

## أثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي

– دراسة ميدانية بمجموعة من المؤسسات الجزائرية بولاية ورقلة –

### The Impact of Quality of Work Life on Job Satisfaction and Organizational Commitment

A Field Study of a Group of Algerian Institutions in Ouargla Province

أستاذ محاضر ب / خيرة الصغيرة كاماسي<sup>1</sup> (\*)، أستاذ محاضر ب / حسنية صيفي<sup>2</sup>

<sup>1</sup> جامعة قاصدي مرباح ورقلة، (الجزائر)، kemassi.khiraseghira@univ-ouargla.dz

<sup>2</sup> جامعة قاصدي مرباح ورقلة، (الجزائر)، saifi.hasnia@univ-ouargla.dz

تاريخ النشر: 2025/05/15

تاريخ القبول: 2025/05/15

تاريخ الاستلام: 2025/04/10

#### ملخص:

تهدف هذه الورقة إلى دراسة أثر جودة الحياة الوظيفية على كل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، ولتحقيق هدف الدراسة قمنا بالاعتماد على أداة الاستبيان لجمع بيانات الدراسة، ولقد بلغت عينة الدراسة 93 مفردة من الموظفين في مؤسسات جزائرية، وتم اختبار فرضيات الدراسة من خلال الاختبارات الإحصائية وبناء نماذج الانحدار المتعدد التدريجي بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية. spss v27. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود مستوى متوسط لجودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الجزائرية، إضافة إلى وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لكل من الترقية والتقدم الوظيفي، الاشراف و مشاركة الموظفين في الإدارة كأبعاد لجودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي وكذا وجود أثر إيجابي للإشراف ومشاركة الموظفين في الإدارة كبعد لجودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي، كما تشير النتائج إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي يعزى للمؤهل العلمي للموظف. **الكلمات المفتاحية:** جودة حياة وظيفية، رضا وظيفي، التزام تنظيمي، اشراف ومشاركة الموظفين في الإدارة، انحدار متعدد تدريجي.

#### Abstract:

This paper aims to study the relationship between the dimensions of quality of work life on both job satisfaction and organizational commitment. 100 questionnaires were distributed to a sample of employees in Algerian institutions, and 93 valid questionnaires were returned. Using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) v27, the study hypotheses were tested through statistical tests and the construction of stepwise multiple regression models. The study reached a set of results, the most important of which is the presence of an average level of quality of work life in Algerian institutions. Additionally, there is a statistically significant positive effect of promotion, career advancement, supervision, and employee participation in management as dimensions of quality of work life on job satisfaction. Furthermore, there is a positive effect of supervision and employee participation in management as dimensions of quality of work life on organizational commitment, Statistically significant differences were also found in the level of organizational commitment attributed to the employee's academic qualification.

**Keywords:** quality of work life, job satisfaction, organizational commitment, supervision and employee participation in management, stepwise multiple regression.

## 1. مقدمة:

بالرغم من التطور التكنولوجي الهائل الذي يشهده العالم ومع توجه المؤسسات نحو توظيف الآلة والذكاء الاصطناعي كبديل عن العنصر البشري في بعض المهام، إلا أن المورد البشري المورد البشري لا زال يمثل مورد هام وثمان تعتمد عليه المؤسسات في تحقيق أهدافها الاستراتيجية وهذا بغض النظر عن حجمها أو شكلها القانوني، فالعنصر البشري هو من يخطط ويبتر الحلول ويتفاعل مع التحديات ولهذا السبب تحرص المؤسسات الرائدة على الاهتمام بالموارد البشرية من خلال تلبية احتياجاتهم النفسية والمهنية والاجتماعية، مع توفير بيئة العمل المناسبة لتحفيزهم وفهم لأداء مهامهم على اكمل وجه وتنمية روح الابداع والابتكار لديهم.

من خلال ما سبق يبرز مفهوم جودة الحياة الوظيفية ومن هنا جاء مفهوم جودة الحياة الوظيفية ليعبر عن مدى توفر ظروف عمل ملائمة للموظفين سواء من حيث الأمان الوظيفي، التوازن بين العمل والحياة الشخصية، ومدى توفر فرص للترقية والتطور المهني أو المشاركة في اتخاذ القرار، حيث تعتبر هذه الأبعاد في مجملها مؤشرا حيويا على مدى جودة الحياة الوظيفية داخل المؤسسة، ويمكن إذا ما توفرت بالشكل والمستوى أن تساهم بشكل مباشر وفعال في رفع أداء الموظفين وزيادة ولائهم وبالتالي تعزيز قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها.

وانطلاقا من أهمية جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على بيئة العمل حاولنا من خلال هذه الدراسة تحديد مدى تأثيرها على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وذلك من خلال طرق الإشكالية التالية:

**ما مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الجزائرية على تعزيز كل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي؟**

**الأسئلة الفرعية:** وتدرج ضمن هذه الإشكالية مجموعة تساؤلات فرعية نوردتها كما يلي:

- 1- ما هو الحد الذي توفره المؤسسات الجزائرية لعمالها من جودة حياة وظيفية؟
- 2- هل هناك أثر لأبعاد جودة حياة الموظفين على الرضا الوظيفي في المؤسسات الجزائرية؟
- 3- هل هناك أثر لأبعاد جودة حياة الموظفين على الالتزام التنظيمي في المؤسسات الجزائرية؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول كل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية للموظفين؟

### الفرضيات:

- 1- تحاول المؤسسات العمومية توفير حياة وظيفية ذات جودة عالية لموظفيها؛
- 2- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي؛
- 3- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي؛
- 4- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول كل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية لكل موظف.

**أهداف الدراسة:** نهدف من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الجزائرية؛
- تحديد الأبعاد الأساسية لجودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العينة المدروسة؛
- تحديد مدى تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

**أهمية الدراسة:** تتجلى أهمية الدراسة في وتحقيق الأهداف السالفة الذكر، وكذا أهمية موضوع جودة الحياة الوظيفية والنتائج المتوقعة الوصول إليها، حيث تسلط الضوء على عناصر القصور في تحقيق متطلبات جودة الحياة الوظيفية والتي يجب التركيز عليها لتعزيز كل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وهو ما من شأنه أن يساهم في تحقيق المؤسسة لأهدافها

الاستراتيجية؛ كما تكمن أهمية الدراسة في قوة النتائج المتوصل إليها إذ تم إجراء الاختبارات الإحصائية البعدية اللازمة لتحري مدى قوة النموذج وخلوه من المشاكل الإحصائية.

#### الدراسات السابقة:

#### - دراسة (Le viet & Vo Tan, 2024) بعنوان **Quality of Work-Life, Job Satisfaction, and Organizational Commitment of Employees**

هدفت الدراسة لمعرفة أثر كل من جودة حياة العمل والرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي شملت العينة 405 عاملا في القطاع السياحي بمنطقة Dak lak بالفيتنام حيث اعتمد الباحثان على كل من نطاق العمل، بيئة العمل، المكافآت والترقيات، الأمن الوظيفي، التطوير المهني، العلاقات الاجتماعية كأبعاد لجودة حياة العمل وقد استخدم الباحثان مقاربة PLSSSEM حيث توصلت الدراسة الى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي، اضافة الى أن الرضا الوظيفي يؤثر تأثيرا ايجابيا على الالتزام التنظيمي كما استنتج الباحثان أن الرضا الوظيفي يعتبر متغير وسيط للعلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، كما لم تكن فروقات ذات دلالة احصائية على العلاقة بين المتغيرات الثلاثة تعزى الى الجنس وإنما تعزى لكل من العمر والمؤهل العلمي والخبرة.

