



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أحمد دراية - أدرار
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث LMD في علوم التسيير تخصص إدارة اعمال

العنوان

الدور الوسيط لجودة الحياة الوظيفية في العلاقة بين رأس
المال الفكري و التميز التنظيمي (دراسة حالة عينة من
الموظفين الإداريين بجامعة ادرار)

إعداد الطالبة:

❖ العايدي مريم

إشراف الاستاذ الدكتور:

❖ تيقاوي العربي

نوقشت يوم: 05 جانفي 2022

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
د هدايي عبد الجليل	استاذ محاضر أ	جامعة أدرار	رئيساً
أ.د تيقاوي العربي	استاذ التعليم العالي	جامعة أدرار	مشرفاً ومقرراً
د. بن عبيد عبد الباسط	استاذ محاضر - أ-	جامعة أدرار	ممتحناً
د. العبادي أحمد	استاذ محاضر - أ-	جامعة أدرار	ممتحناً
د. حاجي كريمة	استاذ محاضر - أ-	جامعة بشار	ممتحناً
د. بلعابد فايزة	استاذ محاضر - أ-	جامعة بشار	ممتحناً

السنة الجامعية: 2021/2020



إهداء



إلى من سعى وشقى ليرانا في احسن حال ويرتعش قلبي لذكره أبي رحمه
الله

إلى قوتي بعد الله أُمي الغالية متعبها الله بالصحة والعافية
إلى من رافقني طريق السعادة والنجاح زوجي الغالي
إلى اختي وإخواني وجميع أهلي حفظهم الله
إلى كل باحث وطالب علم



العابدي مريم

شُكْرٌ وَتَقْوِيرٌ



أشكر الله وأحمده حمدا كثيرا مباركا على هذه النعمة

الطيبة النافعة نعمة العلم والبصيرة

يشرفني أن أتقدم بجزيل الشكر والثناء الخالص والتقدير إلى كل من

مد يد المساعدة وساهم معي في تذليل ما واجهتني من صعوبات

وأخص بالذكر:

الأستاذ المشرف البروفيسور تيقاوي العربي لقبوله الإشراف على هذه

المذكرة ونظير ما قدمه لي من توجيهات قيمة وحرص واهتمام لإخراج

هذا البحث بأفضل ما يمكن.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لفريق التكوين من أساتذة وعلى رأسهم

البروفيسور الشيخ ساوس

كما أشكر الأستاذ ولد باحمو سمير وبوعلاله عائشة على المساعدة

ولا يفوتني ان اشكر أعضاء لجنة المناقشة الكرام الذين سألنا شرف

مناقشتهم لهذه الدراسة مني جميل الشكر والعرفان.

وفي الأخير أشكر جميع إداري جامعة أدرار الذين ساعدوني في إتمام

الجانب التطبيقي لهذه الأطروحة.

العابدي مريم



الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الوسيط لجودة الحياة الوظيفية بين رأس المال الفكري والتميز التنظيمي، واعتمدت المنهج الوصفي لتبيين حيثيات هذا الموضوع، ولتوضيح ذلك تم إسقاط هذه الدراسة على قطاع التعليم العالي بأخذ عينة عشوائية تتكون من 260 مفردة من فئة الإداريين بجامعة أدرار، لاختبار فرضية الدراسة تم تصميم استبانة لذلك، وبعد توزيع الاستبانة تم تفرغها في برنامج SPSS و Smart PLS3، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج كان أهمها: أدت جودة الحياة الوظيفية دوراً وسيطاً في العلاقة 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 الموظفين مما يساهم في تحقيق تميز تنظيمي على مستواها. الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، رأس المال الفكري، التميز التنظيمي.

Abstract:

This study aims to identify the mediating role of quality of work life between intellectual capital and organizational excellence, and it adopted the descriptive approach to clarify the merits of this topic, and to clear up that, this study was projected onto the higher education sector by taking a random sample consisting of 260 individuals from the category of administrators at Adrar University; to test the hypothesis of the study, a questionnaire was designed for this, after distributing the questionnaire, it was unloaded in SPSS and Smart PLS3, and the study reached several results, the most important of which were: the quality of career played a mediating role in the relationship between intellectual capital and organizational excellence for the administrators at Adrar University. It also included a number of recommendations, most notably the need for the leaders of Adrar University to pay attention to its intellectual capital by improving the quality of career life, which contributes to achieving organizational excellence at its level.

Keywords: quality of work life, intellectual capital, organizational excellence.

A decorative rectangular frame with intricate scrollwork and floral patterns in brown and white, surrounding the central text.

الفهارس

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الشكل
ز	نموذج الدراسة	(1)
71	الهيكل التنظيمي لجامعة ادراة	(1-3)
109	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عامل النوع	(2-3)
110	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عامل العمر	(3-3)
111	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عامل المؤهل العلمي	(4-3)
112	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عامل الخبرة الوظيفية	(5-3)
113	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مستوى الدخل	(6-3)
114	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عامل مستوى الادارة	(7-3)
115	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عامل الوظيفة	(8-3)
167	نموذج العلاقة	(9-3)

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
77	الصدق الداخلي لعبارات فقرة رأس المال البشري	(1-3)
78	الصدق الداخلي لعبارات فقرة عنصر رأس المال الهيكلي	(2-3)
79	الصدق الداخلي لعبارات فقرة رأس مال العلاقات	(3-3)
80	الصدق الداخلي لعبارات فقرة عنصر القيادة والاستراتيجية	(4-3)
81	الصدق الداخلي لعبارات فقرة عنصر الموارد المادية والبشرية	(5-3)
82	الصدق الداخلي لعبارات فقرة العمليات	(6-3)
82	الصدق الداخلي لعبارات فقرة التوازن بين الحياة والعمل	(7-3)
83	الصدق الداخلي لعبارات الأمان والاستقرار الوظيفي	(8-3)
84	الصدق الداخلي لعبارات فقرة الاجور والمكافآت	(9-3)
84	الصدق الداخلي لعبارات فقرة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات	(10-3)
85	الصدق الداخلي لعبارات تصميم واثراء الوظيفة	(11-3)
86	الصدق الداخلي لعبارات فقرة البرامج التدريبية	(12-3)
86	صدق الاتساق البنائي لفقرة محور رأس المال الفكري	(13-3)
87	صدق الاتساق البنائي ل فقرات محور التميز التنظيمي	(14-3)
87	صدق الاتساق البنائي ل فقرات محور جودة الحياة الوظيفية	(15-3)
88	صدق الاتساق البنائي للاستبيان	(16-3)
89	الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة رأس المال البشري	(17-3)
90	الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة عنصر رأس المال الهيكلي	(18-3)
90	الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة عنصر رأس مال العلاقات	(19-3)
91	الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة عنصر القيادة والاستراتيجية	(20-3)
92	الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة عنصر الموارد المادية والبشرية	(21-3)
92	الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة العمليات	(22-3)
93	الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة التوازن بين الحياة والعمل	(23-3)
93	الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة الامان والاستقرار الوظيفي	(24-3)

قائمة الجداول

94	الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة الاجور والمكافآت	(25-3)
94	الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات	(26-3)
95	الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة تصميم واثراء الوظيفة	(27-3)
95	الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة البرامج التدريبية	(28-3)
96	الثبات بطريقة التجزئة النصفية لمحور رأس المال الفكري	(29-3)
97	الثبات بطريقة التجزئة النصفية لمحور التميز التنظيمي	(30-3)
97	الثبات بطريقة التجزئة النصفية لمحور جودة الحياة الوظيفية	(31-3)
98	الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لمحور رأس المال الفكري	(32-3)
99	الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لمحور التميز التنظيمي	(33-3)
99	الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لمحور جودة الحياة الوظيفية	(34-3)
100	الثبات بطريقة ألفا كرونباخ للاستبيان ككل	(35-3)
101	احتمالية وجود خطأ في بيانات النوع ومكان وجوده	(36-3)
101	احتمالية وجود خطأ في بيانات العمر ومكان وجوده	(37-3)
102	احتمالية وجود خطأ في بيانات المؤهل العلمي ومكان وجوده	(38-3)
102	احتمالية وجود خطأ في بيانات الخبرة ومكان وجوده	(39-3)
103	احتمالية وجود خطأ في بيانات مستوى الدخل ومكان وجوده	(40-3)
103	احتمالية وجود خطأ في بيانات مستوى الادارة ومكان وجوده	(41-3)
104	احتمالية وجود خطأ في بيانات الوظيفة ومكان وجوده	(42-3)
104	اختبار كولموغروف-سميرنوف للتوزيع الطبيعي لعامل النوع	(43-3)
105	اختبار كولموغروف-سميرنوف للتوزيع الطبيعي لعامل العمر	(44-3)
105	اختبار كولموغروف-سميرنوف للتوزيع الطبيعي لعامل المؤهل العلمي	(45-3)
106	اختبار كولموغروف-سميرنوف للتوزيع الطبيعي لعامل الخبرة الوظيفية	(46-3)
106	اختبار كولموغروف-سميرنوف للتوزيع الطبيعي لعامل مستوى الدخل	(47-3)
107	اختبار كولموغروف-سميرنوف للتوزيع الطبيعي لعامل مستوى الادارة	(48-3)
107	اختبار كولموغروف-سميرنوف للتوزيع الطبيعي لعامل الوظيفة	(49-3)
108	توزيع أفراد العينة حسب عامل النوع	(50-3)

قائمة الجداول

109	توزيع أفراد العينة حسب العمر	(51-3)
110	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	(52-3)
111	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة الوظيفية	(53-3)
112	توزيع أفراد العينة حسب مستوى الدخل	(45-3)
113	توزيع أفراد العينة حسب عامل مستوى الإدارة	(55-3)
114	توزيع أفراد العينة حسب عامل الوظيفة	(56-3)
115	خصائص عامل النوع تبعا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري	(57-3)
116	خصائص عامل السن تبعا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري	(58-3)
116	خصائص عامل المؤهل العلمي تبعا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري	(59-3)
117	خصائص عامل الخبرة الوظيفية تبعا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري	(60-3)
117	خصائص عامل الدخل تبعا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري	(61-3)
118	خصائص عامل مستوى الإدارة تبعا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري	(62-3)
118	خصائص عامل الوظيفة تبعا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري	(63-3)
119	خصائص عامل النوع حسب تأثيره على محور رأس المال الفكري	(64-3)
119	خصائص عامل السن حسب تأثيره على محور رأس المال الفكري	(65-3)
120	خصائص عامل المؤهل العلمي حسب تأثيره على محور رأس المال الفكري	(66-3)
121	خصائص عامل الخبرة الوظيفية حسب تأثيره على محور رأس المال الفكري	(67-3)
121	خصائص عامل مستوى الدخل حسب تأثيره على محور رأس المال الفكري	(68-3)
122	خصائص عامل مستوى الإدارة حسب تأثيره على محور رأس المال الفكري	(69-3)
123	خصائص عامل الوظيفة حسب تأثيره على محور رأس المال الفكري	(70-3)
124	خصائص عامل النوع حسب تأثيره على محور التميز التنظيمي	(71-3)
124	خصائص عامل السن حسب تأثيره على محور التميز التنظيمي	(72-3)
125	خصائص عامل المؤهل العلمي حسب تأثيره على محور التميز التنظيمي	(73-3)
126	خصائص عامل الخبرة الوظيفية حسب تأثيره على محور التميز التنظيمي	(74-3)
126	خصائص عامل مستوى الدخل حسب تأثيره على محور التميز التنظيمي	(75-3)
127	خصائص عامل مستوى الإدارة حسب تأثيره على محور التميز التنظيمي	(76-3)

قائمة الجداول

128	خصائص عامل الوظيفة حسب تأثيره على محور التميز التنظيمي	(77-3)
129	خصائص عامل النوع حسب تأثيره على محور جودة الحياة الوظيفية»	(78-3)
129	خصائص عامل العمر حسب تأثيره على محور جودة الحياة الوظيفية	(79-3)
130	خصائص عامل المؤهل العلمي حسب تأثيره على محور جودة الحياة الوظيفية	(80-3)
131	خصائص عامل الخبرة الوظيفية حسب تأثيره على محور جودة الحياة الوظيفية	(81-3)
131	خصائص عامل مستوى الدخل حسب تأثيره على محور جودة الحياة الوظيفية	(82-3)
132	خصائص عامل مستوى الإدارة حسب تأثيره على محور جودة الحياة الوظيفية	(83-3)
133	خصائص عامل الوظيفة حسب تأثيره على محور جودة الحياة الوظيفية»	(84-3)
134	المتوسطات المرجحة للأسئلة ذات الخمس خيارات	(85-3)
134	البيانات الوصفية لعبارات فقرة عنصر رأس المال البشري	(86-3)
136	البيانات الوصفية لعبارات فقرة عنصر رأس المال الهيكلي	(87-3)
137	البيانات الوصفية لعبارات فقرة عنصر رأس مال العلاقات	(88-3)
139	البيانات الوصفية لعبارات فقرة القيادة والاستراتيجية	(89-3)
140	البيانات الوصفية لعبارات فقرة عنصر الموارد المادية والبشرية	(90-3)
141	البيانات الوصفية لعبارات فقرة عنصر العمليات	(91-3)
143	البيانات الوصفية لعبارات فقرة التوازن بين الحياة والعمل	(92-3)
144	البيانات الوصفية لعبارات فقرة الأمان والاستقرار والوظيفي	(93-3)
145	البيانات الوصفية لعبارات فقرة الاجور والمكافآت	(94-3)
146	البيانات الوصفية لعبارات فقرة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات	(95-3)
147	البيانات الوصفية لعبارات فقرة تصميم وإثراء الوظيفة	(96-3)
148	البيانات الوصفية لعبارات فقرة البرامج التدريبية	(97-3)
149	تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الاولى من الفرضية الرئيسية الأولى	(98-3)
150	تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الأولى	(99-3)
151	تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الأولى	(100-3)
152	مصدر التباين بين فئات المؤهل العلمي لمحور رأس المال الفكري	(101-3)
153	تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الأولى	(102-3)

قائمة الجداول

154	مصدر التباين بين فئات مستوى الإدارة لمحور رأس المال الفكري	(103-3)
155	تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسية الأولى	(104-3)
155	تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية السادسة من الفرضية الرئيسية الأولى	(105-3)
156	تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الثانية	(106-3)
157	تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية	(107-3)
158	تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الثانية	(108-3)
158	تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الثانية	(109-3)
159	مصدر التباين بين فئات مستوى الإدارة لمحور التميز التنظيمي	(110-3)
160	تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسية الثانية	(111-3)
161	تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية السادسة من الفرضية الرئيسية الثانية	(112-3)
162	تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الثالثة	(113-3)
162	تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثالثة	(114-3)
163	تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الثالثة	(115-3)
164	مصدر التباين بين فئات المؤهل العلمي لمحور جودة الحياة الوظيفية	(116-3)
165	تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الثالثة	(117-3)
166	تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسية الثالثة	(118-3)
167	تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية السادسة من الفرضية الرئيسية الثالثة	(119-3)
168	اختبار التأثير المباشر بين رأس المال الفكري X والتميز التنظيمي Y	(120-3)
168	اختبار التأثير المباشر بين رأس المال الفكري X وجودة الحياة الوظيفية Z	(121-3)
169	اختبار التأثير المباشر بين جودة الحياة الوظيفية Z والتميز التنظيمي Y	(122-3)
169	فترات الثقة للعلاقة بين رأس المال الفكري X والتميز التنظيمي Y	(123-3)
170	اختبار التأثير غير المباشر بين رأس المال الفكري والتميز التنظيمي	(124-3)
170	اختبار التأثير غير المباشر بين X و Y	(125-3)

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

العنوان	رقم الملحق
الاستبانة	01
قائمة المحكمين	02

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

5.....	الفهارس
V.....	قائمة الأشكال
VI.....	قائمة الجداول
XI.....	قائمة الملاحق
XV.....	مقدمة

الفصل الاول

الادبيات النظرية للدراسة

9.....	تمهيد الفصل
10.....	المبحث الأول: لمحة عامة عن رأس المال الفكري
10.....	المطلب الأول: مفهوم رأس المال الفكري
11.....	المطلب الثاني: خصائص رأس المال الفكري
12.....	المطلب الثالث: مكونات رأس المال الفكري
14.....	المطلب الرابع: أدوار رأس المال الفكري:
14.....	المطلب الخامس: أهمية رأس المال الفكري
15.....	المطلب السادس: آليات بناء رأس المال الفكري
15.....	المبحث الثاني: مدخل عام للتميز التنظيمي
16.....	المطلب الأول: تعريف التميز التنظيمي
17.....	المطلب الثاني: خصائص التميز التنظيمي
18.....	المطلب الثالث: مبادئ أهمية وأهداف التميز التنظيمي
20.....	المطلب الرابع: متطلبات التميز التنظيمي
21.....	المطلب الخامس: أبعاد التميز التنظيمي
24.....	المطلب السادس: معوقات التميز التنظيمي
25.....	المبحث الثالث: جودة الحياة الوظيفية
25.....	المطلب الأول: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

فهرس المحتويات

- المطلب الثاني: المراحل الأساسية لجودة الحياة الوظيفية 27
- المطلب الثالث: أبعاد جودة الحياة الوظيفية 28
- المطلب الرابع: أهمية وأهداف جودة الحياة الوظيفية 30
- المطلب الخامس: عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية 31
- خلاصة الفصل 32

الفصل الثاني

الادبيات التطبيقية للدراسة

- تمهيد الفصل 34
- المبحث الأول: الدراسات السابقة لرأس المال الفكري 35
- المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية: 35
- المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية: 39
- المبحث الثاني: الدراسات السابقة للتمييز التنظيمي 43
- المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية 43
- المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية 47
- المبحث الثالث: دراسات تناولت جودة الحياة الوظيفية 50
- المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية 50
- المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية 56
- المطلب الثالث: التعليق على الدراسات السابقة 60
- خلاصة الفصل 63

الفصل الثالث

الدراسة الميدانية بجامعة أدرار

- تمهيد الفصل 65
- المبحث الأول: تقديم للمؤسسة محل الدراسة 66
- المطلب الأول: نشأة جامعة احمد دراية ادرار 66
- المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لجامعة ادرار 67

فهرس المحتويات

68	المطلب الثالث: مهام وأهداف وآفاق جامعة ادرار
71	المبحث الثاني: تقديم وصلاحية أداة الدراسة.
71	المطلب الأول: صلاحية مجتمع وعينة الدراسة.
72	المطلب الثاني: صلاحية استبانة الدراسة.
98	المبحث الثالث: التحليل الوصفي لبيانات عينة الدراسة.
98	المطلب الأول: استكشاف بيانات عينة الدراسة.
105	المطلب الثاني: عرض خصائص عينة الدراسة.
130	المطلب الثالث: عرض خصائص محاور الدراسة.
146	المبحث الرابع: اختبار الفرضيات.
146	المطلب الأول: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى.
153	المطلب الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية.
158	المطلب الثالث: اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة.
164	المطلب الثالث: اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة.
168	خلاصة الفصل
169	الخاتمة
174	قائمة المصادر والمراجع
185	الملاحق

مقدمة

فرضت التوجهات الاقتصادية العالمية توجهات حديثة في الاستثمار حيث لم يعد الراس المالي المادي هو العامل الأساسي والوحيد للحكم على كفاءة رأس المال فالثورة المعرفية وتراكم المعرفة أدى إلى ابراز دور أهم عنصر فعال في العملية الإنتاجية وتطور المعرفة وهو رأس المال الفكري خصوصا في ظل التوجه نحو تعزيز اقتصاد المعرفة وإبراز اثاره على التنمية الاقتصادية سواء تعلقت الآثار بالمستوى الكلي (استثمار كلي، استهلاك كلي، انتاج كلي،) أو تجلت على المستوى الجزئي (مؤسسات، أفراد،.....)

أدى التركيز على الفكر كرأس مال إلى تفعيل دوره في الريادة والتنافسية وبناء الاستراتيجيات لدى المؤسسات تقوم على الاستثمار في هذا العامل غير المنتهي وغير المتقادم فهو الرهان الأساسي الذي يتحدد وفق حصتها السوقية وسياستها الإنتاجية وحتى حصر منافسيها وهذه الأهداف هي ما تجعل المؤسسة من القائمين على المشاريع يراعون استدامة هذا العامل الاستثماري الرائد والمنتج من أجل خلق قيمة للأعمال والقدرة على التنافس والتميز التنظيمي من خلال توفير بيئة عمل محفزة للإنتاج الفكري والسعي لتحقيق مستوى من الرضا الوظيفي يسمح الموازنة بين تكلفة رأس المال الفكري وعوائده دون اهمال البيئة الخارجية للعامل الذي يعد محور هذا الاستثمار الاستثمار في راس المال الفكري وما تتطوي عليه من فرص تجعله ينتقل من مؤسسة إلى أخرى أو ينتقل بفكره ويخلق مؤسسة منافسة جديدة وما ينجر عن ذلك وينعكس على نشاط المؤسسة المصدرة لهذا العامل. وهو الواقع الذي فرض على القائمين ومسيري المؤسسات منافسة اقتصادية على اصعدة مختلفة، منافسة في المدخلات وتتمثل في جودة الحياة الوظيفية لاسترجاع تكاليف تأهيل هؤلاء العمال واستقرار نشاط المؤسسة بغية تحقيق أهدافها ومنافسة في لمخرجات تتمثل في طرح منتج رأس المال الفكري في السوق (دورة حياة منتج) ولا يتوقف الأمر عند مؤسسات معينة أو على طبيعة نشاط معين. فبالرغم من اختلاف مخرجاتها وسلعها الوسطية غير أن مدخلاتها لا تخلو من راس مال فكري

والجامعة مثلها كسائر المؤسسات الإنتاجية على المستوى الفكري حيث تركز استراتيجياتها على الاستخدام الأمثل للموارد البشرية للحصول على مخرجات ذات جودة عالية تمكن المؤسسات المستقبلية لهذه المخرجات من تحقيق قيم مضافة تسمح بتحقيق نمو اقتصادي على كل الأصعدة، خصوصا بعد إيلاء الأهمية لموضوع التمييز التنظيمي في تواتر البحوث العلمية التي تصب في هذا الموضوع وإبراز الدور الريادي لمحرك العملية الإنتاجية وهو راس المال الفكري، ناهيك عن تصنيف الجامعات

والامتيازات المتحققة من وراء ذلك سواء كانت مادية أو معنوية، وهو ما تسعى إليه كل الجامعات وجامعة أدرار بالنظر الى السياسات الاستخدامية القائمة تنص وتعمل على تحقيق تمييز تنظيمي وتنافسية مقبولة بين الجامعات من خلال تأهيل الاعوان والاستثمار الأمثل في الكفاءات من خلال توظيفها توظيفا مناسباً يتماشى وانتاجيتها من جهة ويتناسب ومتطلباتها من جهة أخرى. بحيث تتعدد لدى الجامعة أبعاد الأداء الوظيفي الذي يسمح بتحقيق منافسة فكرية متميزة فمن بين أهم أبعادها تفعيل الحلقة السوسيو اقتصادية من خلال التعاون والاتفاقيات والشراكة الفكرية بين الجامعة ومختلف الأعوان الاقتصاديون وهذا يستدعي التأهيل اللازم للرأس المال الفكري الذي يساهم في حل المشاكل الاقتصادية خارج الجامعة ويتكيف وتفاعل الاعوان داخل الجامعة دون اخلال بالأهداف التنظيمية الموضوعة أما البعد الثاني فهو مدى تأهيل مخرجاتها المتوجهة نحو سوق العمل ومدى كفاءتها وقبولها عند طالبي العمل (المؤسسات)

أولاً: الإشكالية

وفي هذا السياق جاءت الدراسة لمعالجة الإشكالية الرئيسية التالية:

ما الدور الوسيط الذي تؤديه جودة الحياة الوظيفية في العلاقة بين رأس المال الفكري والتميز التنظيمي من وجهة نظر الإداريين بجامعة أدرار؟

وتتدرج تحت هذه الإشكالية الرئيسية مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- ما مستوى جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الإداريين بجامعة أدرار؟
- 2- ما مدى توفر رأس المال الفكري من وجهة نظر الإداريين بجامعة أدرار؟
- 3- ما درجة التميز التنظيمي من وجهة نظر الإداريين بجامعة أدرار؟
- 4- ما العلاقة بين رأس المال الفكري والتميز التنظيمي من وجهة نظر الإداريين بجامعة أدرار؟
- 5- ما العلاقة بين رأس المال الفكري وجودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الإداريين بجامعة أدرار؟
- 6- ما العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والتميز التنظيمي من وجهة نظر العاملين بجامعة أدرار؟
- 7- ما العلاقة بين رأس المال الفكري والتميز التنظيمي من خلال جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الإداريين بجامعة أدرار؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى.

لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم رأس المال الفكري عند مستوى معنوية 5% تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، الوظيفة، المؤهل العلمي، مستوى الإدارة، الخبرة الوظيفية، مستوى الدخل).
وتنتبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

1- لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم رأس المال الفكري عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل العمر.

2- لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم رأس المال الفكري عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل الوظيفة.

3- لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم رأس المال الفكري عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل المؤهل العلمي.

4- لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم رأس المال الفكري عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل مستوى الإدارة.

5- لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم رأس المال الفكري عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل الخبرة الوظيفية.

6- لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم رأس المال الفكري عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل مستوى الدخل.

الفرضية الرئيسية الثانية.

لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم التميز التنظيمي عند مستوى معنوية 5% تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، الوظيفة، المؤهل العلمي، مستوى الإدارة، الخبرة الوظيفية، مستوى الدخل).
وتنتبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

1- لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم التميز التنظيمي عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل العمر.

2- لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم التميز التنظيمي عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل الوظيفة.

3- لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم التميز التنظيمي عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل المؤهل العلمي.

4- لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم التميز التنظيمي عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل مستوى الإدارة.

5- لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم التميز التنظيمي عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل الخبرة الوظيفية.

6- لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم التميز التنظيمي عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل مستوى الدخل.

الفرضية الرئيسية الثالثة:

لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5%.

وتنبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

1- لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل العمر.

2- لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل الوظيفة.

3- لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل المؤهل العلمي.

4- لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل مستوى الإدارة.

5- لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل الخبرة الوظيفية.



6- لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل مستوى الدخل.

الفرضية الرئيسية الرابعة:

تؤدي جودة الحياة الوظيفية دوراً وسيطاً في العلاقة بين رأس المال الفكري و التميز التنظيمي لدى إداريي جامعة أدرار.

وتتنبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

- 1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغيري رأس المال الفكري والتميز التنظيمي.
- 2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغيري رأس المال الفكري وجودة الحياة الوظيفية.
- 3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغيري جودة الحياة الوظيفية والتميز التنظيمي.
- 4- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري على التميز التنظيمي من خلال المتغير الوسيط وجودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5%.

ثالثاً: أهداف الدراسة

تهدف الدراسة بشكل عام إلى معرفة العلاقة بين رأس المال الفكري والتميز التنظيمي بوجود جودة الحياة الوظيفية متغيراً وسيطاً من وجهة نظر الإداريين بجامعة أدرار، وفي هذا السياق يمكن استخلاص الأهداف التالية:

- معرفة مدى توافر أبعاد رأس المال الفكري من وجهة نظر إداريي جامعة أدرار.
- الكشف عن مستوى التميز التنظيمي من وجهة نظر إداريي جامعة أدرار.
- معرفة مستوى جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر إداريي جامعة أدرار.
- إبراز الدور الوسيط لجودة الحياة الوظيفية في العلاقة بين رأس المال الفكري والتميز التنظيمي من وجهة نظر إداريي جامعة أدرار.

رابعاً: أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة من خلال الموضوع الذي تعالجه ويمكن إبراز هذه الأهمية كالاتي:
- تتجلى أهمية هذه الدراسة كونها من الموضوعات المهمة والحيوية في الفكر الإداري الحديث، حيث تحاول معرفة الدور الوسيط لجودة الحياة الوظيفية في العلاقة بين رأس المال الفكري، وتجسيد التميز التنظيمي من وجهة نظر إداريي جامعة أدرار.



خامساً: حدود الدراسة

❖ **الحدود الموضوعية:** تقتصر على دراسة الدور الوسيط لجودة الحياة الوظيفية في العلاقة بين رأس المال الفكري والتميز التنظيمي.

❖ **الحدود المكانية:** تم تطبيق هذه الدراسة على جامعة أدرار.

❖ **الحدود الزمنية:** تمت الدراسة بداية من ديسمبر 2019 الى غاية 2021 .

❖ **الحدود البشرية:** اشتملت على الإداريين بجامعة أدرار بما فيهم الأساتذة الذين يمارسون مهام إدارية بالجامعة.

سادساً: منهجية وأدوات البحث

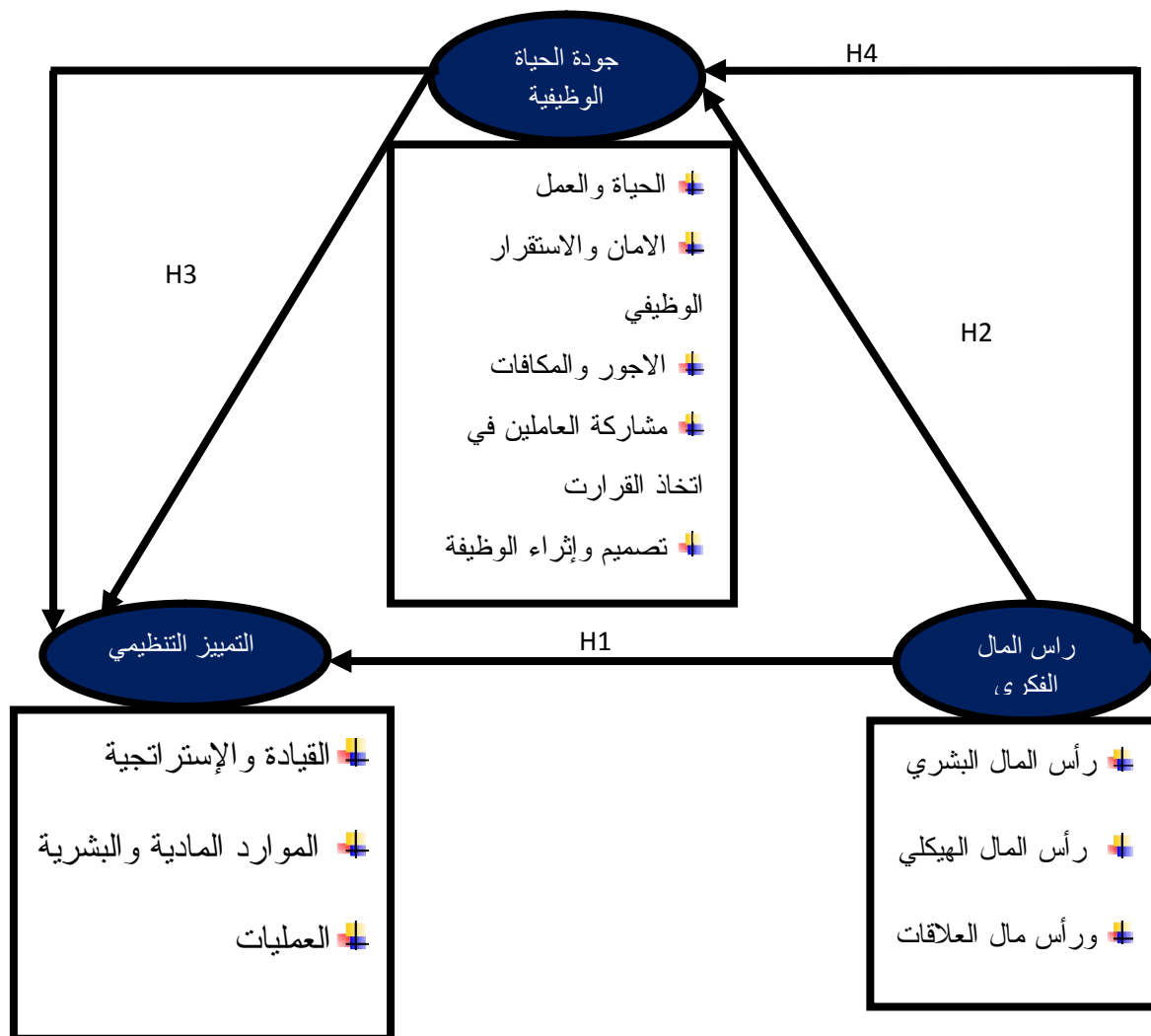
استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي والأسلوب التحليلي لدراسة ووصف رأس المال الفكري والتميز التنظيمي بالإضافة إلى جودة الحياة الوظيفية وذلك عن طريق إجراء مسح لمختلف الأدبيات المتعلقة بالموضوع والاطلاع على المراجع والأبحاث والدراسات العربية والأجنبية التي تناولت الموضوع محل الدراسة، والاستفادة منها في تحديد مشكلة الدراسة وتحديد المتغيرات وأبعادها الرئيسية وهو المنهج الذي يتلاءم مع وصف الحقائق ذات الصلة بالظاهرة، وطرح مختلف المفاهيم والأبعاد التي لها علاقة بالموضوع المدروس، كما يتضمن البحث دراسة ميدانية تم من خلالها إسقاط المفاهيم النظرية على إداريي جامعة أدرار من خلال عينة من المجتمع الكلي للدراسة، وذلك بتصميم استبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات تم توزيعها وإعادة جمعها، ومن ثم معالجة البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS و Smart PLS .

سابعاً: هيكلية الدراسة

من أجل الإلمام بجوانب موضوع الدراسة وبغية الإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار صحة الفرضيات وتحليلها، تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول وفق طريقة IMRD، حيث خصص الفصل الأول للجانب النظري لكل من رأس المال الفكري، التميز التنظيمي وجودة الحياة الوظيفية، بينما الفصل الثاني خصص للدراسات السابقة؛ العربي منها والأجنبي الخاصة بالمتغيرات الثلاثة للدراسة، أما الفصل الثالث فخصص للجانب التطبيقي بمحاولة إسقاط المعرفة النظرية للدراسة على الواقع الميداني لإداريي جامعة أدرار.

ثامناً: أنموذج الدراسة

الشكل رقم(01): يمثل نموذج الدراسة



المصدر : من اعداد الباحثة بالإعتماد على الدراسات السابقة

- 1- المتغير المستقل(رأس المال الفكري): و يحتوي على كل من رأس المال البشري، رأس المال الهيكلية ورأس مال العلاقات
- 2- المتغير التابع(التميز التنظيمي): و يتفرع منه القيادة والإستراتيجية، الموارد المادية والبشرية، العمليات.
- 3- المتغير الوسيط(جودة الحياة الوظيفية): يتفرع منها كل من التوازن بين الحياة والعمل، الامان والاستقرار الوظيفي، الاجور والمكافآت، مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات،تصميم وإثراء الوظيفة،البرامج التدريبية.

الفصل الاول

الادبيات النظرية للدراسة

تمهيد الفصل

أصبحت معظم المؤسسات تركز على رأس المال الفكري وتتنظر إليه بأهمية كبيرة، فإن نجاح المؤسسات يعتمد بشكل كبير على سرعة استجابتها للتغيرات المحيطة بها، وذلك عن طريق تشجيع التعليم المستمر.

إن المعرفة المرتبطة بالأفراد تؤدي إلى جودة الحياة الوظيفية والعكس صحيح، لقد بدأ الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية وكثرت الدراسات والأبحاث التي تناولت جوانب عديدة حول هذا الموضوع، والتي ركزت على دراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المؤسسات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يسهم في رفع أدائهم وأداء المؤسسة بشكل عام، وكذا يحقق الإشباع لحاجاتهم و رغباتهم، فالمؤسسة التي ترغب في الاحتفاظ بمواردها البشرية عليها أن تعمل على تطوير مستقبلهم الوظيفي وهذا يحقق لهم الرضا والتحفيز.

من خلال الفصل الأول يتم تحديد الإطار والمفاهيم لموضوع الدراسة، وذلك من خلال التعرف على المتغير المستقل (رأس المال الفكري) وإبراز مفهومه وأهميته وخصائصه في المنظمة بالإضافة إلى مكوناته، كما تم التعرف على المتغير التابع (التميز التنظيمي) من خلال التعريف به والتطرق إلى أهدافه خصائصه، وأبعاده، مروراً إلى المتغير الوسيط (جودة الحياة الوظيفية)، ثم إبراز مفهومها وأهدافها بالإضافة إلى أبعادها، وعلى هذا الأساس تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث أساسية، حيث يتناول كل مبحث متغيراً من متغيرات الدراسة وهي كالاتي:

❖ المبحث الأول: رأس المال الفكري

❖ المبحث الثاني: التميز التنظيمي.

❖ المبحث الثالث: جودة الحياة الوظيفية.

المبحث الأول: لمحة عامة عن رأس المال الفكري

لاشك أن ثقافة الأعمال التقليدية هي التي تجعل من الصعب فهم إبعاد التطور الحاصل باتجاه الاقتصاد القائم على المعرفة والأصول الفكرية، وهذا ما يجعل من الضروري فهم الفروق الأساسية بين الأصول المادية ورأس المال المادي وأصول المعرفة.

المطلب الأول: مفهوم رأس المال الفكري

يعرف رأس المال الفكري على أنه: " كل الموارد غير النقدية وغير المادية التي تتحكم فيها المؤسسة سواء بشكل كلي أو جزئي، بحيث يساهم في خلق القيمة للمؤسسة" (Goran Roos & others, 2005, p. 19)

و قد عرفه العنزي 2001 بأنه: المعرفة المفيدة التي يمكن توظيفها واستثمارها بشكل صحيح لصالح المنظمة، ويعد الفكر الذي يكمن في ذهن الأفراد، لا يمكن لمسسه، ولا رؤيته أو قياسه أو تقديره بثمن. (سعد العنزي، 2001)

ومن أبرز المفاهيم والآراء في هذا المجال ما جاء به **Stewart 1997**: إذ يرى أن مهارات العاملين ومعلوماتهم تعد رأس مال فكري إذا كانت متميزة بحيث لا يوجد من يمتلك هذه المهارات في المنظمات المنافسة، فضلاً عن كونها استراتيجية، أي أن يكون لها قيمة يدفع الزبون لها ثمنًا للحصول عليها عن طريق شرائهم للمنتجات المتميزة (Stewart. T. A, 1994, pp. 1-3).

يعتقد **Webster** بأنه: " صفة للقياديين التحويليين، ويتمثل في قدرتهم على تحويل التقنية من البحث إلى التصنيع بنجاح عال، مما يساهم في بقاء المؤسسة في عالم المنافسة لمدة طويلة" (عادل حرحوش المبرجي، أحمد علي صالح، 2007، الصفحات 15-18).

يرى **Edvinsson 1997** أنه يتضمن الموارد (الموجودات) غير الملموسة التي يمكن أن تستخدمها المنظمة لإيجاد القيمة عن طريق تحويلها إلى عمليات جديدة وخدمات، لذا فإن رأس المال الفكري هو المعرفة والخبرة والقوة للعاملين، فضلاً عن الموارد المعرفية المخزونة في قاعدة معلومات المنظمة والعمليات وثقافتها وفلسفتها. (Edevinsson & Malon , 1977 , p. 146)

في حين يرى **Dracker** أن: "رأس المال الفكري يتمثل في مهارات العاملين ومعارفهم إذا كانت هذه المهارات والمعارف متميزة ولا يوجد من يمتلكها في المؤسسات الأخرى" (الهالي الشربيني الهالي، 2011، صفحة 24).

ويرى **Reid1998**: أنه المادة الفكرية المتكونة من المعرفة والمعلومات والمهارات والخبرات ذات القيمة الاقتصادية التي يمكن وضعها موضع التنفيذ بهدف إيجاد الثروة، وطبقاً لهذا المفهوم فإن المعرفة والمعلومات والمهارات والخبرات هي التي تكون رأس المال الفكري (Read . J , 1998 , pp. 1-6).

ويرى **Bassi1997** أنه المعرفة التي تشكل قيمة المنظمة وتتكون من رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال الزبائني (Bassi , lauri , 1997 , pp. 25-30) .
 أما سيد جاد الرب فقد عرفه على أنه: يعكس كل الجوانب الفكرية للعقول البشرية عالية التميز، والتي تعكس الجوانب غير الملموسة في المنظمة، وهي الأكثر تأثيراً وفاعلية نحو التقدم والتميز العالي من الجوانب والأصول الأخرى الملموسة. (حازم محمد عبد الفتاح، 2010، صفحة 22)
 عرفته الدكتورة **سوسن عبد الحميد مرسي**: على أنه مجموعة الأصول المعرفية المتفردة والمعتمدة على العقول البشرية المبدعة ومتطلبات ونظم العمل، والعلاقة مع العملاء، والتي تؤدي إلى الإنتاج المستمر للأفكار، والأساليب الجديدة التي تحقق قيمة مضافة للمنظمة، وتدعم قدرتها التنافسية. (سوسن عبد الحميد مرسي، 2008، صفحة 188).

وبناءً على ما سبق نرى أنه بسبب التغيرات السريعة في البيئة المحيطة، من المستحيل تحديد مفهوم دائم لرأس المال الفكري، ولكن يمكن القول إنه ثروة من المعرفة يمكن استخدامها واستثمارها بشكل مناسب، للمساعدة في الحصول على الميزة الشاملة.

المطلب الثاني: خصائص رأس المال الفكري

تتصف موارد رأس المال الفكري بخصائص تميزها عن الموارد النقدية والمالية وتجعلها تتصرف بطريقة تختلف عنها، وبالتالي يجب أن تسير بطريقة تتناسب مع خصائصها، حيث يتميز رأس المال الفكري بمجموعة من الخصائص، أهمها: (هاني السعيد، 2008، ص ص 25-27)

1. يتسم رأس المال الفكري باستقلالية الفكر والعمل.
2. يعتبر رأس المال أصلاً غير ملموس، وهو بالأساس معرفة يمكن تحويلها إلى ربح في بيئة إدارية تتسم باللامركزية في صنع القرار، يكون تفاعل رأس المال الفكري أكثر نشاطاً.
3. يوجد رأس المال الفكري على جميع المستويات الإدارية ولكن بدرجات متفاوتة.
4. من الصعب فصل أصول المعرفة عن بعضها البعض.

5. من الصعب على بعض الأصول الفكرية أن تسيطر عليها المؤسسات.
6. صعوبة قياس وتقييم العديد من الأصول الفكرية.
7. هو أحد عوامل الإنتاج التي تدعم الوضع التنافسي للمؤسسة .
- 8 . هناك تكامل بين الأصول الفكرية والموارد البشرية والبنية والأنظمة الفرعية للعلاقات

المطلب الثالث: مكونات رأس المال الفكري

هناك عدة تصنيفات أعطيت للرأسمال الفكري أهمها:

أولاً- تصنيف معهد Brooking : لقد حدد معهد Brooking مكونات رأس المال الفكري بأربعة مكونات، وهي متمثلة في كل من الأصول السوقية ، أصول الملكية الفكرية، الأصول البشرية وأصول البنية التحتية.(Brooking. A, Intellectual Capital, 1996, p. 18) :

ثانياً- تصنيف Sveibey: قسم رأس المال الفكري إلى ثلاثة أقسام، وأولى أهمية كبيرة لكفاءات العاملين والتقسيم كالتالي:(Sveiby , Karl – Eril , 1998, p. 18)

1. كفاءة العاملين وتعليمهم وخبراتهم.
 2. التركيب الداخلي: أي الشكل القانوني، الإدارة، النظم، الثقافة، والبرمجيات.
 3. الهيكل الخارجي: مثل العلامة التجارية، علاقات الزبائن والموردين.
- ثالثاً - تصنيف الباحثة Ali Al** : قسمت رأس المال الفكري إلى : (Al Ali, Narimin, 2001 , p. 06)

الموارد المعرفية: وتتمثل في المعرفة العامة، التغذية العكسية للزبائن، القوة الفكرية للعاملين .

1. **العمليات الإبداعية:** وتتمثل في العمليات الإنتاجية والممارسات والأنظمة الموظفة من قبل المنظمة لنقل وتحويل الأنموذج الأول من التصميم إلى واقع في الأسواق الخارجية.
2. **الملكية الفكرية:** ويمكن استخدامها لكسب ميزة تنافسية وتحقيق العوائد عن طريق بيع جزء أو كل الملكية الفكرية .

رابعاً - تصنيف: Channvel & Despers

قسم رأس المال الفكري إلى أربعة مكونات هي : (عبد الستار حسين يوسف، 2005، صفحة

(06)

1. رأس المال البشري : ويتمثل في الموارد البشرية الموجودة في المنظمة، إضافة إلى المعرفة الموجودة لدى الأفراد ويمكن تحويلها إلى قيمة، وأيضا النظم والإجراءات التنظيمية.
 2. رأس المال الهيكلي: ويتمثل في البنية التحتية للمنظمة .
 3. الموجودات العملية: وتتمثل في رأس المال الهيكلي الذي يستخدم لخلق القيمة مثل : شبكة التوزيع، تسهيلات العمليات .
 4. الموجودات الفكرية: وتتمثل في الأصول الفكرية للمنظمة
- خامسا- تصنيف Malhorta 2003 :** والذي قسم رأس المال الفكري إلى كل من رأس المال الزبوني، رأس مال العملية، رأس المال البشري ورأس مال التجديد والتطوير. (عبد الستار حسين يوسف، 2009، صفحة 20)
- سادسا - تصنيف أحمد المعاني وآخرون:** قسم رأس المال الفكري: (أحمد المعاني وآخرون، 2011، صفحة 231)
1. رأس المال الهيكلي: ويتمثل في الأنظمة، البراءات وقواعد البيانات .
 2. رأس المال البشري: ويتمثل في التعلم، التدريب، الخبرة.
 3. رأس المال الزبائني: ويتمثل في العقود، الولاء، العلامة التجارية.
 4. رأس المال النفسي: ويتمثل في التفاؤل الثقة والأمل والقدرة على المقاومة الموجودة لدى أفراد المنظمة. (أحمد المعاني وآخرون، 2011، الصفحات 231- 234)
- سابعا - تصنيف برينان وكونل Connell&Brennan2000** قدما إطارا للأصول الفكرية يتكون من: (أحمد عبد السلام سليم، 2010، صفحة 111)
1. رأس المال البشري وهو ما يستطيع أن يفعله الأفراد بصورة فردية وجماعية..
 2. منظومة المعرفة التنظيمية وهي تمثل مفهوم الأصول الفكرية وتشير إلى مخزون المعرفة بالشركة وتتضمن حقوق الاختراع وقواعد البيانات وتكنولوجيا الإنتاج والمعلومات.
 3. السوق ويتكون من العلاقات بين المنظمة والأطراف الخارجية مثل الموردين والموزعين والمستهلكين.

المطلب الرابع: أدوار رأس المال الفكري:

تبحث كل المنظمات عن تحصيل قيمة مضافة من رأسمالها الفكري، وعليه لا تفكر بأن دور رأس المال الفكري هو تجميع الإيرادات فقط، بل إن هناك مجالات وأدوار أخرى يمكن الاهتمام بها من أجل خلق القيمة المضافة، وهذه الأدوار حددها (2000) Sellivan & Harrison بأنها تتمثل في : (عمر أحمد همشري، 2013، صفحة 240)

• أولاً: الأدوار الدفاعية وهي تشمل حماية المنتجات والخدمات التي ينتجها رأس المال الفكري للمنظمة، وحماية حرية التصميم والإبداع، والحد من النزاعات وتجنب الشكاوى والتقاضى.

• ثانياً: الأدوار الهجومية وتشمل:

- توليد عوائد من خلال الطرق التالية:

المنتجات والخدمات التي يتم الحصول عليها من إنشاء رأس المال الفكري، وحقوق الملكية الفكرية للمنظمة، والأصول الفكرية للمنظمة، وحماية حرية التصميم والإبداع، والحد من النزاعات، وتجنب الشكاوى والتقاضى .

- وضع معايير للأسواق والخدمات والمنتجات الجديدة.

- إنشاء منفذ لاختراق تكنولوجيا المنافسين.

- تحديد آلية دخول الأسواق الجديدة.

- تطوير استراتيجيات لمنع المنافسين الجدد من الدخول.

المطلب الخامس: أهمية رأس المال الفكري

يتمتع رأس المال الفكري بأهمية كبيرة تتمثل في الآتي

• يعد رأس المال الفكري ميزة تنافسية للمنظمة تكمن في قابلية العاملين على التعلم بشكل أسرع، ويمثل لها القوة الخفية التي تضمن لها الاستمرارية .

