



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



المرجع :/2022

المهيدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الفرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

مذكرة بعنوان:

جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لدى العاملين دراسة حالة عمال المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص " إدارة أعمال "

إشراف الأستاذ(ة):

د/ خوازم حمزة

إعداد الطلبة:

- عتامنة خولة

- بوفكر آية

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا	د. عبيدي سناء
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا	د. خوازم حمزة
ممتحنا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا	أ. الوافي حمزة

السنة الجامعية 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

" يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا

الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ "

صدق الله العظيم

المجادلة الآية 11

الشكر والتقدير

قال رسول الله عليه الصلاة والسلام: "من اصطنع إليكم معروفا فجازوه،
فإن عجزتم عن مجازاته فادعوا له حتى تعلموا أنكم قد شكرتم، فإن
الشاعر يحب الشاكرين"

وعليه فإننا نتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى أستاذنا الفاضل
الدكتور "حمزة خوازم" على ما قدمه لنا من نصائح وتوجيهات ودعم
معنوي لإتمام هذا العمل.

كما لا يفوتنا أن نتقدم بجزيل الشكر لـ "شرياق رابح" الذي لم يبخل
بتقديم المساعدة.

ونتقدم بالشكر الجزيل أيضا للأساتذة الذين ساهموا بتحكييم الإستمارة،
لما كان لإرشاداتهم من دور وفائدة في هذا البحث الدكاترة: عبيدي
سناء، سنوسي أسامة، زيد جابر، علية عبد الباسط عبد الصمد.
كما نتقدم بالشكر لكل أساتذة وعمال المركز الجامعي عبد الحفيظ
بوالصوف-ميلة- الذين قاموا بالتعاون وتفضلو مشكورين بتعبئة
الإستمارة.

-والحمد لله أولا وآخرا-

الإهداء

الحمد لله الذي وفقنا لبلوغ هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه، ثمرة
الجهد والنجاح أما بعد أهدي هذا البحث المتواضع إلى:
من ساندتني في صلاتها ودعائها وغمرتني بحنانها وشاركتني أفراحي وآساتي،
إلى أروع امرأة في العالم أُمي الغالية أطال الله عمرها.
إلى روح أبي الزكية الطاهرة الذي علمني ولم يبخل علي بشيء، وسعى لأجل
راحتي ونجاحي إلى أعظم وأعز رجل أبي رحمة الله عليه.
إلى الذين ظفرت بهم هدية من الأقدار إخوة فعرفوا معنى الأخوة، إخوتي الأحباء.
إلى رفيقات المشوار الدراسي اللاتي قاسمنني لحظاته رعاهم الله ووقفهم: آية،
روفية، أميمة...

إلى من ساندنني وكانوا نعم السند: يسرى، خديجة، سمية...
إلى كل من أحبهم القلب ونسيهم القلم...
إلى كل من قدم لي يد المساعدة لإنجاز هذا العمل من أساتدة، عمال، وزملاء...
كل طالب علم يسعى لكسب المعرفة وتزويد رصيده المعرفي العلمي والثقافي.
وإلى كافة أسرة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة- وخاصة قسم علوم
التسيير - إدارة أعمال- دفعة 2022.

خولة

الإهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى أما بعد:
الحمد لله الذي وفقنا لنتمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة
الجهد والنجاح، بفضلته تعالى مهداة إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأدامهما
نورا لدربي.

لكل العائلة الكريمة التي ساندتني ولا تزال خاصة إخوتي أمانة وأيوب.
إلى رفيقات المشوار اللاتي قاسمنني لحظاته رعاهن الله ووفقهن: خولة، أميمة،
روفية...

إلى من ساندني وكان خير سند: خالي راجح.
إلى كل قسم التسيير-إدارة أعمال- وجميع دفعة 2022م المركز الجامعي عبد
الحفيظ بوالصوف، ميلة.
إلى كل من كان لهم أثر على حياتي، وإلى كل من أحبهم قلبي ونسيهم قلبي.

آية

الملخص باللغة العربية:

هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي للعاملين في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف -ميلة-، وقمنا بصياغة إشكالية رئيسية تمثلت في:

فيما يكمن تأثير جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة؟

وقد استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي لهذا الغرض، حيث تم تصميم استبانة الدراسة كوسيلة لجمع البيانات اللازمة، وتم توزيعها على عينة الدراسة باستخدام طريقة العينة العشوائية، وعرض وتحليل البيانات باستعمال البرنامج الإحصائي spss الطبعة (22).

كما هدف هذا البحث إلى التعرف على مدى توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة و الكشف على مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين فيه مع الخروج بالتوصيات اللازمة التي يمكن أن تساهم في تحقيق جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين والتي تؤدي إلى تحقيق الرضا الوظيفي والذي بدوره يدفعهم إلى الالتزام التنظيمي.

وقد كشفت نتائج الدراسة عن توفر محور جودة الحياة الوظيفية بمستوى متوسط، أي بمتوسط حسابي قدره 3,0501 في المركز الجامعي، وتوفر محور الالتزام التنظيمي بمستوى عالي، أي بمتوسط حسابي قدره 3,6192. كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل المادية، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية، العلاقات الاجتماعية، المشاركة في اتخاذ القرارات، الأمان والاستقرار الوظيفي) والالتزام التنظيمي لدى العاملين في المركز الجامعي بميلة.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، الالتزام التنظيمي، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف -ميلة-.

The summary is in English:

The study aimed to identify the quality of functional life and its impact on the organizational commitment of employees in the University Center of Abdelhafid Boussouf - Mila, in this research, we have tried to highlight our study on **what is the effect of quality of functional life on the organizational commitment of employees at ABD-EL- HAFID BOUSSOUF university in Mila?**

For this purpose, we have applied the descriptive analytical method, as a means of collecting necessary information, a survey was submitted where the random sampling method has been utilized and disturbed to the study samples in addition, we have used the statistical program SPSS edition 22 in order to view and analyze data.

The aim of this research also aims to check the availability of the dimensions of quality of career in the university center in Mila and to find out the level of organizational commitment of workers there, while trying to come up with recommendations that can contribute to achieving the quality of career life which leads to job satisfaction which, in turn, motivates them to organizational commitment.

The results of the study revealed the availability of the axis of Quality of Work Life at an average level, i.e., with an arithmetic average of 3,0501 in the University Center, and the availability of the axis of Organizational Commitment at a high level, i.e., an arithmetic average of 3,6192. The results also indicated that there is a significant correlation at 0.05 between dimensions of the Quality of Work Life (physical working conditions, balance between personal life and work life, participation in decisions-making, social relations, security and job stability) and Organizational Commitment among employees in the University Center of Mila.

Keywords: Quality of Work Life, Organizational Commitment, University Center of Abdelhafid Boussouf - Mila.

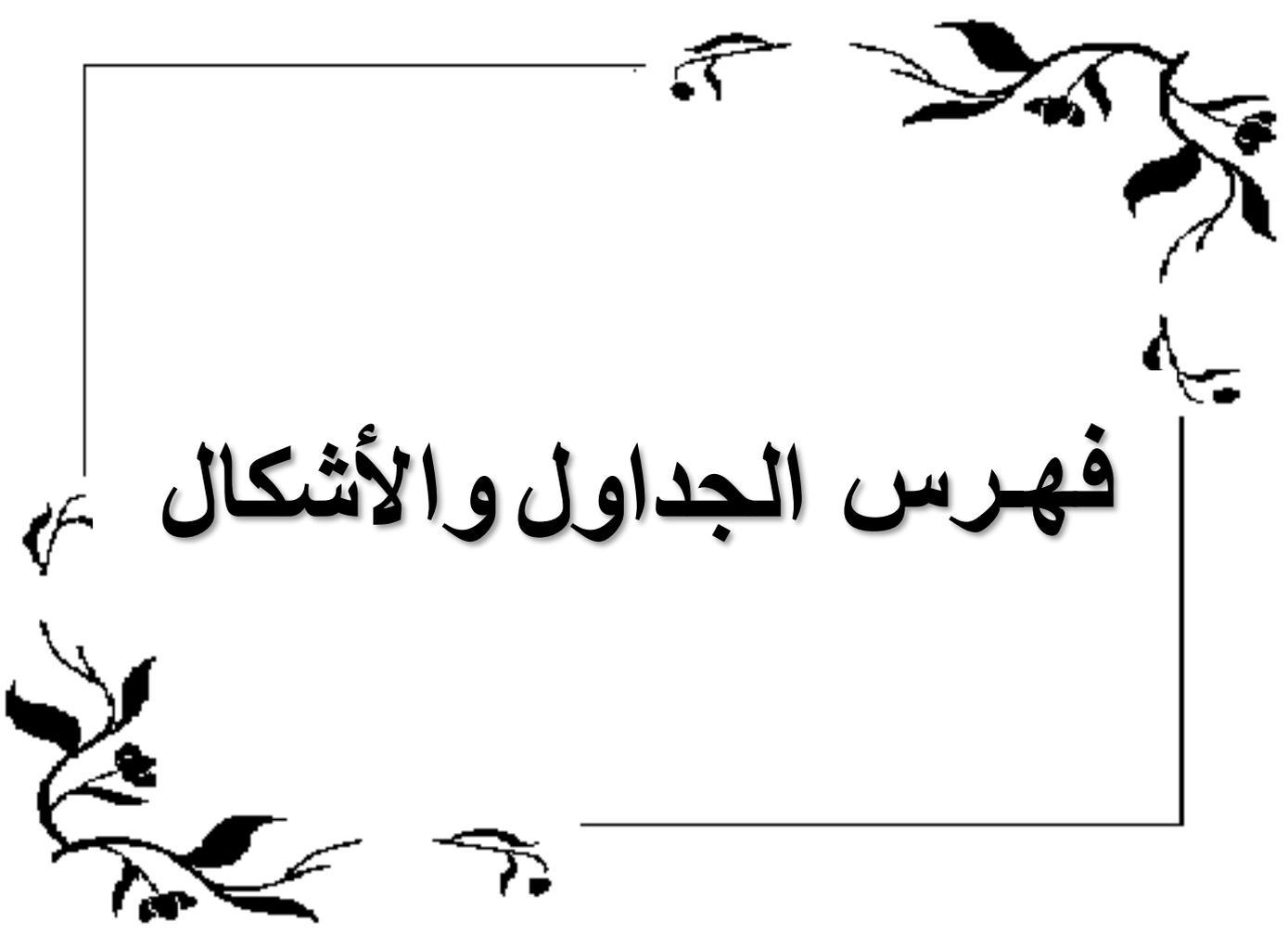
A decorative border consisting of a thin black rectangular frame with stylized floral and leaf motifs at the corners. The top-right and bottom-left corners feature larger, more detailed floral designs with leaves and small flowers, while the top-left and bottom-right corners have smaller, simpler floral elements.

فهرس المحتويات

الصفحة	العناوين
II	البسمة
III	الشكر والتقدير
V-IV	الإهداء
VII-VI	ملخص الدراسة
XI-IX	فهرس المحتويات
XV-XIII	فهرس الجداول والأشكال
XVI	فهرس الملاحق
ب - ز	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية، والإلتزام التنظيمي	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: ماهية جودة الحياة الوظيفية وأساسيات تطبيقها
4-3	المطلب الأول: مفهوم جودة الحياة الوظيفية
5-4	المطلب الثاني: أهمية جودة الحياة الوظيفية وأهدافها
5-4	أولاً: أهمية جودة الحياة الوظيفية
5	ثانياً: أهداف جودة الحياة الوظيفية
7-5	المطلب الثالث: عناصر جودة الحياة الوظيفية وخصائصها
7-5	أولاً: عناصر جودة الحياة الوظيفية
7	ثانياً: خصائص جودة الحياة الوظيفية
8-7	المطلب الرابع: قياسات جودة الحياة الوظيفية
15-8	المطلب الخامس: برامج وأبعاد تحسين جودة الحياة الوظيفية
12-8	أولاً: برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية
15-12	ثانياً: أبعاد جودة الحياة الوظيفية
16-15	المطلب السادس: أهمية تطبيق جودة الحياة الوظيفية
17	المطلب السابع: عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية
19-18	المطلب الثامن: طرق وممارسات تحسين جودة الحياة الوظيفية
20	المبحث الثاني: عموميات حول الإلتزام التنظيمي
21-20	المطلب الأول: مفهوم الإلتزام التنظيمي
22-21	المطلب الثاني: أهمية الإلتزام التنظيمي

23-22	المطلب الثالث: خصائص الإلتزام التنظيمي
24-23	المطلب الرابع: أبعاد الإلتزام التنظيمي
25-24	المطلب الخامس: مجالات الإلتزام التنظيمي ومراحله
24	أولاً: مجالات الإلتزام التنظيمي
25	ثانياً: مراحل الإلتزام التنظيمي
26	المطلب السادس: العوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي
28-27	المطلب السابع: نتائج الإلتزام التنظيمي
29-28	المطلب الثامن: جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي
30	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: دراسة حالة عمال المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة-	
32	تمهيد
33	المبحث الأول: تقديم المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف -ميلة-
33	المطلب الأول: تعريف المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة-
34	المطلب الثاني: مهام المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة-
35-34	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة-
37-36	المطلب الرابع: إحصائيات عمال المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف لسنة 2021
38	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة
39-38	المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينته
38	أولاً: مجتمع الدراسة
39-38	ثانياً: عينة الدراسة
40-39	المطلب الثاني: مجالات الدراسة
41-40	المطلب الثالث: منهج الدراسة وأدواتها
40	أولاً: منهج الدراسة
41-40	ثانياً: أدوات الدراسة
49-41	المطلب الرابع: أساليب المعالجة الإحصائية
42-41	أولاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة
49-42	ثانياً: صدق وثبات أداة الدراسة
50	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشة الفرضيات

63-50	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
53-50	أولاً: تحليل البيانات الشخصية
60-53	ثانياً: تحليل بيانات جودة الحياة الوظيفية
63-60	ثالثاً: تحليل بيانات الالتزام التنظيمي
64-63	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
63	أولاً: النتائج الخاصة بمحور البيانات الشخصية
64-63	ثانياً: النتائج الخاصة بمحور جودة الحياة الوظيفية
64	ثالثاً: النتائج الخاصة بمحور الالتزام التنظيمي
71-64	المطلب الثالث: مناقشة فرضيات الدراسة
72	خلاصة الفصل
77-74	خاتمة
82-79	قائمة المراجع
106-84	قائمة الملاحق

A decorative border consisting of a thin black line forming a rectangle, with stylized black floral and leaf motifs extending from the corners. The motifs include leaves and small circular elements, possibly representing berries or flowers.

فهرس الجداول والأشكال

الجدول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	أهمية تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية عند بعض القيادات الجامعية	16
02	المخرجات الإيجابية والسلبية للالتزام التنظيمي	27
03	مجموع العمال الإداريون والأساتذة في المركز الجامعي -ميلة-	36
04	مجموع العمال الآخرون في المركز الجامعي -ميلة-	37
05	مجموع عمال المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف -ميلة سنة 2021	37
06	مجتمع الدراسة	38
07	الإستمارات الموزعة في مجتمع الدراسة	39
08	مقياس الإجابات على العبارات (ليكارث الخماسي)	40
09	توزيع طول الفئات	41
10	معاملات ارتباط بيرسون بعبارات بعد ظروف العمل المادية بالدرجة الكلية للبعد	43
11	معاملات ارتباط بيرسون بعبارات بعد التوازن بين الحياة الشخصية والعملية بالدرجة الكلية للبعد	43
12	معاملات ارتباط بيرسون بعبارات بعد العلاقات الإجتماعية بالدرجة الكلية للبعد	44
13	معاملات ارتباط بيرسون بعبارات بعد المشاركة في اتخاذ القرارات بالدرجة الكلية للبعد	45
14	معاملات ارتباط بيرسون بعبارات بعد الأمان والإستقرار الوظيفي بالدرجة الكلية للبعد	45
15	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات الالتزام التنظيمي	46
16	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي	47
17	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	48
18	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة (الإستبيان)	49
19	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	50
20	توزيع أفراد العينة حسب العمر	51
21	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	52
22	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	52
23	المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، التكرار والنسب والأهمية النسبية لفقرات جودة الحياة الوظيفية	55-53
24	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية	59

61-60	المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، التكرار والنسب والأهمية النسبية لفقرات الالتزام التنظيمي	25
65	نتائج اختبار الإنحدار البسيط للتحقق من أثر بعد ظروف العمل المادية على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي -ميلة-	26
66	نتائج اختبار الإنحدار البسيط للتحقق من أثر بعد التوازن بين الحياة الشخصية والعملية على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي -ميلة-	27
67	نتائج اختبار الإنحدار البسيط للتحقق من أثر بعد العلاقات الإجتماعية على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي -ميلة-	28
68	نتائج اختبار الإنحدار البسيط للتحقق من أثر بعد المشاركة في اتخاذ القرارات على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي -ميلة-	29
69	نتائج اختبار الإنحدار البسيط للتحقق من أثر بعد الأمان والإستقرار الوظيفي على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي -ميلة-	30
70	نتائج اختبار الإنحدار البسيط للتحقق من أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي -ميلة-	31

الأشكال:

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	نموذج أفضل 100 شركة للعمل بها في الولايات المتحدة الأمريكية	6
02	برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية	9
03	أبعاد جودة الحياة الوظيفية	13
04	أساليب "chandran" لتحسين جودة الحياة الوظيفية	19
05	الخصائص المميزة للالتزام التنظيمي	23
06	الهيكل التنظيمي للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة-	35
07	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	50
08	توزيع أفراد العينة حسب العمر	51
09	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	52
10	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	52

فهرس الملاحق



الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
89-84	استمارة الدراسة	01
90	قائمة الأساتذة المحكين للاستمارة	02
106-90	مخرجات برنامج spss	03

مقدمة



مقدمة:

تواجه المنظمات في عصرنا الحالي الكثير من التغيرات المستمرة في شتى المجالات السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، التكنولوجية والثقافية، مما فرض عليها فهم واستيعاب أهم التغيرات التي أنتجها هذا العصر من خلال زيادة الاهتمام بقيمة المورد البشري كرأس مال تنظيمي لأنه جوهر موارد المنظمات، ومصدرا مهما لتحقيق المزايا التنافسية لها و لأن بنجاحه ضمان نجاح المنظمة وتحقيق أهدافها بنسبة كبيرة، يشترط أن ينعم هؤلاء الموظفين بجودة عالية للحياة الوظيفية التي تقدمها لهم منظماتهم التي يعملون فيها وتشعرهم بالرضا نحو المنظمة و لأهمية وإمكانية وثقة ما يقدمون، وذلك يعود بفوائد جمة على المنظمة كزيادة إنتاجيتها وجودتها وزيادة مستويات الالتزام التنظيمي للعاملين بها.

لذلك تعتبر برامج جودة الحياة الوظيفية من أهم شروط العمل التي تحدد العلاقة بين العامل وبيئته الداخلية، وحتى البيئة الخارجية، باعتبار أن المنظمة كيان مفتوح تؤثر وتتأثر بمحيطها الخارجي كونه المصدر الأساسي لمدخلاتها والتي توجه له مخرجاتها، إذن العمل على إثارة موضوع جودة الحياة الوظيفية داخل المنظمة تعود بالنفع على كلا الجانبين الموظف يشعر بأنه جزء من اهتمامات التنظيم والمنظمة تسعى دائما لرفع مستوى الإنتاجية بأساليب التسيير التنظيمي وذلك بتحفيز طاقات الأفراد الإبداعية، وضمان اندماجهم الكلي مع التنظيم، واهتمامهم بالاستمرار فيها وهو ما يطلق عليه بالالتزام التنظيمي، حيث بدأ الاهتمام بهذا الأخير منذ مطلع القرن العشرين وحتى الوقت الحاضر، حيث يعتبر الالتزام التنظيمي أحد أهم العناصر الحيوية القادرة على تعزيز الاستقرار والثقة بين الإدارة والعمال بما يساهم في ضمان تحقيق النتائج الايجابية من خلال انخفاض معدل دوران العمل، انخفاض معدل النسب الوظيفي، والأهم من كل هذا القضاء على أي فجوة قادرة على خلق نوع من الالتزامات الاغترابية بين الفاعلين.

ونظرا لأهمية اهتمام المنظمة ببرمجة خطط ضمن أولوياتها تهدف إلى تحسين جودة الحياة الوظيفية ودورها في ضمان استقرار العاملين والتزاماتهم، فقد تناولنا موضوع جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصفوف بولاية ميلة.

• الإشكالية الرئيسية:

إن الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية بأبعادها النفسية والاجتماعية والطبيعية يشكل مسؤولية اجتماعية وأخلاقية تتحملها المنظمة باعتبارها تعبر عن درجة التميز التي وجدت في العمل، تهدف إلى تحديد العلاقة بين العامل وبيئته كما أوصت العديد من الدراسات بضرورة تعزيز الالتزام التنظيمي في المنظمات لأنه يعتبر مؤشر عام ذو علاقة بفاعلية المنظمات كونه أحد معايير جودة الحياة الوظيفية وذلك بتحقيق أهدافها وتحسين مستوى أدائها وكفاءتها.

وفي ضوء ما سبق نرى ضرورة الكشف عن طبيعة دور جودة الحياة الوظيفية وحجم تأثيرها على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المركز الجامعي ميلة ومن هنا تبرز مشكلة البحث في السعي للإجابة عن السؤال الرئيسي التالي:

فيما يكمن تأثير جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة؟

• الأسئلة الفرعية:

- هل يوجد أثر لبعده ظروف العمل المادية على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة؟
- هل يوجد أثر لبعده التوازن بين الحياة الشخصية والعملية على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة؟
- هل يوجد أثر لبعده العلاقات الاجتماعية على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة؟
- هل يوجد أثر لبعده المشاركة في اتخاذ القرارات على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة؟
- هل يوجد أثر لبعده الأمان والاستقرار الوظيفي على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة؟

• الفرضية الرئيسية:

يكمن تأثير جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي من خلال أبعادها (ظروف العمل المادية، التوازن بين الحياة الشخصية والعملية، العلاقات الاجتماعية، المشاركة في اتخاذ القرارات، الأمان والاستقرار الوظيفي) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) في المركز الجامعي ميلة.

• الفرضيات الفرعية:

- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده ظروف العمل المادية على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده التوازن بين الحياة الشخصية والعملية على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده العلاقات الاجتماعية على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده المشاركة في اتخاذ القرارات على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده الأمان والاستقرار الوظيفي على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة.

أهداف الدراسة:

- ✓ التعرف على مدى توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المركز الجامعي ميلة.
- ✓ الكشف على مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المركز الجامعي ميلة.
- ✓ الخروج بالتوصيات اللازمة التي يمكن أن تساهم في تحقيق جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين.
- ✓ التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية داخل المركز الجامعي ميلة.
- ✓ إبراز العلاقة الموجودة بين الحياة الوظيفية و الالتزام التنظيمي بصورة واضحة.
- ✓ الوصول إلى نتائج ميدانية تعطي صورة واقعية لتأثير جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالمركز الجامعي ميلة.

• أهمية الموضوع:

ينبثق الاهتمام بهذا الموضوع من أهمية العنصر البشري كمحرك للعمل في أي منظمة فالسلوك الفردي للعامل له تأثير كبير على كفاءة وفعالية المنظمة.

وتتري الأهمية النظرية لهذه الدراسة في كونها تعالج موضوع جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي وهو من الموضوعات الحديثة والهامة في مجال إدارة الأعمال والتي كانت نالت اهتمام الباحثين، وتحاول هذه الدراسة التعرف على أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي.

أما الأهمية التطبيقية تكمن في امكانية الاستفادة من النتائج المتوصل إليها فقد تفيد نتائج هذه الدراسة متخذي القرارات في الجامعة وكذا المسؤولين والتعرف على أهمية أبعاد جودة الحياة الوظيفية مما تنعكس بدورها على الالتزام التنظيمي.

• أسباب اختيار الموضوع:

- ✓ ميولنا للموضوع من جهة وارتباطه الوثيق بالتخصص من جهة أخرى.
- ✓ محاولة توضيح المفاهيم المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي.
- ✓ ملائمة إخضاع هذا البحث إلى التحقق الميداني والمتحصل على نتائج من الواقع المعاش.
- ✓ إضافة معلومات وإثراء مكتبة الجامعة وبالأخص قسم الإدارة.

• المنهج المتبع:

لغرض دراسة وتحليل أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي لدى العاملين استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي والذي يعبر عن الظاهرة المراد دراستها التي توجد في الواقع كميًا وكيفيًا، فهو لا يستخدم فقط لجمع البيانات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية ومظاهرها وعلاقتها المختلفة إنما كذلك لتحليلها وتفسيرها والوصول إلى استنتاجات تساهم في تطوير الواقع في المنظمات وتحسينه، إضافة إلى استخدام المنهج الإحصائي

والذي يناسب الدراسة الميدانية فهذا المنهج يهتم بجمع ومعالجة البيانات والمعلومات وتحليلها بما يخدم الموضوع واستخلاص النتائج، من خلال استعمال الاستبيان الذي تم توجيهه لعينة من العاملين في المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف بولاية ميلة والبالغ عددهم 100 عامل، ليتم استرجاع 96 إستبانة قابلة للتفريغ والتحليل باستخدام برنامج **SPSS** واستخلاص النتائج للتعليق عليها.

• حدود الدراسة:

يتحدد موضوع الدراسة في جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي بالمركز محل الدراسة، حيث اقتصر البحث على العاملين بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف بولاية ميلة وتم تطبيق أداة البحث خلال ثلاثين يوماً (30).

• مصطلحات الدراسة:

للابتعاد عن الشك حول فهم موضوع معين لا بد من تحديد المفاهيم والمصطلحات المستعملة بالبحث وما المقصود بها، وهذا لتعدد المعاني وتوسعها، وفي ما يلي يحدد المقصود من مفاهيم هذه الدراسة:

1. مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

1.1. مفهوم الجودة:

1.1.1. لغة:

الجودة كمصطلح "QUALITY" هي مشتقة من الكلمة اللاتينية "QUALITIES" والتي تعني درجة الصلابة والدقة والإتقان للأعمال التي يؤديها الأفراد، وهي طبيعة الشيء ودرجة صلاحه.

أما الأصل الاشتقائي للجودة في اللغة العربية نجد أنها تأتي من الجود وهو كثرة العطاء والجنود أي السخاء والمعنى اللغوي للجودة هو العطاء الواسع والأداء الجيد الذي يصل إلى درجة التقوق والإتقان والصلاح.

2.1.1. اصطلاحاً:

يعرفها "crosby" (1979) أن الجودة هي المطابقة للمتطلبات أو المواصفات. ويرى "mitra" (1993) أنها ملائمة السلعة أو الخدمة لتلبية الاستعمال المقصود منه كما يطلبه العميل.

أما المفهوم الفكري الإداري المعاصر يعد من المفاهيم العصرية الحديثة نسبياً، ويقوم على مجموعة من الأفكار والمبادئ التي يمكن لأي منظمة الأخذ بها من أجل تحقيق نتائج يتمتع بسمعة تنافسية عالية، لأن الجودة هدف تسعى إلى تحقيقه المنظمات المختلفة في ظل غزارة الإنتاج وتنوعه وتزايد الحاجة إليه.

إذن الجودة مجموعة من الميزات والخصائص لمنتج أو خدمة معينة تعكس توقعات ومتطلبات أو حاجات معينة، تختلف باختلاف الأفراد والمجالات التي توجد فيها.

2.1. مفهوم جودة الحياة:

تعرف جودة الحياة بأنها مفهوم يشير إلى السعادة والرضا عن الذات والحياة الجيدة، وجودة الحياة عبارة عن دالة للظروف البيئية الواقعية التي يعيش فيها الفرد وكذلك للكيفية التي يشعر ويدرك بها هذه الظروف إذ تعكس الحالة الداخلية والخارجية الجيدة للفرد.

ويمكن القول أن جودة الحياة تتأثر بعدة عوامل أهمها توقعات الفرد، وأهدافه وطموحه وإنجازاته وكذا خبراته، وعلى العموم فإن هذا المفهوم يتحقق من خلال شعور الفرد بعوامل عديدة منها: النفسية الجسمية والمادية والاجتماعية والروحية وغيرها من العوامل.

3.1. مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

هي العمليات المتكاملة والمخططة التي تؤدي إلى بلوغ درجة التميز الناجمة عن ظروف العمل الجيد والإشراف الجيد، وتوافر بيئة مادية صحية، والعديد من المزايا، والتي يمكن تحقيقها من خلال نظام علاقات العمل الذي يساعد على كسب الرضا وتطور الأداء والقدرة الإنتاجية على مستوى الفرد والمنظمة ككل.

2. مفهوم الإلتزام التنظيمي:

1.2. مفهوم الإلتزام:

1.1.2. لغة:

مصدره لزوم الشيء لزوماً أي ثبت ودام، والإلتزام من الفعل لزم، يلزم الشيء فلا يفارقه، والالتزام هو الإعتناق والإيمان بالشيء وعليه المفهوم اللغوي للإلتزام يشير إلى الثبوت والدوام على الشيء وإعتناقه.

2.1.2. اصطلاحاً:

هو واجب ثابت يستلزم من الشخص القيام به والمداومة عليه لصالح شخص آخر أو مصلحة معينة هو المسؤول عنها، ولا يمكن تركها أو التخلف عن أدائها، مثل الإلتزام بإعطاء شيء ما، أو أداء عمل.

2.2. مفهوم الإلتزام التنظيمي:

هو إدماج الفرد ورغبته القوية في البقاء عضواً في المنظمة وإرتباطه بها وتطابق أهدافه وقيمه مع أهدافها وقيمها، وكذا مقدار الجهد والوقت الذي يقدمه لهذا الغرض، فهو يعتبر كرباط نفسي يشد الفرد للمنظمة والمسار الوظيفي داخلها والإستمرار فيها.