#### - دراسة (جمعة و خان، 2020) بعنوان **أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي لدى الباحثين بمراكز البحث العلمي في الجزائر-دراسة ميدانية بمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة (عمر برناوي) ببسكرة-**

هدفت الدراسة الى إيجاد أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي لباحثي مراكز البحث الجزائرية، باستخدام استبيان موزع لعينة مكونة من 36 باحثا بمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة ببسكرة، وقد اعتمد الباحثان كل من الأمان والاستقرار الوظيفي، الأجور والمكافآت، الترقية والتقدم الوظيفي، التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية، ظروف العمل المادية، التدريب والتعلم كأبعاد لجودة الحياة الوظيفية، وتمثلت أهم النتائج في كون مستوى جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي قد توجهت نحو المستوى المتوسط، إضافة إلى أن بعد التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية البعد الوحيد الذي له تأثير ذو دلالة إحصائية على الالتزام التنظيمي.

#### - دراسة (Sumathi & Velmurugan, 2017) بعنوان: **Quality of work life of employees in private companies with reference to Coimbatore**

حاول الباحثان من خلال هذه الدراسة تحديد العوامل المؤثرة على جودة حياة 175 عاملا في مجموعة مؤسسات خاصة بمدينة كويمباتور واختبار العلاقة بين هذه العوامل ومستوى الرضا الوظيفي، وأسفرت النتائج عن أن التعامل مع الشكاوي أكثر ما يؤثر على جودة حياة العمل في حين أن آخر ما يهم العمال في عينة الدراسة مؤشرات الصحة والأمن الوظيفي، كما نوه الباحثان بضرورة الاهتمام بتحسين جودة حياة العمل في جذب الكفاءات الشابة والحفاظ على الكفاءات الحالية ومن أجل تحقيق ذلك قدما عدة اقتراحات كمرونة جداول العمل، العدالة الإدارية، الإدارة التشاركية و إعادة تصميم الوظائف.

#### - دراسة (الحسني، 2016) بعنوان " **أثر جودة الحياة الوظيفية في تحسين الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة**"

هدف الباحث من خلال هذه الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاستقرار الوظيفي من خلال تحليل 148 استبيانا وزع على باحثين اجتماعيين بقطاع غزة دراسة تأثير جودة حياة العمل على مدى التزامهم الوظيفي فتوصل إلى علاقة ذات دلالة إحصائية بين تعزيز الالتزام الوظيفي وجودة الحياة مقاسة ب: الأجور، العلاقات الاجتماعية، الاستقرار والأمن الوظيفي، السلوك القيادي والإشراف على العمل، المشاركة في اتخاذ القرارات، ودراسة الفروقات تبين وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لمتغيرات جودة الحياة تعود للمؤهل العلمي وسنوات الخبرة كمتغيرات شخصية، على خلاف الالتزام الوظيفي الذي لم يسفر عن أي فروقات تعود للمتغيرات الشخصية.

- دراسة (Muhamad Noor & Mohamad Adli, 2012) بعنوان: **Quality Work Life among Factory Workers in Malaysia**

هدفت الدراسة إلى تحليل جودة حياة 120 عاملا في أكبر المصانع بشمال ماليزيا فبينت دراسة الارتباطات وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل وكل من الالتزام الوظيفي، الأمن الوظيفي والرضا الوظيفي قدرت بالنسبة لهذا الأخير بـ 73% وهي علاقة قوية، ومن خلال نموذج الانحدار المتعدد تبين أن 57% من التغيير في جودة الحياة يعود إلى هذه المتغيرات الثلاثة مجتمعة وأكثرها تفسيراً هو الالتزام التنظيمي الذي يعزز بدوره إرادة العامل في المساهمة والمشاركة في البرامج التي تقترحها المؤسسة.

2. الإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية، الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي

1.2 مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

1.1.2. تعريف جودة الحياة الوظيفية:

إذا ما أردنا تحديد مفهوم لجودة الحياة الوظيفية فإن هذا يستدعي الوقوف على عدة زوايا، وعلى اختلاف هذه الزوايا تتعدد التعاريف إلا أنها تشترك في مدى علاقتها بتوفير شروط العمل الملائمة للعمال التي تمكنهم من أداء وظائفهم ومهامهم على أكمل وجه.

فقد عرفها ماضي بأنها عملية تحسين وتطوير كل ما يتعلق بالرأسمال البشري من خلال مجموعة من البرامج والأنظمة التي من شأنها أن ترفع من مستوى الأداء الوظيفي للأفراد مما يساعدهم على تحقيق أهداف المنظمة وأفرادها وكل الأطراف ذوي المصلحة.

كما عرفها Anderson بكونها زيادة مشاركة الأفراد في القرارات المتخذة من طرف المدراء مما ينعكس على تحسين إنتاجية المنظمة من خلال الاستخدام الأمثل للأفراد (الحسني، 2016، صفحة 14).

أما البربري فحددها ببيئة العمل التي تتوافر فيها العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها بشكل جيد، مما ينعكس ذلك إيجاباً على الموظف فيشعر بالرضا والأمان الوظيفي، فيبذل أقصى جهد ممكن في خدمة المؤسسة (البربري، 2016، صفحة 19).

أما عن Sarina and Mohamad Adli فقد اعتبرها مؤشراً هاماً لمدى توفير المنظمة بيئة العمل الملائمة للعمال مما يحسن من صورتها وبالتالي القدرة على جذب أكفأ العمال والاحتفاظ بهم ومنه رفع الإنتاجية وزيادة فرص النمو مع التركيز على مشاركة العمال في ذلك (Muhamad Noor & Mohamad Adli, 2012).

وهو ما حدده كل من (Sumathi & Velmurugan, 2017) من خلال مجموعة أهداف يمكن أن تتحقق إذا ما توفرت جودة الحياة في العمل منها نجد:

- زيادة مستويات الرضا لدى العمال؛

- تحسين الصحة النفسية والجسدية للعمال مما يساعد على خلق مشاعر ايجابية لديهم؛

- رفع إنتاجية العمال؛

- تعزيز مبدأ أثر التعلم داخل المؤسسة؛

- بناء صورة جيدة عن المؤسسة خاصة فيما يخص التوظيف والأساليب التحفيزية للعمال.

هذا وبري (هاشم عيسى، 2017، صفحة 13) أن جودة حياة العمل تستمد أهميتها مما يمكن أن تحققه للمؤسسة وكل من له علاقة بها من عمال ومسيرين من خلال تقليل صراعات العمل بين العاملين والإدارة، رفع مستويات الولاء والانتماء لدى العاملين والموازنة بين أهدافهم الشخصية وأهداف المؤسسة بشكل عام، تحسين ودعم العلاقات الإنسانية في المؤسسة، انخفاض معدل غياب العاملين وبالتالي زيادة الفعالية والكفاءة التنظيمية داخل المؤسسة.

