



جامعة قاصدي مبراح ورقلة-الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر،
في ميدان: علوم اقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
فرع علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال
بغنوان:

أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية

دراسة ميدانية بمديرية التجارة و ترقية الصادرات لولاية ورقلة

من إعداد الطالبتين:

بن صالح دنيا و بن سماعيل أمال

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 19/06/2023

أمام اللجنة المكونة من السادة:

- أ.د/دنانة عبد الغفور..... (أستاذ محاضر-جامعة قاصدي مبراح ورقلة) رئيسا.
أ.د/سلامي منيرة..... (أستاذة التعليم العالي-جامعة قاصدي مبراح ورقلة) مشرفا ومقررا.
أ.د/ شاذلي شوقي..... (أستاذ محاضر-جامعة قاصدي مبراح ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية: 2022-2023



جامعة قاصدي مبراح ورقلة-الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر،
في ميدان: علوم اقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
فرع علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال

بعنوان:

أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية

دراسة ميدانية بمديرية التجارة و ترقية الصادرات لولاية ورقلة

من إعداد الطالبتين:

بن صالح دنيا و بن سماعيل أمال

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023/06/19

أمام اللجنة المكونة من السادة:

- أ.د/ ددانة عبد الغفور..... (أستاذ محاضر -جامعة قاصدي مبراح ورقلة) رئيسا.
أ.د/سلامي منيرة..... (أستاذ التعليم العالي-جامعة قاصدي مبراح ورقلة) مشرفا ومقررا.
أ.د/شاذلي شوقي..... (أستاذ محاضر -جامعة قاصدي مبراح ورقلة)
مناقشا.

السنة الجامعية: 2022-2023

إهداء

الحمد لله الذي ما تم جهد إلا بعونه... وما ختم سعي إلا بفضله

احمد الله عز وجل على منه وعونه لإتمام هذا البحث.

بكل فخر وجد بين ثنايا قلبي أهدي ثمرة جهدي إلى:

حكمتي وعلمي، إلى أدبي وحلمي.... إلى طريقي المستقيم، إلى طريق الهدايا

إلى ينبوع الصبر والتفائل والأمل.... ملجأ يدي اليمنى في هذه المرحلة

إلى كل من في الوجود بعد الله ورسوله أمي الغالية "سميرة" أطال الله في عمرها.

إلى الذي وهبني كل ما يملك حتى أحقق له آماله، إلى من كان مصدر الدعم والعطاء

يا من احمل اسمك بكل فخر..... يا من يرتعش قلبي لذكرك

أبي الغالي على قلبي " علي " أطال الله في عمره.

إلى الأيادي الطاهرة التي أزالته عن طريقي أشواك الفشل.... إلى من ساندوني عند ضعفي وساقوني بالحب

إلى من رسمولي المستقبل بخطوط من الثقة والحب " إليكم إخوتي " حفظكم الله لي.

إلى بهجتي وسروري أبناء أختي " رائد و ردينا " حماهم الله، وجدتي " فاطمة " أطال الله بعمرها.

إلى من معهم سعدت، وبرفقتهم في دروب الحياة سرت إلى من كانوا معي على طريق النجاح والخير صديقاتي

إلى كل من علمني حرفا وعلمني علما انفع بيه وانتفع بيه أساتذتي الكرام وكل من ساعدني في هذا العمل ولو بكلمة

طيبة.... إلى كل أفراد دفعتي دون استثناء.

إهداء

أهدي هذا العمل إلى كل هؤلاء سائلة الله العلي أن ينفعا به ويمدنا بتوفيقه
إلى أقرب الناس الوالدين الكريمين حفظهما الله ،
وإلى كل أفراد أسرتي ،ومن ساهم في هذا العمل من أساتذة وأهل الفضل علي الذين لم يدخروا جهدا في مساعدتي
وإلى كل الأصدقاء والزملاء ومن كانوا بصحبتني أثناء دراستي في الجامعة.

أمال

تشكرات

بسم الله الرحمن الرحيم

بعد الصلاة والسلام على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

احمد الله واشكره أولا وأخيرا على توفيقه لنا لإتمام هذا العمل المتواضع، وفاء وتقديرا واعترافا منا بالجميل نتقدم
بجزيل الشكر إلى الأستاذة المشرفة: " سلامي منيرة " التي تفضلت بقبول الإشراف على هذه المذكرة ومنحتنا من
وقتها وجهدها، ولم تدخر وسعا في مد يد العون والمساعدة، وإسداء النصح والتوجيه لإتمام هذه المذكرة، فجزاها الله
خييرا عن كل جهد قدمته بغية تقديم العلم والمعرفة.

وأحر تشكراتنا لمؤسسة مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة على استقبالها الحار لي طول التبرص والى طاقم
عملها من الحارس إلى المدير وبالأخص الأختين "رحيم عبلة" و "قوراري حميدة" لوقوفهم معنا طول فترة التبرص.

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

و في الأخير نشكر كل من ساهم من قريب أو بعيد على إنجاح هذا العمل المتواضع .

وخير الختام بقولينا:

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

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر جودة الحياة الوظيفية على تبني سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات بولاية ورقلة، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة قمنا بإجراء دراسة ميدانية على مستوى المؤسسة محل الدراسة، مست عينة قدرها 60 عامل من أصل 100 عامل بالمديرية، وذلك باستخدام أداة الاستبيان، وتم استرجاع 52 استمارة قابلة للتحليل، حيث تم تحليل البيانات المجمعة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة توفر مستوى متوسط لجودة الحياة الوظيفية حسب تصريجات أفراد العينة، بالرغم من ذلك فهذا لا يثنىهم من الامتثال العالي لتطبيق سلوكيات المواطنة التنظيمية، كما توصلنا لإثبات وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتوافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الأجور والمكافآت المالية، المشاركة في اتخاذ القرار، الاستقرار والأمن الوظيفي، فرص الترقية والتقدم الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية) على تبني سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة. لهذا يجب على المؤسسة محل الدراسة الاهتمام بالأساليب اللازمة لتحقيق حياة وظيفية جيدة والمتمثلة في توفير ظروف العمل المناسبة التي تساعد على تحقيق أمن وظيفي وتقديم مكافآت وتعويضات للعمال، والعمل على جعل سلوكيات المواطنة التنظيمية من المعايير المعمول بها في منح الترقيات وإشغال المناصب الوظيفية بالمؤسسة لزيادة فعاليتها.

الكلمات المفتاحية: جودة، الحياة، سلوك، المواطنة، أبعاد، مديرية التجارة.

Abstract:

This study aims to know the impact of quality of career on the adoption of organizational citizenship behavior in a sample of employees of the Directorate of Commerce and Export Promotion in Ouargla. To achieve the objectives of this study, we conducted a field study at the level of the institution under study, surveyed a sample of 60 out of 100 workers in the Directorate, using the questionnaire tool, and 52 analyze This study reached a set of results, the most important of which are: that the Directorate of Commerce and Export Promotion of the Wilaya of Ouargla provides an average level of quality of career according to the statements of the sample members, however, this does not deter them from high compliance with the application of organizational citizenship behaviors. We also found to prove the existence of a statistically significant impact Therefore, the institution under study must pay attention to the methods necessary to achieve a good career, which are to provide appropriate working conditions that help to achieve job security and provide rewards and compensation to workers, and work to make organizational citizenship behaviors one of the applicable standards in granting promotions and occupying job positions in the institution to increase its effectiveness

Keywords: quality, life, citizenship, behavior, dimensions, directorate of commerce.

قائمة المحتويات

الصفحة	البيان
III	الإهداء
IV	الشكر
V	ملخص
VI	قائمة المحتويات
VII-VIII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
IX	قائمة المختصرات
أ-ج	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية
20	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة
27	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مديرية التجارة ورقلة	
29	تمهيد
30	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
38	المبحث الثاني: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة
59	خلاصة الفصل
61	الخاتمة
63	المراجع
70	الملاحق
83_	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
26	المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسات الحالية	1-1
34	عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل الإحصائي	1-2
35	مقياس ليكارت ثلاثي	2-2
36	معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة	3-2
37	يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول	4-2
37	يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الثاني	5-2
38	اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	6-2
39-38	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	7-2
39	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	8-2
39	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	9-2
40	توزيع عينة الدراسة سنوات الخدمة في الوظيفة	10-2
40	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده الأجرور والمكافآت المالية	11-2
41	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده المشاركة في اتخاذ القرار	12-2
42-41	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده الاستقرار والأمن الوظيفي	13-2
43	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده الترقية والتقدم الوظيفي	14-2
43	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده العلاقات الاجتماعية	15-2
45	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية	16-2
44	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور جودة الحياة الوظيفية	17-2
44	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده الإيثار	18-2
45	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده الجمالة	19-2
46-45	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده الروح الرياضية	20-2
46	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده وعي الضمير	21-2
47	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده السلوك الحضري	22-2
47	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور سلوك المواطنة التنظيمية	23-2
48	اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الأولى)	24-2
49	اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الثانية)	25-2
50	الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع	26-2
50	تحليل تباين خط الانحدار	27-2
51	يوضح قيم معاملات خط الانحدار لسلوك المواطنة التنظيمية	28-2

52-51	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الثالثة	29-2
54	تحليل اختبار T للدراسة فروق المتوسطات لإجابات أفراد عينة الدراسة لتبني سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لاختلاف متغير الجنس	30-2
55	نتائج اختبار Anova لوجود فروق المتوسطات لإجابات أفراد عينة الدراسة لتبني سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لاختلاف السن	31-2
55	نتائج اختبار Anova لوجود فروق المتوسطات لإجابات أفراد عينة الدراسة لتبني سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لاختلاف المستوى التعليمي	32-2
56	نتائج اختبار Anova لوجود فروق المتوسطات لإجابات أفراد عينة الدراسة لتبني سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لاختلاف عدد سنوات الخدمة في الوظيفة	33-2

قائمة الأشكال

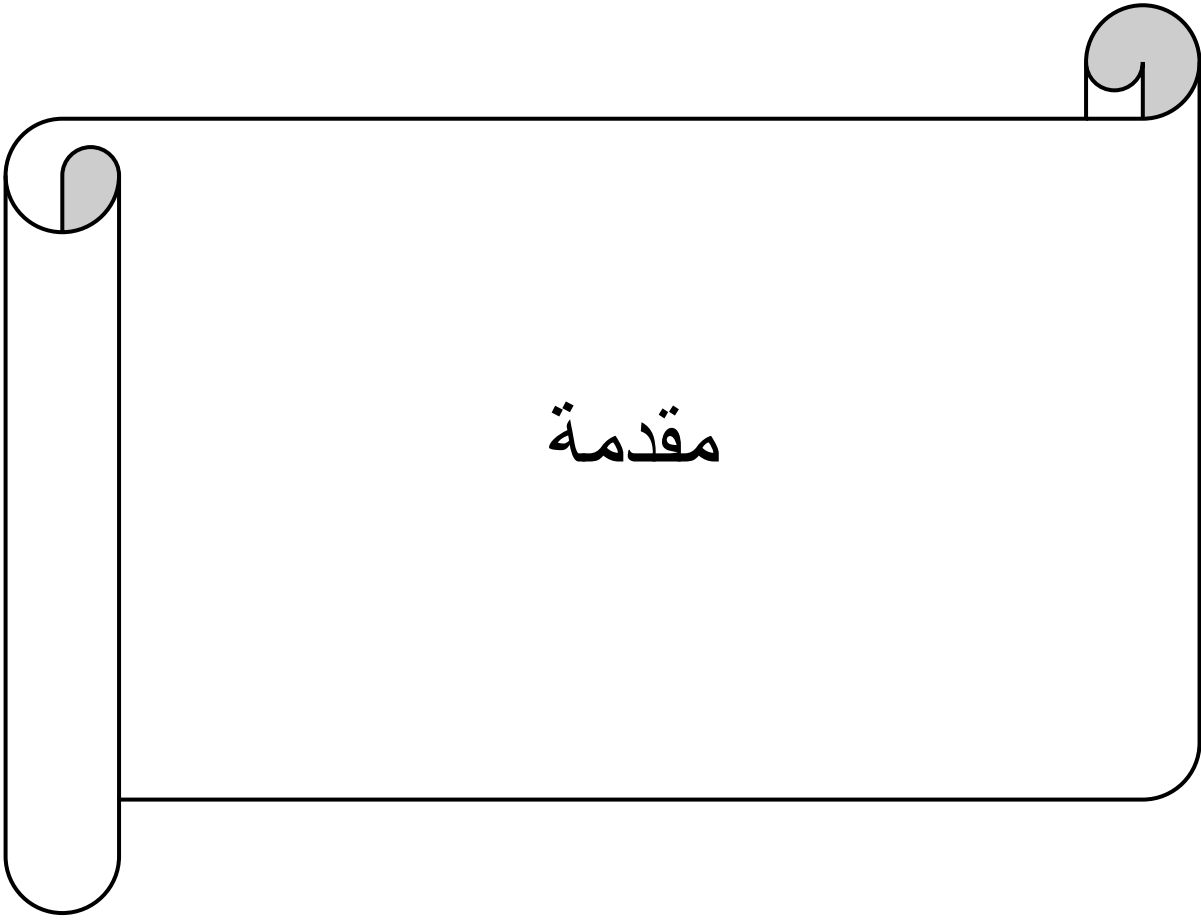
الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
5	المراحل الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية	(1-1)
6	أبعاد جودة الحياة الوظيفية	(2-1)
14	أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	(3-1)
16	محددات سلوك المواطنة التنظيمية	(4-1)
30	متغير التابع والمتغير المستقل للدراسة	(1-2)
32	الهيكل التنظيمي لمديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة	(2-2)
38	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الجنس	(3-2)
39	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب السن	(4-2)
39	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	(5-2)
40	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة في الوظيفة	(6-2)

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
71	استمارة الاستبيان	الملحق رقم 01
81-75	النتائج الإحصائية SPSS 25 للمتغيرين	الملحق رقم 02
82	قائمة الأساتذة المحكمين	الملحق رقم 03

قائمة المختصرات

الترجمة للعربية	تفكيك للمختصر	المختصر	الرقم
الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية	Statistical Package for the Social Sciences	SPSS	01



مقدمة

أ- توطئة:

في ظل التطور السريع والتغيرات العديدة في كافة مجالات الحياة التي يعرفها عالم اليوم، برزت العديد من التحديات التي أجبرت المنظمات على ضرورة إيجاد السبل لمواجهةها وضرورة التكيف معها لضمان البقاء والاستمرار في بيئة شديدة المنافسة. ولكي تكون المنظمات في مستوى التحدي والمنافسة، فإن التجربة والخبرة الميدانية لمسؤولي المنظمات أكدت أنه لا يجب الاكتفاء بالاستثمار المالي والتكنولوجي فقط، بل أن الأهم من ذلك الاستثمار في تسيير الأفراد، فالعنصر البشري يعتبر من أتمن الموارد لدى المنظمات لأنه العقل المبدع والمفكر والمولد الحقيقي للقيمة، لذا استوجب الأمر الاهتمام به وتحليل كل ما يصدر عنه من تصرفات وسلوكيات بغرض فهمها والتحكم فيها ومن ثم تطويرها وتوجيهها إلى ما يخدم مصالح المؤسسة من جهة ومصالح العاملين من جهة أخرى، لهذا وجب الحرص عليه لتحقيق آثار إيجابية على المستوى الفردي والجماعة والمنظمة ككل، حيث يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية أهمها على الإطلاق نظرا لقدرته على إعطاء مؤشر جيد على المناخ

السائد داخل المنظمة والذي يميزها عن غيرها من المنظمات، لذا استوجب الأمر على توفير بيئة عمل مناسبة لإبراز إبداعاته، وذات جودة بمختلف جوانبها سواء المادية أو النفسية والمعنوية، والتي من شأنها زيادة دافعية الأفراد لتقديم الأفضل لمنظمتهم. وذلك من حيث نجاحها، ورفع كفاءتها ونموها وبقائها، وفي إطار ذلك تبلور واحد من أهم المفاهيم الإدارية الحديثة تحت مسمى "جودة الحياة الوظيفية".

وعليه فإن جودة الحياة الوظيفية هي بمثابة الخيار الأمثل لتلك المنظمات التي تبحث عن أنجح السبل التي تستند عليها الإدارة بقصد تحسين بيئة العمل المحيطة بالعمال لديها، حيث تحرص المنظمات من خلالها على توفير الأمان والاستقرار لهم مما يزيد من شعورهم بالتوازن ويعزز ولائهم وانتماءهم لأماكن عملهم.

ب- إشكالية الدراسة:

تمارس مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة بصفة عامة أعمالها معتمدة أساسا على المورد البشري في مراقبة السوق والعمل على تنظيمه وفق القواعد المطبقة من قبل الدولة لحماية الاقتصاد والمستهلك على حد سواء، ولكي تصل هذه المؤسسة إلى أهدافها لا بد لها الاهتمام بالمورد البشري الذي يعتبر الدعامة الأساسية لهذه المؤسسة، لذا توجب التركيز على أوضاع العمل وتوفير الظروف المهنية الملائمة خاصة الخرجات الميدانية التي تندرج عنها بعض الصعوبات على الموظفين أثناء القيام بها، وبالتالي ضرورة توفير بيئة عمل إيجابية تعزز ولاء الموظف لمنظمتهم ويستمر في خدمتها بالرغم صعوبة عمله، بناء على ما سبق ارتأينا التطرق إلى الموضوع من خلال طرح مشكلة الدراسة على النحو التالي:

إلى أي مدى تؤثر جودة الحياة الوظيفية على تبني سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة؟

من خلال التساؤل الرئيسي نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- 1) ما هي أهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية المطبقة في المؤسسة؟ وما هو واقعها بمديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة؟
- 2) ما هي محددات سلوك المواطنة التنظيمية الموجودة لموظفي المؤسسة؟ وما هو مستواها لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة؟
- 3) هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على تبني سلوك المواطنة التنظيمية بمديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة؟

4) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتبني سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخدمة في الوظيفة) لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة؟

ت- فرضيات الدراسة:

للإجابة على إشكالية و تساؤلات المطروحة تم صياغة الفرضيات التالية:

- 1) الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد تطبيق لكل الأبعاد في المؤسسة، مع وجود مستوى منخفض من جودة الحياة الوظيفية بمديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة؛
- 2) الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تطبيق لكل محددات سلوك المواطنة التنظيمية لموظفي المؤسسة، مع وجود مستوى مرتفع لتطبيق سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات بولاية ورقلة؛
- 3) الفرضية الرئيسية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة.
- 4) الفرضية الرئيسية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتبني سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخدمة في الوظيفة) لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة.

ث- مبررات اختيار الموضوع:

- 1) أهمية الموضوع وضرورة الاهتمام بتحسين جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة وأثرها على زيادة الحس بالمواطنة التنظيمية وزيادة أداء المؤسسة؛
- 2) وقوع الموضوع في صلب تخصصنا الدراسي؛
- 3) الميول الشخصي والتميز لدراسة ومعرفة بيئة العمل وسلوكيات الموظفين لذا ركزنا واخترتنا دراستنا بعنوان أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية.

ج- أهداف الدراسة:

- 1) إزالة الغموض والتعرف على أهم المفاهيم النظرية المرتبطة بمفهوم جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية؛
- 2) التعرف على مدى توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية والكشف عن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى مؤسسة محل الدراسة؛
- 3) الوقوف على العلاقة النظرية بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية؛

ح- أهمية الدراسة:

تندرج أهمية الدراسة ضمن جملة من المجالات العلمية والعملية، والتي يمكن إبرازها كما يلي:

الأهمية العلمية: تهتم هذه الدراسة بمعالجة موضوع جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية وهو من الموضوعات الحديثة والجد هامة في مجال إدارة الاعمال والتي نالت اهتمام الباحثين،

الأهمية العملية: تكمن الأهمية العملية للدراسة في الاستفادة من النتائج المتوصل إليها فقد تفيد نتائج هذه الدراسة متخذي القرارات في مؤسسة محل الدراسة وكذا المسؤولين، والتعرف على أهمية أبعاد جودة الحياة الوظيفية مما ينعكس على سلوك المواطنة التنظيمية.

خ- حدود الدراسة:

حدود الزمنية: تنحصر بين الفترة الممتدة من 01 فيفري 2023 إلى 09 أفريل 2023.

فترة الدراسة: حددت فترة الدراسة خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2022-2023.

حدود المكانية: أجريت الدراسة في مؤسسة اقتصادية تنشط في مجال الرقابة والمتمثلة في مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة.

حدود البشرية: شملت عينة الدراسة موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات بولاية ورقلة.

د- منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة واختبار صحة الفرضيات، اعتمدنا في الفصل الأول على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع، أما الفصل الثاني فقد تم الاعتماد على دراسة الحالة من خلال المقابلة والاستبيان ومعالجته الإحصائية عن طريق برنامج SPSS نسخة V22 و V25.

ر- مرجعية البحث:

من أجل جمع المعلومات، المتعلقة بالبحث اخترنا مجموعة من المراجع الحديثة التي لها علاقة بموضوع الدراسة من أجل اقتباس الأفكار التي تساعدنا في إجراء هذا البحث، وتتمثل طبيعة هذه المراجع في:

- الكتب والمقالات العلمية الحديثة؛

- مذكرات الماجستير والدكتوراه المنشورة وغير المنشورة؛

- ملتقيات علمية ومواقع الانترنت.

هذا في الفصل النظري، أما في الفصل التطبيقي فقد تم الاعتماد على جمع البيانات من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة بمديرية التجارة بورقلة محل الدراسة.

ه- هيكل الدراسة:

تم تقسيم الدراسة على النحو التالي:

الفصل الأول: للتعرف على أبعاد قياس جودة الحياة الوظيفية وأهم برامج تحسينها، وكذا أهمية سلوك المواطن التنظيمية وأهم محددات قياسه، تطرقنا في هذا الفصل إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة والتي تم تقسيم إلى مبحثين المبحث الأول يخص الإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطن التنظيمية والمبحث الثاني الأدبيات التطبيقية للدراسة.

الفصل الثاني: للإجابة على إشكالية الدراسة ومعرفة مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية على تبنى سلوك المواطن التنظيمية، تطرقنا إلى الدراسة الميدانية بمديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة، حيث تم تقسيم الفصل إلى مبحثين المبحث الأول يخص الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة والمبحث الثاني عرض وتحليل و مناقشة النتائج.

و- صعوبة الدراسة:

تمثلت صعوبات الدراسة فيما يلي:

- 1) تخوف بعض العمال من الإجابة على الأسئلة مما يؤثر سلبا على الدراسة؛
- 2) صعوبة تحديد أبعاد المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية)، نظرا لتباين آراء العديد من الباحثين حول هذا المفهوم؛
- 3) صعوبة توزيع الاستبيانات واسترجاعها نظرا لكون أغلب ساعات عمل الموظفين خارج المؤسسة (ميدانية).

الفصل الأول: الأدبيات النظرية

والتطبيقية لجودة الحياة

الوظيفية وسلوك المواطنة

التنظيمية

تمهيد:

تعتبر جودة الحياة الوظيفية من الموضوعات الجدهامة لنجاح أي منظمة، كونها تؤكد على تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة المهنية والحاجات الشخصية للعمال، مما يحتم على المديرين والمسؤولين فهم جودة عملهم للرفع من مستوى أداء العاملين وبالتالي الرفع في أداء المؤسسة.

ومن ناحية أخرى يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية سلوكاً مفيداً للمؤسسة لأنه يهدف إلى تحسين كفاءتها وفعاليتها، كونه يعد من أبرز الموضوعات المهمة والأساليب الإدارية الحديثة الذي تقوم فكرته على أنه سلوك اختياري تطوعي يقوم به الموظف يتبنى من خلاله السلوكيات الإيجابية التي تخدم صالح المؤسسة ويتفادى القيام بالسلوكيات السلبية دون انتظار الحصول على مقابل لذلك، لذا فمن المهم تعزيزه لدى الموظف لما له من آثار إيجابية على أداء المؤسسة ككل.

وبناءً على ذلك يهدف هذا الفصل إلى عرض الأساسيات النظرية المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية والعلاقة بينهما إلى جانب الدراسات السابقة للموضوع، وذلك من خلال تقسيمه إلى مبحثين موضحين كما يلي:

المبحث الأول: الإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة.

المبحث الأول: الإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية

سنتطرق في هذا المبحث إلى الأدبيات النظرية للمتغيرين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية من خلال التركيز على أبعادهم.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول جودة الحياة الوظيفية

إن جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الإدارية الحديثة التي حظت بالاهتمام لما لها من تأثير وارتباط بالكثير من المفاهيم الأخرى، وفي هذا المطلب سنحاول التطرق إلى أساسيات جودة الحياة الوظيفية بداية بالمفهوم، والأهداف ثم الأبعاد والمعوقات التي تحول دون تحقيق جودة الحياة الوظيفية، ثم برامج تحسينها.

الفرع الأول: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

سنتطرق في هذا الفرع لمفهوم جودة الحياة الوظيفية من خلال: التعريف، الخصائص، الأهمية.

أولاً: تعريف جودة الحياة الوظيفية

وسنعرض فيما يلي بعض تعريفات العلماء و الباحثين لمفهوم جودة الحياة الوظيفية: عرفها (Lawler 1971) بأنها "كونها تتضمن تصورات وإدراكات العاملين لمستوى البيئة المادية والمعنوية للعمل وتمثل مكونات البيئة المادية والمعنوية من عوامل أهمها: المزايا والفوائد، أنظمة الحوافز والمكافآت، الأمن الوظيفي، المشاركة في صنع القرارات، رضا الوظيفي(خالد، جودة حياة العمل واثرا في تنمية الثقافة التنظيمية(أطروحة دكتوراه)، 2017، صفحة 20)". عرفها (Suttl 1977) بأنها أقصى درجة التي يكون فيها العمل قادرا على إشباع الاحتياجات الشخصية الأساسية للأفراد من خلال خبرتهم وتجربتهم في المنظمة"(ديوب و الشاوش، 2017، صفحة 151). Robbins (1989) على أنها "عملية تستجيب من خلالها المنظمة لاحتياجات الموظفين من خلال تطوير آليات للسماح لهم بالمشاركة الكاملة في اتخاذ القرارات التي تصمم حياتهم في العمل"(Singh & Sneh, 2021, p. 24). عرفها جاد الرب (1999) "بأنها العمليات المتكاملة المخططة و المستمرة و التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين و حياتهم الشخصية و الذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة للعاملين فيها و المتعاملين معها(عمرابط، 2019، صفحة 19)".

ويعرفها (Werther & Davis) "بأنها ظروف العمل الجيدة و الإشراف الجيد و الرواتب و المزايا و المكافآت الجيدة، ويتم تحقيقها من خلال نظم علاقات العمل التي تشجع استخدام وسائل جودة حياة العمل لإفساح فرصة للعاملين للتأثير على ما يؤدونه من أعمال وكذلك رفع فاعلية مساهمتهم في الأداء التنظيمي الكلي"(الدمرداش، 2018، صفحة 9).

ومن التعريفات السابقة يمكن إعطاء تعريف عام و مختصر لجودة الحياة الوظيفية كالتالي:

"هي بيئة العمل التي تتوافر فيها العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها بشكل جيد مما ينعكس ذلك إيجابا على الموظف فيشعر بالرضا والأمان الوظيفي، فيبذل أقصى جهد ممكن في خدمة المؤسسة وتحقيق العمل المطلوب منه بأعلى كفاءة"(جعفر، 2021، صفحة 7).

ثانيا: خصائص جودة الحياة الوظيفية:

لجودة الحياة الوظيفية خصائص عدة أهمها(المغربي، 2001، صفحة 247):

1. أهداف واضحة؛
2. اتصالات فعالة والشعور بالأمانة؛

3. عمل ذو معنى مزود بالتحدي والقدرة على التغيير؛
 4. معرفة توقعات الدور؛
 5. فرص الإدراك و الاستقلالية والنمو والانجاز؛
 6. تغذية مرتدة متسعة عن الأداء؛
 7. قيادة قادرة؛
 8. التعويض العادل (متضمن الانضباط و المكافآت)؛
 9. النجاح في مقابلة الأهداف التنظيمية وحاجات العاملين.
- و بالتالي يتضح مما سبق من خلال خصائص جودة الحياة الوظيفية أن المنظمات التي تفقد معظم أو كل هذه الخصائص لا توفر جودة حياة عمل مرتفعة.

