدة ستؤدي إلى زيادة في درجات سلوك المواطنة التنظيمية بقيمة (0.278) وحدة من وجهة نظر العينة المستجوبة بمعهد الاقتصاد - ميلة، أي بنسبة زيادة قدرها (27.8%) وهي نسبة مقبولة تدل على أهمية بعد (فرص الترقية والنمو الوظيفي) في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة.

ثالثاً: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

❖ **نص الفرضية:** يوجد أثر لبعد المشاركة في الإدارة واتخاذ القرارات على جودة سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة.

▪ **الفرضية الصفرية (H_0):** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد المشاركة في الإدارة واتخاذ القرارات على جودة سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة.

▪ **الفرضية البديلة (H_1):** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد المشاركة في الإدارة واتخاذ القرارات على جودة سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة.

والجدول التالي يلخص نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

الجدول رقم (2- 22): نموذج الانحدار الخطي البسيط لتأثير بعد المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار على

سلوك المواطنة التنظيمية

النتيجة	Sig	T	المعاملات	$y = B_0 + B_1(x_3)$	نموذج الانحدار
معامل معنوي	0.01	17.744	3.941	الثابت	r=0.112
معامل غير معنوي	0.363	0.916	0.074	المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار (x_3)	R ² =0.013
Y=3.941+ 0.074 (x_3) Y: dépendent variable المتغير التابع: سلوك المواطنة التنظيمية				معنوية النموذج F=0.840 Sig= 0.363	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25 وبيانات الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيم (F) المحسوبة (F_{cal}=0.840) معنوية لأن قيمة (Sig=0.363) المصاحبة لها أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وهو ما يشير إلى وجود عدم تأثير دال إحصائياً بين البعد الثالث للمتغير المستقل (المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار) والمتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية) في معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة.

وعليه نقبل الفرضية الصفرية (H_0) ونرفض الفرضية البديلة (H_1)

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة.

- معامل التحديد (R^2) (نسبة التفسير): من خلال نموذج الانحدار وبالنظر إلى قيمة معامل التحديد (R^2) المقدرة بـ (0.013) يتبين بأن بعد (المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار) لا يساهم في تفسير التغيرات التي تحدث في سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة.
- تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B): يظهر من الجدول السابق أن معامل الانحدار للمتغير المستقل الثالث بلغ (B=0.074) وهي قيمة غير دالة إحصائياً، كما نجد أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (T_{cal}= 0.916) وقيمة (Sig=0.363) أكبر من مستوى المعنوية المعتمد في هذه الدراسة (0.05)، ويُفسَّر ذلك بأن تأثير متغير (المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار) في سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة غير معنوي وغير دال إحصائياً، وبالتالي فإن كل زيادة في مستوى جودة حياة العمل من خلال بعد (المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار) لا يساهم في زيادة درجات سلوك المواطنة التنظيمية وهو ما يدل على عدم أهمية بعد (المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار) في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة.

رابعاً: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

❖ نص الفرضية: يوجد أثر لبعد عدالة نظام الأجور والمكافآت على جودة سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة.

- الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد عدالة نظام الأجور والمكافآت على جودة سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة.
- الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد عدالة نظام الأجور والمكافآت على جودة سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة.

والجدول التالي يلخص نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

الجدول رقم (2- 23): نموذج الانحدار الخطي البسيط لتأثير بعد عدالة نظام الأجور والمكافآت على سلوك المواطنة التنظيمية

النتيجة	Sig	T	المعاملات	$y = B_0 + B_1(x_4)$	نموذج الانحدار
معامل معنوي	0.01	15.287	الثابت	$r=0.447$	معامل الارتباط
معامل معنوي	0.01	4.054	عدالة نظام الأجور والمكافآت (x_4)	$R^2=0.199$	معامل التحديد
$Y=3.302 + 0.279 (x_4)$ المتغير التابع: سلوك المواطنة التنظيمية Y: dépendent variable				معنوية النموذج $F=16.436$ Sig= 0.01	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25 وبيانات الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيم (F) المحسوبة ($F_{cal}=16.436$) معنوية لأن قيمة ($Sig=0.01$) المصاحبة لها أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهو ما يشير إلى وجود تأثير دال إحصائي بين البعد الرابع للمتغير المستقل (عدالة نظام الأجور والمكافآت) والمتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية) في معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة.

وعليه نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1)

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد عدالة نظام الأجور والمكافآت على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة.

- معامل التحديد (R^2) (نسبة التفسير): من خلال نموذج الانحدار وبالنظر إلى قيمة معامل التحديد (R^2) المقدرة بـ (0.199) يتبين بأن بعد (عدالة نظام الأجور والمكافآت) يساهم بنسبة (19.9%) في تفسير التغيرات التي تحدث في سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة أما باقي النسبة فهو راجع لعوامل أخرى.

- تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B): يظهر من الجدول السابق أن معامل الانحدار للمتغير المستقل الرابع بلغ ($B=0.279$) وهي قيمة دالة إحصائياً، كما نجد أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (4.054) وقيمة ($T_{cal}=0.01$) أقل من مستوى المعنوية المعتمد في هذه الدراسة (0.05)، ويُفسَّر ذلك بأن تأثير متغير (عدالة نظام الأجور والمكافآت) في سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة معنوي وهو موجب (تأثير ايجابي)، وبالتالي فإن كل زيادة في مستوى جودة حياة العمل من خلال بعد (عدالة نظام الأجور والمكافآت) بوحدة واحدة ستؤدي إلى زيادة في درجات سلوك المواطنة التنظيمية بقيمة (0.279) وحدة من وجهة نظر العينة المستجوبة بمعهد الاقتصاد - ميلة، أي بنسبة زيادة قدرها (27.9%) وهي نسبة مقبولة تدل على أهمية بعد (عدالة نظام الأجور والمكافآت) في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة.

ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

❖ نص الفرضية: يوجد أثر لبعده التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية على جودة سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة.

- الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعده التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية على جودة سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة.
- الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعده التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية على جودة سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة.

والجدول التالي يلخص نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

الجدول رقم (2-24): نموذج الانحدار الخطي البسيط لتأثير بعد التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية

على سلوك المواطنة التنظيمية

النتيجة	Sig	T	المعاملات	$y = B_0 + B_1(x_5)$	نموذج الانحدار
معامل معنوي	0.01	13.185	الثابت	$r=0.526$	معامل الارتباط
معامل معنوي	0.01	5.024	التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية (x_5)	$R^2=0.277$	معامل التحديد
$Y=3.027 + 0.325 (x_5)$ Y: dépendent variable المتغير التابع: سلوك المواطنة التنظيمية				معنوية النموذج $F=25.238$ Sig= 0.01	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25 وبيانات الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيم (F) المحسوبة ($F_{cal}=25.238$) معنوية لأن قيمة ($Sig=0.01$) المصاحبة لها أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهو ما يشير إلى وجود تأثير دال إحصائياً بين البعد

الخامس للمتغير المستقل (التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية) والمتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية) في معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة.

وعليه نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1)

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة.

- **معامل التحديد (R^2) (نسبة التفسير):** من خلال نموذج الانحدار وبالنظر إلى قيمة معامل التحديد (R^2) المقدرة بـ (0.277) يتبين بأن بعد (التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية) يساهم بنسبة (27.7%) في تفسير التغيرات التي تحدث في سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة أما باقي النسبة فهو راجع لعوامل أخرى.

- **تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B):** يظهر من الجدول السابق أن معامل الانحدار للمتغير المستقل الخامس بلغ ($B=0.325$) وهي قيمة دالة إحصائية، كما نجد أن قيمة (T) المحسوبة بلغت ($T_{cal}= 5.024$) وقيمة ($Sig=0.01$) أقل من مستوى المعنوية المعتمد في هذه الدراسة (0.05)، ويُفسَّر ذلك بأن تأثير متغير (التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية) في سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة معنوي وهو موجب (تأثير إيجابي)، وبالتالي فإن كل زيادة في مستوى جودة حياة العمل من خلال بعد (التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية) بوحدة واحدة ستؤدي إلى زيادة في درجات سلوك المواطنة التنظيمية بقيمة (0.325) وحدة من وجهة نظر العينة المستجوبة بمعهد الاقتصاد - ميلة، أي بنسبة زيادة قدرها (32.5%) وهي نسبة مقبولة تدل على أهمية بعد (التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية) في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة.

ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية السادسة

❖ **نص الفرضية:** يوجد أثر لبعد السلامة والصحة المهنية على جودة سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة.

▪ **الفرضية الصفرية (H_0):** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد السلامة والصحة المهنية على جودة سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة.

▪ **الفرضية البديلة (H_1):** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد السلامة والصحة المهنية على جودة سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة.

والجدول التالي يلخص نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

الجدول رقم (2- 25): نموذج الانحدار الخطي البسيط لتأثير بعد السلامة والصحة المهنية على سلوك

المواطنة التنظيمية

النتيجة	Sig	T	المعاملات	$y = B_0 + B_1(x_6)$	نموذج الانحدار
معامل معنوي	0.01	14.443	3.491	الثابت	r=0.324
معامل غير معنوي	0.07	2.782	0.213	السلامة والصحة المهنية (x_6)	R ² =0.105
Y=3.491+ 0.213 (x_6) Y: dépendent variable المتغير التابع: سلوك المواطنة التنظيمية				معنوية النموذج F=7.737 Sig= 0.07	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25 وبيانات الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيم (F) المحسوبة (F_{cal}=7.737) غير معنوية لأن قيمة (Sig=0.07) المصاحبة لها أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وهو ما يشير إلى عدم وجود تأثير دال إحصائياً بين البعد السادس للمتغير المستقل (السلامة والصحة المهنية) والمتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية) في معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة.

وعليه نقبل الفرضية الصفرية (H_0) ونرفض الفرضية البديلة (H_1)

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد السلامة والصحة المهنية على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة.

- معامل التحديد (R^2) (نسبة التفسير): من خلال نموذج الانحدار وبالنظر إلى قيمة معامل التحديد (R^2) المقدرة بـ (0.105) يتبين بأن بعد (السلامة والصحة المهنية) لا يساهم بنسبة في تفسير التغيرات التي تحدث في سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة.

- تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B): يظهر من الجدول السابق أن معامل الانحدار للمتغير المستقل السادس بلغ (B=0.213) وهي قيمة غير دالة إحصائياً، كما نجد أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (T_{cal}= 2.782) وقيمة (Sig=0.07) أكبر من مستوى المعنوية المعتمد في هذه الدراسة (0.05)، ويُفسَّر ذلك بأن تأثير بعد (السلامة والصحة المهنية) في سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة غير معنوي غير دال إحصائياً، وبالتالي فإن كل زيادة في مستوى جودة حياة العمل من خلال بعد (السلامة والصحة المهنية) لا يؤدي إلى زيادة في درجات سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر العينة المستجوبة بمعهد الاقتصاد - ميلة، وهذا يدل على عدم أهمية بعد (السلامة والصحة المهنية) في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة.

المطلب الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

❖ **نص الفرضية:** لا توجد فروق في إجابات المبحوثين حول أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، الأقدمية، الصفة الوظيفية، الرتبة العلمية).

❖ **نص الفرضية الإحصائية:** تتم اختبار الفرضية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وعليه نقوم بإعادة صياغتها إلى فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

- **الفرضية الصفرية (H_0):** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين حول أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، الأقدمية، الصفة الوظيفية، الرتبة العلمية).
- **الفرضية البديلة (H_1):** توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين حول أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، الأقدمية، الصفة الوظيفية، الرتبة العلمية).