2.1.2. أبعاد جودة الحياة الوظيفية: تعددت أبعاد جودة الحياة الوظيفية باختلاف الدراسات والهدف من كل منها ومن بينها نجد (البربري، 2016، صفحة 19):

- الأمان والصحة المهنية: تتمثل في النشاطات والإجراءات الإدارية الخاصة بوقاية العاملين من بعض مخاطر العمل وتجنبيهم أماكن العمل الخطرة التي يمكن أن تؤدي إلى إصابتهم بالأمراض والحوادث، وتكمن أهمية توفير الأمن والصحة المهنية في تقليل تكاليف العمل، توفير بيئة عمل صحية وقليلة المخاطر، توفير نظام العمل المناسب إضافة إلى تدعيم العلاقات الإنسانية بين الإدارة والعاملين.
- العلاقات الاجتماعية: تتمثل في مختلف العلاقات التي يمكن أن تنشأ بين الأفراد داخل المنظمة بما فيها العمال والمدراء، وإذا ما سادت الايجابية هذه العلاقات فإنه يمكن أن يسود روح التعاون والمشاركة فيما بينهم لخدمة مصالح وأهداف المؤسسة ككل، إضافة إلى زيادة الثقة بالنفس وإيمان كل فرد منهم بقيمة الآخرين واحترام رغباتهم.
- نمط القيادة والإشراف على العمل: تتعدد الأنماط والسلوكيات القيادية للمرؤوسين من قيادة ديموقراطية وأخرى دكتاتورية وأخرى بيروقراطية وغيرها وكل منها يمكن أن يحدد مدى تأثير الرئيس على المرؤوسين وتوجيههم لتحقيق أهداف المؤسسة، وهو ما من شأنه أن يؤثر على المناخ التنظيمي السائد وبالتالي على الروح المعنوية للأفراد.
- نظام الأجور والرواتب: تتمثل الأجور في المقابل المادي الذي يتقاضاه العامل مقابل جهوده المبذولة، وتعتبر ذات أهمية كبيرة في تحقيق الرضا الوظيفي واستقرار العمال وجذب ذوي الكفاءات والمؤهلات، وهذا إذا ما تميزت هذه الأجور بالعدالة والاستقرار.
- الاستقرار والأمان الوظيفي: وهو شعور الفرد بالراحة والأمن من عدم فقدانه لوظيفته ومن أي إجراء تعسفي ضده من طرف الإدارة مما يرفع من أدائه ويزيد من إنتاجيته.
- الترقية والتقدم الوظيفي: أي التدرج في المستويات الوظيفية الى مستويات ومسؤوليات أعلى سواء كان بفعل الخبرة أو الامتحانات المهنية مما يضمن الشعور بالراحة والأمان خاصة ما توفرت العدالة في منحها.

## 2.2 الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي:

يختلف مفهوم الرضا عن الالتزام لكون هذا الأخير يرتبط بعلاقة الفرد بمؤسسته ومدى تعلقه بها، فقد يكون الفرد راضيا عن عمله لكنه لا يشعر بالارتياح في هذه المؤسسة وهو مستعد للقيام بنفس العمل لصالح مؤسسة أخرى، وبالمقابل قد يفضل العمل في منظمة معينة لكنه يكره العمل الذي يمارسه (الحسني، 2016، صفحة 26)، وفيما يلي نستعرض كلا المفهومين.

### 1.2.2 مفهوم الرضا الوظيفي

#### أ، تعريف

عرف كل من Strack and al الرضا الوظيفي بأنه الدرجة التي يقيم فيها الفرد نفسه ايجابيا أو هو مقدار ما يستمتع به الفرد أثناء أدائه وظيفته ( العمرى و سلامة اليافي، 2017)، إلا أنه قد يتعلق الوقت الراهن فقط لا بالمستقبل. وهناك من يشير كذلك إلى أن الرضا الوظيفي هو شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله وذلك بالتوفيق بين ما يتوقعه وما يحصل عليه فعلا من هذا العمل (الشمري، 2013، صفحة 27).

ومن خلال ما سبق يتبين أن الرضا الوظيفي ما هو إلا نتاج لمجموعة من العوامل والشروط المتعلقة بالوظيفة التي يمارسها الفرد مما يتولد لديه شعور ايجابي نحوها من سعادة وراحة أثناء تأديتها.

#### ب. أهمية تحقيق الرضا الوظيفي:

إن تحقيق مستوى من الرضا الوظيفي للعاملين من شأنه أن يحقق مجموعة مزايا للفرد ولمؤسسته وهذا ما يعزز من أهمية الرضا الوظيفي المتمثلة فيما يلي (قلمبان، 1429هـ، صفحة 45):

- التقليل من معدلات دوران العمل ونسب الغيابات مما يزيد من إنتاجيتهم، ويرفع معنوياتهم فيجعل الحياة ذات معنى أفضل عندهم.
- ارتفاع درجة الطموح لدى العاملين.
- كما أن دراسة الرضا الوظيفي من طرف المؤسسة يمكن من معرفة المشكلات التي تهم العاملين لوضع الحلول المناسبة التي تكفل لها التقدم وزيادة الإنتاجية.

## 2.2.2. مفهوم الالتزام التنظيمي:

### أ. تعريف

تعددت التعاريف المسندة للالتزام التنظيمي وذلك لاختلاف الأبعاد التي يتضمنها هذا المفهوم، فهناك من يرى بأنه قد يتمثل في إيمان الفرد بأهداف المؤسسة وقبوله بأهدافها وقيمتها فيكون بذلك مستعدا لبذل أقصى جهد لتجسيدها والمحافظة على منصبه فيها. كما قد يشير لقوة العلاقة بين الفرد والمؤسسة ويعكس الشعور الايجابي لديه تجاهها وارتباطه ورغبته في الاستمرار كعضو فاعل فيها (الحسني، 2016، صفحة 27). ونظرا لكون الالتزام مرتبط بعلاقة الفرد بمؤسسته فإنه يمكن أن يتأثر بمجموعة من العوامل من بينها (الشوابكة و الطعاني، 2013):

- العوامل الشخصية: كالعمر، سنوات الخبرة والسمات الداخلية والخارجية للشخصية، ....
  - العوامل التنظيمية: كتصميم الوظيفة والنمط القيادي.
  - العوامل غير التنظيمية: وهو كل ما كان خارجا عن نطاق المؤسسة كالتغيرات التكنولوجية.
- ومن خلال ما سبق فيمكن أن نقول أن الالتزام التنظيمي هو مؤشر لمدى تعلق الفرد بمؤسسته وارتباطه بها ليشعر بالأمان فيها دون أي تهديد بالاستغناء عنه، وتختلف من شخص لآخر حسب عدة عوامل منها الشخصية والتنظيمية.
- ب. الخصائص المميزة للالتزام التنظيمي: للالتزام التنظيمي مجموعة من الخصائص من بينها ما حدده العنزلي كما يلي (الحسني، 2016، صفحة 30):
- يتمتع الالتزام التنظيمي بالثبات النسبي مقارنة بباقي الظواهر الإدارية إلا أنه يحتمل أن يرتفع وينخفض لعدة أسباب.
  - يمثل شعورا نفسيا لمستوى ارتباط الفرد بمؤسسته.
  - يصعب قياس الالتزام بشكل مباشر وإنما يمكن ذلك من خلال تأثير الظاهرة على شعور الفرد تجاه مؤسسته.
- إن وجود مستوى عال من الالتزام التنظيمي يساهم في تقبل أهداف المؤسسة والسعي لتحقيقها ومحاولة البقاء فيها.

