

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الموضوع:

دور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي

دراسة حالة: جامعة محمد خيضر بسكرة

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في

شعبة علوم التسيير

تخصص: تسيير موارد بشرية

الأستاذ (ة) المشرف(ة)

أ.د. محمد قريشي

من إعداد الطالب (ة):

- أميمة عتيق

- رانيا حني

لجنة المناقشة

أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	الجامعة
- أ.د/شنافي نوال	- أستاذ	رئيسا	بسكرة
- أ.د/قريشي محمد	- أستاذ	مقرا	بسكرة
- أ.د/موسي سهام	- أستاذ	مناقشا	بسكرة

الموسم الجامعي: 2021-2022

إهداء

إلى من رحلوا دون وداع، إلى أرواح أخوالي الغائبين الحاضرين دوماً في قلبي وأدعيتي... "محمد"، "أحمد"، "عبد الرحمن"
رحمكم الله وجعلكم على ضفاف نهر الكوثر مبتسمين في أرقى مراتب الجنان.

إلى حبيبتي... إلى من غفت عنها الجميلتان للأبد جدتي "فتيحة" رحمها الله، وإلى من عيناها لا زالتا تنظران لي بافتخار
وحب جدتي "باية" حفظها الله لي وأطال في عمرها.

إلى من رفعت رأسي عالياً افتخاراً به، إلى قدوتي ونبراسي الذي ينير دري... أبي الحبيب.

إلى قرة عيني وأختي الوحيدة وحبيبتي وعنوان الوفاء... أمي تاج رأسي.

إلى إخوتي وسندي في الحياة "أشرف"، "محمد"، "حسين".

إلى من جمعني بهم القدر وتفاست معهم حلو الحياة ومرها... صديقاتي وأحبي.

إلى بيتي وعائلي الثانية... "جمعية بسكرة تقرأ".

إلى رفقاء مقاعد الدراسة دفعة "2022" تخصص تسيير موارد بشرية.

إلى شهداء وجرحى وأسرى فلسطين الحبيبة، إلى القدس معشوقتنا وقبلتنا الأولى "حمك الله".

إلى كل من سعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي... إلى كل من نسيبتهم أو سهوت عن ذكر أسمائهم

إليكم جميعاً أهدي ثمرة جهدي.

"أميمة"

إهداء

إلى اللذان أطفئنا شموع العمر شمعة شمعة لينيرا درب نجاحي... فأخذت من نبراس النجاح قبسا لأوقد شموع الفرح.

أهديكم والداي حروف مذكرة تخرجي لعلها - وإن كنت أظنها لا تكفي - لتعوض عظيم جهدكما وعطاءكما.

شكرا لكم لأنكم كنتم دائما بجانبني حريصين على حمايتي لولا تعبكما لما كانت هذه ثمرة نجاحي... شكرا وأدامكم الله تاجا فوق رأسي.

إلى فيض الحنان... جدتي أوقع بنقاط حروف مذكرتي قبلا على يديك الكريمتين العظيمتين عليها تقول شكرا لدعمك، نصحك، وجودك في حياتي.

إليك أيها الرجل الذي حمله لي القدر لك ألف شكر على وقوفك بجانبني والسهر على راحتي أهديك فرحة تخرجي هذه.

إلى إخوتي كل واحد باسمه وإلى كل عائلتي، وإلى كل من ساندي ولو بالدعاء.

إلى أساتذتي الكرام الذين شاركوني على طول مشواري الدراسي بالمعلومات والنصائح دون كلل أو ملل شكرا.

"رانيا"

شكر و عرفان

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك، ولا يطيب النهار إلا بطاعتك... ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك... ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك... ولا تطيب الجنة إلا برويتك.

نحمد الله الذي خلقنا فسوانا، وطريق العلم هदानا، ونشكره أن وفقنا وسدد خطانا وأعاننا على إتمام هذا العمل.

يقول صلى الله عليه وسلم "من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

ومن هذا المنطلق نتقدم بجزيل الشكر والتقدير للدكتور الفاضل ومشرفنا "محمد قريشي" -حفظه الله- على ما قدمه له من اهتمام وتوجيه وعلى جهده المتواصل في النصح والإرشاد طيلة فترة البحث.

كما نتقدم بالشكر والتقدير إلى كل الأساتذة الذين أشرفوا على تكويننا طيلة فترة الدراسة، وإلى كل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

وأخيرا فإننا نشكر كل من تعاون معنا وساعدنا على إتمام هذا العمل المتواضع.

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تصورات الموظفين الإداريين بجامعة بسكرة نحو مستوى توفر جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحقيق التميز المؤسسي، واختبار الفروق في تلك التصورات تبعاً لاختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية، ولتحقيق ذلك تم إعداد إستبانة وتوزيعها على عينة الدراسة.

تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين المتواجدين في مختلف إدارات جامعة بسكرة والبالغ عددهم 758 (حسب إحصائيات 2021)، حيث تم توزيع الاستبانات على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (105) إداري وذلك عبر زيارات ميدانية وتم استعادة 100 إستبانة صالحة للمعالجة الإحصائية.

استخدم في التحليل الإحصائي للبيانات عدة أساليب من بينها: مقاييس الإحصاء الوصفي، تحليل الانحدار المتعدد، تحليل التباين الأحادي، واختبار T للعينات المستقلة.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن مستوى توفر جودة الحياة الوظيفية في جامعة بسكرة جاء متوسطاً، كما جاء مستوى التميز المؤسسي بنفس الجامعة متوسطاً، وتبين وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسي عند مستوى الدلالة (0.05) ووجود دور معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي بجامعة بسكرة.

إضافة إلى ما سبق فقد بينت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية التالية: الجنس، والأقدمية في العمل، هذا بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الباحثين حول التميز المؤسسي تعزى لمتغير الجنس، والعمر.

وخلصت الدراسة إلى العديد من الاقتراحات أهمها: على الجامعة أن تقوم بتحسين ظروف العمل المادية من خلال توفير الإمكانيات المريحة للعمل وتوفير عناصر السلامة والصحة المهنية، كما يجب تشجيع العاملين للتعبير عن آرائهم بما يتعلق بالقرارات التي تمس عملهم، وتعزيز مبدأ المشاركة في اتخاذ القرار خاصة في قرارات التفويض والتمكين، إضافة إلى توفير مناخ عمل يتسم بالثقة والأمان المتبادل بين جميع الأطراف من خلال عمل لقاءات وورشات عمل دورية بين جميع العاملين والإدارة العليا يتم من خلالها مناقشة جميع الإشكالات والقضايا التي تمس عموم العاملين، وذلك لوضع الحلول الابتكارية المناسبة.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، ظروف العمل المادية، التوازن بين الحياة والعمل، الأجور والمكافآت، العدالة والمساواة، إتاحة الفرص للتقدم المهني، المشاركة في اتخاذ القرار، الأمان والاستقرار الوظيفي، التميز المؤسسي.

Abstract

This study aimed to identify the perceptions of administrators at The University of Biskra, to determine the availability of the level of quality of career and its role in achieving institutional excellence, and testing the differences in those perceptions according to their different personal and job characteristics.

The study community consisted of all the administrative workers present in the various departments of the University of Biskra, and their number is 758 (according to 2021 statistics), where questionnaires were distributed to a sample of (105) administrators, through field visits, and 100 questionnaires valid for statistical processing were restored.

Several methods were used in statistical analysis of the data, including: descriptive statistics measures, multiple regression analysis, mono-variance analysis, and T test for independent samples.

The study reached several results, the most important of which is: the level of availability of quality of career at the University of Biskra came on average, and the level of institutional excellence at the same university came on average and it was found that there was a statistically significant correlation between quality of career and institutional excellence at significance level (0.05) and statistically significant moral role for career quality in achieving institutional excellence at the University of Biskra.

In addition to the above, the study showed differences statistically significant in the trends of the respondents about the quality of career due to the following personal and functional variables: sex, seniority at work, that's in addition to having differences statistically significant in the trends of the shows about institutional excellence due to the sex change and age.

The study concluded with several recommendations, the most important of which are: the university should improve material working conditions by providing comfortable possibilities for work and providing elements of occupational safety and health. Employees should also be encouraged to express their opinions regarding decisions that affect their work, and to enhance the principle of participation in decision-making, especially in delegation and empowerment decisions, in addition to providing a work environment characterized by mutual trust and safety among all parties through holding periodic meetings and workshops between all employees and senior management. Through which all problems and issues affecting the general staff are discussed, in order to develop appropriate innovative solutions.

Key words: quality of work life, physical working conditions, balance between life and work, wages and bonuses, justice and equality, providing opportunities for advancement, participation in decision making, job security and stability, Institutional Excellence.

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	الإهداء
ج	الشكر والعرفان
د	الملخص بالعربية
هـ	الملخص بالأجنبية
و	فهرس المحتويات
ي	قائمة الجداول
ل	قائمة الأشكال
ل	قائمة الملاحق
المقدمة	
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
3	تمهيد
3	I -1. إشكالية الدراسة
3	I -2. أهداف الدراسة
3	I -3. أهمية الدراسة
4	I -4. فرضيات الدراسة
5	I -5. نموذج الدراسة
7	I -6. التوضع الإستمولوجي
7	I -7. حدود الدراسة

7	I-8. التعاريف الإجرائية
8	I-9. الدراسات السابقة
8	I-9-1. الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية
9	I-9-2. الدراسات السابقة المتعلقة بالتميز المؤسسي
10	I-9-3. الدراسات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسي معا
11	I-9-4. التعليق على الدراسات السابقة
12	خلاصة
الفصل الثاني: التميز المؤسسي-تأطير نظري-	
14	تمهيد
15	II-1. ماهية التميز المؤسسي
15	II-1-1. مفهوم التميز المؤسسي
16	II-1-3. أهمية التميز المؤسسي
16	II-1-4. خصائص التميز المؤسسي
16	II-2. أساسيات التميز المؤسسي
16	II-2-1. أهداف التميز المؤسسي
17	II-2-2. متطلبات التميز المؤسسي
17	II-2-3. أبعاد التميز المؤسسي
18	II-3. معوقات وجوائز التميز المؤسسي
18	II-3-1. معوقات التميز المؤسسي
18	II-3-2. جوائز التميز المؤسسي
20	خلاصة
الفصل الثالث: جودة الحياة الوظيفية-تأطير نظري-	

22	تمهيد
23	III-1. ماهية جودة الحياة الوظيفية
23	III-1-1. مفهوم جودة الحياة الوظيفية
24	III-1-2. أهمية جودة الحياة الوظيفية
24	III-1-3. أهداف جودة الحياة والوظيفية
25	III-2. أساسيات جودة الحياة الوظيفية
25	III-2-1. خصائص جودة الحياة الوظيفية
25	III-2-2. طرق وممارسات تحسين جودة الحياة الوظيفية
25	III-2-3. مراحل تنفيذ جودة الحياة الوظيفية
26	III-2-4. أبعاد جودة الحياة الوظيفية
28	III-3. معوقات وعوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية
28	III-3-1. معوقات جودة الحياة الوظيفية
29	III-3-2. عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية
29	III-4. العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسي
31	الخلاصة
الفصل الرابع: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات	
33	تمهيد
34	IV-1. التعرف بالمؤسسة محل الدراسة
34	IV-1-1. نشأة جامعة محمد خيضر بسكرة
35	IV-1-2. مهام وأهداف جامعة محمد خيضر بسكرة
36	IV-1-3. الهيكل التنظيمي لجامعة محمد خيضر بسكرة

37	IV-2. منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)
37	IV-1.2. مجتمع الدراسة
37	IV-2-2. عينة الدراسة والبيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة
39	IV-2-3. أداة الدراسة ومصادر جمع البيانات والمعلومات
40	IV-2-4. متغيرات الدراسة
40	IV-2-5. الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات
41	IV-2-6. التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة
41	IV-2-7. صدق أداة الدراسة وثباتها
42	IV-3 نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات
42	IV-3-1. نتائج التحليل الإحصائي للدراسة
48	IV-3-2. اختبار الفرضيات
63	خلاصة
65	الخاتمة (النتائج والتوصيات)
69	قائمة المراجع
73	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
37	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية	IV1-
41	اختبار التوزيع الطبيعي (kolmogorov-simironov)	IV2-
42	معامل الثبات والصدق	IV3-
42	الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور جودة الحياة الوظيفية.	IV4-
46	الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور التميز المؤسسي.	IV5-
48	نتائج اختبار T لاختبار علاقة الارتباط بين جودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسي	IV6-
49	نتائج اختبار T لاختبار علاقة الارتباط بين ظروف العمل المادية والتميز المؤسسي	IV7-
49	نتائج اختبار T لاختبار علاقة الارتباط بين التوازن بين الحياة والعمل والتميز المؤسسي	IV8-
50	نتائج اختبار T لاختبار علاقة الارتباط بين الأجور والمكافآت والتميز المؤسسي	IV9-
50	نتائج اختبار T لاختبار علاقة الارتباط بين العدالة والمساواة والتميز المؤسسي	IV10-
51	نتائج اختبار T لاختبار علاقة الارتباط بين إتاحة الفرص للتقدم المهني والتميز المؤسسي	IV11-
51	نتائج اختبار T لاختبار علاقة الارتباط بين المشاركة في اتخاذ القرار والتميز المؤسسي	IV12-
52	نتائج اختبار T لاختبار علاقة الارتباط بين الأمان والاستقرار الوظيفي والتميز المؤسسي	IV13-
53	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي	IV14-
54	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور ظروف العمل المادية في تحقيق التميز المؤسسي	IV15-
54	نتائج تحليل الانحدار الخطي لاختبار دور التوازن بين الحياة والعمل في تحقيق التميز المؤسسي	IV16-
55	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور الأجور والمكافآت في تحقيق التميز المؤسسي	IV17-

55	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور العدالة والمساواة في تحقيق التميز المؤسسي	IV18-
56	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور إتاحة الفرص للتقدم المهني في تحقيق التميز المؤسسي	IV19-
56	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور المشاركة في اتخاذ القرار في تحقيق التميز المؤسسي	IV20-
57	نتائج تحليل الانحدار الخطي لاختبار دور الأمان والاستقرار الوظيفي في تحقيق التميز المؤسسي	IV21-
58	نتائج اختبار T لاختبار الفروق في مستوى جودة الحياة الوظيفية حسب متغير الجنس	IV22-
58	نتائج تحليل (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى جودة الحياة الوظيفية حسب متغير العمر	IV23-
59	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى جودة الحياة الوظيفية حسب متغير المستوى التعليمي	IV24-
59	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى جودة الحياة الوظيفية حسب متغير مجال الوظيفة الحالية	IV25-
60	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى جودة الحياة الوظيفية حسب متغير الأقدمية في العمل	IV26-
61	نتائج اختبار T لاختبار الفروق في مستوى التميز المؤسسي حسب متغير الجنس	IV27-
61	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى التميز المؤسسي حسب متغير العمر	IV28-
62	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى التميز المؤسسي حسب متغير المستوى التعليمي	IV29-
62	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى التميز المؤسسي حسب متغير مجال الوظيفة الحالية	IV30-
62	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى التميز المؤسسي حسب متغير الأقدمية في العمل	IV31-

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
05	نموذج الدراسة	1- I
05	مستويات التموضع الإستراتيجي للدراسة	2- I
18	أبعاد التميز المؤسسي	II -1
28	أبعاد جودة الحياة الوظيفية	1- III

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
73	إستبانة الدراسة	1
77	قائمة محكمي الإستبانة	2
78	الهيكال التنظيمي لجامعة محمد خيضر بسكرة	3

مقدمة:

يشهد العالم تطورا سريعا في الميادين المختلفة، والميدان الإداري كغيره من الميادين تأثر بهذه التطورات، وواجه تحديات مختلفة كنتيجة لثورة المعرفة مما ألقى على الإدارة أدوارا جديدة جعلها تقف أمام تحديات تفرض عليها التخلي عن الأساليب والنظم والمبادئ السابقة والأداء المتواضع المنغلق على نفسه، فأصبح لزاما على المنظمات الناجحة أن تكون قادرة على فهم واستيعاب تلك التطورات والتحديات، كما أصبح التميز من أبرز التحديات التي تواجه الإدارة في القرن الحادي والعشرين، حيث يستلزم من تلك المنظمات توافر قيادات إدارية قادرة على بناء وتحقيق تميز مؤسسي الذي يعتبر المصدر الأساسي والمحرك لتحقيق الإبداع والريادة، والتميز المستدام الذي يصعب على المنافسين محاكاته.

تعتبر الموارد البشرية أعلى موارد المنظمات، ومصدرا مهما لتحقيق المزايا التنافسية لها والاستخدام الأمثل لهذه الموارد يعتمد على التدابير التي يمكن اتخاذها لحماية العاملين بدنيا ومعنويا. لذلك فقد اهتمت العديد من الدراسات البحثية في الآونة الأخيرة بالموارد البشرية وتحفيز طاقات الأفراد الإبداعية، وتعزيز القدرة التنافسية والاهتمام بقياس جودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة.

وقد بدأ الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية داخل المؤسسات عام 1970م حيث شرعت الإدارات في العديد من المنظمات والمؤسسات الكبيرة في إعداد مشاريع شاملة ومتكاملة لتحسين إنتاجية القوى العاملة، وتطوير أدائها والتخلص من العقبات التي تحول دون تقدمها. كما أن هذه الأخيرة تمثل الأعمال والأفعال والممارسات التي تقوم بها الإدارة العليا من أجل إرضاء العاملين لديها، وإسعادهم وزيادة شعورهم بالثقة والاطمئنان في حياتهم الوظيفية والأسرية، والذي بدوره يساعدهم بأن يكونوا أكثر مقدرة وسلطة في أداء أعمالهم بما يؤدي إلى تحقيق أفضل النتائج.

وفي بحثنا هذا سوف نحاول تسليط الضوء على دور جودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة في تحقيق التميز المؤسسي بجامعة بسكرة، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة والإجابة على تساؤلاتها واختبار مدى صلاحية نموذجها وفرضياتها، تضمن هيكل الدراسة أربعة فصول وهي:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة.

الفصل الثاني: التميز المؤسسي-تأطير نظري-

الفصل الثالث: جودة الحياة الوظيفية-تأطير نظري-

الفصل الرابع: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات.

الفصل الأول:

الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة

تمهيد:

سنحاول من خلال هذا البحث توضيح منهجية بحثنا هذا، حيث نبدأ بطرح الإشكالية الرئيسية ثم نتطرق إلى أهمية البحث وأهدافه، فرضياته ونموذجه، كذلك سوف نقوم بعرض أهم الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغيرين محل الدراسة.

1- I . إشكالية الدراسة:

برغم أهمية متغيري البحث الحالي، "جودة الحياة الوظيفية" و"التميز المؤسسي" في البحوث النظرية والتطبيقية، وكذلك لم يحظ الربط بين جودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسي باهتمام كاف من قبل المؤسسات ومن هنا جاءت مشكلة بحثنا هذا على النحو التالي:

ما هو دور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي بجامعة بسكرة؟

ويندرج ضمن هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

_ ما مستوى توفر جودة الحياة الوظيفية بمختلف أبعادها بجامعة بسكرة؟

_ ما مستوى تحقق التميز المؤسسي بجامعة بسكرة؟

_ ما طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسي بجامعة بسكرة؟

_ ما هو دور كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي بجامعة بسكرة؟

2- I . أهداف الدراسة

يمكن تلخيص الأهداف التي يمكن الوصول إليها من خلال الدراسة فيما يأتي:

- فهم موضوعي جودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسي والتعرف على مختلف العوامل المرتبطة بهم.

- محاولة إبراز العلاقة الموجودة بين جودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسي.

- إبراز أهمية جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة ومدى إسهامها في تحقيق التميز المؤسسي.

- الربط بين الأسس النظرية والواقع العلمي من خلال دراسة المؤسسة.

3- I . أهمية الدراسة

تتجسد أهمية الدراسة بما يأتي:

- تقديم إطار نظري يشرح ماهية جودة الحياة الوظيفية من جهة والتميز المؤسسي من جهة أخرى.

- تقديم إطار عملي يربط بين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة والتميز المؤسسي.

- إمداد المسؤولين بالمؤسسة محل الدراسة ببيانات وتوصيات ومقترحات موثقة وصادقة مستمدة من الدراسة الميدانية تساعد

على تطوير عمل المؤسسة.

I -4 . فرضيات الدراسة

تقوم هذا الدراسة على أربعة فرضيات رئيسية:

الفرضية الرئيسية الأولى H01: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين "جودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسي" بجامعة بسكرة.

يندرج ضمن هذه الفرضية سبعة فرضيات فرعية:

-الفرضية الفرعية الأولى H011: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين "ظروف العمل المادية" والتميز المؤسسي بجامعة بسكرة.

-الفرضية الفرعية الثانية H012: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين "التوازن بين الحياة والعمل" والتميز المؤسسي بجامعة بسكرة.

-الفرضية الفرعية الثالثة H013: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين "الأجور والمكافآت" والتميز المؤسسي بجامعة بسكرة.

-الفرضية الفرعية الرابعة H014: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين "العدالة والمساواة" والتميز المؤسسي بجامعة بسكرة.

-الفرضية الفرعية الخامسة H015: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين "إتاحة الفرص للتقدم المهني" والتميز المؤسسي بجامعة بسكرة.

-الفرضية الفرعية السادسة H016: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين "المشاركة في اتخاذ القرار" والتميز المؤسسي بجامعة بسكرة.

-الفرضية الفرعية السابعة H017: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين "الأمان والاستقرار الوظيفي" والتميز المؤسسي بجامعة بسكرة.

الفرضية الرئيسية الثانية H02: "لا يوجد دور معنوي لجودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي بجامعة بسكرة.

ويندرج ضمن هذه الفرضية سبعة فرضيات فرعية:

-الفرضية الفرعية الأولى H021: "لا يوجد دور معنوي "لظروف العمل المادية" في تحقيق التميز المؤسسي بجامعة بسكرة".

-الفرضية الفرعية الثانية H022: "لا يوجد دور معنوي "للتوازن بين الحياة والعمل" في تحقيق التميز المؤسسي بجامعة بسكرة".

-الفرضية الفرعية الثالثة H023: "لا يوجد دور معنوي "للأجور والمكافآت" في تحقيق التميز المؤسسي بجامعة بسكرة".

-الفرضية الفرعية الرابعة H024: "لا يوجد دور معنوي "للعادلة والمساواة" في تحقيق التميز المؤسسي بجامعة بسكرة".

-الفرضية الفرعية الخامسة H025: "لا يوجد دور معنوي "لإتاحة الفرص للتقدم المهني" في تحقيق التميز المؤسسي بجامعة بسكرة".