• الدراسات السابقة:

يعتبر دائما اللجوء للدراسات السابقة بمثابة الخلفية العلمية التي تشكل مصدرا مهما للباحثين عن موضوع الدراسة، وعلى غرار ما سبق سنحاول التطرق إلى أهم الدراسات التي لها علاقة بموضوع هذه الدراسة، والتي تهتم بجودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي.

الدراسة الأولى: للباحث عبد الله أحمد الطبال، حول جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي للعاملين، رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، 2004، جامعة قناة السويس، مصر.

وتتمحور مشكلة هذه الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في شركة النصر للأسمدة والصناعات الكيماوية بالسويس؟

وقد هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في شركة النصر للأسمدة والصناعات الكيماوية بالسويس والتعرف على مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي حسب المستوى الإداري (الإدارة العليا، الإدارة الوسطى، الإدارة الدنيا).

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على أداة الاستبيان وزعت على عينة تقدر ب 395 فرد من العاملين بالشركة مقسمة إلى عينة عشوائية طبقية: 265 فرد من أعضاء الإدارة الدنيا، 69 فرد من الإدارة العليا، 69 فرد من الإدارة الوسطى.

وقد توصلت إلى النتائج التالية:

- ✓ وجود علاقة طردية فردية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية في الأبعاد التالية (بيئة العمل، الأمان والاستقرار الوظيفي، مجموعات العمل، أنظمة التحفيز والدافعية المادية والمعنوية، علاقة الإدارة بال نقابة، الخدمات الاجتماعية) والالتزام التنظيمي للعاملين في الشركة على مستوى فئات البحث مجتمعة وعلى مستوى كل إدارة.
- ✓ وجود تباين في الأهمية النسبية لمتغيرات الجودة محل الدراسة والمؤثرة على الالتزام التنظيمي للعاملين باختلاف المستويات الإدارية.
- ✓ وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي للعاملين ومستوى إنتاجيتهم.

الدراسة الثانية: للدكتور تيسير زاهر، والتي تحمل عنوان أثر حياة العمل في الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على مركز خدمة المواطن (النافذة الواحدة) محافظة دمشق، 2015، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانون.

وتتمحور مشكلة هذه الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي: ما هو أثر جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي للعاملين؟

وقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي للعاملين في مركز خدمة المواطن قيد الدراسة، وذلك من خلال معرفة مستوى الالتزام في هذا المركز وبيان أثر أبعاد جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي للعاملين وبيان درجة الارتباط بين جودة حياة العمل و الالتزام التنظيمي.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على أداة الاستبيان وزعت على عينة تقدر ب 50 فرد من العاملين بالمركز بشكل عينة عشوائية وتم استرداد 46 استبيان.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، وبالتالي فاستخدام هذا النوع من الجودة يسهم في تقوية التزام العاملين تجاه المنظمة.
- ✓ وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين ظروف بيئة العمل وخصائص الوظيفة والأجور والمكافآت وجماعة العمل مع الالتزام التنظيمي لدى العمال في المركز.

الدراسة الثالثة: للباحث وسام محمد الحسني، بعنوان أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، 2016، جامعة الأزهر - غزة.

وتتمحور مشكلة هذه الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة؟

وقد هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية بأبعادها في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في الوزارة محل الدراسة والتعرف على مدى تطبيق هذه الأخيرة لأبعاد جودة الحياة الوظيفية والتعرف على مستوى الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين، وتوضيح الفروق في استجابات الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي لدى الباحثين نظرا للمتغيرات الشخصية.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على أداة الاستبيان وزعت على 159 فرد من الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية في قطاع غزة باستخدام طريقة المسح الشامل، واسترداد 148 استبيان.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الأجور، العلاقات الاجتماعية، الاستقرار والأمان الوظيفي، السلوك القيادي والإشراف على العمل، المشاركة في اتخاذ القرارات) على الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في الوزارة محل الدراسة.
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية وفق لمتغيرات (الجنس، العمر)، بسبب امتلاك الباحثين رؤى متشابهة حول إدراكهم لجودة الحياة الوظيفية بغض النظر عن الجنس أو العمر.
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول الالتزام التنظيمي للباحثين وفقا لمتغيرات الشخصية، بسبب تشابه وجهات نظر الباحثين الاجتماعيين في مستوى الالتزام التنظيمي بغض النظر عن المتغيرات الشخصية.
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية وفقا لمتغير المؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

الدراسة الرابعة: للباحثة مويسات جهيدة، تحت عنوان جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية بالمؤسسة الجزائرية للأقمشة الصناعية -تيندال-المسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع التنظيم والعمل، 2017، جامعة بوضياف، المسيلة.

وتتمحور مشكلة هذه الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي: ما علاقة جودة الحياة الوظيفية بالالتزام التنظيمي؟

وتهدف هذه الدراسة إلى محاولة الوقوف على واقع جودة الحياة الوظيفية داخل الواقع التنظيمي محل الدراسة، وكذا واقع الالتزام التنظيمي، واكتشاف الميكانيزمات التي تزيد من فعالية هذا الالتزام ومعرفة واقع قيم العمل داخل البناء التنظيمي، واكتشاف أهم المحركات الكفيلة لتنمية جودة الحياة الوظيفية.

وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي بالاعتماد على أدوات جمع البيانات: الملاحظة والمقابلة والاستبيان، هذه الأخيرة وزعت على عينة تقدر ب63 فرد من خلال العينة العشوائية البسيطة، وتم استرجاع 50 استبيان.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ للعدالة التنظيمية علاقة بالالتزام المعياري داخل المؤسسة محل الدراسة.
- ✓ للاستغراق الوظيفي علاقة بالالتزام العاطفي لدى المبحوثين محل الدراسة في المؤسسة العمومية الاقتصادية للأقمشة الصناعية الجزائرية بالمسيلة.
- ✓ لتمكين العاملين علاقة بالالتزام الاستمراري داخل المؤسسة محل الدراسة.
- ✓ ومن هنا توجد علاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية للأقمشة الصناعية - تيندال - المسيلة.

➤ **توظيف الدراسات السابقة:**

إن الهدف من تلخيص الدراسات السابقة التي تتناول نفس متغيرات الدراسة هو الانطلاق منها باعتبارها تمثل أهم مصادر البحث العلمي، لتساعدنا في إعطاء نظرة أولية عن سيرورة البحث الميداني.

وقد استفدنا من الدراسات السابقة التي تم عرضها مسبقاً في ما يلي:

- لغت نتائج هذه الدراسات النظر حول مدى أهمية الربط بين متغيرات جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي وقياس العلاقة بينهما.
- أعطت هذه الدراسات لمحة مسبقة حول أهم الأبعاد المستخدمة لقياس جودة الحياة الوظيفية في الواقع التنظيمي.
- قدمت لنا هذه الدراسات لمحة أولية حول كيفية صياغة الأهداف الميدانية وبناء الإشكالية والتساؤلات والفرضيات الخاصة بهذا النوع من المواضيع التنظيمية، والتي يمكن الانطلاق منها بصورة أخرى.
- لقد ساعدتنا هذه الدراسات حول فهم موضوع الدراسة بأبعاده ومختلف مؤشرات قبل النزول إلى الميدان وذلك من خلال:
 - ✓ بناء أدوات الدراسة (الاستبيان و المقابلة).
 - ✓ بناء الإطار النظري خاصة مع قلة الكتب التي تناولت موضوع جودة الحياة الوظيفية وأثره على الالتزام التنظيمي.
 - ✓ التعقيب على النتائج ومناقشتها.
 - ✓ التعرف على المنهج الصالح للاستخدام في مثل هذا النوع من الدراسة والذي يمكننا من مناقشة وتفسير أهم النتائج.
 - ✓ التعرف على أهم الأساليب الإحصائية التي يمكن استخدامها لدراسة العلاقة ذات الدلالة الإحصائية عند مستوى الدلالة 0.05.

• **هيكل الدراسة:**

قسمت الدراسة من أجل تحقيق أهدافها إلى فصلين، تناولنا في الفصل الأول مدخل مفاهيمي لكل من المتغيرين المستقل (جودة الحياة الوظيفية) والتابع (الالتزام التنظيمي) للدراسة وتضمن الفصل الثاني دراسة ميدانية لأثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المركز الجامعي ميله، وتم تقسيمه على الشكل التالي:

➤ بالنسبة للفصل الأول: الإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي.

وينقسم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين مرتبطين بالعنوان الرئيسي للدراسة.

✓ **المبحث الأول:** ماهية جودة الحياة الوظيفية وأساسيات تطبيقها، تطرقنا فيه إلى مفهوم جودة الحياة الوظيفية، أهميتها، أهدافها، عناصرها، خصائصها وطرق قياسها وكذا برامج وأبعاد تحسينها، أهمية وعوائق تطبيقها، وطرق ممارستها.

✓ **المبحث الثاني:** عموميات حول الالتزام التنظيمي، ذكرنا فيه مفهوم الالتزام التنظيمي، أهميته، خصائصه و أبعاده، مجالاته، مراحلها، العوامل المؤثرة فيه، نتائجه وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية. ➤ أما الفصل الثاني: دراسة حالة عمال المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة-.

وينقسم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث رئيسية:

✓ **المبحث الأول:** تقديم المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة-، تطرقنا في هذا المبحث إلى تعريف المركز الجامعي، مهامه، هيكله التنظيمي، وإحصائيات عماله في سنة 2021.

✓ **المبحث الثاني:** الإطار المنهجي للدراسة تناولنا فيه مجتمع الدراسة وعينته، مجالاتها، منهجها وأدواتها، واساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

✓ **المبحث الثالث:** عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشة الفرضيات وقمنا فيه بعرض وتحليل نتائج الدراسة، ومناقشتها وكذا مناقشة فرضياتها.



الفصل الأول:

مدخل نظري لجودة الحياة

الوظيفية والالتزام

التنظيمي

تمهيد:

تعد جودة الحياة الوظيفية من المواضيع الإدارية الهامة في إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، فالأفراد الذين يتمتعون بجودة حياة وظيفية مميزة يكون لديهم أداء عالي، ولديهم القدرة على مساعدة المنظمة في تحقيق أهدافها الإستراتيجية، مما يدفعهم إلى الإلتزام التنظيمي الذي بدوره يساعد في الإرتقاء بالمنظمة واستمرارها ونجاحها، لكونه يتعلق بأهم عناصر العمل المؤثرة. فإرتفاع مستوى الإلتزام في بيئة العمل يقلل من وجود جملة من الظواهر السلبية وفي مقدمتها ظاهرتي الغياب ودوران العمل ويتضمن هذا الفصل الإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية والإلتزام التنظيمي وتناولنا فيه مبحثين:

- المبحث الأول: ماهية جودة الحياة الوظيفية وأساسيات تطبيقها
- المبحث الثاني: عموميات حول الإلتزام التنظيمي

المبحث الأول: ماهية جودة الحياة الوظيفية وأساسيات تطبيقها

إن مفهوم جودة الحياة الوظيفية يجب أن يكون مفهوماً شاملاً يضمن أهداف ومصالح العاملين وأهداف إدارة المنظمة، حيث أن زيادة الرضا الوظيفي للعاملين والنتائج عن مستويات عالية من جودة الحياة الوظيفية تساهم في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة وأيضاً تلبية مطالب العملاء والمجتمع، لذا لا بد من الإحاطة بأهميتها وأهدافها، وأهم عناصرها وخصائصها، وطرق قياسها وكذا التطرق إلى برامج تحسينها، أهم أبعادها، أهمية وعوائق تطبيقها مع وضع طرق وممارسات لتحسينها.

المطلب الأول: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

تعددت تعاريف الباحثين لمفهوم جودة الحياة الوظيفية كنتيجة لتنوع أبعاد المفهوم، وإن كان مضمونها يصب في تحسين البيئة الوظيفية، حيث نورد منها مايلي:

- يعرفها "Werther and Davis" بأنها : ظروف العمل الجيدة والإشراف الجيد والرواتب والمزايا والمكافآت الجيدة ويتم تحقيقها من خلال نظم علاقات العمل التي تشجع استخدام وسائل جودة حياة العمل لإفراح فرصة للعاملين للتأثير على ما يؤدونه من أعمال وكذلك رفع فعالية مساهمتهم في الأداء التنظيمي الكلي.¹
- وعرفت "Normala Daud" جودة الحياة الوظيفية على أنها : مدى توافر الظروف وبيئة العمل المناسبة للموظفين من عدة جوانب تشمل النمو والتطور الوظيفي والمشاركة في اتخاذ القرارات وتوفير بيئة مادية مناسبة صحية والإشراف.²
- عرف "Surya and Shami" جودة الحياة الوظيفية على أنها درجة التميز الناجمة عن ظروف العمل والعلاقة بين العامل وبيئته، وإضافة إلى البعد الإنساني الذي يساهم في معظمه في تحقيق الرضا العام وتطور الأداء على مستوى الفرد ثم على مستوى المنظمة ككل.³
- كما عرفها "جاد الرب" على أنها مجموعة من العمليات المتكاملة والمخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية والتي تساهم في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها.⁴

¹ أحمد محمد الدمرداش، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، دار الحكمة لطباعة والنشر والتوزيع، مدينة النصر، القاهرة، 2018، ص 09.

² Daud N, the influencer of quality of Works life on organisationnel commitment : A study on academic staff in public institution of higher learning in Malaysia, international conférence on innovation management and technologie research (ICMTR 2012) Malacca, Malaysia

³ مروان حسن البربري، أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر، فلسطين، 2016، ص 14.

⁴ سيد محمد جاد الرب، استراتيجيات تطوير وتحسين الأداء الأطر المنهجية والتطبيقات العلمية، مطبعة العشري للنشر والتوزيع، مصر، 2009، ص

- وركز "Lawer" في تعريفه على ظروف العمل حيث يرى أن البعد الجوهري لجودة حياة العمل الكلية للمنظمة يتمثل في رفاة الأفراد الإنتاجية.¹

من خلال التعاريف السابقة يمكن استنتاج أن جودة الحياة الوظيفية العمليات المتكاملة والمخططة التي تؤدي إلى بلوغ درجة التميز الناجمة عن ظروف العمل الجيد و الإشراف الجيد، توافر بيئة مادية صحية والعديد من المزايا والتي يمكن تحقيقها من خلال نظام علاقات العمل الذي يساعد على كسب الرضا وتطور الأداء والقدرة الإنتاجية على مستوى الفرد والمنظمة ككل.

المطلب الثاني: أهمية جودة الحياة الوظيفية وأهدافها

أولاً: أهمية جودة الحياة الوظيفية

تمثل جودة الحياة الوظيفية البذرة الأساسية لنجاح الكثير من المنظمات، إذ 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 الحياة الوظيفية وتكمن أهميتها فيمايلي:²

- التفوق النوعي على المنافسين من خلال حرص العاملين على تحسين الإنتاجية والجودة في آن واحد.
- الحصول على ولاء عال من قبل المستهلكين، فلا يخفي على المستهلكين ما يدور داخل المنظمة من مشاكل وأمور .
- حل المشكلات جميعها والتي تواجه العاملين والمنظمة والسعي لإيجاد بيئة عمل آمنة وظيفيا من خلال الاهتمام بحقوق العاملين في المنظمة والسعي لتحقيق الرضا الوظيفي والتوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية بالنسبة للعاملين.
- زيادة فرص النمو والتطور حيث أن استقرار الموارد البشرية في المنظمة يمكن أن يسهم في تحقيق فرص النمو والتطور من خلال البحث والتوصل إلى طرق إنتاج جديدة وأساليب تسويق متميزة.
- تحفيز العاملين وتشجيعهم على التعاون في اتخاذ القرارات وزيادة الإبداع.
- القدرة على ربط الأهداف الشخصية للموظفين بأهداف المنظمة لتحقيق التوازن بينهم .
- زيادة الفعالية والكفاءات التنظيمية داخل المنظمة.
- جعل ظروف العمل أكثر إنسانية.

¹ الحسيني وسام محمد، أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعية في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر بغزة، فلسطين، 2016، ص15.

² نورة تمرابط، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2018/2019، ص ص 44-45.

- التقليل من معدلات حوادث العمل والإصابات والغياب وكذلك تقليل معدل دوران العمل، وزيادة المشاركة في العمل.¹

وعلى العموم فإن أهمية جودة الحياة الوظيفية في المنظمة أو لأي فرد عامل داخل أي تنظيم رسمي تتضمن في كونها متطلب وظيفي يعمل على توفير أهم الإشباعات الأساسية لتحقيق الأمتل لأهداف التنظيمية من جهة واستقاء طموحات الأفراد العاملين من جهة أخرى.

ثانياً: أهداف جودة الحياة الوظيفية

تعددت أهداف جودة الحياة الوظيفية فيما يلي:²

- زيادة الإنتاجية والمساءلة.
- تحسين العمل الاجتماعي والتواصل.
- التقليل من الضغوط المهنية.
- تحسين العلاقات داخل وخارج التنظيم.
- تحسين شروط السلامة المهنية.
- توفير برامج مناسبة لتنمية الموارد البشرية.
- تحسين إدارة التغيير المستمر.
- تحسين الرضا الوظيفي.
- المشاركة في الآراء على جميع المستويات.

ومن هذه الأهداف يتضح جلياً أن جودة الحياة الوظيفية تسهم في توفير قوة عمل راضية وأكثر مرونة وولاء ودافعية وتوفير ظروف عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر العاملين، وتنمية قدرة المنظمة على توظيف أشخاص أكفاء ولكنها تعظم أيضاً قدرة المنظمة التنافسية وعلى قدرة فائقة من الإبداع والابتكار.

المطلب الثالث: عناصر جودة الحياة الوظيفية وخصائصها

أولاً: عناصر جودة الحياة الوظيفية³

- يرى "جاد الرب" أن عناصر جودة الحياة الوظيفية تتمثل في: توفير بيئة عمل صحية وآمنة، إتاحة الظروف البيئية المعنوية المدعمة لأداء العاملين، المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع، توفير متطلبات

¹ محفوظ أحمد جودة، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2014، ص 307.

² نورة تمرابط، مرجع سبق ذكره، ص 42.

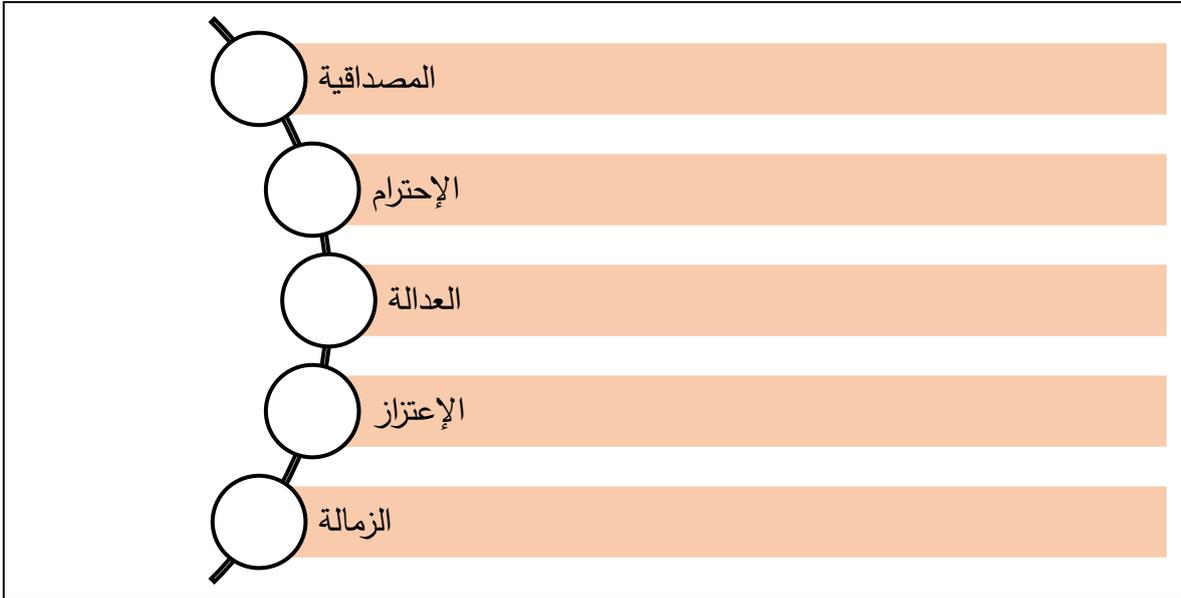
³ سمر سعيد البياري، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير

في إدارة الأعمال، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الإسلامية لغزة، فلسطين، 2018، ص 14.

الاستقرار والأمان الوظيفي، إعادة تصميم وإثراء الوظائف لتواكب المستجدات الحديثة وتشبع طموحات العاملين، عدالة نظم الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية، إتاحة فرص الترقية والتقدم الوظيفي، إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية والكفاءة، توفير فرق عمل متكاملة العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم.

- ذكر "Walton" بأنها تمثل العناصر التالية: عدالة الأجر والتفويض، ظروف عمل صحية وأمنة، الفرص المتاحة للتنمية وتطوير القدرات البشرية الفرص المستقبلية للنمو والأمان الوظيفي الحقوق الدستورية للعاملين، التكامل الاجتماعي، التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية والمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للمنظمة.
- كما يرى "Afsar" أن عناصر جودة الحياة الوظيفية تتمثل في الصحة والسلامة الاقتصادية والعائلية، الاحتياجات الاجتماعية، تقدير الذات، الإدراك والمعرفة، والاحتياجات الكمالية.
- وأورد "Moskowitz&Levermig" نموذج يصف العناصر التي تجمع أفضل 100 شركة للعمل بها في الولايات المتحدة الأمريكية والذي يتكون من خمسة أبعاد وهي: المصداقية، الاحترام، العدالة، الاعتراز والزمالة.¹

الشكل رقم(01): نموذج أفضل 100 شركة للعمل بها في الولايات المتحدة الأمريكية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على: أحمد محمد الدمرداش، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، مرجع سبق ذكره، ص14.

نرى أن منظمة العمل الدولية "ILO" تقدم أفضل مجموعة من العناصر التي تتمثل في ساعات العمل الغير مرهقة، الموازنة بين العمل والأسرة والحياة الشخصية، الاستقرار الامان الوظيفي، تكافؤ الفرص،

¹ أحمد محمد الدمرداش، مرجع سبق ذكره، ص 13.

بيئة العمل الآمنة، الضمان الاجتماعي، التواصل الفعال بين الموظفين وأصحاب العمل، وذلك لعدة أسباب هي:

- أنها صادرة عن منظمة دولية كافة.
- أن هذه المنظمة بها عدد لا يستهان بيه من الخبراء الدوليين في كافة المجالات المتعلقة بأمور العمل والعاملين.
- تضع المنظمة في الاعتبار اختلاف الثقافات والنظم الاقتصادية داخل الدول المختلفة.

ثانياً: خصائص جودة الحياة الوظيفية

لجودة الحياة الوظيفية خصائص عدة أهمها:¹

- التعويض (راتب وفوائد أو منافع جانبية).
- ظروف عمل صحية وآمنة.
- وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها (تمكينه من التحكم في وظيفته وتطوير مشاعر الاستقلالية لديه).
- تطوير احتمالات النمو المستمر والأمان.
- المناخ الاجتماعي لبيئة العمل (علاقات اجتماعية جيدة بين الزملاء والرؤساء).
- التوازن بين حياة العمل والواجبات الأخرى لغير العمل.
- المسؤولية الاجتماعية للمنظمة (عمليات المؤسسة وسياستها من ناحية أخلاقيات واستراتيجيات التوظيف والتسويق).

المطلب الرابع: قياسات جودة الحياة الوظيفية

اهتمت مجموعة من الدراسات والبحوث في قياس جودة الحياة الوظيفية وان كانت قد اختلفت كل دراسة عن الأخرى في تحديد معايير قياس جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال حيث:²

- عتبرت دراسة " Islam.M.Z&Siengthai,S " أنه يمكن قياس جودة الحياة الوظيفية في المنظمة من خلال عوامل هيرز برج للصحة والتمثلة بالمقاييس التالية: معدلات الأداء الوظيفي، درجة الرضا الوظيفي بين العاملين، سياسة الأجور سياسة الشركة، مدى نجاح نقابات واتحادات العاملين .

¹ شيخي مريم، طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة تلمسان، الجزائر، 2014، ص 103.

² خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، أطروحة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، مصر، 2014، ص ص 69-70.

- بينما ترى دراسة "Garg.C.P" أنه يمكن قياس جودة الحياة الوظيفية من خلال مقاييس كمية من جانب ومقاييس جودة من جانب آخر، وكانت هذه المقاييس على النحو التالي: معدل دوران العمل، معدل الغياب الطويل، إنتاجية العاملين، درجة الرضا الوظيفي.
- وتشير دراسة "Elise Ramstad" أن قياس جودة الحياة الوظيفية يتم من خلال المقاييس التالية: إنتاجية العمل، جودة السلع والخدمات المتقدمة، جودة العمليات، المرونة في خدمة العملاء، سهولة وسلاسة العمليات، مدى المرونة في أساليب العمل، تطوير نمط العمليات، نظم الجودة، تطوير المهارات المتعددة.
- بينما توصل "جاد الرب" إلى أن وجود مستويات عالية لجودة الحياة الوظيفية سوف يقلل من المعايير غير المرغوب فيها ويعظم من معايير المرغوب فيها، واشتملت هذه المعايير لقياس الجودة على: معدلات حوادث العمل، معدلات الشكاوي، معدلات الاضراب والتجمهر والإمتناع عن العمل، معدلات الغياب والتغيب، معدلات دوران العمل.

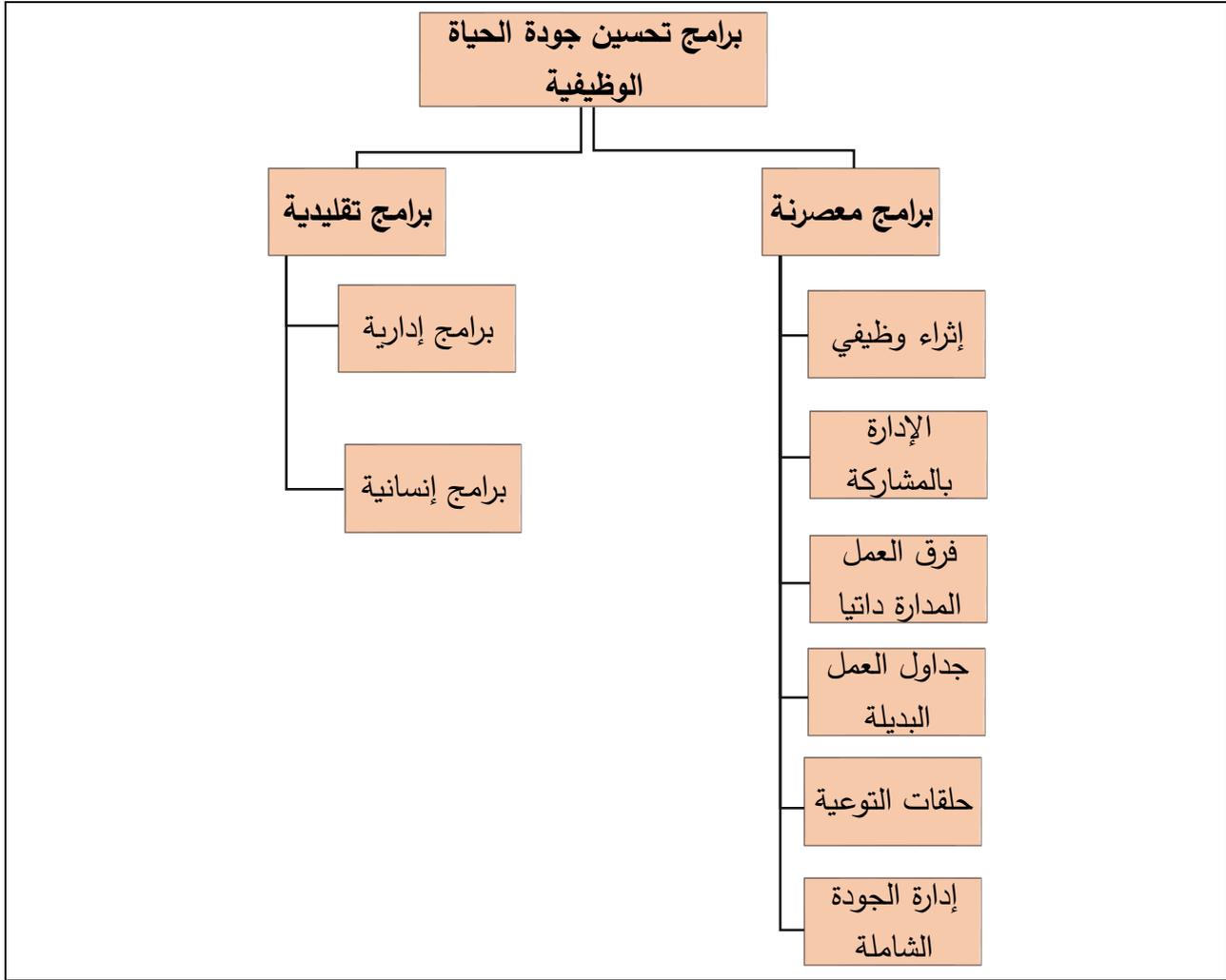
نرى أن معايير قياس جودة الحياة الوظيفية اختلفت من باحث إلى آخر طبقاً للهدف الذي تسعى إليه دراسة كل باحث وللنتائج المراد الحصول عليها وطبيعة عمل كل منظمة تجرى بها الدراسة والتي يتوقف عليه استخدام المقاييس الكمية والمقاييس الوصفية في قياس جودة الحياة الوظيفية .