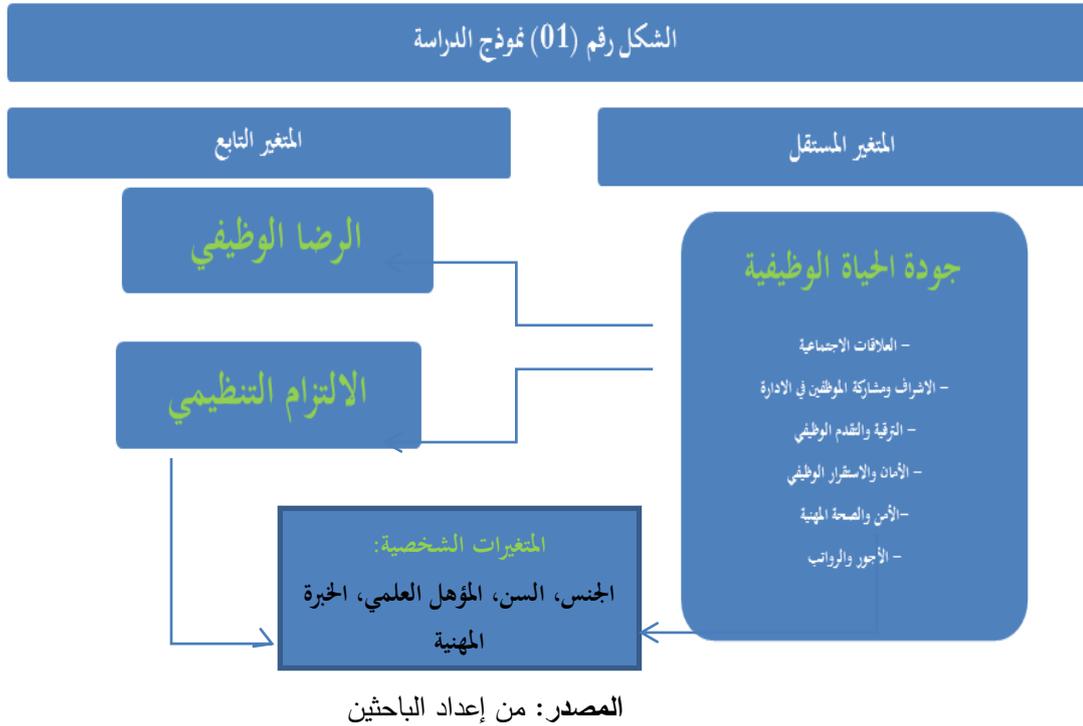
## 3. الدراسة الميدانية لأثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا والالتزام

### 1.3 منهجية وأدوات الدراسة:

#### 1.3.1 أدوات جمع البيانات

من أجل الوصول إلى هدف الدراسة والإجابة على الأسئلة المطروحة قمنا باستخدام إحدى أدوات البحث العلمي المتمثلة في استبيان تم صياغته وفقا لأدبيات الدراسة والدراسات السابقة، إذ تضمن جزئين الأول منه البيانات الشخصية، في حين تضمن الجزء الثاني متغيرات الدراسة حيث تم تقسيمه لمحورين أساسيين، المحور الأول يتعلق بجودة حياة العمل كمتغير مستقل بأبعادها المادية والمعنوية ( الأمن والصحة المهنية، العلاقات الاجتماعية، الأجور والرواتب) وأبعادها التنظيمية والوظيفية ( الإشراف ومشاركة الموظفين في الإدارة، الأمان والاستقرار الوظيفي، الترقية والتقدم الوظيفي)، والمحور الثاني يتعلق بالمتغيرات التابعة: الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وقد تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي لتقييم إجابات الأسئلة.

ولقد شمل الاستبيان عينة عشوائية لمجموعة من الموظفين العاملين بمؤسسات جزائرية بولاية ورقلة، حيث تم توزيع 100 استبيان تم استرجاع 96 استبيان منها 93 فقط كانت صالحة للدراسة والتحليل.



### 2.1.3. الأدوات الإحصائية:

من أجل تحقيق هدف الدراسة وتحليل البيانات تم الاعتماد على برنامج التحليلي الإحصائي SPSS وتم حساب مقاييس النزعة المركزية، الانحراف المعياري واختبار بيرسون لقياس العلاقة بين أبعاد جودة الحياة والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، كما استخدم نموذج الانحدار المتعدد التدريجي للتعرف على مدى تأثير جودة حياة الموظفين على الرضا والالتزام التنظيمي لديهم، وتم استخدام تحليل التباين لتحديد الفروق في مدى استجابة عينة الدراسة للمتغيرات الشخصية وتأثيرها على جودة حياة الموظفين.

### 3.1.3. دراسة ثبات وصدق أداة الدراسة:

قبل إجراء أي اختبار إحصائي سواء كان تحليليا أو وصفيا كان لابد من دراسة مدى صدق وثبات أداة الدراسة وما تحتويه من بيانات، ومن أجل ذلك تم عرض الاستبيان على أساتذة متخصصين واعتماد التصويبات التي قدموها من حيث الشكل والمضمون مما يبين مدى الصدق الظاهري للأداة، أما بالنسبة للصدق الداخلي فتم إثباته من خلال معاملات الارتباط التي تراوحت 72% و 27% وهي دالة إحصائيا وذلك بين مختلف عبارات ومقاييس جودة الحياة الوظيفية، وكذلك الأمر بالنسبة للرضا الوظيفي حيث تراوحت معاملات الارتباط بين 83% و 47% وهي دالة إحصائيا كذلك، أما بالنسبة للالتزام الوظيفي فتراوحت بين 55% و 72% بنفس الدلالة الإحصائية عند 1%.

ولقياس مدى ثبات الاستبيان تم حساب معامل ألفا كرونباخ حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن قيمة المعامل الكلي تقدر بـ 0.861 أي (86.1%) وهو مرتفع ويعبر عن نسبة ثبات جيدة للاستبيان، وبالنسبة لمحاور الاستبيان نلاحظ أنه بلغ 0.923 (92.3%) لمحور جودة الحياة، و 0.775 (77.5%) لأبعاد الرضا الوظيفي، و 0.788 (78.8%) لأبعاد الالتزام التنظيمي، وبالتالي فإن جميع محاور الاستبيان تتميز بالثبات.

### 4.1.3. الدراسة الوصفية للمتغيرات الشخصية للعينة:

يمكن من خلال ما يلي تحليل المتغيرات الديموغرافية لأفراد العينة من حيث الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة العملية، الأجر وذلك كما يبينه الجدول التالي:

الجدول رقم(01): نتائج الدراسة الوصفية للعينة

المتغيرات	التصنيف	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	41	44.08
	أنثى	52	55.91
السن	أقل من 30 سنة	9	9.6
	من 30 إلى 40 سنة	59	62.8
	من 40 إلى 50	22	23.4
	أكثر من 50 سنة	3	3.2
المؤهل العلمي	دراسات عليا	10	10.6
	ماستر	17	18.1
	ليسانس	35	37.2
	تقني سامي	17	18.1
	ثالثة ثانوي	12	12.8
	غير ذلك	2	2.1
الخبرة العملية	أقل من 5 سنوات	15	16.0
	من 5 إلى 10 سنوات	42	44.7
	من 10 إلى 15 سنة	8	8.5
	من 15 إلى 20 سنة	10	10.6
	من 20 سنة فأكثر	18	19.1
الأجر	أقل من 15000 دج	2	2.1
	من 15000 دج إلى 35000 دج	27	28.7
	من 35000 دج إلى 50000 دج	33	35.1
	أكثر من 50000 دج	31	33.0

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (01) نلاحظ أن العينة محل الدراسة تتكون أغلبها من فئة الإناث بنسبة تقارب 56% مقابل 44% من الذكور، وذلك من حيث الجنس، أما حسب السن فكان أغلب أفراد العينة من سن 30 إلى 40 سنة بنسبة تقارب 63% مقابل نسبة 3.2% كأقل نسبة للفئة العمرية أكثر من 50 سنة، لتتوزع النسبة الباقية بين الفئتين لأقل من 30 سنة وما بين 40 و 50 سنة بنسبة 9.6% و 23.4% على التوالي، مما يدل أن العينة تتكون من الفئة النشطة والتي تتنوع مطالبها مما يستدعي دراسة مصادر رضاها.

