

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم: العلوم الاجتماعية

مذكرة بعنوان

## جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي

دراسة ميدانية لدى عينة من عمال بمديرية الخدمات الجامعية - بالوادي .

مذكرة مكتملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي شعبة علم اجتماع

تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ

د. يعقوب سالم

إعداد الطالبتين

. جباريه شكيمه

. سعاد جرمون

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
أمينة شابي	أستاذ محاضر ب	رئيسا
يعقوب سالم	أستاذ محاضر أ	مشرف ومقررا
شوقي مرابط	أستاذ محاضر أ	مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم : العلوم الاجتماعية

مذكرة بعنوان

## جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي

دراسة ميدانية لدى عينة من عمال بمديرية الخدمات الجامعية - بالوادي .

مذكرة مكتملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي شعبة علم اجتماع

تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ

د. يعقوب سالم

إعداد الطالبتين

. جباريه شكيمه

. سعاد جرمون

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
أمينة شابي	أستاذ محاضر ب	رئيسا
يعقوب سالم	أستاذ محاضر أ	مشرف ومقررا
شوقي مرابط	أستاذ محاضر أ	مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024

## الاهداء

إلى الوالدين الكريمين راجين من الله عز وجل أن يطيل في

أعمارهم ويمدهم بالصحة والعافية

وإلى أخواتي وأخواتي الأعزاء حفظهم الله ومرعاهم

وإلى كل الأهل والأحبة وجميع الأصدقاء

وإلى كل من ساندني وكان له فضل علي

بعد الله سبحانه وتعالى نهدي هذا العمل المتواضع.

جباريه . سعاد

## الشكر والتقدير

أحمد الله تعالى حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه على ما كرمني ووفقني، على إتمام هذا العمل

بفضله وتوفيقه، ومنه وكرمه، واتقدم بالشكر الجزيل والتقدير

إلى الأستاذ المشرف: الدكتور "سالم يعقوب" على ما أولانا به من اهتمام وتوجيه منذ الخطوات الأولى

في الدراسة حتى استكمالها، بالمتابعة الدائمة في جميع مراحل سير الدراسة،

ولم يبخل علينا بالنصح والإرشاد فجزاه الله عنا كل خير.

كما يسرنا ويشرفنا ان نشكر أعضاء لجنة المناقشة الموقرة

كما نرجي خالص الشكر والامتنان لكل من ساعدنا من قريب أو بعيد ومدى لنا يد العون

نسأل الله أن يكون هذا الجهد خالصاً لوجهه الكريم وأن يجعله علماً ينتفع به من بعدنا

جباريه . سعاد

## ملخص الدراسة :

هدفت الدراسة الحالية للتعرف على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي وكذا معرفة طبيعة العلاقة بين كل بعد من ابعاد جودة الحياة الوظيفية المتمثلة في الأجور المكافآت ،المشاركة في اتخاذ القرار، نمط الاشراف والالتزام التنظيمي لدى عينة من الموظفين الإداريين لمديرية الخدمات الجامعية بولاية الوادي، وقد تم استخدام المنهج الوصفي للدراسة، كما تم تصميم استبانة الدراسة كوسيلة لجمع البيانات اللازمة وتوزيعها على عينة الدراسة باستخدام طريقة العينة العشوائية حيث تم توزيع (110) استبانة على موظفين محل الدراسة وتم استرداد (100) استبانة، ولتحليل البيانات واختبار الفرضيات تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS<sub>25</sub>) .

وقد أظهرت الدراسة النتائج التالية:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي داخل مديرية الخدمات الجامعية بالوادي.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاجر والمكافآت) والالتزام التنظيمي داخل مديرية الخدمات الجامعية بالوادي.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرارات والالتزام التنظيمي داخل مديرية الخدمات الجامعية بالوادي.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين نمط الاشراف والالتزام التنظيمي داخل مديرية الخدمات الجامعية بالوادي.

### **Summary of the study in English:**

The current study aimed to identify the relationship between quality of career and organizational commitment, as well as to know the nature of the relationship between each dimension of quality of career, represented by participation in decision-making, wages, rewards, pattern of supervision and organizational commitment among a sample of administrative employees of the Directorate of University Services in the state of El Oued .The descriptive approach was used for the study, and the study questionnaire was designed as a means of collecting the necessary data and distributing it to the study sample using the random sample method (110) questionnaires were distributed to the employees under study, and (100) questionnaires were retrieved .To analyze the data and test hypotheses, the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) program was used.

The study showed the following results:

- There is a statistically significant correlation between quality of career and organizational commitment within the University Services Directorate in Al Wadi.
- There is a statistically significant correlation between wages and rewards and organizational commitment within the University Services Directorate in Al Wadi.
- There is a statistically significant correlation between participation in decision-making and organizational commitment within the University Services Directorate in Al-Wadi.
- There is a statistically significant correlation between the pattern of supervision and organizational commitment within the University Services Directorate in Al-Wadi.

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
III	كلمة شكر وعرهان
IV	الاهداء
V	ملخص الدراسة بالعربية
VI	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
VII	فهرس المحتويات
VIII	فهرس الجداول
VII	فهرس الاشكال
VII	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
	الفصل الأول : الادبيات النظرية
19	تمهيد
20	المبحث الأول: الأساس النظري للموضوع
20	المطلب الأول: مدخل حول جودة الحياة الوظيفية
20	أولاً: مفهوم جودة الحياة الوظيفية
23	المطلب الثاني: مدخل إلى الالتزام التنظيمي
23	أولاً: مفهوم الالتزام التنظيمي
24	المبحث الثاني: علاقة جودة الحياة الوظيفية بالالتزام التنظيمي
26	المبحث الثالث: الدراسات السابقة والمقاربة النظرية
26	أولاً: الدراسات السابقة
30	ثانياً: المقارنة النظرية
33	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
35	تمهيد
36	المبحث الأول: الطريقة والادوات
36	المطلب الأول: طريقة جمع البيانات
37	المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات

43	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة
43	أولاً: النتائج
62	ثانياً: المناقشة
69	خلاصة الفصل
71	الخاتمة
73	قائمة المصادر والمراجع
77	الملاحق

### فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
42	يوضح تسمية الاقامات الجامعية التابعة لمديرية الخدمات الجامعية بالوادي	01
43	يوضح طبيعة متغير الجنس لدى المبحوثين	02
44	يوضح متغير السن لدى المبحوثين	03
45	يوضح المستوى التعليمي لدى المبحوثين	04
46	يوضح الخبرة لدى المبحوثين	05
48	يبين المحك المعتمد في الدراسة	06
49	يبين نتائج آراء عينة الدراسة حو البعد الأول الاجر والمكافآت	07
52	يبين نتائج آراء عينة الدراسة حو البعد الثاني المشاركة في اتخاذ القرارات	08
55	يبين نتائج آراء عينة الدراسة حو البعد الثالث نمط الاشراف	09
58	يبين نتائج آراء عينة الدراسة المحور الثالث الالتزام التنظيمي	10
62	يبين قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين المتغيرين	11
63	يبين قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين الاجر والمكافآت والالتزام التنظيمي	12
65	يبين قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين المشاركة في اتخاذ القرارات والالتزام التنظيمي	13
66	يبين قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين نمط الاشراف والالتزام التنظيمي	14

## فهرس الاشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
ز	يوضح نمذجة الدراسة	01
43	يوضح متغير الجنس لدى المبحوثين	02
44	يوضح متغير السن لدى المبحوثين	03
45	يوضح المستوى التعليمي لدى المبحوثين	04
47	يوضح الخبرة لدى المبحوثين	05

## قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
78	استمارة الاستبيان	01
81	استمارة التحكيم	02
84	الهيكل التنظيمي للمديرية الخدمات الجامعية بالوادي	03
85	الهيكل التنظيمي للإقامات الجامعية التابعة لمديرية الخدمات الجامعية بالوادي	04
86	الترخيص بالزيارة الميدانية	05

# مقدمة

## توطئة

يشهد المجتمع الإنساني في السنوات الأخيرة تقلبات عديدة في شتى الميادين وهذا، نظرا للتغيرات المستمرة التي يعيشها العالم اليوم في كافة مجالات الحياة سواء كانت اقتصادية أو سياسية أو تكنولوجية أو اجتماعية وغيرها ، لذلك نجد ان المؤسسات الناجحة هي التي تكون قادرة على التأقلم مع تلك التغيرات والتطورات ، ما يستوجب على المؤسسة ان لا تكون حبيسة الماضي ومتغيراته، فالنجاح يكون حليف المؤسسات التي تسعى لمواجهة ومواكبة هذه التطورات ،من خلال الأخذ بالرؤية الاستراتيجية المتكاملة والشاملة والقراءة المتأنية والسليمة للمستقبل ، وهذا ما يفرض على المنظمة الاهتمام والتركيز على المورد البشري .

## الاشكالية:

بما ان نجاح المؤسسات يرتبط ارتباطا وثيقا بالتغيرات الحاصلة في كافة المجالات ،كون البيئة التي تحيط بيها تتسم بالتعقيد والتطور السريع ،وفق نسق مفتوح يؤثر ويتأثر في التغيرات الحاصلة في النسق الكلي الذي تنتمي إليه ، اذ تنقل جميع هذه التغيرات والتطورات داخل المنظمة مما يمس العديد من الاجراءات والأنشطة والوسائل وكذا السلوك التنظيمي ، هذا ما جعل جل المؤسسات تركز في اهتماماتها على العنصر الاساسي لها ألا وهو المورد البشري الذي يعتبر المحرك الرئيسي للمؤسسة الفاعل الذي تأسست لأجله نظريات التنظيم لتضمن تلك السيورة وتحقيق الفعالية وكونه يضمن استقرارها واستمرارها لما يمتلكه من معارف وخبرات وكفاءات فهو القادر على انجاحها وفشلها ، فتوجب على المؤسسات تهيئة ظروف عمل بجودة عالية تكون مشجعة لمواردها البشرية .

فلعل أهم المشاكل التي تواجه المؤسسات هو مدى تحقيقها لجودة حياتها الوظيفية ولنموها وتطورها واستمرارها بتوفر مجموعة من المقومات والاسس التي تساعد على توفير البيئة الملائمة والمناخ الإيجابي للفاعلين

فجودة الحياة الوظيفية ذات علاقة بالموظف وتؤثر عليه مباشرة لما تشمله من عناصر عديدة ، رغم ان الملاحظ انها لا تتعلق فقط بظروف العمل من أجور و مكافآت يتقاضها الموظفين ، ساعات عمل ، ترقية وأيضا بعض التسهيلات لمواصلة الدراسة والتعليم لتحسين المستوى الوظيفي ، لكن في الواقع نجد انها ترتبط كذلك بمجموعة من العمليات المتكاملة والمستمرة من علاقات العمل الاجتماعية التي تظهر من خلالها نوع القيادة وأسلوب الاشراف المتبع دخل المؤسسة ، وكل هذا يعكس وضوح القواعد والتعليمات المتبعة التي تمنح هامشا من حرية اتخاذ القرار وتحمل المسؤوليات وكذا التنوع في المهام والوظائف من اجل تحقيق التوازن والرضا لدى العاملين

لإشباع رغبتهم الشخصية وهذا ما قد يضمن ولاء والتزام المورد البشري للمؤسسة إذا توفرت لديه العوامل المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية والمؤسسة الجزائرية كباقي المؤسسات تسعى جاهدة في كل مرة أن تهيأ الظروف الملائمة للعاملين، مما قد يساعد في تحقيق الالتزام التنظيمي، إذ تعد العوامل السوسيوثقافية واحدة من تلك المقومات التي قد تساعد المؤسسات الجزائرية للوصول إلى تحقيق أكبر قدر من الفعالية والإنتاجية في آن واحد، لكن في مقابل ذلك لا بد لها ان توفر العوامل التي قد تساعد على تحقيق الالتزام التنظيمي على غرار مشاركة العاملين في اتخاذ القرار وضمان الاجر المقبول لهم في ظل التقلبات الاقتصادية و السياسية العالمية التي تفرض عليها مواكبة تلك التغيرات خاصة إذا كان هناك أسلوب إشراف سليم يواكب الذهنيات والخصائص لثقافة الفرد الجزائري داخل المؤسسات.

فالالتزام التنظيمي هو أساس العمليات الادارية والتنظيمية اذ يعبر على مدى ارتباط الموظف بمؤسسته ورغبته في الاستقرار في العمل من أجل تطويرها واستمرارها فالذين لديهم درجات عالية من الولاء الوظيفي تتمازون بالالتزام التنظيمي والاستعداد للبقاء في المؤسسة لفترة طويلة في ظل كل التحديات التي تواجهها المؤسسة، مما يعكس التزام الموظف تجاه اهداف العمل التي تنشأ رغم ارتباط الموظف بالمؤسسة وشعوره بالانتماء والرضا الوظيفي.

ان نجاح أي مؤسسة أو منظمة واستمرارها وبقائها يقتصر على قدراتها وكفاءتها في تقديم الخدمات للفرد والمجتمع، كون أن تنمية الموارد البشرية وتطوير أدائهم من أولويات المؤسسات الحديثة، اذ يتطلب ذلك توفير بيئة عمل وجودة حياة وظيفية ملائمة والتأكيد على مدى ضرورة وجودها داخل المؤسسة بالنسبة للمورد البشري، حيث انه كل ما توفرت مؤشرات هذه الاخيرة يظهر الابداع والالتزام التنظيمي من طرفه.

جاءت هذه الدراسة الموسومة بجودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي دراسة ميدانية لموظفي مديرية الخدمات الجامعية بالوادي.

انطلقت من التساؤل الرئيسي التالي:

✓ كيف تساهم جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى موظفي الخدمات الجامعية بالوادي؟

ويندرج حول التساؤل الرئيسي اسئلة فرعية الاتية:

– هل توجد علاقة بين الأجور والمكافآت والالتزام التنظيمي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي؟

- هل توجد علاقة بين المشاركة في اتخاذ القرارات والالتزام التنظيمي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي؟
  - هل توجد علاقة بين نمط الاشراف والالتزام التنظيمي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي؟
- وعلى ضوء السياق الذي جاء به التساؤل الرئيسي للإشكالية الدراسة الفرضية العامة التي صيغت كما يلي:
- ✓ تساهم جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى موظفي الخدمات الجامعية بالوادي

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة بين الأجور والمكافآت والالتزام التنظيمي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي
- توجد علاقة بين المشاركة في اتخاذ القرارات والالتزام التنظيمي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي
- توجد علاقة بين نمط الاشراف والالتزام التنظيمي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي

❖ مبررات اختيار الموضوع:

✓ الذاتية:

- الرغبة الشخصية في تقديم بحث علمي حديث
- تناسب موضوع الدراسة مع التخصص
- جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الحديثة والمهمة مما يجعل منها موضوع ملفت للدراسة

✓ الموضوعية:

- ضرورة البحث والتقصي في مجال جودة الحياة الوظيفية التي تعتبر من المواضيع المهمة في التنظيمات
- الوقوف على مدى اهتمام المؤسسات الجزائرية بتوفير أبعاد جودة الحياة الوظيفية خاصة مديرية الخدمات الجامعية
- الكشف على العلاقة التآثرية بين ابعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة.
- قلة الدراسات السوسولوجية التي تناولت العلاقة بين هاذين المتغيرين

❖ اهداف الدراسة وأهميتها:

✓ الأهداف:

- الكشف على مدى اهتمام المؤسسات الجزائرية بتحقيق برامج وأبعاد جودة الحياة الوظيفية لموظفيها.
- التعرف على طبيعة العلاقة بين كل من المشاركة في اتخاذ القرارات ونمط الاشراف والأجور والمكافآت والالتزام التنظيمي في مديرية الخدمات الجامعية بالوادي.

- التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي لدى الموظفين ومدى رغبتهم في الاستمرار في المؤسسة التي ينتمون إليها مديرية الخدمات الجامعية بالوادي.
- التعرف على معوقات تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية
- ابراز أهمية جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام التنظيمي
- التفسير السوسولوجي للعلاقة الإحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في مديرية الخدمات الجامعية بالوادي.
- تقديم مجموعة من التوصيات والاقتراحات لإدارة المؤسسة محل الدراسة لتحسين جودة الحياة الوظيفية واثراها على الالتزام التنظيمي لموظفيها.

### ✓ الأهمية:

تكمن أهمية الدراسة في البحث عن متغيرين يعتبران من المفاهيم الحديثة والمهمة هما جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي اللذان يشتركان في اهم مورد في المنظمة وهو المورد البشري كون جودة الحياة الوظيفية تهم وتسعى الى التحسين الدائم والمستمر في بيئة عمل المورد البشري ، وذلك من أجل دعمهم تعزيزهم بالسلوكيات التنظيمية المرغوبة لديهم منها الولاء والالتزام التنظيمي، كما استمدت هذه الدراسة أهميتها من قلة الدراسات السوسولوجي العربية والجزائرية التي تجمع بين هاذين المتغيرين، إضافة إلى ذلك المجال الذي أجريت فيه هذه الدراسة مديرية الخدمات الجامعية بالوادي لما له من أهمية بالغة كونه يهتم بحياة الطالب الجامعي من كافة الجوانب مما يزيد من قيمتها لأنه يعتبر من القطاعات المهمة والحساسة إذ أنه يمثل الديوان الوطني للخدمات الجامعية.

### ❖ حدود الدراسة:

من أجل الإجابة على الإشكالية وفهم جوانبها المختلفة حدد مجال هذه الدراسة كما يلي:

### ✓ المجال المكاني:

حيث أنه يمثل الحيز الجغرافي الذي أجريت فيه الدراسة، حيث تعلقت الدراسة التطبيقية لموضوع هذا البحث مديرية الخدمات الجامعية بالوادي والذي مقرها حي 8ماي 1945 ببلدية الوادي.

✓ المجال البشري:

يقصد به جميع المفردات التي لها صفة أو صفات مشتركة وجميع هذه المفردات خاضعة للدراسة من قبل الباحث والمجتمع المراد دراسته في هذا البحث الموظفين الإداريين بمديرية الخدمات الجامعية لولاية الوادي (مقر المديرية والاقامات الجامعية التابعة لها)

✓ المجال الزماني:

- المرحلة الأولى: وقد كانت هذه المرحلة منذ اختيار عنوان المذكرة والتي حددت من أواخر شهر أكتوبر 2024 إلى غاية 15 نوفمبر 2024 مع المشرف والإدارة.
- المرحلة الثانية: والتي كانت من 20 نوفمبر 2024 بالنزول إلى اختيار الميدان زمنه تم الموافقة على مديرية الخدمات الجامعية بالوادي. كمرحلة استكشافية للاطلاع أكثر على مؤشرات وابعاد الدراسة على اعتبار ان أحد الباحثين عاملة يتلك المؤسسة.
- المرحلة الثالثة: قد كانت هذه المرحلة من 18/03/2025 إلى 17/04/2025 والتي تم فيها توزيع الاستبيان في مرحلته التجريبية على 10 (عشرة) من المبحوثين من أجل صدق وتحكيم الاستبيان في صورته النهائية، وكما تم توزيع الاستبيان في هذه المرحلة على المبحوثين حسب خصوصية المؤسسة ومكوئهم المتقطع نظرا لطبيعة العمل، ثم تم استرجاع الاستمارة وتفرغها وعملية تحليلها.