• يمثل رأس المال الفكري كنزاً مدفوناً يحتاج إلى من يبحث عنه، واستخراجه للوجود والممارسة، وتعد عملية نشر المعرفة إحدى أساليب استخراجه لتعزيز القدرات العملية التي تبني وتحافظ على العمل .

• يكون رأس المال الفكري مصدراً توليد الثروة للمنظمة والعاملين وتطويرها من خلال قدرته على تسجيل براءات الاختراع. (المحياوي، قاسم نايف علوان والزعلوك، إبراهيم محمد، 2006، صفحة 14).

• تتبع أهمية رأس المال الفكري أيضاً من كونه أكثر الأصول قيمة في اقتصاد القرن الحادي والعشرين (اقتصاد المعرفة)، لأنه يمثل منظمة القوة العلمية وابتكارها المستمر الذي يمكن أن يغير بشكل أساسي كل شيء في عملهم.

• رأس المال الفكري هو أثن الأصول لأي منظمة، ولا يمكن للمنظمات الأخرى تقليده بسهولة. إنه مصدر مهم ولا غنى عنه للمنظمات لاكتساب ميزة تنافسية في عصر المعلومات والمعرفة، وكذلك محرك وأنشطة جميع العمليات التنظيمية. (صالح، أحمد علي، 2001، صفحة 62)

المطلب السادس: آليات بناء رأس المال الفكري

يتم تشخيص آليات بناء رأس المال الفكري والمتمثلة وفق آليتين هما: آلية الاستقطاب وآلية الصناعة: (العززي، سعد علي صالح، 2001م، صفحة 20)

أولاً: استقطاب رأس المال الفكري: لآلية استقطاب رأس المال الفكري عدد من الاستراتيجيات الملائمة منها ما يأتي: (باور، جوزيف آل، 1997م)

• **شراء العقول من سوق العمل:** وهذا يتطلب السعي الجاد لجذب العقول البراقة والكوادر النادرة واستقطابها للعمل بالمنظمة ومحاولة الاستفادة من مهاراتها وخبراتها المتقدمة في زيادة الرصيد المعرفي للمنظمة .

• **شجرة الكفاءات:** أما شجرة الكفاءات، فتعد أحد تقنيات إدارة الموارد البشرية الالكترونية وتمثل مخططاً يوضح المهارات والخبرات والمعارف المطلوبة للشركة؛ فضلاً عن سيرتهم الذاتية من أجل تحديد المزيج الصحيح من الأفراد.

• **مراجعة منظمات المعرفة والتعلم:** تركز رؤية هذه الاستراتيجية على أن المنظمات التعليمية (مدارس، معاهد، كليات، جامعات) تُعد مصدراً مهماً لاكتشاف المواهب واستقطابهم.

المبحث الثاني: مدخل عام للتميز التنظيمي

سنحاول من خلال هذا المبحث الإحاطة بالمفاهيم الأساسية للتميز التنظيمي، حيث تم تقسيمه إلى ستة مطالب متضمنة كلاً من مفهومه، أهميته، خصائصه، متطلباته، ابعاده، ومواقته.

المطلب الأول: تعريف التميز التنظيمي

عرفه بينار وجيرارد (Pinar&Girard 2008 ;31) على أنه استثمار المنظمات الفرص الحاسمة التي يسببها التخطيط الاستراتيجي الفعال، والالتزام بإدراك رؤية مشتركة يسودها وضوح الهدف، وكفاية المصادر والحرص على الأداء. (Pinar ; M &Girard,T, 2008, pp. 29-45)

عرفه أيضا BUKHART على أنه سعي المنظمات إلى استغلال الفرص الحاسمة التي يسبقها التخطيط الاستراتيجي الفعال والالتزام لإدراك رؤية مشتركة يسودها وضوح الهدف وكفاية المصادر والحرص على الأداء. (الضلاعين علي، الصفحات 64-92)

تشير مجلة العلوم الاقتصادية إلى مجموعة من التعاريف للتميز التنظيمي يمكن إيجازها فيما يلي: (القيسي، سنان فاضل حمد، الطائي، علي حسون فندي، 2016، صفحة 33)

أولا: عرفه (ajfir,2008,277): أنه عبارة عن أسلوب للحياة، ويمكن أن يحدث في منظمة صغيرة أو كبيرة، حكومية أو غير حكومية تقدم الخدمات أو تصنع السلع، أو أنها تعمل الأشياء الاعتيادية بشكل جيد.

كما يرى (harrington,2005 :3) أن التميز هو أن تفعل الشيء المشترك بطريقة غير مألوفة.

و أكد (Davis & Daley,2008,31) أن التميز هو سعي المنظمات إلى استغلال الفرص الحاسمة التي يسبقها التخطيط الاستراتيجي الفعال، والالتزام بإدارة رؤية مشتركة يسودها وضوح الهدف وكفاية المصادر، والحرص على الأداء أو هو قدرة المنظمات على المساهمة بشكل استراتيجي بالتفوق في أدائها وحل مشكلاتها، وتحقيق أهدافها بصورة فعالة تميزها عن بقية المنظمات.

وقد أشار (Nenadà et al, 2018 :48) إلى أن التميز المنظمي هو قدرة المنظمة على تحقيق نجاح طويل الأجل ومستدام من خلال أنظمة تنظيمية تتوافق وتعمل بشكل متماسك. (Nenadal, Jarosl v & Vykydal David & Waloszek, David, 2018, pp. 47-64)

فيما يرى (mohamed &al ,2018 :6200) التميز التنظيمي عبارة عن ممارسات متميز في إدارة المنظمات وإعطاء قيمة لأصحاب المصالح. (Mohamed, Mona Saeed & khalifa, Gamal S.A Nusari, 2018, pp. 619- 621)

كما يمكن تعريف التميز التنظيمي أنه تطبيق منهجي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة أداء العمليات داخل المنظمة على أساس رضا العملاء وأصحاب المصلحة: مثل المالكين، والإدارة، الموردين، والمجتمع ككل. (L. Vartiak and M. Jankalov، 2017، الصفحات 315-316)

وتعرفه عائشة سعدي على أنه: يتمثل التميز التنظيمي في تلك الجهود التنظيمية المخططة التي تهدف إلى تحقيق الميزات التنافسية الدائمة للمنظمة. (عائشة سعدي، 2015، صفحة 92)

ويعرفه خالد سليمان السلايطة كذلك بأنه تحقيق المنظمة لمستويات متقدمة في الأداء المؤسسي في جميع المستويات الإدارية من خلال تحقيق الأهداف المنشودة بكفاءة وفاعلية، وتحقيق ميزة تنافسية في تقديم الخدمة أو السلعة. (خالد سليمان السلايطة، 2012، صفحة 20)

أما سامح عامر فيرى: أن التميز التنظيمي يعبر عن حالة من الإبداع الإداري والتفوق التنظيمي تحقق مستويات غير عادية من الأداء في المنظمة بما ينتج عنه نتائج وإنجازات تتفوق على ما تحققه المنظمات المنافسة، ويرضى عنها العملاء وكافة أصحاب المصلحة في المنظمة. (سامح عامر، 2013، صفحة 12)

من التعاريف السابقة نجد أن التميز التنظيمي يعبر عن الحاجة إلى الحصول على نموذج شامل في عمل المنظمة لتميزها عن المنظمات الأخرى ودمج كافة إمكانياتها ومواردها لمساعدتها على التقدم في عصر التغيير الدائم والمنافسة الشرسة والبناء على الاستفادة من الخبرات والممارسات السابقة على أسس جيدة، بحيث تتميز جميع قرارات وسياسات الإدارة بالتميز والجودة المتميزة.

المطلب الثاني: خصائص التميز التنظيمي

تتمتع المنظمات التي تحقق تميزاً بمجموعة من الخصائص المهمة، وهي: (Grote,D, 2002)

قبول الأعمال الصعبة: إذ إن قبول الأعمال الصعبة يعد من أهم مصادر التميز التنظيمي، حيث توجد فرص النمو والتعلم السريع للمنظمات وتحسين العمليات وبدء العمل من الصفر.

■ **توفر القيادة الكفوة:**، إذ إن القيادة تعمل كقدوة، ولها دور بارز في تحفيز التميز والتشجيع عليه.

■ **حمل المصاعب فالمصاعب توضح مستويات قدرة المنظمات، إذ إن ارتكاب الأخطاء وتحمل المنظمة للأزمات ومواجهتها، يسهم في صقل قدرات المنظمة وتميزها.**

- الخبرات البعيدة عن العمل: إن المنظمات المتميزة يتوفر لديها الخبرات خارج نطاق العمل، وبالتحديد خدمة المجتمع التي تقدم العديد من الفرص، لاكتساب التميز في الأداء.
- برامج التدريب، إن النظام المعياري السائد في المنظمات لأنشطة التميز في الأداء تكون أهميته أقل بالنسبة لما يتم تعلمه مباشرة من الفرص التدريبية التي تعزز من تميز المنظمات.
- الدقة: ويقصد بها تعزيز دقة نظام التنبؤ الخاص بها، من خلال اختيار أفضل الأساليب لتأدية المهام، وبناء مناخ داخلي يؤكد على أهمية دقة التنبؤ في التأثير على تميز المنظمة.

المطلب الثالث: مبادئ أهمية وأهداف التميز التنظيمي

أولاً: مبادئ التميز التنظيمي وركائزه

هناك مجموعة من المبادئ التي تحكم التميز التنظيمي، وهي: (A.Vujovic, J. Jovanovic, Z. Krivokapic, M. Perovic, M. Sokovic, 2008, p. 31).

- القيادة: يخلق سلوك القائد اتجاهًا موحدًا وواضحًا في المنظمة ويخلق بيئة تشجع على التميز .
- تنمية العاملين ومشاركتهم: التميز هو مضاعفة مساهمة الموظفين من خلال تطوير الموظفين ومشاركتهم.
- التوجه نحو تحقيق النتائج: التميز هو تحقيق النتائج التي ترضي جميع أصحاب المصلحة
- التوجه المتصل بالعمل: التميز هو خلق قيمة مستدامة للعملاء وجعل العملاء هم الحكم النهائي لجودة المنتج والخدمة.
- الإدارة بالعمليات: بالإضافة إلى الإدارة القائمة على العمليات، فإن التميز هو إدارة المنظمة من خلال مجموعة من الأنظمة المترابطة والمشاركة.
- استمرارية التعلم والابتكار والتحسين: التميز يمثل تحديًا للوضع الراهن، ويخلق تغييرات من خلال عملية التعلم ويخلق فرصًا للابتكار والتحسين.
- صنع القرار القائم على الحقائق: اتخاذ القرار والتبني داخل المنظمة على أساس الحقائق أو البيانات

ثانياً: أهمية التميز التنظيمي .

وتكمن أهمية التميز المؤسسي في ما يلي:.

- تحتاج المنظمة إلى تزويد صانعي القرار بالمهارات اللازمة، سواء أكانوا فردًا أم مجموعة، والتفكير في حساسية دورها وأهمية تحقيق الإبداع والتميز في المنظمة. (زايد، عادل محمد، 2003)
- تعزيز تطوير أعضاء المنظمة، مما يجعل المنظمة أكثر بروزًا في الأداء. (Krivokuca, Milt ;Marhevko, Jd ; Sadler,Ken; Tucker,Jan & wood Doug, 2014)

• تحتاج المنظمات إلى طريقة لجمع المعلومات حتى تتمكن من اتخاذ قرارات مهمة بشأن الموارد البشرية.

- تحتاج المنظمة إلى التطوير المستمر لأعضائها، سواء كانوا مديريين أو موظفين، حتى يتمكنوا من مساعدة المنظمة في التميز في الأداء مقارنة بالمنظمات المنافسة.
- التميز هو وسيلة للتعرف على التحديات والعقبات التي تواجه المنظمة.
- جذب العملاء لما تتمتع به المنظمة من سمعة طيبة مما يعود بالفائدة على المنظمة.
- لها وظيفة تحفيز روح الفريق والمبادئ التنافسية.
- الالتزام بتوفير بيئة مناسبة للإبداع والابتكار للموظفين لتحسين فعالية وكفاءة المنظمة.
- زيادة القدرة على المنافسة لتطوير عمل المنظمة وتحسين أداء العمل في المنظمة. (Al- Buhaisi , Abdel-Moaty Mohamoud, 2014)

• وتتبع أهمية التميز التنظيمي من إمكانية المنظمة في بلورة القوى الداعمة للتميز، وتتمثل في القوى البشرية، الثقافة التنظيمية، العمليات الداخلية، الهيكل التنظيمي، الخطط الاستراتيجية في ضوء الأهداف، وإدارة وتوظيف التكنولوجيا الحديثة. (طارق رضوان محمد رضوان، 2014، صفحة 9)

ثالثًا: أهداف التميز التنظيمي

- يهتم التميز التنظيمي بتحقيق العديد من الأهداف في المنظمات؛ ومن أبرزها ما يلي:
- ربط استراتيجيات المنظمة على مختلف المستويات الإدارية، وتحقيق نتائج إيجابية ملموسة، واستخدام الإجراءات المتميزة للارتقاء بمستوى المنظمة وتحقيقه لميزة تنافسية.
- تفضي إلى إدارة التغيير التنظيمي وتحويل المنظمة من وضعها الحالي إلى حالة تنافسية أفضل تتميز بالإبداع والابتكار والتميز.
- تحقيق أهداف المنظمة ووضع خطة نظام لأفضل الممارسات بأقل تكلفة وجهد.

- البحث في طرق تنفيذ فرص التحسين والتطوير على المستويين التنظيمي والفردى من خلال التطبيق الممتاز.
- نشر أفضل الممارسات وغرس روح المسؤولية في متطلبات الشراكة المجتمعية وتقديم الخدمات المجتمعية.
- تحقيق التواصل الفعال بين جميع جوانب المنظمة وكافة مستوياتها وعناصرها، وتحقيق التوافق التنظيمي الذي يساعد على تحسين الأداء.
- تحسين آلية حل المشكلات بالمنظمة مثل حل المشكلات الفنية والتعامل مع الأزمات الخارجية والداخلية والتحديات التي قد تواجهها المنظمة.
- تكوين بيئة مناسبة للابتكار والإبداع للعاملين، وتحسين نوعية الحياة الوظيفية والمجتمعية التي تنشط دور المنظمات في التحسين من أداء الأفراد. (الخرشة، ياسين كاسب؛ والزريقات، خالد خلف؛ ونور، محمود إبراهيم، 2013).

المطلب الرابع: متطلبات التميز التنظيمي

- يحتاج تحقيق التميز التنظيمي إلى عدة أمور، يتطلب توفرها في المنظمات؛ ومن أهمها:
- التوجه الاستراتيجي، وتبني التطوير الاستراتيجي للمنظمة، وتحقيق التنسيق والتكامل الاستراتيجي في أجزاء المنظمة.
- المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع؛ كالمواطنة الصالحة، والسلوك الأخلاقي، فلهما أهمية على المدى الطويل لمصلحة المنظمة. (آل مزروع، بدر سليمان عبدالله، 2010)
- هياكل تنظيمية مرنة تتناسب مع التغيرات المحيطة.
- توفر نظام معلومات متكامل يضم آليات لرصد المعلومات، وتحديد مصادرها، ووسائل جمعها، وقواعد معالجتها وحفظها ومشاركتها.
- نظام متطور لإدارة الموارد البشرية، يتضمن استقطابهم، وتوظيفهم، وتحفيزهم، وتمكينهم، وإنجاح مسارهم الوظيفي.
- الاستثمار في تطوير وتنمية المهارات والقدرات المحورية والأساسية في المنظمة؛ لتحقيق ميزة تنافسية طويلة المدى. (حسن، عبد المحسن احمد حاجي، 2010)

- التعلم والتحسين المستمر؛ حيث يسهم ذلك في توفير بيئة مناسبة ومحفزة للإبداع من خلال المشاركة الفعالة للمعرفة.
- القيادة الداعمة للتميز؛ حيث يكون سلوك القادة هو الداعم لمنهجيات التميز، وذلك من خلال قيم وغايات وأهداف المنظمة؛ حيث إن القيادة الفعالة تتولى وضع الأسس والمعايير التي توفر المناخ التنظيمي المناسب الذي يعزز التميز التنظيمي.
- المواءمة والانسجام في التخطيط والتنظيم، وذلك من خلال توافق سلوكيات وأفكار واتجاهات كافة العاملين في كافة المستويات الإدارية في المنظمة.
- التكامل بين سلوكيات واتجاهات العاملين بالمنظمة، والأهداف المحددة، ومستويات الأداء المطلوبة.
- التقدم على المستوى الخارجي للمنظمة، وذلك من خلال قيادة وتوجيه كل من متطلبات العملاء، والسياسات، والممارسات في البيئة الخارجية المحيطة بالمنظمة، عن طريق التغيير التنظيمي الفعال؛ لمواكبة التغيرات التي تحدث في البيئة المحيطة.
- الاستعداد بالوسائل والطرق التي تساعد المنظمة على التعرف على العقبات التي قد تواجهها للتعامل معها بشكل صحيح.
- توفر نظام متكامل لتقييم الأداء الفردي، وأداء المجموعات وفرق العمل، ووحدات الأعمال، والأداء التنظيمي ككل، بغرض تقويم الإنجازات بالقياس إلى الأهداف ومعايير الأداء. (بو سالم، أبو بكر، 2015)

المطلب الخامس: أبعاد التميز التنظيمي

للتميز المؤسسي مجموعة من الأبعاد منها:

(أ) القيادة: للقادة الكبار تأثير مباشر على التميز، ويتم تشجيع الأفراد على التحرك نحو الإبداع والتميز؛ من خلال تنمية قدراتهم الشخصية ومهاراتهم القيادية، وعلاقات العمل الفعالة، والقدرة على تحديث تفكيرهم، والتخلص من التقاليد، وكذا اهتمامهم بتشجيع المنافسة بين الأفراد، بالإضافة إلى ذلك إذا تبنى كبار القادة استراتيجية مفتوحة ودعموا الاتصال المباشر مع الأفراد، فيمكنهم تبادل المعلومات المتعلقة بفعالية المنظمة، وكذلك القدرة على مناقشة هذه المعلومات، وتقديم التوصيات وابتكار حلول جديدة. كما يجب على القادة اتخاذ سلسلة من الأنشطة لتشجيع التميز في المنظمة.

يعزز نظام اللامركزية في العمل الداخلي للمنظمة التدفق المباشر للمعلومات والأفكار المبتكرة بين العمال وكبار القادة دون عقبات بيروقراطية. بالإضافة إلى أن قدرة الفرد على الابتكار تتأثر بأنموذج القيادة الديمقراطية، فالفائد المتميز يمكن أن يرى العديد من المشاكل في موقف واحد، فهو يعرف الأخطاء والعيوب، ويشعر بالمشاكل.

ولا شك أن الأشخاص الذين يزيد إمامهم بأوجه القصور والمشكلات في كافة المواقف، تزداد فرصتهم لخوض غمار البحث والتأليف فيها، فإذا قاموا بذلك، فإن الاحتمال سيزداد أمامهم نحو التميز (Borghini, E.C., 2005)

ب) الموارد البشرية:

تواجه المنظمات تحديات متجددة ومتغيرة، تتطلب من الإدارات العليا تبني سياسات واستراتيجيات عديدة ونظراً للتغير السريع والمتجدد في بيئة تنكيف مع هذه التحديات، لتحقيق أهداف المنظمة بالأسلوب الناجح، وبالعامل، فإنه يتوجب على الإدارات العليا أن تتبنى أسلوب التفويض، وفسح مجال الحرية للموظفين في مختلف المستويات الإدارية، لاتخاذ القرارات المناسبة دون الرجوع للإدارة العليا إلا في الحالات الضرورية، وعند اتخاذ القرارات الحاسمة، بغية تقديم السلع والخدمات للمواطنين بكفاءة وفاعلية. فالتميز المؤسسي يتضمن تحقيق أهداف الأفراد وأهداف التنظيم، من خلال إشراك المرؤوسين في صنع القرارات واتخاذها، والتفكير بشكل منطقي، أو استغلال الفرص التي تتطلب المبادرة والتركيز على الأهداف الرئيسية وعدم تشتيت الجهود. فاحترام الأفراد وتشجيعهم وتنميتهم وتدريبهم، وإتاحة الفرص لهم بالمشاركة في القرار الذي يتعلق بهم، كفيل بأن يبذلوا قصارى جهودهم لتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة واقتدار، وتحديث القوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها، إذ إن التحلي عن الروتين والمركزية في التعامل، يحقق التميز (Cristina, M. and Colurcio, M, 2006, pp. 464-489)

ج) العمليات:

إن فئات المتعاملين كافة يعدون بمثابة مستهلكين للسلع والخدمات، وعندما يتم الحصول على سلعة لا تلبى حاجات فئات المتعاملين أو تزيد من توقعاتهم فإن هؤلاء المتعاملين يلجأون إلى المنافسين للتعامل معهم. وفي ظل إدارة التميز فإن اللجوء إلى هذه النتائج يعد مؤشراً على أن شيء ما يتم خطأ في العمليات التي أدت لإنتاج هذه المنتجات أو الخدمات، وهذه الأعراض تقضي إلى خطة عمل،

لتصحيح هذه الأخطاء أو نواحي القصور ولا شك أن استخدام المدخل الهيكلي لحل المشاكل يجعل بالإمكان التحرك المستمر نحو التحسين المستمر. (النعيمي، وآخرون، 2020)

د) المعرفة:

يكتسب تحديد مفهوم المعرفة أهمية خاصة، ولتوضيح هذا المفهوم ننطلق من التأكيد على أن مفهوم المعرفة في العلوم الاجتماعية يشتمل على أحد المدخلين الرئيسيين أو كليهما. المدخل الأول، يشير إلى التجارب النظامية واختبار الفرضيات التي تشير إلى نماذج موضوعية وتفسيرية لفهم البيئة، وكانت أكثر شيوعاً في العلوم الاجتماعية والاقتصادية تميل إلى التجربة والبرهان، لتطوير العلاقة السببية بين الاتجاهات المتغيرات والفصل بينها لتحديد استقلاليتها، أما المدخل الثاني، فهو المدخل الأنثروبولوجي والتاريخ الذي يبرز التداخل بين القوى الاجتماعية جميعها والذي يفضل الوحدة على الفصل، وبالْحَقِيقَةُ أن علم الإدارة يركز على المدخل الأول (Stronmgulst, N. and Samoff. J., 2000, p. 324) وقد ميز (Daft, 2001, p. 259) بينهما وأعطى كلاً منهما مفهوماً مختلفاً، فعرف المعرفة الظاهرة على أنها المعرفة الرسمية والمنظمة والتي يمكن ترميزها وكتابتها ونقلها إلى الآخرين بواسطة الوثائق والإرشادات العامة، وتشير إلى ما له صلة بالمعرفة حول موضوع معين. أما المعرفة الضمنية فعرفها على أنها المعرفة التي تعتمد على الخبرة الشخصية والقواعد الاستدلالية والحكم الشخصي، وعادة ما يصعب وضعها في رموز أو كلمات، أما **Hersche** فقد وصف المعرفة الظاهرة بأنها "المعرفة التي يمكن التعبير عنها رسمياً باستعمال نظام الرموز ولهذا يمكن إيصالها ونشرها بسهولة، ونجدها بصيغة مواصفات منتج وبراءات الاختراع ومخططات، أما المعرفة الضمنية فهي غير مرمزة وصعبة الانتشار ويصعب لفظها لأن التعبير عنها يتم عبر مهارات معتمدة على العمل ويتم تعلمها من خلاله". (Herschel, R.T, 2000, pp. 41-42)

ه) المالية:

يمثل الجانب المالي محور اهتمام المنظمات، حيث الاهتمام بالكلف وتراكمها باعتبارها تعطي انطباعاً إيجابياً على النجاح. فقد مثلت المحاسبة على مر العصور نظاماً للقياس وترجمة بلغة الأعمال، وعرضت مؤشراتها وتقارير الإفصاح المستخدمة لهذه الجوانب بشكل واضح، وقد جاءت الثورة الصناعية لتعطي توجهاً مغايراً حيث الاهتمام بنظم محاسبية أكثر حداثة من السابقة أدت فيها النسب

المالية كمؤشرات وطرق تحليل لبيان أداء المنظمة للحكم على فعاليتها، ويتم من خلالها تقييم الأداء للمنظمات وخاصة الكبيرة منها. (نهال موسى شحده حجازي، 6172/هـ7341م،، صفحة 57)

المطلب السادس: معوقات التميز التنظيمي

تواجه التميز التنظيمي العديد من المعوقات ومنها: (عبد الوهاب، محمود أسامة، 2016، الصفحات 155-160)

- عدم وضوح قوانين وأنظمة المنظمة حول الخطط والآليات التي تتبعها المنظمة لتحقيق التميز، والحفاظ عليه.
- ضعف التحفيز، وقصور نظام الحوافز عن تقديم الحوافز التي تتناسب مع احتياجات المتميزين؛ لتحسين أوضاعهم، وكسب ولائهم للمنظمة، وتقديم مستويات أداء عالية، وعدم الاتجاه إلى تعديلها.
- ضعف الرؤية الاستراتيجية الداعمة لثقافة التميز، والتركيز فقط على الأهداف قصيرة المدى.
- ضعف الاستفادة من نظم المعلومات المتوفرة بشكل كبير، وبالطريقة التي تسهل عمليات تبادل المعلومات المستمر بين الأقسام والوحدات.
- ضعف البنية التحتية اللازمة للتميز التنظيمي.
- توزيع المسؤوليات وتشتتها بين مستويات الإدارة والأفراد مما يضعف المحاسبة، ويصعب عملية التقييم.
- قلة الاهتمام بملاحظة المتغيرات الخارجية، وبطء الاستجابة لها، والتعامل معها بالطرق التي تعود على المنظمة بالفائدة .
- اختلاط الرؤى الشخصية للمديرين بالحقائق والمعلومات الفعلية، وعدم وضوح القرارات.
- اعتماد أنماط ومعايير تقليدية في التنظيم، وبناء الهياكل التنظيمية على أساس المجموعات الوظيفية المتباعدة، وليس على أساس العمليات المترابطة المنتجة للقيم في المنظمات.
- الانحصار في مشكلات الحاضر، وإهمال متطلبات الإعداد للمستقبل.
- تعدد صور إهدار الموارد، وأهمها عدم اختيار وتعيين العاملين ذوي الكفاءة في الأماكن المناسبة، وإهدار الوقت من خلال اختيار عمليات أطول.
- ضعف استخدام التقنيات الجديدة، وأهمها تقنيات المعلومات والاتصالات، وعدم الاستفادة منها على الوجه المطلوب.