أما من حيث المؤهل العلمي فبلغت نسبة حاملي شهادة الليسانس ما يقارب 37% كأعلى نسبة يليها كل من حاملي شهادة الماستر والتقني سامي بنسبة 18% ثم ذوي مستوى الثالثة ثانوي بنسبة تقارب 13% ثم نسبة 10,6% لذوي الدراسات العليا من ماجستير ودكتوراه، أما الفئة ذات المستوى لأقل من الثالثة ثانوي فكانت نسبتها 2% فقط، مما يعني أن أغلب أفراد العينة يتمتعون بمؤهلات علمية تمكنهم من المساهمة في إثراء الدراسة بإجاباتهم المناسبة، أما من حيث الخبرة العملية فكانت النسبة الأكبر لذوي خبرة من 5 إلى 10 سنوات بما يقارب 45% تليها فئة الأكثر من 20 سنة خبرة بنسبة 19% ثم الأقل من 5 سنوات بنسبة 16%، لتعقبها كل من فئة من 15 إلى 20 سنة والفئة من 10 إلى 15 سنة بنسبة 10,6% و 8,5% على التوالي، كما تدل هذه الأرقام كذلك على أن أغلب أفراد العينة ذوي خبرة كافية تسمح لهم بمعرفة تفاصيل ومتطلبات وظائفهم وما يمكن أن يدفعهم للالتزام ويشعرهم بالرضا، في حين أن النتائج المتعلقة بمتغير الأجور فأسفرت عن أعلى نسبة بـ 35% لفئة ذوي الدخل من 35000 دج إلى 50000 دج، تليها فئة ذوي الدخل المرتفع الأكثر من 50000 دج بنسبة 30% تليها كل من الفئتين من 15000 دج إلى 35000 دج والأقل من 15000 دج بنسبة 28,7% و 2,1% على التوالي.

5.1.3. اختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة:

يمكن إثبات وجود العلاقة بين متغيرات الدراسة من خلال دراسة مصفوفة معاملات الارتباط بينها سواء من حيث قوة العلاقة أو اتجاهها وذلك كما يبينه الجدول رقم (05).

الجدول رقم (05): مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة

جودة الحياة الوظيفية	الرضا الوظيفي	الالتزام الوظيفي		
1	,641** ,000	,366** 0,000	Pearson Corrélation Sig. (bilatéral)	جودة الحياة الوظيفية
,641** ,000	1	,430** ,000	Pearson Corrélation Sig. (bilatéral)	الرضا الوظيفي
,366** ,000	,430** ,000	1	Pearson Corrélation Sig. (bilatéral)	الالتزام الوظيفي

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

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يظهر الجدول من خلال معامل Pearson وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الثلاثة حتى عند مستوى 1٪، حيث بلغ المعامل 64٪ مما يثبت علاقة إيجابية قوية بين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي، إلا أن العلاقة كانت متوسطة وإيجابية كذلك إذ بلغت 36٪ فقط بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، في حين بلغ المعدل 43٪ بين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي مما يشير إلى علاقة إيجابية ومتوسطة بين المتغيرين حيث يمكن أن لا يكون نفس التأثير لجودة الحياة على كل منهما.

4. مناقشة واختبار فرضيات الدراسة:

1.4. الفرضية الأولى: تحاول المؤسسات العمومية توفير حياة وظيفية ذات جودة عالية لموظفيها.

الجدول رقم (02): دراسة اتجاه آراء أفراد العينة حول أبعاد جودة الحياة الوظيفية

الترتيب	درجة التنبؤ	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
1	متوسط	0.79497	3.0995	العلاقات الاجتماعية
2	متوسط	0.79974	2.7796	الإشراف ومشاركة الموظفين في الإدارة
3	متوسط	0.97757	2.7376	الترقية والتقدم الوظيفي
4	متوسط	0.88815	2.6989	الأمان والاستقرار الوظيفي
5	متوسط	0.99990	2.6962	الأمن والصحة المهنية
6	منخفض	0.76734	2.4866	الأجور والرواتب
/	متوسط	/	2.7497	المتوسط الحسابي المرجح لجودة الحياة الوظيفية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSv27

من خلال الجدول رقم (02) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لمتغير جودة الحياة الوظيفية جاء بقيمة 2,7497 ضمن مجال متوسط مما يدل على أن أفراد العينة أجمعوا على أن جودة الحياة في وظائفهم ذات مستوى متوسط وذلك لكافة الأبعاد ما عدا بعد الأجور والرواتب الذي جاء بمتوسط يقدر بـ 2,48 أي بدرجة منخفضة وهو ما يثبت ضعف منظومة الأجور والرواتب خاصة وأن أغلب المستجوبين تابعين لمؤسسات عمومية، في حين قدر أعلى متوسط حسابي 3,09 والمتعلق ببعده العلاقات الاجتماعية وانحراف معياري 0,79، إذ أن الطابع الاجتماعي الذي يسود المؤسسات الجزائرية من شأنه أن يعزز من جودة الحياة الوظيفية فيها، وهو ما ينفي الفرضية الأولى التي تنص على المستوى مرتفع من جودة الحياة الوظيفية.

**الجدول رقم (03): دراسة اتجاه آراء أفراد العينة حول الرضا الوظيفي**

الترتيب	درجة التنبئ	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
1	متوسط	1.172	3.32	أشعر بوجود فرص مستقبلية لتحسين منصب وظيفتي الحالية داخل المؤسسة
2	متوسط	1.242	3.02	أشعر أن وظيفتي الحالية مناسبة لي جدا
3	متوسط	1.270	2.92	أشعر بالفخر والاعتزاز عند الحديث عن مؤسستي مع الآخرين
4	متوسط	1.045	2.87	أشعر بأن هناك توافق بين قيمي الشخصية والقيم السائدة في المؤسسة
5	منخفض	1.089	2.45	أشعر بأن مشاكل المؤسسة هي مشاكل شخصية
/	متوسط	/	2.92	<b>الرضا الوظيفي</b>

**المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS**

كما تظهر نتائج الجدول رقم (03) أن مستوى الرضا الوظيفي متوسط لدى أفراد العينة وذلك بمتوسط حسابي 2.92، هذا وقد كانت العبارة المتعلقة بشعور الموظفين بوجود فرص مستقبلية للتطور والترقية داخل المؤسسة بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر بـ 3,32 أي ضمن المجال المتوسط وهو مؤشر إيجابي للرضا الوظيفي يعني أن الموظفين يعتقدون أن هناك إمكانيات للتحسين والنمو في مناصبهم، وكذلك الأمر لكافة العبارات ما عدا العبارة المتعلقة بشعور الموظف أن مشاكل المؤسسة هي مشاكله الخاصة التي كانت ضمن المجال المنخفض بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.45.