-الفرضية الفرعية السادسة H026: "لا يوجد دور معنوي "للمشاركة في اتخاذ القرار" في تحقيق التميز المؤسسي بجامعة بسكرة".

-الفرضية الفرعية السابعة H027: "لا يوجد دور معنوي "للأمان والاستقرار الوظيفي" في تحقيق التميز المؤسسي بجامعة بسكرة".

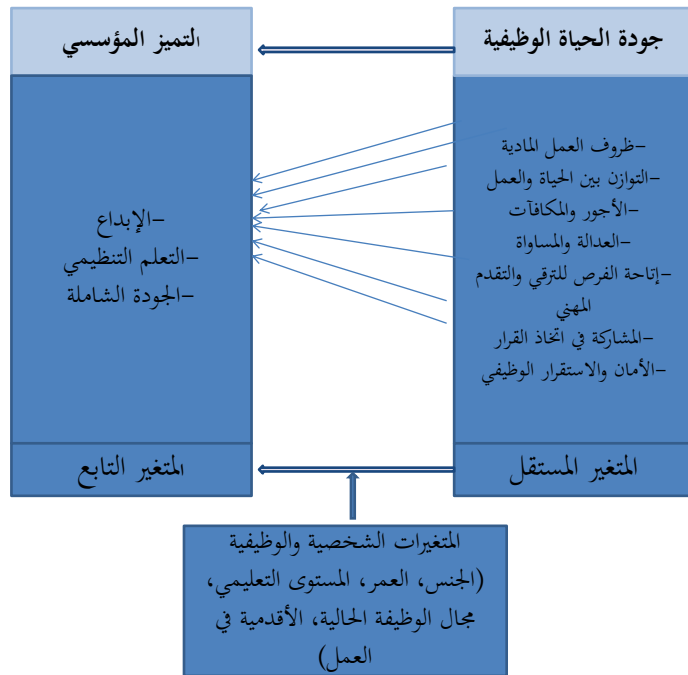
الفرضية الرئيسية الثالثة H₀₃: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية بجامعة بسكرة تعزى إلى اختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، مجال الوظيفة الحالية، الأقدمية في العمل)".

الفرضية الرئيسية الرابعة H₀₄: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين حول التميز المؤسسي بجامعة بسكرة تعزى إلى اختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، مجال الوظيفة الحالية، الأقدمية في العمل)".

5- I . نموذج الدراسة

في ضوء إشكالية الدراسة وأهدافها قمنا بتصميم نموذج شمولي مقترح لتمثيل وتشخيص العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسي وذلك كما هو موضح في الشكل (1- I) الذي تم استخلاصه من واقع الأدبيات النظرية.

الشكل (1- I): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

6- I . التموضع الإستمولوجي

يتضمن التموضع الإستمولوجي للبحث مستويات عديدة يمكن توضيحها في الشكل التالي:

الشكل (2- I) مستويات التموضع الإستمولوجي للبحث



المصدر: (قريشي، شنائي، ومغزي لعراقي، 2022، ص ص. 565-592).

في هذه الدراسة تم الإعتماد على الفلسفة الوضعية (Positivism) أو النموذج الوضعي (Le Paradigme

Positiviste) الواقعي أو الوصفي والذي يهدف إلى إيجاع معارف تصف وتشرح الواقع بكل حيادية.

فالبحث العلمي وفق هذا النموذج يقتضي العمل على المتغيرات أو الحقائق الملاحظة والمكونة للظاهرة المدروسة، بحيث تتمثل مخرجات ذلك البحث العلمي في نتائج قابلة للتعميم على باقي الظواهر المماثلة للظاهرة المدروسة. كما يمكن اعتبار تلك النتائج القابلة للتعميم حقائق علمية ذات علاقة بالظاهرة المدروسة، وقد تتطور لتصبح نظريات علمية. كما تقوم هذه الفلسفة أو النموذج على الملاحظة التي تمكن الباحث من معرفة المكونات الحقيقية للظاهرة المدروسة، بالإضافة إلى القيام بالتجارب لمعرفة علاقات التأثير والتأثر بين مختلف متغيرات الظاهرة محل الدراسة. واعتمدنا أيضا في هذه الدراسة على المقاربة الإستنتاجية أو الاستنباطية، حيث استخدم الباحثون هذه المقاربة ليتحققوا من صدق معرفة جديدة بقياسها على معرفة سابقة، وذلك من خلال افتراض صحة المعرفة السابقة. واشتقاقا من هذه المقاربة وُجدت المقاربة الافتراضية - الإستنتاجية، والتي تهدف إلى تقديم وصف لمختلف الظواهر سواء ارتبطت بالأفراد، الأوضاع، أو الحوادث التي تقع، وذلك بغية إيجاد تعميم مبرهن.

وما يجب الإشارة إليه هو أن المقاربة الافتراضية - الإستنتاجية (The Hypothetico - Deductive Method) تقوم

على الخطوات السبع التالية:

- الملاحظة (Observation).

- تجميع البيانات الأولية عن الظاهرة المراد دراستها.

- إعداد الإطار أو الجانب النظري.

- وضع الفرضيات (Hypothesizing).

- تجميع المزيد من البيانات العلمية حول الظاهرة.

- تحليل البيانات (Data analysis).

- الاستنباط (Deduction)؛ والذي يعني الوصول إلى نتائج وترجمتها إلى حقائق خاصة بالظاهرة محل الدراسة.

وفقا لهذه المقاربة قمنا بتحديد إشكالية الدراسة الحالية وهذا من خلال تصفح العديد من الدراسات السابقة التي تناولت متغيري "جودة الحياة الوظيفية و التميز المؤسسي"، ومن ثم تحديد جانب نظري مهم يشرح متغيرات الدراسة بشكل مفصل، ووضع الفرضيات المناسبة التي تحدد علاقة الارتباط والأثر بين المتغيرين السابقين واختبارها بالأدوات الإحصائية المناسبة، والوصول في الأخير إلى نتائج تجيب عن الإشكالية الرئيسية وتساؤلاتها الفرعية.

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي (Descriptive) الذي من خلاله يتم دراسة الظاهرة ووصفها وصفا دقيقا وهذا بعد جمع البيانات الأولية اللازمة ثم تحليلها وتفسيرها، وتحديد طبيعة العلاقة والأثر بين متغيرات الدراسة. أما الأسلوب الإستراتيجي المعتمد للقيام بالدراسة الميدانية وتحقيق الأهداف المطلوبة اعتمدنا على أسلوب دراسة الحالة بغية الوصول إلى نتائج دقيقة ومفصلة حول الظاهرة المدروسة والأداة المستخدمة في تفسيرها، وتحديد علاقات الارتباط والأثر بينهما. أما لجمع البيانات من مجتمع وعينة الدراسة

فقد اعتمدنا على الإستبانة والتي من خلالها يتم تحديد الخصائص الشخصية والوظيفية للمبحوثين ووصف متغيري الدراسة (قريشي وآخرون، 2022، ص ص. 565-592). وسيتم لاحقاً شرح هذه الأداة بالتفصيل.

7- I . حدود الدراسة: تتحدد هذه الدراسة بما يلي:

أ- الحدود البشرية: أنجزت الدراسة الميدانية على الإداريين العاملين بجامعة بسكرة .

ب- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على دراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسي بالجامعة.

ج- الحدود الزمنية: أنجزت الدراسة الميدانية خلال الفصل الثاني من السنة الجامعية 2021-2022.

د- الحدود المكانية : أنجزت الدراسة الميدانية بإحدى مؤسسات التعليم العالي "جامعة بسكرة".

8- I . التعريفات الإجرائية:

1- جودة الحياة الوظيفية: مجموعة من العمليات التي تنفذها المؤسسة بهدف تحسين وتطوير الحياة الشخصية والعملية للعاملين فيها،

والذي يعكس بدوره على أداءها والعاملين بها إيجابياً، فتحقق المؤسسة أهدافها وتشبع رغبات عاملها في آن واحد.

2- بعد ظروف العمل المادية: كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه، وفي ميوله اتجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها

والإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه.

3- بعد التوازن بين الحياة والعمل: السياسات والإجراءات التي تضعها المؤسسة من أجل تمكين العاملين من أداء أعمالهم بكفاءة وفي

نفس الوقت توفير المرونة للتعامل مع الشؤون الشخصية والعائلية.

4- بعد الأجور والمكافآت: تعتبر الأجور أحد العوامل المؤثرة على رغبة الأفراد في العمل، حيث يعرف الأجر على أنه عبارة عن

المقابل المادي للزمن الذي يكون فيه الفرد تحت تصرف المؤسسة، أما المكافآت العادلة والمشجعة تقوم على أساس الأهداف التنفيذية

وتتضمن المادية منها مثل: الأجر، المكملات المدفوعة للأجر، وغير المادية مثل: الشكر والتقدير.

5- بعد العدالة والمساواة: يعبر عن مدى رضا الأفراد عندما يتساوى معدل مدخلاتهم مع المخرجات التي يستلمونها وكذا تساوي

نسبة المدخلات الخاصة بهم مع زملائهم الآخرين.

6- بعد إتاحة الفرص للتزقي والتقدم المهني: مدى وجود مجال لتطوير قدرات الفرد أو الحصول على القيمة الاجتماعية الحقيقية من

خلال التميز فيها، كما يمثل الفرصة الكبرى لظهور مهارات الفرد، فهذا البعد يوفر الفرص للنمو والارتقاء داخل المؤسسة.

7- بعد المشاركة في اتخاذ القرار: ذلك النمط الإداري الذي يقوم على المشاركة النظامية والملموسة للعاملين في المؤسسة في عمليات

صنع القرارات المتعلقة بسياساتها ومهامها، ومشكلاتها.

8- بعد الأمان والاستقرار الوظيفي: وهو يعبر عن بقاء العامل موظفاً في نفس المؤسسة بدون انتقاص من الأقدمية أو الأجر أو

المعاش.

9- التميز المؤسسي: حالة من الإبداع الإداري والتفوق المؤسسي تحقق مستويات عالية غير عادية من الأداء والتنفيذ للعمليات

الإنتاجية والتسويقية والمالية وغيرها في المؤسسة.

10- بعد الإبداع: النتيجة الناجمة من إنشاء طريقة أو أسلوب جديد في الإنتاج، وكذا التغيير في جميع مكونات المنتج أو كيفية

تصميمه.

11- بعد التعلم التنظيمي: هو تلك العملية التي يتم من خلالها اكتشاف الأخطاء وتصحيحها.

12- بعد الجودة الشاملة: هي توظيف العمليات الإدارية الأربعة بشكل سليم وصحيح في تحقيق متطلبات العميل أو المستهلك وإنجاز ما ينال رضاه.

9- I . الدراسات السابقة

حظي موضوع جودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسي باهتمام الكثير من الباحثين والمفكرين، حيث ظهرت دراساتهم من خلال رسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه والمقالات والبحوث العلمية التي نشرت في الدوريات المحكمة، في بعض الكتب، وفيما يلي سنقوم بعرض أهم الدراسات السابقة مرتبة حسب تسلسلها الزمني من الأحدث إلى الأقدم وذلك كما يلي:

1-9- I . الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية

1-دراسة(تي أحمد، نعرورة بوبكر، 2021) بعنوان: "أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاقتصادية(دراسة ميدانية بشركة سونغاز بالوادي) هدفت الدراسة إلى:

- تسليط الضوء على موضوع جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين مردودية الأفراد العاملين بالمؤسسات الاقتصادية.

- التعرف على علاقة التأثير بين جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

*توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها:

- تتوفر مستويات مرتفعة من أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة.

- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

2-دراسة(بنت حمد الهداب تغريد، بن طاهر المخلافي عبد الملك، 2020) بعنوان: "أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي(دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض) هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض من منظور الموظفين الإداريات.

- التحقق من وجود تأثير جوهري ذي دلالة إحصائية لمتغير جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي لدى المؤسسة محل الدراسة.

*توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها:

- وجود مستوى متوسط من جودة الحياة الوظيفية في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض.

- اتضح أن متغير الجودة الحياة الوظيفية ككل يؤثر بشكل جوهري على متغير الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في المؤسسة محل الدراسة.

3-دراسة(البياري سمر سعيد محمود، 2018) بعنوان: "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة" هدفت الدراسة إلى: التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي

العمل والتنمية الاجتماعية بقطاع غزة.

*توصلت الدراسة إلى: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على

الالتزام التنظيمي تعزى إلى البيانات الشخصية.

4-دراسة (ماضي خليل إسماعيل إبراهيم، 2014) بعنوان "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي

للعاملين(دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية)" هدفت هذه الدراسة إلى: التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية.

*توصلت الدراسة إلى: وجود تأثير مهم ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية وأن أهم الأبعاد تأثيراً في الأداء الوظيفي هو بعد إتاحة فرص الترفي والتقدم المهني، بعد الاستقرار والأمن الوظيفي.

2-9- I . الدراسات المتعلقة بالتميز المؤسسي**1-دراسة(خليفة علي الشروقي، 2018) بعنوان "تأثير إدارة الموارد البشرية على التميز المؤسسي في وزارة الداخلية**

بمملكة البحرين" هدفت الدراسة إلى: التعرف على تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على التميز المؤسسي في وزارة الداخلية بمملكة البحرين، حيث استخدم الاستبيان كأداة للدراسة، وقدم 100 إستبانة داخل وزارة الداخلية محل الدراسة. *توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها:

-وجود مستوى عال من التميز المؤسسي سواء من ناحية التميز في القيادة، أو التميز في تقديم الخدمة.

-عدم وجود تأثير مهم إحصائياً ما بين تحفيز الموارد البشرية ومستوى التميز المؤسسي، ويعلل الباحث هذه النتيجة بأن الدافع لدى موظفي وزارة الداخلية بتميز المؤسسة التي ينتمون إليها ليس دافعا ماديا للارتقاء وإنما عوامل أخرى.

2-دراسة(عبد المعطي محمود البحصي، 2014)بعنوان:" دور تمكين العاملين في تحقيق التميز المؤسسي(دراسة ميدانية

على الكليات التقنية في محافظات قطاع غزة)هدفت الدراسة إلى: التعرف على دور تمكين العاملين في تحقيق التميز المؤسسي في الكليات التقنية في قطاع غزة.

*توصلت الدراسة إلى: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التمكين في تحقيق التميز المؤسسي يعزى لمتغير الجنس ولصالح الذكور.

3-دراسة(الحواريني أشرف محمد يونس، 2014) بعنوان: "أثر قدرات إدارة المعرفة وقدرات التعلم التنظيمي في تحقيق

التميز المؤسسي" هدفت الدراسة إلى: التعرف على أثر قدرات إدارة المعرفة وقدرات التعلم التنظيمي في تحقيق التميز المؤسسي.

*توصلت الدراسة إلى: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات إدارة المعرفة وقدرات التعلم التنظيمي في تحقيق التميز المؤسسي.

4-دراسة(النسور أسماء سالم، 2010) بعنوان:" أثر خصائص المنظمة المتعلمة في تحقيق التميز المؤسسي" هدفت

الدراسة إلى: التعرف على أثر خصائص المنظمة المتعلمة في تحقيق التميز المؤسسي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية.

*توصلت الدراسة إلى: وجود تأثير ذو دلالة معنوية لخصائص المنظمة المتعلمة في تحقيق التميز المؤسسي بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية عند مستوى دلالة(0.05).

3-9- I . الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسي

1-دراسة(بوزورين فيروز، يعلى فروق، 2020)بعنوان:"أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي(دراسة تطبيقية على

بعض المؤسسات بسطيف)" هدفت الدراسة إلى:

-التعرف على واقع ومدى اهتمام المؤسسات محل الدراسة بجودة الحياة الوظيفية ودرجة تطبيق أبعادها.

-إبراز مدى قدرة المؤسسات المدروسة على تحقيق التميز المؤسسي.

-معرفة طبيعة ودرجة تأثير جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي بالمؤسسات محل الدراسة.

*توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها:

-المؤسسات المدروسة تهتم بجودة الحياة الوظيفية للعاملين من خلال اهتمامها بالصحة والسلامة المهنية في بيئة العمل، المشاركة في

اتخاذ القرارات، الأجور والمكافآت، برامج التدريب، الاستقرار والأمان الوظيفي، فرص التقدم والترقية، في حين لم توفق في تحقيق التوازن

بين الحياة الوظيفية والشخصية للعمال.

-المؤسسات محل الدراسة قادرة على تحقيق التميز المؤسسي، من خلال تحقيقها للتميز بتقديم الخدمة والتميز القيادي.

-جودة الحياة الوظيفية تؤثر إيجاباً وبدرجة قوية جداً على التميز المؤسسي في المؤسسات محل الدراسة.

2-دراسة(الفحيلة إبراهيم زيد بن حمد، 2019) بعنوان: "جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحقيق التميز التنظيمي في إدارات

التعليم في المملكة العربية السعودية(دراسة ميدانية مطبقة في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض)" هدفت الدراسة إلى:

-تشخيص واقع توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في إدارات التعليم في المملكة العربية السعودية.

-الكشف عن العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والتميز التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة.

*توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها:

-أفراد الدراسة موافقون إلى حد ما على توافر أربعة من أبعاد جودة الحياة الوظيفية في إدارات التعليم في المملكة العربية السعودية.

-أفراد الدراسة موافقون على خمسة من ملامح العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والتميز التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة.

3-دراسة(أبو عودة محمود إسماعيل، 2018) بعنوان:"أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي(دراسة تطبيقية على

منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة)" هدفت الدراسة إلى:

-التعرف على أثر المتغيرات الخاصة بجودة الحياة الوظيفية مجتمعة في تحقيق التميز المؤسسي لمنظمات المجتمع المدني.

-التعرف على الفروق الإحصائية حول أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي تعزى للمتغيرات الشخصية للمبحوثين.

*توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

-وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي في منظمات المجتمع المدني بقطاع غزة.

-هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول مستوى تطبيق جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغيرات(المؤهل العلمي،

والمسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، والمحافظة).

4-9- I . التعليق على الدراسات السابقة

أوجه اتفاق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة:

-اتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة من حيث الهدف والتي هدفت إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحقيق التميز المؤسسي.

-اتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في إتباعها المنهج الوصفي التحليلي.

-اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدامها أداة الاستبانة كأداة للدراسة.

-اتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة من حيث الفئة المستهدفة والمتمثلة في الإداريين

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

-في اختيار منهج الدراسة والاطلاع على التجارب الحديثة لتلك الدراسات مما مهد الطريق للدراسة الحالية للوصول إلى هدفها.

-الاطلاع على الأدوات المستخدمة في الدراسات السابقة وبالتالي انتقاء ما يتناسب منها مع موضوع الدراسة الحالية تمهيدا لبناء أدواتها المتمثلة في الاستبانة.

-الاستفادة من نتائج وتوصيات الدراسات السابقة في تقديم التوصيات والاقتراحات.

أوجه اختلاف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة:

-الهدف: هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على دور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي.

-البيئة: الدراسة الحالية تمت في بيئة جزائرية -جامعة بسكرة-

-المجتمع: تم اختيار الإداريين فقط وليس كل العاملين بالجامعة.

ما تميزت به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

-تميزت الدراسة الحالية في اختلاف أبعاد المتغير التابع والمتمثل في التميز المؤسسي(بعد الإبداع، بعد التعلم التنظيمي، بعد الجودة الشاملة).

-تميزت الدراسة الحالية عن غيرها من الدراسات السابقة خصوصا على المستوى المحلي من حيث تناولها لمؤسسة مهمة لم يتطرق لها الباحثين حيث أنها الأولى من نوعها التي تربط بين جودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسي في إحدى الجامعات الجزائرية وبالتحديد جامعة بسكرة.

-تميزت الدراسة الحالية عن غيرها من الدراسات السابقة بدراسة العلاقة بين كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسي.

خلاصة:

من خلال دراستنا لهذا الفصل قمنا بعرض منهجية الدراسة والدراسات السابقة وذلك في مبحثين، الأول خصص لتوضيح منهجية الدراسة؛ حيث قمنا في البداية بطرح الإشكالية الرئيسية للدراسة، أهميتها وأهدافها ثم فرضياتها ونموذجها إضافة إلى التموضع الإستمولوجي، حدود الدراسة والتعاريف الإجرائية.

أما المبحث الثاني فخصصناه للدراسات السابقة، حيث قدمنا في البداية مجموعة من الدراسات شملت جودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسي كل على حدة، بعد ذلك قدمنا مجموعة من الدراسات شملت جودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسي معا، وفي الأخير قمنا بالتعليق على الدراسات السابقة حيث وضعنا مجال الاستفادة منها وكذا أوجه الاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية وأخيرا ما يميز هذه الأخيرة عن سابقتها.

الفصل الثاني:

التميز المؤسسي

-تأطير نظري-

تمهيد:

تحرص المؤسسات المتميزة على ترجمة رؤيتها ورسالتها وغايتها الإستراتيجية إلى واقع ملموس من أجل تحقيق طموحاتها، والتي تسعى من خلالها إلى دعم وتشجيع التميز والإبداع في مختلف أنشطة ومجالات عملها، فالتميز مفهوم جامع يشير إلى الغاية الأساسية لإدارة المؤسسات المعاصرة من جهة ويرمز إلى السمة الرئيسية التي يجب أن تتصف بها من جهة أخرى. وعليه سنحاول من خلال هذا الفصل بيان ماهية التميز المؤسسي ضمن المبحث الأول، أما المبحث الثاني فسنحاول من خلاله توضيح أساسيات التميز المؤسسي وفي المبحث الثالث سنقوم بعرض معوقات وجوائز التميز المؤسسي.

1- II . ماهية التميز المؤسسي

2- II . أساسيات التميز المؤسسي

3- II . معوقات وجوائز التميز المؤسسي

II-1 . ماهية التميز المؤسسي

في ظل التغيرات الحاصلة أصبح التميز من الأساسيات لبقاء واستمرارية المؤسسات، إذ يجب على هذه الأخيرة أن تبرز تميزا وسيادة في أدائها.

II-1-1 . مفهوم التميز المؤسسي

II-1-1-1 . تعريف التميز:

يعرف التميز على أنه: "تفوق المؤسسات باستمرار على أفضل الممارسات العالمية في أداء مهماتها، وترتبط مع عملائها والمتعاملين معها بعلاقات التأييد والتفاعل وتعرف قدرات منافسيها، ونقاط الضعف والقوة الخارجية والبيئة المحيطة". (حجازي، 2012، ص43). ويعرف التميز وفقا للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة على أنه: "طريقة العمل الشاملة والتي تؤدي إلى توازن رغبات أصحاب المصلحة (الزبائن، الموظفين، الشركاء، المجتمع، أصحاب الأسهم) من أجل زيادة احتمال النجاح على المدى البعيد كمؤسسة". (المريخي، 2021، ص634). ويمكن أن يعرف التميز بأنه: "هو فن الفوز من خلال التدريب، وهو درجة التفكير المنظم لإيجاد الرضا مع درجة الدقة في معالجة الموضوعات". (الشهراي، 2017، ص36).