المطلب الخامس: برامج وأبعاد تحسين جودة الحياة الوظيفية

أولاً: برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية

تتوفر أمام المنظمة نوعين من البرامج الخاصة بتحسين جودة الحياة الوظيفية وهما البرامج التقليدية والبرامج المعاصرة والتي يوضحها الشكل التالي:

الشكل رقم(02): برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على: نورة تمرابط، مرجع سابق ذكره، ص55.

1. **البرامج التقليدية:** ويقصد بها مجموعة البرامج التي اعتادت المنظمات على استخدامها منذ الخمسينيات من هذا القرن والتي تأثرت بالإرث الإداري للمدارس الإدارية ممثلة بمبادئها المعروفة، كما يقصد بالتقليدية معرفة كل أو أغلب المنظمات بهذه البرامج، وتشتمل هذه البرامج على الآتي:¹

1.1 برامج إنسانية: وتتمثل في :

- برامج الصيانة: مجموعة من الإجراءات تستهدف عدم تآكل خبرات العاملين ومهاراتهم وتطوير قابليتهم ومعارفهم لأغراض الإبداع والابتكار، كإهتمام ببرامج التدريب والتطوير وإعادة النظر بسياسات الأجور والحوافز.

¹ محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، دار القنديل للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص17.

- برامج الرعاية الصحية: كون الإدارة مسؤولة عن صحة العاملين في المنظمة فقد تلعب الرعاية دورا مهما في تحسين نوعية حياة العاملين، فالعديد من الدول تفرض التزام صحي على المنظمة، حيث تقدم خدمات صحية.
- الإهتمام بالعلاقات الإنسانية في العمل: وتظهر أهميتها في تحسين جودة الحياة الوظيفية في كون تلك البرامج تستهدف ارساء أسس علاقات صحيحة ما بين الإدارة والعاملين وفيما بين مجموعات العمل والعاملين أنفسهم.
- برامج الرفاهية الإجتماعية: تشكل الحوافز المعنوية الأساس الذي تستند إليه هذه البرامج لأن اعتماد نظام الحوافز المالية فقط لا يدفع العاملين إلى تحسين رضاهم وأدائهم والتزامهم في العمل، حيث يدفع نظام الحوافز المعنوية ذات الطابع الإجتماعي كالنوادي والأسواق... وغيرها إلى تحسن جودة حياة العمل والعاملين نحو الأداء الأفضل خاصة عندما تكون مطلوبة من قبل العاملين أنفسهم.

2.1 برامج إدارية: وتتمثل في:¹

- تحسين بيئة ظروف العمل: ويتضمن الاهتمام بالظروف الطبيعية لمكان العمل وذلك لتأثير هذه الظروف على نفسية العاملين واتجاهاتهم ومواقفهم والتزاماتهم التي تؤثر على قدرتهم الإنتاجية.
 - إعادة النظر لساعات العمل المطلوبة: وتشمل أنماط الإستخدام غير التقليدية عن طريق اعتماد مبدأ حاجة العاملين إلى الراحة وتجديد النشاط، لذا تلجأ المنظمة إلى استخدام ساعات العمل المرنة، أو استخدام أسبوع العمل المضغوط والذي يتضمن اشغال العاملين لساعات العمل المطلوبة في خمسة أيام أو أربعة أيام بدلا من ستة أيام أسبوعيا.
 - التركيز على برامج الصحة والسلامة المهنية: حيث أن:
 - برامج الصحة المهنية: تعني ردود الأفعال اتجاه أفعال بيئة العمل الخاصة بهم ويقصد بالصحة المهنية حماية الموارد البشرية من الأمراض الجسدية والنفسية المحتمل الإصابة بها في مكان العمل.
 - برامج السلامة المهنية: هي عبارة عن حماية عناصر الإنتاج من الضرر التي تسببه لهم حوادث العمل وفي مقدمها العنصر البشري حيث تعتبر هذه البرامج من المهام الأساسية التي توليها إدارة الموارد البشرية اهتماما استثنائيا إطار انجاز أهدافها الإدارية والتنظيمية ، ولكي تحقق ذلك بالشكل السليم لا بد من التحديد بوضوح لمصادر الحوادث والإصابات التي ترافق أداء العاملين.
2. البرامج المعاصرة (الحديثة): يقصد بتلك البرامج النشاطات التي تمارسها المنظمات وبما يتلائم مع طبيعة التغيرات في أعمالها، وخصائص الأفراد العاملين فيها، وخصائص البيئة التي تعمل في إطارها،

¹ نورة تماريط، مرجع سبق ذكره ، ص52.

فالمتابع للإرث الإداري يجد مرحلة السبعينات والثمانينات والتسعينات من هذا القرن شهدت الكثير من التغييرات على الأصعدة التالية:¹

- ✓ تنوع أعمال المنظمات.
- ✓ تعدد حاجات ورغبات وتطلعات الأفراد العاملين وتنوع مهاراتهم.
- ✓ شيوع حالة عدم التأكد البيئي وزيادة حدة المنافسة فيما بين المنظمات.

ألزمت مثل هذه التغييرات المنظمات بإعادة النظر ببرامج جودة الحياة الوظيفية التي تؤثر بهدف استراتيجي يوجه لإنماء الشعور بمصير المشترك للفرد العامل والمنظمة على حد سواء، لتحقيق هذا الهدف اتجهت المنظمات نحو استخدام البرامج الآتية:

- 1.2 **الإثراء الوظيفي:** الذي يستهدف الإحساس بمتعة الإنجاز العمل عن طريق تنوع صفة الإبداع فيه.
- 2.2 **الإدارة بالمشاركة:** ²يقوم أساسا على فكرة إشراك العاملين في صنع القرار عن طريق الأخذ بأرائهم ومقترحاتهم في الأمور التي تؤثر على وظائفهم. فهذا النمط من الإدارة التشاركية لا ينظر للعاملين كمجرد منفذي للتعليمات التي تصدر من المستويات العليا بل كأشخاص قادرين على تحمل المسؤوليات والمشاركة في التصدي للمشكلات ووضع الحلول المناسبة لها.
- 3.2 **فرق العمل المدارة ذاتيا:** يدور مفهوم فرق العمل المدارة حول نفس الهدف الذي يستند إليه أسلوب الإدارة بالمشاركة والمتمثل بتوسيع جهود مشاركة العاملين في وضع أهداف المنظمات، وتصميم الخطط اللازمة لتحقيق هذه الأهداف.
- 4.2 **جداول العمل البديلة:** استهدف إضافة إلى منح الحرية للفرد العامل في تحديد أوقات جدول العمل، زيادة رضا العاملين وزيادة كفاءتهم وتقليل تأخيراتهم وغياباتهم، فقد شاع استخدامه في سويسرا وألمانيا الغربية وفرنسا والولايات المتحدة الأمريكية وفي المنظمات الصناعية التي يتميز عملها بطابع المرونة.
- 5.2 **حلقات النوعية:**³ هي فريق عمل أو مجموعة من العاملين يحكمون أنفسهم ذاتيا، يجتمعون بشكل منظم لحل مشكلة معينة وهناك العديد من الأهداف التي يمكن لبرنامج حلقات النوعية أن يحققها حيث يمكن حصر الأهداف على النوع الآتي:
 - تطوير شخصية العاملين المنتسبين.
 - رفع درجة وعي العاملين بأهمية النوعية.
 - تحسين الروح المعنوية للعاملين.
 - تطوير القابليات الإدارية لقادة الحلقات.

¹ نورة تمرابط، مرجع سبق ذكره، ص ص 54-55.

² خالد عبد الرحيم الهيتي، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003، ص ص 286-288.

³ عبدالستار العلي، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 21.

-تحسين الإتصالات العملية داخل المنظمة.

-رفع مستوى الإنتاجية.

-رفع نوعية المنتجات.

-تحسين فرص حل المشكلات.

-خفض الهدر في الوقت والجهد.

-تقويم روح العمل الجماعي فإن المشاركة تلعب عنصرا مهما لنجاح برنامج لتحسين الجودة.

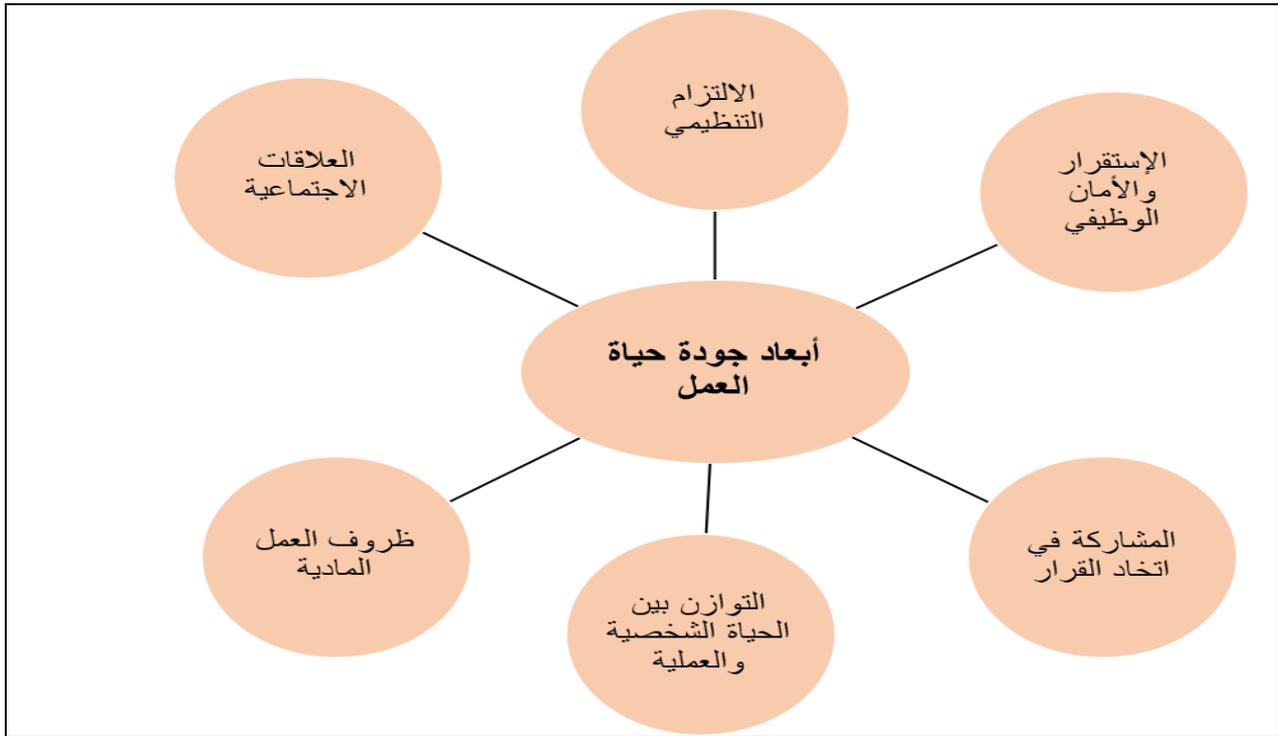
6.2 إدارة الجودة الشاملة: لقد تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة ابتداء من التركيز على أن الجودة تعني الفحص والسيطرة على الموصفات والتي كانت أساسيات جودة الجودة حتى نهاية القرن العشرين تقريبا، أما في العالم اليوم فإن الجودة تعني.

وعلى العموم فقد اظهرت بعض الدراسات الأهمية العلمية والعملية في تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية، ذلك أنه هناك تأثيرات إيجابية لتوافر وتطبيق هذه البرامج ومن أهمها مايلي:

- التقليل من نسبة وجود الصراع التنظيمي بين كل من الإدارة والعاملين من خلال القدرة على الرفع من مستوى العدالة والمساوات في بيئة العمل التنظيمية.
- توجيه مهارات وقدرات الأفراد نحو هدف معين يرتبط بتحقيق أهم الخطط التي وجد من أجلها التنظيم من خلال الرفع من مستوى مشاركتهم في صنع واتخاذ القرارات.
- تعزيز وزيادة مستوى الإبداع والرغبة في التجديد من قبل الأفراد داخل التنظيم.
- الرفع من مستوى شعور الفرد العامل بأهميته من خلال آليات الاستقرار والأمان الوظيفي.
- تمديد فرص التفاعل والتواصل وإتاحتها بين مختلف المستويات التنظيمية، والذي يحقق بدوره بيئة اجتماعية قادرة على تقبل مختلف الخصوصيات السوسيوثقافية.
- ثانيا: أبعاد جودة الحياة الوظيفية

اختلف الباحثون في تحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية، ومن أهمها التصنيفات الممثلة في الشكل الآتي:

الشكل رقم (03): أبعاد جودة الحياة الوظيفية



المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على: نهاد عبد الرحمان الشنطي، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل، ص20.

اخترنا هذه الأبعاد كونها الأكثر تناولا وتماشيا مع موضوع الدراسة الحالية وقسمت الى عاملين وهما ¹:

• **العوامل الوظيفية والتنظيمية:**

1. الإستقرار والأمان الوظيفي: يعرف الأمان الوظيفي بأنه مجموعة من الضمانات والمنافع الوظيفية التي يتطلبها العاملون مثل الأمان من فقدان الوظيفة دون أسباب شرعية والأمن من الإجراءات الإدارية التعسفية التي تؤدي إلى الإستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية وبالتالي توثيق الأداء وتوثيق الولاء، ويعد التوازن بين الحياة الشخصية للموظف وحياة العمل الوظيفية من أهم وأكبر التحديات التي تواجه كل من أصحاب العمل والموظفين على حد سواء، وتحتاج إلى تبني إستراتيجية مميزة خاصة بالتوازن بين العمل والحياة.
2. الإلتزام التنظيمي: ينطوي على:
 - ارتباط الفرد الشديد وتعلقه بالمنظمة التي يعمل بها.
 - إيمان الفرد بالمنظمة التي يعمل بها وبقيمها وأهدافها.
 - بذل الفرد قصارى جهده لتحقيق أهداف المنظمة.

¹ نهاد عبد الرحمان الشنطي، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة، 2016، ص20.

➤ إعتزاز الفرد بالمنظمة، والانتماء إليها.

➤ تكريس جل وقته لإنجاز مهام العمل بالمنظمة.

يشير الالتزام التنظيمي إلى درجة التزام العاملين بوظيفتهم وقوة العلاقة بالمنظمة وتمسكهم بها والانتماء إليها، وتبني ثقافتها وقيمها والدفاع عنها في كل ميدان، ويعتبر الالتزام وجهاً آخر لجودة الحياة الوظيفية، كما يمثل الدعم الذي تقدمه المنظمة بكافة أشكاله المختلفة ويشعر عنده العاملون أن المنظمة تثمن إسهامهم وتعني برفاهيتهم، وبالتالي يعتبر عاملاً هاماً يؤثر على إلتزام الموظف نحو المنظمة ومن ثم على رضا الموظف وأدائه الوظيفي وإنتاجيته داخل العمل، إضافة إلى ذلك عندما تعتمد المنظمة فلسفة تعزيز الإلتزام التنظيمي فإن احتمالية قيام الموظف بالبحث عن وظيفة في مكان آخر تكون منخفضة ويكون الأداء الوظيفي له مرتفعاً ومتميزاً.¹

3. المشاركة في اتخاذ القرار:² عرفت على أنها ذلك النشاط الإداري الذي يقوم على المشاركة النظامية والملموسة للعاملين في المنظمة في عمليات صنع القرارات المتعلقة بسياسة المنظمة ومهامها ومشكلاتها. ويتطلب النمط التشاركي توافر شرطين ضروريين هما:

➤ توفر درجة عالية من الثقة المتبادلة بين العاملين في المنظمة، إضافة إلى الثقة بالنفس لدى المديرين أو العاملين.

➤ توفر مستوى عال من القناعة بمفهوم القيادة التشاركية، وصناعة القرار على أساس تعاوني.

إن مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية والمشاركة في تحديد كل المكفآت والمعدلات الوظيفية، إنما يسهم ويساعد بشكل كبير في تحسين إنتاجية المنظمة.

• العوامل المادية والمعنوية:³

1. ظروف العمل المادية: إن الظروف المادية للعمل وما تحتويه من عوامل مادية مثل طريقة تصميم المكاتب ومستوى الإضاءة ودرجة الحرارة والضوضاء والخدمات المساندة، ووسائل الصحة والسلامة من إحتمال التعرض لأي مخاطر أو أمراض مهنية وغيرها من العوامل يكون تأثيرها مباشر على العاملين ومستوى أدائهم وحبهم لعملهم أو النفور منه، فإذا كان جو العمل غير مناسب فإنه يؤدي إلى النفور منه ويتولد لدى العاملين ضغوط بمستويات مختلفة تزيد وتتناقص بحسب نوع العمل وطبيعته.

¹ خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، مرجع سبق ذكره، ص 95.

² محمد حسين الرفاعي، الإدارة بالمشاركة وأثرها على العاملين والإدارة، رسالة دكتوراه، قسم إدارة الموارد البشرية، كلية الإدارة، جامعة سانت كليمانس العالمية، بريطانيا، 2009، ص 14.

³ Les worrall and cary cooper, **the quality of working life 2012 managers, wellbeing, motivation and productivity**, CMI Chartered Management Institute, 2012, p43.

2. العلاقات الإجتماعية: وعرفت بأنها ذلك الميدان من الإدارة الذي يهدف إلى التكامل بين الأفراد في محيط العمل، بالشكل الذي يدفعهم ويحفزهم إلى العمل، مع حصولهم على إشباع حاجاتهم الطبيعية والنفسية والإجتماعية. حيث أن طبيعة العلاقات السائدة بين العاملين في مكان العمل يمكن تحديد مسوياتها كالاتي:

- العلاقة بين المرؤوسين.
- العلاقة بين الرؤساء.
- العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين.

وبالتالي فإن العلاقة الإيجابية للفرد العامل مع مجموعة العمل توفر له إشباعا لحاجته الإجتماعية، وتحقق تبادل المنافع بينهما حيث أكد العديد من الباحثين أن العلاقات الإجتماعية بين الأفراد وبعضهم بعض سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين ستؤدي في النهاية إلى مستوى أفضل لإنتاجية المنظمة.

3. التوازن بين الحياة الشخصية والعمل: ¹ حيث أن بعض الشركات والمنظمات تساعد الموظفين على التوفيق بين مسؤوليات العمل والعائلة وتحسين صحتهم وإستمتاعهم بالحياة بعدة طرق متمثلة في ما يلي:

- السماح للموظفين بالعمل الجزئي ومشاركة العاملين.
- السماح للموظفين بقضاء بعض ساعات العمل في المنزل.
- السماح بساعات عمل مرنة الموقع.
- تخصيص حسابات مالية لرعاية الموظفين.
- تقديم الخدمات الإستشارية في شؤون العمل والعائلة.

وعليه يلاحظ أن للتوازن بين الحياة الشخصية والعمل أثر إيجابي على المنظمة والموظفين فهو يؤدي إلى الإلتزام في المنظمة ويقلل من معدلات دوران الموظفين وضغوط العمل ومعدلات الغياب والصراع والتعارض بين الحياة الشخصية والعمل وزيادة الرضا الوظيفي وتحسين أداء العاملين والإرتقاء بالحالة الإقتصادية للمنظمة من خلال الزيادة الإنتاجية.

المطلب السادس: أهمية تطبيق جودة الحياة الوظيفية

أظهرت بعض الدراسات الأهمية العلمية في تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية، فإن هناك تأثيرات إيجابية بناء لتوافر وتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومن أهمها ما يلي:²

¹ أسامة زياد يوسف البلبيسي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2012، ص12

² مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، مدخل إستراتيجي تكاملي، دار إثراء للنشر، عمان، 2009، ص35.

1. تخفيض الصراعات بين العاملين والإدارة من خلال تطوير مناخ علاقات العمل أكثر إنتاجية، وتسوية عديد من المظالم الكامنة من خلال بيئة عمل مساعدة على حل المشاكل.
2. مشاركة أكبر عدد من أعضاء قوة العمل بالأفكار البناءة التي يمكن أن تؤدي إلى تحسينات في الأبعاد المختلفة لعمليات التصنيع وظروف العمل.
3. زيادة إلتناء العاملين وولائهم وتحقيق التكامل والتفاعل بين أهداف المنظمة وأهدافهم.
4. المساهمة في تعزيز الجودة والتعلم والإبداع.
5. زيادة درجة الرضا الوظيفي.
6. تحسين ودعم العلاقات الإنسانية في المنظمة.
7. إنخفاض معدلات الغياب في المنظمة.
8. تدني معدل دوران العمل في منظمات الأعمال.
9. زيادة الفعالية والكفاءة التنظيمية للمنظمة.
10. الإستثمار الأفضل والأمثل للموارد البشرية في المنظمة.

والجدول التالي يوضح وجهة نظر بعض القيادات الجامعية حول أهمية تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية¹:

الجدول رقم(01): أهمية تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية عند بعض القيادات الجامعية.

الرقم	الجامعة	أهمية تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية
01	جامعة الأزهر	<ul style="list-style-type: none"> • تميز الاداء • زيادة الإنتاجية • تطوير وإتقان العمل
02	الجامعة الإسلامية	<ul style="list-style-type: none"> • تحقيق التوازن بين الواقع والتوقعات من قبل الموظف • تحقيق التوازن بين الوظائف والتكنولوجيا والهياكل التنظيمية وبين متطلبات الموظفين
03	جامعة الأقصى	<ul style="list-style-type: none"> • تساعد على رفع مستوى وشأن الجامعة • الإلتقان على المستوى الوظيفي • عمل الخطط الإستراتيجية وتنفيذها • معرفة نقاط القوة والضعف

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامادا على: خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، دكتورا جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء للعاملين، مرجع سبق ذكره، ص68.

¹ خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، مرجع سبق ذكره، ص63.

المطلب السابع: عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية

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 الحياة الوظيفية وتترجم هذه العوائق في ما يلي:

- **موقف الإدارة:** يتطلب تطبيق جودة الحياة الوظيفية إتاحة الديمقراطية في مكان العمل وبالتالي شيوع الرغبة في مشاركة الموظفين في إتخاذ القرارات ومنحهم فرصة التعبير عن آرائهم، إلا أن ذلك يعوقه رفض المشرفين التخلي عن جزء من صلاحياتهم لاعتباره تهديدا لوجودهم، كما أن الإدارة تعتقد في بعض الأحيان بأن جودة الحياة الوظيفية المتوفرة في المنظمة مرضية ولا حاجة للمزيد من إجراءات تحسينها نظرا لعدم قدرتها على قياسها وقياس أثرها على إنتاجية المنظمة.¹
- **موقف الاتحادات والنقابات العمالية:**² قد يتولد عند هذه الأخيرة 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 لإستخراج المزيد من الأداء والإنتاجية من العاملين. ولإزالة 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.
- **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 مرارا قبل توفير ظروف عمل جيدة ومنح أجور جيدة وتنفيذ برامج جودة حياة العمل، وللرد على هذه المخاوف يجب تطبيق هذه البرامج بعناية ضمن ميزانية محددة مسبقا للوصول للنتائج المرجوة.

ويمكن تلخيص أهم معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية في ما يلي:

1. الضوضاء والتشويش الذي يحدث نتيجة التداخل الوظيفي.
2. الإفتقار إلى الإتصالات الفعالة بين الوظائف داخل المنظمة.
3. الإتجاهات غير الإيجابية لدى إدارة المنظمة إتجاه عملية التوظيف.
4. الإفتقار إلى وجود إستراتيجية واضحة لجودة الحياة الوظيفية.

¹ أحمد محمد الدمرداش، مرجع سبق ذكره، ص 21

² ناصر محمد أبو شمالة، واقع الثقافة التنظيمية السائدة في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة وأثرها على جودة الحياة الوظيفية، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2018، ص 37.

المطلب الثامن: طرق وممارسات تحسين جودة الحياة الوظيفية

يرى "chandran" أنه يمكن استخدام مجموعة من الأساليب والنظم والبرامج لتحسين جودة الحياة الوظيفية وبعض هذه البرامج والبعض لا يزال لم تظهر نتائجه، ومن أهم هذه الأساليب:¹

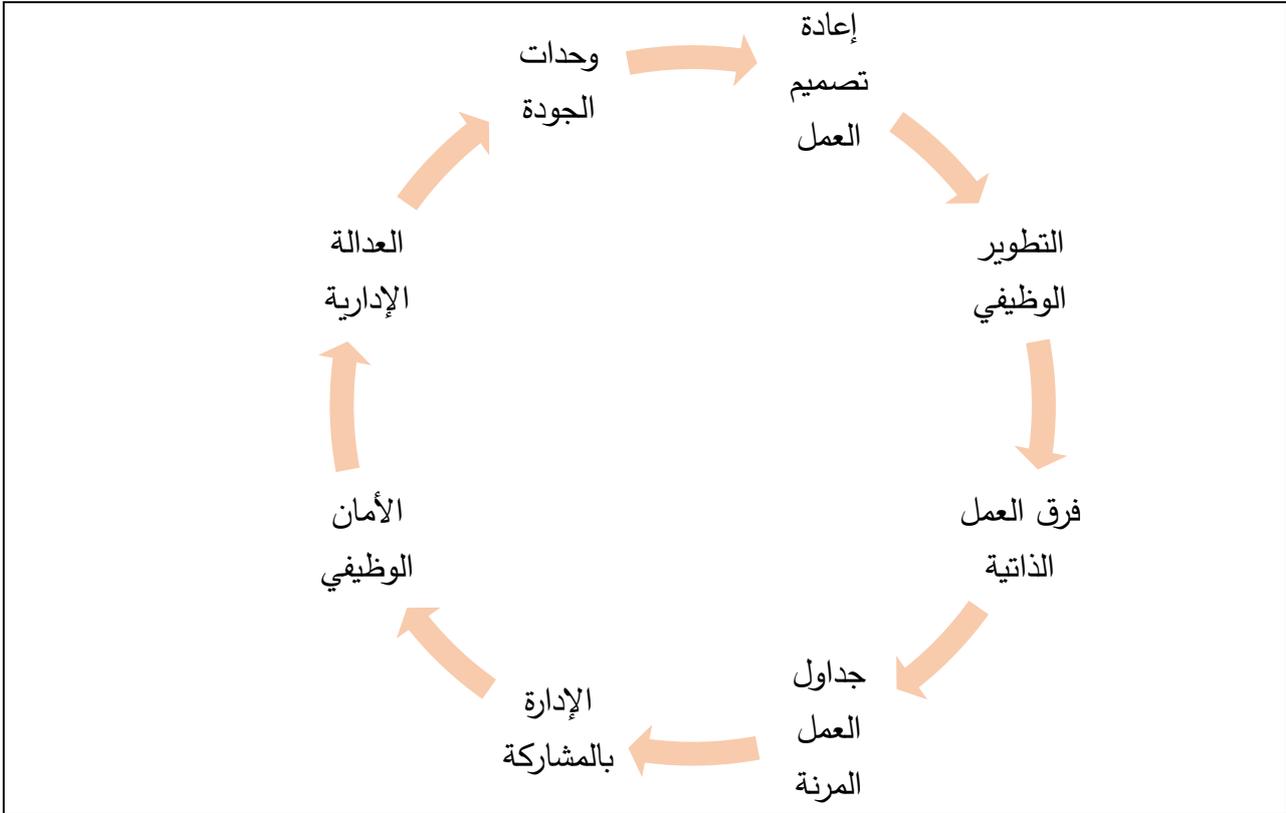
- إعادة تصميم العمل: وذلك من خلال تكبير الوظائف أو إثرائها لأنه يساعد في تلبية الإحتياجات من خلال توفير التحدي والإهتمام والتحفيز للعمل.
- التطوير الوظيفي: بإتاحة الفرص للتقدم الوظيفي، ونمو الشخصية حيث أن ذلك يزيد من درجة الإلتزام والتخطيط الوظيفي، وتقديم المشورة للأخرين، فهذا يساعد على تحقيق توقعات الأفراد.
- فرق العمل ذاتية الإدارة: من خلالها يتم إعطاء الموظفين الحرية في إتخاذ القرار، حيث يخططون لأنفسهم ويقومون بالتنسيق والرقابة على أعمالهم، فالمجموعة ككل تكون مسؤولة عن النجاح أو الفشل.
- الإدارة بالمشاركة: يرغب الموظفون في المشاركة في تحديد المسائل التي تؤثر على حياتهم، وتعتبر الإدارة بالأهداف، وأشكال أخرى مم هذه النظم التي تساعد الموظفين على مشاركة الإدارة لتحسين جودة حياة العمل.
- الأمان الوظيفي: يجعل الموظفين أكثر إرتباطا بوظائفهم ومنظمتهم، كما أن المنظمة تكون ملتزمة بتوفيره لجميع موظفيها الذين تخشى من أن يتم إجتذابهم إلى المنظمات المنافسة الأخرى.
- العدالة الإدارية: ينبغي تطبيق مبادئ العدالة والإنصاف في الإجراءات التأديبية، وإجراءات التظلم والترقيات والتنقلات والإحالة على التقاعد، والإجازات، وليس مجرد أن توجد لوائح تقرر ذلك، بل الأهم هو التطبيق الذي يرسخ تلك القواعد.
- وحدات الجودة: تستخدم لتوفير آلية لإطلاق العنان للقدرات في المشاركة، كما أنها تساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية الخاصة بزيادة الإنتاجية، وتقليل التكلفة وتحسين جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمة.

والشكل التالي يمثل أساليب chandran التي تساعد على تحسين جودة الحياة الوظيفية:²

¹ أحمد محمد الدمرداش، مرجع سبق ذكره، ص ص28-29.

² نفس المرجع، ص30.

الشكل رقم (04): أساليب "chandran" لتحسين جودة الحياة الوظيفية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على: أحمد محمد الدمرداش، كتاب جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، مرجع سبق ذكره، ص30.