**الجدول رقم (04): دراسة اتجاه آراء أفراد العينة حول الالتزام التنظيمي**

الترتيب	درجة التنبئ	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
1	مرتفع جدا	,631	4,33	لا أتردد في منح زملائي ما يحتاجونه من معلومات وخبرات خاصة بالعمل
2	مرتفع	,814	4,11	لا أتغيب عن العمل إلا للضرورة القصوى
3	مرتفع	,871	4,04	أشعر أنه من واجبي أن أبذل قصارى جهدي لتحقيق أهداف المؤسسة
4	مرتفع	,821	4,02	أقوم بأي عمل يساهم في تحسين سمعة المؤسسة التي أعمل بها
5	مرتفع	,909	3,98	أحرص دائما على احترام مواقيت العمل الرسمية
6	مرتفع	1,138	3,53	تستحق مؤسستي الإخلاص والولاء من قبل العاملين فيها
7	متوسط	,980	3,40	كان ارتباطي بهذه المؤسسة صائبا
8	متوسط	1,125	3,13	في مؤسستي يقوم كل فرد بأداء الجزء الأكبر من مهامه الوظيفية دون رقابة من رؤسائه
/	مرتفع	/	3.81	<b>الالتزام التنظيمي</b>

**المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS**

ومن خلال الجدول رقم (04) يتبين أن مستوى الالتزام التنظيمي كان مرتفعا لدى أفراد العينة بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.81، حيث كان التزام الموظفين أمام زملائهم بتقديمهم ما يحتاجونه من مساعدة أهم أولوياتهم بـ 4.33 كمتوسط حسابي ضمن مجال مرتفع جدا، وبـ 0.631 كانحراف معياري، تليه باقي العبارات بمستويات مرتفعة كذلك في حين كانت آخر عبارة بمستوى متوسط قريب من المنخفض والمتعلقة بأداء الأفراد لمهامهم دون رقابة من رؤسائهم، مما يبين أن أغلب أفراد العينة يمارسون مهامهم تحت رقابة رؤسائهم.

**2.4 الفرضية الثانية: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي:**

من أجل تحديد مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية على مستوى الرضا الوظيفي للموظفين تم الاعتماد على نموذج الانحدار المتعدد التدريجي ، لقياس تأثير كل من (الأمن والصحة المهنية، العلاقات الاجتماعية، الأجور والرواتب، الإشراف

ومشاركة الموظفين في الإدارة، الأمان والاستقرار الوظيفي، الترقية والتقدم الوظيفي) أبعاد جودة الحياة على الرضا الوظيفي.

الجدول رقم (06): الانحدار المتعدد للتعرف على عناصر جودة الحياة التي تؤثر على الرضا الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيم F	مستوى الدلالة
الانحدار	28,099	2	14,049	33,415	0,001
البواقي	37,840	90	0.420		
معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل			
0,653	0,426	0,413			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

وتظهر نتائج الجدول رقم (06) مدى معنوية نموذج الانحدار وصلاحيته لدراسة تأثير جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي وذلك اعتمادا على قيمة احتمالية اختبار F والتي بلغت (0,001) وهي أقل من مستوى المعنوية 5% مما يؤدي بنا الى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة أي قبول النموذج إحصائيا، كما بلغ معامل الارتباط 65% مما يشير الى علاقة طردية قوية بين المتغيرات، أما بالنسبة للقدرة التفسيرية للنموذج فتظهر من خلال معامل التحديد المعدل الذي بلغ 41% . ومنه يمكن ادراج نتائج تحليل الانحدار المتعدد لكل الأبعاد ضمن الجدول رقم (07).

الجدول رقم (07): قيم ثوابت معادلة الانحدار

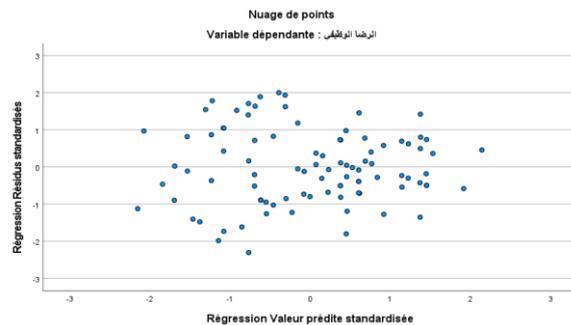
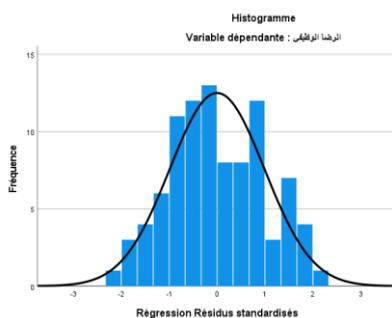
المتغيرات المستقلة	قيمة الثابت	قيمة بيتا Beta	الخطأ المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة t	VIF
ثابت الانحدار	2,918			43,402	0,001	
الترقية والتقدم الوظيفي	0,412	0,486	0,081	5,080	0,001	1.438
الإشراف ومشاركة الموظفين في الإدارة	0,206	43,20	0,081	2,539	13,00	1.438

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ أنه لم يكن لأي من أبعاد جودة الحياة تأثير ذو دلالة إحصائية على الرضا الوظيفي ما عدا بعد الترقية والتقدم الوظيفي وبعد الإشراف ومشاركة الموظفين في الإدارة الذين كان لهما تأثير ذو دلالة إحصائية حيث بلغ مستوى الدلالة 0,001 و 0,013 على الترتيب وكلاهما أقل من 5%، كما أن كلا البعدين يفسران حوالي 41% ، 21% على الترتيب من تغيرات الرضا الوظيفي.

ولاختبار مدى صحة النموذج إحصائيا ومدى خلوه من المشاكل الإحصائية نختبر مدى استقلالية المتغيرات المستقلة (colinearity)، ووجود قيم متطرفة إضافة إلى مدى تجانس البواقي والتوزيع الطبيعي لها من خلال الشكل رقم (02).

الشكل رقم (02): اختبار جودة نموذج انحدار الرضا الوظيفي



المصدر: مخرجات برنامج SPSS

ونلاحظ من خلال الجدول رقم (07) أن المعامل VIF قد بلغ لكلا المتغيرين 1.438 وهي أقل من 5 أي وجود استقلالية بين المتغيرات المستقلة، أما بالنسبة لمشكلة القيم المتطرفة فقد تبين عدم وجودها من خلال أعلى قيمة لاحصائية Mahalonobis التي قدرت بـ 4,951 وهي أصغر من القيمة الحرجة لاختبار  $K^2$  الجدولية عند درجة حرية مساوية لـ 6 والمقدرة بـ 12,59 مما يدل على عدم وجود قيم متطرفة،

أما بالنسبة للبواقي فيجب دراسة مدى تجانس تباينها وما إذا كانت تتبع التوزيع الطبيعي حيث يتبين من خلال الشكل الجرسى لتوزيع البواقي أنها تتبع التوزيع الطبيعي بوجود أغلب نقاط البواقي تحت منحنى التوزيع الطبيعي كما يبينه الشكل رقم (...)، كما أن شرط التجانس قد تحقق كذلك لكون نقاط البواقي تنتشر بشكل عشوائي وهي تتراوح بين القيمتين (3,3- ) أي أن تباين البواقي متجانس.

#### 3.4 الفرضية الثالثة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة للموظفين على الالتزام التنظيمي:

وبنفس الطريقة تم تحديد مدى تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية الستة المدرجة في الدراسة على مستوى الالتزام التنظيمي للموظفين باستخدام نموذج الانحدار المتعدد التدريجي، ومن خلال التحليل الإحصائي يتم رصد التأثيرات المعنوية وغير المعنوية إحصائيا لكافة الأبعاد وبعد استبعاد الأبعاد غير المعنوية تم اعتماد النموذج النهائي حسب النتائج التي يوضحها الجدول رقم (08):

#### الجدول رقم (08): الانحدار المتعدد للتعرف على عناصر جودة الحياة التي تؤثر على الالتزام الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيم F	مستوى الدلالة
الانحدار	3,185	1	3,185	10,185	0,002
البواقي	28,457	91	0,313		
معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل			
0,317	0,101	0,091			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ أن النموذج يتميز بالمعنوية الكلية وذلك من خلال قيمة اختبار F ومستوى احتماليتها المقدرة بـ 0,002 وهي أقل من 5%، كما بلغ معامل الارتباط 31% مما يشير إلى علاقة طردية متوسطة على العموم بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام الوظيفي، ورغم ذلك إلا أن قيمة معامل التحديد المعدل تقدر بـ 0,091 أي أن ما يقارب 9% من تغيرات المتغير التابع مفسرة بواسطة المتغيرات المستقلة وما يقارب 80% من التغيرات تفسرها متغيرات خارج نموذج الدراسة.