ثالثا: أهمية جودة الحياة الوظيفية

تحدد أهمية جودة الحياة الوظيفية بالآتي (العايدي، 2022، صفحة 30):

- قدرة المنظمة على جذب المواهب و الاحتفاظ بها؛
- بالإضافة إلى تزويد العمال بالإجراءات والسياسات المناسبة، فإنها توفر أيضا بيئة عمل مناسبة لتحسين كفاءة العمل وتحقيق الولاء؛
- تفويض العمل واستثمار القدرات، وهي ميزة تنافسية طويلة الأجل، من خلال تحسين الرضا الوظيفي، وذلك لتحقيق أهداف المنظمة؛
- بالإضافة إلى تقليل معدل دوران العمل، فإنه يقلل أيضا من الحوادث المرتبطة بالعمل والإصابات والتغيب عن العمل؛
- تحسين أداء الموظف وتحقيق الرضا والولاء للمؤسسة.

الفرع الثاني: أهداف جودة الحياة الوظيفية

تؤدي جودة الحياة الوظيفية إلى تحقيق العديد من الأهداف الفردية والتنظيمية والمهنية والاجتماعية و ذلك كما يلي (الجمال، 2019، صفحة 10):

1. **الأهداف الفردية:** تؤدي جودة الحياة الوظيفية إلى تحقيق أهداف الفرد الشخصية مثل إشباع حاجاته ورغباته و زيادة مستوى رضاه الوظيفي.
2. **الأهداف التنظيمية:** حيث تساهم المنظمة في تحقيق أهدافها من خلال فعالية الفرد، وتتمثل في:
 - إعداد الفرد للتدريب لمواكبة التغيرات السريعة في العمل والمنظمة لمواجهة الحاضر والمستقبل؛
 - نقل المعرفة و المهارات للموظفين ذوي الخبرة الذين يحتجون إلى أداء أفضل للوظيفة؛
 - إعداد الفرد للقيام بمهام أعلى في المستوى الوظيفي؛
 - مساعدة الفرد على العمل بصورة أكثر فعالية في أماكن عملهم عن طريق المفاهيم والمعلومات والتقنيات وتطوير المهارات الحديثة التي يحتاجونها في مجال عملهم؛
 - بناء خط ثاني من العاملين الأكفاء في المنظمة وإعدادهم لشغل مناصب أعلى وأكثر مسؤولية، لضمان العمل المرن والفعال في الإدارات؛
 - التأكد من الناتج الاقتصادي من خلال الجودة المطلوبة.

3. الأهداف المهنية: التي تحافظ على مستوى مناسب لاحتياجات المنظمة.
4. الأهداف الاجتماعية: فهي مسؤولية أخلاقية واجتماعية تضمنها المنظمة لمواجهة الاحتياجات و التحديات السريعة المتلاحقة.

الفرع الثالث: المراحل الرئيسية وأبعاد جودة الحياة الوظيفية
لجودة الحياة الوظيفية مراحل رئيسية وأبعاد سنتطرق لها في ما يلي:
أولاً: المراحل الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية

الشكل رقم (1-1): المراحل الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية



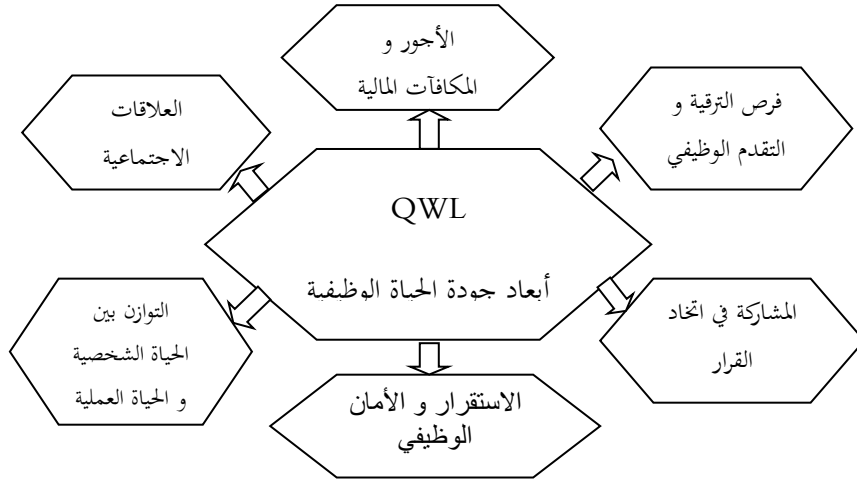
المصدر: (الدمرداش، 2018، صفحة 20)

يتضح من الشكل أعلاه، بأن تنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية هي عملية مستمرة متكاملة، تتطلب تكامل و تعاون جميع المصالح في المنظمة، ومشاركة جميع الأفراد إبتداءً من أصغر عامل إلى أكبر عامل في الهرم الوظيفي لتحقيق المراد والغاية من تنفيذ هذه البرامج، كما أنها عملية تطوير مستمرة فهي تعتمد على التغذية العكسية لمعرفة أثر تطبيق البرامج على المنظمة والعامل ينفذها، للوقوف على درجة التقدم لاتخاذ القرارات المناسبة بشأن تطبيق برامج الجودة المناسبة(عباسي، 2022، صفحة 137).

ثانياً: أبعاد جودة الحياة الوظيفية

اختلف الباحثون لموضوع جودة الحياة الوظيفية في تحديد أبعادها، ومن أهم التصنيفات مجموعة من الأبعاد نجوزها في الشكل التالي

الشكل الأول (1-2): أبعاد جودة الحياة الوظيفية



المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على دراسات سابقة

1-2-1 الأجور و المكافآت المالية:

تعتبر الأجور والمكافآت المالية عنصر يتطلب العدالة في التوزيع، من خلال تصميم وتنفيذ نظام المرتبات العادلة والمناسبة عن طريق تحليل وتطبيق النظريات الدافعية، مثل المساواة والتوافق بين الأجور والمكافآت ومعايير الحياة الاجتماعية المشتركة، والأجر المناسب مقابل العمل، ودفع الرواتب في مواعيدها، والإشراف المناسب على الرواتب والمكافآت من قبل القيادات في المنظمة، مع النظر إلى ظروف العمل والخصائص المهنية والواجبات التنظيمية للموظفين، كما يرى (Shekari) أن إستراتيجية نظم الأجور تساعد على تقدير التكاليف المحتملة مستقبلاً للوظائف، من حيث الحوافز والمكافآت، والتدريب، لكي تضمن المنظمة للفرد حياة وظيفية آمنة، وتسعى المنظمات في وضع برنامج لتنمية المسار الوظيفي الذي يعمل على الحد من التكاليف المباشرة الواضحة والتي تحتسب خلال ارتفاع مستويات التداول، كما يساعد في تجنب تدهور قدرات الفرد في المنظمة(الجمال، 2019، صفحة 13).

2-2-2 فرص الترقية والتقدم الوظيفي:

الترقية من أهم القرارات التي تتخذ في المؤسسات لما تحدثه من تأثير كبير على مراكز الموظفين، ومعنوياتهم داخل الفئات الوظيفية المختلفة، لارتباطها بمصير حياتهم بشكل كلي، وان كان لا بد من دعومات ومعايير يستند إليها في عملية الترقية، وبالتالي لا بد للترقية أن تجمع بين مصالح الموظفين كافة في المؤسسة، وكذلك مصلحة المؤسسة ذاتها، والعمل قدر الإمكان على تجنب ردات الفعل السلبية للموظفين الذين يتساوون على خط واحد بين المرشحين لهذه الترقية، والذين لم تشملهم هذه الترقية(جعفر، 2021، صفحة 11).

2-3 المشاركة في اتخاذ القرار:

تعتبر إتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات، من العوامل المهمة التي تؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديهم، وتعديد 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 الممكن، كما تؤدي المشاركة في اتخاذ القرارات إلى تقليص الصراع داخل المؤسسة. والذي ينشأ نتيجة تضارب القرارات، والمركزية في اتخاذها، كما أن مشاركة أكثر من شخص يعني أن هناك أفكاراً واقتراحات عديدة مما يتيح الفرصة لتقديم حلول أفضل وأكثر فعالية لكثير من المشكلات. حيث إن بعد الموظف عن اتخاذ القرار يؤدي إلى شعوره بأنه مهمش ومشاركته غير هامة، ولا قيمة لرأيه في المسائل والأحداث التي ترتبط بالوظيفة، مما يضيء عليه الشعور بالاغتراب والصراع الداخلي لعدم الاقتناع بالقرارات المتخذة، مما ينعكس سلباً على ردود أفعاله وإهماله. وعدم اهتمامه وقلة تحمسه لتنفيذ القرارات ورفضه التعاون مع الإدارة. لذلك يجب على المديرين والرؤساء أن يحرصوا على تفعيل نظم المشاركة في اتخاذ القرار من خلال اللجان وبرامج الشكاوى وبرامج المشاركة، وتفويض جزء من سلطاتهم لمؤوسيتهم فذلك يشعر المؤوسين بقيمتهم وأهميتهم. (جراد، 2021، صفحة 45، 46)

2-4 الاستقرار والأمان الوظيفي:

حيث أن الإحساس بالأمان والاستقرار هو من العوامل المهمة التي تؤدي إلى الشعور بالراحة والاطمئنان والانتماء لبيئة العمل، الأمر الذي يقف وراء استمرار السلوك البشري واستقراره. ويمكن تعريف الأمان الوظيفي بأنه: "مجموعة الضمانات والمنافع الوظيفية التي يتطلبها العاملون مثل الأمن من فقدان الوظيفة، أو الإجراءات التعسفية، الأمر الذي يؤدي إلى الاستقرار النفسي، ورفع الروح المعنوية. وبالتالي ينعكس تبعاً على الأداء وتوثيق الولاء للمنظمة" (سلطاني، 2022، صفحة 44).

2-5 التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية:

يعتبر التوازن بين الحياة الشخصية للموظف وحياة العمل الوظيفية من أهم وأكبر التحديات التي تواجه كلا من أصحاب العمل والموظفين على حد سواء، وتحتاج إلى تبني إستراتيجية مميزة خاصة بالتوازن بين العمل والحياة، فصاحب العمل يواجه تحدي إيجاد ثقافة تنظيمية للمؤسسة تتمثل في تركيز الموظفين على واجباتهم الخاصة بالعمل أثناء العمل، والموظف يواجه تحدي تلبية التزاماته الشخصية دون تقصير في مسؤوليات العمل (عقون و بوخدوني، 2020، صفحة 84). وفي هذا الصدد عرفت منظمة الأمم المتحدة التوازن بين حياة الفرد في العمل وحياته الشخصية "بخلق البيئة الملائمة للعمل التي تسهم في زيادة كفاءة العاملين بالمنظمة وتزيد من كفاءتهم بشكل كاف من القدرات المهنية" (محمد، 2021، صفحة 521).

2-6 العلاقات الاجتماعية:

إن طبيعة العلاقات الاجتماعية السائدة بين العاملين في مكان العمل يمكن من تحديد مستويات هذه العلاقة بالآتي : العلاقة بين المؤوسين ، العلاقة بين الرؤساء والعلاقة بين الرؤساء والمؤوسين. لذلك فإن تطبيق مبادئ العلاقات الاجتماعية مع العاملين في المنظمة يزيد من الشعور بالرضا لدى العاملين وينمي ثقتهم بأنفسهم، وبالتالي على المنظمة العمل على تعزيز العلاقات الاجتماعية للفرد العامل مع مجموعة العمل من أجل تعزيز الالتزام التنظيمي. و عليه فإن العلاقة الإيجابية للفرد العامل مع مجموعة العمل توفر له إشباعاً لحاجاته الاجتماعية، وتحقق تبادل المنافع بينهما. لذلك فإن المنظمة و العمل الذي يتيح للأفراد فرصة التفاعل والاتصال مع الأفراد الآخرين تكون نسب الرضا الوظيفي للعاملين والالتزام التنظيمي مرتفعاً والعكس صحيح (العمراوي و تمرابط، 2021، صفحة 132).

الفرع الرابع: عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية

تختلف العوائق التي تحول دون تنفيذ جودة الحياة الوظيفية من منظمة إلى أخرى، ويمكننا التركيز على العناصر الأساسية الثلاثة التي تعيق تنفيذ جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل، وهي (العايدي، 2022، صفحة 31):

1. الموقف السلبي للإدارة تجاه ديمقراطية مكان العمل وإعطاء العمال الفرصة للتعبير عن آرائهم؛
2. موقف الاتحادات والنقابات العمالية هو أن خطة تحسين وتطوير نوعية الحياة الوظيفية هي فقط للربح، ولا تدفع للعمال مقابل الربح؛
3. الإدارة العليا قلقة من التكلفة المالية الباهظة؛ لخطة تحسين وتطوير جودة العمل والحياة دون أي ضمان لنجاح الخطة. ومن العوائق التي تحد من تحقيق جودة حياة العمل نجد أيضا (كنيوة و مجياوي، 2022، صفحة 11):
4. اعتقاد بعض الإدارات بأنه لا حاجة لإجراء المزيد من عناصر جودة حياة العمل فيها؛
5. عدم الإدراك الصحيح من جانب الموظفين لأهداف وأهمية برامج جودة حياة العمل والقيمة المتبادلة التي يمكن أن تحققها هذه البرامج لكل من الإدارة والموظفين؛
6. تخوف الإدارة العليا بمستوياتها المختلفة من مشاركة مستويات تنظيمية في صناعة القرارات ومعارضته لهذا الأمر؛
7. عدم قيام المؤسسات بتقدير الاحتياجات التدريبية للمستويات الإدارية المختلفة لديها، وما يحتاجونه من تعميم وتدريب ليكونوا قادرين على التفاعل مع هذه البرامج بما يحقق الأهداف للمؤسسات والعاملين على حد سواء.

الفرع الخامس: برامج تحسن جودة الحياة الوظيفية

لتطبيق برامج جودة حياة العمل فوائد كثيرة تعود على المنظمات وكذا الأفراد العاملين بها مهما كانت صفتهم ووضعتهم في هذه المنظمة. فتنفيذها ونجاحها واستمرار فعاليتها يتطلب شروط وبرامج يمكن أن ترفع من مستواها، حيث هناك نوعان من البرامج تستخدم لتطبيق جودة الحياة الوظيفية وهي كما يلي:

أولاً: البرامج التقليدية (الكلاسيكية):

وتهدف إلى إحداث الأثر الكبير والمميز في السلوك الإنساني بطريقة تضمن الرضا للموظفين، ويدفعهم ذلك التالي إلى تحقيق الأهداف الخاصة بالمؤسسة من خلال مجموعة من الأمور تتضمن الظروف المادية للعمل (عباسي، 2022، صفحة 134). و تشمل هذه البرامج على :

1. برامج تحسين بيئة و ظروف العمل:

وهي تشمل على مجموعة من العناصر متمثلة في الإضاءة ودرجة الحرارة المناسبة، وتصميم الجيد وترتيب ونظافة مكان العمل، حيث تجعل هذه التحسينات العمل في المكتب أكثر راحة وأمان وهذا يدل على الاحترام الأساسي للموظفين والمنظمة، وكذا العمل على تقليل الضوضاء التي يمكن أن تكون مصدر للانزعاج و الإلهاء مما تؤثر على إنتاجية العامل و الرضا الوظيفي بشكل عام مع مرور الوقت (Subrahmanyam & Pattu, 2013, p. 4).

2. برامج الصيانة البشرية:

وهنا تركز المؤسسة على تطوير قدرات الموظفين من خلال تبني سياسة تدريب ناجعة مع إعادة النظر في الأجور والرواتب، وذلك من أجل تمكين الموظفين من أداء مهامهم ببساطة ورفع مستوى الانتماء لديهم (شينون، 2022، صفحة 79).

3. برامج الرفاهية الاجتماعية:

تشكل الحوافز المعنوية الأساس الذي تستند إليه برامج الرفاهية الاجتماعية، إذ أن اعتماد نظام الحوافز المادية فقط لا يدفع العاملين إلى تحسين رضاهم وأدائهم في العمل، لذا فإن نظام الحوافز المعنوية ذات الطابع الاجتماعي كالإجازات والعطل يمكن من أن تحسن من جودة حياة العمل وتدفع العاملين نحو أداء أفضل (لبسيس، 2020، صفحة 122).

4. برامج الرعاية الصحية:

باعتبار أن إدارة المنظمة مسؤولة عن صحة العاملين لديها، فقد تلعب الرعاية الصحية دورا بالغ الأهمية في تحسين نوعية حياة العاملين، لا بل أن التشريعات القانونية في الكثير من الدول تفرض على المنظمات أن تتقيد بالتزامات صحية يتم من خلالها تقديم خدمات طبية تستهدف الاهتمام بالنواحي الصحية والمعنوية والنفسية للعاملين (لبسيس، 2020، صفحة 122).

5. برامج الأمن والسلامة المهنية:

تستأثر الجوانب المتعلقة بصحة وسلامة وحقوق العاملين باهتمامات الحكومات في مختلف بلدان العالم، فقبل أن تصبح هذه الأمور من مسؤوليات أرباب العمل، لم يكن بوسع العامل الحصول على تعويضات عن الأضرار والحوادث التي يتعرض لها أثناء تأديته لأعماله في المنظمة. فظروف العمل غير الآمنة والخطيرة تسبب مشاكل لكل من أصحاب العمل والموظفين، حيث يمكن أن تكون هناك فائدة قليلة لصاحب العمل على المدى القصير ولكن في المدى المتوسط والطويل فإنه يؤثر سلبا على الإنتاجية، حيث يجب أن يتم الاستثمار الكافي لضمان السلامة المهنية (بوخدوني، 2022، صفحة 70).

6. برامج العلاقات الإنسانية:

تستهدف إرساء أسس علاقات صحيحة ما بين الإدارة وفيما بين مجموعات العمل والعاملين أنفسهم، فتعد نشاط هادف يسعى إلى تحفيز العاملين على العمل بإنتاجية عالية و بصيغة عمل جماعي، أي يتضمن برنامج العلاقات الإنسانية إشاعة حالة التعاون وروح الفريق بين أعضاء المنظمة فيما يخلق شعور الانتماء لديهم و يحفزهم باتجاه اعتبار أهدافهم الشخصية وأهداف المنظمة واحدة، كما تخل مثل هذه البرامج الثقة المتبادلة بين الفرد العامل وزميله أو إدارة منظمته الصناعية بحيث يصبح كما في المنظمات اليابانية فعندما يسأل عن ملكة الوحدة الصناعة قول أنها لي (تمرايط، 2019، صفحة 54).

ثانيا: البرامج الحديثة:

يقصد بها تلك البرامج و النشاطات التي تمارسها المنظمات بما يتلاءم مع طبيعة التغيرات في أعمالها، وخصائص الأفراد العاملين فيها، وخصائص البيئة التي تعمل في إطارها، الأمر الذي ألزم هذه المنظمات بإعادة النظر ببرامج تحسين جودة الحياة الوظيفية التقليدية، وأصبحت هذه البرامج يتم تأطيرها بهدف إستراتيجي يوجه لإنماء الشعور بالمصير المشترك للفرد العامل والمنظمة على حد سواء (بوخدوني، 2022، صفحة 71). ولتحقيق هذا التطلع اتجهت المنظمات نحو استخدام البرامج التالية:

1. برامج إعادة تصميم الوظيفي:

تم تحفيز الاهتمام الحديث بجودة الحياة الوظيفية من خلال الجهود المبذولة لتغيير نطاق وظائف الأفراد في محاولة لتحفيزهم من خلال إعادة التصميم الوظيفي لخصائص العمل أو الوظيفة بما يتوافق مع قدرات ومهارات ورغبات الأفراد الوظيفية ومتطلبات أداء العمل، فنطاق الوظيفة له بعدين "الاتساع والعمق" فإتساع الوظيفة هو عدد المهام المختلفة التي يكون الفرد مسؤول عنها بشكل مباشر، وهي تتراوح من نطاق ضيق للغاية (بتنفيذ مهمة واحدة بشكل متكرر) إلى نطاق ضيق (مهام متعددة)، ففي بعض الأحيان يتم إعطاء الموظفين ذوي الوظائف الضيقة مجموعة متنوعة من الواجبات من أجل تقليل رتابتهم وتسمى هذه المهمة توسيع الوظيفة، ومن أجل أداء هذه الواجبات الإضافية يقضى الموظفين وقتا أقل في كل مهمة، كما أن هناك طريقة أخرى لتغيير إتساع الوظيفة وهي التناوب الوظيفي، والذي يتضمن التعيين الدوري للموظف إلى مجموعات مختلفة تماما من الأنشطة الوظيفية.

وعليه يعد التناوب الوظيفي طريقة فعالة لتطوير مهارات متعددة في الموظفين مما يفيد المنظمة في خلق قدر أكبر من الاهتمام الوظيفي والخيارات المهنية للموظف (Srivastava & Rooma, 2014, p. 55).

2. فرق العمل المدارة ذاتيا:

تسمى أيضا مجموعات العمل ذاتية الحكم أو مجموعات العمل المدججة، حيث تكون مجموعات العمل هذه مؤطرة من 10 إلى 20 مثلاً غير عاديين يقومون بتنسيق وتمارين المجموعة بشكل استثنائي ومراقبتها بمساعدة رائد المجموعة الذي هو واحد منهم، ويكون لكل مجموعة القدرة على تحديد الخيارات والتحكم في الممارسات و العمليات، حيث يكون الكل مسؤول سواء عن الانجاز خيبة الأمل، كما يتم تسوية معدلات الأجور على أساس الفرد و إنجازات المجموعة (Tyagi & Verma, 2016, p. 294). ففي مجموعات العمل المستقلة، يتم منح الموظفين حرية اتخاذ القرار، حيث تقوم هذه المجموعات بنفسها القيام بعملية التخطيط والتنسيق والتحكم في الأنشطة المتعلقة بالعمل، و تكون لديهم فرصا مختلفة مثل استقلالية في العمل والسلطة للوصول إلى المعلومات ذات الصلة بمهمتهم (Nanjundeswaraswamy & Sandhya, 2016, p. 25).

3. جداول العمل البديلة:

يقصد بها الممارسات الوظيفية الاختيارية، بما في ذلك العمل في المنزل، وساعات العمل القابلة للتكيف وساعات العمل المرتبة، أسابيع عمل منخفضة، أعمال صيانة منخفضة قد تعرض على الإقامة و الراحة من المتخصصين، والممارسات الوظيفية التي تقدم للفرد وقت للترفيه، قابلية تكيف ساعات العمل. كما تساعد الرعاية النهارية وساعات العمل المرنة وخيارات العمل من المنزل في حل مشكلات العديد من الموظفين مما يحسن قدرتهم على التركيز والإنتاج في العمل (Subrahmanyam & Pattu, 2013, pp. 3,4).

4. حلقات الجودة:

خلال العشرين سنة الماضية ، بذلت العديد من الجهود لزيادة الإحساس بفريق العمل في المنظمة، حيث تعد دوائر الجودة إحدى تقنيات فريق العمل الحديثة وهي مجموعة من العمال مكونة من 3 إلى 8 أفراد مع مشرف عليهم يجتمعون طوعاً للتعرف على المشاكل المرتبطة بالعمل أو الوظيفة والسعي لحلها(خالد و مبارك)، فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني، 2015، صفحة 127). وهي شائعة في اليابان و اكتسبت شعبية في الولايات المتحدة الأمريكية في أواخر السبعينيات وأوائل الثمانينيات، حيث امتد نطاق المؤسسات والمهن التي تقوم حالياً بتطبيق هذا الأسلوب إلى حد فاق تصورات المؤسسين وتصورات أي فرد آخر في الولايات المتحدة الأمريكية أو في اليابان، فالمؤسسات المالية، والجهات الحكومية، والأجهزة التعليمية، ومندوبو مبيعات الحاسب الآلي، وشركات التأمين، والقائمون بأعمال السكرتارية، وإداريو العقود، وكذلك القائمون بأعمال التمريض، والمبرمجون، والعاملون في مجال الإنتاج، يقومون جميعهم بالاستفادة من حلقات الجودة وذلك لكي يصبح عملهم وبيئته المحيطة به أكثر كفاءة و إنتاجية(مور، 1991، صفحة 32، 33).

5. برامج الإدارة بالمشاركة:

يسمح أسلوب الإدارة بالمشاركة لجميع العاملين بالمؤسسة في الاشتراك الفعلي من خلال العملية الإنتاجية، و يتجسد في أداء كل عامل لعمله، على أن تتوفر الرغبة الحقيقية للعاملين للحصول على حق المشاركة، وفي نفس الوقت عن استعدادهم لتحمل المسؤولية نتيجة لتلك المشاركة، وفي المقابل تتحمل الإدارة العليا أعباء التخطيط، والبرامج المقررة(سعدي، 2017، صفحة 57).

المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول سلوك المواطنة التنظيمية

أصبح نجاح المنظمات من عدمه يعتمد بشكل كبير على مدى قدرة هذه الأخيرة -أي المنظمات- على إعداد قوة عمل مخفزة وبدافعية إيجابية وذلك من خلال توفير بيئة عمل جيدة تخلق لدى العمال نوعا من الرضا والتوازن، فإن وصول هذه المنظمات إلى قمة التطور والتقدم في مختلف المجالات أصبح مرتبطا بمدى فهما لسلوكيات العاملين فيها وتطويره ليكون أحد مداخل تحسين الأداء المنظمي وتحقيق الأهداف المصيرية للعامل أو المنظمة أو حتى للمجتمع ككل.

ستتطرق من خلال هذا المطلب تسليط الضوء على مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية بغرض تعظيم الاستفادة منه في مجال الممارسات الإدارية المعاصرة والتي تعنى بالنهوض بالأداء العام للفرد والمنظمة على حد سواء وذلك خلال التطرق للنشأة ومفهومه، أهميته، أنواعه، أثاره التنظيمية، ومعوقاته.

الفرع الأول: نشأة سلوك المواطنة التنظيمية

لقد تطور الاهتمام الذي يركز على الأداء المرتبط بالوظيفة وطبيعة الدور الذي يؤديه الموظفون من الإطار التقليدي للعمل إلى إطار أوسع يشارك فيه الموظفون بروح التطوع في أنشطة إضافية تدعم أداء المنظمة ككل وكانت النشأة عبر المراحل التالية (مهلاي، 2019، صفحة 35):

أ/ **المرحلة الأولى:** أواخر الثلاثينات وقد ظهر الاهتمام بهذه الأشكال الجديدة في الدراسات الإدارية أواخر الثلاثينات من القرن الماضي، وتعد المواطنة التنظيمية من أبرز المفاهيم الحديثة في مجال السلوك التنظيمي والتي ظهرت أول مرة مع أعمال العالم (Barnard 1938) الذي يعتبر من أول الباحثين الذين أبدوا الاهتمام بالسلوكيات في العمل التنظيمي من خلال مفهوم (الرغبة في التعاون) والذي يدعم العمل التنظيمي حين يرتبط بمسمى آخر هو (التنظيم غير الرسمي) وهو ما جاء خلاف ما كان سائدا في تلك الحقبة، حيث كانت المفاهيم السائدة في المنظمات تشكل ما نشير إليه اليوم باسم (نظرية الإدارة الكلاسيكية) وقد أكد العالم Barnard أن المنظمات ليست مكونة من أشخاص كما يتصور البعض بل من أفعال وتأثيرات هؤلاء الأشخاص.