- ضعف التوجه للعملاء، وقلة النظم والآليات الموجهة لخدمة وإرضاء العملاء.

المبحث الثالث: جودة الحياة الوظيفية

تعد جودة الحياة الوظيفية أحد الموضوعات الإدارية المهمة في إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، لأن هذا المفهوم يؤثر بشكل مباشر على معنويات الناس وبالتالي على أداء المنظمة. الأفراد الذين يتمتعون بنوعية حياة ممتازة يؤدون أداءً جيدًا ولديهم القدرة على مساعدة المنظمة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية، وفي المقابل تسعى المنظمة إلى التركيز على العامل البشري لأنه يمثل أحد التأثيرات القوية للقدرة التنافسية ومستوى عالٍ من الإنتاج. (ماضي خليل، 2016م، صفحة 09)

بدأ الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية في أوائل السبعينيات، وهناك العديد من الدراسات التي تغطي العديد من جوانب جودة الحياة الوظيفية من خلال مؤتمر علاقات العمل الدولية، حظي هذا المفهوم باهتمام كبير.

المطلب الأول: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

نظراً لتنوع الأبعاد المفاهيمية لجودة الحياة الوظيفية، فإن لدى الباحثين تعريفات عديدة لمفهوم جودة الحياة الوظيفية، تشير نوعية الحياة الوظيفية إلى توقعات الموظفين بوجود وتوازن العدالة والأجور وسلامة وصحة منظمة العمل، وتنمية القدرات البشرية، ووجود الاستقرار والأمن الوظيفي والتوازن بين الحياة الشخصية وحياة العمل.

يعتقد Davis & Werther أن جودة الحياة الوظيفية تتعلق بتوفير ظروف عمل جيدة، وإشراف جيد، وراتب، ومكافآت مادية ومعنوية، ودرجة معينة من الاهتمام والتحدي في العمل، لعملهم والمساهمة بنشاط في المنظمة ككل.

ويرى جاد الرب بأنها: "مجموعة من العمليات المتكاملة، والمخططة، والمستمرة، التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب المؤثرة على الحياة الوظيفية للعاملين والشخصية، والتي بدورها تساهم في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها". (جاد الرب سيد محمد، 2008، صفحة 9)

وعرفت جودة الحياة الوظيفية بأنها: "أقصى مدى يستطيع الموظف الوصول إليه من تلبية احتياجاتهم الشخصية الهامة في العمل". (Geet, S. D., Deshpande, A. D., & Deshpande, A. A., 2009)

وعرف Normala, Daud جودة الحياة الوظيفية على أنها: "مدى توافر الظروف وبيئة العمل المناسبة للموظفين من عدة جوانب تشمل النمو والتطور الوظيفي والمشاركة في اتخاذ القرارات وتوافر بيئة مادية مناسبة صحية والإشراف". (Normala, D, 2010, p. 17)

ويشير البعض إلى أن جودة الحياة الوظيفية هي: "التوجه الذي يعتبر الموظفين أحد أصول المنظمة بدلاً من اعتبارهم تكلفة عليها، ويفترض هذا التوجه أن أداء الموظفين يكون أفضل عند السماح لهم بإدارة عملهم بأنفسهم، والمساهمة في اتخاذ القرار، وهذا التوجه يحفز الموظفين إلى تلبية احتياجاتهم الفسيولوجية إلى جانب احتياجاتهم الاقتصادية". (Indumathr, R., &Kamalraj, S, 2012, p. 265)

وعرفها اشتيوي بأنها: "حالة رضا العاملين تجاه ما توفره المؤسسة من بيئة عمل مادية ومعنوية". (اشتيوي محمد، 2014، صفحة 41)

ويرى ديوب جودة الحياة الوظيفية على أنها: "عملية مخططة طويلة الأجل جماعية هادفة إلى التغيير ومسؤولة عن تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، وإحداث التوازن بين الحياة الوظيفية والأسرية للعاملين، حيث تقوم على العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين، بما يتفق مع إستراتيجية المؤسسة وثقافتها السائدة، من خلال تأمين ظروف عمل مناسبة وأمنة، لرفع مستوى العاملين وتوفير البيئة التنظيمية المناسبة لنقل المؤسسة إلى وضعية مستقبلية متطورة تسمح بمزيد من التطور والنجاح في العمل". (ديوب أيمن حسن، 2014م، صفحة 208)

وعرفت بأنها: "المدى الذي يكون فيه أعضاء المؤسسة قادرين على إشباع حاجاتهم الشخصية من خلال خبراتهم في المؤسسة، وهي تغطي مشاعر الشخص حول كل جانب من جوانب العمل من حيث المكافآت الاقتصادية والفوائد والأمان والعدالة الداخلية والخارجية، وشروط العمل والعلاقات التنظيمية والشخصية الداخلية، والتي لها أهمية كبيرة في حياة الأشخاص". (الدحود حسني فؤاد، 2015م، صفحة 10)

جودة الحياة الوظيفية عبارة عن: " توفير الظروف وبيئة العمل الملائمة التي تعزز الرضا الوظيفي، من خلال توفير المكافآت، والأمن الوظيفي، وفرص النمو، والسماح للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات، وتعزيز التعاون، وتحقيق العدالة بنظام الأجور فضلا عن سلامة بيئة العمل، مما

يؤدي إلى إشباع حاجات العاملين ورغباتهم، وبما يحقق ردود إيجابية تتمثل بسعيهم لزيادة الإنتاجية".
(قريشي هاجر، وبادي سي فهمية، 2016م، صفحة 216)

من خلال التعاريف السابقة الذكر، تعتقد الباحثة أن جودة الحياة الوظيفية هي: "عملية مستمرة مخططة تهدف إلى تحقيق التوازن بين احتياجات الحياة الوظيفية للموظفين والحياة الشخصية من خلال التحول الأفضل نحو الكفاءة والعدالة التنظيمية، تحقيق الأمن الوظيفي والعدالة في نظام الرواتب والمكافآت، وكذلك الترقية على أساس القدرة الوظيفية، وتنظيم الاندماج الاجتماعي في العمل، وضمان ظروف عمل مناسبة وآمنة لهم لتحسين مستوياتهم المعيشية وتوفير اتخاذ القرار من خلال المشاركة للحصول على بيئة تنظيمية مناسبة، الأمر الذي انعكس إيجاباً على الموظفين، مما جعله يشعر بالرضا والأمان في عمله، لذلك فهو يبذل قصارى جهده لخدمة المنظمة لجعلها أكثر تطوراً ونجاحاً، ولضمان قدرتها على تحقيقها في عملها الاستراتيجي وطرق تحسين أدائها التنافسي".

المطلب الثاني: المراحل الأساسية لجودة الحياة الوظيفية

توجد العديد من المراحل المتبعة في جودة الحياة الوظيفية نذكرها كالتالي: (جاد الرب سيد محمد، 2008)

1. وجهات النظر الأولية للإدارة والنقابات العمالية حول جودة الحياة الوظيفية QWL.
2. تحديد نوعية العمل والحياة.
3. يشمل عمل خطة جودة الحياة الوظيفية ما يلي:
 - المشاركة في اللجان.
 - المناقشات بين المرؤوسين والنقابات والعمل.
 - التشخيص (الوضع الحالي والوضع المتوقع).
 - التصميم (النطاق، الهيكل، الموقع).
 - التدريب.
4. أظهر للعامل خطة وحاول شرحها.
5. فهم رد فعل العامل سواء أكان بالقبول أم بالرفض.
6. نقل الخطة الوظيفية إلى المستوى الأدنى من المنظمة باجتياز: الاتصال، والتدريب، والاتفاق الجماعي.

7. تنفيذ خطة الجودة الوظيفية في بيئة العمل.

8. التطوير المستمر والاستمرارية: بما في ذلك التدريب المستمر والمراقبة والتقييم والالتزام وضمان الاستمرارية وتقليل الضغط وتحديد المكافآت.

9. النتائج: يمكن قياسها بالإنتاجية والتواصل.

10. تنظيم العمل على المدى الطويل.

المطلب الثالث: أبعاد جودة الحياة الوظيفية

أولاً- مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات:

لطالما اهتم علماء الإدارة وخبراء الموارد البشرية بمسألة إشراك العمال في صنع القرار وصنع القرار لأن لها تأثيراً على النتائج التنظيمية على المستويين الفردي والجماعي، يمكن أن يساعد في إحداث التغييرات المطلوبة، وتحسين الأداء والإنتاج، كما ونوعاً، ويمكن أن يزيد الالتزام الشخصي، ويزيد الرضا واحترام الذات، ويقلل من التغيب وفقدان الوظيفة. استعرض الباحث المهتم بالمشاركة في موضوعات صنع القرار العديد من الدراسات والدراسات المتعلقة بالموضوع، وقال إنه من خلال تلبية الاحتياجات، يمكن للمشاركة بشكل عام أن تعزز الشعور بالانتماء إلى المنظمة، وحياء العمل الإيجابية، وعلم النفس بشكل أفضل، الاستقلالية والشعور بالمسؤولية والجوانب المادية للأفراد الأصحاء، وقد أثبتت أن المشاركة تؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتقليل معدل دوران الموظفين وزيادة الرضا الوظيفي (FridLuthans, 1992, p. 503)، إنها أيضاً مشاركة المرؤوسين في صنع القرار الإداري، لأنها علاقة مفيدة للطرفين بين الإدارة والعاملين في المنظمة، والغرض منها هو التحسين المستمر لإنتاجية المنظمة من خلال ضمان تأثير الموظفين، تؤدي القرارات التي يتخذها الموظفون إلى تحقيق التعاون بين العمال من جهة، والتعاون بين الإدارة من ناحية أخرى، لتخفيف الخلاف بينهما. (عمر وصفي عقيلي، 1981)

يعتقد جاد الرب أنه كلما زادت مشاركة الموظف، زادت فرصة تطبيق الجودة الوظيفية، المشاركة لها آثار ونتائج إيجابية، لأنها تعتبر أساس العمليات والإدارة والإشراف، ومن أهم نتائجها: (جاد الرب سيد محمد، 2008، صفحة 92)

- الثقة التنظيمية بين العمال وأصحاب العمل والنقابات.

- لا داعي للقلق بشأن فصل الموظفين الذين يتمتعون بأمان وظيفي في بيئة العمل.

- الأمن الوظيفي في بيئة العمل يجعل البيئة صحية وآمنة وخالية من الأمراض والحوادث والمخاطر الوظيفية.

- يحصل الموظفون على الحقوق المالية والعمالة.

- إثراء المناقشات من خلال اللجان المشاركة المختلفة، وتوليد الأفكار الإبداعية والحلول المبتكرة، وهذا ما يسمى بالمنظمة التعليمية.

ثانياً- البرامج التدريبية:

برامج التدريب أو ما يسمى بالتكوين ويقصد بها التطوير التنظيمي وتحسين المواقف والمعرفة والمهارات وأنماط السلوك المطلوبة في مواقف العمل المختلفة حتى يتمكن الأفراد من تعظيم أفضل طريقة لأداء مهامهم الوظيفية وفي أقصر وقت ممكن بطريقة مريحة وآمنة.

ويعتبر التدريب من أهم جوانب جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة لأنه يؤدي دوراً رئيسياً في تنمية المهارات البشرية وتمييزها، وهو ما يعتبر وسيلة لتحقيق المنظمة إن نجاح الاستثمارات للأهداف، خاصة تلك التي تحسن الكفاءة والفعالية الشخصية.

ثالثاً- الأجور والمزايا والمكافآت:

يقصد بالأجر جميع أشكال التعويضات المادية والخدمات والمزايا التي يحصل عليها العمال من المنظمة مقابل جهودهم في العمل، وكذلك استخدام كل طاقاته لتحقيق الأهداف التنظيمية، ويتم تعريف المكافآت على أنها تدفع نقدًا، تُستخدم جوائز العمال العينية كمكافآت على إنتاجية العمال العالية أو خدمتهم أو ربحهم. (الكلالدة طاهر محمود، 2012، صفحة 161)

تؤدي الأجور دوراً مهماً في المنظمة حيث يقرر الأفراد البقاء أو ترك عملهم، لأن الأجور مهمة بشكل خاص للأفراد (سومر ناصر أديب، 2004، صفحة 13)

رابعاً- التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية:

يعبر هذا البعد عن قدرة الأفراد على أداء واجبات العمل والأسرة معاً، والتي يتم التعبير عنها في العلاقة بين الإنجازات الوظيفية (الترقية، وتحسين الإنتاجية، والإنجازات الوظيفية، وما إلى ذلك) والرضا الشخصي (الأسرة، والأصدقاء، والهوايات، والمساهمات المجتمعية... الخ) للتوازن بين الحياة والعمل أثر إيجابي على نوعية الحياة في العمل، لما له من تأثير على الصحة النفسية للعامل، لأنه يساعده على استعادة نشاطه ويساعده على مواجهة التحديات التي يواجهها في العمل، يجعله أكثر

انسجاماً مع زملائه في العمل، كما أشار Kaiser & Ringlestter، فإن التوازن بين الحياة والعمل سيؤدي إلى الالتزام بالمنظمة، ويقلل معدل دوران الوظائف وضغط العمل والتغيب ومعدلات الصراع، حيث وكذلك الصراع بين الحياة الشخصية والعمل. (Kaiser, Stephan & Ringlaster, MaxJosef, 2011, pp. 123-125)

خامساً- الأمان والاستقرار الوظيفي:

الشعور بالأمان من العوامل المهمة التي تؤدي إلى الشعور بالراحة والاستقرار والشعور بالانتماء إلى بيئة العمل والشعور براحة البال، إنه أحد الاحتياجات لدعم استمرارية واستقرار السلوك البشري والمساعدة في رفع الروح المعنوية وتحسين الأداء وتوثيق الالتزامات التنظيمية وزيادة الإنتاجية وتحسين جودة الخدمات المقدمة. (Mahapatro, BibhutiBhusan, 2010, p. 402).

سادساً- تصميم وإثراء الوظيفة:

يعرف على أنه: " عملية تهدف الى تحديد محتوى الوظيفة، وطريقة أدائها، وعلاقتها بما يؤدي إلى المساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة. آخذين بعين الاعتبار نمط التكنولوجيا المستخدم في الإنتاج، أو الأداء من ناحية، والأهداف الشخصية لشاغلي الوظيفة من حيث الرضا الوظيفي والرغبة في النمو من ناحية أخرى". (بوبكر ساخي، 2016، الصفحات 95-96)

المطلب الرابع: أهمية وأهداف جودة الحياة الوظيفية

أ- أهمية جودة الحياة الوظيفية: تكمن أهميتها في:

- قدرة المنظمة على جذب المواهب والاحتفاظ بها.
- بالإضافة إلى تزويد العمال بالإجراءات والسياسات المناسبة، فإنها توفر أيضاً 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 أيضاً من الحوادث المرتبطة بالعمل والإصابات والتغيب عن العمل.
- تحسين أداء الموظف وتحقيق الرضا والولاء للمؤسسة. (السام مؤيد سعيد، 2009، صفحة

(235)

ب- أهداف جودة الحياة الوظيفية:

- تحسين الإنتاجية الشخصية والشعور بالمسؤولية والالتزام.
- تحسين العمل الجماعي وعملية الاتصال بين فرق العمل.
- تحسين الحالة النفسية والمعنوية للموظفين.
- تقليل الضغط التنظيمي.
- تحسين العلاقة بين الموظفين داخل وخارج العمل.
- توفير ظروف عمل صحية وآمنة للعمال.
- تحقيق الرضا الوظيفي للموظف.
- تعزيز التعلم في بيئة العمل.
- تقديم خطة تنمية الموارد البشرية المناسبة. (Srivastava, Shefali& Kanpur, Rooma, 2014, pp. 54-57)

المطلب الخامس: 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: (البليسي أسامة، 2012، صفحة 14)

1. الموقف السلبي للإدارة تجاه ديمقراطية مكان العمل وإعطاء العمال الفرصة للتعبير عن آرائهم، حتى لو كانت بيئة العمل ديمقراطية وتسمح للعمال بالمشاركة في عملية صنع القرار المتعلقة بالعمل بطريقة تتفق مع المصالح ومصالح العمال، تم تحقيق هدف المنظمة، واعتبر الرؤساء أن هذا جانباً سلبياً، بحيث تخلوا عن بعض المسؤولية والسلطة لاتخاذ القرار، مما يهدد تأثير سلطة القائد على العمال.
2. موقف الاتحادات والنقابات العمالية هو أن خطة تحسين وتطوير نوعية الحياة الوظيفية هي فقط للربح، ولا تدفع للعمال مقابل الربح، ويعتقدون أن الخطة هي وسيلة للحصول على المزيد من الأداء والإنتاجية للعمال، لذلك يجب تعزيز وشرح خطة الجودة الوظيفية وبيان الأهداف والفوائد والمكافآت سيتم إعادتها إلى العامل نتيجة تطبيق الخطة.
3. الإدارة العليا قلقة من التكلفة المالية الباهضة؛ لخطة تحسين وتطوير جودة العمل والحياة دون أي ضمان لنجاح الخطة، والمؤسسات التي لا تستطيع النظر في كل التفاصيل بسبب نقص التمويل،

والخطة من أجل الاختيار حسب ميزانية المؤسسة المالية تطبيقات وخدمات جديدة لتحقيق النتائج المرجوة وتحقيق أهدافها.

خلاصة الفصل

يعرف رأس المال الفكري على أنه ثروة من المعرفة يمكن استخدامها واستثمارها بشكل مناسب، للمساعدة في الحصول على ميزة تنافسية، وتظهر أهميته في كونه يمثل أساس قيام المنظمات الذكية التي تسعى إلى استثمار مواردها البشرية بالتركيز على تكنولوجيا المعلومات الحديثة وعلى نظام تقييمي يعتمد على الشفافية، وقد اختلفت وجهات النظر حول مكونات رأس المال الفكري واشتركوا كلهم في المكونات الثلاثة (البشري، الهيكلي، الزبوني).

ويعبر التميز التنظيمي عن الحاجة إلى الحصول على أنموذج شامل في عمل المنظمة لتمييزها عن المنظمات الأخرى ودمج كافة إمكانياتها ومواردها؛ لمساعدتها على التقدم في عصر التغيير الدائم، والمنافسة الشرسة، والبناء على الاستفادة من الخبرات والممارسات السابقة على أسس جيدة، وله أهمية بالغة في كون المنظمة تحتاج إلى تزويد صانعي القرار بالمهارات اللازمة، سواء أكانوا فرداً أم مجموعة، والتفكير في حساسية دورها وأهمية تحقيق الإبداع والتميز في المنظمة، وتعزيز تطوير أعضاء المنظمة، مما يجعل المنظمة أكثر بروزاً في الأداء، ومن أبعاده (القيادة، الموارد البشرية، العمليات، المعرفة، المالية).

كما ينظر إلى جودة الحياة الوظيفية على أنها عملية مستمرة مخططة تهدف إلى تحقيق التوازن بين احتياجات الحياة الوظيفية للموظفين والحياة الشخصية، وتتمثل أبعادها في كل من مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، البرامج التدريبية، الأجور والمزايا والمكافآت، الأمان والاستقرار الوظيفي وتصميم وإثراء الوظيفة.

الفصل الثاني

الادبيات التطبيقية للدراسة

تمهيد الفصل

يهدف الفصل الثاني من الأطروحة إلى عرض عدد من الدراسات السابقة ذات العلاقة بالدراسة الحالية، إذ إن التطور الفكري لأية دراسة لا بد من اعتمادها على آراء أصحاب الدراسات السابقة؛ بوصفها مرتكزا أساسيا لآفاق البحث الجديد، وتعد ضرورة من ضروريات البحث العلمي التي يتمثل أهمها في تأثيرها على الجهود التي سبقت الدراسات الحالية، بما يخلق حالة من التواصل الفكري والعلمي المنظم، ولتحديد الاتجاهات التي أشارت إليها تلك الدراسات بموضوع رأس المال الفكري، التميز التنظيمي، جودة الحياة الوظيفية والوقوف على الجوانب التي أشارت لها تلك الدراسات، ونظرا لعدم وجود دراسة تربط المتغيرات الثلاثة بحسب الاطلاع، تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث أساسية، حيث كل مبحث يدرس متغيراً من متغيرات الدراسة كما يلي:

- ❖ المبحث الأول: دراسات متعلقة برأس المال الفكري.
- ❖ المبحث الثاني: دراسات متعلقة بالتميز التنظيمي.
- ❖ المبحث الثالث: دراسات متعلقة بجودة الحياة الوظيفية.

المبحث الأول: الدراسات السابقة لرأس المال الفكري

سنركز في هذا المبحث على أهم البحوث المتعلقة برأس المال الفكري وأبعاده، بما في ذلك العربي منها والأجنبي، والتي ترتبط بمختلف المتغيرات التابعة منها وأخرى مستقلة.

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية:

سوف نقدم في هذا المطلب مجموعة من الدراسات العربية التي لها صلة بموضوع رأس المال الفكري، حيث تم التركيز على الدراسات التي تخدم الموضوع.

أولاً: دراسة خالد، صلاح 2019

أثر الاستثمار في رأس المال الفكري في أداء أعضاء هيئة التدريس في جامعة حضرموت-

دراسة ميدانية (خالد محمد الجابر، صلاح عمر بلخير، 2019)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الاستثمار في رأس المال الفكري في أداء أعضاء هيئة التدريس في جامعة حضرموت من خلال قياس أثر الاستثمار في الأصول البشرية، الأصول الفكرية، توافر الدعم المالي، وتحديد الاحتياجات التدريبية للاستثمار في رأس المال الفكري، وقد تم تصميم استمارة استبانة وزعت على الفئة القيادية في كليات الجامعة والمتمثلة في عمداء الكليات ونوابهم ورؤساء الأقسام العلمية البالغ عددهم (108) فرداً وفق سجلات الإدارة العامة لشؤون هيئة التدريس بجامعة حضرموت، ووفقاً لجدول تحديد العينات للمجتمعات المحددة تم اختيار العينة المكونة من (86) مفردة. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية للاستثمار في رأس المال الفكري في أداء أعضاء هيئة التدريس في جامعة حضرموت، ووجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية للاستثمار في الأصول البشرية في أداء أعضاء هيئة التدريس في جامعة حضرموت، كما بينت الدراسة وجود أثر عكسي للاستثمار في الأصول الفكرية في أداء أعضاء هيئة التدريس في جامعة حضرموت، وقد أوضحت أيضاً وجود أثر عكسي لتوافر الدعم المالي في أداء أعضاء هيئة التدريس في جامعة حضرموت، ووجود أثر طردي لتحديد الاحتياجات التدريبية في أداء أعضاء هيئة التدريس في جامعة حضرموت.

