



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون تيارت
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر الطور الثاني ل.م.د.
في علم الاجتماع تنظيم وعمل موسومة بـ

جودة الحياة المهنية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية
-دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة ابن خلدون -تيارت-

تحت إشراف:

أ. / خليفة محمد

من اعداد الطالب (ة):

ط. / داودي شيماء

ط. / شقلالة شهيناز

أمام لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	الأستاذ (ة)
رئيسا	أستاذ محاضر	هيشور محمد لمين
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر -أ-	خليفة محمد
مناقشا	أستاذ محاضر -أ-	زيان عبد الوهاب

السنة الجامعية: 2023 - 2024

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين جودة الحياة المهنية وسلوك المواطنة التنظيمية، انطلقت الدراسة من إشكالية مفادها: "العلاقة بين جودة الحياة المهنية وسلوك المواطنة التنظيمية؟"، طبقت الدراسة على عينة من أساتذة وإداريين من كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقسم علم الاجتماع جامعة ابن خلدون - تيارت -، اعتمدنا في دراستنا على اداة الاستبيان، بتطبيق المنهج الوصفي، وخلصت دراستنا بمجموعة من النتائج أهمها:

- توجد علاقة بين ظروف العمل وسلوك المواطنة التنظيمي لدى الأساتذة والإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع جامعة ابن خلدون تيارت.
- توجد علاقة بين العلاقات الإجتماعية وسلوك المواطنة التنظيمي لدى الأساتذة والإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع جامعة ابن خلدون تيارت.
- توجد علاقة بين الأجور - المكافآت وسلوك المواطنة التنظيمي لدى الأساتذة والإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع جامعة ابن خلدون تيارت.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة، الجودة المهنية، سلوك المواطنة، المواطنة التنظيمية، جامعة ابن خلدون.

Abstarct:

The study aimed to find out the relationship between the quality of professional life and organizational citizenship behavior. The study started from the problem: "What is the relationship between the quality of professional life and organizational citizenship behavior?" The study was applied to a sample of professors and administrators from the College of Humanities and Social Sciences, Department of Sociology, Ibn Khaldun University - Tiaret - In our study, we relied on the questionnaire tool, applying the descriptive approach, and our study concluded with a set of results, the most important of which are:

- There is a relationship between working conditions and organizational citizenship behavior among professors and administrators at the Faculty of Humanities and Social Sciences, Department of Sociology, Ibn Khaldun University, Tiaret.

-There is a relationship between social relations and organizational citizenship behavior among professors and administrators at the Faculty of Humanities and Social Sciences, Department of Sociology, Ibn Khaldun University, Tiaret.

-There is a relationship between wages - rewards and organizational citizenship behavior among professors and administrators at the Faculty of Humanities and Social Sciences, Department of Sociology, Ibn Khaldun University, Tiaret.

Keywords: quality of life, professional quality, citizenship behavior, organizational citizenship, Ibn Khaldun University.

شكر و عرفان

الحمد لله على جزييل فضله وكثير عطائه فله الحمد أولا وأخيرا والصلاة
والسلام على إمام الهدى والوئام سيدنا محمد وعلى آله الكرام
نشكر الله القدير على توفيقه لإنجاز هذا البحث فهو الأحق بالشكر
والحمد

كما نتقدم بالشكر إلى أستاذنا المشرف "خليفة محمد" على إرشاداته
القيمة وتوجيهاته الحكيمة طيلة فترة انجاز هذه المذكرة
والشكر الموصول إلى أعضاء لجنة المناقشة الذين سيقومون بإثراء
المذكرة بتوجيهاتهم وإرشاداتهم القيمة وقبول مناقشتها
كما نتقدم بالشكر الخاص إلى رئيس قسم علم الاجتماع "كرطالي نور
الدين"

وإلى كل أساتذتنا الكرام على مجهوداتهم الجبارة وتوجيهاتهم السديدة
ونشكر كل من قدم لنا يد المساعدة أثناء إنجاز هذا العمل

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي وعملي هذا

إلى جدي وجدتي أعز الناس على قلبي، لكل ما قدماه لي منذ صغري فقد كانوا خير
سند وعون لي أطل الله في عمرهما وأمدهما بالصحة والعافية
إلى والدتي التي ضحت بالغالي والنفيس من أجل تربيتي والتي دعمتني طيلة مشواري

الدراسي

إلى والدي الذي عوضني عن فراق السنين وأدخل البهجة إلى قلبي بلقائه

إلى أختي الصغيرة وبهجة عائلتنا "ملك"

إلى خالتي الغالية وبراعمها الصغار "سهام، نادية، عبد الحق"

إلى جميع أفراد عائلتي كبيرا وصغيرا

إلى رفيقة الصغر وصاحبة الكبر وزميلة الجامعة "شيماء"

شهباز

إهداء

أهدي ثمرة جهدي وعملي المتواضع هذا إلى روح أختي الطاهرة التي فارقتنا في
ريعان شبابها تغمدها المولى عز وجل برحمته الواسعة
إلى والدي الكريمين اللذين كان لي خير سند وعون طيلة مشواري الدراسي فحفظهم
الباري جل وعلى
إلى جدي وجدتي أطال الله في عمرهما وأمدهما بالصحة والعافية
إلى من وهبني الله نعمة وجودهم في الحياة وشد عضدي بهم
إلى إخوتي وأخواتي
إلى براعم العائلة رميساء، محمد، عيسى جود
إلى زوج أختي "أحمد"
إلى من جمعتني بها روابط صداقة الطفولة ومقاعد الدراسة ومدرجات الجامعة
صديقتي شهيناز

شيماء

ملخص الدراسة أ

شكر وتقدير

الإهداء

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

مقدمة أ

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

1. الإشكالية: 3

2. الفرضيات: 4

3. أسباب اختيار الموضوع: 4

4. أهمية الدراسة: 5

5. أهداف الدراسة: 5

6 مفاهيم الدراسة : 5

7. الدراسات السابقة 7

الفصل الثاني: جودة الحياة المهنية

تمهيد 18

1. الخلفية التاريخية لجودة الحياة المهنية 19

2. مفهوم جودة الحياة المهنية 20

3. أهمية جودة الحياة المهنية 20

4. أهداف جودة الحياة المهنية: 21

5. خصائص وأبعاد جودة الحياة المهنية 22

6. المراحل الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية 26

7. برامج وأساليب تحسين جودة الحياة المهنية 27

8. قياس جودة الحياة المهنية: 29

9. معوقات تطبيق جودة الحياة المهنية: 31

33 خلاصة الفصل:

الفصل الثالث: سلوك المواطنة التنظيمية

35 تمهيد

36 1. نشأة سلوك المواطنة التنظيمية:

37 2. مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

39 3. خصائص سلوك المواطنة التنظيمية:

39 4. أهمية سلوك المواطنة التنظيمية:

41 5. أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

43 6. أنماط سلوك المواطنة التنظيمية:

44 7. المداخل سلوك المواطنة التنظيمية:

45 8. معوقات سلوك المواطنة التنظيمية:

47 خلاصة

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

49 1- مجالات الدراسة

51 2- منهج الدراسة

52 3- أدوات الدراسة

52 4- مجتمع وعينة الدراسة

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

58 1- عرض نتائج الفرضيات

58 1-1- عرض نتائج الفرضية الأولى

62 1-2- عرض نتائج الفرضية الثانية

67 1-3- عرض نتائج الفرضية الثالثة

79 2- مناقشة نتائج الفرضيات

79 2-1- مناقشة نتائج الفرضية الأولى

80 2-2- مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

83 3- مناقشة الفرضية العامة:

83 4- استنتاج عام

83 5- اقتراحات

86 خاتمة

87 قائمة المراجع

..... الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
54	يوضح متغير الجنس	1.
53	يوضح الحالة العائلية :	2.
55	يوضح مكان الإقامة	3.
54	يوضح المؤهل العلمي	4.
55	يوضح نوع المهنة	5.
55	يوضح الخبرة المهنية: 56	6.
58	يوضح توفير الادارة الكلية اجهزة التدفئة و التهوية وتكييف الهواء في اماكن العمل	7.
58	يوضح توفير ادارة الكلية شروط النظافة في اماكن العمل	8.
59	يوضح اهتمام الكلية بسلامة و امن الموظفين	9.
60	يوضح توفير الكلية اجهزة مساعدة على التدريس	10
60	يوضح توفير الكلية أجواء هادئة و مريحة للأساتذة والموظفين	11
62	يوضح عمل الكلية على تعزيز مبادئ الإخاء والتعاون بين الموظفين	12
62	يوضح القدرة على التفاعل والإتصال مع كافة الزملاء في العمل	13
64	هناك تشجيع للعمل الجماعي من طرف الإدارة	14
65	يوضح تبادل الموظفون في العمل الزيارات الاجتماعية في الكثير من المناسبات	15
66	يوضح علاقة التقدير والإحترام المتبادل بين المرؤوسين والموظفين في الكلية	16
66	يوضح الأجر التقاضى وتلبية الإحتياجات والمتطلبات	17
68	يوضح صب الأجور في وقتها دون تأخير	18
69	يوضح ما إذا كانت المردودية المالية المقدمة من طرف الكلية كافية	19

69	يوضح الحرص على تقديم الإعانات والإكراميات في المناسبات	20
69	يوضح توزيع المكافآت على أسس عادلة	21
72	يوضح المبادرة في القيام بندوات وملتقيات وطنية ودولية	22
72	يوضح الساهمة في حل مشاكل وصراعات بين زملاء العمل	23
73	يوضح احترام حقوق الآخرين في العمل	24
74	يوضح تقبل النقد من طرف زملائي في العمل	25
74	يوضح الحرص على عدم الانقطاع عن العمل إلا لضرورة القصوى	26
76	يوضح المواظبة على الحضور على الاجتماعات التي تعقدها الكلية	27
77	يوضح الحرص على الإطلاع على الإعلانات والمنشورات التي تصدر عن الكلية	28

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
25	أبعاد جودة الحياة المهنية	.1
26	المراحل الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية:	.2
29	نموذج يبين أساليب Chandran لتحسين جودة الحياة الوظيفية	.3

مقدمة

يعيش العالم اليوم جملة من التطورات والتغيرات التي لم يعيشها من قبل على كافة المجالات والأصعدة وهذا ما جعل المنظمات المهنية مطالبة بمواكبة هذا التطور والسعي إليه، وهو ما ألزمها جملة من التحديات التي يجب أن تعمل من أجل تنميتها في مختلف مواردها المادية والبشرية، وبما أن العنصر البشري يعد رائد النهضة والعامل الأساسي في تطوير و تصير أي منظمة و رفع آدائها وكفاءتها والحفاظ عليها بل وجعلها في المراتب الأولى، فإن الاهتمام وأضحى ضرورة ملحة في أي مجال من المجالات المهنية.

-إن الاهتمام بالعنصر البشري ، وتوفير جو ملائم وبيئة عمل مريحة ومناسبة تجعله أكثر استقراراً و عطاءً إذ تعتبر جودة الحياة المهنية سببا في تطور و ازدهار أي منظمة ويعد هذا الموضوع من أهم المواضيع الإدارية في إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، فما سعت الإدارة إلى الاهتمام بالعنصر البشري على كافة الأصعدة، وعملت على رفع روحه المعنوية، فإنها ترقى بمستواها و أدائها بل وتصبح رائدة في مجالها فالمؤسسات التي يتمتع أفرادها. بجودة الحياة الوظيفية تحقق أداء مهنيًا عاليًا وإنتاجًا مميّزًا. وذلك للانعكاس الإيجابي الذي يترتب على الاهتمام بشؤون الموظف وخلق جو عمل مناسب و مريح لكافة العمال والموظفين. وهذا ما يعرف بسلوك المواطنة التنظيمية حيث يعتبر وتجسيد التفاعل والتكامل الإيجابي بين المنظمة والعاملين بها مطلبًا حثيثًا على جميع المنظمات العمل على توفيره. وذلك من أجل الاستفادة من الانعكاسات الإيجابية على الأفراد والجماعات وعلى المجتمع ككل.

-وقمنا بتقسيم هاته الدراسة إلى أربعة فصول أولها الفصل المنهجي وتناولنا فيه كل من إشكالية الدراسة، فرضياتها أهميتها أهدافها، وتطرقنا إلى الدراسات السابقة.

-وتناولنا في الفصل الثاني جودة الحياة المهنية حيث وضحنا الخلفية التاريخية لها، مفهومها وأهميتها وأهدافها من ثم خصائصها و أبعادها و مراحلها وبرامج وأساليب لتحسينها براجمها وأخيرا سنتناول طرق قياسها ومعوقاتها. أما الفصل الثالث فجاء بعنوان سلوك المواطنة التنظيمية حيث سلطنا الضوء على نشأته ومفهومه وخصائصه وتفصيل أنماطه ومدخله وأبعاده وأخيرا معيقاته.

-و تطرقنا في الفصل الرابع لجانب الميداني من الدراسة حيث قمنا بجمع للبيانات و تحليل المعطيات بالإستخدام الإستهيبان و برنامج الحزم الإحصائي SPSS.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

1. الإشكالية

2. الفرضيات

3. أسباب اختيار الموضوع

4. أهمية الدراسة

5. أهداف الدراسة

6. أهداف الدراسة

7. الدراسات السابقة

1. الإشكالية:

تشهد الجامعات الجزائرية تغيرا ملحوظا على كافة أنظمتها وأنساقها وفروعها خاصة في الآونة الأخيرة بعد رقمنة القطاع على المستوى الإداري و البيداغوجي بحيث يعتبر هذا القطاع هام جدا ومن مؤشرات تطور الدولة فقد اهتمت هذه الأخيرة بالموظف الجامعي من الناحية المادية والاجتماعية والخدمية. وقد نصت على ذلك بمرسوم رئاسي على ضرورة الاهتمام بالأستاذ الجامعي باعتباره عنصر بشري هام يساهم في القيمة المضافة على مستوى هذا القطاع ويقدم خدمات مختلفة لشريحة الطلبة والمجتمع ككل خاصة في ظل التحديات المعاصرة، إضافة إلى الاهتمام بالموظف الإداري باعتبار انه يلعب دورا هاما في تنظيم وإدارة العمليات اليومية للجامعة وتوفير الدعم اللازم للأساتذة والطلاب، مما دفع بالمؤسسات التعليمية العالي والبحث العلمي الاهتمام بالأساتذة والإداريين من خلال تحسين ظروف بيئة العمل وسعي لتطوير أدائهم في إطار ما يعرف بجودة الحياة العمل التي تعتبر ركيزة أساسية لرضا الموظفين بحيث تتأثر بعدة عوامل كالأجور والمكافأة المتعلقة بالرواتب والمردوديات والإكراميات فالأستاذ والإداري له ارتباط قوي بالجانب المادي إضافة إلى الجانب البيداغوجي المتعلق بالوسائل والأجهزة وجميع الآليات المساعدة على القيام بمهامهم. إضافة إلى عامل العلاقات الاجتماعية الموجودة داخل الجامعة المتمثلة في ثقافة الإتصال والتعامل وكيفية إدارة المشكلات التنظيمية إضافة إلى ذلك درجة الاهتمام بظروف العمل الفيزيائية والبيئة المهنية ومدى توفرها على الإمكانيات التي يحتاجها الأساتذة والإداريين على كافة المستويات المهنية لأداء واجباتهم ومن هنا نعتبر موضوع جودة حياة الوظيفة له ارتباط بجوانب مختلفة ماهو تنظيمي ومهني ونفسي واجتماعي.

وقد نلاحظ ذلك في تصرفاتهم وسلوكياتهم التي تكون ترجمة لدرجة رضاهم الوظيفي ودرجة انتماءهم واستقرارهم وهذا يعكس الطبيعة سلوك المواطنة التنظيمية لهم وهذا المتغير يعتبر كنتيجة فارقية من فئة سوسيو مهنية لأخر فنجد في بيئة العمل من لديه روح المبادرة وروح العمل الجماعي والثقافة الإيجابية والتحلي بالمسؤولية الأخلاقية والمهنية واحترام حقوق الآخرين في المحافظة على الوسائل وملكيات الجامعة.

وتبرز أهمية سلوك المواطنة التنظيمية كسلوك إضافي في آثار الإيجابي التي تنعكس على الجامعات. إذ تخلق تفاعل إيجابي بين موظفي الجامعة ويرفع من روحهم المعنوية في خصم كل ما سبق الإشارة إليه وجبت الحاجة إلى البحث عن طبيعة العلاقة الموجودة بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة والإداريين بغرض تعزيزها لتحقيق الرضا الوظيفي لدى موظفي الجامعة بناء على ما سبق طرح التساؤل الرئيسي الآتي:

- ما العلاقة بين جودة الحياة المهنية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة والإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع جامعة ابن خلدون تيارت؟

الأسئلة الفرعية:

- ما العلاقة بين ظروف العمل وسلوك المواطنة التنظيمي لدى الأساتذة والإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع جامعة ابن خلدون تيارت؟
- ما العلاقة بين العلاقات الاجتماعية وسلوك المواطنة التنظيمي لدى الأساتذة والإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع جامعة ابن خلدون تيارت؟
- ما العلاقة بين الأجور - المكافآت وسلوك المواطنة التنظيمي لدى الأساتذة والإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع جامعة ابن خلدون تيارت؟

2. الفرضيات:**الفرضية الرئيسية:**

- توجد علاقة بين جودة الحياة المهنية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة والإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع جامعة ابن خلدون تيارت.

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة بين ظروف العمل وسلوك المواطنة التنظيمي لدى الأساتذة والإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع جامعة ابن خلدون تيارت.
- توجد علاقة بين العلاقات الاجتماعية وسلوك المواطنة التنظيمي لدى الأساتذة والإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع جامعة ابن خلدون تيارت.
- توجد علاقة بين الأجور - المكافآت وسلوك المواطنة التنظيمي لدى الأساتذة والإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع جامعة ابن خلدون تيارت.

3. أسباب اختيار الموضوع:**1.3 الأسباب الذاتية:**

- تماشي الموضوع المختار مع تخصص دراستنا علم الاجتماع العمل والتنظيم.
- الميل للموضوع ورغبة في دراسته.
- محاولة الكشف عن العلاقة بين جودة الحياة المهنية وسلوك المواطنة التنظيمية.

2.3 الأسباب الموضوعية:

- محاولة الوصول إلى نتائج واقتراحات للإستفادة منها في الجانب العلمي والعملية.
- توسع مجال إدارة الأعمال الذي أصبح يهتم أكثر من سابق بجودة الحياة المهنية لتحسين الأداء داخل المؤسسة.
- السعي إلى معرفة الطرق المؤدية لتحقيق جودة الحياة المهنية وأهم الأساليب لكسب وتنمية ولاء الموارد البشرية.
- قابلية الإنجاز ودراسة الموضوع سواء ما يتعلق بالجانب النظري أو المادي.

4. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية النظرية لهذه الدراسة في كونها تدرس جودة الحياة المهنية وسلوك المواطنة التنظيمية حيث يعتبر من هذا الموضوع من الموضوعات الحديثة والهامة التي نالت إهتمام الباحثين.

- تحاول هذه الدراسة التعرف على علاقة بين جودة الحياة المهنية وسلوك المواطنة التنظيمية ودراسة أثر سلوك المواطنة التنظيمية على جودة الحياة المهنية.

- تفيد نتائج هذه الدراسة للتعرف على أهمية أبعاد جودة الحياة المهنية و التي تكمن بدورها على سلوك المواطنة التنظيمية كذلك تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تعرفنا على متخذى القرارات في الجامعة وكذلك المسؤولين.

5. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف بمفهوم جودة الحياة المهنية وكذلك ماهيتها وكذلك التعرف بسلوك المواطنة التنظيمية وذكر أهم عناصرها.

- هدفت هذه الدراسة إلى معرفة علاقة جودة الحياة المهنية بسلوك المواطنة التنظيمية.

- التعرف على مدى توفر أبعاد جودة الحياة المهنية في الكلية، العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة ابن خلدون تيارت.

- الكشف عن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة والإداريين الكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع جامعة ابن خلدون تيارت.

- التعرف على واقع الحياة المهنية لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع جامعة ابن خلدون تيارت.

6. مفاهيم الدراسة :

سوف نقوم بتحديد كل المفاهيم الأساسية للدراسة:

1.6 جودة حياة المهنية :**1.1.6 مفهوم الجودة :**

لغة:عرفها ابن منظور في معجمه لسان العرب بأن أصلها "جود" والجيد نقيض الردى، وجاد الشئ وجوده، وجوده صار جيدا، وأجاد أي أتى بالجيد من القول و الفعل.1

-إصطلاحا: لقد تعددت مفاهيم الجودة باختلاف النظر إليها وتطور مفهومها في حد ذاته لذلك نجد عدة تعاريف منها:

-عرفت الجودة على أنها حركة تحسين مستمر مرتبطة بالمنتجات المادية والخدمات والأفراد والعمليات، والبيئة المحيطة، بحيث تتطابق هذه الحالة مع توقعات الزبائن .

1 ابن منظور، لسان العرب، دار المعرفة، القاهرة، 1984، ص 721.

- عرفت أيضا أنها إستراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم منتجات ترضى وبشكل كبير الزبائن في الداخل والخارج وذلك خلال تلبية توقعاتهم الضمنية والصريحة.

- عرفت كذلك أنها تمثل تحسين كفاءة الأداء وفاعلية الإنجاز أو انها إمكانية تقليص التكاليف. 1
وتعرفها المنظمة الأوروبية أنها مجموعة من الصفات التي يتميز بها منتج معين تحدد قدراته حسب تلبية حاجات الزبائن ومتطلباتهم.

أما الجامعة الأمريكية تعرفها بأنها الهيئة والخصائص الكلية للمنتج التي تظهر قدرة هذا المنتج على إشباع حاجات صريحة وأخرى ضمنية. 2

التعريف الإجرائي:

من خلال التعاريف السابقة يتضح أن الجودة هي مجموعة المميزات التي يتمتع بها المنتج أو الخدمة بحيث تكون قادرة على تلبية الحاجات المطلوبة، لتحقيق الرضا ويتم ذلك من خلال معايير موضوعة سلفا.

2.1.6 جودة الحياة:

- تعرفها "هناء جوهرى" بأنها ذلك البناء الكلي الشامل الذي يتكون من مجموعة من المتغيرات التي تهدف إلى إشباع الحاجات الأساسية للأفراد الذين يعيشون في نطاق هذه الحياة بحيث يمكن قياس هذا الإشباع بمؤشرات موضوعية تقيس القيم ومؤشرات ذاتية نفيس قدر الإشباع الذي تحقق. 3

3.1.6 جودة الحياة المهنية :

ويشير البليسي إلى أن جودة الحياة الوظيفية ما هي إلى السياسات والإجراءات والعمليات التي تنفذها المنظمة بهدف تطوير وتحسين الحياة الوظيفية، والشخصية للعاملين فيها، والذي ينعكس بدوره على أداء المنظمة والأفراد إيجابا وبذلك تحقق المنظمة اهدافها وتطلعاتها، وفي نفس الوقت تلي وتشبع رغبات عاملها ما يضمن إستمرارية نجاح المنظمة وحصانته ضد الكثير من الأزمات. 4

التعريف الإجرائي:

من خلال ما سبق نستنتج أن جودة حياة العمل هي عملية استجابة المنظمة لحاجات العاملين المختلفة وبالتالي زيادة ولاء ورضا الموظفين مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف المرجوة.

1 قاسم نايفة علوان محياوي، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 25.

2 قاسم نايفة علوان محياوي، مرجع نفسه، ص 25.

3 إبراهيم بن عبد الله الرحمان الرعيبر، فعالية برنامج للتنمية المهنية القائم على تطبيقات الأيزو بالمؤسسات التعليمية في تحسين الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة المجمعة بالملكة العربية السعودية، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، 2012، ص 16.

4 البليسي أسامة، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2012، ص 07.

2.6 سلوك المواطنة التنظيمية:

1.2.6 مفهوم المواطنة: هي تعبير عن حركة الإنسان اليومية مشاركا ومناضلا من أجل حقوقه بأبعادها المدنية والاجتماعية والثقافية على قاعدة المساواة مع الآخرين دون تمييز لأي سبب، واندماج من المواطن في العملية للإنتاجية بما يسمح له بإقتسام الموارد في إطار الوطن الواحد الذي يعيش فيه مع الآخرين.1

التعريف الإجرائي:

هي انتماء الفرد إلى وطنه وتمتعه بحقوقه كاملة مدنية واجتماعية وثقافية وسياسية، مع ضرورة تطبيق مبدأ المساواة الذي يضمن له جميع حقوقه، وبهذا يصبح الفرد ملزما بالقيام بواجباته اتجاه وطنه والعمل على بنائه وتطويره.

2.2.6 سلوك المواطنة التنظيمية: هو سلوك ايجابي واختياري لا يحدد مسبقا بواسطة إرشادات الدور ولا يميز

من خلال أنظمة المكافآت الرسمية وليس مصدر لنتائج تأديبية إذا لم يتم القيام به بواسطة واجبات الوظيفية.2

التعريف الإجرائي:

هو سلوك اختياري تطوعي يقوم به العامل دون ضغط أو اغراء مادي وهذا ما ينعكس إيجابيا على المؤسسات وعلى المجتمع.