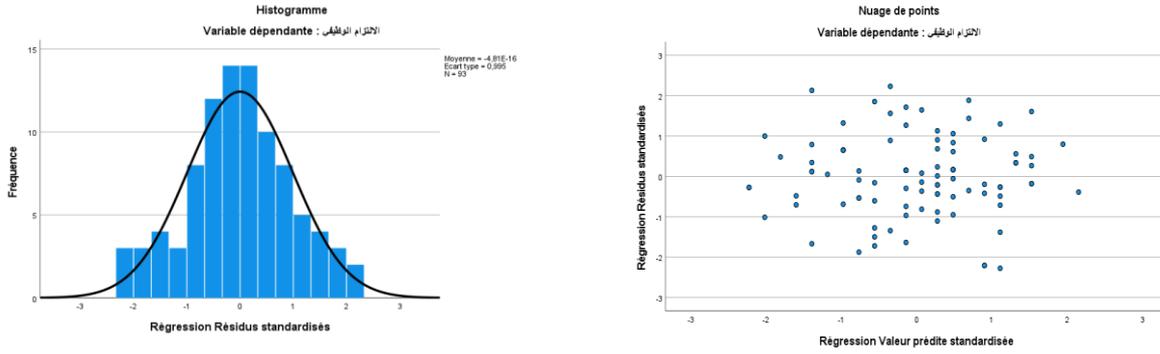
#### الجدول رقم (09): قيم ثوابت معادلة الانحدار

المتغيرات المستقلة	قيمة الثابت	الخطأ المعياري	قيمة بيتا Beta	قيمة T	مستوى الدلالة
ثابت الانحدار	3,171	0,211		15,034	0,001
الإشراف ومشاركة الموظفين في الإدارة	33,20	0,073	0,317	3,191	0,002

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

وبما أن نماذج الانحدار المتعدد التدريجي تستبعد أليا المتغيرات غير المعنوية ومن خلال الجدول رقم (09) يظهر أن الإشراف ومشاركة الموظفين في الإدارة هو المتغير الوحيد الذي له تأثير معنوي على الالتزام التنظيمي من خلال مستوى الدلالة الذي بلغ 0,002 وهو أقل من 0,05، كما أن بعد الإشراف ومشاركة الموظفين في الإدارة يفسر تقريبا 23% من تغيرات الالتزام التنظيمي أي كلما عملنا على زيادة مشاركة الموظفين في الإدارة بوحدة واحدة فهذا يزيد من التزامهم الوظيفي بـ 23%، في حين أن باقي المتغيرات تم استبعادها بسبب عدم معنويتها حيث فاقت معنويتها 5%. ولاختبار مدى صحة النموذج احصائيا ومدى خلوه من المشاكل الإحصائية نجد أنه عدم وجود داعي لاختبار استقلالية المتغيرات المستقلة (colinearity) بما أنه تم الإبقاء على متغير مستقل واحد، وبالتالي لا بد من دراسة مدى وجود قيم متطرفة وكذلك مشكلة عدم تجانس تباين البواقي وذلك كما يظهر من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (03): اختبار جودة نموذج انحدار الالتزام التنظيمي



المصدر: مخرجات برنامج SPSS

ومن خلال الشكل رقم (03) يتبين عدم وجود لمشكلة القيم المتطرفة من خلال أعلى قيمة لإحصائية Mahalanobis التي قدرت بـ 4,951 وهي أصغر من القيمة الحرجة لاختبار  $K^2$  الجدولية عند درجة حرية مساوية لـ 6 والمقدرة بـ 12,59 مما يدل على عدم وجود قيم متطرفة، أما بالنسبة للبواقي فيجب دراسة مدى تجانس تباينها وما إذا كانت تتبع التوزيع الطبيعي حيث يتبين من خلال الشكل الجرسى لتوزيع البواقي أنها تتبع التوزيع الطبيعي بوجود أغلب نقاط البواقي تحت منحنى التوزيع الطبيعي كما يبينه الشكل رقم (...). كما أن شرط التجانس قد تحقق كذلك لكون نقاط البواقي تنتشر بشكل عشوائي وهي تتراوح بين القيمتين (3, -3) أي تباين البواقي متجانس.

4.4. الفرضية الرابعة: هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول الرضا الوظيفية والالتزام التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية:

1.4.4 اختبار فروق استجابة العينة باختلاف الجنس

جدول رقم (10) : دراسة الفروقات حسب الجنس

T test for equality of mean			Levene's test for equality of variances even test		الفرضية تساوي التباين	الرضا الوظيفي
sig	Df	T	Sig	F		
0.990	91	-0.012	0.107	2.656		
0.990	91	-0.012				فرضية عدم تساوي التباين
0.142	91	-1.480	0.821	0.052		الالتزام التنظيمي
0.144	84.291	-1.473				فرضية عدم تساوي التباين

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يمثل الجدول رقم (10) نتائج اختبار t للعينات المستقلة لتحديد الفروقات بين الجنس فيما يتعلق بتوافر الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، حيث تشير القيمة الاحتمالية لاختبار Levene إلى القيم (0,768، 0,107، 0,821)، وجميعها أكبر من 5% ومنه يمكننا قبول فرضية تساوي التباينات بين الجنسين.

وانطلاقاً من نتائج اختبار Levene فإن نتائج اختبار t للمقارنة بين المتوسطات كانت قيمة الاختبار  $t = 0.683$  بالنسبة لجودة الحياة الوظيفية، والقيمة -0.012 بالنسبة للرضا الوظيفي، أما بالنسبة للالتزام التنظيمي فقد بلغت قيمة الاختبار -1.480، إلا أن مستوى الدلالة (sig) كانت أكبر من 5% مما يعني عدم رفض الفرضية الصفرية التي تشير إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين الجنسين.

2.4.4 اختبار فروق استجابة العينة باختلاف المؤهل العلمي، الخبرة المهنية والأجر

الجدول رقم (11): نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA

حسب الأجر		حسب الخبرة المهنية		حسب المؤهل العلمي		
Sig	F	Sig	F	Sig	F	
,068	2,463	,311	1,214	,683	,622	الرضا الوظيفي
,723	,442	,732	,505	,043	2,406	الالتزام التنظيمي

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يمثل الجدول رقم (11) تحليل التباين الأحادي لدراسة مدى وجود فروقات ذات دلالة معنوية لمدى توافر الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي سواء كان حسب المؤهل العلمي، الخبرة المهنية أو الأجر.