ويستخلص مما سبق أن التميز هو أن يفوق أداء المؤسسة الأداء المتوقع سواء من المؤسسة نفسها، أو أن يتفوق على مثيلاتها في السوق، أو أن يفوق توقعات العملاء من تلك المؤسسة. (بجيت، 2018، ص47).

II-1-1-2 . تعريف التميز المؤسسي

تعددت تعريفات التميز المؤسسي لدى الباحثين، وفيما يلي نورد أبرز هذه المفاهيم: التميز المؤسسي: "هو سعي المؤسسات إلى استغلال الفرص الحاسمة التي يسبقها التخطيط الاستراتيجي الفعال، والالتزام بادراك رؤية مشتركة يسودها وضوح وكفاية المصادر والحرص على الأداء". (الرفاعي، 2021، ص256). كما يعرف على أنه: "مجموعة من الأنشطة والأساليب التي يتم القيام بها داخل المؤسسة والتي ترنو إلى تفوق الأداء وتحقيق نتائج ذات كفاءة وفاعلية عالية". (الفحيلة، 2019، ص117). وبرأي (الشجبي، 2019، ص52) فالتميز المؤسسي هو: "تحديد قابلية المؤسسات لتحقيق الجودة والأداء المتفوق ونمو الوعي بالجودة والتميز في الأداء).

كما عرفه (Fleavy, 2018, p27) على أنه: "الوصول إلى أعلى درجات التفوق والذي يجعل المؤسسة لاثقة على المستوى العالمي، وفي وضع يمكنها من مواجهة المنافسة العالمية".

ومن خلال ما ذكر يمكننا القول بأن التميز المؤسسي: "يكون من خلال معرفة نقاط القوة والضعف للمؤسسة، والفرص والتحديات في البيئة المحيطة من أجل وضع التخطيط الاستراتيجي المناسب، الذي يؤدي بدوره إلى التفوق على المنافسين وتحقيق مستويات عالية في الأداء، وهذا يكون من خلال العنصر البشري الكفاء.

2-1-1. أهمية التميز المؤسسي

التميز المؤسسي ذو أهمية واضحة لتحقيق الاستمرارية للمؤسسة وتبرز أهميته فيما يلي: (منصور وآخرون، 2013، ص8)

- 1- المؤسسات بحاجة إلى وسائل وطرق للتعرف على العقبات التي تواجهها حال ظهورها.
- 2- المؤسسات بحاجة إلى وسيلة لجمع المعلومات، حتى تتمكن من اتخاذ القرارات المهمة بخصوص الموارد البشرية مثل من الذي يجب ترقيته؟ ومن العامل الذي يتسم بروح الإيثار والمبادرة والتميز في الأداء؟
- 3- المؤسسة بحاجة إلى تطوير أعضائها بصفة مستمرة سواء المديرين أو العاملين، حتى يتمكنوا من المساعدة في جعل المؤسسة أكثر تميزاً في الأداء، قياساً مع المؤسسات المنافسة.
- 4- المؤسسة بحاجة إلى توفر المهارات اللازمة لصانع القرار سواء أكان فرداً أم جماعة، والتمعن في حساسية الدور الذي يقوم به وأهميته في تحقيق الإبداع والتميز في المؤسسات.

3-1-1. خصائص التميز المؤسسي

تتمتع المؤسسات التي تحقق تميزاً بمجموعة من الخصائص المهمة وهي: (حجازي، 2016، ص43)

- 1- قبول الأعمال الصعبة: إذ أن قبول الأعمال الصعبة يعد من أهم مصادر التميز المؤسسي، حيث فرص النمو والتعلم السريع للمؤسسات، وتحسين العمليات وبدء العمل من الصفر.
- 2- توفر القيادة الكفؤة: إذ أن القيادة تعمل كقدوة ولها دور بارز في تحفيز التميز والتشجيع عليه.
- 3- تحمل المصاعب: المصاعب توضح مستويات قدرة المؤسسات، إذ أن ارتكاب الأخطاء، وتحمل المؤسسة للأزمات ومواجهتها يساهم في صقل قدراتها وتميزها.
- 4- الخبرات البعيدة عن العمل: إن المؤسسات المتميزة تتوفر لديها الخبرات خارج نطاق العمل، وبالتحديد خدمة المجتمع التي تقدم العديد من الفرص لاكتساب الأداء المتميز.
- 5- برامج التدريب: إن النظام المعياري السائد في المؤسسات لأنشطة التميز في الأداء تكون أهميته أقل بالنسبة لما يتم تعلمه مباشرة من الفرص التدريبية التي تعزز من تميز المؤسسات.
- 6- الدقة: ويقصد بها تعزيز دقة نظام التنبؤ الخاص بها، من خلال اختبار أفضل الأساليب لتأدية المهمات، وبناء مناخ داخلي يؤكد على أهمية دقة التنبؤ في التأثير على تميز المؤسسة.

2-2. أساسيات التميز المؤسسي

1-2-2. أهداف التميز المؤسسي:

تسعى العديد من المؤسسات العالمية والعربية إلى تبني منهج التميز المؤسسي رغبة منها في الاستجابة لمتطلبات العصر الحالي

وتحقيق الأهداف التالية: (بن سالم وآخرون، 2018، ص595)

- ✓ إرساء وترسيخ فكر ومفاهيم ومبادئ وأسس نظم الجودة معايير التميز لدى كافة العاملين في المؤسسة.
- ✓ ضمان تحقيق المؤسسة رضا المتعاملين والعاملين من خلال تميز أدائهم والتحسين المستمر.
- ✓ توفير مرجعية لكافة قطاعات المؤسسة فيما يختص بالتميز.

- ✓ دراسة سبل تنفيذ منهجيات فرص التحسين من خلال تطبيقات ناجحة.
- ✓ متابعة نتائج التقييم الذاتي للتميز حسب متطلبات معايير جوائز التميز المعتمدة من قبل المؤسسة.
- ✓ ربط استراتيجيات المؤسسة لتحقيق نتائج من خلال المبادرات الإيجابية الملموسة.

2-2-2 . متطلبات التميز المؤسسي:

يرى (السلمي) أن التميز المؤسسي له ثمانية متطلبات رئيسية، نختصرها في ضرورة توفر المؤسسة على ما يلي: (السلمي، 2002،

ص26)

- 1- بناء استراتيجي متكامل يعبر عن التوجهات الرئيسة للمؤسسة، ونظرتها المستقبلية ويضم (الرؤية، الرسالة، الأهداف، السياسات) التي تهدف المؤسسة لتحقيقها لأجل الوصول للتميز المؤسسي.
- 2- منظومة متكاملة من السياسات التي تحكم وتنظم عمل المؤسسة، وترشد القائمين إلى مسؤولياتهم.
- 3- هيكل تنظيمية مرنة قابلة للتعديل والتكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية للمؤسسة.
- 4- نظام متطور لتأكيد الجودة الشاملة، يحدد آليات تحليل العمليات وأسس تحديد مواصفات وشروط الجودة، ومعدلات السماح فيها وآلية الرقابة وضبط الجودة ومداخل تصحيح الانحرافات بشكل يضمن تكامل حاجات المؤسسة مع حاجات الزبائن نحو تحقيق التميز المؤسسي.
- 5- نظام معلومات متكامل يضم آليات لرصد المعلومات المطلوبة وتحديد مصادرها ورسائل تجميعها وقواعد معالجتها وحفظها ومشاركتها.
- 6- نظام متطور لإدارة الموارد البشرية، يتضمن طرق استقطاب وتوظيف وتدريب الموارد البشرية بالإضافة إلى تمكينهم وإنجاح مساهمهم الوظيفي.
- 7- نظام متكامل لتقييم الأداء الفردي، وأداء مجموعات وفرق العمل، ووحدات الأعمال الإستراتيجية والأداء المؤسسي ككل، بغرض تقويم الإنجازات بالقياس إلى الأهداف ومعايير الأداء.
- 8- قيادة فعالة تتولى وضع الأسس والمعايير التي توفر المناخ المناسب الذي يعزز التميز المؤسسي.

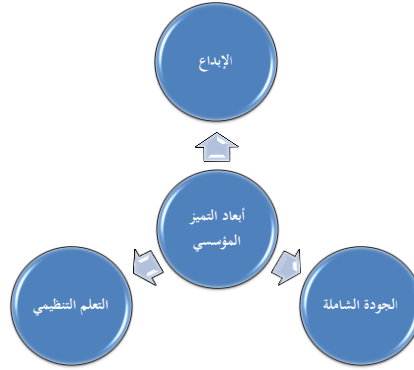
2-2-3 . أبعاد التميز المؤسسي:

للتميز المؤسسي عدة أبعاد، من بينها نذكر:

- 1- **الإبداع:** عرفه "Josph Schumpeter" بأنه "النتيجة الناجمة من إنشاء طريقة أو أسلوب جديد في الإنتاج، وكذا التغيير في جميع مكونات المنتج أو كيفية تصميمه". (بن عنتر، 2008، ص148). ويعتبر الإبداع أحد أهم المبادئ والمرتكزات الأساسية للتميز، والذي بدوره يعتبر تحدي الوضع القائم والتفاعل مع التحولات العالمية والمتغيرات الاقتصادية، حيث يؤدي استخدام الإبداع لتحسين الأداء الشامل وتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة.
 - 2- **التعلم التنظيمي:** مجموعة العمليات والإجراءات والوسائل التي تتخذها المؤسسة لزيادة مقدرتها على التغيير المستمر والتكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية، لتحقيق أقصى درجة ممكنة من الأهداف المرغوب فيها. (صولح، 2013، ص11).
- كما يعتمد التميز المؤسسي بالأساس على أداء العاملين ذوي الكفاءة والتميزين في المؤسسة، والذين يتميز أدائهم للمهام الموكلة لهم ولوظائفهم بالجدية والدقة والفاعلية والاهتمام المستمر بالتعلم والتدريب لتنمية القدرات والإمكانات المهنية. (بلكبير، 2016، ص179).

3-الجودة الشاملة: هي إنتاج المؤسسة لسلعة أو تقديم خدمة ذات مستوى عالي من التميز، من خلال القدرة على الوفاء بالاحتياجات ورغبات الزبائن بالشكل الذي يتوافق مع توقعاتهم.(عقيلي، 2001، ص18). حيث يرى الكثير من الباحثين أن التميز المؤسسي هو امتداد لإدارة الجودة الشاملة، وأنها حجر الأساس الذي انطلقت منه دراسات التميز والتي أصلته كمفهوم علمي.

الشكل(1- II): أبعاد التميز المؤسسي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

3- II . معوقات وجوائز التميز المؤسسي

1-3- II . معوقات التميز المؤسسي:

يرى (الفياض) أن معوقات التميز المؤسسي تكمن في مقاومة التغيير لدى منظمات الأعمال كما يلي: (الفياض، 1995، ص33)

- 1-عدم الرغبة في تغيير الوضع الحالي، بسبب التكاليف التي يفرضها مثل هذا التغيير.
- 2-ثبوت الهيكل البيروقراطي لمدة طويلة، وترسخ الثقافة البيروقراطية وما يصاحب ذلك من رغبة أصحاب السلطة في المحافظة عليها وعلى امتيازاتها.
- 3-المحافظة على الوضع الاجتماعي وعدم الرغبة في خلق صراع سلبي ناشئ عن الاختلافات بين الثقافة السائدة في المؤسسة والثقافة التي يستلزمها التغيير.

4-الرغبة في المحافظة على طرق وأساليب الأداء المعروفة، حيث أن متطلبات التميز تستلزم نفقات إضافية على المؤسسة.

2-3- II . جوائز التميز المؤسسي:

تتضمن جوائز التميز المؤسسي مسابقات تتنافس فيها المؤسسات بشقيها السلعي والخدمي ووفقاً لتمييزها في منتجاتها/خدماتها، وارتقاء أساليب ونظم العمل والعلاقات التنظيمية التي تتيح فرص التحسين والتطوير المستمرين، ويعتمد أسلوب الجوائز على استخدام قوائم رصد، إما عن طريق مقارنة أعمال وخدمات المؤسسة بأعمال وخدمات مؤسسات منافسة، أو بوضع جداول تتم بواسطتها مقارنة النجاح الذي أمكن تحقيقه لكل جهة من الجهات المتسابقة في ضوء مجموعة من المعايير، ومن أشهر جوائز التميز على المستوى

العالمي هي:(النسور، 2010، ص38)

- 1- **جائزة ديمينج Deming**: التي قدمت عام 1951 من خلال الاتحاد الياباني للعلماء والمهندسين، تكرمًا للعالم الأمريكي "Edward Deming" لما حققه من إنجازات في مجال الرقابة على الجودة، وتمنح الجائزة لثلاث فئات هي: المؤسسات اليابانية، والأفراد اليابانيون، والمؤسسات الأخرى من مختلف دول العالم.
- 2- **جائزة بالدريج Baldrige**: فالجهة المسؤولة عن هذه الجائزة هي المعهد القومي للمعايير والتكنولوجيا التابع لوزارة التجارة الأمريكية، إذ تهدف الجائزة إلى ترقية الوعي بالجودة كعنصر متزايد الأهمية في المنافسة، وتعظيم فهم متطلبات التميز في الجودة، وتشجيع المشاركة في معلومات إستراتيجيات الجودة الناجحة، وتمنح هذه الجائزة إلى ثلاث فئات هي: المصنع، والخدمات، والأعمال الصغيرة.
- 3- **جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي**: والهادفة إلى إحداث نقلة نوعية وتطوير أداء الدوائر والمؤسسات الحكومية في خدمة المواطنين الأردنيين، وتحديث المؤسسة التي يترتب عليها تحسين الأداء وتفعيل التواصل والشراكة مع المواطنين بالعمل معهم بروح الفريق الواحد، والأسرة المتكاملة، وتعزيز التنافسية الإيجابية بين المؤسسات والدوائر الحكومية، عن طريق نشر الوعي بمفاهيم الأداء المتميز والإبداع، والجودة وتوليد ثقافة التميز التي تركز على أسس علمية للممارسات المثلى. إن الجائزة تمنح للجهة الحائزة عليها تذكارا يمثل جائزة الملك عبد الله لتمييز الأداء الحكومي والشفافية، وشهادة شكر وتقدير موشحة بتوقيع صاحب الجلالة الملك عبد الله الثاني، وتنقسم الجائزة إلى ثلاثة أنواع هي: جائزة أفضل دائرة، وجائزة أفضل مؤسسة، وجائزة أفضل عامل، حيث تتألف جائزة أفضل عامل من ثلاث فئات: أفضل عامل إشرافي، أفضل عامل إداري، وأفضل عامل مساند...
- 4- **جائزة دبي للأداء الحكومي المتميز**: حرصت دبي على الارتقاء بمستوى أداء قطاعها الحكومي لتمكينه من مواكبة التطورات المتلاحقة، وتعزيز قدراته على تطبيق مفاهيم إدارية حديثة تشجع روح الإبداع وإطلاق الملكات والقدرات لبناء ودعم إستراتيجية التميز التنظيمي، إذ تهدف الجائزة إلى تطويع القطاع الحكومي، والارتقاء بمستوى الأداء فيه، من خلال توفير حافز معنوي وظروف عمل تحفيزية تشجع التعاون البناء وروح المنافسة الإيجابية في القطاع الحكومي، ونشر مفاهيم التميز والإبداع في الدوائر والجهات الحكومية، وتحسين الإنتاجية ورفع الكفاءة وترشيد الإنفاق وتقديم خدمات عالية المستوى.
- 5- **الجائزة الجزائرية للجودة (PAQ)**: أنشأت من طرف وزارة الصناعة سنة 2002، تمنح سنويا وتعني بها جل المؤسسات التي تنشط على مستوى التراب الوطني سواء كانت مؤسسات صغيرة ومتوسطة أو كبيرة، عمومية أو خاصة، ذات طابع ربحي أو غير ربحي. ويتمثل الطريق المتبع لهذه الجائزة في دليل يقدم لكل المؤسسات حتى يتسنى لها معرفة نقاط قوة نظام الجودة الخاص بها، وتشجع هذه الجائزة الجهود التي تبذلها المؤسسات الجزائرية في مختلف نشاطاتها وتعني المشاركة في هذه المسابقة ما يلي: (بلكبير، 2016، ص171) -اختيار الطريق المؤدي إلى التميز.
 - تقويم نظام الجودة للمؤسسة من طرف مجموعة من المختصين والخبراء في هذا الميدان.
 - المنافسة من أجل الحصول على هذه الجائزة التي تضمن التحفيز لتطوير نظام الجودة والسعي نحو التحسين المستمر.
 - تدعيم صورة المؤسسة من خلال جائزة الجودة.
 - معرفة المؤسسة لإمكاناتها في مجال الجودة.

الخلاصة:

تطرقنا في هذا الفصل إلى الإطار النظري للتميز المؤسسي، ففي البداية تناولنا مفهوم التميز والتميز المؤسسي حسب آراء عدد من الكتاب والباحثين، وحرصنا على ذكر أهمية التميز المؤسسي وكذا خصائصه.

أما المبحث الثاني تناولنا فيه أساسيات التميز المؤسسي من أهداف ومتطلبات وتناولنا إلى جانب ذلك الأبعاد المتمثلة في (الإبداع، التعلم التنظيمي، الجودة الشاملة). وختمنا فصلنا في المبحث الثالث بالتعرف على مختلف معيقات التميز المؤسسي مروراً إلى أهم جوائزه.

وفي الأخير نقول بأن التميز المؤسسي هو فلسفة عمل متكاملة وثقافة ممارسة وإستراتيجية يتم ترسيخها وبنائها ورعايتها بشكل مستدام في زمن شديد المنافسة، رغبة في النجاح والاستمرارية في التفوق.

الفصل الثالث:

جودة الحياة الوظيفية

- تأطير نظري -

تمهيد :

تواجه المؤسسات في عصرنا الحالي ضغوطات وتغيرات مستمرة في جميع المجالات، وتتمثل هذه الضغوطات والتغيرات في الزيادة المستمرة للقوى الداخلية والخارجية المؤثرة في استقرارها، فقد شملت هذه التغيرات جميع النواحي الحياة الاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية، والتكنولوجية، والسياسية، ونتيجة لتأثير هذه الضغوطات والتغيرات، فقد اهتمت المؤسسات بالموارد البشري والنظر إليه كأصل من أصولها، لما له من تأثير جوهري على الكفاءة والفعالية والتميز.

يعد المورد البشري من أهم الموارد وأتمنها لعمل المؤسسات والجامعات، ومؤشرا للمناخ الخاص التي تتميز به المؤسسة عن غيرها من المؤسسات الأخرى، لذا فإن تحسين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها النفسية والاجتماعية والطبيعية تشكل مسؤولية اجتماعية وأخلاقية تتحملها المؤسسات.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

1-III . ماهية جودة الحياة الوظيفية

2-III . أساسيات جودة الحياة الوظيفية

3-III . معيقات وعوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية والعلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسي

1-III. ماهية جودة الحياة الوظيفية

تعد جودة الحياة الوظيفية من المواضيع الإدارية الهامة في إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، لما لهذا المفهوم من تأثير على الروح المعنوية للعنصر البشري وبالتالي على أداء المؤسسة.

1-1-III. مفهوم جودة الحياة الوظيفية

1-1-1-III. تعريف الجودة:

إن مفهوم الجودة يمكن استعماله في عدة معاني حسب الجماعة المرجعية أو النسق السوسيو-اجتماعي - الذي يستعمل فيه، أما عند البعض الآخر فعبارة الجودة تترجم على أنها الشيء المستحسن أو الشيء المرغوب كما هو ملاحظ في أنظمة الجودة الممارسة في الصناعة، كالمشاركة وتقديم الأداء المطلوب للحصول على رضا الزبون. (Schalock, 1992,p137)

وجاءت في لسان العرب لابن منظور تعني "الجيد ينقض الرديء، ويقال أجاد فلان في عمله بمعنى أعده جيداً".

وتتلخص الجودة في الملائمة للاستخدام وتحقق من خلال ثلاثة شروط: الوفاء بالمتطلبات، انعدام العيوب، تنفيذ العمل بصورة صحيحة من أول مرة وكل مرة. (بومجان وآخرون، 2018، ص123).

كما يشير Tagh uchi إلى أن "الجودة هي تفادي الخسارة التي يسببها المنتج للمجتمع بعد إرساله للمستعمل، ويتضمن ذلك الخسائر الناجمة عن الفشل في تلبية توقعات الزبون والمؤسسة، والفشل في تلبية خصائص الأداء والتأثيرات الجانبية الناجمة عن المنتج كالتلوث والضجيج وغيرها." (عقون، 2016، ص261).

2-1-1-III. تعريف جودة الحياة الوظيفية:

تعتبر جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الإدارية الحديثة والمعاصرة في مجال إدارة الموارد البشرية، وقد بدأ الاهتمام بها داخل المؤسسات.

ونجد لها العديد من التعريفات ووجهات النظر منها:

-تعرف جودة الحياة الوظيفية بأنها "مجملة الصفات الايجابية والغير ايجابية المرتبطة ببيئة العمل كما يراها أو يدركها العاملون". (بوضياف، 2020، ص99).

-وتعرف أيضا بأنها: "حالة رضا العاملين تجاه ما توفره المؤسسة من بيئة عمل مادية ومعنوية". (البياري، 2018، ص12).

-إنها فلسفة الإدارة التي تؤكد على كرامة العمال وتقدم التغيرات في ثقافة المؤسسة، وتحسين الجوانب الجسمانية والمعنوية للعاملين عن طريق إيجاد فرص للنمو والتطور. (جاد الرب، 2008، ص7).

- جودة حياة العمل هي مقدار الأيجابية التي تمنحها المؤسسة لعمالها وإشباع حاجاتهم مما يجعلهم يشعرون بالسعادة والانشراح جراء انتمائهم لها ويقدمون أفضل ما لديهم من أجل تطوير الأداء المؤسسي وزيادة الفعالية التنظيمية. (لبسيس وآخرون، 2018، ص143).

-انه مفهوم متعدد الأبعاد يشمل كل من بيئة العمل المادية وبيئة العمل المعنوية، وأنظمة المكافآت والأجور وتشكيل فرق العمل وتوفير فرص للنمو، بالإضافة إلى توفير قدر من الأمان والاستقرار الوظيفي. (عبد الرحمن، 2013، ص12).