7. الدراسات السابقة**1.7 الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الحياة المهنية:****الدراسات العربية:**

الدراسة الأولى: دراسة "أسامة زياد يوسف البليسي بعنوان "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي لعاملين في المنظمات الغير الحكومية في قطاع غزة"، قدم هذا البحث استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير إدارة الأعمال بالجامعة الإسلامية غزة 1433هـ/2012م، وقد إنطلقت الدراسة من السؤال التالي: ماهو مستوى تأثير جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة ومن ثم تطرق الباحث إلى الفرضيات التالية:

1- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لجودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل المادية، رفاهية العاملين، عوامل وظيفية، عوامل ماله، بيئة عمل صحية آمنة، مشاركة العاملين في الإدارة، إجراءات تقويم المظالم، والتوازن بين الحياة والعمل، على الأداء الوظيفي للعاملين والمنظمات غير الحكومية.

1 عماد صيام، المواطنة، ط1، دار النهضة للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2007، ص 14.

2 نجيب عبد المجيد نجم، حولة صدر الدين كريم، دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، المعهد التقني الدويجة، مجلد 08، العدد 02، 2018، ص 314.

2 - يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين آراء العاملين بالمنظمات غير الحكومية تغرى إلى الخصائص الشخصية التالية للعاملين (الجنس/ العمر/ والحالة الإجتماعية /المؤهل العلمي والخبرة) -هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة. ودرجة الإلتزام بتطبيق عناصرها داخل أوقاتها، والتعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى عمالي المنظمات غير الحكومية، ومدى تأثيرها بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية من عدمه.

- وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والإعتماد على أسلوب العينة العشوائية الطبقية فبلغ حجم العينة 265 موظفا وموظفة و53 منظمة غير حكومية وتم الإعتماد على الإستبانة كأداة لجمع البيانات. وفي الأخير توصلت الدراسة للنتائج التالية :

- تتمتع المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة بحياة وظيفية ذات جودة جيدة.

- يمتاز أداء العاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة بالكفاءة العالية والمستوى الراقي.

-وجود علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية داخل المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة والأداء الوظيفي لعاملها.

-وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إستجابة العاملين حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة تغرى إلى الجنس.

الدراسة العربية الثانية:

الدراسة "أشواق طالب نمم" بعنوان جودة حياة العمل وتأثيرها في التفوق التنظيمي، دراسة استطلاعية تحليلية الأراء عينه من موظفي دائرة صحة كربلاء، قدم هذا البحث لنيل شهادة الدبلوم العالي في إدارة الجودة، قسم إدارة الأعمال كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة كربلاء، العراق 2022م.

وقد انطلقت الدراسة من التساؤل التالي :

- هل هناك من تأثير لجودة حياة العمل في تحقيق التفوق التنظيمي ؟
ومن ثم تطرقت الباحثة إلى الفرضيات التالية:

-توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل والتفوق التنظيمي.

-يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية الجودة حياة العمل في التفوق التنظيمي.

* هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة حياة العمل وتأثيرها في التفوق التنظيمي، إدراكا إلى أهمية هذا الموضوع بوصفه أحد المواضيع المهمة في تفوق وتميز المنظمات

-تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم الاعتماد الإستبانة كأداة لجمع البيانات العالمين وبلغ حجم العينة 103 مستجيب من أصل المجتمع الكلي للبحث والبالغ عددهم 250 فردا من العاملين في دائرة صحة كربلاء وفي الأخير توصلت الدراسة للنتائج التالية:

-توجد علاقة إرتباط معنوي ذات دلالة إحصائية من أبعاد جودة حياة العمل وأبعاد التفوق التنظيمي .
- يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بشأن تطبيق أبعاد جودة حياة العمل تؤثر بصورة إيجابية في التفوق التنظيمي .

- وجود تباين في مستوى تطبيق برامج جودة حياة العمل في أغلب أقسام الدائرة وهذا يدل على وجود هذا المؤشر بين أوجه القوى والضعف في الدائرة المبحوثة.

الدراسات المحلية :

-الدراسة الأولى: دراسة قهيري فاطمة بعنوان واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الاقتصادية دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة، جامعة الجلفة، مجلة البديل الاقتصادي نشرت بتاريخ 2020م وقد انطلقت الدراسة من السؤال التالي :

- ما هو واقع جودة الحياة الوظيفية بمديرية توزيع الكهرباء و الغاز بولاية الجلفة.
ويتفرع عن هذا السؤال الرئيسي اسئلة الفرعية التالية:

- فيما يتمثل جودة الحياة الوظيفية؟ وما أهم أبعادها؟

-ما مستوى إدراك موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة لجودة الحياة الوظيفية وأبعادها ؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إستجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية، تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس/العمر/المؤهل العلمي/التصنيف الوظيفي/مدة الخدمة في المؤسسة) بمديرية توزيع الكهرباء و الغاز بولاية الجلفة؟

وانبثق منها الفرضيات التالية :

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إستجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى الجنس بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة

2 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إستجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى العمر بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إستجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للمؤهل العلمي بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة.

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إستجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للتصنيف الوظيفي بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة.

5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إستجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى مدة الخدمة في المؤسسة بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة.

- هدفت هذه الدراسة إلى تحليل واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الاقتصادية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة.
- وقد أجريت الدراسة على مجتمع الدراسة متكون من جميع الموظفين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة، باختلاف تصنيفاتهم الوظيفية من (إطارات/أعوان تحكم/أعوان تنفيذ). والبالغ عددهم 700 موظف وقد تم الاعتماد على المعايير فحدد حجم العينة العشوائية (30%) من مجموع الدراسة أي ما يقدر ب (210) إستمارة وقد توصل إلى النتائج التالية :
- مستوى إدراك جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة كان متوسط.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إستجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للجنس والعمر بالمؤسسة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إستجابات افراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للمؤهل العلمي و التصنيف الوظيفي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إستجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوطنية تعزى لمدة العمل بالمؤسسة.

الدراسة المحلية الثانية:

- دراسة "بن خالد عبد الكريم" بعنوان جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي، دراسة ميدانية بالمؤسسات الإستشفائية العمومية بولاية أدرار، أطروحة للحصول على شهادة دكتوراه في العلوم في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإجتماعية جامعة وهران 2، 2017. وقد انطلقت الدراسة من التساؤلات التالية:
- ما مستوى جودة حياة العمل المتوفر بالقطاع الصحي محل الدراسة؟
 - هل يختلف هذا المستوى بين الفئات العاملة فيه؟
 - ما مستوى الإلتزام بالثقافة التنظيمية للفئات العاملة بالقطاع الصحي على الدراسة ؟
 - هل يختلف هذا المستوى بين الفئات العاملة فيه ؟
 - ما مستوى مساهمة عوامل جودة حياة في العمل في تنمية الثقافة التنظيمية المتبعة في المؤسسات الصحية بالنسبة للموظفين العاملين بها؟
- ثم تطرق الباحث إلى الفرضيات التالية :
- نتوقع مستوى متوسط في درجة توفر جودة الحياة في العمل بالقطاع الصحي محل الدراسة.
 - نتوقع مستوى متوسط في درجة الإلتزام بالثقافة التنظيمية لدى الفئات العاملة بالقطاع الصحي محل الدراسة.

- نتوقع تأثير معنوي داخل إحصائيا لإبعاد جودة حياة العمل في تنمية الثقافة التنظيمية المتبعة في المؤسسات الصحية.
- نتوقع وجود فروق في مستوى جودة الحياة في العمل تعزى للمتغيرات الشخصية والمهنية للعينة: (الجنس/ السن/ الأقدمية في العمل/ مكان العمل/ الوظيفة) في المؤسسات الصحية قيد الدراسة .
- نتوقع وجود فروق في مستوى الثقافة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية والمهنية للعينة: (الجنس/ السن/ الأقدمية في العمل/ مكان العمل/ الوظيفة) في المؤسسات الصحية قيد الدراسة.
- هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى عوامل جودة الحياة في العمل عوامل الثقافة التنظيمية لدى عمال القطاع الصحي التأثير المعنوي بينهما.
- البحث عن الفروق بين المتغيرات الشخصية والمهنية لدى عينة الدراسة إتجاه جودة حياة في العمل والثقافة التنظيمية.
- تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختبار العينة مكونة من 312 موظف في مجال القطاع الصحي في ولاية أدرار، تم إعتقاد الإستمارة كأداة لجمع المعطيات وفي الأخير توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:
- توفر عوامل جودة الحياة في العمل وعوامل الثقافة التنظيمية في المؤسسات قيد الدراسة بدرجة متوسطة.
- وجود تأثير دال إحصائيا لبعض أبعاد جودة الحياة في العمل (خصائص منصب، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، المشاركة في القرار) على الثقافة التنظيمية.
- أما أبعاد (بيئة العمل وأسلوب الرئيسي في الإشراف) فكانت درجة التبوء غير دالة إحصائيا.
- وجود فروق دالة إحصائيا التي تعزى إلى الخصائص الشخصية والمهنية لدى عينة الدراسة حول أبعاد جودة الحياة في العمل عموما فقد تحققت بشكل جزئي حيث أن متغيرات الجنس والسن وخصائص الوظيفية غير دالة إحصائيا أما متغيرات الأقدمية في العمل ومكان العمل فكانت دالة إحصائيا.

2.7 الدراسات السابقة لسلوك المواطنة التنظيمية :

الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: دراسة دعاء إبراهيم عبد الهادي الرحامنة بعنوان "أثر تمكين العاملين على سلوك المواطنة التنظيمية في شركات الاتصالات في الأردن"، قدمت هذه الرسالة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال في جامعة البلقاء التطبيقية، 2014، وقد انطلقت الدراسة من الأسئلة التالية:

- ما مستوى تمكين العاملين بأبعاده (المشاركة بالمعلومات، الحرية والاستقلالية، فرق العمل المدارة ذاتياً، القوة التنظيمية) المعمول به في شركات الاتصالات في الأردن؟
- ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية في شركات الاتصالات في الأردن؟
- هل هناك أثر لتمكين العاملين بأبعاده (المشاركة بالمعلومات، الحرية والاستقلالية، فرق العمل المدارة ذاتياً، القوة التنظيمية) المعمول به في شركات الاتصالات في الأردن؟
- ومن ثم تطرق الباحث إلى الفرضيات التالية:
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتمكين العاملين بأبعاده (المشاركة بالمعلومات، الحرية والاستقلالية، فرق العمل المدارة ذاتياً، القوة التنظيمية) على سلوك المواطنة التنظيمية في شركات الاتصالات في الأردن عند مستوى دلالة (0.05).

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمشاركة بالمعلومات على سلوك المواطنة التنظيمية في شركات الاتصالات في الأردن عند مستوى دلالة (0.05)
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحرية والاستقلالية على سلوك المواطنة التنظيمية في شركات الاتصالات في الأردن عند مستوى دلالة (0.05)
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفرق العمل المدارة ذاتياً على سلوك المواطنة التنظيمية في شركات الاتصالات في الأردن عند مستوى دلالة (0.05)
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقوة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في شركات الاتصالات في الأردن عند مستوى دلالة (0.05)

حيث هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر تمكين العاملين (المشاركة بالمعلومات، الحرية والاستقلالية، فرق العمل المدارة ذاتياً والقررة التنظيمية) على سلوك المواطنة التنظيمية وتحديد العلاقات الإرتباطية ومدى التأثير بين متغيرات الدراسة.

وتقدم التوصيات المنبثقة عن نتائج الدراسة والتي يمكن الاستفادة منها من قبل شركات الاتصالات في الأردن وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت على الإستبان كأداة رئيسية لجمع المعلومات.

وفي الأخير توصلت الدراسة للنتائج التالية:

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد تمكين العاملين على سلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى الدلالة (0.05)
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمشاركة بالمعلومات على سلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى الدلالة (0.05)
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للحرية والاستقلالية على سلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى دلالة (0.05)
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للقوة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى دلالة (0.05)
- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لفرق العمل المدارة ذاتيا على سلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى دلالة (0.05)

الدراسة الثانية: دراسة محمد عوض العمري بعنوان "أثر أبعاد العدالة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في الدوائر الحكومية في تبوك في المملكة العربية السعودية"، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، جامعة مؤتة 2014، انطلقت الدراسة من التساؤلات التالية:

- ما هي تصورات العاملين لأبعاد العدالة التنظيمية (التوزيعية، والإجرائية، والتعاملات والتقييمية والأخلاقية) في الدوائر الحكومية في منطقة تبوك؟
- ما هي تصورات العاملين لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية (فضائل المواطنة العامة، والإيثار والضمير الحي، والكياسة واللفظ والروح الرياضية) في الدوائر الحكومية في منطقة تبوك؟ وللإجابة عن التساؤلات التالية تم صياغة الفرضيات التالية:
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لأبعاد العدالة التعليمية (التوزيعية والإجرائية والتعاملات والأخلاقية) في فضائل المواطنة العامة كأحد أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية. وينبثق من الفرضيات الفرعية التالية:
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لأبعاد العدالة التنظيمية في فضائل المواطنة العامة كأحد أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لأبعاد العدالة التنظيمية في الإيثار كأحد أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لأبعاد العدالة التنظيمية في الضمير الحي كأحد أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية .
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لأبعاد العدالة التنظيمية في الروح الرياضية كأحد أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر ممارسة العدالة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في الدوائر الحكومية في منطقة تبوك وتهدف إلى التعرف على مستوى العدالة التنظيمية وكل بعد من أبعادها من وجهة نظر العاملين في الدوائر الحكومية في منطقة تبوك.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت الإستبانة عبر طريقة المسح الشامل لغرض جمع المعلومات وتوصلت الدراسة إلى أن أبعاد العدالة (التوزيعية، الإجرائية، الأخلاقية والتقييمية) في سلوكيات المواطنة التنظيمية في الدوائر الحكومية في منطقة تبوك.

الدراسات المحلية:

الدراسة الأولى: دراسة شلابي وليد بعنوان "دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية في الإدارة المحلية بولاية المسيلة"، رسالة ماجستير تخصص علم النفس العمل والتعليم، في جامعة محمد خيضر بسكرة، انطلقت الدراسة من التساؤلات الآتية :

- دور في تنمية سلوك المواطنة التعليمية لدى موظفي الإدارة المحلية؟
- ما مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة؟
- ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الولاء التنظيمي لدى أفراد عينة الدراسة تبعا للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، المستوى التعليمي، الأقدمية المهنية)؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد عينة الدراسة تبعا للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، المستوى التعليمي، الأقدمية المهنية) والإجابة عن التساؤلات التالية تم صياغة الفرضيات التالية:

- للولاء التنظيمي دور إيجابي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة.
- مستوى الولاء التنظيمي متوسط لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة.
- مستوى سلوك المواطنة التنظيمية متوسط لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الولاء التنظيمي لدى أفراد عينة الدراسة تبعا للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، المستوى التعليمي، الأقدمية المهنية)
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد عينة الدراسة تبعا للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، المستوى التعليمي، الأقدمية المهنية)

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة الولاء التنظيمي بسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة وأيضا إلى التعرف على مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة.

وهدفت إلى الوقوف على واقع الولاء التنظيمي والمواطنة التنظيمية لدى الموظف بالتنظيم الجزائري وتقديم إجراءات تنظيمية تيسيرية أكاديمية في شكل مقترحات من شأنها أن تساعد على إيجاد بيئة تنظيمية تضمن ولاء العاملين للمؤسسة وهدفت أيضا لإثراء المكتبة في مجال العمل الإداري التيسيري والسلوك التنظيمي من خلال جمع أكبر قدر من المعلومات والادبيات النظرية السابقة حول موضوع الولاء التنظيمي والمواطنة التنظيمية واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات الخاصة بموضوع الدراسة وفي الأخير توصلت الدراسة لنتائج التالية:

- نستنتج تحقق الفرضية العامة للدراسة والتي تنص أن للولاء التنظيمي دور ايجابي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة وقدر معامل الارتباط بين المتغيرين ب (0.55) وهو يدل على وجود علاقة إرتباطية طردية موجبة .

الدراسة الثانية: دراسة سعيد على نعاس بعنوان أثر الصحة التعليمية على تفعيل سلوكيات المواطنة التعليمية في منظمات الأعمال، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في إدارة الأعمال، جامعة زيان عاشور الجلفة، 2021-2022م.

انطلقت الدراسة من سؤال مركزي مفاده: إلى أي مدى يمكن أن تؤثر الصحة التنظيمية في تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمؤسسة المتوسطة لإنتاج الزجاج المصقول؟ حيث تفرعت منه الأسئلة التالية :

- ما مفهوم الصحة التنظيمية وما هي أهم أبعادها؟
 - ما مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية وأهم أبعادها؟
 - ما مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية السائدة لدى الأفراد العاملين في المؤسسة المتوسطة لإنتاج الزجاج المصقول موضوع الدراسة.

ولإجابة عن التساؤلات التالية ثم صياغة الفرضيات التالية:

- يوجد مستوى مرتفع للصحة التنظيمية بأبعادها لدى الأفراد العاملين في المؤسسة المتوسطة لإنتاج الزجاج المصقول.

- يوجد مستوى مرتفع لسلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها لدى أفراد العاملين في المؤسسة المتوسطة لإنتاج الزجاج المصقول.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء الأفراد العاملين تجاه الصحة التنظيمية تعزى للعوامل الشخصية والوظيفية (النوع الاجتماعي، العمر، المستوى التعليمي، التصنيف الوظيفي، سنوات الخبرة، طبيعة الوظيفة) في المؤسسة المتوسطة لإنتاج الزجاج المصقول.

- حيث هدفت هذه الدراسة بشكل أساسي إلى دراسة دور الصحة التنظيمية في تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الأفراد المبحوثين من خلال دراسة ميدانية في المؤسسة المتوسطة لإنتاج الزجاج المصقول وسعت إلى التعرف على مستوى الصحة التنظيمية لدى المؤسسة المتوسطة لإنتاج الزجاج المصقول محل الدراسة وإلى التعرف على مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية السائد لدى الأفراد العاملين بالمؤسسة المتوسطة لإنتاج الزجاج المصقول.
- اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.
 - توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:
 - ارتفاع مستوى الصحة التنظيمية.
 - ارتفاع مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية.
 - توجد علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين أبعاد الصحة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة المتوسطة لإنتاج الزجاج المصقول .
 - تبين من خلال نتائج أن هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين جميع أبعاد الصحة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في مؤسسة المؤسسة المتوسطة لإنتاج الزجاج المصقول.

الفصل الثاني: جودة الحياة المهنية

تمهيد

1. الخلفية التاريخية لجودة الحياة المهنية
 2. مفهوم جودة الحياة المهنية
 3. أهمية جودة الحياة المهنية
 4. أهداف جودة الحياة المهنية
 5. خصائص وأبعاد جودة الحياة المهنية
 6. المراحل الرئيسية لجودة الحياة المهنية
 7. برامج وأساليب تحسين جودة الحياة المهنية
 8. قياس جودة الحياة المهنية
 9. معوقات تطبيق جودة الحياة المهنية
- خلاصة الفصل

تمهيد:

تعد جودة الحياة المهنية أحد مصادر الرضا الوظيفي للعاملين، لذا لا بد من المؤسسات الاهتمام بالموارد البشري، باعتباره الركيزة الأساسية لنجاحها، حيث أن تطبيق جودة الحياة العمل داخلها يساهم في تحسين إنتاجية والعاملين وزيادة مستوى الإبداع الإداري وزيادة القدرة التنافسية للمؤسسة، وزيادة أداء العاملين مما يؤدي ذلك تحقيق أهداف المؤسسة والعاملين.

1. الخلفية التاريخية لجودة الحياة المهنية

ظهر مفهوم جودة الحياة في العمل ليوكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي وليخفف من حالات التوتر والقلق الذي سادت في الغرب بين العاملين خوفاً من الاستغناء عنهم. أو تخفيضاً للخدمات والمزايا الاجتماعية المقدمة لهم، أو تخفيضاً لمعدلات أجورهم، ومن ثم تعظيم أهمية استخدام وترشيد أداء الموارد البشرية باعتبارها أحد الاستراتيجيات الفعالة في تدعيم التميز التنافسي لمنظمات الأعمال.

- المرحلة الأولى: نهاية الستينيات بداية السبعينيات:

لقد زاد الاهتمام بدراسة وتحليل وتطبيق جودة الحياة العمل فتعددت الدراسات والبحوث (Cummings & Molloy, 1977; Davis & Cherns 1975, Hackman 1977) كما درست إدارة المنظمات الرائدة، ومركز الجودة الأمريكي مسألة جودة حياة العمل وكيفية تحسينها واهتمت بتحليل علاقاتها بالإنتاجية والعديد من المتغيرات التنظيمية الأخرى.

فيرى كلا من (Hian & Einsteion, 1990) أن مصطلح جودة حياة العمل قد قدم لأول مرة عام 1982م خلال المؤتمر الدولي لعلاقات العمل، ونال هذا المفهوم اهتماماً كبيراً بعد أن قامت مؤسسات: United Auto workers and General Motors ببرامج لتحسين وإصلاح العمل.

- المرحلة الثانية: وفي أواخر السبعينيات وأوائل الثمانينيات تراجع الاهتمام وانخفضت الأنشطة التي تمارسها المنظمات لتحقيق جودة حياة العمل (Bowditch & Buono, 1994) مما جعل برامج جودة حياة العمل تأتي في المرتبة الثانوية، وإن اختلف الأمر على مختلف المستويات المحلية والدولية وبالتالي على كفاءة الأداء الاقتصادي للمنظمة وما تعتنقه من قيم وأفكار تتعلق بالموارد البشرية.

- المرحلة الثالثة: منذ منتصف الثمانينيات وحتى منتصف التسعينيات تقريباً زاد الاهتمام مرة أخرى ببرامج جودة حياة العمل في الشركات والمؤسسات الأمريكية للعديد من الأسباب بعضها داخلي يتعلق بحالة العاملين والقوانين الفيدرالية في أمريكا، وبعضها خارجي يمثل استجابة للنجاح الذي حققته بعض الأنظمة الإدارية في اليابان وبعض الدول الأوروبية. 1

- ومع التسعينيات قامت شركات عالمية كثيرة منتشرة في دول العالم بتطبيق شكل أو آخر من أشكال برامج جودة حياة العمل، وتزايد الاهتمام نتيجة التركيز على إشباع حاجات العميل الداخلي والخارجي، وتطبيق أسلوب إعادة هندسة Reengineering الموارد البشرية وإكسابها مهارات متنوعة والنظر إليها كأحد الإستراتيجيات التنافسية.

1 عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، العدد 02، جامعة

الزقازيق، كلية التجارة، 2004، ص 3-4

2. مفهوم جودة الحياة المهنية

يعرفها جاد الرب: "بأنها مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها".¹

يعرفها الدمرداش: "بأنها الإجراءات أو الظروف أو العمليات التي توفر للعاملين مناخا حياتيا مريحا سواء داخل أماكن وأوقات العمل أو خارجها بما يشبع احتياجاتهم ويؤدي إلى تحقيق الأهداف التنظيمية، وتختلف باختلاف الأفراد والمنظمات والتوقيتات".²

وتعرف أيضا أنها استجابة المنظمة لأفضل الأساليب التي تساعد على تحسين بيئة العمل وتخفيض التوتر وضغوط العمل وتمثل احتياجات البشرية التي تحقق التنمية الشاملة سواء تنظيميا أو اجتماعيا أو صحيا أو اقتصاديا، بهدف رفع مستوى الفرد ماديا ومعنويا بما ينعكس إيجابا على الفرد والمنظمة.³

ويعرفها ماضي: "مجموعة من الأنشطة والبرامج المترابطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة والتي من شأنها أن تؤثر على حياة العمل للأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية والذي بدوره ينعكس إيجابا على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين. ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد وكافة أطراف ذات العلاقة بالمنظمة".⁴

وتعرف أيضا أنها ظروف عمل جيدة وإشراف جيد ومرتببات ومزايا ومكافآت جيدة وقدر من الاهتمام والتحدي للوظيفة وتحقيق جودة حياة العمل من خلال فلسفة علاقات العاملين التي تشجع استخدام جهود جودة الحياة الوظيفية لإعطاء العاملين فرص أكبر للتأثير على وظائفهم والمساهمة الفعالة على مستوى المنظمة ككل.⁵ ومما سبق نستنتج أن جودة الحياة المهنية هي مجموعة من العمليات والظروف المادية والمعنوية والتي تساهم في إشباع حاجيات العاملين، مما ينعكس إيجابا على أدائهم وشعورهم بالرضا ويساهم ذلك في تحقيق أهدافا للمنظمة والعاملين.

3. أهمية جودة الحياة المهنية

تكمن أهمية جودة الحياة الوظيفية كالاتي:

- 1 سيد محمد جادا الرب، جودة الحياة الوظيفية QwI في منظمات الأعمال العصرية، دار الفكر العربي، مصر، 2008، ص 09.
- 2 أحمد محمد دمرداش، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، ط1، دار الحكمة للنشر والتوزيع، مصر، 2018، ص 10.
- 3 محمد عاطف جمال، جودة حياة العمل والمسار الوظيفي، ماجستير صحة نفسية، 2019، ص 09.
- 4 خليل اسماعيل إبراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين "دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية"، أطروحة دكتوراه في فلسفة إدارة الأعمال، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، جامعة قناة السويس، 2014، ص 63.
- 5 عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المرجع السابق، ص 5-6.