❖ منهج الدراسة:

يعد المنهج الطريقتي المنتهج من قبل الباحث في وصف وتفسير الظاهرة والتحكم فيها ومن ثم استخلاص النتائج وتعميمها، وان طبيعة الموضوع هي التي تفرض على الباحث انتهاج وتبني منهج من المناهج دون غيره لفهم وتفسير وتحليل المشكلة مع محاولة الإجابة على التساؤلات المطروحة، فالدراسة الحالية تهدف إلى معرفة طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي إذ يعد المنهج الوصفي الأنسب لمعرفة العلاقة الموجودة بين هاذين المتغيرين، وتحليل المعطيات واستخلاص النتائج المراد دراستها.

يعرف المنهج على أنه مجموعة من القواعد والإجراءات المقررة من قبل المختصين في منهجية البحوث التي يتبعها الباحث للوصول أو الكشف عن الحقيقة، التي تقود إلى نتائج بحثية سليمة (محمود داود الربيعي، 2018،

ص22)

على اعتبار ان دراستنا متعلقة بظاهرة سوسيوتنظيمية جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، وقد تم اعتماد المنهج الوصفي في الجانب النظري في مجال الدراسة واختيار مؤشراتهما باستخدام الملاحظة المباشرة والملاحظة بالمشاركة مما تكون لدى المبحوثين من بيانات ومعلومات تسهم في توظيفها ميدانيا في عملية التحليل.

أما استخدامه في الجانب الميداني من خلال تحليل وتفسير البيانات تحليلا سوسولوجيا والخروج بنتائج تجيب على تساؤلات الإشكالية.

ويعرف المنهج الوصفي: أنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد خلال فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية تم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة. (عبيدات وآخرون، 1999، ص 46)

### ❖ هيكل البحث:

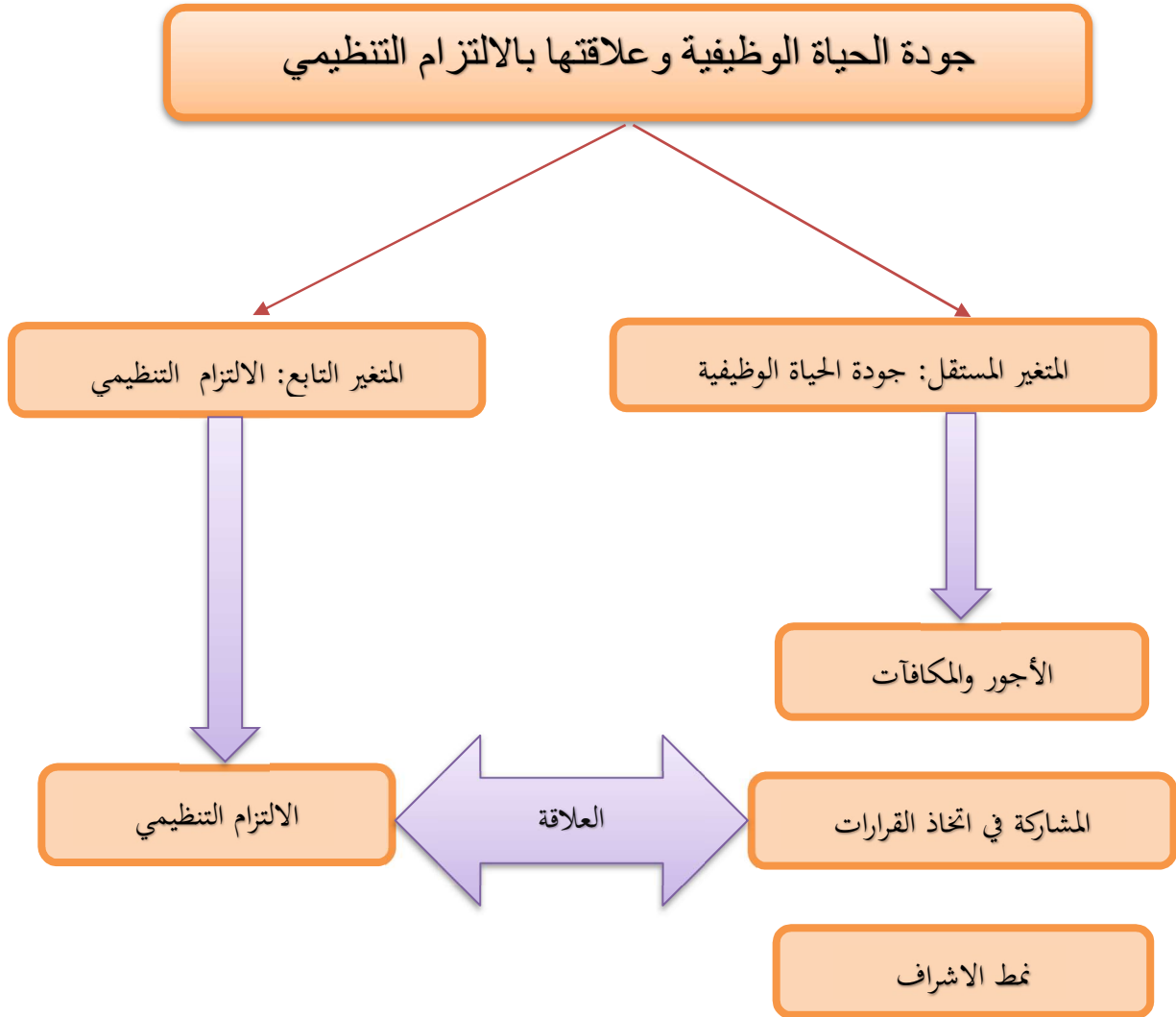
للإحاطة بكافة جوانب الموضوع والاجابة على إشكالية الدراسة وصحة الفرضيات، ذلك من خلال تقسيم البحث الى مقدمة وفصلين وخاتمة، حيث ان المقدمة تتضمن توطئة، طرح اشكال، فرضيات، مبررات اختيار الموضوع، أهمية واهداف.

أما الفصل الأول يتضمن الأدبيات النظرية والتطبيقية لمفهومى جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث، خصص المبحث الأول للأساس النظري للموضوع والمفاهيم المتعلقة بها أما المبحث الثاني تم فيه دراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، وتناول في المبحث الثالث الدراسات السابقة مع أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة السابقة والدراسة الحالية ثم المقاربة النظرية التي تمثل الاساس النظري والمرجعية التي تفيد الدراسة.

أما الفصل الثاني تناولنا فيه الدراسة الميدانية بدوره ينقسم إلى مبحثين، المبحث الأول الطريقة والأدوات، المبحث الثاني النتائج والمناقشة.

لقد اعتمادنا على هذا التقسيم كون موضوع دراستنا يتناول متغيرين هما: جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي.

الشكل رقم (01): يوضح متغيرات الدراسة (نمذجة الدراسة)



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد

المبحث الأول: الأساس النظري للموضوع

المبحث الثاني: علاقة جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة والمقاربة النظرية.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

لأي مؤسسة استراتيجيتها الخاصة بما تميزها عن باقي المؤسسات مهما كان نوعها وطبيعة نشاطها اقتصادي أو اجتماعي، وذلك من أجل تحقيق أهدافها إذ تمثل النقطة الأساسية للتفكير بإنشاء أي مؤسسة، حيث كلما استطاعت الإدارة وضع البرامج الكفيلة بالسيطرة وإزالة كل العراقيل والغموض كلما زاد تطورها وتمكنت من تحقيق أهدافها.

قد تم التطرق في هذا الفصل إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية لمتغيرات الدراسة المعنونة تحت جودة الحياة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي وأبعادها والعلاقة بينهما، كما تناولنا في هذا الفصل الدراسات السابقة، بالإضافة إلى المقاربات النظرية التي تعد المرجعية التي تعتمد عليها الدراسة، خلالها يتم تحديد العلاقة بين المتغيرات وبناء الفرضيات وتحليل النتائج.

## المبحث الأول: الأساس النظري للموضوع

تشهد المؤسسات اليوم العديد من التغيرات والتحويلات المتسارعة والمستمرة في مختلف الجوانب مما يؤثر على بيئة العمل عموماً والعنصر البشري خصوصاً، الأمر الذي يدفع بالمؤسسات اليوم للبحث والتجديد المستمر في تقنيات وأساليب العمل لإدارة الموارد المتاحة وتوظيفها بما يضمن تحقيق أهدافها.

## المطلب الأول: جودة الحياة الوظيفية

## أولاً: مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

يرى (Herry & Noon) بأنها "مصطلح عام لمجموعة من التقنيات والأساليب والعمليات التي تهدف إلى إعطاء قدراً أكبر من حرية التصرف للموظفين مثل تلك التي توصف في إطار إعادة تصميم الوظيفة، والمبدأ الرئيسي من وراء جودة حياة العمل هو أن إتاحة مشاركة أكبر في صنع القرار من جانب الموظفين سيؤدي إلى زيادات في الارتياح والتحفيز والالتزام، والتي بدورها قد تؤدي إلى تحسين في الاداء". (الدمرداش، 2018، ص 10)

أما (Werther & Davis) فيعرفها بأنها "إشراف جيد، ومرتببات ومزايا ومكافآت جيدة، وقدر من الاهتمام والتحمدي بالوظيفة، وتتحقق جودة حياة العمل من خلال فلسفة علاقات العاملين التي تشجع استخدام جودة الحياة الوظيفية لإعطاء العاملين فرص أكبر للتأثير على وظائفهم، والمساهمة الفعالة على مستوى المنظمة ككل". (الحسنى، 2016، ص 15)

من التعريف تبين ان جودة الحياة الوظيفية تحقق من خلال اسلوب الاشراف والمرتببات والاهتمام الجيد، وإعطاء العاملين فرص أكبر للتأثير في وظائفهم.

ويعرفها الدمرداش بأنها " الإجراءات والظروف والعمليات التي توفر للعاملين مناخاً حياتياً مريحاً سواء داخل أماكن وأوقات العمل أو خارجها، بما يشبع احتياجاتهم ويؤدي إلى تحقيق الأهداف التنظيمية وتختلف باختلاف الافراد والمنظمات والتوقيتات" (الدمرداش، 2018، ص 10)

يقصد بالتعريف ان جودة الحياة الوظيفية هي مجموعة من العمليات والإجراءات التي توفر مناخاً مريحاً، بما يشبع احتياجات العاملين في أماكن عملهم أو خارجها مما يؤدي إلى تحقيق أهداف التنظيم.

كما يعرفها ماضي: "مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة، والتي من شأنها أن تؤثر على حياة العمل للأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية، والذي بدوره ينعكس إيجاباً على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد وكافة الأطراف ذات العلاقة بالمنظمة" (ماضي، 2014، ص 63)

تبين من التعرف أن جودة الحياة الوظيفية هي عبارة مجموعة البرامج والأنظمة التي من شأنها تؤثر على حياة عمل الأفراد وبيئتهم بمختلف جوانبها، الذي بدوره ينعكس على مستوى الأداء الوظيفي لديهم.

أما جاد الرب يعرفها انها "مجموعة من العمليات المتكاملة والمخططة والمستمرة، والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً، والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها. (جاد الرب، 2008، ص 9)

يقصد بذلك جميع الأنشطة والجهود المخططة والمستمرة، التي تبذلها المنظمة من أجل تحسين بيئة العمل وتحقيق اهداف المنظمة والعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً.

كما يعرفها أسامه زياد بأنها: "السياسات والإجراءات والعمليات التي تنفذها المنظمة بهدف تطوير وتحسين الحياة الوظيفية، والشخصية للعاملين فيها، الذي ينعكس على أداء المنظمة، والافراد إيجابيا وبذلك تحقق المنظمة أهدافها وتطلعاتها، وفي نفس الوقت تلبى وتشبع رغبات عاملها، مما يضمن استمرارية نجاح المنظمة وحصانته ضد الكثير من الازمات" (البليسي، 2012، ص 7)

أي أنها كل الإجراءات والعميات التي تنفذها المنظمة من اجل تحسين الأداء الوظيفي وتلبية رغبات عاملها بما يضمن حصانته ونجاحها واستمرارها.

وعرفها محمد عاطف: جودة حياة العمل هي استجابة المنظمة لأفضل الأساليب التي تساعد على تحسين بيئة العمل وتخفيض التوتر وضغوط العمل، وتمثل الاحتياجات البشرية التي تحقق التنمية الشاملة سواء تنظيمياً أو اجتماعياً أو صحياً أو اقتصادياً بهدف رفع مستوى الفرد مادياً ومعنوياً مما ينعكس إيجابياً على الفرد والمنظمة. (عاطف، 2019، ص 9)

يقصد بالتعريف: مدى استجابة المنظمة للأساليب التي تحقق التنمية الشاملة وتخفف من التوتر وضغوط العمل مما ينعكس إيجاباً على الافراد والمنظمة.

التعريف الاجرائي:

هي مجموعة العمليات والاستراتيجيات والسياسات والخطط المحفزة التي تطبيقها المؤسسة من أجل تحسين المناخ التنظيمي بأبعادها المختلفة، وبهدف تطوير المهارات الإبداعية لدى الموظفين هو ما تسعى إليه مديرية الخدمات الجامعية، مما يؤثر بالإيجاب على الافراد والمنظمة لتمكن من بلوغ أهدافها.

\* الأجور والمكافآت:

تلعب الأجور والمكافآت دوراً رئيسياً في تحديد وتوجيه أداء الموظف، فهي من أهم الأنظمة والأكثر تأثيراً في تحقيق استقرار الموظف ورضاه الوظيفي، تعد الأجور من أهم الحوافز التي تشجع العامل على بذل أقصى جهد في العمل(البربري، 2016، ص 20 )

التعريف الاجرائي:

يقصد به المقابل المادي والمعنوي الذي يتحصل عليه العامل في المؤسسة نظير عمله وابداعه وتميزه

\* المشاركة في اتخاذ القرارات:

ان مشاركة العاملين في صنع القرارات تعمل على تحسين العلاقة بين المنظمة والموظفين المساهمين في القضايا الأساسية للإدارة داخل المنظمة، كما تعد عامل تحفيزي معنوي يساعد على تنمية قدرات العاملين وتعمل على تطويرهم وتأهيلهم للعمل في المستويات القيادية (مدروس، 2021، ص 707)

التعريف الاجرائي:

يقصد بها درجة مشاركة العاملين في صنع القرارات إزاء الصعوبات والمشاكل التي تواجههم في عملهم

\* أسلوب الاشراف:

ان العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه لها تأثير في ارضا العاملين واستعدادهم للعمل، فكلما كانت تصرفات وسلوك الرئيس اتجاه مرؤوسيه مصدر لرضاهم من عملهم، كان لها تأثير مباشر على أداء المرؤوسين وقبولهم للأهداف والسعي لتحقيقها وبالتالي تأثير على انتاجيتهم (الشنطي، 2016، ص 22 . 23)

التعريف الاجرائي: يقصد به الأسلوب والنمط الإداري الذي يتعامل به المسؤولون مع العاملين والمتمثلة بين رؤساء المصالح والعمال التنفيذيين لدى مديرية الخدمات الجامعية بالوادي.

### المطلب الثاني: الالتزام التنظيمي

#### مفهوم الالتزام التنظيمي:

لقد تطرق العديد من الباحثين إلى مفهوم الالتزام التنظيمي من عدة جوانب، للوقوف على حقيقة الالتزام التنظيمي، كما سنتطرق إلى عدد من التعريفات التي تهدف إلى توضيح مفهوم الالتزام التنظيمي:

الالتزام لغة: الاعتناق، ويلزم الشيء لا يفارقه، الملازم للشيء المداوم عليه (ان منظور، 1956، 5411)

#### إصطلاحاً:

يعرفه بن محمد جلال زقاوة محمد بأنه: "هو ذلك الانضباط والصدق العاطفي من طرف الفرد باتجاه المنظمة، وحب الاستمرار فيها، وذلك ببذل أكبر جهد من أجل تحقيق أهداف هذه المنظمة" (بن محمد، 2022، ص 891)،

كما يعرفه Davis على أنه درجة انغماس العامل في عمله، ومقدار الجهد والوقت الذي يكرسه لهذا الغرض، وإلى أي مدى يعتبر عمله جانبا رئيسيا في حياته. (حريم، 2009، ص 94)

يعرف Buchan الالتزام التنظيمي على أنه: "اندماج الفرد وانتمائه للمؤسسة وتبني أهدافها وقيمها." (شناقي، 2021، ص 202)

تبين من التعريف: ان الالتزام التنظيمي يقصد به هو درجة انتماء وانغماس الافراد لمؤسستهم وتبني قيمها وأهدافها

كما عرفه حريم (2004) انه "الرغبة الشديدة للاستمرار عضوا في منظمة معينة واستعداداً لبذل مجهود عال للمنظمة بمعنى آخر إنه اتجاه حول ولاء وانتماء الموظفين للمنظمة، وهو عملية مستمرة معينة للمنظمة، يقوم العاملون في المنظمة من خلالها بالتعبير عن اهتمامهم وحرصهم على المنظمة واستمرار نجاحها (حريم، 2004، ص 66)

أي كما يعرف الالتزام التنظيمي على أنه: المناصرة والتأييد للجماعة من قبل الفرد العامل في المؤسسة، والمودة أو الصداقة المؤثرة في الاتجاه تحقيق أهداف وقيم المؤسسة، وهو نتاج عن تفاعل عناصر ثلاثة هي:

التطابق: أي تبني أهداف المؤسسة وقيمها باعتبارها أهدافا وقيما للعامل في التنظيم.

الاستغراق: والمقصود به الانهك أو الانغماس أو الانغمار النفسي في أنشطة المؤسسة ودور الفرد في العمل.

الإخلاص والوفاء: أي الشعور بالعاطفة والارتباط القوي إزاء المؤسسة. (برقوق، 2014، ص 17)

وعرفه عبد الباقي: (2005) بأنه "درجة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها، وإن الالتزام التنظيمي يمثل اعتقادا قويا وقبولا من جانب الفرد لأهداف المنظمة وقيمها، ورغبته في بذل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل بها (عبد الباقي، 2005، ص 315)

يقصد بهذا التعريف ان الالتزام التنظيمي يتمثل في القبول القوي لأهداف وقيم المنظمة من قبل أفرادها ورغبتهم في بذل أكبر مجهود لصالحها.

#### التعريف الاجرائي:

يمكن تعريفه: على أنه السلوك التنظيمي الذي يعكس سلوك الموظف في بيئة عمله مما يجعله يشعر، بأن قيمه وأهدافه تتوافق وتتطابق مع قيم وأهداف المنظمة، فينمي لديه الالتزام العاطفي، كما أن تركه للعمل في المنظمة سيكلفه الكثير من المشاكل والتضحيات فيولد لديه الالتزام الاستمراري والمعياري.

#### المبحث الثاني: جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي

يعد تحسين ظروف العمل هو الهدف الأساس من برامج جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الموظفين، بينما الهدف الأساسي من وجهة نظر المؤسسة هو زيادة الفاعلية التنظيمية حيث بينت الدراسات بأن لبرامج جودة الحياة الوظيفية آثار إيجابية على المؤسسة، حيث تعمل على تخفيض معدلات الغياب والدوران الوظيفي، وزيادة الرضا الوظيفي بين الموظفين لما له من أثر في الارتقاء بالأداء الوظيفي وتعزيز الالتزام بلوائح العمل، يمكن المؤسسة من جذب الكفاءات، كما تزيد من دافعية وولاء الموظفين الذين هم جوهر المؤسسة (الدحدوح 2015، 46) (البربري، 2016، 28) (الشنطي، 2016، 19)، كما أظهر العديد من الدراسات التي أجريت على

جودة الحياة الوظيفية ، أن تحسين الحياة الوظيفية والاهتمام بأبعادها وبرامجها سيؤدي إلى تعزيز الالتزام التنظيمي. (ابن حسن علي، 2021، 148)

#### – المشاركة في اتخاذ القرارات

يعبر مفهوم مشاركة العاملين عن الطرق والوسائل التي تستخدمها الإدارة العليا في أي منظمة نحو دمج العاملين في المنظمة وزيادة الصلاحيات المخولة لهم في أداء عملهم، بما يؤدي إلى الرضا الوظيفي وبناء علاقات إنسانية فعالة، لذلك ان مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات تزيد من الولاء والالتزام التنظيمي للعاملين، حيث اتاحة الفرصة للعاملين للإسهام بأفكارهم وتشجيعهم لتحمل المسؤولية من شأنها تقوية الروابط وإيجاد الجو النفسي والاجتماعي البناء في بيئة العمل.

