

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير

العنوان

## أثر جودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية

دراسة حالة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم  
التسيير - جامعة جيجل -

تخصص : إدارة الموارد البشرية

إعداد الطالبتين :

كنيو فاطمة الزهراء

يحياوي فاطمية الزهرة

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا	جامعة جيجل	سمير سامي
مشرفا ومقرار	جامعة جيجل	عليوط سهام
مناقشا	جامعة جيجل	رتيبة بوهالي

السنة الجامعية: 2022/2021



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير

العنوان

## أثر جودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية

دراسة حالة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم  
التسيير - جامعة جيجل -

تخصص : إدارة الموارد البشرية

إعداد الطالبتين :

كنيو فاطمة الزهراء

يحياوي فاطمية الزهرة

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا	جامعة جيجل	سمير سامي
مشرفا ومقرار	جامعة جيجل	عليوط سهام
مناقشا	جامعة جيجل	رتيبة بوهالي

السنة الجامعية: 2022/2021

# إهداء

الحمد لله الذي نفتح بحمده الكلام. والحمد لله الذي جمده أفضل ماجرت به الأقلام. سبحانه لا نحصي له ثناء عليه كما اثني هو على نفسه وهو ولي كل أنعام.

اهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع إلى:

من جعل الجنة تحت أقدامها إلى

منبع الحنان ورمز العطاء... إلى الصدر الحنون والقلب الرقيق إلى أمي الغالية التي سعت جاهدة في مساعدتي طول مشواري الدراسي... أطال الله في عمرها...

إلى الإنسان الذي يسعا جاهدا في تربيتي وتعليمي وتوجيهي والوقوف إلى جانبي أبي الحنون... حفظه الله وأطال عمره...

إلى من أحس بالسعادة وأنا بينهم، ولا معنى لحياتي بدونهم، أخواتي فيروز ومنيرة إلى جدي الغالية أطال الله في عمرها وحفظها الله لنا...

إلى كل أقاربي بدون استثناء

وإلى من جمعني الله بهم في السراء والضراء وكانوا خير سندا لي...

إلى صديقاتي الغاليات اللواتي لاقنتني بهم الأقدار فاطمة الزهرة، إيمان وسعاد...

إلى كل من أحبهم قلبي ونسيهم قلبي إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي هذا وأسأل الله أن يجعله نورا بين يدي يوم يقوم فيه الحساب.

**فاطمة الزهراء**



# إهداء

الحمد لله والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى أما بعد:  
الحمد لله الذي وفقنا لتتميم هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه  
ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى مهداة :  
لمن علمتني أن الحب ليس له عمر وأن العطاء ليس له حدود "أمي الغالية"،  
والى الشمعة التي احترقت لتتير لي طريق حياتي "أبي العزيز".  
إلى جميع أفراد عائلتي أخي وأخواتي وأزواجهم وفقهم الله و هداهم وسدد  
خطاهم .

إلى مأمني وسكني "زوجي" حفظه الله وأدامه سندا لي.

إلى عائلة زوجي حفظهم الله ورعاهم.

إلى جدتي الغالية أطل الله في عمرها وحفظها

إلى جميع صديقاتي الغاليات اللواتي لاقتني بهم الأقدار.

إلى أهلي وأحبتي ولمن كان عوناً لي...

"فاطيمة الزهرة"

# شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين حمدا يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه، والصلاة والسلام على نبينا وقدوتنا محمد وعلى اله وصحبه وسلم.

الحمد لله واشكره أولا وأخيرا على توفيقه لنا لإتمام هذا الجهد المتواضع، الذي أسأل الله العلي القدير أن ينفع به. ثم نتقدم بجزيل الشكر والتقدير والعرفان إلى الأستاذة المشرفة "عليوط سهام"، التي تفضلت بقبول الإشراف على هذه المذكرة، ومنحتنا من وقتها وجهدها، ولم تدخر وسعا في مد يد العون والمساعدة، وإسداء النصح والتوجيه لإتمام هذه المذكرة، فجزاها الله خيرا عن كل جهد قدمته بغية تقديم العلم والمعرفة.

ولا ننسى بالذكر أن نتقدم بالشكر إلى كل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير الذين تلقينا العلم على أيديهم طول فترة دراستنا.

وفي الأخير نشكر كل من ساهم من قريب أو بعيد على إنجاز هذا العمل المتواضع.

وخير الختام بقولينا:

"ربنا لا تؤاخذنا إن نسينا أو أخطأنا، سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا"

الصفحة	الموضوع
I	الإهداء
III	الشكر والتقدير
IV	قائمة المحتويات
IV	قائمة الجداول والأشكال
VIII	قائمة الملاحق
IX	ملخص الدراسة
أ- و	مقدمة
<b>الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة</b>	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة
3	المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول جودة حياة العمل
12	المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول سلوك المواطنة التنظيمية
22	المطلب الثالث: العلاقة النظرية بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية
23	المبحث الثاني: الأدبيات لتطبيقية للدراسة
23	المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بجودة حياة العمل
32	المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية
40	المطلب الثالث: الدراسات التي تناولت العلاقة بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية
43	خلاصة
<b>الفصل الثاني : الدراسة الميدانية</b>	
45	تمهيد
46	المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية
46	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

48	المطلب لثاني: أساليب المعالجة الإحصائية
49	المطلب الثالث: أداة الدراسة
55	المطلب الرابع: التحقق من جودة بيانات الدراسة
57	المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج
57	المطلب الأول: الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة
61	المطلب الثاني: التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة
68	المطلب الثالث: نتائج اختبار الفرضيات وتفسير النتائج
75	خلاصة
77	الخاتمة
82	قائمة المراجع
90	الملاحق



قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	فئات مقياس ليكارث الخماسي ودرجاته	51
02	معامل الارتباط بيرسون pearson لفقرات محور الأول والمتعلق بجودة حياة العمل	52
03	صدق الاتساق الداخلي للمحور جودة حياة العمل	53
04	صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور سلوك المواطنة التنظيمية	54
05	صدق الاتساق الداخلي لمحاور الدراسة	55
06	قيمة معامل الثبات ألفا كرو نباخ	55
07	اختبار التوزيع الطبيعي "Kolmogorov-Smirnov"	56
08	معامل تضخم التباين والتباين المسموح	56
09	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	57
10	توزيع أفراد العينة حسب العمر	58
11	توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	59
12	توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الأقدمية	59
13	توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الأكاديمية	60
14	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده المشاركة في اتخاذ القرار	61
15	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده خصائص الوظيفة	62
16	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده الاستقرار والأمان الوظيفي	63
17	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده ظروف العمل المادية	64
18	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية	65
19	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده العلاقات الاجتماعية	66
20	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور جودة حياة العمل	67_66
21	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور سلوك المواطنة التنظيمية	68_67
22	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور جودة حياة العمل	69
23	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور سلوك المواطنة التنظيمية	69
24	نتائج اختبار الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية الثالثة وفرضياتها الفرعية	70

قائمة الأشكال

الصفحة	الجدول	الرقم
هـ	نموذج الدراسة	01

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
90	الاستبيان الأولي	01
93	قائمة الأساتذة المحكمين	02
94	الاستبيان النهائي	03
98	الصدق البنائي لأداة الدراسة	04
101	نتائج معامل الثبات ألفا كرونباخ	05
102	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	06
102	نتائج توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية	07
103	نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد ومجاور الدراسة (جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية)	08
107	نتائج اختبار فرضيات الدراسة	09

## ملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر جودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل. ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بالنسبة للجانب النظري، ومنهج دراسة حالة بالنسبة للجانب التطبيقي، وتم تصميم استبانة من أجل جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) حيث تم إجراء الدراسة بعينة من 50 أستاذ مسحوبة من مجتمع يمثل مجموع الأساتذة الدائمين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل- والمقدر عددهم بـ152 أستاذ.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير توفر مستوى متوسط لجودة حياة العمل حسب أفراد العينة. و أن أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير يمارسون سلوكيات المواطنة التنظيمية بدرجة عالية. أما فيما يخص الأثر فقد توصلت الدراسة إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل- ويعود هذا الأثر لبعدي العلاقات الاجتماعية والتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية.

**الكلمات المفتاحية:** جودة حياة العمل، أبعاد جودة حياة العمل، سلوك المواطنة التنظيمية، أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-جامعة جيجل-

**Résumé:**

Cette étude visait à étudier l'impact de la qualité de vie au travail sur l'amélioration du comportement de citoyenneté organisationnelle chez un échantillon d'enseignants de la Faculté des sciences économiques, commerciales et de gestion de l'Université de Muhammad Siddik ben Yahya Jijel -. Pour atteindre les objectifs de cette étude, l'approche analytique descriptive a été utilisée pour le côté théorique, et l'approche d'étude de cas pour le côté pratique. Un questionnaire a été conçu afin de recueillir des données, de les analyser et de tester des hypothèses à l'aide du progiciel statistique pour les sciences sociales (SPSS), L'étude a été menée auprès d'un échantillon de 50 enseignants issus d'une communauté qui représente le total des enseignants permanents de la Faculté des sciences économiques et de gestion commerciales, Université de Jijel dont le nombre est estimé à 152 enseignants.

Cette étude a atteint un ensemble de résultats, dont les plus importants sont : La Faculté des sciences économiques, commerciales et de gestion assure un niveau moyen de qualité de vie au travail. Les enseignants du Faculté pratiquent à un haut degré les comportements de citoyenneté organisationnelle. Quant à l'impact, l'étude a conclu qu'il y a un effet statistiquement significatif des dimensions de la qualité de vie au travail dans l'amélioration du comportement de citoyenneté organisationnelle des professeurs de la Faculté des sciences économiques, commerciales et de gestion de l'Université de -Jijel-. Cet effet est dû aux dimensions des relations sociales et de l'équilibre entre vie personnelle et professionnelle

**Mots clés :** Qualité de vie au travail, dimensions de la qualité de vie au travail, comportement de citoyenneté organisationnelle, dimensions de comportement de citoyenneté organisationnelle, Faculté des sciences économiques, commerciales et de gestion - Université de Jijel.



مقدمة

يعيش العالم اليوم الكثير من التغيرات والتطورات المستمرة التي لم يشهدها من قبل في كافة مجالات الحياة التي فرضت على المنظمات تحديات عديدة لمواكبة هذا التطور، مما أوجب على المنظمات التكيف مع هذه التغيرات بالشكل الذي يضمن لها البقاء والاستمرار، ولعل أهم التغيرات الداخلية التي حدثت على مستوى المنظمات والتي فرضتها التغيرات الخارجية هو تغير النظرة للعنصر البشري في المنظمة من نظرة تقليدية تعتبره تكلفة تتحملها المنظمة إلى نظرة حديثة تعتبرها موردا استراتيجيا ومصدرا للتميز ومحركا لباقي الموارد. وهذه النظرة ساهمت بشكل كبير في تزايد الاهتمام بالموارد البشرية، ومن أوجه هذا الاهتمام هو حرص المنظمات على توفير بيئة عمل مناسبة وذات جودة بمختلف جوانبها سواء المادية أو النفسية والمعنوية، تساهم في زيادة دافعية الأفراد لتقديم الأفضل لمنظمتهم، وفي إطار ذلك تبلور واحد من أهم المفاهيم الادارية الحديثة تحت مسمى "جودة حياة العمل"

والحقيقة أن عمل المنظمات على تحسين جودة حياة العمل ليس فقط لجعل أفرادها يقدمون الأفضل لمنظمتهم، بل تتعداها إلى تبني سلوكيات إيجابية طوعية دون إجبار تصب في مصلحة المنظمة، تدخل ضمن إطار تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية. حيث ونظرا للأهمية التي يكتسبها هذا السلوك فإنه يعد مطلب أساسي للمنظمات التي تحتاج إلى تكاثف جهود العاملين بها وهو من السلوكيات المرغوبة بسبب ما تحققه من آثار إيجابية على المستوى الفردي والجماعي وعلى المنظمة ككل.

#### إشكالية الدراسة:

نظر الاهتمام المتزايد بمفهوم كل من جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية وما يحققه كل منهما من مزايا للمنظمات جاءت هذه الدراسة لتبحث في مساهمة جودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في الجامعة باعتبارها منظمة، وعليه طرح التساؤل الرئيسي التالي: هل تؤثر أبعاد جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؟

ومن هذا التساؤل تتفرع الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي أهم مكونات جودة حياة العمل؟ وما هو واقعها بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل؟
- ما هي أهم الممارسات المرتبطة بسلوك المواطنة التنظيمية؟ وما هو مستواها لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة حياة العمل في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى معنوية (5% $\alpha$ ) لدى الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؟

## فرضيات الدراسة:

تتطلب هذه الدراسة من الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية الأولى: توفر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير مستوى عالي لجودة حياة العمل.
- الفرضية الرئيسية الثانية: يمارس أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير سلوكيات المواطنة التنظيمية بدرجة عالية.
- الفرضية الرئيسية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 5\%$ ) لأبعاد جودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل.

وتتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 5\%$ ) لبعد المشاركة في اتخاذ القرارات في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 5\%$ ) لبعد خصائص الوظيفة في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 5\%$ ) لبعد الاستقرار والأمان الوظيفي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 5\%$ ) لبعد ظروف العمل لمادية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 5\%$ ) لبعد التوازن بين الحياة الشخصية و الحياة العملية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 5\%$ ) لبعد العلاقات الاجتماعية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

## أهمية الدراسة:

- يمكن إبراز أهمية الدراسة الحالية من جانبين هما: الأهمية العلمية والأهمية العملية.
- الأهمية العلمية: تستمد هذه الدراسة أهميتها في كونها تربط بين متغيرين: جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية وهما من المفاهيم الإدارية الحديثة والهامة التي نالت اهتمام الباحثين؛

- الأهمية العملية: تكمن الأهمية العملية للدراسة في محاولة إبراز أثر أبعاد جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل-، والخروج بمجموعة من النتائج على ضوءها يتم اقتراح جملة من التوصيات.

#### أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة في النقاط التالية:

- تسليط الضوء على أهم المفاهيم النظرية المرتبطة بمفهومى جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية؛
- التعرف على أهم أبعاد جودة حياة العمل ومدى توفرها في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل-؛
- التعرف على أهم ممارسات سلوك المواطنة التنظيمية ومستواها لدى الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل-؛
- الوقوف على مدى تأثير أبعاد جودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة الكلية محل الدراسة.

#### منهج وأدوات الدراسة:

تماشياً مع الإشكالية المطروحة وبالنظر إلى طبيعة الموضوع فقد اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي، وتم إعداد هذه المذكرة بالاعتماد على طريقة (IMRAD) والمنهج المتبع يعتمد على جمع البيانات المتعلقة بالظاهرة المدروسة ومظاهرها وتحليلها وتفسيرها والوصول إلى استنتاجات، كما استخدمنا أسلوب دراسة حالة في الجانب التطبيقي. أما أدوات الدراسة فتمت بالاستعانة بالمصادر الأولية لجمع البيانات من خلال استبانة تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة والتي تم معالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، إلى جانب الاطلاع على مجموعة واسعة من الكتب والمقالات والرسائل ذات الصلة بموضوع الدراسة في جانبه النظري.

#### أسباب اختيار الموضوع:

- يعود اختيار هذا الموضوع إلى مجموعة من الأسباب الموضوعية:
- الحداثة النسبية لموضوع جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية؛
- الأهمية المتزايدة لهذين المتغيرين بالنسبة لإدارة الموارد البشرية والمنظمة ككل؛
- وقوع هذا الموضوع في صلب تخصصنا الدراسي.

## حدود الدراسة:

إن الدراسة الحالية كغيرها من الدراسات محدودة من حيث:

- **الحدود الموضوعية:** تبحث هذه الدراسة في أثر جودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد الصديق بن يحي-جيجل-. ونظرا لتعدد الأبعاد المرتبطة بمتغيرات الدراسة فقد تم الاعتماد على الأبعاد التالية:
  - متغير جودة حياة العمل: المشاركة في اتخاذ القرار، خصائص الوظيفة، الاستقرار والأمان الوظيفي، ظروف العمل المادية، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية، العلاقات الاجتماعية.
  - متغير سلوك المواطنة التنظيمية: الإيثار، المجاملة، وعي الضمير، الروح الرياضية، السلوك الحضاري.
- **الحدود الزمنية:** تم إجراء الدراسة التطبيقية خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2021/2022.
- **الحدود المكانية:** اقتصرت الدراسة على كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد الصديق بن يحي-جيجل-.
- **الحدود البشرية:** شملت الدراسة عينة من (50) أستاذ دائم بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد الصديق بن يحي-جيجل-.

## مصطلحات ونموذج الدراسة:

## ▪ مصطلحات الدراسة:

**جودة حياة العمل:** هي مجموعة من العمليات المتكاملة، المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية، الأمر الذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها.

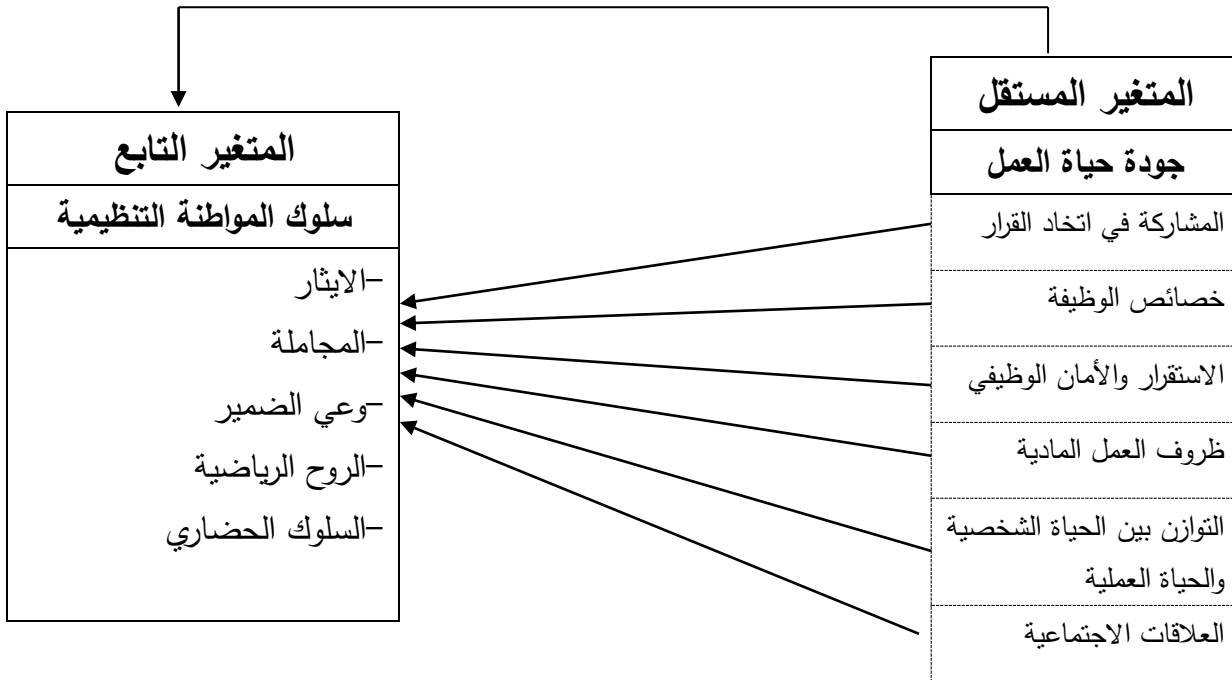
**سلوك المواطنة التنظيمية:** هو سلوك وظيفي يؤديه الفرد طواعية ويتعدى حدود الواجبات الوظيفية المحددة له من خلال علاقة غير رسمية بينه وبين القائد. كما لا يتم مكافأته من خلال هيكل الحوافز الرسمية بالمنظمة.

## ▪ نموذج الدراسة:



قصد الإجابة على إشكالية الدراسة وتحقيق أهدافها تم إعداد وتطوير هذا النموذج استناداً إلى الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع المتمثل في اثر جودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية وهو ممثل في الشكل التالي:

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين.

### صعوبات الدراسة:

- نظرا للعمل بنظام الدفعات فقد حال ذلك دون توزيع عدد كبير من الاستثمارات على الأساتذة من جهة، كما أثر على عملية الاسترجاع؛
- نقص الدراسات السابقة التي تناولت المتغيرين معا.

### هيكل الدراسة:

تم تقسيم هذه الدراسة وفق منهجية (IMRAD) إلى فصلين: الفصل الأول يتضمن الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة، قسم بدوره إلى مبحثين، الأول: يتناول الإطار النظري لمتغيرات الدراسة يتضمن بعض المفاهيم الأساسية لكل من جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية، ويتناول المبحث الثاني الأدبيات التطبيقية للدراسة حيث شمل عرض للدراسات السابقة العربية والأجنبية.

أما الفصل الثاني: فيخص الدراسة الميدانية حيث قسم إلى مبحثين حيث تضمن الأول طريقة ونوع أداة الدراسة، اختبار أداة الدراسة، أساليب المعالجة الإحصائية واختبار جودة بيانات الدراسة، أما في المبحث الثاني فيتضمن عرض للنتائج ومناقشتها واختبار الفرضيات.

# الفصل الأول

## تمهيد:

تعتبر جودة حياة العمل الركيزة الأساسية لنجاح المنظمات، كونها تؤكد على تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة المهنية والحاجات الشخصية للعاملين، مما حتم على المديرين والمسؤولين فهم جودة حياة العمل وذلك من أجل الرفع من مستوى أداء الموظفين وبالتالي الرفع من أداء المؤسسة.

ومن ناحية أخرى فإن سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك مفيد للمنظمة فهو يهدف إلى الارتقاء بكفاءة المنظمات وفعاليتها ويعد من الأساليب الإدارية الحديثة والذي تقوم فكرته على أنه سلوك اختياري تطوعي يقوم به الموظف.

وستتطرق في هذا الفصل إلى عرض الأساسيات النظرية المتعلقة بجودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية والعلاقة بينهما إلى جانب الدراسات السابقة للموضوع من خلال التطرق إلى مبحثين رئيسيين هما:

المبحث الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة.

## المبحث الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

سنتطرق في هذا المبحث إلى الأدبيات النظرية للمتغيرين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية من خلال التركيز على أبعادهما.

## المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول جودة حياة العمل.

إن جودة حياة العمل من المفاهيم الإدارية الحديثة التي حظيت بالاهتمام لما لها من تأثير وارتباط بالكثير من المفاهيم الأخرى، وفي هذا المطلب سنحاول التطرق إلى أساسيات جودة حياة العمل بداية بالمفهوم، الأهداف، الأبعاد ثم المعوقات التي تحول دون تحقيق جودة حياة العمل.

## الفرع الأول: مفهوم حياة جودة العمل

سنتطرق في هذا الفرع لمفهوم جودة حياة العمل من حيث: التعريف، الخصائص والأهمية.

## أولاً: تعريف جودة حياة العمل

قبل التعريف بجودة حياة العمل فإنه يجدر بنا من الناحية الموضوعية التطرق إلى تعريف الجودة أولاً. فالجودة حسب المنظمة الدولية للتقييس (ISO) هي: "الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة من الخصائص الرئيسية المحددة مسبقاً"<sup>1</sup>.

ومنه نستخلص أن مفهوم الجودة هي مجموعة من الخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة والتي تحدد إلى أي مدى تحقق رضا واحتياجات العميل المطلوبة الظاهرية والضمنية وهذا التعريف من وجهة نظر العميل أما من وجهة نظر المنتج نعتبر الجودة هي مطابقة السلعة أو الخدمة للمواصفات ومدى صلاحيتها للاستخدام.

وبالنسبة لجودة حياة العمل فقد تعددت التعاريف حسب وجهة نظر العلماء والباحثين في هذا المجال، فتعرف بأنها: "مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين

<sup>1</sup> محمد عبد الوهاب العزاوي، أنظمة إدارة الجودة والبيئة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان 2002، ص ص 18، 19.



مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها"<sup>1</sup>.

وفي تعريف آخر، تشير جودة حياة العمل إلى مدى قدرة أعضاء المنظمة العمل على تلبية احتياجاتهم الشخصية من خلال خبرته العملية في المنظمة"<sup>2</sup>.

وفي تعريف آخر تعني جودة حياة العمل "توفير ظروف عمل جيدة وإشراف جيد ومرتببات ومزايا ومكافآت جيدة، وقدرة من الاهتمام والتحدي بالوظيفة وتدعيم العلاقات الجيدة بين العاملين لإعطاء العاملين فرص أكبر للتأثير على وظائفهم والمساهمة الفعالة على مستوى المنظمة ككل"<sup>3</sup>.

كما تُعرف على أنها: "العملية التي تستخدمها المنظمة لدعم الإمكانيات الإبداعية للعاملين، من خلال اشتراكهم في القرارات التي تؤثر في حياتهم العملية"<sup>4</sup>.

وتعرف أيضا على أنها: "عملية مستمرة للاستفادة من جميع الموارد وخصوصا المورد البشري من خلال تطوير الأفراد في المنظمة، وفهم شواغل واحتياجاتها ورغباتها في أن تكون أكثر استجابة لتلك المخاوف والاحتياجات، وهي تشمل أيضا تحسين طريقة العمل من أجل تحسين أو ضمان فعالية المنظمة على المدى الطويل"<sup>5</sup>.

كما تعرف بأنها: "مجموعة من العوامل المترابطة التي تحتاج إلى فحص دقيق من أجل بناء نسق مفاهيمي، وقابل للقياس والمتعلق بالرضا المهني والمشاركة في العمل التحفيز والإنتاجية والسلامة والأمن

<sup>1</sup> سيد محمد جاد الرب، الاتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات الصحية، دار الفكر العربي، مصر، 2007، ص356.

<sup>2</sup> Cp.carg.neetn munijal, preeter bonsal and aks hay kiriti signal, quality of work life an overview international journal of physical and social science, vol 2,Issen 3,2012,p :233.