ولاختبار هذه الفرضية فسيتم دراسة الفروق في آراء المستجوبين نحو أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية إلى المتغيرات الشخصية كل على حدى كما هو مبين في الفرضيات الفرعية التالية:

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

❖ **نص الفرضية:** لا توجد فروق في إجابات المبحوثين حول أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة تعزى إلى متغير (الجنس).

- **الفرضية الصفرية (H_0):** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين حول أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة تعزى إلى متغير (الجنس).

- **الفرضية البديلة (H_1):** توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين حول أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة تعزى إلى متغير (الجنس).

والجدول التالي يبين نتائج اختبار (Independent Samples Test) لمتوسطي (الجنس) (انظر

الملحق رقم 04 حول مخرجات برنامج Spss)

الجدول رقم (2 - 26): اختبار الفرق بين متوسطات آراء المبحوثين حسب الجنس

نتيجة الفروق	Independent Samples Test				Group Statistics					أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية
	Sig.	F	df	t	Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	الجنس	
لا توجد فروق دالة إحصائية	0.215	1.570	66	1.469	0.10139	0.58244	3.7753	35	ذكر	
					0.09954	0.58890	3.5666	33	أنثى	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25 وبيانات الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن قيمة (t) المحسوبة بلغت (T_{cal}=1.469) وقيمة (0.215)=Sig أكبر من مستوى الدلالة (0.05) ومنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية أي لا توجد اختلافات في آراء واتجاهات عينة من المستجوبين بمعهد الاقتصاد - ميلة بين الجنسين اتجاه إدراكهم لأثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة.

وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين حول أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة تعزى إلى متغير (الجنس)

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

❖ نص الفرضية: لا توجد فروق في إجابات المبحوثين حول أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة تعزى إلى متغير (العمر)

▪ الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين حول أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة تعزى إلى متغير (العمر).

▪ الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين حول أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة تعزى إلى متغير (العمر).

والجدول التالي يبين نتائج اختبار (One-Way ANOVA) لأكثر من ثلاث متوسطات (العمر)

(انظر الملحق رقم 04 حول مخرجات برنامج Spss)

الجدول رقم (2 - 27): اختبار الفرق بين متوسطات آراء المبحوثين حسب العمر

مصدر التباين	مجموع المربعات Sum of Squares	درجة الحرية df	متوسط المربعات Mean Square	قيمة F	sig	النتيجة
Between Groups بين المجموعات	1.327	3	0.442	1.283	0.288	غير دال
Within Groups داخل المجموعات	22.060	64	0.345			
المجموع	23.387	67				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25 وبيانات الاستبيان

من خلال الجدول يتبين لنا أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (F_{cal}=0.311) وقيمة (Sig =0.733) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) ومنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية أي لا توجد اختلافات في آراء واتجاهات عينة من المستجوبين بمعهد الاقتصاد - ميلة بين الفئات العمرية (أقل من 30 سنة، من 30 إلى 40 سنة، من 41 سنة إلى 50 سنة، أكثر من 50 سنة) اتجاه إدراكهم لأثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة.

وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين حول أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة تعزى إلى متغير (العمر)

ثالثاً: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

❖ نص الفرضية: لا توجد فروق في إجابات المبحوثين حول أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة تعزى إلى متغير (الأقدمية)

▪ الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين حول أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة تعزى إلى متغير (الأقدمية).

▪ الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين حول أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة تعزى إلى متغير (الأقدمية).

والجدول التالي يبين نتائج اختبار (One-Way ANOVA) لأكثر من ثلاث متوسطات (الأقدمية)

(انظر الملحق رقم 04 حول مخرجات برنامج Spss)

الجدول رقم (2 - 28): اختبار الفرق بين متوسطات آراء الباحثين حسب الأقدمية

مصدر التباين	مجموع المربعات Sum of Squares	درجة الحرية df	متوسط المربعات Mean Square	قيمة F	sig	النتيجة
Between Groups بين المجموعات	2.535	3	0.845	2.594	0.060	غير دال
Within Groups داخل المجموعات	20.852	64	0.326			
المجموع	23.387	67				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25 وبيانات الاستبيان

من خلال الجدول يتبين لنا أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (F_{cal}=0.542) وقيمة (Sig =0.654) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) ومنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية أي لا توجد اختلافات في آراء واتجاهات عينة من المستجوبين بجامعة تبسة حسب الأقدمية (أقل من 30 سنة، من سنة 30 إلى 40 سنة، من 41 سنة إلى 50 سنة، أكثر من 50 سنة) اتجاه إدراكهم لأثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة.

وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات الباحثين حول أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة تعزى إلى متغير (الأقدمية)

رابعاً: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

❖ نص الفرضية: لا توجد فروق في إجابات الباحثين حول أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة تعزى إلى متغير (الصفة الوظيفية)

▪ الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات الباحثين حول أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة تعزى إلى متغير (الصفة الوظيفية).

▪ الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات الباحثين حول أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة تعزى إلى متغير (الصفة الوظيفية).

والجدول التالي يبين نتائج اختبار (Independent Samples Test) لمتوسطي (الصفة الوظيفية)

(انظر الملحق رقم 04 حول مخرجات برنامج Spss)

الجدول رقم (2 - 29): اختبار الفرق بين متوسطات آراء المبحوثين حسب الصفة الوظيفية

نتيجة الفرق	Independent Samples Test				Group Statistics					أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية
	Sig.	F	df	t	Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	الجنس	
لا توجد فروق دالة إحصائية	0.620	0.248	66	0.911	0.17278	0.45714	3.8607	7	أستاذ إداري	
					0.07725	0.60336	3.6458	61	أستاذ	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25 وبيانات الاستبيان

من خلال الجدول يتبين لنا أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (T_{cal}=0.911) وقيمة (Sig =0.620) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) ومنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية أي لا توجد اختلافات في آراء واتجاهات عينة من المستجوبين بجامعة تبسة حسب الصفة الوظيفية (أستاذ إداري، أستاذ) اتجاه إدراكهم لأثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة.

وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين حول أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة تعزى إلى متغير (الصفة الوظيفية)

خامسا: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

❖ نص الفرضية: لا توجد فروق في إجابات المبحوثين حول أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة تعزى إلى متغير (الرتبة العلمية)

▪ الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين حول أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة تعزى إلى متغير (الرتبة العلمية).

▪ الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين حول أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة تعزى إلى متغير (الرتبة العلمية).

والجدول التالي يبين نتائج اختبار (One-Way ANOVA) لأكثر من ثلاث متوسطات (الرتبة

العلمية) (انظر الملحق رقم 04 حول مخرجات برنامج Spss)

الجدول رقم (2 - 30): اختبار الفرق بين متوسطات آراء الباحثين حسب الرتبة العلمية

النتيجة	sig	قيمة F	متوسط المربعات Mean Square	درجة الحرية df	مجموع المربعات Sum of Squares	مصدر التباين
غير دال	0.163	1.764	0.596	3	1.787	Between Groups بين المجموعات
			338	64	21.600	Within Groups داخل المجموعات
				67	23.387	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25 وبيانات الاستبيان

من خلال الجدول يتبين لنا أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (F_{cal}=1.233) وقيمة (Sig =0.297) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) ومنه لا توجد فروق ذات دالة إحصائية أي لا توجد اختلافات في آراء واتجاهات عينة من المستجوبين بجامعة تبسة حسب الرتبة العلمية (أستاذ "بروفيسور"، أستاذ محاضر "أ"، أستاذ محاضر "ب"، أستاذ مساعد) اتجاه إدراكهم لأثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة.

وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات الباحثين حول أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة تعزى إلى متغير (الرتبة العلمية)

المطلب الثالث: تحليل نتائج الدراسة

سيتم في هذا المطلب تحليل أهم النتائج التي تم التوصل إليها من الجانب التطبيقي للدراسة سواء فيما يتعلق بالتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة (مستوى تطبيق جودة حياة العمل وأبعادها المختلفة ومستوى تطبيق سلوك المواطنة التنظيمية)، أو ما يتعلق بنتائج اختبار الفرضيتين الرئيسيتين والمتغيرات الفرعية التي تندرج ضمنها.

أولاً: تحليل النتائج المتعلقة بالتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

❖ بينت نتائج إجابات أفراد العينة حول مستويات تطبيق متغير جودة حياة العمل بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة أن مستوى جودة حياة العمل بالمعهد جاء بدرجة متوسطة من وجهة نظر المستجوبين بمتوسط حسابي قدره 3.20، ومن حيث ترتيب أبعاده فقد جاء بعدي (الاستقرار والأمان الوظيفي وفرص الترقية والنمو الوظيفي) بدرجة عالية في المرتبة الأولى الأولى والثانية على التوالي، ومن ثم جاءت الأبعاد التالية (التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، السلامة والصحة المهنية، عدالة نظام الأجور والمكافآت)

بدرجة متوسطة في المرتبة الثالثة والرابعة والخامسة على التوالي، وفي المرتبة السادسة والأخيرة جاء بعد المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار بدرجة منخفضة؛

❖ بينت نتائج إجابات أفراد العينة المدروسة حول مستويات تطبيق بعد الاستقرار والأمان الوظيفي بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة أن مستوى تطبيق بعد الاستقرار والأمان الوظيفي جاء بدرجة عالية، حيث قدر المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات البعد بـ 3.66 وقدر الانحراف المعياري للبعد 0.973؛

❖ بينت نتائج إجابات أفراد العينة المدروسة حول مستويات تطبيق بعد فرص الترقية والنمو الوظيفي بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة أن مستوى تطبيق بعد فرص الترقية والنمو الوظيفي جاء بدرجة عالية، حيث قدر المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات البعد بـ 3.58 وقدر الانحراف المعياري للبعد 0.828؛

❖ بينت نتائج إجابات أفراد العينة المدروسة حول مستويات تطبيق بعد المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة أن مستوى تطبيق بعد المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار جاء بدرجة منخفضة، حيث قدر المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات البعد بـ 2.59 وقدر الانحراف المعياري للبعد 0.954؛

❖ بينت نتائج إجابات أفراد العينة المدروسة حول مستويات تطبيق بعد عدالة نظام الأجور والمكافآت بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة أن مستوى تطبيق بعد عدالة الأجور والمكافآت جاء بدرجة متوسطة، حيث قدر المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات البعد بـ 2.98 وقدر الانحراف المعياري للبعد 1.006؛

❖ بينت نتائج إجابات أفراد العينة المدروسة حول مستويات تطبيق بعد التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة أن مستوى تطبيق بعد التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية جاء بدرجة متوسطة، حيث قدر المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات البعد بـ 3.40 وقدر الانحراف المعياري للبعد 1.015؛

❖ بينت نتائج إجابات أفراد العينة المدروسة حول مستويات تطبيق بعد السلامة والصحة المهنية بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة أن مستوى تطبيق بعد السلامة والصحة المهنية جاء بدرجة متوسطة، حيث قدر المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات البعد بـ 3.01 وقدر الانحراف المعياري للبعد 0.953؛

بينت نتائج إجابات أفراد العينة المدروسة حول مستوى تطبيق متغير سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة أن مستوى تطبيق متغير سلوك المواطنة التنظيمية بالمعهد جاء بدرجة عالية، حيث قدر المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات البعد بـ 4.13 وقدّر الانحراف المعياري للبعد 0.627، وهو ما يبين بأن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده المختلفة مرتفع على مستوى معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة.