- قدرة المؤسسة على استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها وبناء قدراتها لخدمة أهدافها.
- استثمار الكفاءات والتي تعتبر ميزة تنافسية على المدى البعيد خاصة عند ازدياد معدل رضا الموظفين مما يحقق الأهداف التنظيمية للمؤسسة.
- القدرة على ربط الأهداف الشخصية للموظفين بأهداف المؤسسة لتحقيق التوازن بينهم.
- توفير بيئة عمل وسياسات وإجراءات عمل مناسبة للموظفين لزيادة الإنتاجية بالعمل والولاء والرغبة بالبقاء بالمؤسسة مما يؤدي إلى جودة الإنتاج والخدمات المقدمة.
- زيادة رضا الموظفين يؤدي إلى تقليل معدلات حوادث العمل والإصابات والغياب وكذلك تقليل معدل دوران العمل.
- تحسين أداء الموظفين وزيادة ولائهم للمؤسسة.1
- تحصل جودة الحياة المهنية على أهمية بالغة بالنسبة للأفراد والمنظمات باعتبارها عملية أساسية في:
- حل جميع المشكلات التي تواجه العاملين أو المنظمة.
- تصميم أنظمة الأجور و المكافآت تجعل الموظفين الأكثر رضا عن عملهم.
- تحسين بيئة العمل من خلال تقليل ساعات العمل والمحافظة على سلامة العاملين في المنظمة.
- إعادة هيكلة البرامج ليصبح العمل أكثر رضا لهم.
- السعي لإيجاد بيئة عمل آمنة وظيفيا من خلال إحترام حقوق العاملين في المنظمة.
- العمل على التطوير الفكري وزيادة المعرفة.
- تقليل الصراعات بين العاملين من خلال تطوير مناخ تنظيمي يتميز بروح التعاون والإخاء ، وتبني علاقات تساعد على زيادات الإنتاجية وتسوية التذمر الواسع الإنتشار بين العاملين في المنظمة.
- السعي إلى زيادات التحسنات الإيجابية مما يؤدي إلى زيادات كفاءة المنظمة وجودة الإنتاجية والتقليل من الحوادث والإصابات.2

4. أهداف جودة الحياة المهنية:

تؤدي جودة حياة العمل إلى تحقيق العديد من الأهداف تمثلت في:

1 شروق بنت شفيق الشلهوب، السعادة المؤسسية دليل عملي للتطبيق، ط1، دار كيان للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2023، ص 13.
2 بن خالد عبد الكريم، جودة حياة العمل واثرا في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي، أطروحة دكتوراه في العلوم في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإجتماعية، جامعة وهران2، 2017، ص ص 30-31

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

2.4 الأهداف التنظيمية: حيث تساعد المنظمة في تحقيق أهدافها من خلال فعالية الفرد، وتمثل في:

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

3.4 الأهداف المهنية:

التي تحافظ على مستوى مناسب لاحتياجات المنظمة.

4.4 الأهداف الاجتماعية:

فهي مسؤولية أخلاقية واجتماعية تضمنها المنظمة لمواجهة الاحتياجات والتحديات السريعة المتلاحقة. 1
لزيادة الكفاءة والفاعلية التنظيمية لأي منظمة لابد من أن تكون أهداف جودة حياة العمل نابعة من أهداف أساسية للمنظمة وتمثل فيما يلي:

- الإستفادة من فرص الترقية والتدرج الوظيفي بما يحقق الذات.
- إشباع الحاجات الإنسانية الأساسية والأمنية والاجتماعية وحاجة المكانة والتقدير وتحقيق الذات.
- الحصول على القدر المناسب من الأجور والعلاوة.
- تحسين ظروف العمل خاصة من وجهة نظر العاملين بالإضافة إلى تحسين كفاءة المنظمة خاصة من جهة نظر أرباب العمل. 2.

5. خصائص وأبعاد جودة الحياة المهنية

1.5 خصائص جودة الحياة المهنية:

- تعويض (راتب وفوائد أو منافع جانبية).

1 محمد عاطف جمال، المرجع السابق، ص 09.

2 نانا عمر فتاح، دور جودة حياة العمل في تعزيز جودة اتخاذ القرار، دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي جامعة سليمانية، المجلة العلمية لجامعة جيهان السليمانية، المجلد 03، العدد 01، حزيران 2019، ص 220.

- ظروف عمل صحية، وآمنة.
- وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها استخدام ما يتمتع به من معارف ومهارات وقدرات، وتمكينه من التحكم في وظيفته، وتطوير مشاعر الاستقلالية لديه.
- تطوير احتمالات النمو المستمر والأمان.
- المناخ الاجتماعي لبيئة العمل (علاقات اجتماعية جيدة بين الزملاء و الرؤساء).
- التوازن بين حياة العمل والواجبات الأخرى لغير العمل.
- (المسؤولية الاجتماعية للمنظمة) عمليات المؤسسة وسياستها من ناحية أخلاقية وإستراتيجيات التوظيف والتسويق. 1

وتتميز جودة حياة العمل أيضا:

- جودة الحياة المهنية هي عملية متكاملة شارك في إحداثها وتنفيذها جميع الإدارات الموجودة داخل المنظمة.
- هي ليست برنامج ينتهي بعد فترة زمنية معينة وإنما هي عملية مستمرة مما يجعلها جزءاً من ثقافة المنظمة وأخلاقيات التعامل مع أفرادها.
- تشمل عناصرها جميع الجوانب المادية والمعنوية .
- تتحقق بإحداث التوازن بين جودة الحياة المهنية والحياة الشخصية للعاملين.
- هي مصطلح شامل يتضمن تحقيق أهدافا للمنظمة والعاملين.
- تأييد ودعم الإدارة العليا في منظمة مع إتاحة الفرصة لتطوير وتنمية مهارات العاملين للتعرف على حقوقهم ومسؤوليتهم إتجاه منظماتهم. 2.

2.5 أبعاد جودة الحياة المهنية:

رغم وجود توافق بين أغلب الباحثين والمهتمين بموضوع جودة الحياة الوظيفية، إلا أنهم قد اختلفوا في تحديد أبعادها لذا سنتناول أهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية وهي على النحو الآتي:

1 عتيقة حرارية، زوبنة بوساق، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تنمية الاستغراق الوظيفي، مجلة هيروودوت للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 08، ديسمبر 2018، ص 203.

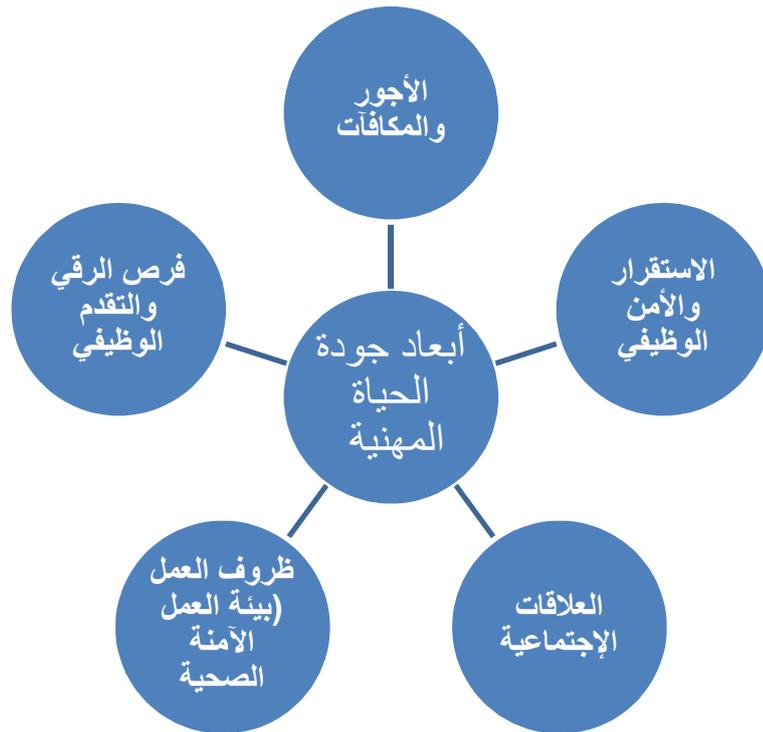
2 غليظ شافية، مفهوم جودة الحياة المهنية لدى العامل الجزائري، مجلة دراسات إنسانية واجتماعية، المجلد 10، ع 01، 16-01-2021، ص 148

- **الأجور والمكافآت:** يقصد بالاجر ذلك المقابل الذي يتقاضاه العامل لقاء العمل الذي يؤديه لصاحب العمل، وتعتبر المكافآت الاكثر الأدوات التحفيزية فعالية التي تستخدمها المنظمات لتحسين الأداء، وتعتبر عامل هام في دفع العاملين للتميز وتوفير البيئة التنافسية التي تدفع العاملين إلى بذل أقصى جهد لنيل المكافأة.
- **الاستقرار والأمن الوظيفي:** يعرف بأنه مجموعة من الضمانات الوظيفية التي يتطلبها العاملون مثل الأمن من فقدان الوظيفة دون أسباب شرعية والأمن من الإجراءات الإدارية التعسفية التي تؤدي إلى الاستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية وبالتالي توثيق الأداء والولاء.1
- **العلاقات الإجتماعية:** تعرف العلاقات الإجتماعية بأنها تشمل التنمية وبناء العلاقات المترابطة داخل العمل لبناء منظمة متكاملة، يملك العاملون فيها الحرية بالعمل وسط العلاقات تتمثل بالتعامل والثقة والمساواة فيها تساعدهم على إنجاز أعمالهم.2
- **ظروف العمل (بيئة العمل الآمنة الصحية):** المقصود بذلك ظروف العمل البيئية المادية للعمل المتمثلة في الإضاءة والأثاث وتنظيم المكاتب والتهوية التي يعمل بها العاملين في المنظمة لاسيما بأن 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.
- **فرص الرقي والتقدم الوظيفي:** تعتبر الترقية من أهم القرارات التي تأخذها المنظمة المتعلمة الناجحة بعين الاعتبار إذ أن وجود فرص الترقى المتاحة عبر المسارات الوظيفية المختلفة بالإضافة إلى مراعاة الموضوعية في نظام الترقية في تحسين مستوى الرضا الوظيفي وتحفيز العمال على العمل بروح معنوية مرتفعة تساهم بخلق جو من التنافس بينهم بهدف الحصول على الترقية اللازمة من قبل مديري المنظمات.3

1 مغنوس دنيا زاد، عقوان شراف، قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مجلة الجديدة للاقتصاد، المجلد 16، العدد 01، 2017، ص ص 273-274.

2 شراف عقون، لقمان بوخديني، جودة الحياة الوظيفية ودورها في استدامة رأس المال البشري نظرة عامة، الآفاق للدراسات الاقتصادية، العدد 02، المجلد 05، 2020، ص 83.

3 أفح محمد، علي سعد الحربي، أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، إدارة الموارد البشرية، جامعة جدة المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 02، 2022، ص 66.



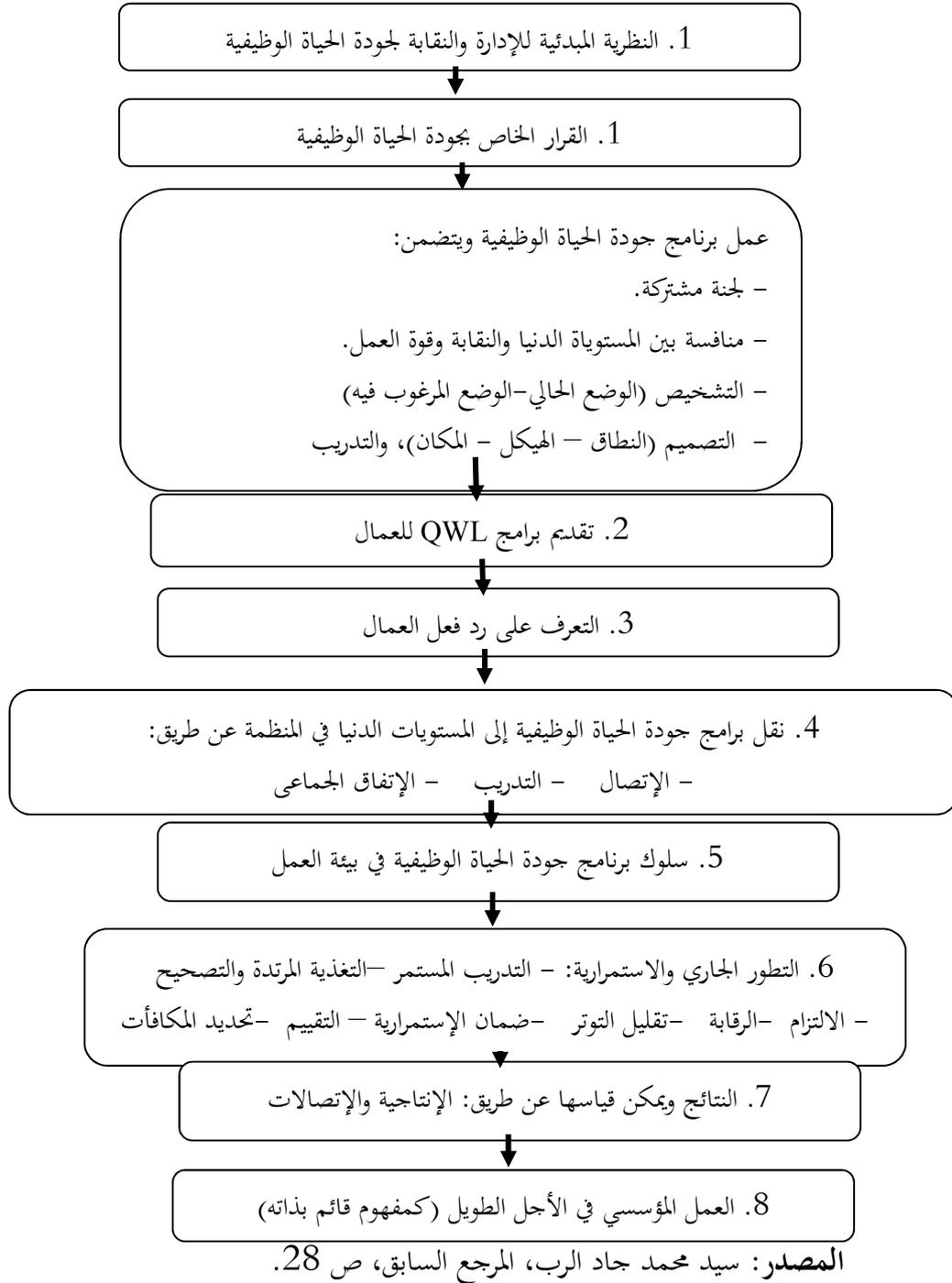
الشكل 01: أبعاد جودة الحياة المهنية

المصدر: من إعداد الطالبتين

6. المراحل الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية

قدم (Gilbert 89) النموذج التالي للتسلسل المنطقي لمراحل تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية:

الشكل رقم 02: المراحل الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية:



7. برامج وأساليب تحسين جودة الحياة المهنية

1.7. برامج تحسين جودة الحياة المهنية:

اولا. برامج جودة الحياة المهنية:

هناك شكلان من البرامج لجودة الحياة العمل وهي كالآتي:

أ. البرامج التقليدية:

وهي عبارة عن مجموعة من الممارسات والعمليات التي تقوم بتوفيرها الشركات للعاملين وتشمل

العديد من البرامج التي تهتم بالمكان والظروف المادية والمعنوية منها:

-تحسين بيئة وظروف العمل

-برامج الصيانة البشرية

-برامج الرفاهية الإجتماعية

-برامج العلاقات الإنسانية

ب. البرامج المعاصرة (الحديثة):

وهي عبارة عن أنشطة وعمليات التي تقوم بها الشركات المتقدمة بما يتناسب مع التغيرات والتطورات الحديثة في

أعمالها، من أجل تحقيق الإنتماء والولاء الوظيفي مما يساهم بإندماجهم ب العمل وشعورهم بأنهم شركاء بالعمل

ولا يمكن التحلي عنهم. منها:

- الإثراء الوظيفي .

- الإدارة بالمشاركة.

- فرق العمل المدارة ذاتيا.

- جداول العمل البديلة. 1

1 أحمد محمد حمدان الحجاج: أثر الإستراتيجية التوظيف على جودة الحياة العمل،دراسة ميدانية على شركات التأمين الأردنية:مذكرة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال كلية الأعمال قسم إدارة الأعمال جامعة الشرق الأوسط حزيران 2020،ص ص 29-30

2.7. أساليب تحسين جودة الحياة المهنية

يمكن استخدام مجموعة من الأساليب والنظم والبرامج لتحسين جودة حياة العمل ومن بين هذه الأساليب مايلي:

- **إعادة تصميم العمل:** وذلك من خلال تكبير الوظائف أو إثرائها، فالإثراء الوظيفي يساعد على تلبية الاحتياجات من خلال توفير التحدى والاهتمام والتحفيز للعمل.

- **التطوير الوظيفي:** بإتاحة الفرصة للتقدم الوظيفي، ونمو الشخصية حيث إن ذلك يزيد من درجة الالتزام، والتخطيط الوظيفي، وتقديم المشورة للآخرين، فهذا يساعد على تحقيق توقعات الأفراد.

- **فرق العمل ذاتية الإدارة:** من خلالها يتم إعطاء الموظفين الحرية في اتخاذ القرار، وفي مثل هذه الجماعات يخططون لأنفسهم، ويقومون بالتنسيق والرقابة على أعمالهم، فالمجموعة ككل تكون مسؤولة عن النجاح أو الفشل.

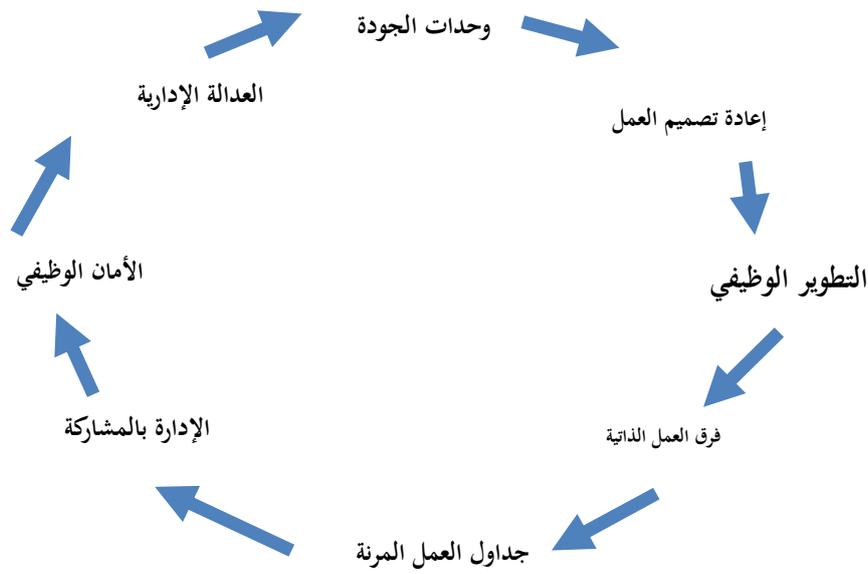
- **جداول العمل المرنة:** تعتبر ساعات العمل المرنة، أو العمل بساعات مضغوطة، أو التناوب المتبادل، أو الراحة التعويضية، أو العمل بوقت جزئي، وأنواع أخرى من جداول العمل البديلة، هي التي تعطى الموظفين الحرية في جدولة أعمالها.

الإدارة بالمشاركة: يرغب الموظفون في المشاركة في تحديد المسائل التي تؤثر على حياتهم، وتعتبر الإدارة بالأهداف، وأشكال أخرى من هذه النظم هي التي تساعد الموظفين على مشاركة الإدارة التحسين جودة حياة العمل.

- **الأمان الوظيفي:** له أولوية عالية لدى الموظفين، فهو يجعل الموظفين أكثر ارتباطاً بوظائفهم ومنظماتهم، كما أن المنظمة تكون ملتزمة بتوفير الأمان الوظيفي لجميع موظفيها الذين تخشى من أن يتم اجتذابهم إلى المنظمات المنافسة الأخرى.

- **العدالة الإدارية:** ينبغى تطبيق مبادئ العدالة والإنصاف في الإجراءات التأديبية، وإجراءات التظلم، والترقيات والتنقلات والإحالة على التقاعد والإجازات، وليس مجرد أن توجد لوائح تقرر ذلك، بل الأهم هو التطبيق الذي يرسى تلك القواعد.

- **وحدات الجودة:** تستخدم لتوفير آلية لإطلاق العنان للقدرات في المشاركة، كما أنها تساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية الخاصة بزيادة الإنتاجية، وتقليل التكلفة وتحسين جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمة. 1



الشكل رقم (03): نموذج يبين أساليب Chandran لتحسين جودة الحياة الوظيفية

المصدر: أحمد محمد الدمرداش، المرجع السابق، ص30.

8. قياس جودة الحياة المهنية:

يمكن قياس جودة الحياة الوظيفية في المنظمة من خلال عوامل هيرزبرج الصحية والمتمثلة في المقاييس التالية:

- معدلات الأداء الوظيفي.
 - درجة الرضا الوظيفي للعاملين.
 - سياسة الأجور.
 - سياسة الشركة.
 - مدى نجاح النقابات وإتحادات العاملين.¹
- في حين ترى دراسة أخرى أن قياس جودة الحياة الوظيفية سيتم من خلال المقاييس التالية:
- إنتاجية العمل.
 - جودة السلع والخدمات المقدمة.
 - جودة العمليات.
 - المرونة في خدمة العملاء.
 - سهولة وسلاسة العمليات.

1 خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، المرجع سابق، ص 69.

- مدى المرونة في أساليب العمل.
 - تطوير نمط العمليات.
 - نظم الجودة.
 - تطوير المهارات المتعددة¹
- أما (Sirgyetal) فقد توصل إلى أنه يمكن قياس جودة الحياة الوظيفية بالمنظمة من خلال الأبعاد التالية.
- 1- السلامة والصحة المهنية.
 - 2 - الأجور والمكافآت.
 - 3- الإحتياجات الإجتماعية للعاملين.
 - 4 - الثناء والتقدير.
 - 5- النمو الوظيفي وتنمية المهارات.
 - 6- الإبداع في العمل.²
- بينما توصل جاد الرب أن وجود مستويات عالية الجودة الحياة الوظيفية يقلل من المعايير غير المرغوب فيها ويعظم من المعايير المرغوب فيها وهذه القائمة تشمل المعايير لقياس جودة حياة الوظيفية على مايلي:
- معدلات الشكوى.
- معدلات حوادث العمل.
 - معدلات الإضراب والتجمهر والإمتناع عن العمل.
 - معدلات الغياب والتغيب.
 - معدلات دورات العمل.
 - معدل الجزاءات.
 - معدلات نمو الأداء الإقتصادي و المالي³

1 المرجع نفسه، ص70.

2 أحمد محمد الدمرداش، المرجع السابق، ص24

3 سيد محمد جاد الرب، المرجع سابق، ص29

9. معوقات تطبيق جودة الحياة المهنية:

بالرغم من أهمية تطبيق جودة الحياة الوظيفية إلا أن هناك معوقات تحول دون تطوير هذه الفلسفة نظرا للنظرة القصيرة الأمد الهادفة فقط إلى تحقيق العوائد والإيرادات وإن كانت على حساب العاملين وسلامتهم وصحتهم، وبالتالي هناك عوامل ساهمت في تدني جودة الحياة الوظيفية واعتبرت كعوائق ومنها:

- ضعف ثقافة المنظمة والتي تصنف جودة الحياة الوظيفية كفلسفة ثانوية أو غير أساسية وذلك راجع إلى الإدارة العليا لنقص التوعية والمركزية وعدم الإستعداد لتفويض السلطة.

- إرتفاع تكلفة توفير بيئة مناسبة ومجهزة للعمل تعد أيضا عائق بالنظر إلى تكلفة تهيئة الظروف المادية وكذلك زيادة الاجور والمكافآت والتي قد تزيد من إجمالي التكاليف.

- عدم التوافق بين فلسفة جودة الحياة الوظيفية وتعلم الأفراد وذلك لافتقادهم للتدريب والتطوير

- هياكل تنظيمية معقدة وقيادة تقليدية غير دائمة للفلسفة الجديدة.1

في دراسة أخرى ترى أن بأن المعوقات التي تقف إمام تطبيق جودة حياة العمل في

المنظمات كثيرة ومتنوعة أهمها :

- تخوف الإدارة العليا بمستوياتها المختلفة من مشاركة مستويات تنظيمية دنيا في صناعة القرارات ومعارضتهم لهذا الأمر.

- تقدير الإدارة العليا المستويات الإدارية بأن برامج المشاركة للعاملين ضمن برامج و أساليب جودة الحياة الوظيفية قد لا تعمل على تحقيق الأهداف الإستراتيجية ، و المستدامة للمؤسسة ، بل تهم وتعمل على تحقيق الأهداف ذات المدى القصير جدا ، مما يؤدي ذلك إصابة المستويات الدنيا بالإحباط ينجم عن ذلك آثار سلبية على المؤسسة.