وبالنسبة لجودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي تشير إحصائية Fisher إلى أن الفروقات بين المجموعات ليست كبيرة بما يكفي لتكون دالة إحصائية وهو ما يثبتته مستوى الدلالة الذي كان أكبر من 5%، وبالتالي لا يمكننا رفض الفرضية الصفرية والتي تعيد بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات. أي أنه لا يوجد اختلاف في وجود رضا وظيفي قد يعزى للمؤهل العلمي ولا للخبرة المهنية أو مستوى الأجر؛ وكذلك الأمر بالنسبة للالتزام التنظيمي إلا أنه نلاحظ أن مستوى الدلالة لمتغير المؤهل العلمي تقدر بـ 0.043 وهي أقل من 5%، أي يمكننا رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تشير لوجود فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي تعود لاختلاف المؤهل العلمي، وهو ما يستدعي اختبارا بعديا لتحديد اتجاه الفروقات من خلال الجدول رقم (12).

الجدول رقم (12): نتائج اختبار LSD

الفرق بين المجموعات	دراسات عليا (3.40)	ماستر (3.85)	ليسانس (3.75)	تقني سامي (4,09)	ثلاثة ثانوي (3.81)	آخر (4.37)
دراسات عليا (3.40)	-	-0,45294*	-0,35357	-0,69559*	-0,41250	-0,97500*
تقني سامي (4,09)	0,69559*		-0,34202*	-		

\* معنوية عند 0.05

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

وتشير نتائج الجدول رقم (12) إلى وجود فروقات ذات دلالة معنوية بين حاملي شهادات الدراسات العليا وحاملي كل من شهادة الماستر والتقني سامي والشهادات الأخرى حسب اختبار LSD، إلا أنها تبين أن حاملي شهادات الدراسات العليا أقل التزاما مقارنة بحاملي شهادة الماستر والتقني سامي والشهادات الأخرى، وهو ما قد يفسر بكون أغلب حاملي شهادات الدراسات العليا خاصة الدكتوراه منها غالبا ما يرون أن المناصب الإدارية لا تتناسب شهاداتهم وإنما هي مناصب مؤقتة إلى غاية تنصيبهم كأساتذة جامعيين أو باحثين مما يقلل من التزامهم في المناصب الحالية.

وكذلك الأمر بالنسبة للفروقات بين حاملي شهادة الليسانس وحاملي شهادة التقني سامي إلا أن الفروقات لصالح هذه الأخيرة إذ يعتبرون أكثر التزاما مقارنة بحاملي شهادة الليسانس، في حين لم تكن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين باقي المجموعات.

## 5. خاتمة:

- من خلال دراستنا للعلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وكل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي بشقيها النظري والتطبيقي توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها:
- تعبر جودة الحياة الوظيفية عن مدى اهتمام إدارة المنظمة بموظفيها من خلال توفير مجموعة من المتطلبات تترجم في شكل أبعاد.
  - تتميز جودة الحياة الوظيفية بمستوى متوسط في المؤسسات الجزائرية مما يستدعي ضرورة الاهتمام بها وتعزيزها لما لها من أهمية بالغة على الموظف مما ينعكس على أدائه وإنتاجيته وكذلك الأمر بالنسبة للرضا الوظيفي وهو ما توصلت إليه دراسة (جمعة و خان، 2020) كذلك.
  - وجود علاقات اجتماعية قوية بين العمال زاد من تعاون وتبادل المعلومات والخبرات بينهم مما ساهم في وجود مستوى مرتفع من الالتزام التنظيمي.
  - تعتبر العلاقات الاجتماعية أهم بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية خاصة وأن أغلب المؤسسات ذات طابع عمومي أين تتميز بتشابك العلاقات بين الموظفين.
  - يعتبر بعد الأجور والرواتب الأقل أهمية من بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية حسب آراء عينة الدراسة.
  - وجود علاقة ارتباط قوية وإيجابية بين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي تقدر بـ 64٪، كما أن العلاقة إيجابية كذلك إلا أنها متوسطة إذ تقدر بـ 36٪ فقط بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي.
  - يعد بعد الترقية والتقدم الوظيفي إضافة إلى بعد الإشراف ومشاركة الموظفين في الإدارة البعدين الوحيدين اللذين يؤثران على الرضا الوظيفي من خلال وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعدين والرضا الوظيفي.
  - البعد الوحيد الذي يؤثر على الإلتزام التنظيمي هو بعد الإشراف ومشاركة الموظفين في الإدارة.
  - كلما زادت مساهمة الموظف في صناعة القرارات والسياسات زاد التزامه بتطبيق القرارات وشعر بالمسؤولية في تحقيق أهداف المنظمة.
  - عدم توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لمدى وجود رضا وظيفي لدى الموظفين تعزى لكل من الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية أو الأجر.
  - وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في مدى الإلتزام التنظيمي لدى الموظفين على حسب مؤهلاتهم العلمية إذ أن حاملي شهادات الدراسات العليا أقل التزاما مقارنة بباقي الكفاءات على خلاف ما توصل إليه (الحسني، 2016) إذ لم يجد أية فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى الإلتزام التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية.
  - ومن خلال نتائج الدراسة يمكن أن ندلي بمجموعة من التوصيات أهمها:
  - ضرورة إعادة النظر في منظومة الأجور والرواتب في المؤسسات الجزائرية خاصة العمومية منها.
  - تعزيز واستغلال العلاقات الاجتماعية القائمة بين العمال لتعزيز جودة الحياة الوظيفية.
  - ضرورة تعزيز الإلتزام التنظيمي لدى حاملي شهادات الدراسات العليا واستغلال كفاءاتهم في دفع عجلة النمو في المؤسسات الجزائرية.

- 1- Anh Le viet ,Phong Vo Tan .(2024) .Quality of Work-Life, Job Satisfaction, and Organizational Commitment of Employees . . ,*International Journal of Human Resource Development and Management*.29-1 ، (01)14 ،
- 2- Muhamad Noor, S., & Mohamad Adli, A. (2012). «Quality Work Life among Factory Workers in Malaysia. *Elsevier B.V ,Procedia - Social and Behavioral Sciences* 35، pp739 – 745.
- 3- Sumathi, V., & Velmurugan, R. (2017, May ). Quality of work life of employees in private companies with reference to coimbatore. *International Journal of Multidisciplinary Research , 4 Issue 5*, 128-131. ،and development
- 4- ايناس فؤاد نواوي فلمبان. (1429هـ). الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة. جامعة أم القرى: مذكرة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط.
- 5- حمد بن سعيد العمري، و رندة سلامة اليافي. (2017). أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام: دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، المجلد 13، العدد1، 65-94.
- 6- خير الدين جمعة، و أحلام خان. (2020). ثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي لدى الباحثين بمراكز البحث العلمي بالجزائر، دراسة ميدانية بمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة(عمر برناوي) ببيسكرة. *مجلة الباحث الاقتصادي*، 08(02)، 224-235.
- 7- عبد الرحمن أبو حميد هاشم عيسى. (2017). أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة. غزة: مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 8- محمد وسام الحسني. (2016). أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية في قطاع غزة. مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر، غزة: جامعة الأزهر، غزة.
- 9- محمد وسمي الشمري. (2013). دور العلاقات العامة في وكالة الأنباء الكويتية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين فيها. مذكرة ماجستير في الإعلام، جامعة الشرق الأوسط. الأردن.
- 10- مروان حسن البربري. (2016). دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني. تأليف البربري، دراسة في إطار استكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج القيادة والإدارة (صفحة ص19). جامعة الأقصى، غزة.
- 11- يونس أحمد اسماعيل الشوابكة، و حسن الطعاني. (2013). الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي للعاملين في المكتبات الجامعية الرسمية الأردنية. *دراسات العلوم التربوية*، المجلد 40(العدد1)، ص 181-200.