ثانيا: تحليل النتائج المتعلقة باختبار فرضيات الدراسة

❖ بينت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لمتغير جودة حياة العمل بأبعاده المختلفة (الاستقرار والأمان الوظيفي، الترقية والنمو والوظيفي، عدالة نظام الأجور والمكافآت، المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة المهنية، السلامة والصحة المهنية) على سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة، حيث يساهم متغير جودة حياة العمل يساهم بنسبة (20.6%) في تفسير التغيرات التي تحدث في سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة أما باقي النسبة فهو راجع لعوامل أخرى، كما بينت نتائج الدراسة أن معامل الانحدار للمتغير المستقل (جودة حياة العمل) بلغ (B=0.377) وهي قيمة دالة إحصائية، كما نجد أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (T_{cal}= 4.142) وقيمة (Sig=0.01) أقل من مستوى المعنوية المعتمد في هذه الدراسة (0.05)، ويُفسَّر ذلك بأن تأثير متغير جودة حياة العمل بمختلف أبعاده في سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة معنوي ذو تأثير إيجابي، وبالتالي فإن كل زيادة في مستوى جودة حياة العمل بوحدة واحدة ستؤدي إلى زيادة في درجات سلوك المواطنة التنظيمية بقيمة (0.377) وحدة من وجهة نظر العينة المدروسة بمعهد الاقتصاد - ميلة، أي بنسبة زيادة قدرها (37.7%) وهي نسبة مقبولة تدل على أهمية متغير جودة حياة العمل في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة؛

❖ بينت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لبعد الاستقرار والأمان الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد ميلة، حيث يساهم بعد الاستقرار والأمان الوظيفي بنسبة (13.5%) في تفسير التغيرات التي تحدث في سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة أما باقي النسبة فهو راجع لعوامل أخرى، كما بينت نتائج الدراسة أن معامل الانحدار للمتغير المستقل الأول بلغ (B=0.237) وهي قيمة دالة إحصائية، كما نجد أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (3.212) وقيمة (T_{cal}=) وقيمة (Sig=0.01) أقل من مستوى المعنوية المعتمد في هذه الدراسة (0.05)، ويُفسَّر ذلك بأن تأثير متغير (الاستقرار والأمان الوظيفي) في سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة معنوي ذو تأثير إيجابي، وبالتالي فإن كل زيادة في مستوى جودة حياة العمل من خلال بعد

(الاستقرار والأمان الوظيفي) بوحدة واحدة ستؤدي إلى زيادة في درجات سلوك المواطنة التنظيمية بقيمة (0.237) وحدة من وجهة نظر العينة المستجوبة بمعهد الاقتصاد - ميلة، أي بنسبة زيادة قدرها (23.7%) وهي نسبة مقبولة تدل على أهمية بعد (الاستقرار والأمان الوظيفي) في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة؛

❖ بينت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لبعد فرص الترقية والنمو الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد ميلة، حيث يساهم بعد فرص الترقية والنمو الوظيفي بنسبة (13.5%) في تفسير التغيرات التي تحدث في سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة أما باقي النسبة فهو راجع لعوامل أخرى، كما بينت نتائج الدراسة أن معامل الانحدار للمتغير المستقل الثاني بلغ (B=0.278) وهي قيمة دالة إحصائياً، كما نجد أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (T_{cal}= 3.208) وقيمة (Sig=0.02) أقل من مستوى المعنوية المعتمد في هذه الدراسة (0.05)، ويُفسَّر ذلك بأن تأثير متغير (فرص الترقية والنمو الوظيفي) في سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة معنوي ذو تأثير إيجابي، وبالتالي فإن كل زيادة في مستوى جودة حياة العمل من خلال بعد (فرص الترقية والنمو الوظيفي) بوحدة واحدة ستؤدي إلى زيادة في درجات سلوك المواطنة التنظيمية بقيمة (0.278) وحدة من وجهة نظر العينة المستجوبة بمعهد الاقتصاد - ميلة، أي بنسبة زيادة قدرها (27.8%) وهي نسبة مقبولة تدل على أهمية بعد (فرص الترقية والنمو الوظيفي) في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة؛

❖ بينت نتائج الدراسة عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لبعد المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار على سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد ميلة، حيث لا يساهم بعد المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار في تفسير التغيرات التي تحدث في سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة، كما بينت نتائج الدراسة أن معامل الانحدار للمتغير المستقل الثالث بلغ (B=0.074) وهي قيمة غير دالة إحصائياً، كما نجد أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (T_{cal}= 0.916) وقيمة (Sig=0.363) أكبر من مستوى المعنوية المعتمد في هذه الدراسة (0.05)، ويُفسَّر ذلك بأن تأثير متغير (المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار) في سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة غير معنوي وغير دال إحصائياً، أي أنه لا يساهم في زيادة درجات سلوك المواطنة التنظيمية وهو ما يدل على عدم أهمية بعد (المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار) في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة.

❖ بينت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لبعد عدالة نظام الأجور والمكافآت على سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد ميلة، حيث يساهم بعد عدالة نظام الأجور والمكافآت بنسبة (19.9%) في تفسير التغيرات التي تحدث في سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة أما باقي النسبة فهو راجع لعوامل أخرى، كما بينت نتائج الدراسة أن معامل الانحدار للمتغير المستقل الرابع بلغ ($B=0.279$) وهي قيمة دالة إحصائية، كما نجد أن قيمة (T) المحسوبة بلغت ($T_{cal}= 4.054$) وقيمة ($Sig=0.01$) أقل من مستوى المعنوية المعتمد في هذه الدراسة (0.05)، ويُفسَّر ذلك بأن تأثير متغير (عدالة نظام الأجور والمكافآت) في سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة معنوي ذو تأثير إيجابي، وبالتالي فإن كل زيادة في مستوى جودة حياة العمل من خلال بعد (عدالة نظام الأجور والمكافآت) بوحدة واحدة ستؤدي إلى زيادة في درجات سلوك المواطنة التنظيمية بقيمة (0.279) وحدة من وجهة نظر العينة المستجوبة بمعهد الاقتصاد - ميلة، أي بنسبة زيادة قدرها (27.9%) وهي نسبة مقبولة تدل على أهمية بعد (عدالة نظام الأجور والمكافآت) في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة؛

❖ بينت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لبعد التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية على سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد ميلة، حيث يساهم بعد التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية بنسبة (27.7%) في تفسير التغيرات التي تحدث في سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة أما باقي النسبة فهو راجع لعوامل أخرى، كما بينت نتائج الدراسة أن معامل الانحدار للمتغير المستقل الخامس بلغ ($B=0.325$) وهي قيمة دالة إحصائية، كما نجد أن قيمة (T) المحسوبة بلغت ($T_{cal}= 5.024$) وقيمة ($Sig=0.01$) أقل من مستوى المعنوية المعتمد في هذه الدراسة (0.05)، ويُفسَّر ذلك بأن تأثير متغير (التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية) في سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة معنوي ذو تأثير إيجابي، وبالتالي فإن كل زيادة في مستوى جودة حياة العمل من خلال بعد (التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية) بوحدة واحدة ستؤدي إلى زيادة في درجات سلوك المواطنة التنظيمية بقيمة (0.325) وحدة من وجهة نظر العينة المستجوبة بمعهد الاقتصاد - ميلة، أي بنسبة زيادة قدرها (32.5%) وهي نسبة مقبولة تدل على أهمية بعد (التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية) في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة؛

❖ بينت نتائج الدراسة عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لبعد السلامة والصحة المهنية على سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد ميلة، حيث لا يساهم بعد السلامة والصحة المهنية في تفسير التغيرات التي تحدث في سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة،

كما بينت نتائج الدراسة أن معامل الانحدار للمتغير المستقل السادس بلغ ($B=0.213$) وهي قيمة غير دالة إحصائياً، كما نجد أن قيمة (T) المحسوبة بلغت ($T_{cal}= 2.782$) وقيمة ($Sig=0.07$) أكبر من مستوى المعنوية المعتمد في هذه الدراسة (0.05)، ويُفسَّر ذلك بأن تأثير متغير (السلامة والصحة المهنية) في سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة غير معنوي وغير دال إحصائياً، أي أنه لا يساهم في زيادة درجات سلوك المواطنة التنظيمية وهو ما يدل على عدم أهمية بعد (السلامة والصحة المهنية) في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة.

❖ بينت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في إجابات أفراد العينة حول أثر متغير جودة حياة العمل بأبعاده المخلفة على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية المتمثلة في (الجنس، العمر، الأقدمية، الصفة الوظيفية، والرتبة العلمية).

خلاصة الفصل الثاني

في الأخير وكخلاصة لهذا الفصل وبعد تشخيص وتحليل واقع تطبيق متغيرات الدراسة (جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية) على مستوى الاقتصاد - ميلة بالاعتماد على الاستبيان تم التوصل إلى جملة من النتائج يمكن إبراز أهمها في النقاط التالية:

- مستوى تطبيق متغير جودة حياة العمل بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة مقبول حيث جاءت النتائج بدرجة متوسطة بالنسبة للمتغير الكلي والأبعاد الفرعية (عدالة نظام الأجور والمكافآت، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، الصحة والسلامة المهنية) وبعدي (الاستقرار والأمان الوظيفي، فرص الترقية والنمو الوظيفي) بدرجة عالية، وجاء بعد المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار بدرجة منخفضة؛
- مستوى تطبيق متغير سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها المختلفة (الإيثار، الكياسة، وعي الضمير، الروح الرياضية، السلوك الحضاري) بمعهد الاقتصاد ميلة محل الدراسة جيدة إذ جاءت النتائج بدرجة مرتفعة؛
- أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لمتغير جودة حياة العمل بأبعاده المختلفة على سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة، حيث يساهم متغير جودة حياة العمل بأبعاده المختلفة معا بنسبة (20.6%) في تفسير التغيرات التي تحدث في سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة أما باقي النسبة فهو راجع لعوامل أخرى؛
- يعد بعد التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية هو أكثر متغيرات جودة حياة العمل إسهاما في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية، إذ يساهم بـ 27.7% في التغيرات التي تحدث في سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد محل الدراسة، يليه بعد عدالة نظام الأجور والمكافآت الذي يأتي ثانيا بنسبة مساهمة تقدر بـ 19.9%، ثم بعدي (الاستقرار والأمان الوظيفي وفرص الترقية والنمو الوظيفي) الذين يأتيان في نفس المرتبة بنسبة مساهمة متساوية تقدر بـ 13.5%، كما بينت نتائج الدراسة أن بعدي (المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار والسلامة والصحة المهنية) لا يساهمان في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة؛
- بينت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في إجابات أفراد العينة حول أثر متغير جودة حياة العمل بأبعاده المختلفة على سلوك المواطنة التنظيمية في معهد الاقتصاد - ميلة محل الدراسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية المتمثلة في (الجنس، العمر، الأقدمية، الصفة الوظيفية، والرتبة العلمية).

الخاتمة

خاتمة

في خضم التغيرات المتسارعة التي تعرفها بيئة العمل الحديثة، أصبحت المنظمات مطالبة بتبني ممارسات جديدة في إدارة مواردها البشرية، لا تقتصر فقط على الأبعاد التقنية والإنتاجية، بل تشمل أيضًا الجوانب النفسية والاجتماعية التي تؤثر بشكل مباشر في سلوكيات الأفراد داخل المنظمة، ومن خلال هذه الدراسة، التي تناولت موضوع "دور جودة حياة العمل في تنمية سلوك المواطن التنظيمية"، تم السعي إلى استكشاف العلاقة بين بيئة العمل المحفزة والسلوكيات الطوعية التي يبادر بها الموظفون لصالح المنظمة.