ولقد أيدت مجموعة من الدراسات والبحوث السابقة على وجود تأثير للمشاركة في اتخاذ القرارات كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، فقد أكدت دراسة (الزعي، 2010) على أن المشاركة في اتخاذ القرارات لها أثر إيجابي على الالتزام التنظيمي للعاملين في المنظمة. (الحسني، 2016، ص33)

#### – نمط الاشراف:

ان المرؤوسين في المنظمة بحاجة دائما إلى الثقة والتشجيع وإلى دعم رؤسائهم، ليتأكدوا أنهم يسيرون على الطريق الصحيح، وهذا بالتأكيد سينعكس على رضائهم والتزامهم التنظيمي، وليس هناك ما يقتل إمكانات المرؤوس كشعور بأن رئيسه غير مبال بما يقوم به من واجبات وظيفية، وبالتالي توجب على الرؤساء اتباع أسلوب تشاركي في القيادة . (ماضي، 2014، ص90)

#### – الأجور والمكافآت:

ان الأجور ما هي إلا وسائل لإشباع رغبات الأفراد أو مجموعة من العوامل التي تدفع العاملين في الوحدة الإنتاجية إلى العمل بكل قواهم لتحقيق الأهداف المرسومة، لذلك فإن توافر أنظمة مناسبة من الأجور يؤدي إلى زيادة الرضا عن العمل وغن المنظمة ككل وبالتالي زيادة الالتزام التنظيمي. أما دراسة (حلس، 2012) التي أكدت إلى وجود علاقة بين الحوافر والمكافآت والالتزام التنظيمي لدى العاملين.(الحسني، 2016، 34\_ 35)

والحديث عن تلك العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي يقودنا الحديث عن التفتيش في ابعاد جودة الحياة الوظيفية سالفة الذكر ومحاولة الكشف عن تلك العلاقة التبادلية التي يمكن أن تؤثر أولاً من جهة في مقابل ذلك الوصول إلى ما هو الدور الذي قد يساهم لأبعاد جودة الحياة الوظيفية في الالتزام التنظيمي هو ما سنحاول الإجابة عليه.

### المبحث الثالث: الدراسات السابقة والمقاربة النظرية

#### أولاً: الدراسات السابقة

#### 1. الدراسات العربية

**الدراسة الأولى:** تيسير زاهر (2015) حول " أثر جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على مركز خدمة المواطن (النافذة الواحدة) بدمشق " مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر حياة العمل على الالتزام التنظيمي للعاملين في مركز خدمة المواطن قيد الدراسة، وذلك من خلال معرفة مستوى الالتزام التنظيمي في هذا المركز وبيان أثر ابعاد جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي للعاملين وبيان درجة الارتباط بين جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي استخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على أداء الاستبيان وزعت على عينة قدرت ب 50 مفردة باستخدام العينة عشوائية وتم استرجاع 46 استبيان

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي، بالتالي باستخدام هذا النوع من الجودة يساهم في تقوية التزام العاملين اتجاه المنظمة.

. وجود اثر ذو دلالة إحصائية بين ظروف العمل وخصائص الوظيفة والأجور والمكافآت وجماعة العمل مع الالتزام التنظيمي لدى العمال المركز.

الدراسة الثانية: سمر سعيد البياري (2018) حول " جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة "

هدفت الدراسة للتعرف على جودة الحياة الوظيفية بأبعادها ( ظروف العمل المادية ، التوازن بين الحياة والعمل ، الأجور والمكافآت، والأمان والاستقرار الوظيفي) وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للدراسة، كما تم تصميم استبانة الدراسة كوسيلة لجمع البيانات اللازمة وتوزيعها على عينة الدراسة باستخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية حسب الوزارة ، حيث تم توزيع (200) استبانة على موظفين محل الدراسة وتم استرداد (179) استبانة، وتحليل البيانات واختبار الفرضيات تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ( SPSS ).

ومن اهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: ان المتوسط الحسابي لمستوى جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية 48.44 % وهي درجة متوسطة وان مستوى الالتزام التنظيمي لدى الموظفين وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية كان عاليا، ودلت على وجود علاقة إيجابية وتأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين ابعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الالتزام التنظيمي في وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية.

الدراسة الثالثة: فتحية إحطية الكاديكي (2021) حول " جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى معلمي المدارس الثانوية في مدينة بنغازي، جامعة بنغازي كلية التربية بنغازي ليبيا.

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى جودة الحياة الوظيفية في المدارس محل الدراسة وكذلك معرفة مستوى الالتزام التنظيمي بمدينة بنغازي من وجهة نظر معلمي مدارس التعليم الثانوي بمدينة بنغازي ، ومعرفة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية بمدارس التعليم الثانوي والالتزام التنظيمي لدى معلمي التعليم الثانوي بمدينة بنغازي، حيث تكون مجتمع الدراسة من (20642) مفردة تم اختيار عينة بلغ حجمها (150) معلم ومعلمة من مدارس التعليم الثانوي في مدينة بنغازي، كما تم استخدام استبانة كأداة لجمع البيانات ، وتحليل البيانات استخدمت الباحثة بعض وسائل الإحصائية كالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري

حيث أظهرت الدراسة النتائج التالية: ان مستوى جودة الحياة الوظيفية في مدارس التعليم الثانوي بمدينة بنغازي من وجهة نظر المعلمين كان متوسطاً، بينما كان مستوى الالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم الثانوي بمدينة

بنغازي من وجهة نظرهم فوق المتوسط، كما دلت النتائج علة وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في مدارس التعليم الثانوي بمدينة بنغازي من وجهة نظر المعلمين والمعلمات بها.

## 2. الدراسات المحلية:

**الدراسة الأولى:** زكية العمرابي ونورة ترمابط (2021) حول "جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية احدى بلديات ولاية أم البواقي".

هدفت الدراسة للكشف عن درجة تطبيق احدى بلديات ولاية أم البواقي لبرامج جودة الحياة الوظيفية ومستوى الالتزام التنظيمي تجاهها وكذا التعرف على طبيعة العلاقة بين كل من مؤشرات جودة الحياة الوظيفية (المشاركة في اتخاذ القرارات، نمط الاشراف، العلاقات الاجتماعية، الأجور و المكافآت، السلامة المهنية) والالتزام التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية، بناء على معامل الارتباط عند مستوى دلالة 0.05، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الدراسة ، كما تم استخدام استبيان كأداة لجمع البيانات، باستخدام مقياس ليكرث الثلاثي وتم توزيعه على 38 مفردة باستخدام أسلوب المسح الشامل.

وقد كشفت نتائج الدراسة عن مستوى استجابة متوسط تجاه مؤشرات جودة الحياة الوظيفية بوسط مرجع عام (2.062) ووزن نسبي (68.73 % ) ، كما أن درجة التزام الموظفين تجاه البلدية يعكس أيضا مستوى استجابة متوسط بوسط مرجع عام (2.25) ووزن نسبي (75%) ، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين مؤشرات جودة الحياة الوظيفية (المشاركة في اتخاذ القرارات، نمط الاشراف، العلاقات الاجتماعية، الأجور و المكافآت، السلامة المهنية) والالتزام التنظيمي لدى موظفين، في حين توجد علاقة ارتباطية بين الأجور و المكافآت والالتزام التنظيمي، وقد تم تفسير نتائج البحث بالاعتماد على نظرية " سلم الحاجات " لأبراهام ما سلو.

**الدراسة الثانية:** بن مومن أسماء (2021) جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي دراسة ميدانية لدى عينة من عمال مؤسسة ميدتريان فلوت كلاس - البليدة .

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة الموجودة بين جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي لعينة من عمال ميدتريان فلوت كلاس البليدة، ولتحقيق اهداف البحث تم الاعتماد الباحثة على المنهج الوصفي لإعداد الجانب النظري من جهة والتحليل البيانات ومتغيرات البحث إحصائيا والكشف على طبيعة العلاقة والفروق بين متغيرات

البحث من جهة أخرى، ومجتمع بحث قدره (275) عاملا وعاملة تم سحب عينة بالصدفة قدرها (150) مفردة، ولجمع البيانات تم تصميم استبيان وبالإضافة برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) نسخة 20 كأداة للتحليل الاحصائي وقد توصلت الباحثة إلى النتائج التالية: أن عمال مؤسسة ميدتريان فلوت كلاس يتمتعون بمستويات مرتفعة من جودة حياة في العمل والالتزام التنظيمي ، كما أنه توجد علاقة طردية موجبة دالة إحصائية بين جودة حياة في العمل بمختلف ابعادها والالتزام التنظيمي

### الدراسات الأجنبية

دراسة: Daud (2010) بعنوان: العلاقة بين مجموعة من الابعاد لجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في أوساط العاملين في الشركات الماليزية.

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى العلاقة بين مجموعة من الابعاد لجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في أوساط العاملين في الشركات الماليزية، من خلال اختبار عدة متغيرات رئيسية لجودة الحياة الوظيفية وهي ( النمو والتطور، الاشراف، الأجور والحوافز، والعلاقات الاجتماعية) وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، والتعرف مستويات الالتزام التنظيمي من أنواع الالتزام التنظيمي، اعتمد المنهج الوصفي التحليلي، لجمع البيانات من (60) منظمة اعمال ماليزية، وعينة دراسة قدره (500) موظف في المستويات الاشرافية والمسؤولين التنفيذيين في الشركات المختلفة في ماليزيا حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

. وجود علاقة وتأثير إيجابي بين ابعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي

. أظهرت النتائج على مستويات مرتفعة من الرضا لدى العاملين عن ثلاثة أبعاد لجودة الحياة الوظيفية (الاشراف، النمو التطور، والعلاقات الاجتماعية).

### أوجه التشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

حيث تتشابه الدراسة الحالية الدراسات السابقة من حيث المنهج المستخدم هو المنهج الوصفي في تحليل وجمع البيانات وكذلك في أداة جمع البيانات وهي الاستبيان والنسب المئوية.

أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث صياغة الفرضيات بالإضافة إلى المكان الذي أجريت فيه الدراسة حيث تمت الدراسات السابقة في دول عربية ومحلية وفي قطاعات مختلفة، أما الدراسة الحالية في قطاع عام مديريةية الخدمات الجامعية بولاية الوادي، أيضا الاختلاف من حيث الزمان أن الدراسات السابقة فقد تمت في سنوات فارطة والدراسة الحالية تمت في السنة الحالية 2025، كما أن الدراسة الحالية قد اعتمدت على أسلوب العينة في جمع البيانات غير أن بعض الدراسات السابقة قد اعتمدت على أسلوب المسح الشامل.

مدى الاستفادة من الدراسات السابقة:

لقد استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في أمور كثير منها:

1. إثراء الجانب النظري للدراسة
2. توضيح مشكلة الدراسة بشكل واضح وبيان أهمية واهداف الدراسة.
3. تحديد متغيرات الدراسة جودة الحياة الوظيفية وأبعادها هو المتغير المستقل والالتزام التنظيمي وهو المتغير التابع.
4. تحديد المنهج الذي سيتبع في الدراسة.
5. عرض النتائج ومناقشتها والتعقيب عليها، وربطها بالدراسات السابقة.

ثانيا: المقاربة النظرية للموضوع.

1. مدرسة العلاقات الإنسانية لالتون مايو:

لقد طهرت هذه النظرية كرد فعل على المدارس الكلاسيكية نظرية الإدارة العلمية والتكوين الإداري نتيجة جملة من العوامل منها تدهور الصناعة في المؤسسات الإنتاجية، حيث ظهرت الحاجة لضرورة لإعادة التفكير في أساليب الإنتاج والإدارة وبناء نموذج جديد يرفض النموذج الذي تفرض فيه الآلات وتيرة العمل على العمال، وقد قام التون مايو وزملائه بخمس تجارب في مصنع ها وثورن (1927.1933) ومن أهم المبادئ التي قامت عليها:

- التركيز على الافراد أكثر من التركيز على الجوانب في الأداء.
- السعي لإشباع الحاجات الأساسية للأفراد وتحقيق أهداف التنظيم.
- العمل على تحقيق المصلحة المشتركة.

- ان التخصص وتقسيم العمل وتوجيهه إلى الآلة تفقد العمل معناه وجوانبه الاجتماعية والإنسانية.
- احترام شخصية كل فرد من العاملين وتحسيسهم بأهميتهم داخل التنظيم. (سيساوي، 2021، ص76)

ان الحديث على نظرية العلاقات الإنسانية يقودنا القول على الأثر الذي تركته هذه المدرسة التي تبحث على توفير كل الظروف المعنوية التي تسهم في تحقيق الفعالية التنظيمية انطلاقاً من زيادة الإنتاجية في حين ميدان دراستنا يبحث على تلك الابعاد المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية لعمال الخدمات الجامعية بالوادي، والتي لا تختلف عليها اثنان حول الانعكاس الذي قد تتركه العلاقات الإنسانية والتي تضمن التزام تنظيمي وفعالية تنظيمية وهذا مالا يتعارض مع مقاربة العوامل السوسيوثقني.

## 2. المقاربة التقنية الاجتماعية :

طور هذا الاتجاه من طرف (TRIST FRED EMERY ET ERIC 1982) وزملائهم في معهد (TAVISTOCKINSTITUTE OF HUMAN RELATION) بلندن وقد نشر من طرف (LOUIS, DAVID 1977) ويعتقد هذا الأخير أن مفهوم جودة الحياة في العمل يجب أن يراعي العمال ومحيطهم العام مع إعطاء أهمية للمنظمات العمل وكذلك أيضا الجانب الإنساني إن كان مهماً والذي يسمى بالنسق التقني الاجتماعي.

أما (LAREAU ET JOHNSTON, ALEXANDER ET ROBIN 1978) فيرون إن هذا المفهوم يجب أن يراعي إعادة بناء نماذج وطرق العمل ، التكيف التكنولوجي ، تعديل النسق التنظيمي وحسب رأيهم فان جودة الحياة في العمل يجب تراعي المشاركة الواسعة للعمال في الوسط المهني مما يتيح لهم مسؤوليات كبرى مما يتيح سيرورة التعلم يجب أن تراعي الديناميكي للتحقيق التطور وهذا يتفق مع المفهوم الذي أتى به (SRINIVAS ,1980) حول تحسين حياة العمل على النحو الجشطلتي «gestalt» والذي يأخذ في الحسبان العوامل الاجتماعية والتكنولوجية التي لا تتحقق إلا بإشراك العنصر البشري فيها. (بن خالد، 2015، 121)

وعلى حسب هذا النموذج فان فعالية الأداء تتحقق باتحاد الجانب الاجتماعي والتقني لكل منظمة، فالجانب الاجتماعي والذي يتمثل في العامل البشري والأدوار والعلاقات ونظام الاتصالات والسلطة والمسؤوليات وأنظمة التقويم والتقييم، ميكانزمات التكيف والاندماج الفرد داخل التنظيم، الخدمات داخل المؤسسة (التوظيف

والانتقاء، التكوين) أما الجانب التقني لاسيما الإجراءات، التجهيزات، البرامج، الحواسيب ..... الخ وان جودة الحياة في العمل تتعزز عن طريق التفاعل بين هذين الجانبين.

ويستند كذلك معايير جودة الحياة في العمل إلى إعادة تنظيم العمل والمنظمة لهدف تحسين عملية التعايش داخل المنظمة حيث أن الفعالية تقتضي استعمال وتجريب عدة جوانب خاصة بالمنظمة لأهداف متعددة الأبعاد التي تؤدي إلى العدالة والديمقراطية في الوسط المهني والتشجيع على التشاور وتسيير وإدارة المشاكل في العمل وجعل العمال يتحكمون في بيئتهم المهنية كما يشير إلى ذلك (GOODMAN,1979) (بن خالد، 2015، 122)

اذ تعد هذه المقاربة واحدة من المقاربات الملائمة التي يمكن الاستفادة منها في توجيه ميدان الدراسة منها، على اعتبار أن التنظيم يمكن ان يكون نسق مفتوح بالإضافة إلى العوامل التقنية الفنية التي توفرها المؤسسة لتوفير جودة الحياة الوظيفية لموظفيها، مما قد يوفر بيئة مناخية إيجابية تشكل لهم المناخ التنظيمي للعمل بالإضافة إلى الالتزام العاملين بعملهم وهذا ما جعلنا نختار هذه المقاربة كأحد التوجهات التي تفسر واقع المؤسسات الجزائرية ومديرية الخدمات الجامعية واحدة منها.

## خلاصة الفصل

من خلال ما تم طرحه تبين لنا أن لجودة الحياة الوظيفية أهمية بالغة وذلك من خلال الدور المهم الذي تلعبه، إذ تمثل العامل الأساسي الذي تسعى جل المؤسسات من أجل تحقيقه، إذ أنها تساعد المؤسسات على تحقيق الولاء والالتزام التنظيمي لدى العاملين.

حيث يشكل الإطار النظري للدراسة دور كبيرة في توجيه الباحث للتوجه الصحيح في دراسته، كما أنها تساعد على إزالة الغموض على موضوع الدراسة، وقد تم في هذا الفصل إلى مفهوم جودة الحياة الوظيفية وأبعادها ومفهوم الالتزام التنظيمي بالإضافة إلى العلاقة بينهما، والدراسات السابقة ومدى الاستفادة منها وكذلك إلى المقاربة النظرية.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

### تمهيد

المبحث الأول: الطريقة والأدوات

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

خلاصة الفصل

## تمهيد:

بعد التطرق إلى الإطار النظري للدراسة سنتناول في هذا الفصل الدراسة الميدانية، إذ تعد من المراحل الأساسية والمهمة في البحث الاجتماعي كونها تعد الجانب المكمل له التي من خلالها نحاول الإجابة على تساؤلات البحث والتحقيق الميداني من صحة الفرضيات حيث يتضمن هذا الفصل المنهج المتبع وعينة الدراسة وخصائصها بالإضافة إلى أدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المعتمدة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات

المطلب الأول: طريقة جمع البيانات

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

تعتبر خطوة اختيار العينة من الخطوة أساسية في البحث العلمي فهي تساعد على جمع المعلومات والبيانات عن المجتمع الدراسة الأصلي، أو أنها مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث أو التقصي. (موريس أنجرس، 2006، ص 62)

عينة الدراسة هي تلك المجموعة من العناصر أو الوحدات التي يتم استخراجها من مجتمع البحث ويجري عليها الاختبار أو التحقق، على اعتبار ان الباحث لا يستطيع موضوعيا التحقق من كل مجتمع البحث نظرا إلى الخصائص التي يتميز بها هذا المجتمع.

انها ذلك الجزء من الكل الذي يتم استخراجه من أجل إمكانية التحقق من الفرضيات، والذي فرضه عدم قدرة الباحث اختبار كل وحدات عالم البحث أينما وجدت. ان العينة هي المرور من وحدات مرتفعة عدديا ومنشرة جغرافيا لا يمكن القيام بالاختبار عليها إلى وحدات يمكن التحكم فيها وبالتالي يمكن اختبارها.