ثانياً: دراسة النخالة (2015): (النخالة جمال، 2015)

دور رأس المال الفكري في تحسين مستوى الأداء في وزارة الداخلية والأمن الوطني الفلسطينية

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد دور رأس المال الفكري في تحسين أداء وزارة الداخلية الفلسطينية

والأمن الوطني في قطاع غزة من خلال تحديد مدى توافر متطلبات رأس المال الفكري لوزارة

الداخلية والأمن الوطني الفلسطينية في ثلاثة أبعاد (الإنسان والبنية والعلاقات) العلاقة بين الأمن الداخلي والأمن القومي وتوافر هذه المتطلبات لتحسين الأداء، كما تهدف الدراسة إلى توضيح ما إذا كانت مكونات رأس المال الفكري تختلف في تحسين أداء وزارة الداخلية والأمن الوطني، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لجمع المعلومات، وتكون مجتمع الدراسة من جميع المسؤولين (قائد جهاز، ونائب ومساعد ومدير إدارة، ومدير دائرة، ورئيس قسم) في وزارة الداخلية والأمن الوطني وعددهم (3248) استبانة اختيرت عشوائياً (400) استبانة طبقية، وتم استرجاع (363) منها بنسبة استرجاع 90.75%

و من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أنه توجد علاقة إحصائية بين توافر احتياجات رأس المال الفكري في الأبعاد الثلاثة وبين تحسن مستوى أداء وزارة الداخلية والأمن الوطني التي حققت مستوى عالٍ من الأداء وأظهرت الدراسات أن هناك فروقاً في دور مكونات رأس المال الفكري في تحقيق أداء عالي المستوى ولأن مساهمة رأس المال البشري في تحقيق أداء عالي المستوى أكبر من المكونين الآخرين لرأس المال الفكري، أوصى الباحث بضرورة اهتمام هيئات القطاع العام ووزارة الداخلية والأمن الوطني برأس المال الفكري لأنه يؤدي دوراً فاعلاً في تحسين أداء هذه الأجهزة، ويجب أن تهتم بمتطلبات رأس المال الفكري، كما أن نشر روح وثقافة المسؤولية الاجتماعية في مسار عمل القادة والمديرين وجعلهم جزءاً من عملهم سيعكس بشكل إيجابي أداء الموظفين وتفاعل الوزارة مع المجتمع ومؤسساته.

ثالثاً: دراسة أبو سلوت (2015): (أبو سلوت، وائل عبد الهادي، 2015)

"دور رأس المال الفكري في إدارة الأزمات الصحية في وزارة الصحة الفلسطينية":

يهدف البحث إلى الكشف عن واقع رأس المال الفكري لوزارة الصحة الفلسطينية، وإبراز إدارة الأزمات فيه، وتوضيح طبيعة العلاقة بين رأس المال الفكري وإدارة الأزمات الصحية من خلال أساليب التحليل الوصفي التي يتبناها الباحثون. تكونت عينة الدراسة من عينة عشوائية طبقية قوامها (274) موظفاً في أقسام ووحدات الإدارة العامة في وزارة الصحة الفلسطينية الأكثر تضرراً من الأزمة. استبانة البحث، وقد خلص البحث إلى أنه يتألف رأس المال الفكري لوزارة الصحة الفلسطينية من ثلاثة مكونات (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقة) بوزن نسبي يبلغ 62.2%، وهو مستوى جيد، لأن محور رأس المال البشري يحتل المرتبة الأولى بنسبة

64.6% يحتل محور رأس المال الجنسي المرتبة الثانية بنسبة 60.6% والثالث محور رأس المال للعلاقة بنسبة 60.2%.

أما أهم التوصيات التي توصلت إليها الدراسة:

- ضرورة حفاظ وزارة الصحة الفلسطينية على الموارد البشرية والاهتمام بأرائهم ومقترحاتهم بهدف تعزيز الشعور بالأمان الوظيفي.
- التوصية بزيادة الاهتمام بعقد دورات تدريبية على أيدي خبراء ومختصين بهدف تطوير معارف الأفراد وتمكينهم من القيام بحل مشكلات العمل، وهذا الاهتمام يجب ألا يقتصر على الفعاليات والدورات التي تتم داخل الوزارة.
- تحتاج وزارة الصحة الفلسطينية إلى الحفاظ على الموارد البشرية والاهتمام بأرائهم ومقترحاتهم لتعزيز سلامة العمل.
- ويوصى بزيادة الاهتمام بالخبراء، وذلك بعقد دورات تدريبية لتنمية المعرفة الشخصية وتمكينهم من حل مشاكل العمل، ولا ينبغي أن يقتصر هذا الاهتمام على الأنشطة والدورات التي تعقد داخل الوزارة.

رابعاً: دراسة أبو علي (2015): (ابو علي، ابراهيم، 2015)

رأس المال الفكري وعلاقته بالاغتراب الوظيفي - دراسة تطبيقية على وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية

يهدف البحث إلى الكشف عن العلاقة بين رأس المال الفكري لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية والاغتراب الوظيفي من خلال استخدام الباحث لمنهج التحليل الوصفي لهذا الغرض واستخدام قائمة الاستقصاء كأداة رئيسية لجمع البيانات. عند جمع البيانات يتبنى الباحث أسلوب الجرد الشامل، ويستخدم برنامج التحليل الإحصائي (spss) كحزمة إحصائية لإدخال البيانات ومعالجتها، واختبار الفرضيات، وقد استخلص البحث مجموعة من النتائج أهمها:

- يتمتع أفراد عينة البحث بدرجة متوسطة من الاعتراف بتوفر رأس المال الفكري لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية.

- أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى معتدل من الاعتراف بتوفر الاغتراب عن العمل من وزارة العمل والشؤون الاجتماعية وأهم ما أوصى به الباحث هو:

- تولى الوزارة المزيد من الاهتمام بالمتابعة المستمرة للوقوف على الاحتياجات المتغيرة للمستفيدين، وتسعى جاهدة لتلبيتها وإشباعها والاستجابة لها بسرعة.

- تشجيع التعاون وإقامة المزيد من التحالفات الاستراتيجية، وإقامة علاقات جيدة مع الشركاء ومؤسسات المجتمع المدني، والسعي للاستفادة من قدراتهم وخبراتهم لتعزيز رأس المال للعلاقات بين الوزارات.

ويوصى بزيادة الاهتمام بالخبراء وبعقد دورات تدريبية لتنمية المعرفة الشخصية وتمكينهم من حل مشاكل العمل، ولا ينبغي أن يقتصر هذا الاهتمام على الأنشطة والدورات التي تعقد داخل الوزارة.

خامسا: دراسة تيقاوي (2014) (تيقاوي العربي، 2014)

تطوير الأداء التنظيمي من خلال إدارة المعرفة ورأس المال الفكري دراسة تطبيقية على عينة من المستشفيات الجزائرية

تمثلت مشكلة هذه الدراسة في معرفة قصور تحقيق التكامل والتفاعل بين عناصر إدارة المعرفة ومكونات رأس المال الفكري في تحسين وتطوير عمل أداء المستشفيات الجزائرية، وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة هذه العلاقة وإبراز دورها في تحسين وتطوير أداء المنظمات الصحية، وأسقطت الدراسة على عينة من المؤسسات الاستشفائية نظرا لأهميتها الإقتصادية والاجتماعية والصحية، كما توصلت الدراسة إلى وجود محاولة جادة للاستفادة من رأس المال الفكري بالمنظمات المدروسة في إدارة المعارف الطبية التي تساهم في تحسين وتطوير أدائها الصحي، وقدمت الدراسة جملة من التوصيات تساعد القادة بالمنظمة محل الدراسة في إزالة الغموض حول واقع إدارة المعرفة في ظل وجود رأس المال الفكري لتجنب القصور وتوصيات أخرى من أجل لفت نظر الجهات المختصة للاستفادة من مثل هذه الفسفات الحديثة في أغلب القطاعات.

سادسا: دراسة الطالبياني (2013). (الطلبياني، خولة، 2013)

دور عوامل الرضا الوظيفي في المحافظة على رأس المال الفكري.

تهدف هذه الدراسة إلى إيجاد العلاقة بين رأس المال الفكري والرضا الوظيفي، والسعي لتحقيق الهدف المتمثل في اختبار العلاقة بين الرضا الوظيفي، والسعي لتحقيق الهدف المتمثل في اختبار العلاقة بين الرضا الوظيفي والحفاظ على الذكاء. رأس المال وتأثير أحدهما على الآخر ولتحقيق هذا

الهدف تم إنشاء أنموذج افتراضي يحدد طبيعة العلاقة بين المتغيرين ويولد منه عدة فرضيات أولية وثانوية. تم اختيار المعهد التقني بابل كمجتمع لدراسة واختبار فرضيته، ونظرا لكبر حجم المجتمع الأصلي تكونت عينة البحث من (90) فردا شغلوا مناصب إدارية في المنظمة ومعلمين من المنظمات المعنية. تم اختيارهم عشوائيا وعينات الكادر الفني. ومن أهم نتائج البحث أن معظم أفراد العينة راضون عن الصورة الاجتماعية التي حصلوا عليها من خلال عملهم الحالي بالإضافة الى وجود علاقة ارتباط موجبة وتأثير بين عامل رأس المال الفكري والحفاظ على الرضا الوظيفي، وتمثلت أهم التوصيات في ضرورة الاستمرار بالعمل نحو تعزيز عوامل رأس المال الفكري (البشري، الهيكلي، الزبائني) لتحقيق أعلى درجات الرضا والثقة لدى العاملين.

سابعاً: دراسة سليمان (2012): (سليمان عاطف، 2012)

"رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الابداع المنظمي دراسة ميدانية في شركات التأمين الأردنية"

تهدف الدراسة إلى تحديد رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الإبداع التنظيمي لشركات التأمين الأردنية، والتحقق من وجود ارتباط معنوي وتأثير معنوي، وربط رأس المال الفكري بعناصره الثلاثة (الموارد البشرية، الهيكل، العملاء) والتنظيم ثلاثة مستويات للإبداع (فردية، جماعية، المنظمة) وبيان الأهمية النسبية لمتغيرات رأس المال الفكري في التأثير على الإبداع التنظيمي، و تم اختيار مجتمع البحث من كبار المديرين التنفيذيين والتشغيليين لشركات التأمين الأردنية، وقد بلغ عددهم (18) فرداً، وشملت عينة البحث (80) مديراً يمثلون (18) مديراً إدارياً مختلفاً لشركات التأمين الأردنية، منهم (80)، تم جمع (57) استبانة، و(50) استبانة صالحة بنسبة (62%). المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل ارتباط رتبة سبيرمان ومعامل الارتباط البسيط وتحليل الانحدار البسيط كما توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط معنوية بين رأس المال الفكري والإبداع التنظيمي بالإضافة الى وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري والإبداع التنظيمي، كما أن رأس المال البشري على المستوى الفردي له تأثير أكبر على الابتكار التنظيمي من رأس المال الهيكلي ورأس مال العملاء.

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية:

سوف يتم التطرق من خلال هذا المطلب إلى مجموعة من الدراسات الأجنبية التي لها صلة بموضوع رأس المال الفكري.

أولاً: دراسة (JAFRI ET AL 2018) (Jafri M.; Dargahi E.; Pourtaleh A.;)

(2018، Delgoshae B.; and Saleh M

Intellectual Capital at Two Levels of Organizational Excellence in Teaching Hospitals of Tehran University of Medical Sciences.

رأس المال الفكري على مستويين من التميز المؤسسي في المستشفيات التعليمية في جامعة طهران للعلوم الطبية.

تم تصميم هذا البحث للتحقيق في حالة الأبعاد الثلاثة لرأس المال الفكري (البشري والهيكلية والعميل) في مستويين من التميز التنظيمي داخل المستشفيات التعليمية المختارة في جامعة طهران للعلوم الطبية بحيث في هذه الدراسة المقطعية كان إطار أخذ العينات هو المستشفيات التعليمية بجامعة طهران للعلوم الطبية في عام 2011. تم إجراء البحث بطريقة التعداد وجمع المعلومات باستخدام استبيان، لتحديد موثوقية اختبار إعادة الاختبار، تم استخدام معامل الارتباط ومؤشر CC. بالإضافة إلى ذلك، تم قياس الاتساق الداخلي بواسطة Cronbach's α حيث تم التوصل من خلال الدراسة إلى أنه قد احتل البعد البشري لرأس المال الفكري في مستشفيات هاشمين نجاد والفارابي التعليمية المرتبة الأولى، حيث تم تقديرهما من خلال الكأس الكريستالية لمستوى عالٍ من التميز التنظيمي، كان البعد الهيكلية مرتفعاً في الفارابي ومتوسطاً في مستشفى هاشمي نجاد، وأخيراً في البعد الخاص بالعميل، تم تقييم هاشمي نجاد كمستشفى تعليمي عالي المستوى والفارابي كمستشفى تعليمي متوسط المستوى كما استخلصت الدراسة أن مديري المستشفيات التعليمية ليسوا على دراية بمفهوم إدارة المعرفة، وخاصة رأس المال الفكري. وبالتالي ستعمل برامج التدريب لهم وللموظفين آخرين على تحسين تقديم الخدمات في مثل هذه المنظمة، كما يوصى بتقييم رأس المال الفكري بشكل روتيني في المستشفيات وإنشاء التميز التنظيمي يؤدي إلى تحديد استراتيجية المنظمة، وتوضيح العمليات، والاهتمام برضا الموظفين والعملاء، وكل ذلك يساهم في تعزيز رأس المال الفكري.

ثانياً: دراسة (Obeidat et al2017) (Obeidat, Bader; Abdallah, Ayman; Aqqad,)

(2017، Noor; Akhoershiedah, Oqlah; Maqableh, Mahmoud

The Effect of Intellectual Capital on Organizational Performance: The Mediating Role of Knowledge Sharing

تأثير رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي: الدور الوسيط لتبادل المعرفة

إن فهم التأثيرات المختلفة الموجودة بين رأس المال الفكري ومشاركة المعرفة والأداء التنظيمي هو الهدف الرئيسي لهذه الدراسة. تم جمع البيانات من 356 موظفاً يعملون في شركات تصنيع في الأردن، من أجل اختبار فرضيات هذه الدراسة، تم اتباع النهج التحليلي الإحصائي وأظهرت نتائج التحليل أن رأس المال الفكري كان له أثر إيجابي على الأداء التنظيمي والمشاركة المعرفية، كما أظهرت النتائج أن مشاركة المعرفة كان لها تأثير إيجابي على الأداء التنظيمي، وأخيراً وجد أن مشاركة المعرفة كان لها تأثير وسيط إيجابي على العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء التنظيمي وبالتالي فإن نتائج هذه الدراسة توفر العديد من الفوائد للباحثين والممارسين على الرغم من وجود بعض القيود.

ثالثاً: دراسة (Irtaimeh et al2016) (Irtaimeh, Han j al-azzam, Zeyad F. and) (2016، AL-Qurraan. Atif B

“Impact of intellectual Capital on Carrefour Internal Growth Strategies (Ansoffs Model) in Governorate of Irbid”

"تأثير رأس المال الفكري على استراتيجيات النمو الداخلي لكارفور (نموذج Ansoffs) في محافظة إربد" تهدف الدراسة إلى استخدام نموذج "Ansoffs" لاستكشاف تأثير رأس المال الفكري (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس مال العلاقات) على استراتيجية النمو الداخلي لكارفور حيث تم توزيع استبيان على موظفي كارفور، وتم اختيار 83.7% من الموظفين، وتم استرداد 80.8% من الاستبيانات، من أهم ما توصلت إليه الدراسة هو: تظهر نتائج التحليل الإحصائي أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقة)، واستراتيجية النمو الداخلي لكارفور ويوضح تحليل الانحدار أن رأس المال الفكري له تأثير كبير على الاستراتيجية بالإضافة إلى أنه يُظهر تحليل الانحدار أن رأس المال الفكري له تأثير كبير على استراتيجية النمو الداخلي الشاملة لكارفور كما أوصت الدراسة بضرورة التأكيد على أهمية القيادة الاستراتيجية والتعريف بدور وسيط إدارة المعرفة في هذه العلاقة.

رابعاً: دراسة (Ozar et al2015) (Gokhan Ozer, 2015)

“Effects of intellectual capital on qualitative and quantitative performance: Evidence from Turkey”

"آثار رأس المال الفكري على الأداء النوعي والكمي: دليل من تركيا"

تهدف الدراسة إلى تحديد رأس المال الفكري وأثره على الأداء الكمي والنوعي للشركات العاملة في تركيا، حيث شملت طريقة المسح هذه (1050) شركة تعمل في قطاعات مختلفة في تركيا، واعتمدت الدراسة على الاستبيانات كأداة بحث كما بينت النتائج أن رأس المال الفكري يفسر (92٪) أداء الشركات المدروسة، بالإضافة إلى أنه بلغ تأثير رأس المال الفكري على الأداء الكمي (72٪) وأثره على الأداء النوعي (84٪)، ويؤثر رأس مال العلاقة على الأداء النوعي والكمي للشركة من خلال توفير معرفة واسعة لمديري الشركة من جميع الأطراف ذات الصلة بالشركة المستهدفة.

خامساً: دراسة (Kweh Q.L, chan Y.C and Ting I.W.K, (Kweh, chan and Ting

2013)

“Measuring intellectual capital efficiency in the Malaysian software sector”

“قياس كفاءة رأس المال الفكري في قطاع البرمجيات الماليزي”

تهدف الدراسة إلى استكشاف فاعلية شركات البرمجيات الماليزية كشركات مدرجة في تحويل رأس المال الفكري إلى قيمة مؤسسية باستخدام قائمة شاملة بالبيانات وتم اختيار عينة من 25 شركة، حيث توصلت الدراسة إلى أن الشركات المدرجة في سوق الأوراق المالية الرئيسي في بورصة ماليزيا ليست فعالة مثل الشركات المدرجة في السوق الثانوية بالإضافة إلى أنه من بين الشركات التي تم اختيارها كعينة، تعتبر Eduspec Holdings Berhand هي الشركة الأكثر فاعلية في أعلى معدل تكرار لعلامات الإسناد، وعلى الرغم من انتقاد بعض الأشخاص لفاعلية أنموذج عامل تقدير رأس المال الفكري كمؤشر لحساب رأس المال الفكري، إلا أن النتائج لا تزال صالحة وأوصت الدراسة بضرورة تقديم مقترحات لقياس رأس المال الفكري من خلال المؤلفات العلمية والمهنية.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة للتميز التنظيمي

سنحاول في هذا المبحث الإحاطة بأهم الدراسات العربية والأجنبية المتعلقة بالتميز التنظيمي والتي ربطت بمتغيرات مختلفة .

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

من خلال هذا المطلب سيتم عرض مجموعة من الدراسات العربية التي درست موضوع التميز التنظيمي .

أولاً: دراسة بن عمور سمير، كوادلك حمزة 2019 (بن عمور سمير، كواديك حمزة،، 2019)

الاستثمار في رأس المال الفكري كمدخل لتحقيق التميز التنظيمي (حالة مجمع صيدال "فرع أنتيبوتيكال" بالمدينة)

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على مدى دور الاستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق التميز التنظيمي، حيث تم التركيز على فرع أنتيبوتيكال بالمدينة التابع إلى مجمع صيدال كدراسة تقييمية للموضوع، وهذا من خلال قياس أبعاد الاستثمار في رأس المال الفكري والمتمثلة في (الاستقطاب، الصناعة، التنشيط، المحافظة، الاهتمام في رأس المال الزبوني)، وقياس التميز التنظيمي من خلال مرتكزاته والمتمثلة في (البناء الاستراتيجي، الموارد البشرية، العمليات، العلاقات، التعلم)، وهذا باستخدام استمارة استبانة محكمة، شملت على 40 عبارة لكلا المتغيرين التابع والمستقل، حيث شملت الدراسة على عينة من الموظفين الإداريين قدرت بـ 35 إدارياً (فئة الإطارات وفئة أعوان التحكم)، وتم التحليل الإحصائي باستخدام برنامج spss، حيث جرى استخدام عدد من الأدوات والأساليب الإحصائية منها معادلة الانحدار، معامل الارتباط سبيرمان، معامل ألفا كرونباخ... الخ، وقد أظهرت الدراسة عدداً من النتائج المهمة يأتي في مقدمتها: إن فرع أنتيبوتيكال ينتهج أبعاد الاستثمار في رأس المال الفكري من أجل تطوير معارف ومهارات الأفراد العاملين، وأنه يسعى لتحقيق التميز، واستنتجنا أيضاً أن هناك تأثيراً جيداً لرأس المال الفكري على التميز التنظيمي بالفرع، كما أوصت الدراسة بضرورة التركيز على إبعاد الاستثمار في رأس المال الفكري، والسعي دوماً إلى اكتساب الأفكار والمعارف الجديدة والتطلع نحو المستقبل، كما ينبغي على المنظمات التي تسعى إلى التميز ألا تقلد الآخرين، بل تنظر إلى إنجازاتهم لتأخذ العبر والدروس التي تؤديها إلى الإتيان بالأحدث والأجود

والأكثر تطوراً وحدائماً، لأن التميز هو انفراد واستقلال كامل على الآخرين والإتيان بما لم يفكر به الآخرون.

ثانياً: دراسة بديار 2019 (بديار أمينة، 2019)

المسؤولية الاجتماعية كتوجه استراتيجي لتحقيق التميز التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية
دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مؤسسة سونلغاز وحدة غليزان

يهدف البحث إلى تحديد أثر المسؤولية الاجتماعية على أبعاد التميز التنظيمي المتمثلة (القيادة، المورد البشري، التخطيط الاستراتيجي، الثقافة التنظيمية، رضا العاملين) بالإضافة إلى قياس طبيعة علاقات الارتباط بين كل من بعد المسؤولية الاجتماعية وبعد التميز التنظيمي في مؤسسة سونلغاز وحدة غليزان. ومن أجل تحقيق هدف البحث، واختبار صحة فرضياته فقد تم استخدام استبانة لجمع البيانات من موظفين مؤسسة سونلغاز، وقد تم توزيع 50 استبانة على عينة البحث، واسترجاع 40 استبانة أي من ما نسبته 80 % من الاستبانة الموزعة، وخلص البحث إلى عدة استنتاجات منها: أن هناك علاقة إحصائية موجبة بين المسؤولية الاجتماعية وأبعاد التميز التنظيمي في مؤسسة سونلغاز، كما أشارت نتائج التحليل إلى تفاوت درجة الارتباط بين كل بعد من أبعاد التميز التنظيمي مع المسؤولية الاجتماعية، إذ كان بعد التخطيط الاستراتيجي في المرتبة الأولى من حيث الارتباط وجاء بعد الثقافة التنظيمية بالمرتبة الثانية، في حين جاء بعده المورد البشري بالمرتبة الثالثة وكل من بعدي رضا العاملين والقيادة في المرتبة الخامسة، وأوضحت نتائج التحليل تفاوتاً في قوة التأثير لكل بعد من أبعاد التميز التنظيمي مع المسؤولية الاجتماعية، حيث جاء بعد المورد البشري الأولى من حيث قوة التأثير ثم بعد التخطيط الاستراتيجي بالمرتبة الثانية، أما المرتبة الثالثة فكان لبعدي القيادة وكل من المرتبة الرابعة والخامسة جاءت لبعدي الثقافة التنظيمية ورضا العاملين على التوالي.

ثالثاً: دراسة ابو لبدية 2018 (ابو لبدية، صابرين عماد، 2018)

رأس المال الفكري ودوره في تحقيق التميز المؤسسي لدى جامعة القدس

هدفت الدراسة إلى التعرف على رأس المال الفكري ودوره في تحقيق التميز المؤسسي في جامعة القدس حيث تناولت الباحثة أبعاد رأس المال الفكري المتمثلة في رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس مال العلاقات وأبعاد التميز المؤسسي المتمثلة في التميز القيادي والتميز البشري والتميز الخدماتي ولتحقيق أهداف هذه الدراسات استخدمت الباحثة المنهج الوصفي والاستبانة كأداة

لجمع البيانات وعرضها وتحليلها لغرض الإجابة عن تساؤلات الدراسة وتكون مجتمع الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي والاستبانة كأداة لجمع البيانات وعرضها وتحليلها لغرض الإجابة عن تساؤلات الدراسة وتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئة الأكاديمية في جامعة القدس. أظهرت النتائج أن واقع رأس المال الفكري في جامعة القدس جاء بدرجة أكبر في رأس المال الفكري لدى الجامعة يليه رأس المال الهيكلي ثم رأس المال الهيكلي ثم رأس المال العلاقات، كذلك أظهرت النتائج أن مستوى التميز المؤسسي في جامعة القدس جاء بدرجة متوسطة وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين رأس المال الفكري والتميز المؤسسي لدى جامعة القدس، وأوصت الدراسة بأن تبلور الجامعة رسالتها ورؤيتها المستقبلية وتربطها بقيم إدارة التميز.