ب/ **المرحلة الثانية:** بداية الستينيات جاء Katz في الستينيات (1964) ليؤكد أن السلوك التعاوني والمساعد الذي يذهب إلى ما وراء الدور الرسمي مهم لأداء وظائف التنظيم وقد مهدت هذه الآراء لمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وهو سلوك مهم لكل المنظمات ورأى العالم Organ الذي يعتبر الأب الراعي لهذا المفهوم الإداري وقد كان للدراسة التي قام بها نهاية السبعينيات القرن الماضي مفعول الشرارة التي أشعلت اهتمام الباحثين بالسلوكيات التطوعية، حيث قام هذا العالم بنشر وثيقة أراد من خلالها تفسير العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية التي فشل الكثير من الباحثين في إثباتها وقد أوضح أن سبب عدم إثبات هذه العلاقة يرجع إلى تعريف الأداء الوظيفي بشكل ضيف باعتبارهم مرادف لمصطلح الإنتاجية وفي دراسة قام بها كل من Organ & Bateman توصلا إلى أنه لا توجد علاقة قوية بين الرضا الوظيفي والإنتاجية ولكن توجد علاقة قوية وموجبة ومعنوية بين الرضا الوظيفي والسلوكيات الطوعية والتي أشار إليها "كاتر" لأول مرة في الستينيات من القرن الماضي، وأطلق على هذه السلوكيات (سلوكيات المواطنة التنظيمية) نظرا لأن هذه السلوكيات أقل اعتمادا على قدرات الفرد والتكنولوجيا المستخدمة في العمل. وتعد هذه المرحلة الأولى لظهور مصطلح سلوك المواطنة التنظيمية، ومنذ ذلك العام توالى الدراسات المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية من الناحية النظرية والتطبيقية وفي عام 1983 طرح bateman مصطلح سلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك من خلال نوعين من السلوك :

- المساهمات الإيجابية في أنشطة المنظمة
- أعقال الضرر للزملاء وأفراد المنظمة

الفرع الثاني: مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية

يعد سلوك المواطنة التنظيمية من أهم القضايا والمواضيع التي شغلت المفكرين في الآونة الأخيرة لأنها حركت العلاقات الإنسانية والجوانب غير الرسمية للعنصرية البشري داخل المنظمات وساهمة بدورها في محاربة الفساد الإداري، وعملت على تحسين مستقبل الفرد والمنظمات وتطورها.

أولاً: تعريف سلوك المواطنة التنظيمية

لم يلق مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية اتفاقاً بين الباحثين والمهتمين عن اسمه أو تعريفه ف فيما يتعلق باسمه فقد أطلق عليه تسميات ومصطلحات مختلفة منذ ظهوره منها (خليقة و طليبة، 2019، صفحة 12):

الأداء السياقي؛

سلوك الدور الإضافي؛

سلوك الموالاة أو الدعم أو التأييد الاجتماعي؛

سلوك التلقائية المؤسسية؛

إلا أن مصطلح سلوك المواطنة التنظيمية أكثر شيوعاً واستخداماً في الدراسات، وهو ما تم استخدامه في هذه الدراسة، وقبل التطرق إلى مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية نتطرق أولاً إلى تعريف السلوك و المواطنة بشكل عام.

● حيث السلوك هو كل نشاط يصدر عن الإنسان سواء أفعال يمكن ملاحظتها وقياسها كالنشاطات الفسيولوجية

أو الحركية أو نشاطات تنتج عن نحو غير ملحوظ، كالتفكير والتذكر وغيرها (بملاي، 2019، صفحة 38)

● المواطنة هي تعبير عن السلوكيات التطوعية التي يمارسها المواطن مستنداً بذلك إلى حبه وتعلقه وإخلاصه لوطنه، تتحقق

بشعوره بالانتماء والولاء له، تقوم على مبدأ عام هو التضحية بالمصلحة الخاصة أمام مصلحة الوطن، وتتضمن

الالتزامات الأخلاقية والاجتماعية تجاهه أما ممارستها فتتطلب توفير حد أدنى من الحقوق (ونوغي، 2021، صفحة 82).

أما سلوك المواطنة التنظيمية فعرفه (Organ 1988) على أنه ذلك "السلوك التقديري (الاجتهادية) للفرد، لا يتم التعرف على

هذا السلوك بشكل مباشر أو صريح من قبل نظام المكافآت الرسمية وهو في المجمل يعزز الأداء الفعال للمنظمة" (دبي، 2022،

صفحة 63).

وعرفه Anderson & Williams (1996) على أنه "السلوك الذي يقوم به الأفراد لجعل المنظمة جيدة" (الهنداوي،

2012، صفحة 254).

يعرف بأنه تلك السلوكيات التي تؤدي اختياريًا بالإضافة إلى الدور الرسمي المحدد للفرد، وتساعد على تحقيق الفعالية التنظيمية، أي

أنها سلوكيات بناءة إضافية، وقد يكافأ عليها الفرد وفقاً لنظم المكافآت، كما أنها سلوكيات إيجابية (دودين، 2012، صفحة

185).

كما يعرف أيضاً: "بأنه سلوك طوعي اختياري إيجابي يقوم به الموظف في المنظمة بمحض إرادته، ودون تكليف رسمي غير موجود

في الوصف الوظيفي لشاغل الوظيفة والذي يهدف إلى تجسيد روح التعاون والتكافل داخل المنظمة وزيادة فعاليتها وتحقيق أهدافها

واستمرارها" (العاني، 2018، صفحة 6، 7).

ويعرف البعض سلوك المواطنة التنظيمية بأنه سلوك يتخطى المتطلبات القانونية الرسمية ولا يعد ضمن نظام الحوافز ويكون موجهاً

نحو الفرد والجماعة والمنظمة، ويعزز بشكل أو بآخر من الأداء والفعالية التنظيمية بالمؤسسات المعاصرة، ويمكنها من التكيف والبقاء

لمدة طويلة" (المجيد و صدر الدين كريم، 2018، صفحة 314).

و من التعريفات السابقة يمكن القول أن سلوك المواطنة هو "سلوك تطوعي اختياري يقوم به الموظف غير إلزامي و متوقع يساعد في تحقيق التميز للفرد والمنظمة."

ثانيا: خصائص سلوك المواطنة التنظيمية

يمكن تحديد أهم خصائص سلوك المواطنة التنظيمية فيما يلي (طالب، 2021، صفحة 17):

1. لا ينتظر الفرد مكافأة مقابل الأدوار الإضافية التي يقوم بها؛
2. سلوك لا يلتزم به الفرد من الناحية التنظيمية والفنية؛
3. سلوك تطوعي ينبع من الأدوار الإضافية التي يقوم بها.

خلاصة القول هي أن سلوك المواطنة التنظيمية يعتبر سلوكا فرديا تطوعيا نابع من الإدارة الحرة، للفرد ولا يدخل ضمن الواجبات والمهام الرسمية للوظيفة التي يشغلها.

ثالثا: أهمية سلوك المواطنة التنظيمية

لسلوك المواطنة التنظيمية أهمية كبيرة لكونه يؤثر بشكل إيجابي على عدة جوانب داخل المنظمة ويساهم أيضا بشكل كبير في فعالية ونجاح المنظمة واستمرارها وقدرتها على المنافسة، لدى صنف الباحثين الآثار الإيجابية لسلوك المواطنة التنظيمية على كل من الفرد والمجموعة والمنظمة وهي كالتالي (حسني و نوح، 2013، الصفحات 28، 29).

+ بالنسبة للفرد:

- توفير القدرة على الإبداع والابتكار من خلال تنمية وتعزيز الأفكار والمقترحات المقدمة؛
- يعزز الدافع للإنجاز والشعور بالمسؤولية تجاه المنظمة؛
- يقلل من معدلات التسرب الوظيفي.

+ بالنسبة للمجموعة:

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

+ بالنسبة للمنظمة:

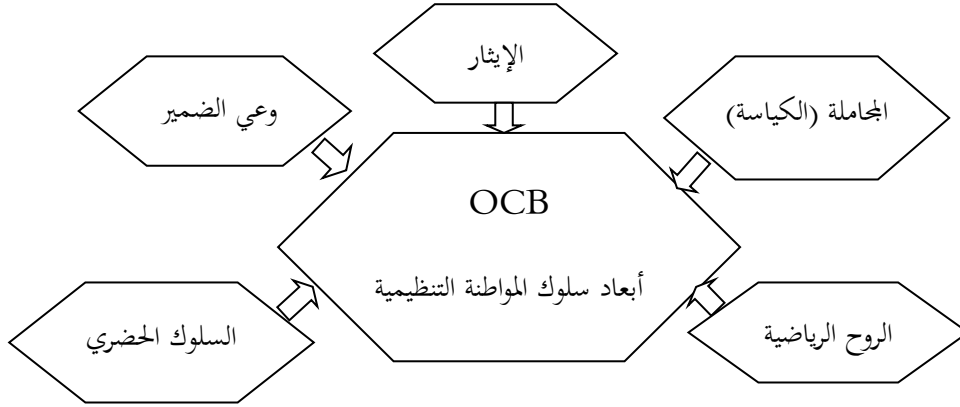
- تخفيض الصراعات السلبية و تحقيق الرضا الوظيفي ما بين الأفراد؛
- تحقيق الاستقرار التنظيمي؛
- زيادة مستويات الكفاءة والفعالية التنظيمية وتعزيز الثقة المتبادلة؛
- يحسن هذا السلوك من قدرة الزملاء العمل والمديرين على أداء وظائفهم بشكل أفضل من خلال إعطائهم الوقت الكافي للتخطيط والجدولة وحل المشاكل.

الفرع الثالث: أبعاد و محددات سلوك المواطنة التنظيمية

أولا: أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

إن تصنيف (organ, 1988) من التصنيفات القديمة لسلوك المواطنة التنظيمية والذي قسم سلوك المواطنة التنظيمية إلى خمسة أبعاد وهي كالتالي (طالب، 2021، صفحة 18):

الشكل (1-3) : أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية



المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على دراسات السابقة

1-1 الإيثار:

وهو عبارة عن سلوك اختياري يقوم به الفرد طواعية لمساعدة زملائه في العمل في حل مشكلاتهم المتعلقة بالعمل، ومساعدة وتوجيه العاملين الجدد وشرح لهم كيف يتم تأدية مهام معينة، ومساعدة الموظفين المتغيين عن العمل لانجاز مهامهم المتراكمة (شلابي و شيخاوي، واقع سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الجماعات الاقليمية بولاية المسيلة، 2020، صفحة 20).

2-1 المجاملة (الكياسة):

هي محاولة الشخص منع وقوع المشاكل والخلافات المتعلقة بالعمل واتخاذ التدابير الوقائية لتجنبها، وعدم استغلاله لحقوق الآخرين وتجنب إثارة المشاكل معهم، بالإضافة إلى إعطاء المعلومات للذين يمكن أن يستفيدون منها وتقديم النصح لهم، كما تشمل إدراكه للأثر الذي قد يترك سلوكه في الآخرين وبالتالي عدم اعتدائه على الآخرين واحترامهم (كثيوة و يحيوي، 2022، صفحة 16).

3-1 الروح الرياضية:

وهي رغبة العامل في التسامح، وقدرته على تحمل المشكلات والمهام الصعبة واستعداده لتقبل بعض الاحباطات والمضايقات التنظيمية دون شكوى أو تدمير (صادق، 2020، صفحة 157).

4-1 السلوك الحضري:

وهي المشاركة البناءة المسؤولة في إدارة المنظمة، والاهتمام بمصيرها من خلال الحرص على حضور الاجتماعات المهمة غير الرسمية، المحافظة على التعبير وإبداء الرأي، قراءة مذكرات المنظمة وإعلانها وتأييد العمل في صورة تحافظ وتنمي سمعة المنظمة (قبوب و شلابي، 2020، صفحة 126).

5-1 وعي الضمير (الطاعة العامة):

تتضمن اندماج الفرد وقبوله القواعد والتعليمات والإجراءات التنظيمية بما يحقق التقيد الدقيق بها حتى في ظل غياب الرقابة (دره، 2008، صفحة 154).

ثانيا: محددات سلوك المواطنة التنظيمية

قد عمل الكثير من الباحثين والمفكرين في مجال الفكر الإداري والسلوك التنظيمي على دراسة سلوك المواطنة التنظيمية، بغيت إيجاد تفسير علمي لهذا السلوك الإداري التطوعي الذي يرتبط بشكل مباشر أو غير مباشر مع مجموعة من المحددات الشخصية والوظيفية

والتنظيمية، ويمكن تلخيص بعض المحددات لسلوك المواطنة التنظيمية فيما يلي (شلاي، دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية) (مذكرة ماجستير)، 2016، الصفحات 74، 75، 76):

1-2 الرضا الوظيفي :

يعد هذا المفهوم من أهم المفاهيم الإدارية التي تم بحثها مع مجموعة من المتغيرات التنظيمية، ويقصد به إجمالاً الحالة الإيجابية الناتجة عن تغيير الفرد لعمله سواء ما يتغير من المزايا التي يحصل عليها أو نمط الإشراف والقيادة أو زملاء العمل... الخ وأسفرت معظم الدراسات التي بحثت العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية على أن هناك علاقة معنوية إيجابية توضح الرضا الوظيفي من المحددات الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية:

2-2 العدالة التنظيمية :

ويقصد بالعدالة التنظيمية هو مدى إحساس وشعور الموظف بالعدالة التنظيمية، وكشفت العديد من الدراسات على وجود علاقة طردية بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية وهذا ناتج عن إحساس الموظف بالمساواة والإنصاف والذي يشعرون بالمسؤولية تجاه منظمتهم وبالتالي الانخراط في عدة أعمال تطوعية.

3-2 القيادة الإدارية :

تعد القيادة أحد العوامل المؤثرة في البيئة التنظيمية مبنية على دعائم ثقافية تسمح بتجسيد سلوكيات إدارية تطوعية في مختلف المستويات التنظيمية، ومما لا شك فيه أن سلوك المواطنة التنظيمية للقيادة الإداريين ينعكس على ممارسات الرؤوسين الذين يستلهمون الإرشاد والتوجيه من رؤسائهم.

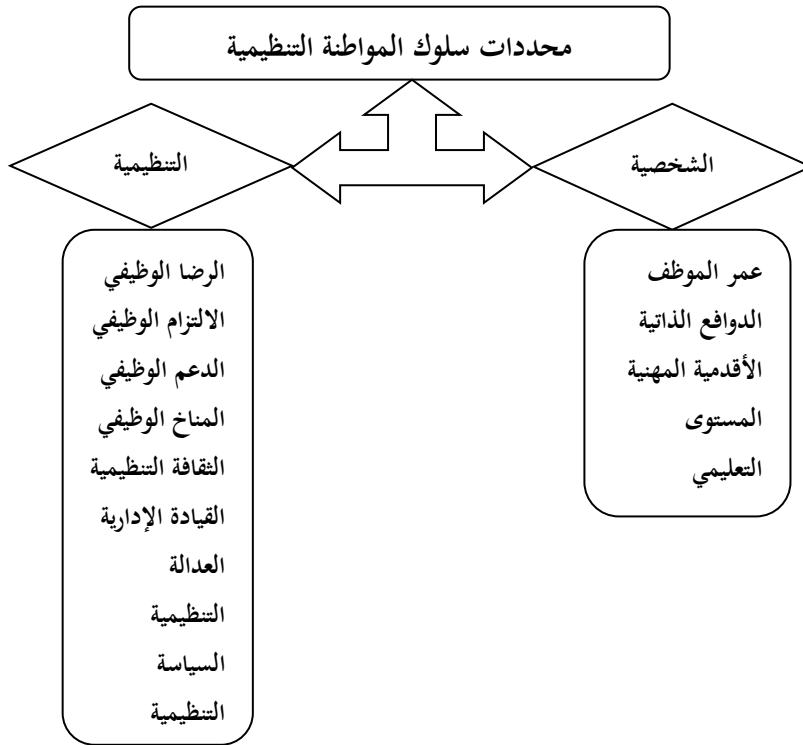
4-2 عمر الموظف:

حيث يعتبر عمر العامل ذو تأثير واضح على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثير بعض المتغيرات الوسيطة فقد اتضح أن العمال صغار السن تقريباً يظهرون هذا النوع من السلوك لأسباب تختلف عن تلك التي تجعل العمال كبار السن يمارسون مثل هذه الأدوار الإضافية، فعمر العامل يحدد نظرتهم للعمل وبالتالي نجد أن كبار السن من العمال يتمتعون بحاجات أقل للإنجاز وتحقيق الذات من صغارهم نسبياً وبالتالي العوامل التي تؤدي إلى ظهور سلوك المواطنة التنظيمية عند العمال تختلف باختلاف أعمارهم.

5-2 الدوافع الذاتية:

ويقصد بما حاجات الفرد الداخلية لإنجاز وتحقيق الذات، والتي تعمل على تحريك القوى الكامنة والعمليات النفسية المحدد لسلوك الإنساني عموماً، فهي القوى الداخلية المحركة للفرد للقيام بعمل معين دون توقع الحصول على حوافز مادية خارجية بحيث تقوم عملية الحفز هنا على أساس العمل نفسه، وترتبط الدوافع الذاتية بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال قيام الموظف في النهاية بالانخراط في الأعمال التطوعية في عمله خارج الدور الموصف له رسمياً في منظمته، ويمكن القول أن الموظف الذي يمتلك دوافع ذاتية عالية يكون ميال أكثر من الغير إلى الممارسات التطوعية وذلك لأنها تسهم في إشباع حاجاته الداخلية المتمثلة في الإنجاز وتحقيق الذات.

الشكل رقم (1-4): يمثل محددات سلوك المواطنة التنظيمية



المصدر: (شلاي، دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية (مذكرة ماجستير)، 2016، صفحة 77)

الفرع الرابع: الآثار التنظيمية لسلوك المواطنة التنظيمية

أكدت العديد من البحوث والدراسات أن لسلوك المواطنة التنظيمية أثر على الأفراد العاملين بالمنظمة من جهة وعلى المنظمة من جهة أخرى والتي تتمثل في الآتي:

4-1 الآثار التنظيمية لسلوك المواطنة التنظيمية على مستوى الفرد:

يؤدي إلى تطور أداء الفرد، حيث أن الوجود المستمر لمثل تلك السلوكيات عند الموظف يترك عبر الوقت انطبعا جيدا لدى رؤساء وزملاء العمل حول ذلك الموظف، كما أن ذلك الانطباع يلعب دورا هاما في الحوافز التي يمكن أن يحققها الموظف كالراتب والترقية ومن جهة أخرى يمكن أن يؤثر أيضا على عملية تقييم أداء الموظف من قبل رؤسائه في العمل من خلال عدة آليات، فسلوكيات المواطنة التنظيمية سلوكيات تطوعية .

4-2 الآثار التنظيمية لسلوك المواطنة التنظيمية على مستوى المنظمة:

يساهم في تحسين الكفاءة والفعالية التنظيمي، من خلال حسن استخدام الموارد والإبداع وعملية التكيف السريع للعاملين من التطورات الخارجية، وكن جهة أخرى من أجل خفض تكاليف الخدمات ومصاريف التشغيل لتوفير أسس البقاء في البيئة المعقدة والصعبة التي تعيشها منظمات اليوم وما تحتاجه من تقديم السلع والخدمات بأقل التكاليف لمواجهة المنافسة الشديدة وقلة الموارد فإنها تحتاج إلى استقطاب الموارد البشرية القادرة على إعطاء أكثر مم يتطلبه الدور تقود المنظمة إلى التميز والإبداع.

4-3 يؤثر سلوك المواطنة التنظيمية على إنتاجية الزملاء:

إذ ينعكس أثر المساندة والمعاونة التي يقدمها الزملاء لبعضهم البعض في الارتقاء بمستوى الأداء المهني من خلال تبادل الخبرة والمهارات الفنية مما ينعكس إيجابا على المنظمة وحيوية روح التعاون.

4-4 يؤثر سلوك المواطنة التنظيمية على كمية العمل المنجز:

حيث توصلت العديد من البحوث والدراسات إلى وجود علاقة بينهما، وفسروا هذه العلاقة بعدة أسباب منها: أن سلوك المواطنة التنظيمية يقلل الحاجة إلى تخصيص الموارد للنشاطات السياسية ويوجهها نحو الأهداف الإنتاجية.

4-5 يؤثر سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى إنتاجية الإدارات المختلفة:

حيث تمارس حرية الإبداع والابتكار وإفساح المجال للعاملين لتقديم المقترحات التي من شأنها تدعم التطوير المناسب في إجراءات العمل، ويساعد ذلك النهج الإداري في توجيه العاملين نحو المنافسة والمبادرة المرتكزة حول العامل نفسه بدل من أن نضيع الجهود في الصراعات ومشاكل شخصية تستهلك جهود العاملين ويكثر سلبا على أداء الإدارات المختلفة (حمادوش و حماز، 2021، صفحة 59).

الفرع الخامس: معوقات سلوك المواطنة التنظيمية وسبل علاجها

أولاً: معوقات سلوك المواطنة التنظيمية:

إن عدم مساهمة الموظفين في المؤسسة بسلوكيات الدور الإضافي تعود إلى مجموعة من المعوقات منها (مناصرية و بن ختو، 2015، صفحة 225):

1. عدم إشراك الموظفين في المؤسسة في القرارات المهمة، فضلا عن عدم تقوية توجهاتهم الإيجابية نحو المؤسسة؛
2. عجز ثقافة المؤسسة وقيمها في التخفيف من ضغوط العمل، فالضغط الشديد يؤثر على كفاءة الموظفين وعلى سلوكياتهم الإضافية الإيجابية؛
3. عدم إتاحة الفرصة للموظفين للتعبير عن آرائهم وعدم رضاهم تجاه وظائفهم، مما يقف عائقا أمام الموظفين للقيام بسلوكيات غير محسوبة؛
4. افتقار العديد من المؤسسات لتحقيق العدالة التنظيمية التي إن وجدت فإنها تشكل حافزا قويا لسلوكيات المواطنة التنظيمية؛
5. فقدان العامل الثقة من جانب الموظفين والرؤساء الذي يؤدي إلى اللامبالاة وعدم الرضا والدافعية للعمل؛
6. العوامل الاجتماعية والاقتصادية وهيكل الأجور والمرتبات، والعوامل الإدارية التي تتعلق بعدم الاستقرار الإداري والوظيفي.

ثانياً: سبل علاج سلوك المواطنة التنظيمية

كما جاء في دراسة Karam فإن التغلب على هذه المعوقات السابقة الذكر يستدعي اهتمام المنظمات بما يلي (سماتي، 2020، صفحة 14):

1. تقوية مهارات التفكير والاتصال الشخصي لدى الموظفين لتعزيز قدراتهم للقيام بمزيد من السلوكيات الاجتهادية الإضافية؛
2. السعي إلى تنمية علاقات مفتوحة مع العاملين مع عدم التركيز على العلاقات الرسمية؛
3. سعي القيادات الإدارية للحصول على أحدث المعلومات المتعلقة بتحسين نشاطات الموظفين مثل: معرفة معلومات عن ظروف العمل السيئة وساعات العمل الطويلة؛
4. التركيز على حاجات الموظفين وتشجيعهم على إبداء آرائهم وتوجيهاتهم، حيث أن مشاركة العاملين تدفعهم ابذل المزيد من الجهد لتحقيق فاعلية الأداء والتميز للمنظمة.

الفرع السادس: العلاقة النظرية بين سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية

من خلال الدراسات السابقة والبحوث التي أجريت وجد أن هناك قلة وقصر في تناول هذا الموضوع، الذي أدى إلى عدم وضوح العلاقة بين المتغيرات خاصة الدراسات العربية، وسنحاول في ما يلي توضيحها من خلال بعض الأبحاث التي استنتجناها والمتعلقة بالعلاقة بينهما، حيث تؤثر جودة الحياة الوظيفية ايجابيا على سلوك المواطنة التنظيمية، وذلك من خلال الدراسات التي أجريت حول جودة الحياة الوظيفية تبينا كونها البيئة التي تتوفر فيها العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها بشكل جيد وتحسينها والاهتمام بها مما ينعكس ذلك ايجابيا على الموظف فيشعر بالرضا والأمان الوظيفي، فيندفع للقيام بسلوكيات تطوعية اختيارية تنبع عن رغبة ذاتية للقيام بمهام خارج الإطار الرسمي. كما أن اعتقاد الفرد وشعوره باهتمام المنظمة برفايته وتقديرها لأفكاره تجعله سعيدا بانتماؤه للمنظمة فيعبر عن ذلك من خلال ممارسته لسلوكيات التي تؤدي إلى زيادة كفاءة وفعالية المنظمة، وتعزيز أدائها وتحقيق أهدافها.

خلاصة المبحث الأول:

خلاصة تطرقنا في المبحث الأول إلى التعريف بمتغيرات الدراسة والمتمثلان في جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية، حيث في البداية تعرفنا على المتغير المستقل وهو جودة الحياة الوظيفية من خلال تعريفه وذكر برامج وأبعاده التي جاءت لتحسين بيئة عمل المنظمة، وخلق انسجام بين الحياة الوظيفية والشخصية وجذب عمالة مميزين وذو كفاءة عالية وتطرقنا كذلك إلى المتغير التابع المسمى بسلوك المواطنة التنظيمية، والذي بدوره شهد اهتمام من قبل الباحثين والمفكرين على مر العصور، لاعتباره سلوك فردي اختياري إيجابي يمارسه الفرد رغبة منه دون حافز والذي بدوره يساهم في زيادة فاعلية المنظمة وزيادة التفاعل الإيجابي بين أعضاء التنظيم.

وبناء على ما تم تناوله في هذا المبحث قمنا بتعزيز بحثنا بمعلومات مختلفة من عدة مراجع كالمذكرات والمجلات، التي تصب في منحى التخصص و سميت بالدراسة السابقة، منها العربية والأجنبية التي تناولت كلا المتغيرين أو أحدهما، والتي سنذكرها لاحقاً في المبحث الثاني.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

بعد أن تطرقنا إلى الأساسيات النظرية لمتغيرات هذه الدراسة، سنتناول في هذا المبحث أهم الدراسات العربية والأجنبية التي كانت جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية أحد متغيراتها إلى جانب الدراسات التي ربطت بين هذين المتغيرين وهي مرتبة من الأحدث إلى الأقدم.

المطلب الأول: الدراسات التي تناولت العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و سلوك المواطنة التنظيمية

تناولنا في هذا المطلب الدراسات السابقة باللغة العربية المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية.

الفرع الأول: الدراسات العربية:

أولاً: دراسة حدة سلطاني، 2022، أطروحة دكتوراه، بعنوان: دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة -دراسة حالة مؤسسة عمر بن عمر قالمة.

تهدف الدراسة إلى إزالة الغموض عن مفهوم جودة الحياة الوظيفية والتعرف على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمؤسسة عمر بن عمر بولاية قالمة، ومن أجل ذلك استعمل الباحث المنهج الوصفي التحليلي، بالاعتماد على أداة الملاحظة والمقابلة، واستخدم الاستبيان كأداة رئيسية وجهت لمجتمع الدراسة المكون من (1200) عامل، باختلاف تصنيفهم الوظيفي (رؤساء أقسام، محاسبين، إطارات بالمخبر، مكلفين بالدراسات وغيرهم)، وبعينة عشوائية حجمها يقدر بـ291 عامل، وتم تحليل البيانات إحصائياً باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS, V26)، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: يوجد أثر إيجابي بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية، حيث أن جودة الحياة الوظيفية تفسر أكثر من 90% من التباين في تبني العمال لسلوك المواطنة التنظيمية والباقي يعزى لعوامل أخرى، كما يعتبر الاستقرار والأمان الوظيفي البعد الأكثر تأثيراً على الظاهرة (سلطاني، 2022).

ثانياً: دراسة كنيوة فاطمة الزهراء، يحيواوي فاطيمة الزهراء، 2022، مذكرة ماستر، بعنوان: أثر جودة حياة العمل في

تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة حالة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة جيجل.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر جودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بالنسبة للجانب النظري، ومنهج دراسة حالة بالنسبة للجانب التطبيقي، وكانت عينة الدراسة مكونة من 50 أستاذ مسحوبة من مجتمع يمثل مجموع الأساتذة الدائمين بالمؤسسة محل الدراسة و المقدر عددهم بـ152 أستاذ، وتمثلت أداة الدراسة في الاستبانة، حيث تم تحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير يمارسون سلوكيات المواطنة التنظيمية بدرجة عالية بينما الكلية توفر مستوى متوسط لجودة حياة العمل حسب أفراد العينة، أما فيما يخص الأثر فقد توصلت الدراسة إلى أنو يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية (كنيوة و يحيواوي، 2022).