ونرى أن أية طريقة قد تحاول الإدارة تطبيقها من أجل تحسين جودة الحياة الوظيفية بالمنظمة، يجب أن تتبع عن رغبة حقيقة منها وبمشاركة العاملين في الوقت نفسه، إذ أن معظم تلك الطرق بطبيعتها قد لا تؤدي ثمارها بشكل فوري أو سريع ولا يمكن قياس نتائجها بدقة على المدى القريب الأمر الذي يتطلب الصبر والمثابرة من الطرفين، حيث أن أخطر ما يواجه تلك المحاولات هو ترجمة عدم تأثيرها الفوري على أنه فشل لها في تحقيق أهدافها، وينعكس الأثر المنشود منها. فبدلاً من أن ينتظر العاملين بؤادر تحسن في أحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية، يجدوا أنفسهم يعانون من تدني هذا البعد، لا شيء إلا لمجرد تأخر إستفادتهم بشكل إيجابي منه، ولذا على سبيل المثال فإن تطبيق العدالة الإدارية مثلاً لن يأتي أثره إلا بعد أن يتم تطبيق النظم الإدارية المنفذة لها بشكل مستمر ودون إستثناءات، حتى يستقر الأثر الإيجابي لتلك النظم في وجدان العاملين.

المبحث الثاني: عموميات حول الإلتزام التنظيمي

يعد الإلتزام التنظيمي من أهم المقومات التي تعتمد عليه المنظمة من أجل تحسين الفعالية الإنتاجية كما يشير إلى إخلاص العاملين وقبول أهداف المنظمة وقيمتها وإنسجامهم معها، وذلك لكبر أهميته التي تعود على الفرد والمنظمة على حد سواء، ومنه سنوضح في هذا الجانب مفهوم الإلتزام التنظيمي، أهميته، خصائصه وأبعاده (أنواعه). وسنتناول أهم مجالاته ومراحلها، وكذا العوامل التي تؤثر فيه مع ذكر نتائجه السلبية والإيجابية بالإضافة إلى توضيح العلاقة التي تجمعها مع جودة الحياة الوظيفية.

المطلب الأول: مفهوم الإلتزام التنظيمي

- يعرف "Porter" الإلتزام التنظيمي بأنه الرغبة القوية للبقاء عضواً في المنظمة والإستعداد للقيام بجهود كبيرة لصالحها والإيمان بها وتقبل قيمها وأهدافها.¹

حيث إعتبر هذا التعريف الإلتزام التنظيمي يمثل رغبة الفرد بالبقاء في المنظمة وإيمانه بأهدافها وقيمتها.

- أما "Harris" فيعرف الإلتزام التنظيمي على أنه ارتباط الموظف بالمنظمة وتطابق أهدافه مع أهدافها وبشكل متزايد وذلك مع الوقت.²

أي أن الإلتزام التنظيمي ينمو لدى الفرد من خلال تطابق أهدافه مع أهداف التنظيم وذلك مع مرور الوقت.

- كما عرفه "Canter" بأنه الرغبة التي يبديها الفرد في التفاعل الإجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء.³

- وعرفه أيضا "Meyer et al" بمدى إندماج الفرد مع المنظمة التي يعمل فيها. هذا التعريف مبني على ثلاثة أبعاد:

- الإعتقاد القوي بقيم المنظمة وأهدافها وقبولها.
- الإستعداد التام لتقديم الجهد وبدله لمصلحة المنظمة.
- الرغبة القوية والأكيدة للإستمرار في العمل داخل المنظمة.

¹ عبدلي وليد، نسق الإتصال وعلاقته بالإلتزام التنظيمي في المؤسسة الجامعية، رسالة ماجستير، تخصص علم الإجتماع تنظيم وعمل، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2014، ص15.

² هواين فوزية، المناخ التنظيمي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية، رسالة ماجستير، تخصص علم النفس، جامعة سطيف، 2014، ص101.

³ حنون، سامي إبراهيم حماد، قياس مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2006، ص12.

دائماً وفي نفس السياق عرف الإلتزام التنظيمي على أنه حالة نفسية تصف علاقات العامل بالمنظمة وتقلل إحتتمالات قيام العامل بترك العمل لدى المنظمة.¹

- كما ويعرف "Davis" الإلتزام التنظيمي على أنه درجة إنغماس العامل في عمله، ومقدار الجهد والوقت الذي يكرسه لهذا الغرض، وإلى مدى يعتبر عمله جانبا رئيسيا في حياته.²

ومن خلال هذا التعريف نجد أنه يمثل الإستعداد لبذل مجهود عال لتحقيق الأهداف التنظيمية، والرغبة الشديدة في الإندماج مع المنظمة التي ينتمي إليها الفرد.

من خلال التعاريف السابقة الذكر يمكن القول أن الإلتزام التنظيمي ما هو إلا إندماج الفرد ورغبته القوية في البقاء عضو في المنظمة وإرتباطه بها وتطابق أهدافه مع أهدافها وقيمها، ومقدار الجهد والوقت الذي يكرسه لهذا الغرض، فهو كرباط نفسي يشد الفرد للمنظمة وللمسار الوظيفي داخلها والإستمرار فيها.

المطلب الثاني: أهمية الإلتزام التنظيمي

للإلتزام التنظيمي أهمية لدى متخذي القرار في المنظمات كونه أحد المتغيرات التي يجب تميمتها لدى العاملين، لما في ذلك من مخرجات إيجابية، حيث يلعب دور كبير في نجاح المنظمة واستمرارها وتميزها في البيئة التنافسية الشديدة، حيث لا توجد منظمة قادرة على التميز إلا إذا كان أفرادها ملتزمين بأهدافها وقيمها معتزين بالإنضمام إليها وتظهر أهمية الإلتزام التنظيمي في النقاط التالية:³

- تظهر أهمية الإلتزام التنظيمي بين المنظمة والعاملين في الأوقات التي لا تقدم فيها المنظمات الحوافز الملائمة لتحفيز الأفراد للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز.
- يعتبر ولاء الموظفين للمؤسستهم من أهم عوامل التنبؤ بفاعلية المؤسسة كإرتفاع إحتتمالية الإستمرارية في المؤسسة والعمل بجد.
- يحافظ العاملون الذين يتمتعون بمستوى عالي من الإلتزام التنظيمي على أصول وموجودات المنظمة.
- يساعد الإلتزام التنظيمي في فهم الطبيعة السيكولوجية لعملية إندماج الأفراد مع المنظمة.⁴
- يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية، وخاصة معدل دوران العمل، حيث يفترض أن يكون الأفراد ذوي الإلتزام التنظيمي المرتفع أطول بقاء في المنظمة وأكثر عملا نحو تحقيق أهدافها.

¹ حسين حريم، إدارة الموارد البشرية، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2013، ص390.

² حسين حريم، السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال)، الطبعة الثالثة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ص94.

³ بياضي صفاء، دور إدارة الأداء البشري في تحقيق الإلتزام التنظيمي، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خضير، بسكرة، الجزائر، 2015، ص35.

⁴ دليلى لحسن، محمد سليم خميس، واقع الإلتزام التنظيمي في المكونات التعليمية، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد12، 2020، ص741.

- يساعد الإلتزام التنظيمي على رفع الروح المعنوية لدى العاملين بالمنظمة، مما يساعد على الأداء المتميز والإبداع في العمل، وهذا يؤثر إيجاباً على فاعلية وكفاءة المؤسسة التعليمية ومؤشراتها الأدائية والتنافسية.
- زيادة تماسك الأفراد وثقتهم بالمنظمة وبالتالي تحقيق الإستقرار داخل المنظمة.
- انخفاض المشكلات التي تحصل بين العاملين والإدارة.

وبناء على ما سبق نرى أن للإلتزام التنظيمي أهمية كونه يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية كمعدل الدوران، حيث الموظفين الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المؤسسة، وأكثر عملاً نحو تحقيق أهدافها، وكلما زاد معدل توافق القيم والأهداف بين الموظفين والمؤسسة أدى ذلك إلى إرتفاع الرضا لدى الموظفين وبالتالي زيادة الإنتاجية.

المطلب الثالث: خصائص الإلتزام التنظيمي

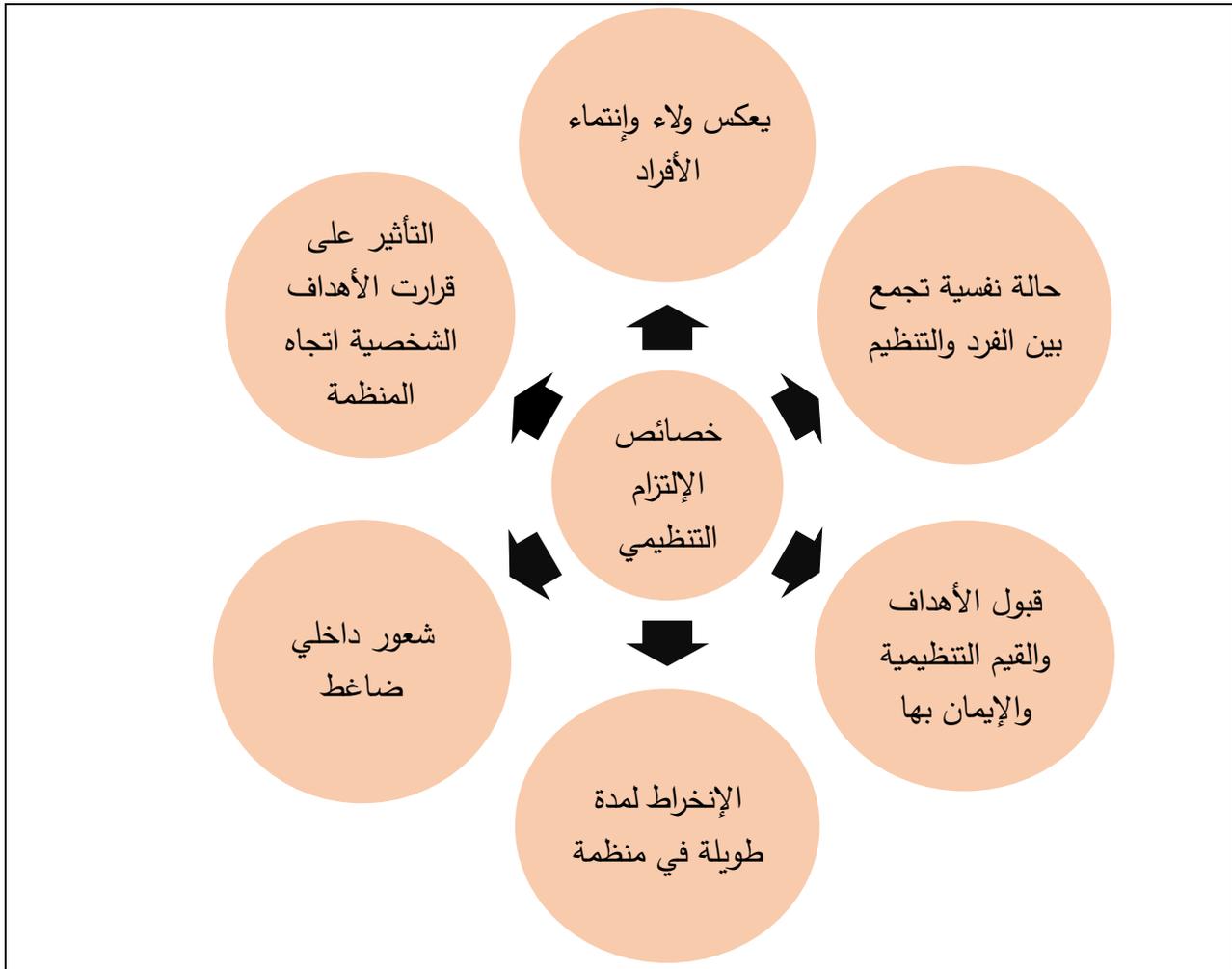
للإلتزام التنظيمي العديد من الخصائص نذكر منها:¹

- يعبر الإلتزام التنظيمي عن إستعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة في البقاء بها وقبوله وإيمانه بأهدافها وقيمتها.
- يشير الإلتزام التنظيمي إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الإجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحياة والنشاط ومنحها الولاء.
- يؤثر الإلتزام التنظيمي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة.
- يتميز الأفراد الذين لديهم إلتزام تنظيمي بالصفات التالية: قبول أهداف وقيم المنظمة الإنسانية والإيمان بها، وبذل المزيد من الجهد لتحقيق أهداف المنظمة، ووجود مستوى عال من الإنخراط في المنظمة لفترة طويلة، ووجود الميل لتقويم المنظمة التقويم الإيجابي.
- يتصف الإلتزام التنظيمي بأنه حالة غير ملموسة تجسد في ولاء العمال لمنظماتهم ونجد درجة ثابتة ليست مطلقة وأبعاده متعددة ومؤثرة في بعضها البعض.

وعلى العموم فإن الإلتزام في حد ذاته داخل السياقات التنظيمية يعد من أهم خصائص ومميزات منظمات الأعمال الناجحة القادرة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية بإعتباره يعكس رغبة الأفراد العاملين في تنمية الأداء الكلي للمنظمة وتحقيق الأهداف التي وجد من أجلها التنظيم.

¹ ابتسام عاشوري، الإلتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية، مجلة تاريخ العلوم، المجلد 06، 2015، ص 44.

الشكل رقم (05): الخصائص المميزة للالتزام التنظيمي.



المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على: ابتسام عاشوري، الإلتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية، مرجع سبق ذكره، ص44.

المطلب الرابع: أبعاد الإلتزام التنظيمي (أنواعه)

ميز "ماير والين" و "سميث" بين ثلاثة أبعاد للإلتزام التنظيمي:

الإلتزام الإستمراري: ويشير إلى قوة رغبة الفرد في البقاء بالعمل بمنظمة ما لإعتقاده بأن تركه لها يكلفه الكثير، فكلما طالت مدة الخدمة في المنظمة فإن تركه لها سيفقده الكثير مما إستثمره فيها على مدار الوقت مثل الدخل الشهري، خطط المعاشات، الصداقة لبعض الأفراد، وكثير من الأفراد لا يرغب في التضحية بتلك الأمور.¹

¹ عادل ريان، أثر إدراك الأفراد للدعم التنظيمي كمتغير وسيط على العلاقة بين الإلتزام التنظيمي الوجداني وبعض المتغيرات الوظيفية، مجلة البحوث التجارة بأسبوط، العدد 01، 2000، ص460.

الالتزام العاطفي: ويعبر عن قوة رغبة الفرد في الإستمرار بالعمل في منظمة معينة، لأنه موافق على أهدافها وقيمها، ويريد المشاركة في تحقيق تلك الأهداف.¹

الالتزام المعياري: يشير إلى إحساس العامل الأدبي والأخلاقي بالبقاء في المنظمة والتمسك بقيمها وأهدافها، وشعوره بأن ذلك واجب عليه اتجاه المنظمة التي يعمل بها، وغالب ما يهز هذا الشعور الداخلي الضغوط المعيارية القيمة والمستمدة من العامل نفسه.²

المطلب الخامس: مجالات الالتزام التنظيمي ومراحله

أولاً: مجالات الالتزام التنظيمي: وتتمثل فيما يلي:³

- **الولاء التنظيمي:** يعد الولاء التنظيمي من العوامل المهمة التي ترغب المنظمات الفاعلة لكسبه من العاملين فيها، فالولاء التنظيمي يرتبط بمستوى الأداء الوظيفي العام، ولذلك نجد الولاء التنظيمي من العناصر الرئيسية للقياس مدى التوافق بين الأفراد من جهة وبين المنظمات من جهة أخرى، إذ كلما زاد هذا التوافق حققت المنظمات الكثير من أهدافها وتطلعاتها.
- **الرغبة في العمل:** يتمثل بعد الالتزام في الاستمرار بالعمل في المنظمة ببعدها الالتزام التنظيمي المستمر، وإن درجة التزام الفرد في هذه الحالة تقاس بالقيمة الاستثمارية والتي من الممكن أن يحققها الفرد لو استمر في المنظمة مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى.
- **المسؤولية تجاه جهة العمل:** يزداد الدور الذي تؤديه الوظيفة في مختلف دول العالم، نظراً لزيادة التخصصات في الدول الحديثة وتوتى الوظيفة على القائمين عليها التزامات، وتحملهم مسؤوليات إدارية قانونية وأخلاقية، لا بد أن يعيها الموظف حتى يستطيع القيام بدوره دون أن يقع تحت طائلة هذه المسؤوليات.

¹ سلطان محمد سعيد، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2004، ص209.

² دليلي لحسن، محمد سليم خميس، مرجع سبق ذكره، ص742.

³ نواف عودة سالم الحسبان، مستوى الالتزام التنظيمي لدى رؤساء الأقسام في مديرية التربية والتعليم لقصبة محافظة المفرق في المملكة الأردنية الهاشمية، مجلة تطوير الأداء الجامعي، الأردن، العدد 02، 2021، ص27.

ثانياً: مراحل الالتزام التنظيمي

ينطلق التزام الفرد العامل بأنظمة العمل التي يقرها التنظيم من مراحل مختلفة وتعددت تصنيفات الباحثين لهذه المراحل حيث وضع "Buchanan" أهم ثلاث مراحل للالتزام التنظيمي داخل أي منظمة، وتتضمن:¹

1. **مرحلة التجربة:** وهي التي تمتد من تاريخ الفرد لعمله ولمدة عام واحد، يكون الفرد خلالها خاضعاً للتدريب والإعداد والتجربة، ويكون خلال تلك الفترة اهتمامه منصباً على تأمين قبوله في المنظمة، ومحاولة التأقلم مع الوضع الجديد، والبيئة التي يعمل بها ومحاولة التوفيق بين اتجاهاته وأهدافه، وبين اتجاهات وأهداف المنظمة ومحاولة اثبات ذاته.
2. **مرحلة العمل والإنجاز:** وتتراوح مدة هذه المرحلة ما بين العامين والأربعة أعوام، خلال هذه الفترة يحاول الفرد تأكيد مفهوم الإنجاز وأهم ما يميز هذه الفترة الأهمية الشخصية للفرد، وتجوفه من العجز ويتبلور وضوح الأهداف للعمل والمنظم.
3. **مرحلة الثقة بالتنظيم:** وتمثل السنة الخامسة من تاريخ بدأ العمل، حيث يزداد عدد الاتجاهات التي تعبر عن زيادة درجات الالتزام التنظيمي ويزداد نمو هذا الالتزام حتى يصل إلى مرحلة النضج.

ومن جهة أخرى هناك من يرى أن اندماج الفرد بالمنظمة والتزامه ترسخ عبر ثلاث مراحل متفق عليها بين جميع الباحثين والدارسين في هذا المجال وهي:²

1. **مرحلة الإذعان والالتزام:** يبني التزام الفرد بالمنظمة على الفوائد والمكاسب التي يحصل عليها، وبذلك فهو يتقبل سلطة الآخرين ويلتزم بما يطلب منه سعياً للحصول على الفوائد المختلفة من المنظمة.
2. **مرحلة التطابق بين الفرد والمنظمة:** يتقبل الفرد سلطات الآخرين برغبته في الاستمرار في العمل بالمنظمة، وهو يشعر بالفخر والاعتزاز لانتمائه لها.
3. **مرحلة التبني:** أي قبول الفرد بأهداف وقيم المنظمة كما لو كانت أهدافه وقيمه الخالصة.

وعلى العموم فإن الالتزام التنظيمي وإن اختلفت مراحلها فإنه يثبت أنه لا يمكن أن يرسخ عشوائياً أو ينطلق من فراغ ذلك أن وجوده وتطوره في المنظمة لابد من أن ينمو تدريجياً.

¹ عاشوري ابتسام، الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية، مذكرة ماجستير في علم اجتماع التنظيم والعمل، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2015، ص60.

² غالي محمد أحمد، القيادة الخادمة وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية، الجامعة الإسلامية بقطاع غزة، فلسطين، 2015، ص47.

المطلب السادس: العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي.

هناك بعض العوامل التي تتفاعل مع بعضها البعض وتؤثر على تكوين الالتزام التنظيمي، بعضها يتعلق بالبيئة الداخلية والخارجية للمنظمة والبعض الآخر يتعلق بالخصائص الشخصية للفرد والوظيفية وهذه العوامل هي:¹

- **عوامل متعلقة بالصفات الشخصية:** وهي كل ما يتعلق بالفرد من قدرات ومهارات ويتم معرفتها عن طريق تحليل خصائص العمل مثل: العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، مدة الخدمة في المنظمة، ودوافع وقيم العاملين ومعتقداتهم عن العمل والحاجة إلى الإنجاز، حيث تعتبر المحك الرئيسي لولادة الالتزام التنظيمي لدى الموظفين أو اندثاره، لذلك تسعى المنظمة في مقابلات العمل أن تستخلص اتجاهات الأفراد ومبادئهم، كي تضمن انتماء الفرد للمنظمة فيما بعد وإخلاصه لها والتقليل من أخطار التسرب الوظيفي التي قد يعود بالضرر المادي والمعنوي للموظفين.
- **العوامل المتعلقة بالخصائص التنظيمية:** وهي تلك العوامل المتعلقة بالتنظيم وما يسوده من أوضاع أو علاقات ترتبط بالموظف والوظيفة والتي يمكن للمنظمة الحد من تأثيرها أو زيادتها وذلك مثل الأجر، نمط العمل، حرية اختيار جماعة العمل.
- **العوامل المتعلقة بالعوامل الخارجية (فرص العمل البديلة):**² ويقصد بها مدى توفر فرص عمل أخرى في البيئة الخارجية للمنظمة، حيث أن البيئة التي توفر ظروف عمل بديلة أفضل من ناحية الأجر وساعات العمل فكلما كانت الأوضاع الاقتصادية جيدة وهناك فرص عديدة متاحة وكانت الخيارات كثيرة كلما قلت الضغوط الخارجية على الفرد، مما أدى إلى انخفاض مستوى الالتزام التنظيمي لديه، ومن ناحية أخرى يؤثر مستوى الالتزام التنظيمي بارتفاعه.
- **العوامل المتعلقة بالبيئة الداخلية:** بحثت الكثير من الدراسات عن علاقة العوامل الداخلية كالأجر، والإشراف والقيادة، وجماعة العمل، حيث أن الأجور العادلة التي تتناسب مع عبء العمل، والتحفيز المستمر، والمشاركة في اتخاذ القرارات ووجود فريق عمل متعاون يؤثر ذلك إيجاباً على فاعلية المنظمة والشعور بالرضا مما يزيد من مستوى الالتزام.
- **العوامل المتعلقة بخصائص الوظيفة:** وهي جميع العوامل المتعلقة بالعمل ذاته ومتطلباته المختلفة من مهارات وقدرات، فتنوع مجال الوظيفة، والاستقلالية، والتحدي، والتغذية الراجعة، والشعور بالأهمية والمسؤولية يزيد من درجة الالتزام التنظيمي والعكس الصحيح، فكلما زادت درجة التوتر أو الصراع في الوظيفة ينخفض مستوى الالتزام التنظيمي.

¹ الكتيب محسن، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 276.

² خطاب عايده، العولمة ومشكلة إدارة الموارد البشرية، دار الفكر للنشر والتوزيع، مصر، القاهرة، 2001، ص 151/147.

المطلب السابع: نتائج الالتزام التنظيمي

يرتبط ارتفاع معدل الالتزام التنظيمي بالعديد من النتائج أو المخرجات سواء إيجابية أو سلبية على المستوى الفردي أو الجماعي (جماعات العمل) أو حتى على مستوى المنظمة (المستوى الكلي) وبينها الجدول التالي:¹

الجدول رقم(02): المخرجات الإيجابية والسلبية للالتزام التنظيمي.

مستوى التحليل	النتائج الإيجابية	النتائج السلبية
الفرد	<ul style="list-style-type: none"> _ الانتماء والرضا الوظيفي. _ وجود أغراض لحياة الفرد. _ زيادة المكافآت والحوافز. 	<ul style="list-style-type: none"> _ قلة فرص التقدم الوظيفي. _ قلة الفرص المتاحة للتطور والنمو الذاتي. _ الضغوطات العائلية والاجتماعية.
جماعات العمل	<ul style="list-style-type: none"> _ ارتفاع معدل الثبات والفاعلية. _ ارتفاع معدل التماسك والتعاون بين الأفراد. _ التفاعل الاجتماعي. 	<ul style="list-style-type: none"> _ انخفاض نسبة الابتكار والتكيف. _ انخفاض معدل دوران العمل. _ غياب الانفتاح عن القيم الجديدة. _ الصراع التنظيمي بين جماعات العمل الأخرى.
المنظمة	<ul style="list-style-type: none"> _ زيادة الجهد المبذول. _ زيادة جاذبية المنظمة. _ انخفاض نسبة الغياب والتأخير. _ استقرار العمالة. _ استجابة التنظيم للمتغيرات المختلفة. _ استقطاب الكفاءات للمنظمة. 	<ul style="list-style-type: none"> _ انخفاض القدرة على الابتكار والتكيف والخلق. _ قلة التحديث والتطور. _ النمطية. _ عدم مراعاة التجديد والاختلاف.

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على: هواين فوزية، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية، مرجع سبق ذكره، ص116.

¹ هواين فوزية، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية، مذكرة ماجستير في علم النفس العم والتنظيم، جامعة سطيف2، 2014، ص ص114-116.

وعلى العموم يبقى الالتزام التنظيمي من أهم الظواهر السلوكية التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار داخل منظمات الأعمال، ذلك من أجل تحقيق الأداء العالي بكفاءة وفعالية تستهدف تحقيق الأهداف التي وجد من أجلها التنظيم، إلا أنه لا يمكن ضمان بقاء واستمرارية المنظمة ضمن محيط المنظمات المنافسة الأخرى من دون تحقيق أعلى درجات الرغبة في الاستمرار بالعمل.

المطلب الثامن: جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي

تتمثل علاقة جودة الحياة الوظيفية بالالتزام التنظيمي من خلال مساهمة أبعادها في تحقيق الالتزام التنظيمي من حيث:¹

- **مساهمة الاستقرار والأمان الوظيفي في تحقيق الالتزام التنظيمي:** إن توفير المنظمة لعوامل الاستقرار والأمان الوظيفي يزيد من درجة الطمأنينة والارتياح لدى العاملين، مما يساعد على زيادة الابتكار لديهم حيث أن شعور العاملين بالاستقرار و الأمان الوظيفي وعدم قلقهم من فقدان العمل يزيد من درجة التطور لديهم.
- **مساهمة بيئة العمل في تحقيق الالتزام التنظيمي:** تلعب برامج جودة الحياة الوظيفية دوراً هاماً في تحسين بيئة العمل وتوفير البيئة المفضلة التي تحظى برضا العاملين فعندما يستمتع العاملون بوظائفهم ويفتخرون بها يتولد عندهم التزام قوي بتعليمات وإجراءات وجودة العمل، ولقد أظهرت الدراسات أن لبرامج جودة الحياة الوظيفية آثار إيجابية على المنظمة، فإذا كانت بيئة العمل المادية سليمة وصحية وأمنة من المخاطر تنعكس بشكل إيجابي على نفسية الفرد وسلوكياته وتطابقه وتجاوبه النفسي الجيد الفعال مع وظيفته.
- **مساهمة الحوافز في تحقيق الالتزام التنظيمي:** أصبح المورد البشري المصدر الوحيد لتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة وفي ظل هذا الواقع فإن المنظمة مطالبة بضمان بقائه والمحافظة عليه من التسرب خارجها وهذا من خلال ضمان ولائه وانتمائه لها، إدراكاً منها أن الموارد البشرية أصبحت تبحث عم المنظمات التي تقدم أفضل الأجور والمكافآت، لذلك فهي في سعي دائم لإشباع حاجات موظفيها فيما يخص الأمور المادية وعدم ترك الموظف يفكر في الانتقال إلى المنظمات المنافسة بسبب عدم ارتياحه المادي، فالمنظمات اليوم تتنافس من أجل استقطاب الكفاءات والمهارات النادرة والمحافظة عليها داخل التنظيم وتحقيق استدامتها من أجل الاستفادة من مهاراتها وخبراتها ومعارفها إلى أقصى حد وأطول فترة ممكنة.
- **مساهمة العلاقات الاجتماعية في تحقيق الالتزام التنظيمي:** إن سماح الإدارة بخلق العلاقات الاجتماعية الإيجابية التي تقوم على احترام القيم النبيلة التي يحملها الفرد والقدرات والإمكانيات المتوفرة

¹ شنافي نوال، مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام التنظيمي، مجلة البحوث والدراسات التجارية، العدد 01، 2021، ص ص 203-

عنده ومحاولة استثمارها وصقلها في المكان المناسب للاستفادة منها في تحقيق الأهداف العامة تؤدي إلى زيادة الولاء والالتزام اتجاه منظمته.

- **مساهمة التمكين في تحقيق الالتزام التنظيمي:** تسعى المنظمة من خلال تبنيها لفلسفة التمكين إلى بقائها دائماً رائدة في مجال نشاطها والوصول إلى الكفاءة العالية والفعالية المتزايدة للاستفادة من الإمكانيات المتوفرة لدى مواردها البشرية، ولقد أصبحت عملية التمكين مهمة في ظل التقدم التقني في المنظمات الآن في حاجة إلى تسهيل الفرص لكل عضو من أعضاء فريق العمل، ليساهم بأكبر قدر في تحقيق أهداف المنظمة وعلى الرغم من اهتمام المنظمات الإدارية بتحقيق الأرباح وتخفيض النفقات، فإن ذلك يؤكد أيضاً على أهمية إطلاق الطاقات لدى الأفراد بتوفير القيادة ذات الرؤية الثاقبة والبيئة المساندة، ومعاملة أفراد المنظمة على أنهم أصل قيم ينبغي استثماره، ولكي يشعر الموظفون بالتمكين الفعلي لأبد وأن يشعروا بالدعم والتأثير من رؤسائهم وزملائهم، وهذا من شأنه أن يزيد من ثقة الموظف بالمنظمة، وبمرور الوقت يحدث زيادة في مستوى انتمائه التنظيمي والتزامه بمبادئ المنظمة.