رابعاً: دراسة عبد الهادي وميسون (2017): (عبد الهادي وميسون، 2017)

رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي "دراسة تطبيقية على برنامج التربية والتعليم بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين UNRWA في قطاع غزة

هدفت الدراسة إلى التعرف على رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي في برنامج التربية والتعليم بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين في قطاع غزة معتمدة في ذلك على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة الذي بلغ (268) مديراً، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات الأولية كأداة للدراسة، وقد تم توزيعها على أفراد مجتمع الدراسة، وتم استرداد (249) استبانة، بنسبة (93%) من الاستبانات الموزعة متوصلة إلى نتائج أهمها:

- توافر مكونات رأس المال الفكري في البرنامج بلغ درجة كبيرة.
- توافر معايير جودة الأداء المؤسسي في البرنامج بلغ درجة كبيرة.
- وجود علاقة ارتباطية قوية بين مكونات رأس المال الفكري وجودة الأداء المؤسسي في برنامج التربية والتعليم في الأونروا في قطاع غزة.
- جودة الأداء المؤسسي في البرنامج تتأثر بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية بكل من المتغيرات (رأس المال الهيكلي، رأس المال البشري، رأس المال العلاقتي).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول توافر رأس المال الفكري في البرنامج تعزى لمتغير (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول توافر جودة الأداء المؤسسي في البرنامج تعزى لمتغير (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة)

كما أوصت الدراسة بضرورة التعامل مع رأس المال الفكري على أنه مورد رئيسي واستراتيجي من بين الموارد التي يمتلكها البرنامج، ومراقبته من خلال قياسه بشكل دوري والحفاظ عليه واستثماره بغرض التطوير، وبناء ثقة تنظيمية إيجابية حول رأس المال الفكري وأهميته، ونشرها وتعزيزها لما يمثله من قيمة للبرنامج على المستوى المحلي بالإضافة إلى تبني فلسفة الجودة والتميز المؤسسي، من خلال تطبيق نماذج الجودة والتميز المحلية أو الإقليمية أو العالمية، والاستعانة بمن لهم خبرة وتجارب علمية ناجحة، مع مراعاة الإمكانيات المادية والبشرية وآليات التطبيق، وذلك لتعزيز القدرة على المنافسة والحصول على شهادات وجوائز التميز.

خامسا: دراسة جودة (2015): (جودة, زكريا، 2015)

واقع تطبيق مميزات نموذج التميز المؤسسي الأوروبي EFQM في ديوان الموظفين العام

بقطاع غزة

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق مميزات نموذج التميز المؤسسي الأوروبي (EFQM) ومحاولة الوصول لتطوير العمل الإداري المؤسسي في ديوان الموظفين العام، وتقديم التوصيات التطويرية للارتقاء بمعايير التميز المؤسسي في ديوان الموظفين العام، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لمجتمع الدراسة الذي يتكون من (الموظفين العاملين في الوظائف الإدارية والتخصصية بديوان الموظفين العام بغزة) والبالغ عددهم (88 موظف)، وهذا باستخدام طريقة الحصر الشامل، بتصميم استبانة تتكون من قسمين: قسم البيانات الشخصية حول المبحوثين، وقسم مجالات الدراسة ويتكون من (126) فقرة، وتم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS، لإدخال ومعالجة وتحليل البيانات تم التوصل من خلاله إلى أن المستوى الكلي لتطبيق نموذج التميز المؤسسي بلغ 52,03% بالإضافة إلى عدم وجود فروق معنوية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع تطبيق نموذج التميز المؤسسي الأوروبي EFQM تعزى للمتغيرات الديمغرافية، أوصت الدراسة بضرورة العمل على إدخال معايير ومفاهيم نماذج التميز ضمن سياسات واستراتيجيات الإدارة العليا في ديوان الموظفين العام، ووضع الخطط التطويرية الكفيلة بتنمية معارف ومهارات العاملين بالديوان.

سادسا: دراسة المصري (2015): (المصري, ابراهيم, 2015).

الإدارة بالتجول ودورها في تحقيق التميز المؤسسي - دراسة تطبيقية على وزارة الداخلية والأمن الوطني - الشق المدني

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق الإدارة بالتجول ودورها في تحقيق التميز المؤسسي من وجهة نظر المستويات الإشرافية بالشق المدني لوزارة الداخلية والأمن الوطني باستخدام الباحث للمنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة لجمع البيانات مكونة من 58 فقرة موزعة على مجالي الدراسة (الإدارة بالتجول، التميز المؤسسي)، وجرى توزيعها على مجتمع الدراسة المكون من 228 فرداً، ووصلت نسبة الاسترداد 83,34%، حيث تم التوصل للنتائج التالية:

- نسبة توافر التميز المؤسسي في الشق المدني بوزارة الداخلية متوسطة 72,40%.

- وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة بالتجول والتميز المؤسسي.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات مجتمع الدراسة حول التميز المؤسسي تعزى لبعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المستوى الإشرافي).

كما أوصت الدراسة بضرورة اعتماد وممارسة المديرين الإدارة بالتجول كأسلوب رئيسي بالتوازن مع استخدام أنظمة المتابعة عن بعد (الأنظمة التكنولوجية)؛ لما يساهم ذلك في تعزيز مجالات التميز المؤسسي.

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

أولاً: دراسة (Buqais;2018) (buqais et al 2018)

« The impact of knowledge management on achieving institutional excellence :the case of general coordinator of the governorates in the kingdom of bahrain »

«أثر إدارة المعرفة في تحقيق التميز المؤسسي: حالة المنسق العام للمحافظات في مملكة البحرين»

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة تأثير إدارة المعرفة على التميز المؤسسي في المنسق العام للمحافظات في مملكة البحرين باستخدام الباحثين مقياساً مشتركاً لمعايير إدارة المعرفة رباعية الأبعاد

(توليد المعرفة، وتخزين المعرفة، وتبادل المعرفة، وتطبيق المعرفة) وقياس التميز المؤسسي (ثقافة التميز، والتميز القيادي، والمهارات البشرية).

لتحقيق هدف الدراسة استخدمت الدراسة استبانة لجمع البيانات وتوزيع 162 استبانة تم اختيارها عشوائياً، تم استخدام تحليل الانحدار لتحليل البيانات التي تم جمعها وأظهرت النتائج أن أهم أبعاد إدارة المعرفة فيما يتعلق بالتميز المؤسسي هي تطبيق المعرفة (0.781)، وتوليد المعرفة (0.684)، في حين إن المهارات البشرية هي أهم عنصر للتميز المؤسسي فيما يتعلق بإدارة المعرفة علاوة على ذلك، كان تخزين المعرفة أهم مكون لإدارة المعرفة بمتوسط 3.655. تظهر النتائج أن جمع المعرفة وتخزينها يتم على مستوى متقدم للغاية في البحرين.

تستخدم البحرين قاعدة بيانات واسعة عن سكانها وتقوم بجمع وتخزين البيانات بنشاط على جميع المستويات.

على سبيل المثال، المعرف الذي يحمله جميع المقيمين في البحرين (CPR) يحتوي على جميع البيانات ذات الصلة عن حامله ويتم تحديثه بانتظام.

أيضاً، يتم استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية والتسويق على نطاق واسع من قبل الحكومة ومنظمات الأعمال والمنظمات غير الحكومية والغالبية العظمى من المساكن في البحرين.

ثانياً: دراسة (Abu naser et al;2017) Abu Naser, Samy S. and Al Shobaki (2017, Mazen J

Institutional excellence and its clarity in Palestinian universities from the point of view of faculty members

التميز المؤسسي ومدى وضوحه في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس تهدف هذه الورقة إلى دراسة التميز التنظيمي ومدى وضوحه في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر هيئة التدريس وقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي واستخدموا الاستبيان لجمع البيانات وتوزيعه على أعضاء هيئة التدريس في الجامعات. استخدم الباحثون عينة من طريقة عشوائية طبقية من قبل الجامعة وبلغ العدد الإجمالي للموظفين الأكاديميين (1114) و(235) موزعين لتحديد عدد أعضاء الدراسة وتم استرداد(166) استبيان بمعدل (70%)، استخدمنا برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لإدخال البيانات ومعالجتها وتحليلها، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: كان هناك توافق بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات حول أهمية "التميز القيادي" كأحد عناصر التميز

التنظيمي، وحصل على نسبة كبيرة من الموافقة إلى حد ما ووافقت على آراء أعضاء هيئة التدريس في الجامعات حول أهمية "التميز في الخدمة" كأحد عناصر التميز التنظيمي، وحصلت على نسبة كبيرة من الموافقة كما وافقت على آراء أعضاء هيئة التدريس بالجامعات حول أهمية "التميز المعرفي" كأحد عناصر التميز التنظيمي، وحصلت على موافقة متوسط النسبة ووافقت على آراء أعضاء هيئة التدريس في الجامعات حول أهمية "التميز التنظيمي" كما أوصت الدراسة بضرورة تطوير نظام حوافز وتجميع في الواقع كيف يمارس العمال الإبداع والابتكار، بحيث يميزهم وفقاً لمستوى التمارين الرياضية التي تشجعهم جميعاً على الإبداع والتميز بالإضافة إلى أن توفير فرص التعلم المستمر لجميع الموظفين يرفع من كفاءة أعضاء الأكاديميين بما يتماشى مع التطور التكنولوجي المعاصر، وتشجيع الجامعات على إنشاء مراكز استشارية داخل الجامعة لخدمة مؤسسات المجتمع المدني، وتطوير تبادل المعلومات بين الجامعات والمؤسسات، وتشكيل مراكز لتسويق عملية التعليم الجامعي.

ثالثاً: دراسة (Saada;2013) (Saada I, 2013)

“Applying Leadership Criterion Of efqm Excellence Model in Higher Education Institution – ucas as A Case Study

”تطبيق معيار القيادة في نموذج التميز EFQM في مؤسسة التعليم العالي - ucas كدراسة حالة

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق معيار القيادة في مؤسسات التعليم العالي وفقاً للنموذج الأوروبي للتميز وقد تم دراسة حالة الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية بقطاع غزة كحالة علمية، وذلك كونها المؤسسة الجامعية الوحيدة التي حازت على شهادة الإيزو 9001 سنة 2008 في قطاع غزة، وهذا باعتماد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (64) موظفاً من الإداريين والأكاديميين في الكلية، حيث توصلت الدراسة إلى أن مستوى الأداء القيادي في الكلية الجامعية عند تطبيق معيار القيادة للنموذج الأوروبي بلغ حوالي (75,90%)، وأن المعايير الفرعية مطبقة بمستوى متقارب.

المبحث الثالث: دراسات تناولت جودة الحياة الوظيفية

في هذا المبحث سوف نتطرق إلى أهم الدراسات السابقة التي تتعلق بالمتغير الوسيط جودة الحياة الوظيفية، حيث حاولنا قدر الإمكان التركيز على الدراسات الحديثة سواء أكانت أطروحات دكتوراه أم مقالات عربية أو أجنبية.

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

سيتم من خلال هذا المطلب التطرق لأهم الدراسات العربية المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية.

أولاً: دراسة سحنون 2019 (سحنون مصطفى، عمر روجي فيسة، 2019)

جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة

حالة شركة سونلغاز فرع ولاية المدية

تهدف هذه الدراسة لتبيان دور الحياة الوظيفية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال بالمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة شركة سونلغاز فرع ولاية المدية، حيث تم التطرق في بادئ الأمر إلى تحديد المفاهيم النظرية حول جودة الحياة الوظيفية وكذلك المبادئ التي تقوم عليها، كما أشرنا إلى الأداء الوظيفي والمفاهيم المتعلقة به وأهم المحاور المتعلقة به، أما فيما يخص الجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على الاستبانة لجمع البيانات من خلال استعراض المحاور التي تتضمنها جودة الحياة الوظيفية بالإضافة إلى محور الأداء الوظيفي، وذلك من خلال طرح أسئلة على المستقيمين وحساب مختلف المؤشرات الخاصة بهذه الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية لكنها متوسطة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي لموظفي شركة سونلغاز فرع ولاية المدية، هذا ما عكسته معاملات الارتباط التي أنت متوسطة، وهذا ما أدى إلى وجود أثر لجودة الحياة الوظيفية بمحاورها على الأداء الوظيفي لعمال شركة سونلغاز فرع ولاية المدية.

ثانياً: دراسة فاطنة 2019: (فاطنة قهيري 2019)

أثر الأنماط القيادية الحديثة على جودة الحياة الوظيفية من خلال توظيف العدالة التنظيمية دراسة

حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر الأنماط القيادية الحديثة على جودة الحياة الوظيفية في ظل وجود العدالة التنظيمية كمتغير وسيط بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة مستخدمة في ذلك المنهج التحليلي الوصفي، حيث قام الباحث بتصميم استبانة خاصة بناءً على أنموذج الدراسة

المعتمد، وبعد تحكيمها تم توزيعها عشوائيا على عينة مشكلة من 210 مفردة، وتم التحصل على 180 استمارة، منها 30 استمارة غير صالحة لتحليل، فبعد إجراء اختبار المعلمية وتحليل المصار تم التوصل إلى أن:

- مستوى إدراك كل من المتغيرات الثلاث للدراسة من وجهة نظر موظفي مديرية توزيع الغاز والكهرباء بولاية الجلفة كان متوسطاً.

- يوجد أثر مباشر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) للأنماط القيادية الحديثة على جودة الحياة الوظيفية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة.

- لا يوجد أثر غير مباشر للقيادة التبادلية على جودة الحياة الوظيفية من خلال العدالة التنظيمية.

- يوجد أثر غير مباشر للقيادة التحويلية على جودة الحياة الوظيفية من خلال العدالة التنظيمية.

كما أوصت الدراسة بضرورة زيادة تفعيل كل من جودة الحياة الوظيفية والعدالة التنظيمية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة .

ثالثاً: دراسة شريفي 2018 (شريفي مسعودة، 2018)

الكايزن اليابانية كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية: كيف أصبحت تويوتا والشركات اليابانية بيئات عمل جاذبة؟

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واحد من مداخل التحسين الشهيرة على المستوى العالمي. والمتمثل في الكايزن. هذا المدخل الياباني الذي يسعى لجعل المنظمة مكاناً مريحاً محفزاً يشارك فيه الجميع بإيجابية وبذلك يرفع من درجة جودة الحياة الوظيفية التي تؤدي بدورها لرفع جودة مخرجات المنظمة وتحقيق رضا زبائنها وبالتالي تحقيق النجاح الذي تصبو إليه.

ومن أجل هذا تم استعراض أهم الجوانب المتعلقة بكل من جودة الحياة الوظيفية والكايزن، واستعراض أهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية التي يمكن تحسينها من خلال تطبيق الكايزن.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، منها:

- تحسين ظروف بيئة العمل وتوفير جودة حياة وظيفية عالية، من شأنه رفع المنظمة إلى مصافي المنظمات المتميزة، لأن ذلك يستهدف التأثير الإيجابي في أهم عامل من عوامل النجاح والمتمثل في الموارد البشرية وإخراج أفضل ما لديهم من أجل المنظمة ومن أجل أنفسهم.
- استخدام طريقة 5 (s) التي تؤدي إلى ترتيب بيئة العمل وفق منهجية محكمة، وتجعل منها بيئة آمنة نظيفة وفي غاية التنظيم.
- استخدام الإدارة من موقع الأحداث (جمبا كايزن)، يتيح للقيادة التعامل الجيد مع العاملين والتعاون معهم من أجل حل المشاكل، كما تلزم القيادة بإشراك العاملين بعمليات التحسين، وإتاحة الفرص لهم من أجل الإبداع والابتكار، وتزيد من درجة تحفيزهم ويحسن من روحهم المعنوية.
- تحسن الكايزن مهارات العاملين، وتساعدهم على التعلم باستمرار، كما تزرع فيهم قيم الالتزام الذاتي.

رابعاً: دراسة الشنطي (2016): (الشنطي، نهاده، 2016)

"واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل - دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان"

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان وعلاقتها بالأخلاقيات المهنية لموظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان واستخدم الباحثان طرق التحليل الوصفي، فكان مجتمع الدراسة جميع العاملين في قسم الورشة مرقمين (162)، وتم إعادة (139) استبانة، بنسبة استرجاع (85.8%)، باستخدام طريقة الحصر الشامل، يستخدم الباحثون أيضاً الاستبيانات كأداة، والغرض الرئيسي من البحث هو جمع البيانات بالإضافة إلى تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS حيث تم من خلاله التوصل إلى النتائج التالية:

- توفر وزارة الأشغال العامة والإسكان نوعية معتدلة من جودة الحياة الوظيفية.
- بسبب متغيرات (الجنس، المسمى الوظيفي، الخلفية التعليمية) لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط تقديرات عينة الدراسة حول توافر أبعاد الجودة الوظيفية للحياة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى سنوات الخدمة في الوزارة ما عدا بعد (الالتزام التنظيمي)، حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذين سنوات خدمتهم في الوزارة أقل من 5 سنوات.

كما أوصت الدراسة بضرورة تعزيز مستوى جودة الحياة الوظيفية للعاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان خلال صرف الرواتب بانتظام وإتاحة الفرصة للعاملين في الوزارة بالمشاركة في عملية اتخاذ القرارات وحل المشكلات بالإضافة إلى توفير بيئة عمل آمنة وصحية تتلاءم مع طبيعة الأعمال التي يقوم بها كل موظف وخاصة العاملين في الورشات الفنية.

خامساً: دراسة البربري (2016): (البربري مروان، 2016)

"دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية وقياس مستوى الاحتراق الوظيفي، وكذلك للكشف عن دور أبعاد جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على درجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية وقياس مستوى الاحتراق الوظيفي، وكشف دور أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تقليل الاحتراق الوظيفي لدى طاقم شبكة الأقصى للإنتاج الإعلامي والفني ولتحقيق أهداف البحث، يستخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي والاستبيانات كأدوات رئيسية لجمع البيانات اللازمة، وقد ضمت عينة البحث ما لا يقل عن (198) موظفاً، يتم اختيارهم من موظفي شبكة الأقصى للإنتاج الإعلامي والتكنولوجيا من خلال طريقة أخذ العينات العشوائية الطبقية وعددهم (407) تم إصدار (210) استبانة، وعدد الاستبيانات المعادة (200) للتحليل الإحصائي، ومعدل الاستجابة (95%)، وتم تحليل البيانات باستخدام حزمة البرمجيات الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وتم التوصل للنتائج التالية:

- مستوى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة كانت متوسطة بوزن نسبي (61,33%).
- توجد علاقة عكسية ضعيفة (-0,242) ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$) حول توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى (المسمى الوظيفي) ولصالح من يعملون بوظيفة (مدير عام، مدير دائرة)، وكذلك توجد فروق دالة إحصائية تبعا لمتغير (الراتب)، لصالح من يتقاضون راتب (1000\$) فأكثر بينما

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تتعلق بالمتغيرات الديمغرافية الأخرى (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المؤسسة).

وأوصت الدراسة بوجوب تحسين توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية بالطرق التالية للحد من الاحتراق الوظيفي: ((تقوية العلاقات الاجتماعية، مشاركة العاملين في عمليات اتخاذ القرار، برامج التدريب والتطوير، منح الترقيات بناء على معايير واضحة، المزيد من الاهتمام برفاهية العاملين)، وإعادة فحص وتقييم نظام التعويضات وتحديثه وتطويره والتأكد من توزيع المكافآت بشكل عادل لتلبية توقعات الموظفين بالإضافة الى أهمية تبني فلسفة إدارية تؤكد على ثقافة العمل الجماعي وتنسيق أعباء العمل وقدرات الموظف وتقليل شدة العمل اليومي، لأنه يمكن أن يزيد الثقة والراحة النفسية.

سادسا: دراسة الدحدوح (2015): (الدحدوح حسني، 2015)

"جودة الحياة الوظيفية لدى المرحلة الأساسية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة، ومستوى أداء المعلمين والكشف عن العلاقة بين المتوسطات درجات تقدير أفراد العينة لمستوى جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بمستوى أدائهم، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لتصميم استبيانين، الأول يفهم مستوى جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر المعلمين، ويحتوي على (46) فقرة، وينقسم إلى أربعة جوانب: (العلاقة الشخصية، المشاركة في صنع القرار، الرضا عن العمل والصحة البدنية والبيئة المدرسية) بالإضافة إلى الاستبيان الثاني لقياس أداء المعلم من منظور مديري مدارس التعليم الأساسي ويحتوي على (25) فقرة ومجتمع البحث مكون من جميع محافظات غزة خلال الفصل الدراسي الثاني عام 2014-2015 يتكون معلمو التعليم الابتدائي الحكوميين من (3368) معلماً ومعلمة و(259) مديراً ومديرة، ويتم اختيار عينة البحث بطريقة عشوائية طبقية تناسبية من كل محافظة من محافظات غزة حيث بلغت عينة الدراسة الفعلية من المعلمين (465) معلماً ومعلمة أي ما نسبته (13,8%)، بينما بلغت عينة الدراسة الفعلية للمديرين (140) مديراً ومديرة، أي ما نسبته (54,05%) وللإجابة على أسئلة الدراسة فقد تمت معالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS.

و توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

- أظهرت نتائج البحث أن المتوسط الحسابي الكلي لمستوى جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة من وجهة نظرهم، قد بلغ (3,357)، وبوزن نسبي (67,15%) وهي درجة متوسطة.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0,05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية تعزى لمتغير الجنس، ولصالح المعلمات.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0,05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة تعزى لمتغيري الدراسة (المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

- لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0,05$) بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الحياة الوظيفية ومتوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى الأداء الوظيفي لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي.

كما أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتحسين جودة الحياة الوظيفية في المدارس الحكومية من خلال دفع أجور منتظمة والتركيز على السلامة والاستقرار الوظيفي وإتاحة الفرصة أمام المعلمين للمشاركة في اتخاذ القرار مما يزيد الثقة في قدراتهم ومهاراتهم والتي تؤهلهم لأداء دورهم في العملية التربوية.

سابعا: دراسة ديوب (2014) (ديوب، ايمن، 2014)

"تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات - دراسة ميدانية"

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين تمكين العاملين وجودة الحياة الوظيفية وتحديد أفضل أشكال تمكين العاملين المطلوبة لتحقيق جودة حياة وظيفية في المنظمات محل الدراسة، حيث طُبقت هذه الدراسة على شركات قطاع الاتصالات جميعها في الجمهورية العربية السورية المكونة من الشركة السورية للاتصالات والمؤسسة العامة للاتصالات سابقاً التي تحولت إلى شركة مساهمة حديثاً وفق قانون الشركات وفضلاً عن شركتي سيرتل وأم تي أن، إذ قام الباحث بتوزيع 90 استمارة على هذه المنظمات بواقع 30 استمارة في كل شركة على العاملين الإداريين في هذه المنظمات، استُرجع

منها 80 استمارة منها، بواقع نسبة إجابة بلغت 89%، خضعت جميعها للتحليل الإحصائي، واستخدم الباحث أسلوب المنهج الوصفي إذ توصل من خلاله إلى النتائج التالية:

- (1) وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين متغيرات تمكين العاملين (تفويض السلطة، مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، ومشاركة العاملين في الملكية، وتشجيع العاملين وتقدير أفكارهم واقتراحاتهم) وجودة الحياة الوظيفية في المنظمات محل الدراسة.
- (2) تظهر الدراسة إلى أن تقدير الإنجاز هو أكثر متغيرات تمكين العاملين ارتباطاً بجودة الخدمة الوظيفية يليه مشاركة العاملين بالملكية ومن ثم تفويض السلطة.
- (3) أظهرت الدراسات أن الحياة الأسرية الشخصية بعيدة كل البعد عن مصالح الشركات قيد الدراسة، ولم يتم تنفيذ مشاريع التأمين الطبي بشكل صحيح، على الرغم من أن أنظمة الأجور والتعويضات عادلة، مع ملاحظة أن معظم الشركات لديها استراتيجيات اللامركزية، ومشاركة العمال في صنع القرار محدودة.