<sup>3</sup> عبد الفتاح عبد المجيد المغربي، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العربية للنشر والتوزيع، مصر، 2007، ص264.

<sup>4</sup> مسعود هريكش، مختار حديد، أثر جودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بالسلك شبه الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحي جيجل، مجلة دراسات - العدد الاقتصادي-، العدد2، المجلد 11، جامعة الأغواط 2020، ص310.

<sup>5</sup> جنات بوخمم، تقييم جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين بجامعة جيجل، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة جيجل، 2014، ص37.

في العمل والراحة والسعادة والخصائص الشخصية للعمل ضمن محيط المنظمة وتطوير القدرات والتوافق بين الحياة في العمل وخارجها"<sup>1</sup>.

وتعتبر جودة الحياة نتاج لكل من العوامل الاجتماعية (دخل، خدمات، صحة، مسكن، تعليم) والعوامل الذاتية وهي عوامل نفسية مثل نوعية إدراك الفرد لمدى مناسبة هذه العوامل الاجتماعية له، وبالتالي فالإدراك ومعه بقية المؤشرات النفسية تمثل المخزونات التي تظهر من خلال جودة حياة الفرد<sup>2</sup>. من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن جودة حياة العمل هي مجموعة من البرامج والعمليات المرتبطة فيما بينها والتي تعمل على تحسين وتطوير بيئة العمل بصورة عامة مما ينعكس إيجاباً على أداء المنظمة والعاملين فيها وبذلك تحقق المنظمة أهدافها وفي نفس الوقت تلبية وتثبوت رغبات عاملها.

### ثانياً: خصائص جودة حياة العمل

لجودة حياة العمل خصائص عدة أهمها:<sup>3</sup>

1. تعويض (راتب، وفوائد ومنافع جانبية)؛
2. ظروف عمل صحية وأمنة؛
3. وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها (استخدام ما يتمتع به من معارف ومهارات وقدرات وتمكينه من التحكم في وظيفته، وتطوير مشاعر الاستقلالية لديه)؛
4. تطوير احتمالات النمو المستمر والأمان؛
5. المناخ الاجتماعي لبيئة العمل؛
6. التوازن بين حياة العمل والواجبات لغير العمل؛
7. المسؤولية الاجتماعية للمنظمة (عمليات المؤسسة وسياساتها من ناحية أخلاقية واستراتيجيات التوظيف والتسويق).

<sup>1</sup>إيمان محمد علي الدبابسة، دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة حياة الوظيفية للعاملين - رسالة ماجستير، القدس، فلسطين، 2017، ص23.

<sup>2</sup>أمينة حرطاني، جودة الحياة لدى الأمهات وعلاقتها بالمشكلات السلوكية عند الأبناء (دراسة وصفية تحليلية في وجود بعض المتغيرات سن الأم، عمل الأم، المستوى العلمي)، مذكرة ماجستير في علم النفس الأسري، جامعة وهران، 2014، ص20.

<sup>3</sup> نوال شنافي، مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام التنظيمي، مجلة البحوث والدراسات التجارية، العدد 01، المجلد 5، 2021، ص199.

ومن خصائصها أيضا:<sup>1</sup>

8. جودة حياة العمل لا تقتصر على جانب دون آخر، وإنما هي عمليات متكاملة تشارك في إحداثها وتنفيذها جميع الإدارات الموجودة داخل المنظمة؛
9. إن جودة حياة العمل ليست برنامجا ينتهي بعد فترة زمنية معينة وإنما هي عمليات مخططة سواء في الأجل القصير أو الطويل تتماشى مع استراتيجيات المنظمة؛
10. إن مفهوم جودة حياة العمل يجب أن يكون مفهوما شاملا يتضمن تحقيق الأهداف ومصالح العاملين وأهدافها إدارة المنظمة والتي تعكس أهداف أصحاب رأس المال؛
11. يعتبر دعم وتأييد الإدارة العليا في المنظمة لهذا الاتجاه مع إتاحة الفرصة لتطوير وتنمية المهارات العاملين للتعرف على حقوقهم ومسئولياتهم اتجاه منظماتهم من مقومات نجاح مفهوم جودة الحياة الوظيفية.

### ثالثا: أهمية جودة حياة العمل

إن جودة حياة العمل من المفاهيم الإدارية التي تزايد الاهتمام بها لأهميتها سواء بالنسبة للفرد أو المنظمة ككل. ويمكن توضيح هذه الأهمية في النقاط التالية:<sup>2</sup>

1. تعزيز كل من الالتزام التنظيمي والولاء والاستغراق الوظيفي؛
2. تحقيق الأهداف التنظيمية وزيادة الفاعلية والكفاءة التنظيمية؛
3. جذب الموظفين المهرة والموهوبين والاحتفاظ بهم؛
- كما تكمن أهمية جودة حياة العمل في:<sup>3</sup>
4. رفع قدرة المؤسسة على استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها وبناء قدراتها لخدمة أهدافها؛
5. استثمار الكفاءات والتي تعتبر ميزة تنافسية على المدى البعيد خصوصا بحالة ازدياد معدل رضى الموظفين مما يحقق الأهداف التنظيمية للمؤسسة؛
6. القدرة على ربط الأهداف الشخصية للموظفين بأهداف المؤسسة لتحقيق التوازن بينهم؛

<sup>1</sup> جنات بوخمخ، مرجع سبق ذكره، ص ص 37، 38.

<sup>2</sup> فاطنة فهيري، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية (the reality of the qualité of working life in an economic institution: a Field study) مجلة البديل الاقتصادي، العدد 2، المجلد 5، 2020، ص 34.

<sup>3</sup> سمير سعيد البياري، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام الوظيفي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2018، ص ص 13، 14.

7. توفير بيئة عمل وسياسات وإجراءات عمل مناسبة للموظفين لزيادة الإنتاجية بالعمل والولاء والرغبة بالبقاء في المؤسسة مما يؤدي إلى جودة الإنتاج والخدمات المقدمة؛  
والى جانب ما سبق، تستمد جودة حياة العمل أهميتها من:<sup>1</sup>
8. زيادة رضا الموظفين يؤدي إلى تقليل معدلات حوادث العمل والإصابات والغياب وكذلك تقليل معدلات دوران العمل؛
9. تقليل صراعات العمل بين العاملين والإدارة بخلق بيئة عمل أكثر إنتاجية وحل جميع المظالم وتهيئة مناخ جيد للعمل يساعد في حل المشكلات؛
10. مشاركة واسعة من القوة المؤثرة في أعضاء العمل بالعديد من الأفكار الجيدة والبناءة التي تساعد في عملية تحسين الأبعاد الخاصة بعمليات التصنيع وظروف العمل.

### الفرع الثاني: أهداف جودة حياة العمل

تتمثل جودة حياة العمل فيما يلي:<sup>2</sup>

1. إيجاد بيئة عمل تتسجم وأهمية الموارد البشرية ودورها التفوقى النوعي على المنافسين؛
2. جعل بيئة العمل مصدر جذب العاملين الجيدين والمساعدة على زيادة انتماء العاملين وولائهم وتحقيق التكامل والتفاعل بين أهداف المنظمة وأهدافهم وتقليص عدد الحوادث وحجمها ونوعها إلى أدنى مستوى ممكن؛
3. المساهمة في تعزيز الجودة والتعليم والإبداع؛
4. توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يسهم في رفع أداء المنظمة؛
5. جودة حياة العمل الجيدة كونها صفة مميزة للمنظمة؛
6. تعظيم القدرات التنافسية للمؤسسة؛
7. توفير ظروف عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية؛
8. توفير ظروف عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر العاملين؛

<sup>1</sup> هاشم عيسى عبد الرحمن أبو حمد، أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، غزة، ص13.

<sup>2</sup> نهاد عبد الرحمن الشنطي، واقع الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل، دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والسكان، رسالة ماجستير، برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة، 2016، ص ص29،30.

9. التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب وانتقاء فريق عمل واستقطاب العاملين؛
10. إضفاء الطابع الإنساني على مكان العمل؛
11. تحسين جودة الخبرة الوظيفية للموظفين لتحسين إنتاجية وكفاءة المنظمة.

### الفرع الثالث: أبعاد جودة حياة العمل

اختلف الباحثون في تحديد أبعاد جودة حياة العمل، ولكن يمكن أن نلخص أهم أبعاد جودة حياة العمل التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بغرض توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين وإشباع احتياجاتهم<sup>1</sup> فيما يلي:

أولاً: المشاركة في اتخاذ القرار

إن عملية اتخاذ القرارات تشكل محورا أساسيا في نشاط المنظمات، وتعتبر نتاج العديد من المجهودات المشتركة من الآراء والأفكار والتقييم الذي يقيم به العديد من العاملين بالمنظمة، فعملية اتخاذ القرار عملية جوهرية في حياة المؤسسة في جميع الإدارات وخاصة الإدارة العليا، لأنها تمس كل الفاعلين في التنظيم ومن الصعب في المنظمات المعاصرة أن تكون إدارة المنظمة من خلال فرد واحد، ولهذا فإن من الضرورة التعاون بين المدير ومروسيه التعاون في اتخاذ القرار حتى تحقيق أهداف المنظمة.

ويعد الإسهام من قبل العاملين في المنظمات في عملية اتخاذ القرارات من سبل الالتزام، ويمثل أعلى صور القيادات التنظيمية الناجحة والفاعلة في المنظمات والمؤسسات في الوقت الحاضر<sup>2</sup>.

#### ثانياً: خصائص الوظيفة

إن تحسين جودة حياة العمل يتطلب تصميم جيد كخصائص العمل وذلك بهدف إحداث التكيف والانسجام والتوافق بين قدرات ومهارات ورغبات الأفراد الوظيفية وأيضا متطلبات ومهام ومسؤوليات أداء العمل، وهذا من شأنه أن يحقق الدفع والتحفيز للأفراد وأن يوفر لهم مزيدا من النمو والإنجاز والاستقلالية الذاتية، وكل هذا يأتي في إطار تحسين جودة حياة العمل، فإذا لم يكن هناك إثارة وتحدي وحماس في العمل فإن الأداء سيتميز بالركود والخمول وبقد ما يكون هناك تطابق وانسجام بين شخصية

<sup>1</sup> عيسى نجيمي، التزام إدارة الموارد البشرية بأبعاد جودة حياة العمل كمطلب للتحكم في محركات التغيير - دراسة نظرية تحليلية، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد السابع، جامعة جيجل، الجزائر، ص105.

<sup>2</sup> محمود اسماعيل أبو عودة، اثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي - دراسة تطبيقية على منظمات المجتمع المدني، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2018، ص15، 16.

الفرد أو خصائص الفرد ( المعرفة، المهارات، المؤهلات، الرغبات، القدرات....) ومتطلبات واحتياجات العمل بقدر ما يمكننا التنبؤ بفاعلية العمل فيرى كل من Markman و Born أن الأفراد يختارون بيئة عملهم وفقا لاتجاهاتهم وقيمهم وقدراتهم ومهاراتهم وشخصياتهم وعوامل أخرى، حيث أن تطابق وانسجام مؤهلات ومعارف وقدرات العامل مع متطلبات العمل يعني التطابق مع قيم واتجاهات وأهداف المنظمة، وإن التفاعل بين الأفراد العاملين ووظائفهم يؤثر على اتجاهاتهم وسلوكهم وطريقة أدائهم لأعمالهم<sup>1</sup>.

### ثالثا: الاستقرار والأمان الوظيفي

يعد الاستقرار والأمان الوظيفي أمر حيوي للعاملين في المنظمات كافة، فهو من أهم ركائز النجاح في أي منظمة، لأنه يخلق جو الطمأنينة والانتماء مما يدفع العاملين إلى الإبداع واتخاذ القرارات الفاعلة بما يحقق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة وتقوم فكرة الأمن الوظيفي على إحساس الموظف بالطمأنينة على مصدر دخله وعلى استقراره في عمله، وعدم تعرضه للصراعات التنظيمية والشخصية وضغوط العمل، ويعد من أهم عوامل النجاح في المؤسسات المختلفة، فمستوى الإنتاجية يزداد بتحقيق الأمن الوظيفي وتقوم فكرته على رفع مستوى الطمأنينة لدى الموظف على المستقبل مما يؤدي إلى تركيز عامل الطاقة الفكرية له على أعماله الوظيفية<sup>2</sup>.

### رابعا: ظروف العمل المادية

ويقصد هنا بظروف العمل البيئة المادية للعمل الممثلة الإضاءة والتهوية التي يعمل بها العاملين في المنظمة، لاسيما وأن عدم توفر بيئة عمل سليمة للعاملين في المنظمة يؤثر على سلوك العاملين، وهذا يؤدي إلى حدوث الإحباط الذي يؤثر سلبا على إنتاجية الفرد في المنظمة، ويمكن أن نعبر عن ظروف العمل بأنها توفير العوامل البيئية المرضية والأمنة بمكان العمل بما يدعم رضا العاملين، وفرص النمو المناسبة والاهتمام بشكل مستمر بالظروف المادية للعمل<sup>3</sup>.

### خامسا: التوازن بين الحياة الشخصية والحياة المهنية

يعتبر التوازن بين الحياة الشخصية للموظف وحياة الوظيفة أهم وأكبر التحديات التي تواجه كل من أصحاب العمل والموظفين على حد سواء، وتحتاج إلى تبني إستراتيجية مميزة خاصة بالتوازن بين العمل والحياة، حيث صاحب العمل يواجه تحدي إيجاد ثقافة تنظيمية للمؤسسة تتمثل في تركيز الموظفين

<sup>1</sup> عيسى نجيمي، مرجع سبق ذكره، ص 106.

<sup>2</sup> هاشم عيسى عبد الرحمن أبو حميد، مرجع سبق ذكره، ص 17.

<sup>3</sup> محمود اسماعيل أبو عودة، مرجع سبق ذكره، ص 15.

على واجباتهم الخاصة بالعمل أثناء العمل، والموظف يواجه تحدي تلبية التزاماته الشخصية دون تقصير في مسؤوليات العمل، حيث يعرف بأن السياسات والإجراءات التي تضعف المؤسسة من أجل تمكين الموظفين من أداء أعمالهم بكفاءة وفي نفس الوقت توفير المرونة للتعامل مع الشؤون الشخصية والعائلية، وللتوازن بين الحياة والعمل أثر إيجابي على المؤسسة والموظفون، فهو يؤدي إلى الالتزام في المؤسسة ويقلل من معدلات الدورات وضغوط العمل، ومعدلات الغياب عن العمل، وزيادة الرضا الوظيفي، وتحسين الأداء وزيادة الإنتاجية<sup>1</sup>.

#### سادسا: العلاقات الاجتماعية

إن العلاقات العمل السائدة داخل المنظمة تتيح المجال للعاملين لاستخدام القدرات العقلية والابتكارات، وتقديم فرص الإبداع والشعور بالسعادة عند إنجاز هذه الأعمال، كما توفر مناخا تنظيميا ومكانا مناسبة للتنافس الشريف بين الأفراد والعاملين ضمن بيئة عمل ملائمة، ومن خلال العلاقات الإنسانية والوظيفية بالمنظمة يحقق العامل حاجاته من الأمن والطمأنينة والتقدير الاجتماعي بصفته عضوا في جماعات عمل مستمرة بعلاقات متبادلة، كما أن احترام الفرد لذاته واستغلال المواهب والوصول إلى أعلى المراكز من خلال أفكاره وجهوده يقود إلى توفير بيئة توجه العلاقات الإنسانية في التنظيم باتجاه سليم تتيح إشباع حاجات الأفراد حيث أن العلاقات الإيجابية للفرد العامل مع مجموعة العمل توفر له إشباع لحاجاته الاجتماعية، وتحقق تبادل المنافع بينهما، لذلك فإن على المنظمة التي تتيح للأفراد فرصة التفاعل والاتصال مع الأفراد الآخرين، فإن الرضا الوظيفي للعاملين والأداء الوظيفي لهم سيكون مرتفعا والعكس هو الصحيح<sup>2</sup>.

#### الفرع الرابع: عوائق تطبيق جودة حياة العمل

من العوائق الرئيسية لتطبيق جودة الحياة الوظيفية:<sup>3</sup>

1. موقف الإدارة السلبي من إضفاء المناخ الديمقراطي في مكان العمل ومنح العاملين فرصة التعبير عن آرائهم؛

<sup>1</sup> سمير سعيد محمود البياري، مرجع سبق ذكره، ص 15، 16.

<sup>2</sup> نهاد عبد الرحمان الشنطي، مرجع سبق ذكره، ص 27.

<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص 31.

2. موقف الاتحادات والنقابات العمالية من أن برنامج تحسين وتطوير جودة حياة العمل هدفها فقط الربحية دون دفع عوائد ربحية للعمال؛
3. خشية الإدارة العليا من التكلفة المالية لبرامج تحسين وتطوير جودة حياة العمل دون وجود أي ضمانات لنجاح هذه البرامج؛  
ومن العوائق التي تحد من تحقيق جودة حياة العمل نجد أيضا: <sup>1</sup>
4. فشل بعض الإدارات بقياس أثر تطبيق جودة حياة العمل على نفسيات ورضا العاملين عن العمل، وإهمالها المقترحات التي يتقدم بها الموظفون، وعدم أخذها لهذه المقترحات على محمل الجد لتقوم بدراستها بجدية.
5. اعتقاد بعض الإدارات بأنه لا حاجة لإجراء المزيد من عناصر جودة حياة العمل فيها.
6. عدم الإدراك الصحيح من جانب الموظفين لأهداف وأهمية برامج جودة حياة العمل والقيمة المتبادلة التي يمكن أن تحققها هذه البرامج لكل من الإدارة والموظفين؛
7. عدم قيام المؤسسات بتقدير الاحتياجات التدريبية للمستويات الإدارية المختلفة لديها، وما يحتاجونه من تعليم وتدريب ليكونوا قادرين على التفاعل مع هذه البرامج بما يحقق الأهداف للمؤسسات والعاملين على حد سواء؛
- تخوف الإدارة العليا بمستوياتها المختلفة من مشاركة مستويات تنظيمية في صناعة القرارات ومعارضته لهذا الأمر.

<sup>1</sup> هاشم عيسى عبد الرحمن أبو حميد، مرجع سبق ذكره، ص ص 20، 21.



## المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول سلوك المواطنة التنظيمية

سنتطرق في هذا المطلب إلى المفاهيم الأساسية المتعلقة بسلوك المواطنة من خلال التطرق لمفهومه، أهميته، محدداته وأبعاده.

## الفرع الأول: مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية

يعد سلوك المواطنة التنظيمية كونه من المواضيع الجديدة والحديثة في الفكر التنظيمي جعلته محل بحث واهتمام العديد من الباحثين وكان ظهور هذا المفهوم في نهاية السبعينيات.

## أولاً: تعريف سلوك المواطنة التنظيمية

قبل التطرق إلى مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية نتطرق أولاً إلى تعريف المواطنة بشكل عام، فالمواطنة لغة: منسوبة إلى الوطن، وهو المنزل الذي يقيم فيه الإنسان والجمع أوطان، ويقال وطن بالمكان أو وطن به أي قام، وأوطنه اتخذته وطناً، وأوطن فلان أرض كذا أي اتخذها محلات ومسكناً يقيم فيه<sup>1</sup>. وفي اللغة الإنجليزية تأتي المواطنة ترجمة لمصطلح Citizenship ويقصد به غرس السلوك الاجتماعي المرغوب حسب قيم المجتمع من أجل إيجاد المواطن الصالح<sup>2</sup>.

أما اصطلاحاً، فقد تم تعريفها على أنها شعور وجداني بالارتباط بالأرض وأفراد المجتمع المقيمين بتلك الأرض، وهذا الارتباط تترجمه مجموعة من القيم الاجتماعية، والتراث التاريخي المشترك، ومن ثم فإن المواطنة هي جدر الهوية الاجتماعية وعصب الكينونة الاجتماعية<sup>3</sup>.

وهناك من عرفها على أنها صفة المواطن الذي يتمتع بالحقوق ويلتزم بالواجبات التي يفرضها عليه انتماؤه للوطن، وتتجاوز المواطنة بالنسبة للمواطنين حدود الوطن، فهي تعني الانتماء والهوية

<sup>1</sup> ابن منظور الافريقي المصري، لسان العرب، الطبعة الثانية، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، المجلد الخامس عشر، بيروت، لبنان، ص798.

<sup>2</sup> وليد شلابي، دور الولاء في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من الموظفين لإدارة المحلية بولاية المسيلة، رسالة ماجستير في علم النفس، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2016، ص60.

<sup>3</sup> نفس المرجع والصفحة سابقاً.

الرسمية للفرد خارج مجتمعه عندما يلتزم بالحقوق والواجبات، فهي علاقة بين فرد ودولة كما تحددتها القوانين النازمة لتلك الدولة.<sup>1</sup>

إذن: فالمواطنة هي صفة المواطن الذي يتمتع بالحقوق والواجبات التي تستند إلى قوانين تنظمهم وتحكم علاقتهم بالدولة أي هي حالة شعورية وجدانية للمواطنين اتجاه وطنهم والأرض.

أما سلوك المواطنة التنظيمية فقد عرفه (ORGAN 1977) على أنه الجهد التعاوني الذي يقوم به العاملين أو سلوكياتهم الابتكارية التعاونية.<sup>2</sup>

وعرفه (Knovsky&Pugh 1996): بأنه سلوك وظيفي يؤديه الفرد طواعية ويتعدى حدود الواجبات الوظيفية المحددة له، كما أنه لا يتم مكافأته من خلال هيكل الجوائز الرسمية بالمنظمة.<sup>3</sup>

أما (WILIAM& et all 2002) فيراه على أنه سلوك وممارسات أولئك العاملين الذين سيسهمون في فاعلية المؤسسة وتحريك نشاطاتها من خلال التعاون الإنساني فيما بينهم.<sup>4</sup>

وعرفها (Zhaug et all 2011) على أنه مجموعة التصرفات التي تهدف إلى تقديم المساعدة وظهور علامات سلوكية غير مطلوبة على المستوى الرسمي ولكنها تكون ذات فائدة للمؤسسة.<sup>5</sup> وعرفها macallister: بأنه سلوك غير مكلف يحتوي على مجموعة من التصرفات لا تعتبر ضمن الأوامر المباشرة لرئيس العمل وتنفيذا لمتطلبات العمل الرسمية.<sup>6</sup>

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص 60.

<sup>2</sup> محمد ياسين حسون ، أثر النمط القيادي في سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة مقارنة بين المصاريف التجارية العامة والخاصة في سوريا، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، 2016، ص 52.

<sup>3</sup> لعور عاشور، التمكين النفسي وتأثيره على سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية، دراسة ميدانية بالمديرية لولاية سكيكدة، مذكرة ماجستير، جامعة سطيف، 2014، ص 68.

<sup>4</sup> بشير شربي ، المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة، أطروحة دكتوراه في علم النفس والعمل، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة ورقلة، 2019، ص 30.

<sup>5</sup> نفس المرجع ، ص 30.

<sup>6</sup> زياد العزام، أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية محافظة إربد بالأردن، مجلة دراسات العلوم الأردنية، العدد 01، المجلد 42، 2015، ص 110.

ويعرف البعض سلوك المواطنة التنظيمية بأنه قيام العاملين بكل ما يمكنهم القيام بها للوصول إلى الأداء الأمثل، حيث يذهب العاملون أثناء الأداء الوظيفي إلى أبعد من القواعد المحددة وأطر الواجب بهدف الوصول لرضاء العميل ومن تم نجاح المنظمة<sup>1</sup>.

وعرفه ORGAN سنة 1988 في وقت لاحق حيث قدم مراجعة موسعة لسلوك المواطنة التنظيمية ووصفه بأنه: " سلوك فردي تقديري غير معترف به اعترافا مباشرا أو صريحا من نظام المكافآت الرسمية والذي في مجمله يعزز الأداء الفعال للمنظمة<sup>2</sup>.

ويتضح من التعريفات سالفة الذكر أن سلوكيات المواطنة التنظيمية هي:

1. اختيار طوعي ينبع من الدور الإضافي الذي يمكن أن يضطلع به العامل في العمل؛
2. أنها سلوكيات ليس الهدف منها إشباع منفعة شخصية؛
3. أنها سلوكيات تشجع على الانخراط في المؤسسة؛
4. هي سلوكيات لا ينتظر العامل مقابلها مكافأة تنظيمية كما أن العامل لا يعاقب على عدم ممارستها.
5. هي سلوكيات يمارسها العامل طواعية مثال ذلك مساعدة الزملاء في العمل تقديم مقترحات لتحسين أداء المؤسسة.

ويمكن القول أن سلوك المواطنة هو سلوك طوعي اختياري يقدم به الموظف في المنظمة بمحض إرادته ودون تكليف رسمي غير موجود في الوصف الوظيفي لشاغل الوظيفة والذي يهدف تجسيد روح التعاون والتكافل داخل المنظمة وزيادة فعاليتها وتحقيق أهدافها واستمراريتها.

### ثانيا: خصائص سلوك المواطنة التنظيمية

من أهم خصائص سلوك المواطنة التنظيمية ما يلي:<sup>3</sup>

1. الطوعية: هي سلوك تطوعي ينبع من الأدوار الإضافية التي يمكن أن يقوم بها الفرد أي أنه (ليس مفروض في نظام توظيف الوظائف).
2. الاختيارية: هي سلوك اختياري فهو غير موجود في وصف الوظيفة الخاصة بالفرد؛

<sup>1</sup> عبد الفتاح عبد الحميد المغربي، المهارات السلوكية والتنظيمية : تنمية الموارد البشري، المكتبة العربية للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، 2007، ص:315.

<sup>2</sup> مسعود هريكتش، حديد مختار، مرجع سبق ذكره، ص311.

<sup>3</sup> نجيب عبد المجيد نجم، حولة صدر الدين كريم، دور الثقافة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة شخصية تحليلية للأداء عينة من العاملين في مديرية بلدية تركوك، مجلة أدب الفراهيدي، المجلد 8، العدد 2، 2014، ص315.