ختامًا لما سبق وبعد الإحاطة بمختلف الجوانب النظرية لجودة حياة العمل وسلوك المواطن التنظيمية خلصت الدراسة في شقها النظري إلى أن جودة حياة العمل تُعد من العوامل الجوهرية التي تؤثر على سلوك المواطن التنظيمية، إذ أن توفير بيئة عمل ملائمة من حيث الأمان الوظيفي، العدالة، فرص النمو، التوازن بين الحياة العملية والحياة الشخصية، وظروف العمل المادية والمعنوية، يساهم في تعزيز شعور الموظف بالانتماء والثقة، مما يدفعه إلى تقديم سلوكيات إيجابية تتجاوز ما هو مطلوب منه رسميًا، على غرار التعاون، المبادرة، الالتزام، والمشاركة الفاعلة، وكذلك وجود علاقة وثيقة بين جودة حياة العمل وسلوك المواطن التنظيمية في قطاع التعليم العالي، هذه العلاقة تتجلى في كون جودة حياة العمل مرتبطة بالنجاح الاستراتيجي من خلال مساعدة المنظمات على اختلاف أنواعها على الاستجابة الفورية والسريعة للتغيرات والتحديات التي تواجهها، وتقديم منتجات وخدمات تستجيب لتوقعات وحاجات العملاء، ما من شأنه يحقق للمنظمة مزايا تنافسية تساعد على التفوق والتميز، أما بالنسبة للدراسة التطبيقية التي تمت على مستوى معهد الاقتصاد ميلة، فقد توصلت الدراسة إلى أن جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة تساهم في تحقيق سلوك المواطن التنظيمية في معهد الاقتصاد ميلة محل الدراسة بنسبة مقبولة، كما بينت نتائج الدراسة أن أبعاد جودة حياة العمل المتمثلة في: الاستقرار والأمان الوظيفي، فرص الترقية والنمو الوظيفي، المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار، عدالة نظام الأجور والمكافآت، التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية، السلامة والصحة المهنية، يساهم كل منها على حدى في تحقيق سلوك المواطن التنظيمية بمعدلات مقبولة.

أولاً: نتائج الدراسة

لقد خلصت هذه الدراسة في جانبها النظري والتطبيقي إلى جملة من النتائج فيما يلي أهمها:

❖ النتائج المستمدة من الجانب النظري

تم التوصل من خلال هذه الدراسة في جانبها النظري إلى مجموعة من النتائج تتمثل أهمها فيما يلي:

- جودة حياة العمل هي مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأسمال البشري للمنظمة، والتي من شأنها أن تؤثر على حياة العمل للأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية، والذي بدوره ينعكس على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، ومن ثمة يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد وكافة الأطراف ذات العلاقة بالمنظمة؛
- تبني جودة حياة العمل له تأثيرا مباشر وغير مباشر على الكثير من الظواهر والسلوكيات الإدارية للمنظمات، وتأثيرا بالمقابل على مجمل حركة المنظمة سواء في أداء مهامها وتحقيق أهدافها أو علاقتها بالبيئة الخارجية وسواء كانت هذه العلاقات بين أفراد أو منظمات فقد أكدت العديد من البحوث والدراسات التطبيقية التي أجريت في بيئات مختلفة أن تحسين نوعية العمل له تأثير على الكثير من المخرجات التنظيمية الهامة، مما اوجد علاقات مباشرة ومعنوية بين طبيعة نوعية البيئة السائدة ومخرجات المنظمة، لذلك يرى البعض أن درجة نجاح أي منظمة على المدى البعيد متوقف على حد كبير على قدرة المنظمة وخلق بيئة عمل ملائمة؛
- يوجد تباين واختلاف في أبعاد جودة حياة العمل وهذا راجع لاختلاف وجهات النظر بشأنها، وعموما تتكون جودة حياة العمل من ستة أبعاد هي: الاستقرار والأمان الوظيفي، فرص الترقية والنمو الوظيفي، المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار، عدالة نظام الأجور والحوافز، التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية وهناك من يقسم جودة حياة العمل إلى ثمانية أبعاد كنموذج والتون 1973، والعديد من التقسيمات المختلفة باختلاف الدارسين والباحثين؛
- تتحقق جودة حياة العمل من خلال التنسيق والتكامل بين موجه وجودة الحياة، وأبعاد جودة الحياة، والعوامل المساعدة لتحقيق جودة حياة العمل، إضافة إلى ضرورة توافر التكنولوجيا والدعم من الإدارة العليا؛
- يتطلب نجاح برامج جودة حياة العمل توافر مجموعة من المقومات مثل الأفراد العاملون ومدى إدراكهم لأهمية البرنامج، إدارة الموارد البشرية وكفاءتها في متابعة وتوجيه البرنامج، الإدارة العليا والدعم المعنوي والمالي الذي تقدمه للبرنامج، ولكون إدارة الموارد البشرية في المنظمة مسؤولة عن بدء توجيه برامج تحسين جودة حياة العمل فإن الأمر يتطلب منحها الحرية والصلاحيات الكاملة؛
- يتطلب تطبيق برامج جودة حياة العمل توافر عدة متطلبات أهمها تضافر وتعاون جميع الجهود في المنظمة ومشاركة جميع الأفراد ابتداء من أصغر موظف وحتى أكبر موظف في الهرم الوظيفي، لتحقيق الغاية منها كما أنها عملية تطوير مستمرة تعتمد على التغذية الراجعة لمعرفة أثر تطبيق برامج الجودة في المنظمة والعاملين والوقوف على درجة التقدم ثم اتخاذ القرارات المناسبة في ضوء نتائج التقييم؛

- سلوك المواطنة التنظيمية هي خدمة تقوم بها المنظمات التعليمية والجامعات بمقابل أو بشكل مجاني وتهدف أساسا لتنمية معارف ومهارات وقدرات وخبرات الأفراد ومن ثم تلبية احتياجات المجتمع من خلال إمداده بالكوادر البشرية وتلبية احتياجات سوق العمل؛
- يعبر سلوك المواطنة التنظيمية عن التصرف الطوعي والاختياري وغير الإلزامي الذي يقوم به العامل خارج الإطار الرسمي، فهو إرادة ذاتية تتجسد في سلوكيات مرغوبة ومحبة لها الأثر الإيجابي في المنظمة عموما والجماعة والعاملين خصوصا؛
- توجد مجموعة من العوامل المؤثرة على سلوك المواطنة التنظيمية منها، عدم إشراك الموظفين في القرارات التي تهم المنظمة إضافة إلى عدم تكوين توجيهات إيجابية لديهم نحو المنظمة، عزز ثقافة المنظمة وقيم المنظمة عن التقليل من الضغوطات المهنية في العمل، فالضغط الشديد يؤثر على كفاءة الفرد وعلى سلوكياتهم الإضافية الإيجابية، عدم إتاحة الفرصة للموظفين لإبداء آرائهم والتعبير عن عدم رضاهم اتجاه وظائفهم مما يقف على عائق أمام الموظفين، والقيام بسلوكيات غير محسوبة؛
- توجد علاقة ارتباط وثيقة بين جودة حياة العمل وتنمية سلوك المواطنة التنظيمية في قطاع التعليم العالي فجودة حياة العمل تمكن المنظمات والجامعات من الاستجابة للتغيرات ومواجهة التهديدات وتحويلها إلى فرص ومزايا تنافسية من خلال تقديم منتجات وخدمات ذات جودة تستجيب لحاجات ورغبات العملاء.

❖ النتائج المستمدة من الجانب التطبيقي

- تم التوصل من خلال هذه الدراسة في جانبها التطبيقي إلى مجموعة من النتائج تتمثل أهمها فيما يلي:
- مستوى تطبيق المتغير المستقل جودة حياة العمل بأبعاده المختلفة من وجهة نظر الأساتذة بمعهد الاقتصاد ميلة محل الدراسة مقبول، حيث جاء مستوى تطبيق جودة حياة العمل بدرجة متوسطة؛
 - مستوى تطبيق أبعاد جودة حياة العمل (الاستقرار والأمان الوظيفي، فرص الترقية والنمو الوظيفي، المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار، عدالة نظام الأجور والمكافآت، التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية السلامة الصحية المهنية) من وجهة نظر الأساتذة بمعهد الاقتصاد ميلة محل الدراسة مقبول، حيث جاء مستوى تطبيق الأبعاد (الاستقرار والأمان الوظيفي وفرص الترقية والنمو الوظيفي) بدرجة عالية وبعدي التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية والسلامة والصحة المهنية بدرجة متوسطة وبعيد المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار بدرجة منخفضة، ومن حيث ترتيب الأبعاد جاء بعد الاستقرار والأمان الوظيفي في المرتبة الأولى من ناحية مستوى التطبيق يليه بعد فرص الترقية والنمو الوظيفي، ثم بعد التوازن بين الحياة

الشخصية والمهنية، ثم بعد السلامة والصحة المهنية وفي الأخير بعد المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار في المرتبة السادسة؛

- مستوى تطبيق متغير سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده المختلفة من وجهة نظر الأساتذة بمعهد الاقتصاد ميلة محل الدراسة مرتفع؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لمتغير جودة حياة العمل بأبعاده المختلفة على سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد ميلة، حيث يساهم المتغير المستقل جودة حياة العمل بنسبة (20.6%) في تفسير التغيرات التي تحدث في سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد ميلة، أما باقي النسبة فهو راجع لعوامل أخرى؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للمتغير المستقل الفرعي (الاستقرار والأمان الوظيفي) على سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد ميلة، حيث يساهم متغير الاستجابة بنسبة (13.5%) في تفسير التغيرات التي تحدث في سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد ميلة، أما باقي النسبة فهو راجع لعوامل أخرى؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للمتغير المستقل الفرعي (فرص الترقية والنمو الوظيفي) على سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد ميلة، حيث يساهم متغير فرص الترقية والنمو الوظيفي بنسبة (13.5%) في تفسير التغيرات التي تحدث في سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد ميلة محل الدراسة، أما باقي النسبة فهو راجع لعوامل أخرى؛
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للمتغير المستقل الفرعي (المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار) على سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد ميلة، إذ لا يساهم متغير المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار في تفسير التغيرات التي تحدث في سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد ميلة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للمتغير المستقل الفرعي (عدالة نظام الأجور والمكافآت) على سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد ميلة، حيث يساهم متغير عدالة نظام الأجور والمكافآت بنسبة (27.7%) في تفسير التغيرات التي تحدث في سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد ميلة محل الدراسة، أما باقي النسبة فهو راجع لعوامل أخرى؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للمتغير المستقل الفرعي (التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية) على سلوك المواطنة التنظيمية بمعهد الاقتصاد ميلة، حيث يساهم متغير التوازن بين

الحياة الشخصية والمهنية بنسبة (10.5%) في تفسير التغيرات التي تحدث فيسلوك المواطن التنظيمية بمعهد الاقتصاد ميلة محل الدراسة، أما باقي النسبة فهو راجع لعوامل أخرى؛

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للمتغير المستقل الفرعي (السلامة والصحة المهنية) على سلوك المواطن التنظيمية بمعهد الاقتصاد ميلة، إذ لا يساهم متغير السلامة والصحة المهنية في تفسير التغيرات التي تحدث فيسلوك المواطن التنظيمية بمعهد الاقتصاد - ميلة؛
- بينت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في إجابات أفراد العينة حول متغير جودة حياة العمل على سلوك المواطن التنظيمية بمعهد الاقتصاد ميلة محل الدراسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية المتمثلة في (الجنس، العمر، الأقدمية، الصفة الوظيفية، والرتبة العلمية).