ثالثاً: دراسة عروك منيرة، (2021)، مذكرة ماستر، بعنوان: أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة

ميدانية بمؤسسة روائح الورود-الوادي-.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مؤسسة روائح الورود ولاية الوادي، حيث تم استخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات من 143 عينة مستحابة من العاملين بالمؤسسة، ومن أهم النتائج

التي تم توصل إليها: أن جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية سائدان وسط الموظفين بالمؤسسة، وأن هناك علاقة طردية بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية(عروك، 2021).

رابعا: دراسة مفيدة بهلالي، 2019، مذكرة ماستر، بعنوان: أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة حالة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر - بسكرة. هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة على سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر - بسكرة، حيث استخدمت الطالبة طريقة العينة العشوائية البسيطة والتي بلغ حجمها (75) أستاذ، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم توزيع 53 استبيان، واستعملت الدراسة برنامج (SPSS) لمعالجة وتحليل البيانات، حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج هي وجود أثر للأبعاد التالية: (الالتزام التنظيمي، الاستقرار والأمان الوظيفي، التوازن بين الحياة الشخصية والعملية، العلاقات الاجتماعية) على سلوك المواطنة التنظيمية لكلية، بينما لا يوجد أثر للبعدين التاليين (ظروف العمل المادية، المشاركة في اتخاذ القرار) على سلوك المواطنة التنظيمية لكلية، وخلصت الدراسة إلى العديد من الاقتراحات ذات الصلة بالموضوع(بهلالي، 2019).

خامسا: دراسة أدهم محمد رشدي الفقي (2018)، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، بعنوان: أثر جودة الحياة الوظيفية على السلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية على البنوك الحكومية ب مصر.

هدفت الدراسة للتعرف على جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية في البنوك الحكومية المصرية، قام الباحث بصياغة فرض عام للدراسة يتفرع من ستة فروض أساسية، ويتفرع من كل فرض من الستة فروض الأساسيين ثلاثة فروض فرعية تغطي جوانب هذه الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: وجود علاقة ارتفاع موجبة بنسبة جيدة فنجد أن المتغيرات المستقلة جودة الحياة الوظيفية والمتمثلة في أهم العناصر تأثيرا (جماعة العمل، ظروف بيئة العمل، خصائص الوظيفة، المشاركة في اتخاذ القرارات) ذات تأثير معنوي على سلوك المواطنة التنظيمية(الفقي، 2018).

المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية

تناولنا في هذا المطلب الدراسات السابقة باللغة العربية المتعلقة بالمتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية العربية ثم الأجنبية.

الفرع الأول: الدراسات العربية

أولا: حاقفة الازهاري، (2023)، أطروحة دكتوراه، بعنوان: العدالة التنظيمية كآلية لترسيخ سلوك المواطنة التنظيمية. تهدف هذه الدراسة إلى اختبار مدى صحة النموذج المقترح للعدالة التنظيمية كآلية لتحسين وترسيخ سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي المؤسسات الإستشفائية لطب العيون في إطار الصداقة الكوبية-الجزائرية، تم الاعتماد على استمارة الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة عشوائية تكونت من (492) موظفا بالمؤسسات الاستشفائية لطب العيون، ومن اجل معالجة وتحليل البيانات تم الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية الاجتماعية (SPSS)، واستخدام منهجية النمذجة بالمعادلة الهيكلية بطريقة المربعات الصغرى (SEM) عن طريق برنامج (SMART-PLS)، حيث تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية سائدان بدرجة عالية وسط الموظفين بالمؤسسات محل الدراسة، وتوصلت نتائج المعادلة الهيكلية أن هناك علاقة معنوية طردية ذات تأثير كبير بين العدالة التنظيمية بأبعادها وسلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها لدى موظفي المؤسسات محل الدراسة(حاقفة، 2023).

ثانيا: دراسة أحمد دفي، (2022)، أطروحة دكتوراه، بعنوان: القيادة التحولية و تأثيراتها في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثيرات القيادة التحويلية في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الأفراد العاملين بالشركة المتوسطة للزجاج المصقول (G.M.F) لولاية البليدة، تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات لعينة مكونة من 324 مفردة من مجتمع قدره 835 مفردة، وللمعالجة الإحصائية تم الاعتماد على أسلوب النمذجة بالمعادلات البنائية باستخدام برنامج Smart-pls (إصدار 3) وبرنامج SPSS (إصدار 23)، حيث خلصت الدراسة بعد التحقق من صلاحية وجودة النموذج المقترح إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة أثر إيجابية ودالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ لكل من القيادة التحويلية في سلوكيات المواطنة التنظيمية (دني، 2022).

ثالثا: دراسة ونوغي فتيحة، (2021)، أطروحة دكتوراه، بعنوان: أثر التمكين الإداري على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر التمكين الإداري على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بمؤسسة الإسمنت بسور الغزلان البويرة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة لعينة عددها 250 مفرد، ولغرض تحليل البيانات تم الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية طردية وأثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد التمكين الإداري بصفة مستقلة على سلوك المواطنة التنظيمية (ونوغي، 2021).

رابعا: دراسة صادق عزالدين، (2020)، أطروحة دكتوراه، بعنوان: القيم الشخصية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية. هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع العلاقة بين القيم الشخصية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين والعمال (منفذين ومشرفين ومسؤولين) لمؤسسة ميناء عنابة، اعتمد الباحث على المعالجة المنهجية الوصفية للدراسة، واستخدام كل من الملاحظة، المقابلة، الاستبيان كأداة للدراسة، ولمعالجة البيانات و تحليلها تم الاعتماد على الأسلوبين الإحصائيين: (المتوسط الحسابي ومعامل الارتباط بيرسون)، حيث أثبتت النتائج النهائية للدراسة: وجود علاقة طردية بين القيم الشخصية (القيم الدينية، القيم الاجتماعية، القيم الاقتصادية) وسلوك المواطنة التنظيمية (صادق، 2020).

خامسا: دراسة بن كيحول محمد، (2020)، أطروحة دكتوراه، بعنوان: أبعاد الثقافة التنظيمية وعلاقتها بتنمية سلوك المواطنة التنظيمية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد الثقافة التنظيمية في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لموظفي مقر بلدية عين الملح ولاية المسيلة، اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم العديد من المقاييس لوصف خصائص مجتمع الدراسة أهمها: (حساب التكرارات والنسب المئوية، مقاييس النزعة المركزية، معامل ألفا كرومباخ، معادلة "سبيرمان براون" لمعرفة ثبات التجزئة النصفية، معامل الانحدار الخطي البسيط، ومعامل الانحدار الخطي المتعدد التدريجي، اختبار "t test"، اختبار التباين الأحادي "ANOVA")، حيث تلخصت نتائج الدراسة في ما يلي: وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد الثقافة التنظيمية مجتمعة (قيم الانتماء، قيم التعاون، قيم الاحترام، قيم العدالة) على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مقر بلدية عين الملح لولاية المسيلة (كيحول، 2020).

الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية

أولا: دراسة، Afnan Al Asda, Abdul Hadid Hussein (2021)، مجلة الغاري للعلوم الاقتصادية

والإدارية، بعنوان:

the response ible command and role in promoting the behavior of organizational Citizenship. Al-Ghary journal of Economic and Management sciences.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى ممارسة المنظمات الخدمة للقيادة المسؤولة وتأثيرها على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في مديرية بلدية المثني، حيث اعتمد الباحث على المنهج التحليلي وأداة الاستبيان، وشملت الدراسة على 250 عامل، وكانت أهم النتائج المتوصل إليها هي: أن النتائج التحليلية للبحث إلى تأثير القيادة المسؤولة معنوي إيجابي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية حيث تم قبول جميع الفرضيات البحث إذ بلغ معامل التحديد $R(0.557)$ (Asda & Hussein, 2021).

دراسة، Arif Partonoprasetyo & eng Ahmed (2017)، مجلة عالمية للإدارة، بعنوان:

job satisfaction, organization commitment and organization citizenship Behavior in Banks.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الوسيط الالتزام التنظيمي في العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي أحد البنوك المملوكة للدولة في باندونج اندونيسيا، حيث اعتمد الباحثون في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام الاستبيان كأداة للدراسة لعينة مكونة من 320 فردا، ومن أهم النتائج المتوصل إليها هي: وجود تأثير مباشر وغير مباشر في العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، مساهمة الالتزام التنظيمي بالفعل كوسيط في تأثير الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية (prasetyo & eeng, 2017).

ثانيا: دراسة، Rsaxena & saxena (2015)، المجلة الدولية لبحوث الإدارة والأعمال، بعنوان:

the effect of job involvement and organizational commitment on organization citizenship Behavior

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين المشاركة الوظيفية والالتزام الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية. على موظفي قطاعي الخدمات والتصنيع، حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وشملت عينة الدراسة 150 موظف، واستخدام الاستبيان كأداة للدراسة، ومن أهم النتائج المتوصل إليها هي: وجود تأثير كبير للمتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة أي أن هناك تأثير كبير لمشاركة الوظيفية والالتزام التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية. (saxena & saxena, 2015)

ثالثا: دراسة UsmaAli and Shaistawaqar (2013)، المجلة الباكستانية للبحوث النفسية، بعنوان:

Teachers organization citizenship Behavior working under Different leadership styles

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وأساليب القيادة المختلفة لدى معلمي ومديري المدارس الباكستانية، حيث اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم الاستبيان كأداة للدراسة وشملت 129 فردا، ومن أهم النتائج المتوصل إليها: أن سلوك المواطنة التنظيمية له علاقة كبيرة مع أنماط القيادة حيث كانت العلاقة قوية بين القيادة التحويلية وسلوك المواطنة التنظيمية، تليها القيادة التبادلية والقيادة الحرة التي أظهر المعلمون تحتها أقل ممارسة لسلوك المواطنة التنظيمية. (Uzma & Shaista, 2013)

المطلب الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية

ستتطرق في هذا المطلب إلى الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية العربية ثم الأجنبية.

الفرع الأول: الدراسات العربية

أولاً: دراسة العايدي مريم، (2022)، أطروحة دكتوراه، بعنوان: الدور الوسيط لجودة الحياة الوظيفية في العلاقة بين رأس المال الفكري والتميز التنظيمي -دراسة حالة عينة من الموظفين الإداريين بجامعة أدرار.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الوسيط لجودة الحياة الوظيفية بين رأس المال الفكري والتميز التنظيمي لدى موظفي الإداريين جامعة أدرار، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ولتوضيح ذلك تم إسقاط هذه الدراسة على قطاع التعليم العالي بأخذ عينة عشوائية تتكون من 260 مفردة، لاختبار فرضية الدراسة تم تصميم استبانة لذلك، وتم استخدام برنامجي SPSS و PLS3 Smart من اجل استخراج النتائج واختبار العلاقات بين متغيرات الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج كان أهمها: أدت جودة الحياة الوظيفية دورًا وسيطًا للعلاقة بين رأس المال الفكري والتميز التنظيمي بالنسبة للإداريين بجامعة أدرار، كما تضمنت جملة من التوصيات، أبرزها ضرورة اهتمام قادة جامعة أدرار برأس مالها الفكري من خلال تحسين جودة حياة الوظيفية مما يساهم في تحقيق تميز تنظيمي على مستواها (العايدي، 2022).

ثانياً: دراسة جعفر نورة، (2021)، مذكرة ماستر، بعنوان: أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العمومي -دراسة حالة جامعة المسيلة.

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العمومي لدى أساتذة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، استخدم الباحث المنهج الوصفي في الجانب النظري والمنهج التجريبي في الجانب التطبيقي، و تمت المعالجة باستخدام استبيان بتوزيع 60 استبانة، وبالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS كانت نتائج الدراسة كما يلي: يوجد أثر لجودة الحياة الوظيفية على مستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر موظف بجامعة محمد بوضياف، ومن دوافع تحسين جودة الحياة الوظيفية إعداد قوة عمل أرضية ومندفة ذات قدرة على الإبداع والابتكار (جعفر، 2021).

ثالثاً: دراسة لبسيس عماد، (2020)، أطروحة دكتوراه، بعنوان: أثر الممارسات الحديثة لإدارة الموارد البشرية على جودة حياة العمل وعلاقتها بالفعالية التنظيمية في المؤسسات الجزائرية-دراسة ميدانية بمؤسساتي سونلغاز وسوناطراك-الجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الممارسات الحديثة لإدارة الموارد البشرية على جودة حياة العمل وعلاقتها بالفعالية التنظيمية للمؤسسات الجزائرية من خلال مؤسسات سوناطراك وسونلغاز الجزائر، حيث اعتمد الباحث في هذه الدراسة على عينة بلغت 188 فرداً من مجتمع البحث ممثلين في (موظفي إدارة الموارد البشرية ورؤساء المكاتب و الفروع ورؤساء الحقول لشركتي سوناطراك وسونلغاز- الجزائر موزعة على مناطق تقرت، ورقلة، حاسي مسعود والبيزي)، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم اعتماد الاستبيان من قبل الباحث، مستخدماً عدد من الأساليب الإحصائية، (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، AVOVA في اختبارات.. الخ)، وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود أثر ذو دلالة معنوية لتطبيق الممارسات الحديثة لإدارة الموارد البشرية (الاتصالات، الاختيار والتعيين والترقية، تصميم الوظائف، التدريب) على جودة حياة العمل بالمؤسسات الجزائرية لصالح (الاتصالات، المسار الوظيفي والصحة والسلامة) مع ضعف أثر (التدريب، تقييم الأداء، الحوافز) (لبسيس، 2020).

رابعاً: دراسة نورة تمرابط، (2019)، مذكرة ماستر، بعنوان: جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي -دراسة ميدانية مؤسسة دار الثقافة نوار بويكر لولاية أم البواقي.

تهدف هذه الدراسة إلى كشف العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في مؤسسة دار الثقافة نوار بوبكر لولاية أم البواقي، ولقد تم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة، كما تم تصميم الاستبيان بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، تم توزيعه بالاعتماد على أسلوب المسح الشامل على 57 موظفاً، حيث اعتمد الباحث على معامل الارتباط بيرسون لدراسة اتجاه العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، ومن أهم النتائج التي توصل إليها هي: أظهرت الدراسة مستوى استجابة متوسط بخصوص درجة تواجد جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة، بالإضافة إلى درجة التزام الموظفين تجاه المؤسسة يعكس أيضاً مستوى استجابة متوسط، وبالتالي فالنتيجة العامة تظهر أنه كلما كان هناك تطبيق جيد لبرامج جودة الحياة الوظيفية من قبل المؤسسة زادت رغبة الموظفين في البقاء بمناصبهم حتى لو توفرت لديهم فرص أفضل للعمل في مؤسسات أخرى (تمرابط، 2019).

خامساً: بركبية ثورية، (2017)، مذكرة ماستر، بعنوان: إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية-دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بورقلة.

تهدف الدراسة إلى التعرف على مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بورقلة، اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، بلغت عينة الدراسة 94 أستاذ من أصل 137 أستاذ بالكلية، حيث تم استخدام الاستبيان لاختبار الفرضيات ولمعالجتها استخدم برنامج (SPSS V.20)، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: توجد فروق في متوسط درجات إدراك الأساتذة لمستوى جودة حياة العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة ورقلة (بركبية، 2017).

الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية

أولاً: دراسة Adnan Fadhil & Eslavath (2019)، المجلة الدولية للإدارة، بعنوان:

QUALITY OF WORK LIFE OF EDUCATORS IN LEBANESE FRENCH UNIVERSITY

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة جودة الحياة العملية للمعلمين في الجامعة اللبنانية الفرنسية أربيل إقليم كردستان العراق، تساعد هذه الدراسة المعلمين على معرفة مستوى الإدراك تجاه جودة حياة العمل وتعزيزه من قبل المسؤولين التربويين، يشمل مجتمع الدراسة عينة من 50 مستجيباً، تم تحليل البيانات التي تم جمعها بعد ترميزها باستخدام الحزمة الإحصائية لأبحاث العلوم الاجتماعية (SPSS) وتم تطبيق نصوص إحصائية مختلفة بناءً على الفرضيات والمتغيرات المطابقة، وكانت النتائج دالة على وجود مستوى عالي لجودة الحياة العملية لمعلمي الجامعة اللبنانية الفرنسية وفقاً للتعليم التقليدية وارتباط كبير بين جودة الحياة العملية بشكل عام ونوعية الحياة في بيئة التدريس (Eslavath & Adnan, 2019).

ثانياً: دراسة M. Bhavani* & M. Jegadee shwaran (2014)، مجلة الإدارة، بعنوان:

Job Satisfaction and Quality of Work Life – A Case Study of Women Teachers in Higher Education

تهدف هذه الدراسة إلى فهم العلاقة بين الرضا الوظيفي ونوعية الحياة العملية بين المعلمين العاملين في المؤسسات التعليمية العالي جامعة أندر، وجمع البيانات تم اختيار 289 معلمة باستخدام تقنية عشوائية طبقية، حيث أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و جودة الحياة العملية للمعلمات (Bhavani & Jegadeeshwaran, 2014).

ثالثا: دراسة **Razak, A, Norfadzillah & Hassan, Narehan (2014)**، مجلة العلوم الاجتماعية والسلوكية، بعنوان:

The Effect of Quality of Work Life (QWL) Programs on Quality of Life (QOL) Among Employees at Multinational companies in Malaysia

تهدف هذه الدراسة لمعرفة العلاقة بين برامج جودة الحياة العملية ونوعية الحياة بين الموظفين في الشركات متعددة الجنسيات في بنت أولوساراواك ماليزيا، تم اختيار المستجوبين عشوائيا وجمع البيانات باستخدام الاستبيان حيث بلغ عدد العينة 179 موظفا، حيث وجدت النتائج التالية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين برامج جودة الحياة العملية QWL ونوعية الحياة QOL وكان البعد الأكثر تأثيراً على هذه الأخيرة هو بيئة العمل تليها جوانب الوظيفة، و وجود علاقة ارتباط إيجابية وهامة مع جودة الحياة العملية QWL ونوعية الحياة (Razak & Hassan, 2014).

رابعا: دراسة **Ming-Yi Hsu & George Kernohan (2006)**، مجلة التمريض المتقدم، بعنوان:

Dimensions of hospital nurses' quality of working life

هدفت هذه الدراسة إلى وصف جودة الحياة العملية لممرضات المستشفيات في تايوان، حيث أجريت دراسة وصفية مع عينة بلغ عددها 56 ممرضة (يشغلون منصب أدنى من مساعد مدير التمريض) تم جمع البيانات في عام 2000 باستخدام أداة الاستبيان، وكانت النتائج أن هناك حاجة إلى مزيد من البحث مع مجموعات أخرى من الممرضات في مجموعة متنوعة من الإعدادات من اجل فحص نقاط القوة والضعف في بيئة العمل الشاملة للرعاية الصحية وتطوير الاستراتيجيات المناسبة لجودة حياة العمل للممرضات (Kemohan & Ming-yi, 2006).

المطلب الرابع: أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية

من خلال استعراضنا لبعض الدراسات السابقة التي تناولت متغيري الدراسة جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية سواء باللغة العربية أو الأجنبية، أتضح أن هذه الدراسة تتفق مع الدراسات المذكورة أعلاه في عدة جوانب أهمها أن أغلب الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي بغرض وصفها وتحليلها، وكذا اعتماد عدد من الأبعاد المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية، وكذلك استخدمت نفس الأداة المستخدمة في الدراسة الحالية وهي الاستبيان لجمع المعلومات كما تم الاعتماد على نفس البرنامج الإحصائي لتفريغ البيانات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. بينما تختلف دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة من حيث حجم العينة ونوع القطاع، إذ أجريت دراستنا في القطاع العام من سنة 2023 أما الدراسات السابقة فقد تنوعت بين القطاع العام والخاص في سنوات سابقة، وبالتالي فقد استفدنا من هذه الدراسات في الوصول ومعرفة بعض المصادر والمراجع التي تناولت البحث والتعرف على العديد من الكتب والمجلات والرسائل العلمية التي تساعد البحث العلمي لطالب، وتحديد وبناء الاستبيان واختيار منهج الدراسة المتبع، ووضع بعض جوانب الإطار النظري.

جدول رقم (1-1): المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

الدراسات السابقة والدراسة الحالية	التشابه والاختلاف من حيث
اختلقت معظم الدراسات مع الدراسة الحالية في الهدف المدروس وهو أنها هدفت إلى إبراز تأثير جودة الحياة الوظيفية على تبني سلوك المواطنة التنظيمية، أما الدراسات السابقة هدفت إلى معرفة	هدف الدراسة

جودة الحياة الوظيفية حيث اشتملت معظم الدراسات على المتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية.	
تشابهت معظم الدراسات في أنها تناولت المتغيرين معا وهما المتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية والمتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية.	المتغيرات
طبقت معظم الدراسات السابقة تقريبا في القطاع العام والخاص، أما الدراسة الحالية كانت في مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة.	المجتمع وعينة الدراسة
شملت كل الدراسات السابقة وكذا دراستنا الحالية على المنهج الوصفي التحليلي لتوضيح الجوانب النظرية، واستخدام أداة الاستبيان لجمع المعلومات و البرنامج SPSS.	المنهج المستخدم وأدوات الدراسة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة والدراسة الحالية

خلاصة الفصل

تناولنا في هذا الفصل الإطار النظري لمتغيرات الدراسة الحالية والمتمثلة في جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية اللذان يعتبران من المفاهيم الإدارية الحديثة والجديرة بالدراسة، بحيث أنهما متغيران لا يتعارضان بل يتشاركان في الالتزام ذاته والمتمثل في التركيز بالدرجة الأولى على الجانب الإنساني للعامل، حيث تحاول جودة الحياة الوظيفية من خلال جملة من المدخل توفير بيئة عمل آمنة وصحية للعاملين فيها لتكون بذلك قد طورت سقفا سليما ومتينا تماما وفي ذهنها هدف محدد ألا وهو خلق ذلك الدافع النفسي لدى العمال لجعل منظماتهم ناجحة وترجمته إلى سلوك المواطنة التنظيمية. وبناء على ما تم تناوله في هذا الفصل فإن تطبيق جودة الحياة الوظيفية يترتب عنه خلق لسلوكيات المواطنة التنظيمية، وقصد ربط مفاهيم الدراسة الحالية بالواقع، سنحاول في الفصل الثاني إلى إجراء دراسة ميدانية لمحاولة الإجابة عن التساؤلات المطروحة في مقدمة الدراسة بالتطبيق على مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
حول أثر جودة الحياة الوظيفية
على سلوك المواطنة التنظيمية
بمديرية التجارة وترقية الصادرات
لولاية ورقلة

تمهيد:

بعد دراستنا النظرية في الفصل الأول المتعلقة بموضوع جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية وأهم أبعاد المتغيرين التي تناولتها الدراسة، سنحاول في هذا الفصل التطبيقي معرفة مستوى جودة الحياة الوظيفية بمديرية التجارة وترقية الصادرات بولاية ورقلة وقياس مدى تأثيرها على تبني سلوك المواطنة التنظيمية، من أجل ذلك قمنا بتقسيم الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

المبحث الثاني: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة.

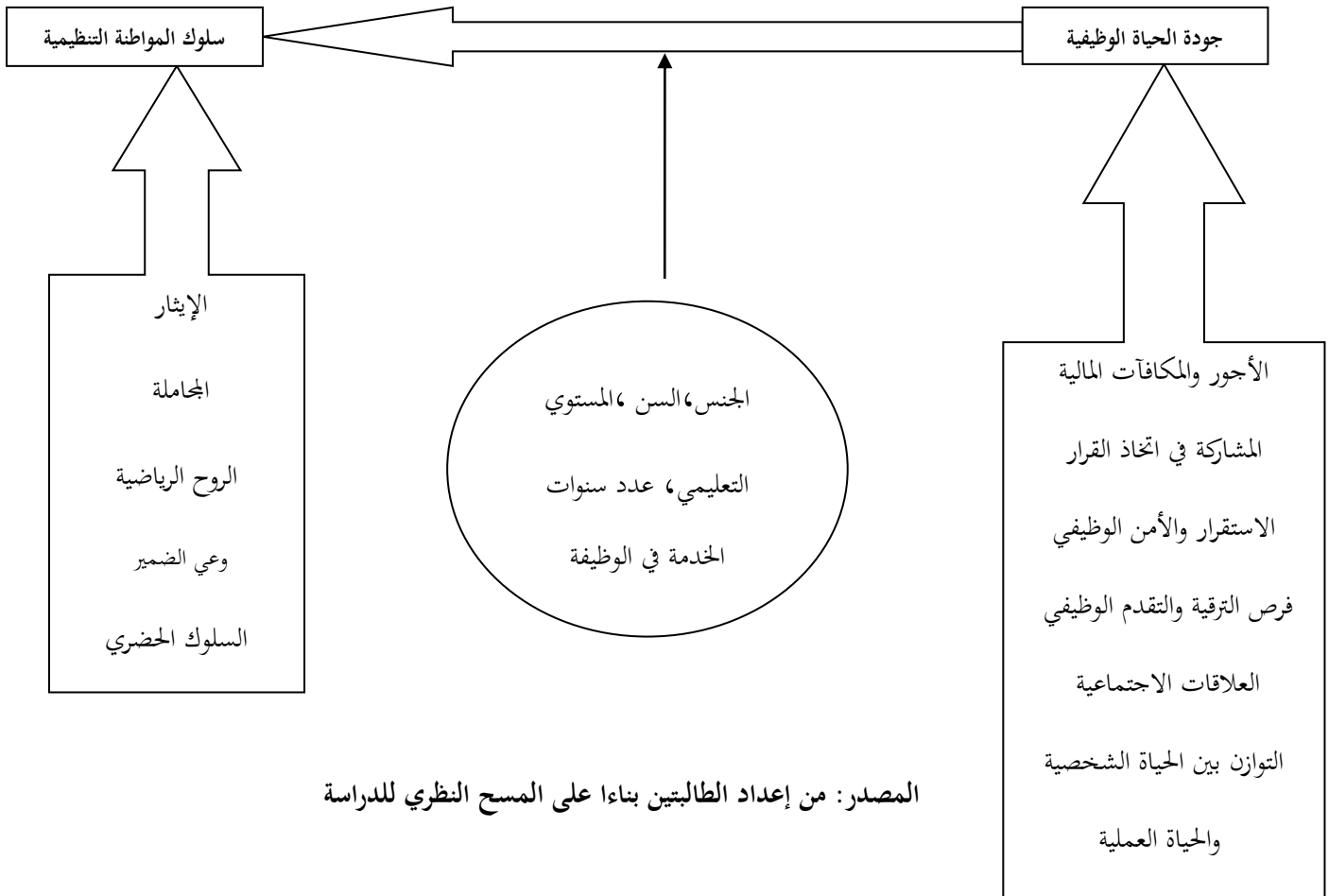
المبحث الأول: الأدوات المستخدمة ومنهجية الدراسة

ستتطرق في هذا المبحث بإسقاط الجانب النظري على الواقع والاستفادة من الدراسات السابقة وذلك بالقيام بدراسة ميدانية لموظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة سعياً منا لإظهار الجوانب المتعلقة بموضوع دراستنا المتمثلة في أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية بعد اعتمادنا على مجموعة من الأدوات والإجراءات المنهجية، للوصول إلى الأهداف المرجوة من الدراسة بعد اختيار عينة الدراسة وتحديد متغيراتها، وأخيراً عرض النتائج المتوصل إليها وتحليلها ومناقشتها قصد الخروج بمجموعة من التوصيات حسب وجهة نظرنا.

نموذج الدراسة:

وللإجابة عن إشكالية هذه الدراسة وتحقيق أهدافها تم إعداد وتطوير هذا النموذج استناداً إلى الدراسات السابقة التي تناولت ذات الموضوع المتمثل في أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية، والمتمثل في الشكل التالي الذي يوضح متغيرات الدراسة بأبعادهم (المتغير التابع والمتغير المستقل) والمتغيرات الشخصية:

الشكل رقم (1-2): متغير التابع والمتغير المستقل للدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على المسح النظري للدراسة

المطلب الأول: تعريف مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة

في هذا المطلب سوف نتطرق إلى تعريف موجز بمكان إجراء الدراسة وأهم مهامها ومجالاتها، وكذا هيكلها التنظيمي.