إلى جانب الطوعية والاختيارية، تتميز المواطنة التنظيمية ب:<sup>1</sup>

3. التجرد من الرسمية: خاصية فيها الفرد لا يحمل مكافأة بشكل مباشر من خلال نظم الحوافز الرسمية المطبقة في المنظمة؛

4. النفعية: سلوك قائم على تحقيق المنفعة للآخرين سواء كانوا أفراداً أو منظمات.

### ثالثاً: أهمية سلوك المواطنة التنظيمية

إن لسلوك المواطنة التنظيمية أهمية كبيرة ودور فاعل في نجاح المنظمة واستمرارها فالدور الذي يقوم به الموظف يساهم في تحقيق أهداف المنظمة، وكذا زيادة قدرة الموظفين والمدراء على أداء وظائفهم بشكل فاعل<sup>2</sup> ويمكن توضيح هذه الأهمية فيما يلي:

#### 1. على مستوى الفرد:<sup>3</sup>

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

#### 2. على مستوى الجماعة:<sup>4</sup>

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

<sup>1</sup> كمال بريوي، إلياس سليمان، علاقة العدالة التنظيمية بسلوك المواطنة التنظيمية دراسة حالة نفضال بشار، مجلة أفاق العلوم، جامعة بشار، الجزائر، العدد 1، المجلد 08، 2017، ص473.

<sup>2</sup> رشيد مناصرية، فريد بن ختو سلوك المواطنة التنظيمية وأهمية تحسين أداء العاملين- دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبليس وحدة ورقلة-، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، العدد 08، 2015، ص222.

<sup>3</sup> علياء حسني علاء الدين نوح، أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية، دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2013، ص28.

<sup>4</sup> عالية ابراهيم محمد طحطوح، تأثير الأنماط القيادية الإدارية من سلوك المواطنة التنظيمية، مذكرة ماجستير، تخصص الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، 2016، ص36.

3. على مستوى المنظمة:<sup>1</sup>

- يعمل على زيادة معدلات الأداء والإنتاجية على مستوى المنظمة؛
- يقلل الحاجة إلى تخصيص جزء من موارد المنظمة في وظائف الانضباط والصيانة داخل المنظمة؛
- مكن المنظمة من اجتذاب الموظفين الأكفاء والاحتفاظ بهم؛
- يحسن من الظروف النفسية والتنظيمية داخل المنظمة؛
- يعمل على الحد من التباين في أداء المنظمة يؤدي إلى استقرارها؛
- يساهم في تحسين رضا العملاء والمستفيدين من خدمات المنظمة.

## الفرع الثاني: أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

رغم الاهتمام الكبير بدراسة سلوك المواطنة التنظيمية إلا أنه لا يوجد اتفاق بين الباحثين حول تحديد أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية حيث اختلفت هذه الأبعاد من حيث العدد والتسمية، وتداخلت فيما بينها وفي دراستنا هذه نتناول النموذج الذي يقسم أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية إلى خمسة أبعاد وهي:

## أولاً: الإيثار

هو مدى قدرة وقابلية الفرد على مساعدة الآخرين الذين حوله ( الزملاء، الرؤساء، الزبائن) في أداء عملهم لتحقيق أهداف المنظمة وتأخذ صور وأشكال المساعدة مجالات عديدة منها: (المساعدة في الظروف الاستثنائية، الاستغناء عن قسم من الإجازات للآخرين، المصالحة بين الزملاء)<sup>2</sup>.

## ثانياً: المجاملة (الكياسة)

وهي محاولة الشخص منع وقوع المشاكل والخلافات المتعلقة بالعمل واتخاذ التدابير الوقائية لتجنبها، وعدم استغلاله لحقوق الآخرين وتجنب إثارة المشاكل معهم، بالإضافة إلى إعطاء المعلومات للذين يمكن أن يستفيدوا منها وتقديم النصح لهم، كما تشمل إدراكه للأثر الذي قد يتركه سلوكه في الآخرين، وبالتالي عدم اعتدائه على الآخرين<sup>3</sup>.

## ثالثاً: الروح الرياضية

<sup>1</sup>المرجع السابق، ص36.

<sup>2</sup> نجيب عبد المجيد نجم، خولة صدر الدين كريم، مرجع سبق ذكره، ص315.

<sup>3</sup> مراد بومنقار، زهير شلابي، الأبعاد الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية -دراسة تحليلية نظرية-، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الأغواط، العدد 19، المجلد 5، 2016، ص120.

أي تحمل أوضاع العمل السيئة التي تعكس مدى استعداد الفرد لتقبل بعض الاحباطات والمضايقات التي يتعرض لها في مكان العمل والتي لا تخلق منها أية وظيفة، وذلك دون أي شكوى وتظهر هذه المضايقات نتيجة لتقاتل العاملين داخل المنظمة أي نتيجة العمل ضمن فرق العمل (الجماعة)<sup>1</sup>.

#### رابعاً: السلوك الحضاري

ويشير إلى السلوك والنشاطات التي يبذلها الفرد من خلال انغماسه ومشاركته القيادة في الحياة الاجتماعية للمنظمة، ومتابعة كافة أنشطتها كحضور الاجتماعات والندوات، والاطلاع على النشرات التي تصدرها المنظمة<sup>2</sup>.

#### خامساً: وعي الضمير

وهناك من يطلق عليه الطاعة العامة وهو إخلاص الفرد لمثاليات يضعها كمييار لسلوكياته، فيتجه إلى إنجاز دوره في المنظمة بأسلوب يزيد عن المستوى المعروف أو المتوقع منه، حيث يقوم الموظف بالسلوك الذي يتعدى الحدود الدنيا لمتطلبات العمل الرسمي للمؤسسة في مجال احترام الأنظمة، والعمل بجدية تامة وخدمة المصلحة العامة ولو كانت على حساب المصلحة الشخصية<sup>3</sup>.

#### الفرع الثالث: محددات سلوك المواطنة التنظيمية

تتمثل محددات سلوك المواطنة التنظيمية فيما يلي:

##### أولاً: المحددات الشخصية

ويقصد بها الخصائص الديموغرافية لأعضاء المنظمة من حيث: العمر، سنوات الخدمة (الأقدمية)...إلخ.

1. **عمر الموظف:** حيث يعتبر عمر العامل ذو تأثير واضح على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثير على بعض المتغيرات الوسطية، فقد اتضح أن العمال صغار السن تقريباً يظهرون هذا النوع من السلوك لأسباب تختلف عن تلك التي تجعل العمال كبار السن يمارسون مثل هذه الأدوار الإضافية

<sup>1</sup>Olowook .e.i ,&Adeju won g.a, development and validation of organizational citizenship behavior scale(ocbs) for the Nigerian coutext. Scientific research publishing n06;2015,p534.

<sup>2</sup>رياض أبا زيد، أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن، مجلة جامعة النجاح للأبحاث والعلوم الإنسانية، العدد 2، المجلد 24، 2010، ص 503.

<sup>3</sup> حمزة معمر، سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، الجزائر العدد14، 2014، ص47.

التطوعية فعمر العامل يحدد نظرته للعمل وبالتالي نجد أن كبار السن يتمتعون بحاجات أقل للإنجاز وتحقيق الذات وأكبر للانتماء الاجتماعي والعلاقات الإنسانية من صغار السن نسبياً الأمر الذي يؤثر على توجهاتهم نحو أنفسهم والآخرين وبالتالي العوامل التي تؤدي إلى ظهور سلوك المواطنة التنظيمية عند العمال تختلف باختلاف أعمارهم<sup>1</sup>.

2. **مدة خدمة الموظف:** فيما يخص مدة خدمة العامل فقد تبين أن هناك علاقة سلبية بين مدة خدمة الموظف وسلوك المواطنة التنظيمية، حيث الموظفين الجدد يظهرون هذا النوع من السلوك أكثر من الموظفين ذو الخدمة الطويلة. ويعود السبب في ذلك إلى أن الموظف الجديد لم يتمكن بعد من معرفة وتحديد واجباته بدقة، وبالتالي يحددها بشكل واسع وبمرور الزمن يتكيف مع النظام الاجتماعي للمنظمة، وتقل درجة الغموض لديه ليصبح أكثر قدرة على تحديد أدواره بدقة مما يترتب عليه التقليل من النشاطات التطوعية والإضافية التي تقوم بها<sup>2</sup>.

3. **الدوافع الذاتية:** ويقصد بالدوافع الذاتية حاجات الفرد الداخلية للإنجاز وتحقيق الذات والتي تعمل على تحريك القوى الكامنة والعمليات النفسية المحدد للسلوك الإنساني عموماً، فهي القوى الداخلية المحركة للفرد للقيام بعمل معين دون توقع الحصول على حوافز مادية خارجية، حيث تقوم عملية الحفز على أساس العمل نفسه، وترتبط الدوافع الذاتية بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال الموظف في النهاية بانخراط في الأعمال التطوعية في عمله خارج الدور الموصوف له رسمياً في منظمته، ويمكن القول أن الموظف الذي يمتلك دوافع ذاتية عالية يكون ميل أكثر من غيره إلى الممارسات التطوعية وذلك لأنها تسهم في إشباع حاجاته الداخلية المتمثلة في الإنجاز وتحقيق الذات<sup>3</sup>.

4. **المؤهل العلمي:** أظهرت الأبحاث والدراسات على أهمية المتغيرات الشخصية في التنبؤ بسلوك المواطنة التنظيمية، إلا أن متغير المؤهل العلمي لم يترك اهتماماً كثيراً مقارنة بالمتغيرات الشخصية للأفراد. ويعتقد أن الموظفين ذوي التعليم العالي ينظرون في تعاملهم مع المنظمة بالاعتبارات الاجتماعية أكثر من الاعتبارات المادية، إذ أنهم أكثر سهولة في الاعتراف بأهمية الدعم غير الرسمي من زملائهم في العمل والمشرفين.

<sup>1</sup> إشير شربي، مرجع سبق ذكره، ص 37.

<sup>2</sup> حمزة معمر، مرجع سبق ذكره، ص 49.

<sup>3</sup> وليد شلابي، مرجع سبق ذكره، ص 76.

ومع المزيد من الأمن المالي يمكن للموظف ذو التعليم العالي قصد المزيد من الوقت في التبادل الاجتماعي مثل سلوك المواطنة التنظيمية<sup>1</sup>.

### ثانيا: المحددات التنظيمية

وهي متغيرات مرتبطة بالمنظمة تساهم في تحديد سلوك داخل المنظمة وهي تتمثل في:

1. **الولاء التنظيمي:** على الرغم من الاختلافات الكبيرة في تعريفات الولاء التنظيمي، إلا أنها جمعت في معظمها على كونه الاعتقاد القوي في قيم المنظمة وأهدافها، والاستعداد الدائم والرغبة ببذل المزيد من الجهد فيها، والحرص المستمر على البقاء فيها. ويعرف أيضا: درجة الشعور والإحساس الإيجابي المتولد عند الموظف اتجاه منظمته والتزامه بقيمها والإخلاص لأهدافها والارتباط بها والحرص المستمر على البقاء فيه من خلال بدل الجهد لها والافتخار بمآثرها وخلق التوافق والتفاعل بين قيمه وقيمها<sup>2</sup>.
2. **الالتزام التنظيمي:** يعرف الالتزام الوظيفي بأنه درجة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها وأن الالتزام الوظيفي يمثل اعتقادا قويا وقبولاً من جانب الفرد لأهداف المنظمة وقيمتها ورغبتها في بذل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل فيها، مع رغبة قوية في الاستمرار في عضوية هذه المنظمة. هذا المفهوم يشتمل على القناعة التامة بأهداف وقيم التنظيم والقوة والعمل وبذل الجهد والوقت من أجل تحقيق هذه الأهداف، وأيضا الارتباط العاطفي الذي يربط الفرد بالمنظمة والبقاء فيها<sup>3</sup>.
3. **القيادة الإدارية:** تعرف القيادة الإدارية على أنها قدرة التأثير في الجماعة لتحقيق الأهداف المبتغاة فالذي يميز القائد من غيره من الأشخاص الآخرين قدرته في التأثير على الجماعة، وجعلهم يفعل ما يريد بقبول وارتياح من قبلهم كما عرفت بأنها عملية تفاعل فرد ما مع أفراد آخرين يمكن أنم يمارس هذا الفرد تأثيرا في أولئك الآخرين ومشاعرهم بقصد توجيه هذا السلوك باتجاه معين<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> عالية إبراهيم محمد طحطوح، مرجع سبق ذكره، ص 44.

<sup>2</sup> مصطفى بن عودة، أثر اتساق وتجانس القيم التنظيمية على محددات سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لآراء العاملين في عينة من مؤسسة دباغة الجلود بالجزائر، مجلة البديل الاقتصادي، العدد 1، المجلد 6، جامعة زيان عاشور الجلفة، 2018، ص 73.

<sup>3</sup> صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية للنشر، الاسكندرية، مصر، 2004، ص 181.

<sup>4</sup> حبة ودبعة، العوامل المؤثرة في سلوكيات المواطنة التنظيمية لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية، دراسة ميدانية بمديرية الشؤون الاجتماعية، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة بسكرة، ص 128.



4. **الرضا الوظيفي:** هو اتجاه الموظف الإيجابي أو السلبي نحو العمل الذي ينتمي إليه نتيجة لتأثره بمجموعة من المتغيرات المادية والمعنوية التي تتواجد في محيط عمله<sup>1</sup>. ويعرف كذلك بأنه شعور إنساني ذاتي إيجابي ينتاب الفرد عندما يشعر بأن البيئة التي يعمل فيها توفر له متطلبات المادية والنفسية مما ينعكس بشكل إيجابي على مستوى أداءه وأداء المنظمة ككل، كما أنه محصلة التفاعل بين العوامل الشخصية للفرد ونفسه، والعوامل الطبيعية الخاصة بالوظيفة ذاتها والعوامل المرتبطة بمحيط العمل وبيئته<sup>2</sup>.

5. **العدالة التنظيمية:** يقصد بالعدالة التنظيمية ميل الأفراد العاملين لمقارنة حالتهم مع حالة زملائهم الآخرين للعمل أو ادراكات العمال للعدالة في مكان العمل أو المكان التنظيمي، أي إدراك العدالة في مكان العمل من خلال علاقتهم بالمنظمة أو برئيسهم المباشر والتي تؤثر في النهاية على مواقفهم وسلوكياتهم في العمل<sup>3</sup>.

6. **الثقافة التنظيمية:** تعددت تعاريفها إلا أن جميعها يشترك بعنصر القيم التي تشير إلى الاتجاهات والأفكار في منظمة معينة وتتمثل هذه القيم من خلال العلاقات الاجتماعية والتفاعل المشترك<sup>4</sup>. وتعتبر من المتغيرات الأساسية التي تعمل على تشكيل العديد من السلوكيات التنظيمية والإدارية بشكل عام، وتعرف بأنها منظومة معنوية مترابطة من المعتقدات والاتجاهات، والقيم، والمعايير، والأعراف التي تشكل هوية منظمة ما وتوجه السلوك الفردي والجماعي فيها<sup>5</sup>.

### الفرع الرابع: معوقات سلوك المواطنة التنظيمية

إن عدم تبني الموظفين في المنظمات لسلوكيات المواطنة التنظيمية قد يعود إلى مجموعة من المعوقات نلخصها فيما يلي<sup>6</sup>:

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص 130.

<sup>2</sup> مصطفى بن عودة، مرجع سبق ذكره، ص 12.

<sup>3</sup> لعور عاشور، مرجع سبق ذكره، ص 78.

<sup>4</sup> محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص 311، 312.

<sup>5</sup> عالية ابراهيم محمد طحطوح، مرجع سبق ذكره، ص 41.

<sup>6</sup> مراد بومنتار، زهير شلابي، الأبعاد الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية، دراسة تحليلية نظرية، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الأغواط، المجلد 5، العدد 19، 2016، ص 125، 126.

- عدم إشراك الموظفين في القرارات التي تهم المنظمة إضافة إلى عدم تكوين توجهات إيجابية لديهم نحو المنظمة؛
  - عجز ثقافة المنظمة وقيم المنظمة عن التقليل من الضغوطات المهنية في العمل، فالضغط الشديد يؤثر على كفاءة الفرد وعلى سلوكياتهم الإضافية الإيجابية؛
  - عدم إتاحة الفرصة للموظفين لإبداء آرائهم والتعبير عن عدم رضاهم اتجاه وظائفهم مما يقف عائق أمام الموظفين للقيام بسلوكيات غير محسوبة؛
- كما أن العوامل التالية من شأنها أن تعوق التزام الموظفين بسلوكيات المواطنة التنظيمية:<sup>1</sup>
- افتقار معظم المنظمات الإدارية إلى تحقيق العدالة التنظيمية التي إن وجدت فإنها تشكل حافزا قويا لسلوكيات المواطنة التنظيمية؛
  - فقدان الثقة من جانب العاملين والرؤساء يؤدي إلى اللامبالاة والاعترا ب، وعدم الرضى والدافعية للعمل؛
  - العوامل الاجتماعية والاقتصادية وهي كل الأجور والمرتبات والعوامل الإدارية التي تتعلق بعدم الاستقرار الإداري والوظيفي.

<sup>1</sup> أمينة كرسنة، جلال الدين بوعطيط، العدالة التنظيمية ودورها في تنمية سلوك المواطن، مجلة ضياء للبحوث النفسية والتربوية، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، العدد 2، مجلد 1، 2021، ص224.

## المطلب الثالث: العلاقة النظرية بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية

نظرا لنقص الدراسات التي تناولت العلاقة بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية، أدى هذا إلى عدم وضوح العلاقة بين المتغيرين وسنحاول فيما يلي توضيحها من خلال بعض الأبحاث التي وجدناها والمتعلقة بالعلاقة بينهما، والتي تساعد في وصف هذه العلاقة، حيث تؤثر جودة حياة العمل ايجابيا على سلوك المواطنة التنظيمية، وذلك لكون جودة حياة العمل هي البيئة التي تتوفر فيها العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها بشكل جيد مما ينعكس ذلك ايجابيا على الموظف فيشعر بالرضا والأمان الوظيفي، فيندفع للقيام بسلوكيات تطوعية اختيارية تتبع عن رغبة ذاتية للقيام بمهام خارج الإطار الرسمي. كما أن اعتقاد الفرد وشعوره باهتمام المنظمة برفاهيته وتقديرها لأفكاره تجعله سعيدا بانتمائه للمنظمة فيعبر عن ذلك من خلا لممارسته لسلوكيات التي تؤدي إلى زيادة كفاءة وفعالية المنظمة، وتعزيز أدائها وتحقيق أهدافها.

## المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

بعد أن تطرقنا إلى الأساسيات النظرية لمتغيرات هذه الدراسة، سنتناول في هذا المبحث أهم الدراسات العربية والأجنبية التي كانت جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية أحد متغيراتها إلى جانب الدراسات التي ربطت بين هذين المتغيرين.

## المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بجودة حياة العمل

في هذا المطلب نستعرض بعض الدراسات السابقة لجودة حياة العمل العربية ثم الأجنبية.

## الفرع الأول: الدراسات العربية.

أولاً: دراسة سمر سعيد البياري (2018) بعنوان: «جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة»<sup>1</sup>.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بقطاع غزة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للدراسة، حيث تم تصميم استبانة الدراسة كوسيلة لجمع البيانات اللازمة، توزيعها على عينة الدراسة باستخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية حسب الوزارة، حيث تم توزيع (200) استبانة على موظفي وزارة العمل والتنمية الاجتماعية وتم استرداد 179 استبانة بنسبة 89,5%، وتم استخدام البرنامج الإحصائي spss لتحليل البيانات. والنتائج التي توصلت إليها الدراسة هي:

1. أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي لمستوى جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بدرجة متوسطة.
2. أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي لمستوى الالتزام التنظيمي لدى موظفي وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بدرجة كبيرة.
3. توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $a = 0.05$  بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الالتزام التنظيمي في وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية.
4. تبين أن المتغيرات المؤثرة في الالتزام التنظيمي هي ظروف العمل المادية، التوازن بين الحياة والعمل، الأجور والمكافآت، الأمان والاستقرار الوظيفي وكان هذا التأثير ذو دلالة إحصائية.

<sup>1</sup> سمر سعيد البياري، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2018.

5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط تقديرات عينة الدراسة حول جودة حياة العمل وأثرها على الالتزام التنظيمي تعزى إلى البيانات الشخصية (مكان العمل، العمر، مسمى الوظيفة)، ماعدا الجنس والمؤهل العلمي، سنوات الخدمة.

ثانيا: دراسة نهاد عبد الرحمن الشنطي (2016) بعنوان: «واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل - دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان»<sup>1</sup>.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان وعلاقتها بأخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان والبالغ عددهم (162) وقد تم استرداد 139 استبانة بنسبة استرداد (85.8%) واستخدام الباحث أسلوب الحصر الشامل كما استخدم الباحث الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة لجمع البيانات إضافة إلى استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها:

1. تتوافر جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان بدرجة متوسطة.
2. توجد علاقة ايجابية بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى متغير (الجنس، المؤهل العلمي، مسمى الوظيفة).
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى العمر ماعدا بعد (علاقات العمل) حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذين أعمارهم أقل من 30 سنة.
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى سنوات الخدمة ما عدا بعد (الالتزام التنظيمي) حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذين سنوات خدمتهم في الوزارة أقل من 5 سنوات.

<sup>1</sup> نهاد عبد الرحمن الشنطي، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل - دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان - رسالة ماجستير، تخصص إدارة الدولة و الحكم الرشيد، جامعة الأقصى، غزة ، فلسطين ، 2016..

6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة تعزى إلى الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة في الوزارة.

7. يوجد التزام بأخلاقيات العمل من قبل العاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان بنسبة (63.57%).  
ثالثاً: دراسة وادي لمين سنة (2009) بعنوان: "جودة حياة العمل كمدخل لإدارة الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة - دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الحجار - عنابة"<sup>1</sup>.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة حياة العمل بالمؤسسة الاستشفائية بالحجار عنابة ومستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بها، وكشف طبيعة علاقة جودة حياة العمل بمستوى الاحتراق النفسي، والتعرف على دلالة الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة في ظل جودة حياة العمل (مرتفعة، منخفضة)، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي ومقياس جودة حياة العمل و الاحتراق النفسي، وتكونت عينة الدراسة من 60 عاملة (طبيبة، ممرضة، إدارية) واستخدمت الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

وتوصلت الدراسة إلى أن المؤسسة الاستشفائية العمومية توفر حياة عمل ذات جودة متوسطة، وإدراك المرأة العاملة للاحتراق النفسي متوسط، كما أنه توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة والعمل والاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العائلات مرتفعات جودة الحياة والعمل والعائلات منخفضة جودة حياة العمل في مستوى الاحتراق النفسي لصالح العائلات منخفضة جودة الحياة والعمل.

رابعاً: دراسة أحمد يلول، عيشة علة (2016) بعنوان: "أبعاد جودة حياة العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى عينة من طلبة جامعة الجلفة"<sup>2</sup>.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أبعاد جودة الحياة الأكثر شيوعاً لدى عينة من طلبة الجامعة، كما سعت إلى معرفة مستوى الصحة النفسية لهم، بالإضافة إلى التحقق من ما إن كانت هناك علاقة بين أبعاد جودة الحياة والصحة النفسية لدى أفراد العينة، وقد أجريت هذه الدراسة على عينة قصديه قوامها 100 من طلبة جامعة الجلفة للتحقق م نصدق الفرضيات استعان الباحثان بمقياسين،

<sup>1</sup> لمين وادي ، جودة حياة العمل كمدخل الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة-دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الحجار - عنابة-، مجلة دراسات وأبحاث، مجلد 8، العدد 22، عنابة، 2009.

<sup>2</sup> أحمد يلول، عيشة علة، أبعاد جودة الحياة وعلاقتها بالصحة النفسية لدى عينة من طلبة جامعة الجلفة، مجلة حقائق الدراسات النفسية والاجتماعية، العدد 2، جامعة الجلفة ، الجزائر، 2016.

مقياس جودة الحياة ومقياس الصحة النفسية، وأعادا التأكد من صدقها وثباتها وفقا للبيئة المحلية، كما استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي، وقد أسفرت الدراسة عن النتائج التالية:

1. أكثر أبعاد جودة الحياة شيوعا من حسب الترتيب (جودة الصحة العامة، جودة الحياة الاسرية والاجتماعية، جودة التعليم والتدريب، جودة العواطف (الجانب الوجداني)، جودة الصحة النفسية، جودة شغل الوقت وإدارته).

2. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة والصحة النفسية لدى عينة الدراسة

3. مستوى جودة الحياة ومستوى الصحة النفسية منخفض لدى عينة الدراسة.

خامسا: دراسة محمود إسماعيل أبو عوده (2008) بعنوان: أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي -دراسة تطبيقية على المنظمات المجتمعية المدني في قطاع غزة-<sup>1</sup>.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية على تحقيق التميز المؤسسي في منظمات المجتمع المدني بقطاع غزة، ولتحقيق ذلك تم استخدام استبانة مكونة من 60 فقرة موزعة على 9 محاور، واستخدم الباحث أسلوب العينة العشوائية الطبقية تبعا للمحافظة، وقد بلغت العينة (255) وزعت على أصحاب الوظائف الإشرافية في منظمات المجتمع المدني، وقد تم استخدام المتوسطات الحسابية والنسبية، ومعامل الارتباط بيرسون وتحليل الانحدار المتعدد وتحليل التباين الأحادي واختبارات لتحليل استجابات العينة.

وقد كشفت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5 % بين كل من (الأجور والمكافآت العادلة والاستقرار، الأمان الوظيفي، التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية، ظروف العمل والمشاركة في اتخاذ القرارات) وتحقيق التميز المؤسسي في منظمات المجتمع المدني بقطاع غزة، كما تبين وجود أربعة متغيرات مؤثرة على تحقيق التميز المؤسسي بالترتيب كالتالي: (المشاركة في اتخاذ القرارات، برامج التدريب، التكنولوجيا المستخدمة، المكافآت العادلة).