- كما عرفها (اشتيوي، 2014، ص41) على أنها: "حالة رضا العاملين تجاه ما توفره المؤسسة من بيئة عمل مادية ومعنوية".

يمكن القول أن جودة الحياة الوظيفية ما هي إلا مجموعة العمليات التي تتداخل وتتفاعل مع بعضها في سبيل تحسين جودة الحياة الوظيفية للعمال من خلال دراسة الجوانب المؤثرة في ذلك، من أجل الوصول إلى الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها. (سحنون وآخرون، 2019، ص24).

2-1-III. أهمية جودة الحياة الوظيفية: إن تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية يساهم في تحقيق العديد من المزايا للمؤسسات، فهو يعمل على إسعاد العاملين وزيادة إنتاجيتهم ودافعيتهم وولائهم من جهة، و زيادة إنتاج المؤسسات كما ونوعاً، وخفض التكاليف من جهة أخرى، مما يعظم من قدرة المؤسسة التنافسية. (المخلافي وآخرون، 2020، ص238).

بالإضافة إلى أنها: (اشتيوي، 2014، ص14)

- مصدرًا للتأثير على الصحة النفسية والجسدية للعاملين.
- أحد المتغيرات الهامة المعوقة أو الداعمة لكفاءة الأداء.
- أحد العناصر الهامة المؤثرة على دافعية الأفراد وولائهم.
- تعكس اهتمام قيادات المؤسسة بمشاعر العاملين.
- الاستقطاب والحفاظ على العاملين الأكفاء ورأس المال الفكري بالمؤسسة.
- حفز العاملين و زيادة إنتاجيتهم.

- زيادة قدرة المؤسسات على خلق ميزة تنافسية لها والحفاظ عليها لمدة طويلة.
- التأثير الايجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب، انتقاء فريق العمل، واستقطاب الأفراد العاملين.
- زيادة الاستثمار طويل الأجل في المؤسسات من خلال الاستثمار في رأس المال البشري.

3-1-III. أهداف جودة الحياة الوظيفية: تسعى برامج جودة الحياة الوظيفية نحو تحقيق مجموعة من الأهداف، حيث أنها

تعود بالنفع والمزايا على القيادات والمؤسسة وبيئة العمل، ويمكن إجمال هذه الأهداف في النقاط التالية:

- زيادة الإنتاجية الفردية والمساءلة والالتزام.
 - تحسين العمل الجماعي وعملية التواصل بين فريق العمل.
 - تحسين الحالة النفسية والمعنوية للعاملين.
 - الحد من الإجهاد التنظيمي.
 - تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.
- كما أن برامج جودة الحياة الوظيفية تعود بالنفع على العاملين والمؤسسة حيث أنها تساعدها على: (نصر، 2020، ص37)
- إتاحة فرص الترقى والتقدم أمام الجميع.
 - زيادة الفعالية التنظيمية.
 - تحقيق القدرة التنافسية للمؤسسة.
 - توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية.

2-III. أساسيات جودة الحياة الوظيفية

1-2-III. خصائص الجودة الوظيفية:

لجودة الحياة الوظيفية خصائص عدة أهمها: (شنافي، 2021، ص199)

-التعويض (راتب وفوائد أو منافع جانبية).

-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 والرؤساء).

-التوازن بين حياة العمل والواجبات الأخرى لغير العمل.

-المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة (عمليات المؤسسة وسياساتها من ناحية أخلاقية واستراتيجيات التوظيف والتسويق).

2-2-III. طرق وممارسات تحسين جودة الحياة الوظيفية: توجد ممارسات أخرى لتحسين جودة الحياة الوظيفية، وتشمل هذه

الممارسات ما يلي: (بن ملوكة، 2014، ص73)

-تفعيل دور إدارة الموارد البشرية وممارسة مختلف أنشطتها بفاعلية وكفاءة، خاصة فيما يتعلق بتصميم الوظائف التي من شأنها دعم

وتحسين جودة الحياة الوظيفية.

-المشاركة الإيجابية لنقابة العاملين وتفعيل دورها في دعم جودة الحياة الوظيفية للعاملين .

-الاعتماد على فرق العمل المدارة ذاتيا، والتي غالبا ما تكون من فرق العمل الدائمة، والتي تساهم في تحقيق جودة الحياة الوظيفية.

-مساندة وتعزيز الثقافة التنظيمية للمؤسسة دمجها في ثقافة العاملين والمجتمع، ومعالجة قضايا التنوع البشري داخل المؤسسة يساهم في

تخفيف حالات التمييز والمحابة، ويقلل من حالات التوتر و الضغوط والصراعات، وكل هذا يحقق جودة حياة عالية للحياة الوظيفية في

المؤسسة.

-التزام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية تجاه العاملين فيها والمتعاملين معها.

3-2-III. مراحل تنفيذ جودة الحياة الوظيفية:

-إلقاء الإدارة والنقابة نظرة ميدانية على جودة الحياة الوظيفية في مكان العمل.

-اتخاذ القرارات المناسبة بخصوص جودة الحياة الوظيفية في مكان العمل.

-إعداد برامج جودة الحياة الوظيفية تتضمن:

*تشكيل لجنة مشتركة.

*المناقشة بين المستويات الدنيا والنقابة وقوة العمل.

*التشخيص وتحديد الوضع الحالي والوضع المرغوب.

*التصميم (الهيكل والنطاق والمكان).

*التدريب.

-تقديم برامج جودة الحياة الوظيفية للعاملين.

-التعرف على رد فعل العاملين.

-متابعة سلوك برنامج جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل.

-متابعة التطور الجاري والاستمرارية في التطوير من خلال الرقابة والتدريب المستمر والتغذية العكسية والتصحيح وتقليل التوتر والالتزام والتقييم.

-قياس نتائج تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية.

-إتباع العمل المؤسسي على المدى الطويل.

ويتضح من خلال المراحل السابقة أن جودة الحياة الوظيفية تتطلب تكاتف قادة جميع الإدارات على مستوى المؤسسة إبتداء

من أعلى شخص في الهيكل التنظيمي إلى أدنى مستوى. (نصر، 2020، ص40).

5-2-III . أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

اختلف العلماء والباحثين في تحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية حسب الأهداف التي أنشأت من أجلها دراسة كل منهم، تتمثل أهم

الأبعاد فيما يلي:(البياري، 2018، ص ص15-20)

1-ظروف العمل المادية: لأن ظروف العمل المادية في العمل تؤثر تأثيرا مباشرا على صحة العاملين وحالتهم بصفة خاصة، وعلى

أدائهم بصفة عامة ولأن تحقيق المواءمة بين العامل وعمله بالطرق العلمية يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، كل ذلك يتطلب توفير ظروف عمل مناسبة تساعد العامل على أداء عمله. فجودة ظروف العمل المادية تساعد على جلب الكفاءات إلى العمل وترابطهم به. كما نجد أن معدل دوران العمل بترك الخدمة ومعدلات الغياب ترتفع بالأعمال التي تتصف بظروف عمال مادية سيئة، والعكس صحيح. ومن أهم الظروف المادية التي تؤثر على الأداء نجد:

*الإضاءة والألوان.

*الضوضاء.

*الحرارة والتهوية.

*توفير المعدات والأدوات اللازمة لانجاز العمل.

2-التوازن بين الحياة والعمل: يعتبر التوازن بين الحياة الشخصية للعامل والحياة الوظيفية أهم وأكبر التحديات التي تواجه كل من

أصحاب العمل والعاملين على حد سواء، وتحتاج إلى تبني إستراتيجية مميزة خاصة بالتوازن بين الحياة والعمل، حيث أن صاحب العمل يواجه تحدي إيجاد ثقافة تنظيمية للمؤسسة تتمثل في تركيز العاملين على واجباتهم الخاصة بالعمل أثناء العمل، والعامل يواجه تحدي تلبية التزاماته الشخصية دون تقصير في مسؤوليات العمل.

للتوازن بين الحياة والعمل أثر إيجابي على المؤسسة والعاملين، فهو يؤدي إلى الالتزام في المؤسسة، ويقلل من معدلات الدوران وضغوط العمل، ومعدلات الغياب عن العمل، وزيادة الرضا الوظيفي وتحسين الأداء وزيادة الإنتاجية.

ومن أهم البرامج التي يمكن تطبيقها لتحقيق التوازن بين الحياة والعمل:

__وجود برامج المساعدة التعليمية لدعم وتطوير العاملين نحو الحصول على مؤهلات وشهادات تعليمية في المستقبل.

__ دعم العاملين من خلال تقديم الخدمات (استشارية، مالية، قانونية).

— توفير برامج الرفاهية الاجتماعية للعاملين وعائلاتهم من (مطعم، حضانة، مسكن، مواصلات، أماكن استراحة، نوادي).

— برنامج الإجازات الدينية والعطلات الرسمية والإجازات العادية من خلال إعطاء الموظف إجازات مدفوعة الأجر.

3-الأجور والمكافآت: إن شعور الفرد بعدالة ما يتلقاه من أجر أو راتب يعتبر حافزا في زيادة الالتزام بمهام وأعباء العمل المكلف بها، ويظهر ذلك من خلال المواظبة على الحضور في وقت الدوام الرسمي وعدم التأخر، الالتزام بوقت الانصراف، والحرص على إنجاز العمل دون تأخير، بخلاف شعور الفرد بعدم كفاية أو إشباع الأجر أو الراتب أو الحافز لاحتياجاته الأساسية، ما يترتب عليه عدم الالتزام بوقت الدوام وإهمال العمل واللامبالاة بإنجازه.

إن أنظمة الأجور والمكافآت من أهم الأنظمة وأكثرها تأثيرا في استقرار الفرد واندماجه في عمله وتحقيق الرضا الوظيفي لديه، مما ينعكس في السلوك العام للأداء في المؤسسة مثل الاستقرار بالعمل وتقليل الغياب والانتظام في العمل،

كما تنفرد المكافآت الوظيفية بأهمية خاصة كأداة من أدوات التحفيز التي تستخدمها منظمات الأعمال في تحسين الأداء وتعتبر عامل هام في دفع العاملين للتميز، وتوفير البيئة التنافسية التي تدفع العاملين لبذل أقصى الجهود لنيل المكافآت بأشكالها المختلفة المادية، أو المعنوية، ويختلف نظام المكافآت عن الحوافز بأن الأخير غالبا ما يكون منصوبا عليه في القانون، ومنها ما يمنح لكافة العاملين بغض النظر عن أدائهم مثل المزايا الاجتماعية، والعلاوات الدورية وطبيعة العمل.

4-العدالة والمساواة: لقد أدرك الباحثون في العلوم الاجتماعية والإنسانية الأهمية التي تلعبها قيم ومبادئ العدالة داخل المؤسسة،

يذكر بأن الجذور التاريخية لمفهوم العدالة التنظيمية تعود لنظرية العدالة والتي تقوم على فرض أساسي مفاده أن الأفراد العاملين يميلون إلى الحكم على العدالة من خلال مقارنة مدخلاتهم بالمرجات التي يتسلمونها ومقارنة نسبة المدخلات الخاصة بهم مع زملائهم الآخرين، و وفقا لتلك النظرية يشعر الفرد بالرضا عندما يتساوى المعدلان، ويسود الشعور بالظلم والتوتر عندما لا يتساويان. وتشير معظم الأدبيات التي تناولت موضوع العدالة التنظيمية لوجود أربع أبعاد رئيسية هي:

أ- العدالة التوزيعية: وتشير إلى عدالة المخرجات أو العوائد التنظيمية التي يحصل عليها الفرد وتعتبر الرواتب والحوافز وعبئ العمل أمثلة عن هذه المخرجات.

ب-عدالة التعاملات: وتشير إلى مدى إحساس الأفراد بعدالة المعاملة التي يحصلون عليها عندما تطبق عليهم الإجراءات وهل هي مبنية على الاحترام والتقدير من عدمه.

ت-عدالة الإجراءات: ويقصد بها عدالة توزيع الأعباء وتقييم الأداء، ممثلة بالخطوات التفصيلية الرسمية المستخدمة في اتخاذ القرارات التي تكفل اعتماد سياسات عادلة، وآليات ومعايير واضحة لتحديد وتقييم نتائج المخرجات.

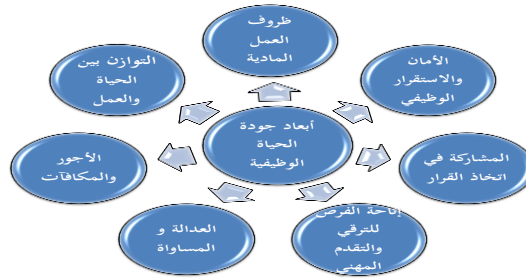
د- عدالة المعلومات: وتتركز على كفاية المعلومات التي توضح الأسباب التي تم استخدام الإجراءات بطريقة معينة، أو كيف تم تحديد هذه المخرجات؟ لماذا؟ ما يخلق شرح وتفسير لهذه القرارات وإدراك لعدالة هذه الإجراءات. ويلاحظ من جميع البنود السابقة أن كل بند يركز على جانب محدد، حيث عدالة التوزيع تركز على النتائج والمخرجات، وعدالة الإجراءات تركز على الوسائل والإجراءات، وعدالة التعاملات تركز على المعاملة الشخصية، بينما عدالة المعلومات تركز على كفاية المعلومات المتاحة للعاملين.

5-إتاحة الفرص للتقدم المهني: يقصد بالترقية هي "إعادة تعيين الفرد في وظيفة ذات رتبة أعلى من وظيفته الحالية. وبالتالي يستلزم إعادة تحديد واجبات ومسؤوليات الفرد، وتعتبر الترقية نوع من الحوافز المادية والمعنوية في آن واحد لما يترتب على ذلك زيادة راتب الفرد بسبب شغله للوظيفة الجديدة.

6- المشاركة في اتخاذ القرار: تعتبر إتاحة الفرصة للعاملين في اتخاذ القرارات من العوامل المهمة التي تؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديهم، وتعزيز انتمائهم للمؤسسة من خلال شعورهم بأنهم شركاء حقيقيون في صنع القرار مما يجعلهم يبذلون كل ما في وسعهم لتطوير العمل والارتقاء بالمؤسسة إلى أفضل مستوى ممكن.

7- الأمان والاستقرار الوظيفي: يعتبر الإحساس بالأمان من العوامل الهامة التي تؤدي إلى الشعور بالراحة والاستقرار والانتماء لبيئة العمل والأطمئنان، فهو من الحاجات التي تقف وراء استمرار السلوك البشري واستقراره وتساهم في رفع الروح المعنوية وتحسين مستوى الأداء وتوثيق الالتزام التنظيمي وزيادة الإنتاجية وتحسين نوعية الخدمة المقدمة

الشكل (1-III) أبعاد جودة الحياة الوظيفية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

3-III. معوقات وعوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية والعلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسي

1-3-III. معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية: أجرت "ELLIS AND POMPLI" دراسة عن جودة الحياة الوظيفية في

كانبيرا وكشفت الدراسة أن من العوائق الرئيسية لتطبيق جودة الحياة الوظيفية هي: (الشنطي، 2016، ص31)

بيئات العمل السيئة، عبء العمل، وعدم القدرة على تقديم الرعاية، وعدم التوازن بين العمل والأسرة، العمل بنظام الدوريات، وعدم المشاركة في صنع القرار، والعزلة المهنية، الافتقار إلى الاعتراف بالنفس والعلاقات السيئة مع المشرف والزملاء، صراع الدور وعدم وجود فرصة لتعلم مهارات جديدة.

ومن وجهات نظر باحثين آخرين فإنه يوجد ثلاثة عوائق لتطبيق جودة الحياة الوظيفية وهي:

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

2-موقف الإتحادات والنقابات العمالية من أن برامج تحسين وتطوير جودة حياة العمل هدفها فقط الربحية دون دفع عوائد ربحية للعمال.

3-خشية الإدارة العليا من التكلفة المالية العالية لبرامج تحسين وتطوير جودة حياة العمل دون وجود أي ضمان لنجاح هذه البرامج.

2-3-III. عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية:

- 1- مجهودات المؤسسة: إن جهود المؤسسة عامل ضروري لنجاح الجودة الوظيفية وذلك من خلال الإستخدام الأمثل لقدراتها التنظيمية والإدارية لتسيير وترشيد سبل التوفيق بين أهداف العاملين وأهداف المؤسسة كما يشير الباحثين في المجال التنظيمي.
- 2- نظم المقترحات: إن جودة حياة العمل الجيدة و برامج مشاركة العاملين تفترض أن العاملين لديهم أفكار جديدة وأن مسؤولية الإدارة هي متابعة تطبيق هذه الأفكار حيث يجب على كل مؤسسة أن تخلق بيئة عمل تحترم فيها كل فكرة مطروحة سواء كانت مجدية أو غير مجدية.
- 3- نظام الإتصالات: تعتبر المؤسسة بيئة حيوية لمختلف الأنشطة الاتصالية الرسمية والتي عرف على أنه "تبادل المعلومات أو نشر المعلومات الرسمية الخاصة بالمؤسسة، وهي مجموعة من الأنشطة الاتصالية التي تحدث داخل المؤسسة من خلال العلاقات الرسمية واللا رسمية التي تحدث ضمن محيط المؤسسة. (بن خالد وآخرون، 2015، ص123).

3-3-III. العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسي

- أصبحت جودة الحياة الوظيفية من خلال أبعادها تكتسي أهمية كبيرة في تميز المؤسسات وبلوغها مستويات أداء عالية، ومن أجل فهم العلاقة أكثر بين المتغيرين، سنتطرق إلى دراسة علاقة كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحقيق التميز المؤسسي على النحو التالي:
- إن جودة الحياة الوظيفية من خلال بعدها "ظروف العمل المادية" تسعى إلى التأثير المباشر على أداء العاملين بصفة عامة، فكلما كانت ظروف العمل المادية ذات جودة عالية كلما ساعدت في خلق جو وبيئة مريحة للعاملين تحفزهم على تحقيق الريادة والتميز في الأداء مما يضمن بالنتيجة تفوق المؤسسة وتميزها.
- إن "بعد التوازن بين الحياة والعمل" له تأثير إيجابي على المؤسسة والعاملين بها من خلال تطبيق المؤسسة لبرامج تهتم من ناحية برغبات العاملين وتوفير الرفاهية لهم ولعائلاتهم، ومن ناحية أخرى تقوم هذه الأخيرة بتطبيق برامج المساعدة التعليمية لدعمهم وتشجيعهم على التعلم وتطوير مهاراتهم، وهذا ما يؤدي إلى خلق ثقافة الإبداع والابتكار في المؤسسة والإسهام بشكل كبير في الوصول للتميز المؤسسي.
- يعتبر بعد "الأجور والمكافآت" من أهم الأنظمة وأكثرها تأثيراً في استقرار الفرد واندماجه في عمله، حيث يعتبر هذا الأخير عاملاً جوهرياً يحفز على الأداء الجيد والفعال والمساهمة باستمرار في تكريس النجاح، مما يحقق أهداف المؤسسة المرجوة والمتمثلة في التميز المؤسسي.
- إن إحساس العاملين "بالعدالة والمساواة" فيما بينهم من طرف إدارة المؤسسة يعزز لديهم الفخر والاعتزاز بانتمائهم لهذه المؤسسة، وبالتالي بذل أقصى طاقاتهم في سبيل الوصول للأهداف المرجوة، فمن خلال تطبيق مبادئ العدالة والمساواة يمكن تحقيق فاعلية المؤسسة ونجاحتها وتحسين صورتها أمام المؤسسات المنافسة مما يضمن تحقيقها للتميز المؤسسي.
- يمثل بعد "إتاحة الفرص للتزقي والتقدم المهني" مدى وجود المجال لتطوير قدرات الفرد والحصول على القيمة الاجتماعية الحقيقية، كما يمثل الفرصة الأكبر لظهور مهارات الأفراد فضلاً عن الارتقاء بمستويات أعلى بالتنظيم داخل المؤسسة كلا على أساس

مهاراته، وبالتالي فهذا البعد يعتبر عاملاً أساسياً لتشجيع المهارات والإبداعات الشخصية للفرد، مما يساهم في بناء قاعدة أولية في تميز المؤسسات.

إن "المشاركة في اتخاذ القرار" يشكل حافزاً معنوياً إيجابياً، حيث يعطي للعاملين الشعور بأهميتهم مما يؤدي إلى العديد من الآثار الإيجابية كالإخلاص والتفاني في العمل، تحقيق ميزة الثقة المتبادلة بين الرئيس والمرؤوسين، تحقيق إنتاجية أعلى، تعزيز قدرة المؤسسات على مواكبة التطورات والمستجدات وبالتالي زيادة فرصتها في تحقيق التميز المؤسسي.

يعد بعد "الأمان والاستقرار الوظيفي" بمثابة الأمر الحيوي حيث يعتبر وسيلة لتحقيق الذات والمكانة الاجتماعية وليس فقط مصدراً للدخل، كما أنه يرتبط برفاهية العاملين الجسدية والنفسية والرضا الوظيفي لديهم وكذا الالتزام الوظيفي للمؤسسة التي ينتمون إليها، وبما أن أهم مورد في المؤسسة هو المورد البشري ونتيجة لكسب ثقة أفرادها، تتحصل المؤسسة على العديد من المزايا التي ترشحها للحصول على التميز المؤسسي المرغوب.

خلاصة:

تناولنا من خلال هذا الفصل لمحة حول جودة الحياة الوظيفية بداية بالتعرف على مفهومها والأهمية التي تلعبها في المؤسسة ومجمل الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، ثم تطرقنا إلى خصائص جودة الحياة الوظيفية وممارسات تحسينها وكذا مراحلها بالإضافة إلى أبعادها السبعة.

وأخيرا ختمنا فصلنا بالتعرف على معيقات جودة الحياة الوظيفية وتناولنا إلى جانب ذلك العوامل التي تؤدي إلى نجاحها ودراسة العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسي.

وعليه يمكن القول أن جودة الحياة الوظيفية تلعب دورا مهما وأساسيا في تحسين أداء العاملين وهذا ما يعود بالنفع على المؤسسة في حد ذاتها ويساعدها في تحقيق أهدافها، كما أنها مفيدة للعامل من خلال تنمية قدراته العلمية والعملية وتزويد من مردوديته، لذلك يجب على المؤسسة الاهتمام بالحياة الوظيفية للعامل والسعي دائما لتحسينها إذا ما أرادت تحقيق أهدافها ونجاحها في المستقبل.

الفصل الرابع:

عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

واختبار الفرضيات

تمهيد:

بعد استعراض أهم المفاهيم النظرية الخاصة بمتغيري الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسي وذلك من خلال الفصلين الثاني والثالث، سنحاول من خلال هذا الفصل إلى الدراسة التي تمت بجامعة بسكرة، وذلك لدراسة دور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي في أرض الواقع، وهذا من خلال ما تم الحصول عليه من معلومات من طرف العمال الإداريين بجامعة بسكرة كعينة، حيث تحصلنا على هذه المعلومات من خلال الإستبانة التي قمنا بإعدادها وتوزيعها على عينة البحث المختارة.