خلاصة الفصل الأول:

لقد أصبح ينظر للمورد البشري كأهم موارد المنظمة بل المورد الإستراتيجي لها بدلا من أنه تكلفة تتحملها، بعد التأكد من أهميته ودوره الكبير في توجيه أهداف المنظمة، لتبحث بذلك عن الآليات التي تمكنها من الإحتفاظ به فكان التوجه نحو جودة الحياة الوظيفية بمختلف برامجها وأبعادها المادية أو حتى الإجتماعية والإنسانية بحثا عن رضا واستقرار العاملين بما يسهم في رفع أداء المنظمة ويحقق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم. السبيل الأمثل الذي يمكن من استغلالها استغلال جيد ما يقود إلى زيادة الإلتزام التنظيمي وتعزيزه، حيث تبين من خلال هذه الدراسة أنه حالة شعورية وجدانية تدفع الفرد بالإرتباط بالمؤسسة التي يعمل فيها وتبني أهدافها والإخلاص في العمل من أجل تحقيق هذه الاهداف، ويلغي الفرد نفسه وأنانيته وينصهر داخل الجماعة وعدم مغادرة المنظمة من خلال ارادته الخاصة بعيدا عن الإذعان والإجبار، حيث كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية له دور مباشر في خلق أهم الخصائص والقيمة التنظيمية وهو الإلتزام التنظيمي الذي تعود نتائجه بالنتج على الفرد والمنظمة معا وهذا يدفعهم لتحقيق الأهداف المرجوة.

الفصل الثاني:

دراسة حالة عمال

المركز الجامعي عبد

الحفيظ بوالصوف

-ميلة-

تمهيد:

بعدها تطرقنا في الجانب النظري لمتغيرات الدراسة المتمثلة في جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لدى العاملين، سنحاول في هذا الفصل الإطلاع على الواقع الحقيقي لتلك المفاهيم من خلال أخذ عمال المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميلة نموذجاً ودراسة حالة، حيث قسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث وهي كالآتي:

المبحث الأول: تقديم المركز الجامعي.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشة الفرضيات.

المبحث الأول: تقديم المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة-

سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى أربعة مطالب، عرفنا في المطلب الأول المؤسسة محل الدراسة وهي جامعة عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة- أما المطلب الثاني فتضمن مختلف مهامه، والمطلب الثالث تناولنا نموذج لهيكلة التنظيمي في حين تضمن المطلب الرابع احصائيات عمال المركز الجامعي لسنة 2021م.

المطلب الأول: تعريف المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة-

المركز الجامعي لميلة هو مؤسسة عمومية ذات طابع علمي ثقافي يتمتع بالاستقلال المعنوي والمالي ويهدف إلى توفير تكوين علمي ونوعي للطلبة في ميادين مختلفة، تم إنشاؤه بموجب المرسوم التنفيذي رقم 08-204 المؤرخ في 09 جويلية، فتح أبوابه خلال الموسم الجامعي 2008/2009 لأكثر من 1000 طالب ليكون بذلك أول مؤسسة جامعية ينطلق بها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الولاية وكان أول مدير للمركز الجامعي الأستاذ الدكتور علي بوقرورة.

يقع المركز الجامعي على بعد خمس كيلومترات عن وسط المدينة على الطريق الرابط بين ميلة وبلدية زغاية، حيث يتربع على مساحة إجمالية قدرها 87 هكتار .

كما يتوفر المركز الجامعي على نخبة من الكفاءات العلمية في تخصصات مختلفة تشرف على تأطير طلبته ومنحهم تكويناً حسب احتياجاتهم ومساراتهم وتخصصاتهم حسب الميادين التي يتوفر عليها، ويوفرها لطلبته تكويناً ونوعياً وهي:

- الليسانس أكاديمي.
- مرحلة الماستر أكاديمي.
- الدكتوراه.

يتضمن المركز الجامعي على ثلاثة معاهد موزعة على معهد العلوم والتكنولوجيا، معهد الأدب واللغات، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير إضافة إلى قسم الحقوق، والتي تحتوي بدورها على العديد من الشعب، يترأس المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف في الوقت الحالي الأستاذ الدكتور بوالشلاغم عميروش.

المطلب الثاني: مهام المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة-

للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف عدة مهام يمكن تقسيمه إلى قسمين كالآتي:

- المهام الأساسية للمركز الجامعي في مجال التكوين العالي والتي تتمثل فيما يلي:
 - تكوين الإطارات الضرورية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبلاد.
 - تلقين الطلبة مناهج البحث وترقية التكوين عن طريق البحث.
 - المشاركة في التكوين المتواصل.
- المهام الأساسية للمركز الجامعي في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي وتتمثل في:
 - المشاركة في دعم القدرات العلمية والوطنية.
 - المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي.
 - المساهمة في ترقية الثقافة العلمية والوطنية.
 - تثمين نتائج البحوث ونشر الإعلام العلمي والثقافي.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة-

للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف عدة مديريات ومصالح، ولكل مديرية ومصحة مهام خاصة بها تساعد في عمل المركز بسهولة ومرونة، والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم(06): الهيكل التنظيمي للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف -ميلة-



المصدر: وثائق إدارية مقدمة من مديرية المركز .

المطلب الرابع: إحصائيات عمال المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف لسنة 2021

تمثل الجداول التالية آخر إحصاءات عمال المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف وذلك خلال السنة الدراسية 2021/2020:

الجدول رقم (03): مجموع العمال الإداريون والأساتذة في المركز الجامعي -ميلة-

الهيكل	الإداريون	الأساتذة
مديرية المركز	171	-
معهد العلوم والتكنولوجيا		
مديرية المعهد	18	-
قسم الرياضيات والإعلام الآلي	7	76
قسم علوم الطبيعة والحياة	5	69
قسم الهندسة المدنية والري	4	39
قسم الهندسة الميكانيكية والكهروميكانيك	3	43
المجموع	208	227
معهد الآداب واللغات		
مديرية المعهد	21	-
قسم اللغة والأدب العربي	5	80
قسم اللغات الأجنبية	7	51
المجموع	33	131
معهد العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير		
مديرية المعهد	14	-
قسم العلوم الإقتصادية والتجارية	5	30
قسم علوم التسيير	5	22
قسم العلوم المالية والمحاسبة	3	41
قسم الحقوق	2	10
المجموع	29	103
المجموع العام	270	461

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على وثائق إدارية مقدمة من مديرية المركز.

الجدول رقم(04): مجموع العمال الآخرون في المركز الجامعي -ميلة-

التعداد	الصنف
52	الحراس
31	عامل مهني مستوى أول
2	عامل مهني مستوى ثاني
5	سائق سيارة
90	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتماذ على وثائق إدارية مقدمة من إدارة المركز الجامعي -ميلة-

الجدول رقم(05): مجموع عمال المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف لسنة 2021.

التعداد	الصنف
270	الإداريون
461	الأساتذة
90	عمال آخرون
821	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتماذ على وثائق إدارية مقدمة من إدارة المركز الجامعي -ميلة-

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

يشكل الإطار المنهجي للدراسة جزءا مهما وضروريا لأي بحث علمي حيث تطرقنا من خلاله إلى التعرف على مجتمع وعينة الدراسة، مجالاتها، المنهج المتبع فيها، وأدوات وأساليب معالجتها.

المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينته

أولا: مجتمع الدراسة

يعني بمجتمع الدراسة مجموعة الوحدات الإحصائية المراد دراستها ومعرفة خصائصها بشكل دقيق، حيث يمكن تمييزها عن غيرها من الوحدات التي تكون المجتمع آخر، لذا مجتمع دراستنا يتمثل في مجموعة عمال المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف والذي بلغ عددهم في الموسم الجامعي، (2020-2021) حوالي 821 عاملا حسب الإحصائيات الرسمية المقدمة.

الجدول رقم(06): مجتمع الدراسة

العدد	العمال
461	الأساتذة
270	الإداريون
90	عمال آخرون
821	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على وثائق إدارية مقدمة من مديرية المركز.

ثانيا: عينة الدراسة

تم الإعتماد على طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة بحثنا والتي يبلغ حجمها 100 عامل من أصل 821 عامل، أي ما نسبته 12,18 من حجم المجتمع، حيث تم توزيع الإستبيان عليهم عبر زيارة ميدانية، تم استرداد كافة الإستبيانات الموزعة، وبعد فحصها استبعدنا أربعة نسخ نظرا لعدم تحقيقها شروط الإجابة الصحيحة.

الجدول رقم(07):الإستمارات الموزعة في مجتمع الدراسة.

العدد	الإستمارة
96	الإستمارات المستخدمة
00	الإستمارات الغير مسترجعة
04	الإستمارات المستبعدة
100	الإستمارات الكلية

المصدر: إعداد الطالبتين.

المطلب الثاني: مجالات الدراسة

تتمثل مجالات الدراسة في المجال المكاني والمتمثلة في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة-، المجال الزمني ويتمثل في الفترة الزمنية التي استوفتها الدراسة الميدانية، والمجال البشري يتمثل في عمال المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف.

- **المجال المكاني:** لقد وقع الاختيار لإجراء الدراسة الميدانية على المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة- والذي يعتبر من أهم المراكز الجامعية على المستوى الوطني والوحيد على المستوى الولائي.

- **المجال الزمني:** تمثلت الحدود الزمنية لدراستنا كما يلي:
الإطار النظري: وكان في الفترة الممتدة من (مارس/2022/ إلى أفريل/2022)، حيث تم فيها انجاز الجانب النظري للدراسة حيث تناولناه في فصل واحد الإطار النظري لجودة الحياة والوظيفية، والإلتزام التنظيمي، مقسم إلى مبحثين المبحث الأول جودة الحياة الوظيفية وأساسيات تطبيقها، أما المبحث الثاني فتمثل في عموميات حول الإلتزام التنظيمي.

الإطار التطبيقي: في الفترة الممتدة من (2022/04/17 إلى 2022/05/19) ولقد قمنا في هذه الفترة تحديد المكان والعينة التي ستجرى عليها الدراسة، بعدها حددنا محاور الإستمارة بعد الشروع في جمع المعلومات حول كل محور، وعرضها على أساتذة من أجل تحكيم هذه الإستمارة، بعدها تم إجراء تعديلات حسب النصائح والإقتراحات المقدمة من طرف الأساتذة المحكمين لها، وهذا تحت إشراف الأستاذ المشرف، وتم توزيع الإستمارة من (2022/04/19 إلى 2022/04/21).

- الجانب البشري: تمثل المجال المجال البشري للدراسة في عمال المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة- والذين بلغ عددهم حوالي 821 عامل موزعين على إداريين وأساتذة وعمال آخرون حيث بلغ عدد الإداريين 270، والأساتذة حوالي 461، أما العمال الآخرون فحوالي 52.

المطلب الثالث: منهج الدراسة وأدواتها

أولاً: منهج الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قمنا بإستخدام المنهج الوصفي التحليلي لكونه أكثر تناسبا مع نوع الدراسة، والذي سنحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، العلاقة بين مكوناتها، ومدى تأثير جودة الحياة الوظيفية على الإلتزام التنظيمي لدى عمال المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف.

ثانياً: أدوات الدراسة

اعتمدنا في دراستنا على الإستمارة كأداة أساسية لكونها من أهم وسائل البحث العلمي في جمع البيانات حيث قمنا بإعداد استبيان حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الإلتزام التنظيمي لعمال المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف تم توزيعه في شهر أفريل من عام 2022، وقسمناه إلى ثلاث محاور رئيسية كما يلي:

- المحور الأول: خاص بالبيانات الشخصية لمفردات الدراسة وهي (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة). (الملحق 01)
- المحور الثاني: وخاص بالمتغير المستقل وهو جودة الحياة الوظيفية ويحتوي على 25 عبارة موزعة على خمسة أبعاد وهي ظروف العمل المادية (أربعة عبارات) التوازن بين الحياة الشخصية والعملية (سبعة عبارات) العلاقات الإجتماعية (أربعة عبارات) المشاركة في اتخاذ القرارات (سنة عبارات) الأمان والإستقرار الوظيفي (أربعة عبارات). (الملحق 01)
- المحور الثالث: ويتعلق بالمتغير التابع الإلتزام التنظيمي ويحتوي على 14 عبارة موزعة على ثلاثة أبعاد الإلتزام الإستمراري، الإلتزام العاطفي، والإلتزام المعياري. (الملحق 01)

وقد عرضت جميعها باستخدام مقياس ليكارت الخماسي الذي يتكون من:

الجدول رقم (08): مقياس الإجابات على العبارات (ليكارت الخماسي)

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
الوزن	5	4	3	2	1

المصدر: محفوظ جودة، التحليل الأساسي باستخدام spss، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ص 23.

- ولتأكد من صدق أداة الدراسة لجأنا إلى عرض الإستمارة إلى شكلها الأولي على مجموعة من الأساتذة المحكمين الذين قاموا بإعطاء ملاحظاتهم وإقتراحاتهم حول استمارة الدراسة من حيث ملائمة المحاور ووضوح الأسئلة وكذا طريقة صياغتها. (الملحق 02)
- وتم توزيع الإستمارة على مفردات الدراسة من طرف الطالبتين وذلك للوقوف على جميع الملاحظات التي تبديها هذه المفردات والإجابة عليها في حينها.
- وتم جمع الإستمارات الموجهة للدراسة بعد ترك الوقت الكافي للمفردات من أجل الإجابة عليها، مع التأكد من عدم وجود أية استفسارات، بعد عملية الجمع قمنا بفحص الإستمارات حيث استبعدنا أربعة نسخ لعدم تحقيقها شروط الإجابة الصحيحة.

المطلب الرابع: أساليب المعالجة الإحصائية

تم تحليل ومعالجة البيانات إحصائيا باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences)، الذي يعتبر من الأنظمة المتقدمة التي تستخدم في إدارة البيانات وتحليلها إحصائيا سواء كانت بسيطة أو معقدة، ويرمز له بـ spss طبعة .

أولا: الأساليب الإحصائية المستخدمة

الجدول رقم(09): توزيع طول الفئات.

المستوى	الرمز	الفئة	درجة الموافقة
معارض بشدة	5	من 1 إلى 1,73	ضعيفة جدا
معارض	4	من 1,80 إلى 2,59	ضعيفة
محايد	3	من 2,60 إلى 3,39	متوسطة
موافق	2	من 3,40 إلى 4,19	عالية
موافق بشدة	1	من 4,20 إلى 5	عالية جدا

المصدر: عز حسن سيد عبدالفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والإحصاء الاستدلالي باستخدام spss، دار خوارزم العلمية، الرياض، 2008، ص540.

- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص مجتمع الدراسة.
- المتوسط الحساب (Arithmetic Mean): وذلك لحساب القيمة التي يعطيها مفردات الدراسة لكل عبارة من عبارات المحاور والمتوسط الحسابي العام لكل محور.

- **الانحراف المعياري (Standard Deviation):** حيث يتم استخدامه للتعرف على مدى انحراف إستجابات مفردات الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي.
- **معامل ألفا كرونباخ (Gronbach's Alpha):** لمعرفة ثبات عبارات الإستمارة.
- **معامل الارتباط بيرسون (Pearson Corrélation):** لقياس صدق العبارات ارتباطها.
- **تحليل الإنحدار الخطي البسيط (Simple Regression Analysis):** لإختبار أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.
- **تحليل الإنحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis):** لإختبار أثر أبعاد المتغير المستقل على أبعاد المتغير التابع.
- **إختبار T للمعينات المستقلة (Independent-Samples T-Test):** لمعرفة ما إذا كانت هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين.

ثانيا: صدق وثبات أداة الدراسة

تم اختبار صدق وثبات أداة الدراسة (الاستمارة) وفق الخطوات التالية:

1. صدق أداة الدراسة

- **الصدق الظاهري للاستمارة:** للتأكد من صدق الاستمارة تم عرضها على 5 محكمين من ذوي الاختصاص وهم أساتذة بمعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، (أنظر الملحق رقم 02)، لإبداء رأيهم في مدى دقة ووضوح العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة وقد تم إجراء أهم التعديلات بناء على آراءهم وملاحظاتهم، وقد استجبنا لآراء الأساتذة المحكمين في ظل التوجيهات والملاحظات التي أبدوها لنا، وقد قمنا بإجراء التعديلات في فقرات ومحاور الاستبيان وبعد إجراء التعديلات توصلنا إلى الاستمارة في صورتها النهائية كما هو موضح (أنظر ملحق رقم 01).
- **الصدق الداخلي للاستمارة:** من أجل التأكد من صدق الاستمارة، قمنا بحساب معامل الارتباط "بيرسون" لمعرفة درجة الارتباط بين كل عبارة من عبارات الاستمارة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتم إليه، كما هو موضح في الجداول التالية:

الجدول رقم (10): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد ظروف العمل المادية بالدرجة الكلية للبعد.

رقم العبارة	درجة الارتباط بالبعد	مستوى الدلالة
01	0.836**	0.000
02	0.789**	0.000
03	0.822**	0.000
04	0.798**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

**دال عند مستوى دلالة 0.01 فأقل.

يتضح من الجدول أعلاه أن: جميع معاملات الارتباط لعبارات بعد ظروف العمل المادية محكمة مع الدرجة الكلية للبعد، وأنها كلها دالة إحصائيا عند مستوى 0.01، حيث أن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من 0.01، و معامل الارتباط للعبارات ذات الدلالة المعنوية كان محصورا بين 0.789 و 0.836 وهذا يعني أن معامل الارتباط قوي بين العبارات مما يدل على صدقها اتساقها.

جدول رقم(11): معامل ارتباط بيرسون لعبارات بعد التوازن بين الحياة الشخصية والعملية بالدرجة الكلية.

رقم العبارة	درجة الارتباط بالبعد	مستوى الدلالة
05	0.733**	0.000
06	0.750**	0.000
07	0.589**	0.000
08	0.465**	0.000
09	0.552**	0.000
10	0.703**	0.000
11	0.667**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

**دال عند مستوى دلالة 0.01 فأقل.

*دال عند مستوى دلالة 0.05 فأقل.

يتضح من الجدول أعلاه أن: جميع معاملات الارتباط لعبارات بعد التوازن بين الحياة الشخصية والعملية محكمة مع الدرجة الكلية للبعد، وأنها كلها دالة إحصائياً عند مستوى 0.05، حيث أن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من 0.05، وأن معامل الارتباط للعبارات ذات الدلالة المعنوية كان محصوراً بين 0.465 و 0.750 وهذا يعني أن معامل الارتباط قوي بين العبارات مما يدل على صدقها اتساقها.

الجدول رقم(12): معامل ارتباط بيرسون لعبارات بعد العلاقات الاجتماعية بالدرجة الكلية للبعد

رقم العبارة	درجة الارتباط بالبعد	مستوى الدلالة
12	0.834**	0.000
13	0.639**	0.000
14	0.677**	0.000
15	0.770**	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات برنامج spss.

**دال عند مستوى دلالة 0.01 فأقل.

*دال عند مستوى دلالة 0.05 فأقل.

يتضح من الجدول أعلاه أن: جميع معاملات الارتباط لعبارات بعد العلاقات الاجتماعية محكمة مع الدرجة الكلية، وأنها كلها دالة إحصائياً عند مستوى 0.05، حيث أن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من 0.05، وأن معامل الارتباط للعبارات ذات الدلالة المعنوية كان محصوراً بين 0.639 و 0.834 وهذا يعني أن معامل الارتباط قوي بين العبارات مما يدل على أنها صادقة ومتسقة.

الجدول رقم(13): معامل ارتباط بيرسون لعبارات بعد المشاركة في اتخاذ القرارات بالدرجة الكلية للبعد.

رقم العبارة	درجة ارتباط البعد	مستوى الدلالة
16	0.692**	0.000
17	0.643**	0.000
18	0.795**	0.000
19	0.749**	0.000
20	0.791**	0.000
21	0.789**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

**دال عند مستوى دلالة 0.01 فأقل.

*دال عند مستوى دلالة 0.05 فأقل.

يتضح من الجدول أعلاه أن: جميع معاملات الارتباط لعبارات بعد المشاركة في اتخاذ القرارات محكمة مع الدرجة الكلية، وأنها كلها دالة إحصائيا عند مستوى 0.05، حيث أن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من 0.05، ومعامل الارتباط للعبارات ذات الدلالة المعنوية كان محصورا بين 0.643 و 0.795 وهذا يعني أن معامل الارتباط قوي بين العبارات مما يدل على أنها صادقة ومتسقة.

الجدول رقم(14): معامل ارتباط بيرسون لعبارات بعد الأمان والاستقرار الوظيفي بالدرجة الكلية.

رقم العبارة	درجة ارتباط البعد	مستوى الدلالة
22	0.589**	0.000
23	0.773**	0.000
24	0.671**	0.000
25	0.586**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

**دال عند مستوى دلالة 0.01 فأقل.

يتضح من الجدول أعلاه أن: جميع معاملات الارتباط لعبارات بعد الأمان والاستقرار الوظيفي محكمة مع الدرجة الكلية، وأنها كلها دالة إحصائياً عند مستوى 0.05 حيث أن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من 0.05، وأن معامل الارتباط للعبارات ذات الدلالة المعنوية كان محصوراً بين 0.586 و 0.773 وهذا يعني أن معامل الارتباط قوي بين العبارات مما يدل على صدقها واتساقها.

الجدول رقم (15): معامل ارتباط بيرسون لعبارات الالتزام التنظيمي.

رقم العبارة	درجة ارتباط البعد	مستوى الدلالة
01	0.558**	0.009
02	0.265**	0.000
03	0.350**	0.000
04	0.507**	0.000
05	0.513**	0.000
06	0.687**	0.000
07	0.592**	0.000
08	0.414**	0.000
09	0.196**	0.055
10	0.348**	0.001
11	0.611**	0.000
12	0.388**	0.000
13	0.550**	0.000
14	0.522**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات برنامج spss.

**دال عند مستوى دلالة 0.01 فأقل.

*دال عند مستوى دلالة 0.05 فأقل.

يتضح من الجدول أعلاه أن: جميع معاملات الارتباط لعبارات الالتزام التنظيمي محكمة مع الدرجة الكلية، وأنها كلها دالة إحصائياً عند مستوى 0.05 حيث أن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من 0.05، وأن معامل الارتباط للعبارات ذات الدلالة المعنوية كان محصوراً بين 0.196 و 0.687 وهذا يعني أن معامل الارتباط قوي بين العبارات مما يدل على صدقها واتساقها.

الجدول رقم (16): معامل ارتباط بيرسون لعبارات جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي.

العبرة	درجة ارتباط البعد	مستوى الدلالة
جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي	0.553**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات برنامج spss.

**دال عند مستوى دلالة 0.01 فأقل.

يتضح من الجدول أعلاه أن: معاملات ارتباط كل عبارات محور جودة الحياة الوظيفية ومحور الالتزام التنظيمي بلغت 0,553، وهي أكبر من 50 حيث جاءت مستويات الدلالة بقيمة 0,000 وهي أقل من 0.01 وهذا يعني أن معامل الارتباط قوي، و محاور الاستبيان صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسها.

• اختبار التوزيع الطبيعي _ Normality Distribution Test:

تم استخدام اختبار كولمغوروف - سمرنوف Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم(17): يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

المجال	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية sig	قيمة Z
ظروف العمل المادية	4	0.003	0.116
التوازن بين الحياة الشخصية والعملية	7	0.008	0.108
العلاقات الاجتماعية	4	0.001	0.124
المشاركة في اتخاذ القرار	6	0.200	0.074
الأمان والاستقرار الوظيفي	4	0.027	0.097
جودة الحياة الوظيفية في المركز الجامعي	25	0.200	0.058
الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي	14	0.187	0.078
جميع مجالات الاستبيان	39	0.200	0.068

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss.

نلاحظ من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم(17) أن القيمة الاحتمالية sig أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي حيث تم استخدام الاختبارات العلمية لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

2. ثبات أداة الدراسة:

يقصد بالثبات هو أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه عدة مرات متتالية، أي هو درجة الاتساق والانسجام والاستمرارية عند تكرير استخدامه في أوقات مختلفة.

وقد تحققنا من ثبات استبانة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ وصدقه بحساب جدره التربيعي، حيث أن:

- إذا كانت ألفا أقل من (60%) فالثبات ضعيف.
- إذا كانت ألفا محصورة بين (60% و70%) فالثبات مقبول.
- إذا كانت ألفا محصورة بين (70% و80%) الثبات جيد.
- إذا كانت ألفا أكبر من (80%) الثبات ممتاز.

وكانت النتائج كما هي موضحة في الشكل التالي:

جدول رقم(18): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة (الاستبيان)

المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	الصدق
محور جودة الحياة الوظيفية	25	0,902	0,949
ظروف العمل المادية	4	0,827	0,9093
التوازن بين الحياة الشخصية والعملية	7	0,760	0,871
العلاقات الإجتماعية	4	0,707	0,8408
المشاركة في اتخاذ القرارات	6	0,838	0,915
الأمان والإستقرار الوظيفي	4	0,558	0,746
محور الالتزام التنظيمي	14	0,721	0,849
مجموع المحورين	39	0,904	0,950

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على: مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول أعلاه إتضح أن معامل ألفا كرونباخ بلغ في عبارات محور جودة الحياة الوظيفية (0,902) وهو ما يدل أن ثبات هذا المحور ممتاز، بينما بلغ معامل ألفا كرونباخ في عبارات محور الالتزام التنظيمي (0,721) مما يعني أن ثبات هذا المحور جيد مما يعني أنه يمكن اعتماده في تحليل نتائج الدراسة، حيث أن إجابات العمال تتمتع بدرجة عالية من المصادقية، لأن معامل الثبات العام للإستمارة ككل بلغ (0,904) لعدد العبارات المقدر ب (39) عبارة موزعة على (96) إستمارة، وبناء عليه فإن هذه الأداة تتمتع بدرجة ممتازة من الثبات.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشة الفرضيات

وسيتم في هذا المبحث عرض وتحليل نتائج الدراسة المتحصل عليها من خلال مخرجات برنامج SPSS وكذا تحليل فرضيات الدراسة (الملحق رقم 03).

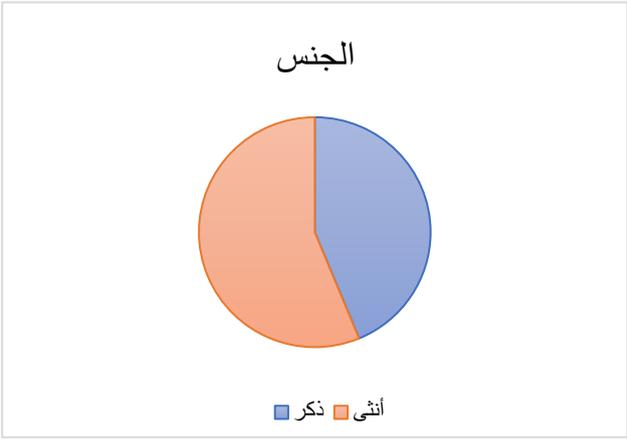
المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

أولاً: تحليل البيانات الشخصية

1. الجنس: يتوزع أفراد عينة الدراسة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (19): توزيع أفراد العينة حسب الجنس الشكل رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	ذكر	أنثى
التكرارات	42	54
النسبة %	43,8	56,3

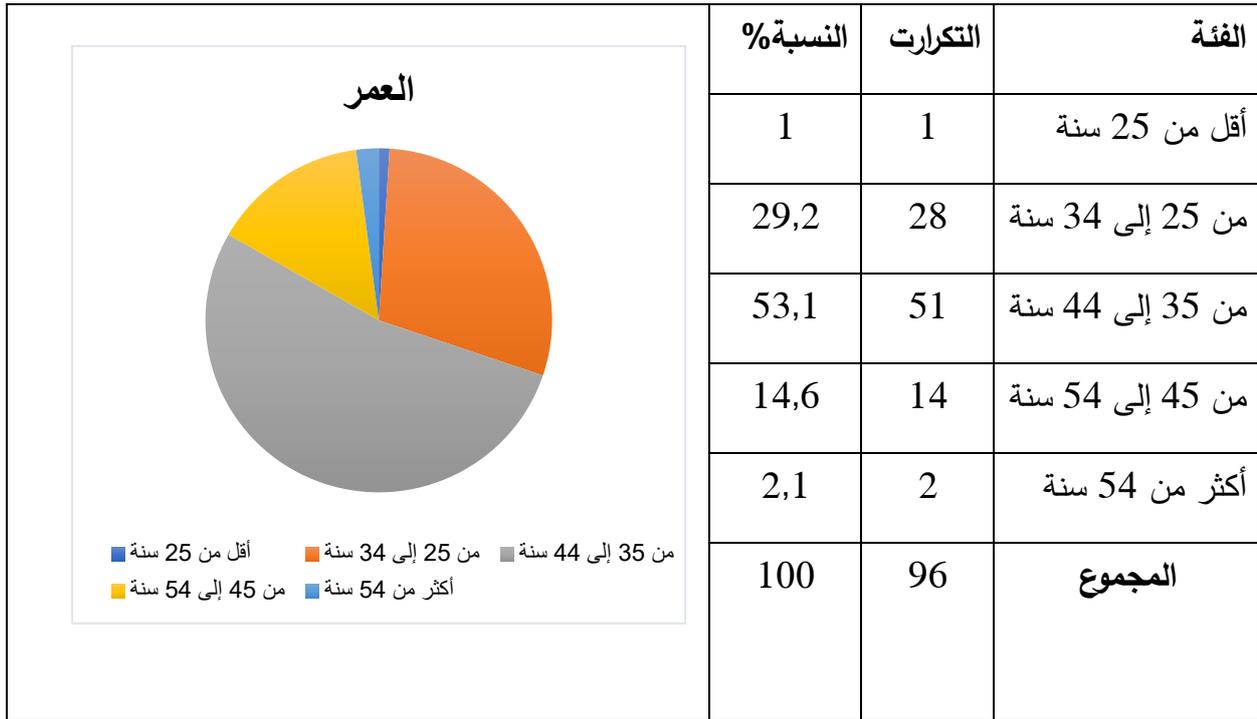


المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على: مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن حوالي (43,8%) من العينة هم ذكور وحوالي (56,3%) هم إناث.