سادسا: دراسة هاشم عيسى عبد الرحمان أبو حميد 2017 بعنوان: "أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة"<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> محمود اسماعيل أبو عوده، أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي -دراسة تطبيقية على المنظمات المجتمعية المدني في قطاع غزة-، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2018.

<sup>2</sup> هاشم عيسى عبد الرحمان أبو حميد، أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الادارية في جامعة الأقصى بغزة ، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، غزة، 2017.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة، وقد اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى النتائج، وصمم الباحث استبانته كأداة لجمع البيانات، مستخدماً أسلوب الحصر الشامل من مجتمع الدراسة، والمتمثل في جميع القيادات الإدارية في الوظائف الإشرافية بجامعة الأقصى بغزة (الأكاديميين، الإداريين) من نواب رئيس الجامعة ومساعديه، وعمداء الأقسام الأكاديمية والإدارية ورؤسائها، ومدراء الدوائر الإدارية والبالغ عددهم (185) موظفاً، حي وزع الباحث استبانته على مجتمع الدراسة كافة وقد تم استرداد (166) استبانته بنسبة (89.7%)، وتوصلت الدراسة إلى عدد من نتائج أهمها ما يلي:

1. وجود موافقة إلى حد ما من قبل أفراد مجتمع الدراسة على مجال أبعاد جودة حياة العمل ككل في جامعة الأقصى بغزة بوزن نسبي (57.35%)، أيضاً وجود موافقة الى حد ما من قبل أفراد مجتمع الدراسة على مجال فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة بوزن نسبي (58.33).
2. وجود علاقة بين أبعاد جودة حياة العمل، وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة.
3. وجود تأثير إيجابي لأبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الادارية في جامعة الأقصى بغزة.

سابعا: دراسة إيمان محمد علي الدبابسة (2017) بعنوان: «دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين»<sup>1</sup>.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور النقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين، واستناداً إلى طبيعة الدراسة وأهدافها استخدمت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي، وتحقيقاً لهذا الهدف طورت الباحثة استبانته تكونت من ثلاثة أقسام رئيسية: اشتمل القسم الأول على معلومات عامه عن المبحوثين، وضم القسم الثاني مؤشرات جودة الحياة الوظيفية للعاملين في (18) فقرة، وتناول القسم الثالث مقياس تحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين في (25) فقرة، وطبقت أداة الدراسة على عينة بلغت (375) موظف وموظفة، اخترت بالطريقة الطبقيّة العشوائية وبعد جمع البيانات عولجت إحصائياً باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

أظهرت نتائج الدراسة ان مجال تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين، جاء بدرجة متوسطة، وبينت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً في دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين

<sup>1</sup>إيمان محمد علي الدبابسة، دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين، رسالة ماجستير، كلية الدراسة العليا، جامعة القدس، 2017.



جودة الحياة الوظيفية للعاملين وفقا للتغيرات التالية: الجنس، الخبرة العملية، التحصيل العلمي، بينما أظهرت الدراسة فروق دالة إحصائية وفقا لمتغيري رئيسيين النقابة للجامعة التي تنتمي إليها الجامعة. ثامنا: دراسة سليمة بوتاعة، رشيد سالمى (2018) بعنوان: تقييم أثر جودة حياة العمل على تنمية المهارات العاملين بمؤسسه في سونلغاز لإنتاج الكهرباء والغاز عناية بجاية<sup>1</sup>.

سعت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى جودة حياة العمل وأثرها على تنمية مهارات العاملين في مؤسستي سونلغاز لإنتاج الكهرباء، بجاية وعناية، لتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على أداة الاستبيان في تجميع البيانات حيث شملت عينة الدراسة 110 مفردة، وقد أظهرت النتائج وجود درجة عالية لمستوى جودة حياة العمل في المؤسستين، كما تبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد جودة حياة العمل وتنمية المهارات، ولم تظهر النتائج أية فروق بين اتجاهات عينة الدراسة في المؤسستين حول الأهمية المعطاة لعملية تنمية مهارات العاملين.

تاسعا: دراسة شبلي إسماعيل مرشد، السويطي (2016): بعنوان "أثر جودة حياة العمل على الولاء التنظيمي في الوزارات الفلسطينية"<sup>2</sup>.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع جوده حياه العمل والولاء التنظيمي بأبعاده المختلفة ومعرفة أثر جوده حياة العمل على الولاء التنظيمي لدى الموظفين في الوزارات الفلسطينية، وقد اعتمدت الدراسة منهج البحث الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث ببناء استبانة خاصة لقياس جوده حياه العمل المكونة من (10) أبعاد كما تبنى المقياس الذي طوره كل لقياس واقع الولاء التنظيمي حيث تم تطبيقها على عينة مكونة (221) مديرا من المدراء العاملين والمديرين ورؤساء الأقسام العاملين في الوزارات الفلسطينية تم اختيارهم بطريقه العينة الطبقيه العشوائية بنسبة (10%) من مجتمع الدراسة. تمت معالجة البيانات إحصائيا عن طريق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستخراج التكرارات والنسب المئوية ومعامل الارتباط بيرسون. وأظهرت الدراسة النتائج التالية:

1. ان واقع جوده حياة العمل في الوزارات الفلسطينية جاءت بدرجة متوسط باستثناء الأجر والحوافز جاءت بدرجة ضعيفة.

2. واقع الولاء التنظيمي بأبعاده المختلفة جاء بدرجة متوسطة.

<sup>1</sup> سليمة بوتاعة، رشيد سالمى، تقييم أثر جودة حياة العمل على تنمية مهارات العاملين لمؤسستي سونلغاز لإنتاج الكهرباء عناية و بجاية ، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، العدد 1، المجلد 15، جامعة الأغواط .

<sup>2</sup> شبلي إسماعيل مرشد السويطي، أثر جودة حياة العمل على الولاء التنظيمي في الوزارات الفلسطينية، أطروحة دكتوراه، جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا الخرطوم، السودان، 2016 .

3. وجود أثر ايجابي دال إحصائيا لجودة حياة العمل بأبعادها المختلفة على الولاء التنظيمي بأبعاده المختلفة. حيث بلغ معامل الارتباط على الدرجة الكلية لأثر جودة حياة العمل على الولاء التنظيمي (0.83).

عاشرا: دراسة خليل إسماعيل إبراهيم ماضي (2014) بعنوان: جودة الحياة الوظيفية أثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين - دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية<sup>1</sup>.

هدفت هذه الدراسات للتعرف على جوده الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لهذا العرض، واستخدام قائمة الاستقصاء كأداة رئيسيه لجمع البيانات، وبلغ الحجم المجتمع (3254)، وبلغت عينه الدراسة (344)، وكانت العينة عشوائية طبقية كما تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (spss) كرمزة إحصائية لإدخال ومعالجه وتحليل البيانات ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جوده الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين؛
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين فيما يتعلق بأرائهم حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية؛
3. أظهرت النتائج انه يوجد تأثير مهم ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية وان أهم الأبعاد تأثيرا في الأداء الوظيفي تتمثل في فرص الترقى والتقدم الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية.

<sup>1</sup> خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية أثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين - دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية-، أطروحة دكتوراة ، جامعة قناة السويس، فلسطين ، 2014.

## الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية

أولاً: دراسة RochitaGanguly (2011) بعنوان<sup>1</sup>: rochita ganguly, quality of work life and satisfaction, of a group of university employees, asian journal of management research.

تناولت هذه الدراسة التعرف على طبيعة الرضا الوظيفي إدراك مدى الحياة الوظيفية لدى الموظفين بالجامعات وكذا طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي، وقد كانت عينة البحث خاضعة لمعايير متمثلة في أن جميع أفراد العينة من الرجال لديهم على الأقل 10 سنوات خبرة، يتراوح عمرهم بين 40-50 سنة، المستوى التعليمي من ثانوي إلى جامعي، لخصت نتائج الدراسة في إن موظفي الجامعة غير راضين عن جودة الحياة الوظيفية في ما يخص الأبعاد المتعلقة بالاستقلالية في العمل، دعم الإدارة العليا والرقابة . أيضا توصلت الدراسة إلى أن جودة الحياة الوظيفية للعينة مرتبطة ارتباطا وثيقا بالعوامل التالية: الاستقلالية في العمل، دعم الإدارة العليا والرقابة، هناك علاقة وطيدة بين الرضا الوظيفي وجوده الحياة الوظيفية حيث أن جودة حياه في العمل تساهم بشكل كبير في زيادة الرضا الوظيفي.

ثانيا: دراسة Normala ,daud (2010) بعنوان<sup>2</sup>:

**Investigating the Relationship between quality of work life and organizational commitmet amongst employées in malaysien firms.**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي لدى العاملين في الشركة الماليزية، وذلك من خلال اختبار علاقة الأبعاد التالية (المشاركة في صنع القرار، النمو والتطوير، الأجور والحوافز والعلاقات الاجتماعية) بالالتزام التنظيمي، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم تجميع البيانات من 60 منظمة وشملت عينه الدراسة 500 موظف من مستويات اشرافيه وتنفيذيه مختلفة ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1. هناك مستويات رضا مرتفعة لدى العاملين.
2. أظهرت النتائج وجود علاقة وأثر ايجابي بين ثلاث أبعاد لجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي.
3. كما أظهرت وجود علاقة وتأثير ايجابي بين بعدين من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وبين الالتزام التنظيمي.

<sup>1</sup>RochitaGanguly, quality of work life and job satisfaction of a group of university Employees, Asian journal of management Research, special issue N1,2011.

<sup>2</sup>Normala.Dand, Investigatin the relationship between quality of work lifeand organisationnel commitment amongstemployeesin malaysien firms, international journal of businesses and management, vols5, N<sup>0</sup>10, Malaysia, october 2010.

ثالثا:دراسة(Swapna (2015) بعنوان:<sup>1</sup>

**Quality of work life metrics as apredictor of job satisfaction and organisationalcommitment : A study with special reference to information technologi industry**

الهدف من الدراسة التعرف على مدى تأثير جودة حياة العمل على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى للعاملين في قطاع صناعة تكنولوجيا المعلومات في الهند، وقد أجريت الدراسة على ثلاث شركات في الهند واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة للبحث وكانت عينة الدراسة مكونه من 410 موظف من أصل 4113، حيث صرحت بالنتائج التالية:

1. توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للفئات العمرية، الخبرة في العمل، الحالة الاجتماعية حول نظرتهم إلى جوده الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.
2. يجب على الشركات أن تهتم أكثر بجودة حياة العمل خصوصا في مجال الأمن والتعرض للأخطار، السلامة المهنية، التقدير المعنوي والمادي.

رابعا: دراسة al(M. S.HayrolAzril et (2010) بعنوان:<sup>2</sup>

**Can quality of work life work performance among government Agriculture extension officers ?A case frome Malaysia**

هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف ماإذا كان هناك تأثير لجودة حياة العمل على الأداء الوظيفي لموظفي الإرشاد الزراعي الحكومي في ماليزيا، وقد تم الاعتماد على الاستبانة التي تم توزيعها على 180 موظف في الإرشاد الزراعي، وقد تم تحليلها بواسطة البرنامج PASW، ولقد شملت الاستبانة تسعة أبعاد تتمثل في: التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية، الرضا الوظيفي، إدارة وسياسة المنظمة، بيئة العمل، التعويضات، السلامة والأمن في المنظمة، العلاقة بين الموظفين، الصحة والرفاهية، الدعم التنظيمي ولقد توصلت الدراسة إلى أن جميع أبعاد جودة حياه العمل و لها أثر ايجابي على الأداء

<sup>1</sup>M. Swapna, Quality of work life metrics as appreciator of job satisfaction and organizationalcommitment: A studywithspecialreference to information technolgoogyindustry, méditerrananean journal of social science, vol6, N<sup>0</sup>07, india, may 2015.

<sup>2</sup>M. S HayolAzril et al, Can quality of work life work performance among government Agriculture extension officers ?A case frome Malaysia, journal of social sciences, vol 06, N<sup>0</sup>01, 2010.

الوظيفي، كما أظهرت نتائج الانحدار المتعدد أن الأبعاد الخمسة الأولى سألقة الذكر هي التي لها الأثر الرئيسي على الأداء الوظيفي.

### المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية

#### الفرع الأول: الدراسات العربية

أولاً: دراسة شلابي وليد (2016) بعنوان: دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة<sup>1</sup>.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الولاء في تنمية لسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة، وسعياً لتحقيق أهداف الدراسة استخدم الطالب الباحث المنهج الوصفي التحليلي، إذ اعتمد في بحث طبيعة الدور، استبيان لقياس الولاء التنظيمي واستبيان لقياس سلوك المواطنة التنظيمية من إعداد الطالب الباحث، بالاطلاع على الأدبيات النظرية للموضوع و تم تطبيق أداة البحث على مجتمع الدراسة، والمتمثل في موظفي الإدارة المحلية بالمسيلة ( البلدية، الدائرة، الولاية) وبلغ حجم العينة 218 مفردة وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. توجد علاقة ايجابية بين الولاء التنظيمي والسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة؛
2. مستوى الولاء التنظيمي مرتفع لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة؛
3. مستوى سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة؛
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المتغير الولاء التنظيمي لدى موظفي في الإدارة المحلية بولاية المسيلة تبعا للجنسين.
5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي في الإدارة المحلية لولاية المسيلة تبع الأقدمية المهنية والمستوى التعليمي.
6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة تبعد للجنس والأقدمية المهنية.

<sup>1</sup> وليد شلابي، دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية، بولاية المسيلة، رسالة ماجستير، علم النفس، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016.

7. توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى السلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفين الإدارة المحلية بولاية المسيلة تبعا للمستوى التعليمي.

ثانيا: دراسة رشيد مناصرية وفريد بن ختو(2015)، بعنوان:سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة<sup>1</sup>.

جاءت هذه الدراسة لمعرفة مدى تأثير سلوكيات المواطنة التنظيمية على أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة حيث بعد إجراء مسح مكتبي للدراسات السابقة في الموضوع وكذا التعرض لبعض جوانبه النظرية، ثم الانتقال للدراسة الميدانية من خلال الحصول على وثائق الرسمية المتعلقة بالدراسة والمقابلة الشخصية مع بعض مسيري الموارد البشرية والاستمارة ومعالجتها الإحصائية، إذ تمثلت أهم نتائج الدراسة في وجود سلوكيات المواطنة التنظيمية وأداء العاملين بدرجة عالية مع تأثير متوسط لسلوكيات المواطنة التنظيمية من أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة.

ثالثا: دراسة عالية بنت إبراهيم محمد طحطوح(2016) بعنوان:تأثير الأنماط القيادية الإدارية على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تطبيقية على موظفات جامعة الملك عبد العزيز بجدة<sup>2</sup>.

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير أنماط القيادة الإدارية (نمط القيادة الأوتوقراطية، نمط القيادة الديمقراطية، نمط القيادة الحرة على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفات الإداريات بجامعة الملك عبد العزيز بجدة واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، واعتمدت الاستبانة كأداة للدراسة لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من الموظفات الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز البالغ عددهن (2211) موظفة، وشملت عينة الدراسة 172 تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة.وقد أظهرت الدراسة العديد من النتائج منها: تفوق نمط القيادة الديمقراطية، يليه نمط القيادة الحرة، ثم نمط القيادة الأوتوقراطية، ووجود درجة ممارسة مرتفعة لسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفات بنسبة (73.8%)، كما أظهرت الدراسة أيضا وجود تأثير لنمط القيادة الحرة على سلوك المواطنة التنظيمية بالنسبة (23.1)، وغياب تأثير نمط القيادة الأوتوقراطية ونمط القيادة الديمقراطية على سلوك المواطنة التنظيمية. كما أثبتت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية اتجاه أنماط القيادة

<sup>1</sup> رشيد مناصرية، فريد بن ختو، سلوك المواطنة التنظيمية أهميته في تحسين أداء العاملين: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس، وحدة ورقلة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 08، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2015.

<sup>2</sup> عالية ابراهيم محمد طحطوح، تأثير الأنماط القيادية الادارية على سلوك المواطنة التنظيمية (دراسة تطبيقية على موظفات جامعة الملك عبد العزيز بجدة، رسالة ماجستير، 2016.

لإدارية وسلوك المواطنة التنظيمية تعزى إلى المتغيرات الشخصية (العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية).

رابعاً: دراسة غنوة محمد نادر ( 2013 ) بعنوان: "أثر الضغوط الوظيفية على المواطنة التنظيمية دراسة مسحية على العاملين في المشافي العامة للساحل السوري"<sup>1</sup>

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع ضغوط العمل ومستوى ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية في المشافي العامة للساحل السوري ومعرفة أثر ضغوط العمل على ممارسه العاملين لتلك السلوكيات وما هي أكثر مصادر ضغوط العمل تأثيراً، تكونت عينة الدراسة من 370 عاملاً من إشرافيين وتنفذييين في المشافي العامة محل الدراسة وكانت الأداة استبانة مكونة من 48 بند محدد الإجابة.

وقد أظهرت النتائج أن العاملين يعانون من ضغوط في العمل بمصادره المختلفة كما أنهم يمارسون سلوكيات المواطنة التنظيمية ولكن كان المصدر غموض الدور هو الأكثر تأثيراً على ممارسة تلك السلوكيات كما نتج أن المصادر ضغوط العمل تأثيراً عكسياً على ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية في المشافي المدروسة.

خامساً: دراسة ساجدة جاسم الهولي (2009) بعنوان: «سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالنمط القيادي وجودة أداء الإشراف والتوجيه للتربية البدنية بدولة الكويت»<sup>2</sup>.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توافر محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العمل في المستويات الإدارية قيد هذه الدراسة من خلال قياس (الرضا الوظيفي، الانتماء التنظيمي، القيادة، جودة الأداء) ومسببات هذا السلوك في كل من مجتمع البحث بشكل عام، ووفقاً للتنظيم الإداري وتحديد العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والأنماط القيادية، وسلوك المواطنة التنظيمية وجودة الأداء، وبين جوده الأداء والأنماط القيادية، واتبعت الباحثة المنهج الوصفي حيث اختارت عينه قوامها (288) تم اختيارها بالحصص الشامل تمثل الإدارة العليا والإدارة التنفيذية والمعلمين والمعلمات بالطريقة الطبقيّة العشوائية من المناطق التعليمية بوزارة التربية بدولة الكويت. وأهم نتائج النسبة المئوية لسلوك المواطنة التنظيمية للعينة الكلية ( 17.85 %) ولعينة الإدارة العليا ( 75.71 %) ولعينة الإدارة التنفيذية (95.84) ولعينة المعلمين

<sup>1</sup> غنوة محمد نادر، أثر الضغوط الوظيفية على المواطنة التنظيمية، دراسة مسحية على العاملين في المشافي العامة للساحل السوري، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة تشرين، سوريا، 2013.

<sup>2</sup> ساجدة جاسم الهولي، أسلوب المواطنة التنظيمية و علاقتها بالنمط القيادي وجودة أداء الإشراف والتوجيه للتربية البدنية بدولة الكويت، رسالة دكتوراه، جامعة حلوان، كلية التربية الرياضية للبنات، 2009.

( 58.85%) وتتقارب سلوك المواطنة التنظيمية بين الأنماط القيادية (الديمقراطي، الدكتاتوري، الفوضوي) من حيث سلوك المواطنة وتأثرها على تحقيق المرؤوسين للتعليمات الخاصة بجودة الإشراف والتوجيه حيث أن العملية التنفيذية في مجال التربية البدنية كما تراها الباحثة هي علاقة متسقة بين المعلمين كقيادة المتعلمين وهذه العلاقة يجب أن تتسم بالإنسانية والاحترام وطاعة الأوامر التي تحقق الأهداف المرسومة وهي تنمية وتعديل سلوك المتعلم والتأكيد على المواطنة لديه.

سادسا: دراسة حنيش صلاح الدين، الباي محمد، بن علي عبد الرزاق (2019) بعنوان: أثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطاقم الإداري العامل بمستشفى طب العيون صداقة الجزائر كوبا بالوادي»<sup>1</sup>.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بمدينة الوادي، وافترضت الدراسة أن هناك علاقة دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، وان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ببعديه (الداخلي والخارجي)، وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية ( الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري)، من أجل تحقيق الهدف البحثي تم تصميم استبانة وتوزيعها على الموظفين الإداريين العاملين بمستشفى طب العيون صداقة الجزائر كوبا بالوادي، وقد حصل الباحثون على (93) استمارة مقبولة للتحليل.

وتم التوصل إلى وجود تأثير إيجابي للرضا الوظيفي ببعديه الداخلي والخارجي على سلوك المواطنة التنظيمية، حيث ترجع كفة قوة التأثير الإيجابي للرضا الوظيفي الداخلي مقارنة بالرضا الوظيفي الخارجي على جميع أبعاد السلوك المواطنة التنظيمية، فيما عدا بعد الإيثار الذي يعتمد فقط على الرضا الوظيفي الخارجي في تقويته وتعزيزه.

سابعا: دراسة محمد أحمد خليفة على (2016) بعنوان: "العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية" دراسة ميدانية بالتطبيق على جامعة المجعة<sup>2</sup>.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية وافترضت أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، الكياسة،

<sup>1</sup> صلاح الدين حنيش ، الباي محمد، علي عبد الرزاق، أثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطاقم الإداري العامل بمستشفى طب العيون .صداقة الجزائر كوبا بالوادي، مجلة الباحث، العدد1، المجلد 19، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2019.

<sup>2</sup> محمد أحمد خليفة على، العلاقة بين الرضا الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 17 ، العدد، 01، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2016.



الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري) تم استخدام الاستبانة لجمع البيانات من 100 مستجيب من الموظفين العاملين بجامعة المجمعة لتحقيق أهداف الدراسة وفرضيتها. ومن أهم النتائج التي تم الحصول عليها أن معدل سلوك المواطنة التنظيمية سائد بمستوى عالي نسبيا وسط العاملين، بجامعة المجمعة وان هناك علاقة طردية بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

ثامنا: دراسة زياد العزام (2015) بعنوان: "أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية في محافظة اربد بالأردن"<sup>1</sup>.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الأثر الذي تلحقه الثقافة التنظيمية على تبني وتحفيز سلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية في محافظة اربد، كما أنها جاءت لمعرفة درجة مستوى الثقافة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية، والتعرف على طبيعة العلاقة بين الثقافة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية ولتحقيق هذه الأهداف ثم تطوير استبانته وزعت على مجتمع الدراسة كاملا المكون من (183) عاملا، وقد تم استرداد (145) استبانته كان الصالح منها للتحليل (120) استبانته تمثل (65.57%)، وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي spss 19.0 لاستخراج التكرارات والنسب المئوية، الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية، معامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين الثقافة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية وتحليل الانحدار المتعدد لمعرفة مقدار مساهمة أثر كل بعد من أبعاد الثقافة التنظيمية في كل عنصر من عناصر سلوك المواطنة التنظيمية. وبعد إجراء التحليل الإحصائي اللازم توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. هناك مستويات متوسطة للثقافة التنظيمية ومستويات عالية من سلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية.
  2. وجود علاقة ارتباط قوية دالة إحصائيا بين كل أبعاد الثقافة التنظيمية.
  3. وجود أثر للمتغير المستقل (الثقافة التنظيمية) في المتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية).
- تاسعا: دراسة شربي بشير (2019) بعنوان: "المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية دراسة ميدانية بمختلف وحدات مؤسسة الحماية المدنية بمدينة ورقلة"<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> زياد العزام، أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية في محافظة اربد، مجلة دراسات العلوم الإدارية، العدد 1، المجلد 2، الأردن، 2015.

<sup>2</sup> بشير شربي، المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة، أطروحة دكتوراه تخصص علم النفس والتنظيم، جامعة ورقلة، 2019.

جاءت الدراسة بهدف معرفة علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة، وكذا معرفة مستوى كل من الأداء الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الأعوان، بالإضافة إلى معرفه الفروقات الموجودة باختلاف المتغيرات الديموغرافية المتمثلة في السن، الإقدمية، الحالة العائلية، حيث بلغت عينه الدراسة 300 عون اختيرت بطريقة الحصر الشامل ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الارتباطي، وأدوات لجمع البيانات ممثلة في الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. مستوى مرتفع ممارسة السلوك المواطنة التنظيمية لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة.
2. مستوى مرتفع للأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة.
3. توجد علاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة.
4. توجد فروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف (السن، الإقدمية، الحالة العائلية) لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة.
5. عدم وجود فروق بين الأداء الوظيفي باختلاف (السن، الإقدمية، الحالة العائلية) لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة.

عاشرا: دراسة مريم ضيع بن كبحول محمد (2019) بعنوان: "قيم المواطنة لدى الأستاذ الجامعي"<sup>1</sup> من أهم عوامل رفع مستوى الأداء التنظيمي وتطور المنظمات وتحقيق رضا العاملين بها، هو تفعيل الدور الغير رسمي لهم خارج التوصيف الوظيفي الرسمي والذي يعتبر نتاج سلوك المواطنة التنظيمية، حيث جاءت هذه الدراسة من أجل التطرق لأهم قيم سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأستاذ الجامعي، وكيفية تتميتها لديه بتجاوز كل معوقاتها، وتحدياتها المؤثرة على ذلك بصفه محور العملية التعليمية وأساس نجاح مخرجاتها من خلال تقديم مقترحات لتفعيلها لما لها أثر ايجابي على سلوك الأستاذ الجامعي في بيئة العمل.

<sup>1</sup> مريم ضيع بن كبحول محمد، قيم المواطنة لدى الأساتذة الجامعيين، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور، العدد 03، المجلد 11، 2019.

الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية:

أولاً: دراسة mohanty and rath (2012) بعنوان:<sup>1</sup>

“influence of organization culture on organizational citizenship behavior Athree-sector study”.