ثامنا: دراسة صالح (2013): (صالح أماني، 2013)

"واقع جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية بجامعة سلمان بن عبد

العزیز"

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية بجامعة سلمان بن عبد العزيز بالسعودية، بحيث تكونت عينة الدراسة من (90) عضواً من أعضاء هيئة التدريس متوصلة من خلال ذلك إلى نتائج أهمها:

- مستوى الإدراك بجودة حياة العمل كان متوسطاً.
- ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة تعزى للتخصص والدرجة العلمية وسنوات الخبرة.
- تحسين مستوى جودة حياة العمل من حيث زيادة الأجور، ووضع نظام للمكافآت وزيادة فرص البحث العلمي.

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

سيتم من خلال هذا المطلب التطرق على أهم الدراسات الأجنبية المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية.

أولاً: دراسة Rashed Ghazi Al-Howil Al-Otaibi (Rashed Ghazi Al-Howil Al-Otaibi)

(2020، Otaibi)

The Impact of Work-Life Quality on Staff Performance at Dawadami Public Hospital, Saudi Arabia

"الحاجة إلى تحسين جودة الحياة العملية للعمال: رؤى لأثر جودة العمل والحياة على أداء الموظفين في مستشفى الدوامي العام، المملكة العربية السعودية"

تبحث هذه الدراسة في تأثير نوعية الحياة العملية بأبعادها المختلفة على أداء العاملين في مستشفى الدوامي العام، تم تقييم النموذج بناءً على إجابات المستجيبين من خلال تقييم الصلاحية الظاهرة للاستطلاع، وصحة التقارب، والاتساق الداخلي، واتساق الهيكل، وصحة الاعتراف، من أجل ضمان أن بيانات الاستطلاع كانت مناسبة للنموذج قبل إجراء التحليل الهيكلي واختبارات الفرضيات لتحليل البيانات واختبار الفرضيات، استخدمنا طرقاً إحصائية مختلفة. تتمثل مشكلة البحث في تحديد أهم عناصر QWL التي تؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين في مستشفى الدوامي، تتمثل أهداف الدراسة في التعرف على درجة وجود أبعاد QWL، والعلاقة بين أبعاد QWL ومستوى الأداء بين العاملين في مستشفى الدوامي، والاختلاف في مستوى وعي الموظفين، أبعاد QWL وتأثيرها على أداء الوظيفة حسب العوامل الشخصية، أظهرت نتائج الدراسة إجابة السؤال البحثي الرئيسي: ما هو تأثير QWL على أداء العاملين بمستشفى الدوامي؟

كانت النتائج على النحو التالي:

- هناك ارتباط مباشر قوي بين جميع أبعاد جودة الحياة العملية (الأجور والمرتبات، السلامة والصحة المهنية، الرضا الوظيفي، فرص الترقّيات والتقدم الوظيفي، أسلوب القيادة السائد وبيئة العمل) وأداء طاقم مستشفى الدوامي.
- وجد أن هناك تأثيراً معنوياً من نوعية الحياة العملية على الأداء الوظيفي للعاملين في مستشفى الدوامي يمكن رؤية الأهمية النسبية للتأثير لكل بُعد من أبعاد جودة حياة العمل في أداء العمال، مع التأثير الأكبر من أسلوب القيادة المهيمن (عامل المسار القياسي = 0.235)؛ في المرتبة الثانية، بيئة العمل (عامل المسار القياسي = 0.226)؛ في المرتبة الثالثة، فصّل الوظيفة (عامل المسار القياسي = 0.159)، في المرتبة الرابعة، الرواتب والأجور (عامل المسار القياسي = 0.133)، في المرتبة

الخامسة، فرص الترقية والتقدم الوظيفي (عامل المسار القياسي = 0.111) وفي المركز السادس، الصحة والسلامة المهنية (عامل المسار القياسي = 0.089).

• كما وجد أن جميع أبعاد جودة الحياة العملية تفسر التباين في أداء الموظفين بنسبة 70.1% من قيمة معامل تحديد (R2).

• لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة حول أي بعد سواء حسب النوع أو العمر أو المستوى التعليمي أو نوع الوظيفة أو عدد سنوات الخدمة أو الراتب.

وتوصي الدراسة بأن تركز المنظمات على جودة الحياة العملية لما لها من دور في تحقيق مستوى عالٍ من الأداء في هذه المؤسسة، وعلى وجه التحديد:

• التركيز على أبعاد QWL المتمثلة في أسلوب القيادة السائد، وبيئة العمل، والرضا الوظيفي، والرواتب والأجور، وفرص التقدم الوظيفي والترقيات، والصحة والسلامة المهنية.

• يجب أن تعمل المؤسسات على تحقيق QWL

• حاجة المؤسسات إلى تطوير أسلوب قيادة مهيم يدمج تطبيق QWL والابتعاد عن الأنماط

الاستبدادية والديكتاتورية وعن الممارسات المركزية التي تحد من مشاركة العمال في صنع القرار.

• ضرورة التعامل مع العمال بإنصاف وبدون تمييز واستخدام النقد البناء لتحسين الأداء والتحفيز

لتحقيق الأهداف المؤسسية.

• الحاجة إلى الإدارة المؤسسية لتوفير بيئة يشعر فيها الموظفون بالأمان في وظائفهم مما يؤثر

بشكل إيجابي على تحسين أداء الموظفين.

• الاهتمام بتحسين مستويات الرواتب لتتناسب مع الظروف الاقتصادية بما يكفي لتلبية

الاحتياجات والمتطلبات الشخصية، رفع الروح المعنوية للموظفين وجعلهم يشعرون بالدور المهم والإيجابي الذي يؤديه في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال الاستماع إلى آرائهم ومقترحاتهم،

وتشجيعهم على تنمية إبداعاتهم، وكذلك الحفاظ على الحوارات والاجتماعات معهم.

ثانياً: دراسة Jain (2016): (Jain Sarika, 2016)

“The Need for Improving Quality of Work Life of Workers: Insights from Study of Textile Industries in Rajasthan”

”الحاجة إلى تحسين جودة الحياة العملية للعمال: رؤى من دراسة الصناعات النسيجية في ولاية راجاستان“

تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر نوعية العمل وحياة العمل في أداء العمال العاملين في

صناعات الغزل والنسيج في راجاستان، حيث كانت عينة الدراسة 1200 عاملاً يعملون في الصناعات

النسجية، قام الباحث بجمع البيانات من المشاركين من خلال مجموعتين باستباننتين، الاستبيان الأول يدرس الفجوة الكبيرة بين الجودة الحالية والمتوقعة لحياة العمل وتأثير العوامل الديموغرافية على نوعية حياة العمل، والاستبيان الثاني هو التعرف على تأثير الأعمال ذات الصلة على نوعية حياة العمل للعمال، متوصلاً من خلالها إلى أن هناك فجوة كبيرة بين الجودة الحالية والمتوقعة لحياة عمل العمال، كما أوصى الباحث باتخاذ تدابير لتحسين نوعية حياة العمل للعمال في صناعات الغزل والنسيج في ولاية راجاستان.

دراسة Tabassum (2012): (Tabassum Ayesha, 2012)

“Interrelations between Quality of Work Life Dimensions and Faculty Member Job Satisfaction in the Private Universities of Bangladesh”
 "العلاقات المتبادلة بين أبعاد جودة الحياة العملية والرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة في بنغلاديش"

هدفت الدراسة إلى إبراز العلاقة المتبادلة بين أبعاد جودة حياة الوظيفة والرضا الوظيفي لدى أعضاء الكلية في الجامعات الخاصة في بنغلادش باستخدام استبانة لجمع البيانات، وقد طبقت الاستبانة على 72 موظفاً من العاملين في الكلية تم استخدام 70 منهم في التحليل الإحصائي وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود علاقة إيجابية بين أبعاد جودة حياة الوظيفة والرضا الوظيفي لأعضاء الكلية مما يشير إلى أن تحسين أبعاد جودة حياة الوظيفة تؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي في الجامعات الخاصة في بنغلادش.
- بينت الدراسة أن التعويضات العادلة والدستورية في تنظيم العمل تعتبر العامل الأكثر ارتباطاً بالرضا الوظيفي.

- أظهرت النتائج أن فرصة تطوير قدرات الموظفين هو العامل الأقل ارتباطاً بالرضا الوظيفي.

ثالثاً: دراسة Stephen & Dhanapal (2012): (Stephen A and Dhanapal D, 2012)

“Quality of Work Life in Small Scale Industrial Units: Employees Perspectives”

"جودة الحياة العملية في الوحدات الصناعية الصغيرة: وجهات نظر الموظفين"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية في وحدات النطاق الصناعي الصغيرة من وجهة نظر الرؤساء والمرؤوسين، والتعرف على أهمية عوامل جودة حياة الوظيفة، بحيث تكونت عينة الدراسة من 317 رئيس ومرؤوس من مختلف وحدات النطاق الصناعي الصغيرة

في تشيناي، كويمباتور ومادوراي في الهند، حيث قام الباحثان باستخدام استبانة كأداة لجمع البيانات، وقد اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي في الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

- أظهرت الدراسة أن من أهم عوامل جودة حياة الوظيفية (الدعم الاجتماعي، العلاقات الشخصية الاستقلالية، بيئة العمل مع الرئيس، ساعات العمل، وضوح الدور، المزايا والتعويضات).

- أظهرت الدراسة أن من أهم عوامل هي (الدعم الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية)، لأن وجود هذه العوامل يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي مما يؤثر بدوره على الأداء في العمل.

كما توصي الدراسة بالبحث عن تأثير جودة الحياة الوظيفية على الإنتاجية.

المطلب الثالث: التعليق على الدراسات السابقة

بعد عرض الدراسات السابقة، يمكن أن نستخلص أنها تناولت موضوع كل من رأس المال الفكري، التميز التنظيمي وجودة الحياة الوظيفية من أحد أو بعض جوانبه بحيث تمت دراسة المتغير رأس المال الفكري واعتماده أحيانا كمتغير مستقل كدراسة (خالد صلاح 2019)، دراسة (النخالة 2019)، دراسة (ابو علي 2015) ودراسة (Jabui 2018) وربطه بمتغيرات مختلفة كتحسين مستوى الأداء، إدارة الأزمات والاعتراب الوظيفي، وأخرى اعتمده كمتغير تابع أو وسيط مثل دراسة (تيقاوي العربي 2014) ودراسة (الطلباني 2013)، كما كان أغلب مجال التطبيق في الدراسات على وزارات حكومية (عمومية) متعلقة بالتوظيف والصحة... الخ.

وفيما يخص التميز التنظيمي كمتغير تابع بالدراسة، فأغلب الدراسات قاسته تابعا أيضاً كدراسة (بديار 2019)، دراسة (المصري 2015) ودراسة (Buqais 2018)، مربوطا بالمسؤولية الاجتماعية، الإدارة بالتحول وإدارة المعرفة. ودرسته اخرى منفردا كدراسة (Abu naser 2017) كما أن أغلب الدراسات العربية والأجنبية ربطت بين كل من رأس المال الفكري وتميز التنظيمي وأهمها دراسة كل من (Jaifri 2018)، دراسة (بن عمور 2019)، دراسة (ابولبدة 2018) ودراسة (عبد الهادي وميسون 2017). كانت دراسة الحالة الخاصة بمتغير التميز التنظيمي أغلبها بمؤسسات تعليمية وأخرى منها بديوان الموظفين ومؤسسة سونلغاز.

أما بالنسبة للمتغير الوسيط بالدراسة والمتمثل في جودة الحياة الوظيفية فاعتمد في بعض الدراسات مستقلا كدراسة (سحنون 2019)، دراسة (البراري 2016) ودراسة (الشنطي 2016)، وفي أخرى درس تابعا كدراسة (فاطنة 2019) ودراسة (ديوب 2014)، وقد تم قياسه مع متغيرات مختلفة (تحسين

الأداء، الأنماط القيادية الحديثة، أخلاقيات العمل والاحتراق الوظيفي.... الخ)، أسقطت دراسته على مجموعة من المؤسسات الاقتصادية مثل سونغاز ومؤسسات أخرى (وزارة الأشغال العامة، قطاع الاتصالات والجامعة.... الخ).

قد ساهمت الدراسات السابقة في إعطاء فكرة مفصلة للباحثة عن الدراسة والتعرف على كل متغير من المتغيرات الثلاثة المدروسة بالإضافة إلى مساعدتها في صياغة منهجية الدراسة بطريقة علمية ممنهجة وبناء الاستبانة، كما وضحت أهمية الدراسة وإعطاء جملة من المعلومات للتعلم في مشكلة الدراسة أكثر وتحديد الأهداف التي يجب التوصل إليها.

وعموماً يمكن القول إن هناك اتفاقاً ما بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة على مدى الدور الذي يؤديه رأس المال الفكري في مختلف المنظمات بشكل عام والجامعة بشكل خاص، وقد تبين من هذه الدراسات أن هناك إدراكاً لدى هذه المنظمات لأهمية توفير جودة حياة وظيفية من أجل تحقيق تميز تنظيمي جيد على مستواها، أما من ناحية إختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات والبحوث السابقة في كونها تختلف عنها من حيث العلاقة بين المتغيرات المستقلة التابع والوسيط (رأس المال الفكري، التميز التنظيمي، جودة الحياة الوظيفية)، حيث أن أغلبها اعتمدت أحد الأبعاد دون الآخر أو الربط بين متغيرين فقط بالعلاقة أو بالتأثير وأيضاً تختلف عنها من حيث مجال التطبيق والهدف إذ لا توجد دراسة جمعت ما بين المتغيرات الثلاث بنفس الترتيب وليس بنفس دراسة الحالة لا على المستوى الوطني أو العربي وفيما يلي أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

أولاً: ما يميزها في الجانب النظري.

1- إثراء الجانب النظري خصوصاً إبراز الدور الوسيط الذي تلعبه جودة الحياة الوظيفية في العلاقة بين رأس المال الفكري والتميز التنظيمي على خلاف الدراسات السابقة التي لم تجمع إحداها ما بين المتغيرات الثلاث.

2- التركيز على أبعاد رأس المال الفكري الثلاث (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات) على خلاف الدراسات السابقة التي شنت تفكيرها في باقي الأبعاد الأخرى وربطها بالجامعة.

3- إسقاط موضوع الدراسة على قطاع التعليم العالي عامة وعلى العاملين في المجال الإداري بجامعة أدرار خاصة كعينة للبحث.

توجد دراسات قليلة بخصوص تناول الحياة الوظيفية وجودتها للكفاءات الجامعية و مسيري -4 الجامعات من خلال تناول أبعاد جودة الحياة الوظيفية (التوازن بين الحياة والعمل، الامان و الاستقرار الوظيفي، الأجور و المكافآت، مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، تصميم و إثراء الوظيفة، البرامج التدريبية).

ثانيا: ما يميزها في الجانب التطبيقي:

1- استهدفت الدراسة الحالية قطاع التعليم العالي (جامعة أدرار) على خلاف جل الدراسات السابقة التي استهدفت قطاعات أخرى مختلفة (قطاع الصناعة، وزارات حكومية، قطاع الصحة، قطاع الاتصالات....الخ).

2- تمت معالجة البيانات باستخدام SPSS و Smart PLS3 على خلاف الدراسات الأخرى التي استخدمت SPSS فقط.

3- حاولت الدراسة الحالية البحث في علاقة أبعاد المتغير المستقل رأس المال الفكري مع أبعاد المتغير التابع التميز التنظيمي والوسيط جودة الحياة الوظيفية بالتفصيل على خلاف الدراسات السابقة التي عالجتهم بالإجمال.

4- تعتبر هذه الدراسة متخصصة ودقيقة بشأن دراسة ابعاد جودة الحياة الوظيفية ورأس المال المعرفي بالجامعات وإشارتها إلى التميز النسبي للجامعة المبحوثة كدراسة حالة.

5- استهداف فئة الإداريين بالجامعات بإعتبارهم رأس مال تنظيمي يضمن حرية القواعد التنظيمية للجامعة والمجسدة لها بحيث يضمن توافر البيئة التعليمية الجامعية الجيدة للأساتذة والطلبة.

6- إبراز أهمية الدفع الاستراتيجي نحو الاهتمام بتحقيق جودة الحياة الوظيفية للعاملين لضمان الخدمة وجودة التعليم العالي.

7- حاولت الدراسة توضيح أهمية إمتلاك رأس مال فكري ومعرفي في الجامعات المتعلمة باعتبار أساس المنتج الجامعي القائم على التكوين والمعرفة الأكاديمية وما تمتلكه الجامعات يعد أساس للتميزها حسب الامكانيات والتخصصات والخدمات التي تستهدف المحيط السوسيو اقتصادي والاجتماعي.

خلاصة الفصل

بعد عرض الدراسات السابقة يلاحظ أن أغلب الدراسات العربية والأجنبية ركزت على رأس المال الفكري مع متغيرات عديدة، حيث أدرج مستقلاً في بعض الدراسات وتابعاً في أخرى، أما المتغير التابع المتمثل في التميز التنظيمي فدرسته أغلب الدراسات تابعاً وأخرى منفرداً، الشيء نفسه بالنسبة للمتغير الوسيط جودة الحياة الوظيفية، كما كان أغلب مجال تطبيق الدراسات السابقة على مؤسسات حكومية باستعمال البرنامج الإحصائي spss.

كما اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث الهدف ومجال التطبيق، بحيث لا توجد دراسة ركزت على العلاقة بين المتغيرات الثلاثة وأسقطت الدراسة على المجتمع نفسه.

الفصل الثالث

الدراسة الميدانية بجامعة أدرار

تمهيد الفصل

تعتبر الدراسة الميدانية المحصلة التطبيقية للإطار النظري للدراسة عبر تجسيد الجانب المفاهيمي إلى جانب واقعي ملموس بمؤشرات كمية يمكن تحليلها والخروج بنتائج معينة حولها، وفي هذا الإطار قمنا بإجراء دراستنا الميدانية لعينة من الإداريين بجامعة ادرار، وتضمن هذا الفصل كافة القواعد والإجراءات المنهجية المتبعة في هذه الدراسة إنطلاقاً من التعريف بالمؤسسة محل الدراسة بالمبحث الاول وصلاحيات أداة الدراسة بالمبحث الثاني، مروراً بالتحليل الوصفي لبيانات العينة بالمبحث الثالث وصولاً لإختبار الفرضيات بالمبحث الأخير.

المبحث الاول: تقديم للمؤسسة محل الدراسة

سيتم من خلال هذا المبحث التطرق إلى كل من نشأة جامعة ادرار ومهام وأهداف وآفاق جامعة ادرار والهيكل التنظيمي لجامعة ادرار

المطلب الأول: نشأة جامعة احمد دراية ادرار

كان المعهد الوطني للتعليم العالي في العلوم الإسلامية والمنشأ بموجب المرسوم رقم 86-118 المؤرخ في 1986/05/06 المعدل والمتمم بالمرسوم رقم 86-175 المؤرخ في 1986/08/05 والمتضمن إنشاء المعهد الوطني العالي للشريعة ليتوسع إلى أول نواة لجامعة أدرار بموجب المرسوم رقم 01-269 المؤرخ في 2001/09/18 المعدل بالمرسوم التنفيذي رقم 04-259 المؤرخ في 2004/08/29 وهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي. إن جامعة أدرار توفر تكويناً بيداغوجياً وعلمياً في عدة مجالات للتكوين، ولضمان التطور العلمي والحركية البحثية فإن الجامعة شهدت قفزة نوعية وعلمية للسنة الجامعية 2013/2012 بحيث انتقلت من ثلاث كليات إلى خمس كليات بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 12-302 المؤرخ في 2012/08/04، وتضمنت هذه الكليات 16 قسم أنشأت بمقتضى القرارات رقم 800-801-802-803 المؤرخة في 2012/12/27 الصادرة عن وزير التعليم العالي والبحث العلمي مما سمح بفتح تخصصات جديدة على مستوي كل من الميادين المفتوحة والماستر، بالإضافة إلى فتح عروض جديدة في الماجستير والدكتوراه، وهذا كله بفضل رعاية مدير الجامعة وجهود الدولة وإسهامات أساتذتها وموظفيها وطلابها من أجل أن تحتل المكانة التي تستحقها. إن هذا التحدي يفرض على الجامعة أن تجعل من العملية التطويرية عملية مستمرة بنظرة إستشرافية مستقبلية.

- تحتوي جامعة أدرار خمس كليات بالأقسام التالية:

- 1- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية (علوم إسلامية- علوم إنسانية- علوم اجتماعية).
- 2- كلية الآداب واللغات (اللغة والأدب العربي- الآداب واللغة الفرنسية- الآداب واللغة الإنجليزية).
- 3- كلية العلوم والتكنولوجيا (علوم وتكنولوجيا- رياضيات وإعلام آلي- علوم المادة- علوم طبيعة وحياة- محروقات والطاقات المتجددة).

4- كلية الحقوق والعلوم السياسية (الحقوق - علوم سياسية).

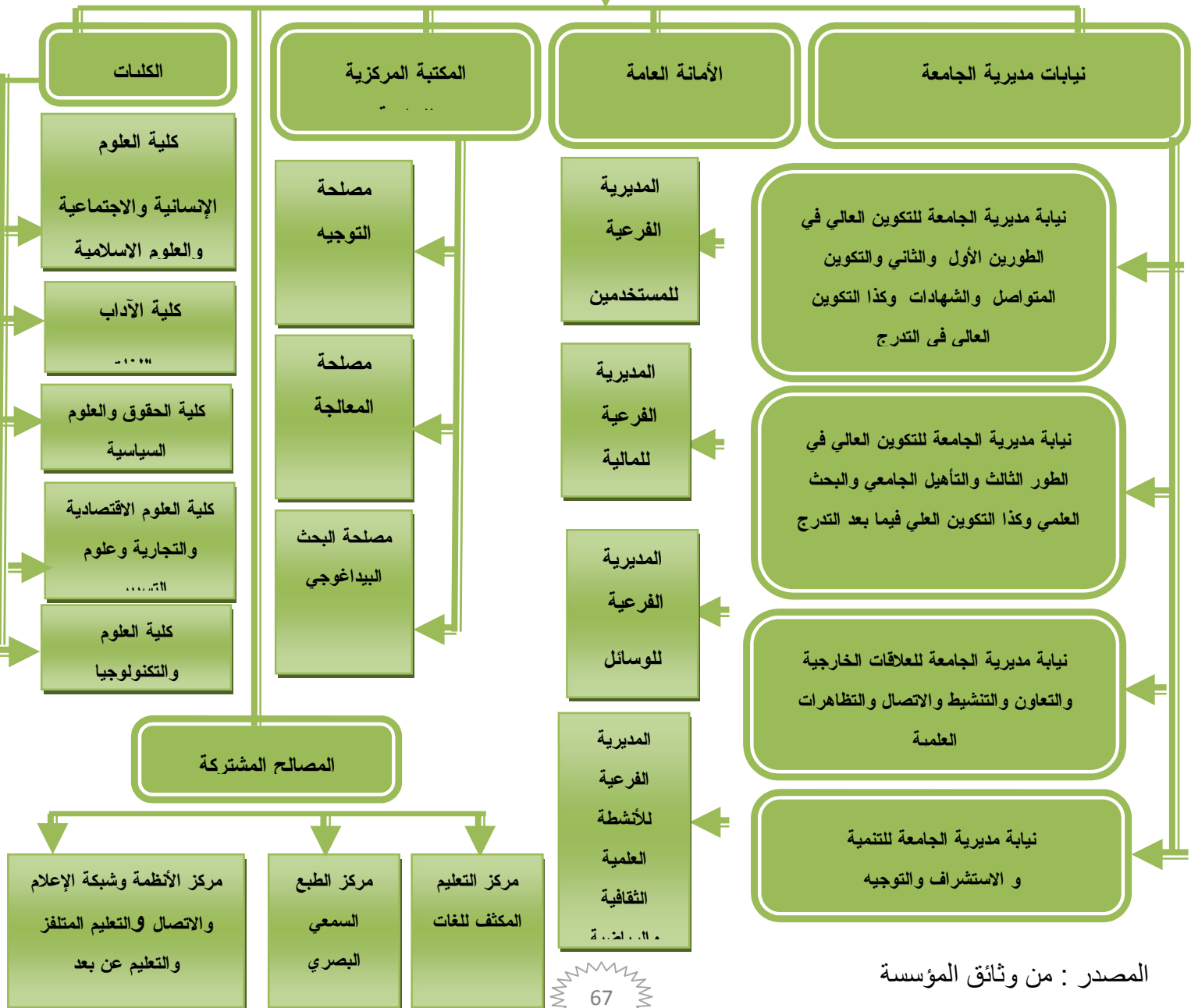
5- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير (علوم اقتصادية - علوم تجارية - علوم التسيير).