- فشل بعض الإدارات بقياس أثر تطبيق جودة حياة العمل على نفسيات ورضا العاملين عن العمل ، و رفضها لمقترحات الموظفين.

- إعتقاد بعض الإدارات بأنه لا حاجة لإجراء المزيد من التحسين في هذه المؤسسة.

- عدم الإدراك الصحيح من جانب الموظفين لأهداف وأهمية برامج جودة حياة العمل .

1 عادل بو بجان ، جوهرة أقطي،خالد الرافي جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي،دراسة الحالة ، كلية لعلوم والتكنولوجيا،مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 18، العدد2 جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر 2018، ص126

- عدم قيام المؤسسات بتقدير الإحتياجات التدريبية للمستويات الإدارية المختلفة لديهم.
- نظرة بعض الإدارات للتكاليف المالية العالية التي يحتاجها تطبيق برنامج جودة حياة العمل في المؤسسات، والتي لا يمكن للمؤسسة من تحملها خاصة بأنهم يرون بأنه لا يوجد ضمانة بنتائج تطبيق هذه البرامج والمردودات جراء هذا التطبيق¹.

1هاشم عيسى عبد الرحمان أبو حميد، أثر أبعاد جودة حياة للعمل على فعالية إتخاذ القرارات الإدارية، رسالة ماجستير، بكلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة فلسطين، أكتوبر 2017، صص 20-21

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق نستنتج أن جودة الحياة المهنية تعتبر مجموعة من الأساليب والممارسات التي تتبناها إدارة الموارد البشرية بهدف زيادة رضا العمال عن مؤسستهم مما يساهم ذلك في تحسين أدائهم الوظيفي داخل المؤسسة وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة، فجودة الحياة الوظيفية تعد من العوامل الفعالة لتحقيق معدلات عالية من الإنتاجية فهي مفتاح نجاح واستمرارية المؤسسة.

الفصل الثالث:

سلوك المواطنة التنظيمية

1. نشأة سلوك المواطنة التنظيمية
2. مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية
3. خصائص سلوك المواطنة التنظيمية
4. أهمية سلوك المواطنة التنظيمية
5. أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية
6. أنماط سلوك المواطنة التنظيمية
7. مداخل سلوك المواطنة التنظيمية
8. معوقات القيام سلوك المواطنة التنظيمية

تمهيد:

يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الإدارية الحديثة حيث شغل هذا المفهوم أذهان الكثير من الباحثين والدارسين لما له من أهمية في تحقيق الفعالية التنظيمية، فهو سلوك إختياري تطوعي يهدف إلى إفادة المنظمة وذلك عن طريق مساعدة الآخرين والإلتزام بقواعد العمل وتقديم المعلومات التي تفيده، كما يعتبر سلوك يقوم به العامل خارج الإطار الرسمي بحيث يتجسد في سلوكيات مرغوبة لها الأثر الإيجابي.

1. نشأة سلوك المواطنة التنظيمية:

أولاً: سلوك المواطنة التنظيمية في الإسلام

إن الفكر التربوي العربي الإسلامي لم يغفل عن أهمية متغير سلوك المواطنة التنظيمي في حياة الأفراد والمجتمعات، فقد أكد الإسلام على أهمية العمل التطوعي وحث على مساعدة الإنسان لأخيه الإنسان، وقد انتشر مفهوم الخير الذي ورد ذكره في القرآن الكريم مائة وستة وسبعون مرة، بعدما جاء التوجيه الإلهي في قوله تعالى: "و.. وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان" (سورة المائدة الآية 02)، وقد ظهر جلياً حرص الإسلام على تشجيع العمل التطوعي في فكرة التكافل الاجتماعي الذي بدأ في عصر النبوة في صورة نظام الوقف الذي انتهجه المسلمون لتحسين أحوال مجتمعهم، استجابة لقول الله تعالى الذي قرن فعل الخير بالركوع والسجود: "يأبىها الذين آمنوا أركعوا واسجدوا واعبدوا ربكم وافعلوا الخير لعلكم تفلحون". (سورة الحج الآية 77)¹.

إن الدين الإسلامي دين رباني شامل لكل سلوك حميد وفاضل فيدعو لكل فضيلة وينهى عن كل رذيلة ويدعو للتعاون والتراحم والمحبة، فالمواطنة التنظيمية من المنظور الإسلامي تعني مجموعة العلاقات والروابط التي تنشأ بين صاحب والعاملين لديه من المسلمين وغير المسلمين فهذا المصطلح يتدعس وجود علاقة بين المنظمة وصاحب والعاملين.²

ثانياً: نشأة المفهوم وتطوره

تعد فكرة برنارد 1938 Bernard - في عقد الثلاثينيات من القرن السابق، عن السلوكيات التطوعية الاختيارية أول الأمثلة المعروفة لهذه الظاهرة سلوك المواطنة وقد حدد كاتز 1964 Katz سلوك المواطنة باعتباره واحداً من ثلاث فئات مهمة للسلوكيات المطلوبة من الأفراد في العمل وهي:

❖ قرار انضمام الفرد وبقائه بالمنظمة.

❖ أداء الأدوار المحددة مسبقاً بصورة يمكن الاعتماد عليه.

❖ الأنشطة الإبتكارية والتلقائية التي تتجاوز متطلبات الدور المحدد مسبقاً.³

إعتبر كل من كاتز وكاهن في سنة 1964 أن اعتماد المؤسسة بصفة مطلقة على اللوائح والأنظمة الرسمية التي تحدد السلوكيات والأغراض المطلوبة من الفرد يجعل من تلك المؤسسة نظاماً اجتماعياً هشاً ولذا فإن الإهتمام

1 بومنتار مراد وشلابي زهير، الأبعاد الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 19، الجزائر، جويلية 2016، ص113.

2 عبد السلام بن شايح القحطاني، سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالإبداع الإداري، ط1، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، الرياض، 2016، ص35.

3 ياسر فتحي الهنداوي، إدارة المدرسة وإدارة الفصل أصول نظرية وقضايا معاصرة، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، كلية التربية، القاهرة، 2012، ص245.

بالنواحي الإبداعية يعتبر من النقاط الهامة والأساسية التي تعمل على تحقيق الفعالية التنظيمية يرى كل من كاتز وكاهن أن المؤسسات الفعالة يجب أن تتوفر على ثلاث أنماط من سلوك الأفراد:

- جذب الأفراد: وجود حافز قوي للإستمرار لدى الفرد في المؤسسة والإنضمام إليها.

- الأدوار الرسمية: إلتزام الفرد بواجباته المحددة في الوصف الوظيفي، والتي يطلق عليها سلوكيات الدور الرسمي

- الممارسات الإختيارية: أن يقوم الفرد ببعض السلوكيات التعاونية، وهي تخرج عن الواجبات المحددة في الوصف الوظيفي والتي يطلق عليها سلوكيات الدور الإضافي وتعتبر من السلوكيات الهامة. 1

وفي السبعينات قام أورجان بدراسة حول العلاقة بين الرضا وأداء العاملين توصل إلى أن السبب الرئيسي في فشل البحوث في التوصل إلى إثبات العلاقة السببية بين الرضا والأداء يكمن في تعريف متغير الاداء بشكل ضيق بإعتباره مرادفا لمصطلح الإنتاجية وفي سنة 1983 إقترح باتمان وهو طالب عن أورجان وكان يحضر لشهادة الدكتوراه والقيام ببعض الدراسات للوثيقة التي نشرها أستاذة سنة 1977 وخلصت الدراسة إلى عدم وجود علاقة قوية، بين الرضا الوظيفي والإنتاجية، بل هناك علاقة قوية بين الرضا الوظيفي والسلوكيات التطوعية، وأطلقوا على هذه السلوكيات المواطنة التنظيمية. 2

2. مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

أولا تعريف السلوك يعرف على أنه: "سلسلة من الإختيارات يقوم بها الفرد من بين إستجابات ممكنة عند تنقل الفرد من موقف إلى آخر فالسلوك هو كل ما يصدر عن الفرد وهو يتشابه إلى حد كبير مع إتخاذ القرارات". 3

ويقصد به كذلك على أنه: "الإستجابات التي تصدر عن الفرد نتيجة لإحتكاكه بغيره من الأفراد أو نتيجة لإتصاله بالبيئة الخارجية ويتضمن السلوك بهذا المعنى كل ما يصدر عن الفرد من عمل حركي أو تفكير أو كلام أو مشاعر أو إنفعالات". 4

يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية أحد جوانب السلو التنظيمي الذي حظي بإهتمام متزايد من قبل الباحثين نظرا لتأثير الحيوي على التماسك والتفاعل الإيجابي بين أعضاء التعليم بما يساهم في تحقيق الفعالية التنظيمية ويقصد بسلوك المواطنة التنظيمية كما يراها بعض الكتاب والباحثين".

- سلوك إختياري موجه نحو الأفراد أو المنظمة ككل يتجاوز توقعات الدور الحالي ويهدف إلى إفادة المنظمة.

1 ونوغي فتيحة، اثر التمكين الإداري على سلوك المواطن التنظيمية للعاملين أطروحة دكتوراه علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2020-2021، ص 86

2 سعيد علي العباس، أثر الصحة التنظيمية على تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية في منظمات الأعمال، أطروحة دكتوراه، إدارة الاعمال، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية، جامعة زيان عاشور-الجلفة، 2021، ص 42.

3 فاروق عبده فليح والسيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، د.س.ن، ص 29.

4 نادر سعدون محمد، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الأكاديمية العربية الدولية، جامعة ديالي، العراق، د.س.ن، ص 06.

- سلوكيات إختيارية لا تعتبر جزءا من متطلبات الدور الرسمي للفرد لكنها ترفع من مستوى فعالية الأداء الوظيفي للمنظمة.1

وعرفه زيدان بأنه: " سلوك الضمير الحي أي الإنجاز وفقا لما يميله الضمير فهي سلوكيات الدور الإضافي الإختيارى وتتصف بتقديم المساعدة للزملاء وللمنظمة ككل وتحسين صورة المنظمة أمام من لا ينتمون إلى المنظمة أو أمام المنظمات المنافسة ويؤديها الفرد دون النظر إلى إعتبرات "الخوافز أو المكافئات المادية" أو يمتنع عن ممارستها دون أن يتعرض للعقاب وأداؤها بشكل دوري يسهم في تحقيق الرفاهية التنظيمية.

وعرفه الجعيد بأنه مجموعة الأعمال التطوعية التي تصدر من موظف في مجال عمله والتي تتجاوز الادوار الوظيفية المطلوب منه اداؤها رسميا والمادفة إلى تعزيز أداء المنظمة وتحقيق اهدافها بكفاءة وفعالية.2

وقد عرف اورجان سلوك المواطنة التنظيمية على انه: " سلوك إختيارى أو إجتهدى يؤديه الفرد ولا يغطيه نظام المكافئات الرسمية بشكل مباشر أو صريح وهو في عمومه يرقى التوظف الفعال للمنظمة وعرفه هانت على أنه يعكس الانشطة التطوعية الإيجابية غير المحددة مسبقا في التوصيف الوظيفي والتي يقوم بها الموظفون لتحسين الاداء الوظيفي وعرفه لفاينز وانسل: " سلوك الفرد الذي يستهدف ترقية الأهداف التنظيمية من خلال الإسهام نحو تحسين بيئتها السيكولوجية والإجتماعية."3

ويعرف كذلك بأنه: " سلوك إختيارى تطوعي لا يرتبط مباشرة بنظام الخوافز ويقوم به الموظف من أجل الإرتقاء بكفاءة المؤسسة وفعاليتها، إن وجوده يعد ضروريا لأي منظمة تهدف إلى النجاح التنظيمي والإرتقاء بمستويات الأداء الكلي والمحافظة على التوازن الداخلي لعمل المؤسسة أو من خلال إسهامه في توفير المرونة اللازمة للعمل في إطار المواقف الطارئة والازمات في المؤسسة."4

ويمكننا تعريفه إجرائيا بأنه: " سلوك نابع من ذاتية الأفراد أي أن الفرد غير مجبر عليها وإنما يقوم به بشكل تطوعي ويرجع هذا الأخير إلى وعي الافراد وضميره كما أنه تصرف راقى يرفع من كفاءة المواطن وينعكس بشكل إيجابي على الفاعلين والاداء، ويعمل على تحسين المستوى الوظيفي وهذا ما يجعله ذا أهمية كبيرة في الحياة المهنية".

1 عمر محمد دره، العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الإتجاهات الإدارية المعاصرة، دار الرضوان للنشر والتوزيع كلية التجارة جامعة عين شمس، 2008، ص151.

2 عبد السلام بن شايع القحطاني، مرجع سابق، ص32.

3 ياسر فتحي الهنداوي، مرجع سابق، ص247.

4 لبنى علي السلايمة، لبنى علي السلايمة، دور وسائل التواصل الإجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير في الإدارة والقيادة التربوية، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2020، ص21.

3. خصائص سلوك المواطنة التنظيمية:

بعد إستعراض التعاريف والمفاهيم السابقة يظهر بأن كل باحث قد تناول مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية بمنظور يختلف عن الآخر باختلاف مداخل دراسته وخلفيته العلمية والعملية فمن ذلك يلاحظ أن سلوك المواطنة التنظيمية يشتمل على خصائص نجملها في ما يلي: 1

- أنه سلوك تطوعي.
- تابع من داخل الفرد.
- لا يتضمنه الوصف الوظيفي.
- لا ينظر فاعله لمزايا مادية رسمية من المنظمة.
- يساعد في رفع الاداء وزيادة فعالية المنظمة وكفاءتها.

وقد حدد أורجان ثلاث خصائص سلوك المواطنة التنظيمية هي:

الأولى: أنه أداء إختياري أو إجتهادي بمعنى أنه ليس جانبا مطلوبا بصورة محددة ورسمية للوظيفة.

الثانية: أنه أداء لا يتم مكافئته بمعنى أنه لا يندرج بصورة رسمية أو مباشرة ضمن نظام المكافئات التنظيمية.

الثالثة: هي أن سلوكيات المواطنة في مجموعتها تؤدي إلى تحقيق الفعالية التنظيمية. 2

وأیضا من بین خصائص سلوك المواطنة التنظيمية سلوكيات تطوعية لا يتضمنها الوصف الوظيفي تستند إلى المبادرة الفردية ولا تعتبر جزءا من الواجبات الرسمية.

سلوكيات مهمة جدا ومرغوبة من قبل المنظمة كونها تساهم في رفع فاعلية الاداء الوظيفي من المنظور التنظيمي، إن الفرد الذي يؤدي تلك الادوار الإضافية لا ينتظر مقابلها مكافئة تنظيمية.

تحرص المنظمات على تشجيع العاملين على الإنخراط في هذا السلوك بالرغم من كونه سلوكا تطوعيا.

تتصف هذه السلوكيات بسمة أساسية وهي أنها موجهة نحو منفعة المنظمة فهي لا تتخذ بشكل عشوائي وبدون

هدف كونها سلوك عقلائي أي أن الفرد يكون على إدراك مسبق بأن سلوكه يساهم في منفعة المنظمة. 3

4. أهمية سلوك المواطنة التنظيمية:

لا شك أن الإهتمام بدراسة سلوك المواطنة التنظيمية والعوامل المؤثر فيه والمتأثر به ليس وليد فراغ، بل هو ناتج عن أهمية هذا السلوك وتأثيره في العديد من جوانب تؤدي في النهاية إلى تحسين الأداء الفردي والمؤسسي، وإدارة

1 عبد السلام بن شايح القحطاني، مرجع سابق، ص 33-34.

2 ياسر فتحي الهنداوي، مرجع سابق، ص 247.

3 عمر محمد دره، مرجع سابق، ص 152.

الوقت بشكل فعال وتحسين العلاقات التنظيمية وتنمية الإبداع والابتكار وتعزيز بقاء المنظمة وقدرتها على المنافسة وحماها من الأخطار. 1

تتبع أهمية سلوكيات المواطنة للمنظمات بصفة عامة للمنظمات العربية المعاصرة بصفة خاصة من كون العصر الذي تعيشه منظمات الأعمال يتصف بأكبر حجم التحديات التي تواجهها هذه المنظمات ، فالتغيير السريع في البيئة الخارجية والتطوع التقني والفني في شتى المجالات بيئة مضطربة تحتاج إلى مناخ تنظيمي ملائم يستطيع أن يتماشى مع الضغوط الخارجية المفروضة على هذه المنظمات.

من هذا جاءت أهمية العنصر البشري في المعادلة الصعبة التي تواجهها هذه المنظمات وجعل الإهتمام بموضوع المواطنة التنظيمية أمر بالغ الأهمية لأن مقابلة التحديات التي تعيشها المنظمات اليوم تحتاج إلى جهود العاملين ليس الرسمية فحسب بل أكثر من ذلك وتبرز أهمية سلوك المواطنة التنظيمية كأحد الأنماط الأساسية التي يمكن أن تزود المنظمة بالموارد البشرية ذات الكفاءة العالية القادرة على خلق الميزة التنافسية في ظل المتغيرات البيئية العالمية. 2

كما تتبع أهميتها من الآثار الإيجابية الكثيرة التي تحققها المنظمة من مثل تحسين الإنتاجية بنفس التوزيع البشري وبنفس الإمكانيات المتاحة للمنظمة، من دون صرف تكاليف مالية إضافية، كما يؤدي ذلك إلى إكساب الموظفين مهارات إضافية نظير إطلاعهم على أدوار غيرهم من الموظفين، لتحسين القدرات ومهارات العاملين التنظيمية والتواصلية من جهة ومن جهة أخرى بين العاملين والمؤوسين ويعود ذلك كله على تحسين مردودية المنظمة وزيادة فاعليتها، إذ تقل مستويات التسرب الوظيفي كما تتلاشى تدريجياً بوادر الصراعات التنظيمية بين الأفراد بسبب تعاونهم وتنسيقهم الدائم. 3

قام (1997) Netemeyer بإبراز أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في الأداء الكلي للمؤسسة من خلال:

- يمد سلوك المواطنة التنظيمية الإدارة بوسائل لتحقيق التفاعل بين الأفراد داخل المؤسسة تؤدي إلى زيادة النتائج الإجمالية المحققة.

- نظراً لندرة الموارد بالمؤسسات، فإن القيام بالأدوار الإضافية التي تتبع من سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي إلى إمكانية تحقيق المؤسسة لأهدافها.

1 عبد السلام بن شايع القحطاني، مرجع سابق، ص 42.

2 عمر محمد دره، مرجع سابق، ص 152.

3 وليد شلابي، دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر- بسكرة، 2016، ص 63.

- يحسن سلوك المواطنة التنظيمية من قدرة زملاء العمل والمديرين على أداء وظائفهم بشكل أفضل من خلال إعطائهم الوقت الكافي للتخطيط الفعال والجدولة وحل المشاكل.1

5. أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

لقد اختلف الباحثون والممارسون في مجال سلوك المواطنة التنظيمية حول الأبعاد الأساسية للمحتوى الحقيقي المفهوم المواطنة التنظيمية، إلا أن الباحث يجد أن هناك اتجاهين يستخدمان بشكل متكرر النموذج الثنائي للأبعاد والنموذج الحماسي للأبعاد، لكن هذان الاتجاهان غير متناقضين بل متكاملين، فالذين يرون أن هذا المفهوم يتضمن بعدين أساسيين لا يرفضون مقولة التيار الآخر الذي يحدد بخمسة أبعاد لأنهم يرون أن هذه الأبعاد الخمسة يمكن إدراجها من خلال هذين البعدين:

أولاً : النموذج الثنائي الأبعاد لسلوك المواطنة التنظيمية

حسب هذا النموذج فإن سلوك المواطنة التنظيمية يتكون من بعدين، وذلك طبقاً للهدف من هذه السلوكيات ويتمثل هذين البعدين حسب ورنر وأورجان وكوفسكي في الآتي:

1. **البعد المنظمي:** والذي يقصد به السلوكيات التي تهدف إلى إفادة المؤسسة ككل والارتقاء بأدائها ولا تكون موجهة لفرد معين بل للمؤسسة كوحدة مثل الاقتراحات وتقديمها التي بدورها تفيد المؤسسة في تطوير الأداء كالتحدث بإيجابية أمام الغير، التنمية الذاتية للمعلومات والمهارات، قبول التغييرات بصدر رحب، الالتزام بالقواعد وإجراءات المؤسسة، الحضور الاختياري في الاجتماعات واللجان، عدم التغيب عن العمل إلا للضرورة، الدقة المتناهية عند أداء العمل. 2

2. **البعد الفردي :** والذي يرمي إلى سلوكيات الفرد الموجهة لمساعدة العاملين الآخرين الذين يواجهون مشاكل مهنية في عملهم ويشكل اختياري مثل مساعدة زملاء العمل أثناء العمل ومساعدة العمال الجدد. ويعني أيضا مساعدة الموظفين الآخرين الذين يواجهون مشاكل معينة في عملهم ويشكل إختياري غير مطلوب كمساعدة زملاء العمل أثناء غيابهم أو تقديم مقترحات لتحسين العمل والالتزام بقواعد وإجراءات العمل.3

1 ونوغي فتيحة، اثر التمكين الإداري على سلوك المواطن التنظيمية للعاملين أطروحة دكتوراه علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2020-2021، ص 90.

2 ونوغي فتيحة، المرجع نفسه، ص 94.

3 لبني علي السلامة، مرجع سابق، ص 27.

ثانياً: النموذج الخماسي لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية:

وتم الاعتماد على النموذج الخماسي لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية نظراً لشموليته وتمثيله لكافة جوانب سلوكيات المواطنة التنظيمية، والذي اعتمده العديد من الباحثين في مجال سلوكيات المواطنة التنظيمية، وفي مقدمتها دراسة ويشتمل على الأبعاد التالية: 1

1. الإيثار: ويتمثل هذا النمط من سلوكيات المواطنة التنظيمية بتلك المساهمات التي يقدمها الفرد من خلال مساعدة شخص معين زميل عمل مثلاً في حال مواجهته المشكلة طارئة في العمل، كتعريف المستخدم الجيد على كيفية استعمال أدوات العمل، أو إعلامه كيفية الإمساك بخيوط إجراءات العمل. وكذلك هو مدى مساعدة الموظف للأشخاص الذين حوله والرؤساء في المهام المتعلقة بالعمل والتي بنتيجة تفيده المنظمة كحب الزملاء في العمل والمتعاملين مع المنظمة. 2

2. الكياسة: ويتضمن هذا النمط من سلوك المواطنة التنظيمية جميع الدلالات والحركات التي تأخذ بعين الاعتبار الأفراد الآخرين فيما يخص منع التسبب بالأذى والمشكلات لهم، فحقيقة الحياة في المنظمات اعتمادية، فالعمل الذي يمارسه فرد أو القرار الذي يتم اتخاذه يؤثر على عمل الآخرين، فاللطف يتضمن توقيت حكيم من قبل الفرد في التشاور مع زملائه الذين سيتأثرون بنتائج عمله وتزويدهم بملاحظات مسبقة حول ذلك، واحترام تطلعات الآخرين حول تقاسم الموارد والمكتسبات المشتركة. 3

وتعني أيضاً اللباقة واللطف وهي محاولة المدير في منع وقوع المشكلات المتعلقة بالعمل وإدراكه لتأثير سلوكه على الآخرين وعدم إستغلاله لحقوق الآخرين وتجنب إثارة المشكلات. 4

3. الروح الرياضية: وتعكس مدى مساهمة الفرد في منع زملائه من الصراع والجدال، وتشجيعه لهم على حل النزاعات التي قد تنشأ بينهم بأسلوب بناء والمساعدة في تسويتها، بالإضافة إلى استعداده لتقبل بعض الإحباطات والمضايقات التنظيمية العرضية دون شكوى، أو تدمير.

وتشير إلى سلوك الفرد نحو إستيعاب الأشياء غير المناسبة في بيئة العمل دون شكوى أو تدمير بالإضافة إلى

التسامح والصبر والإحساس بمشكلات الآخرين. 1

1 محمد العوض العمري، أثر أبعاد العدالة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير، قسم الإدارة العامة، جامعة مؤتة، 2011 ص 25/24.

2 هناء خالد الرقاد وعزيرة أبو دية الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، مج 20، العدد 02، 2012، ص 746.

3 محمد العوض العمري، المرجع السابق، ص 25.

4 ميار محمد حسن علي الحجازي وأسماء سيد سلامة، مروة علي عبد الوهاب، الأمان الوظيفي وتأثيره في سلوكيات المواطنة التنظيمية على العاملين، كلية السياحة والفنادق، جامعة قناة السويس، مجلة الإتحاد، الجامعات العربية للسياحة والضيافة، مج 22، العدد 03، 2022، ص 174.

4. الطاعة العامة: وتمثل بممارسة السلوكيات البناءة في العملية السياسية والاجتماعية داخل المنظمة، فالعاملين الذين يطبقون هذا النوع من سلوك المواطنة التنظيمية يساهمون بفعالية في نشاطات المنظمة، ويحضرون الاجتماعات، يتابعون باستمرار تنمية منظماتهم، والمسائل التي تؤثر عليها، ويقدمون الاقتراحات لمنظماتهم في الوقت المناسب وبالشكل المناسب.