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة الأثر الذي تتركه الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية لدى ثلاث شركات تمثل ثلاث قطاعات هي التصنيع، تكنولوجيا المعلومات، القطاع المصرفي، وهدفت أيضاً إلى تحديد العلاقة السببية لتأثير خصائص الثقافة التنظيمية فيسلوك المواطنة التنظيمية التي ينتهجها العاملون في القطاعات الثلاث.

وأظهرت نتائج هذه الدراسة بأن الثقافة التنظيمية ترتبط بعلاقات إيجابية بأبعاد السوق المواطنة التنظيمية لدى الشركات الثلاث وأيضاً كل أبعاد الثقافة التنظيمية يرتبط بكافة أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية لداء العاملين في هذه القطاعات.

ثانياً: دراسة Nathan p.podsakoff et all (2009) بعنوان:<sup>2</sup>

“Individual and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors, a meta analysis”

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر سلوك المواطنة التنظيمية على المنظمات سواء على المستوى الفردي أو التنظيمي واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وكانت العينة مكونة من 168 موظف و38 منظمة تعمل في الولايات المتحدة، وتم التعرف على تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على المستوى الفردي من خلال تأثيره على تقييم الأداء للعاملين، قرارات تخصيص المكافآت، معدل الدوران المتوقع والفعلي للعاملين والغياب وتأثيره على المستوى التنظيمي من خلال إنتاجية المنظمة، الكفاءة الإنتاجية ورضا العملاء، وتخفيض التكاليف واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات حيث توصلت نتائج الدراسة إلى:

1. وجود ارتباط إيجابي بين سلوك المواطنة التنظيمية ومخرجات المستويات الفردية مثل تقييم الإدارة لأداء العاملين.

<sup>1</sup>Mohanty and Roth, influence of organization culture on organizational citizenship behavior Athree-sector study, **global journal of buseness research**, university burhampur, india, vol 03, N 0, 2012.

<sup>2</sup>Nathan p.podsakoff et all, Individual and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors, a meta analyses, **journal of Applied py psychology**, vol 94, N01, 2009.

2. وجود اهتمام بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين سواء على مستوى الفرد أو المنظمة ومحاولة زيادة هذا السلوك لديهم.

3. تهتم الدراسات المستقبلية بفهم الآلية والأسباب التي تجعل سلوك المواطنة التنظيمية تؤثر بشكل مباشر على مخرجات المستويات التنظيمية والفردية المختلفة في المنظمة.

ثالثاً: دراسة NichadNawaz & Anjali margames (2012) بعنوان: <sup>1</sup>

**“The relationship between organizational citizenship behavior and team conflict, management and performance”.**

أجريت هذه الدراسة في ثانويات وجامعات الهند من أجل فهم العلاقة ما بين أداء فريق العمل، سلوك المواطنة التنظيمية وصراع فريق العمل، حيث أن البيانات تم جمعها من خلال الاستبيان، وقد تم توزيعه على عينة الدراسة المتمثلة في 204 من أفراد الفرق التي شاركت من 25 جامعة وثانوية حيث تم تحليل المعلومات باستخدام النظام الإحصائي Spss، وأشارت النتائج إلى وجود مستوى مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية وأن صراع الفريق له تأثير سلبي على كل من الأداء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية.

رابعاً: دراسة Guanling (2010) بعنوان: <sup>2</sup>

**“The study on relationship between employee’s senses of organizational justice and organizational citizenship behavior in private enterprises”**

هدفت هذه الدراسة إلى اختيار نموذج العلاقة الوسيطة بين إحساس الموظفين بالعدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسات القطاع الخاص وأظهرت النتائج، مستويات مرتفعة لسلوك المواطنة التنظيمية وأنه نتيجة بالعدالة التنظيمية له دور ايجابي على التنبؤ بالتمائل التنظيمي، وتحديد هوية للموظفين، والتمائل التنظيمي كمتغير وسيط يعزز بشكل ايجابي سلوك المواطنة التنظيمية للموظفين في العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.

<sup>1</sup>Nishad Nawaz & Anjali Margames, The relation ship between organizational citizenship behavior and team conflict, management and performance: the mediating effect of team organizational studies, vol 05, N01, 2018.

<sup>2</sup>Guanling, The study on relationship between employee’s senses of organizational justice and organization citizenship behavior in private enterprises, **energy procedia**, vol 05, 2011.

المطلب الثالث: الدراسات التي تناولت العلاقة بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية  
الفرع الأول: الدراسات العربية:

أولاً: دراسة مسعود هريكش، مختار حديد: (2020) بعنوان: أثر جودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بالسلك شبه طبي بمستشفى محمد الصديق بن يحيى جيجل<sup>1</sup>

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار أثر جودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بالسلك شبه الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحيى جيجل، وتعد هذه الدراسة كمية لأنها تعتمد على الاستبانة التي تم توزيعها بطريقة العينة القصدية على 170 فرد، وذلك للحصول على بيانات تعالج باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، ولقد تم التوصل إلى وجود ممارسة متوسطة لجودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية، إضافة إلى وجود أثر إيجابي لجودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية، ويرجع إلى الأثر الإيجابي للتمكين والعلاقات الإنسانية.

ثانياً: دراسة نسرین عبد الرحمان، أيمن حسن ديوب (2017) بعنوان<sup>2</sup>:

أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية.

من أهم نتائج هذه الدراسة وجود تأثير ذو دلالة معنوية لجودة الحياة الوظيفية على سلوكيات (الإيثار، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، اللباقة، وعي الضمير) لدى العاملين في جامعة دمشق كما تتيح الجامعة فرص النمو والترقي وتصمم مهارات جديدة ويسود الجامعة مناخ من الثقة والاحترام بين العاملين، كم يتمتع موظفي الجامعة باللباقة في التعامل كما إن المكافآت التي تمنحها الجامعة لا توافق مع مستوى الأداء الوظيفي، ومعايير الترقية في الجامعة غير العادلة فهي بحكم القانون فقط، وليس على أساس العمل والكفاءة، ومعظم الموظفين لا يشعر بالسعادة أثناء العمل في الجامعة ومعظم الموظفين لا يشعر بالأمان الوظيفي.

ثالثاً: دراسة أدهم محمد رشدي الفقي (2018) بعنوان: أثر جودة الحياة الوظيفية في تنمية سلوك المواطنة التنظيمي دراسة ميدانية بالتطبيق على البنوك الحكومية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> مسعود هريكش، مختار حديد، أثر جودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بالسلك الطبي بالمشفى محمد الصديق بن يحيى في جيجل، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، العدد 02، المجلد 11، جامعة جيجل، الجزائر 2020

<sup>2</sup> نسرین عبد الرحمان، أيمن حسن ديوب، أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية-دراسة ميدانية على العاملين في جامعة دمشق، مجلة جامعة البحث، المجلد 39، العدد 2017، 3.

<sup>3</sup> أدهم محمد رشدي الفقي، أثر جودة الحياة الوظيفية في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية بالتطبيق على البنوك الحكومية، المجلة العلمية للدراسات التجارية و البيئية، العدد 3، المجلد 9، جامعة قناة السويس، مصر، 2018.

هدفت هذه الدراسة للتعرف على جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية في البنوك الحكومية المصرية، وقام الباحث بصياغة فرض عام للدراسة، يتفرع منه ستة فروض أساسية ويتفرع من كل فرض من السنة فروض الأساسيين ثلاث فروض فرعية تغطي جوانب هذه الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعه من النتائج منها وجود علاقة ارتباط موجبة بنسبة جيدة فنجد إن المتغيرات المستقلة جودة الحياة الوظيفية والمتمثلة في أهم العناصر تأثيرا (جماعة العمل، ظروف بيئة العمل، خصائص الوظيفية، المشاركة في اتخاذ القرارات) ذات تأثير معنوي على سلوك المواطنة التنظيمي.

رابعا: دراسة علي مهيمن الزبيق بشير (2018) بعنوان: الدور الوسيط للانغماس الوظيفي في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية.<sup>1</sup>

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية، ومعرفة دور الانغماس الوظيفي في توسط العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية تبعا لطبيعة موضوع الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث كانت الاستبانة هي الأداة الرئيسية لجمع البيانات من عينة من طلاب ماجستير، إدارة الأعمال بالجامعات السودانية، حيث وزعت 310 استبانة لطلاب موضوع الدراسة استرددت منها 307 استبانة بنسبة بلغت (95%) كما تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية الوصفية ولاستنتاجه لتحليل البيانات التي تم جمعها واختبار صحة الفروض وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية متوسطة بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية والانغماس الوظيفية. وكشفت أيضا الدراسة على ان الانغماس الوظيفي لا يتوسط العلاقة بصورة كلية بين الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية.

بعد عرض الدراسات السابقة حول متغيري الدراسة سواء باللغة العربية أم الانجليزية، يتضح ان هذه الدراسة تتقاطع مع الدراسات المذكورة سابقا في عدة جوانب أهمها أن أغلب الدراسات اعتمدت على نفس الأداة المستخدمة في الدراسة الحالية وهي الاستبيان لجمع المعلومات، كذلك استخدمت نفس المنهج وهو المنهج الوصفي التحليلي بغرض وصفها وتحليلها، كما تم الاعتماد على نفس البرنامج الإحصائي لتفريغ البيانات وهو برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

<sup>1</sup> علي مهيمن الزبيق بشير، الدور الوسيط للانغماس الوظيفي في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا، 2018.

وتختلف دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة من حيث حجم العينة ونوع القطاع، إذ أجريت دراستنا في القطاع العام أما الدراسات السابقة فقد تنوعت بين القطاع العام والخاص، أما من حيث الزمان فان دراستنا أجريت في 2021 بينما اغلب الدراسات أجريت في سنوات سابقة، وبالتالي فإننا استفدنا من هذه الدراسة في إطارها النظري كما استفدنا منها في اختيار المنهج المناسب وكيفية تصميم أداة الدراسة.

## خلاصة:

تناولنا في هذا الفصل الإطار النظري لمتغيرات الدراسة الحالية والمتمثلة في جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية اللذان يعتبران من المفاهيم الإدارية الحديثة والجديرة بالدراسة. فجودة حياة العم لتعتبر كمؤشر لتعزيز صورة المؤسسة والمحافظة على الموارد البشرية والاهتمام بها والعمل على توفير سبل الراحة النفسية والجسدية لها. أما بالنسبة لسلوك المواطنة التنظيمية فهو ذلك السلوك التطوعي الذي يظهره الموظف وتتفاعل في تشكيله العديد من الظروف البيئية والعوامل الشخصية وتعود على المنظمة بالعديد من الآثار الإيجابية.



## الفصل الثاني

**تمهيد:**

بعد تطرقنا في الفصل الأول للإطار النظري للدراسة (جودة حياة العمل، سلوك المواطنة التنظيمية) وكذا الأدبيات التطبيقية، حيث تطرقنا إلى عرض مفاهيم متغيرات الدراسة وأبعاد كل متغير ثم إلى عرض مختلف الدراسات التي لها علاقة بموضوعنا، وسوف نحاول في هذا الفصل دراسة اثر أبعاد جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من الاساتذة الدائمين بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد الصديق بن يحي-جيجل- ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة ومعالجة إشكالياتها واختبار الفرضيات التي انطلقت منها سيتم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين :

**المبحث الأول:** منهجية الدراسة الميدانية.

**المبحث الثاني:** عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

## المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية

في هذا المبحث سوف نتطرق إلى عرض مجتمع وعينة الدراسة، وكذلك نتطرق إلى عرض أداة الدراسة وهي الاستبيان، ونتطرق إلى صدق الاتساق الداخلي لعبارات محاور الدراسة ونختبر مدى ثباتها ثم بعد ذلك نعرض مختلف الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الميدانية.

## المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

وفي هذا المطلب سوف نتطرق إلى مجتمع وعينة الدراسة لكن قبل ذلك نستعرض تعريف موجز بمكان إجراء الدراسة والمتمثل في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير.

الفرع الأول: التعريف بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير<sup>1</sup>

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، هي الكلية التي تمت هيكلتها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09-92 المؤرخ في 21 صفر 1430 الموافق لـ 17 فبراير سنة 2009 والذي يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 258 المؤرخ في 22 جويلية سنة 2003، المتضمن إنشاء جامعة جيجل.

حيث لم تكن كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير سوى دائرة تابعة لمعهد الإعلام الآلي، أحد معاهد المركز الجامعي سابقا والتي كانت تحمل اسم دائرة الاقتصاد بما يقل عن 100 طالب وحوالي 12 أستاذ و 10 موظفين، أضحت اليوم أحد الصروح العلمية والمعرفية التي تقوم عليها جامعة جيجل. حيث تتوفر على الامكانيات التالية:

- 152 أستاذا دائما.
- 134 أستاذا مؤقتا.
- 98 موظف بمختلف صفاتهم.
- 06 مدرجات منها (03 تستوعب 240 طالب، 02 تستوعب 340 طالب، 01 يستوعب 280 طالب).
- 64 قاعة تستوعب كل منها 40 طالب.
- 04 قاعات للإعلام الآلي.
- قاعتين مخصصتين للانترنت.
- 03 قاعات خاصة بالإعمال التطبيقية.

<sup>1</sup> معلومات مقدمة من قبل مصلحة المستخدمين بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل.

## الفرع الثاني: مجتمع الدراسة

يعرف مجتمع الدراسة على أنه: "مجموع وحدات البحث التي نريد الحصول على بيانات منها وعنها"، وبعبارة أخرى هي عبارة عن جميع المفردات لها صفة أو صفات مشتركة وجميع هذه المفردات خاضعة للدراسة أو البحث من قبل الباحث<sup>1</sup>، ومجتمع الدراسة الحالية يتمثل في الأساتذة الدائمين بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، بجيجل والبالغ عددهم 152 أستاذ.

## الفرع الثالث: عينة الدراسة

العينة هي مجموعة جزئية من المجتمع الكلي التي تحوي بعض العناصر يتم اختيارها منه أو هي جزء أو شريحة من المجتمع تتضمن خصائص المجتمع الأصلي<sup>2</sup>، وقد تم اختيار العينة المستهدفة بأسلوب العينة العشوائية البسيطة.

وبالنسبة لحجم العينة فقد تم الاعتماد على ما أورده الباحثين *Uma Sekaran and Roger Bougie* حيث يمكن الاعتماد على القواعد التالية في تحديد حجم العينة:

- حجم العينة الذي يزيد عن 30 ويقل عن 500 مفردة يكون ملائم لأغلب البحوث؛
- في حالة البحوث متعددة المتغيرات (مثلا استخدام تحليل الانحدار المتعدد) فإن عدد مفردات العينة يجب أن يكون أضعاف عدد متغيرات الدراسة ومن الأفضل أن يكون 10 أضعاف أو أكثر؛
- في البحوث التجريبية البسيطة، فإنه يمكن إجراء البحث بنجاح بعينة يتراوح حجمها بين 10 إلى 20 مفردة. لذلك تم توزيع 75 استبانة على أساتذة دائمين ولم نتمكن من توزيع أكثر من هذا العدد ويعود السبب الرئيسي في ذلك للعمل بنظام الدفعات بسبب جائحة كورونا وهو ما صعب من مهمة التواصل مع الاساتذة واسترداد الاستبانات حيث تم استرداد (60) استبانة فقط. وبعد فحصها استبعد منها 10 لعدم صلاحيتها بسبب النقص في الإجابات بالتالي فقد بلغ حجم العينة الذي يمثل الاستبانات الصالحة للتحليل 50 استبانة.

<sup>1</sup> دلال القاضي ، محمود البياتي، منهجية البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الاحصائي (spss)، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص156.

<sup>2</sup> مهدي محمد القصاص، الاحصاء والقياس الاجتماعي، جامعة المنصورة، مصر، 2007، ص78.

## المطلب الثاني: أساليب المعالجة الإحصائية

من أجل تحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعة، تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم ( STATISTICAL LACKAGE FOR SAOCIAL SCIENCES )، والذي يرمز له باختصار (SPSS)، حيث يحتوي على مجموعة من الأساليب والاختبارات الإحصائية التي تم توظيفها في هذه الدراسة كما يلي:

1. المدى: يعرف على أنه "الفرق المطلق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة"<sup>1</sup>. وبحسب وفق العلاقة التالية:  

$$R = \max - \min$$

2. معامل الارتباط "بيرسون pearson": يستخدم هذا المقياس الإحصائي لقياس العلاقة بين قيم متغيرين مستمرين أيا كان نوع قياسها سواء كان نسبيا أم فاصلا<sup>2</sup>. وقد تم استخدامه في أكثر من موقع في المذكرة مثل اختبار صدق أداة الدراسة.

3. معامل الثبات ألفا كروم باخ Alpha gronbach : يستخدم لقياس ثبات أداة الدراسة.

4. التكرارات والنسب المئوية: تمت الاستعانة بالتكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وكذا لتحديد استجابات أفرادها اتجاه عبارات محاور الدراسة<sup>3</sup>.

5. المتوسط الحسابي: يعرف بأنه مجموع القيم الخاصة بمتغير من المتغيرات مقسوما على عدد تلك القيم ويتميز بخضوعه العمليات الحسابية (الجمع، الطرح، الضرب) ويعتمد في حسابه جميع قيم البيانات<sup>4</sup>. وتم اعتماده في التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة حول عبارات المحورين الثاني والثالث.

6. الانحراف المعياري: من أهم مقاييس التشتت التي تستخدم في التحليل الإحصائية ويعرف على أنه الجذر التربيعي لمتوسط مربع انحرافات القيم عن متوسطها الحسابي<sup>5</sup>. وتم اعتماده في التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة حول عبارات المحورين الثاني والثالث.

<sup>1</sup> محفوظ جودة، اساليب البحث العلمي في ميدان العلوم الادارية، بدون طبعة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 187.

<sup>2</sup> حسين محمد جواد الجبوري، منهجية البحث العلمي، مدخل بناء الممارسات البحثية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 280.

<sup>3</sup> احمد السيد عامر، الاحصاء الوصفي التحليلي، بدون طبعة، دار الفجر لنشر والتوزيع، مصر، 2007، ص 63.

<sup>4</sup> بهلول لطيفة، عامرة بسمينة، اساليب ومناهج البحث العلمي لاتباع منهجية(imrad)، دار الايام للنشر والتوزيع، عمان، 2020، ص 132.

<sup>5</sup> محمد جواد الجبوري، مرجع سبق ذكره، ص 275.

7. **الانحدار:** يستخدم الانحدار لدراسة مدى تأثير متغير مستقل أو أكثر على متغير تابع فإذا كان المطلوب بحث العلاقة بين المتغيرين فقط أحدهما مستقل والآخر تابع، فإنه انحدار بسيط أما إذا كانت العلاقة بين عدة متغيرات، لمتغير تابع وأكثر من متغير مستقل فهناك انحدار متعدد، بحيث نتمكن من التنبؤ بالمستقبل بالنسبة للمتغير التابع<sup>1</sup>. وفي هذه الدراسة تم استعمال الانحدار المتعدد والذي تم اعتماده في اختبار فرضية الأثر.
8. **اختبار التوزيع الطبيعي:** حيث تم استخدام هذا الاختبار للتحقق من إتباع متغيرات الدراسة للتوزيع الطبيعي مما يسمح بتطبيق الاختبارات المعلمية.
9. **معامل تضخم التباين والتباين المسموح:** تم استخدام هذا الاختبار للتأكد من عدم وجود ارتباط بين المتغيرات المستقلة.

### المطلب الثالث: أداة الدراسة

لقد قمنا باعتماد الاستبيان من أجل جمع بيانات الدراسة، لأنه يعتبر الأداة الملائمة والأكثر فعالية في مثل هذه الدراسات.

### الفرع الأول: بناء أداة الدراسة

تتكون استبانة الدراسة من ثلاث محاور أساسية هي:

#### المحور الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

وقد ضم خمسة متغيرات:

- الجنس؛
- العمر؛
- عدد سنوات الاقدمية؛
- الحالة العائلية؛
- الرتبة الأكاديمية.

#### المحور الثاني: جودة حياة العمل

يتكون هذا المحور من 19 عبارة لقياس المتغير المستقل وهو مقسم على 6 أبعاد هي:

<sup>1</sup> محفوظ جودة، مرجع سبق ذكره، ص 195.

- المشاركة في اتخاذ القرار: العبارات من (1) إلى (3).
- خصائص الوظيفة: العبارات من (4) إلى (6).
- الاستقرار والأمان الوظيفي: العبارات من (7) إلى (9).
- ظروف العمل المادية: العبارات من (10) إلى (13).
- التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية: العبارات من (14) إلى (16).
- العلاقات الاجتماعية: العبارات من (17) إلى (19).

### المحور الثالث: سلوك المواطنة التنظيمية

وقد ضم (15) عبارة مجمعة لقياس المتغير التابع وهي مقسمة على 5 أبعاد:

- الإيثار: العبارات من (20) إلى (22).
- المجاملة: العبارات من (23) إلى (25).
- وعي الضمير: العبارات من (26) إلى (28).
- الروح الرياضية: العبارات من (29) إلى (31).
- السلوك الحضاري: العبارات من (32) إلى (34).

سيتم الاعتماد في هذه الدراسة على مقياس ليكرت الخماسي Likert، حيث يقابل كل عبارة في الاستبانة

خمسة خيارات كما يلي:

- غير وافق بشدة؛
- غير موافق؛
- محايد؛
- موافق؛
- موافق بشدة.

ولأغراض التحليل الوصفي (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية) لمتغيرات الدراسة (المحورين

الثاني والثالث) لابد من إيجاد حدود الفئات التي تقابل الخيارات الخمسة السابقة ودرجة الموافقة التي تعبر عنها

كل فئة ومن أجل ذلك تم حساب المدى وطول كل فئة كما يلي:

المدى:  $R=5-1=4$

طول الفئة الجديد: يتمثل في العلاقة بين المدى وعدد الفئات، ويمثل المدى/عدد الفئات.

ومنه فالطول الجديد للفئة هو:  $0,8=5/4$

وبالتالي تصبح الفئات كالتالي:

**الجدول رقم(01): فئات مقياس ليكارث الخماسي ودرجات الموافقة**

الفئة	1	2	3	4	5
الدرجات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المجال(الفئة)	[1,8-1]	[2,6-1,8 ]	[3,4-2,6]	[4,2-3,4]	[5-4,2]
درجة الموافقة	منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين

**الفرع الثاني: صدق أداة الدراسة**

يقصد بصدق الأداة قدرة الاستبانة على قياس المتغيرات التي صممت لقياسها، ويتم التأكد من ذلك بالاعتماد

على ما يلي:

**أولاً: الصدق الظاهري**

تم التأكد من الصدق الظاهري للاستبانة بعرضها في صورتها الأولية (الملحق رقم 01) على مجموعة من الأساتذة المختصين في مجال إدارة الموارد البشرية (الملحق رقم 02)، وبناء على ملاحظتهم وأرائهم تم إجراء التعديلات بناء على اقتراحات المحكمين من أجل الحصول على الاستبانة في صورتها النهائية (الملحق رقم 03).

**ثانياً: الصدق البنائي**

بعد التأكد من الصدق الظاهري للدراسة تم الانتقال إلى التأكد من الصدق البنائي، والذي يقيس مدى الاتساق الداخلي لفقراتها وذلك بالاعتماد على معامل الارتباط بيرسون ومستوى الدلالة " Sig " .

**1. صدق الاتساق الداخلي لمحور جودة حياة العمل:**

حيث تم حساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة درجة ارتباط كل فقرة من فقرات محور جودة حياة العمل وجاءت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:



الجدول رقم(02): معامل الارتباط بيرسون pearson لفقرات محور جودة حياة العمل.

رقم	الفقرات	
	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
	أولاً: المشاركة في اتخاذ القرار	
01	0,885	0,000
02	0,813	0,000
03	0,652	0,000
ثانياً: خصائص الوظيفة		
04	0,665	0,000
05	0,693	0,000
06	0,682	0,000
ثالثاً: الاستقرار والأمان الوظيفي		
07	0,725	0,000
08	0,873	0,000
09	0,722	0,00
رابعاً: ظروف العمل المادية		
10	0,721	0,000
11	0,715	0,000
12	0,757	0,000
13	0,677	0,000
خامساً: التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية		
14	0,725	0,000
15	0,902	0,000
16	0,690	0,000
سادساً: العلاقات الاجتماعية		
18	0,832	0,000
19	0,835	0,000
20	0,825	0,000

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS (الملحق رقم 04).

يبين الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين فقرات الأبعاد الستة من المحور الأول مع المعدل الكلي لفقراته دالة عند مستوى دلالة 0.05 حيث أن القيمة الاحتمالية لكل الفقرات أقل من 0.05 مما يدل على أن فقرات كل بعد من أبعاد المحور صادقة لقياس ما وضعت لقياسه.

أما بالنسبة لصدق الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول ككل، فقد كانت نتائج معاملات الارتباط والقيمة الاحتمالية كما يلي:

الجدول رقم (03): صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول جودة حياة العمل

الرقم	البعد	معاملات الارتباط	مستوى الدلالة
1	المشاركة في اتخاذ القرار	0,484	0,000
2	خصائص الوظيفة	0,581	0,000
3	الاستقرار والأمان الوظيفي	0,547	0,000
4	ظروف العمل المادية	0,652	0,000
5	التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية	0,816	0,000
6	العلاقات الاجتماعية	0,660	0,000

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS (الملحق رقم 04)

يبين الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين معدلات كل بعد من أبعاد المحور مع المعدل الكلي للمحور الذي تنتمي دالة عند مستوى دلالة 0.05 حيث أن مستوى الدلالة لمعدلات كل الفروع أقل من 0.05 مما يدل على أن أبعاد المحور الأول صادقة لقياس ما وضعت لقياسه.