ثانيا: الاقتراحات والتوصيات

- بعد الانتهاء من الدراسة النظرية والتطبيقية واختبار فرضيات الدراسة والإجابة على الإشكالية المطروحة، يمكن تقديم بعض الاقتراحات بناء على نتائج الدراسة، وهي على النحو التالي:
- الاهتمام بجودة حياة العمل للأساتذة من خلال توفير الأساليب اللازمة لتحقيق الأهداف وزيادة الفعالية في ظل التنافسية العالمية؛
- إتاحة الفرصة أمام الأساتذة للمشاركة في اتخاذ القرار مما يزيد الثقة في قدراتهم ومهاراتهم لأداء دورهم على أكمل وجه وهذا يساعد على تمييز الكلية في تحقيق أهدافها ورؤيتها؛
- يجل على إدارة المعهد الاهتمام أكثر ببرامج وسياسات جودة حياة العمل والارتقاء بها، لما لها من أهمية على الأساتذة والعاملين من جهة وعلى المعهد من جهة أخرى لأن شعور الأستاذ بالراحة سيعزز من رضاه وولائه والتزامه للمعهد ما سينعكس على الأداء الفردي والجماعي؛
- العمل على تحسين ظروف وبيئة العمل المادية للأساتذة ما سينعكس على الأداء الوظيفي وذلك بتوفير الأجهزة والأدوات المساعدة في إنجاز أعمالهم بكفاءة وفعالية؛
- الأخذ بعين الاعتبار عند تقييم الأستاذ مساهماته الفردية التطوعية وتشجيعه على تبني مثل هذه السلوكيات والإشادة بالإنجاز والتعاون مما سيرفع الروح المعنوية لدى الأستاذ ويحفزه للاستمرار بهذه السلوكيات؛
- الاهتمام أكثر بظروف السلامة والصحة المهنية الجسدية والنفسية وضرورة مساندة ودعم الأساتذة بشكل أكبر عند مروهم بظروف نفسية صعبة من خلال مراعاة ظروفهم والوقوف معهم؛

- ضرورة العمل على تحسين برامج جودة حياة العمل من خلال التركيز على متطلبات ومقومات تطبيق برامج جودة حياة العمل والتي بدونها لن تتجح جودة حياة العمل، خصوصا فيما يتعلق بتبني التكنولوجيات والبرمجيات الحديثة، وتوفير المناخ المناسب للإبداع والابتكار، وإشراك الأساتذة والموظفين وتمكينهم بشكل أكبر للمشاركة في عملية صنع واتخاذ القرار؛
- ضرورة الاهتمام أكثر بالأساتذة والموظفين على اعتبار أنهم المورد الأهم بالنسبة للجامعة وأساس نجاحها واستمرارها، وبدونهم لن تستطيع الجامعة تقديم الخدمة بالجودة المطلوبة لأن هؤلاء هم من يشرفون على تقديم الخدمة التعليمية، فمن منظور فلسفة الجودة فإن العامل غير الراضي لن يقدم خدمة جيدة؛

ثالثا: آفاق الدراسة

يمكن أن تكون هذه الدراسة منطلقا للكثير من الدراسات والأبحاث سيتم ذكرها بعضها فيما يلي:

- جودة حياة العمل ودورها في تنمية مهارات الإبداع والابتكار؛
- دور جودة حياة العمل في تعزيز الالتزام الوظيفي؛
- دور جودة حياة العمل في زيادة الرضا الوظيفي؛
- دور جودة حياة العمل في تحقيق التميز التنظيمي؛
- دور جودة حياة العمل في تحقيق النجاح التنظيمي؛
- دور جودة حياة العمل في تحقيق الازدهار التنظيمي؛
- دور جودة حياة العمل في تحقيق الفعالية التنظيمية؛
- دور جودة حياة العمل في تحقيق الكفاءة والفعالية؛
- تأثير التكنولوجيا على جودة حياة العمل لمنظمات الأعمال؛
- دور جودة حياة العمل في زيادة الولاء التنظيمي؛
- دور جودة حياة العمل في تحقيق السعادة المؤسسية؛
- دور وأهمية جودة حياة العمل في خلق قيمة مضافة لمنظمات الأعمال.

تمت والحمد لله

بتوفيق من الله وفضله

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

❖ الكتب

1. أنجرس موريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية - تدريبات عملية، ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر، الجزائر، 2008؛
2. الدمرداش أحمد محمد، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، دار الحكمة للنشر والطباعة والتوزيع، القاهرة - مصر، 2018؛
3. رجاء وحيد الدويدري، مقدمة في منهج البحث العلمي، دار دجلة، عمان، 2007؛
4. رحيم يونس كرو العزاوي، مقدمة في منهج البحث العلمي، دار دجلة، عمان، 2007؛
5. المبيضين صفوان محمد والأكلبي عائض بن شافي، التخطيط في الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، الطبعة الأولى، 2012؛
6. مصطفى طويطي، التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان - تطبيقات عملية على برنامج Excel، دار النشر الجامعي، تلمسان - الجزائر، 2018؛
7. منذر عبد الحميد الضامن، أساسيات البحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2007.

❖ الأطروحات والرسائل والمذكرات

8. أبو الخير سامي محمد عوض، جودة حياة العمل وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأقصى بغزة، فلسطين، 2019؛
9. أبو سمعان محمد ناصر راشد، محددات العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطن التنظيمية من وجهة نظر الضباط في جهاز الشرطة بقطاع غزة، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2015؛
10. أبو شرخ نادر حامد عبد الرزاق، تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر بغزة، فلسطين، 2010؛

11. أبو شمالة ناصر محمد، واقع الثقافة التنظيمية السائدة في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة وأثرها على جودة الحياة الوظيفية، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2016؛
12. البليسي أسامة زياد يوسف، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2012؛
13. البربري مروان حسن، دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في برنامج القيادة والإدارة، جامعة الأقصى بغزة، فلسطين، 2018؛
14. بن خالد عبد الكريم، جودة حياة العمل وعلاقتها وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي - دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية أدرار، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس التنظيم والعمل، جامعة وهران 2، الجزائر، 2017؛
15. بن مومن أسماء، دور جودة حياة العمل وعلاقتها بالالتزام الوظيفي - دراسة ميدانية لدى عينة من عمال مؤسسة مدبتران فلو ت كلاس البلدة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ل م د في علم نفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة تيزي وزو، الجزائر، 2022؛
16. بهاللي مفيدة، أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة حالة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة برج بوعريج، الجزائر، 2019؛
17. بوتشيش فاطمة الزهراء وبوكريريس فراح، جودة الحياة في العمل - دراسة استكشافية مقارنة على عينة من مستخدمي كلية العلوم الاجتماعية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة وهران 2، 2024؛
18. الجبوري فخري أمين عبد الله مربط، دور جودة حياة العمل في تعزيز الالتزام الوظيفي - دراسة حالة على مديرية إحصاء صلاح الدين، بحث مقدم لنيل الدبلوم العالي التخصصي في إدارة الجودة، جامعة كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة الموصل، العراق، 2020؛

19. الحجاج أحمد محمد حمدان، أثر إستراتيجية التوظيف على جودة حياة العمل - دراسة ميدانية على شركات التأمين الأردنية، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2020؛
20. الحسني وسام محمد، أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام الوظيفي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر بغزة، فلسطين، 2016؛
21. خليل إسماعيل إبراهيم، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين - دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، جامعة قناة السويس، مصر، 2014؛
22. داودي شيماء وشقلا شهناز، جودة الحياة المهنية وعلاقتها بسلوك المواطن التنظيمية - دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية بجامعة تيارت، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تيارت، الجزائر، 2024؛
23. زيدان أمانى محمد، أثر جودة حياة العمل في مستوى الولاء التنظيمي: دراسة حالة مشفى الأسد الجامعي، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد بجامعة دمشق، سوريا، 2017؛
24. السحيمات ختام عبد الرحيم، سلوك المواطن التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية العامة في الأردن وعلاقته بأدائهم الوظيفي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الإدارة التربوية، جامعة عمان العربية، 2007؛
25. الشنطي نهاد عبد الرحمن، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل - دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأقصى بغزة، فلسطين، 2016؛
26. طحطوح عالية محمد، تأثير الأنماط القيادية الإدارية على سلوك المواطن التنظيمية - دراسة تطبيقية على موظفات جامعة الملك عبد العزيز بجدة، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في الإدارة العامة، كلية الاقتصاد بجامعة الملك عبد العزيز، السعودية، 2015؛

27. عروك منيرة وجديدي رحيمة، أثر جودة الحياة الوظيفية في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة ميدانية بمؤسسة روائح الورود - الوادي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، جامعة الوادي، 2021؛
28. المرخ ميرفت خضر، تقييم مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين وأدائهم لأعمالهم في منشآت القطاع الصناعي في قطاع غزة، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2004؛
29. نصروش محمد نجيب، دور جودة حياة العمل في تحسين الأداء التنظيمي - دراسة حالة: مقارنة بين مستشفى عمومي ومؤسسة صحية خاصة، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، المركز الجامعي ميلة، الجزائر، 2024؛
30. الهور وفاء جمال أحمد، واقع ممارسات مديري المدارس الخاصة للقيادة الموزعة وعلاقته بجودة حياة العمل من وجهة نظر المعلمين في محافظات غزة، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في أصول التربية، جامعة الأزهر بغزة، فلسطين، 2017؛
31. يوديسة محمد، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الرضا المهني لدى أساتذة التعليم العالي بتطبيق معيار والتون - دراسة حالة المركز الجامعي بوشعيب بلحاج - عين تموشنت، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إستراتيجية وإدارة الموارد البشرية، جامعة عين تموشنت، الجزائر، 2015.

❖ المجلات والدوريات

32. سمية دربال وآخرون، أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة إحصائية تحليلية باستخدام برنامج (Smart-PLS)، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، المجلد (6)، العدد (2)، 2023؛
33. أبو تايه بندر كريم، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد (20)، العدد (2)، 2018؛
34. أحمد مسعود أسامة وعيشوش عثمان، سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالفعالية الذاتية، مجلة الكفاءة للعلوم، المجلد (5)، العدد (4)، 2020؛

35. بن صويلح ليلي، نهج تمكين المورد البشري في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد (14)، العدد (1)، 2022؛
36. بن عودة مصطفى، أثر الاحتواء والترابط الوظيفي على محددات سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة تحليلية لأراء العاملين في عينة من مؤسسات دباغة الجلود بالجزائر، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، المجلد (2)، العدد (12)، 2018؛
37. بن يحي عز الدين، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة ميدانية بمؤسسات الشباب لولاية قسنطينة، مجلة أبحاث نفسية تربوية، المجلد (4)، العدد (10)، 2017؛
38. بوراس آسية، مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة بجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة، مجلة الإبراهيمي للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد (3)، 2018؛
39. ومنقار مراد وشلبي زهير، الأبعاد الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية - دراسة تحليلية نظرية، مجلة العلوم الاجتماعية المجلد (5)، العدد (19)، 2016؛
40. الجادر سهير عادل والعالمي علا باسم، دور نوعية جودة حياة العمل في الاغتراب الوظيفي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (22)، العدد (94)، 2016؛
41. حرايرية عتيقة، تفعيل سلوك المواطنة التنظيمية سبيل للتطوير المؤسسي، مجلة دفاتر علم الاجتماع، المجلد (1)، العدد (2)، 2013؛
42. حنان عثمان عمسيب محمد، سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالصورة الذهنية للجامعات السودانية - بالتطبيق على جامعة أم درمان الإسلامية (مجمع الطالبات)، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، المجلد (3)، العدد (28)، 2025؛
43. حنيش صلاح الدين وآخرون، أثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطاقم الإداري العامل بمستشفى طب العيون صداقة الجزائر كوبا بالوادي، مجلة الباحث، المجلد (19)، العدد (1)، 2019؛
44. دبوب أيمن حسن وعبد الرحمن نسرين، أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة ميدانية على العاملين في جامعة دمشق، مجلة جامعة البعث، المجلد (39)، العدد (3)، 2017؛
45. دبوب أيمن حسن، تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (22)، العدد (1)، 2014؛