5. السلوك الحضاري: ويتضمن كافة الأنشطة الاختيارية التي يتطوع الفرد للقيام بها، حفاظاً على أمن المنظمة كالتبليغ عن وجود مخاطر حريق قد يلحق بالمنظمة في المستقبل، والتأكد من أن الأبواب موصدة والأنوار مطفأة عند مغادرة مكان العمل، والتبليغ عن أي أعمال مشبوهة، أو خطرة يمكن أن تلحق الأذى بالمنظمة، وأخذ زمام المبادرة لوقف عملية تصنيع أي منتج يمكن أن يلحق الأذى بالصحة البشرية.

ويشير إلى السلوك والنشاطات التي يبديها الفرد من خلال مشاركته في الحياة الاجتماعية للمنظمة ومتابعة كافة أنشطتها وممارستها التي من شأنها تثري الحياة المهنية وتجعلها أكثر مواكبة للتطور والعصرنة (كحضور الاجتماعات والندوات والإطلاع على النشرات التي تصدرها المنظمة).²

6. أنماط سلوك المواطنة التنظيمية

يضم سلوك المواطنة التنظيمية العديد من الأنماط والصور التي يمارسها العاملون في منظماتهم التي يمكن

تلخيصها على النحو التالي:3

1 النمط المتعلق بشؤون العمل: يشمل هذا النمط مساعدة الموظف لزملائه في الأمور المتعلقة بشؤون العمل كمساعدة الآخرين المتغييبين عن العمل، وتوجيه الموظفين الجدد ومساعدة الآخرين ذوي الأعباء الوظيفية الكثيرة، ومساعدة الرئيس أو المشرف في عمله، حتى ولو كان ذلك غير مطلوب منه، إذ إن هذه الممارسات هي أعمال تطوعية لا يتوقع من الشخص أن يقوم بها، لأنها ليست من متطلبات وظيفته الرسمية أساساً.

2 النمط المتعلق بالأمور الشخصية: يتضمن هذا النمط تقديم المساعدة في الأمور المتعلقة بالمشكلات الاجتماعية أو العائلية أو العاطفية، التي تواجه الزملاء والمديرين والعملاء ويعرفها الآخر عنه فيسعى لمساعدته.

3. النمط المتعلق بالتنظيم الإداري وهذا من خلال الانصياع للقيم التنظيمية والسياسات واللوائح والعمل وفقاً لها، مثل الحضور والانصراف حسب مواعيد العمل المحددة، واستخدام الموارد التنظيمية الاستخدام السليم، وكذلك باقتراح تحسينات تنظيمية أو إدارية أو إجرائية، من أجل جعل المنظمة أكثر نجاحاً وتميزاً، مثل الاقتراحات المتعلقة بالبناء التنظيمي أو الممارسات الإدارية أو الإجراءات.

1 رياض أبا زيد، أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي كلية إدارة المال والأعمال، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، مج 24، العدد 02، جامعة آل البيت، الأردن، 2010، ص503.

2 المرجع نفسه، ص 503

3 عبد السلام بن شايح القحطاني، مرجع سابق، ص 43-44.

4. النمط المتعلق بالسلع والخدمات : يتضمن هذا النمط مساعدة العملاء أو المراجعين بأمر تتعلق بالسلع والخدمات المقدمة، كإرشادهم أو الإصغاء لهم.
5. النمط المتعلق بالسياسات واللوائح: وهذا من خلال الإنصياع للقيم والسياسات واللوائح التنظيمية والعمل وفقاً لها، كالحضور حسب المواعيد المحددة، في العمل وكذلك الإنصراف وفقاً لهذه المواعيد والتقييد بها وإستخدام الموارد التنظيمية والإستخدام الموارد التنظيمية الإستخدام السليم. 1
6. النمط المتعلق بتقديم المنظمة للآخرين: يتم هذا النمط بصور جيدة والدفاع عنها والحديث عنها أما الآخرين بصورة طيبة، مما يساهم في تحسين سمعتها عند الآخرين.
7. التطوع للقيام بأعمال إضافية من أجل مساعدة المنظمة كالإشتراك في بعض المشاريع المتعلقة بالعمل أو التغلب على الصعوبات التي تواجه العمليات التنظيمية. 2
7. المداخل سلوك المواطنة التنظيمية:

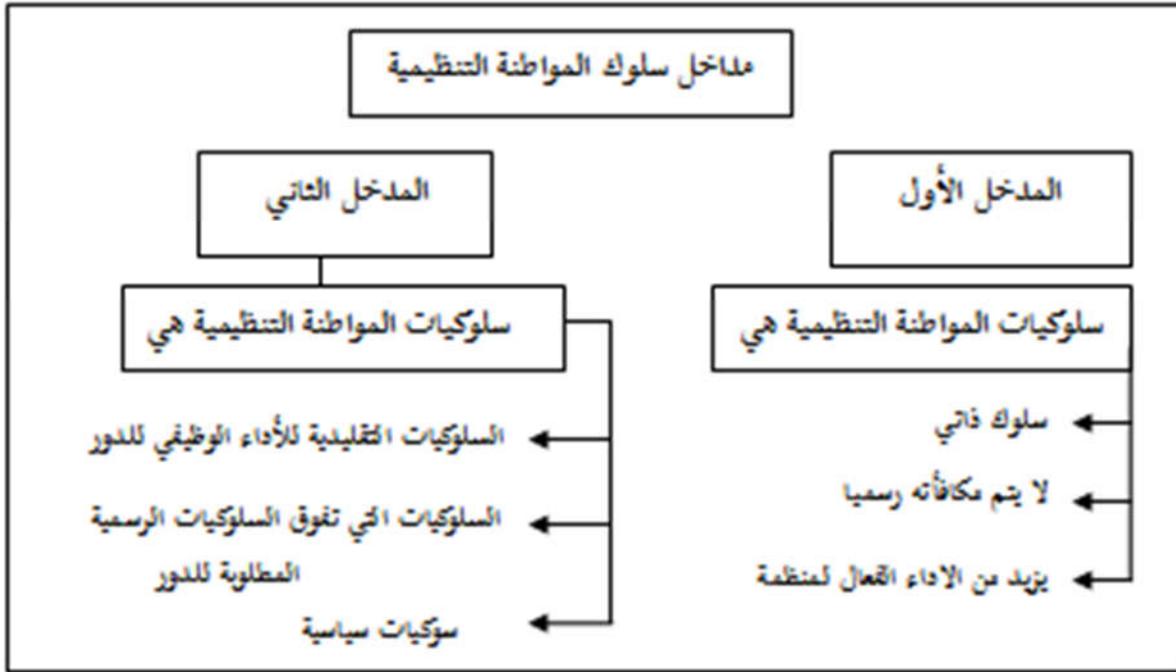
يكمن تناول مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من خلال مدخلين أساسيين كما أوردها هما: 3

- ❖ **المدخل الأول:** يفترض هذا المدخل أن هناك انفصلاً بين سلوك المواطنة التنظيمية وبين الأداء الوظيفي المطلوب رسمياً، وطبقاً لهذا المدخل ينظر إلى سلوك المواطنة التنظيمية على أنه سلوك ذاتي (Discretionnaire) لا يتم مكافأته من قبل نظام المكافآت الرسمي، كما أنه يزيد من الأداء الفعال للمنظمة.
- ❖ **المدخل الثاني:** ويقوم هذا المدخل على التراث الفكري (Théorétique Héritage) لبحوث المواطنة المدنية كالتالي في علوم الفلسفة والسياسة والاجتماع، حيث يتم النظر إلى المواطنة المدنية على أنها كل السلوكيات الإيجابية المرتبطة بالمجتمع، وطبقاً لهذا المدخل، فإن سلوكيات المواطنة التنظيمية تشتمل على نوعين من السلوك وهما كالتالي: السلوكيات التقليدية للأداء الوظيفي الرسمي للدور المطلوب منه.

1 مينا الشهري، سلوك المواطنة التنظيم وعلاقته وأثره في توجه شركات الإتصالات الأردنية، رسالة ماجستير، إدارة اعمال، جامعة اليرموك، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، 2010، ص 21.

2 لبنى علي السلامة، مرجع سابق، ص 29.

3 عبد السلام بن شايع القحطاني، مرجع سابق، ص 34.



الشكل رقم 04: مداخل سلوك المواطنة التنظيمية

المرجع: أميرة محمد رفعت حواس، أثر الإلتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة، رسالة ماجستير إدارة أعمال، كلية التجارة جامعة القاهرة، 2003، ص20.

معوقات القيام بسلوك المواطنة التنظيمية

نظرا للأهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية في نجاح وتفوق المنظمات العصرية من تحقيق الريادية، دفع مرؤوسين هذه المنظمات إلى تكثيف البحث عقبات ومعوقات ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية، وفق الآتي:

- ضعف القيادة الإدارة في إحتواء العاملين بأساليب حديثة كتعزيز الولاء والإلتزام وإشراكهم في إتخاذ القرارات الهامة للمنظمة.

- عدم سعي المنظمة إلى إرضاء العاملين لديها ماديا ومعنويا من خلال التخفيف من ضغوط العمل.

- قد تكون السياسة التنظيمية للمنظمة هي أكبر العوائق في تبني العدالة التنظيمية بين جميع أفراد المنظمة، مما يولد لدى الفرد الشعور بالظلم مقارنة مع زملاءه هذا ما يدفع العاملين إلى تبني السلوكات نحو الإنتقام من الإدارة. 1

وكذلك من معوقات القيام بسلوك المواطنة التنظيمية نجد: 2

1- عدم إشراك الموظفين في القرارات التي تم المنظمة، فضلا عن عدم تقوية توجهاتهم الإيجابية نحو المنظمة.

1 عبد الحليم عبد الغاني حايك، أثر الثقة التنظيمية في العلاقة بين الممارسات الإدارة بالتحوال وسلوكيات المواطنة التنظيمية، أطروحة دكتوراه، علوم الإقتصادية، جامعة حلب، 2021، ص66.

2هنا خالد الرقاد مرجع سابق، ص 746.

- 2- عجز ثقافة المنظمة وقيم المنظمة عن التخفيف من ضغوط العمل، فالضغط الشديد يؤثر على كفاءة الموظفين وعلى سلوكياتهم الإضافية الإيجابية، مما ينعكس سلبيا على تميز أدائهم.
- 3- عدم إتاحة الفرصة للموظفين للتعبير عن آرائهم وعدم رضاهم تجاه وظائفهم، مما يقف عائقا أمام الموظفين للقيام بسلوكيات غير محسوبة.
- 4- افتقار معظم المنظمات الإدارية إلى تحقيق العدالة التنظيمية، التي إن وجدت فإنها تشكل حافزا قويا لسلوكيات المواطنة التنظيمية.

خلاصة:

مما سبق تناوله في هذا الفصل يمكن القول أن سلوك المواطنة التنظيمية من سلوكيات إختيارية تطوعية التي يقوم بها أفراد العامل بإرادته دون أن يتوقع الحصول على الحوافز والمكافئات وكذلك دون أن يطلب منه من طرف رئيس أو مدير في العمل وقد إهتم الباحثون بسلوك المواطنة التنظيمية إهتماما كبيرا وذلك لانه يعود بالنفع لمؤسسة ويساهم في زيادة الإنتاجية وتحقيق الفعالية التنظيمية.

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

1- مجالات الدراسة

المجال المكاني

لمحة تاريخية عن جامعة ابن خلدون تيارت:¹

شهد قطاع التعليم العالي بولاية تيارت في اول انطلاقة له الى السنة الدراسية 1980-1981 وذلك بإنشاء المركز الجامعي بتيارت والذي احتضن في اولي تسجيلاته أكثر من 1200 طالبا، ومع الموسم الجامعي 1984-1985 تم حل المركز الجامعي و استبداله بمعهدين وطنيين للتعليم العالي.

المعهد الوطني للتعليم العالي في الزراعة : بموجب المرسوم التنفيذي رقم 84-230 المؤرخ في: 18/08/1984 المتضمن إنشاء المعهد الوطني للتعليم العالي في الزراعة المدنية بتيارت.

المعهد الوطني للتعليم العالي في الهندسة المدنية : بموجب المرسوم التنفيذي رقم 84-231 المؤرخ في: 18/08/1984 المتضمن إنشاء المعهد الوطني للتعليم العالي في الهندسة المدنية بتيارت.

وفي سنة 1992 أعيد إنشاء المركز الجامعي بتيارت بموجب المرسوم التنفيذي 92-298 المؤرخ في 07/07/1992 و تم ضم المعهدين و التي كانت تتمتع بالاستقلالية البيداغوجية و الادارية و المالية ووضعتها تحت وصاية ادارة مركزية واحدة.

بعد القفزة النوعية التي عرفها قطاع التعليم العالي بمدينة تيارت سنة 2001 بصدر المرسوم التنفيذي 01-271 المؤرخ في 18/09/2001 المتضمن تحويل المركز الجامعي الى جامعة تحوي ثلاث كليات (كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، كلية العلوم و العلوم الهندسة ، كلية العلوم الزراعية و البيطرة.

و في سنة 2010 صدر المرسوم التنفيذي 10-37 المؤرخ في 25/01/2010 الذي انبثق عنه خلق 06 كليات جديدة و معهد.

وفي سنة 2013 تم اعادة هيكلة الجامعة طبقا للمرسوم التنفيذي 13-102 المؤرخ في 14/03/2013 المتضمن انشاء جامعة تيارت.

و الذي انبثق عنه (08) كليات و معهدين:¹

1 موقع جامعة ابن خلدون تيارت. <https://www.univ-tiaret.dz/ar/Universite.html>. تاريخ الزيارة: 2021/05/05 على الساعة 14:15.

01	كلية العلوم التطبيقية
02	كلية علوم المادة
03	كلية الرياضيات و الاعلام الآلي
04	كلية علوم الطبيعة و الحياة
05	كلية الحقوق و العلوم السياسية
06	كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
07	كلية العلوم الانسانية و العلوم الاجتماعية
08	كلية الآداب و اللغات
09	معهد علوم البيطرة
10	أما بالنسبة لمعهد التكنولوجيا بقصر الشلالة، فقد تحول الى ملحقة تشتمل على عدة تخصصات، وكذا تم انشاء ملحقة بالسوقر هي ايضا تشتمل على عديد التخصصات.

جدول رقم 01 : قائمة كليات وملحقات ومعهد جامعة ابن خلدون تيارت

1-التعريف بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية:

تقع هذه الكلية شرق مدينة تيارت ، تم انشاؤها سنة 2010 تتوفر على 3000 معقد بيداغوجي ، تقدر مساحتها حوالي 4 كلم² ، يتمدرس بها ازيد من 5000 طالب يؤطروهم ازيد من 192 استاذ و163 موظف وعامل متعاقد يتوزع الطلبة بها على 5 أقسام :

قسم العلوم الانسانية: جذع مشترك سنة أولى

قسم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات:

تخصص علم المكتبات.

تخصص اعلام واتصال.

قسم التاريخ:

وفي طور الماستر: تاريخ حديث ومعاصر.

تاريخ الغرب الاسلامي في العصر الوسيط.

تاريخ الحضارات القديمة.

اعلام واتصال .

1 موقع جامعة ابن خلدون تيارت. <https://www.univ-tiaret.dz/ar/Universite.html> . مرجع سابق. تاريخ الزيارة: 2021/05/06 على الساعة 11:25.

تكنولوجيا وهندسة المعلومات.

قسم علم الاجتماع: ويندرج تحته التخصصات التالية في طور اللسانس:

تخصص علم اجتماع.

قسم علم النفس والأرطفونيا والفلسفة

تخصص علم النفس.

تخصص فلسفة.

وفي طور الماستر نجد التخصصات التالية:

علم النفس العيادي.

علم النفس المدرسي.

علم اجتماع اتصال.

علم اجتماع العمل والتنظيم.

فلسفة عربية إسلامية

فلسفة غربية حديثة ومعاصرة

فلسفة عامة

علم الاجتماع الحضري

علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية .

وقد تم افتتاح تخصصات في طور الدكتوراه في كلا القسمين: تخصص تاريخ و تخصص فلسفة وعلم النفس

المجال الزمني: تمت دراستنا في ديسمبر 2023 إلى غاية ماي 2024.

المجال البشري: تكون مجتمع الدراسة من أساتذة دأئمون وإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بقسم

علم الاجتماع بجامعة ابن خلدون -تبارت- مكونة من 274 من أساتذة وإداريين.

2- منهج الدراسة

للقيام بأي دراسة علمية للوصول إلى حقيقة أو البرهنة على حقيقة وجب إتباع منهج واضح يساعد على دراسة المشكلة وتشخيصها من خلال تتبع مجموعة من القواعد والأنظمة العامة التي يتم وضعها من أجل الوصول إلى حقائق حول الظاهرة موضوع الدراسة فالمنهج يعني "الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة"،¹ كما يعرف فن التنظيم

1 عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط2، الجزائر، 1999،

الصحيح بمجموعة من الأفكار العديدة من أجل الكشف عن الحقيقة حين نكون بها جاهلين، وأما من أجل البرهنة عليها للآخرين حين تكون بها عارفين.1

ومن أجل البرهنة على فرضيات بحث وإثباتها ميدانيا اعتمادنا على المنهج الوصفي المناسب لموضوع بحثنا، ذلك أن طبيعة البحث هي التي تفرض على الباحث نوع المنهج المتبع، وفي بحثنا هذا نود معرفة مدى مساهمة ثقافة المؤسسة في رفع معدلات الإبداع الإداري.

ويعرف المنهج الوصفي على أنه "أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف الظاهرة أو مشكلة محددة وتصورها كميًا عن طرق جمع البيانات والمعلومات معينة عن الظاهرة، وتصنيفها، وتحليلها، وإخضاعها لدراسة دقيقة".2
وعليه فإنه المنهج المناسب للدراسة الراهنة حيث يساعدنا في عملية جمع المعلومات وتحقيق الأهداف

3- أدوات الدراسة

الاستمارة: أداة من أدوات جمع البيانات من المبحوثين المعنيين بالظاهرة أو المشكلة محل البحث. وتعد الاستمارة واسطة بين الباحث والمبحوث. وغالبا ما يلجأ الباحث الأسلوب الاستمارة لجمع المعلومات عندما يتعلق الأمر ببيانات لها ارتباط بمشاعر الأفراد ودوافعهم وعقائدهم نحو موضوع محدد مسبقا، وكذلك كل الحالات التي لا يمكن جمع معلومات عنها عن طريق الملاحظة، كما أنها تستعمل في المقابلات أحيانا، أنها تنتشر في الاستطلاعات التي لا يواجه فيها الباحث المبحوث مباشرة.

وقد أعطيت عدة تعريفات للاستبيان منها أنها (مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها).

وعرفت أيضا أنها (أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد عن طريق استمارة يجري تعبئتها من قبل المستجوب).3

4- مجتمع وعينة الدراسة

هي جزء من مجتمع البحث أو الدراسة الذي تجمع من البيانات الميدانية وهي تعتبر جزءا من الكل وقد اخترنا لدراستنا عينة (العينة القصدية)4 فهي: تستخدم العينة القصدية في الدراسات الاستطلاعية التي تتطلب القياس، أو اختيار فرضيات محددة بخاصة إذا كان مجتمع البحث غير مضبوط الأبعاد وبالتالي فلا يوجد إطار دقيق يمكن من اختيار العينة عشوائيا ففي مثل هذه البحوث يلجأ الباحث إلى اختيار مجموعة من الوحدات التي تلائم

1 المرجع نفسه، ص 99.

2 علي معمر عبد المؤمن، البحث في علوم الاجتماعية الوجيه في الأساسيات والمناهج والتقنيات، ط1، إدارة المطبوعات والنشر، ليبيا، 2008، ص 287.

3 إبراهيم أبراش، المرجع السابق، ص 269.

4 رشيد زرواتي، تدريبات على منهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط2، ديون المطبوعات الجامعية، قسنطينة، 2008، ص 276.

أغراض بحثه ويسمى هذا النوع من العينات بالعينة الغرضية أو القصدية أو بعينة الصدفة، وفي دراستنا تم اختيار العينة بطريقة قصدية تكونت من 58 أستاذ و24 إداري.

خصائص عينة الدراسة

الجدول رقم 01 : يوضح متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	47	57,3
انثى	35	42,7
المجموع	82	100,0

من خلال البيانات الإحصائية المتضمنة في الجدول أعلاه يتبين أن غالبية عينة مجتمع البحث تعود للذكور وذلك بنسبة 57,3% بينما نجد نسبة 42,7% تعود للإناث

فالمؤسسة تعتمد على كلا الجنسين من أجل ضمان حسن التسيير وتحقيق الأهداف المرجوة

الجدول رقم 2: يوضح الحالة العائلية :

الحالة العائلية	التكرار	النسبة
اعزب	30	36,6
متزوج	42	51,2
مطلق	8	9,8
ارمل	2	2,4
المجموع	82	100,0

من خلال الجدول الإحصائي أعلاه يتبين أن غالبية عينة مجتمع البحث تعود لفئة المتزوجين وذلك بنسبة 51,2%، بينما تعود نسبة 36,6% تعود لفئة العزاب في حين تعود نسبة 9,8% لفئة المطلقين، وفي الأخير نجد نسبة 2,4% تعود لفئة الأرامل.

فالحالة العائلية للأستاذ والموظف لها أثر على توفير فرص السكن للمتزوجين وتقديم مختلف الخدمات لكل فئة وهذا يدخل في ضمان جودة الحياة المهنية للأستاذ والموظف.

جدول رقم 03 : يوضح مكان الإقامة

الخيارات	التكرار	النسبة
داخل الولاية	39	47,6
خارج الولاية	43	52,4
لمجموع	82	100,0

من خلال الجدول الإحصائي أعلاه يتبين أن غالبية عينة مجتمع البحث يقيمون خارج الولاية وذلك بنسبة 52,4%، في حين نجد نسبة 47,6% فالجامعة قد توفر مكان الإقامة للموظفين والأساتذة داخل أو خارج الولاية وتوفير سكنات وظيفية أو صيغ سكنية يمكن الاستفادة منها لكلا الفئتين.

جدول رقم 04: يوضح المؤهل العلمي

الخيارات	التكرار	النسبة
ثانوي	3	3,7
جامعي	22	26,8
دراسات عليا	57	69,5
المجموع	82	100,0

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن غالبية عينة مجتمع لديهم مؤهل علمي من دراسات عليا وذلك بنسبة 69.5% بينما نجد نسبة 26,8% من لديهم مستوى تعليمي جامعي وفي الأخير نجد نسبة 3,7% تعود لباقي العينة التي لديها مؤهل علمي ثانوي والذين تنحصر مهامهم في الممارسات الإدارية.

جدول رقم 05: يوضح نوع المهنة

الخيارات	التكرار	النسبة
اداري	24	29,3
استاذ	58	70,7
المجموع	82	100,0

يتضح لنا من خلال الجدول الإحصائي أعلاه أن غالبية عينة مجتمع البحث من فئة الأساتذة وذلك بنسبة 70,7%، بينما نجد نسبة 29,3% تعود لفئة الإداريين في الجامعة. فنوع المهنية يكون دائما مرتبط بالمؤهل العلمي والمكتسبات المعرفية التي تؤهل العامل في الحصول على المنصب المناسب وتسيير مهامه.

جدول رقم 06: يوضح الخبرة المهنية:

الخيارات	التكرار	النسبة
من 5 إلى 10 سنوات	52	63,4
من 10 إلى 15 سنوات	27	32,9
أكثر من 15 إلى 20	2	2,4
أكثر من 20 سنة	1	1,2
المجموع	82	100,0

من خلال الجدول الإحصائي يتبين أن غالبية عينة مجتمع البحث لديهم خبرة مهنية من خمس إلى عشر سنوات وذلك بنسبة 63,4% بينما نجد نسبة 32,9% تعود إلى الفئة من 10 إلى 15 سنة، بينما نجد نسبة 2,4% تعود إلى الفئة أكثر من 15 سنة، وفي الأخير نجد نسبة 1,2% تعود إلى الفئة أكثر من 20 سنة

الفصل الخامس

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

1- عرض نتائج الفرضيات

1-1- عرض نتائج الفرضية الأولى

جدول رقم 07: يوضح توفير الادارة الكلية اجهزة التدفئة و التهوية وتكييف الهواء في اماكن العمل

الخيارات	التكرار	النسبة
معارض	10	12,2
محايد	20	24,4
موافق	47	57,3
موافق بشدة	5	6,1
المجموع	82	100,0

من خلال البيانات الإحصائية في الجدول أعلاه تظهر لنا النتائج المتحصل عليها أن غالبية عينة مجتمع البحث موافقة بنسبة 57,3% من عينة مجتمع البحث تقر بأن الكلية توفر لها أجهزة التدفئة والتهوية وتكييف الهواء في أماكن العمل بينما نجد نسبة 24.4% في محايدة في رأيها، وتليها نسبة 12,2% لها رأي معارض وفي الأخير نجد نسبة 6,1% تعود إلى الرأي موافق بشدة.

وهذه تعتبر خطوة مهمة لضمان راحة العاملين والطلاب في الجامعة الكلية. توفير أجهزة التدفئة والتهوية وتكييف الهواء يسهم في خلق بيئة مريحة وصحية، مما يعزز التركيز والإنتاجية في العمل والدراسة. هذا يعكس الاهتمام برعاية الأفراد وتوفير الظروف الملائمة لهم لتحقيق أقصى إمكاناتهم داخل الجامعة.