## 2. صدق الاتساق الداخلي لمحور سلوك المواطنة التنظيمية

يوضح الجدول التالي نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور المتعلق بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

## الجدول رقم (04): صدق الاتساق الداخلي لفقرات محور سلوك المواطنة التنظيمية

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	أساعد زملائي في المهام الموكلة اليهم.	0,505	0,000
2	أضحى باهتماماتي الشخصية من أجل مصلحة العمل.	0,486	0,000
3	أقوم بتقديم التشجيع والدعم لزملائي في العمل عند مواجهتهم صعوبات.	0,625	0,000
4	أستطيع المحافظة على علاقات جيدة مع زملائي في العمل.	0,549	0,000
5	أحترم خصوصيات زملائي الاخرين.	0,432	0,000
6	أساهم في حل الصراعات وسوء الفهم التي قد تنشأ بين زملائي.	0,617	0,000
7	أطوع للمسؤوليات الإضافية لتحسين العمل.	0,500	0,000
8	أخبر رئيسي مسبقا عندما لا أتمكن من الحضور إلى العمل.	0,402	0,000
9	أحرص على إكمال عملي بالرغم من انتهاء دوامي.	0,434	0,000
10	أنغاضى عن المضايقات البسيطة أثناء العمل.	0,372	0,000
11	أتجنب تضخيم المشكلات التي تواجهني في العمل .	0,525	0,000
12	أقبل كل نقد بناء موجه لي من طرف زملائي.	0,549	0,000
13	أؤدي عملي بصورة تحافظ على سمعة الكلية.	0,391	0,000
14	أقدم اقتراحات لتحسين طرق العمل في الكلية.	0,552	0,000
15	أحرص على حضور اللقاءات والاجتماعات التي تعقدها الكلية.	0,649	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss (الملحق رقم 04)

يبين الجدول معاملات الارتباط بين فقرات المحور الثالث مع المعدل الكلي لفقراته والذي يبين أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.05 حيث أن مستوى الدلالة لكل الفقرات أقل من 0.05 مما يدل على أن فقرات المحور صادقة لقياس ما وضعت لقياسه.

### 3. صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبانة:

اختبار صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبانة من خلال حساب معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الاستبانة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة.

## الجدول رقم (05): صدق الاتساق الداخلي لمحاور الدراسة

المحور	العنوان	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الثاني	جودة حياة العمل	0,871	0,000
الثالث	سلوك المواطنة التنظيمية	0,658	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss (الملحق رقم 04).

يظهر الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الاستبانة مع المعدل الكلي

لفقرات الاستبانة دالة عند مستوى دلالة 0,05، حيث أن القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من 0,05.

## الفرع الثالث: ثبات أداة الدراسة

للتأكد من ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) تم استخدام معامل *Cronbach's Alpha* وكانت النتائج كما

هي موضحة في الجدول التالي:

## الجدول رقم (06): قيمة معامل الثبات ألفا كرو نباخ

المحور	العنوان	معامل ألفا كرونباخ
الثاني	جودة حياة العمل	0,785
الثالث	سلوك المواطنة التنظيمية	0,809
	الكل	0,779

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss (الملحق رقم 05)

أظهرت نتائج حساب قيمة معامل ألفا كرونباخ أن قيمة هذا الأخير تساوي 0,785 و 0,809 بالنسبة

لمحوري الاستبانة على الترتيب، وتساوي 0,779 بالنسبة لمجموع المحاور، وهي أكبر من الحد الأدنى المقبول

للنسبة في مثل هذا النوع من الدراسات والمقدرة بـ 0.6.

## المطلب الرابع: التحقق من جودة بيانات الدراسة

سيتم في هذا المطلب التأكد من جودة بيانات الدراسة من خلال التأكد من اختبار التوزيع الطبيعي ثم

تحليل معامل تضخم التباين والتباين المسموح.

## الفرع الأول: طبيعة توزيع متغيرات الدراسة

تتشرط معظم الاختبارات المعلمية أن يكون التوزيع طبيعياً للبيانات وسنستعرض نتائج اختبار كولمجروف - سمرنوف لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي. حيث كانت نتائج اختبار التوزيع الطبيعي كما يوضحها الجدول التالي:

## الجدول رقم (07): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

المحاور	قيمة Z	مستوى الدلالة (sig)
جميع محاور الدراسة	0.071	0.2

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss (الملحق رقم 06)

يتضح من الجدول أن مستوى الدلالة لمجموع محاور الدراسة أكبر من 0.05 وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، حيث سيتم استخدام الاختبارات المعلمية.

## الفرع الثاني: تحليل معامل تضخم التباين والتباين المسموح

بما أننا من أجل اختبار الفرضية الرئيسة الثالثة وفرضياتها الفرعية، ينبغي التأكد أولاً من عدم وجود تداخل خطي متعدد بين أبعاد المتغير المستقل، وقد جاءت النتائج كالتالي:

## الجدول رقم (08): معامل تضخم التباين والتباين المسموح

الأبعاد	معدل تضخم التباين VIF	التباين المسموح TOLERANCE
المشاركة في اتخاذ القرار	3,832	0,261
خصائص الوظيفة	3,081	0,325
الاستقرار والأمان الوظيفي	4,613	0,217
ظروف العمل المادية	1,408	0,710
التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية	4,748	0,211
العلاقات الاجتماعية	2,620	0,382

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول يتضح عدم وجود تداخل خطي متعدد بين أبعاد المتغير المستقل، حيث جاءت جميع قيم معاملات تضخم التباين (VIF) لجميع الأبعاد أقل من 10، كما جاءت جميع قيم معاملات التباين المسموح (TOLERANCE) أكبر من (0,10).

### المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج

يهدف المبحث إلى التعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وكذلك النتائج المتعلقة بإجابات أفراد عينة الدراسة حول محوري جودة حياة العمل وسلوك المواطن التنظيمية والتي تفيد في معرفة مستوى جودة حياة العمل بالكلية ودرجة ممارسة الاساتذة لسلوك المواطن التنظيمية، واختبار مدى صحة فرضيات الدراسة.

#### المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة

سيسمح لنا هذا المطلب بالتعرف على أهم الخصائص الشخصية والوظيفية للعينة التي تم اعتمادها في هذه الدراسة.

#### الفرع الأول: تحليل البيانات الشخصية

أولاً: من حيث الجنس

يمكن توضيح خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس في الجدول التالي:

الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	% النسبة المئوية
ذكر	32	64
أنثى	18	36
المجموع	50	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج spss (الملحق رقم 07).

يوضح الجدول أن معظم أفراد العينة ذكور حيث بلغ عددهم 32 فردا أي بنسبة 64%، في حين بلغ عدد الإناث (18) أستاذة بنسبة 36%.

ثانيا: من حيث السن

يمكن توضيح خصائص عينة الدراسة من حيث السن وفق ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب العمر

السن	التكرار	% النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	4	8
من 30 إلى أقل من 40 سنة	34	68
من 40 إلى أقل من 50 سنة	12	24
50 سنة فما فوق	00	00
المجموع	50	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج spss (الملحق رقم 07)

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة هم من الفئة العمرية (من 30 إلى أقل من 40 سنة)، حيث بلغ عددهم 34 فردا بنسبة قدرها 68%، ثم تليها الفئة العمرية (من 40 إلى أقل من 50 سنة) حيث بلغ عددهم 12 فردا بنسبة 24%، في حين جاءت في المرتبة ما قبل الأخيرة الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) حيث بلغ عددهم 4 أفراد أي بنسبة 8%، أما الفئة العمرية الأخيرة الأكثر من 50 سنة فهي لا تضم أي فرد من عينة الدراسة، ومنه نستنتج أن أفراد العينة هم شباب حيث نجد أن ما نسبته 76% من أفراد العينة أعمارهم أقل من 40 سنة.

ثالثا: من حيث الحالة العائلية

يمكن توضيح خصائص عينة الدراسة من حيث الحالة العائلية في الجدول التالي:

## الجدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

النسبة المئوية%	التكرار	الحالة العائلية
34	17	أعزب (عزباء)
66	33	متزوج (ة)
00	00	أخرى
100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss (الملحق رقم 07)

يتضح من خلال الجدول رقم(11) يتضح لنا أن أغلب أفراد عينة الدراسة متزوجين، حيث بلغ عددهم 33 فردا أي ما يعادل نسبته 66 % من حجم العينة الإجمالي، كما بلغ عدد الأساتذة غير المتزوجين 17 فرد أي ما يعادل نسبته 34 % من الحجم الإجمالي للعينة، أما حالات أخرى فلم تضم أي فرد من عينة الدراسة. ومنه نجد أن أغلب الأساتذة متزوجين ويمكن تفسير ذلك بأن أغلب أفراد العينة في سن مناسبة للزواج من جهة ومن جهة أخرى مستقرين ماديا (موظفون دائمون).

## الفرع الثاني: تحليل البيانات الوظيفية

فيما يلي عرض للخصائص الوظيفية لعينة الدراسة:

## أولا: من حيث عدد سنوات الأقدمية

يمكن توضيح خصائص عينة الدراسة من حيث عدد سنوات الأقدمية في الجدول التالي:

## الجدول رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الأقدمية

النسبة المئوية%	التكرار	عدد سنوات الأقدمية
18	9	أقل من 5 سنوات
44	22	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
34	17	من 10 إلى أقل من 15 سنة
4	2	15 سنة فأكثر
100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss (الملحق رقم 07)



يوضح الجدول أعلاه أن معظم الأساتذة مدة أقدميتهم (من 5 إلى أقل من 10 سنوات) بعدد قدره 22 فردا أي بنسبة 44%، في حين أن 17 فردا تتراوح مدة أقدميتهم بين 10 إلى 15 سنة بنسبة 34 %، تليها فئة الأساتذة الذين مدة أقدميتهم أقل من 5 سنوات بعدد قدره 9 أفراد بنسبة 18%، أما الذين أقدميتهم أكثر من 15 سنة فعددهم فردين بما نسبته 4 % . ومنه نلاحظ أن أغلب الأساتذة متوسطي الخبرة حيث نجد ما نسبته 96 % من الأساتذة مدة أقدميتهم من 5 إلى أقل من 15 سنة، ويمكن تفسير ذلك بكون الجامعة ككل جامعة فنية مازالت في مرحلة النمو حيث يتم سنويا توظيف أساتذة جدد.

### ثانيا: من حيث الرتبة الأكاديمية

يمكن توضيح خصائص عينة الدراسة من حيث الرتبة الأكاديمية في الجدول التالي:

#### الجدول رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الأكاديمية

النسبة المئوية %	التكرار	الرتبة الأكاديمية
16	8	أستاذ مساعد -ب-
26	13	أستاذ مساعد -أ-
26	13	أستاذ محاضر -ب-
32	16	أستاذ محاضر -أ-
00	00	أستاذ التعليم العالي
100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج spss (الملحق رقم 07)

يوضح الجدول أعلاه أن معظم الاساتذة رتبتهم (أستاذ محاضر -أ-) بعدد قدره 16 فردا أي بنسبة 32%، في حين نجد أن 13 أستاذ رتبتهم (أستاذ مساعد -أ-) وكذلك 13 أستاذ برتبة (أستاذ محاضر -ب-) بنسبة 26 % لكل رتبة ، تليها فئة الأساتذة الذين رتبتهم (أستاذ مساعد -ب-) بعدد قدره 8 أفراد بنسبة 16%، أما الذين رتبتهم (أستاذ التعليم العالي) فلم تضم العينة أي فرد منهم، ويمكن تفسير ذلك بكون أغلب الأفراد هم من فئة الشباب الموظفون حديثا مما يتيح لهم التدرج بسرعة في سلم الترقية على اعتبار الترقية في الرتبة الأكاديمية تتم بناء على الأنشطة العلمية (التسجيل في الدكتوراه، مناقشة الدكتوراه، التأهيل الجامعي...).

## المطلب الثاني: التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة

سيتم في هذا المطلب تقديم تحليل وصفي لمتغيرات الدراسة انطلاقاً من إجابات أفراد العينة حول عبارات هذه المتغيرات وسيتم الاعتماد في ذلك على مقياسين إحصائيين هما المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

## الفرع الأول: : التحليل الوصفي لمتغير جودة حياة العمل

من أجل تحليل أبعاد محور جودة حياة العمل تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

## أولاً: تحليل فقرات بعد المشاركة في اتخاذ القرار

يعكس الجدول التالي آراء أفراد العينة المدروسة حول فقرات المشاركة في اتخاذ القرار:

الجدول رقم(14): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد المشاركة في اتخاذ القرار.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير	الترتيب
1	توجد شفافية في كيفية صنع القرار على كافة المستويات المختلفة.	2,86	1,309	متوسطة	3
2	توجد مشاركة فعلية في اتخاذ القرار داخل الكلية.	2,94	1,058	متوسطة	2
3	لدي سلطة لاتخاذ القرارات المباشرة المرتبطة بوظيفتي.	3,74	1,006	مرتفعة	1
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمشاركة في اتخاذ القرار		3,180	0,8914	متوسطة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss (الملحق رقم 08)

يُلاحظ من الجدول أنّ درجات الموافقة على عبارات بعد المشاركة في اتخاذ القرار ضمن محور جودة حياة العمل كانت أغلبها متوسطة ، إذ تراوح المتوسط الحسابي ما بين 2,86 و 3,74 وانحراف معياري ما بين 1,309 و 1,006 وهو يدل على وجود تشتت في إجابات أفراد العينة ، وهذا يدل على وجود مشاركة متوسطة للأساتذة في اتخاذ القرارات داخل الكلية، وتحصلت العبارة 03: " لدي سلطة لاتخاذ القرارات المباشرة المرتبطة بوظيفتي "على أعلى متوسط حسابي مما يدل على تمتع الأساتذة بقدر كافي من الحرية لاتخاذ القرارات الذي الصلة بوظيفتهم. أما العبارة "توجد شفافية في كيفية صنع القرار على كافة المستويات المختلفة." على أدنى

متوسط، وبلغ المعدل الكلي لبعد المشاركة في اتخاذ القرار 3,1800 وبانحراف معياري 0,8914، وبدرجة تقدير متوسطة .

### ثانيا: تحليل فقرات بعد خصائص الوظيفة

يعكس الجدول التالي آراء أفراد العينة المدروسة حول فقرات خصائص الوظيفة:

#### الجدول رقم(15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد خصائص الوظيفة.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير	الترتيب
4	تتميز مهام الوظيفة الموكلة إلي بالوضوح.	4,24	0,596	مرتفعة جدا	1
5	تناسب المهام التي أقوم بها مع تخصصي.	4,16	0,866	مرتفعة	2
6	الحجم الساعي للعمل مناسب لوظيفتي.	4,02	0,820	مرتفعة	3
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لخصائص الوظيفة		4,1400	0,5176	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج spss (الملحق رقم 08).

يُلاحظ من الجدول أنّ درجات الموافقة على عبارات بعد خصائص الوظيفة ضمن محور جودة حياة العمل كانت مرتفعة، إذ تراوح المتوسط الحسابي ما بين 4,02 و4,24 وانحراف معياري ما بين 0,866 و 0,596 وهذا يدل على وجود تجانس واتساق في إجابات أفراد العينة. وتحصلت العبارة 04: " تتميز مهام الوظيفة الموكلة إلي بالوضوح" على أعلى متوسط حسابي، والعبارة 06: "الحجم الساعي للعمل مناسب لوظيفتي.." على أدنى متوسط، وبلغ المعدل الكلي لبعد خصائص الوظيفة 4,1400 وبانحراف معياري 0,5176، وبدرجة تقدير مرتفعة وهذا يدل على أن هناك تكيف وانسجام مرتفع بين قدرات ومهارات ورغبات الأفراد الوظيفية وأيضا متطلبات ومهام ومسؤوليات أداء العمل،.

### ثالثا: تحليل فقرات بعد الاستقرار والأمان الوظيفي

يعكس الجدول التالي آراء أفراد العينة المدروسة حول فقرات الاستقرار والامان الوظيفي:

## الجدول رقم (16): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء الاستقرار والامان الوظيفي.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير	الترتيب
7	أشعر بالارتياح في عملي لذا ليس لدي رغبة للبحث عن عمل بديل مستقبلا.	3,86	1,088	مرتفعة	1
8	توفر لي الجامعة فرص عادلة ومناسبة للتقدم والترقية في وظيفتي.	3,42	1,144	متوسطة	2
9	توفر الجامعة التعويضات والتأمينات اللازمة في حالة التعرض لحوادث العمل.	3,18	1,044	متوسطة	3
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الاستقرار والأمان الوظيفي		3,4867	0,8470	متوسطة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss (الملحق رقم 08).

يُلاحظ من الجدول أنّ درجات الموافقة على عبارات بعد الاستقرار والأمان الوظيفي ضمن محور جودة حياة العمل كانت متوسطة، إذ تراوح المتوسط الحسابي ما بين 3,18 و3,86 وانحراف معياري ما بين 1,144 و1,044، وهذا يدل على ان الأساتذة يشعرون بدرجة متوسطة بالاستقرار والأمان الوظيفي في الكلية، وتحصلت العبار 07: " أشعر بالارتياح في عملي لذا ليس رغبة للبحث عن عمل بديل مستقبلا." على أعلى متوسط حسابي، والعبارة 09: " توفر الجامعة تعويضات وتأمينات اللازمة في حالة التعرض لحوادث العمل." على أدنى متوسط، وبلغ المعدل الكلي لبعء الاستقرار و الأمان الوظيفي 3,4867 بدرجة تقدير متوسطة وانحراف معياري 0,8470 وهو ما يدل على اتساق إجابات أفراد العينة حول عبارات هذا البعد.

## رابعاً: تحليل فقرات بعد ظروف العمل المادية

يعكس الجدول التالي آراء أفراد العينة المدروسة حول فقرات ظروف العمل المادية:

الجدول رقم (17): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده ظروف العمل المادية.

الترتيب	درجة التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
1	متوسطة	1,018	2,94	تتوفر الكلية على عناصر الأمن من الأخطار المهنية .	10
2	متوسطة	1,216	2,90	الإضاءة والتهوية في مكان العمل مناسبة.	11
3	متوسطة	1,008	2,62	تطبق الجامعة نظام مكافأة جيد.	12
4	متوسطة	1,128	2,44	الأجر الذي أتحصل عليه يتناسب مع احتياجات الشخصية.	13
متوسطة		0,7828	2,7250	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ظروف العمل المادية	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss (الملحق رقم 08).

يُلاحظ من الجدول أنّ درجات الموافقة على عبارات بعد ظروف العمل المادية ضمن محور جودة حياة العمل كانت متوسطة، إذ تراوح المتوسط الحسابي ما بين 2,44 و2,94 وانحراف معياري ما بين 1,216 و1,008، وهذا يدل على ان الأساتذة يعملون في ظروف عمل مادية (الإضاءة، التهوية...) متوسطة، وتحصلت العبارة 10: " تتوفر الكلية على عناصر الأمن من الأخطار المهنية." على أعلى متوسط حسابي، والعبارة 13 " الأجر الذي أتحصل عليه يتناسب مع احتياجات الشخصية." على أدنى متوسط، وبلغ المعدّل الكلي لبعده ظروف العمل المادية 2,7250 بدرجة تقدير متوسطة وانحراف معياري 0,7828 مما يشير إلى اتساق في إجابات أفراد العينة.

**خامسا: تحليل فقرات بعد التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية**

يعكس الجدول التالي آراء أفراد العينة المدروسة حول فقرات التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية:

الجدول رقم(18): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية.

الترتيب	درجة التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
3	مرتفعة	0,909	3,70	يتناسب توقيت عملي مع ظروف الشخصية.	14
2	مرتفعة	0,866	3,84	يمكنني مغادرة مكان العمل عند حدوث أمر شخصي طارئ.	15
1	مرتفعة	0,818	4,06	أعتبر أن نظام العطل المعمول به مناسب لقضاء وقت مع أسرتي .	16
مرتفعة		0,4919	3,9333	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss(الملحق رقم 08).

يُلاحظ من الجدول أعلاه أنّ درجات الموافقة على عبارات بعد التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية ضمن محور جودة حياة العمل كانت مرتفعة، إذ تراوح المتوسط الحسابي ما بين 3,70 و4,06 وانحراف معياري ما بين 0,909 و0,818، وتحصلت العبارة 16: " أعتبر أن نظام العطل المعمول به مناسب لقضاء وقت مع أسرتي" على أعلى متوسط حسابي، والعبارة 14: " يتناسب توقيت عملي مع ظروف الشخصية." على أدنى متوسط، وبلغ المعدل الكلي لبعء التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية 3,9333 بدرجة تقدير مرتفعة و بانحراف معياري 0,4919 مما يعني وجود تجانس واتساق في إجابات أفراد العينة. وهو إشارة إلى تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية.

سادسا: تحليل فقرات بعد العلاقات الاجتماعية

يعكس الجدول التالي آراء أفراد العينة المدروسة حول فقرات العلاقات الاجتماعية:

الجدول رقم(19): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد العلاقات الاجتماعية.

الترتيب	درجة التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
3	متوسطة	1,046	3,26	تعمل الكلية على تعزيز مبادئ الإخاء بين الأساتذة.	17
2	مرتفعة	0,941	3,82	تربطني بزملائي في العمل علاقات جيدة تتعدى حدود مكان العمل.	18
1	مرتفعة	0,849	3,88	أشعر بحرية الاتصال مع الأساتذة في كليتي.	19
مرتفعة		0,7852	3,6533	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للعلاقات الاجتماعية	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss(الملحق رقم 08).

يُلاحظ من الجدول أنّ درجات الموافقة على عبارات بعد العلاقات الاجتماعية ضمن محور جودة حياة تراوحت بين المتوسطة والمرتفعة، إذ تراوح المتوسط الحسابي ما بين 3,26 و3,88 وانحراف معياري ما بين 1,046 و0,849، وتحصلت العبارة 19: " أشعر بحرية الاتصال مع الأساتذة في كليتي." على أعلى متوسط حسابي، والعبارة 17: " تعمل الكلية على تعزيز مبادئ الإخاء بين الأساتذة." على أدنى متوسط، وبلغ المعدّل الكلي لبعد العلاقات الاجتماعية 3,6533 بدرجة تقدير مرتفعة وانحراف معياري 0,7852 مما يدل على اتساق اجابات أفراد العينة حول عبارات هذا البعد وهو إشارة إلى أن علاقات العمل السائدة بين الأساتذة جيدة داخل الكلية.

أما بالنسبة لمحور جودة حياة العمل ككل بأبعاده الستة فقد كانت نتائج التحليل الوصفي كالتالي:

الجدول رقم(20): متوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور جودة حياة العمل.

الترتيب	درجة التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد	الرقم
5	متوسط	0,8914	3,1800	المشاركة في اتخاذ القرار	1
1	مرتفع	0,5176	4,1400	خصائص الوظيفة	2
4	متوسط	0,8470	3,4867	الاستقرار والأمان الوظيفي	3

4	ظروف العمل المادية	2,7250	0,7828	متوسط	6
5	التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية	3,9333	0,4919	مرتفع	2
6	العلاقات الاجتماعية	3,6533	0,7852	متوسط	3
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور جودة حياة العمل		3,4668	0,4314	متوسط	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss (الملحق رقم 08).

يُتضح من الجدول (20) أنّ المتوسط الحسابي لجميع أبعاد محور جودة حياة العمل تُساوي 3,4668 وانحراف معياري 0,4314 وهذا يدل على أنّ هذا المحور حقّق مستوى موافقة أفراد العيّنة حوله بدرجة متوسطة.

كما يتّضح من الجدول أنّ بُعد خصائص الوظيفة قد تحصّل على أعلى درجة موافقة بمتوسط حسابي 4,1400 وانحراف معياري 0,5176، ثم يليه في الأهمية بعد التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية، ثم بعد العلاقات الاجتماعية، ويليه بعد الاستقرار والامان الوظيفي، ثم بعد المشاركة في اتخاذ القرار وأخيراً نجد بُعد ظروف العمل المادية.

#### الفرع الثاني : التحليل الوصفي لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية

من أجل تحليل عبارات محور سلوك المواطنة التنظيمية تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم(21): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور سلوك المواطنة التنظيمية.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير	الترتيب
20	أساعد زملائي في المهام الموكلة اليهم.	3,88	0,594	مرتفعة	10
21	أضحى باهتماماتي الشخصية من أجل مصلحة العمل.	3,58	0,920	متوسطة	14
22	أقوم بتقديم التشجيع والدعم لزملائي في العمل عند مواجهتهم صعوبات.	4,02	0,654	مرتفعة	8
23	أستطيع المحافظة على علاقات جيدة مع زملائي في العمل.	4,26	0,487	مرتفعة	4
24	أحترم خصوصيات زملائي الاخرين.	4,48	0,646	مرتفعة	2



25	أساهم في حل الصراعات وسوء الفهم التي قد تنشأ بين زملائي.	3,74	0,694	مرتفعة	13
26	أنتطوع للمسؤوليات الإضافية لتحسين العمل.	3,52	0,909	متوسطة	15
27	أخبر رئيسي مسبقا عندما لا أتمكن من الحضور الى العمل.	4,52	0,646	مرتفعة	1
28	أحرص على إكمال عملي بالرغم من انتهاء دوامي.	4,14	0,700	مرتفعة	5
29	أتغاضى عن المضايقات البسيطة أثناء العمل.	3,76	0,822	مرتفعة	12
30	أتجنب تضخيم المشكلات التي تواجهني في العمل .	4,08	0,566	مرتفعة	6
31	أقبل كل نقد بناء موجه لي من طرف زملائي.	4,04	0,570	مرتفعة	7
32	أؤدي عملي بصورة تحافظ على سمعة الكلية.	4,36	0,485	مرتفعة	3
33	أقدم اقتراحات لتحسين طرق العمل في الكلية.	3,80	0,948	مرتفعة	11
34	أحرص على حضور اللقاءات والاجتماعات التي تعقدها الكلية.	3,90	0,839	مرتفعة	9
<b>المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور سلوك المواطنة التنظيمية</b>		<b>4,0053</b>	<b>0,355</b>	<b>مرتفعة</b>	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss(الملحق رقم 08).