الفرع الأول: نشأة مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة

تأسست مديرية التجارة لولاية ورقلة بتاريخ 1967/10/01 تحت اسم المديرية الجهوية لمراقبة الأسعار والتحقيقات الاقتصادية وكان نشاطها يمتد من ولاية الوادي إلى ولاية تمنراست (ولاية الواحات سابقا) وأعيد تنظيم نشاطها ومهامها بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 09-11 المؤرخ في 20 يناير 2011.

الفرع الثاني: مهام مديرية التجارة لولاية ورقلة:

تتمثل مهام المديرية الولائية للتجارة بصفة عامة في تنفيذ السياسة الوطنية المقررة في ميادين التجارة الخارجية و المنافسة والجودة و حماية المستهلك و تنظيم النشاطات التجارية و المهن المقننة و الرقابة الاقتصادية و قمع الغش.

الفرع الثالث: مجالات نشاط المديرية الولائية للتجارة

تطلع المديرية الولائية للتجارة بصفة عامة بتنفيذ السياسة الوطنية المقررة في ميادين

● التجارة الخارجية

يتمثل نشاط المديرية في مجال التجارة الخارجية في متابعة تطبيق القوانين والتنظيمات المتعلقة بعمليات الاستيراد والتصدير وتطهير التجارة الخارجية وترقيتها .

● المنافسة والجودة

تطبيق البرنامج المسطر حسب الأهداف في مجال تطبيق قوانين الممارسات التجارية والمنافسة، والجودة و قمع الغش.

● حماية المستهلك

القيام بعمليات التحسيس والتوعية لترقية ثقافة الاستهلاك والتعريف بالمخاطر الناجمة عن استهلاك المواد غير الصالحة والتي لا تستجيب لشروط السلامة والصحة والأمن.

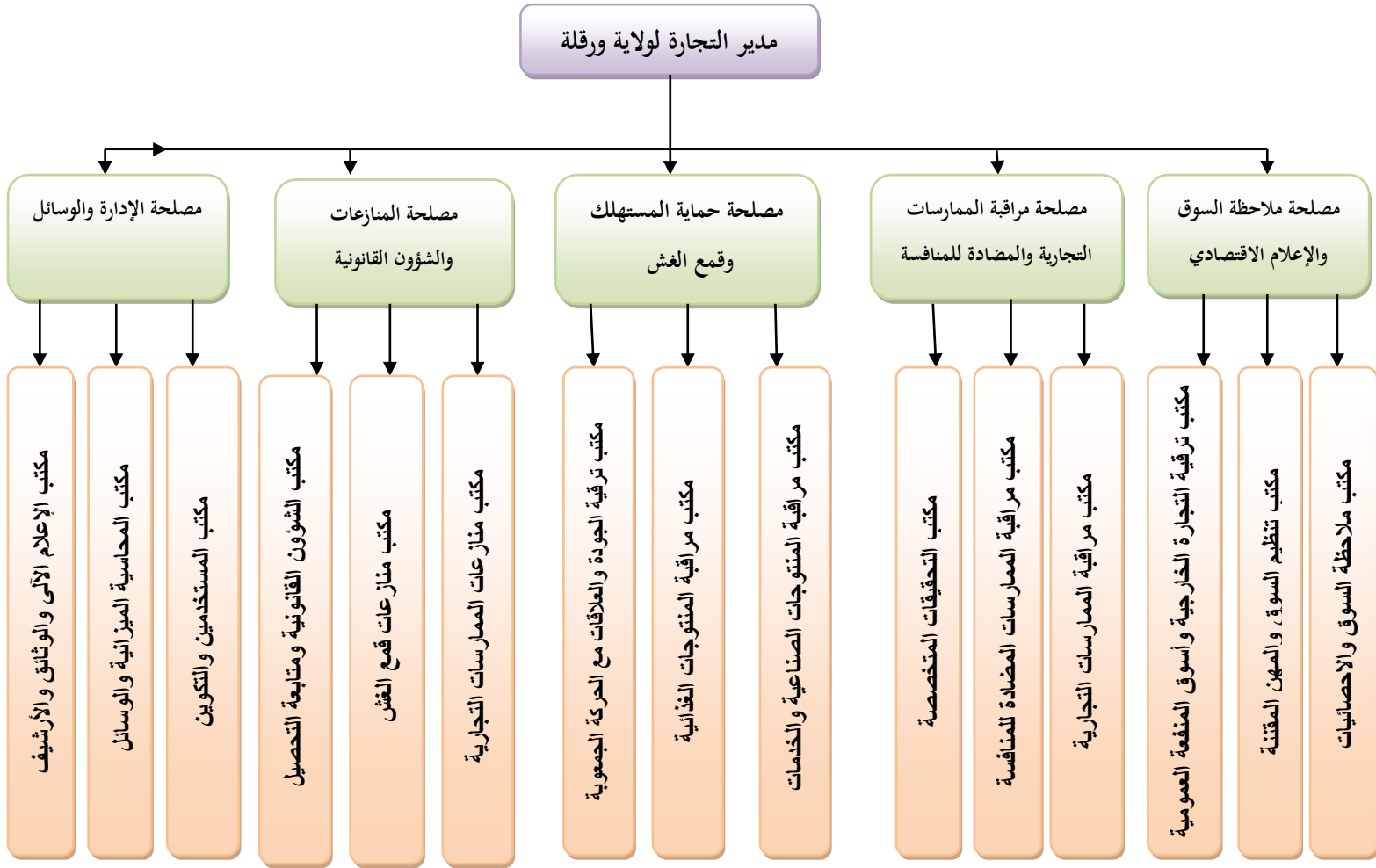
● تنظيم النشاطات التجارية و المهن المقننة

من النشاطات التجارية ما يخضع لنصوص تنظيمية خاصة نظرا لما تمتاز به من خصوصيات وممارسة هذه الأنشطة تقوم مصالح التجارة بمتابعة تنظيم هذه النشاطات بالتنسيق مع المصالح والإدارات المعنية.

الفرع الرابع: تنظيم وهيكل مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة

تتوزع مهام المديرية على 05 مصالح لكل مصلحة 03 مكاتب موضحة كما يلي في الشكل التالي:

الشكل (2-2): الهيكل التنظيمي لمديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على النموذج المتوفر على الموقع الرسمي لمديرية التجارة ترقية الصادرات لولاية ورقلة على

الرابط: <https://www.dcommerce-ouargla.Dz>

1. مصلحة ملاحظة السوق والإعلام الاقتصادي

- السهر على تطبيق النصوص التنظيمية والتشريعية المتعلقة بالمنافسة وتنظيم النشاطات التجارية والمهمن المقننة واقترح كل التدابير المناسبة؛
- السهر على احترام القوانين المتعلقة بالمنافسة لأجل ضمان منافسة نزيهة بين المتعاملين الاقتصاديين؛
- المساهمة في تطوير وترقية المنافسة على مستوى نشاط جميع القطاعات الإنتاج، التوزيع والخدمات؛
- المتابعة المستمرة للتموين وتطور الأسعار على مختلف المراحل (الإنتاج، التوزيع للمواد الواسعة الاستهلاك والإستراتيجية)؛
- وضع نظام معلوماتي حول وضعية السوق؛
- متابعة وتنظيم الأنشطة التجارية والفضاءات التجارية (أسواق البلديات) ..

2. مصلحة مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة

- الرقابة اليومية للأعوان الاقتصاديين في جميع الأنشطة لاسيما شفافية و نزاهة الممارسات التجارية؛

- متابعة المشاريع والمناقصات المتعلقة بالمديرية من الإعلان عن العرض إلى غاية المنح بالإضافة إلى متابعة إجراءات الدفع؛
- تأطير أسعار البيع للمنتجات واسعة الاستهلاك المقننة و المسقفة؛
- السهر و الوقوف على التموين الأمثل للسوق بالمواد الواسعة الاستهلاك؛
- محاربة المضاربة من خلال مراقبة مخازن تجار الجملة والتجزئة و كذا غرف التبريد.

3. مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش

- تكثيف عملية المراقبة من أجل القضاء على عرض المواد الغذائية خارج المحلات التجارية وكذلك المواد الغذائية المنتهية الصلاحية و الفاسدة؛
- مراقبة الوحدات الإنتاجية وأخذ عينات للتحليل كل ثلاثي (المطاحن، الملبنات، مؤسسات تصفية المياه)؛
- مراقبة المذايح و المسالخ ومتابعة مسار اللحوم الموضوعة للاستهلاك؛
- العمل على مراقبة المعقمات والمنتجات الشبه الصيدلانية؛
- وفي إطار تقليص الخطر الغذائي والتحكم في أمن المنتجات يتم تحضير برنامج لاقطاع العينات على مدار السنة يشمل المنتجات الغذائية والصناعية وذلك للتحقق من تركيبها مخبريا إذا ما دعت الحاجة لذلك.

4. مصلحة المنازعات والشؤون القانونية

- تنظيم تسيير الشؤون القانونية والمنازعات المرتبطة بنشاط المراقبة ومتابعة تطبيق قرارات العدالة والتكفل بها، عند الاقتضاء؛
- القيام بالتحقيقات ذات الطابع الاقتصادي، بالاتصال مع الهياكل المعنية.

5. مصلحة الإدارة والوسائل

- القيام، بالتنسيق مع الإدارة المركزية بعمليات التوظيف وفقا للقوانين والتنظيمات المعمول بها؛
- القيام بعملية التنقيط الدورية للموظفين؛
- التكفل وبصفة منتظمة بإعداد جداول الترقية الخاصة بالموظفين بتكفل من اللجنة المتساوية الأعضاء التي يتم انتخابها وتجديدها دوريا على مستوى المديرية؛
- متابعة المسار المهني للموظفين من توظيف، تنصيب، تثبيت، تكوين وترقية إلى غاية التقاعد أو حالات خاصة أخرى كالعطل المرضية، الاستيداع وغيرها؛
- التكفل بجانب إدارة الوسائل (سيارات، أجهزة، مكاتب ...) وكل الجوانب المادية للإدارة.
- بصفة عامة فإن مهام مصلحة الإدارة والوسائل تكمن في تتبع المسار المهني للموظفين بكل جوانبه وكذا إدارة كل الوسائل المادية والسهر على راحة العمال والموظفين على مستوى الإدارة.
- ✓ كما يلحق بالمديرية 03 مفتشيات إقليمية للتجارة على مستوى بعض الدوائر:
 - مفتشية حاسي مسعود؛
 - مفتشية سيدي حويلد؛
 - المفتشية الحدودية حاسي مسعود .
- ✓ كما تم إنشاء مفتشية لمراقبة الجودة وقمع الغش على مستوى الحدود الخاصة بمطار حاسي مسعود.

المطلب الثاني: منهجية وأدوات الدراسة

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

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة:

للتعرف عن مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية تم دراسة حالة مؤسسة مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة من خلال دراسة عينة من موظفي المؤسسة حيث تم توزيع الاستبيان بشكل ورقي 60 استمارة لاسترجع 55 استمارة وبعد الفرز تبين أنه 52 استمارة قابلة للمعالجة الإحصائية وهي كما يلي:

الجدول رقم (1-2): عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل الإحصائي

عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المسترجعة	عدد الاستمارات غير صالحة للتحليل الإحصائي	عدد الاستمارات الصالحة للتحليل الإحصائي
60	55	3	52

المصدر: من إعداد الطالبتين

الفرع الثاني: أدوات جمع البيانات "الاستبيان"

من أجل تيسير إجراءات الدراسة الميدانية والحصول على البيانات وجمعها وتحليلها لاستكمال الجانب الميداني للدراسة تم إعداد استبيان بشكل يساعد على جمع البيانات بما أنه يعتبر الأداة الملائمة والأكثر فعالية ودقة في مثل هذه الدراسات، وتصميمه حسب ما تم تناوله في الجانب النظري والدراسات السابقة ومدى وضوح الأسئلة وعباراته لتمكن أفراد العينة المستجوبين من الإجابة عنه بكل موضوعية، وخلصنا إلى بناء استبيان متكون من 46 عبارة مقسمة إلى ثلاثة محاور على النحو التالي:

المحور الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

وقد ضم أربع متغيرات:

- الجنس؛
- السن؛
- المستوى التعليمي؛
- عدد سنوات الخدمة في الوظيفة.

المحور الثاني: جودة الحياة الوظيفية

يتكون هذا المحور من 21 عبارة لقياس المتغير المستقل وهو مقسم إلى 6 أبعاد هي:

- الأجور والمكافآت المالية: العبارات من (1) إلى (4)؛

- المشاركة في اتخاذ القرار: العبارات من (5) إلى (8)؛
- الاستقرار والأمن الوظيفي: العبارات من (9) إلى (12)؛
- فرص الترقية والتقدم الوظيفي: العبارات من (13) إلى (15)؛
- العلاقات الاجتماعية: العبارات من (16) إلى (18)؛
- التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية: العبارات من (19) إلى (21).

المحور الثالث: سلوك المواطنة التنظيمية

وقد ضم (25) عبارة لقياس المتغير التابع وهي مقسمة على 5 أبعاد:

- الإيثار: العبارات من (1) إلى (5)؛
- المجاملة: العبارات من (6) إلى (10)؛
- الروح الرياضية: العبارات من (11) إلى (15)؛
- وعي الضمير: العبارات من (16) إلى (20)؛
- السلوك الحضاري: العبارات من (21) إلى (25).

بالإضافة إلى سؤالين مباشرين:

1. ما هي المقترحات التي ترون ضرورة وجدها لتحسين ظروف العمل (برامج،...) في المؤسسة؟

2. ما هي أهم التحسينات الواجب إدخالها على نمط التسيير الممارس من طرف القائد؟

وسيتعمد في هذه الدراسة على مقياس ليكرت الثلاثي Likert، حيث يقابل كل عبارة في الاستبيان ثلاث خيارات كما

يلي:

غير موافق؛

محايد؛

موافق.

الجدول رقم (2-2): مقياس ليكرت الثلاثي

الاتجاه العام للعينة	المتوسط الحسابي لمستويات الموافقة
غير موافق	[1 - 1.66]
محايد	[1.66 - 2.33]
موافق	[2.33 - 3]

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على الاعتماد على المرجع: (محمود، 2013، صفحة 22)

الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

من أجل تحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات التي تم تجميعها اعتمدنا على برنامج الإعلام الآلي المسمى بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). حيث استخدمنا إصدار الخامس والعشرون الذي ساعدنا على التعامل بسهولة مع مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لأهداف الدراسة، والتي يمكن أن نبرز أهمها من خلال الآتي:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ (α) (*Cronbach's Alpha*) يستخدم هذا المقياس لتقدير ثبات الدراسة؛
- معامل الارتباط لبيرسون (*Pearson Correlation Coefficient*): يستخدم لقياس قوة واتجاه العلاقات بين متغيرات الدراسة ولمعرفة مدى الاتساق الداخلي لمحاو الدراسة.

- التكرارات والنسب المئوية: الاعتماد عليها في محور البيانات العامة من أجل وصف خصائص عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي (*Mean*): تم استعماله لمعرفة متوسط إجابات المبحوثين حول عبارات ومحاور الاستبيان، ومن ثم معرفة ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الدراسية
- الانحراف المعياري (*Std. Deviation*): يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس،
- اختبار التوزيع الطبيعي: لمعرفة التوزيع الطبيعي للبيانات الإحصائية؛

المطلب الثالث: ثبات وصدق الاتساق الداخلي للاستبيان

لقد تم إجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته مستخدماً في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال أساتذة متخصصين في الموضوع واعتماد التحليل الإحصائي من خلال حساب كل من ثبات ألفا كرونباخ وصدق الاتساق الداخلي لعبارات محاور الدراسة ونختبر مدى ثباتها.

الفرع الأول: صدق أداة الدراسة

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

أولاً: الصدق الظاهري

ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذة المشرفة للتعرف على توجيهاتها وكذلك أساتذة متخصصين في إدارة الأعمال، وكذلك العاملة في مديرية التجارة ورقلة وقد تم اخذ النصائح والتصحيحات المقدمة بعين الاعتبار لذا قمنا بحذف وتعديل بعض المصطلحات، وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحاً وبساطة لتظهر في شكلها النهائي (انظر الملحق رقم 1).

ثانياً: الصدق البنائي

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

الفرع الثاني: ثبات ألفا كرونباخ للاستبيان

بعد الثبات من الاختبارات الضرورية بحيث يعطي نتائج متقاربة أو نفس النتائج إذا طبق أكثر من مرة في ظروف مماثلة يسمح للباحث بتعميم نتائج بحثه، وفيما يأتي سيتم اختبار الصدق والثبات لأداة هذه الدراسة، حيث يعتبر معامل ألفا كرونباخ من أكثر المعاملات استخداماً من طرف الباحثين في اختبار ثبات أداة الدراسة، ويشترط في معامل ألفا كرونباخ أن يكون أكبر من أو يساوي 0.6 الجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (2-3): معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

عبارات الاستبيان	معامل ألفا كرونباخ
46	0.874

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات V25SPSS

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ في جميع محاور الاستبيان وهي أكبر من الحد الأدنى 0.6 وأن القيمة إجمالية جميع عبارات الاستبيان بلغت 0.874 يدل على ثبات أداة الدراسة هذا يعني أن هناك صدق وثبات في المحاور وبالتالي يمكن القول أن الاستبيان يتمتع بالثبات.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية

الفرع الثالث: الاتساق الداخلي للاستبيان

بعد التأكد من الصدق الظاهري للاستبيان قمنا باختبار الاتساق الداخلي له، من أجل القيام بهذا الاختبار قمنا بحساب معامل الارتباط لبيرسون بين درجة ارتباط كل بعد من أبعاد المحاور والدرجة الكلية لجميع عبارات المحاور وذلك لكل من متغيري الدراسة والنتائج المحصل عليها مبينة في الجداول التالية:

أولاً: الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية

الجدول رقم (2-4): يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول

الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول		أبعاد المحور الأول
Sig	Pearson Correlation	
0.000	0.511**	البعد الأول: الأجور والمكافآت المالية
0.000	0.663**	البعد الثاني: المشاركة في اتخاذ القرار
0.000	0.619**	البعد الثالث: الاستقرار والأمن الوظيفي
0.000	0.783**	البعد الرابع: فرص الترقية والتقدم الوظيفي
0.000	0.642**	البعد الخامس: العلاقات الاجتماعية
0.001	0.430**	البعد السادس: التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية
**دال: أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها		

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال معاملات الارتباطات الثنائية المبينة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن لأبعاد المحور الأول جودة الحياة الوظيفية تمتاز بالاتساق الداخلي حيث أن علاقة الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد من المحور الأول دالة إحصائية، إذ أن قيمة Sig (مستوى المعنوية) للقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط لبيرسون المحسوبة في كل بعد هي أقل من مستوى دلالة 0.05، ومنه أبعاد المحور الأول جودة الحياة الوظيفية صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

ثانياً: الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول: سلوك المواطنة التنظيمية

الجدول رقم (2-5): يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الثاني

الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الثاني		أبعاد المحور الثاني
Sig	Pearson Correlation	
0.000	0.717**	البعد الأول: الإيتار
0.000	0.849**	البعد الثاني: الجمالة
0.000	0.689**	البعد الثالث: الروح الرياضية
0.000	0.826**	البعد الرابع: وعي الضمير
0.000	0.825**	البعد الخامس: السلوك الحضري
**دال: أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها		

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية

تشير معطيات الجدول أعلاه أن لأبعاد المحور الثاني سلوك المواطنة التنظيمية تمتاز بالاتساق الداخلي حيث أن علاقة الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد من المحور الثاني دالة إحصائية، إذ أن قيمة Sig (مستوى المعنوية) للقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون المحسوبة في كل بعد هي أقل من مستوى دلالة 0.05، ومنه أبعاد المحور الثاني سلوك المواطنة صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه. منه محاور الدراسة تمتاز بالاتساق الداخلي.

الفرع الرابع: التحقق من جودة بيانات الدراسة

تشرط معظم الاختبارات المعلمية أن يكون التوزيع طبيعيًا للبيانات وسنستعرض نتائج اختبار كولموجوروف-سمرنوف لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي. حيث كانت النتائج اختبار التوزيع كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (2-6): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

Kolmogorov-Smirnov ^a		محاور الدراسة
Sig	قيمة Z	
0.178	0.112	المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية
0.200*	0.209	المحور الثاني: سلوك المواطنة
0.200*	0.200	الاستبيان ككل

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات V25SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة Z المحسوبة قدرت بـ 0.200 نجد مستوى المعنوية للمحور الأول 0.178 وللمحور الثاني 0.200* أكبر من 0.05، وبالتالي فإن بيانات العينة المدروسة تتبع التوزيع الطبيعي. ومنه نستنتج أن بيانات جميع محاور الاستبيان تتوزع طبيعيًا، وبالتالي يمكن إجراء الاختبارات المعلمية عليها، للإجابة على الفرضيات الموضوعية.

المبحث الثاني: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

بعد معرفتنا لمجتمع العينة وكذا أداة الدراسة المستخدمة في التحليل، سوف نتطرق في هذا المبحث إلى عرض أهم خصائص عينة الدراسة من الجنس، السن، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخدمة في الوظيفة بالإضافة لاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة لنخلص في الأخير لأهم نتائج الدراسة من خلال اختبار الفرضيات.

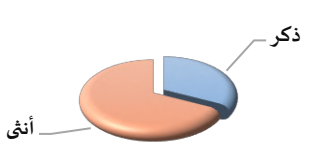
المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

في هذا المطلب سوف نقوم بعرض نتائج الدراسة المستخرجة من برنامج الإحصائي SPSS

الفرع الأول: عرض وتحليل البيانات العامة لعينة الدراسة

سنحاول التعرف على توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات العامة كما هو مبين في الجداول التالية:

أولاً: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الشكل رقم (2-3): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الجنس	الجدول رقم (2-7): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس		
	النسبة %	التكرار	الجنس
	32.7	17	ذكر
	67.3	35	أنثى

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية

المجموع	52	%100
---------	----	------

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات V25SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن توزيع عينة الدراسة حسب المتغير معظمهم إناث بعدد 35 ونسبة 67.3% في حين بلغ عدد ذكور 17 ونسبة 32.7% من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل أعلاه، وهذا يعود إلى طبيعة النشاط ونظام العمل التي تعمل فيها المؤسسة، حيث أنها تتناسب مع فئة الإناث أكثر من فئة الذكور وذلك لأن فئة الإناث تبحث عن الاستقرار في العمل عكس فئة الذكور الذين يميلون أكثر إلى الشركات التي تقدم أجر أكبر.

ثانيا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

الشكل رقم(2-4): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب السن	الجدول رقم(2-8): توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن		
	النسبة %	التكرار	السن
	51,9	27	ما بين 25 إلى 40 سنة
	48,1	25	أكثر من 40 سنة
	%100	52	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات V25SPSS

تشير معطيات الجدول أعلاه أن عينة الدراسة المستحوية تتوزع بنسب متقاربة بين الفئات العمرية كل من ما بين 25 إلى 40 سنة بعدد 27 ونسبة 51.9%، تليها الفئة العمرية أكثر من 40 سنة بعدد 25 ونسبة 48.1% من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل أعلاه، ومنه نستنتج أن أفراد العينة هم شباب حيث نجد أغلب أعمارهم أقل من 40 سنة .

ثالثا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

الشكل رقم(2-5): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	الجدول رقم(2-9): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي		
	النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
	7,7	4	ثانوي فأقل
	5,8	3	تقني سامي
	65,4	34	جامعي
	21,2	11	دراسات عليا
	%100	52	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات V25SPSS

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه نلاحظ أن عينة الدراسة توزعت حسب المستوى التعليمي بأغلبية مستوى جامعي بعدد 34 ونسبة 65.4% تليها دراسات عليا بعدد 11 ونسبة 21.2% في حين كل من ثانوي فأقل وتقني سامي بنسب متقاربة على التوالي: 7.7%، 5.8% من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل أعلاه، ويمكن تفسير ذلك بأن أغلب موظفي المديرية هم ذوات مستوى علمي عالي بنسبة 86%.

رابعا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخدمة في الوظيفية

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية

الجدول رقم(2-10): توزيع عينة الدراسة سنوات الخدمة في الوظيفة	الشكل رقم(2-6): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة سنوات الخدمة في الوظيفة		
سنوات الخدمة	التكرار	النسبة %	
أقل من 5 سنوات	4	7,7	
من 5 إلى 15 سنة	38	73,1	
أكثر من 15 سنة	10	19,2	
المجموع	52	100%	

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات V25SPSS

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه تتوزع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة في الوظيفة بأن معظم الموظفين مدة أقدميتهم من 5 إلى 15 سنة بعدد قدره 38 فردا أي نسبة 73.1%، في حين أن 10 أفراد تفوق مدة أقدميتهم 15 سنة بنسبة 19.2%، تليها فئة الموظفين الذين مدة أقدميتهم أقل من 5 سنوات بعدد قدره 4 أفراد بنسبة 7.7% من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل أعلاه، ومنه نلاحظ أن أغلب الموظفين متوسطي الخبرة حيث نجد ما نسبته 92% من الموظفين مدة أقدميتهم من 5 إلى أكثر من 15 سنة، ويمكن تفسير ذلك بكون المديرية كأى مؤسسة فتية مازالت في مرحلة النمو حيث يتم توظيف موظفين جدد.

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة

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

الفرع الأول: التحليل الوصفي لمتغيرات جودة الحياة الوظيفية

من أجل تحليل أبعاد محور جودة الحياة الوظيفية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

أولاً: تحليل فقرات بعد الأجور والمكافآت المالية

يعكس الجدول التالي آراء أفراد العينة المدروسة حول فقرات الأجور والمكافآت المالية:

الجدول رقم (2-11): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده الأجور والمكافآت المالية

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة
1. الأجر الذي أتحصل عليه يشعرنى بالافتقار ويسد حاجياتي	1,53	0,827	منخفض
2. الأجر الذي أتحصل عليه مناسب لما أقدمه من مجهود	1,51	0,779	منخفض
3. تعتمد المكافآت على أسس عادلة	1,57	0,775	منخفض
4. الأجور التي أتقاضاها تسمح لي بعملية الادخار	1,26	0,629	منخفض
البعده الأول: الأجور والمكافآت المالية	1,47	0,538	منخفض

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية

يلاحظ من نتائج الجدول أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة حول بعد الأجور والمكافآت المالية جاء بمستوى منخفض (1.47) كما احتل المرتبة السادسة والأخيرة في ترتيب أبعاد قياس جودة الحياة الوظيفية، حيث انحصرت المتوسطات الحسابية لمختلف العبارات بين (1.57-1.26)، وهذا ما يدل على أن عمال المؤسسة محل الدراسة يؤكدون على أن توزيع المكافآت لا يتم على أسس عادلة، وأهم غير راضون على الأجور المقدمة لهم حيث لا تشعرهم بالاكتماء الذاتي ولا تناسب الجهود المقدم من طرفهم كما لا تسمح لهم بالادخار، وهذا راجع إلى طبيعة المؤسسة التابعة للقطاع العمومي، وأن سياسة الأجور في هذا القطاع تختلف على مؤسسات القطاع الخاص، الذي يتميز بنوع من المرونة في الأجور القابلة للزيادة باستمرار عكس القطاع العمومي.