أنها عملية تقليص عالم البحث، أي لا نأخذ كل عناصر مجتمع البحث بل جزء فقط منها لإجراء الاختبار عليه. (سعيد سبعون، 2012، 135)

تكون مجتمع الدراسة من 202 موظف إداري بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي وتحقيقا لأهداف الدراسة وعلى اعتبار صعوبة التواجد الفعلي لموظفي الاقامات الجامعية على مستوى مكاتبهم ارتأينا ان نختار العينة العشوائية البسيطة، بدل عينات أخرى كالعينة الحصصية اذ يعد مجتمع البحث متباين من حيث الموظفين في مكاتبهم وهو ما جعلنا نختار كل الموظفين الإداريين للإقامات الجامعية المبينة في الجدول رقم 01 "تسمية الاقامات الجامعية التابعة لمديرية الخدمات الجامعية بالوادي"، ونظرا لتعداد العاملين بمقر المديرية والاقامات الجامعية التابعة لها وهو ما يصعب التواجد الفعلي للعاملين وحصصهم في فترة زمنية معينة، مما صعب علينا عملية توزيع الاستبيان عليهم ، قد تم توزيع 110 استبيان، وتم استرجاع 103 استبيان وبعد فحصها تم استبعاد 03 منها نظرا لعدم تحقيقها لشروط الإجابة الصحيحة وغير صالحة للتحليل الاحصائي. وبذلك يصبح حجم العينة 100 مفردة.

وبالتالي تم اختيار 110 استبيان

$$202 \times 54 = 109.8$$

100

ثانيا: تحديد متغيرات وطرق قياسها

تعد متغيرات الدراسة أول ما يتوجب على الباحث ان يختارها بحيث يتضح ذلك في مجال الدراسة من خلال العنوان باعتباره الانطلاقة الأولى في الدراسة، كما اعتمدنا في دراستنا هذه على متغيرين للدراسة هما:

**المتغير المستقل:** وهو المتغير الذي يؤثر في المتغير الأخر أو السبب المؤدي إلى حدوث الظاهرة، يتمثل في هذه الدراسة بجودة الحياة الوظيفية المتكون من عدة أبعاد حيث في هذه الدراسة تم الاعتماد على ثلاثة أبعاد وهي الأجور والمكافآت، نمط الاشراف، المشاركة في اتخاذ القرار.

**المتغير التابع:** هو المتغير الذي يتأثر بالمتغير الاخر أي أن قيمته تتأثر بالمتغير الذي يطرأ على قيم المتغير المستقل وبعبارة آخر المتغير التابع هو النتيجة، وفي هذه الدراسة يتمثل بالالتزام التنظيمي، ويتم قياسهما بالقياس الكمي المتمثل في الاحصاء الوصفي بالاستعانة بالتكرارات والنسبة المئوية.

**المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات**

لا يستطيع الباحث اجراء أي دراسة علمية بدون استخدام أدوات لجمع المعلومات البيانات لدراسة هذه الظاهرة حيث تساعد أدوات جمع البيانات على تفسير النقاط الغامضة واكتشاف الحلول والاستنتاجات المهمة للدراسة، كما تتأثر هذه المعلومات والحلول بحسن اختيار الأداة المناسبة لموضوع البحث، وفي هذه الدراسة قد اعتمدنا على الاستمارة كأداة أساسية لمعرفة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي.

**أولاً: تعريف الاستبيان.**

يعرف على أنه " مجموعة من الأسئلة المكتوبة والتي تعد بقصد لحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين ". كما يعرف بأنه "أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع لبحث عن طريق استمارة معينة تحتوي على عدد من الأسئلة، مرتبة بأسلوب منطقي مناسب، يجرى توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها " (رجحي مصطفى عليان، 2000، 82)

## التعريف الاجرائي:

يمكن تعريفه على أنه: وسيلة اتصال بين الباحث والمبحوثين، تتضمن مجموعة من الأسئلة والجمل الخبرية بطريقة يحددها الباحث بحسب الأغراض التي تخدم البحث.

أما بالنسبة لدراسة موضوع بحثنا قمنا ببناء استمارة عبرة عدة مراحل وهي:

**المرحلة الأولى:** تم اعداد الاستمارة التي تضمنت 32 عبارة وتم غرضها على الأستاذ المشرف الذي بدوره ابداء رأيه حول الاستمارة.

**المرحلة الثانية:** تم فيها تعديل الاستبيان من طرف الأستاذ المشرف وذلك من خلال حذف بعض العبارات، وإضافة عبارات أخرى تخدم الموضوع أكثر.

**المرحلة الثالثة:** ضبط البعض من المصطلحات في الاستبيان وأمرنا بتوزيع الاستبيان على عينة الدراسة.

وقد تم هيكلية الاستبيان على النحو التالي:

**المحور الأول:** يتضمن البيانات الشخصية وذلك للتعرف على خصائص مفردات مجتمع البحث وتضمنت (الجنس، العمر المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)

**المحور الثاني:** تضمن أسئلة تتعلق بأبعاد جودة الحياة الوظيفية (الاجر والمكافآت، نمط الاشراف، المشاركة في اتخاذ القرارات) حيث اشتمل على تسعة عشرة (19) سؤال.

**المحور الثالث:** تضمن أسئلة تتعلق بالالتزام التنظيمي يضم اثنا عشرة (12) سؤال.

**المرحلة الأخيرة:** قمنا بتوزيع الاستبيان على عينة الدراسة المتمثلة ب 110 موظف اداري بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي (مقر المديرية والاقامات الستة التابعة لها) تم استرجاع 103 استمارة، 07 لم يتم استرجاعها وتم الغاء 03 استمارات ليصبح حجم العينة (100).

ثانيا: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

من أجل معالجة وتحليل بيانات المتحصل عليها، تم إجراء مجموعة من الاختبارات الاحصائية نذكر منها:

1- التكرارات والنسب المئوية: تستعمل لمعرفة توزيع البيانات الشخصية وكذا محاور الدراسة.

- 2- المتوسط الحسابي: يستعمل لمعرفة النزعة المركزية لإجابات عينة الدراسة على المحاور.
- 3- الانحراف المعياري: يستعمل لمعرفة تشتت إجابات عينة الدراسة على المحاور.
- 4- الوزن النسبي: يستعمل لمعرفة اتجاهات إجابات عينة الدراسة على المحاور.
- 5- معامل الارتباط بيرسون: يستعمل لمعرفة مدى صحة فرضيات الدراسة، ومعرفة نوع العلاقة بين متغيرات الدراسة، ورمزه: r.

### ثالثا: التعريف بالمؤسسة قيد الدراسة الميدانية:

تعتبر مديرية الخدمات الجامعية الهيكل المحلي للديوان الوطني للخدمات الجامعية وهي مؤسسة عمومية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، ذات طابع إداري موضوعة تحت وصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

أنشأت مديرية الخدمات الجامعية بالوادي بموجب المرسوم الوزاري المشترك المؤرخ في 24 ديسمبر 2005، المعدل والمتمم للقرار المشترك المؤرخ في 22 ديسمبر 2004 المتضمن انشاء مديريات الخدمات الجامعية وتحديد مقرها وقائمة الاقامات الجامعية التابعة لها ومشتملاتها، والذي يعدله ويتممه القرار الوزاري المشترك رقم 13 المؤرخ في 17 فيفري 2016، وقد أوكلت لها مهام أساسية تتمثل في:

- تطبيق السياسة الوطنية في مجال الخدمات الجامعية.
- إعلام وتوجيه الطلبة.
- توفير الخدمات للطلبة فيما يخص الإيواء . الاطعام . النقل . المنح.
- الوقاية الصحية.
- الأنشطة المختلفة.
- التكفل بالطلبة الأجانب.
- اقتراح مخططات التنمية.

## نشأة وتطور مديرية الخدمات الجامعية بالوادي:

ان اهم يمكن تسجيله بخصوص تطور مديرية الخدمات الجامعية بالوادي هو مرور هذه الأخيرة بعدة مراحل:

المرحلة الأولى: يمكن اعتبار هذه المرحلة بالانتقالية حيث بعد أكانت الخدمات الجامعية عبارة عن إقامة جامعية تابعة للإقامة الجامعية ببسكرة منذ 2002 إلى غاية 2005/06/30 وكانت هذه الإقامة الجامعية عبارة عن نشاط قطاعي تضم ملحقتين لإيواء الطلبة وهما ملحقة الإقامة الجامعية بالشط وملحقة الإقامة الجامعية 18 فيفري ومطعم واحد هو المطعم الجامعي بالشهداء.

المرحلة الثانية: وفي 2005/07/01 باشرت مديرية الخدمات الجامعية عملها على مستوى ولاية الوادي حيث ضمت الإقامة الجامعية المختلطة للموسم الجامعي 2006/2005 وفي أواخر سنة 2006 تم تسليم الإقامة الجامعية الجديدة 1000 سرير وبهذا أدى إلى توسع الخدمات الجامعية بالولاية.

المرحلة الثالثة: وفي الموسم الجامعي 2009 تطورت مديرية الخدمات الجامعية بانضمامها الإقامة الجامعية الجديدة بملحقاتها بسعة 1000 سرير أخرى بالإضافة إلى المطعم الملحق بسعة 320 مقعد في سنة 2010.

المرحلة الرابعة: في الموسم الجامعي 2012 تم انضمام الإقامة الجامعية الجديدة 01 ملحقتها 01 بسعة 1000 سرير.

المرحلة الخامسة: وفي سنة 2016 تم انضمام الإقامة الجامعية الجديدة 02 ملحقاتها بسعة 1000 سرير.

المرحلة السادسة: في سنة 2017 تم انضمام الإقامة الجامعية 2000 سرير بملحقاتها.

المرحلة السابعة: في سنة 2020 تم انضمام الإقامة الجامعية 1000 سرير.

حيث تتكون مديرية الخدمات الجامعية من أربعة أقسام و11 مصلحة.

- **قسم المراقبة والتنسيق:** يعتبر قسم المراقبة والتنسيق المسؤول الأول أمام المديرية عن مراقبة الاقامات في تسيير وتقديم أحسن مستوى من الخدمات الجامعية للطلاب فهو همزة الوصل بين إدارة الاقامات الجامعية والمديرية ومن مهامه:

. أعداد استراتيجية الايواء من خلال التوفيق بين حجم طلبات الايواء والامكانيات المتاحة من إقامات ووحدات الايواء.

. أعداد ومراقبة تنفيذ استراتيجية الاطعام من أجل ضمان تقديم العدد الكافي والنوعية الجيدة من الوجبات للطلبة.

. اعداد ومتابعة مخططات النقل الجامعي بين الاقامات الجامعية ومؤسسات التعليم العالي.

كما ينطوي قسم المراقبة والتنسيق على أربعة مصالح مقسمة حسب نوع الخدمة المقدمة للطالب، وكل مصلحة لها فروع على مستوى الاقامات الجامعية وهي:

مصلحة الاطعام . مصلحة الايواء . مصلحة النقل . مصلحة النشاطات الثقافية والعلمية الرياضية والوقاية الصحية.

● **قسم المالية والصفقات العمومية:** يعتبر قسم المالية والصفقات العمومية من الأقسام المحورية في مديرية الخدمات الجامعية انه مسؤول بكل العمليات المتعلقة بالأمور المالية ويوجد على مستوى القسم مصلحتين:

. مصلحة الصفقات العمومية . مصلحة الميزانية والمحاسبة. . مصلحة متابعة البناء والتجهيز

● **قسم الموارد البشرية:** يعنى هذا القسم بالكوادر البشرية الموضوعية تحت تصرف المديرية من إطارات وكفاءات تسهر على التكفل بانشغالات الطلبة في كافة الأقسام والمصالح المخصصة لفائدتهم ومن مهامه:

. تسيير المسار المهني للمستخدمين التابعين لمديرية الخدمات الجامعية.

. ضمان وضع حيز التنفيذ لمخططات التكوين وتحسين المستوى للمستخدمين التابعين لمديرية الخدمات الجامعية.

. إعداد وتنفيذ استراتيجية التوظيف من خلال تحديد الاحتياجات البشرية للمديرية (العدد والمؤهلات)

. إعداد خطة انتقاء العمال والموظفين.

ويشتمل قسم الموارد البشرية على مصلحتين هما: . مصلحة تسيير المسارات المهنية . مصلحة التكوين وتحسين المستوى.

● **قسم المنح:** يتكفل قسم المنح بالمهام التالية:

. دراسة ملفات الطلبة الخاصة بالمنحة ومتابعتها طيلة المسار الدراسي للطالب.

. ضمان عملية تجديد المنحة بصفة دائمة كل سنة ودراسة ملفات التجديد بما يتوافق وقوانين تسيير المنح.

. متابعة ملفات المنحة الخاصة بالطلبة الأجانب والتكفل بها وضمان الدفع المنتظم للمنحة كل ثلاثي

كما يضم قسم المنح مصلحتين فرعيتين هما: . مصلحة تقديم المنح . ومصلحة تجديد المنح.

كما تشتمل مديرية الخدمات الجامعية على ستة 06 إقامات جامعية تابعة لها وبموجب القرار رقم 2817 المؤرخ في 15 ماي 2016 والمتضمن تسمية الاقامات حيث تم تسمية الاقامات الجامعية التابعة لمديرية الخدمات الجامعية كما يلي:

الجدول رقم (01): يبين تسمية الاقامات الجامعية التابعة لمديرية الخدمات الجامعية بالوادي

سنة الاستغلال	سنة التسجيل	تسمية الإقامة الجديدة	تسمية الإقامة
2006	2002	الشهيدة حمي مسعودة	إقامة الجامعية 1000 سرير
2009	2005	المجاهد سوفييه البشير	إقامة الجامعية 1000 سرير الجديدة
2012	2006	المجاهد موساوي مبروك	إقامة الجامعية 1000 سرير الجديدة 01
2016	2006	المجاهد بالهادي عبد القادر	إقامة الجامعية 1000 سرير الجديدة 02
2017	2010	المجاهد سعودي بشير	إقامة الجامعية 2000 سرير
2020	2010	المجاهد حذاء صالح	إقامة الجامعية 1000 سرير

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على المعلومات المقدمة من طرف مديرية الخدمات الجامعية

### الخدمات المقدم للطلبة:

خدمة الإيواء: بإمكان أي طالب جامعي يبعد عن مقر سكنه 40 كلم<sup>2</sup>، ان يستفيد من خدمة الايواء.

خدمة النقل: بإمكان كل طالب جامعي أن يستفيد من خدمات النقل الجامعي حيث تساعدهم هذه الخدمة على التنقل بين الاقامات والمعاهد البيداغوجية في المدينة الجامعية.

خدمة الاطعام: كل طلب مسجل (داخلي أو خارجي) حائز على بطاقة الطالب الجامعية للسنة الجارية يمكنه أن يستفيد من خدمات الاطعام الجامعي، مع العلم أن كل إقامة جامعية تحتوي على مطعم خاص بها كما يوجد مطعم مركزي بالجامعة للطلبة الخارجيين.

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

المطلب الأول: النتائج

أولاً: عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية:

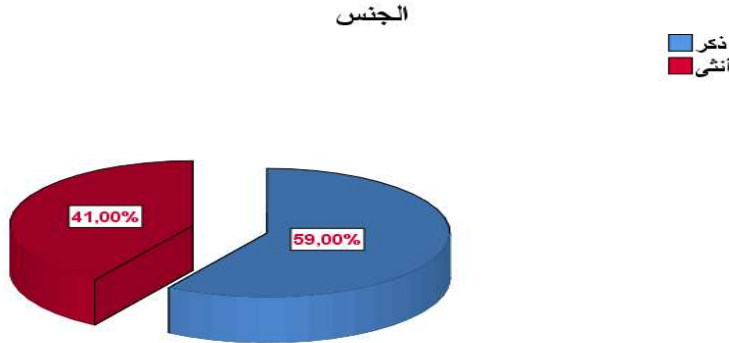
الجنس:

الجدول رقم (02): يبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	العدد	الجنس
59 %	59	ذكر
41 %	41	أنثى
100 %	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS نسخة 25

الشكل البياني رقم (01): دائرة نسبية تبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS نسخة 25

من خلال قراءتنا للجدول رقم (02) والشكل البياني رقم (01): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد بالنسبة لمتغير الجنس، حيث نجد عدد الموظفين الذكور يساوي 59 موظف بنسبة 59% وهي النسبة الأعلى، يليها عدد الموظفين الإناث يساوي 41 موظفة بنسبة 41%، وهي النسبة الأدنى.

نستنتج من خلال قراءتنا للجدول رقم (02) أن أغلبية الموظفين هم من جنس ذكور، وهذا راجع إلى طبيعة العمل في مديرية الخدمات الجامعية بالوادي وتفكير المجتمع الذكوري في العمل في الإدارات نظراً إلى ساعات العمل

الطويلة بما حيث تكون متعبة وصعبة نوعا ما على جنس الإناث مما يقلل من عدد الاناث، بالإضافة إلى طبيعة منطقة الوادي المحافظة التي تحد من دخول المرأة إلى سوق العمل.

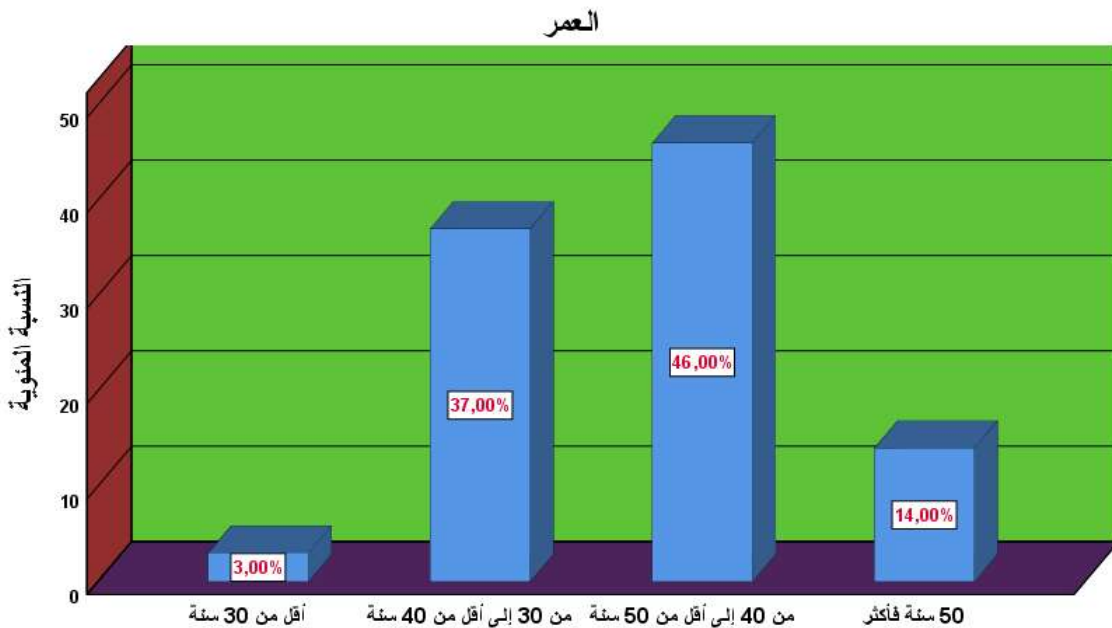
العمر:

الجدول رقم (03): يبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	3	3%
من 30 إلى أقل من 40 سنة	37	37%
من 40 إلى أقل من 50 سنة	46	46%
50 سنة فأكثر	14	14%
المجموع	100	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS نسخة 25

الشكل البياني رقم (02): أعمدة بيانية تبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS نسخة 25

من خلال قراءتنا للجدول رقم (03) والشكل البياني رقم (02): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية بالنسبة لمتغير العمر، حيث نجد عدد الموظفين الذين أعمارهم (من 40 إلى أقل من 50 سنة) يساوي 46 موظف بنسبة 46%، وهي النسبة الأعلى، يليها عدد الموظفين الذين أعمارهم (من 30 إلى أقل من 40

سنة) يساوي 37 موظف بنسبة 37%، ويليهما عدد الموظفين الذين أعمارهم (50 سنة فأكثر) يساوي 14 موظف بنسبة 14%، ويليهما عدد الموظفين الذين أعمارهم (أقل من 30 سنة) يساوي 3 موظفين بنسبة 3% وهي النسبة الأدنى.