2. العمر: توزيع مفردات العينة حسب متغير العمر كما هو موضح في الجدول والشكل التالي:

الجدول رقم(20): توزيع أفراد العينة حسب العمر الشكل رقم(08): توزيع أفراد العينة حسب العمر

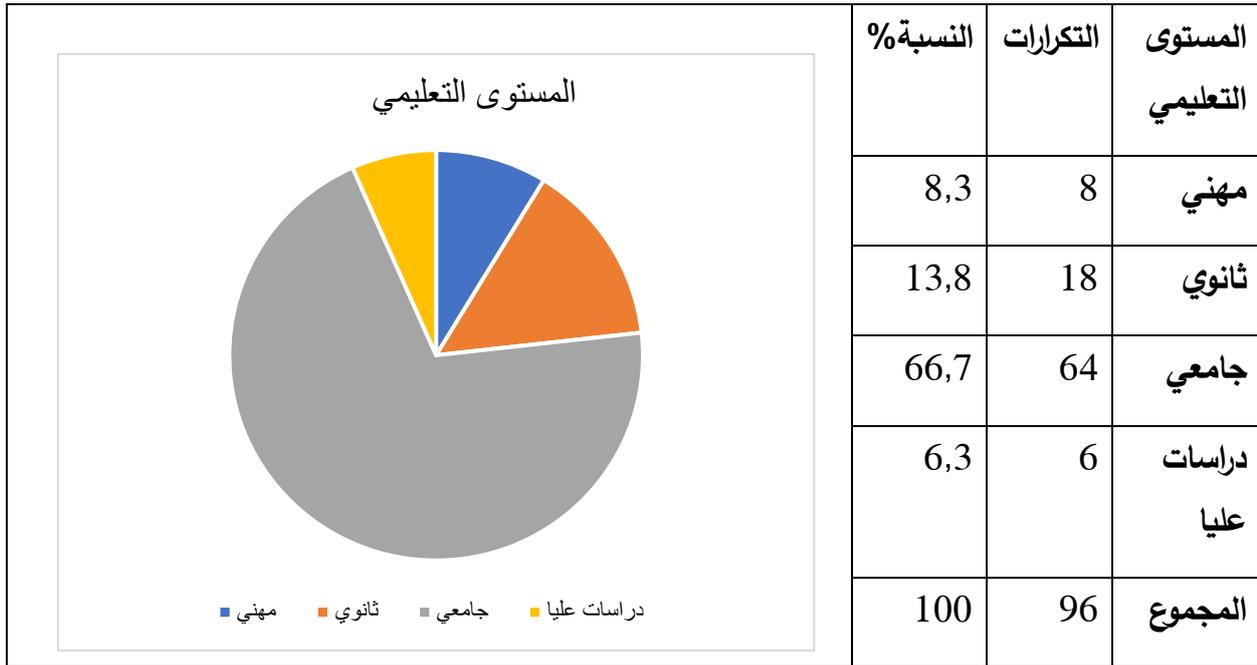


المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على: مخرجات برنامج spss.

من الجدول والشكل أعلاه نجد أن الفئة التي احتلت المرتبة الأولى في المركز الجامعي من حيث متغير العمر هي فئة من 35 إلى 44 سنة بنسبة (53,1) % ، تليها الفئة من 25 إلى 34 سنة بنسبة (29,2) % ، تليها الفئة من 45 إلى 54 سنة بنسبة (14,6) % ، ثم الفئة الأكثر من 54 سنة بنسبة (2,1) % ، وفي المرتبة الأخيرة الفئة الأقل من 25 سنة بنسبة (1) % .

3. المستوى التعليمي: يحدد الجدول والشكل التاليين العينة المدروسة وفق المستوى التعليمي لديهم:

الجدول رقم(21): توزيع أفراد العينة حسب المستوى الشكل رقم(09): توزيع أفراد العينة حسب المستوى

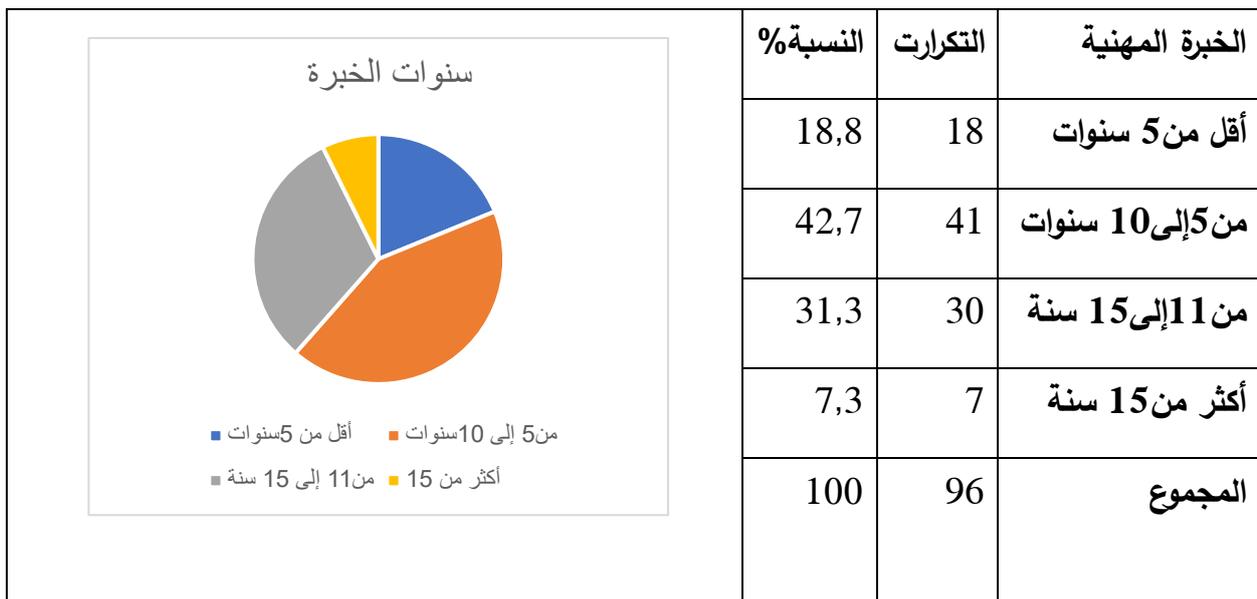


المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على: مخرجات برنامج spss.

من الجدول والشكل أعلاه نجد أن المستوى الجامعي احتل المرتبة الأولى بنسبة (66,7)% من العينة المدروسة، يليه المستوى الثانوي بنسبة (13,8)% ، ثم المستوى المهني (8,3)% ، وفي المرتبة الأخيرة مستوى الدراسات العليا بنسبة (6,3)% .

4. سنوات الخبرة: يمكن أن نحدد توزيع أفراد العينة وفق لسنوات الخبرة حسب الجدول والشكل التالي:

الجدول رقم(22): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة الشكل رقم(10): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على: مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول والشكل أعلاه نجد أن الفئة الغالبة من حيث سنوات الخبرة في العينة المدروسة هي الفئة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة (42,7) % ، تليها الفئة من 11 إلى 15 سنة بنسبة (31,3) % ، ثم الفئة الأقل من 5 سنوات بنسبة (18,8) % ، وفي الأخير الفئة الأكثر من 15 سنة بنسبة (7,3) % .

ثانيا: تحليل بيانات جودة الحياة الوظيفية

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والتكرارات والنسبة وكذا الأهمية النسبية لمعرفة درجة الموافقة والنتائج موضحة في الشكل التالي:

الجدول رقم(23): المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، التكرار والنسب والأهمية النسبية لفقرات جودة

الحياة الوظيفية

المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التكرار والنسب	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	درجة الموافقة	الأهمية النسبية
بعد ظروف العمل المادية	3,0260	0,9641	—	—	—	—	—	—	متوسطة	61%
يوفر المركز الجامعي الوسائل والتجهيزات ذات جودة عالية وتفي احتياجات الموظفين	2,8542	1,1605	التكرار	9	38	14	28	7	متوسطة	57%
			النسبة %	9,4	39,6	14,6	29,2	7,3		
يوفر المركز الجامعي عناصر الأمن والحماية من الأخطار (الأمن الجامعي، الإطفائيات...)	3,5208	1,1963	التكرار	9	13	9	49	16	عالية	70%
			النسبة %	9,4	13,5	9,4	51,06	16,7		
يوفر المركز الجامعي أجواء هادئة ومريحة للموظفين ومناسبة للعمل مثل توفر الأثاث المريح، الإضاءة، التهوية والنظافة	2,9479	1,1997	التكرار	13	25	19	32	7	متوسطة	59%
			النسبة %	13,5	26	19,8	33,3	7,3		
يعمل المركز الجامعي على توفير التسهيلات للعاملين في إنجاز أعمالهم مثل وسائل التكنولوجيا، مواصلات، وسائل اتصالات...	2,7813	1,1982	التكرار	14	33	15	28	6	متوسطة	56%
			النسبة %	14,6	34,4	15,6	29,2	6,3		
التوازن بين الحياة الشخصية والعملية	2,9643	0,6531	—	—	—	—	—	—	متوسطة	59%
يسمح المركز الجامعي للموظفين بالعمل الجزئي	7396,2	1,0487	التكرار	10	36	21	27	2	متوسطة	55%
			النسبة %	10,4	37,5	21,9	28,1	2,1		
يسمح المركز الجامعي للموظفين بتشارك المهام بينهم	2,7292	1,0610	التكرار	11	35	21	27	2	متوسطة	55%
			النسبة %	11,5	36,5	21,9	28,1	2,1		
يسمح المركز الجامعي للموظفين بقضاء بعض ساعات العمل في المنزل	2,0104	1,0207	التكرار	34	40	11	9	2	ضعيفة	40%
			النسبة %	35,4	41,7	11,5	9,4	2,1		
يمكن للموظفين في المركز الجامعي مغادرة مكان العمل عند حدوث أمر طارئ أو شخصي	4,1354	0,6746	التكرار	00	3	7	60	26	عالية	83%
			النسبة %	00	3,1	7,3	62,5	27,1		
يخصص المركز الجامعي خدمات اجتماعية لرعاية الموظفين	3,4176	1,1018	التكرار	7	14	18	46	11	عالية	68%
			النسبة %	7,3	14,6	18,8	47,9	11,5		

%51	ضعيفة	5	17	24	29	21	التكرار	1,1690	2,5417	يعتبر نظام الإجازات المرضية والرحلات الأعتيادية المعمول بهم مناسب وكافي
		5,2	17,7	25	30,2	21,9	النسبة%			
%64	متوسطة	5	37	29	20	5	التكرار	0,9946	3,1771	يوفر المركز الجامعي جداول عمل مرنة لتأدية المهام المطلوبة
		5,2	38,5	30,2	20,8	5,2	النسبة%			
%64	متوسطة	-	-	-	-	-	-	0,8025	3,1927	العلاقات الإجتماعية
%65	متوسطة	9	39	22	20	6	التكرار	1,0881	3,2604	يعزز المركز الجامعي مبادئ التعاون والتكامل بين الأفراد في محيط العمل
		9,4	40,6	22,9	20,8	6,3	النسبة%			
%46	ضعيفة	3	12	23	31	27	التكرار	1,1061	2,3021	تعمل إدارة المركز الجامعي على إشباع حاجات العاملين الطبيعية والنفسية والإجتماعية وتحفزهم على العمل
		3,1	12,5	24	32,3	28,1	النسبة%			
%75	عالية	21	48	14	6	7	التكرار	1,1000	3,7292	يتبادل موظفو المركز الجامعي الزيارات الإجتماعية مع زملائهم في العمل مثل المناسبات، الأفراح، تعزية...
		21,9	50	14,6	6,3	7,3	النسبة%			
%70	عالية	16	38	24	12	6	التكرار	1,1048	3,4792	تتميز العلاقات بين الرؤساء والمؤوسين في المركز الجامعي بالتقدير والإحترام
		16,7	39,6	25	12,5	6,3	النسبة%			
%56	متوسطة	-	-	-	-	-	-	0,7814	2,8125	المشاركة في اتخاذ القرار
%54	متوسطة	1	24	27	32	12	التكرار	1,0189	2,6875	تسمح إدارة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة- بمشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية
		1	25	28,1	33,3	12,5	النسبة%			
%66	متوسطة	9	39	29	12	7	التكرار	1,0512	3,3229	تساهم مشاركة العاملين في اتخاذ القرار في تحسين أداء موظفي المركز الجامعي
		9,4	40,6	30,2	12,5	7,3	النسبة%			
%55	متوسطة	2	25	26	32	11	التكرار	1,0386	2,7396	تسمح إدارة المركز الجامعي للعاملين بالمشاركة في حل المشكلات
		2,1	26	27,1	33,3	11,5	النسبة%			
%51	ضعيفة	2	16	30	33	15	التكرار	1,0143	2,5521	تسمح إدارة المركز الجامعي للموظفين بالمشاركة في تحديد المكافآت بناء على أدائهم
		2,1	16,7	31,3	34,4	15,6	النسبة%			
%55	متوسطة	4	21	31	25	15	التكرار	1,1000	2,7292	تشجع إدارة المركز الجامعي المناقشة الجماعية لتحديد أساليب العمل
		4,2	21,9	32,3	26	15,6	النسبة%			
%57	متوسطة	5	22	34	23	12	التكرار	1,0792	2,8438	تسمح الإدارة للعاملين في اتخاذ القرارات التي تمس عملهم في المركز الجامعي
		5,2	22,9	35,4	24	12,5	النسبة%			
%65	متوسطة	-	-	-	-	-	-	0,6901	3,2552	الأمان والإستقرار الوظيفي
%63	متوسطة	6	27	43		7	التكرار	0,9760	3,1250	توفر ضمانات تحمي العاملين من خسارة الوظيفة دون أسباب شرعية
		6,3	28,1	44,8		7,3	النسبة%			
%61	متوسطة	7	27	31		7	التكرار	1,0608	3,0313	توفر الأيمن من الإجراءات الإدارية التعسفية مما يؤدي إلى رفع الإستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية
		7,3	28,1	32,3		7,3	النسبة%			
%64	متوسطة	14	28	25		7	التكرار	1,1690	3,2083	يعمل الموظفون في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه
		14,6	29,2	26		7,3	النسبة%			

73%	عالية	17	46	18		2	التكرار	0,9929	3,6563	يوفر المركز الجامعي نظام تعويضات وتأمينات في حالة تعرض الموظف لحوادث في العمل
		17,7	47,9	18,8		2,1	النسبة%			
61%	متوسطة	-	-	-	-	-	-	0,5921	3,0501	مجموع أبعاد جودة الحياة الوظيفية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على: مخرجات برنامج spss.

يتضح من الجدول أعلاه أن إجابات أفراد العينة على عبارات بعد ظروف العمل المادية تعتبر كافية، حيث بلغ متوسطه الحسابي (3,0260)، وهذا يعني أن درجة موافقته متوسطة إذ تدخل ضمن الفئة (2,60 إلى 3,39)، وبلغ انحرافه المعياري (0,9641) حيث كلما اقتربت القيمة إلى الصفر يعني ذلك عدم وجود انحرافات في الإجابات وفي مايلي تفصيل للنتائج الإحصائية لفقرات هذا البعد:

➤ جاءت الفقرة رقم (01): في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (2,8542) وبدرجة موافقة متوسطة، وانحراف معياري بلغ (1,1605) أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (36,5)% يوافقون على أن المركز الجامعي يوفر وسائل وتجهيزات ذات جودة عالية وتفي احتياجات الموظفين، بينما حوالي (49)% لا يوافقون عليها.

➤ جاءت الفقرة رقم (02): في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3,5208) وبدرجة موافقة عالية، وانحراف معياري بلغ (1,1963) أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (67,76) يوافقون على أن المركز الجامعي يوفر عناصر الأمن والحماية من الأخطار مثل الأمن الجامعي، الإطفائيات...، بينما حوالي (22,9) لا يوافقون عليها.

➤ جاءت الفقرة رقم (03): في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (2,9479) وبدرجة موافقة متوسطة، وانحراف معياري بلغ (1,1997) أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (40,6) يوافقون على أن المركز الجامعي يوفر أجواء هادئة ومريحة للموظفين ومناسبة للعمل مثل توفر الأثاث المريح، الإضاءة، التهوية والنظافة ، بينما حوالي (39,5) لا يوافقون عليها.

➤ جاءت الفقرة رقم (04): في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره (2,7813) وبدرجة موافقة متوسطة، وانحراف معياري بلغ (1,1982) أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (35,5) يوافقون على أن المركز الجامعي يوفر التسهيلات للعاملين في إنجاز أعمالهم مثل وسائل التكنولوجيا، مواصلات، وسائل اتصالات... ، بينما حوالي (51) لا يوافقون عليها.

بعد التوازن بين الحياة الشخصية والعملية حيث بلغ متوسطه الحسابي (2,9643)، وهذا يعني أن درجة موافقته متوسطة إذ تدخل ضمن الفئة (2,60 إلى 3,39)، وبلغ انحرافه المعياري (0,6531) حيث كلما اقتربت القيمة إلى الصفر يعني ذلك عدم وجود انحرافات في الإجابات وفي مايلي تفصيل للنتائج الإحصائية لفقرات هذا البعد:

- جاءت الفقرة رقم (01): في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره (2,7396) وبدرجة موافقة متوسطة، وانحراف معياري بلغ (1,0487) أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (30,2)% يوافقون على أن المركز الجامعي يسمح للموظفين بالعمل الجزئي، بينما حوالي (47,9)% لا يوافقون عليها.
 - جاءت الفقرة رقم (02): في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قدره (2,7292) وبدرجة موافقة متوسطة، وانحراف معياري بلغ (1,0610) أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (30,2) يوافقون على أن المركز الجامعي يسمح للموظفين بتشارك المهام بينهم، بينما حوالي (48) لا يوافقون عليها.
 - جاءت الفقرة رقم (03): في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي قدره (2,0104) وبدرجة موافقة ضعيفة، وانحراف معياري بلغ (1,0207) أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (11,5) يوافقون على أن المركز الجامعي يسمح للموظفين بقضاء بعض ساعات العمل في المنزل، بينما حوالي (77,1) لا يوافقون عليها.
 - جاءت الفقرة رقم (04): في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4,1354) وبدرجة موافقة عالية، وانحراف معياري بلغ (0,6746) أي لا يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (89,6) يوافقون على أن المركز الجامعي يسمح للموظفين مغادرة مكان العمل عند حدوث أمر طارئ أو شخصي، بينما حوالي (3,1) لا يوافقون عليها.
 - جاءت الفقرة رقم (05): في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (3,4167) وبدرجة موافقة عالية، وانحراف معياري بلغ (1,1018) أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (59,4)% يوافقون على أن المركز الجامعي يخصص خدمات اجتماعية لرعاية الموظفين، بينما حوالي (21,9)% لا يوافقون عليها.
 - جاءت الفقرة رقم (06): في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي قدره (2,5417) وبدرجة موافقة ضعيفة، وانحراف معياري بلغ (1,1690) أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (22,9) يوافقون على أن نظام الإجازات المرضية والرحلات الأعتيادية المعمول بهم مناسب وكافي، بينما حوالي (52,1) لا يوافقون عليها.
 - جاءت الفقرة رقم (07): في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (3,1771) وبدرجة موافقة متوسطة، وانحراف معياري بلغ (0,9946) أي يوجد لا تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (43,7) يوافقون على أن المركز الجامعي يوفر جداول عمل مرنة لتأدية المهام المطلوبة، بينما حوالي (26) لا يوافقون عليها.
- بعد العلاقات الإجتماعية حيث بلغ متوسطه الحسابي (3,1927)، وهذا يعني أن درجة موافقته متوسطة إذ تدخل ضمن الفئة (2,60 إلى 3,39)، وبلغ انحرافه المعياري (0,8025) حيث كلما اقتربت القيمة إلى الصفر يعني ذلك عدم وجود انحرافات في الإجابات وفي مايلي تفصيل للنتائج الإحصائية ل فقرات هذا البعد:

➤ جاءت الفقرة رقم (01): في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (3,2604) وبدرجة موافقة متوسطة، وانحراف معياري بلغ (1,0881) أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (50)% يوافقون على أن المركز الجامعي يعزز مبادئ التعاون والتكامل بين الأفراد في محيط العمل ، بينما حوالي (27,1) % لا يوافقون عليها.

➤ جاءت الفقرة رقم (02): في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره (2,3021) وبدرجة موافقة ضعيفة، وانحراف معياري بلغ (1,1061) أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (15,6) يوافقون على أن المركز الجامعي يعمل على إشباع حاجات العاملين الطبيعية والنفسية والاجتماعية وتحفزهم على العمل، بينما حوالي (60,4) لا يوافقون عليها.

➤ جاءت الفقرة رقم (03): في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3,7292) وبدرجة موافقة عالية، وانحراف معياري بلغ (1,1000) أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (71,9) يوافقون على تبادل موظفوا المركز الجامعي الزيارات الاجتماعية مع زملائهم في العمل مثل المناسبات، الأفراح، تعزية...، بينما حوالي (13,6) لا يوافقون عليها.

➤ جاءت الفقرة رقم (04): في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (3,4792) وبدرجة موافقة عالية، وانحراف معياري بلغ (1,1048) أي لا يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (56,3) يوافقون على أن العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين في المركز الجامعي تتميز بالتقدير والإحترام، بينما حوالي (18,8) لا يوافقون عليها.

بعد المشاركة في اتخاذ القرارات حيث بلغ متوسطه الحسابي (2,8125)، وهذا يعني أن درجة موافقته متوسطة إذ تدخل ضمن الفئة (2,60 إلى 3,39)، وبلغ انحرافه المعياري (0,7814) حيث كلما اقتربت القيمة إلى الصفر يعني ذلك عدم وجود انحرافات في الإجابات وفي مايلي تفصيل للنتائج الإحصائية ل فقرات هذا البعد:

➤ جاءت الفقرة رقم (01): في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قدره (2,6875) وبدرجة موافقة متوسطة، وانحراف معياري بلغ (1,0189) أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (26)% يوافقون على أن إدارة المركز الجامعي تسمح بمشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية، بينما حوالي (45,8) % لا يوافقون عليها.

➤ جاءت الفقرة رقم (02): في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3,3229) وبدرجة موافقة متوسطة، وانحراف معياري بلغ (1,0512) أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (50) يوافقون على أن مشاركة العاملين في اتخاذ القرار في تساهم تحسين أداء موظفي المركز الجامعي، بينما حوالي (19,8) لا يوافقون عليها.

➤ جاءت الفقرة رقم (03): في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (2,7396) وبدرجة موافقة متوسطة، وانحراف معياري بلغ (1,0386) أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (28,1) يوافقون على أن إدارة المركز الجامعي تسمح للعاملين بالمشاركة في حل المشكلات، بينما حوالي (44,8) لا يوافقون عليها.

➤ جاءت الفقرة رقم (04): في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي قدره (2,5521) وبدرجة موافقة ضعيفة، وانحراف معياري بلغ (1,0143) أي لا يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (18,8) يوافقون على أن إدارة المركز الجامعي تسمح للموظفين بالمشاركة في تحديد المكافآت بناء على أدائهم، بينما حوالي (41,6) لا يوافقون عليها.

➤ جاءت الفقرة رقم (05): في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره (2,7292) وبدرجة موافقة متوسطة، وانحراف معياري بلغ (1,1000) أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (26,1)% يوافقون على أن إدارة المركز الجامعي تشجع المناقشة الجماعية لتحديد أساليب العمل، بينما حوالي (41,6)% لا يوافقون عليها.

➤ جاءت الفقرة رقم (06): في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (2,8438) وبدرجة موافقة متوسطة، وانحراف معياري بلغ (1,0792) أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (28,1) يوافقون على أن الإدارة تسمح للعاملين في اتخاذ القرارات التي تمس عملهم في المركز الجامعي، بينما حوالي (36,5) لا يوافقون عليها.

بعد الأمان والاستقرار الوظيفي حيث بلغ متوسطه الحسابي (3,2552)، وهذا يعني أن درجة موافقته متوسطة إذ تدخل ضمن الفئة (2,60 إلى 3,39)، وبلغ انحرافه المعياري (0,6901) حيث كلما اقتربت القيمة إلى الصفر يعني ذلك عدم وجود انحرافات في الإجابات وفي مايلي تفصيل للنتائج الإحصائية ل فقرات هذا البعد:

➤ جاءت الفقرة رقم (01): في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (3,1250) وبدرجة موافقة متوسطة، وانحراف معياري بلغ (0,9760) أي لا يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (34,4)% يوافقون على توفر ضمانات تحمي العاملين من خسارة الوظيفة دون أسباب شرعية، بينما حوالي (20,6)% لا يوافقون عليها.

➤ جاءت الفقرة رقم (02): في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره (3,0313) وبدرجة موافقة متوسطة، وانحراف معياري بلغ (1,0608) أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (35,4) يوافقون على توفر الأمن من الإجراءات الإدارية التعسفية مما يؤدي إلى رفع الإستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية، بينما حوالي (32,3) لا يوافقون عليها.

➤ جاءت الفقرة رقم (03): في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (3,2083) وبدرجة موافقة متوسطة، وانحراف معياري بلغ (1,1690) أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (43,8) يوافقون على

أن الموظفون يعملون في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه، بينما حوالي (30,2) لا يوافقون عليها.

➤ جاءت الفقرة رقم (04): في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3,6563) وبدرجة موافقة عالية، وانحراف معياري بلغ (0,9929) أي لا يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (65,6) يوافقون على أن المركز الجامعي يوفر نظام تعويضات وتأمينات في حالة تعرض الموظف لحوادث في العمل، بينما حوالي (15,6) لا يوافقون عليها.

الجدول رقم(24): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية

أبعاد جودة الحياة الوظيفية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
العوامل المادية والمعنوية	3,0610	0,6607	1	متوسطة
العوامل الوظيفية والتنظيمية	3,0339	0,6299	2	متوسطة
إجمالي جودة الحياة الوظيفية	3,0501	0,5921	-	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على: مخرجات برنامج spss.

وبناء على ما تقدم يتضح أن مستوى جودة الحياة الوظيفية السائد في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة- جاء متوسطا وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين عن أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة (3,0501) بانحراف معياري (0,5921) وتفسير ذلك كما يلي:

➤ نلاحظ أن عامل "بيئة العمل المادية والمعنوية" والذي يضم بعد ظروف العمل المادية، بعد التوازن بين الحياة الشخصية والعملية، وبعد العلاقات الإجتماعية، جاء بالترتيب الأول من حيث الترتيب المعطى له من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات (3,06) بانحراف معياري (0,660). ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى درجة قبول متوسطة.

➤ نلاحظ أن بعد "بيئة العمل الوظيفية والتنظيمية" والذي يضم بعد الإستقرار والأمان الوظيفي، وبعد المشاركة في اتخاذ القرارات، جاء بالترتيب الثاني من حيث الترتيب المعطى له من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات (3,03) بانحراف معياري (0,629). ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى درجة قبول متوسطة.

بمعنى أنه لا يوجد بيئة سائدة في المركز الجامعي حيث أن كلا البيئتين "المادية والمعنوية" و "الوظيفية والتنظيمية" كانتا في نفس المستوى من درجة القبول هي المتوسطة، بحيث عمل المركز الجامعي على توفير العوامل المادية والمعنوية وكذا العوامل الوظيفية والتنظيمية، وعند التفصيل نجد أن بعد الأمان والاستقرار الوظيفي يحتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3,2552) وانحراف معياري (0,6901)، أما بعد العلاقات الإجتماعية فقد جاء في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3,1927) وانحراف معياري (0,8025)، فبين حين حصل بعد ظروف العمل المادية على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3,0260) وانحراف معياري (0,9641)،

وحصل بعد التوازن بين الحياة الشخصية والعملية على المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2,9643) وانحراف معياري (0,6531)، وفي المرتبة الخامسة بعد المشاركة في اتخاذ القرارات بمتوسط حسابي (2,8125) وانحراف معياري (0,7814).