ثانيا: تحليل بعد المشاركة في اتخاذ القرار

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

الجدول رقم (2-12): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد المشاركة في اتخاذ القرار

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة
5. لدي قدرة التأثير على القرارات التي تمس عملي	2,21	0,870	متوسط
6. أستطيع أن أشارك برأي في حل مشكلات عملي	2,46	0,803	مرتفع
7. أبادر بتقديم اقتراحات لتطوير عملي	2,53	0,670	مرتفع
8. لدي قدر مناسب من الحرية في أداء عملي	2,32	0,833	مرتفع
البعد الثاني: المشاركة في اتخاذ القرار	2,38	0,605	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يلاحظ من نتائج الجدول أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة حول بعد المشاركة في اتخاذ القرار جاء بمستوى مرتفع (2,38) كما احتل المرتبة الأولى في ترتيب أبعاد قياس جودة الحياة الوظيفية، حيث انحصرت المتوسطات الحسابية لمختلف العبارات بين (2,53-2,21)، وهذا ما يدل على أن عمال المؤسسة محل الدراسة يقومون بتقديم مقترحات لتطوير عملهم والمشاركة برأيهم في حل مشكلاته، كما أن لديهم قدر مناسب من الحرية في أداء الأعمال بالإضافة إلى قدرة التأثير على القرارات التي تمس هذه الأعمال.

ثالثا: تحليل بعد الاستقرار والأمن الوظيفي

يعكس الجدول التالي آراء أفراد العينة المدروسة حول فقرات بعد الاستقرار والأمن الوظيفي

الجدول رقم (2-13): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الاستقرار والأمن الوظيفي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة
9. أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع الأطراف العاملة بالمديرية	1,94	0,802	متوسط
10. ليس لدي رغبة حالية أو مستقبلية في البحث عن فرص عمل بديلة خارج	2,07	0,925	متوسط

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية

المؤسسة				
11. أشعر أنني راض عن وضعي وأتوقع مستقبل أفضل في الوظيفة	متوسط	3	0,828	1,98
12. توجد نقابة خاصة بالموظفين تساهم في معالجة مشاكلهم الوظيفية والاجتماعية	متوسط	1	0,822	2,09
البعد الثالث: الاستقرار والأمن الوظيفي	متوسط	4	0,503	2,02

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يلاحظ من نتائج الجدول أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة حول بعد الاستقرار والأمن الوظيفي جاء بمستوى متوسط (2,02) كما احتل المرتبة الرابعة في ترتيب أبعاد قياس جودة الحياة الوظيفية، حيث انحصرت المتوسطات الحسابية لمختلف العبارتين (1,94-2,09)، حيث أقرى عمال المؤسسة على وجود نقابة خاصة بالموظفين لكنها ليست بالمستوى المأمون لتساهم في معالجة مشاكلهم الوظيفية والاجتماعية، كما أن مناخ العمل لا يشيهم عن البحث عن فرص عمل خارج المؤسسة، كما أن هناك غموض نوعاً ما عن مستقبلهم الوظيفي، خاصتاً في ظل انخفاض محسوس نوعاً ما في مستوى الثقة المتبادلة بين جميع أطراف المديرية.

رابعاً: تحليل بعد الترقية والتقدم الوظيفي

يعكس الجدول التالي آراء أفراد العينة المدروسة حول فقرات بعد الترقية والتقدم الوظيفي

الجدول رقم (2-14): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده الترقية والتقدم الوظيفي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة
10. يوجد نظام واضح للترقيات يوافق مسار عملي	1,98	0,918	متوسط
11. هناك توافق بين توزيع المهام والترقية بالدرجات	1,75	0,904	متوسط
12. توجد فرص مستقبلية متاحة للترقية و التقدم الوظيفي للموظفين	1,86	0,840	متوسط
البعد الرابع: فرص الترقية والتقدم الوظيفي	1,86	0,720	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يلاحظ من نتائج الجدول أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة حول بعد الاستقرار والأمن الوظيفي جاء بمستوى متوسط (1,86)، حيث انحصرت المتوسطات الحسابية لمختلف العبارات بين (1,75-1,98)، كما احتل المرتبة الخامسة وما قبل الأخيرة في ترتيب أبعاد قياس جودة الحياة الوظيفية، وذلك راجع إلى وجود نظام واضح للترقيات يوافق مسار عمل الموظفين نوعاً ما، مع توفر فرص مستقبلية متاحة للترقية والتقدم الوظيفي، غير أنهم يرون أن التوافق بين توزيع المهام والترقية بالدرجات غير مرضي، وهذا راجع إلى أن المؤسسة تخضع لقوانين الوظيف العمومي .

خامساً: تحليل بعد العلاقات الاجتماعية

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

الجدول رقم (2-15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده العلاقات الاجتماعية

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية

الاتجاه العام للعينة	مرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	2	0,798	2,40	13. تساعدني مهنتي على زيادة علاقتي الاجتماعية
متوسط	3	0,789	1,75	14. تقدم لي المديرية خدمات اجتماعية متنوعة
مرتفع	1	0,779	2,50	15. لدي القدرة على التفاعل والاتصال مع كافة الزملاء
متوسط	3	0,470	2,21	البعد الخامس: العلاقات الاجتماعية

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يلاحظ من نتائج الجدول أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة حول بعد الاستقرار والأمن الوظيفي جاء بمستوى متوسط (2.21)، حيث انحصرت المتوسطات الحسابية لمختلف العبارات بين (1,75-2,50)، كما احتل المرتبة الثالثة في ترتيب أبعاد قياس جودة الحياة الوظيفية، هذا ما يدل على قدرة تفاعل واتصال عمال المؤسسة محل الدراسة مع كافة الزملاء، وزيادة علاقتهم الاجتماعية الناتجة عن مكان عملهم، في حين لا يوجد تنوع كبير في الخدمات الاجتماعية المقدمة.

سادسا: تحليل بعد التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية

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

الجدول رقم (2-16): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية

الاتجاه العام للعينة	مرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	1	0,747	2,59	16. يمكنني مغادرة مكان العمل عند حدوث أمر طارئ شخصي
مرتفع	2	0,802	2,44	17. يمكن للموظف أخذ عطلة إذا دعت الضرورة إلى ذلك
متوسط	3	0,896	2,01	18. حجم أعباء العمل متوافق مع ساعات العمل الرسمية ولا يؤثر على حياتي الشخصية
مرتفع	2	0,525	2,35	البعد السادس: التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يلاحظ من نتائج الجدول أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة حول بعد التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية جاء بمستوى مرتفع (2,35)، حيث انحصرت المتوسطات الحسابية لمختلف العبارات بين (2,01-2,59)، كما احتل المرتبة الثانية في ترتيب أبعاد قياس جودة الحياة الوظيفية، ما يدل على التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية للموظفين، وهذا ما نلمسه من خلال إمكانية العمال مغادرة مكان العمل في حالة حدوث أمر شخصي طارئ وأخذ عطلة إذا دعت الضرورة إلى ذلك، ولكن في المقابل يقرون أن هناك حجم أعباء العمل غير متوازن مع ساعات العمل الرسمية غير أنه لا يؤثر على حياتهم الشخصية.

أما بالنسبة لمحور جودة الحياة الوظيفية ككل بأبعاده الستة فقد كانت نتائج تحليل الوصفي كالتالي:

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية

الجدول رقم (2-17): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور جودة الحياة الوظيفية

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد	
منخفض	6	0,538	1,47	البعد الأول: الأجور والمكافآت المالية
مرتفع	1	0,605	2,38	البعد الثاني: المشاركة في اتخاذ القرار
متوسط	4	0,503	2,02	البعد الثالث: الاستقرار والأمن الوظيفي
متوسط	5	0,720	1,86	البعد الرابع: فرص الترقية والتقدم الوظيفي
متوسط	3	0,470	2,21	البعد الخامس: العلاقات الاجتماعية
متوسط	2	0,525	2,35	البعد السادس: التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية
متوسط		0,346	2,05	المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

أثبتت نتائج الدراسة من الجدول أعلاه أن هناك مستوى متوسط من جودة الحياة الوظيفية حيث قدر المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة بـ (2.05) وانحراف معياري قدره (0.346)، وهو أقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد؛ وهذا ما يدل على أن عمال المؤسسة محل الدراسة يشعرون بالرضا عن توازنهم بين حياتهم الشخصية وحياتهم العملية، مع الحفاظ على علاقاتهم الاجتماعية الناتجة عن مكان عملهم، كما أنهم يشعرون بالاستقرار والأمن الوظيفي رغم أنهم لا يرونه بالمستوى المأمون على مستقبلهم في الوظيفة، كما أنهم يرون كذلك فرص الترقية والتقدم الوظيفي المعمول بها ليست مطبقة بالشكل المطلوب والمرضي لهم، في حين أنهم غير راضون عن الأجور والمكافآت المالية المقدمة لهم مقارنة بما يقدمونه من مجهود، لكن برغم من ذلك إلا أن هناك مشاركة في اتخاذ القرار من طرفهم وهذا راجع إلى مناخ العمل الملائم الذي يسود العمل والعلاقات بين الموظفين مما يؤدي إلى المشاركة في ما بينهم.

الفرع الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات سلوك المواطنة التنظيمية

من أجل تحليل أبعاد محور سلوك المواطنة التنظيمية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وكانت النتائج كما يلي:

أولاً: تحليل بعد الإيثار

يعكس الجدول التالي آراء أفراد العينة المدروسة حول فقرات بعد الإيثار

الجدول رقم (2-18): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده الإيثار

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	
مرتفع	4	0,581	2,76	19. أفيد بخبرتي كل زملائي حتى ولو لم يطلب مني ذلك
متوسط	5	0,807	2,23	20. أقدم مصلحة العمل على المصلحة الشخصية
مرتفع	3	0,498	2,78	21. أساعد زملائي الذين لديهم عمل كبير
مرتفع	1	0,413	2,84	22. أشارك المعلومات المتعلقة بالعمل مع الزملاء
مرتفع	2	0,414	2,84	23. أقوم بأداء عمل زملائي عند الحاجة أثناء غيابهم
مرتفع	5	0,346	2,69	البعد الأول: الإيثار

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يلاحظ من الجدول أن بعد الإيثار ضمن محور سلوك المواطنة التنظيمية احتل المرتبة الخامسة بالمتوسط الحسابي (2.69) وبدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة أفراد عينة البحث على عبارات البعد موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.84-2.23)، مما يدل على أن عمال المؤسسة محل الدراسة يقومون بمشاركة المعلومات المتعلقة بالعمل مع الزملاء ومساعدتهم في أداء أعمالهم أثناء غيابهم إن تطلب الأمر ذلك، كما لا يخجلون في تقديم المساعدة لبعضهم البعض في حالة وجود أعمال كبيرة، والإفادة بجزئهم إذ طلب منهم ذلك، غير أنهم في بعض الأحيان يقدمون المصلحة الشخصية على مصلحة العمل.

ثانياً: تحليل بعد المجاملة

يعكس الجدول التالي آراء أفراد العينة المدروسة حول فقرات بعد المجاملة

الجدول رقم (2-19): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد المجاملة

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة
24. أحترم خصوصيات زملائي	2,96	0,277	مرتفع
25. أستطيع المحافظة على علاقات جيدة مع زملائي	2,82	0,473	مرتفع
26. أقدم الدعم العاطفي لزملائي في العمل أوقات الشدة	2,84	0,414	مرتفع
27. أحافظ على روح التفاهم والحوار في بيئة العمل	2,80	0,397	مرتفع
28. أتدخل في حالة صراع أو سوء تفاهم بين الزملاء وأحاول إدارته	2,25	0,763	متوسط
البعد الثاني: المجاملة	2,73	0,334	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يلاحظ من الجدول أن بعد المجاملة ضمن محور سلوك المواطنة التنظيمية احتل المرتبة الثالثة بالمتوسط الحسابي (2.73) وبدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة أفراد عينة البحث على عبارات البعد موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.96-2.25)، ما يدل على أن عمال المؤسسة محل الدراسة يقدمون الاحترام المتبادل والمحافظة على علاقاتهم الجيدة في ما بينهم وتقديم الدعم في أوقات الشدة، والعمل على روح الحوار والتفاهم، غير أنهم مترددون في بعض الشيء للتدخل في حالة نشوب صراع بين الزملاء ومحاولة إدارته.

ثالثاً: تحليل بعد الروح الرياضية

يعكس الجدول التالي آراء أفراد العينة المدروسة حول فقرات بعد الروح الرياضية

الجدول رقم (2-20): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الروح الرياضية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة
29. أتقبل النقد البناء من الذين أتعامل معهم في المؤسسة	2,78	0,536	مرتفع
30. أتغاضى عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل	2,69	0,578	مرتفع

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية

مرتفع	2	0,513	2,82	31. أتجنب تضخيم المشكلات التي تواجهني في العمل
مرتفع	1	0,473	2,82	32. لا أجد حرجا في الاعتذار إذا قمت بخطأ ما
مرتفع	5	0,642	2,69	33. أتجنب مراقبة الأخطاء للزملاء
مرتفع	2	0,377	2,76	البعد الثالث: الروح الرياضية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يلاحظ من الجدول أن بعد الروح الرياضية ضمن محور سلوك المواطنة التنظيمية أحتل المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي (2.76) وبدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة أفراد عينة البحث على عبارات البعد موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.82-2.69)، ما يدل على أن موظفين المؤسسة محل الدراسة لا يجدون حرجا في الاعتذار عند افتعال خطأ ما ويتجنبون تضخيم المشكلات التي تواجههم أثناء العمل، كما أنهم يتقبلون النقد البناء من الذين يتعاملون معهم داخل المؤسسة ويتغاضون عن المضايقات البسيطة الناتجة من بيئة العمل كما يتجنبون مراقبة أخطاء زملائهم مما يؤكد على امتلاكهم للروح الرياضية.

رابعا: تحليل بعد وعي الضمير

يعكس الجدول التالي آراء أفراد العينة المدروسة حول فقرات بعد وعي الضمير

الجدول رقم (2-21): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد وعي الضمير

الاتجاه العام للعينة	مرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	1	0,443	2,86	34. أعلم مسؤولي المباشر مسبقا عندما لا أستطيع الحضور إلى العمل
مرتفع	4	0,525	2,80	35. أحرص على التواجد في مكان العمل في الوقت المحدد
مرتفع	5	0,622	2,65	36. أحرص على إكمال عملي ولو بعد انتهاء دوامي
مرتفع	3	0,444	2,80	37. أحافظ على وسائل العمل ولا أستغلها لمصالح الشخصية
مرتفع	2	0,444	2,86	38. لا أخذ العطل المرضية دون الحاجة الملحة لها
مرتفع	1	0,365	2,80	البعد الرابع: وعي الضمير

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يلاحظ من الجدول نجد أن بعد وعي الضمير ضمن محور سلوك المواطنة التنظيمية أحتل المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي (2.80) وبدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة أفراد عينة البحث على عبارات البعد موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.86-2.65)، ما يدل على أن عمال المؤسسة محل الدراسة يُعلمون مسبقا المسؤول المباشر في حالة عدم استطاعتهم الحضور للعمل، كما لا يلجأون لأخذ العطل المرضية إلا عند الحاجة إليها، ويحافظون على وسائل العمل ولا يستخدمونها لأغراضهم الشخصية، كما يحرصون على التواجد في مكان العمل في الوقت المحدد وإكمال الأعمال حتى انتهاء وقت الدوام، مما يؤكد على تحلي العمال بوعي الضمير.

خامسا: تحليل بعد السلوك الحضري

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية

يعكس الجدول التالي آراء أفراد العينة المدروسة حول فقرات بعد السلوك الحضري

الجدول رقم (2-22): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده السلوك الحضري

الاتجاه العام للعينة	مرتفع	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	5	0,636	2,57	39. أقدم اقتراحات لتحسين طرق العمل في المؤسسة
مرتفع	3	0,634	2,59	40. أحرص على حضور اللقاءات الاجتماعية في الوقت اللازم
مرتفع	4	0,664	2,59	41. أحرص على المشاركة في فعاليات المؤسسة وأنشطتها
مرتفع	2	0,414	2,84	42. أهتم بتحسين وتنمية قدراتي للقيام بأداء وظيفي جيد
مرتفع	1	0,357	2,90	43. أؤدي عملي بصورة تحافظ على سمعة المؤسسة
مرتفع	4	0,420	2,70	البعده الخامس: السلوك الحضري

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يلاحظ من الجدول أن بعده السلوك الحضري ضمن محور سلوك المواطنة التنظيمية أحتل المرتبة الرابعة بالمتوسط الحسابي (2.70) وبدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة أفراد عينة البحث على عبارات البعده موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.90-2.57). مما يدل على أن عمال المؤسسة محل الدراسة يؤدون أعمالهم بصورة تحافظ على سمعة المؤسسة والاهتمام بتحسين وتنمية قدراتهم للقيام بأداء وظيفي جيد والحرص على حضور اللقاءات الاجتماعية في الوقت اللازم والمشاركة في فعاليات أنشطة المؤسسة والعمل على تقديم اقتراحات لتحسين طرق العمل وهو ما يعبر عن مميزات السلوك الحضري.

أما بالنسبة لمحور سلوك المواطنة التنظيمية ككل بأبعاده الستة فقد كانت نتائج تحليل الوصفي كالتالي:

الجدول رقم (2-23): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور سلوك المواطنة التنظيمية

الاتجاه العام للعينة	مرتفع	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	5	0,346	2,69	البعده الأول: الإيثار
مرتفع	3	0,334	2,73	البعده الثاني: المجاملة
مرتفع	2	0,377	2,76	البعده الثالث: الروح الرياضية
مرتفع	1	0,365	2,80	البعده الرابع: وعي الضمير
مرتفع	4	0,420	2,70	البعده الخامس: السلوك الحضري
مرتفع		0,288	2,74	المحور الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على تقييم مستوى سلوك المواطنة التنظيمية حسب عينة الدراسة بلغ (2.74) وبالانحراف المعياري قدر بـ: (0.288) وهو أقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية

وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور الثاني هو ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ وهذا يعني أن أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية السائدة بالمديرية تحظى بمستوى قبول مرتفع من طرف الموظفين بالمديرية، مما يدل على أنهم يتحلون بوعي ضمير وروح رياضية فيما بينهم، ويسعون للمعاملة مع التمتع بسلوك حضري مما يدفعهم إلى الإيثارة.

المطلب الثالث: نتائج اختبار الفرضيات وتفسير النتائج

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

الفرع الأول: اختبار فرضيات الدراسة

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

تنص الفرضية على: يوجد مستوى مقبول من جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة. والتي يمكن صياغتها كالآتي:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد مستوى مقبول من جودة الحياة الوظيفية بمديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة.
- الفرضية البديلة (H_1): يوجد مستوى مقبول من جودة الحياة الوظيفية بمديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (One-Sample-T-test) (T) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام للإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات محور الأول) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى دلالة 0.05 وفقاً لبرنامج SPSS. والجدول التالي بين نتائج هذا الاختبار:

الجدول (2-24): اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الأولى)

قيمة T المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة sig	الفرق بين المتوسطين	مستوى الثقة 95%	
				القيمة الدنيا	القيمة القصوى
-19,686	51	0,000	-0,94658	-1,0431	-0,8500

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS25

يتضح من خلال الجدول أن قيمة الانحراف Sig=0.000 أقل من مستوى الدلالة 0.05، ووفقاً لقاعدة القرار المعتمدة في اختبار هذه الفرضية فإنه يمكن القول بوجود مستوى مقبول من جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة حسب وجهة نظر عينة الدراسة كما بين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي والمقدر بـ (-0.94658)، وهذا الفرق في حدود المجال [-1.0431-0.8500] بمستوى ثقة (95%)، ويدل على أن المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور الأول والمقدر بـ (2.05) في حدود المجال [1.66-2.33]، حيث يمثل مستوى متوسط من جودة الحياة الوظيفية بمديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة .

بناءً عليه قرار اختبار الفرضية الأولى: نرفض الفرضية الصفرية (H_0) نقبل الفرضية البديلة (H_1) يوجد مستوى مقبول من جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة .

ثانياً: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

تنص الفرضية على: يوجد مستوى مقبول لتطبيق سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات بولاية ورقلة.

والتي يمكن صياغتها كالآتي:

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية

▪ **الفرضية الصفرية (H_0):** لا يوجد مستوى مقبول لتطبيق سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات بولاية ورقلة.

▪ **الفرضية البديلة (H_1):** يوجد مستوى مقبول لتطبيق سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات بولاية ورقلة.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (One-Sample-T-test) (T) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام الإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات محور الثاني) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى دلالة 0.05 وفقاً لبرنامج SPSS. والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار:

الجدول (25-2): اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الثانية)

قيمة T المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة sig	الفرق بين المتوسطين	مستوى الثقة 95%	
				القيمة الدنيا	القيمة القصوى
-6,487	51	0,000	-0,25923	-0,3395	-0,1790

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات V25SPSS

يتضح من خلال الجدول أن: قيمة الانحراف Sig=0.000 أقل من مستوى الدلالة 0.05، ووفقاً لقاعدة القرار المعتمدة في اختبار هذه الفرضية فإنه يمكن القول أنه يوجد مستوى مقبول لتطبيق سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات بولاية ورقلة حسب وجهة نظر عينة الدراسة كما بين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي و المقدر ب (-0.25923)، وهذا الفرق في حدود المجال [-0.1790-0.3395] بمستوى ثقة (95%)، وبدل على أن المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحسابي العام لمحور الثاني والمقدر ب (2.74) في حدود المجال [3-2.33]، ويمثل مستوى الموافقة مرتفعة حول فقرات المحور الثاني، أي أن موظفين مديرية التجارة وترقية الصادرات يتحلون بسلوكيات المواطنة التنظيمية.

بناءً عليه قرار اختبار الفرضية الثانية: نرفض الفرضية الصفرية (H_0) نقبل الفرضية البديلة (H_1) يوجد مستوى مقبول لتطبيق سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات بولاية ورقلة.

ثالثاً: اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

تنص الفرضية على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة.

والتي يمكن صياغتها كالآتي:

▪ **الفرضية الصفرية (H_0):** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة.

▪ **الفرضية البديلة (H_1):** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة.

1- تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية

سنستخدم تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى (Entry) عند مستوى دلالة 0,05 حيث جودة الحياة الوظيفية كمتغير مستقل، وسلوك المواطنة التنظيمية كمتغير تابع، والجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

جدول رقم (2-26): الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,395 ^a	,156	,139	,26735

a. جودة_الحياة_الوظيفية. Prédicteurs : (Constante),

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات SPSS 22

من الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط الخطي بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية كمتغير مستقل وسلوك المواطنة التنظيمية كمتغير تابع هو (39,5%) أي أن هناك ارتباط المتوسط بينهما، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (15,6%)، بمعنى أن (15,6%) من سلوك المواطنة التنظيمية يعود لجودة الحياة الوظيفية، والنسبة المتبقية (85,4%) ترجع إلى عوامل أخرى.

2- نتائج تباين خط الانحدار

الجدول التالي يوضح نتائج خط الانحدار الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

جدول رقم (2-27): تحليل تباين خط الانحدار

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	,661	1	,661	9,255	,004 ^b
Résidus	3,574	50	,071		
Total	4,235	51			

a. Variable dépendante : سلوك_المواطنة_التنظيمية

b. جودة_الحياة_الوظيفية. Prédicteurs : (Constante),

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات SPSS 22

من الجدول السابق أعلاه نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 0,661 ومجموع مربعات البواقي هو 3,574 ومجموع المربعات الكلي يساوي 4,235؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 50؛
- معدل مربعات الانحدار هو 0,661 ومعدل مربعات البواقي 0,071؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 9,255؛
- مستوى دلالة الاختبار 0,004 أقل من مستوى الدلالة الفرضية الصفرية 0,05 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات، وبالتالي لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة عند مستوى دلالة معنوية 0.05 فنرفضها، ونقبل الفرضية البديلة H_1 : لأنه يوجد أثر

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية

ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة عند مستوى دلالة معنوية 0.05.

3-دراسة معاملات خط الانحدار

الجدول التالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار لمديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة

جدول رقم (2-28): يوضح قيم معاملات خط الانحدار لسلوك المواطنة التنظيمية

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	2,068	,224		9,222	,000
	جودة الحياة الوظيفية	,330	,108	,395	3,042	,004

Variable dépendante : سلوك_المواطنة_التنظيمية

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS 22

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن:

مقطع خط الانحدار يساوي 2,068 الذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y=a+bx$ ، أما ميل خط الانحدار فهو متعدد بالنسبة للمتغير المستقل، كما نلاحظ أن إشارة معامل $B\hat{e}t\alpha$ هي موجبة للدلالة على العلاقة الطردية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية، وهذا يعني انه كلما زادت جودة الحياة الوظيفية كلما زادت سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسة.

معادلة خط الانحدار هي: $Y = 2,068 + 0.33 x$

بمعنى 33% من سلوك المواطنة التنظيمية يفسره مدى توافر جودة الحياة الوظيفية بأبعادها، أما النسب المتبقية فيرجع تفسيرها لعوامل أخرى.

4-اختبار الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis)

سنستخدم اختبار الانحدار المتعدد لمعرفة مدى تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية، لكن قبل ذلك لا بد من التأكد من ملائمة بيانات تحليل الانحدار المتعدد وأنه لا وجود لمشكلة التعدد الخطي بين الأبعاد الفرعية وذلك من خلال إجراء اختبار معامل تضخم التباين، واختبار التباين المسموح لكل بعد من أبعاد المتغير المستقل، والتأكد من عدم وجود ارتباط عال بين الأبعاد، والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (2-29): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الثالثة

المتغير	معامل التضخم	التباين المسموح	معامل (T)	S.E	قيمة المحسوبة	معامل الانحدار (Beta)	مستوى المعنوية الجزئية (Sig)	قرار الاختبار
الثابت	//	//	//	0,277	//	6,854	0,000	//
الأجور والمكافآت المالية	1,132	0,884	0,814	0,075	0,825	1,180	0,000	قبول

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية

قبول	0,000	1,167	0,881	0,074	0,886	0,721	1,387	المشاركة في اتخاذ القرار
قبول	0,000	1,878	0,888	0,088	0,865	0,737	1,357	الاستقرار والأمن الوظيفي
قبول	0,000	1,365	0,760	0,066	0,724	0,634	1,577	فرص الترقية والتقدم الوظيفي
قبول	0,000	0,927	0,845	0,096	0,889	0,709	1,411	العلاقات الاجتماعية
قبول	0,000	0,970	0,134	0,076	0,774	0,908	1,101	التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية
معادلة نموذج الانحدار المتعدد:							0.419	معامل التفسير (R^2)
$Y=1.896+0.814 x_1+0.886 x_2+0.865 x_3+0.724 x_4+0.889 x_5$ $+0.774x_6e_i$							0.468	معامل الارتباط (R)
*: ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)							32.101	مستوى الدلالة (F)
							0.000	مستوى المعنوية الكلية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيم معامل تضخم تباين جميع أبعاد المتغير المستقل "جودة الحياة الوظيفية" تقل عن (10) حيث قدرت على التوالي: ب (1.132)؛ (1.387)؛ (1.357)؛ (1.577)؛ (1.411)؛ (1.101)، أما قيم التباين المسموح جاءت أكبر من (0.05) حيث قدرت ب (0.884)؛ (0.721)؛ (0.737)؛ (0.634)؛ (0.709)؛ (0.908) لكل من بعد (الأجور والمكافآت المالية، المشاركة في اتخاذ القرار، الاستقرار والأمن الوظيفي، فرص الترقية والتقدم الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية) على التوالي وبناء عليه نستنتج لا توجد مشكلة حقيقية للتعدد الخطي بين المتغيرات المستقلة، مما يؤكد استقلالية المتغيرات المستقلة للدراسة وعدم تداخلها مع بعضها البعض وبالتالي لا تظهر مشاكل عند استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار صحة هذه الفرضية.

كما تشير معطيات الجدول أعلاه وجود أثر لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية حسب وجهة نظر عينة الدراسة إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة ($F=32.101$)، وهي دالة عند مستوى معنوية (0.000^*)؛ كما بلغ معامل التفسير ($R^2=0.419$) مما يشير إلى أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية تفسر ما قيمته (41.9%) من التغيرات التي تحدث في مستوى سلوك المواطنة بالمؤسسة محل الدراسة.