وستتطرق من خلال هذا الفصل إلى المحاور الرئيسية التالية:

IV-1. التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

IV-2. منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)

IV-3. نتائج التحليل الإحصائي للدراسة واختبار الفرضيات

1-IV. التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

تعتبر جامعة محمد خيضر بسكرة مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، أنشئت بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 98_219 المؤرخ في 7 جويلية 1998 بناء على قرار وزير التعليم العالي والبحث العلمي. تقع جامعة محمد خيضر بسكرة جنوب شرق العالية، حيث تبعد عن مركز المدينة بـ 10 كيلومترات، يحدها من الشمال طريق شتمة بالإضافة إلى المباني، ومن الجنوب الإقامة الجامعية للبنات، ومن الشرق الطريق المقابل للمركب الرياضي، وغربا طريق سيدي عقبة، كما يتبع جامعة محمد خيضر بسكرة قطبين جامعيين كبيرين الأول يقع بشتمة، والثاني يقع بالحاجب.

1-1-IV. نشأة وتطور جامعة بسكرة: مرت فترة إنشاء جامعة محمد خيضر بسكرة بثلاث مراحل وهي:

أولاً: مرحلة المعاهد (1984_1992)

تم إنشاء جامعة محمد خيضر بسكرة من خلال المعاهد الوطنية، حيث تتمتع هذه المعاهد باستقلالية: إدارية، بيداغوجية ومالية، وتتكفل هيئة مركزية بالتنسيق بينها، وتشمل معاهد ثلاثة هي:

1. المعهد الوطني للري.
2. المعهد الوطني للهندسة المعمارية.
3. المعهد الوطني للكهرباء التقنية.

ثانياً: مرحلة المركز الجامعي (1992_1998)

لقد تحولت المعاهد الوطنية إلى مركز جامعي بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 92-295 المؤرخ في 07 جويلية 1992، ومن خلال هذه الفترة تم فتح فروع أخرى هي: معهد العلوم الدقيقة، معهد الهندسة المدنية، معهد العلوم الاقتصادية، معهد الإلكترونيك، معهد الإعلام الآلي، معهد الأدب العربي، معهد علم الاجتماع، معهد الإنجليزية.

ثالثاً: مرحلة الجامعة (من 1998 إلى يومنا هذا)

تحول المركز الجامعي إلى جامعة تضم سبعة معاهد وذلك بموجب المرسوم التنفيذي رقم 98_219 المؤرخ في 07 جويلية 1998 وهذه المعاهد هي:

- ✓ معهد العلوم الدقيقة.
- ✓ معهد الري.
- ✓ معهد العلوم الاقتصادية.
- ✓ معهد الإعلام الآلي.
- ✓ معهد العلوم الاجتماعية والإنسانية.
- ✓ معهد الهندسة المعمارية.
- ✓ معهد الكهرباء التقنية.

وفي نفس السنة وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 98_387 المتعلق بتنظيم وتسيير الجامعة والمتمم للمرسوم النموذجي رقم 83_544

المتضمن القانون الأساسي النموذجي للجامعة تم جمع هذه المعاهد ضمن ثلاث كليات هي:

1. كلية العلوم وعلوم الهندسة.

2. كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية.

3. كلية الآداب والعلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية.

وبصدور المرسوم التنفيذي رقم 90_09 الذي يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 219_98 أصبحت الجامعة تتكون من ست كليات هي:

✓ كلية العلوم الدقيقة والعلوم الطبيعية والحياة.

✓ كلية العلوم والتكنولوجيا.

✓ كلية الحقوق والعلوم السياسية.

✓ كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

✓ كلية الآداب واللغات.

ثم جاء المرسوم التنفيذي رقم 129_14 يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 219_98 والمتضمن إنشاء جامعة بسكرة حيث أصبحت الجامعة تتكون من ست كليات السابقة الذكر ومعهد العلوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.

وبعدها أصبحت تضم مديرية الجامعة زيادة على الأمانة والمكتبة المركزية، أربع نيابات مديرية تكلف على التوالي بالمهام التالية:

1. نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي التكوين المتواصل والشهادات.

2. نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية.

3. نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في الطور الثالث والتأهيل الجامعي والبحث العلمي والتكوين العالي فيما بعد التدرج.

4. نيابة مديرية الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه.

2-1-IV. مهام وأهداف جامعة بسكرة:

تتولى جامعة محمد خيضر بسكرة بمهام عديدة تدخل في إطار تلبية حاجات ورغبات المجتمع باعتبارها مؤسسة عمومية تتكفل بخدمة التعليم العالي.

1-2-1-IV. مهام جامعة بسكرة: لقد تم إنشاء جامعة محمد خيضر بسكرة كغيرها من جامعات الوطن لتؤدي مهام بالغة

الأهمية، نذكر منها:

- مجال التكوين العالي: من أهم الوظائف المتعلقة بالتكوين العالي نذكر منها:

- تكوين الإطارات الضرورية للتنمية الاقتصادية، الاجتماعية والثقافية.

- تلقين الطلبة مناهج البحث وترقية التكوين بالبحث وسبله.

- المساهمة في إنتاج ونشر العلم والمعارف وتحصيلها وتطويرها.

- المشاركة في التكوين المتواصل.

- مجال البحث العلمي والتطوير والتكنولوجيا: تتمثل مهام الجامعة في هذا المجال:

- المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي.

- ترقية الثقافة الوطنية ونشرها.

-المشاركة في دعم القدرات العلمية الوطنية.

-تثمين النتائج البحث العلمي ونشر الإعلام العلمي والتقني.

-المشاركة ضمن الأسرة العلمية والثقافية الدولية في تبادل المعارف وإثرائها.

1-2-1-IV. أهداف جامعة بسكرة:

-ضمان تكوين بيداغوجي نوعي للطلبة والإطارات والمساهمة في نشر، إنتاج وتحصيل العلم والمعارف.

-التنوع في التخصصات التكوينية استجابة لمتطلبات التنمية.

-إعطاء دفع جديد وحركية نوعية للبحث العلمي للمساهمة في تنمية كل القطاعات الاقتصادية والاجتماعية.

3-1-IV. الهيكل التنظيمي لجامعة محمد خيضر بسكرة

من خلال الهيكل التنظيمي نلاحظ أن الجامعة تسير ب هيكل إداري متكون من:

1. **مديرية الجامعة:** وتخضع هذه الأخيرة لسلطة مدير الجامعة المسئول عن السير العام للجامعة، وتضم ما يأتي:

-**نيابات مديرية الجامعة:** والتي يحدد عددها وصلاحياتها وفقا لمرسوم إنشاء الجامعة، وتوضع نيابات مديرية الجامعة تحت مسؤولية

نواب مديرية الجامعة المعنيين ببناء على اقتراح من الوزير المكلف بالتعليم العالي ولكل نائب مهامه الخاصة، وتتمثل هذه النيابات في:

* نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي فيما بعد التدرج والتأهيل الجامعي والبحث العلمي.

* نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي والتكوين المتواصل والشهادات.

* تشمل هذه النيابة أربعة مصالح هي: مصلحة التعليم والتربص والتقييم، مصلحة الشهادات، مصلحة التكوين لما بعد التدرج والتأهيل

الجامعي، مصلحة التكوين المتواصل.

* نيابة مديرية الجامعة للتنشيط وترقية البحث العلمي والعلاقات الخارجية والتعاون.

لا تشمل هذه النيابة إلا على مصلحتين هما: مصلحة متابعة الأنشطة البحث وتثمين نتائجه ومصلحة التعاون والتبادل ما بين

الجامعات والشراكة.

* نيابة مديرية الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه.

تشمل هذه النيابة على: مصلحة الإحصاء والاستشراف، مصلحة التوجيه والإعلام، مصلحة متابعة برامج البناء والتجهيز.

-**الأمانة العامة:** إن الأمانة العامة هي ثاني أهم جهاز مشكل لمديرية الجامعة، وتوضع هذه الأخيرة تحت مسؤولية أمين عام

مكلف بسير الهياكل الموضوعة تحت سلطته والمصالح الإدارية والتقنية المشتركة التي تعمل على تنفيذ العديد من المهام، وتشمل

الأمانة العامة التي يلحق بها مكتب التنظيم العام ومكتب الأمن الداخلي على الهياكل الآتية:

* المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين، حيث تشمل هذه المديرية على مصلحة الأساتذة، مصلحة الموظفين الإداريين والتقنيين

وأعوان المصالح، مصلحة التكوين وتحسين المستوى وتحديد المعلومات.

* المديرية الفرعية للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية، تتكون هذه الأخيرة من مصلحتين: مصلحة الأنشطة العلمية والثقافية،

ومصلحة الأنشطة الرياضية والترفيه.

-**المصالح المشتركة للجامعة:** تتكون المصالح من عدة مراكز هي:

*مركز التعليم المكثف للغات.

* مركز السمعي البصري.

* مركز الأنظمة وشبكة الإعلام والاتصال والتعليم المتلفز والتعليم عن بعد.

* البهو التكنولوجي.

-المكتبة المركزية للجامعة: تتكون من مصلحة الاقتناء، مصلحة المعالجة ومصلحة البحث البيبليوغرافي بالإضافة إلى مصلحة التوجيه.

-الكليات والأقسام: تتشكل كل كلية من مجموعة من الأقسام حيث يمثل القسم شعبة أو مادة أو تخصصاً في المادة ويضم كل قسم لجنة علمية يديرها رئيس قسم بمساعدة مساعد القسم المكلف بالتدريس والتعليم في التدرج، مساعد رئيس القسم المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي.

2-IV. منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)

1-2-IV. مجتمع وعينة الدراسة:

1-مجتمع الدراسة: ويتكون مجتمع الدراسة المستهدف من العمال الإداريين بجامعة بسكرة والبالغ عددهم (758) إداري.

2-عينة الدراسة: اعتمدنا طريقة العينة العشوائية البسيطة في اختيار عينة الدراسة والتي بلغ حجمها 105 عاملاً، وقد تم توزيع الإستبانة عليهم من خلال عدة زيارات ميدانية، وتم استرجاع 100 إستبانة صالحة للتحليل الإحصائي.

3-البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة

فيما يلي سنتطرق إلى دراسة خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية.

جدول (1-IV): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	54	54%
	أنثى	46	46%
	المجموع	100	100
العمر	أقل من 30 سنة	26	26%
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	48	48%
	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	20	20%
	من 50 سنة فأكثر	6	6%
	المجموع	100	100
المستوى التعليمي	ثانوي	19	19%

29%	29	تقني سامي	
18%	18	ليسانس	
10%	10	مهندس	
22%	22	ماستر	
2%	2	دراسات عليا	
100	100	المجموع	
25%	25	إدارة دنيا	مجال الوظيفة الحالية
62%	62	إدارة وسطى	
13%	13	إدارة عليا	
100	100	المجموع	
32%	32	اقل من 5 سنوات	الأقدمية في العمل
27%	27	من 5 إلى اقل من 10 سنوات	
24%	24	من 10 إلى أقل من 15 سنة	
17%	17	من 15 سنة فأكثر	
100	100	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS V17

من خلال النتائج المبينة في الجدول (IV-1) يتضح جليا أن المتغيرات الشخصية والوظيفية كان لها أثر كبير في فهم أفراد عينة الدراسة لعبارات الإستبانة والإجابة عنها بموضوعية. إذ تبين أن معظم أفراد عينة الدراسة كانوا من الذكور وذلك بنسبة (54%)، وفي حين كانت نسبة الإناث (46%).

وبالنسبة لمتغير العمر نجد أن (26%) من أفراد عينة البحث أعمارهم تقل عن 30 سنة، وأن (68%) منهم تتراوح أعمارهم بين 30 سنة وأقل من 50 سنة، هذه النسب تبدو مرتفعة لأن العامل الذي ينتمي إلى هذه الفئة العمرية يكون قد اكتسب الخبرة اللازمة التي تؤهله لتولي الوظائف الإدارية المختلفة (الإشرافية والغير إشرافية). أما الأفراد الذين تصل أعمارهم إلى 50 سنة فأكثر قد بلغت نسبتهم (6%) وتبدو هذه الأخيرة منخفضة لأن العامل الذي ينتمي إلى هذه الفئة يكون قد اقترب من سن التقاعد.

أما فيما يخص متغير المستوى التعليمي فقد أظهرت نتائج التحليل أن (19%) من أفراد العينة هم الباحثون الذين لديهم مستوى ثانوي، وأن (29%) هم من حملة شهادة تقني سامي (TS) في اختصاصاتهم، في حين بلغت نسبة الباحثين حاملي شهادة الليسانس في اختصاصاتهم (18%)، أما نسبة الباحثين الذين لديهم شهادة المهندس فقد بلغت (10%)، بينما حملة شهادة الماستر فبلغت نسبتهم (22%)، ونسبة (2%) فقط هم من حملة شهادة الدراسات العليا.

وبالنسبة لمتغير مجال الوظيفة الحالية فقد أشارت نتائج التحليل إلى أن ربع أفراد العينة (25%) يمارسون أعمال إدارية دنيا، بينما أكثر من نصف أفراد عينة البحث (62%) يمارسون أعمال إدارية وسطى، أما نسبة الباحثين العاملين في الإدارة العليا بلغت نسبتهم (13%).

وعند التحقق من الأقدمية في العمل لدى الباحثين نجد أن (32%) أقدميتهم بالمؤسسة أقل من 5 سنوات، في حين نسبة أفراد عينة الدراسة الذين تتراوح أقدميتهم في العمل من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات بلغت (27%)، ونجد أن نسبة أفراد عينة الدراسة الذين تتراوح أقدميتهم من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة قد بلغت (24%)، وفي الأخير نجد أن أفراد عينة الدراسة الذين أقدميتهم في العمل من 15 سنة فأكثر بلغت نسبتهم (17%).

2-2-IV. أداة الدراسة ومصادر جمع البيانات والمعلومات

1-أداة الدراسة: تتمثل في الإستبانة، حيث تم إعدادها بناء على العديد من الدراسات، من بينها دراسة (البياري، 2018) تحت عنوان "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة" حيث اعتمد على الأبعاد التالية لجودة الحياة الوظيفية (بعد ظروف العمل المادية، بعد التوازن بين الحياة والعمل، بعد الأجور والمكافآت، بعد العدالة والمساواة، بعد إتاحة الفرص للتقدم المهني، بعد المشاركة في اتخاذ القرار، بعد الأمان والاستقرار الوظيفي).

وذلك بهدف اختبار العلاقة المفترضة بين متغيري البحث "جودة الحياة الوظيفية" و"التميز المؤسسي"، وقد تم تقسيم الإستبانة إلى قسمين:

القسم الأول: ويشتمل على البيانات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، مجال الوظيفة الحالية، الأقدمية في العمل).

القسم الثاني: ويشتمل محاور الإستبانة أو الدراسة، ويتكون من (47) عبارة موزعة على جزئين رئيسيين:

الجزء الأول: خاص بجودة الحياة الوظيفية، ويحتوي على (36) عبارة موزعة على سبعة أبعاد.

الجزء الثاني: خاص بالتميز المؤسسي، ويحتوي على (11) عبارة موزعة على ثلاثة أبعاد.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت لقياس استجابات الباحثين لعبارات الإستبانة.

2-مصادر جمع البيانات والمعلومات: تعتمد الدراسة على نوعين أساسيين من البيانات:

أ-البيانات الأولية: تم الحصول عليها من خلال تصميم إستبانة وتوزيعها على عينة الدراسة، ومن ثم تفرغها وتحليلها من خلال

استخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة، ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

ب-البيانات الثانوية: قمنا بمراجعة الكتب والدوريات والمنشورات الورقية والالكترونية، والرسائل الجامعية والمقالات والتقارير المتعلقة

بالموضوع قيد الدراسة، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر والتي ساعدتنا في جميع مراحل الدراسة.

والهدف من خلال اللجوء للمصادر الثانوية في هذه الدراسة هو التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت وتطورت في مجال دراستنا الحالية.

3-2-IV. متغيرات الدراسة

اشتملت الدراسة على نوعين من المتغيرات وذلك على النحو التالي:

المتغير المستقل: جودة الحياة الوظيفية ويتضمن سبعة أبعاد كالتالي:

- بعد ظروف العمل المادية

- بعد التوازن بين الحياة والعمل

- بعد الأجور والمكافآت

- بعد العدالة والمساواة

- بعد إتاحة الفرص للتقدم المهني

- بعد المشاركة في اتخاذ القرار

- بعد الأمان والاستقرار الوظيفي

المتغير التابع: التميز المؤسسي وأبعاده كالتالي:

- الإبداع

- التعلم التنظيمي

- الجودة الشاملة

4-2-IV. الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات: لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها واختبار

الفرضيات، تم باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، من خلال الأساليب الإحصائية المناسبة وهي:

1-مقاييس الإحصاء الوصفي(Descriptive Statistic Measures): وذلك لوصف مجتمع الدراسة وإظهار خصائصه بالاعتماد

على النسب المئوية والتكرارات، والإجابة على أسئلة الدراسة وترتيب متغيرات الدراسة حسب أهميتها بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

2-تحليل التباين للانحدار(Analyses of variance): للتأكد من صلاحية النموذج المقترح.

3-تحليل الانحدار المتعدد(Multiple Regression Analyse): وذلك لاختبار أثر المتغير المستقل وهو جودة الحياة الوظيفية على

المتغير التابع وهو التميز المؤسسي.

4-اختبار كولموروف سمرنوف(1-sample K-S): لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.

5-معامل الثبات ألفا كرونباخ(Conbach's Coefficient Alpha): وذلك لقياس ثبات أداة البحث.

6-معامل صدق المحك: وذلك لصدق أداة البحث.

5-2-IV. التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة ((اختبار كولموجروف-سمرونوف (1-sample k-s))

يستخدم هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، حيث نختبر الفرضية الصفرية القائلة بأن: "العينة المسحوبة من المجتمع تتبع بياناته التوزيع الطبيعي"، مقابل النظرية البديلة القائلة بأن "العينة المسحوبة من المجتمع لا تتبع بياناته التوزيع الطبيعي".

فإذا كانت القيمة الاحتمالية (sig.) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة الذي يحدده الباحث فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، والعكس صحيح.

يوضح الجدول رقم (2-IV) نتائج ذلك الاختبار حيث أن باستخدام اختبار (kolmogorov-simirnov) تبين أن القيمة الاحتمالية (sig.) كانت أكبر من مستوى الدلالة (0.05) لجميع الأبعاد، وهذا ما يدل على أن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي.

الجدول رقم (2-IV): اختبار التوزيع الطبيعي (kolmogorov-simirnov)

مستوى الدلالة (sig.)	قيمة Z	المحور
0.569	0.785	جودة الحياة الوظيفية
0.887	0.583	التميز المؤسسي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS V17

6-2-IV: صدق أداة الدراسة وثباتها

1- صدق أداة الدراسة: ويقصد بصدق الأداة (validity) قدرة الإستبانة على قياس المتغيرات التي صممت لقياسها وللتحقق من صدق الإستبانة المستخدمة في الدراسة اعتمدنا على صدق المحك، حيث تم حساب معامل صدق المحك من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات "ألفا كرونباخ"، وذلك كما هو موضح في الجدول (3-IV) إذ نجد أن معامل الصدق الكلي لأداة الدراسة بلغت (0.973) وهو معامل جيد ومناسب لأغراض وأهداف هذه الدراسة، كما نلاحظ أيضاً أن جميع معاملات الصدق لمحاور الدراسة وأبعادها كبيرة جداً ومناسبة لأهداف الدراسة.

2- ثبات أداة الدراسة: ويقصد بها مدى الحصول على نفس النتائج أو نتائج متقاربة لو كررت الدراسة في ظروف مشابهة باستخدام الأداة نفسها، وفي هذه الدراسة تم قياس أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ، الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى 0.60 فأكثر حيث النتائج كما يلي:

الجدول رقم (3-IV): معامل الثبات والصدق

معامل الصدق	معامل الثبات ألفا كرونباخ	عدد العبارات	المحور
0.964	0.930	36	جودة الحياة الوظيفية
0.958	0.919	11	التميز المؤسسي
0.973	0.948	47	الاستبانة ككل

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS V17

من خلال هذا الجدول يتضح أن معامل الثبات الكلي لأداة الدراسة بلغ (0.948) وهو معامل ثبات مرتفع ومناسب لأغراض الدراسة، كما تعتبر جميع معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة مرتفعة أيضاً ومناسبة لأغراض هذه الدراسة، وبهذا نكون قد تأكدنا من ثبات أداة الدراسة مما يجعلنا على ثقة تامة بصحتها وصلاحيتها لتحليل النتائج.

3-IV. نتائج التحليل الإحصائي للدراسة واختبار الفرضيات

1-3-IV. نتائج التحليل الإحصائي للدراسة

في هذا العنصر سوف نقوم بتحليل محاور الاستبانة بغية الإجابة على أسئلة الدراسة، حيث تم استخدام الإحصاء الوصفي باستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري (على مقياس ليكرت "1-5") لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات الاستبانة المتعلقة بالمحورين: جودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسي، وقد تقرر أن يكون المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين عن كل عبارة (1 إلى أقل من 2.33) دالاً على مستوى "منخفض" من القبول، ومن (2.33 إلى أقل من 3.66) دالاً على مستوى "متوسط"، ومن (3.66 إلى أقل من 5) دالاً على مستوى "مرتفع".

ويظهر الجدولان (4-IV) و(5-IV) تلك النتائج كما يلي:

1-السؤال الأول: ما مستوى جودة الحياة الوظيفية الحاصلة في جامعة بسكرة؟

للإجابة على هذا السؤال سوف نتقدم بتحليل النتائج الموضحة في الجدول الموالي:

الجدول (4-IV): الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور جودة الحياة الوظيفية.