جدول رقم 8: يوضح توفير ادارة الكلية شروط النظافة في اماكن العمل

الخيارات	التكرار	النسبة
معارض	24	29,3
محايد	24	29,3
موافق	32	39,0
موافق بشدة	2	2,4
المجموع	82	100,0

من خلال البيانات الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه يتبين أن غالبية عينة مجتمع البحث بنسبة 39% موافقين على أن إدارة الكلية توفر شروط النظافة في أماكن العمل بينما نجد 29,3% تعود إلى الخيارين معارض ومحيد، وفي الأخير نجد نسبة 2,4% تعود إلى خيار موافق بشدة.

وقد تأتي رعاية النظافة في أماكن العمل على رأس الأولويات لضمان بيئة آمنة وصحية للعاملين والطلاب. من خلال توفير شروط النظافة، تساهم إدارة الكلية في الوقاية من الأمراض وتعزيز الصحة العامة. يشمل ذلك تنظيف المكاتب والفصول الدراسية بانتظام، وتوفير مستلزمات النظافة مثل الصابون والمناديل الورقية، وصيانة المرافق الصحية بشكل منتظم. هذه الجهود تساهم في تعزيز شعور الانتماء والراحة لجميع أفراد المجتمع الجامعي.

جدول رقم 09 : يوضح اهتمام الكلية بسلامة و امن الموظفين

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
معارض بشدة	1	1,2
معارض	6	7,3
محيد	20	24,4
موافق	53	64,6
موافق بشدة	2	2,4
المجموع	82	100,0

يتضح لنا من خلال البيانات الكمية الواردة في الجدول أعلاه أن غالبية عينة مجتمع البحث يوافقون على أن الكلية تهتم بسلامة وأمن الموظفين وذلك بنسبة 64,6%، وتليها نسبة 24,4% إلى الفئة المحايدة، بينما نجد نسبة 7,3% إلى الفئة المعارضة، بينما نجد نسبة 2,4% تعود إلى الخيار موافق بشدة. تأخذ الكلية بشكل جدي سلامة وأمان موظفيها بعين الاعتبار. من خلال تطبيق سياسات وإجراءات سلامة محكمة وتوفير التدريب المناسب للموظفين فيما يتعلق بالسلامة والأمان، تسعى الكلية إلى خلق بيئة عمل آمنة وصحية لجميع العاملين بها. تشمل هذه الجهود توفير معدات السلامة اللازمة، مثل أجهزة الإنذار وأجهزة الإطفاء والمسارات الآمنة للهروب في حالات الطوارئ، بالإضافة إلى تعزيز ثقافة الوعي بالسلامة والالتزام بالتدابير الوقائية من قبل جميع الموظفين.

جدول رقم 10: يوضح توفير الكلية أجهزة مساعدة على التدريس

الخيارات	التكرار	النسبة
معارض بشدة	4	4,9
معارض	39	47,6
محايد	21	25,6
موافق	17	20,7
موافق بشدة	1	1,2
المجموع	82	100,0

من خلال البيانات الكمية الواردة في الجدول أعلاه يتبين أن غالبية عينة مجتمع البحث لهم قرار معارض على أن الكلية لا توفر لهم أجهزة مساعدة على التدريس وذلك بنسبة 47,6%، بينما تعود نسبة 25,6% إلى الفئة المحايدة، بينما نجد نسبة 20,7% إلى الفئة التي توافق على أن الكلية توفر أجهزة مساعدة على التدريس، بينما تعود نسبة 4,9% إلى الفئة المعارضة بشدة. وفي الأخير نجد نسبة 1,2% إلى الفئة القليلة التي لديها قرار موافق بشدة.

كما أن وفير أجهزة مساعدة على التدريس يعد جزءاً أساسياً من تطوير وتحسين جودة التعليم في الكلية. يمكن أن تشمل هذه الأجهزة العديد من الأدوات والتقنيات التي تساعد المدرسين على توصيل المعلومات بشكل فعال وجذاب للطلاب، مثل شاشات التلفاز الذكية، وأجهزة العرض التفاعلية، والأجهزة اللوحية الذكية، والأجهزة الصوتية عالية الجودة، والبرمجيات التعليمية التفاعلية.

باستخدام هذه الأجهزة، يمكن للمدرسين توضيح المفاهيم بشكل أفضل، وتشجيع التفاعل والمشاركة من الطلاب، وتوفير تجارب تعليمية ممتعة ومفيدة. كما يمكن استخدام الأجهزة لتحسين إدارة الصف وتنظيم المواد التعليمية، مما يسهل عملية التدريس بشكل عام ويزيد من كفاءتها.

جدول رقم 11: يوضح توفير الكلية أجواء هادئة و مريحة للأساتذة والموظفين

الخيارات	التكرار	النسبة
معارض بشدة	1	1,2
معارض	24	29,3
محايد	31	37,8
موافق	24	29,3
موافق بشدة	2	2,4
المجموع	82	100,0

من خلال البيانات الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه أن غالبية عينة مجتمع البحث لديهم رأي محايد بنسبة 37,8% في حين تعود نسبة 29,3% إلى الخيارين معارض وموافق، بينما تعود نسبة 2,4% إلى الفئة التي وافقت بشدة، وفي الأخير نجد نسبة 1,2% إلى الفئة المعارضة بشدة.

توفير أجواء هادئة ومريحة في الكلية يعتبر أمراً أساسياً لتعزيز تجربة الطلاب والموظفين. يمكن أن تشمل هذه الأجواء مجموعة متنوعة من العوامل، مثل التصميم الداخلي الهادئ والمنظم، والمساحات المفتوحة للعمل أو التأمل، والأماكن المخصصة للدراسة الفردية أو الاجتماعات الصغيرة.

كما يمكن تحقيق الأجواء الهادئة والمريحة من خلال التحكم في الضوضاء والتشويش، وتوفير الأثاث المريح والمناسب، وتوفير المساحات الخضراء الطبيعية داخل الكلية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تشمل الأنشطة الهادئة مثل اليوغا أو التأمل أو القراءة الهادئة وسط هذه الأجواء وتهدف الأجواء الهادئة والمريحة إلى خلق بيئة تعليمية ومهنية تشجع على التفكير العميق والتركيز والإبداع، وتعزز الراحة العامة والصحة النفسية للأفراد داخل الكلية.

1-2- عرض نتائج الفرضية الثانية

جدول رقم 12: يوضح عمل الكلية على تعزيز مبادئ الإخاء والتعاون بين الموظفين

الخيارات	التكرار	النسبة
معارض	16	19,5
محايد	24	29,3
موافق	39	47,6
موافق بشدة	3	3,7
المجموع	82	100,0

يتضح لنا من خلال الجدول الإحصائي أعلاه أن غالبية عينة مجتمع البحث توافق على أن الكلية تعمل على تعزيز مبادئ الإخاء والتعاون بين الموظفين وذلك بنسبة 47,6%، بينما نجد نسبة 29,3% من عينة مجتمع البحث لها رأي محايد، بينما نجد نسبة 19,5% لها رأي معارض، وفي الأخير نجد نسبة 3,7% إلى الفئة الموافقة بشدة.

فتعزيز مبادئ الإخاء والتعاون بين الموظفين يعد جزءًا مهمًا من بناء بيئة عمل صحية ومثمرة في الكلية. يمكن للكلية تحقيق ذلك من خلال تشجيع العلاقات الإيجابية بين الموظفين وتعزيز الاتصال والتواصل بينهم. ويمكن أن تتضمن هذه الجهود إقامة فعاليات اجتماعية وتنظيم فرق عمل متعددة التخصصات لحل المشكلات، بالإضافة إلى تعزيز ثقافة الاحترام والتقدير المتبادل بين جميع الأعضاء في المؤسسة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تشجع الكلية على تبادل المعرفة والخبرات بين الموظفين، سواء من خلال ورش العمل أو الدورات التدريبية أو حتى الجلسات الاستشارية الشخصية. كما يمكن تعزيز العمل الجماعي من خلال تشجيع الموظفين على تقديم المساعدة والدعم لبعضهم البعض في سياق العمل اليومي. وتعتبر هذه الجهود ضرورية لبناء بيئة عمل إيجابية ومشجعة، تساهم في تعزيز الروح الفريقية وزيادة الانتماء للكلية وبالتالي تحسين أداء الموظفين والنتائج العامة.

جدول رقم 13: يوضح القدرة على التفاعل والإتصال مع كافة الزملاء في العمل

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
معارض بشدة	1	1,2
معارض	8	9,8
محايد	10	12,2
موافق	53	64,6
موافق بشدة	10	12,2
المجموع	82	100,0

يتضح لنا من خلال الجدول الإحصائي أعلاه أن غالبية عينة مجتمع البحث توافق على أن الأساتذة والإداريين لديهم القدرة على التفاعل والإتصال مع كافة الزملاء في العمل وذلك بنسبة 64,6 %، بينما نجد نسبة 12,2 % من عينة مجتمع البحث لها رأي محايد، ونجد نفس النسبة تعود إلى الرأي موافق بشدة بينما نجد نسبة 9,8 % لها رأي معارض، وفي الأخير نجد نسبة 1,2 % إلى الفئة المعارضة بشدة.

ويعتبر التفاعل والتواصل مهارة أساسية للأساتذة في الجامعات. يتوقع من الأساتذة أن يكونوا قادرين على التفاعل بشكل فعال مع زملائهم في العمل والطلاب داخل الجامعة. هذا يشمل القدرة على توجيه الطلاب ودعمهم في الدراسة والأبحاث، والتفاعل مع زملاء العمل لتبادل المعرفة والخبرات والتعاون في مجالات مختلفة من البحث والتدريس والإدارة الأكاديمية.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن للأساتذة أن يلعبوا دورًا مهمًا في بناء مجتمع أكاديمي ديناميكي ومتربط من خلال المشاركة في الفعاليات الأكاديمية والثقافية والاجتماعية داخل الجامعة، والمساهمة في اللجان والمجالس الأكاديمية والإدارية.

كما يتوقع من الأساتذة في الجامعات أن يكونوا قادرين على بناء علاقات إيجابية ومثمرة مع زملائهم في العمل والطلاب، والمساهمة في خلق بيئة أكاديمية حيوية ومحفزة للجميع.

جدول رقم 14: هناك تشجيع للعمل الجماعي من طرف الإدارة

الخيارات	التكرار	النسبة
معارض بشدة	1	1,2
معارض	24	29,3
محايد	21	25,6
موافق	32	39,0
موافق بشدة	4	4,9
المجموع	82	100,0

يتضح لنا من خلال الجدول الإحصائي أعلاه أن غالبية عينة مجتمع البحث توافق على أن الأساتذة والإداريين هناك تشجيع للعمل الجماعي من طرف الإدارة للعمل مع كافة الزملاء في العمل وذلك بنسبة 39,0 %، بينما نجد نسبة 29,3% تعود إلى الرأي المعارض بينما نجد نسبة 25,6 % من عينة مجتمع البحث لها رأي محايد، في حين نجد نسبة 4.9% تعود إلى الرأي موافق بشدة بينما نجد نسبة 1,2 % لها رأي معارض بشدة من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن غالبية عينة مجتمع البحث تقرر بالموافقة بأن الكلية تشجع على العمل الجماعي من طرف الإدارة وذلك بنسبة 39%، بينما نجد نسبة 29,3% تعود إلى فئة المعارضين، بينما نجد نسبة 25,6% إلى فئة المحايدين، كما نجد نسبة 4,9% إلى فئة الموافقين بشدة، وفي الأخير نجد نسبة 1,2% إلى فئة المعارضين بشدة.

فتشجيع العمل الجماعي من قبل الإدارة يعد عنصراً أساسياً لتعزيز التعاون والتواصل الفعال داخل الجامعة. من خلال تشجيع العمل الجماعي، تسعى الإدارة إلى تعزيز روح الفريق وزيادة الاندماج بين الموظفين والطلاب، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام وتحقيق أهداف الجامعة بشكل أفضل.

ويمكن القول أن يتم تحفيز العمل الجماعي من خلال توفير المناسبات والمنابر للتعاون، مثل الاجتماعات الدورية وورش العمل والمشاريع الجماعية. كما يمكن للإدارة تقديم الدعم والموارد الضرورية لتسهيل تنفيذ مبادرات العمل الجماعي، وتقدير وتكريم الجهود المبذولة في هذا الصدد. كما تعتبر هذه الجهود مهمة لبناء بيئة عمل إيجابية ومحفزة، حيث يشعر الأفراد بالاستقرار والانتماء، ويتمكنون من العمل بشكل فعال ومتآزر لتحقيق أهداف الجامعة بشكل أفضل.

جدول رقم 15: يوضح تبادل الموظفين في العمل الزيارات الاجتماعية في الكثير من المناسبات

الخيارات	التكرار	النسبة
معارض بشدة	1	1,2
معارض	6	7,3
محايد	24	29,3
موافق	40	48,8
موافق بشدة	11	13,4
المجموع	82	100,0

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن غالبية عينة مجتمع البحث تقر بالموافقة يتبادل الموظفون في العمل الزيارات الاجتماعية في الكثير من المناسبات وذلك بنسبة 48,8 %، بينما نجد نسبة 29,3% تعود إلى فئة المحايدين، بينما نجد نسبة 13,4 % إلى فئة الموافقين بشدة، كما نجد نسبة 7,3 % إلى فئة المعارضين، وفي الأخير نجد نسبة 1,2% إلى فئة المعارضين بشدة.

ليس من الشائع أن يتم تبادل الزيارات الاجتماعية بين الموظفين في العمل في كثير من الأماكن، لكن هذا النوع من التفاعل الاجتماعي يعتبر مفيداً في بعض الظروف. يعتمد تبادل الزيارات الاجتماعية في العمل على عدة عوامل، مثل حجم الشركة، وثقافة العمل، والممارسات الاجتماعية في المجتمع.

في بعض الأماكن، قد ينظم الموظفون أحياناً فعاليات اجتماعية مثل الغداء المشترك أو النشاطات الترفيهية بمناسبات خاصة مثل العطلات أو الاحتفالات بنجاحات معينة في العمل. هذه الأنشطة تعزز التواصل والترابط بين الموظفين خارج بيئة العمل، وتساهم في بناء جو عمل إيجابي.

بالطبع، إذا كانت هناك رغبة من قبل الموظفين ودعم من الإدارة، يمكن تنظيم المزيد من الأنشطة الاجتماعية في العمل لتعزيز الروح الفريقية وتحفيز التفاعل الاجتماعي.

جدول رقم 16: يوضح علاقة التقدير والإحترام المتبادل بين المرؤوسين والموظفين في الكلية

الخيارات	التكرار	النسبة
معارض بشدة	3	3,7
معارض	3	3,7
محايد	2	2,4
موافق	39	47,6
موافق بشدة	35	42,7
المجموع	82	100,0

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن غالبية عينة مجتمع البحث تقر بالموافقة بأنه تسود علاقة التقدير والإحترام المتبادل بين المرؤوسين والموظفين في الكلية وذلك بنسبة 47,6 %، كما تليها نسبة 42,7% التي تعود إلى الفئة التي وافقت بشدة بينما نجد نسبة 3,7 % إلى الفئة المعارضة والمعارضة بشدة تعود 2,4% إلى فئة المحايدين

فعلاقة التقدير والاحترام المتبادل بين المرؤوسين والموظفين في الكلية تعتبر أساسية لبناء بيئة عمل صحية ومثمرة. عندما يكون هناك تبادل إيجابي للتقدير والاحترام بين الطرفين، يتم تعزيز الثقة والتفاهم، مما يؤدي إلى تعزيز الروح الفريقية وتحقيق الأهداف بشكل أفضل. فمن جانب الموظفين، يشعرون بالاهتمام والتقدير عندما يشعرون بأن جهوداتهم وإسهاماتهم محل تقدير من قبل المرؤوسين. من جانبهم، يقدر المرؤوسون الجهود المبذولة من قبل الموظفين ويظهرون الاحترام لهم كأفراد وكمهنيين. كما أن تحقيق هذه العلاقة المتبادلة يتطلب التواصل الفعال والشفاف بين الطرفين، بالإضافة إلى إظهار الاعتراف بالإنجازات والتقدير للمواهب والمهارات الفردية. يمكن أيضاً تحقيق ذلك من خلال توفير فرص لتطوير المهارات والمسارات المهنية للموظفين، وتشجيعهم على المشاركة في عمليات اتخاذ القرار وتحقيق الأهداف المؤسسية.

1-3- عرض نتائج الفرضية الثالثة

جدول رقم 17: يوضح الأجر التقاضى وتلبية الإحتياجات والمتطلبات

الخيارات	التكرار	النسبة
معارض بشدة	2	2,4
معارض	7	8,5
محايد	18	22,0
موافق	30	36,6
موافق بشدة	25	30,5
المجموع	82	100,0

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن غالبية عينة مجتمع البحث تقر بالموافقة الأجر الذي يتقاضاه الموظفون والأساتذة يلي لهم إحتياجاتهم ومتطلباتهم وذلك بنسبة 36,6 %، بينما نجد نسبة 30,5 % تعود إلى فئة الموافقين بشدة، بينما نجد نسبة 22,0 % إلى فئة المحايدين، كما نجد نسبة 8,5 % تعود إلى فئة المعارضين، وفي الأخير نجد نسبة 2,4 % إلى فئة المعارضين بشدة.

من الطبيعي أن يكون الأجر الذي تتقاضاه مهمًا لتلبية إحتياجاتك ومتطلباتك الأساسية. يجب أن يكون الأجر كافيًا لتغطية نفقاتك اليومية مثل الإيجار أو القسط العقاري، والطعام، والملابس، والرعاية الصحية، والمواصلات، بالإضافة إلى توفير بعض الراحة والترفيه.

ومع ذلك، قد تكون هناك عوامل أخرى تؤثر على مدى كفاية الأجر، مثل تكاليف العيش في المنطقة التي تعيش فيها، وحالتك الاقتصادية الشخصية، والالتزامات المالية الأخرى التي قد تكون لديك. فإذا كان تجد أن الأجر الذي تتقاضاه لا يكفي لتلبية إحتياجاتك ومتطلباتك، فقد يحتاج إلى استكشاف خيارات إضافية مثل طلب زيادة في الراتب، أو البحث عن فرص عمل إضافية، أو مراجعة الميزانية وتحديد الأولويات لضمان استخدام الموارد المتاحة بشكل أكثر فعالية.

جدول رقم 18: يوضح صب الأجور في وقتها دون تأخير

الخيارات	التكرار	النسبة
معارض بشدة	10	12,2
معارض	13	15,9
محايد	15	18,3
موافق	16	19,5
موافق بشدة	28	34,1
المجموع	82	100,0

من خلال البيانات الكمية الواردة في الجدول أعلاه يتبين أن غالبية عينة مجتمع البحث أقرت بالموافقة بشدة على أن الأجور تصب تصب في وقتها المناسب وذلك بنسبة 34,1%، بينما نجد نسبة 19,5% أقرت بالموافقة بينما نجد نسبة 18,3% لهم رأيا محايدا، وتليها نسبة 15,9% لها رأيا معارضا وفي الأخير نجد نسبة 12,2% معرضين بشدة

فالرواتب تلعب دورًا حيويًا في تحفيز الأداء المهني والرضا الوظيفي خاصة عندما يتم دفع الرواتب في الوقت المناسب وبمقدار يعكس قيمة عمل الموظف، يمكن أن يؤدي ذلك إلى زيادة الرضا الوظيفي. والرضا الوظيفي يرتبط عادة بمستوى الالتزام والإنتاجية في العمل. كما الانخراط والالتزام يشعر الموظفون بأنهم مقدرين ومكافأهم عن جهودهم بشكل مناسب، يكونون أكثر عرضة للانخراط في مهامهم والتفاني في أداء واجباتهم بشكل أفضل وذلك يزيد من الثقة والاستقرار فالرواتب المدفوعة في الوقت المناسب تعزز الثقة بين الموظف وصاحب العمل، وتوفر شعورًا بالاستقرار المالي. هذا يمكن أن يؤدي إلى تقليل معدلات التغيير في الوظائف وبالتالي الحفاظ على الخبرات داخل المنظمة. ويرفع ذلك من معدلات الأداء والإنتاجية بحيث عندما يكون لدى الموظفين الثقة في الحصول على رواتبهم بانتظام، يمكنهم التركيز بشكل أكبر على مهامهم وتحقيق أهداف العمل، مما يساهم في تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية.

ويمكن القول أن الرواتب تؤثر بشكل كبير على الأداء المهني، وإدارتها بشكل فعال يمكن أن يكون له تأثير إيجابي على رضا الموظفين والإنتاجية في المؤسسة.

جدول رقم 19: يوضح ما إذا كانت المردودية المالية المقدمة من طرف الكلية كافية

الخيارات	التكرار	النسبة
معارض بشدة	6	7,3
معارض	29	35,4
محايد	28	34,1
موافق	19	23,2
المجموع	82	100,0

من خلال الجدول الإحصائي الوارد في الجدول أعلاه يتبين أن غالبية عينة مجتمع البحث يعرضون على المردودية المقدمة وذلك بنسبة 35,4% بينما نجد نسبة 34,1% لهم رأياً محايداً في حين نجد نسبة 23,2% موافقين وفي الأخير نجد نسبة 7,3% معارضين بشدة فالكفاية المالية تعتمد على العديد من العوامل، بما في ذلك تكاليف المعيشة في المنطقة، والالتزامات المالية الشخصية لك، وأيضاً التطلعات المالية الشخصية. فلبعض الأشخاص، قد تكون المردودية المالية المقدمة من الكلية كافية لتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم المالية الأساسية. لكن بالنسبة للآخرين، قد تكون الرواتب غير كافية لتلبية الاحتياجات المالية بشكل كامل أو لتحقيق الأهداف المالية الشخصية الأخرى مثل الادخار أو الاستثمار.

لذا، يجب تقييم الوضع المالي الخاص بعناية والنظر في جميع الجوانب، بما في ذلك تكاليف المعيشة والمصروفات الشهرية وأهدافك المالية الطويلة الأجل. إذا وجدت أن المردودية المالية غير كافية، فقد تحتاج إلى البحث عن طرق لزيادة دخلك من خلال الحصول على وظائف إضافية أو تطوير المهارات لزيادة قيمتك في سوق العمل. على هذه الإعلانات لضمان عدم تفويت أي معلومة هامة.

جدول رقم 20: يوضح الحرص على تقديم الإعانات والإكramيات في المناسبات

الخيارات	التكرار	النسبة
معارض بشدة	10	12,2
معارض	38	46,3
محايد	26	31,7
موافق	8	9,8
المجموع	82	100,0

من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه تبين أن نسبة 46.3% من الباحثين اجابوا أنهم معارضين على حرص الكليات على تقديم الإعانات والإكramيات في المناسبات بينما نسبة 31.7% منهم صرحوا أنهم محايد على تقديم الإعانات والإكramيات في المناسبات بينما نسبة 12.2% من الباحثين أنهم معارضين بشدة حول

حرص الكليات على تقديم الإعانات والإكراميات في المناسبات تليها نسبة 9.8% من أجاوبوا أنهم موافقين حول نوعية الإعانات والإكراميات في المناسبات فتقدم الإعانات والإكراميات في المناسبات يعكس رغبة الكلية في تقدير جهود الموظفين والطلاب وتشجيعهم على النجاح والإنجازات. هذه الإعانات والإكراميات يمكن أن تشمل مجموعة متنوعة من الأمور، مثل: المنح الدراسية لتقديم المنح الدراسية للطلاب المتفوقين أو ذوي الحاجة المالية يعتبر شكلاً هاماً من أشكال الدعم المالي. والمكافآت المالية فتقدم مكافآت مالية للموظفين والطلاب الذين يحققون أداءً متميزاً في مجالاتهم الأكاديمية أو الإدارية. بالإضافة إلى الجوائز والتقديرية وتنظيم حفلات توزيع الجوائز والتقديرية لتكريم الطلاب والموظفين الذين يبرزون في مجالات معينة أو يساهمون بشكل إيجابي في حياة الكلية. كما أن الدعم الإضافي الذي يعتبر كتقديم الدعم الإضافي في صورة مواد دراسية مجانية أو تدريبات إضافية أو فرص للنمو المهني والشخصي. مع أن تقدم هذه الإعانات والإكراميات يساهم في بناء بيئة عمل وتعليمية مشجعة ومحفزة، ويعزز الانتماء والالتزام لدى الموظفين والطلاب، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق أفضل لأهداف الكلية.

جدول رقم 21: يوضح توزيع المكافآت على أسس عادلة

الخيارات	التكرار	النسبة
معارض بشدة	15	18,3
معارض	16	19,5
محايد	31	37,8
موافق	16	19,5
موافق بشدة	4	4,9
المجموع	82	100,0

من خلال الجدول اعلاه تبين ان نسبة 37.8% من المبحوثين اجابوا أنهم محايدين حول توزيع المكافآت على اسس العدالة بينما نسبة 19.5% صرح بما المبحوثين الذين اجابوا أنهم معارضين وموافقين في نفس حول توزيع المكافآت على اسس العادلة تليها نسبة 18.3% من افراد العينة اجابوا أنهم معارضين بشدة حول ألية توزيع المكافآت على الأسس العادلة واخيرا نسبة 4.9% من الذين صرحوا أنهم موافقين بشدة حول الية ألية توزيع المكافآت.