ويتضح من نفس الجدول أعلاه وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لكل من أبعاد جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية إذ بلغت قيمة (T) المحسوبة للأبعاد كلها بمستوى معنوية (0.000^*)؛ على التوالي وهي قيم أقل من مستوى المعنوية المفروض.

تفسير معادلة نموذج الانحدار المتعدد:

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية

إذا كان لدينا متغير تابع واحد (Y) وعدة متغيرات مستقلة (X_1, X_2, X_k)، فإنه يمكن التنبؤ بدرجات المتغير التابع من درجات المتغير المستقلة عن طريق استخدام معادلة الانحدار الخطي المتعدد التالية:

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + \dots + b_k x_k + e_i$$

حيث: (a) ثابت الانحدار؛

(b_1, b_2, b_k) معاملات الانحدار؛

(e_i) تمثل البواقي أو الأخطاء العشوائية، حيث متوسط البواقي يساوي الصفر.

وبالتالي معادلة الانحدار المتعدد كما يلي:

$$Y = 1.896 + 0.814 x_1 + 0.886 x_2 + 0.865 x_3 + 0.724 x_4 + 0.889 x_5 + 0.774 x_6 + e_i$$

ونستنتج أن معاملات الانحدار التي كانت أكثر تأثيراً على المتغير التابع قدرت على التوالي: 0.889، 0.886، 0.865، 0.814، 0.774، 0.724 وهذا يعني كلما كانت زيادة في أحد المتغيرات المستقلة (X_1 : الأجور والمكافآت المالية، X_2 : المشاركة في اتخاذ القرار، X_3 : الاستقرار والأمن الوظيفي، X_4 : فرص الترقية والتقدم الوظيفي، X_5 : العلاقات الاجتماعية، X_6 : التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية) بدرجة واحدة كلما تبعه زيادة في المتغير التابع (Y: سلوك المواطنة التنظيمية).

رابعاً: اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة

تنص الفرضية على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتبني سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخدمة في الوظيفة) لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة.

والتي يمكن صياغتها كالاتي:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتبني سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لاختلاف الجنس لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتبني سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لاختلاف السن لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتبني سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لاختلاف المستوى التعليمي لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتبني سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لاختلاف عدد سنوات الخدمة في الوظيفة لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة

1- اختبار فروق المتوسطات بين العينة تبعاً لمتغير الجنس:

سنستخدم اختبار **T** للعينات المستقلة (Test d'échantillons indépendants) وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

— متغير الجنس:

تنص الفرضية الفرعية على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتبني سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لاختلاف الجنس لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة والتي يمكن صياغتها كالاتي:

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية

الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتبني سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لاختلاف الجنس لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة.

الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتبني سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لاختلاف الجنس لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة.

جدول رقم (2-30): تحليل اختبار T لدراسة فروق المتوسطات لإجابات أفراد عينة الدراسة لتبني سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لاختلاف متغير الجنس.

Test d'échantillons indépendants										
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	T	Ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence standard	Intervalle de confiance de la différence à 95%	
									Inférieure	Supérieure
المتغير التابع	Hypothèse de variances égales	7,725	,008	-1,840	50	,072	-15,321	,08327	-3,2045	,01403
	Hypothèse de variances inégales			-1,413	18,504	,174	-15,321	,10840	-3,38051	,07409

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS 22

يتضح من خلال الجدول أعلاه لاختبار T أن F المحسوبة تساوي 7,725، أما مستوى المعنوية لاختبار T بلغ 0,008 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل فرضية القبول (H_1) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة البحث لتبني سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لاختلاف الجنس، مما يعني بأن إجابات أفراد العينة داخل مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة تتأثر بطبيعة الجنس وبالتالي تختلف إجابات الإناث عن إجابات الذكور بالمؤسسة.

2- اختبار فروق المتوسطات بين العينة تبعا للمتغيرات الأخرى

ولاختبار هذه الفروق سيتم استخدام اختبار (Anova) وذلك لاختبار وجود فروق في آراء عينة الدراسة حول تأثير المتغيرات الشخصية على المتغير التابع، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول الموالي:

-متغير السن

تنص الفرضية الفرعية على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتبني سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لاختلاف السن لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة والتي يمكن صياغتها كالآتي:

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية

الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتبني سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لاختلاف السن لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة.

الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتبني سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لاختلاف السن لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة.

جدول رقم (2-31): نتائج اختبار Anova لوجود فروق المتوسطات لإجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير السن حول

سلوك المواطنة التنظيمية

ANOVA

التنظيمية_المواطنة_سلوك

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,143	1	,143	1,743	,193
Intragroupes	4,093	50	,082		
Total	4,235	51			

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss22

نتيجة تحليل التباين لمتغير السن للموظفين كانت قيمة $\text{Sig}=0,193$ ، وهي أكبر من $0,05$ ، وبالتالي نرفض فرضية القبول (H_1) ونقبل الفرضية الصفرية (H_0) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة البحث لتبني سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لاختلاف السن، مما يعني بأن إجابات أفراد العينة داخل مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة لا تتأثر بطبيعة العمر.

-متغير المستوى التعليمي

نص الفرضية الفرعية على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتبني سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لاختلاف المستوى التعليمي لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة

والتي يمكن صياغتها كالآتي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتبني سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لاختلاف المستوى التعليمي لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة.

الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتبني سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لاختلاف المستوى التعليمي لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة.

جدول رقم (2-32): نتائج اختبار Anova لوجود فروق المتوسطات لإجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير المستوى

التعليمي حول سلوك المواطنة التنظيمية

ANOVA

التنظيمية_المواطنة_سلوك

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,200	3	,067	,793	,504
Intragroupes	4,035	48	,084		
Total	4,235	51			

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss22

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية

نتيجة تحليل التباين لمتغير المستوى التعليمي للموظفين كانت قيمة $0,504\text{Sig}$ ، وهي أكبر من $0,05$ ، وبالتالي نرفض فرضية القبول (H_1) ونقبل الفرضية الصفرية (H_0) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة البحث لتبني سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لاختلاف المستوى التعليمي، مما يعني بأن إجابات أفراد العينة داخل مديرية التجارة وترقية الصادات لولاية ورقلة لا تتأثر بطبيعة المستوى التعليمي.

متغير عدد سنوات الخدمة في الوظيفة

تنص الفرضية الفرعية على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتبني سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لاختلاف عدد سنوات الخدمة في الوظيفة لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادات لولاية ورقلة والتي يمكن صياغتها كالآتي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتبني سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لاختلاف عدد سنوات الخدمة في الوظيفة لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادات لولاية ورقلة.

الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتبني سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لاختلاف عدد سنوات الخدمة في الوظيفة لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادات لولاية ورقلة.

جدول رقم (2-33): نتائج اختبار **Anova** لوجود فروق المتوسطات لإجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير سنوات

الخدمة الوظيفية حول سلوك المواطنة التنظيمية

ANOVA

التنظيمية المواطنة سلوك

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,203	2	,102	1,235	,300
Intragroupes	4,032	49	,082		
Total	4,235	51			

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات **spss22**

نتيجة تحليل التباين لمتغير سنوات الخدمة في الوظيفة للموظفين كانت قيمة $0,300\text{Sig}$ ، وهي أكبر من $0,05$ ، وبالتالي نرفض فرضية القبول (H_1) ونقبل الفرضية الصفرية (H_0) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة البحث لتبني سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لاختلاف عدد سنوات الخدمة في الوظيفة، مما يعني بأن إجابات أفراد العينة داخل مديرية التجارة وترقية الصادات لولاية ورقلة لا تختلف باختلاف متغير عدد سنوات الخدمة في الوظيفة بمعنى أن العمال سواء كانوا قدامى ذوي خبرة أو حديثي التوظيف بالمؤسسة فإن وجهات نظرهم لا تختلف حول ما يتعلق بتطبيق لسلوكيات المواطنة التنظيمية.

الفرع الثاني: مناقشة وتفسير نتائج اختبار فرضيات الدراسة

لقد توصلت نتائج الدراسة الإحصائية إلى النتائج التالية:

- ✓ بلغت أكبر نسبة لمتغير الجنس هي فئة الإناث وهذا راجع إلى مشاركة المرأة وطبيعة نشاط عينة الدراسة،
- ✓ النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير العمر كانت متقاربة وهذا ما يعكس استقطاب المؤسسات لكل الفئات العمرية بما فيها الشباب وتدرجهم من خلال احتكاكهم بذوي الخبرة؛
- ✓ أن أغلب أفراد العينة لديهم مستوى جامعي، ثم تليها مستوى دراسات عليا، في حين كل من ثانوي فأقل وتقني سامي بنسبة تواجد قليلة، وهذا دلالة على أن المؤسسة تحوي كوادرات وإطارات وكفاءات، وهذا مؤشر بالغ الأهمية للمستوى العالي

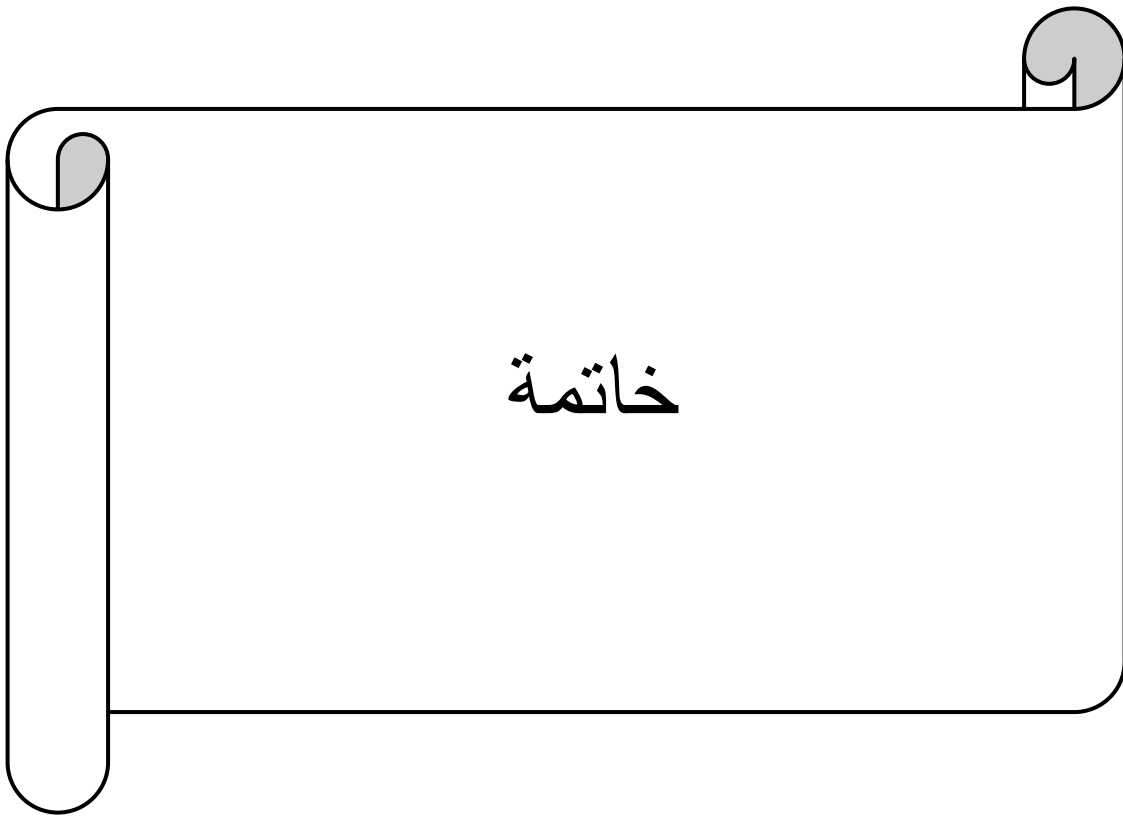
- للكفاءات البشرية المتخصصة المتواجدة في المؤسسة (عينة الدراسة) وهذا راجع لطبيعة نشاط المؤسسة الذي يتطلب كفاءة تسييرية عالية الأداء، بالإضافة إلى سياسة المؤسسة التي تهتم بالمستوى العالي للعمال؛
- ✓ نلاحظ أن أغلب أفراد العينة حسب سنوات الخدمة في الوظيفة بأغلبية من خمس سنوات إلى خمس عشر سنة؛
- ✓ يوجد مستوى متوسط من جودة الحياة الوظيفية، مما ينفي صحة الفرضية الأولى بوجود مستوى منخفض لجودة الحياة الوظيفية بمديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة، حيث تشير نتائج الدراسة إلى أن أغلب العمال غير راضون عن الأجر الذي يتقاضونه لأن المؤسسة تابعة للقطاع العمومي، وأن سياسة الأجور في هذا القطاع تختلف على مؤسسات القطاع الخاص، الذي يتميز بنوع من المرونة في الأجور القابلة للزيادة باستمرار عكس القطاع العمومي، وبرغم من ذلك إلا أن هناك مشاركة في اتخاذ القرار من طرفهم وهذا راجع إلى مناخ العمل الملائم الذي يسود العمل والعلاقات بين الموظفين مما يؤدي إلى المشاركة في ما بينهم.
- ✓ أن المستوى العام لسلوك المواطنة التنظيمية مرتفع، مما يثبت صحة الفرضية الثانية بوجود مستوى مرتفع لتطبيق سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة، وهذا راجع إلى أن المؤسسة محل الدراسة تعمل على تقييم وتشجيع مساهمات الموظفين الفردية و التطوعية من اجل رفع روح المعنوية لديهم والاستمرار بهذه السلوكيات، وبالرغم من أن جودة الحياة الوظيفية تحت المستوى المطلوب إلا إن سلوكيات المواطنة جاءت مرتفعة، وهذا راجع إلى تحقيق مبدأ العمل الجماعي مما يعزز من قدرتهم على التطوع لمساعدة زملائهم وتقديم النصح والإرشاد.
- ✓ وجود أثر إيجابي لجودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية، مما يثبت صحة الفرضية بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة، وهذا يشير إلى أن جودة الحياة الوظيفية تفسر ما قيمته (41.9%) من التغيرات التي تحدث في مستوى سلوك المواطنة بالمؤسسة محل الدراسة، وهي قوة تفسيرية عالية مما يدل على أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية بأبعادها الستة على تبني سلوك المواطنة التنظيمية.
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتبني سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة، مما يثبت صحة الفرضية بوجود فروق ذات دلالة إحصائية على تبني سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة، وهذا يدل على أن متغير الجنس له تأثير على إجابات أفراد عينة البحث.
- ✓ بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتبني سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية (السن، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخدمة في الوظيفة) لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة، مما ينفي صحة الفرضية بوجود فروق ذات دلالة إحصائية على تبني سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة، وهذا يدل على أن متغير السن و المستوى التعليمي وسنوات الخدمة في الوظيفة لا تؤثر على إجابات أفراد عينة البحث.
- ✓ تطرقت دراستنا إلى تبيان العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية، وقد وفقت في ذلك مقارنة مع الدراسات السابقة الواردة في الجانب النظري من هذه الدراسة حيث:
- ✓ اختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (بهلاي، 2019) بعنوان أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية والتي أظهرت أنه لا يوجد أثر لبعده المشاركة في اتخاذ القرار على سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية

العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر- بسكرة، في حين أثبتت دراستنا وجود مستوى تأثير مرتفع لبعد المشاركة في اتخاذ القرار على سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة؛

- ✓ تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (كبيوة و يحيوي، 2022) بعنوان **أثر جودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية** والتي أظهرت وجود مستوى متوسط لجودة حياة العمل، ومستوى مرتفع من سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-جامعة جيجل-، كما تشابهت مع دراسة (حاقة، 2023) بعنوان **العدالة التنظيمية كآلية لترسيخ سلوك المواطنة التنظيمية** والتي أظهرت وجود مستوى عالي من سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأطباء بالمؤسسات الإستشفائية لطب العيون في إطار الصداقة الكويتية -الجزائرية؛
- ✓ اختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (Eslavath & Adnan, 2019) بعنوان **QUALITY OF WORK LIFE OF EDUCATORS IN LEBANESE FRENCH UNIVERSITY** والتي أظهرت وجود مستوى عالي لجودة الحياة العملية لمعلمي الجامعة اللبنانية الفرنسية، في حين أثبتت دراستنا وجود مستوى متوسط من جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة؛
- ✓ تشابهت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (سلطاني، 2022) بعنوان **دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة** والتي أظهرت وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال مؤسسة عمر بن عمر -قالمة-.

خلاصة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل إلى تقديم معلومات عامة حول مؤسسة مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة، والتعرف على مجتمع وعينة الدراسة حول أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية، وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على الاستبيان الذي تم توزيعه بشكل ورقي، وعند استرجاعه تم تحليل نتائجه من خلال ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 25، عن طريق تفرغ بيانات قوائم الاستبيان في Excel ونقلها مباشرة إلى SPSS ثم الاعتماد على الاختبارات الإحصائية اللازمة للإجابة على إشكالية الدراسة واختبار الفرضيات، حيث توصلت النتائج إلى أن: مستوى كل من جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية مقبول، كما يوجد أثر لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة.



خاتمة

خاتمة

تسعى العديد من المؤسسات الجزائرية لتحسين بيئة العمل واستحداث خيارات أكثر حيوية تعزز من أنماط الحياة الإيجابية لدى عمالها، حيث تعمل جودة الحياة الوظيفية على تطوير وتحسين أنظمة تسييرية تهتم أكثر بالجوانب الإنسانية للعامل، وتحفز أكثر على الاندماج في وظيفته، ومشاركته في صنع القرارات من منطلق تمسكه بمؤسسته وربط مصيره بمصيرها، لذا حاولنا في هذا الموضوع التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية وذلك عبر الإجابة عن الإشكالية التي تتمثل في إشكالية البحث "إلى أي مدى تؤثر جودة الحياة الوظيفية على تبني سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة"، وللإجابة عليها قمنا بتقسيم بحثنا إلى فصلين رئيسيين حيث شمل الفصل الأول جانب النظري الذي تطرقنا فيه إلى الأدبيات النظرية حول جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية وبعض الدراسات السابقة التي تندرج ضمن هذا الموضوع، أما الفصل الثاني فخصص لدراسة التطبيقية فقمنا بدراسة حالة مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة.

1- نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من نتائج التطبيقية نلخصها فيما يلي:

- من خلال الدراسة الميدانية التي تم إجراؤها بمديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة على عينة من الموظفين الدائمين للبحث في أثر جودة الحياة الوظيفية على تبني سلوك المواطنة التنظيمية تم التوصل إلى:
- تركز مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة على تحقيق المشاركة في اتخاذ القرار لعمالها أكثر من تركيزها على بقية الأبعاد، وهو أمر إيجابي حيث أن تمكين العامل من اتخاذ القرار يعتبر شيء جد مهم ويعكس توفر مناخ يشجع على المبادرة والتفكير الجماعي.
 - يركز العمال على إظهار وعي الضمير أكثر من إظهارهم لبقية أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، وهو ما يدل على أن أفراد العينة يراعون ضمائرهم أثناء القيام بوظائفهم بالمؤسسة، وهو أمر إيجابي يساعد المؤسسة على عدم تضييع الوقت في مراقبة عمالها أثناء أوقات العمل، بل على العكس حيث يصبح بإمكانها الاعتماد على وعي ضمائرهم فيما يتعلق بكشف المشاكل وحلها بكل بساطة، مع التركيز على أهم الأمور وتفادي التفاهات لربح الجهد والوقت للقيام بمهام أخرى تخدم مصالح المؤسسة من جهة ومصالح العاملين فيها من جهة أخرى حتى تضمن ولاءهم لها واستمرارهم في التفكير بمصلحة المؤسسة.
 - تميز مناخ مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة بجودة الحياة الوظيفية بين موظفيها، حيث تولي المؤسسة محل الدراسة أهمية لتحسين جودة الحياة الوظيفية وهذا ما يدل على أنهم يشاركون في اتخاذ القرارات بدرجة مرتفعة مع الحفاظ على التوازن بين حياتهم الشخصية والعملية إلى جانب توطيد علاقاتهم الاجتماعية، كما أن المؤسسة تسعى إلى تقديم فرص ترقية وتقدم وظيفي مما يشعرهم بالاستقرار والأمن الوظيفي غير أنهم غير راضون عن الأجور والمكافآت المالية المقدمة لهم.
 - تولي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة اهتمام لسلوكيات المواطنة التنظيمية، وذلك من خلال موافقة أفراد العينة المكونة من عمال وإطارات المؤسسة على إبدائهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية وعلى أن الأجواء العامة السائدة بالمؤسسة تشجع على مثل هذه السلوكيات، حيث أنهم يتحلون بوعي ضمير وروح رياضية فيما بينهم، ويسعون للمعاملة مع التمتع بسلوك حضري مما يدفعهم إلى الإيثار.

- يوجد أثر إيجابي بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية، حيث أن جودة الحياة الوظيفية تفسر ما مقداره **41,9%** من التباين في المتغير التابع المتمثل في سلوك المواطنة التنظيمية والباقي يعزى لعوامل أخرى، وهي قوة تفسيرية عالية مما يدل على أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية بأبعادها الستة على سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتبني سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة، وهذا يدل على أن متغير الجنس يؤثر على إجابات أفراد عينة البحث، وهذا يدل إلى وجود تمييز أو تفريق في تعامل مديرية التجارة مع الموظفين على أساس الجني لصالح الرجال وأن كلا الجنسين لا يعاملان في نفس الأوضاع البيئية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتبني سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية (السن، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخدمة في الوظيفة) لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة، وهذا يدل على أن المتغيرات الشخصية (السن، المستوى التعليمي، سنوات الخدمة في الوظيفة) لا تؤثر على إجابات أفراد عينة البحث.

2- الاقتراحات والتوصيات

- من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم الاقتراحات التالية:
- وجب على المؤسسة محل الدراسة الاهتمام بالأساليب اللازمة لتحقيق حياة وظيفية جيدة والمتمثلة في توفير ظروف العمل المناسبة التي تساعد على تحقيق أمن وظيفي وتقديم مكافآت وتعويضات للعمال.
- توفير بيئة عمل ملائمة للموظفين وتجهئتها بشكل دوري ومستمر من أجل تحقيق تميز تنظيمي على مستواها؛
- تخصيص مصلحة مستقلة على مستوى المديرية تهتم بتوفير جودة الحياة الوظيفية لموظفيها من أجل تمييزهم على مستوى المنظمات الأخرى؛
- ضرورة أن تحرص إدارة المؤسسة محل الدراسة على الاهتمام أكثر بنظام الأجور والمكافآت المالية لعمالها لزيادة شعورهم بالرضا في ظل غلاء المعيشة؛
- العمل على جعل سلوكيات المواطنة التنظيمية من المعايير المعمول بها في منح الترقيات وإشغال المناصب الوظيفية بالمؤسسة لزيادة فعاليتها.

3-أفاق البحث

- و في ختام هذه الدراسة وبعد الوصول إلى النتائج السابقة للبحث، يمكن عرض بعض الموضوعات التي تعتبر كنقطة انطلاقا لدراسات جديدة فيما يلي:
- ✚ تقييم جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية؛
- ✚ علاقة جودة الحياة الوظيفية بالإبداع الإداري؛
- ✚ دور تقييم سلوكيات المواطنة التنظيمية في تحقيق التميز المؤسسي؛
- ✚ سلوك المواطنة التنظيمية وأثرها على الالتزام التنظيمي.



المصادر والمراجع

مصادر ومراجع أ- المراجع باللغة العربية

أولا/الكتب:

1. أحمد محمد الدمرداش. (2018). *جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي* (الإصدار 1). القاهرة: دار الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع.
2. أحمد يوسف دودين. (2012). *منظمات الأعمال المعاصرة: الوظائف والإدارة* (الإصدار 1). عمان، الأردن: الأكاديمية للنشر والتوزيع.
3. إيهاب عبد السلام محمود. (2013). *تحليل البرنامج الإحصائي spss* (الإصدار 1). عمان: دار الصفا للنشر والتوزيع.
4. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي. (2001). *المهارات السلوكية التنظيمية لتنمية الموارد البشرية*. المنصورة، مصر.
5. عمر محمد دره. (2008). *العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة*. دار الرضا للنشر والتوزيع.
6. محمد عاطف الجمال. (2019). *جودة حياة العمل والمسار الوظيفي*.
7. ياسر فتحي الهنداوي. (2012). *إدارة المدرسة وإدارة الفصل: أصول نظرية وقضايا معاصرة* (الإصدار 1). المجموعة العربية للتدريب والنشر.

ثانيا/المجلات:

8. أدهم محمد رشدي الفقي. (2018). أثر جودة الحياة الوظيفية في تنمية سلوك المواطن التنظيمية. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، 9 (3)، الصفحات 724-748.
9. أريج سعيد خليل العاني. (2018). تأثير سلوكيات المواطن التنظيمية في محاربة الفساد الإداري. *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة* (54)، الصفحات 2-30.
10. أيمن حسن ديوب، و نسرين عبد الرحمن الشاوش. (2017). أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطن التنظيمية. *مجلة جامعة البعث للعلوم الانسانية*، 39 (3)، الصفحات 141-178.
11. رشيد مناصرية، و فريد بن ختو. (2015). سلوك المواطن التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين. *مجلة أداء المؤسسات الجزائرية* (8)، الصفحات 221-231.
12. زكية العمراوي، و نورة تمرابط. (2021). تحليل سوسيولوجي لعلاقة جودة الحياة الوظيفية بالالتزام التنظيمي. *مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والانسانية* (6)، الصفحات 128-139.
13. شراف عقون، و لقمان بوخدوني. (2020). جودة الحياة الوظيفية ودورها في استدامة رأس المال البشري: نظرة عامة. *مجلة الافاق للدراسات الاقتصادية*، 5 (2)، الصفحات 78-94.
14. عبد الكريم بن خالد، و بوحفص مباركي. (2015). فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني. *مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية*، 7 (20)، الصفحات 117-129.

15. عيسى قبوق، و وليد شلابي. (2020). سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالإبداع الإداري. مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، 5 (1)، الصفحات 120-143.
16. نجم نجيب عبد المجيد، و خولة صدر الدين كريم. (2018). دور الثقافة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية. مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، 1 (2)، الصفحات 307-330.
17. هدى محمد عبد العال محمد. (2021). الدور المعدل للمشاركة في اتخاذ القرار في العلاقة بين جودة حياة العمل والتمكين الإداري. مجلة البحوث المالية والتجارية، 22 (4)، الصفحات 504-552.
18. وليد شلابي، و صلاح الدين شيخاوي. (2020). واقع سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الجماعات الإقليمية بولاية المسيلة. مجلة إبراهيمي للدراسات النفسية والتربوية، 2 (1)، الصفحات 13-33.

ثالثا/المذكرات والأطروحات الجامعية

1- مذكرات الماجستير

- 19- أكرم سماتي. (2020). دور أنماط القيادة في المقاربة العربية للإدارة في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمي(مذكرة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة: جامعة محمد خيضر.
- 20- ثورية بركيبة. (2017). إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية(مذكرة ماجستير). كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، ورقلة : جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- 21- دلال حمادوش، و ربيحة حماز. (2021). أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية(مذكرة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المدينة: جامعة المدينة .
- 22- عبد الرزاق خليفة، و حكيم طليبة. (2019). دور القيادة الإدارية في ترسيخ سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين(مذكرة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الوادي : جامعة حمه لخضر.
- 23- عليا حسني، و علاء الدين نوح. (2013). أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمي(أطروحة ماجستير). كلية الأعمال، الأردن: جامعة الشرق الأوسط .
- 24- فاطمة الزهراء كنيوة، و فاطمة الزهراء يحيواوي. (2022). أثر جودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية(مذكرة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جيجل: جامعة محمد الصديق بن يحي.
- 25- فاطنة سعدي. (2017). الإدارة بالمشاكة والأداء الوظيفي للعاملين(رسالة ماجستير). كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، الجزائر : جامعة الجزائر 2 أبو القاسم سعدالله .
- 26- لويزة جراد. (2021). اسهامات جودة الحياة الوظيفية في تنمية راس المال الفكري(مذكرة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، المسيلة: جامعة محمد بوضياف.
- 27- مفيدة بهلالي. (2019). أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية(مذكرة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة: جامعة محمد خيضر .
- 28- منيرة عروك. (2021). أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية(مذكرة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الوادي: جامعة حمه لخضر.
- 29- نورة تماربظ. (2019). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي(مذكرة ماجستير). كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، أم البواقي: جامعة العربي بن مهيدي.