46. رحيم عبد الكريم الحسين، جودة حياة العمل ودورها في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية - بحث تحليلي لآراء عينة من العاملين في مديرية الشباب والرياضة بالنجف، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل الدبلوم العالي في إدارة المشاريع، كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة كربلاء، 2022؛
47. ريغي ربحي، مستوى سلوك المواطنة التنظيمية، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد (15)، العدد (2)، 2021؛
48. سعدون سمية وآخرون، المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع التنظيمي: دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك، مجلة آفاق فكرية، المجلد (3)، العدد (7)، 2017؛
49. السعود راتب وسوزان سلطان، سلوك التطوع التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية العامة وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد (9)، العدد (4)، 2008؛
50. سمحان منال فتحي، جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الابتدائية بمحافظة المنوفية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لديهم، مجلة كلية التربية ببنها، المجلد (31)، العدد (121)، 2020؛
51. شلابي وليد وقبوق عيسى، سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالإبداع الإداري - دراسة ميدانية على عينة من مديري المدارس الابتدائية ببلدية المسيلة، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، المجلد (5)، العدد (1)، 2020.
52. شميلان عبد الوهاب بن شباب، كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي السعودي وقياس أثرها على أداء العاملين، المجلة العربية للإدارة، المجلد (39)، العدد (02)، 2019؛
53. الصراف نجي ندير حميد، تشخيص أبعاد جودة حياة العمل - دراسة مسحية لآراء عينة من العاملين في شركة تعبئة غاز منطقة نينوي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (24)، العدد (108)، 2018؛
54. العامري أحمد بن سالم، محددات وآثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات، مجلة جامعة الملك عبد العزيز - الاقتصاد والإدارة، المجلد (17)، العدد (2)، 2003؛
55. العنزي سعد والفضل سما سعد خير لله، فلسفة نوعية حياة العمل في منظمات الألفية الثالثة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (13)، العدد (45)، 2007؛
56. عون علي وبوزيدي عطية عصام، سلوك المواطنة التنظيمية كمدخل لفعالية المنظمة، مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، العدد (6)، 2018؛

57. عيواز نور الدين وبوبيدي لامية، محددات المواطنة التنظيمية كسلوك بالمنظمات الحديثة، مجلة المجتمع والرياضة، المجلد (5)، العدد (2)، 2022؛
58. الفقي أدهم محمد رشيد، أثر جودة الحياة الوظيفية في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة ميدانية بالتطبيق على البنوك الحكومية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد (9)، العدد (3)، 2018؛
59. كرسنة أمينة وبوعطيط جلال الدين، العدالة التنظيمية ودورها في تنمية سلوك المواطنة، مجلة ضياء للبحوث النفسية والتربوية، المجلد (1)، العدد (2)، 2016؛.
60. ليلي مطالي وآخرون، تحليل أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي جامعة يومرداس - الجزائر، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، المجلد (36)، العدد (4)، 2022؛
61. مختار محمد إبراهيم وآخرون، أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة على العاملين بالجامعات السعودية، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد (10)، العدد (1)، 2023؛
62. مشمش إشراف محمد زيدان، واقع سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية، مجلة كلية فلسطين التقنية للأبحاث والدراسات، المجلد (36)، العدد (4)، 2016؛
63. معمري حمزة وبن زاهي منصور، سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد (6)، العدد (14)، 2014؛
64. مقبل عبد المليح وخالدي يمينة، تقييم سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الجامعي - دراسة استكشافية على عينة من أساتذة جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد (31)، 2017؛
65. مناصرية رشيد وبن ختو فريد، سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد (8)، 2015؛
66. نشوان محمد عبد العالي، جودة حياة العمل وأثرها على الأداء المنظمي - دراسة استطلاعية في المعهد التقني، مجلة تنمية الرافدين، المجلد (38)، العدد (121)، 2019؛

67. هريش مسعود وحديد مختار، أثر جودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بالسلك شبه الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحي جيجل، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد (11)، العدد (2)، 2020؛

68. هصك قويدر عبد الوهاب وبن موسى محمد، مدى تأثير فرق العمل في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد (6)، العدد (2)، 2022؛

69. هيان حمدان، أثر سلوك المواطنة التنظيمية على تحسين أداء المؤسسات الخدمية - دراسة مسحية على المصارف العامة بمدينة حماة، الجامعة الوطنية الخاصة، 2015، بدون صفحة، على الرابط: ssrn_id3633874_code4205967.pdf

❖ المطبوعات والمحاضرات

70. طويطي مصطفى ووعيل ميلود، أساليب تصميم وإعداد الدراسات الميدانية - منظور الإحصائي، جامعة البويرة، 2014؛

❖ مواقع الإنترنت

71. الموقع الإلكتروني للمركز الجامعي ميلة، نقلا عن الرابط الإلكتروني: ULT at a Glancear جامعة العربي التبسي - تبسة (univ-tebessa.dz)، تاريخ الإطلاع: 2025/04/20.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1. Aneesya. P. Agrawal. R & Khandelwal, U, Inclusive workplace and organizational citizenship behavior: Study of a higher education institution, India. Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal, Vol (37), No (6), 2018;
2. Asgari. M. H ; Taleghani. M & Abadikhah. S, The Relationship between Quality of Working Life with Organizational Citizenship Behavior of Office of Education Staff in Rasht City, 2012;
3. Choudhury. J, Quality of work life and organization citizenship behavior : A Study of University Teachers of Odisha, (DOC) Quality of work life and organization citizenship behavior;
4. Darakhshani. O & Mahmoudi. O, To Investigate the Relationship between Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior - Case Study: Employees One of the Governmental Offices in Iran, Iranian Journal of Business and Economics, 2015;
5. Davoudi. R & Gadimi. M, The Relationship between Work Life Quality and Organizational Citizenship Behavior among Primary School Teachers in Zanjan, International Journal of Scientific Management and Development, 2016;

6. Hermanto. Y. B ; Srimulyani. V. A & Pitoyo. D. J, **The mediating role of quality of work life and organizational commitment in the link between transformational leadership and organizational citizenship behavior**, Heliyon, Vol (10), No (6), 2024;
7. Mana Carricano Et Fanny Poujol, **Analyse De Données Avec Spss** ,Edition PERSON ,2009;
8. Marhameh, **The Influence of Quality of Work Life And Reward On Organization Citizenship Behavior**, 2014.
9. Mejbel. A. A, & al, **The Drivers of Quality of Workink Life (QWL): A Critical Review**, Australiens Journal of Basic and Applied Sciences, vol (7) issue (10), 2013;
10. Noori. N. & Sargolzaei. A, **Studding The Relationshipbetween Quality of Work Life And Organizational Citizenship Behavior Among Justice Employees**, World Journal of Environmental Biosciences, Vol (6), No (Si), 2017;
11. Pradhan. R. K ; Jena. L. K & Kumari. I. G., **Effect of Work–Life Balance on Organizational Citizenship Behaviour: Role of Organizational Commitment**, Global Business Review, Vol (2), No (6), 2016;
12. Rose, K., Herd, A., & Palacio, S, **Organizational Citizenship Behavior: An Exploration of One Aspect of Cultural Adjustment Faced by U.S. Army Soldiers Transitioning From Military to Civilian Careers**. Advances in Developing Human Resources, Vol (9), No (1), 2017;
13. Sumarsi. S. & Rizal. A. I. G., **The Effect of Competence and Quality of Work Life on Organizational Citizenship Behavior (OCB) with Organizational Commitment Mediation - Study on Jaken and Jakenan Health Center Employees**, International Journal of Social And Management Studies, Vol (17), No (3), 2022;
14. Tambe. S & Shanker. M, **A Study of Organizational Citizenship Behavior (OCb) and Its Dimension: A Literature Review**, International Research Journal of Business and management (IRJBM), Vol (1), 2014.

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01): الهيكل التنظيمي للمركز الجامعي - ميلة



الملحق رقم (02): قائمة محكمي الاستبيان

اسم ولقب الأستاذ (ة)	الرتبة العلمية	الجامعة المنتمى إليها
أ.د. فضيلة بوطورة	أستاذ	جامعة الشيخ العربي التبسي - تبسة
د. آسيا براهيم	أستاذ محاضر - أ -	المدرسة العليا لإدارة الأعمال - تلمسان
د. نور الهناء براهيم	أستاذ محاضر - ب -	المركز الجامعي - ميلة
د. جعفر سعدي	أستاذ محاضر - ب -	المركز الجامعي - ميلة
د. سفيان خلوفي	أستاذ محاضر - ب -	المركز الجامعي - ميلة

الملحق رقم (03): استبيان الدراسة

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف - ميله
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

إستبانه بآئية لإعداد مذكرة ماستر تخصص إدارة أعمال والموسومة بـ :

"دور جودة حياة العمل في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة على عينة من أساتذة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - ميله"

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته؛ سيدي الكريم، سيدي الكريم؛ تحية طيبة وبعد؛

في إطار التحضير لإعداد الدراسة التطبيقية الخاصة بمذكرة ماستر تخصص إدارة أعمال، والموسومة بـ "دور جودة حياة العمل في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة على عينة من أساتذة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - ميله"، نرجو منكم التعاون معنا والمساهمة في هذا العمل من خلال الإجابة على هذه الاستبانة مع التحلي بالدقة والموضوعية في الإجابة على العبارات وذلك بوضع علامة x أمام الإجابة الأنسب، مع العلم أن هذه البيانات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير، وشكرا جزيلا على تعاونكم ومساهمتم القيمة في هذا العمل البحثي.

ملاحظة: هذه الاستبانة موجهة للأساتذة بالمعهد فقط

من إعداد الطالبة: - معمري صبرينة الأستاذ المشرف: د. دشة محمد علي

أستاذ محاضر - ب -

القسم الأول: البيانات الشخصية

أ - الجنس		ذكر		أنثى	
ب - العمر		أقل من 30 سنة	من 30 سنة إلى 40 سنة	من 41 سنة إلى 50 سنة	أكثر من 50 سنة
ت - الأقدمية		5 سنوات أو أقل	من 6 إلى 10 سنوات	من 11 إلى 20 سنة	أكثر من 20 سنة
ج - الصفة الوظيفية		أستاذ إداري (تشغل منصب إداري في الجامعة أو الكلية)		أستاذ (لا تشغل منصب إداري)	
ح - الرتبة العلمية		أستاذ "بروفيسور"	أستاذ محاضر "أ"	أستاذ محاضر "ب"	أستاذ مساعد

القسم الثاني: جودة حياة العمل

الرقم	أولاً: بعد الاستقرار والأمان الوظيفي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	لدي شعور قوي بالاستقرار في وظيفتي كأستاذ بالجامعة					
2	أشعر بالأمان الوظيفي في الجامعة					
3	عملي كأستاذ يوفر لي أفقاً طويلة المدى من الاستقرار					
4	أتوقع أنني سأظل في منصبي الحالي لفترة طويلة					
5	توفر لي الجامعة بيئة عمل ثابتة ومستقرة					
6	لا أشعر بتهديد على استقراري الوظيفي في عملي بالجامعة					
الرقم	ثانياً: بعد فرص الترقية والنمو الوظيفي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
7	توجد فرص جيدة للترقية في عملي كأستاذ بالجامعة					
8	لدي فرص واضحة للنمو المهني في عملي كأستاذ جامعي					
9	أشعر أن مؤسستي الجامعية تدعم تطوير معارفي ومهاراتي وخبراتي					
10	توفر الجامعة فرصاً للمشاركة في البرامج التدريبية والنمو الوظيفي					
11	الفرص الوظيفية للترقية تتناسب مع جهود العمل التي أبذلها					
12	أجد أن هناك وضوحاً في مسار الترقية داخل الجامعة					
الرقم	ثالثاً: بعد المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
13	أشارك في اتخاذ قرارات الهامة في العمل بالجامعة					
14	أشعر أن رأيي يتم أخذه بعين الاعتبار عند اتخاذ القرارات الإدارية					
15	أعتقد أن العمل في الجامعة يعزز من شعوري بالمشاركة في إدارة الأمور					
16	لدي القدرة على التأثير في القرارات المتعلقة بعملي كأستاذ بالجامعة					
17	هناك تفاعل مستمر بين الإدارة والأساتذة في اتخاذ القرارات					
18	يشجعني العمل في هذه الجامعة على تقديم آرائي في القرارات الإدارية					