ثالثا: تحليل بيانات الالتزام التنظيمي

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والتكرارات والنسبة وكذا الأهمية النسبية لمعرفة درجة الموافقة والنتائج موضحة في الشكل التالي:

الجدول رقم(25): المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، التكرار والنسب والأهمية النسبية لفقرات الالتزام التنظيمي

المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التكرار والنسب	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	درجة الموافقة	الأهمية النسبية
أهتم بسمعة المركز الجامعي وبتحسين صورته في المجتمع	4,1458	0,8457	التكرار	2	2	10	48	34	عالية	%83
			النسبة%	2,1	2,1	10,4	50	35,4		
ألتزم بأوقات الدوام ولا أتأخر عن العمل	4,2396	0,6608	التكرار	00	2	6	55	33	عالية جدا	%85
			النسبة%	00	2,1	6,3	57,3	34,4		
ألتزم بتنفيذ التعليمات والتوجيهات والأوامر بدقة	4,2500	0,6649	التكرار	00	1	9	51	35	عالية جدا	%85
			النسبة%	00	1	9,4	53,1	36,5		
يوجد توافق بين قيم المركز الجامعي والقيم التي أتمسك بها	3,4375	0,9493	التكرار	2	16	25	44	9	عالية	%69
			النسبة%	2,1	16,7	26	45,8	9,4		
أرغب في الاستمرار بالعمل داخل المركز الجامعي	3,3333	1,2453	التكرار	13	12	13	46	12	متوسط	%67
			النسبة%	13,5	12,5	13,5	47,9	12,5		
أشعر أن أي مشكلة يتعرض لها المركز الجامعي هي جزء من مشاكلي الخاصة	3,2396	1,2204	التكرار	12	12	27	31	14	متوسط	%65
			النسبة%	12,5	12,5	28,1	32,3	14,6		
أفضل الاستمرار في مناصبي الحالي حتى لو توفرت لدي فرص عمل في مؤسسات أخرى	2,7813	1,3703	التكرار	21	26	15	21	13	متوسط	%56
			النسبة%	21,9	27,1	15,6	21,9	13,5		
يسبب تركي لعملي في المركز الجامعي مشاكل مادية ومعنوية في حياتي	3,5208	1,1963	التكرار	7	13	21	33	22	مرتفع	%70
			النسبة%	7,3	13,5	21,9	34,4	22,9		
يمثل بقائي في عملي الحالي ضرورة أكثر منها رغبة	3,6354	1,1798	التكرار	6	14	12	41	23	مرتفع	%73
			النسبة%	6,3	14,6	12,5	42,7	24		
سأقبل أي وظيفة أكلف بها من قبل المركز الجامعي مقابل الاستمرار بالعمل فيه	2,3542	1,0952	التكرار	26	26	32	8	4	ضعيفة	%47
			النسبة%	27,1	27,1	33,3	8,3	4,2		
	3,8333	0,9805	التكرار	4	5	16	49	22	عالية	%77

		22,9	51	16,7	5,2	4,2	النسبة %			يستحق المركز الجامعي الإخلاص والولاء من قبل موظفيه
%87	عالية	42	49	3	00	2	التكرار	0,7373	4,3438	أعتبر الحفاظ على الأدوات والتقنيات المستخدمة في المركز الجامعي من مسؤولياتي
		43	51	3,1	00	2,1	النسبة %			
%78	عالية	27	47	9	10	3	التكرار	0,0348	3,8854	أحرص على إنجاز المهام الموكلة لي حتى إذا اضطررت أخذ وقت إضافي خارج ساعات عملي
		28,1	49	9,4	10,4	3,1	النسبة %			
%74	عالية	19	45	20	6	6	التكرار	1,0612	3,6771	إن الالتزام الأخلاقي تجاه زملائي يدفعني للبقاء في المركز الجامعي
		19,8	46,9	20,8	6,3	6,3	النسبة %			
%72	عالية	-	-	-	-	-	-	0,4831	3,6192	مجموع أبعاد الالتزام التنظيمي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على: مخرجات من برنامج spss.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمحور الالتزام التنظيمي كانت جيدة نوعا ما، حيث بلغ متوسط الحسابي لهذا المحور (3,6192) وهذا يعني أن درجة موافقته عالية إذ تدخل ضمن الفئة (3,40 إلى 4,19)، وبلغ انحرافه المعياري (0,4831) حيث كلما اقتربت القيمة إلى الصفر يعني ذلك عدم وجود تشتت في الإجابات، وفي مايلي تفصيل للنتائج الإحصائية لفقرات هذا المحور:

- جاءت الفقرة رقم (01): في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره (4,1458) وبدرجة موافقة عالية، وانحراف معياري بلغ (0,8457) أي لا يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (85,4)% يوافقون على الإهتمام بسمعة المركز الجامعي وتحسين صورته في المجتمع، بينما حوالي (4,2)% لا يوافقون عليها.
- جاءت الفقرة رقم (02): في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (4,2396) وبدرجة موافقة عالية جدا، وانحراف معياري بلغ (0,6608) أي لا يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (91,7) يوافقون على الالتزام بأوقات الدوام وعدم التأخر عن العمل، بينما حوالي (2,1) لا يوافقون عليها.
- جاءت الفقرة رقم (03): في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (4,2500) وبدرجة موافقة عالية جدا، وانحراف معياري بلغ (0,6649) أي لا يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (89,6) يوافقون على تنفيذ التعليمات والتوجيهات والأوامر بدقة، بينما حوالي (1) لا يوافقون عليها.
- جاءت الفقرة رقم (04): في المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي قدره (3,4375) وبدرجة موافقة عالية، وانحراف معياري بلغ (0,9493) أي لا يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (55,2) يوافقون على وجود توافق بين قيم المركز الجامعي والقيم التي أتمسك بها، بينما حوالي (18,8) لا يوافقون عليها.

- جاءت الفقرة رقم (05): في المرتبة الحادية عشر بمتوسط حسابي قدره (3,3333) وبدرجة موافقة متوسطة، وانحراف معياري بلغ (1,2453) أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (60,4)% يوافقون على الرغبة في الاستمرار بالعمل داخل المركز الجامعي، بينما حوالي (26)% لا يوافقون عليها.
- جاءت الفقرة رقم (06): في المرتبة الثانية عشر بمتوسط حسابي قدره (3,2396) وبدرجة موافقة متوسطة، وانحراف معياري بلغ (1,2204) أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (46,9) يوافقون على الشعور بأن أي مشكلة يتعرض لها المركز الجامعي هي جزء من مشاكل الخاصة، بينما حوالي (25) لا يوافقون عليها.
- جاءت الفقرة رقم (07): في المرتبة الثالثة عشر بمتوسط حسابي قدره (2,7813) وبدرجة موافقة متوسطة، وانحراف معياري بلغ (1,3703) أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (35,4) يوافقون على أفضل الاستمرار في مناصبي الحالي حتى لو توفرت لذي فرص عمل في مؤسسات أخرى، بينما حوالي (49) لا يوافقون عليها.
- جاءت الفقرة رقم (08): في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي قدره (3,5208) وبدرجة موافقة عالية، وانحراف معياري بلغ (1,1963) أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (57,3)% يوافقون على يسبب تركي لعملي في المركز الجامعي مشاكل مادية ومعنوية في حياتي، بينما حوالي (20,8) % لا يوافقون عليها.
- جاءت الفقرة رقم (09): في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي قدره (3,6354) وبدرجة موافقة عالية، وانحراف معياري بلغ (1,1798) أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (66,7) يوافقون على يمثل بقائي في عملي الحالي ضرورة أكثر منها رغبة، بينما حوالي (20,9) لا يوافقون عليها.
- جاءت الفقرة رقم (10): في المرتبة الرابعة عشر بمتوسط حسابي قدره (2,3542) وبدرجة موافقة عالية جدا، وانحراف معياري بلغ (1,0952) أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (12,5) يوافقون على قبول أي وظيفة أكلف بها من قبل المركز الجامعي مقابل الاستمرار بالعمل فيه، بينما حوالي (54,2) لا يوافقون عليها.
- جاءت الفقرة رقم (11): في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي قدره (3,8333) وبدرجة موافقة عالية، وانحراف معياري بلغ (0,9805) أي لا يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (73,9) يوافقون على الإخلاص والولاء للمركز الجامعي، بينما حوالي (9,4) لا يوافقون عليها.
- جاءت الفقرة رقم (12): في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4,3438) وبدرجة موافقة عالية جدا، وانحراف معياري بلغ (0,7373) أي لا يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (94)% يوافقون على اعتبار الأدوات والتقنيات المستخدمة في المركز الجامعي من مسؤولياتي، بينما حوالي (2,1)% لا يوافقون عليها.

- جاءت الفقرة رقم (13): في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قدره (3,8854) وبدرجة موافقة عالية، وانحراف معياري بلغ (0,0348) أي لا يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (77,1) يوافقون على الحرص على إنجاز المهام الموكلة لي حتى إذا اضطررت أخذ وقت إضافي خارج ساعات عملي، بينما حوالي (13,5) لا يوافقون عليها.
- جاءت الفقرة رقم (14): في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي قدره (6,6771) وبدرجة موافقة عالية، وانحراف معياري بلغ (1,0612) أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي (66,7) يوافقون على أن الالتزام الأخلاقي تجاه زملائي يدفعني للبقاء في المركز الجامعي، بينما حوالي (12,6) لا يوافقون عليها.

المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

أولاً: النتائج الخاصة بمحور البيانات الشخصية

بعد عرض وتحليل وتفسير البيانات لأفراد العينة توصلنا إلى النتائج التالية:

- أن مجتمع البحث أغليته من جنس إناث 56.3%.
- أغلب العمال يتركزون في الفئة العمرية من 35 سنة إلى 44 سنة بنسبة قدرت 53.1% وهو مؤشر يدل على فئة عمرية تتمتع بمؤهلات عملية وخبرات عالية.
- إن أغلبية العمال تتراوح خبرتهم ما بين 10 سنوات إلى 15 سنة وهذا يدل على أنهم يتمتعون بخبرة كافية تجعلهم قادرين على إدراك أهمية جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي.
- إن أغلبية العمال كان مستوى تعليمهم جامعي بنسبة 66.7% وتفسر هذه النسبة عدد المنتمين إلى حملة مؤهلات الجامعية إلى طبيعة عمل المركز الجامعي الأكاديمي والإداري والذي يتطلب هذا النوع من حاملي المؤهلات في كافة المجالات الأكاديمية في المركز الجامعي.

ثانياً: النتائج الخاصة بمحور جودة الحياة الوظيفية

توصلت دراستنا في هذا المحور إلى:

- توفر بعد ظروف العمل المادية بمستوى متوسط وهذا بمتوسط حسابي قدره (3.0260).
- توفر بعد التوازن بين الحياة الشخصية والعملية بمستوى متوسط بمتوسط حسابي قدره (2.9643).
- توفر بعد العلاقات الاجتماعية بمستوى متوسط بمتوسط حسابي قدره (3.1927).
- توفر بعد المشاركة في اتخاذ القرار بمستوى متوسط بمتوسط حسابي قدره (2.18250).
- توفر بعد الأمان والاستقرار الوظيفي بمستوى متوسط بمتوسط حسابي قدره (3.2552).

- وكان مجموع أبعاد محور جودة الحياة الوظيفية متوفر بمستوى متوسط بمتوسط حسابي قدر ب(3.0501).

ثالثا: النتائج الخاصة بمحور الالتزام التنظيمي

توصلت دراستنا في هذا المحور إلى:

- مستوى مرتفع من الالتزام التنظيمي كانت أهمها في الاهتمام بسمعة المركز الجامعي والالتزام بأوقات الدوام وتنفيذ التعليمات والأوامر بدقة وتوافق بين قيم المركز الجامعي والعمال والحفاظ على الأدوات التقنية داخل المركز الجامعي وكذا الالتزام الاخلاقي بين الموظفين.
- توفر الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي بمستوى عالي وهذا بمتوسط حسابي قدره (3.6192).

المطلب الثالث: مناقشة فرضيات الدراسة

يتناول هذا المطلب اختبار فرضية الدراسة الرئيسية والفرضيات الفرعية من خلال استخدام تحليل الانحدار البسيط (الملحق رقم 03).

➤ الفرضية الرئيسية:

يكن تأثير جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي من خلال أبعادها (ظروف العمل المادية، التوازن بين الحياة الشخصية، العلاقات الاجتماعية، المشاركة في اتخاذ القرارات، الأمان والاستقرار الوظيفي) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) في المركز الجامعي ميلة.

لاختبار هذه الفرضية تم تقسيمها إلى خمس فرضيات فرعية وهي كما يلي:

➤ الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده ظروف العمل المادية على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة ويمكن تقسيم هذه الفرضية إلى فرضيتين:

✓ **الفرضية الصفرية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده ظروف العمل المادية على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

✓ **الفرضية البديلة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده ظروف العمل المادية على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضيات تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر بعد ظروف العمل المادية على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة.

الجدول رقم(26): نتائج اختبار الانحدار البسيط للتحقق من أثر بعد ظروف العمل المادية على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة

Sig*	T	β	Sig*	(DF)		(F)	(R ²)	(R)	المتغير
مستوى دلالة	المحسوبة	معامل الانحدار	مستوى دلالة	الحرية		المحسوبة	معامل التحديد	معامل الارتباط	التابع
0.000	3.641	0.352	0.000	1	الانحدار	13.254	0.124	0.352	الالتزام التنظيمي
				94	البواقي				
				95	المجموع				

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

يوضح الجدول رقم(26) دور بعد ظروف العمل المادية في تحسين التزام التنظيمي في المركز الجامعي إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود لهذا البعد في تحسين الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي إذ بلغ معامل الارتباط R (0.352) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، أما معامل التحديد (R^2) فقد بلغ (0.124) أي قيمته من تغيرات الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة ناتج عن تغير مستوى بعد ظروف العمل المادية، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.352) وهذا يعني الزيادة بدرجة واحدة في هذا البعد يؤدي إلى الزيادة في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المركز الجامعي ميلة بقيمة (0.352) ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة التي بلغت (13.254) وهي دالة عند ($\alpha \leq 0.05$) كما بلغت T المحسوبة (3.641) وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد ظروف العمل المادية في تحسين الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المركز الجامعي ميلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

➤ الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التوازن بين الحياة الشخصية والعملية على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة، ويمكن تقسيم هذه الفرضية إلى الفرضيتين:

- ✓ الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التوازن بين الحياة الشخصية والعملية على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).
- ✓ الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التوازن بين الحياة الشخصية والعملية على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضيات تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر بعد التوازن بين الحياة الشخصية والعملية على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة.

الجدول رقم(27): نتائج اختبار الانحدار البسيط للتحقق من أثر بعد التوازن بين الحياة الشخصية والعملية على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة

Sig*	T	β	Sig*	(DF)	(F)	(R ²)	(R)	المتغير
مستوى	المحسوبة	معامل	مستوى	الحرية	المحسوبة	معامل	معامل	التابع
دلالة		الانحدار	دلالة			التحديد	الارتباط	
0.000	4.620	0.430	0.000	1	21.357	0.185	0.430	الالتزام
				94				التنظيمي
				95				

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

يوضح الجدول رقم(27) دور بعد التوازن بين الحياة الشخصية والعملية في تحسين الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود لهذا البعد في تحسين الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي إذ بلغ معامل الارتباط R (0.430) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، أما معامل التحديد (R^2) فقد بلغ (0.185) أي قيمته من تغيرات الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة ناتج عن تغير مستوى بعد التوازن بين الحياة الشخصية والعملية ، كما بلغت قيمة درجة التأثير (β 0.430) وهذا يعني الزيادة بدرجة واحدة في هذا البعد يؤدي إلى الزيادة في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المركز الجامعي ميلة بقيمة (0.430) ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة التي بلغت (21.357) وهي دالة عند ($\alpha \leq 0.05$) كما بلغت T المحسوبة (4.620) وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التوازن بين الحياة الشخصية والعملية في تحسين الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المركز الجامعي ميلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

➤ الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد العلاقات الاجتماعية على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة، ويمكن تقسيم هذه الفرضية إلى الفرضيتين:

✓ **الفرضية الصفرية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد العلاقات الاجتماعية على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

✓ الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد العلاقات الاجتماعية على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

لاختبار هذه الفرضيات تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر بعد العلاقات الاجتماعية على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة.

الجدول رقم(28): نتائج اختبار الانحدار البسيط للتحقق من أثر بعد العلاقات الاجتماعية على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة

المتغير التابع	(R)	(R ²)	(F)	درجات الحرية (DF)	Sig*	معامل الانحدار β	T	Sig*
	معامل الارتباط	معامل التحديد	المحسوبة		مستوى دلالة		المحسوبة	مستوى دلالة
الالتزام التنظيمي	0.509	0.259	32.860	1	0.000	0.509	5.732	0.000
				الانحدار				
				البواقي				
				95				
				المجموع				

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

يوضح الجدول رقم(28) دور بعد العلاقات الاجتماعية في تحسين الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود لهذا البعد في تحسين الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي إذ بلغ معامل الارتباط R (0.509) عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، أما معامل التحديد (R^2) فقد بلغ (0.259) أي قيمته من تغيرات الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة ناتج عن تغير مستوى بعد العلاقات الاجتماعية، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.509) وهذا يعني الزيادة بدرجة واحدة في هذا البعد يؤدي إلى الزيادة في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المركز الجامعي ميلة بقيمة (0.509) ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة التي بلغت (32.860) وهي دالة عند $(\alpha \leq 0.05)$ كما بلغت T المحسوبة (5.732) وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد العلاقات الاجتماعية في تحسين الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المركز الجامعي ميلة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

➤ الفرضية الفرعية الرابعة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المشاركة في اتخاذ القرارات على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة، ويمكن تقسيم هذه الفرضية إلى الفرضيتين:

✓ الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء المشاركة في اتخاذ القرارات على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

✓ الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء المشاركة في اتخاذ القرارات على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

لاختبار هذه الفرضيات تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر بعء المشاركة في اتخاذ القرارات على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة.

الجدول رقم(29): نتائج اختبار الانحدار البسيط للتحقق من أثر بعء المشاركة في اتخاذ القرارات على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة

المتغير التابع	(R) معامل الارتباط	(R ²) معامل التحديد	(F) المحسوبة	(DF) درجات الحرية	Sig* مستوى دلالة	β معامل الانحدار	T المحسوبة	Sig* مستوى دلالة
الالتزام التنظيمي	0.349	0.122	13.025	1	0.000	0.394	3.609	0.000
				الانحدار				
				البواقي				
				95				

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

يوضح الجدول رقم(29) دور بعء المشاركة في اتخاذ القرارات في تحسين الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود لهذا البعد في تحسين الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي إذ بلغ معامل الارتباط R (0.349) عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، أما معامل التحديد (R^2) فقد بلغ (0.122) أي قيمته من تغيرات الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة ناتج عن تغير مستوى بعء المشاركة في اتخاذ القرارات، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.349) وهذا يعني الزيادة بدرجة واحدة في هذا البعد يؤدي إلى الزيادة في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المركز الجامعي ميلة بقيمة (0.349) ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة التي بلغت (13.025) وهي دالة عند $(\alpha \leq 0.05)$ كما بلغت T المحسوبة (3.609) وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعء المشاركة في اتخاذ القرارات في تحسين الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المركز الجامعي ميلة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

➤ الفرضية الفرعية الخامسة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الأمان والاستقرار الوظيفي على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة، ويمكن تقسيم هذه الفرضية إلى الفرضيتين:

✓ **الفرضية الصفرية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الأمان والاستقرار الوظيفي على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

✓ **الفرضية البديلة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الأمان والاستقرار الوظيفي على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

لاختبار هذه الفرضيات تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر بعد الأمان والاستقرار الوظيفي على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة.

الجدول رقم(30): نتائج اختبار الانحدار البسيط للتحقق من أثر بعد الأمان والاستقرار الوظيفي على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة

المتغير التابع	(R) معامل الارتباط	(R ²) معامل التحديد	(F) المحسوبة	درجات (DF) الحرية	Sig* مستوى دلالة	β معامل الانحدار	T المحسوبة	Sig* مستوى دلالة
الالتزام التنظيمي	0.486	0.236	29.111	1	0.000	0.486	5.395	0.000
				الانحدار				
				البواقي				
				95				

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

يوضح الجدول رقم(30) دور بعد الأمان والاستقرار الوظيفي في تحسين الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود لهذا البعد في تحسين الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي إذ بلغ معامل الارتباط R (0.486) عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، أما معامل التحديد (R^2) فقد بلغ (0.236) أي قيمته من تغيرات الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة ناتج عن تغير مستوى بعد الأمان والاستقرار الوظيفي، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.486) وهذا يعني الزيادة بدرجة واحدة في هذا البعد يؤدي إلى الزيادة في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المركز الجامعي ميلة بقيمة (0.486) ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة التي بلغت (29.111) وهي دالة عند $(\alpha \leq 0.05)$ كما بلغت T المحسوبة (5.395) وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو

دلالة إحصائية لبعء الأمان والاستقرار الوظيفي في تحسين الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المركز الجامعي ميلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

ويبين الجدول التالي نتائج تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر جودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل المادية، التوازن بين الحياة الشخصية، العلاقات الاجتماعية، المشاركة في اتخاذ القرارات، الأمان والاستقرار الوظيفي) على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المركز الجامعي ميلة.

الجدول رقم(31): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة

Sig* مستوى دلالة	T المحسوبة	β معامل الانحدار		Sig* مستوى دلالة	درجات (DF) الحرية		(F) المحسوبة	(R ²) معامل التحديد	(R) معامل الارتباط	المتغير التابع
0.585	0.548	0.057	البعء الأول	0.000	5	الانحدار	9.961	0.356	0.597	الالتزام التنظيمي
0.395	0.854	0.103	البعء الثاني		90	البواقي				
0.007	2.751	0.301	البعء الثالث		95	المجموع				
0.949	-0.064	-0.007	البعء الرابع							
0.005	2.855	0.290	البعء الخامس							

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول أعلاه أثر جودة الحياة الوظيفية(ظروف العمل المادية، التوازن بين الحياة الشخصية، العلاقات الاجتماعية، المشاركة في اتخاذ القرارات، الأمان والاستقرار الوظيفي) على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المركز الجامعي ميلة، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.597) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) كما بلغ معامل التحديد (R^2) (0.356) أي قيمته من التغيرات في الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميلة ناتج عن تغير مستوى جودة الحياة الوظيفية بأبعادها، كما بلغت قيمة درجة التأثير β لبعء ظروف العمل المادية(0.057)، بعد التوازن بين الحياة الشخصية والعملية (0.103)، أما بعد العلاقات الاجتماعية بلغت قيمته(0.301)، وبعد المشاركة في اتخاذ القرارات(-0.007)، وبعد الأمان والاستقرار الوظيفي بلغت قيمة β فيه(0.290)، وهذا يعني الزيادة بدرجة واحدة في جودة الحياة الوظيفية يؤدي إلى الزيادة في الالتزام التنظيمي

لدى العاملين في المركز الجامعي ميلة بقيمة (0.057) لبعد ظروف العمل المادية، و(0.103) لبعد التوازن بين الحياة الشخصية والعملية، و(0.301) لبعد العلاقات الاجتماعية، و(-0.007) لبعد المشاركة في اتخاذ القرارات، و(0.290) لبعد الأمان والاستقرار الوظيفي، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة التي بلغت (9.961) وهي دالة عند $(\alpha \leq 0.05)$.

وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

✓ يكمن تأثير جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي من خلال أبعادها (ظروف العمل المادية، التوازن بين الحياة الشخصية، العلاقات الاجتماعية، المشاركة في اتخاذ القرارات، الأمان والاستقرار الوظيفي) عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,05)$ في المركز الجامعي ميلة.

خلاصة الفصل الثاني:

من خلال هذا الفصل تم التعرف على مهام وهيكل المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، كما تطرقنا إلى معرفة أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي للعاملين بالمركز الجامعي، ولقد اعتمدنا في إنجاز هذا العمل على طريقة الاستبانة التي وزعناها على عينة الدراسة التي تمثلت في عمال المركز الجامعي، ثم قمنا بعرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات، والتي تأكدنا من صحتها وقبولها بنسب مقبولة، وتوصلنا إلى عدة نتائج أهمها: أن مستوى جودة الحياة الوظيفية بالمركز الجامعي كان متوسط، ومستوى الالتزام التنظيمي كان عالي، كما توصلنا كذلك أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير جودة الحياة الوظيفية بأبعادها على الالتزام التنظيمي. وعند البحث على أثر كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية على نحو مستقل على الالتزام التنظيمي، وجدنا أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للأبعاد التالية (ظروف العمل المادية، التوازن بين الحياة الشخصية والعملية، العلاقات الاجتماعية، المشاركة في اتخاذ القرارات، الأمان و الاستقرار الوظيفي) على الالتزام التنظيمي. ووجدنا أن بعد العلاقات الاجتماعية هو البعد الذي يؤثر بشكل كبير على الالتزام التنظيمي.

خاتمة



خاتمة:

من خلال دراستنا يظهر لنا جليا أن سلوك المورد البشري يشغل موقعا هاما في حياة المنظمات، من خلال الدور الذي يقوم به والأثر الذي يتركه على أداء العاملين فهو مؤشر أساسي لمدى كفاءة وفعالية المنظمة، لذا فإن المنظمات تهتم بإدارة سلوك العاملين لديها.

ويعتبر الالتزام التنظيمي من أبرز أشكال السلوك التنظيمي لدوره في تحسين الفعالية التنظيمية، بحيث يعتبر من السلوكيات الإيجابية التي يقوم بها العاملون طواعية وبصورة عفوية، وهو لا يعتمد على المكافآت الرسمية في المنظمة، كما تنشأ سلوكيات الالتزام التنظيمي من خلال تأثير الممارسات الإدارية والتنظيمية وتسهم بدرجة كبيرة في تحقيق الفعالية التنظيمية. وذلك من خلال جودة الحياة الوظيفية التي تعتبر عنصر هام ومؤثر في نمط هذا السلوك، فكان على المنظمة إيجاد البيئة المناسبة لبناء الثقة بين المنظمات والعاملين فيها، وتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وإحداث التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية، وتأمين ظروف عمل مناسبة وآمنة، من أجل نقل المنظمة إلى وضعية مستقبلية متطورة تسمح لها بمزيد من التطور والنجاح.

هذا ما يؤدي إلى ضرورة الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، لاعتبارهما أحد الأدوات الإستراتيجية المؤثرة والهامة في المنظمة، لدورها في إعداد الكوادر البشرية المؤهلة في مختلف المجالات، وكونها إستراتيجية في يد المنظمة لمواجهة كافة المتغيرات الحالية والمستقبلية.

وعلى هذا الأساس استهدفت الدراسة في الجانب التطبيقي تسليط الضوء على دراسة أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي، من خلال دراسة ميدانية بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميلة حيث تم استخدام الاستبيان لمعالجة إشكالية الدراسة من كل نواحيها، والتي ثلاثة محاور الأول متعلق بالبيانات الشخصية، والمحور الثاني فخصص للمتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية بأبعاده الخمسة (ظروف العمل المادية، التوازن بين الحياة الشخصية والعملية، العلاقات الاجتماعية، المشاركة في اتخاذ القرارات، الأمان والاستقرار الوظيفي) أما المحور الثالث فتعلق بالمتغير التابع الالتزام التنظيمي، وقد تم معالجة الاستبيان المسترجع ببرنامج SPSS من خلال قياس معامل الثبات للاستبيان، ثم تمت المعالجة الإحصائية المختلفة من أجل معرفة أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي وبعدها قمنا بعرض وتفسير النتائج.

وفي ما يأتي أهم النتائج المتعلقة بهذه الدراسة مع الخروج بتوصيات وإقتراحات:

أولاً: النتائج النظرية.

من خلال العرض للأدبيات النظرية فيما يخص متغيرات الدراسة جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي يتم استنتاج ما يلي:

- درجة نجاح أي منظمة على المدى البعيد متوقف إلى حد كبير على قدرة المنظمة في خلق بيئة عمل ملائمة.
- تعمل جودة الحياة الوظيفية على تحسين العلاقات الاجتماعية سواء بين العاملين أو مع الرؤساء.
- تؤثر جودة الحياة الوظيفية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة على الكثير من السلوكيات الإدارية في المنظمات.
- تعمل جودة الحياة الوظيفية على إحداث التوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية للأفراد وبين حياتهم الشخصية والعائلية ما يزيد من الولاء التنظيمي.
- يزيد الالتزام التنظيمي من مستوى الحماس في الأداء، وهذا ما يفقده العمل الروتيني، كما يزيد من مستوى الرضا عن العمل ويعزز مستوى شعور الأفراد بالانتماء لمنظماتهم.
- يوطد الالتزام التنظيمي العلاقات بين الأفراد والجماعات بما ينعكس إيجاباً على الأداء المتميز، ويسهم تنسيق النشاطات بين جماعات العمل بشكل أفضل ويعزز قدرة المنظمة على استقطاب أفضل العاملين والمحافظة عليهم عن طريق جعلها مكان عمل جذاب.
- يعمل الالتزام التنظيمي على التقليل من التسرب الوظيفي ويرفع الروح المعنوية لدى العاملين.

ثانياً: النتائج التطبيقية.

من أهم النتائج التطبيقية المتوصل إليها ما يلي:

- من خلال النتائج يلاحظ أن مستوى جودة الحياة الوظيفية في المركز الجامعي محل الدراسة جاء متوسط وذلك وفقاً لإجابات المبحوثين وفقاً لمقياس الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3,0501) بنسبة قبول متوسطة.
- كما نلاحظ أن مستوى الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي محل الدراسة جاء عالي وذلك وفقاً لإجابات المبحوثين وفقاً لمقياس الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3,6192) بنسبة قبول عالية.
- يوجد أثر لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل المادية، التوازن بين الحياة الشخصية والعملية، العلاقات الاجتماعية، المشاركة في اتخاذ القرارات، الأمان والاستقرار الوظيفي) على الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالمركز الجامعي عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$).
- يعتبر بعد العلاقات الاجتماعية أكثر بعد من حيث التأثير في الالتزام التنظيمي حيث بلغت R (0,509) بمعنى معامل التحديد يساوي 25,9% وهي قوة تفسيرية مقبولة.

ثالثاً: نتائج اختبار الفرضيات

بناءً على اختبار فرضيات الدراسة يمكن القول أنه:

- يكمن تأثير جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي من خلال أبعادها (ظروف العمل المادية، التوازن بين الحياة الشخصية، العلاقات الاجتماعية، المشاركة في اتخاذ القرارات، الأمان والاستقرار الوظيفي) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$).
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها ظروف العمل المادية على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميله عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$).
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها التوازن بين الحياة الشخصية والعملية على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميله عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$).
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها العلاقات الاجتماعية على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميله عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$).
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها المشاركة في اتخاذ القرارات على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميله عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$).
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الأمان والاستقرار الوظيفي على الالتزام التنظيمي في المركز الجامعي ميله عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$).