رقم العبارة	أبعاد جودة الحياة الوظيفية وعبارات القياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
	أولاً: ظروف العمل المادية	3.3550	1.05613	1	متوسط
01	تتم الجامعة بتوفير بيئة صحية ومناسبة للعمل من حيث (الأثاث، الإضاءة، التهوية)	3.12	1.258	6	متوسط
02	تحرص إدارة الجامعة على إتباع الموظفين لإجراءات الوقاية والسلامة أثناء العمل.	3.75	4.296	1	مرتفع

متوسط	2	1.112	3.42	توفر الجامعة التجهيزات المكتبية واللوجستية اللازمة لإتمام العمل.	03
متوسط	3	1.121	3.42	تعمل الجامعة على توفير التسهيلات للموظفين لإنجاز أعمالهم مثل (وسائل تكنولوجية, مواصلات... الخ).	04
متوسط	4	1.145	3.23	تتبنى الجامعة إجراءات فاعلة لتجنب الموظفين للأضرار الصحية.	05
متوسط	5	1.203	3.19	توفر الجامعة عناصر الأمن والحماية من الأخطار المهنية في مكان العمل.	06
متوسط	6	1.05334	3.0967	ثانياً: التوازن بين الحياة والعمل	
متوسط	5	1.202	2.90	أجد وقتاً كافياً بعد انتهاء الدوام الرسمي للقيام بواجباتي الشخصية والاجتماعية.	07
متوسط	3	1.303	3.17	تهتم الجامعة بميول الموظفين ورغباتهم من خلال توفير برامج ثقافية وتوعوية وتعليمية.	08
متوسط	6	1.361	2.87	تهتم الجامعة ببناء شبكة علاقات اجتماعية بين الموظفين من خلال الزيارات الاجتماعية والرحلات الترفيهية.	09
متوسط	1	1.306	3.35	تقدم الجامعة التسهيلات والبرامج التدريبية المساعدة لدعم وتطوير الموظفين.	10
متوسط	2	1.268	3.22	تأخذ الجامعة بعين الاعتبار الظروف الشخصية للموظفين عند النظر لتقييم أدائهم.	11
متوسط	4	1.387	3.07	توفر الجامعة جداول عمل مرنة لتأدية المهام المطلوبة.	12
متوسط	5	0.86339	3.1020	ثالثاً: الأجور والمكافآت	
متوسط	3	1.285	3.08	أشعر بالرضا عن العلاوات والزيادات التي تضاف للرواتب سنوياً.	13
متوسط	2	1.255	3.20	أشعر باكتفاء الدخل الذي أحصل عليه من وظيفتي.	14
متوسط	5	1.192	2.95	تصرف الرواتب دائماً بانتظام وكاملة دون أي تأخير في الوظيفة.	15
متوسط	1	1.197	3.32	لدي ثقة وارتياح تام بأن راتبي مهما تأخر أو تجزأ فإن حصولي عليه أمر مضمون حتماً	16
متوسط	4	1.230	2.96	تحرص الجامعة على تقديم الإعانات وكذلك الإكراميات والعيديات في المناسبات.	17
متوسط	4	0.94122	3.1533	رابعاً: العدالة والمساواة	
متوسط	6	1.275	2.99	أشعر بعدالة الأجر بالنظر إلى ما يحصل عليه الآخرون خارج العمل الحكومي.	18
متوسط	5	1.196	3.06	يتم تحديد الأجر وفقاً للأداء.	19

متوسط	3	1.226	3.18	أرى أن هناك عدالة في توزيع واجبات العمل بين الموظفين.	20
متوسط	2	1.132	3.25	تعلم الإدارة العليا في الجامعة على تعزيز مبادئ الإخاء والتعاون بين الموظفين.	21
متوسط	1	1.113	3.29	أشعر بالعدالة في طريقة تقييم أداء الموظفين السنوية.	22
متوسط	4	1.274	3.15	أشعر بأن مديري يسعى دوما لإشاعة روح التعاون والمحبة بين الزملاء في العمل.	23
متوسط	3	0.90729	3.1840	خامسا: إتاحة الفرص للتقدم المهني	
متوسط	4	1.163	3.11	تعتمد أنظمة الترقية في الجامعة على أسس ومعايير واضحة لكل الموظفين.	24
متوسط	2	1.142	3.22	تركز سياسة الإدارة العليا على تنفيذ برامج تؤهل الموظفين للتقدم في مساراتهم	25
متوسط	3	1.175	3.21	تمنح الترقيات الوظيفية بعدالة وإنصاف بين جميع الموظفين.	26
متوسط	5	1.233	3.07	يوجد فرص مستقبلية للتقدم والتقدم الوظيفي متاحة بعدالة لجميع الموظفين.	27
متوسط	1	1.161	3.31	تمنح الترقيات للموظف على أساس الكفاءة المهنية في الأداء.	28
متوسط	2	0.93225	3.3020	سادسا: المشاركة في اتخاذ القرار	
متوسط	3	1.161	3.31	تشجعي الجامعة للتعبير عن رأيي بما يتعلق بحل مشكلات العمل.	29
متوسط	1	1.124	3.36	أشارك في اتخاذ القرارات التي تمس عملي في الجامعة.	30
متوسط	4	1.138	3.28	يفوض رئيسي المباشر جزءا من صلاحياته للمرؤوسين.	31
متوسط	2	1.198	3.33	بتمتع رئيسي المباشر بقدرة عالية على تشجيع مرؤوسيه لبذل أقصى جهد ممكن.	32
متوسط	5	1.196	3.23	يشجع الرئيس المباشر المناقشة الجماعية لأساليب العمل.	33
متوسط	7	1.06035	3.0367	سابعا: الأمان والاستقرار الوظيفي	
متوسط	1	1.223	3.09	أتوقع مستقبلا أفضل في الوظيفة.	34
متوسط	3	1.059	2.99	أشعر بالارتياح في عملي ولا تتوفر لدي رغبة مستقبلية في البحث عن فرصة عمل بديلة.	35
متوسط	2	1.167	3.03	أعمل في مناخ يتسم بالثقة والأمان المتبادل بين جميع الأطراف.	36
متوسط	-	0.74883	3.1856	جودة الحياة الوظيفية كمجموعة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS V17

1- بعد ظروف العمل المادية: من خلال الجدول (4-4) (IV) نلاحظ أن بعد ظروف العمل المادية جاء بالترتيب الأول من حيث

الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة الدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.3550) بانحراف معياري (1.05613)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات مقياس بعد ظروف العمل المادية أنها تشكل قبولا متوسطا حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.12-3.75) وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (1.258-4.296)، تدل هذه النتيجة على أن إدارة جامعة بسكرة تحرص على إتباع عاملها لإجراءات الوقاية والسلامة أثناء العمل، بينما توفر لهم بشكل متوسط التجهيزات المكتبية واللوجستية اللازمة لإتمام العمل.

2- المشاركة في اتخاذ القرار: من خلال الجدول (4-4) (IV) نلاحظ أن بعد المشاركة في اتخاذ القرار جاء بالترتيب الثاني من حيث

الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة الدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.3020) بانحراف معياري (0.93225)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات مقياس بعد المشاركة في اتخاذ القرار أنها تشكل قبولا متوسطا حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.23-3.36) وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (1.124-1.196)، تدل هذه النتيجة على أن مستوى تشجيع الجامعة لموظفيها للتعبير عن آرائهم بما يتعلق بحل مشكلات العمل جاء بدرجة متوسطة، كما أن الرئيس المباشر يفوض جزءا من صلاحياته للمرؤوسين.

3- بعد إتاحة الفرص للتقدم المهني: من خلال الجدول (4-4) (IV) نلاحظ أن بعد إتاحة الفرص للتقدم المهني جاء

بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة الدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.1840) بانحراف معياري (0.90729)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات مقياس بعد إتاحة الفرص للتقدم المهني أنها تشكل قبولا متوسطا حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.07-3.31) وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (1.161-1.233)، وتدلل هذه النتيجة على أن جامعة بسكرة تركز تركيزا متوسطا على تنفيذ برامج تدريبية تؤهل العاملين للتقدم في مساراتهم الوظيفية، وكذا تقوم بمنح الترقية للعامل على أساس الكفاءة المهنية في الأداء بدرجة متوسطة.

4- بعد العدالة والمساواة: من خلال الجدول (4-4) (IV) نلاحظ أن بعد العدالة والمساواة جاء بالترتيب الرابع من حيث الأهمية

النسبية المعطاة له من قبل عينة الدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.1533) بانحراف معياري (0.94122)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات مقياس بعد العدالة والمساواة أنها تشكل قبولا متوسطا حيث تراوحت المتوسطات ما بين (2.99-3.29) وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (1.113-1.275)، وتدلل هذه النتيجة على أن العامل يشعر بمستوى متوسط من العدالة في طريقة تقييم أداء العاملين السنوية، وأن الإدارة العليا بجامعة بسكرة تعمل على تعزيز مبادئ الإخاء والتعاون بين العاملين.

5- بعد الأجور والمكافآت: من خلال الجدول (4-4) (IV) نلاحظ أن بعد الأجور والمكافآت جاء بالترتيب الخامس من حيث الأهمية

النسبية المعطاة له من قبل عينة الدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.1020) بانحراف معياري (0.86339)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات مقياس بعد الأجور والمكافآت أنها تشكل قبولا متوسطا حيث تراوحت المتوسطات ما بين (2.95-3.32) وتراوحت الانحرافات

المعيارية ما بين (1.192-1.197)، وتدلل هذه النتيجة على أن العاملين في جامعة بسكرة ليس لديهم الثقة والارتياح التام بأن راتبهم مهما تأخر أو تجزأ فإن حصولهم عليه أمر مضمون حتما، وأن الجامعة تسعى إلى تقديم الإعانات وكذلك الإكراميات والعديدات في المناسبات.

6- بعد التوازن بين الحياة والعمل: من خلال الجدول (4-IV) نلاحظ أن بعد التوازن بين الحياة والعمل جاء بالترتيب السادس من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة الدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.0967) بانحراف معياري (1.05334)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات مقياس بعد التوازن بين الحياة والعمل أنها تشكل قبولاً متوسطاً حيث تراوحت المتوسطات ما بين (2.87-3.35) وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (1.306-1.361)، وتدلل هذه النتيجة على أن جامعة بسكرة تسعى لتقديم التسهيلات والبرامج التدريبية المساعدة لدعم العاملين، كما جاء مستوى توفير الجامعة لجدول عمل مرنة لتأدية المهام المطلوبة بدرجة متوسطة.

7- بعد الأمان والاستقرار الوظيفي: من خلال الجدول (4-IV) نلاحظ أن بعد الأمان والاستقرار الوظيفي جاء بالترتيب السابع والأخير من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة الدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.0367) بانحراف معياري (1.06035)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات مقياس بعد الأمان والاستقرار الوظيفي أنها تشكل قبولاً متوسطاً حيث تراوحت المتوسطات ما بين (2.99-3.09) وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (1.059-1.223)، تدل هذه النتيجة على أن العامل بجامعة بسكرة يشعر بدرجة ارتياح متوسطة في عمله وتتوفر لديه رغبة مستقبلية متوسطة في البحث عن فرصة عمل بديلة. وتأسيساً على ما تقدم، نستنتج أن تصورات الباحثين لمستوى جودة الحياة الوظيفية بجامعة بسكرة جاءت متوسطة وفقاً لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجاباتهم عن أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة (3.1856) بانحراف معياري قدره (0.74883).

2- السؤال الثاني: ما هو مستوى التميز المؤسسي لجامعة بسكرة؟

للإجابة عن هذا السؤال سوف نقوم بتحليل النتائج الموضحة في الجدول الموالي:

جدول (5-IV): الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور التميز المؤسسي

الرقم	أبعاد التميز المؤسسي وعبارات القياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
	أولاً: الإبداع	2.9567	0.91827	3	متوسط
01	يميل الموظفون إلى أداء الأعمال الإبداعية أكثر من الروتينية.	2.91	1.147	3	متوسط
02	يقدم الموظفون الأفكار الإبداعية عن طريق الحوار والتفاعل.	2.97	1.105	2	متوسط
03	يوجد وقت كافي أثناء فترة العمل لمناقشة الأفكار الجديدة والتعبير عنها.	2.99	1.059	1	متوسط
	ثانياً: التعلم التنظيمي	3.23	1.01359	1	متوسط

04	تسعى الجامعة لوضع خطط واضحة لتعزيز قدرات الموظفين.	3.14	1.101	3	متوسط
05	توفر الجامعة للموظفين تكوينات في مجال العمل.	3.33	1.181	1	متوسط
06	تساهم البرامج التدريبية في زيادة معارف ومهارات الموظفين.	3.22	1.236	2	متوسط
07	تمتلك الجامعة ثقافة تشجع على العمل المستمر.	3.01	1.291	4	متوسط
	ثالثا: الجودة الشاملة	3.0850	1.02323	2	متوسط
08	تعمل إدارة الجامعة على فهم متطلبات وحاجات الموظفين لزيادة رضاه.	3.09	1.190	3	متوسط
09	يتم الأخذ بعين الاعتبار آراء الموظفين عند تطوير الخدمات الجديدة.	3.12	1.174	1	متوسط
10	تسعى الجامعة للتحسين المستمر في جميع المستويات الإدارية.	3.10	1.106	2	متوسط
11	تعمل الجامعة بتقليل كلفة الجودة للخدمات.	3.03	1.132	4	متوسط
	التميز المؤسسي كمجموعة	3.0827	0.86138	-	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V17

يتضح من خلال الجدول (5-IV) أن بعد:

- 1- **التعلم التنظيمي:** جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة الدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.23) بانحراف معياري (1.01359)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات مقياس بعد التعلم التنظيمي أنها تشكل قبولاً متوسطاً حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.01-3.33) وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (1.181-1.291)، تدل هذه النتيجة على أن مستوى توفر التكوينات في مجال العمل بجامعة بسكرة جاء متوسطاً وأيضا البرامج التدريبية التي تساهم في زيادة معارفهم ومهاراتهم.
- 2- **الجودة الشاملة:** جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة الدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.0850) بانحراف معياري (1.02323)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات مقياس بعد الجودة الشاملة أنها تشكل قبولاً متوسطاً حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.03-3.12) وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (1.174-1.132)، تدل هذه النتيجة على أن جامعة بسكرة تسعى للتحسين المستمر في جميع المستويات الإدارية وتعمل لتقليل كلفة الجودة للخدمات.
- 3- **الإبداع:** جاء بالترتيب الثالث والأخير من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة الدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (2.9567) بانحراف معياري (0.91827)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة،

كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات مقياس بعد الإبداغ أنها تشكل قبولاً متوسطاً حيث تراوحت المتوسطات ما بين (2.91-2.99) وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (1.147-1.059)، تدل هذه النتيجة على أن العامل بجامعة بسكرة يميل بدرجة متوسطة إلى أداء الأعمال الإبداعية أكثر من الروتينية كما أنه ليس لديه الوقت الكافي أثناء فترة العمل لمناقشة أفكاره الجديدة والتعبير عنها.

وتأسيساً على ما تقدم، نستنتج أن تصورات الباحثين لمستوى التميز المؤسسي بجامعة بسكرة جاءت متوسطة وفقاً لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجاباتهم عن أبعاد التميز المؤسسي مجتمعة (3.0827) بانحراف معياري قدره (0.86138).

2-3-IV. اختبار الفرضيات

1-2-3-IV. اختبار وتحليل فرضيات الارتباط

1-1-اختبار الفرضية الرئيسية الأولى H_{01}

"لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسي بجامعة بسكرة وذلك عند مستوى الدلالة (0.05)".

لاختبار هذه الفرضية تم الاعتماد على اختبار (T-test) والذي من خلاله نقوم باختبار وتحليل معنوية معامل الارتباط (R). وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (6-IV) نتائج اختبار T لاختبار علاقة الارتباط بين جودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسي

متغيرات الدراسة	جودة الحياة الوظيفية
معامل الارتباط (R)	0.702
T المحسوبة	9.752
T الجدولية	1.984
مستوى المعنوية	*0.000

*: ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS V17

يتضح من خلال هذا الجدول وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين جودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسي بلغت قوتها (0.702) وهذا بمستوى معنوية (0.000) وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، وقيمة T المحسوبة بلغت (9.452) وهي أكبر من قيمة t الجدولية، وبذلك نرفض الفرضية الصفرية الرئيسية الأولى ونقبل بديلتها التي تؤكد على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسي.

2- اختبار الفرضية الفرعية الأولى (H_{011})

"لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل المادية والتميز المؤسسي بجامعة بسكرة وذلك عند مستوى الدلالة (0.05)".

جدول (IV-7): نتائج اختبار T لاختبار علاقة الارتباط بين ظروف العمل المادية والتميز المؤسسي

ظروف العمل المادية	متغيرات الدراسة	
0.416	معامل الارتباط (R)	التميز المؤسسي
4.525	T المحسوبة	
1.984	T الجدولية	
*0.000	مستوى المعنوية	

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS V17

يتضح من خلال هذا الجدول وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين "ظروف العمل المادية" و"التميز المؤسسي" بلغت قوتها (0.416) وهذا بمستوى معنوية (0.000) وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، وقيمة T المحسوبة بلغت (4.525) وهي أكبر من قيمة t الجدولية، وبذلك نرفض الفرضية الفرعية الأولى ونقبل بديلتها التي تؤكد على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل المادية والتميز المؤسسي.

3- اختبار الفرضية الفرعية الثانية (H_{012})

"لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين التوازن بين الحياة والعمل والتميز المؤسسي بجامعة بسكرة وذلك عند مستوى الدلالة (0.05)".

جدول (IV-8): نتائج اختبار T لاختبار علاقة الارتباط بين التوازن بين الحياة والعمل والتميز المؤسسي

التوازن بين الحياة والعمل	متغيرات الدراسة	
0.469	معامل الارتباط (R)	التميز المؤسسي
5.251	T المحسوبة	
1.984	T الجدولية	
*0.000	مستوى المعنوية	

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS V17

يتضح من خلال هذا الجدول وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين "التوازن بين الحياة والعمل" و"التميز المؤسسي" بلغت قوتها (0.469) وهذا بمستوى معنوية (0.000) وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، وقيمة T المحسوبة بلغت (5.251) وهي أكبر من قيمة t الجدولية، وبذلك نرفض الفرضية الفرعية الثانية ونقبل بديلتها التي تؤكد على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين التوازن بين الحياة والعمل والتميز المؤسسي.

4-اختبار الفرضية الفرعية الثالثة (H013)

"لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الأجور والمكافآت والتميز المؤسسي بجامعة بسكرة وذلك عند مستوى الدلالة (0.05)".

الجدول رقم (9-IV): نتائج اختبار T لاختبار علاقة الارتباط بين الأجور والمكافآت والتميز المؤسسي

متغيرات الدراسة	الأجور والمكافآت
معامل الارتباط (R)	0.600
T المحسوبة	7.424
T الجدولية	1.984
مستوى المعنوية	*0.000

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS V17

يتضح من خلال هذا الجدول وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين "الأجور والمكافآت" و"التميز المؤسسي" بلغت قوتها (0.600) وهذا بمستوى معنوية (0.000) وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، وقيمة T المحسوبة (7.424) وهي أكبر من قيمة t الجدولية، وبذلك نرفض الفرضية الفرعية الثالثة ونقبل بديلتها التي تؤكد على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الأجور والمكافآت والتميز المؤسسي.

5-اختبار الفرضية الفرعية الرابعة (H014)

"لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين العدالة والمساواة والتميز المؤسسي بجامعة بسكرة وذلك عند مستوى الدلالة (0.05)".

الجدول رقم (10-IV): نتائج اختبار T لاختبار علاقة الارتباط بين العدالة والمساواة والتميز المؤسسي

متغيرات الدراسة	العدالة والمساواة
معامل الارتباط (R)	0.511
T المحسوبة	5.883
T الجدولية	1.984
مستوى المعنوية	*0.000

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS V17

يتضح من خلال هذا الجدول وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين "العدالة والمساواة" و"التميز المؤسسي" بلغت قوتها (0.511) وهذا بمستوى معنوية (0.000) وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، وقيمة T المحسوبة (5.833) وهي أكبر من قيمة t الجدولية، وبذلك نرفض الفرضية الفرعية الرابعة ونقبل بديلتها التي تؤكد على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين العدالة والمساواة والتميز المؤسسي.

6- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة (H015)

"لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين إتاحة الفرص للتقدم المهني والتميز المؤسسي بجامعة بسكرة وذلك عند مستوى الدلالة (0.05)".

الجدول (IV-11): نتائج اختبار T لاختبار علاقة الارتباط بين إتاحة الفرص للتقدم المهني والتميز المؤسسي

متغيرات الدراسة	إتاحة الفرص للتقدم المهني
معامل الارتباط (R)	0.642
T المحسوبة	8.296
T الجدولية	1.984
مستوى المعنوية	*0.000

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS V17

يتضح من خلال هذا الجدول وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين "إتاحة الفرص للتقدم المهني" و"التميز المؤسسي" بلغت قوتها (0.642) وهذا بمستوى معنوية (0.000) وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، وقيمة T المحسوبة (8.296) وهي أكبر من قيمة t الجدولية، وبذلك نرفض الفرضية الفرعية الخامسة ونقبل بديلتها التي تؤكد على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين إتاحة الفرص للتقدم المهني والتميز المؤسسي.

7- اختبار الفرضية الفرعية السادسة (H016)

"لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرار والتميز المؤسسي بجامعة بسكرة وذلك عند مستوى الدلالة (0.05)".

الجدول (IV-12): نتائج اختبار T لاختبار علاقة الارتباط بين المشاركة في اتخاذ القرار والتميز المؤسسي

متغيرات الدراسة	المشاركة في اتخاذ القرار
معامل الارتباط (R)	0.625
T المحسوبة	7.930
T الجدولية	1.984
مستوى المعنوية	*0.000

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS V17

يتضح من خلال هذا الجدول وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين "المشاركة في اتخاذ القرار" و"التميز المؤسسي" بلغت قوتها (0.625) وهذا بمستوى معنوية (0.000) وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، وقيمة T المحسوبة (7.930) وهي أكبر من قيمة t الجدولية، وبذلك نرفض الفرضية الفرعية السادسة ونقبل بديلتها التي تؤكد على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرار والتميز المؤسسي.

8- اختبار الفرضية الفرعية السابعة (H₀₁₇)

"لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الأمان والاستقرار الوظيفي والتميز المؤسسي بجامعة بسكرة وذلك عند مستوى الدلالة (0.05)".

جدول (IV-13): نتائج اختبار T لاختبار علاقة الارتباط بين الأمان والاستقرار الوظيفي والتميز المؤسسي

متغيرات الدراسة	الأمان والاستقرار الوظيفي
معامل الارتباط (R)	0.635
T المحسوبة	8.131
T الجدولية	1.984
مستوى المعنوية	*0.000

*: ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS V17

يتضح من خلال هذا الجدول وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين "الأمان والاستقرار الوظيفي" و"التميز المؤسسي" بلغت قوتها (0.635) وهذا بمستوى معنوية (0.000) وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، وقيمة T المحسوبة (8.131) وهي أكبر من قيمة t الجدولية، وبذلك نرفض الفرضية الفرعية السابعة ونقبل بديلتها التي تؤكد على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الأمان والاستقرار والتميز المؤسسي.