- 30- نورة جعفر. (2021). أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العمومي (مذكرة ماستر). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المسيلة: جامعة محمد بوضياف.
- 31- وليد شلابي. (2016). دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية (مذكرة ماجستير). كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، بسكرة: جامعة محمد خيضر .
- 2- أطروحات الدكتوراه**
- 32- أحمد دفي. (2022). القيادة التحويلية وتأثيراتها في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الأغواط: جامعة عمار تلمجي.
- 33- الازهاري حاققة. (2023). العدالة التنظيمية كالية لترسيخ سلوك المواطنة التنظيمية (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الوادي : جامعة حمه لخضر.
- 34- ثعدة سلطاني. (2022). دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، أم البواقي: جامعة العربي بن مهيدي.
- 35- حسينة طالب. (2021). دور سلوك المواطنة التنظيمية في تفعيل ادارة المعرفة (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الأغواط: جامعة عمار تلمجي.
- 36- سمير عباسي. (2022). التمكين الاداري وعلاقته بجودة حياة العمل (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، باتنة: جامعة باتنة 1 الحاج لخضر.
- 37- سيدامر شينون. (2022). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة التعليم الابتدائي (أطروحة دكتوراه). كلية علم النفس وعلوم التربية والأرطونيا، قسنطينة: جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2.
- 38- عبد الكريم بن خالد. (2017). جودة حياة العمل واثرها في تنمية الثقافة التنظيمية (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاجتماعية، وهران: جامعة وهران 2.
- 39- عزالدين صادق. (2020). القيم الشخصية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسنطينة: جامعة عبد الحميد مهري.
- 40- عماد لبسيس. (2020). أثر الممارسات الحديثة لإدارة الموارد البشرية على جودة حياة العمل وعلاقتها بالفعالية التنظيمية في المؤسسات الجزائرية (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاجتماعية، الجزائر: جامعة الجزائر 2.
- 41- فتيحة ونوغي. (2021). أثر التمكين الإداري على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، البويرة: جامعة أكلي محند أولحاج.
- 42- لقمان بوخدوني. (2022). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ميلة: المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف .
- 43- محمد بن كيجول. (2020). أبعاد الثقافة التنظيمية وعلاقتها بتنمية سلوك المواطنة التنظيمية (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، المسيلة: جامعة محمد بوضياف.
- 44- مريم العايدي. (2022). الدور الوسيط لجودة الحياة الوظيفية في العلاقة بين رأس المال الفكري والتميز التنظيمي (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، أدرار: جامعة أحمد دراية.

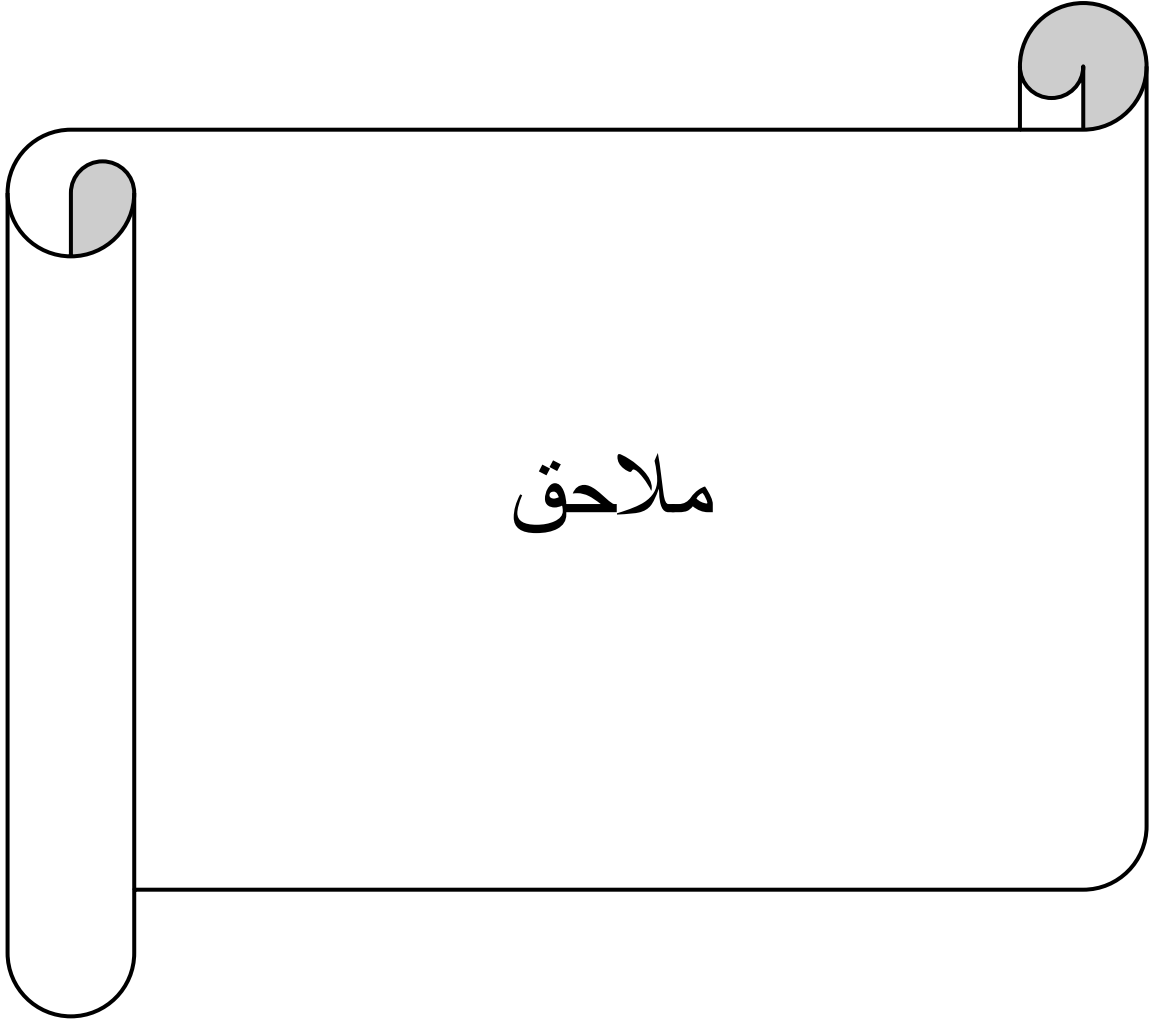
رابعاً/مواقع الانترنت

- 45- وليام ل. مور هريت مور. (1991). حلقات الجودة : تغيير انطباعات الافراد في العمل. (زين العابدين عبد الرحمن الحفظي، المترجمون) معهد الإدارة العام للبحوث. <https://archive.org/details/torpnio>

ب-المراجع بالأجنبية

- 46- Asda, A. A., & Hussein, A. H. (2021). the response i ble command and role in promoting the behavior of organizational citizenship. *Al-ghary journal of economic and management sciences*, 17(2), pp. 217-234.
- 47- Bhavani, M., & Jegadeeshwaran. (2014). Job satisfaction and quality of work life- A case study of women teachers in higher education. *Sdmind journal management*, 5 (2), pp. 1-12.
- 48- Eslavath, D. k., & Adnan, F. k. (2019). Quality of work life of educators in lebanese french university. *international journal of management*, 10(1), pp. 65-82.
- 49- Kemohan, G., & Ming-yi, H. (2006). Dimensions of hosital nurses "quality of working life . *journal of advanced nursing* , pp. 120-131.
- 50- Nanjundeswaraswamy, & Sandhya. (2016). Quality of Work Life Components: A Literature Review. *The International Journal of Indian Psychology*, 4(75), pp. 13-36.
- 51- prasetyo, A. P., & eeng, A. (2017). job satisfaction organization commitment and organization citizenship behavior in state-owned banking. *universal journal of management*, 5(1), pp. 32-38.

- 52- Razak, A. N., & Hassan, N. (2014). The Effect of Quality of Work Life (QWL) Programs on Quality of Life (QOL). *Social and Behavioral Sciences, 112*, pp. 24-34.
- 53- saxena, R., & saxena. (2015). The effect of jib involvement and organizational commitment on organization citizenship behavior. *internacional journal of mangement and business reserch, 5* (1), pp. 19-30.
- 54- Singh, A., & Sneh, D. (2021). Quality of work life. *An International Multidisciplinary e-Journal, 6* (111), pp. 23-31.
- 55- Srivastava, S., & Rooma, K. (2014). A Study On Quality Of Work Life: Key Elements & It's. *IOSR Journal of Business and Management, 16* (3), pp. 54-59.
- 56- Subrahmanyam, V., & Pattu, M. (2013). Quality of Work Life – The Need of the Hour. *International Journal of Business and Management Invention, 2* (11), pp. 1-4.
- 57- Tyagi, J., & Verma. (2016). QUALITY OF WORK LIFE – A THEORETICAL. *International Journal of Management, 7* (7), pp. 288-296.
- 58- Uzma, A., & Shaista, W. (2013). teachers organization citizenship behavior working under different leadership styles. *pakistan journal of psychological research, 28* (2), pp. 297-316.



الملحق رقم (1): استمارة استبيان



جامعة قاصدي مرياح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص: إدارة أعمال
السنة الثانية: ماستر

استبانة البحث

أخي، أختي الموظف (ة) :

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...

في إطار انجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص إدارة أعمال بعنوان "تأثير ظرف العمل على أداء الموظفين-دراسة لعينة من موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة"،

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها، ولأهمية رأيكم نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة بدقة، بحيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجابتكم، لذلك نرجو منكم أن تولوا هذه الاستبانة اهتمامكم، ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها. ونحيطكم علما أن جميع البيانات الواردة في هذه الاستبانة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

و تقبلوا في الأخير منا فائق التقدير والاحترام وشكرا.

من إعداد الطالبتين:

بن صالح دنيا

بن سماعيل أمال

السنة الجامعية 2022/2023

يرجى وضع علامة (X) في مكان المناسب للإجابة

المحور الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

الجنس:

ذكر أنثى

السن:

أقل من 25 ما بين 25 و 40 أكثر من 40

المستوى التعليمي: ثانوي فأقل

ثانوي سامي جامعي ما بين 15 و 20 ما بين 20 و 25 ما بين 25 و 30 ما بين 30 و 35 ما بين 35 و 40 ما بين 40 و 45 ما بين 45 و 50 ما بين 50 و 55 ما بين 55 و 60 ما بين 60 و 65 ما بين 65 و 70 ما بين 70 و 75 ما بين 75 و 80 ما بين 80 و 85 ما بين 85 و 90 ما بين 90 و 95 ما بين 95 و 100

عدد سنوات الخدمة في الوظيفة :

أقل من 5 سنوات من 5 إلى 15 سنوات أكثر من 15 سنة

المحور الثاني: جودة الحياة الوظيفية

يرجى وضع إشارة (X) أمام الدرجة المتوافقة مع رأيك.

الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
أولاً: الأجر والمكافآت المالية				
01	الأجر الذي أتحصل عليه يشعري بالاكتماء ويسد حاجياتي	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02	الأجر الذي أتحصل عليه مناسب لما أقدمه من مجهود	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03	تعتمد المكافآت على أسس عادلة	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04	الأجور التي أتقاضاها تسمح لي بعملية الادخار	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ثانياً: المشاركة في اتخاذ القرار				
05	لدي قدرة التأثير على القرارات التي تمس عملي	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06	استطيع أن أشارك برأي في حل مشكلات عملي	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
07	أبادر بتقديم اقتراحات لتطوير عملي	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08	لدي قدر مناسب من الحرية في أداء عملي	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ثالثاً: الاستقرار والأمن الوظيفي				
09	أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع الأطراف العاملة بالمديرية	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

			ليس لدي رغبة حالية أو مستقبلية في البحث عن فرص عمل بديلة خارج المؤسسة	10
			أشعر أنني راض عن وضعي وأتوقع مستقبل أفضل في الوظيفة	11
			توجد نقابة خاصة بالموظفين تساهم في معالجة مشاكلهم الوظيفية والاجتماعية	12
رابعا: فرص الترقية والتقدم الوظيفي				
			يوجد نظام واضح للترقيات يوافق مسار عملي	13
			هناك توافق بين توزيع المهام والترقية بالدرجات	14
			توجد فرص مستقبلية متاحة للترقية و التقدم الوظيفي للموظفين	15
خامسا: العلاقات الاجتماعية				
			تساعدني مهنتي على زيادة علاقتي الاجتماعية	16
			تقدم لي المديرية خدمات اجتماعية متنوعة	17
			لدي القدرة على التفاعل والاتصال مع كافة الزملاء	18
سادسا: التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية				
			يمكنني مغادرة مكان العمل عند حدوث أمر طارئ شخصي	19
			يمكن للموظف أخذ عطلة إذا دعت الضرورة إلى ذلك	20
			حجم أعباء العمل متوافق مع ساعات العمل الرسمية ولا يؤثر على حياتي الشخصية	21

المحور الثالث: سلوك المواطنة التنظيمية

الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
أولا: الإيثار				
01	أفيد بخبرتي كل زملائي حتى ولو لم يطلب مني ذلك			
02	أقدم مصلحة العمل على المصلحة الشخصية			
03	أساعد زملائي الذين لديهم عمل كبير			
04	أشارك المعلومات المتعلقة بالعمل مع الزملاء			
05	أقوم بأداء عمل زملائي عند الحاجة أثناء غيابهم			
ثانيا: الجمالة				
06	أحترم خصوصيات زملائي			
07	أستطيع المحافظة على علاقات جيدة مع زملائي			

08	أقدم الدعم العاطفي لزملائي في العمل أوقات الشدة		
09	أحافظ على روح التفاهم والحوار في بيئة العمل		
10	أندخل في حالة صراع أو سوء تفاهم بين الزملاء وأحاول إدارته		
ثالثا: الروح الرياضية			
11	أقبل النقد البناء من الذين أتعامل معهم في المؤسسة		
12	أتغاضى عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل		
13	أتجنب تضخيم المشكلات التي تواجهني في العمل		
14	لا أجد حرجا في الاعتذار إذا قمت بخطأ ما		
15	أتجنب مراقبة الأخطاء للزملاء		
رابعاً: وعي الضمير			
16	أعلم مسؤولي المباشر مسبقاً عندما لا أستطيع الحضور إلى العمل		
17	أحرص على التواجد في مكان العمل في الوقت المحدد		
18	أحرص على إكمال عملي ولو بعد انتهاء دوامي		
19	أحافظ على وسائل العمل ولا أستغلها لمصالحني الشخصية		
20	لا آخذ العطل المرضية دون الحاجة الملحة لها		
خامساً: السلوك الحضري			
21	أقدم اقتراحات لتحسين طرق العمل في المؤسسة		
22	أحرص على حضور اللقاءات الاجتماعية في الوقت اللازم		
23	أحرص على المشاركة في فعاليات المؤسسة وأنشطتها		
24	أهتم بتحسين وتنمية قدراتي للقيام بأداء وظيفتي جيد		
25	أؤدي عملي بصورة تحافظ على سمعة المؤسسة		

سؤال مباشر :

1. ما هي المقترحات التي ترون ضرورة وجودها لتحسين ظروف العمل (برامج، ...) في المؤسسة؟

2. ما هي أهم التحسينات الواجب إدخالها على النمط التسيير الممارس من طرف القائد؟

الملحق رقم (2): النتائج الإحصائية spss 25 للمتغيرين

توزيع عينة الدراسة

		الجنس			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	ذكر	17	32,7	32,7	32,7
	أنثى	35	67,3	67,3	100,0
Total		52	100,0	100,0	

		السن			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	سنة 40 إلى 25 ما بين	27	51,9	51,9	51,9
	سنة 40 أكثر من	25	48,1	48,1	100,0
Total		52	100,0	100,0	

		التعليمي. المستوى			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	ثانوي أقل	4	7,7	7,7	7,7
	تقني سامي	3	5,8	5,8	13,5
	جامعي	34	65,4	65,4	78,8
	دراسات عليا	11	21,2	21,2	100,0
Total		52	100,0	100,0	

		الخدمة سنوات			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	سنوات 5 أقل من	4	7,7	7,7	7,7
	سنة 15 إلى 5 من	38	73,1	73,1	80,8
	سنة 15 أكثر من	10	19,2	19,2	100,0
Total		52	100,0	100,0	

نتائج اختبار ألفا كرونباخ

Case Processing Summary

	N	%
--	---	---

Cases	Valid	52	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	52	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,874	46

نتائج اختبار الاتساق الداخلي للاستبيان

Correlations

		XXXX1	XXX2	XXX3	XXX4	XXX5	XXX6	MMMM1
XXXX1	Pearson Correlation	1	,104	,215	,320*	,208	,048	,511**
	Sig. (2-tailed)		,462	,126	,021	,139	,736	,000
	N	52	52	52	52	52	52	52
XXX2	Pearson Correlation	,104	1	,363**	,316*	,428**	,202	,663**
	Sig. (2-tailed)	,462		,008	,023	,002	,150	,000
	N	52	52	52	52	52	52	52
XXX3	Pearson Correlation	,215	,363**	1	,433**	,267	,023	,619**
	Sig. (2-tailed)	,126	,008		,001	,056	,872	,000
	N	52	52	52	52	52	52	52
XXX4	Pearson Correlation	,320*	,316*	,433**	1	,435**	,231	,783**
	Sig. (2-tailed)	,021	,023	,001		,001	,099	,000
	N	52	52	52	52	52	52	52
XXX5	Pearson Correlation	,208	,428**	,267	,435**	1	,088	,642**
	Sig. (2-tailed)	,139	,002	,056	,001		,533	,000
	N	52	52	52	52	52	52	52
XXX6	Pearson Correlation	,048	,202	,023	,231	,088	1	,430**
	Sig. (2-tailed)	,736	,150	,872	,099	,533		,001
	N	52	52	52	52	52	52	52
MMMM1	Pearson Correlation	,511**	,663**	,619**	,783**	,642**	,430**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,001	
	N	52	52	52	52	52	52	52

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		RRRR1	RRRR2	RRRR3	RRRR4	RRRR5	MMMM2
RRRR1	Pearson Correlation	1	,579**	,266	,459**	,534**	,717**
	Sig. (2-tailed)		,000	,057	,001	,000	,000
	N	52	52	52	52	52	52
RRRR2	Pearson Correlation	,579**	1	,504**	,635**	,632**	,849**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	52	52	52	52	52	52
RRRR3	Pearson Correlation	,266	,504**	1	,518**	,394**	,689**
	Sig. (2-tailed)	,057	,000		,000	,004	,000
	N	52	52	52	52	52	52
RRRR4	Pearson Correlation	,459**	,635**	,518**	1	,614**	,826**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,000	,000
	N	52	52	52	52	52	52
RRRR5	Pearson Correlation	,534**	,632**	,394**	,614**	1	,825**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,004	,000		,000
	N	52	52	52	52	52	52
MMMM2	Pearson Correlation	,717**	,849**	,689**	,826**	,825**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	52	52	52	52	52	52

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
X1	52	1,5385	,82751
X2	52	1,5192	,77940
X3	52	1,5769	,77576
X4	52	1,2692	,62983
XXXX1	52	1,4760	,53838
X5	52	2,2115	,87080
X6	52	2,4615	,80346
X7	52	2,5385	,67043
X8	52	2,3269	,83363
XXX2	52	2,3846	,60525
X9	52	1,9423	,80229
X10	52	2,0769	,92559
X11	52	1,9808	,82819

X12	52	2,0962	,82271
XXX3	52	2,0240	,50308
X13	52	1,9808	,91802
X14	52	1,7500	,90478
X15	52	1,8654	,84084
XXX4	52	1,8654	,72087
X16	52	2,4038	,79852
X17	52	1,7500	,78902
X18	52	2,5000	,77964
XXX5	52	2,2179	,47087
X19	52	2,5962	,74780
X20	52	2,4423	,80229
X21	52	2,0192	,89641
XXX6	52	2,3526	,52565
MMMM1	52	2,0534	,34674
Valid N (listwise)	52		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
Z1	52	2,7692	,58126
Z2	52	2,2308	,80721
Z3	52	2,7885	,49849
Z4	52	2,8462	,41466
Z5	52	2,8462	,41466
RRRR1	52	2,6962	,34639
Z6	52	2,9615	,27735
Z7	52	2,8269	,47367
Z8	52	2,8462	,41466
Z9	52	2,8077	,39796
Z10	52	2,2500	,76376
RRRR2	52	2,7385	,33499
Z11	52	2,7885	,53638
Z12	52	2,6923	,57866
Z13	52	2,8269	,51340
Z14	52	2,8269	,47367
Z15	52	2,6923	,64286
RRRR3	52	2,7654	,37724
Z16	52	2,8654	,44408
Z17	52	2,8077	,52537

Z18	52	2,6538	,62260
Z19	52	2,8077	,44451
Z20	52	2,8654	,44408
RRRR4	52	2,8000	,36515
Z21	52	2,5769	,63697
Z22	52	2,5962	,63430
Z23	52	2,5962	,66449
Z24	52	2,8462	,41466
Z25	52	2,9038	,35753
RRRR5	52	2,7038	,42007
MMMM2	52	2,7408	,28817
Valid N (listwise)	52		

نتائج اختبار الفرضية الأولى

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
MMMM1	,112	52	,178	,974	52	,322
MMMM2	,209	52	,200*	,702	52	,451
TTTT	,200	52	,200*	,877	52	,369

a. Lilliefors Significance Correction

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
MMMM1	52	2,0534	,34674	,04808

One-Sample Test

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
MMMM1	-19,686	51	,000	-,94658	-1,0431	-,8500

نتائج اختبار الفرضية الثانية

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
MMMM2	52	2,7408	,28817	,03996

One-Sample Test

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
MMMM2	-6,487	51	,000	-,25923	-,3395	-,1790

نتائج اختبار الفرضية الثالثة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,468 ^a	,419	,115	,27115

a. Predictors: (Constant), XXX6, XXX3, XXXX1, XXX5, XXX2, XXX4

ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,927	6	,154	32,101	,000 ^b
	Residual	3,308	45	,074		
	Total	4,235	51			

a. Dependent Variable: MMMM2

b. Predictors: (Constant), XXX6, XXX3, XXXX1, XXX5, XXX2, XXX4

Coefficients^a

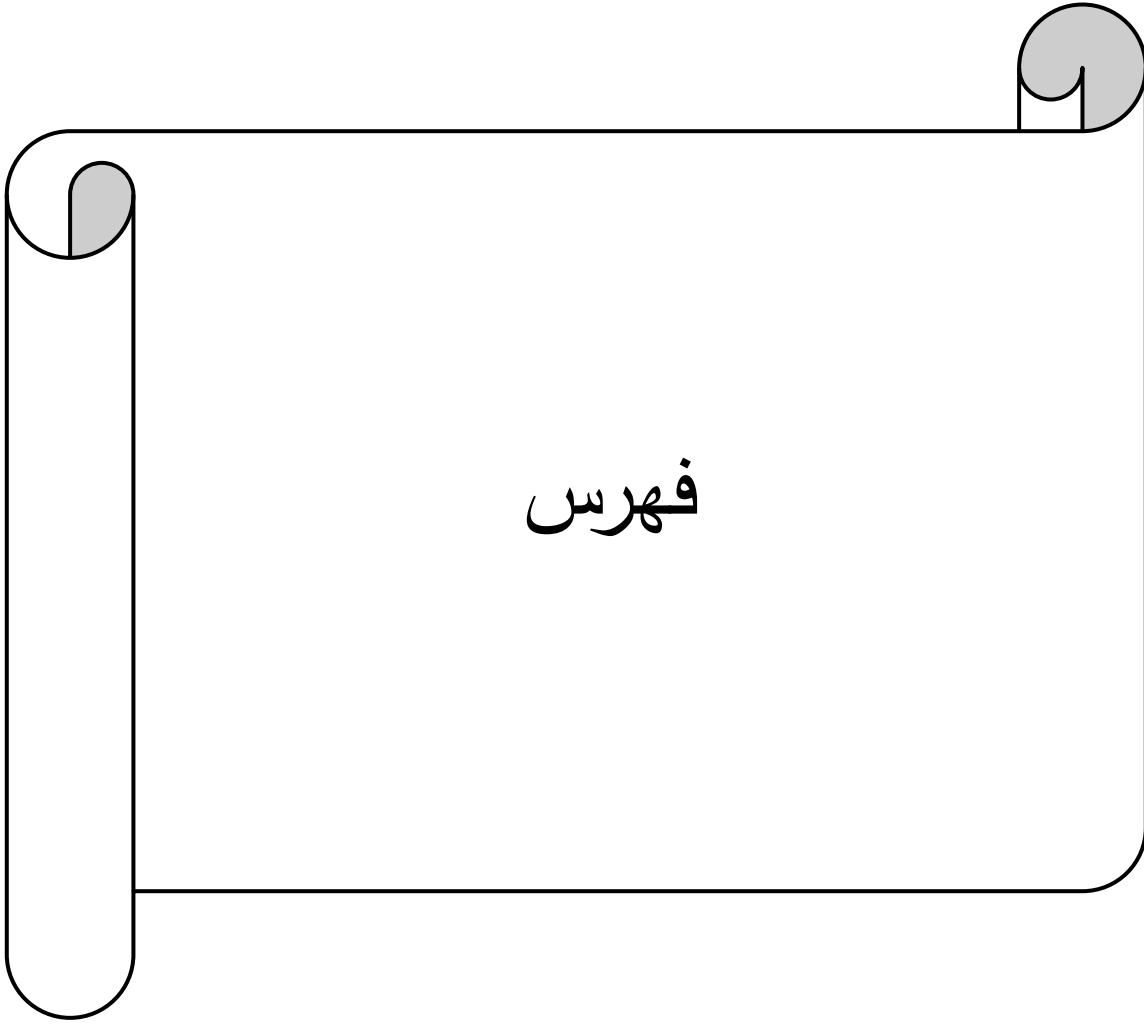
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,896	,277		6,854	,000		
	XXXX1	,814	,075	,825	1,180	,000	,884	1,132
	XXX2	,886	,074	,881	1,167	,000	,721	1,387

XXX3	,865	,088	,888	1,878	,000	,737	1,357
XXX4	,724	,066	,760	1,365	,000	,634	1,577
XXX5	,889	,096	,845	,927	,000	,709	1,411
XXX6	,774	,076	,134	,970	,000	,908	1,101

a. DependentVariable: MMMM2

الملحق رقم (3): قائمة الأساتذة المحكمين

جامعة	الرتبة العلمية	لقب واسم الأستاذ
ورقلة	أستاذ محاضر أ	بوخلوة باديس
ورقلة	أستاذ محاضر أ	بن شويحة بشير
ورقلة	أستاذ محاضراً	الحاج عرابة



فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
III	الإهداء
IV	الشكر
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII- VIII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
IX	قائمة المختصرات
أ-ج	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لجودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية
3	المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول جودة الحياة الوظيفية
11	المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول سلوك المواطنة التنظيمية
19	خلاصة المبحث الأول
20	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة
20	المطلب الأول: الدراسات التي تناولت العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية
21	المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية
23	المطلب الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية
26	المطلب الرابع: أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
27	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية	
29	تمهيد
30	المبحث الأول: الأدوات المستخدمة ومنهجية الدراسة
31	المطلب الأول: تعريف مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة
34	المطلب الثاني: منهجية وأدوات الدراسة

36	المطلب الثالث: ثبات وصدق الاتساق الداخلي للاستبيان
38	المبحث الثاني: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة
38	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
40	المطلب الثاني: التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة
48	المطلب الثالث: نتائج اختبار الفرضيات وتفسير النتائج
59	خلاصة الفصل
61	الخاتمة
63	المراجع
70	الملاحق
83	الفهرس