نلاحظ من خلال قراءتنا للجدول رقم (03) ان مديرية الخدمات تضم جميع الفئات العمرية، أما الفئة الغالبة هي فئة الموظفين أعمارهم (من 40 إلى أقل من 50 سنة)، وهذا راجع إلى تأطير وسير العمل لانهم يكون ذو خبرة مهنية أكبر من الفئات الأخرى بالإضافة إلى ذلك ان هذه الفئة تكون أكثر تأثير في ومسايرة المشاكل والعقبات الإدارية، وذلك من أجل الوصول إلى تحقيق الأهداف المنشودة والحصول على أكبر قدر من الارتقاء بالخدمات الجامعية.

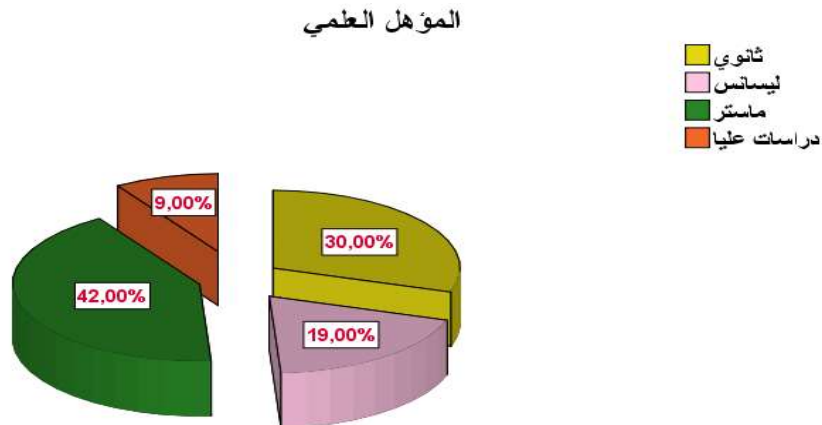
### المؤهل العلمي:

الجدول رقم (04): يبين توزيع ونسبة العينة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية	العدد	المؤهل العلمي
30 %	30	ثانوي
19 %	19	ليسانس
42 %	42	ماستر
9 %	9	دراسات عليا
100 %	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS نسخة 25

الشكل البياني رقم (03): دائرة نسبية تبين توزيع ونسبة العينة حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS نسخة 25

من خلال قراءتنا للجدول رقم (04) والشكل البياني رقم (03): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي، حيث نجد عدد الموظفين الذين مؤهلهم العلمي ماستر يساوي 42 موظف بنسبة 42%، وهي النسبة الأعلى، يليها عدد الموظفين الذين مؤهلهم العلمي ثانوي يساوي 30 موظف بنسبة 30%، ويليهما عدد الموظفين الذين مؤهلهم العلمي ليسانس يساوي 19 موظف بنسبة 19%، ويليهما عدد الموظفين الذين مؤهلهم العلمي دراسات عليا يساوي 9 موظفين بنسبة 9%، وهي النسبة الأدنى.

نستنتج من خلال قراءتنا للجدول رقم (04) أن أغلبية الموظفين مؤهلهم العلمي ماستر، وهذا راجع إلى طبيعة العمل الإداري في مديرية الخدمات الجامعية، والتي تفرض تواجد موظفين بمستوى جامعي لا بأس به وكذا تفهم الرسالة الإدارية مما يجعل من هؤلاء العاملين يتعاملون بأسلوب راقى وعلمي، من أجل رفع المساهمة في تحقيق الالتزام التنظيمي بين مختلف الموظفين.

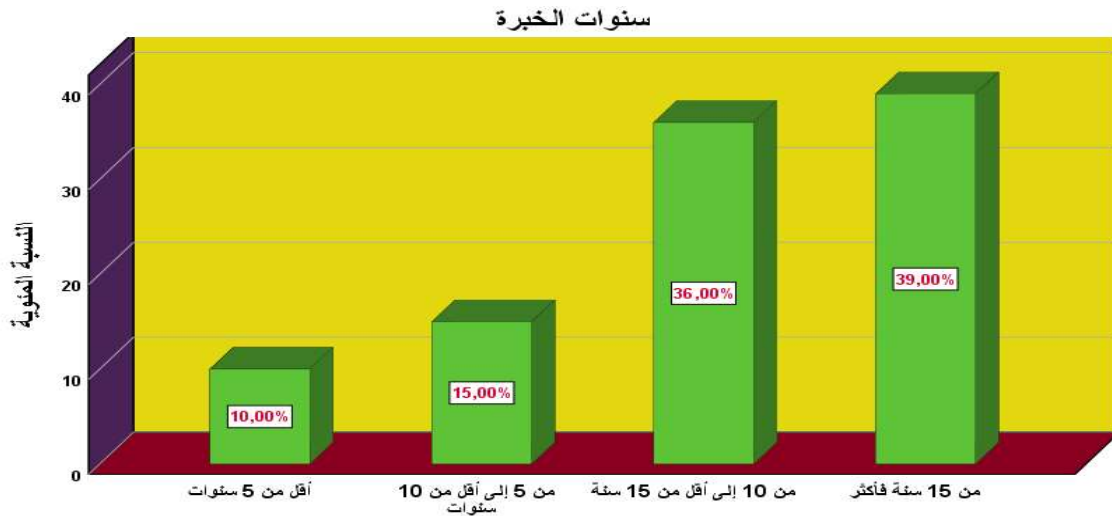
#### سنوات الخبرة:

الجدول رقم (05): يبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة

النسبة المئوية	العدد	سنوات الخبرة
10 %	10	أقل من 5 سنوات
15 %	15	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
36 %	36	من 10 إلى أقل من 15 سنة
39 %	39	من 15 سنة فأكثر
100 %	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS نسخة 25

الشكل البياني رقم (04): أعمدة بيانية تبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS نسخة 25

من خلال قراءتنا للجدول رقم (05) والشكل البياني رقم (04): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد في متغير سنوات الخبرة، حيث نجد عدد الموظفين الذين لديهم سنوات خبرة (من 15 سنة فأكثر) يساوي 39 موظف بنسبة 39%، وهي النسبة الأعلى، يليها عدد الموظفين الذين لديهم سنوات خبرة (من 10 إلى أقل من 15 سنة) يساوي 36 موظف بنسبة 36%، ويليهما عدد الموظفين الذين لديهم سنوات خبرة (من 5 إلى أقل من 10 سنوات) يساوي 15 موظف بنسبة 15%، ويليهما عدد الموظفين الذين لديهم سنوات خبرة (أقل من 5 سنوات) يساوي 10 موظفين بنسبة 10%، وهي النسبة الأدنى.

نستنتج من خلال قراءتنا للجدول رقم (05) أن أغلبية الموظفين لديهم سنوات خبرة في مديرية الخدمات الجامعية بالوادي (من 15 سنة فأكثر)، وهذا راجع إلى أن أغلبية الموظفين أعمارهم (من 40 إلى أقل من 50 سنة)، وهي النتيجة المتواصل إليها سابقا في متغير العمر، بالإضافة إلى قدم نشأة هذه المؤسسة في ولاية الوادي الذي بدوره يتيح ارتفاع سنوات الخبرة وكذا عدم وجود سند قانوني واضح بخصوص سن التقاعد مما يتيح تراكم في عدد الموظفين الأكبر سننا، بالتالي تكون سنوات الخبرة لديهم مرتفعة.

ثانيا: عرض وتحليل نتائج محاور الدراسة:

حتى تكون النتائج دقيقة وواضحة فقد تم حوصلة نتائج الاستبيان في جداول وبوبت الإجابات على حسب التسلسل للأسئلة المدرجة في الاستبيان، وقد تم حساب تكرارات الاستجابات المختلفة وما تعلق بها

من النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كما تم ترتيب العبارات حسب وجهة نظر فئات العينة من الموظفين، اعتماداً على أكبر قيمة للمتوسط الحسابي وحسب أقل قيمة للتشتت والذي يمثله الانحراف المعياري عند تساوي قيم المتوسط الحسابي، وباعتبار أن المتغير الذي يعبر عن الخيارات (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد موافق، موافق بشدة) مقياس ترتيبي، أما الأرقام التي تدخل في البرنامج الإحصائي تعبر عن الأوزان وهي: (غير موافق بشدة = 1، غير موافق = 2، محايد = 3، موافق = 4 موافق بشدة = 5)، وبعد ذلك نقوم بحساب المتوسط الحسابي (المتوسط المرجح) عن طريق حساب طول الفترة أولاً، وهي عبارة عن حاصل قسمة 4 على 5، حيث يمثل الرقم 4 عدد المسافات (من 1 إلى 2 مسافة أولى ومن 2 إلى 3 مسافة ثانية، ومن 3 إلى 4 مسافة ثالثة، ومن 4 إلى 5 مسافة رابعة)، و 5 تمثل عدد الاختيارات وعند قسمة 4 على 5 ينتج طول الفترة وهو يساوي 0.8 ويصبح التوزيع كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (06): يبين المحك المعتمد في الدراسة

الأهمية	الوزن النسبي المقابل له	طول الخلية
غير موافق بشدة	من 20% إلى 36%	من 1 إلى أقل من 1.8
غير موافق	أكبر من 36% إلى 52%	من 1.8 إلى أقل من 2.6
محايد	أكبر من 52% إلى 68%	من 2.6 إلى أقل من 3.4
موافق	أكبر من 68% إلى 84%	من 3.4 إلى أقل من 4.2
موافق بشدة	أكبر من 84% إلى 100%	من 4.2 إلى 5

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مقرر مقياس الإحصاء والمقياس الخماسي

## عرض وتحليل نتائج المحور الثاني: جودة الحياة الوظيفية

### 1- البعد الأول: الاجر والمكافئات

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل عبارة من البعد الأول الاجر والمكافئات تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (07): يبين نتائج آراء عينة الدراسة حول البعد الأول الاجر والمكافآت

رقم العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الأهمية	الترتيب
1	35	53	5	5	2	4.14	0.876	82.8%	موافق	1
	35%	53%	5%	5%	2%					
2	23	47	6	15	9	3.60	1.247	72%	موافق	2
	23%	47%	6%	15%	9%					
3	12	29	22	24	13	3.03	1.243	60.6%	محايد	3
	12%	29%	22%	24%	13%					
4	11	41	9	30	9	3.15	1.226	63%	محايد	4
	11%	41%	9%	30%	9%					
5	2	26	10	37	25	2.43	1.183	48.6%	غير موافق	5
	2%	26%	10%	37%	25%					
6	4	24	29	27	16	2.73	1.118	54.6%	محايد	6
	4%	24%	29%	27%	16%					
7	9	30	24	20	17	2.94	1.246	58.8%	محايد	7
	9%	30%	24%	20%	17%					
						3.15	0.738	63%	محايد	
المتوسط العام لبعد الاجر والمكافآت										

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS نسخة 25

### التحليل:

لقد تحصل البعد الأول " الاجر والمكافآت "، على متوسط حسابي قدره 3.15 وانحراف معياري قدره 0.738، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 63%، وحسب ما ورد في مقياس ليكرت الخماسي يتبين أن أفراد عينة الدراسة محايدين على أغلب العبارات المتعلقة ببعد الاجر والمكافآت، بالتالي نقول أن مديرية الخدمات الجامعية بالوادي درجة موافقتهم على الأجر والمكافآت متوسطة، ما يدل ان أغلب الموظفين أجورهم متوسطة أجورهم متوسط ولا توجد مكافآت إلا نادرا، وهذا ما يؤكد الانحراف المعياري إذ يظهر درجة ونسبة التقارب في الأجوبة بين أفراد العينة، بحيث قمنا بتحليلها حسب الأهمية وكذا اجابات الأغلبية من أفراد العينة على كل عبارات هذا البعد والتي تعكسها لنا المتوسطات الحسابية، وهي كالتالي:

1- تحصلت العبارة رقم (1): على متوسط حسابي قدره 4.14 وانحراف معياري قدره 0.876 ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 82.8%، وحسب ما ورد في مقياس ليكرت الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

. وهذا ما يدل على أن مديرية الخدمات الجامعية تقوم بدفع الأجور بانتظام وتسعى بكل الجهود لمراعات ظروف العاملين المادية والاجتماعية، كما تعمل من أجل المحافظة على كرامة العامل نظرا لظروف المعيشة الصعبة في الوقت الراهن وكذا من أجل رفع مستوى الأداء والالتزام التنظيمي بما يحقق أهداف المؤسسة.

2 -تحصلت العبارة رقم (2): على متوسط حسابي قدره 3.60 وانحراف معياري قدره 247.1 ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 72%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

. هذا ما يدل على ان المديرية تتبع أساليب واضحة في عملية توظيف العاملين أي عندما يكون العامل درجته العلمية تتوافق وتتناسب مع درجته الوظيفية يزيد من قدرته وحنكته في العمل وممارسة المهام المؤاكلة اليه ، مما ينمي لديه روح الابداع والتميز في الأداء والدقة في العمل كما يساهم في القضاء على الكثير من المشاكل والاختفاء المهنية ، حيث أنه كلما زادت قدرة العاملين على فهم طبيعة المهام الادرية التي يمارسون ها كلما زاد من حب الاستمرار في العمل ويزيد من انتمائهم والتزامهم للمؤسسة ، كما يعتقد ماكس فبير في هذا الطرح ان التخصص له أهمية بالغة في تحديد القدرات المهنية .

3 -تحصلت العبارة رقم (3): على متوسط حسابي قدره 3.03 وانحراف معياري قدره 243.1، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 60.6%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة محايدين على هذه العبارة.

. يتبين أن المديرية تعتمد على برامج عادلة وموحدة في نظام الترقية على جميع العاملين بها ، وهذا ما يجعلهم يشعرون بالعدل في عملية الترقية ، مما يميزهم عن باقي المؤسسات الأخرى ، بما يحقق الامن والاستقرار في الوظيفة ، فكلما كان هناك توافق بين كفاءة العامل واستجابة المؤسسة لذلك كلما نمى لديه روح الانتماء والولاء للمؤسسة .

4 -تحصلت العبارة رقم (4): على متوسط حسابي قدره 3.15 وانحراف معياري قدره 226.1 ، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 63%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة محايدين على هذه العبارة.

. ما يدل ان الاجر الذي يتحصل عليه العامل يمثل دوراً أساسيا وهاما في حياته الشخصية والاجتماعية والوظيفية وما يميزه عن باقي العاملين فالموازات بين المهارات العملية والاجر الذي يتحصل عليه نظيرا مجهوداته

يزيد من الدافعية في العمل لدى العاملين مما ينمي لديهم الالتزام التنظيمي وحب الاستمرار في العمل بالمؤسسة وتحقيق أهدافها.

5 -تحصلت العبارة رقم (5): على متوسط حسابي قدره 2.43 وانحراف معياري قدره 183.1، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 48.6%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة غير موافقين على هذه العبارة.

. هذا ما يشير ان الأجور التي يتحصل عليها الموظفين لا تلي احتياجاتهم المادية كما نعرف ان الدافع الأساسي للعامل هو الحصول على الاجر بالطبع ان الانسان مخلوق اقتصادي كل ما يريد الحصول عليه هو الجزء المادي، بما أن الموظفين غير راضين على المقابل المادي الذي يتقاضوه. فعلى المديرية ان تهتم أكثر بهذا الجانب نظام الحوافر المالية لتلبية احتياجات موظفيها المادية من اجل كسب الموظفين والزيادة في مستوى الرضا والالتزام الوظيفي لديهم.

6 -تحصلت العبارة رقم (6): على متوسط حسابي قدره 2.73 وانحراف معياري قدره 118.1، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 54.6%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة محايدون على هذه العبارة.

. يتضح من ذلك ان هناك نوع من التمايز والتباين الغير عادل في طرق منح المكافآت والحوافز للموظفين للمديرية من خلال إجاباتهم، وعليه يجب ان تعتمد على الموضوعية في هذا الجانب، لان ذلك يؤثر بالسلب على المردود ومستوى الأداء لديهم مما يشكل في كثير من الأحيان إلى ظهور بعض المشاكل المهنية مثل التغيب لدى العاملين ودوران العمل مما ينعكس على السلوك التنظيمي وعدم الرغبة في الاستمرار والعمل في المؤسسة بالتالي يؤثر بالسلب على صورة المؤسسة.

7 -تحصلت العبارة رقم (7): على متوسط حسابي قدره 2.94 وانحراف معياري قدره 246.1، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 58.8%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة محايدون على هذه العبارة

. تبين ان العاملين بالمديرية لا يشعرون بالرضا على العلاوات والزيادات التي تمنحها لهم المؤسسة نظرا المجهودات التي يبذلونها، فعلى المسؤولين الاهتمام بهذا الجانب فعندما يشعر العامل بأن هناك تهمين لمجهوداته من قبل الإدارة، إذا يساهم ذلك في التطوير من أنفسهم وخبراتهم ومهاراتهم في العمل وكذلك يمنحهم الشعور بالمسؤولية تجاه مهامهم ويعزز لديهم الانتماء والالتزام التنظيمي.

2-البعد الثاني: المشاركة في اتخاذ القرارات

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل عبارة من البعد الثاني المشاركة في اتخاذ القرارات تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (08): يبين نتائج آراء عينة الدراسة حول البعد الثاني المشاركة في اتخاذ القرارات

الترتيب	الأهمية	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق	رقم العبارة	
					بشدة	بشدة	بشدة	بشدة			
					التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار		
					النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة		
05	محايد	%56.8	1.022	2.84	9	31	30	27	3	8	
					%9	%31	%30	%27	%3		
04	محايد	%59	1.175	2.95	10	31	23	26	10	9	
					%10	%31	%23	%26	%10		
01	موافق	%69.4	1.039	3.47	5	16	16	53	10	10	
					%15	%16	%16	%53	%10		
06	محايد	%55.8	1.047	2.79	10	34	26	27	3	11	
					%10	%34	%26	%27	%3		
03	محايد	%59.8	1.020	2.99	7	26	33	29	5	12	
					%7	%26	%33	%29	%5		
02	محايد	%64.6	1.179	3.23	10	18	23	37	12	13	
					%10	%18	%23	%37	%12		
محايد		%61	0.798	3.05	المتوسط العام لبعء المشاركة في اتخاذ القرارات						

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS نسخة 25

التحليل:

لقد تحصل البعد الثاني " المشاركة في اتخاذ القرارات "، على متوسط حسابي قدره 3.05 وانحراف معياري قدر ب 0.798، ومن خلال الوزن النسبي المقدر ب 61%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن أفراد عينة الدراسة محايدين على أغلب العبارات المتعلقة ببعء المشاركة في اتخاذ القرارات، بالتالي نقول أن مديرية الخدمات الجامعية بالوادي درجة موافقتهم على المشاركة في اتخاذ القرارات متوسطة، إذا موظفيها لا يشاركون في اتخاذ القرارات إلا نادرا، وهذا ما يؤكد الانحراف المعياري إذ يبين درجة ونسبة التقارب في الأجوبة بين أفراد العينة، بحيث قمنا بتحليلها حسب الأهمية ، إذا كانت إجابة الأغلبية من أفراد العينة على كل عبارات هذا البعد والتي تعكسها لنا المتوسطات الحسابية، وهي كالتالي:

1 -تحصلت العبارة رقم (8): على متوسط حسابي قدره 2.84 وانحراف معياري قدره 022.1 ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 56.8%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة محايدين على هذه العبارة.