فيجب أن تكون عمليات توزيع المكافآت على أسس عادلة وشفافة لضمان الوثوقية والرضا بين الموظفين والطلاب. من الضروري أن تكون هذه العمليات مستندة إلى معايير محددة وموضوعية تعتمد على الأداء

والإنجازات. ومن بين بعض الأسس العادلة التي يمكن أن تُستخدم في عملية توزيع المكافآت مع تقدير الأداء الفردي والجماعي للموظفين والطلاب واستنادًا إلى معايير واضحة ومحددة مسبقًا بالإضافة إلى الجهد والمساهمة والتقدير للجهود الإضافية والمساهمات المتميزة التي يقدمها الموظفون والطلاب في تحقيق أهداف الكلية. والعدالة وهي ضمان أن عملية توزيع المكافآت تتم بشكل عادل ومتساوٍ دون تحيز أو تفضيل لفئة معينة. والشفافية وإعلام الموظفين والطلاب بشكل واضح عن معايير وآليات توزيع المكافآت، بحيث يكون العملية مفهومة وشفافة للجميع وضمان مبدأ المساواة في توزيع المكافآت بشكل متساوٍ وعادل بين الأفراد الذين يستحقونها وفقًا للمعايير المحددة مسبقًا. كما تلتزم الكليات الناجحة بتبني هذه الأسس العادلة لضمان أن عملية توزيع المكافآت تكون مشروعة وملهمة لجميع أعضاء المؤسسة التعليمية

جدول رقم 22 : يوضح المبادرة بمساعدة الزملاء الذين لديهم أعباء عمل كثيرة

الخيارات	التكرار	النسبة
معارض بشدة	1	1,2
معارض	4	4,9
محايد	22	26,8
موافق	49	59,8
موافق بشدة	6	7,3
المجموع	82	100,0

من خلال المعطيات الكمية في الجدول اعلاه تبين ان نسبة 59.8% من المبحوثين صرحوا انهم موافقين على مساعدة الزملاء الذين لديهم أعباء عمل كثيرة في المقابل نسبة 26.8% من المبحوثين اجابوا انهم محايدين حول مساعدة الزملاء في أعباء العمل الكثيرة تليها نسبة 7.3% من الذين صرحوا انهم موافقين بشدة في مساعدة الزملاء في أعباء العمل الكثيرة وأخيرا نسبة 4.9% للمبحوثين الذين اجابوا انهم معارضين في مساعدة الزملاء في اعباء العمل الكثيرة.

ففي الجامعات والمؤسسات التعليمية، غالبًا ما تكون هناك مبادرات لمساعدة الزملاء الذين يواجهون أعباء عمل كثيرة. تُعتبر هذه المبادرات جزءًا من ثقافة العمل التعاونية والداعمة، وتهدف إلى تعزيز رفاهية ورضا الموظفين والطلاب. ومن بعض على هذه المبادرات

برامج التوازن بين العمل والحياة الشخصية و توفير برامج ترويجية للتوازن بين العمل والحياة الشخصية، مثل ساعات العمل المرنة، وإجازات مدفوعة الأجر، وخيارات العمل عن بعد. والدعم النفسي والعاطفي: توفير خدمات الاستشارة النفسية والعاطفية للموظفين والطلاب الذين يعانون من ضغوط العمل أو المشاكل الشخصية. مع توفير المساعدة في التدريس والبحث تنظيم ورش عمل ودورات تدريبية لمشاركة الخبرات وتبادل الأفكار لمساعدة الزملاء

في تحسين مهاراتهم التدريسية والبحثية. والتعاون في التحملات الأكاديمية من خلال تشجيع التعاون والدعم المتبادل بين الزملاء في تحملات العمل الأكاديمي مثل إعداد الدروس والمشاركة في اللجان والمشاريع البحثية.

جدول رقم 23: يوضح المبادرة في القيام بندوات وملتقيات وطنية ودولية

الخيارات	التكرار	النسبة
معارض بشدة	1	1,2
معارض	5	6,1
محايد	16	19,5
موافق	31	37,8
موافق بشدة	29	35,4
المجموع	82	100,0

يتبين من خلال الجدول اعلاه ان نسبة 37.8% من المبحوثين اجابوا انهم موافقين على المبادرة في القيام بندوات وملتقيات وطنية ودولية في المقابل نسبة 35.4% منهم اجابوا انهم موافقين بشدة حول القيام بالندوات والملتقيات بينما نسبة 19.5% من المبحوثين اجابوا انهم محايدين حول القيام بالملتقيات تليها نسبة 6.1% منهم معارضين حول القيام بالملتقيات الوطنية والدولية. في الخير نسبة 1.2% من الذين صرحوا انهم معارضين في المبادرة بالقيام بندوات وملتقيات وطنية ودولية.

نعم، في الجزائر كما في العديد من الدول، تُنظم العديد من الجامعات والمؤسسات التعليمية والبحثية ندوات وملتقيات على الصعيدين الوطني والدولي. تهدف هذه الفعاليات إلى تبادل المعرفة والخبرات والبحث العلمي، وتعزيز التعاون والتفاعل بين الباحثين والأكاديميين والطلاب على المستوى الوطني والدولي.

تتنوع المواضيع التي تُناقش في هذه الندوات والملتقيات بما يتناسب مع اهتمامات واحتياجات المجتمع الأكاديمي والبحثي والصناعي، وتشمل مجموعة واسعة من المجالات مثل العلوم الطبيعية والهندسة والعلوم الاجتماعية والإنسانية والفنون والآداب وغيرها.

هذه الفعاليات تلعب دورًا مهمًا في تعزيز التبادل الثقافي والأكاديمي، وتعزيز العلاقات الدولية والشراكات البحثية بين الجزائر والمؤسسات والباحثين والطلاب في الخارج. وتساهم في نشر العلم والمعرفة وتعزيز التطور العلمي والتقني في البلاد.

جدول رقم 24: يوضح الساهمة في حل مشاكل وصراعات بين زملاء العمل

الخيارات	التكرار	النسبة
معارض	29	35,4
محايد	27	32,9
موافق	17	20,7
موافق بشدة	9	11,0
المجموع	82	100,0

من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه تبين ان نسبة 35.4% من المبحوثين اجابوا انهم معارضين في المساهمة في حل المشاكل والصراعات بين الزملاء بينما نسبة 32.9% منهم صرحوا انهم محايدين في المساهمة لحل المشاكل ولصراعات بين زملاء العمل، في المقابل نسبة 20.7% من الذين اجابوا انهم موافقين في حل المساهمة لحل المشاكل والصراعات بين زملاء العمل وأخيرا نسبة 11% من الذين صرحوا انهم موافقين بشدة في المساهمة لحل المشاكل و الصراعات بين زملاء العمل.

ويمكن أن يسهم العمال في حل المشاكل والصراعات بين زملاء العمل داخل الجامعة، وذلك من خلال عدة طرق التواصل الفعّال يمكن للعمال أن يساهموا في تسهيل التواصل بين الزملاء المتضررين من الصراعات، وتشجيعهم على التحدث بصراحة واستماع بعناية لآرائهم ومشاكلهم. ويمكن تقديم الدعم والمساندة يمكن للعمال تقديم الدعم العاطفي والمعنوي للزملاء الذين يواجهون صعوبات، وتشجيعهم على البحث عن حلول بناءة للمشاكل التي يواجهونها. بالإضافة الوساطة والتفاوض ففي بعض الحالات، يمكن للعمال العمل كوسيط بين الأطراف المتنازعة، والمساعدة في التفاوض على حلول مبنية على التعاون والتسامح.

مع تشجيع الحوار وحل النزاع بشكل بناء يمكن للعمال تشجيع الحوار المفتوح والبناء بين الأطراف المتنازعة، وتحفيزهم على التفكير في الحلول بشكل إيجابي وإيجاد الأفضل للجميع.

بالإضافة إلى توجيهه إلى الموارد المناسبة و يمكن للعمال توجيه الزملاء إلى الموارد والخدمات المتاحة داخل الجامعة، مثل الاستشارات النفسية أو الإدارية، للمساعدة في حل المشكلات بشكل فعّال. كما تتطلب عملية حل المشاكل والصراعات داخل الجامعة تعاوناً من جميع الأطراف، ويمكن للعمال أن يلعبوا دوراً مهماً في تحقيق هذا التعاون والتواصل البناء بين الزملاء.

جدول رقم 25 : يوضح احترام حقوق الآخرين في العمل

الخيارات	التكرار	النسبة
معارض	1	1,2
موافق	36	43,9
موافق بشدة	45	54,9
المجموع	82	100,0

بتبين من الجدول أعلاه ان نسبة 54.9% من المبحوثين صرحوا أنهم موافقين بشدة على احترام حقوق الآخرين في العمل بينما نسبة 43.9% من الذين اجابوا أنهم موافقين على احترام حقوق الآخرين في المقابل نسبة 1.2% من المبحوثين صرحوا أنهم معارضين حول احترام حقوق الآخرين.

نعم، يتم احترام حقوق الآخرين في معظم الأماكن العمل، بما في ذلك الجامعات والمؤسسات التعليمية. يشمل احترام حقوق الآخرين العديد من الجوانب، بما في ذلك:

فاحترام الكرامة الإنسانية يجب على جميع أفراد المؤسسة الاحترام المتبادل وعدم التمييز بين الأشخاص بناءً على الجنس أو العرق أو الدين أو الجنسية أو العمر أو أي سمة شخصية أخرى.

بالإضافة إلى ذلك احترام الخصوصية بحيث يجب على العاملين في المؤسسة احترام خصوصية الآخرين وعدم كسر السرية الشخصية أو الاطلاع على معلومات فيجب على الأفراد أن يحترموا حرية الآخرين في اختيار العمل والتعبير عن أنفسهم داخل العمل بدون خوف من التنمر أو العقاب. بالإضافة إلى ذلك احترام الأمان والسلامة فيجب على المؤسسة توفير بيئة عمل آمنة وصحية لجميع العاملين، واحترام حقوقهم في الحماية من الأخطار والمخاطر المحتملة. فاحترام الحقوق القانونية فيجب على المؤسسة احترام حقوق العاملين المضمونة قانوناً، مثل حقوق العمل والتعويض والإجازات وغيرها.

فيعتبر احترام حقوق الآخرين أساساً لبناء بيئة عمل صحية ومثمرة، ويساهم في تعزيز الثقة والتعاون بين أفراد المؤسسة.

جدول رقم 26: يوضح تقبل النقد من طرف زملائي في العمل

الخيارات	التكرار	النسبة
معارض	1	1,2
محايد	3	3,7
موافق	53	64,6
موافق بشدة	25	30,5
المجموع	82	100,0

من خلال القراءة الإحصائية لجدول اعلاه تبين ان اعلى نسبة صرح بها المبحوثين الذين اجابوا انهم موافقين على تقبل النقد من طرف الزملاء في العمل والتي بلغت نسبتهم ب 64.6% بينما نسبة 30.5% صرح بها أفراد العينة الذين اجابوا انهم موافقين بشدة حول تقبل النقد من طرف زملاء العمل بينما نسبة 3.7% منهم اجابوا انهم محايدين في الخير نسبة 1.2% صرحوا انهم معارضين بخصوص تقبل النقد من طرف زملاء العمل.

فعادة ما يتم قبول النقد بشكل بناء ومفيد من قبل الزملاء في العمل، وهو جزء طبيعي من عملية التعلم والتطور المستمر في بيئة العمل. النقد البناء يمكن أن يساهم في تحسين الأداء وتطوير المهارات، ويعكس الرغبة في تحقيق أفضل النتائج وتحسين العمل الجماعي. فمن الجيد أن يكون النقد مبنياً على ملاحظات واقعية ومفصلة، ويتم تقديمه بطريقة مهنية ومهذبة. إذا تم تقديم النقد بشكل بناء وموجه نحو تحسين الأداء أو العملية، فإنه يمكن أن يكون مفيداً جداً. ومن المهم أن يكون هناك بيئة عمل مفتوحة وداعمة حيث يمكن للموظفين تبادل الآراء والملاحظات بجرية، وأن يشجع القادة والمديرين على تقديم الملاحظات والنصائح بشكل مناسب ومباشر. إدارة النقد بشكل فعال يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء الفردي والجماعي، وبالتالي تعزيز النجاح والتطور في العمل.

جدول رقم 27: يوضح الحرص على عدم الانقطاع عن العمل إلا لضرورة القصوى

الخيارات	التكرار	النسبة
معارض	1	1,2
موافق	29	35,4
موافق بشدة	52	63,4
المجموع	82	100,0

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة صرح بها المبحوثين الذين اجابوا انهم موافقين بشدة على الحرص على عدم الإنقطاع عن العمل والتي بلغت نسبتهم ب 63.4% في المقابل نسبة 35.4% من المبحوثين اجابوا انهم موافقين على الحرص وعدم الإنقطاع عن العمل إلا للضرورة القصوى في الأخير نسبة 1.2% منهم اجابوا انهم معارضين على الحرص والإنقطاع عن العمل بالرغم من وجود الضرورة القصوى. هذا يظهر التزامًا بالمسؤوليات الوظيفية! الاستمرار في العمل بالرغم من الصعوبات يظهر التفاني والالتزام بالمهام الموكلة إليك. ومع ذلك، يجب أيضًا أن تأخذ في الاعتبار أهمية الراحة والاستراحة الدورية للحفاظ على صحتك العقلية والجسدية.

فمن المهم أن يتم الاعتناء تعتني بالنفس وتوازن بين العمل والحياة الشخصية، حتى تتمكن من الأداء بشكل أفضل في مهامك اليومية. قد تكون هناك لحظات ضرورية للاستراحة أو الاستراحة، وهذا أمر طبيعي وضروري للحفاظ على التوازن.

والاستمرارية في الالتزام بالعمل وتحقيق النجاح، والاستمتاع باللحظات الهادئة والاستراحة، والتي تعتبر أيضًا جزءًا مهمًا من التجديد والتجديد الذاتي لضمان جودة الحياة الوظيفية.

جدول رقم 28: يوضح الحرص على تقديم واجباتي المهنية في وقتها

الخيارات	التكرار	النسبة
معارض	2	2,4
محايد	2	2,4
موافق	25	30,5
موافق بشدة	53	64,6
المجموع	82	100,0

يتبين من الجدول اعلاه ان نسبة 64.6% صرح بها المبحوثين الذين اجابوا انهم موافقين بشدة على الحرص على تقديم الواجبات المنزلية في وقتها بينما نسبة 30.5% من الذين اجابوا انهم موافقين على الحرص وتقديم الواجبات المنزلية في وقتها المحدد. في الخير النسبة 2.4% صرحا بها افراد العينة الذين كانت إجاباتهم بين المعارض و المحايد في تقديم الواجبات المنزلية.

ففي الجامعات والمؤسسات التعليمية بشكل عام، يُولى اهتمام كبير لضمان تقديم الواجبات المهنية في الوقت المناسب. يعتمد هذا على الالتزام بالجدول الزمنية والمواعيد النهائية، ويشمل ذلك تقديم المحاضرات في الوقت المحدد، وتقديم الواجبات والمشاريع في المواعيد المحددة مسبقًا.

فإدارة الوقت بشكل فعال تعتبر مهمة للغاية في هذا السياق، حيث يجب على الأعضاء الأكاديميين والإداريين تحديد أولوياتهم وتنظيم أعمالهم بشكل يضمن تقديم الخدمات والواجبات في الوقت المحدد. هذا يشمل أيضاً تحديد المواعيد النهائية للمشاريع البحثية والأوراق العلمية وضمان تلبية هذه المواعيد.

وقد تواجه بعض التحديات التي قد تؤدي إلى تأخيرات في تقديم الواجبات، مثل الظروف الشخصية أو الصحية أو الظروف الخارجة عن السيطرة. ومع ذلك، يتم التعامل مع هذه التحديات بمرونة وفهم، ويتم تقديم الدعم والمساعدة عند الحاجة.

ويعتبر تقديم الواجبات المهنية في الوقت المناسب أمراً أساسياً لضمان جودة الخدمات التعليمية والإدارية وتلبية توقعات الطلاب والموظفين.

جدول رقم 29: يوضح المواظبة على الحضور على الاجتماعات التي تعقدها الكلية

الخيارات	التكرار	النسبة
معارض بشدة	2	2,4
محايد	5	6,1
موافق	32	39,0
موافق بشدة	43	52,4
المجموع	82	100,0

من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه تبين ان اعلى نسبة صرح بها الباحثين الذين اجابوا انهم موافقين بشدة على المواظبة في الحضور الاجتماعات التي تعقدها الكلية والتي بلغت نسبتهم ب 52.4% في المقابل نسبة 39% منهم اجابوا انهم موافقين في المواظبة وحضور اجتماعات الكلية بينما نسبة 6.1% من الذين اجابوا انهم محايدين في الأخير نسبة 2.4% من الذين صرحوا انهم معارضين على المواظبة وحضور اجتماعات الكلية.

فعادة ما يتم المواظبة على الحضور في الاجتماعات التي تُعقد في الجامعات والكليات. يُعتبر الحضور في هذه الاجتماعات أمراً هاماً للتواصل وتبادل المعلومات واتخاذ القرارات بشكل فعال. تُعد الاجتماعات وسيلة هامة لتنسيق الجهود وتحقيق الأهداف المشتركة في الكلية، سواء كانت هذه الأهداف أكاديمية أو إدارية أو استراتيجية. ومن خلال الحضور المنتظم والمواظبة في الاجتماعات، يمكن لأعضاء الهيئة التعليمية والإدارية والطلاب أن يبقوا على اطلاع دائم بالمستجدات والقرارات الهامة التي تؤثر على حياة الكلية.

وقد يكون هناك ظروف استثنائية تحول دون حضور بعض الأفراد في بعض الاجتماعات، ولكن يجب أن يكون هناك جهد مستمر للحضور والمشاركة في الاجتماعات بقدر الإمكان. وفي بعض الحالات، يتم توفير وسائل للحضور عن بعد لتيسير مشاركة الأشخاص الذين لا يستطيعون الحضور شخصياً في الاجتماعات الحضورية.

جدول رقم 30: يوضح الحرص على الإطلاع على الإعلانات والمنشورات التي تصدر عن الكلية

الخيارات	التكرار	النسبة
معارض بشدة	2	2,4
معارض	1	1,2
محايد	3	3,7
موافق	35	42,7
موافق بشدة	41	50,0
المجموع	82	100,0

من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه تبين ان اعلى نسبة صرح بها المبحوثين الذين كانت إجاباتهم انهم موافقين بشدة على الحرص على الإطلاع على الإعلانات والمنشورات التي تصدر عن الكلية والتي بلغت نسبتهم ب 50% في المقابل نسبة 42.7% منهم اجابوا انهم موافقين على الحرص والإطلاع على الإعلانات والمنشورات في المقابل نسبة 3.7% منهم محايدين على الإطلاع على الإعلانات والمنشورات بينما نسبة 2.4% من الذين صرحوا أنهم معارضين بشدة على الحرص والإطلاع على الإعلانات ومنشورات التي تصدرها الكلية، في الأخير نسبة 1.2% من الذين اجابوا انهم معارضين حول الحرص و الإطلاع على الإعلانات بخصوص منشورات التي تصدرها الكلية.

عادة ما يُولى اهتمام كبير للاطلاع على الإعلانات والمنشورات التي تصدر عن الكلية. تُعتبر هذه الإعلانات والمنشورات وسيلة مهمة لتبادل المعلومات وتوجيه الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والموظفين حول الأحداث القادمة، والفرص الأكاديمية، والموارد المتاحة، وأي تحديثات إدارية أو أكاديمية. والحفاظ على الاتصال بالإعلانات والمنشورات يسمح للأفراد بالبقاء على دراية بكل ما يتعلق بالحياة الجامعية والمشاركة في الفعاليات والأنشطة التي تمهمهم. من خلال الإطلاع على هذه الإعلانات، يمكن للأفراد أيضاً الوصول إلى موارد مهمة تساعدهم في تحقيق أهدافهم الأكاديمية والمهنية.

وقد تختلف طرق إصدار الإعلانات والمنشورات باختلاف الجامعات، ولكن بشكل عام، يُشجع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والموظفين على الاطلاع بانتظام على هذه الإعلانات لضمان عدم تفويت أي معلومة هامة.

2- مناقشة نتائج الفرضيات

2-1- مناقشة نتائج الفرضية الأولى

Corrélations			
أبادر دابر بمساعدة الزملاء الذين لديهم أعباء عمل كثيرة	توفر الادارة الكلية اجهزة التدفئة و التهوية وتكييف الهواء في اماكن العمل		
-,317**	1	Corrélation de Pearson	أدابر بمساعدة الزملاء الذين لديهم أعباء عمل كثيرة
,004		Sig. (bilatérale)	
82	82	N	
1	-,317**	Corrélation de Pearson	توفر الادارة الكلية اجهزة التدفئة و التهوية وتكييف الهواء في اماكن العمل
	,004	Sig. (bilatérale)	
82	82	N	

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

من خلال الجدول الإحصائي أعلاه والذي يقيس صدق الفرضية الفرعية الأولى نتوصل إلى إلى صدق الفرض الفرعي الاول والذي مفاده توجد علاقة بين ظروف العمل وسلوك المواطنة التنظيمية وهي دالة عند مستوى الدلالة عند مستوى الدلالة 0,004,

بحيث أن هناك علاقة وثيقة بين ظروف العمل وسلوك المواطنة التنظيمية. سلوك المواطنة التنظيمية يشير إلى السلوك الذي يتجاوز مجرد الواجبات المنصوص عليها في العقد الوظيفي، حيث يتضمن المشاركة الفعالة في الحياة المؤسسية، والمساهمة الإيجابية في تحقيق أهداف المؤسسة.

إذا كانت ظروف العمل جيدة، مثل وجود بيئة عمل مشجعة، وتقديم الدعم من الإدارة، وتوفير الفرص التطويرية، فمن المرجح أن يزيد هذا الأمر من مستوى المواطنة التنظيمية. بمعنى آخر، يشعر الموظفون بأنهم جزء لا يتجزأ من المؤسسة وأنهم ملتزمون بمساعدتها على تحقيق أهدافها.

على الجانب الآخر، إذا كانت ظروف العمل سيئة، مثل وجود ضغوط عمل مفرطة، وعدم الاعتراف بالإنجازات، وسوء التواصل مع الإدارة، فقد يقلل ذلك من مستوى المواطنة التنظيمية. في هذه الحالة، قد يكون الاهتمام الرئيسي للموظفين هو إكمال مهامهم الأساسية دون أن يكون لديهم الرغبة في المشاركة الفعالة في حياة المؤسسة.

فالعلاقة بين ظروف العمل وسلوك المواطنة التنظيمية قد تكون وثيقة للغاية. ظروف العمل تشمل عوامل مثل الثقافة التنظيمية، والقيادة، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية، والتطوير المهني، والتواصل الفعال، والدعم الاجتماعي في مكان العمل، وغيرها.

إذا كانت هذه الظروف إيجابية، مثل الثقافة الاحترافية والداعمة والتواصل الفعال، فمن المحتمل أن يشعر الموظفون بالارتياح والانتماء للمؤسسة، مما يزيد من استعدادهم للمشاركة بنشاط في الحياة التنظيمية والمساهمة في تحقيق أهدافها وتطويرها. على العكس، إذا كانت الظروف سلبية، مثل القيادة السيئة أو غياب التواصل أو نقص الدعم الاجتماعي، فقد يؤدي ذلك إلى عدم رضا الموظفين وعدم استعدادهم للمساهمة بنفس القدر في الحياة التنظيمية.

بشكل عام، تعتبر ظروف العمل الإيجابية والداعمة محفزاً قوياً لسلوك المواطنة التنظيمية، في حين تعتبر الظروف السلبية عاملاً مؤثراً سلبياً يقلل من رغبة الموظفين في المشاركة بنشاط في الحياة التنظيمية. بالتالي، يمكن القول بأن الظروف العملية تؤثر بشكل كبير على مدى تفاعل الموظفين ومساهماتهم في المؤسسة، وبالتالي على سلوك المواطنة التنظيمية.

2-2- مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

Corrélations			
أحترم حقوق الآخرين في العمل	تسود علاقة التقدير والإحترام المتبادل بين المرؤوسين والموظفين في الكلية		
,311**	1	Corrélacion de Pearson	تسود علاقة التقدير والإحترام المتبادل بين المرؤوسين والموظفين في الكلية
,005		Sig. (bilatérale)	
82	82	N	
1	,311**	Corrélacion de Pearson	أحترم حقوق الآخرين في العمل
	,005	Sig. (bilatérale)	
82	82	N	
** . La corrélacion est significative au niveau 0,01 (bilatéral).			