يلاحظ من الجدول أنّ درجات الموافقة على عبارات محور سلوك المواطنة التنظيمية تراوحت بين المتوسطة و المرتفعة، إذ تراوح المتوسط الحسابي ما بين 3,52 و 4,52 وانحراف معياري ما بين 0,485 و 0,948 ، وقد تحصلت العبارة 27: "أخبر رئيسي مسبقا عندما لا أتمكن من الحضور إلى العمل." على أعلى متوسط حسابي، والعبارة 17: "أنتطوع للمسؤوليات الإضافية لتحسين العمل." على أدنى متوسط، وبلغ المعدل الكلي لعبارات محور سلوك المواطنة التنظيمية 4,0053 بدرجة تقدير مرتفعة وانحراف معياري 0,3558 وهو ما يدل على اتساق إجابات أفراد العينة ، ومنه نستنتج أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة جاء مرتفعا وفقا لمقياس الدراسة، وهذا معناه أن أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية السائدة في الكلية تحضى بمستوى قبول مرتفع من طرف الأساتذة بالكلية.

### المطلب الثالث: نتائج اختبار الفرضيات وتفسير النتائج

سيتم في هذا المطلب اختبار الفرضيات التي انطلقت منها الدراسة وتفسير النتائج المتوصل إليها.

#### الفرع الأول: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

تنص الفرضية الرئيسية الأولى على: "توفر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير مستوى عالي لجودة حياة العمل". و من أجل فحص هذه الفرضية تمّ تحليل المتوسطات الحسابية كالتالي:

الجدول رقم (22): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور جودة حياة العمل

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
جودة حياة العمل	3,4668	0,4314	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss (الملحق 09)

يتضح من الجدول أنّ المتوسط الحسابي للمحور بلغ (3,4668) بدرجة موافقة متوسطة وهذا يدل على أن الكلية توفر مستوى متوسط لجودة حياة العمل، ومنه نرفض الفرضية الرئيسية الأولى: توفر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير مستوى عالي لجودة حياة العمل.

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

تنص الفرضية الرئيسية الثانية على أن: "يمارس أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير سلوكيات المواطنة التنظيمية بدرجة عالية"

من أجل فحص الفرضية الرئيسية الثانية تمّ تحليل المتوسطات الحسابية والقيمة الاحتمالية (sig)

الجدول رقم (23): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور سلوك المواطنة التنظيمية

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
سلوك المواطنة التنظيمية	4,0053	0,3558	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss (الملحق 09).

من خلال الجدول يتضح أن المتوسط الحسابي 4,0053 بدرجة موافقة مرتفعة، وهذا يدل على أن اساتذة الكلية يمارسون سلوكيات المواطنة التنظيمية بدرجة عالية. ومنه نقبل الفرضية الرئيسية الثانية: يمارس أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير سلوكيات المواطنة التنظيمية بدرجة عالية.

## الفرع الثالث: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تنص الفرضية الرئيسية الثالثة على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لإبعاد جودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل"

بعد التأكد من إمكانية تطبيق الاختبارات المعلمية و الانحدار سيتم اختبار فرضية الرئيسية للأثر كما يلي:

$H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لأبعاد جودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل.

$H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لأبعاد جودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل.

وقد كانت أهم نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد بين المتغير المستقل المتمثل في أبعاد جودة حياة

العمل والمتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية) متضمنة في الجدول التالي:

## الجدول رقم (24): نتائج اختبار الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية الثالثة وفرضياتها الفرعية

المتغير المستقل: جودة حياة العمل	قيمة beta	قيمة (t)	مستوى الدلالة
المشاركة في اتخاذ القرار	-0.440	-1.133	0.339
خصائص الوظيفة	-0.658	-1.889	0.155
الاستقرار والامان الوظيفي	-0.366	-0.859	0.453
ظروف العمل المادية	-0.027	-0.115	0.915
التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية	0.538	1.224	0.032
العلاقات الاجتماعية	0.772	2.404	0.036
R	0.939 <sup>a</sup>		
قيمة R <sup>2</sup>	0.882		
قيمة (F)	2.058		
مستوى الدلالة	.00158 <sup>b</sup>		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss (الملحق رقم 09).

من خلال الجدول (24) نلاحظ أن قيمة الدلالة الإحصائية ل (F) تساوي 0.0158 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,05. كما أن معامل التحديد بلغ  $R^2=0,882$  وهذا معناه أن جودة حياة العمل يفسر مانسبته 88.2% من التغير أو التباين الحاصل في سلوك المواطنة التنظيمية والنسبة الباقية تعود إلى عوامل أخرى، وهذا يعني أن النموذج ذو أهمية إحصائية.

ومنه: يمكن أن نستنتج أن الفرضية الرئيسية الثالثة التي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لأبعاد جودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل "مقبولة".

وتنتج من الفرضية الرئيسية الثالثة الفرضيات الفرعية التالية:

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى التابعة للفرضية الرئيسية الثالثة

تنص الفرضية الفرعية الأولى على ما يلي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده المشاركة في اتخاذ القرارات في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. ويمكن صياغتها كالآتي:

$H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبعده المشاركة في اتخاذ القرارات في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

$H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبعده المشاركة في اتخاذ القرارات في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

نلاحظ من الجدول رقم (24) أن قيمة الدلالة الإحصائية ل (T) الخاصة بالمشاركة في اتخاذ القرار تقدر ب 0,339 وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,05، كما أن قيمة بيتا تساوي (-0.440) وهي سالبة، ومنه وحسب قاعدة القرار فإننا نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية القائلة "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبعده المشاركة في اتخاذ القرارات في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير".

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية التابعة للفرضية الرئيسية الثالثة

تنص الفرضية الفرعية الثانية على ما يلي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبعء خصائص الوظيفة في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

ويمكن صياغتها كالآتي:

$H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبعء خصائص الوظيفة في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

$H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبعء خصائص الوظيفة في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

نلاحظ من الجدول رقم (24) أن قيمة الدلالة الاحصائية ل (T) الخاصة بخصائص الوظيفة تقدر ب 0,155 وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,05، كما أن قيمة بيتا تساوي (-0.658) وهي سالبة وحسب قاعدة القرار فإننا نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية القائلة: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبعء خصائص الوظيفة في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير".

ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة التابعة للفرضية الرئيسية الثالثة

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على ما يلي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبعء الاستقرار والأمان الوظيفي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

ويمكن صياغتها كالآتي:

$H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبعء الاستقرار والأمان الوظيفي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

$H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبعء الاستقرار والأمان الوظيفي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

نلاحظ من الجدول رقم(24) ان قيمة الدلالة الاحصائية ل (T) الخاصة ب الاستقرار والأمان الوظيفي تقدر ب 0,453 وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,05، وحسب قاعدة القرار فإننا نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية القائلة " : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) ل بعد الاستقرار والامان الوظيفي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير".

#### رابعا: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة التابعة للفرضية الرئيسية الثالثة

تنص الفرضية الفرعية الرابعة على مايلي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) ل بعد ظروف العمل المادية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير . ويمكن صياغتها كالآتي:

$H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) ل بعد ظروف العمل المادية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

$H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) ل بعد ظروف العمل المادية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

نلاحظ من الجدول رقم(24) أن قيمة الدلالة الاحصائية ل (T) الخاصة بظروف العمل المادية تقدر ب 0,915 وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,05، كما أن قيمة بيتا سالبة وتساوي (-0.027) وحسب قاعدة القرار فإننا نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية القائلة " : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) ل بعد ظروف العمل المادية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير".

#### خامسا: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة التابعة للفرضية الرئيسية الثالثة

تنص الفرضية الفرعية الخامسة على ما يلي: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) ل بعد التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير".

ويمكن صياغتها كالآتي:

$H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبعء التوازن بين الحياة الشخصية والحياة

العملية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

$H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبعء التوازن بين الحياة الشخصية والحياة

العملية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

نلاحظ من الجدول رقم (25) أن قيمة الدلالة الإحصائية ل (T) الخاصة التوازن بين الحياة الشخصية

والحياة العملية تقدر ب 0.032 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,05، وحسب قاعدة القرار

فإننا نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية القائلة: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى

الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبعء التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية

لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير".

سادسا: اختبار الفرضية الفرعية السادسة التابعة للفرضية الرئيسية الثالثة

تنص الفرضية الفرعية السادسة على ما يلي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبعء

العلاقات الاجتماعية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم

التسيير.

ويمكن صياغتها كالآتي:

$H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبعء العلاقات الاجتماعية في تعزيز سلوك

المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

$H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبعء العلاقات الاجتماعية في تعزيز سلوك

المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

نلاحظ من الجدول رقم (24) ان قيمة الدلالة الإحصائية ل (T) الخاصة العلاقات الاجتماعية و تقدر

ب 0,036 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,05، وحسب قاعدة القرار فإننا نقبل الفرضية

البديلة ونرفض الفرضية الصفرية القائلة: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ )

لبعء العلاقات الاجتماعية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير".

## خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل تقصي أثر جودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وكذلك الوقوف على واقع متغيرات الدراسة فيها والمتمثلة في ستة أبعاد لجودة حياة العمل تم اختيارها في ضوء الدراسات السابقة كمتغيرات مستقلة وهي: المشاركة في اتخاذ القرار، خصائص الوظيفة، الاستقرار والأمان الوظيفي، ظروف العمل المادية، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية والعلاقات الاجتماعية. والمتغير التابع والمتمثل في سلوك المواطنة التنظيمية، حيث تم تحليل بيانات 50 استمارة تم من خلالها التوصل إلى النتائج التالية:

- توفر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير مستوى متوسط لجودة حياة العمل بجامعة جيجل، وهذه النتيجة تنفي صحة الفرضية الأولى؛
- يمارس أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير سلوكيات المواطنة التنظيمية بدرجة عالية، وهذه النتيجة تثبت صحة الفرضية الثانية؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لأبعاد جودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل، وهذه النتيجة تثبت صحة الفرضية الثالثة. وحسب عينة الدراسة يعود هذا الأثر لبعدي العلاقات الاجتماعية والتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية في حين لا تأثير لبقية أبعاد جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية.



الخاتمة

من خلال هذا البحث حاولنا إبراز أثر جودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، وفي إطار الإجابة على الإشكالية المطروحة والبحث في مدى صحة الفرضيات التي انطلقت منها الدراسة، وبعد الاطلاع على الأدبيات المرتبطة بالموضوع من جهة ودراسة عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-جيجل -من جهة أخرى، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج، وفي ضوءها نقدم مجموعة من الاقتراحات:

### أولاً : نتائج الدراسة

لقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج النظرية والتطبيقية تتمثل فيما يلي:

#### 1. النتائج النظرية:

- الهدف من برامج جودة حياة العمل هو تحسين وتطوير بيئة العمل بصورة عامة؛
- تعمل جودة حياة العمل على تحقيق الأهداف التنظيمية وزيادة الفعالية والكفاءة التنظيمية؛
- تعمل جودة حياة العمل على إحداث التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية للأفراد؛
- لجودة حياة العمل أبعاد تركز عليها وتتمثل أهم هذه الأبعاد في المشاركة في اتخاذ القرار، خصائص الوظيفة، الاستقرار والأمان الوظيفي، ظروف العمل المادية، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية، العلاقات الاجتماعية؛
- سلوك المواطنة التنظيمية هو عبارة عن عمل تطوعي اختياري خارج عن مجال الحوافز والمكافآت؛
- يهدف سلوك المواطنة التنظيمية إلى تجسيد روح التعاون والتكافل داخل المنظمة وزيادة فعاليتها وتحقيق أهدافها واستمراريتها؛
- لسلوك المواطنة التنظيمية خمسة أبعاد وهي: الإيثار، المجاملة، وعي الضمير، الروح الرياضية، السلوك الحضاري.

- يعمل سلوك المواطنة التنظيمية على زيادة معدلات الأداء والإنتاجية على مستوى المنظمة؛

#### 2. النتائج التطبيقية:

من خلال الدراسة الميدانية التي تم إجراؤها بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على عينة من الأساتذة الدائمين للبحث في أثر جودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية تم التوصل إلى:

- جاء مستوى جودة حياة العمل بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة- جيجل -حسب إجابات عينة الدراسة بدرجة متوسطة، أما بالنسبة لدرجة الموافقة على أبعاد جودة حياة العمل فقد جاءت بالترتيب التالي:

- بعد خصائص الوظيفة بدرجة مرتفعة ؛
- بعد" التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية "بدرجة مرتفعة؛
- بعد العلاقات الاجتماعية بدرجة متوسطة،
- الاستقرار والأمان الوظيفي بدرجة متوسطة؛
- بعد" المشاركة في اتخاذ القرار "بدرجة متوسطة؛
- بعد" ظروف العمل المادية "بدرجة متوسطة.

وهذه النتيجة تنفي صحة الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على: "توفر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير مستوى عالي لجودة حياة العمل".

- جاء مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة- جيجل -بدرجة مرتفعة وفقا لمقياس الدراسة.

وهذه النتيجة تثبت صحة الفرضية الثانية التي تنص على: " يمارس أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير سلوكيات المواطنة التنظيمية بدرجة عالية".

- أظهرت نتائج الانحدار الخاصة باختبار الفرضية الرئيسية الثالثة انه:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  لأبعاد جودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة محمد الصديق بن يحي-جيجل.-

- أظهرت نتائج اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الثالثة ما يلي:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  لبعء المشاركة في اتخاذ القرار في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  لبعء خصائص الوظيفة في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  لبعء الاستقرار والأمان الوظيفي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  لبعء ظروف العمل المادية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  لبعء التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  لبعء العلاقات الاجتماعية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

### ثانياً: الاقتراحات

على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها يمكن تقديم بعض الاقتراحات للكلية كما يلي:

- الاهتمام بجودة حياة العمل للأساتذة من خلال توفير الأساليب اللازمة لتحقيق الأهداف وزيادة الفعالية في المنظمة؛
- الحرص على إشراك الأساتذة في اتخاذ القرارات خاصة تلك التي تمس أعمالهم داخل الكلية وتشجيعهم على ذلك لضمان تنفيذها وإشعارهم بالمسؤولية اتجاه تنفيذ هذه القرارات؛
- التخطيط الجيد لمختلف برامج الصحة والسلامة المهنية وما تتضمنه من توفير لمختلف الموارد المادية، التجهيزات والموارد البشرية لحماية الأساتذة والحفاظ على سلامتهم في مكان العمل واتخاذ الإجراءات المناسبة في سبيل ذلك؛
- تنظيم ندوات وملتقيات علمية من أجل توعية وتحسيس متخذي القرار والأساتذة بأهمية توافر بيئة العمل بمختلف أبعادها بخصائص وشروط نوعية، إضافة إلى توضيح كيفية الممارسة الصحيحة لتطبيق جودة حياة العمل مع تحديد واضح لمختلف الطرق والإمكانيات اللازمة لإنجاحها؛
- الحرص على وضع نظام للأجور يستجيب لمتطلبات ورغبات الأساتذة الجامعي؛
- عمل إدارة الكلية على تطبيق جودة حياة العمل بأبعدها لما لها أهمية على الكلية والأساتذة؛

- الحفاظ على درجة الممارسة المرتفعة لسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير والاستفادة منها في تطوير العمل وزيادة الإنتاجية؛
- العمل على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من خلال خلق بيئة تشجع السلوك التطوعي؛
- توجيه الأساتذة لممارسة سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تشجيعهم على تفادي المشاكل قبل وقوعها والحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المتعلقة بالعمل، والتغاضي عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل وكذلك متابعة التعليمات الداخلية للمؤسسة؛

### ثالثا: آفاق الدراسة

- يمكن اقتراح بعض المواضيع التي لها صلة بموضوع الدراسة والتي يمكن أن تكون عناوين لبحوث مستقبلية:
- أثر جودة حياة العمل على الالتزام التنظيمي؛ بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جيجل-
  - أثر جودة حياة العمل على ممارسات إدارة الموارد البشرية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جيجل-
  - مدى توفر أبعاد جودة حياة العمل في المؤسسات الجزائرية؛
  - دراسة مقارنة لجودة حياة العمل بين القطاع العام والخاص؛
  - دور سلوك المواطنة التنظيمية في اتخاذ القرار بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جيجل-
  - دراسة العلاقة بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة من خلال أبعاد أخرى غير التي اعتمدنا عليها؛

## قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1. الكتب:

1. ابن منظور الإفريقي المصري، لسان العرب، الطبعة الثانية، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، المجلد 15، بيروت، لبنان، 2008.
2. الجبوري حسين محمد جواد، منهجية البحث العلمي، مدخل بناء الممارسات البحثية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006 .
3. المغربي عبد الفتاح عبد الحميد، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، الطبعة الأولى، المكتبة العربية للنشر والتوزيع، مصر 2007.
4. العزاوي محمد عبد الوهاب، أنظمة إدارة الجودة والبيئة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
5. العميان محمود سليمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
6. القصاص مهدي محمد، الإحصاء والقياس الاجتماعي، جامعة المنصورة، مصر، 2007.
7. القاضي دلال، البياتي محمود، منهجية البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
8. بهلول لطيفة، عامرة ياسمين، أساليب ومناهج البحث العلمي بإتباع منهجية (IMRAD)، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2020.
9. جاد الرب سيد محمد، الاتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات الصحية، دار الفكر العربي، مصر، 2007.
10. جودة محفوظ، أساليب البحث العلمي في ميدان العلوم الإدارية، بدون طبعة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
11. عامر احمد، الإحصاء الوصفي التحليلي، بدون طبعة، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2007.
12. عبد الباقي صلاح الدين؛ السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 200.

## .II المقالات

1. هريکش مسعود، حديد مختار، أثر جودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بالسلك شبه الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحيى جيجل، مجلة دراسات - العدد الاقتصادي-، العدد2، المجلد 11، جامعة الأغواط 2020.
2. شنافي نوال، مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام التنظيمي، مجلة البحوث والدراسات التجارية، العدد01، المجلد5، 2021.
3. فهيري فاطنة، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية، مجلة البديل الاقتصادي، العدد2، المجلد 5، 2020.
4. نجيمي عيسى، التزام إدارة الموارد البشرية بأبعاد جودة حياة العمل كمطلب للتحكم في محركات التغيير - دراسة نظرية تحليلية، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد السابع، جامعة جيجل، الجزائر.
5. العزام زياد، أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية محافظة إربد بالأردن، مجلة دراسات العلوم الأردنية، العدد01، المجلد 42، 2015.
6. نجم نجيب عبد المجيد، كريم خولة صدر الدين، دور الثقافة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة شخصية تحليلية للآراء عينة من العاملين في مديرية بلدية تركوك، مجلة أدب الفراهيدي، المجلد 8، العدد 2، 2014.
7. برباوي كمال، سليمان إلياس، علاقة العدالة التنظيمية بسلوك المواطنة التنظيمية دراسة حالة نفضال بشار، مجلة أفاق العلوم، جامعة بشار، الجزائر، العدد 1، المجلد 08، 2017.
8. مناصرية رشيد، بن ختو فريد، سلوك المواطنة التنظيمية وأهمية تحسين أداء العاملين - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبليس وحدة ورقلة-، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 08، 2015.
9. بومنقار مراد، شلابي زهير، الأبعاد الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية -دراسة تحليلية نظرية-، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الأغواط، العدد 19، المجلد 5، 2016.



10. ابا زيد رياض، أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن، **مجلة جامعة النجاح للأبحاث والعلوم الإنسانية**، العدد 2، المجلد 24، 2010.
11. معمري حمزة، سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، **مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية**، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر العدد 14، 2014.
12. بن عودة مصطفى، أثر اتساق وتجانس القيم التنظيمية على محددات سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لآراء العاملين في عينة من مؤسسة دباغة الجلود بالجزائر، **مجلة البديل الاقتصادي**، العدد 1، المجلد 6، جامعة زيان عاشور الجلفة، 2018.
13. كرسنة أمينة، بوعطيط جلال الدين، العدالة التنظيمية ودورها في تنمية سلوك المواطن، **مجلة ضياء للبحوث النفسية والتربوية**، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، العدد 2، مجلد 1، 2021.
14. وادي لمين، جودة حياة العمل كمدخل الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة-دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الحجار - عنابة-، **مجلة دراسات وأبحاث**، مجلد 8، العدد 22، عنابة، 2009.
15. يلول أحمد، عيشة علة، أبعاد جودة الحياة وعلاقتها بالصحة النفسية لدى عينة من طلبة جامعة الجلفة، **مجلة حقائق الدراسات النفسية والاجتماعية**، العدد 2، جامعة الجلفة، الجزائر، 2016.
16. بوتاعة سليمة، رشيد سالم، تقييم أثر جودة حياة العمل على تنمية مهارات العاملين لمؤسستي سونغاز لإنتاج الكهرباء عنابة و بجاية، **مجلة دراسات العدد الاقتصادي**، المجلد 15، العدد 1، جامعة الأغواط 2018 .
17. حنيش صلاح الدين، الباوي محمد، علي عبد الرزاق، أثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطاقم الإداري العامل بمتشفى طب العيون .صداقة الجزائر كوبا بالوادي، **مجلة الباحث**، العدد 1، المجلد 19، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2019.
18. خليفة محمد أحمد علي، العلاقة بين الرضا الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية، **مجلة العلوم الاقتصادية**، المجلد 17، العدد 01، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2016.
19. ضيع مريم، بن كيجول محمد، قيم المواطنة لدى الأساتذة الجامعيين، **مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية**، جامعة زيان عاشور، العدد 03، المجلد 11، 2019.

20. ديوب أيمن حسين، عبد الرحمن نسرين، اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية على العاملين في جامعة دمشق، مجلة جامعة البحث، المجلد 39، العدد 3، 2017.

21. الفقي ادهم محمد رشدي، أثر جودة الحياة الوظيفية في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية بالتطبيق على البنوك الحكومية ، المجلة العلمية للدراسات التجارية و البيئية، العدد 3، المجلد 9، جامعة قناة السويس، مصر، 2018.

### III. الأطروحات والرسائل الجامعية

1. بوخمخ جنت، تقييم جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين بجامعة جيجل، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة جيجل، 2014.

2. الدبابسة إيمان محمد علي، دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة حياة الوظيفية للعاملين - رسالة ماجستير، القدس، فلسطين، 2017.

3. حرطاني أمينة، جودة الحياة لدى الأمهات وعلاقتها بالمشكلات السلوكية عند الأبناء (دراسة وصفية تحليلية في وجود بعض المتغيرات سن الأم، عمل الأم، المستوى العلمي)، مذكرة ماجستير في علم النفس الأسري، جامعة وهران، 2014.

4. البياري سمير سعيد، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام الوظيفي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2018.

5. ابو حميد هاشم عيسى عبد الرحمن، أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، غزة، 2017.

6. الشنطي نهاد عبد الرحمن، واقع الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل، دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والسكان، رسالة ماجستير، برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة، 2016.

7. ابو عودة محمود اسماعيل، اثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التمييز المؤسسي - دراسة تطبيقية على منظمات المجتمع المدني، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية ، غزة، 2018.

8. شلابي وليد ، دور الولاء في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من الموظفين لإدارة المحلية بولاية المسيلة، رسالة ماجستير في علم النفس، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2016.
9. حسون محمد ياسين، أثر النمط القيادي في سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة مقارنة بين المصاريف التجارية العامة والخاصة في سوريا، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، 2016.
10. لعور عاشور، التمكين النفسي وتأثيره على سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية، دراسة ميدانية بالمديرية لولاية سكيكدة، مذكرة ماجستير، جامعة سطيف، 2014.
11. شربي بشير، المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة، أطروحة دكتوراه في علم النفس والعمل، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة ورقلة، 2019.
12. حسني علياء، نوح علاء الدين، أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية، دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2013.
13. طحطوح عالية ابراهيم محمد، تأثير الأنماط القيادة الإدارية من سلوك المواطنة التنظيمية، مذكرة ماجستير، تخصص الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، 2016.
14. ودیعة حبة، العوامل المؤثرة في سلوكيات المواطنة التنظيمية لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية، دراسة ميدانية بمديرية الشؤون الاجتماعية، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة بسكرة، 2017.
15. السويطي شبلي إسماعيل مرشد، أثر جودة حياة العمل على الولاء التنظيمي في الوزارات الفلسطينية، أطروحة دكتوراه، جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا الخرطوم، السودان، 2016 .
16. نادر غنوة محمد، أثر الضغوط الوظيفية على المواطنة التنظيمية، دراسة مسحية على العاملين في المشافي العامة للساحل السوري، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة تشرين، سوريا، 2013.

17. ماضي خليل إسماعيل إبراهيم، جودة الحياة الوظيفية أثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين - دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية-، أطروحة دكتوراة ، جامعة قناة السويس، فلسطين ، 2014.
18. الهولي ساجدة جاسم، أسلوب المواطنة التنظيمية و علاقتها بالنمط القيادي وجودة أداء الإشراف والتوجيه للتربية البدنية بدولة الكويت،رسالة دكتوراه، جامعة حلوان، كلية التربية الرياضية للبنات، 2009.
19. مهيمن الزبيق بشير علي، الدور الوسيط للانغماس الوظيفي في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا، 2018.

#### ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1. Cp.carg.neetn munijal, preeter bonsal and aks hay kiriti signal, quality of work life an overview, **international journal of physical and social science**, vol 2,Issen 3,2012.
2. Guanling,The study on relationship between employee's senses of organizational justice and organization citizenship behavior in private enterprises, **energy procedia**, vol 05, 2011.
3. M. Swapna, Quality of work life metrics as appreciator of job satisfaction and organizationalcommitment: A studywithspecialreference to information technologyindustry, **méditerranean journal of social science**, vol6, N<sup>0</sup>07, india, may 2015.
4. M. S HayolAzril et al, Can quality of work life work performance among government Agriculture extension officers ?A case from Malaysia, **journal of social sciences**, vol 06, N<sup>0</sup>01, 2010.
5. Mohanty and Roth, influence of organization culture on organizational citizenship behavior Athree-sector study, **global journal of buseness research**, university burhampur, india, vol 03, N 0, 2012.