. هذا ما يدل على ان المديرية لا تهتم بمشاركة موظفيها في اتخاذ القرارات التي تخص التنظيم والافراد وعليها بإعادة النظر في هذا الجانب أي الاهتمام بمشاركة العاملين أي ان تعتمد على أسلوب القيادة التشاركية مما يساهم في زيادة الثقة بين العاملين والادارة لما لها من دور كبير في عملية الاتصال الفعال بالمؤسسة كما ان مشاركة العاملين تجعلهم يتميزون في العمل ويشعرهم انهم جزء مهم في المؤسسة، وكذا الرفع من مستوى الالتزام لديهم.

2 -تحصلت العبارة رقم (9): على متوسط حسابي قدره 2.95 وانحراف معياري قدره 175.1، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 59%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة محايدين على هذه العبارة.

. تبين من هذا على ان المديرية تتخذ القرارات دون الاخذ بالمشورة وعلم موظفيها، وعليها ان تحرص على القيام بعقد اجتماعات دورية لمشاركة ومشاورة الموظفين لحل المشاكل التي تخص الموظفين والتنظيم، لان اتجاه الفكر الحديث في التنظيم يدعم القيادات الديمقراطية، التي تفسح المجال الأكبر لمشاركة العاملين في حل مشكلات العمل، مما يعزز الشفافية والوضوح في العمل ويسهل التواصل بين العاملين والقيادة الإدارية ويعطيهم الفرصة في ابداء آراءهم تجاه المهام الادارية، وحل المشكلات التي تطرا على العمل كما انه يحسن من جودة الحياة العملية، فهنا يشعر العامل انه جزء من المنظمة وينتمي اليها ويتحقق لديه الامن والاستقرار في الوظيفة.

3 -تحصلت العبارة رقم (10): على متوسط حسابي قدره 3.47 وانحراف معياري قدره 1.039، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 69.4%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

. يتضح ان هناك موضوعية وشفافية في العمل بالمديرية حيث انها تقوم بإعطاء موظفيها المعلومات الكافية عن المهام الموكلة لهم بما يفسر ذلك على مدى التفاهم والتواصل والاحترام المتبادل بين الإدارة والعاملين مما يساهم ذلك في تحسين أدائهم والزيادة في رضا الموظفين عن العمل كما يشعرهم بأنهم جزء من العملية الإدارية وكذا يزيد من القدرة في العطاء والدقة والاتقان في الأداء، بما يزيد من فرص التقدم والتطور المهني نحو بلوغ الأهداف المسطرة وبناء ثقافة عمل إيجابية ومحفزة.

4 -تحصلت العبارة رقم (11): على متوسط حسابي قدره 2.79 وانحراف معياري قدره 1.047، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 55.8%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة محايدين على هذه العبارة.

. يشير هذا على انه يتوجب على المديرية الحرص على الممارسة الفعلية والحقيقية لمشاركة العاملين في صنع القرارات التنظيمية، مما يمكنها من التغلب على العراقيل والصعوبات والكثير من المشاكل الإدارية، بمعنى آخر العمل على تطبيق نمط القيادة الديمقراطية.

5 -تحصلت العبارة رقم (12): على متوسط حسابي قدره 2.99 وانحراف معياري قدره 1.020، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 59.8%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة غير محايدين على هذه العبارة.

. بناء على العبارة السابقة رقم (11) تبين اغلب إجابات العاملين تدل على عدم الممارسة الحقيقية لمشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، مما يقودنا إلى ان أغلب القرارات التي تأخذها لا تتوافق وتناسب مع آراء الموظفين لأنهم لم يشارك في صنعها وهذا ما يجب على الهيئة المسؤولة النظر فيه والتركيز عليه إذ أنه عندما تكون هناك ممارسة حقيقية للمشاركة في اتخاذ وصنع القرارات، يزيد من الثقة والشفافية في التعامل بين الموظفين والإدارة، وكذا يساعد على تحسين ظروف العمل والتمكن من التغلب على جميع المشاكل والصعوبات التي تواجه عمل المديرية وموظفيها .

6 -تحصلت العبارة رقم (13): على متوسط حسابي قدره 3.23 وانحراف معياري قدره 1.179، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 64.6%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة محايدين على هذه العبارة.

تبين على أن المديرية تعمل على بذل كل الجهود على تنمية الابداع لدى الموظفين، من خلال إعطائها لعاملها الصلاحيات في ممارسة أعمالهم وأداء المهام الموكلة لهم بحرية، والعمل على تطبيق معايير جودة الحياة في العمل بتوفير بيئة عمل مريحة وتعزيز روح الابداع والتمكين من خلال توفير جميع الظروف المادية والاجتماعية للعاملين التي تزيد من قدراتهم على الابداع فالمؤسسة الحديثة تسعى من أجل توافق بين الحياة الاجتماعية والتقنية للعاملين وهذه ما يتوافق مع النظرية التقنية الاجتماعية.

3- البعد الثالث: نمط الاشراف

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل عبارة من البعد الثالث نمط الاشراف  
توصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (09): يبين نتائج آراء عينة الدراسة حول البعد الثالث نمط الاشراف

الترتيب	الأهمية	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق	رقم العبارة
					بشدة	موافق	محايد	موافق	بشدة	
					التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
					النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	
01	موافق	%81.2	0.897	4.06	3	4	7	56	30	14
					%3	%4	%7	%56	%30	
05	موافق	%76.4	0.809	3.82	1	5	22	55	17	15
					%1	%5	%22	%55	%17	
02	موافق	%77.2	0.932	3.86	1	10	15	50	24	16
					%1	%10	%15	%50	%24	
03	موافق	%77.2	0.910	3.86	2	8	13	56	21	17
					%2	%8	%13	%56	%21	
06	محايد	%64.2	1.113	3.21	8	17	33	30	12	18
					%8	%17	%33	%30	%12	
04	موافق	%75.2	0.933	3.76	3	9	13	59	16	19
					%3	%9	%13	%59	%16	
موافق					المتوسط العام لبعد نمط الاشراف					

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS نسخة 25

التحليل:

لقد تحصل البعد الثالث " نمط الاشراف "، على متوسط حسابي قدره 3.76 وانحراف معياري قدر ب 0.647، ومن خلال الوزن النسبي المقدر ب %75.2، وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن أفراد عينة الدراسة موافقين على أغلب العبارات المتعلقة ببعد نمط الاشراف، بالتالي نقول أن مديرية الخدمات الجامعية بالوادي درجة موافقتهم على نمط الاشراف مرتفعة، إذا موظفيها راضين على نمط الاشراف، وهذا ما يؤكد الانحراف المعياري إذ يظهر درجة ونسبة التقارب في الأجوبة بين أفراد العينة، بحيث قمنا بتحليلها حسب الأهمية وكذا توجه اجابة الأغلبية من أفراد العينة على كل عبارات هذا البعد والتي تعكسها لنا المتوسطات الحسابية، وهي كالتالي:

1 -تحصلت العبارة رقم (14): على متوسط حسابي قدره 4.06 وانحراف معياري قدره 0.897 ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 81.2%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

. يتضح لنا ان مديرية الخدمات الجامعية تعتمد على نمط اشرف يقوم على بناء العلاقات الجيدة حيث يتسم بالتفاهم والوضوح بين رؤساء الأقسام والموظفين التابعين لهم وذلك من خلال إعطاء الصلاحيات الخاصة بأداء مهامهم وهذا بدوره ينعكس على المديرية بالإيجاب والتسريع في العمليات الإدارية وكذا كسب ثقة الموظفين كذا الشعور بالمسؤولية تجاه مهامهم الموكلة لهم والزيادة في الفعالية والدافعية في العمل مما يرفع من مستوى الالتزام لديهم.

2 -تحصلت العبارة رقم (15): على متوسط حسابي قدره 3.82 وانحراف معياري قدره 0.809، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 76.4%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

. يشير ذلك إلى التعامل الجيد وقوة التفاهم بين رؤساء الأقسام والموظفين في المديرية فان التغاضي على الأخطاء التي لا تؤثر على الأداء واهداف المؤسسة يمنح الموظفين فرص لتحقيق ذاتهم وتنمية قدراتهم وابداعاتهم والشعور بالمسؤولية تجاه العمل، بالإضافة إلى ذلك ان العاملين في المؤسسة بحاجة دائمة إلى الدعم والتشجيع من قبل المسؤولين، كما ان لنمط الاشراف تأثيرا بالغا على توجيه العاملين، وكذلك في الحفاظ عليهم من خلال تحقيق درجة عالية من رضا العاملين بما يضمن بقائهم واستمرارهم في المؤسسة.

3 -تحصلت العبارة رقم (16): على متوسط حسابي قدره 3.86 وانحراف معياري قدره 932.0، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 77.2%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

. تبين ان أسلوب الحوار والنقاش بين رؤساء الأقسام والموظفين بمستوى مرتفع مما يشعر الموظفين في المديرية انهم جزء مهم في المؤسسة يتمتعون بالاحترام والتقدير، فان الحوار والنقاش الفعال بين المسؤولين والموظفين يزيد من الانسجام في العمل وتوحيد الجهود لتحقيق الأهداف المطلوبة وتجاوز مهامه الصعوبات، كما ان النمط القيادي التشاركي والاشراف الجيد دور مهم في تحقيق رضا العاملين والتزامهم التنظيمي.

4 -تحصلت العبارة رقم (17): على متوسط حسابي قدره 3.86 وانحراف معياري قدره 0.910، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 77.2%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

. يتضح ان في مديرية جو من الترابط والتفاهم وعلاقات الود والاحترام والانسجام بين رؤساء الأقسام والموظفين التابعين لهم، إذا تساهم بدورها في بناء علاقات يسودها التفاعل والانسجام والتماسك على مستوى القسم مما يساعدها على تصدي ومواجهة جميع المشاكل الإدارية والمهنية مما ينمي روح الجماعة والتعاون في العمل وحب الاستمرار والالتزام داخل المؤسسة.

5 -تحصلت العبارة رقم (18): على متوسط حسابي قدره 3.21 وانحراف معياري قدره 1.113، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 64.2%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة غير محايدين على هذه العبارة.

. تضح من هذا البند ان معاملات المسؤولين مع الموظفين بالمديرية لا تتسم بالعدالة التنظيمية وذلك من خلال إجابات الموظفين أنه يوجد نوع من التمييز والتفاضل بينهم في كثير من الجوانب مما يشعر موظفيها بالاستياء من هذه التعاملات، مما يؤثر سلبا على السلوكيات التنظيمية لدى الموظفين إذ يعطي صورة سيئة على المؤسسة. وإذا رجعنا لدراسات النظرية نرى ان جل المشاكل الإدارية التي ظهرت في العديد من المؤسسات كانت نتيجة لهذه التعاملات التي تجر من خلالها العديد من المشاكل.

6 -تحصلت العبارة رقم (19): على متوسط حسابي قدره 3.76 وانحراف معياري قدره 0.933، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 75.2%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

. نرى ان المناخ التنظيمي في المديرية يتسم بالتعاون من خلال إجابات الموظفين، يعني ان المسؤولون يسعون الى توفير أفضل مناخ تنظيمي ممكن لإعداد الموارد البشرية وتهيئة ظروف عمل إنسانية وهذا يعكس جو من الترابط وعلاقات الود والمحبة بين الموظفين التي تساهم في زرع قيم التعاون وكذا العلاقات التفاعلية التعاونية لمواجهة ضغوط العمل، مما ينمي روح العمل الجماعي وفي نفس الوقت يكسب العاملين ويعزز لديهم الالتزام العاطفي للمنظمة.

من خلال تحليل جميع إجابات عينة الدراسة نحو ابعاد جودة الحياة الوظيفية (الاجر والمكافآت، المشاركة في اتخاذ القرارات، نمط الاشراف)، حيث تبين أن جميع الأبعاد متوفر بدرجة متوسطة ماعدا بعد نمط الاشراف

في المؤسسة محل الدراسة بالتالي نقول إن مديرية الخدمات الجامعية بالوادي بها جودة حياة وظيفية متوسطة وهذا ما يوضحه المتوسط الحسابي للمحور الثاني 3.32.

عرض وتحليل نتائج المحور الثالث: الالتزام التنظيمي

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل عبارة من المحور الثالث الالتزام التنظيمي تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (10): يبين نتائج آراء عينة الدراسة حول المحور الثالث الالتزام التنظيمي

الترتيب	الأهمية	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق	رقم العبارة
					بشدة	موافق				
					التكرار النسبة	التكرار النسبة	التكرار النسبة	التكرار النسبة		
09	موافق	%72	1.082	3.60	4	16	14	48	18	1
					%4	%16	%14	%48	%18	
02	موافق	%81.6	0.929	4.08	2	6	9	48	35	2
					%2	%6	%9	%48	%35	
08	موافق	%72.4	1.187	3.62	8	9	21	37	25	3
					%8	%9	%21	%37	%25	
01	موافق	%82.4	0.715	4.12	0	5	5	63	27	4
					%0	%5	%5	%63	%27	
11	محايد	%62.8	1.223	3.14	14	16	22	38	10	5
					%14	%16	%22	%38	%10	
05	موافق	%76.8	1.042	3.84	5	6	15	48	26	6
					%5	%6	%15	%48	%26	
07	موافق	%76	1.231	3.80	7	10	15	32	36	7
					%7	%10	%15	%32	%36	
04	موافق	%80.6	1.039	4.03	3	8	10	41	38	8
					%3	%8	%10	%41	%38	
12	محايد	%57.8	1.154	2.89	13	28	21	33	5	9
					%13	%28	%21	%33	%5	
03	موافق	%81	0.880	4.05	3	2	12	53	30	10
					%3	%2	%12	%53	%30	
06	موافق	%76.6	0.911	3.83	3	4	21	51	21	11
					%3	%4	%21	%51	%21	
10	محايد	%63.2	1.117	3.16	11	13	34	33	9	12
					%11	%13	%34	%33	%9	
موافق		%73.6	0.501	3.68	المتوسط العام لمحور الالتزام التنظيمي					

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS نسخة 25

التحليل:

لقد تحصل المحور الثالث " الالتزام التنظيمي "، على متوسط حسابي قدره 3.68 وانحراف معياري قدره 0.501، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 73.6%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الخماسي يتبين أن أفراد عينة الدراسة موافقين على أغلب العبارات المتعلقة بمحور الالتزام التنظيمي، بالتالي نقول أن مديرية الخدمات الجامعية بالوادي درجة موافقتهم على الالتزام التنظيمي مرتفعة، إذا موظفيها لديهم التزام تنظيمي مرتفع، وهذا ما يؤكد الانحراف المعياري إذ يظهر درجة ونسبة التقارب في الأجوبة بين أفراد العينة، بحيث قمنا بتحليلها حسب الأهمية وكذا توجه استجابات الأغلبية من أفراد العينة على كل عبارات هذا البعد والتي تعكسها لنا المتوسطات الحسابية، وهي كالتالي:

1 -تحصلت العبارة رقم (1): على متوسط حسابي قدره 3.60 وانحراف معياري قدره 0.821، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 72%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

. تبين ان الموظفين يرغبون في العمل أكثر من كونهم محتاجين لذلك من خلال إجابات وهذا ما يؤكد على وجود بيئة محفزة للعمل، توفر وتهيئة الظروف المادية والاجتماعية اللازمة والضرورية إذا نستنتج من ذلك ان هناك جودة الحياة الوظيفية في المديرية جيدة

2 -تحصلت العبارة رقم (2): على متوسط حسابي قدره 4.08 وانحراف معياري قدره 0.929، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 81.6%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

. يتضح من خلال العبارة السابقة مدى رغبة الموظفين في العمل بالمديرية وذلك من خلال ظروف العمل الجيدة التي تسعى المديرية لتوفيرها للموظفين، ومن اجاباتهم على هذا البند نجد ان جميع الموظفين يرون ان من واجباتهم الحفاظ على الصورة الجيدة للمؤسسة والعمل على الرفع من مستوى الأداء والالتزام التنظيمي.

3 -تحصلت العبارة رقم (3): على متوسط حسابي قدره 3.62 وانحراف معياري قدره 1.871، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 72.4%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

. يتضح ان الموظفين في المديرية راضين على الاستراتيجيات والبرامج التي تعتمد عليها المديرية من اهتمامها بالظروف المادية للموظفين من خلال ضبط مواعيد الأجور في أوقاتها وكذا تهيئة الظروف الاجتماعية للعمال

ومن خلال مشاركة العاملين ونمط وأساليب الاشراف الجيدة مما يشعر الموظفين ان تركهم للعمل يكلفهم الكثير من المشاكل المادية والاجتماعية.

4 -تحصلت العبارة رقم (4): على متوسط حسابي قدره 4.12 وانحراف معياري قدره 715.0، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 82.4%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

. تبين ان جميع الموظفين يلتزمون بالتعليمات والتوجيهات الموجه من قبل المسؤولين إذا اتضح من خلال المحور الثاني ان الموظفين نسبة موافقتهم على نمط الاشراف مرتفعة مما يدل على ان هناك علاقة احترام وتقدير بين الموظفين المسؤولين.

5 -تحصلت العبارة رقم (5): على متوسط حسابي قدره 3.14 وانحراف معياري قدره 223.1، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 62.8%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة غير محايدين على هذه العبارة.

. يدل على شعور العاملين بالراحة داخل مكان عملهم ومدى تعلقهم وتمسكهم بيه وحرصهم على تحقيق اهداف التنظيم والتزامهم العاطفي للمديرية ويرجع ذلك إلى قوة البناء التنظيمي داخل المديرية وكذا العلاقات القائمة بين الإدارة والموظفين وبين الموظفين مع بعضهم البعض، مما يدفعهم لقبول أي مهام يكلفون بها مقابل البقاء والاستمرار في المؤسسة.

6 -تحصلت العبارة رقم (6): على متوسط حسابي قدره 3.84 وانحراف معياري قدره 042.1، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 76.8%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

. يرجع شعور العاملين أنهم جزء مهم في المديرية من خلال الأساليب والبرامج التي تستخدمها المؤسسة في طرق العمل التي ظهرت من خلال الصلاحيات المخولة لهم لأداء مهامهم الإدارية وكذا اتاحة فرص الاسهام بأفكارهم والابداع في العمل مما يشعرهم انهم جزء مهم في مكان عملهم.

7 -تحصلت العبارة رقم (7): على متوسط حسابي قدره 3.80 وانحراف معياري قدره 231.1، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 76%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

. تشير العبارة على أن العاملين بمديرية الخدمات الجامعية على عدم تركهم للعمل في المديرية حتى في حالة وجود فرص عمل أفضل يعبر بشكل كبير على ان الموظفين بالمديرية يتمتعون بظروف عمل جيدة مما تجعلهم يشعرون تجاه المؤسسة بالالتزام العاطفي والاستمراري بما يحقق مستوى عالي من الثقة بين الموظفين والمؤسسة، وكذا يرون أنهم جزء من المنظمة ولا يستطيعون تغيير مكان عملهم حتى لو كان ذلك من أجل تحقيق أهدافهم الخاصة مما يحقق مستوى عالي من الالتزام والولاء للمديرية.