2-2-3-IV اختبار وتحليل فرضيات الدور

1- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية H₀₂

"لا يوجد دور معنوي لجودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي بجامعة بسكرة عند مستوى الدلالة (0.05)".

لاختبار هذه الفرضية بفروعها المختلفة، تم الاعتماد على الانحدار الخطي البسيط، إذ أن المتغيرات المستقلة والمتغير التابع يمكن قياسها

من خلال معادلة الانحدار الخطي البسيط التالية: $y=b_0+b_1x$

وتقدير معاملات معادلة الانحدار تم حسابها على أساس عينة الدراسة البالغ حجمها 100 مفردة، وكانت نتائج تحليل الانحدار

موضحة في الجدول الموالي:

جدول (IV-14): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي

المتغير المستقل	الثوابت	معامل التحديد (R2)	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية
جودة الحياة الوظيفية	b ₀	0.492	95.096	3.94
	b ₁			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS V17

يتضح من خلال هذا الجدول أن معادلة الانحدار الخطي بين جودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسي بجامعة بسكرة تأخذ الشكل التالي: $\text{جودة الحياة الوظيفية} = 0.511 + 0.807 \times \text{التميز المؤسسي المتوقع}$

ويتضح أيضا أن قيمة F المحسوبة (95.096) هي أكبر بكثير من قيمة F الجدولية (3.94) وهذا ما يدل على وجود دور معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي بجامعة بسكرة، إذ تشير قيمة معامل التحديد إلى أن 49.2% من التغيرات الحاصلة في التميز المؤسسي تفسر من خلال التغيرات الحاصلة في جودة الحياة الوظيفية. وبناء على كل هذا نرفض الفرضية الرئيسية الثانية ونقبل بديلتها.

2- اختبار الفرضية الفرعية الأولى H₀₂₁

"لا يوجد دور معنوي لظروف العمل المادية في تحقيق التميز المؤسسي بجامعة بسكرة عند مستوى الدلالة (0.05)".
لاختبار هذه الفرضية الفرعية الأولى تم الاعتماد على الانحدار الخطي البسيط وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول (IV-15): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور ظروف العمل المادية في تحقيق التميز المؤسسي

المتغير المستقل	الثوابت	معامل التحديد (R2)	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية
ظروف العمل المادية	b ₀	0.173	20.476	3.94
	b ₁			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS V17

يتضح من خلال هذا الجدول أن معادلة الانحدار الخطي بين ظروف العمل المادية والتميز المؤسسي بجامعة بسكرة تأخذ الشكل التالي: $\text{ظروف العمل المادية} = 1.945 + 0.339 \times \text{التميز المؤسسي المتوقع}$

ويتضح أيضا أن قيمة F المحسوبة (20.476) هي أكبر بكثير من قيمة F الجدولية (3.94) وهذا ما يدل على وجود دور معنوي ذو دلالة إحصائية لظروف العمل المادية في تحقيق التميز المؤسسي بجامعة بسكرة، إذ تشير قيمة معامل التحديد إلى أن 17.3% من التغيرات الحاصلة في التميز المؤسسي تفسر من خلال التغيرات الحاصلة في ظروف العمل المادية. وبناء على كل هذا نرفض الفرضية الفرعية الأولى ونقبل بديلتها.

3- اختبار الفرضية الفرعية الثانية H022

"لا يوجد دور معنوي للتوازن بين الحياة والعمل في تحقيق التميز المؤسسي بجامعة بسكرة عند مستوى الدلالة (0.05)".

لاختبار هذه الفرضية الفرعية الثانية تم الاعتماد على الانحدار الخطي البسيط وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول (16-IV): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور التوازن بين الحياة والعمل في تحقيق التميز المؤسسي

المتغير المستقل	الثوابت	معامل التحديد (R2)	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية
التوازن بين الحياة والعمل	b ₀	0.220	1.896	3.94
	b ₁			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS V17

يتضح من خلال هذا الجدول أن معادلة الانحدار الخطي بين التوازن بين الحياة والعمل والتميز المؤسسي بجامعة بسكرة تأخذ الشكل

التالي: (التوازن بين الحياة والعمل) = 1.896 + 0.383 * التميز المؤسسي المتوقع

ويتضح أيضا أن قيمة F المحسوبة (27.578) هي أكبر بكثير من قيمة F الجدولية (3.94) وهذا ما يدل على وجود دور معنوي ذو

دلالة إحصائية للتوازن بين الحياة والعمل في تحقيق التميز المؤسسي بجامعة بسكرة، إذ تشير قيمة معامل التحديد إلى أن 22% من

التغيرات الحاصلة في التميز المؤسسي تفسر من خلال التغيرات الحاصلة في التوازن بين الحياة والعمل. وبناء على كل هذا نرفض

الفرضية الفرعية الثانية ونقبل بديلتها.

4- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة H023

"لا يوجد دور معنوي للأجور والمكافآت في تحقيق التميز المؤسسي بجامعة بسكرة عند مستوى الدلالة (0.05)".

لاختبار هذه الفرضية الفرعية الثالثة تم الاعتماد على الانحدار الخطي البسيط وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول (17-IV): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور الأجور والمكافآت في تحقيق التميز المؤسسي

المتغير المستقل	الثوابت	معامل التحديد (R2)	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية
الأجور والمكافآت	b ₀	0.360	1.226	3.94
	b ₁			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS V17

يتضح من خلال هذا الجدول أن معادلة الانحدار الخطي بين الأجور والمكافآت والتميز المؤسسي بجامعة بسكرة تأخذ الشكل التالي:

(الأجور والمكافآت) = 1.226 + 0.599 * التميز المؤسسي المتوقع

ويتضح أيضا أن قيمة F المحسوبة (55.116) هي أكبر بكثير من قيمة F الجدولية (3.94) وهذا ما يدل على وجود دور معنوي ذو

دلالة إحصائية للأجور والمكافآت في تحقيق التميز المؤسسي بجامعة بسكرة، إذ تشير قيمة معامل التحديد إلى أن 36% من التغيرات

الحاصلة في التميز المؤسسي تفسر من خلال التغيرات الحاصلة في الأجور والمكافآت. وبناء على كل هذا نرفض الفرضية الفرعية الثالثة ونقبل بديلتها.

5- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة H₀₂₄

"لا يوجد دور معنوي للعدالة والمساواة في تحقيق التميز المؤسسي بجامعة بسكرة عند مستوى الدلالة (0.05)".

لاختبار هذه الفرضية الفرعية الرابعة تم الاعتماد على الانحدار الخطي البسيط وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول (IV-18): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور العدالة والمساواة في تحقيق التميز المؤسسي

المتغير المستقل	الثوابت	معامل التحديد (R ²)	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية
العدالة والمساواة	b ₀	0.261	1.608	3.94
	b ₁			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS V17

يتضح من خلال هذا الجدول أن معادلة الانحدار الخطي بين العدالة والمساواة والتميز المؤسسي بجامعة بسكرة تأخذ الشكل التالي:

$$(العدالة والمساواة) = 1.608 + 0.468 \times \text{التميز المؤسسي المتوقع}$$

ويتضح أيضا أن قيمة F المحسوبة (34.608) هي أكبر بكثير من قيمة F الجدولية (3.94) وهذا ما يدل على وجود دور معنوي ذو دلالة إحصائية العدالة والمساواة في تحقيق التميز المؤسسي بجامعة بسكرة، إذ تشير قيمة معامل التحديد إلى أن 26.1% من التغيرات الحاصلة في التميز المؤسسي تفسر من خلال التغيرات الحاصلة في العدالة والمساواة. وبناء على كل هذا نرفض الفرضية الفرعية الرابعة ونقبل بديلتها.

6- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة H₀₂₅

"لا يوجد دور معنوي لإتاحة الفرص للترقي والتقدم المهني في تحقيق التميز المؤسسي بجامعة بسكرة عند مستوى

الدلالة (0.05)".

لاختبار هذه الفرضية الفرعية الخامسة تم الاعتماد على الانحدار الخطي البسيط وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول (IV-19): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور إتاحة الفرص للترقي والتقدم المهني في تحقيق التميز المؤسسي

المتغير المستقل	الثوابت	معامل التحديد (R ²)	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية
إتاحة الفرص للترقي والتقدم المهني	b ₀	0.413	1.141	3.94
	b ₁			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS V17

يتضح من خلال هذا الجدول أن معادلة الانحدار الخطي بين إتاحة الفرص للترقي والتقدم المهني والتميز المؤسسي بجامعة بسكرة تأخذ

الشكل التالي: (إتاحة الفرص للترقي والتقدم المهني) = 1.141 + 0.610 × التميز المؤسسي المتوقع

ويتضح أيضا أن قيمة F المحسوبة (68.826) هي أكبر بكثير من قيمة F الجدولية (3.94) وهذا ما يدل على وجود دور معنوي ذو دلالة إحصائية لإتاحة الفرص للتقدم المهني في تحقيق التميز المؤسسي بجامعة بسكرة، إذ تشير قيمة معامل التحديد إلى أن 41.3% من التغيرات الحاصلة في التميز المؤسسي تفسر من خلال التغيرات الحاصلة في إتاحة الفرص للتقدم المهني. وبناء على كل هذا نرفض الفرضية الفرعية الخامسة ونقبل بديلتها.

7- اختبار الفرضية الفرعية السادسة H026

"لا يوجد دور معنوي للمشاركة في اتخاذ القرار في تحقيق التميز المؤسسي بجامعة بسكرة عند مستوى الدلالة (0.05)".

لاختبار هذه الفرضية الفرعية السادسة تم الاعتماد على الانحدار الخطي البسيط وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول (20-IV): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور المشاركة في اتخاذ القرار في تحقيق التميز المؤسسي

المتغير المستقل	الثوابت	معامل التحديد (R2)	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية
المشاركة في اتخاذ القرار	b ₀	0.391	1.175	3.94
	b ₁			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS V17

يتضح من خلال هذا الجدول أن معادلة الانحدار الخطي بين المشاركة في اتخاذ القرار والتميز المؤسسي بجامعة بسكرة تأخذ الشكل

التالي: (المشاركة في اتخاذ القرار) = 1.175 + 0.578 = التميز المؤسسي المتوقع

ويتضح أيضا أن قيمة F المحسوبة (62.881) هي أكبر بكثير من قيمة F الجدولية (3.94) وهذا ما يدل على وجود دور معنوي ذو دلالة إحصائية للمشاركة في اتخاذ القرار في تحقيق التميز المؤسسي بجامعة بسكرة، إذ تشير قيمة معامل التحديد إلى أن 39.1% من التغيرات الحاصلة في التميز المؤسسي تفسر من خلال التغيرات الحاصلة في المشاركة في اتخاذ القرار. وبناء على كل هذا نرفض الفرضية الفرعية السادسة ونقبل بديلتها.

8- اختبار الفرضية الفرعية السابعة H027

"لا يوجد دور معنوي للأمان والاستقرار الوظيفي في تحقيق التميز المؤسسي بجامعة بسكرة عند مستوى الدلالة (0.05)".

لاختبار هذه الفرضية الفرعية السابعة تم الاعتماد على الانحدار الخطي البسيط وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول (21-IV): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور الأمان والاستقرار الوظيفي في تحقيق التميز المؤسسي

المتغير المستقل	الثوابت	معامل التحديد (R2)	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية
الأمان والاستقرار الوظيفي	b ₀	0.403	1.517	3.94
	b ₁			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS V17

يتضح من خلال هذا الجدول أن معادلة الانحدار الخطي بين الأمان والاستقرار الوظيفي والتميز المؤسسي بجامعة بسكرة تأخذ الشكل التالي: (الأمان والاستقرار الوظيفي) $1.517+0.516$ = التميز المؤسسي المتوقع

ويتضح أيضا أن قيمة F المحسوبة (66.118) هي أكبر بكثير من قيمة F الجدولية (3.94) وهذا ما يدل على وجود دور معنوي ذو دلالة إحصائية للأمان والاستقرار الوظيفي في تحقيق التميز المؤسسي بجامعة بسكرة، إذ تشير قيمة معامل التحديد إلى أن 40.3% من التغيرات الحاصلة في التميز المؤسسي تفسر من خلال التغيرات الحاصلة في الأمان والاستقرار الوظيفي. وبناء على كل هذا نرفض الفرضية الفرعية السابعة ونقبل بديلتها.

3-2-3-IV. اختبار فرضيات الفروقات

أولا: اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة H_{03}

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية بجامعة بسكرة تعزى إلى اختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، مجال الوظيفة الحالية، الأقدمية في العمل) وذلك عند مستوى دلالة (0.05)".

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى H_{031}

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية بجامعة بسكرة تعزى لمتغير الجنس عند مستوى دلالة (0.05)".

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار T للعينات المستقلة (t-test) وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول (IV-22): نتائج اختبار T لاختبار الفروق في مستوى جودة الحياة الوظيفية حسب متغير الجنس

المتغير	الوسط الحسابي	قيمة T	مستوى الدلالة المحسوب	مستوى الدلالة المعتمد
الجنس	ذكور	3.775	0.000*	0.05
	إناث			

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS V17

من خلال النتائج الموضحة في الجدول (IV-22) نجد أن قيمة T المحسوبة بلغت (3.775) بمستوى معنوية (0.000) وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0.05). وهذا ما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية بجامعة بسكرة تعزى لمتغير الجنس وهي لصالح الذكور بدلالة ارتفاع الوسط الحسابي لإجاباتهم البالغ (3.43) بينما الإناث كان متوسط إجاباتهم (2.84) وبناء على كل هذا نرفض الفرضية الفرعية الصفرية الأولى ونقبل بديلتها.

2-اختبار الفرضية الفرعية الثانية H032

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية بجامعة بسكرة تعزى لمتغير العمر وذلك عند مستوى دلالة(0.05)".

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول(IV-23)نتائج تحليل(ANOVA)لاختبار الفروق في مستوى جودة الحياة الوظيفية حسب متغير العمر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	4.109	4	1.027	1,898	0.117
الخطأ	51.405	95	0,541		
المجموع الكلي	55.514	99			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS V17

من خلال الجدول الموضح أعلاه يتبين أن اختبار(F) يظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية بجامعة بسكرة تعزى لمتغير العمر، وهذا لأن قيمة(F) المحسوبة بلغت (1.898) بمستوى معنوية (0.177) وهو أكبر من مستوى المعنوية المعتمد (0.05) وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية الفرعية الثانية ونرفض بديلتها.

3-اختبار الفرضية الفرعية الثالثة H033

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية بجامعة بسكرة تعزى لمتغير المستوى التعليمي وذلك عند مستوى دلالة(0.05)".

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (IV-24): نتائج تحليل التباين الأحادي(ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى جودة الحياة الوظيفية حسب متغير المستوى التعليمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	2.014	5	0,403	0,708	0,619
الخطأ	53.499	94	0,569		
المجموع الكلي	55.514	99			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS V17

من خلال الجدول الموضح أعلاه يتبين أن اختبار (F) يظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية بجامعة بسكرة تعزى لمتغير المستوى التعليمي، وهذا لأن قيمة (F) المحسوبة بلغت (0,708) بمستوى معنوية (0,619) وهو أكبر من مستوى المعنوية المعتمد (0.05) وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية الفرعية الثالثة ونرفض بديلتها.

4- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة H₀₃₄

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية بجامعة بسكرة تعزى لمتغير مجال الوظيفة الحالية وذلك عند مستوى دلالة (0.05)".

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (IV-25): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى جودة الحياة الوظيفية حسب متغير مجال الوظيفة الحالية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	2.725	3	0,908	1,652	1,183
الخطأ	52.789	96	0,550		
المجموع الكلي	55.514	99			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS V17

من خلال الجدول الموضح أعلاه يتبين أن اختبار (F) يظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية بجامعة بسكرة تعزى لمتغير مجال الوظيفة الحالية، وهذا لان قيمة (F) المحسوبة بلغت (1.652) بمستوى معنوية (1.183) وهو أكبر من مستوى المعنوية المعتمد (0.05) وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية الفرعية الرابعة ونرفض بديلتها.

5- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة H₀₃₅

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية بجامعة بسكرة تعزى لمتغير الأقدمية في العمل وذلك عند مستوى دلالة (0.05)".

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (IV-26): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى جودة الحياة الوظيفية حسب متغير الأقدمية في العمل

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	8.319	4	2,080	4,187	0,004
الخطأ	47.195	95	0,497		
المجموع الكلي	55.514	99			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS V17

من خلال الجدول الموضح أعلاه يتبين أن اختبار (F) يظهر وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية بجامعة بسكرة تعزى لمتغير الأقدمية في العمل وهي لصالح الفئة "الأكثر من 15 سنة" بدلالة ارتفاع الوسط الحسابي لإجاباتهم البالغ (6.0469) وبناء على كل هذا نرفض الفرضية الفرعية الصفرية الأولى ونقبل بديلتها.

ثانيا: اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة H_{04}

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الباحثين حول التميز المؤسسي بجامعة بسكرة تعزى إلى اختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، مجال الوظيفة الحالية، الأقدمية في العمل) وذلك عند مستوى دلالة (0.05)".

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى H_{041}

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الباحثين حول التميز المؤسسي بجامعة بسكرة تعزى لمتغير الجنس وذلك عند مستوى دلالة (0.05)".

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار T للعينات المستقلة (T-test) وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول (IV-27): نتائج اختبار T لاختبار الفروق في مستوى التميز المؤسسي حسب متغير الجنس

المتغير	الوسط الحسابي	قيمة T	مستوى الدلالة المحسوب	مستوى الدلالة المعتمد
الجنس	ذكور	3.431	0.001	0.05
	إناث			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS V17

من خلال النتائج الموضحة في الجدول (IV-27) نجد أن قيمة T المحسوبة بلغت (3.431) بمستوى معنوية (0.001) وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0.05). وهذا ما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية بجامعة بسكرة تعزى لمتغير الجنس وهي لصالح الذكور بدلالة ارتفاع الوسط الحسابي لإجاباتهم البالغ (3.34) بينما الإناث كان متوسط إجاباتهم (2.77) وبناء على كل هذا نرفض الفرضية الفرعية الصفرية الأولى ونقبل بديلتها.

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية H_{042}

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الباحثين حول التميز المؤسسي بجامعة بسكرة تعزى لمتغير العمر عند مستوى دلالة (0.05)".

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (IV-28): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى التميز المؤسسي حسب متغير العمر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	7.470	4	1.868	2,689	*0,036
الخطأ	65.986	95	0,695		
المجموع الكلي	73.456	99			

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS V17

من خلال الجدول الموضح أعلاه يتبين أن اختبار (F) يظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المبحوثين حول التميز المؤسسي بجامعة محمد خيضر بسكرة تعزى لمتغير العمر، وهذا لأن قيمة (F) المحسوبة بلغت (2,689) بمستوى معنوية (0,036) وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0.05) وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية الفرعية الثانية ونقبل بديلتها.

3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة H₀₄₃

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين حول التميز المؤسسي بجامعة بسكرة تعزى لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى دلالة (0.05)".

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (IV-29): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى التميز المؤسسي حسب متغير المستوى التعليمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	4.352	5	0,870	1,184	0,323
الخطأ	69.104	94	0,735		
المجموع الكلي	73.456	99			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS V17

من خلال الجدول الموضح أعلاه يتبين أن اختبار (F) يظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المبحوثين حول التميز المؤسسي بجامعة بسكرة تعزى لمتغير المستوى التعليمي، وهذا لأن قيمة (F) المحسوبة بلغت (1,184) بمستوى معنوية (0,323) وهو أكبر من مستوى المعنوية المعتمد (0.05) وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية الفرعية الثالثة ونرفض بديلتها.

4- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة H₀₄₄

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين حول التميز المؤسسي بجامعة بسكرة تعزى لمتغير مجال الوظيفة الحالية عند مستوى دلالة (0.05)".

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (IV-30): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى التميز المؤسسي حسب متغير مجال الوظيفة الحالية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	1.192	3	0.640	0.895	0.465
الخطأ	72.535	96	0.745		
المجموع الكلي	73.456	99			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS V17

من خلال الجدول الموضح أعلاه يتبين أن اختبار (F) يظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المبحوثين حول التميز المؤسسي بجامعة محمد خيضر بسكرة تعزى لمتغير مجال الوظيفة الحالية، وهذا لان قيمة (F) المحسوبة بلغت (0.895) بمستوى معنوية (0.465) وهو أكبر من مستوى المعنوية المعتمد (0.05) وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية الفرعية الرابعة ونرفض بديلتها.

5- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة H_{045}

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين حول التميز المؤسسي بجامعة بسكرة تعزى لمتغير الأقدمية في العمل عند مستوى دلالة (0.05)".

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (IV-31): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى التميز المؤسسي حسب متغير الأقدمية في العمل

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	4.588	4	1.147	1.582	0.185
الخطأ	68.868	95	0.725		
المجموع الكلي	73.456	99			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS V17

من خلال الجدول الموضح أعلاه يتبين أن اختبار (F) يظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المبحوثين حول التميز المؤسسي بجامعة بسكرة تعزى لمتغير الأقدمية في العمل، وهذا لأن قيمة (F) المحسوبة بلغت (1.582) بمستوى معنوية (0.185) وهو أكبر من مستوى المعنوية المعتمد (0.05) وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية الفرعية الخامسة ونرفض بديلتها.

خلاصة:

تعرفنا من خلال هذا الفصل على نشأة وتطور جامعة بسكرة، وكذا الهيكلة الإدارية التي تسير وفقها، ولقد اعتمدنا في إنجاز هذا العمل على أداة الاستبانة التي وزعناها على الإداريين بجامعة بسكرة، حيث تضمنت هذه الأخيرة قسمين رئيسيين: القسم الأول تضمن البيانات الشخصية والوظيفية، أما القسم الثاني فتضمن محاور الإستبانة، المحور الأول يتمثل في المتغير المستقل وهو جودة الحياة الوظيفية، أما المحور الثاني يتمثل في المتغير المستقل وهو التميز المؤسسي، حيث تجيب هذه المحاور على الإشكالية الرئيسية للدراسة. وبعد استرجاع الاستبيان تمت معالجته ببرنامج (spss) باستخدام أساليب إحصائية عديدة: كالمتوسط الحسابي، اختبار ألفا كرونباخ، تحليل التباين الأحادي...، ثم قمنا بعرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات واستنتجنا ما يلي: أن مستوى جودة الحياة الوظيفية بجامعة بسكرة جاء متوسطا وفقا لمقياس الدراسة، كما جاء مستوى التميز المؤسسي لجامعة بسكرة متوسطا أيضا وفقا لمقياس الدراسة، وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسي وذلك عند مستوى الدلالة (0.05)، وجود دور معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي بجامعة بسكرة، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير (الجنس والأقدمية في العمل)، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الباحثين حول التميز المؤسسي تعزى لمتغير (الجنس والعمر).