رابعاً: توصيات وإقتراحات.

➤ التوصيات

- الإهتمام بموضوع جودة الحياة الوظيفية والمعرفة التامة بكافة أبعادها من قبل إدارة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف -ميلة-.
- غرس ثقافة جودة الحياة الوظيفية لدى عمال المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف -ميلة-.
- تحسين ظروف العمل المادية من خلال توفير وسائل وتجهيزات ذات جودة عالية، وتسهيلات للعاملين لإنجاز أعمالهم مثل وسائل التكنولوجيا، مواصلات، واتصالات...
- على المركز الجامعي -ميلة- العمل على الموازنة بين الحياة الشخصية والعملية للعاملين من خلال السماح لهم بالعمل الجزئي، وتوفير نظام الإجازة مرضية كافي.
- العمل على إشباع حاجات العاملين الطبيعية والنفسية والاجتماعية وتحفيزهم على العمل للاحتفاظ بهم والحصول على ولائهم.
- استغلال العلاقات الاجتماعية بين العاملين التي أظهرتها النتائج، ليساهم ذلك في تحسين جودة الحياة الوظيفية ومن ثم تطوير الالتزام التنظيمي لدى العاملين.
- تشجيع الموظفين للتعبير عن آرائهم بما يتعلق بالقرارات التي تمس عملهم وتعزيز مبدأ المشاركة في اتخاذ القرارات وحل المشكلات داخل المركز الجامعي -ميلة-.

- استخدام طرق النقد الإيجابي مع العاملين عند ارتكاب الأخطاء مما يمنحهم الثقة بأنفسهم ويزيد من إقبالهم على العمل والالتزام به والشعور بالاطمئنان والراحة النفسية داخل المركز الجامعي -ميلة-.
- إتاحة الفرص لعمال المركز الجامعي -ميلة- بالتقدم الوظيفي لإبراز طاقاتهم وتطوير مهاراتهم وتمكينهم من القيام بالأعمال في الوقت المناسب من أجل الرفع من مستوى الالتزام التنظيمي لديهم.
- ضرورة اهتمام إدارة المركز الجامعي -ميلة- بإسهامات العاملين وتشجيعهم والإعتناء بهم لتعزيز مستويات الالتزام التنظيمي لديهم من خلال بناء نظم فعالة للرعاية الاجتماعية والصحية والترفيهية لهم.

➤ الإقتراحات

لتحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين في المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف -ميلة- نوصي باستخدام هذا الإقتراح الذي من شأنه أن يساهم في تعزيز الإلتزام التنظيمي لدى العاملين يكون هذا الإقتراح وفق الخطوات التالية:

1. دعم وإدراك المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف -ميلة- لمفهوم جودة الحياة الوظيفية من خلال القيادة والتوجيه، والدعم المادي والمعنوي، والتعزيز الفني والتكنولوجي اللازم الذي يدفعهم إلى تبادل الخبرات والمعارف.
2. تحديد المشكلات والفرص المتاحة لبناء جودة الحياة الوظيفية.
3. تحديد وإعداد برامج جودة الحياة الوظيفية من خلال توفير نظم الأجور والمكافآت، والترقية والتقدم الوظيفي، توفير برامج التدريب والتعلم، تحسين العلاقات الإجتماعية، وتوفير بيئة عمل آمنة.
4. تنفيذ البرامج التي تم إعدادها بداية بتحديد متطلبات التنفيذ (دقة وواقعية أهداف البرامج، الموارد المالية والبشرية كافية، قيادة فعالة ...). إلى المشاركة في التنفيذ (الخبراء والإستشاريون، إدارة ومجلس الجامعة، فرق العمل...) وصولاً إلى طرق التنفيذ (الطريقة الإستكشافية، الطريقة المرحلية، الطريقة المباشرة)
5. المتابعة وتقييم النتائج من خلال معرفة درجة رضا وإلتزام العاملين، مؤشرات الأداء قبل وبعد التنفيذ، آراء المدراء ورؤساء الأقسام وآراء أقسام الجودة والمتعاملين مع المركز الجامعي.
6. الدعم والتمكين من خلال تصحيح السلبيات ودعم وتمكين الإيجابيات الموجودة في المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف -ميلة-.

قائمة المراجع



أولاً: المراجع باللغة العربية.

1. الكتب:

- أحمد محمد الدمرداش، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، دار الحكمة لطباعة والنشر والتوزيع، مدينة النصر، القاهرة، 2018.
- حريم حسين، السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال)، طبعة الثالثة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
- حسين حريم، إدارة الموارد البشرية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
- خالد عبد الرحيم الهيتي، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.
- خطاب عايدة، العولمة ومشكلة إدارة الموارد البشرية، دار الفكر للنشر والتوزيع، مصر، القاهرة، 2001.
- السالم مؤيد سعيد، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، مدخل استراتيجي تكاملي، دار الإثراء للنشر، عمان، 2009.
- سلطان محمد سعيد، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2004.
- سيد محمد جاد الرب، استراتيجيات تطوير وتحسين الأداء الأطر والمنهجية والتطبيقات العلمية، مطبعة العشري للنشر والتوزيع، مصر، 2009.
- عبد الستار العلي، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- الكتيبي محسن، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار البلدية للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
- محفوظ أحمد جودة، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2014.
- محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، دار القنديل للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.

2. المجالات:

- ابتسام عاشوري، الالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية، مجلة تاريخ العلوم، المجلد 06، 2015.
- دليلى لحسن، محمد خميس، واقع الالتزام التنظيمي في المكونات التعليمية، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 12، 2020.
- شنافي نوال، مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام التنظيمي، مجلة البحوث والدراسات التجارية، العدد 01، 2021.
- عادل ريان، أثر إدراك الأفراد للدعم التنظيمي كمتغير وسيط على العلاقة بين الالتزام التنظيمي الوجداني وبعض المتغيرات الوظيفية، مجلة بحوث التجارة بأسبوط، العدد 01، 2000.
- نواف عودة سالم الحسبان، مستوى الالتزام التنظيمي لدى رؤساء الأقسام في مديرية التربية والتعليم لقصبة محافظة النفرق في المملكة الأردنية الهاشمية، مجلة تطوير الأداء الجامعي، الأردن، العدد 01، 2021.

3. الرسائل الجامعية:

- أسامة زياد يوسف البلبليسي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات الغير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2018.
- الإسلامية لغزة، فلسطين، 2018.
- بياضي صفاء، دور إدارة الأداء البشري في تحقيق الالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- الحسيني وسام محمد، أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر، فلسطين، 2016.
- حنونة، سامي إبراهيم حماد، قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2006.
- خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، أطروحة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، مصر، 2014.

- سمر سعيد البياري، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة
- شيخي مريم، طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية، دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة تلمسان، الجزائر، 2014.
- عاشوري ابتسام، الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية، رسالة ماجستير في علم اجتماع التنظيم والعمل، كلية الاجتماعية، جامعة محمد خضير، بسكرة، الجزائر، 2015.
- عبدلي وليد، نسق الاتصال وعلاقته بالالتزام التنظيمي في المؤسسة الجامعية، رسالة ماجستير، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2014.
- غالي محمد أحمد، القيادة الإدارية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية، الجامعة الإسلامية بقطاع غزة، فلسطين، 2015.
- محمد حسين الرفاعي، الإدارة بالمشاركة وأثرها على العاملين والإدارة، رسالة دكتوراه، قسم إدارة الموارد البشرية، كلية الإدارة، جامعة سانت كليمانس العالمية، بريطانيا، 2009.
- مروان حسين البربري، أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر، فلسطين، 2016.
- ناصر محمد أبو شمالة، واقع الثقافة التنظيمية السائدة في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة وأثرها على جودة الحياة الوظيفية، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2018.
- نهاد عبد الرحمان الشنطي، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية و علاقته بأخلاقيات العمل، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة، 2016.
- نورة تمرابط، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2019/2018.
- هواين فوزية، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية، رسالة ماجستير، تخصص علم النفس، جامعة سطيف2، 2014.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

1. Daoud N, the influencer of qualité of Works life on organisationnel commitment : A studyon academic staff in public institution of higher Learning in Malaysia, international conférence on innovation management and technologie research (ICMTR 2012) Malacca, Malaysia.
2. Les Wirral and cary Cooper, the qualité of working life 2012 managers'wellbeing, motivation and productivité, CMI chartered Mangement institute, 2012.

قائمة الملاحق



الملحق رقم (01): استمارة الدراسة

وزارة التعلم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة-

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تخصص: علوم التسيير إدارة أعمال

استبيان

بصدد إنجاز مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في إدارة أعمال تحت عنوان: **جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي** كدراسة ميدانية في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، نقدم لكم هذا الاستبيان للإجابة بصدق على بنوده من أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة ميدانا .

ونحيطكم علما أن إجاباتكم ستبقى سرية ولن تستخدم إلا لغرض هذا البحث العلمي، ولن يطلع أي شخص مهما كانت صلاحياته على إجاباتكم.

نشكركم مقدما على تعاونكم

الطالبتين:

ـبوفكر آية

ـ عتامنة خولة

تحت إشراف الدكتور:

"حمزة خوازم"

ضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة .

المحور الأول: البيانات الشخصية.

1- الجنس: ذكر أنثى

2- العمر:

أقل من 25 سنة

من 25 إلى 34 سنة

من 35 إلى 44 سنة

من 45 إلى 54 سنة

أكثر من 54 سنة

3- المستوى التعليمي:

مهني

ثانوي

جامعي

دراسات عليا

4- سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات

من 5 إلى 10 سنوات

من 11 سنة إلى 15 سنة

أكثر من 15 سنة

المحور الثاني: جودة الحياة الوظيفية:

الرقم	البنود	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
• ظروف العمل المادية:						
01	يوفر المركز الجامعي الوسائل والتجهيزات ذات جودة عالية وتفي احتياجات الموظفين.					
02	يوفر المركز الجامعي عناصر الأمن والحماية من الأخطار (الأمن الجامعي، الإطفائيات...).					
03	يوفر المركز الجامعي أجواء هادئة ومريحة للموظفين ومناسبة للعمل مثل توفر الأثاث المريح، الإضاءة، التهوية والنظافة.					
04	يعمل المركز الجامعي على توفير التسهيلات للعاملين في إنجاز أعمالهم مثل وسائل التكنولوجيا، مواصلات، وسائل اتصالات...					
• التوازن بين الحياة الشخصية والعملية:						
05	يسمح المركز الجامعي للموظفين بالعمل الجزئي.					
06	يسمح المركز الجامعي للموظفين بتشارك المهام بينهم.					
07	يسمح المركز الجامعي للموظفين بقضاء بعض ساعات العمل في المنزل.					
08	يمكن للموظفين في المركز الجامعي مغادرة مكان العمل عند حدوث أمر طارئ أو شخصي.					
09	يخصص المركز الجامعي خدمات اجتماعية لرعاية الموظفين.					

					10	يعتبر نظام الإجازات المرضية والرحلات الاعتيادية المعمول بهم مناسب وكافي.
					11	يوفر المركز الجامعي جداول عمل مرنة لتأدية المهام المطلوبة.
• العلاقات الإجتماعية:						
					12	يعزز المركز الجامعي مبادئ التعاون والتكامل بين الأفراد في محيط العمل.
					13	تعمل إدارة المركز الجامعي على إشباع حاجات العاملين الطبيعية والنفسية والاجتماعية وتحفزهم على العمل.
					14	يتبادل موظفو المركز الجامعي الزيارات الاجتماعية مع زملائهم في العمل مثل المناسبات، الأفراح، تعزية...
					15	تتميز العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين في المركز الجامعي بالتقدير والإحترام.
• المشاركة في اتخاذ القرارات:						
					16	تسمح إدارة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة- بمشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية.
					17	تساهم مشاركة العاملين في اتخاذ القرار في تحسين أداء موظفي المركز الجامعي.
					18	تسمح إدارة المركز الجامعي للعاملين بالمشاركة في حل المشكلات.
					19	تسمح إدارة المركز الجامعي للموظفين بالمشاركة في تحديد المكافآت بناء على أدائهم.
					20	تشجع إدارة المركز الجامعي المناقشة الجماعية لتحديد أساليب العمل.
					21	تسمح الإدارة للعاملين في اتخاذ القرارات التي تمس عملهم في المركز الجامعي.

• الأمان والإستقرار الوظيفي:					
					22 توفر ضمانات تحمي العاملين من خسارة الوظيفة دون أسباب شرعية.
					23 توفر الأمن من الإجراءات الإدارية التعسفية مما يؤدي إلى رفع الإستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية.
					24 يعمل الموظفون في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه.
					25 يوفر المركز الجامعي نظام تعويضات وتأمينات في حالة تعرض الموظف لحوادث في العمل.

المحور الثالث: الالتزام التنظيمي

الرقم	البنود	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
01	أهتم بسمعة المركز الجامعي وبتحسين صورته في المجتمع.					
02	ألتزم بأوقات الدوام ولا أتأخر عن العمل.					
03	ألتزم بتنفيذ التعليمات والتوجيهات والأوامر بدقة.					
04	يوجد توافق بين قيم المركز الجامعي والقيم التي أتمسك بها.					
05	أرغب في الاستمرار بالعمل داخل المركز الجامعي.					
06	أشعر أن أي مشكلة يتعرض لها المركز الجامعي هي جزء من مشاكل الخاصة.					
07	أفضل الاستمرار في مناصبي الحالي حتى لو توفرت لذي فرص عمل في مؤسسات أخرى.					

					يسبب تركي لعملي في المركز الجامعي مشاكل مادية ومعنوية في حياتي.	08
					يمثل بقائي في عملي الحالي ضرورة أكثر منها رغبة.	09
					سأقبل أي وظيفة أكلف بها من قبل المركز الجامعي مقابل الاستمرار بالعمل فيه.	10
					يستحق المركز الجامعي الإخلاص والولاء من قبل موظفيه.	11
					أعتبر الحفاظ على الأدوات والتقنيات المستخدمة في المركز الجامعي من مسؤولياتي.	12
					أحرص على إنجاز المهام الموكلة لي حتى إذا اضطررت أخذ وقت إضافي خارج ساعات عملي.	13
					إن الالتزام الأخلاقي تجاه زملائي يدفعني للبقاء في المركز الجامعي.	14

الملحق رقم(02): قائمة الأساتذة المحكمين للاستمارة

الرقم	اسم ولقب المحكم	الرتبة	مؤسسة العمل
01	عبيدي سناء	أستاذ محاضر أ	المركز الجامعي ميله
02	سنوسي أسامة	أستاذ محاضر أ	المركز الجامعي ميله
03	علية عبد الباسط عبد الصمد	أستاذ محاضر أ	المركز الجامعي ميله
04	زيد جابر	أستاذ محاضر أ	المركز الجامعي ميله

الملحق رقم(03): مخرجات برنامج spss

1. معامل ارتباط بيرسون لعبارات بعد ظروف العمل المادية:

يوافر المركز الجامعي	يوافر المركز الجامعي	يوافر المركز الجامعي	يوافر المركز الجامعي	يوافر المركز الجامعي
أجواء هادئة ومريحة للموظفين ومناسبة للعمل مثل توفر الأثاث المريح، الإضاءة، التهوية والنظافة.	التسهيلات للعاملين في إنجاز أعمالهم مثل وسائل التكنولوجيا، موصلات، وسائل اتصالات...	عناصر الأمن والحماية من الأخطار (الأمن الجامعي، الإطفائيات...).	يوافر المركز الجامعي الوسائل والتجهيزات ذات جودة عالية وتفي احتياجات الموظفين.	يوافر المركز الجامعي
,822**	,798**	,789**	,836	Corrélation de Pearson
,000	,000	,000	,000	Sig. (bilatérale)
96	96	96	96	N

2. معامل ارتباط بيرسون لعبارات بعد التوازن بين الحياة الشخصية والعملية:

		التوازن بين الحياة الشخصية والعملية	يسمح المركز الجامعي للموظفين بالعمل الجزئي.	يسمح المركز الجامعي للموظفين بتشارك المهام بينهم.	يسمح المركز الجامعي للموظفين بقضاء بعض ساعات العمل في المنزل.	يمكن للموظفين في المركز الجامعي مغادرة مكان العمل عند حدوث أمر طارئ أو شخصي.	يخصص المركز الجامعي خدمات اجتماعية لرعاية الموظفين.	يعتبر نظام الإجازات المرضية والرحلات الأعتيادية المعمول بهم مناسب وكافي.	يوفر المركز الجامعي جداول عمل مرنة لتأدية المهام المطلوبة.
التوازن بين الحياة الشخصية والعملية	Corrélation de Pearson	1	,733**	,750**	,589**	,465**	,552**	,703**	,667**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96

3. معامل ارتباط بيرسون لعبارات بعد العلاقات الاجتماعية:

		العلاقات الاجتماعية	يعزز المركز الجامعي مبادئ التعاون والتكامل بين الأفراد في محيط العمل.	تعمل إدارة المركز الجامعي على إشباع حاجات العاملين الطبيعية والنفسية والاجتماعية وتحفزهم على العمل.	يتبادل موظفو المركز الجامعي الزيارات الاجتماعية مع زملائهم في العمل مثل المناسبات، الأفراح، تعزية....	تتميز العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين في المركز الجامعي بالتقدير والإحترام.
العلاقات الاجتماعية	Corrélation de Pearson	1	,834**	,639**	,677**	,770**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96

4. معامل ارتباط بيرسون لعبارات بعد المشاركة في اتخاذ القرارات:

		تسمح إدارة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف- ميلّة- بمشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية.	تساهم مشاركة العاملين في اتخاذ القرار في تحسين أداء موظفي المركز الجامعي.	تسمح إدارة المركز الجامعي للعاملين بالمشاركة في حل المشكلات.	تسمح إدارة المركز الجامعي للموظفين بالمشاركة في تحديد المكافآت بناءا على أدائهم.	تشجع إدارة المركز الجامعي المناقشة الجماعية لتحديد أساليب العمل.	تسمح الإدارة للعاملين في إتخاذ القرارات التي تمس عملهم في المركز الجامعي.
المشاركة في إتخاذ القرارات	Corrélation de Pearson	1	,692**	,643**	,795**	,749**	,791**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96

5. معامل ارتباط بيرسون لعبارات بعد الأمان والاستقرار الوظيفي:

		الأمان والاستقرار الوظيفي	توفر ضمانات تحمي العاملين من خسارة الوظيفة دون أسباب شرعية.	توفر الأمان من الإجراءات الإدارية التعسفية مما يؤدي إلى رفع الإستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية.	يوفر المركز الجامعي نظام تعويضات وتأمينات في حالة تعرض الموظف لحوادث في العمل.
الأمان والاستقرار الوظيفي	Corrélation de Pearson	1	,589**	,773**	,671**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	96	96	96	96

6. معامل ارتباط بيرسون لعبارات الالتزام التنظيمي:

		الالتزام التنظيمي
	0	
أهتم بسمعة المركز الجامعي	Corrélation de Pearson	,558**

ويتحسين صورته في المجتمع.	Sig. (bilatérale)	,000
	N	96
ألتزم بأوقات الدوام ولا أتأخر عن العمل.	Corrélation de Pearson	,265**
	Sig. (bilatérale)	,009
	N	96
ألتزم بتنفيذ التعليمات والتوجيهات والأوامر بدقة.	Corrélation de Pearson	,350**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	96
يوجد توافق بين قيم المركز الجامعي والقيم التي أتمسك بها.	Corrélation de Pearson	,507**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	96
أرغب في الاستمرار بالعمل داخل المركز الجامعي.	Corrélation de Pearson	,513**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	96
أشعر أن أي مشكلة يتعرض لها المركز الجامعي هي جزء من مشاكلي الخاصة.	Corrélation de Pearson	,687**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	96
أفضل الاستمرار في مناصبي الحالي حتى لو توفرت لدي فرص عمل في مؤسسات أخرى.	Corrélation de Pearson	,592**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	96
يسبب تركي لعملي في المركز الجامعي مشاكل مادية ومعنوية في حياتي.	Corrélation de Pearson	,414**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	96

يمثل بقائي في عملي الحالي ضرورة أكثر منها رغبة.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,196 ,055 96
سأقبل أي وظيفة أكلف بها من قبل المركز الجامعي مقابل الاستمرار بالعمل فيه.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,348** ,001 96
يستحق المركز الجامعي الإخلاص والولاء من قبل موظفيه.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,611** ,000 96
أعتبر الحفاظ على الأدوات والتقنيات المستخدمة في المركز الجامعي من مسؤولياتي.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,388** ,000 96
أحرص على إنجاز المهام الموكلة لي حتى إذا اضطرت أخذ وقت إضافي خارج ساعات عملي.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,550** ,000 96
إن الالتزام الأخلاقي تجاه زملائي يدفعني للبقاء في المركز الجامعي.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,522** ,000 96

7. معامل ارتباط بيرسون لجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي:

		جودة الحياة الوظيفية	الالتزام التنظيمي
جودة الحياة الوظيفية	Corrélation de Pearson	1	,553**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	96	96
الالتزام التنظيمي	Corrélation de Pearson	,553**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	96	96

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

8. اختبار التوزيع الطبيعي:

	ظروف العمل المادية
N	96
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne 3,0260
	Ecart type ,96415
Différences les plus extrêmes	Absolue ,116
	Positif ,082
	Négatif -,116
Statistiques de test	,116
Sig. asymptotique (bilatérale)	,003 ^c

	التوازن بين الحياة الشخصية والعملية
N	96
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne 2,9643
	Ecart type ,65318
Différences les plus extrêmes	Absolue ,108
	Positif ,044
	Négatif -,108
Statistiques de test	,108
Sig. asymptotique (bilatérale)	,008 ^c

	العلاقات الإجتماعية
N	96
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne 3,1927
	Ecart type ,80253
Différences les plus extrêmes	Absolue ,124
	Positif ,074
	Négatif -,124
Statistiques de test	,124
Sig. asymptotique (bilatérale)	,001 ^c

	المشاركة في اتخاذ القرارات
N	96
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne 2,8125
	Ecart type ,78146
Différences les plus extrêmes	Absolue ,074
	Positif ,053
	Négatif -,074
Statistiques de test	,074
Sig. asymptotique (bilatérale)	,200 ^{c,d}

	الأمان والإستقرار الوظيفي
N	96
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne 3,2552
	Ecart type ,69014
Différences les plus extrêmes	Absolue ,097
	Positif ,091
	Négatif -,097
Statistiques de test	,097
Sig. asymptotique (bilatérale)	,027 ^c

	جودة الحياة الوظيفية	الالتزام التنظيمي
N	96	96
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne 3,0501	3,6198
	Ecart type ,59216	,48318
Différences les plus extrêmes	Absolue ,058	,078
	Positif ,058	,060
	Négatif -,045	-,078
Statistiques de test	,058	,078
Sig. asymptotique (bilatérale)	,200 ^{c,d}	,187 ^c

- a. La distribution du test est Normale.
b. Calculée à partir des données.
c. Correction de signification de Lilliefors.
d. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

9. معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات:

بعد ظروف العمل المادية:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,827	4

بعد التوازن بين الحياة الشخصية والعملية:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,760	7

بعد العلاقات الاجتماعية:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,707	4

بعد المشاركة في اتخاذ القرارات:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,838	6

بعد الأمان والاستقرار الوظيفي:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,558	4

محور جودة الحياة الوظيفية:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,902	25

محور الالتزام التنظيمي:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,721	14

مجموع المحورين:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,904	39

10. عرض نتائج الدراسة:

➤ البيانات الشخصية:

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	42	43,8	43,8	43,8
أنثى	54	56,3	56,3	100,0
Total	96	100,0	100,0	

العمر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 25 سنة	1	1,0	1,0	1,0
من 25 إلى 34 سنة	28	29,2	29,2	30,2
من 35 إلى 44 سنة	51	53,1	53,1	83,3
من 45 إلى 54 سنة	14	14,6	14,6	97,9
أكثر من 54 سنة	2	2,1	2,1	100,0
Total	96	100,0	100,0	

المستوى_التعليمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide مهني	8	8,3	8,3	8,3
ثانوي	18	18,8	18,8	27,1
جامعي	64	66,7	66,7	93,8
دراسات عليا	6	6,3	6,3	100,0
Total	96	100,0	100,0	

سنوات_الخبرة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 5 سنوات	18	18,8	18,8	18,8
من 5 إلى 10 سنوات	41	42,7	42,7	61,5
من 11 إلى 15 سنة	30	31,3	31,3	92,7
أكثر من 15 سنة	7	7,3	7,3	100,0
Total	96	100,0	100,0	

➤ بيانات جودة الحياة الوظيفية:

مادية ومعنوية

N	Valide	96
	Manquant	0
Moyenne		3,0610
Médiane		3,0893
Ecart type		,66073
Somme		293,86

وظيفية
وتنظيمية

N	Valide	96
	Manquant	0
Moyenne		3,0339
Médiane		2,9792
Ecart type		,62992
Somme		291,25

الأهمية النسبية:

3,03	0,61
2,96	0,59
3,19	0,64
2,81	0,56
3,26	0,65

➤ بيانات الالتزام التنظيمي:

الأهمية النسبية:

4,15	0,83
4,24	0,85
4,25	0,85
3,44	0,69
3,33	0,67
3,24	0,65
2,78	0,56
3,52	0,7
3,64	0,73
2,35	0,47
3,83	0,77
4,34	0,87
3,89	0,78
3,68	0,74

11. مناقشة الفرضيات:

➤ الفرضية الأولى:

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,352 ^a	,124	,114	,45474

a. Prédicteurs : (Constante), ظروف العمل المادية,

ANOVAa

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	2,741	1	2,741	13,254	,000 ^b
Résidus	19,438	94	,207		
Total	22,179	95			

a. Variable dépendante : الالتزام التنظيمي

b. Prédicteurs : (Constante), ظروف العمل المادية,

Coefficientsa

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	3,087	,154		20,095	,000
ظروف العمل المادية	,176	,048	,352	3,641	,000

a. Variable dépendante : الالتزام التنظيمي

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,430 ^a	,185	,176	,43847

a. Prédicteurs : (Constante), التوازن بين الحياة الشخصية والعملية,

ANOVAa

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	4,106	1	4,106	21,357	,000 ^b
Résidus	18,072	94	,192		
Total	22,179	95			

a. Variable dépendante : الالتزام التنظيمي

b. Prédicteurs : (Constante), التوازن بين الحياة الشخصية والعملية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	2,676	,209		12,805	,000
التوازن بين الحياة الشخصية والعملية	,318	,069	,430	4,621	,000

a. Variable dépendante : الالتزام التنظيمي

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,509 ^a	,259	,251	,41812

a. Prédicteurs : (Constante), العلاقات الإجتماعية

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	5,745	1	5,745	32,860	,000 ^b
Résidus	16,434	94	,175		
Total	22,179	95			

- a. Variable dépendante : الالتزام التنظيمي
 b. Prédicteurs : (Constante), العلاقات الإجتماعية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	2,641	,176		15,015	,000
	العلاقات الإجتماعية	,306	,053	,509	5,732	,000

- a. Variable dépendante : الالتزام التنظيمي

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,349 ^a	,122	,112	,45522

- a. Prédicteurs : (Constante), المشاركة في اتخاذ القرارات

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,699	1	2,699	13,025	,000 ^b
	Résidus	19,479	94	,207		
	Total	22,179	95			

- a. Variable dépendante : الالتزام التنظيمي
 b. Prédicteurs : (Constante), المشاركة في اتخاذ القرارات

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	3,013	,174		17,278	,000
	المشاركة في اتخاذ القرارات	,216	,060	,349	3,609	,000

a. Variable dépendante : الالتزام التنظيمي

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,486 ^a	,236	,228	,42444

a. Prédicteurs : (Constante), الأمان والإستقرار الوظيفي

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	5,244	1	5,244	29,111	,000 ^b
Résidus	16,934	94	,180		
Total	22,179	95			

a. Variable dépendante : الالتزام التنظيمي

b. Prédicteurs : (Constante), الأمان والإستقرار الوظيفي

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	2,512	,210		11,964	,000
	الأمان والإستقرار الوظيفي	,340	,063	,486	5,395	,000

a. Variable dépendante : الالتزام التنظيمي

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,553 ^a	,306	,298	,40478

a. Prédicteurs : (Constante), جودة الحياة الوظيفية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	6,777	1	6,777	41,359	,000 ^b
	Résidus	15,402	94	,164		
	Total	22,179	95			

a. Variable dépendante : الالتزام التنظيمي

b. Prédicteurs : (Constante), جودة الحياة الوظيفية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	2,244	,218		10,300	,000
	جودة الحياة الوظيفية	,451	,070	,553	6,431	,000

a. Variable dépendante : الالتزام التنظيمي

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,597 ^a	,356	,320	,39830

a. Prédicteurs : (Constante), الأمان والاستقرار الوظيفي, ظروف العمل المادية, العلاقات الإجتماعية, المشاركة في اتخاذ القرارات, التوازن بين الحياة الشخصية والعملية

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	7,901	5	1,580	9,961	,000 ^b
Résidus	14,278	90	,159		
Total	22,179	95			

a. Variable dépendante : الالتزام التنظيمي

b. Prédicteurs : (Constante), الأمان والإستقرار الوظيفي, ظروف العمل المادية, العلاقات الإجتماعية, المشاركة في اتخاذ القرارات, التوازن بين الحياة الشخصية والعملية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	2,080	,231		9,014	,000
ظروف العمل المادية	,029	,053	,057	,548	,585
التوازن بين الحياة الشخصية والعملية	,076	,089	,103	,854	,395
العلاقات الإجتماعية	,181	,066	,301	2,751	,007
المشاركة في اتخاذ القرارات	-,004	,068	-,007	-,064	,949
الأمان والإستقرار الوظيفي	,203	,071	,290	2,855	,005

a. Variable dépendante : الالتزام التنظيمي