الرقم	رابعاً: بعد عدالة نظام الأجور والمكافآت	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
19	أشعر أن الأجور في الجامعة تتناسب المسؤوليات التي أتحمّلها					
20	نظام الأجور في الجامعة عادل ويعكس جهود الأساتذة					
21	المكافآت المالية التي أتلّقها متوافقة مع الأداء الذي أقدمه					
22	تقدم الجامعة مكافآت عادلة للموظفين بناءً على إنجازاتهم					
23	نظام المكافآت في العمل يعزز من حوافز الأداء					
24	لا أشعر بوجود تفرقة في الأجور بين الموظفين بناءً على عوامل غير مهنية					
الرقم	خامساً: بعد التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
25	أستطيع تحقيق توازن جيد بين حياتي الشخصية وعملي كأستاذ بالجامعة					
26	ساعات العمل مرنة بما يكفي لتلبية احتياجاتي الشخصية					
27	أستطيع تخصيص وقت كافٍ لعائلي وهواياتي بعيداً عن العمل					
28	العمل في الجامعة يتيح لي فرصة التمتع بحياة متوازنة					
29	هناك دعم من الجامعة لتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية					
30	أستطيع إدارة الوقت بشكل جيد ومتوازن بين التزاماتي العملية ومسؤولياتي الشخصية					
الرقم	سادساً: بعد السلامة والصحة المهنية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
31	بيئة العمل في الجامعة آمنة وصحية					
32	توفر الجامعة كل ما يلزم لضمان سلامتي المهنية في العمل					
33	تلتزم الجامعة بتطبيق معايير الصحة والسلامة في مكان العمل					
34	أشعر بالراحة والاطمئنان في مكان العمل من حيث الصحة والسلامة					
35	تتم معالجاتي بشكل جيد إذا كنت بحاجة إلى أي دعم صحي في العمل					
36	تراعي الإدارة الجوانب النفسية للأساتذة وتحاول دعمهم عند الاقتضاء					

القسم الثالث: سلوك المواطنة التنظيمية

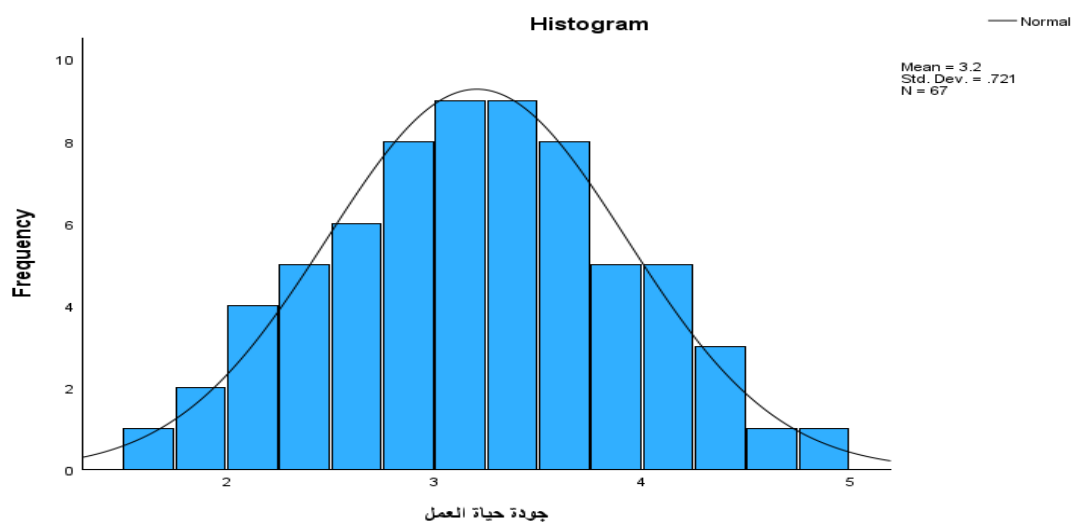
الرقم	متغير سلوك المواطنة التنظيمية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
37	أتعامل مع زملائي في العمل بلطف واحترام					
38	أقدم مساعدة لزملائي الجدد حتى يتأقلموا مع بيئة العمل					
39	أظهر احتراما للآخرين في جميع المواقف العملية					
40	أتقبل التحديات والمشاكل في العمل بكل روح رياضية					
41	أظهر تقهما تجاه زملائي في حالة حدوث أي خلافات					
42	أتعامل مع المواقف الصعبة في بيئة العمل بطريقة إيجابية ومهنية					
43	ألتزم دائما بأداء واجباتي المهنية بشكل كامل					
44	أؤدي عملي بكل أمانة دون أن أطلب مكافآت إضافية					
45	أشعر بالمسؤولية اتجاه إنجاز مهامي بأفضل شكل ممكن					
46	أساعد زملائي في العمل عندما يحتاجون إلى دعم					
47	أكون مستعدا للمساهمة في مهام العمل التي تفيد الفريق					
48	أضع مصلحة الفريق قبل مصلحتي الشخصية في العمل					
49	أظهر سلوكا حضاريا في التعامل مع الجميع في بيئة العمل					
50	ألتزم بالقيم الأخلاقية في العمل وأتعامل مع الجميع بمساواة					
51	أتحلى بالصبر والمثابرة في التعامل مع المواقف الصعبة					

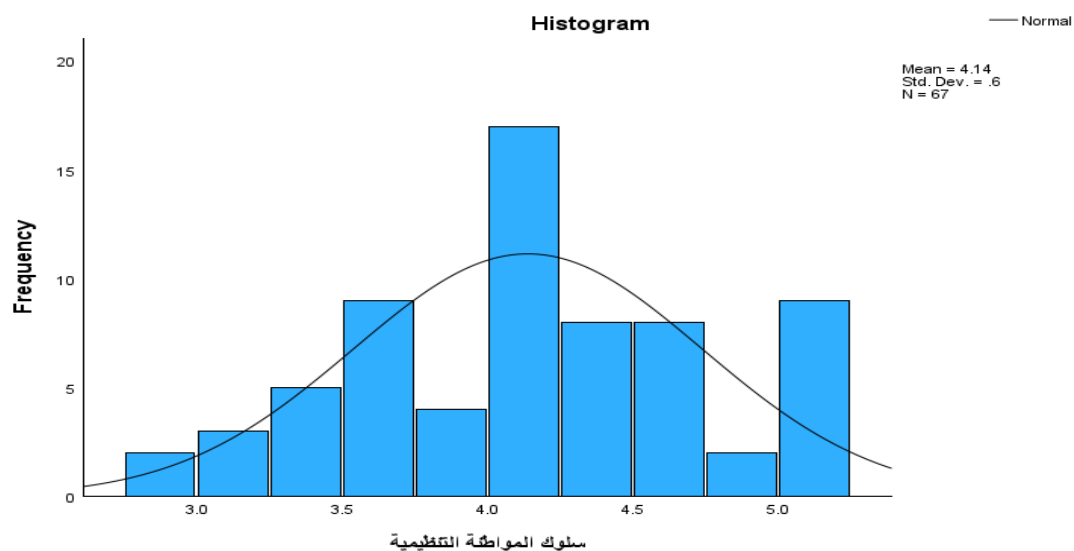
نشكر لكم تعاونكم معنا

الملحق رقم (04): مخرجات برنامج Spss V.25

اختبار التوزيع الطبيعي

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
			البعد_1	البعد_2
N			68	68
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		3.2034	4.1464
	Std. Deviation		.72057	.59902
Most Extreme Differences	Absolute		.028	.093
	Positive		.028	.093
	Negative		-.025	-.083
Test Statistic			.028	.093
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200 ^d	.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		1.000	.148
	99% Confidence Interval	Lower Bound	1.000	.139
		Upper Bound	1.000	.157
a. Test distribution is Normal.				
b. Calculated from data.				
c. Lilliefors Significance Correction.				
d. This is a lower bound of the true significance.				
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 334431365.				





الالتواء والتفطح

Descriptive Statistics					
	N	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
البعد_1	68	-.001	.293	-.374	.578
البعد_2	68	-.079	.291	-.593	.574
Valid N (listwise)	68				

اختبار الاعتمادية

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.962	36

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.963	15

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items

وصف المحور الأول

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
1.لدي شعور قوي بالاستقرار في وظيفتي كأستاذ بالجامعة	68	3.85	1.273
2.أشعر بالأمان الوظيفي في الجامعة	68	3.79	1.100
3.عملي كأستاذ يوفر لي أفقا طويلة المدى من الاستقرار	68	3.69	1.069
4.أتوقع أنني سأظل في وظيفتي الحالية لفترة طويلة	68	3.69	1.237
5.توفر لي الجامعة بيئة عمل ثابتة ومستقرة	68	3.47	1.113
6.لا أشعر بتهديد لاستقراري الوظيفي في عملي بالجامعة	68	3.47	1.099
الاستقرار والأمان الوظيفي	68	3.66	.973
7.توجد فرص جيدة للترقية في عملي كأستاذ بالجامعة	68	4.07	.852
8.لدي فرص واضحة للنمو المهني في عملي كأستاذ بالجامعة	68	3.76	.994
9.أشعر أن مؤسستي الجامعية تدعم تطوير معارفي ومهاراتي وخبراتي	68	3.18	1.145
10.توفر الجامعة فرصا للمشاركة في البرامج التدريبية والنمو الوظيفي	68	3.47	1.113
11.الفرص الوظيفية للترقية تتناسب مع جهود العمل التي أبذلها	68	3.28	1.183
12.أجد أن هناك وضوحا في مسار الترقية داخل الجامعة	68	3.69	1.096
فرص الترقية والنمو الوظيفي	68	3.58	.828
13.أشارك في اتخاذ القرارات الهامة في العمل بالجامعة	68	2.40	1.053
14.أشعر أن رأيي يتم أخذه بعين الاعتبار عند اتخاذ القرارات الإدارية	68	2.46	1.085
15.أعتقد أن العمل بالجامعة يعزز من شعوري بالمشاركة في إدارة الأمور	68	2.75	1.098
16.لدي القدرة على التأثير في القرارات المتعلقة بعملي كأستاذ بالجامعة	68	2.82	1.196
17.هناك تفاعل مستمر بين الإدارة والأساتذة في اتخاذ القرارات	68	2.60	1.122
18.يشجعني العمل في الجامعة على تقديم آرائي حول القرارات الإدارية	68	2.53	1.072
المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار	68	2.59	.954
19.أشعر أن الأجور في الجامعة تتناسب المسئوليات التي أحملها	68	3.01	1.240
20.نظام الأجور بالجامعة عادل ويعكس جهود الأساتذة	68	2.87	1.233
21.المكافآت المالية التي ألقاها متوافقة مع الأداء الذي أقدمه	68	2.85	1.237
22.تقدم الجامعة مكافآت عادلة للأساتذة بناء على إنجازاتهم	68	2.68	1.190
23.نظام المكافآت في العمل يعزز من حوافز الأداء	68	3.21	1.333
24.لا أشعر بوجود تفرقة في الأجور بين الأساتذة بناء على عوامل غير مهنية	68	3.26	1.205