الخاتمة

(النتائج والاقتراحات)

الخاتمة (النتائج والإقتراحات)

يتضمن هذا الجزء تحديد النتائج المستنبطة من الجانب النظري، وكذلك النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية، ومن ثم تحديد الاقتراحات الملائمة لهذه النتائج، لذا تم تقسيم هذا الجزء إلى جانبين أساسيين: الجانب الأول يشمل النتائج، أما الجانب الثاني فهو مخصص للاقتراحات.

أولاً: النتائج.

وتم تقسيم النتائج المتحصل عليها إلى قسمين أساسيين:

أ- النتائج النظرية:

- تعتبر جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الإدارية الحديثة والمعاصرة في مجال إدارة الموارد البشرية، وقد بدأ الاهتمام بها داخل المؤسسات عام 1970م.
- لا يوجد مفهوم موحد لمعنى جودة الحياة الوظيفية، حيث كل باحث يضع لها مفهوماً من وجهة نظره الخاصة ينسبها على أساس معطيات ومبررات معينة.
- جودة الحياة الوظيفية هي مفهوم متعدد الأبعاد يشمل كل من ظروف العمل المادية، التوازن بين الحياة والعمل، الأجور والمكافآت، العدالة والمساواة، المشاركة في اتخاذ القرار، إتاحة الفرص للتقدم المهني، الأمان والاستقرار الوظيفي.
- إن تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية يساهم في تحقيق العديد من المزايا للمؤسسات، فهو يعمل على إسعاد العاملين وزيادة إنتاجيتهم ودافعيتهم وولائهم من جهة، وزيادة إنتاج المؤسسات كما ونوعاً، وخفض التكاليف من جهة أخرى.
- تواجه جودة الحياة الوظيفية معوقات تظهر أغلبها في: بيئات العمل السيئة، عدم التوازن بين العمل والأسرة، وعدم المشاركة في صنع القرار، عدم وجود فرصة لتعلم مهارات جديدة.
- يركز نجاح جودة الحياة الوظيفية على ثلاث عوامل وهي: جهودات المؤسسة، نظم المقترحات، نظام الاتصالات.
- في ظل التغيرات الحاصلة أصبح التميز المؤسسي من الأساسيات لبقاء واستمرارية المؤسسات، إذ يجب على هذه الأخيرة أن تبرز تميزاً وسيادة في أداؤها.
- يكون التميز المؤسسي من خلال معرفة نقاط القوة والضعف للمؤسسة، والفرص والتهديدات في البيئة المحيطة من أجل وضع التخطيط الاستراتيجي المناسب، الذي يؤدي بدوره إلى التفوق على المنافسين وتحقيق مستويات عالية في الأداء، وهذا يكون من خلال العنصر البشري الكفاء.
- تحقيق التميز المؤسسي يستلزم توفير مجموعة من المتطلبات: بناء استراتيجي متكامل، منظومة متكاملة، هياكل تنظيمية مرنة، نظام متطور لتأكيد الجودة الشاملة، نظام معلومات متكامل، نظام متطور لإدارة الموارد البشرية، نظام متكامل لتقييم الأداء الفردي، قيادة فعالة.
- يواجه تحقيق التميز المؤسسي مجموعة من المعوقات من بينها: رفض تغيير الوضع الحالي، تمسك أصحاب السلطة بالثقافة البيروقراطية وامتيازاتها، الرغبة في المحافظة على طرق وأساليب الأداء المعروفة.

- للتميز المؤسسي العديد من الجوائز على المستوى العالمي حيث يعتمد أسلوب هذه الجوائز على استخدام قوائم رصد، إما عن طريق مقارنة أعمال وخدمات المؤسسة بأعمال وخدمات مؤسسات منافسة، أو بوضع جداول تتم بواسطتها مقارنة النجاح الذي أمكن تحقيقه لكل جهة من الجهات المتسابقة في ضوء مجموعة من المعايير.

ب- النتائج التطبيقية:

توصلت الدراسة الميدانية إلى نتائج عديدة أهمها:

- أظهرت الدراسة أن مستوى توفر جودة الحياة الوظيفية جاء متوسطا وفقا لمقياس الدراسة.
 - أظهرت الدراسة أن جامعة بسكرة تلتزم بأبعاد جودة الحياة الوظيفية التي تمت دراستها بمستوى متوسط وفقا لتصورات الباحثين ويمكننا ترتيبها وفقا لأهميتها النسبية كما يلي: ظروف العمل المادية، المشاركة في اتخاذ القرار، إتاحة الفرص للتقدم المهني، العدالة والمساواة، الأجور والمكافآت، التوازن بين الحياة والعمل، الأمان والاستقرار الوظيفي.
 - مستوى التميز المؤسسي بجامعة بسكرة جاء متوسطا وفقا لمقياس الدراسة.
 - وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة وذلك عند مستوى الدلالة (0.05) بين جودة الحياة الوظيفية، والتميز المؤسسي بلغت قوتها (0.702).
 - وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة وذلك عند مستوى الدلالة (0.05) بين الأبعاد السبعة لجودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل المادية، التوازن بين الحياة والعمل، الأجور والمكافآت، العدالة والمساواة، إتاحة الفرص للتقدم المهني، المشاركة في اتخاذ القرار، الأمان والاستقرار الوظيفي) والتميز المؤسسي.
 - وجود دور معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية كمجموعة في تحقيق التميز المؤسسي بجامعة بسكرة وذلك عند مستوى الدلالة (0.05).
 - وجود دور معنوي ذو دلالة إحصائية للأبعاد السبعة لجودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي بجامعة بسكرة وذلك عند مستوى الدلالة (0.05).
 - وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الباحثين بجامعة بسكرة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير (الجنس والأقدمية في العمل) وذلك عند مستوى الدلالة (0.05).
 - وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الباحثين بجامعة بسكرة حول التميز المؤسسي تعزى لمتغير (الجنس والعمر) وذلك عند مستوى الدلالة (0.05).
- ثانيا: الإقتراحات: وفقا للنتائج التي تم التوصل إليها من الإطار النظري للدراسة وكذلك النتائج التي تم الحصول عليها من واقع التحليل الإحصائي للبيانات، تم الخروج بالاقترحات التالية:
- ✓ على الجامعة أن تقوم بتحسين ظروف العمل المادية من خلال توفير الإمكانيات المريحة للعمل وتوفير عناصر السلامة و الصحة المهنية.
 - ✓ توفير البرامج التدريبية لدعم وتطوير العاملين من خلال توفير برامج ثقافية وتوعوية وتعليمية .
 - ✓ بناء شبكة علاقات اجتماعية بين العاملين في الجامعة من خلال مشاركتهم في مناسباتهم الاجتماعية، وعمل رحلات ترفيهية لهم.

- ✓ تحسين الظروف المعيشية للعاملين من خلال صرف الرواتب بانتظام وكاملة دون أي تأخير في الوظيفة.
 - ✓ تشجيع العاملين للتعبير عن آرائهم بما يتعلق بالقرارات التي تمس عملهم، وتعزيز مبدأ المشاركة في اتخاذ القرار خاصة في قرارات التفويض والتمكين.
 - ✓ تعزيز مبادئ الإخاء والتعاون بين العاملين وتوزيع واجبات العمل بعدالة بينهم، وتخصيص حوافز مادية ومعنوية لأصحاب الأداء المتميز من العاملين مع مراعاة العدالة بينهم دون تمييز بين المؤسسات الإدارية.
 - ✓ توفير مناخ عمل يتسم بالثقة والأمان المتبادل بين جميع الأطراف من خلال عمل لقاءات وورشات عمل دورية بين جميع العاملين والإدارة العليا يتم من خلالها مناقشة جميع الإشكالات والقضايا التي تمس عموم الموظفين، وذلك لوضع الحلول الإبتكارية المناسبة.
- آفاق الدراسة:** في ضوء أهداف دراستنا الحالية والنتائج التي أسفرت عنها واستكمالاً لها، يمكن اقتراح الدراسات المستقبلية التالية:
- معرفة أثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي للعاملين.
 - دراسة جودة الحياة الوظيفية على المؤسسات الخاصة كالاتصال وتكنولوجيا المعلومات.
 - دراسة مقارنة لجودة الحياة الوظيفية بين القطاع الحكومي والقطاع الغير حكومي للمؤسسات الاقتصادية بالجزائر.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع بالعربية

I - الكتب:

- 1- السلمي، علي محمد. (2001). إدارة التميز، نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة. القاهرة، مصر: دار غربي للنشر والتوزيع.
- 2- عقيلي، عمر. (2009). المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة. ط2. عمان: دار وائل للنشر.
- 3- جاد الرب، سيد محمد. (2008). جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية. ط1. دار الفكر العربي.
- 4- عبد الرحمن، عادل محمد. (2013). أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في القطاع الحكومي. ط1. المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

II - الدوريات:

- 5- المريخي، خميس محمد خميس. (2021). مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية. قطر: جامعة قطر. مج02. ع09.
- 6- الرفاعي، عيده عويد. (2021). المجلة العربية للنشر العلمي. مج04. ع36.
- 7- الفحيلة، إبراهيم. (2019). مجلة البحث العلمي في التربية. المملكة العربية السعودية: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. ع20.
- 8- الشحبي، سيد عوض عاشور. (2019). مجلة أصول الشريعة للأبحاث التخصصية. ماليزيا: جامعة العلوم الإسلامية الماليزية. مج05. ع04.
- 9- بن سالم عبد الحكيم، وآخرون. (2018). مجلة اقتصاديات المال والأعمال. الجزائر: المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف. ع06.
- 10- بن عنتر، عبد الرحمن. (2008). مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية. سوريا: جامعة دمشق. مج24. ع01.
- 11- بلكبير، محمد خليفة. (2016). مجلة الاقتصاد الجديد. الجزائر: جامعة الجيلاي بونعامة. مج01. ع14.
- 12- عبد المالك بن طاهر، المخلافي، وآخرون. (2020). المجلة العربية للإدارة. المملكة العربية السعودية: جامعة الملك سعود. مج40. ع03.
- 13- أحمد، تي، وآخرون. (2021). المجلة الجزائرية للاقتصاد والإدارة. الجزائر: جامعة حمة لخضر. ع01.
- 14- سحنون، مصطفى، وآخرون. (2019). مجلة المنهل الاقتصادي. الجزائر: جامعة الشهيد حمة لخضر. مج02. ع02.
- 15- عزة، جلال، مصطفى، نصر. (2020). مجلة الإدارة التربوية. مصر: المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية. ع26.
- 16- شراف، عقون. (2020). مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية. الجزائر: المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف. مج05. ع02.
- 17- نوال، بوضياف. (2020). مجلة القبس للدراسات النفسية والاجتماعية، الجزائر: جامعة محمد بوضياف. ع09.
- 18- عادل، بوجمان، وآخرون. (2018). مجلة العلوم الإنسانية. الجزائر: جامعة محمد خيضر. مج18. ع02.
- 19- عماد، لبسيس، وآخرون. (2018). مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية. الجزائر: جامعة أبو القاسم سعد الله. ع34.
- 20- شناني، نوال. (2021). مجلة البحوث والدراسات التجارية. الجزائر: جامعة محمد خيضر. مج05. ع01.

- 21- عبد الكريم، بن خالد. (2015). *مجلة العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية*. الجزائر: جامعة أحمد درارية. جامعة وهران 2. ع02.
- 22- بن ملوكة، إسماعيل، وآخرون. (2018). *مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية*. الجزائر: جامعة البليدة 2. مج04. ع08.
- 23- قريشي، محمد، شنائي، عبد الكريم، ومغزي لعراي، راضية. (2022). "أثر إدارة المواهب في الإلتزام التنظيمي بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية: دراسة تطبيقية بجامعة بسكرة"، *مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة*، جامعة الوادي، الجزائر، مج07، ع01، ص ص. 592-565.

III- الرسائل والأطروحات الجامعية:

- 24- حجازي، نihal موسى شحدة. (2016). *التوظيف وعلاقته بالتميز المؤسسي (دراسة حالة على المنظمات الأهلية غير الحكومية-قطاع غزة-)*، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، غزة، فلسطين.
- 25- الشهراني، نورة عبد الله حزام. (2017). *دور إدارة الكفاءات الأكاديمية في تحقيق التميز التنظيمي (دراسة حالة جامعة الملك خالد)*، رسالة ماجستير في التربية تخصص إدارة وإشراف تربوي، جامعة الملك خالد، كلية التربية، قسم الإدارة والإشراف التربوي، المملكة العربية السعودية.
- 26- بخيت، جلال. (2018). *دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التميز المؤسسي (دراسة حالة شركة MTN للاتصالات)*، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، السودان.
- 27- الفياض، محمود. (1995). *أثر النمط القيادي على الإبداع الإداري للشركات الأردنية*، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا، عمان.
- 28- صولح، سماح. (2013). *دور تسيير رأس المال البشري في تحقيق التميز المؤسسي للمؤسسة المتعلمة (دراسة ميدانية حول مراكز البحث العلمي في الجزائر)*، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
- 29- النسور، أسماء سالم. (2010). *أثر خصائص المنظمة المتعلمة في تحقيق التميز المؤسسي (دراسة حالة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية)*، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، قسم إدارة الأعمال، الأردن.
- 30- الشنطي، نهاد عبد الرحمن. (2016). *واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل (دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان)*، رسالة ماجستير في إدارة الدولة والحكم الرشيد، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين.
- 31- إسماعيل، خليل، وآخرون. (2014). *جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين (دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية)*، أطروحة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، جامعة قناة السويس، الإسماعيلية، مصر.
- 32- البياري، سمر سعيد. (2018). *جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الإلتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة*، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، غزة، فلسطين.

33-اشتوي، محمد عبد . (2014). اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة، أطروحة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال (غير منشورة)، جامعة القدس المفتوحة، غزة، فلسطين.

IV-الندوات والمؤتمرات:

34-منصور، مجيد وآخرون. (2013). علاقة التميز التنظيمي بالجودة الشاملة لدى منظمات الصناعات الغذائية في شمال الضفة الغربية، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول دور التميز والريادة في تفوق منظمات الأعمال، عمان، الأردن: جامعة العلوم الإسلامية.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

I -Books:

35-Lasrado, Flevy. (2018). **Achieving Organizational Excellence, A Quality Management Program for Culturally Diverse Organizations.** (without edition). The registered company is springer nature Singapore Pte Ltd. Singapore.

-Periodicals: I

36-Robert L, Schalock. (1992). La qualité de vie : conceptualisation, mesure et Application, **revue francophone de la deficiente-tuelle.** Vol 04. N02

قائمة الملاحق

الملحق رقم(01)

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

التخصص: إدارة موارد بشرية

السنة: الثانية ماستر

استمارة استبيان

السادة الأفاضل...

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته...

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالا للحصول على شهادة الماستر في إدارة الموارد البشرية تحت عنوان :

"دور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي"/دراسة حالة جامعة محمد خيضر-بسكرة-

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة الارتباط والتأثر بين جودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسي للمؤسسة محل الدراسة, ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال, نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة بدقة, حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم, لذلك نرجو منكم أن تولوا هذه الاستبانة اهتماماتكم, فمشاركتكم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها.

نحيطكم علما أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

تحت إشراف: أ.د/محمد قريشي

الطالبتان: أميمة عتيق رانيا حني

القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

يهدف هذا الفصل إلى التعرف على بعض الخصائص الشخصية والوظيفية لموظفي "جامعة محمد خيضر-بسكرة-" بغرض تحليل النتائج فيما بعد ذلك, نرجو منكم الإجابة على التساؤلات وذلك بوضع إشارة (x) في المكان المناسب لاختيارك.

1-الجنس:

ذكر أنثى

2-العمر:

أقل من 30 سنة من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة
من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة من 50 سنة فأكثر

المستوى التعليمي:

ثانوي تقني سامي ليسانس
مهندس ماستر دراسات عليا

مجال الوظيفة الحالية:

إدارة دنيا إدارة وسطى إدارة عليا

الأقدمية في العمل:

أقل من 5 سنوات من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات
من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة من 15 سنة فأكثر

القسم الثاني: محاور الاستبانة

المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس جودة الحياة الوظيفية بجامعة محمد خيضر-بسكرة- والمرجو تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك عنها، وذلك بوضع علامة (x) أمام العبارة التي تناسب اختيارك.

الرقم	أبعاد جودة الحياة الوظيفية	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أولاً: ظروف العمل المادية						
01	تتمتع الجامعة بتوفير بيئة صحية ومناسبة للعمل من حيث (الأثاث, الإضاءة, التهوية, النظافة).					
02	تحرص إدارة الجامعة على إتباع الموظفين لإجراءات الوقاية والسلامة أثناء العمل.					
03	توفر الجامعة التجهيزات المكتبية واللوجستية اللازمة لإتمام العمل.					
04	تعمل الجامعة على توفير التسهيلات للموظفين لإنجاز أعمالهم مثل(وسائل تكنولوجية, مواصلات...الخ).					
05	تتبنى الجامعة إجراءات فاعلة لتجنب الموظفين للأضرار الصحية.					

ثانيا: التوازن بين الحياة والعمل

07 أجد وقتا كافيا بعد انتهاء الدوام الرسمي للقيام بواجباتي الشخصية والاجتماعية.

08 تحتم الجامعة بميول الموظفين ورغبتهم من خلال توفير برامج ثقافية وتوعوية وتعليمية ورياضية.

09 تحتم الجامعة ببناء شبكة علاقات اجتماعية بين الموظفين من خلال الزيارات الاجتماعية والرحلات الترفيهية.

10 تقدم الجامعة التسهيلات والبرامج التدريبية المساعدة لدعم وتطوير الموظفين.

11 تأخذ الجامعة بعين الاعتبار الظروف الشخصية للموظفين عند النظر لتقييم أدائهم.

12 توفر الجامعة جداول عمل مرنة لتأدية المهام المطلوبة.

ثالثا: الأجور والمكافآت

13 أشعر بالرضا عن العلاوات والزيادات التي تضاف للرواتب سنويا.

14 أشعر باكتفاء الدخل الذي أحصل عليه من وظيفتي.

15 تصرف الرواتب دائما بانتظام وكاملة دون أي تأخير في الوظيفة.

16 لدي ثقة وارتياح تام بأن راتي مهما تأخر أو تجزأ فإن حصولي عليه أمر مضمون حتما.

17 تحرص الجامعة على تقديم الإعانات وكذلك الإكراميات والعديدات في المناسبات.

رابعا: العدالة والمساواة

18 أشعر بعدالة الأجر بالنظر إلى ما يحصل عليه الآخرون خارج العمل الحكومي.

19 يتم تحديد الأجر وفقا للأداء.

20 أرى أن هناك عدالة في توزيع واجبات العمل بين الموظفين.

21 تعمل الإدارة العليا في الجامعة على تعزيز مبادئ الإخاء والتعاون بين الموظفين.

22 أشعر بالعدالة في طريقة تقييم أداء الموظفين السنوية.

23 أشعر بأن مديري يسعى دوما لإشاعة روح التعاون والمحبة بين الزملاء في العمل.

خامسا: إتاحة الفرص للتقدم والتقدم المهني

24 تعتمد أنظمة الترقية في الجامعة على أسس ومعايير واضحة لكل الموظفين.

25 تركز سياسة الإدارة العليا على تنفيذ برامج تدريبية تؤهل الموظفين للتقدم في مساراتهم الوظيفية.

26 تمنح الترقيات الوظيفية بعدالة وإنصاف بين جميع الموظفين.

27 يوجد فرص مستقبلية للتقدم الوظيفي ومتاحة بعدالة لجميع الموظفين.

28 تمنح الترقيات للموظف على أساس الكفاءة المهنية في الأداء.

سادسا: المشاركة في اتخاذ القرار

29 تشجعني الجامعة للتعبير عن رأيي بما يتعلق بحل مشكلات العمل.

					أشارك في اتخاذ القرارات التي تمس عملي في الجامعة.	30
					يفوض رئيسي المباشر جزءا من صلاحياته للمرؤوسين.	31
					يتمتع رئيسي المباشر بقدرة عالية على تشجيع مرؤوسيه لبذل أقصى جهد ممكن.	32
					يشجع الرئيس المباشر المناقشة الجماعية لأساليب العمل.	33
سابعاً: الأمان والاستقرار الوظيفي						
					أتوقع مستقبلاً أفضل في الوظيفة.	34
					أشعر بالارتياح في عملي ولا تتوفر لدي رغبة مستقبلية في البحث عن فرصة عمل بديلة.	35
					أعمل في مناخ يتسم بالثقة والأمان المتبادل بين جميع الأطراف.	36

المحور الثاني: التميز المؤسسي

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس التميز المؤسسي بجامعة محمد خيضر-بسكرة-والمرجو تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك عنها، وذلك بوضع علامة (x) أمام العبارة التي تناسب اختيارك.

أولاً: الإبداع						
					يميل الموظفون إلى أداء الأعمال الإبداعية أكثر من الأعمال الروتينية.	01
					يقدم الموظفون الأفكار الإبداعية في الجامعة عن طريق الحوار والتفاعل.	02
					يوجد وقت كافي أثناء فترة العمل لمناقشة الأفكار الجديدة والتعبير عنها.	03
ثانياً: التعلم التنظيمي						
					تسعى الجامعة لوضع خطط واضحة لتعزيز قدرات الموظفين.	04
					توفر الجامعة للموظفين تكوينات في مجال العمل.	05
					تساهم البرامج التدريبية في زيادة معارف ومهارات الموظفين.	06
					تمتلك الجامعة ثقافة تشجع على العمل المستمر.	07
ثالثاً: الجودة الشاملة						
					تعمل إدارة الجامعة على فهم متطلبات وحاجات الموظفين لزيادة رضاه.	08
					يتم الأخذ بعين الاعتبار آراء الموظفين عند تطوير الخدمات الجديدة.	09
					تسعى الجامعة للتحسين المستمر في جميع المستويات الإدارية.	10
					تعمل الجامعة بتقليل كلفة الجودة للخدمات.	11

" نشكركم على حسن تعاونكم "

الملحق رقم (02)

قائمة محكمي الإستبانة

الرقم	الأستاذ	الوظيفة
01	أد/ محمد قريشي	أستاذ التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
02	أد/ عادل بومجان	أستاذ التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
03	أد/ نوال شنافي	أستاذ التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
04	أد/ ليلي بن عيسى	أستاذ التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الملحق رقم (03)

الهيكل التنظيمي لجامعة محمد خير