6. Nathan p.podsakoffet all, Individual and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors, a meta analyses, **journal of Applied py psychology**, vol 94, N01, 2009.
7. Nishad Nawaz & Anjali Margames, **The relationship between organizational citizenship behavior and team conflict, management and performance: the mediating effect of team organizational studies**, 2018.
8. Normala.Dand, Investigatin the relationship between quality of work lifeand organisationnel commitment amongstemployeesin malaysien firms, **international journal of businesses and management**, vols5, N<sup>0</sup>10, Malaysia, october 2010.
9. Olowook .e.i ,&Adeju won g.a, **development and validation of organizational citizenship behavior scale(ocbs) for the Nigerian coutext**. Scientific research publishing, n06;2015.
10. RochitaGanguly, quality of work life and job satisfaction of a group of university Employees, **Asian journal of management Research**, special issue N1,2011

الملاحق

## الملحق رقم (01): الاستبيان الأولي



قسم علوم التسيير  
السنة الثانية ماستر  
تخصص ادارة الموارد البشرية

جامعة محمد الصديق بن يحيى  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية  
وعلوم التسيير

## استبانة البحث

أستاذي الفاضل...، أستاذتي الفاضلة...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

في إطار انجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر في إدارة الموارد البشرية بعنوان "أثر جودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية-دراسة لعينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل-"، يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها، ولأهمية رأيكم نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة بدقة، بحيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، لذلك نرجو منكم أن تولوا هذه الاستبانة اهتمامكم، ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها. علما أن جميع البيانات الواردة في هذه الاستبانة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم حسن تعاونكم.

السنة الجامعية 2022\_2021

## المحور الأول: البيانات الشخصية

يرجى وضع علامة (x) أمام الإجابة الصحيحة:

1\_الجنس: ذكر  أنثى 2\_العمر: أقل من 30 سنة  30\_39 سنة 49\_40 سنة  50 فما فوق 3\_عدد سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات  5\_9 سنوات 14\_10 سنة  15 سنة فأكثر 4\_الحالة العائلية: أعزب  متزوج  أخرى 5\_الرتبة العلمية: أستاذ مساعد  أستاذ محاضر  أستاذ دكتور 

## المحور الثاني:

## أولاً: جودة حياة العمل

في ما يلي مجموعة من الفقرات وأمام كل فقرة خمس درجات للإجابة ، يرجى وضع إشارة (x) أمام الدرجة المتوافقة مع رأيك.

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>أولاً: المشاركة في اتخاذ القرار</b>						
01	توجد شفافية في كيفية صنع القرار على كافة المستويات المختلفة.					
02	لدي قدر مناسب من الحرية في أداء عملي.					
<b>ثانياً: الالتزام الوظيفي</b>						



					03	أُتبنى ثقافة وقيم الكلية و أَدافع عنها.
					04	أحرص على انجاز عملي في وقته المحدد.
<b>ثالثا: الاستقرار والأمان الوظيفي</b>						
					05	أشعر بالارتياح في عملي ولا تتوفر لدي رغبة مستقبلية في البحث عن فرصة عمل بديلة .
					06	توجد سياسة واضحة للأجور والعلاوات في الجامعة.
<b>أولا: ظروف العمل المادية</b>						
					07	توفر الكلية على عناصر الأمن والحماية من الأخطار المهنية في مكان العمل.
					08	تتوفر بالكلية الأجواء الهادئة والمريحة للأساتذة بعيدا عن القلق و الصراعات.
<b>ثانيا: التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية</b>						
					09	تقدم لي الجامعة خدمات اجتماعية متنوعة.
					10	يمكنني مغادرة مكان العمل عند حدوث أمر طارئ شخصي.
					11	أعتبر أن نظام الإجازات المعمول به مناسب وكافي .
<b>ثالثا: العلاقات الاجتماعية</b>						
					12	تعمل الكلية على تعزيز مبادئ الإخاء والتعاون بين الأساتذة.
					13	تساعدني مهنتي على زيادة علاقتي الاجتماعية.

### المحور الثالث: سلوك المواطنة التنظيمية

في ما يلي مجموعة من الفقرات وأمام كل فقرة خمس درجات للإجابة ، يرجى وضع إشارة (x) أمام الدرجة المتوافقة مع رأيك.

<b>أولا : الإيثار</b>						
					14	أساعد زملائي في المهام الموكلة إليهم.
					15	أضحي باهتماماتي الشخصية من أجل مصلحة

					العمل.
<b>ثانيا: المجاملة</b>					
					16 أستطيع المحافظة على علاقات جيدة مع زملائي في العمل.
					17 أحترم خصوصيات زملائي.
<b>ثالثا: وعي الضمير</b>					
					18 أتطوع للمسؤوليات الإضافية برحابة صدر..
					19 أخبر رئيسي مسبقا عندما لا أتمكن من الحضور الى العمل.
<b>رابعا: الروح الرياضية</b>					
					20 أتغاضى عن المضايقات البسيطة أثناء العمل.
					21 أتجنب تضخيم المشكلات التي تواجهني في العمل أكبر من حجمها الطبيعي.

أشكركم على حسن تعاونكم، واستجابتكم.

**الملحق رقم (02): قائمة الأساتذة المحكمين**

الجامعة	الكلية	اسم الأستاذ	الرقم
جامعة جيجل	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	مقراش فوزية	01
جامعة جيجل	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	عبد اللوش محمد	02
جامعة جيجل	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	جبيلي حسبية	03
جامعة جيجل	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	ادر مناد	04

الملحق رقم (03): الاستبيان النهائي



قسم علوم التسيير

السنة الثانية ماستر

تخصص ادارة الموارد البشرية

جامعة محمد الصديق بن يحيى

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير

**استبانة بحث**

أستاذتي الفاضلة،...أستاذي الفاضل...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

في اطار انجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر في إدارة الموارد البشرية بعنوان "أثر رجودة حياة العمل في تعزي زسلوك المواطنة التنظيمية-دراسة عينة من أساتذة كليةالعلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل-"،يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي تمتطويرها لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها، ولأهمية رأيكم نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة بدقة.علما أن جميع البيانات الواردة في هذه الاستبانة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

من إعداد الطالبتين:

- يحياوي فاطيمة الزهرة

- كنيوة فاطمة الزهراء

السنة الجامعية 2020\_2021

## المحور الأول: البيانات الشخصية

يرجى وضع علامة (x) أمام الإجابة الصحيحة:

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 فما فوق
3. عدد سنوات الأقدمية:
- أقل من 5 سنوات  من 5 إلى أقل من 10 سنوات
- من 10 إلى أقل من 15 سنة  15 سنة فأكثر
4. الحالة العائلية:
- أعزب (عزباء)  متزوج(ة)  أخرى
5. الرتبة الأكاديمية:
- أستاذ مساعد-ب-  أستاذ مساعد-أ-
- أستاذ محاضر-ب-  أستاذ محاضر-أ-
- أستاذ التعليم العالي

## المحور الثاني: جودة حياة العمل

يرجى وضع إشارة (x) أمام الدرجة الموافقة التي تعبر عن رأيك حول العبارة:

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>أولاً: المشاركة في اتخاذ القرار</b>						
01	توجد شفافية في كيفية صنع القرار على كافة المستويات المختلفة.					
02	توجد مشاركة فعلية في اتخاذ القرار داخل الكلية.					
03	لدي سلطة لاتخاذ القرارات المباشرة المرتبطة بوظيفتي.					
<b>ثانياً: خصائص الوظيفة</b>						
04	تتميز مهام الوظيفة الموكلة إلي بالوضوح.					
05	تتناسب المهام التي أقوم بها مع تخصصي.					
06	الحجم الساعي للعمل مناسب لوظيفتي.					
<b>ثالثاً: الاستقرار والأمان الوظيفي</b>						
07	أشعر بالارتياح في عملي لذا ليس رغبة للبحث عن عمل بديل مستقبلاً .					
08	توفر لي الجامعة فرص عادلة ومناسبة للتقدم والترقية في وظيفتي.					
09	توفر الجامعة تعويضات وتأمينات اللازمة في حالة التعرض لحوادث العمل.					
<b>رابعاً: ظروف العمل المادية</b>						
10	تتوفر الكلية على عناصر الأمن من الأخطار المهنية .					
11	الإضاءة والتهوية في مكان العمل مناسبة.					
12	تطبق الجامعة نظام مكافأة جيد.					
13	الأجر الذي أتحصل عليه يتناسب مع احتياجات الشخصية.					
<b>خامساً: التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية</b>						
14	يتناسب توقيت عملي مع ظروف الشخصية.					
15	يمكنني مغادرة مكان العمل عند حدوث أمر شخصي طارئ.					
16	أعتبر أن نظام العطل المعمول به مناسب لقضاء وقت مع أسرتي .					
<b>سادساً: العلاقات الاجتماعية</b>						
17	تعمل الكلية على تعزيز مبادئ الإخاء بين الأساتذة.					
18	ترتبطني بزيمائتي في العمل علاقات جيدة تتعدى حدود مكان العمل.					
19	أشعر بحرية الاتصال مع الأساتذة في كليتي.					

## المحور الثالث: سلوك المواطنة التنظيمية

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>أولا : الإيثار</b>						
20	أساعد زملائي في المهام الموكلة إليهم.					
21	أضحي باهتماماتي الشخصية من أجل مصلحة العمل.					
22	أقوم بتقديم التشجيع والدعم لزملائي في العمل عند مواجهتهم صعوبات.					
<b>ثانيا:المجاملة</b>						
23	أستطيع المحافظة على علاقات جيدة مع زملائي في العمل.					
24	أحترم خصوصيات زملائي الآخرين.					
25	أساهم في حل الصراعات وسوء الفهم التي قد تنشأ بين زملائي.					
<b>ثالثا:وعي الضمير</b>						
26	أنتوع للمسؤوليات الإضافية لتحسين العمل.					
27	أخبر رئيسي مسبقا عندما لا أتمكن من الحضور الى العمل.					
28	أحرص على إكمال عملي بالرغم من انتهاء دوامي.					
<b>رابعا:الروح الرياضية</b>						
29	أتغاضى عن المضايقات البسيطة أثناء العمل.					
30	أتجنب تضخيم المشكلات التي تواجهني في العمل .					
31	أقبل كل نقد بناء موجه لي من طرف زملائي.					
<b>خامسا السلوك الحضاري</b>						
32	أؤدي عملي بصورة تحافظ على سمعة الكلية.					
33	أقدم اقتراحات لتحسين طرق العمل في الكلية.					
34	أحرص على حضور اللقاءات والاجتماعات التي تعقدها الكلية.					

شكرا على حسن تعاونكم

## الملاحق رقم (04):الصدق البنائي لأداة الدراسة

## معاملات الارتباط بيرسون person لفقرات بعد "المشاركة في اتخاذ القرار" بالدرجة الكلية للبعد

	توجد شفافية في كيفية صنع القرار على كافة المستويات المختلفة في الكلية	توجد مشاركة فعليه في اتخاذ القرار داخل الكلية	لدي سلطة لاتخاذ القرار انا لمباشرة المر تبطة بوظيفتي	المشاركة في اتخاذ القرار
Corrélacion de Pearson	1	.657**	.359*	.885**
Sig. (bilatérale)		.000	.010	.000
N	50	50	50	50
Corrélacion de Pearson	.657**	1	.253	.813**
Sig. (bilatérale)	.000		.076	.000
N	50	50	50	50
Corrélacion de Pearson	.359*	.253	1	.652**
Sig. (bilatérale)	.010	.076		.000
N	50	50	50	50
Corrélacion de Pearson	.885**	.813**	.652**	1
Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	
N	50	50	50	50

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

\* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

## معاملات الارتباط بيرسون person لفقرات بعد "خصائص الوظيفة" بالدرجة الكلية للبعد

	تميز مهام الوظيفة اليبالوضوح	تناسب المهام التي أقوم بمهام عتصصي	الحجم الساعيل العمل مناسب لوظيفتي	خصائص الوظيفة
Corrélacion de Pearson	1	.241	.285*	.665**
Sig. (bilatérale)		.095	.047	.000
N	49	49	49	49
Corrélacion de Pearson	.241	1	.082	.693**
Sig. (bilatérale)	.095		.573	.000
N	49	50	50	50
Corrélacion de Pearson	.285*	.082	1	.682**
Sig. (bilatérale)	.047	.573		.000
N	49	50	50	50
Corrélacion de Pearson	.665**	.693**	.682**	1
Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	
N	49	50	50	50

\* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

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

معاملات الارتباط بيرسون person لفقرات بعد "الاستقرار والامان الوظيفي" بالدرجة الكلية للبعد

	أشعر بالارتياح في عملي إذ لا يسر غيبة للبحث عن عمل بد يلمستقبلا	توفر لي الجامعة فرصا عادلة ومناسبة للتقدم والترقية في وظيفتي	توفر الجامعة تعويضاتواتأ مينااتاللاز مة في حاله التعر ضلحوادثالعمل	الاستقرار_والأمان_الو ظيفي
Corrélacion de Pearson	1	.491**	.184	.725**
أشعر بالارتياح في عملي إذ لا يسر غيبة للبحث عن عمل بد يلمستقبلا				
Sig. (bilatérale)		.000	.200	.000
N	50	50	50	50
Corrélacion de Pearson	.491**	1	.516**	.873**
توفر لي الجامعة فرصا عادلة ومناسبة للتقدم والترقية في وظيفتي				
Sig. (bilatérale)	.000		.000	.000
N	50	50	50	50
Corrélacion de Pearson	.184	.516**	1	.722**
توفر الجامعة تعويضاتواتأ مينااتاللاز مة في حاله التعر ضلحوادثالعمل				
Sig. (bilatérale)	.200	.000		.000
N	50	50	50	50
Corrélacion de Pearson	.725**	.873**	.722**	1
الاستقرار_والأمان_الوظيفي				
Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	
N	50	50	50	50

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

معاملات الارتباط بيرسون person لفقرات بعد "ظروف العمل المادية" بالدرجة الكلية للبعد

	تنوفر الكلية علعناصر الأمننا لأخطار المهنية	الاضاءةو التهوية فيمك انالعملمناسبة	تطبقالجامعةنظاممكا فأةجي	الأجر الذيأتحصلعليه يتناسبمعاحتياجاتالشخصية	ظروف_العمل_الما دية
Corrélacion de Pearson	1	.555**	.335*	.201	.721**
تنوفر الكلية علعناصر الأمننا لأخطار المهنية					
Sig. (bilatérale)		.000	.017	.161	.000
N	50	50	50	50	50
Corrélacion de Pearson	.555**	1	.285*	.152	.715**
الاضاءةو التهوية فيمك انالعملمناسبة					
Sig. (bilatérale)	.000		.045	.293	.000
N	50	50	50	50	50
Corrélacion de Pearson	.335*	.285*	1	.599**	.757**
تطبقالجامعةنظاممكا فأةجي					
Sig. (bilatérale)	.017	.045		.000	.000
N	50	50	50	50	50
Corrélacion de Pearson	.201	.152	.599**	1	.677**
الأجر الذيأتحصلعليه يتناسبمعاحتياجات الشخصية					
Sig. (bilatérale)	.161	.293	.000		.000
N	50	50	50	50	50



Corrélacion de Pearson	.721**	.715**	.757**	.677**	1
ظروف العمل المادية Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	
N	50	50	50	50	50

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

\* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

### معاملات الارتباط بيرسون person لفقرات بعد "التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية" بالدرجة الكلية للبعد

	يتناسبون في تعاملهم مع ظروفها لشخصية	يمكنهم مغادرة مكان العمل عند حدوث أمر شخصي طارئ	أعتبر أن نظام العطل المعمول بهم مناسب لقضاء وقتهم بأسرّة ي	التوازن بين الحياة الش خصية والعملية
Corrélacion de Pearson	1	.379**	.546**	.725*
يتناسبون في تعاملهم مع ظروفها لشخصية Sig. (bilatérale)		.007	.000	.018
N	50	50	50	10
Corrélacion de Pearson	.379**	1	.331*	.902**
يمكنهم مغادرة مكان العمل عند حدوث أمر شخصي طارئ Sig. (bilatérale)	.007		.019	.000
N	50	50	50	10
Corrélacion de Pearson	.546**	.331*	1	.690*
أعتبر أن نظام العطل المعمول بهم مناسب لقضاء وقتهم أسرّتي Sig. (bilatérale)	.000	.019		.027
N	50	50	50	10
Corrélacion de Pearson	.725*	.902**	.690*	1
التوازن بين الحياة الشخصية والعملية Sig. (bilatérale)	.018	.000	.027	
N	10	10	10	10

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

\* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

### معاملات الارتباط بيرسون person لفقرات بعد "العلاقات الاجتماعية" بالدرجة الكلية للبعد

	تعمل الكلية على تعزيز مباد الإخاء بين الأساتذة	تربطني بزملائهم في العمل اتجدة وتتعد حدود مكان العمل ل	أشعر بحرية الاتصال مع أساتذة في كليتي	العلاقات الاجتماعية
Corrélacion de Pearson	1	.505**	.519**	.832**
تعمل الكلية على تعزيز مباد الإخاء بين الأساتذة Sig. (bilatérale)		.000	.000	.000
N	50	50	50	50
Corrélacion de Pearson	.505**	1	.586**	.835**
تربطني بزملائهم في العمل اتجدة وتتعد حدود العمل Sig. (bilatérale)	.000		.000	.000
N	50	50	50	50
Corrélacion de Pearson	.519**	.586**	1	.825**
أشعر بحرية الاتصال مع أساتذة في كليتي Sig. (bilatérale)	.000	.000		.000

N	50	50	50	50
Corrélation de Pearson	.832**	.835**	.825**	1
العلاقات_الاجتماعية Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	
N	50	50	50	50

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

### الملحق رقم (05): نتائج معامل الثبات ألفا كرونباخ

معامل الثبات لمحور جودة حياة العمل

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.785	20

معامل الثبات لمحور سلوك المواطنة التنظيمية

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.809	16

معامل الثبات لمحور جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.809	16

## الملحق رقم (06): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistique	ddl	Signification	Statistique	ddl	Signification
التنظيمية_المواطنة_سلوك	.108	50	.198	.967	50	.167
العمل_حياة_جودة	.057	50	.200*	.988	50	.886
الكلية	.071	50	.200*	.981	50	.577

\*. Il s'agit d'une borne inférieure de la signification réelle.

a. Correction de signification de Lilliefors

## الملحق رقم (07): نتائج توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

## الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	32	64.0	64.0	64.0
انثى	18	36.0	36.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

## العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 30 سنة	4	8.0	8.0	8.0
من 30 إلى 40 سنة	34	68.0	68.0	76.0
من 40 إلى 50 سنة	12	24.0	24.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

## عدد سنوات الأقدمية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 5 سنوات	9	18.0	18.0	18.0
من 5 إلى 10 سنوات	22	44.0	44.0	62.0
من 10 إلى 15 سنة	17	34.0	34.0	96.0
15 سنة فأكثر	2	4.0	4.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

## الحالة\_العائلية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أعزب(عزباء)	17	34.0	34.0	34.0
متزوج(ة)	33	66.0	66.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

## الرتبة\_الأكاديمية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أستاذ مساعد-ب-	8	16.0	16.0	16.0
أستاذ مساعد-أ-	13	26.0	26.0	42.0
أستاذ محاضر-ب-	13	26.0	26.0	68.0
أستاذ محاضر-أ-	16	32.0	32.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

الملحق رقم (08): نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد ومحاو الدراسة (جودة حياة العمل

## وسلوك المواطنة التنظيمية)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء المشاركة في اتخاذ القرار

## Statistiques

	المشاركة_في_اتخاذ_القرار	لديسلطة لاتخاذالقرار اتالا مباشرة المرتبطةبوظيفة	توجد مشاركةتفعليةفياتخاذالقرار داخلالكلية	توجد شفافيةفيكيفيةصنعالقرار علنكافةالمستوياتالكلية
N	50	50	50	50
N	0	0	0	0
Moyenne	3.1800	3.74	2.94	2.86
Ecart-type	.89141	1.006	1.058	1.309
Minimum	1.67	1	1	1
Maximum	4.67	6	5	5

## المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده خصائص الوظيفة

Statistiques					
		تتميز مهام الوظيفة البيبالو ضوح	تناسب المهام التي أقوم بمهام عخصصي	الحجم الساعيل لعمل مناسب وظيفتي	خصائص الوظيفة
N	Valide	49	50	50	50
	Manquante	1	0	0	0
Moyenne		4.24	4.16	4.02	4.1400
Ecart-type		.596	.866	.820	.51767
Minimum		2	1	2	2.67
Maximum		5	5	5	5.00

## المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده الاستقرار والأمان الوظيفي

Statistiques					
		أشعر بالار تياح في عمل ليذا ليس غبة للبحر عن عمل بديلم ستقبلا	توفر لي بالجامعة فقر صعدا فو مناسبة للتقدمو الترقية يوظيفتي	توفر الجامعة تعويضات توتأ مينات الازمة في حالة التعر ضلحو ادث العمل	الاستقرار والأمان الو ظيفي
N	Valide	50	50	50	50
	Manquante	0	0	0	0
Moyenne		3.86	3.42	3.18	3.4867
Ecart-type		1.088	1.144	1.044	.84706
Minimum		1	1	1	1.00
Maximum		5	5	5	5.00

## المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده ظروف العمل المادية

Statistiques						
		تتوفر الكلية علم عناصر الأ منمنا لأخطار المهنية	الاضاءة أو التهوية في مكانا عمل مناسبة	تطبيق الجامعة نظام مكافأة جي	الأجر الذي أتحصل عليه يتنا سبمعا احتياجات الشخصية	ظروف العمل المادية
N	Valide	50	50	50	50	50
	Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne		2.94	2.90	2.62	2.44	2.7250
Ecart-type		1.018	1.216	1.008	1.128	.78287
Minimum		1	1	1	1	1.25
Maximum		5	4	5	5	4.25

## المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية

Statistiques

		بتناسبتي قيتعمليمعظرو فيالشد خصية	يمكنني مغادرة مكان العمل عند دو تأمر شخصي طارئ	أعتبر أن نظام العطل المعمول بهناسب لقضاء وقت مع أسر تي	التوازن بين الحياة الشد صيتو العملية
N	Valide	50	50	50	10
	Manquante	0	0	0	40
Moyenne		3.70	3.84	4.06	3.9333
Ecart-type		.909	.866	.818	.49191
Minimum		1	1	2	3.00
Maximum		5	5	5	5.00

## المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء العلاقات الاجتماعية

Statistiques

		تعمل الكلية علنتعز يز مبادنا الإخاء بين الأساتذة	تربطني بزملائي في العمل علاقات جديدة تتعد حدود مكان العمل	أشعر بحرية الاتصال مع الأساتذة في كلتي	العلاقات الاجتماعية
N	Valide	50	50	50	50
	Manquante	0	0	0	0
Moyenne		3.26	3.82	3.88	3.6533
Ecart-type		1.046	.941	.849	.78524
Minimum		1	1	1	1.00
Maximum		5	5	5	4.67

## المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور جودة حياة العمل

Statistiques

		المشاركة في اتخا ذ القرار	خصائص الوظيفة	الاستقرار والأمان الو ظيفي	ظروف العمل المادية	التوازن بين الحياة الشخصية والعملية	العلاقات الاجتماعية ة	جودة حياة العمل
N	Valide	50	50	50	50	10	50	50
	Manquante	0	0	0	0	40	0	0
Moyenne		3.1800	4.1400	3.4867	2.7250	3.9333	3.6533	3.4668
Ecart-type		.89141	.51767	.84706	.78287	.49191	.78524	.43149

Minimum	1.67	2.67	1.00	1.25	3.00	1.00	2.37
Maximum	4.67	5.00	5.00	4.25	5.00	4.67	4.32

متوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور سلوك المواطنة التنظيمية

Statistiques

	سلوك_المواطنة_التنظيمية	أحصد_الاجتماعات	أقدا_اللقاءات	أوديع_الاجتماعات	أقبل_اللقاءات	أجنب_اللقاءات	أغاض_اللقاءات	أحرص_اللقاءات	أخبر_اللقاءات	أطو_اللقاءات	أساهم_اللقاءات	أحترم_اللقاءات	أستطيع_اللقاءات	أقوم_بالتقديم	أضد_المهام	أساعد_المهام
Valide	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3.88	3.58	4.02	4.26	4.48	3.74	3.52	4.52	4.14	3.76	4.08	4.04	4.36	3.80	3.90	4.053
Ecart-type	.594	.950	.654	.487	.646	.694	.909	.646	.700	.822	.566	.570	.485	.948	.839	.35580
Minimum	2	1	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	4	1	1	2.93
Maximum	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00

## الملاحق رقم (09): نتائج اختبار فرضيات الدراسة

## نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

## Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
جودة حياة العمل	50	3.4668	.43149	.06102

## Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
جودة حياة العمل	7.649	49	.000	.46678	.3442	.5894

## نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

## Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
سلوك المواطنة التنظيمية	50	4.0053	.35580	.05032

## Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
التنظيمية المواطنة سلوك	19.980	49	.000	1.00533	.9042	1.1065

## نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة وفرضياتها الفرعية

## Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.939 <sup>a</sup>	.882	.646	.18156



ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	.255	1	.255	2.058	.00158 <sup>b</sup>
1 Résidu	5.948	48	.124		
Total	6.203	49			

a. Variable dépendante : التنظيمية\_المواطنة\_سلوك

b. Valeurs prédites : (constantes), العمل\_حياة\_جودة,

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	3.139	.801		3.919	.030
المشاركة_في_اتخاذ_القرار	-.139	.122	-.440	-1.133	.339
خصائص_الوظيفة	-.421	.223	-.658	-1.889	.155
1 الاستقرار_والأمان_الوظيفي	-.108	.125	-.366	-.859	.453
ظروف_العمل_المادية	-.011	.094	-.027	-.115	.915
التوازن_بين_الحياة_الشخصية_والعملية	.333	.268	.538	1.244	.032
العلاقات_الاجتماعية	.537	.223	.772	2.404	.036

سلوك\_المواطنة\_التنظيمية. Variable dépendante :