عدالة نظام الأجور والمكافآت	68	2.98	1.006
25. أستطيع تحقيق توازن جيد بين حياتي الشخصية وعملي كأستاذ جامعي	68	3.56	1.286
26. ساعات العمل مرنة بما يكفي لتلبية احتياجاتي الشخصية	68	3.74	1.087
27. أستطيع تخصيص وقت كافٍ لعائلتي وهواياتي بعيدا عن العمل	68	3.37	1.315
28. العمل في الجامعة يتيح لي فرصة التمتع بحياة متوازنة	68	3.44	1.164
29. هناك دعم من الجامعة لتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية	68	2.84	1.217
30. أستطيع إدارة الوقت بشكل جيد ومتوازن بين التزاماتي المهنية ومسؤولياتي الشخصية	68	3.47	1.263
التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية	68	3.40	1.015
31. بيئة العمل في الجامعة آمنة وصحية	68	3.25	1.151
32. تتوفر الجامعة كل ما يلزم لضمان سلامتي المهنية في العمل	68	2.99	1.126
33. تلتزم الجامعة بتطبيق معايير الصحة والسلامة في مكان العمل	68	3.12	1.100
34. أشعر بالراحة والاطمئنان في مكان العمل من حيث الصحة والسلامة	68	3.10	1.148
35. تتم معالجاتي والاعتناء بي بشكل جيد إذا كنت بحاجة لأي دعم صحي في العمل	68	2.96	1.043
36. تراعي الإدارة الجوانب النفسية للأساتذة وتحاول دعمهم عند الاقتضاء	68	2.63	1.145
السلامة والصحة المهنية	68	3.01	.953
جودة حياة العمل	68	3.20	.756
Valid N (listwise)	68		

وصف المحور الثاني

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
37. أتعامل مع زملائي في الجامعة بلطف وإحترام	68	4.34	.704
38. أقدم المساعدة لزملائي الجدد حتى يتأقلموا مع بيئة العمل	68	4.01	.837
39. أظهر إحتراما للآخرين في جميع المواقف العملية	68	4.25	.741
40. أتعامل مع التحديات والمشاكل في العمل بكل روح رياضية	68	4.07	.759
41. أظهر تقهما تجاه زملائي في حالة حدوث أي خلافات في العمل	68	4.01	.763
42. أتعامل مع المواقف الصعبة في بيئة العمل بطريقة إيجابية ومهنية	68	4.04	.762
43. ألتزم دائما بأداء واجباتي المهنية بشكل كامل	68	4.15	.851
44. أؤدي عملي بكل أمانة دون أن أطلب مكافآت إضافية	68	4.26	.765
45. أشعر بالمسؤولية تجاه إنجاز مهامي بأفضل شكل ممكن	68	4.31	.629
46. أساعد زملائي في العمل عندما يحتاجون إلى دعم	68	4.18	.772

47. أكون مستعدا للمساهمة في مهام العمل التي تفيد الفريق	68	4.01	.782
48. أضع مصلحة المجموعة قبل مصلحتي الشخصية في العمل	68	3.79	.939
49. أظهر سلوكا حضاريا في التعامل مع الجميع في بيئة العمل	68	4.10	.775
50. ألتزم بالقيم الأخلاقية في العمل وأتعامل مع الجميع بمساواة	68	4.22	.750
51. أتحدى بالصبر والمثابرة في التعامل مع المواقف الصعبة	68	4.22	.709
سلوك المواطنة التنظيمية	68	4.1324	.62745
Valid N (listwise)	68		

اختبار الفرضية الرئيسة الأولى

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	جودة حياة العمل ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: سلوك المواطنة التنظيمية			
b. All requested variables entered.			

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.454 ^a	.206	.194	.56322
a. Predictors: (Constant), جودة حياة العمل				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.441	1	5.441	17.153	<.001 ^b
	Residual	20.936	66	.317		
	Total	26.378	67			
a. Dependent Variable: سلوك المواطنة التنظيمية						
b. Predictors: (Constant), جودة حياة العمل						

Coefficients ^a				
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.925	.299		9.768	<.001
	جودة حياة العمل	.377	.091	.454	4.142	<.001
a. Dependent Variable: سلوك المواطنة التنظيمية						

اختبار الفرضية الفرعية الأولى

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الاستقرار والأمان الوظيفي ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: سلوك المواطنة التنظيمية			
b. All requested variables entered.			

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.368 ^a	.135	.122	.58791
a. Predictors: (Constant), الاستقرار والأمان الوظيفي				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.565	1	3.565	10.315	.002 ^b
	Residual	22.812	66	.346		
	Total	26.378	67			
a. Dependent Variable: سلوك المواطنة التنظيمية						
b. Predictors: (Constant), الاستقرار والأمان الوظيفي						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.264	.280		11.672	<.001
	الاستقرار والأمان الوظيفي	.237	.074	.368	3.212	.002
a. Dependent Variable: سلوك المواطنة التنظيمية						

اختبار الفرضية الفرعية الثانية

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	فرص الترقية والنمو الوظيفي ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: سلوك المواطنة التنظيمية			
b. All requested variables entered.			

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.367 ^a	.135	.122	.58800
a. Predictors: (Constant), فرص الترقية والنمو الوظيفي				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.559	1	3.559	10.294	.002 ^b
	Residual	22.819	66	.346		
	Total	26.378	67			
a. Dependent Variable: سلوك المواطنة التنظيمية						
b. Predictors: (Constant), فرص الترقية والنمو الوظيفي						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.137	.318		9.852	<.001
	فرص الترقية والنمو الوظيفي	.278	.087	.367	3.208	.002
a. Dependent Variable: سلوك المواطنة التنظيمية						

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables	Method

		Removed	
1	المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: سلوك المواطنة التنظيمية			
b. All requested variables entered.			

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.112 ^a	.013	-.002	.62820
a. Predictors: (Constant), المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.331	1	.331	.840	.363 ^b
	Residual	26.046	66	.395		
	Total	26.378	67			
a. Dependent Variable: سلوك المواطنة التنظيمية						
b. Predictors: (Constant), المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.941	.222		17.744	<.001
	المشاركة في الإدارة واتخاذ القرار	.074	.080	.112	.916	.363
a. Dependent Variable: سلوك المواطنة التنظيمية						

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

Variables Entered/Removed ^b			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	عدالة نظام الأجور والمكافآت ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: سلوك المواطنة التنظيمية			

b. All requested variables entered.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.447 ^a	.199	.187	.56567
a. Predictors: (Constant), عدالة نظام الأجور والمكافآت				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.259	1	5.259	16.436	<.001 ^b
	Residual	21.118	66	.320		
	Total	26.378	67			
a. Dependent Variable: سلوك المواطنة التنظيمية						
b. Predictors: (Constant), عدالة نظام الأجور والمكافآت						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.302	.216		15.287	<.001
	عدالة نظام الأجور والمكافآت	.279	.069	.447	4.054	<.001
a. Dependent Variable: سلوك المواطنة التنظيمية						

اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: سلوك المواطنة التنظيمية			
b. All requested variables entered.			

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.526 ^a	.277	.266	.53769
a. Predictors: (Constant), التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.296	1	7.296	25.238	<.001 ^b
	Residual	19.081	66	.289		
	Total	26.378	67			
a. Dependent Variable: سلوك المواطنة التنظيمية						
b. Predictors: (Constant), التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.027	.230		13.185	<.001
	التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية	.325	.065	.526	5.024	<.001
a. Dependent Variable: سلوك المواطنة التنظيمية						

اختبار الفرضية الفرعية السادسة

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	السلامة والصحة المهنية ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: سلوك المواطنة التنظيمية			
b. All requested variables entered.			

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.324 ^a	.105	.091	.59810

a. Predictors: (Constant), السلامة والصحة المهنية

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.768	1	2.768	7.737	.007 ^b
	Residual	23.610	66	.358		
	Total	26.378	67			
a. Dependent Variable: سلوك المواطنة التنظيمية						
b. Predictors: (Constant), السلامة والصحة المهنية						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.491	.242		14.443	<.001
	السلامة والصحة المهنية	.213	.077	.324	2.782	.007
a. Dependent Variable: سلوك المواطنة التنظيمية						

اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الثانية

الفرضية الفرعية الأولى

Group Statistics					
	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الإجمالي	أنثى	33	3.7753	.58244	.10139
	ذكر	35	3.5666	.58890	.09954

Independent Samples Test

Independent Samples Test										
	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
	F	Sig.	t	df	Significance		Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					One-	Two-				

						Sided p	Sided p				
الإجم الي	Equal variances assumed	1.570	.215	1.469	66	.073	.147	.20875	.14213	-.07503	.49253
	Equal variances not assumed			1.469	65.8 44	.073	.147	.20875	.14209	-.07495	.49245

الفرضية الفرعية الثانية

Descriptives								
الإجمالي								
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
أقل من 30 سنة	2	3.6417	.10214	.07222	2.7240	4.5593	3.57	3.71
من 30 سنة إلى 40 سنة	35	3.8015	.58965	.09967	3.5990	4.0041	2.28	4.79
من 41 سنة إلى 50 سنة	30	3.5221	.59389	.10843	3.3004	3.7439	1.04	4.42
أكثر من 50 سنة	1	3.4167	.	.	.	.	3.42	3.42
Total	68	3.6679	.59081	.07165	3.5249	3.8109	1.04	4.79

ANOVA					
الإجمالي					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.327	3	.442	1.283	.288
Within Groups	22.060	64	.345		
Total	23.387	67			

الفرضية الفرعية الثالثة

Descriptives								
الإجمالي								
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
من 5 سنوات فأقل	29	3.8890	.54637	.10146	3.6812	4.0968	2.28	4.79
من 6 سنوات إلى 10 سنوات	15	3.4639	.42788	.11048	3.2269	3.7008	2.61	4.03
من 11 سنة إلى 20 سنة	22	3.5380	.67577	.14407	3.2384	3.8376	1.04	4.34
أكثر من 20 سنة	2	3.4208	.58336	.41250	-1.8205	8.6621	3.01	3.83
Total	68	3.6679	.59081	.07165	3.5249	3.8109	1.04	4.79

ANOVA					
الإجمالي					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.535	3	.845	2.594	.060
Within Groups	20.852	64	.326		

Total	23.387	67			
-------	--------	----	--	--	--

الفرضية الفرعية الرابعة

Group Statistics

	الصفة الوظيفية	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الإجمالي	أستاذ إداري (تشغل منصب إداري في الجامعة أو الكلية)	7	3.8607	.45714	.17278
	أستاذ (لا تشغل منصب إداري في الجامعة أو الكلية)	61	3.6458	.60336	.07725

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
		F	Sig.	t	df	Significance		Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						One-Sided p	Two-Sided p			Lower	Upper
الإجمالي	Equal variances assumed	.248	.620	.911	66	.183	.366	.21495	.23607	-.25638	.68628
	Equal variances not assumed			1.136	8.604	.143	.287	.21495	.18927	-.21622	.64612

الفرضية الفرعية الخامسة

Descriptives

الإجمالي								
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
أستاذ - بروفيسور	2	3.7389	.05500	.03889	3.2448	4.2330	3.70	3.78
أستاذ محاضر	37	3.7134	.33016	.05428	3.6034	3.8235	3.01	4.41

-- أ								
أستاذ محاضر	23	3.7243	.71866	.14985	3.4135	4.0350	2.28	4.79
-- ب								
أستاذ مساعد	6	3.1472	1.12344	.45864	1.9682	4.3262	1.04	4.42
Total	68	3.6679	.59081	.07165	3.5249	3.8109	1.04	4.79

ANOVA					
الإجمالي					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.787	3	.596	1.764	.163
Within Groups	21.600	64	.338		
Total	23.387	67			

الملحق رقم (05): اتفاقية التبرص