بناء على الجدول أعلاه والذي يقيس العلاقة بين العلاقات الاجتماعية وسلوك المواطنة التنظيمية نتوصل إلى صدق الفرضية والتي مفادها توجد علاقة بين العلاقات الاجتماعية وسلوك المواطنة التنظيمية وهي دالة عند مستوى الدلالة 0,05 بمستوى دلالة 0,005،

فهناك علاقة واضحة بين العلاقات الاجتماعية وسلوك المواطنة التنظيمية. العلاقات الاجتماعية داخل البيئة العملية تلعب دوراً هاماً في تحديد مستوى المشاركة والالتزام من قبل الموظفين في المؤسسة. فالدعم الاجتماعي عندما يشعر الموظفون بوجود دعم اجتماعي من زملائهم ومديريهم، يكونون أكثر عرضة للمشاركة بنشاط في الأنشطة المؤسسية وتقديم المساعدة والدعم للزملاء والمؤسسة بشكل عام. الانتماء والاندماج عندما يكون للموظفين علاقات اجتماعية قوية داخل المؤسسة، يشعرون بالانتماء والاندماج في الفريق، مما يزيد من شعورهم بالمسؤولية تجاه المؤسسة ويعزز مواطنتهم التنظيمية. التواصل الفعال عندما يتمتع الموظفون بعلاقات اجتماعية

جيدة، يكون التواصل بينهم وبين الزملاء والإدارة أكثر فعالية، مما يسهم في تبادل المعرفة والخبرات وتحسين جودة العمل. بالإضافة إلى التأثير الإيجابي على المزاج والرضا الوظيفي وزيادة العلاقات الاجتماعية الجيدة قد تسهم في تحسين المزاج والرضا الوظيفي للموظفين، مما يجعلهم أكثر استعدادًا للمشاركة بنشاط في الأنشطة المؤسسية. هناك علاقة وثيقة بين العلاقات الاجتماعية وسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسات الاقتصادية. العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة تشمل العلاقات بين الموظفين، بما في ذلك العلاقات مع المديرين، والزملاء، والعلاقات بين المجموعات داخل المنظمة.

إذا كانت هذه العلاقات الاجتماعية إيجابية وصحية، مثل الثقة، والاحترام المتبادل، والتعاون، فمن المرجح أن تؤثر بشكل إيجابي على سلوك المواطنة التنظيمية. الموظفون الذين يشعرون بالارتياح في العلاقات الاجتماعية في العمل عادةً ما يكونون أكثر استعدادًا للمساهمة في المؤسسة بشكل فعال وبناء. على العكس، إذا كانت العلاقات الاجتماعية في المؤسسة ضعيفة أو سلبية، فقد يؤدي ذلك إلى شعور الموظفين بالعزلة أو العدا، مما يمكن أن يقلل من ميلهم للمشاركة بنشاط في الحياة التنظيمية ويقلل من مستوى سلوك المواطنة.

بشكل عام، يمكن أن تؤثر العلاقات الاجتماعية القوية والإيجابية داخل المؤسسة بشكل كبير على سلوك المواطنة التنظيمية، مما يسهم في بناء بيئة عمل مترابطة ومشجعة على التعاون والانخراط. وبالتالي يمكن القول بأن العلاقات الاجتماعية القوية داخل بيئة العمل تعزز سلوك المواطنة التنظيمية وتزيد من التفاعل الإيجابي والمشاركة الفعالة للموظفين في المؤسسة.

2-3- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة

Corrélations			
أحرص على تقديم واجباتي المهنية في وقتها	تصب الأجور في وقتها دون تأخير		
,387**	1	Corrélation de Pearson	تصب الأجور في وقتها دون تأخير
,000		Sig. (bilatérale)	
82	82	N	
1	,387**	Corrélation de Pearson	أحرص على تقديم واجباتي المهنية في وقتها
	,000	Sig. (bilatérale)	
82	82	N	
** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).			

بناء على الجدول أعلاه والذي يقيس توجد علاقة بين الأجور المكافأة وسلوك المواطنة التنظيمية تتوصل إلى صدق الفرضية والتي مفادها توجد علاقة بين الأجور المكافأة وسلوك المواطنة التنظيمية

وهي دالة عند مستوى الدلالة 0,05 بمستوى دلالة 0,005،

فالعلاقة بين الأجور/ المكافآت وسلوك المواطنة التنظيمية تعتبر بمثابة تحفيز داخلي عندما يكون هناك نظام جيد للأجور والمكافآت يُعترف فيه بالأداء المتميز والمساهمة الإضافية للموظفين، فإنه يعزز الدافعية والتحفيز الداخلي لديهم لتقدم أفضل أداء والمشاركة بنشاط في الأنشطة المؤسسية. مع توفير العدالة الاجتماعية عندما يُدرك الموظفون أن نظام الأجور والمكافآت في المؤسسة عادل ومتوازن، فإنهم أكثر عرضة لتقديم المساهمة الإضافية والمواطنة التنظيمية، حيث يشعرون بالتقدير والاحترام من جانب الإدارة. بالإضافة إلى تعزيز الولاء والانتماء بحيث تسهم الأجور والمكافآت الجيدة في بناء الولاء والانتماء لدى الموظفين تجاه المؤسسة، مما يزيد من استعدادهم لتقديم المساهمة الإضافية والمشاركة في أنشطتها.

مع تعزيز الرضا الوظيفي إذا كانت الأجور والمكافآت تتناسب بشكل جيد مع الأداء والمساهمة، فقد يزيد ذلك من رضا الموظفين عن عملهم، مما يجعلهم أكثر عرضة للمشاركة بنشاط في الأنشطة المؤسسية.

وبالتالي، يمكن القول بأن الأجور والمكافآت الجيدة يمكن أن تعزز سلوك المواطنة التنظيمية من خلال

تحفيز الموظفين وتعزيز انتمائهم ورضاهم الوظيفي.

3- مناقشة الفرضية العامة:

العلاقة بين جودة الحياة المهنية وسلوك المواطنة التنظيمية هي علاقة متبادلة ومتراطة. جودة الحياة المهنية تشير إلى مدى رضا الفرد عن بيئته العملية، وهي تتأثر بعوامل مثل الراتب، والتقدم المهني، والعلاقات مع الزملاء والمديرين، وتوازن الحياة الشخصية والمهنية، وغيرها. من ناحية أخرى، يعبر سلوك المواطنة التنظيمية عن استعداد الفرد للمشاركة بنشاط في الحياة التنظيمية للمؤسسة، مثل المساعدة في العمل الإضافي، والالتزام بالقواعد واللوائح، وتقديم الاقتراحات لتحسين العمل، وغيرها.

بحيث تتأثر جودة الحياة المهنية بشكل كبير بسلوك المواطنة التنظيمية، حيث إن الموظفين الذين يشعرون بالرضا والانتماء نحو منظماتهم عادة ما يكونون أكثر ميلاً للمشاركة بنشاط في أنشطة المؤسسة ودعمها، وبالتالي يساهمون في بناء بيئة عمل إيجابية ومشجعة. على الجانب الآخر، تؤثر جودة الحياة المهنية على سلوك المواطنة التنظيمية، حيث إن الموظفين الذين يشعرون بالرضا والتقدير في بيئة العمل يكونون عادةً أكثر استعداداً للمساهمة والانخراط بنشاط في الأنشطة التنظيمية.

باختصار، يمكن القول إن جودة الحياة المهنية وسلوك المواطنة التنظيمية يتبادلان التأثير بشكل متبادل، وهما عنصران مهمان في بناء بيئة عمل صحية وإيجابية.

4- استنتاج عام

- توجد علاقة بين ظروف العمل وسلوك المواطنة التنظيمي لدى الأساتذة والإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع جامعة ابن خلدون تيارت.

- توجد علاقة بين العلاقات الاجتماعية وسلوك المواطنة التنظيمي لدى الأساتذة والإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع جامعة ابن خلدون تيارت.

- توجد علاقة بين الأجور - المكافآت وسلوك المواطنة التنظيمي لدى الأساتذة والإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع جامعة ابن خلدون تيارت.

5- اقتراحات

1. توفير بيئة عمل آمنة وصحية تمكّن الأفراد من العمل بأفضل طاقاتهم وبدون مخاوف أو توترات غير ضرورية.
2. الإدارة يجب أن تقدم الدعم الكافي للموظفين، بما في ذلك الموارد الضرورية لأداء عملهم وكذلك الدعم النفسي والمعنوي.
3. توفير فرص للتعليم والتطوير المهني للعاملين يمكن أن يحسن من جودة الحياة المهنية ويشجعهم على الإسهام بشكل إيجابي في المنظمة.
4. التواصل الفعّال والشفاف بين الموظفين والإدارة يمكن أن يقلل من سوء الفهم ويزيد من الثقة المتبادلة.

5. خلق نظام للمكافآت يُقدّر العمل الجيد والإسهامات الإضافية يمكن أن يحفز العاملين على مواصلة تقديم أفضل ما لديهم.
6. السماح بمرونة في الجداول الزمنية، وإمكانية العمل عن بُعد، مما يعزز الرضا الوظيفي ويؤدي إلى زيادة الولاء والانتماء للمنظمة.
7. تشجيع العاملين على القيام بأنشطة تتجاوز مهامهم الوظيفية وتساهم في نجاح المنظمة، مثل المساعدة الزملائية والمبادرة بأفكار جديدة.

خاتمة

خاتمة

وخلاصة القول من خلال ماتقدم. أن للسلوك البشري موقع هام في حياة المنظمات ,وذلك من خلال الدور الذي يقوم به والأثر الذي يتركه على أداء الموظفين وينعكس على كفاءاتهم. وهو مؤشر ضروري وأساسي لمعرفة مدى كفاءة المنظمة. لذا تسعى جميع المنظمات إلى الإهتمام بسلوك العاملين لديها وتحسين جودة الحياة المهنية.

ويحظى سلوك المواطنة التنظيمية بدور كبير في تحسين الفاعلية التنظيمية, وذلك لأنه سلوك إيجابي ينبع من ذاتية العامل طواعية وبشكل عفوي , لاعلاقة له بالمكافآت والتحفيزات التي تمنحها المنظمة. ويرجع سلوك المواطنة التنظيمية إلى الممارسات الإدارية والتنظيمية التي ترقى بالفاعلية التنظيمية ,وذلك من خلال تحسين جودة الحياة المهنية والتي تعد عنصرا هاما ومؤثرا في سلوك المواطن. لذا فإن المنظمات المهنية ملزمة بتوفير البيئة الملائمة لموظفيها , وتأمين ظروف عمل صالحة وآمنة .وبذلك تخلق جوا مليئا بالثقة ,الرضا الوظيفي الذي يسهم في توازن الحياة الوظيفية والعائلية .وكل هذا يقود المنظمة إلى بناء صرح مهني متطور وناجح.

وهذا مايفرض على المنظمة الإهتمام بجودة الحياة المهنية، وسلوك المواطنة التنظيمية، لاعتبارها أحد الوسائل والإستراتيجيات المؤثرة والهامة في المنظمة .حيث يفتح أفقا جديدة للمؤسسات في التعامل مع موظفيها، وتعطي للعمال دافعية أكثر للعمل والإبداع .

ومن خلال هذا المبدأ .استهدفت الدراسة في الجانب التطبيقي تسليط الضوء على دراسة علاقة جودة الحياة المهنية بسلوك المواطنة التنظيمية. من خلال دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة ابن خلدون تيارت .تم إستخدام أداة الاستبانة لمعالجة إشكالية الدراسة في كل نواحيها

قائمة المراجع

1. إبراهيم بن عبد الله الرحمان الرعيبر، فعالية برنامج للتنمية المهنية القائم على تطبيقات الأيزو بالمؤسسات التعليمية في تحسين الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة المجمعة بالمملكة العربية السعودية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2012.
2. ابن منظور، لسان العرب، دار المعرفة، القاهرة، 1984.
3. أحمد محمد دمرداش، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، ط1، دار الحكمة للنشر والتوزيع، مصر، 2018.
4. رشيد زرواتي، تدريبات على منهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط2، ديون المطبوعات الجامعية، قسنطينة، 2008.
5. شروق بنت شفيق الشلهوب، السعادة المؤسسية دليل عملي للتطبيق، ط1، دار كيان للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2023.
6. عبد السلام بن شايح القحطاني، سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالإبداع الإداري، ط1، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، الرياض، 2016.
7. علي معمر عبد المؤمن، البحث في علوم الاجتماعية الوجيه في الأساسيات والمناهج والتقنيات، ط1، إدارة المطبوعات والنشر، ليبيا، 2008.
8. عماد صيام، المواطنة، ط1، دار النهضة للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2007.
9. عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط2، الجزائر، 1999.
10. عمر محمد دره، العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة، دار الرضوان للنشر والتوزيع كلية التجارة جامعة عين شمس، 2008.
11. فاروق عبده فليو والسيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، د.س.ن.
12. قاسم نايفة علوان محياوي، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
13. سيد محمد جادا الرب، جودة الحياة الوظيفية QwI في منظمات الأعمال العصرية، دار الفكر العربي، مصر، 2008.

14. ياسر فتحى الهنداوي، إدارة المدرسة وإدارة الفصل أصول نظرية وقضايا معاصرة، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، كلية التربية، القاهرة، 2012.

قائمة المجلات

15. أفرح محمد، علي سعد الحربي، أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، إدارة الموارد البشرية، جامعة جدة المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 02، 2022.

16. بومنقار مراد وشلاي زهير، الأبعاد الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية، مجلة العلوم الإجتماعية، العدد 19، الجزائر، جويلية 2016.

17. شراف عقون، لقمان بوخدوني، جودة الحياة الوظيفية ودورها في استدامة رأس المال البشري نظرة عامة، الآفاق للدراسات الاقتصادية، العدد 02، المجلد 05، 2020.

18. عادل بو بجان ، جوهرة أقطي، خالد الرايبي جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي، دراسة الحالة ، كلية لعلوم والتكنولوجيا،مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 18، العدد2 جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر، 2018.

19. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، العدد 02، جامعة الزقازيق، كلية التجارية، 2004.

20. عتيقة حرايرية، زوينة بوساق، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تنمية الاستغراق الوظيفي، مجلة هيروودوت للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 08، ديسمبر 2018.

21. غليط شافية، مفهوم جودة الحياة المهنية لدى العامل الجزائري،مجلة دراسات إنسانية وإجتماعية، المجلد10، ع 01، 16-01-2021.

22. مغنوس دنيا زاد، عقوان شراف، قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مجلة الجديدة للاقتصاد، المجلد 16، العدد 01، 2017.

23. ميار محمد حسن علي الحجازي وأسماء سيد سلامة، مروة علي عبد الوهاب، الأمان الوظيفي وتأثيره في سلوكيات المواطنة التنظيمية على العاملين، كلية السياحة والفنادق، جامعة قناة السويس، مجلة الإتحاد، الجامعات العربية للسياحة والضيافة، مج22، العدد 03، 2022.

24. نجيب عبد المجيد نجم، حولة صدر الدين كريم، دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والإقتصادية، المعهد التقني الدويجة، مجلد 08، العدد 02، 2018.

25. نافا عمر فتاح، دور جودة حياة العمل في تعزيز جودة اتخاذ القرار، دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي جامعة سليمان، المجلة العلمية لجامعة جيهان السليمانية، المجلد 03، العدد 01، حزيران 2019.

26. هناء خالد الرقاد وعزيزة أبو دية الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، مج 20، العدد 02، 2012.

27. ثائر سعدون محمد، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الأكاديمية العربية الدولية، جامعة ديالى، العراق، د.س.

الرسائل والأطروحات

28. أحمد محمد حمدان الحجاج: أثر الإستراتيجية التوظيف على جودة الحياة العمل، دراسة ميدانية على شركات التأمين الأردنية:مذكرة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال كلية الأعمال قسم إدارة الأعمال جامعة الشرق الأوسط حزيران 2020.

29. البليسي أسامة، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2012.

30. بن خالد عبد الكريم، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي، أطروحة دكتوراه في العلوم في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإجتماعية، جامعة وهران 2، 2017،

31. خليل اسماعيل إبراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين "دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية"، أطروحة دكتوراه في فلسفة إدارة الأعمال، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، جامعة قناة السويس، 2014.

32. رياض أبا زيد، أثر التمكين النفسي على سلوك المواطن للعاملين في مؤسسة الضمان الإجتماعي كلية إدارة المال والأعمال، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، مج 24، العدد 02، جامعة آل البيت، الأردن، 2010.

33. سعيد علي النعاس، أثر الصحة التنظيمية على تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية في منظمات الأعمال، أطروحة دكتوراه، إدارة الاعمال، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية، جامعة زيان عاشور-الجلفة، 2021.

34. عبد الحليم عبد الغاني حايك، أثر الثقة التنظيمية في العلاقة بين الممارسات الإدارية بالتحوال وسلوكيات المواطنة التنظيمية، أطروحة دكتوراه، علوم الإقتصادية، جامعة حلب، 2021.

35. لبنى علي السلايمة، لبنى علي السلايمة، دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير في الإدارة والقيادة التربوية، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2020.
36. محمد العوض العمري، أثر أبعاد العدالة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير، قسم الإدارة العامة، جامعة مؤتة، 2011.
37. محمد عاطف جمال، جودة حياة العمل والمسار الوظيفي، ماجستير صحة نفسية، 2019.
38. مينا الشهري، سلوك المواطنة التنظيم وعلاقته وأثره في توجه شركات الاتصالات الأردنية، رسالة ماجستير، إدارة اعمال، جامعة اليرموك، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، 2010.
39. هاشم عيسى عبد الرحمان أبو حميد، أثر أبعاد جودة حياة للعمل على فعالية إتخاذ القرارات الإدارية، رسالة ماجستير، بكلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة فلسطين، أكتوبر 2017.
40. وليد شلابي، دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة محمد خيضر-بسكرة، 2016.
41. ونوغي فتيحة، اثر التمكين الإداري على سلوك المواطن التنظيمية للعاملين أطروحة دكتوراه علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2020-2021.
42. ونوغي فتيحة، اثر التمكين الإداري على سلوك المواطن التنظيمية للعاملين أطروحة دكتوراه علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2020-2021.

قائمة المراجع باللغة الأجنبية

43. Devappa renuka swamy and T s NAnjudesswaraswamy and rashmi sirinivas ,quality of work life :scale development and validation,international journal of caring sciences volum 08, n 02; 2015 .
44. SELDA TASDEMIR afsar ,impact of the quality of work –life on organizational commitment: A comparative study on academicians working foer state and foundation universities in turkey , international journal of social sciences volum III ,2015.

المواقع الالكترونية

45. موقع جامعة ابن خلدون تيارت. <https://www.univ-tiaret.dz/ar/Universite.html>

الملاحق

الملحق رقم 01: الاستمارة



جامعة ابن خلدون تيارت
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع
تخصص: علم الاجتماع العمل والتنظيم



إستبيان

في إطار التحضير لإنجاز تقرير تربص لنيل شهادة الماستر في الإتصال من كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تحت عنوان: " جودة الحياة المهنية وعلاقتها بالسلوك المواطنة التنظيمية" والذي تضمن عرضا شاملا للأطر النظرية وسعيا منا لمقاربة هذا الموضوع في الواقع صممنا هذا الاستبيان للإجابة على التساؤلات العلمية المطروحة في إشكاليته.

وعليه نرجو منكم الإجابة على هذا الأسئلة ونعلمكم انها لن تكون إلا للإستعمال العلمي الأكاديمي

تحت إشراف الأستاذ:

- د. خليفة محمد

من إعداد الطالبتين:

- داودي شيماء

- شقلالة شهيناز

المحور الاول: البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر أنثى
2. العمر:
3. الحالة العائلية: أعزب (ة) متزوج (ة) مطلق (ة) أرمل (ة)
4. مكان الإقامة: داخل الولاية خارج الولاية
5. المؤهل العلمي: ثانوي جامعي دراسات عليا
6. نوع المهنة: إداري (ة) أستاذ(ة)
7. سنوات الخبرة: من 05 إلى 10 سنوات من 10 الى 15 سنوات أكثر من 15 إلى 20 سنة أكثر من 20 سنة

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة	الترتيب		
					توفر لك إدارة الكلية أجهزة التدفئة والتهوية في أماكن العمل.	01	ظروف العمل	المحور الثاني: جودة الحياة المهنية
					توفر لك إدارة الكلية شروط النظافة في أماكن العمل.	02		
					تحمم الكلية بسلامة وأمن الموظفين.	03		
					توفر لك الكلية أجهزة مساعدة على التدريس.	04		
					تتوفر في الكلية أجواء هادئة ومريحة.	05		
					تعمل الكلية على تعزيز مبادئ الإخاء والتعاون بين الموظفين	01	العلاقات الإجتماعية	
					لديك القدرة على التفاعل والاتصال مع كافة الزملاء في العمل	02		
					هناك تشجيع للعمل الجماعي من طرف الإدارة	03		
					يتبادل الموظفون في العمل الزيارات الإجتماعية في الكثير من المناسبات	04		
					تسود علاقة التقدير والإحترام المتبادل بين المرؤوسين والموظفين في الكلية	05		
					الأجر الذي أتقاضاه يلي لي إحتياجاتي ومتطلباتي	01		
					تصب الأجور في وقتها دون تأخير	02		
					المردودية المالية المقدمة من طرف الكلية كافية	03		
					تحرص الكلية على تقديم الإعانات والإكراميات في	04		

المناسبات						
				توزع المكافآت على أسس عادلة	05	المحور الثالث : سلوك المواطنة التنظيمية
				تبادر بمساعدة الزملاء الذين لديهم أعباء عمل كثيرة	01	
				أبادر في القيام بندوات وملتقيات وطنية ودولية	02	
				تساهم في حل مشاكل وصراعات بين زملاء العمل	03	
				تحترم حقوق الآخرين في العمل	04	
				تتقبل النقد من طرف زملائي في العمل	05	
				تحرص على عدم الإنقطاع عن العمل إلا لضرورة القصوى	06	
				تحرص على تقديم واجباتي المهنية في وقتها	07	
				تواظب على الحضور على الاجتماعات التي تعقدها الكلية	08	
				تحرص على الإطلاع على الإعلانات والمنشورات التي تصدر عن الكلية	09	

شكرا على تعاونكم



جامعة ابن خلدون -- تيارت
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020/12/27 المتعلق بالوقاية ومحاربة السرقة العلمية)

نحن الماضون أسفله الطلبة الآتية أسمائهم

السيد(ة)
.....

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم
والصادرة بتاريخ
.....

المسجل(ة) بكلية:
قسم: علم الاجتماع
.....

و المكلفون بإنجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر الموسومة بعنوان:

.....
.....
.....

نصرح بشرفنا أننا التزمنا بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية و النزاهة
الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ

021 جوان 2024

المصادقة

.....
.....
.....



إمضاء المعنى

.....

.....
.....
.....

.....



جامعة ابن خلدون - تيارت
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020/12/27 المتعلق بالوقاية ومحاربة السرقة العلمية)

نحن الماضون أسفله الطيبة الآتية أسماؤهم

السيد(ة)
.....

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم 210144949 والصادرة بتاريخ: 2024.03.16

المسجل(ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية. قسم: علم الاجتماع

و المكلفون بإنجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر الموسومة بعنوان:

.....
جودة الحياة المهنية وارتباطها بسبلوك

.....
إلى أهلكم، ولتتظلمتم

نصرح بشرفنا أننا التزمنا بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية و النزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ

إمضاء المعنى

المصادقة

.....
210144949
2024.03.16

.....
21



.....
مفوض الحالة المدنية
إمضاء: عن الدين يمينة

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين جودة الحياة المهنية وسلوك المواطنة التنظيمية، انطلقت الدراسة من إشكالية مفادها: "العلاقة بين جودة الحياة المهنية وسلوك المواطنة التنظيمية؟"، طبقت الدراسة على عينة من أساتذة وإداريين من كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقسم علم الاجتماع جامعة ابن خلدون - تيارت -، اعتمدنا في دراستنا على أداة الاستبيان، بتطبيق المنهج الوصفي، وخلصت دراستنا بمجموعة من النتائج أهمها:

- توجد علاقة بين ظروف العمل وسلوك المواطنة التنظيمي لدى الأساتذة والإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع جامعة ابن خلدون تيارت.
- توجد علاقة بين العلاقات الإجتماعية وسلوك المواطنة التنظيمي لدى الأساتذة والإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع جامعة ابن خلدون تيارت.
- توجد علاقة بين الأجر - المكافآت وسلوك المواطنة التنظيمي لدى الأساتذة والإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع جامعة ابن خلدون تيارت.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة، الجودة المهنية، سلوك المواطنة، المواطنة التنظيمية، جامعة ابن خلدون.

Abstarct:

The study aimed to find out the relationship between the quality of professional life and organizational citizenship behavior. The study started from the problem: "What is the relationship between the quality of professional life and organizational citizenship behavior?" The study was applied to a sample of professors and administrators from the College of Humanities and Social Sciences, Department of Sociology, Ibn Khaldun University - Tiaret - In our study, we relied on the questionnaire tool, applying the descriptive approach, and our study concluded with a set of results, the most important of which are:

- There is a relationship between working conditions and organizational citizenship behavior among professors and administrators at the Faculty of Humanities and Social Sciences, Department of Sociology, Ibn Khaldun University, Tiaret.

-There is a relationship between social relations and organizational citizenship behavior among professors and administrators at the Faculty of Humanities and Social Sciences, Department of Sociology, Ibn Khaldun University, Tiaret.

-There is a relationship between wages - rewards and organizational citizenship behavior among professors and administrators at the Faculty of Humanities and Social Sciences, Department of Sociology, Ibn Khaldun University, Tiaret.

Keywords: quality of life, professional quality, citizenship behavior, organizational citizenship, Ibn Khaldun University.