**8** -تحصلت العبارة رقم (8): على متوسط حسابي قدره 4.03 وانحراف معياري قدره 1.039، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 80.6%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

. تشير هذه العبارة على الموافقة المرتفعة مما يدل أن الموظفين بالمديرية على ثقة كبيرة في برامج والسياسات التي تتبعها في طرق منح الترقية للموظفين وكذا التوزيع العادل لهذه الترتيات، وهذا كما يتضح في العبارة السابقة على مدى ارتباط وقوة العلاقة بينهم وكذا مستوى رضا العاملين على الترتيات والعلاوات التي تحصلون عليها مما يزيد من ثقتهم والشعور بالأمن والاستقرار في العمل.

**9** -تحصلت العبارة رقم (9): على متوسط حسابي قدره 2.89 وانحراف معياري قدره 1.154، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 57.8%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة محايدين على هذه العبارة.

. اتضح من هذا ان الموظفين بالمديرية يسهمون ويدعمون المديرية في كل الأحوال ولا ينكرون من ان المشاكل التي تحدث داخل المديرية لا تهمهم ولا تعينهم انما يعتبرون ان المديرية كأنها اسرتم الثانية وانهم جزء مهم فيها وان المشاكل التي تواجهها جزء من مشاكلهم الشخصية، كما ان هذه التصرفات تعبر على مدى تماسكهم بمكان عملهم والتزامهم للمؤسسة .

**10** -تحصلت العبارة رقم (10): على متوسط حسابي قدره 4.05 وانحراف معياري قدره 0.880، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 81%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

. يشير هذا إلى ان الموظفين من خلال موافقتهم على هذه العبارة يعبرون على رضائهم على المؤسسة من خلال الخدمات التي توفرها وبيئة العمل المريحة والمحفزة التي تتسم بالثقة المتبادلة وكذا التعاون والتفاهم الذي يسود المؤسسة، مما يجعل الموظفين يشعرون بالإخلاص والولاء للمنظمة.

11 -تحصلت العبارة رقم (11): على متوسط حسابي قدره 3.83 وانحراف معياري قدره 0.911 ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 76.6%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

. تدل موافقة الموظفين على هذا البند أي ان الثقافة التي تعتمد عليها المديرية في بناء استراتيجيات وخطط العمل وأساليب عمل تميزها عن باقي المؤسسات الأخرى التي تراعي فيها ظروف العمل والعاملين بها والعمل على التوافق بين أهدافها والاهداف الشخصية للعاملين، مما ينمي الولاء والتزام لديهم.

12 -تحصلت العبارة رقم (12): على متوسط حسابي قدره 3.16 وانحراف معياري قدره 1.117، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 63.2%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة محايدون على هذه العبارة.

. هذا ما يشير ان المديرية تعمل بكل الجهود على كسب رضا الموظفين من خلال سياسات العمل التي تنتهجها لتهيئة جميع الظروف للموظفين من خلال العمليات الإدارية مثل منح الأجور في أوقاتها وكذا تقديم التعويضات وتقديم بعض الامتيازات كالعلاوات والترقيات. مما يزيد من التزامهم للمؤسسة.

### المطلب الثاني: المناقشة

#### 1) عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

تنص الفرضية العامة على أنه: " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي داخل مديرية الخدمات الجامعية بالوادي ".  
قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة جودة الحياة الوظيفية ودرجة الالتزام التنظيمي، تم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS25) لحساب قيمة  $r$  بين الدرجتين، فتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي:

الجدول رقم (11) يبين قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي

القيم الاحصائية	الإحصاءات	المتغيرات
0.546	معامل الارتباط $r$	جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي
0.000	مستوى الدلالة Sig	
100	حجم العينة $n$	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS نسخة 25

من خلال الجدول رقم (11): نجد أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين درجة جودة الحياة الوظيفية ودرجة الالتزام التنظيمي، يساوي 0.546، ومستوي الدلالة Sig تساوي 0.000، وهي اقل من مستوى معنوية 0.01، إذا توجد علاقة ارتباطيه موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجة جودة الحياة الوظيفية ودرجة الالتزام التنظيمي عند مستوى معنوية 0.01، أي أنه كلما زادت درجة جودة الحياة الوظيفية أدى ذلك إلى زيادة في درجة الالتزام التنظيمي ومنه نقبل الفرضية العامة القائلة بأنه: " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي داخل مديرية الخدمات الجامعية بالوادي " .

ويمكن تفسير هذه النتيجة كون أن جودة الحياة الوظيفية تلعب دورا محوريا في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة، قد يكون راجع ذلك إلى ان المديرية تهتم بتوفير جميع الإمكانيات اللازمة من أجور ومكافآت ومشاركة العاملين وكذا أسلوب الاشراف وتهيئتها لتحسين ظروف العمل، مما يزيد في أداء العاملين ويزيد من التزامهم وانتمائهم للمنظمة، بالتالي يتشكل لدى الموظفين التزام تنظيمي داخل مؤسساتهم، ومنه لجودة الحياة الوظيفية علاقة بالالتزام التنظيمي داخل مديرية الخدمات الجامعية بالوادي، وهذا ما توصلت له دراستنا الحالية. وقد اتفقت هذه الدراسة مع جميع الدراسات السابقة الذكر (البياري 2018) ودراسة (تيسير 2015) ودراسة العمراوي وتمراط (2021) في وجود علاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي.

## 2) عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

تنص الفرضية الفرعية الأولى على أنه: " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاجر والمكافآت والالتزام التنظيمي داخل مديرية الخدمات الجامعية بالوادي " .

قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة الاجر والمكافآت ودرجة الالتزام التنظيمي، تم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS<sub>25</sub>) لحساب قيمة r بين الدرجتين، فتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي:

الجدول رقم (12) يبين قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين الاجر والمكافآت والالتزام التنظيمي

المتغيرات	الإحصاءات	القيم الاحصائية
الاجر والمكافآت والالتزام التنظيمي	معامل الارتباط r	0.396
	مستوى الدلالة Sig	0.000
	حجم العينة n	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS نسخة 25

من خلال الجدول رقم (12): نجد أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين درجة الاجر والمكافآت ودرجة الالتزام التنظيمي، يساوي 0.396، ومستوي الدلالة Sig تساوي 0.000، وهي اقل من مستوى معنوية 0.01، إذا توجد علاقة ارتباطيه موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجة الاجر والمكافآت ودرجة الالتزام التنظيمي عند مستوى معنوية 0.01، أي أنه كلما زادت درجة الاجر والمكافآت أدى ذلك إلى زيادة في درجة الالتزام التنظيمي، ومنه نقبل الفرضية الفرعية الأولى القائلة بأنه: " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاجر والمكافآت والالتزام التنظيمي داخل مديرية الخدمات الجامعية بالوادي " .

ويمكن تفسير هذه النتيجة كون أن الاجر والمكافآت تعد المحفز الاساسي لتعزيز الالتزام التنظيمي لأنها تؤثر بشكل مباشر على تقوية الالتزام التنظيمي لدى موظفي مديرية الخدمات الجامعية بالوادي، بحيث يشكل الاجر والمكافآت نسب التعويضات والاقنطاعات ذات قبول منخفض أي درجة موافقة متوسطة وهذا ما يفسر ضعف العلاقة بينها وبين الالتزام التنظيمي، إلا أن هذه العلاقة دالة احصائيا، بالتالي يتشكل لدى الموظفين التزام تنظيمي داخل مؤسساتهم ولو أنه بنسبة متوسطة، ومنه للأجر والمكافآت علاقة بالالتزام التنظيمي داخل مديرية الخدمات الجامعية بالوادي، وهذا ما توصلت له دراستنا الحالية. حيث اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (البياري 2018) ودراسة ( العمراوي وتمرباط 2021) ان هناك علاقة بين الأجر والمكافآت والالتزام التنظيمي، وقد اختلف مع دراسة (تيسر زاهر 2015) انه لا توجد علاقة بين الاجر والمكافآت والالتزام التنظيمي حيث ترى تيسر أنه هناك عوامل آخر تؤثر في الالتزام التنظيمي .

ان نتائج البيانات وتحليلها وعلى الرغم من أن مدرسة العلاقات الإنسانية نادت بان الحوافز المعنوية دور مهم في تحقيق الفعالية الإنتاجية، إلا انه حسب الفرضية تؤكد كذلك ان للحوافز المادية دور مهم وعامل محفز لتحقيق الالتزام التنظيمي.

### 3) عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

تنص الفرضية الفرعية الثانية على أنه: " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرارات والالتزام التنظيمي داخل مديرية الخدمات الجامعية بالوادي " .

قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة المشاركة في اتخاذ القرارات ودرجة الالتزام التنظيمي، تم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS<sub>25</sub>) لحساب قيمة I بين الدرجتين، فتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي:

الجدول رقم (13) يبين قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين المشاركة في اتخاذ القرارات والالتزام التنظيمي

القيم الاحصائية	الإحصاءات	المتغيرات
0.528	معامل الارتباط r	المشاركة في اتخاذ القرارات والالتزام التنظيمي
0.000	مستوى الدلالة Sig	
100	حجم العينة n	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS نسخة 25

من خلال الجدول رقم (13): نجد أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين درجة المشاركة في اتخاذ القرارات ودرجة الالتزام التنظيمي، يساوي 0.528، ومستوي الدلالة Sig تساوي 0.000، وهي اقل من مستوى معنوية 0.01، إذا توجد علاقة ارتباطيه موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجة المشاركة في اتخاذ القرارات ودرجة الالتزام التنظيمي عند مستوى معنوية 0.01، أي أنه كلما زادت درجة المشاركة في اتخاذ القرارات أدى ذلك إلى زيادة في درجة الالتزام التنظيمي ومنه نقبل الفرضية الفرعية الثانية القائلة بأنه: " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرارات والالتزام التنظيمي داخل مديرية الخدمات الجامعية بالوادي " .

ويمكن تفسير هذه النتيجة كون أن المشاركة في اتخاذ القرارات تلعب دورا هاما في زيادة الانضباط لدى العاملين كما أن المشاركة في حل المشكلات وطرح بعض الاقتراح في مجال عملهم من خلال عقد اجتماعات دورية مما يزيد من قوة الرغبة في الاستمرار في العمل، والتكيف مع قيمها بما يزيد في مستوى الأداء، بالتالي يتشكل لدى الموظفين الالتزام التنظيمي داخل مؤسساتهم، ومنه للمشاركة في اتخاذ القرارات علاقة بالالتزام التنظيمي داخل مديرية الخدمات الجامعية بالوادي، وهذا ما توصلت له دراستنا الحالية. واتفقت الدراسة مع دراسة (الحسني 2016) وقد اختلفت مع دراسة (العمراوي وتمرابط 2021) انه لا توجد علاقة بين المشاركة في اتخاذ القرارات والالتزام التنظيمي.

مما تبين لدى الباحثين بأن عامل المشاركة في اتخاذ القرار دور كبير، وهو ما اهتمت به العديد من الدراسات السوسولوجية في الابحاث التنظيمية التي تبحث على الظروف والإمكانات المادية والمعنوية التي توفرها للفاعلين داخل المنظمة، لكي تساعد وتضمن أكثر فعالية التي ترجع كنتيجة عكسية للالتزام التنظيمي لدى قطاع الخدمات الجامعية بالوادي.

4) عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على أنه: " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين نمط الاشراف والالتزام التنظيمي داخل مديرية الخدمات الجامعية بالوادي ."

قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة نمط الاشراف ودرجة الالتزام التنظيمي، تم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS<sub>25</sub>) لحساب قيمة r بين الدرجتين، فتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي:

الجدول رقم (14) يبين قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين نمط الاشراف والالتزام التنظيمي

القيم الاحصائية	الإحصاءات	المتغيرات
0.446	معامل الارتباط r	نمط الاشراف والالتزام التنظيمي
0.000	مستوى الدلالة Sig	
100	حجم العينة n	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (14): نجد أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين درجة نمط الاشراف ودرجة الالتزام التنظيمي، يساوي 0.446، ومستوي الدلالة Sig تساوي 0.000، وهي اقل من مستوى معنوية 0.01، إذا توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجة نمط الاشراف ودرجة الالتزام التنظيمي عند مستوى معنوية 0.01، أي أنه كلما زادت درجة نمط الاشراف أدى ذلك إلى زيادة في درجة الالتزام التنظيمي ومنه نقبل الفرضية الفرعية الثالثة القائلة بأنه: " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين نمط الاشراف والالتزام التنظيمي داخل مديرية الخدمات الجامعية بالوادي ."

ويمكن تفسير هذه النتيجة كون أن نمط الاشراف بمختلف انماطه يلعب دورا محوريا في تعزيز الالتزام التنظيمي لأنه تؤثر بشكل مباشر على تعلق العامل بمؤسسته في حالة النمط الديمقراطي أما في حالة النمط الفوضوي أو الدكتاتوري فيحدث العكس، ونتيجة فرضيتنا تدل على ان النمط السائد هو النمط الديمقراطي نظرا لموافقة أغلبية عينة الدراسة عليه، بالتالي يتشكل لدى الموظفين التزام التنظيمي داخل مؤسساتهم، ومنه لنمط الاشراف علاقة بالالتزام التنظيمي داخل مديرية الخدمات الجامعية بالوادي، وهذا ما توصلت له دراستنا الحالية. وقد اتفقت

الدراسة مع دراسة (البياري 2018) واختلفت مع دراسة (العمراوي وتمرباط 2021) أنه لا توجد علاقة بين نمط الاشراف والالتزام التنظيمي.

والمبتع لواقع المؤسسات الجزائرية يستنتج بأن لنمط الاشراف أهمية كبيرة في تحقيق الالتزام التنظيمي، على اعتبار في كثير من الفاعلين يتصادمون مع مشرفيهم الذين ليست لهم ثقافة الحوار والعمل الجماعي، وإما لتلك الثقافة التنظيمية المكتسبة لديهم تجعلهم أكثر مرونة مع واقع مشرفيهم أو العكس، ولهذا فنظ الاشراف مهم جدا في سيرورة العمل الإداري، وكذا في تحقيق الالتزام التنظيمي.

### النتائج العامة للدراسة:

من خلال ما تم التوصل إليه من نتائج خلال الدراسة الميدانية يمكن تلخيصها في النتائج التالية:

- 1-توجد موافقة متوسطة لعينة الدراسة على الاجر والمكافئات داخل مديرية الخدمات الجامعية بالوادي.
- 2-توجد موافقة متوسطة لعينة الدراسة على المشاركة في اتخاذ القرارات داخل مديرية الخدمات الجامعية بالوادي.
- 3-توجد موافقة مرتفعة لعينة الدراسة على نمط الاشراف داخل مديرية الخدمات الجامعية بالوادي.
- 4-توجد موافقة متوسطة لعينة الدراسة على جودة الحياة الوظيفية داخل مديرية الخدمات الجامعية بالوادي.
- 5-توجد موافقة مرتفعة لعينة الدراسة على الالتزام التنظيمي داخل مديرية الخدمات الجامعية بالوادي.
- 6-توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي داخل مديرية الخدمات الجامعية بالوادي.
- 7-توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاجر والمكافئات والالتزام التنظيمي داخل مديرية الخدمات الجامعية بالوادي.
- 8-توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرارات والالتزام التنظيمي داخل مديرية الخدمات الجامعية بالوادي.
- 9-توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين نمط الاشراف والالتزام التنظيمي داخل مديرية الخدمات الجامعية بالوادي.

## التوصيات:

- بناء على نتائج الدراسات ومراجعة الأدبيات النظرية يمكننا تقديم بعض من التوصيات التي من شأنها تحسن من جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي وتعزز التزامهم التنظيمي:
- تشجيع الموظفين للتعبير عن آراءهم التي تتعلق بالقرارات التي تمس عملهم وتعزيز مبدأ المشاركة في صنع القرارات.
  - تحسين ظروف العمل المادية وذلك من خلال توفير الإمكانيات المريحة للعمل وتوفير عناصر السلامة والصحة المهنية وتوفير البرامج التدريبية لدعم وتطوير الموظفين.
  - توفير مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع الأطراف من خلال عقد دورات وورشات عمل بين جميع الموظفين.
  - دمج مختلف ابعاد جودة الحياة الوظيفية في سياسات وخطط المنظمة، مما يحقق الرضا للموظفين ويجعلهم أكثر تميز في الأداء.
  - العمل على قياس مؤشرات وأبعاد جودة الحياة الوظيفية بشكل دوري بالتالي الوقوف على النقائص التي تعاني منها المنظمة ومعالجتها بما يضمن بقاء العامل والاستمرار بالمنظمة.
  - إجراء دراسات أخرى تتناول ابعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في مؤسسات أخرى كالجامعات والمعاهد ووزات التعليم والتربية.

## خلاصة الفصل:

وفي الأخير فإنه ومن خلال عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة وذلك عبر مراحل وخطوات اتضح أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي داخل مديرية الخدمات الجامعية بالوادي، وأن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين كل أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الاجر والمكافآت، المشاركة في اتخاذ القرارات، نمط الاشراف) والالتزام التنظيمي داخل المؤسسة محل الدراسة، وتم اختبار فرضيات الدراسة من خلال أسلوب احصائي والمتمثل في معامل ارتباط بيرسون، باستعمال برنامج SPSS نسخة 25، مما أسفرت النتائج على تحقق كل الفرضيات.

الخاتمة

### الخاتمة

احتل موضوع جودة الحياة الوظيفية بمختلف أبعادها اهتمام كبير في شتى العلوم الأخرى في حين لم يكن هناك منشغلين به في العلوم الإنسانية والاجتماعية الامر الذي يتطلب إعادة الاعتبار له في ظل التغيرات والتطورات التي تشهدها المؤسسات اليوم بمختلف مجالاتها وأنواعها حكومية أو غير حكومية كانت، لأن هذه المواضيع لها تأثير كبير على مختلف الجوانب التنظيمية والوظيفية سواء على مستوى الافراد العاملين من جهة أو على المستفيدين من جهة أخرى.

لقد أصبح من الضروري في الوقت الحالي إجراء دراسات سوسيولوجية تبحث في هذا المجال من كافة النواحي السوسيوتنظيمية الثقافية كونها تساعد في الزيادة من كفاءة وولاء العاملين وكل هذا من خلال توفير أبعاد جودة الحياة الوظيفية، سواء من نمط وأسلوب إشراف جيد أو مشاركة العاملين وكذا من خلال طرق تقديم المكافآت والحوافز المادية والمعنوية، وهذا ما اسفرت عليه نتائج هذه الدراسة على الدور الكبير الذي تلعبه جودة الحياة الوظيفية المهم والفعال في استمرارية ونجاح العمل الإداري، من أجل الوقوف على مستوى الالتزام التنظيمي للموظفين في المؤسسة تم اجراء هذه الدراسة التي توصلنا من خلالها إلى انه توجد علاقة ارتباطية ذات دالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في قطاع الخدمات الجامعية لدى عينة من موظفين لمديرية الخدمات الجامعية بالوادي .

كما أظهرت بأن مستوى توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي يختلف من بعد إلى آخر في مستوى توفره وهذا يرجع إلى المسؤولين في المديرية وكيفية وأساليب عملهم، مما يتطلب منهم إعادة النظر في استراتيجية وخطط العمل وعلى مراعاة كافة مؤشرات وأبعاد جودة الحياة الوظيفية والعمل على تحقيقها.

### الافاق المستقبلية :

لقد أظهرت نتائج الدراسة الحالية على ضرورة إجراء دراسات أخرى حول موضوع جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، على اعتبار ان لجودة الحياة الوظيفية لها قدرة في التأثير على عدة متغيرات أخرى وعليه يمكن البحث مستقبلا في:

— اعداد دراسات تكون فيها عينة البحث أكبر من العينة التي مثلت الدراسة الحالية.

- تناول دراسات تتناول جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها ببعض المتغيرات التابعة مثل الأداء الوظيفي، الاحتراق الوظيفي، الفاعلية التنظيمية.
- إجراء دراسات مقارنة بين جودة الحياة الوظيفية بين المؤسسات الخاصة والمؤسسات العامة.

# قائمة المراجع

### قائمة المراجع

#### المعاجم:

1. ابن منظور، جمال الدين أبو الفضل (1956) لسان العرب، دار المعارف، القاهرة.

#### الكتب:

2. احمد محمد الدمرداش. (2018) جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، الطبعة الأولى، دار الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.

3. جاد الرب، سيد محمد. (2008) جودة الحياة الوظيفية في منظمات الاعمال العصرية، دار النهضة العربية، القاهرة.

4. حريم، حسن محمود. (2004). مبادئ السلوك التنظيمي " سلوك الأفراد والمنظمات ": دار زهران للنشر والتوزيع ، عمان الأردن.

5. حريم، حسن (2009). السلوك التنظيمي: سلوك الافراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، عمان.

6. ربحي مصطفى عليان. عثمان محمد غنيم. (2000). مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.

7. سعيد سبعون. حفصة جرادي (2012). الدليل المنهجي في اعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع، دار القصة للنشر، الجزائر.

8. سيساوي فضيلة (2021). نظريات التنظيم والادارة، دار المفيد للنشر والتوزيع، عين مليلة، ام البواقي.

9. عبد الباقي، صلاح الدين(2005). مبادئ السلوك التنظيمي، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، مصر

10. عبيدات محمد وآخرون (1999) منهجية البحث العلمي \_ القواعد والمراحل والتطبيقات، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان.

11. محمد عاطف الجمال. (2019) جودة حياة العلم والمسار الوظيفي، ماجستير صحة نفسية.

12. محمود دار الربيع (2018). أسس البحث العلمي، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع عمان، الأردن.

13. موريس أنجوس (2006). منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية (ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون)، دار القصبة ط1، الجزائر.

### الدوريات والمجلات:

14. تيسر زاهر (2016). اثر جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على مركز خدمة المواطن (النافذة الواحدة) محافظة دمشق. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 38، العدد 01، ص ص 103. 118.

15. شناقي نوال. (2021) مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام التنظيمي، مجلة البحوث والدراسات التجارية، مجلد 05، عدد 01.

16. عبد الرحمان برقوق، هدى درنوبي (2014). الالتزام التنظيمي المفهوم، الابعاد، والنتائج، مجلة علوم الانسان والمجتمع، جامعة بسكرة، العدد 13، الجزائر.

17. عبد الكريم بن خالد، مباركي بوحفص (2015). فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، العدد 20.

18. علي ايمن حسن. (2021) جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي للعاملين بالتطبيق على البنوك الحكومية المصرية، مجلة الشروق للعلوم التجارية، العدد 13، المعهد العالي للحاسبات وتكنولوجيا المعلومات، أكاديمية الشروق، ص 133. 197.

19. زكية العمرابي، نورة تماريط. (2021). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية، دراسة ميدانية، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 15، العدد 01، ص ص 161. 180.

20. مدروس نادية، مزياني حنان. (2021) أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام التنظيمي "دراسة حالة متوسطة عباد بوزيان مغنية"، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المركز الجامعة مغنية، الجزائر، المجلد الثامن، العدد الثاني.

### الرسائل الجامعية:

21. اسامه زياد يوسف البليسي. (2012) جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، ماجستير في إدارة الاعمال، كلية التجارة، قسم إدارة الاعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.

22. البياري، سمر سعيد (2018). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة .رسالة ماجستير في إدارة الاعمال . الجامعة الإسلامية، غزة.

23. الحسيني، وسام محمد (2016). أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال، جامعة الازهر، غزة .

24. خليل إسماعيل إبراهيم ماضي. (2014) جودة الحياة الوظيفية واثراها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين "دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية " دكتوراه الفلسفة إدارة الاعمال، كلية التجارة، قسم إدارة الاعمال، جامعة قناة السويس.

25. نهاد عبد الرحمان الشنطي. (2016). واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقتها بأخلاقيات العمل "دراسة تطبيقية على وزارة الاشغال العامة والإسكان"، رسالة ماجستير في إدارة الدولة والحكم الراشد ، جامعة الأقصى، غزة.

26. أسماء بن مومن (2022) جودة الحياة في العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي "دراسة ميدانية عينة من عمال مؤسسة ميدتران فلوت كلاس . البلدة " أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه . ل م د . في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة مولود معمري، تيز وزو.

الأجنبية:

Daud .Normal(2010) .Investigation the relationship between Quality of work life and Organizational commitment amongst Employees in Malaysian firm .International journal of Business and Management, pp 75\_82.

الملاحق



الملحق رقم 01: استمارة الاستبيان

وزراء التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي  
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم العلوم الاجتماعية



أخي الكريم / اختي الكريمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الموضوع: تعبئة استبانة

بداية اتقدم اليكم بالشكر والتقدير للمساهمة بجزء من وقتكم وجهدكم في تعبئة هذا الاستبيان ،حيث تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان " جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي " بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، وذلك استكمالا لمتطلبات شهادة الماستر علم اجتماع تنظيم وعمل.

لهذا يرجى من سيادتكم تعبئة الاستبانة المرفقة وذلك من خلال إبداء الرأي بكل دقة وموضوعية لكل عبارة من عبارات الاستبانة بما ترونه مناسب وذلك بوضع إشارة (x) في المكان المناسب، علما بأن الإجابة سوف تحاط بالسرية التامة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكرين لكم حسن تعاونكم وثقتكم

## الملاحق

أولاً: البيانات الشخصية

ضع إشارة (x) في المكان المناسب

1 الجنـ  ذكر

أُنثى

2 العمر :

- أقل من 30 سنة

- من 30 - إلى أقل من 40 سنة

- من 40 - إلى أقل من 50 سنة .  - 50 سنة فأكثر

3 المؤهل العلمي :

- ثانوي

- ليسانس

- ماجستير

- دراسات عليا

4 سنوات الخبرة:

- أقل من 5 سنوات

- من 5 سنوات - أقل من 10 سنوات

- من 10 سنوات - أقل من 15 سنة

- من 15 سنة فأكثر .

ثانياً: جودة الحياة الوظيفية:

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تسعي المؤسسة لبذل كل الجهود لضبط مواعيد الاجر الشهري لكم					
02	درجتك الوظيفية تتوافق مع مؤهلاتك العلمية					
03	تتم عملية ترقية الموظفين في المديرية بناء على الكفاءة والاستحقاق					
04	الاجر الذي تحصل عليه يتوافق مع مهاراتك العملية					
05	الاجر الذي تتقاضاه يتناسب مع احتياجاتك المادية					
06	تعتمد الهيئة المسؤولة على الموضوعية في منح المكافآت والحوافز للموظفين					
07	تشعر بالرضا على الزيادات والعلاوات التي تتحصل عليها					
08	تقوم الهيئة المسؤولة بمشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات التنظيمية					
09	تقوم الهيئة المسؤولة بعقد اجتماعات دورية لإشراك الموظفين في حل مشكلات العمل					
10	تتحصل على المعلومات الكافية للمهام المؤاكلة لك					
11	توجد ممارسة حقيقية للمشاركة في اتخاذ القرارات التنظيمية					

				القرارات التي تأخذها الهيئة المسؤولة تتوافق مع آراء الموظفين	12
				تشجع الهيئة المسؤولة على تنمية الابداع لدى الموظفين	13
				يمنحك رئيسك المباشر في العمل الصلاحيات الكافية لأداء مهامك	14
				يتغاضى رئيسك المباشر على الأخطاء التي لا تؤثر على أداء وأهداف المصلحة	15
				يملك رئيس عملك مهارة في الحوار والنقاش	16
				يتعاون معك رئيسك المباشر عند وجود أي مشاكل مهنية مع الإدارة العليا	17
				تتسم معاملة المسؤولين مع الموظفين بالعدالة والمساواة	18
				يسعى رئيسك في العمل على إيجاد بيئة تعاونية بين العاملين	19

ثالثا: الالتزام التنظيمي

				ترغب في الاستمرار بالعمل أكثر من كونه ضرورة	1
				تعتبر ان من واجباتك الحفاظ على سمعة مؤسستك في المحيط الداخلي والخارجي	2
				يسبب لك ترك للعمل في المؤسسة مشاكل مادية واجتماعية	3
				تلتزم بكل التعليمات والتوجيهات المنوطة لك من قبل المسؤولين في العمل	4
				مقابل الاستمرار في العمل بالمؤسسة تقبل أداء أي مهام تكلف بها	5
				تشعر انك جزء مهم في مكان عملك	6
				لا ترغب في ترك عملك بالمؤسسة في حالة وجود فرص عمل أفضل	7
				تطمح في ترقية مراكز وظيفية جيدة في المؤسسة	8
				تشعر ان المشاكل التي تواجه المؤسسة جزء من مشاكلك الشخصية	9
				تستحق المؤسسة الولاء والإخلاص من طرف موظفيها	10
				اتبني ثقافة المؤسسة وأدافع عليها	11
				أنا على ثقة تامة ان المؤسسة تضع مصالح الموظفين فوق كل اعتبار	12

شكرا لتعاونكم



الملحق رقم 02: استمارة التحكيم

وزراء التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية



السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الموضوع: طلب تحكيم قائمة استمارة

أتوجه لسيادتكم بخالص الاحترام والتقدير راجية تعاونكم في تحكيم قائمة الاستمارة المرفقة لحضرتكم، حيث اقوم بإعداد بحث لنيل شهادة ماستر تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية قسم العلوم الاجتماعية جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي موضوعها (جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي) للعاملين بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي لذا أرجو من سيادتكم التكرم بتحكيم هذه الاستمارة والتعليق عليها لما في ذلك من فائدة للبحث العمي لما لراي سيادتكم من أهمية بالغة في تحقيق اهداف هذا البحث.

لكم كل التقدير والاحترام والشكر

الباحثة: جباريه شكيمه / سعاد جرمون

أولاً: البيانات الشخصية

ضع إشارة (x) في المكان المناسب

1 الجنس:

ذكر

أنثى

2 العمر:

- أقل من 30 سنة  - من 30 - إلى أقل من 40 سنة

- من 40 - إلى أقل من 50 سنة .  - 50 سنة فأكثر

3 المؤهل العلمي :

- بكالوريا  - ليسانس

- ماستر  - دكتوراه

4 سنوات الخبرة:

- أقل من 5 سنوات  - من 5 سنوات - أقل من 10 سنوات

- من 10 سنوات - أقل من 15 سنة  - من 15 سنة فأكثر .

ثانياً: جودة الحياة الوظيفية:

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
أولاً : الأجور والمكافآت						
01	الراتب الذي تتقاضاه يتناسب مع احتياجاتك المادية					
02	تتم عملية ترقية الموظفين في المديرية بناء على الكفاءة والاستحقاق					
03	الاجر الذي تحصل عليه يتوافق مع مهاراتك وكفاءاتك العلمية والعملية					
04	درجتك الوظيفية تتوافق مع مؤهلاتك العلمية					
05	تعتمد الهيئة المسؤولة على الموضوعية في منح المكافآت والحوافز للموظفين					
06	تشعر بالرضا على الزيادات والعلاوات التي تحصل عليها					
ثانياً : المشاركة في اتخاذ القرار						
07	تقوم الهيئة المسؤولة بمشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات التنظيمية					
08	يقوم المسؤولون بعقد اجتماعات دورية لإشراك الموظفين في حل مشكلات العلم					

					09	تتحصل على المعلومات الكافية للمهام المؤاكلة لك
					10	توجد ممارسة حقيقية للمشاركة في اتخاذ القرارات التنظيمية
					11	القرارات التي تأخذها الهيئة المسؤولة تتوافق مع آراء الموظفين
					12	تشجع الهيئة المسؤولة على تنمية الابداع لدى الموظفين
ثالثا : نمط الاشراف						
					13	يمنحك رئيسك في العمل الصلاحيات الكافية لأداء مهامك
					14	يتغاضى رئيسك المباشر على الأخطاء التي لا تؤثر على أداء وأهداف المصلحة
					15	يملكك رئيس عملك مهارة في الحوار والنقاش
					16	يتعاون معك رئيسك المباشر عند وجود أي مشاكل مهنية مع الإدارة العليا
					17	تتسم معاملة المدير مع الموظفين بالعدالة والمساواة
					18	يسعى رئيسك في العمل على إيجاد بيئة تعاونية بين العاملين

ثالثا : الالتزام التنظيمي

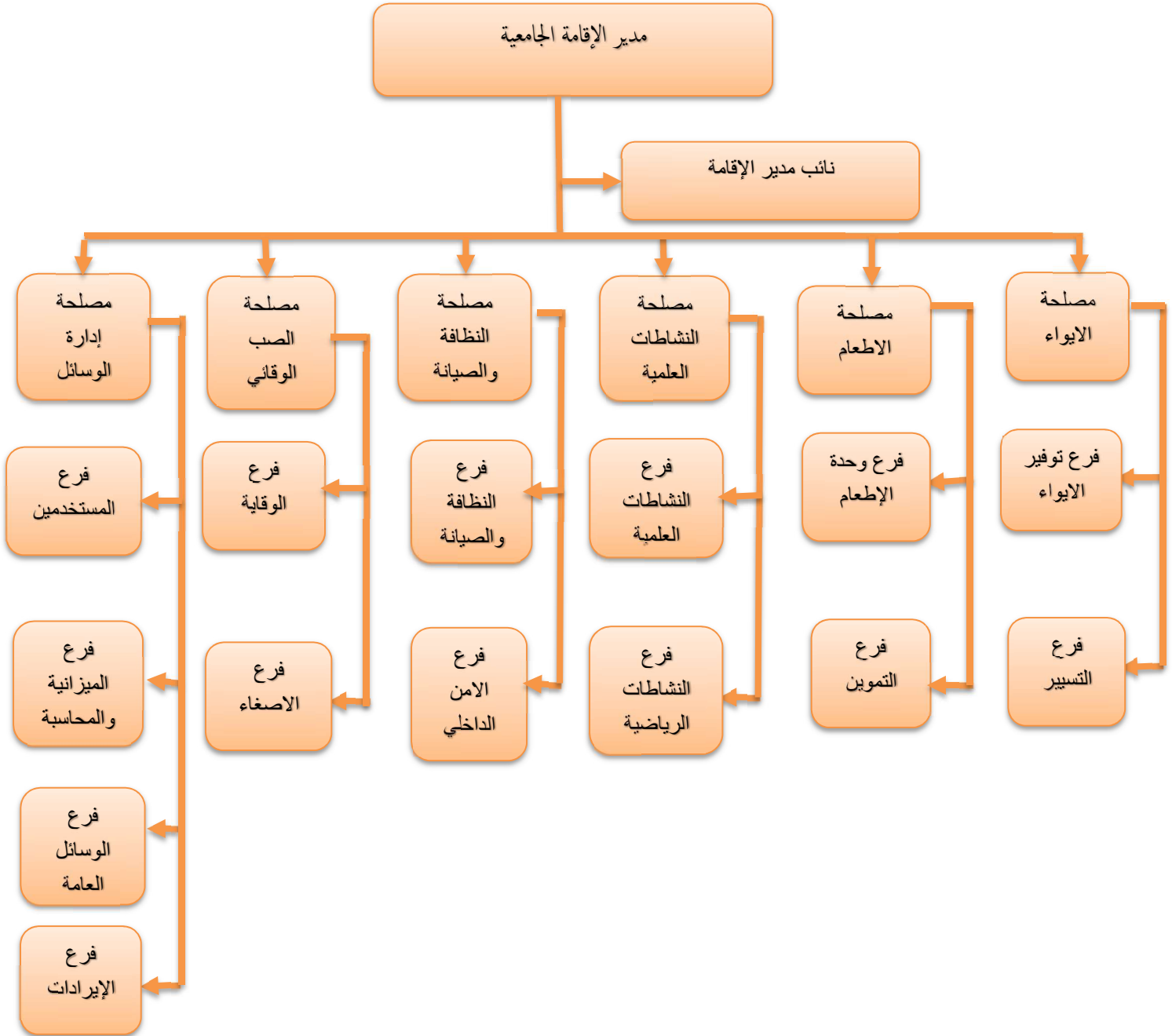
					1	لا ترغب في الاستمرار بالعمل في المديرية أكثر من كونه ضرورة
					2	تعتبر ان من واجباتك الحفاظ على سمعة مؤسستك في المحيط الداخلي والخارجي
					3	يسبب لك ترك للعمل في المؤسسة مشاكل مادية واجتماعية
					4	تلتزم بكل التعليمات والتوجيهات المنوطة لك من قبل المسؤولين في العمل
					5	مقابل الاستمرار في العمل بالمؤسسة تقبل أداء أي مهام تكلف بها
					6	تشعر انك جزء مهم في مكان عملك
					7	لا ترغب في ترك عملك بالمؤسسة في حالة وجود فرص عمل أفضل
					8	هناك فضل للمديرية في بناء حياتك الوظيفية
					9	تشعر بالرضا لانتمائك للمؤسسة
					10	تستحق المؤسسة الولاء والإخلاص من طرف موظفيها
					11	اتبني ثقافة المؤسسة وأدافع عليها
					12	أنا على ثقة تامة ان المؤسسة تضع مصالح العاملين فوق كل اعتبار
					13	تطمح في ترقية مراكز وظيفية جيدة في المؤسسة
					14	تشعر ان المشاكل التي تواجه المديرية جزء من مشاكلك الشخصية

الملحق رقم 03: الهيكل التنظيمي لمديرية الخدمات الجامعية بالوادي



المصدر: قسم الموارد البشرية

الملحق رقم 04: الهيكل التنظيمي للإقامات الجامعية:



المصدر: قسم الموارد البشرية

الملحق رقم 05: الترخيص بالزيارة الميدانية:



جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي  
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم العلوم الاجتماعية



إلى السيد المحترم: مديرية القضاة  
الجامعة بالوادي  
ترخيص بزيارة ميدانية

في إطار التكوين النظري والتطبيقي الذي يقدمه قسم العلوم الاجتماعية للطلبة، نرجوا من سيادتكم السماح للطلبة الآتية أسماءهم:

- 1/ جباري ب. بشكير ..... التخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل
- 2/ سعاد جرجون ..... التخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل
- 3/ ..... التخصص: .....
- 4/ ..... التخصص: .....

والمتمثلة في زيارة عملية في مركزكم وذلك من أجل القيام بـ:

1. دراسة مسحية استطلاعية.
2. القيام بتربص ميداني لفترة من: 03/03/2025 إلى 04/03/2025
3. تطبيق اختبارات ومقاييس نفسية
4. توزيع استبيانات لعينات البحث

إننا واثقون من تعاونكم التزهي في تسهيل المهمة العلمية في مؤسستكم خدمة للبحث العلمي والمعرفة شاكرين لكم سلفا هذا التعاون

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

الوادي في: 03/03/2025