إن إعادة هيكلة كليات الجامعة أحدثت انسجام بين مختلف الأقسام على مستوى كل كلية. تقع جامعة أدرار على بعد 02 كم من مقر الولاية أدرار، على الطريق الوطني رقم 06 المنطقة الصناعية أدرار. وهي تتربع على مساحة تقدر بحوالي 87 هكتار.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لجامعة ادرار

أولاً: عرض الهيكل التنظيمي

مدير الجامعة



ثانيا: شرح الهيكل التنظيمي

يوجد على رأس الهيكل التنظيمي لجامعة أدرار مدير الجامعة، الذي يعتبر المسؤول الأول عن التسيير الإداري والبيداغوجي ويساعده في تأدية مهامه ما يلي:

- نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في الطورين الأول والثاني والتكوين المتواصل والشهادات وكذا التكوين العالي في التدرج.

- نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في الطور الثالث والتأهيل الجامعي والبحث العلمي وكذا التكوين العلي فيما بعد التدرج.

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

- نيابة مديرية الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه.

- الأمانة العامة بمديريات الفرعية.

بالإضافة إلى عمداء الكليات الخمس:

○ عميد كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية.

○ عميد كلية الآداب واللغات.

○ عميد كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

○ عميد كلية الحقوق والعلوم السياسية.

○ عميد كلية العلوم والتكنولوجيا.

كما يوجد بالجامعة مصالح مشتركة تساهم مساهمة بناءة وفعالة في سير عجلة التقدم والازدهار بالجامعة على المستويين الداخلي والخارجي، وهي:

▪ مركز التعليم المكثف للغات.

▪ مركز الطبع السمعي البصري.

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

المطلب الثالث: مهام وأهداف وآفاق جامعة ادرار

أولاً: المهام

في إطار مهام المرفق العمومي للتعليم العالي فان الجامعة تتولى مهام التكوين العالي والبحث العلمي والتطور التكنولوجي (الجريدة الرسمية، 2003، صفحة 05)

تتمثل المهام الأساسية للجامعة في مجال التكوين العالي على الخصوص فيما يأتي

- تكوين الإطارات الضرورية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبلاد.
- تلقين الطلبة مناهج البحث وترقية التكوين بالبحث وفي سبيل البحث.
- المساهمة في انتاج ونشر معمم للعلم والمعارف وتحصيلها وتطويرها.
- المشاركة في التكوين المتواصل.
- تتمثل المهام الأساسية للجامعة في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي على الخصوص فيما يأتي: (الجريدة الرسمية، 2003، صفحة 05)

- المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي.
- ترقية الثقافة الوطنية ونشرها.
- المشاركة في دعم القدرات العلمية الوطنية.
- تثمين نتائج البحث ونشر الاعلام العلمي والتقني.
- المشاركة ضمن الاسرة العلمية والثقافية الدولية في تبادل المعارف واثرائها.

ثانيا: الأهداف

تسعى جامعة أدرار تحت شعار "تسعى نحو التميز" إلى تحقيق جملة من الأهداف التي احتوتها استراتيجية تطوير التعليم العالي المسطرة في ظل إصلاح منظومة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، ولعل من أهمها:

- تلبية احتياجات التكوين وفقاً لمتطلبات سوق العمل والتنمية محلياً، وطنياً، إفريقياً ودولياً.
- تشجيع الإنتاج العلمي وتثمين نتائجه، والارتقاء النوعي والكمي بمستوى التعليم، التكوين والبحث العلمي في الجامعة.
- مواكبة الجامعة للمستجدات العلمية والتكنولوجية على المستوى المحلي، الوطني، الإفريقي والعالمي.
- إنشاء علاقات تعاون وتبادل علمية مع مختلف الجامعات وهيئات البحث العلمي وطنياً، إقليمياً ودولياً.
- الإسهام في تجسيد البعد الإفريقي للجامعة من خلال نوعية التعليم والتكوين وتنويع مجالات البحث في الجامعة.
- انفتاح الجامعة على المحيط السوسيو اقتصادي لغرض الإسهام في تحقيق الاستراتيجية التنموية الوطنية الشاملة.

- تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي.
- تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تسيير الجامعة بشكل يزيد من كفاءة وفعالية العمل الإداري (الرفع من كفاءة وفعالية أداء العمل الإداري في الجامعة).
- تشجيع الإنتاج العلمي.

ثالثا: الآفاق

تسعى الجامعة الإفريقية "أحمد دراية" إلى توسيع هياكلها وانجاز اقطاب جامعية جديدة وفتح تخصصات جديدة تثري العطاء المعرفي وتشبع رغبات الطلبة الجدد الحائزين على شهادة البكالوريا، وفتح معاهد تتميز بتناسبها مع خصوصيات المنطقة خاصة من الناحية السياحية لما تزخر به هذه الأخيرة من تراث ثقافي وبيئي متنوع، كذلك اعطاؤها البعد الإفريقي باعتبار الجزائر بوابة إفريقيا وهذا من أجل جامعة قوية مندمجة في محيطها الوطني والإقليمي والدولي بهدف الوصول إلى مصاف الجامعات الرائدة وطنيا ودوليا، إضافة إلى تحقيق أهداف التنمية المحلية والوطنية.

كما تسعى الجامعة إلى فتح ثلاثة معاهد جديدة تتضمن عدة تخصصات، وهي:

- معهد المحروقات والطاقات المتجددة.
- معهد السياحة الصحراوية.
- معهد الدراسات الإفريقية.

المبحث الثاني: تقديم وصلاحيّة أداة الدراسة.

سيتم في هذا المبحث عرض وتحليل أداة الدراسة واختبار صلاحيتها ابتداء من صلاحية المجتمع للدراسة وصولاً إلى اختبار صلاحية الاستبيان ومروراً باختبار صلاحية العينة للدراسة.

المطلب الأول: صلاحية مجتمع وعينة الدراسة.

في هذا الجزء نقدم المتطلبات والشروط التي تستوجب توفرها في المجتمع والعينة حتى يكونان قابلاً للدراسة، وحتى تكون نتائج الدراسة مؤهلة لاعتمادها كإجابة منطقية لإشكالية الدراسة.

أولاً: صلاحية مجتمع الدراسة.

تعتبر المواقع الميدانية مصدراً لجمع البيانات عن طريق الاستمارات أو التعداد أو أخذ عينة من المجتمع الإحصائي ممثلة لكافة خصائص المجتمع، ولكي يكون المجتمع المدروس مؤهلاً لإجراء الدراسة الميدانية عليه يشترط أن يتسم بخاصيتين أساسيتين هما خاصية التحديد وخاصية التجانس.

1. خاصية التحديد:

يقصد بالتحديد أن يكون مجتمع الدراسة معروف ومحدد للقارئ بحيث يمكن التمييز بسهولة بين العناصر التي تنتمي لمجتمع الدراسة والعناصر التي لا تنتمي إليه، وهذا يعني أيضاً أن مجتمع الدراسة هو من يمكنه فقط تقديم أجوبة حول موضوع البحث دون غيره، وتم تحديد مجتمع الدراسة بناءً على طاقم إدارة جامعة أدرار باعتبارهم رأس مالها الفكري ومدى التميز التنظيمي بها، لذلك يمكن القول أن مجتمع الدراسة محدد ومعروف، ويمكنه الإجابة على مختلف النقاط التي تتعلق برأس المال الفكري والتميز التنظيمي وجودة الحياة الوظيفية.

2. خاصية التجانس:

يعني التجانس أن جميع أفراد المجتمع لديهم نفس الفرصة للإجابة على الأسئلة بناءً على جميع الخيارات المتاحة، مما يعني أن كل فرد في المجتمع لا ينبغي أن يقصر إجابته على خيارات محددة لأي سبب من الأسباب، لذلك تكون المقارنة في المتوسط المثالي العدل والإنصاف.

وفي بحثنا الحالي، ينعكس تجانس أفراد المجتمع البحثي في إلمامهم بمتغيرات البحث، وهي رأس المال الفكري، والتميز التنظيمي، وجودة الحياة الوظيفية.

ومن هنا يمكن القول أن مجتمع البحث مجتمع متجانس ويمكنه الإجابة على مختلف النقاط التي تتعلق برأس المال الفكري والتميز التنظيمي وجودة الحياة الوظيفية بشكل عادل.

ثانيا: صلاحية عينة الدراسة.

نظرا لكبر حجم أفراد المجتمعات الإحصائية وتشتتها جغرافيا لاسيما بالنسبة للمواضيع التي تتعلق بالموارد البشري، فإن الإلمام بإجابات كل الافراد يعد صعب جدا أو مستحيل، لا سيما إن كانت الإجابات تستغرق وقت معين. وعليه تم اختصار الإجابات على عينة محددة من هذا المجتمع يتم اختيارها وفق شروط وبكيفية دقيقة بهدف التمثيل المنطقي والعادل.

1. أساس تحديد عينة الدراسة:

في دراستنا هذه كان مجتمع الدراسة يشمل الافراد الاداريين بجامعة ادرار، وقد أثبتنا فيما سبق تجانس المجتمع ومعلوماته، وعليه فإن عينة الدراسة يمكن تحديدها بالأسلوب العشوائي المنتظم أو العشوائي البسيط.

2. كيفية تحديد عينة الدراسة:

بعد حصر مجتمع الدراسة في ولاية أدرار تبين أن مجتمع الدراسة يشمل حوالي 418 مفردة، ولكون الدراسات الاقتصادية تتباين الآراء فيها حول عدد العينة اللازمة للدراسة فإن دراستنا لم تخرج عن المألوف في هذا الصدد واعتمدنا على عينة تفوق 200 مفردة إضافة إلى اختبار الاعتدالية (اختبار التوزيع الطبيعي).

المطلب الثاني: صلاحية استبانة الدراسة.

سيتم في هذا الجزء عرض وتحليل أداة الدراسة والمتمثلة في الاستبيان، والتأكد من صلاحيتها للهدف المصممة من أجله، من خلال قياس الصدق والثبات.

أولاً: تصميم الاستبيان.

بعد أن قمنا بتحديد الهدف من الاستبيان وهو معرفة وجهات نظر أفراد عينة الدراسة بخصوص الدور الوسيط لجودة الحياة الوظيفية للعلاقة بين رأس المال الفكري والتميز التنظيمي قمنا بكتابة فقراته وأسئلته استنادا إلى نماذج معتمدة من استبيانات كثيرة سابقة للموضوع، وشمل الاستبيان على عبارات مختلفة منها ما يشمل قيم محددة ومنها ما يكون في فئات. كما أن هذه العبارات أيضا منها ما هو ذو طبيعة كمية، ترتيبية واسمية.

الأسس المعتمدة في تصميم الاستبيان:

بعد مراجعة الدراسات العلمية ذات الصلة بموضوع الدراسة تم التوصل الى أن التقسيم الأمثل لجمع المعلومات داخل الاستبيان هو وضع أربعة محاور أساسية مبينة كالتالي:

1. المحور الأول: البيانات الشخصية.

تضمن هذا المحور البيانات الشخصية للمبحوثين وعددها 7، وتتمثل في:

- النوع، في فئتين اسميتين.
- العمر، في أربع فئات كمية.
- الوظيفة، في خمس فئات ترتيبية.
- المؤهل العلمي، في أربع فئات ترتيبية.
- مستوى الإدارة، في ثلاث فئات ترتيبية.
- الخبرة الوظيفية، في أربع فئات كمية.
- مستوى الدخل، في ثلاث فئات كمية.

2. المحور الثاني: رأس المال الفكري

تضمن هذا المحور مجموعة من العبارات للتعرف على واقع رأس المال الفكري، وعددها 21 سؤال وذلك بهدف إعطاء قوة دلالية لهذا المتغير التأثير المحتمل، وهي موضوعة في ثلاث فقرات على النحو التالي:

- عنصر رأس المال البشري: وتم قياسه من خلال 7 عبارات.
- عنصر رأس المال الهيكلي: تم قياسه من خلال 8 عبارات.
- عنصر رأس مال العلاقات: تم قياسه من خلال 6 عبارات.

3. المحور الثالث: التميز التنظيمي.

تضمن هذا المحور مجموعة من العبارات للتعرف على رؤية أفراد العينة لمدى توفر التميز التنظيمي بجامعة ادرار 20 سؤال، وهي موزعة على ثلاث فقرات وتتمثل في:

- عنصر القيادة الاستراتيجية: حيث تم قياس هذه الفقرة من خلال 7 عبارات.
- عنصر الموارد المادية والبشرية: حيث تم قياس هذه الفقرة من خلال 8 عبارات.
- عنصر العمليات: حيث تم قياس هذه الفقرة من خلال 5 عبارات.

انطلاقاً من الدراسات السابقة و استبياناتها لوحظ وجود تداخل بين الأبعاد المتعلقة بهذا المتغير لذلك تم دمج كل من بعد القيادة والاستراتيجية وبين الموارد المادية والبشرية في عناصر موحدة بغية إختصار المضمون و المعنى كما هو في الاستبيان الموزع.

4. المحور الرابع: جودة الحياة الوظيفية.

تضمن هذا المحور مجموعة من الأسئلة للتعرف على وجهة نظر أفراد العينة بخصوص جودة الحياة الوظيفية وبلغ عددها 20 سؤال، وهي موزعة على ستة فقرات وتتمثل في:

- التوازن بين الحياة والعمل: حيث تم قياس هذه الفقرة من خلال 4 عبارات.
 - الامان والاستقرار الوظيفي: حيث تم قياس هذه الفقرة من خلال 3 عبارات.
 - الأجور والمكافآت: حيث تم قياس هذه الفقرة من خلال 3 عبارات.
 - مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات: حيث تم قياس هذه الفقرة من خلال 3 عبارات.
 - تصميم واثراء الوظيفة: حيث تم قياس هذه الفقرة من خلال 4 عبارات.
 - البرامج التدريبية: حيث تم قياس هذه الفقرة من خلال 3 فقرات
- وبعد تحديد محاور الاستبيان قمنا بصياغة العبارات المشكلة لكل محور وتم صياغتها بالمدلول الإيجابي (جملة خبرية نفي صحة الشيء)، وقمنا بمراعاة النقاط التالية:

- اختصار أسئلة الاستبيان.
- استخدام اللغة البسيطة المفهومة والمناسبة لمستويات أفراد العينة.
- ابتعاد صيغة السؤال عن القابلية للتأويل.
- استخدام أشكال بسيطة للردود، مقياس ليكرت الخماسي.
- تجنب طرح الأسئلة الشخصية.
- تجنب طرح الأسئلة التي توحى إلى اختيار إجابة معينة.
- تجنب طرح الأسئلة التي تحتاج لإجراء حسابات ذهنية قد تخرج المبحوث.
- تجنب جعل صفحة الاستبيان تبدو فوضوية، أو غير منتظمة.
- طرح الأسئلة وفق ترتيب هادف.

ثانيا: صدق الاستبيان.

تم القيام بإجراء عدد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته باستخدام تحكيم الخبراء بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق كما يلي:

1. صدق التحكيم:

تم عرض الاستبيان بعد تصميمه بالاعتماد على مجموعة من الأبحاث والدراسات العلمية السابقة في مجالات الموضوع على المحكمين للتحقق من خلوه من أي عيب أو خلل علمي أو منهجي، ومن تم الأخذ بملاحظاتهم، وتعديله بما يتلاءم والهدف المراد الوصول إليه من الدراسة.

2. صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان:

بعد تحكيم الاستبيان من طرف المتخصصين في البحث العلمي وإعداد الاستبيانات، تم حساب الاتساق الداخلي للاستبيان على عينة مكونة من 60 مفردة، وطلب منهم إبداء الرأي حول أية عبارة تبدو غير مفهومة أو غير محددة، ثم جمع الملاحظات وتفرغها، وعلى ضوء ذلك جرى تعديل العبارات التي قدمت الملاحظات بشأنها، كما تم حساب قيمة معامل الارتباط بيرسون Pearson Correlation Coefficient بين كل عبارة والقيمة الكلية للفقرة، وكذلك حساب الاتساق الداخلي من خلال حساب قيمة معامل الارتباط بين كل فقرة والقيمة الكلية للمحور.

ويقصد بصدق الاتساق الداخلي هو قدرة الاستبيان على قياس ما وضع من اجله، وبالتالي فهو يعني أن أفراد العينة قد فهموا ما تصبو الباحثة إليه. ويكون ذلك من خلال الدقة في تشكيل المحاور وال فقرات وكذا الدقة في ترتيب العبارات بشكل يسهل على أفراد العينة التفاعل مع الأسئلة الموجهة لهم.

1.2. صدق الاتساق الداخلي لل فقرات.

يتضمن هذا الجزء على قياس صدق الاتساق الداخلي لل عبارات داخل فقرات المحاور، وبالتالي فهي تقيس مدى سير كل العبارات المدرجة في سياق الفقرات التي وضعت ضمنها، وكانت معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لهذا المحور كما يلي:

1.1.2. الصدق الداخلي لعبارات فقرة رأس المال البشري:

يبين الجدول الموالي الصدق الداخلي لعبارات رأس المال البشري كما يلي:

الجدول رقم 3-1: « الصدق الداخلي لعبارات فقرة رأس المال البشري »

الرمز	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
Xa.1	- تستقطب جامعة أدرار الإداريين ذوي المهارات والخبرات العالية.	0.697	0.000
Xa.2	- تنظر جامعة أدرار للإداريين المبدعين على أنهم الأصول الأساسية للجامعة.	0.784	0.000
Xa.3	- تتبنى جامعة أدرار الأفكار والحلول المقترحة من طرف الإداريين.	0.749	0.000

0.000	0.759	- تعمل جامعة أدرار بنظام التدريب من أجل تطوير مواردها البشرية بشكل مستمر.	Xa.4
0.000	0.806	- تعتمد جامعة أدرار سياسة الاحتفاظ بالكفاءات.	Xa.5
0.000	0.739	- تعمل جامعة أدرار جاهدة للمحافظة على المكانة الاجتماعية للإداريين المتميزين مهما كان موقعهم.	Xa.6
0.000	0.708	- تنتهج جامعة أدرار نظام حوافز فعال للإداريين المبدعين والمتميزين	Xa.7

قيمة r الجدولية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من الجدول السابق يتضح أن معامل الارتباط لجميع عبارات فقرة رأس المال البشري، يتراوح ما بين 0.697 و 0.806 وهذا يعني وجود ارتباط قوي بالمجموع الكلي للعبارات المتعلقة بهذه الفقرة. ويلاحظ أيضا أن مستوى المعنوية لكل عبارة أقل من 0.05 بمعنى أن جميع العبارات دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05 وبذلك فإن عبارات هذه الفقرة صادقة لما صممت لقياسه، وأنها ترتبط بفرضية هذا المحور والمتمثلة لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريين جامعة أدرار لمفاهيم رأس المال الفكري عند مستوى معنوية 5%.

2.1.2. الصدق الداخلي لعبارات فقرة رأس المال الهيكلي:

يبين الجدول الموالي الصدق الداخلي لعبارات فقرة عنصر رأس المال الهيكلي كما يلي:

الجدول رقم 3-2: « الصدق الداخلي لعبارات فقرة عنصر رأس المال الهيكلي »

الرمز	العبرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
Xb.1	- تعتبر أنظمة المعلومات وقواعد البيانات المستخدمة في جامعة أدرار ذات نوعية جيدة ومستحدثة.	0.735	0.000
Xb.2	- تضع جامعة أدرار السياسات اللازمة لضمان تدفق سريان المعرفة في جميع المستويات الإدارية.	0.813	0.000
Xb.3	- تتسم علاقات العمل في جامعة أدرار بالتعاون وتبادل الخبرات والمعارف.	0.746	0.000
Xb.4	- تشجع جامعة أدرار على الإبداع الإداري والابتكار التقني لتسيير مهامها ووظائفها.	0.696	0.000
Xb.5	- تملك جامعة أدرار أنظمة لتقييم عملياتها الداخلية مقارنة بأهدافها وأنشطتها.	0.784	0.000
Xb.6	- تولي جامعة أدرار اهتماماً كبيراً لحقوق النشر والتأليف والملكية الفكرية	0.712	0.000

		للأنشطة والأعمال التي تؤديها.	
0.000	0.736	- تساهم الملكية الفكرية التي تمتلكها جامعة أدرار في تحقيق وانجاز أهداف الإستراتيجية.	Xb.7
0.000	0.777	- تحظى عمليات الأعمال بجامعة أدرار بكفاءة عالية تمكنها من بلوغ الأهداف الإستراتيجية.	Xb.8

قيمة r الجدولية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من الجدول السابق يتضح أن معامل الارتباط لجميع عبارات فقرة رأس المال الهيكلي، يتراوح ما بين 0.696 و 0.813 وهذا يعني وجود ارتباط قوي بالمجموع الكلي للعبارات المتعلقة بهذه الفقرة. ويلاحظ أيضا أن مستوى المعنوية لكل عبارة أقل من 0.05 بمعنى أن جميع العبارات دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05 وبذلك فإن عبارات هذه الفقرة صادقة لما صممت لقياسه، وأنها ترتبط بفرضية هذه الفقرة والمتمثلة في لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداري جامعة أدرار لمفاهيم رأس المال الفكري عند مستوى معنوية 5%.

3.1.2. الصدق الداخلي لعبارات رأس مال العلاقات:

يبين الجدول الموالي الصدق الداخلي لعبارات فقرة رأس مال العلاقات كما يلي:

الجدول رقم 3-3: « الصدق الداخلي لعبارات فقرة رأس مال العلاقات »

الرمز	العبرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
Xc.1	- تستعمل جامعة أدرار آليات معينة لمتابعة الشكاوى والمقترحات من الآخرين.	0.709	0.000
Xc.2	- تتبادل جامعة أدرار المعلومات مع المتعاملين وتستطلع آراءهم بشأن تقديم خدماتها.	0.789	0.000
Xc.3	- تسعى جامعة أدرار لرسم صورة ايجابية عنها في أذهان المتعاملين معها.	0.732	0.000
Xc.4	- تتمتع جامعة أدرار بسمعة جيدة في البيئة المحيطة بها.	0.805	0.000
Xc.5	- تسعى جامعة أدرار دائما إلى بناء علاقات متميزة مع الآخرين لتحافظ على متانة العلاقة فيما بينهم.	0.815	0.000
Xc.6	- يرى الإداريون في جامعة أدرار أن العلاقات مع المحيط وخدمته هو	0.772	0.000

رأس المال الحقيقي لها.

قيمة r الجدولية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من الجدول السابق يتضح أن معامل الارتباط لجميع عبارات فقرة عنصر رأس مال العلاقات، يتراوح ما بين 0.709 و 0.815 وهذا يعني وجود ارتباط قوي بالمجموع الكلي للعبارات المتعلقة بهذه الفقرة. ويلاحظ أيضا أن مستوى المعنوية لكل عبارة أقل من 0.05 بمعنى أن جميع العبارات دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05 وبذلك فإن عبارات هذه الفقرة صادقة لما صممت لقياسه، وأنها ترتبط بفرضية هذه الفقرة والمتمثلة في لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداري جامعة أدرار لمفاهيم رأس المال الفكري عند مستوى معنوية 5%.

4.1.2. الصدق الداخلي لعبارات فقرة عنصر القيادة والاستراتيجية:

يبين الجدول الموالي الصدق الداخلي لعبارات فقرة عنصر القيادة والاستراتيجية كما يلي:

الجدول رقم 3-4: « الصدق الداخلي لعبارات فقرة عنصر القيادة والاستراتيجية »

الرمز	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
Ya.1	- تمتلك جامعة أدرار قيادات وكفاءات متميزة تساهم في وضع وتنفيذ استراتيجيات متميزة.	0.569	0.000
Ya.2	- تتميز أصناف القيادة التي تمتلكها جامعة أدرار بالموضوعية والعدالة.	0.690.	0.000
Ya.3	- تقوم قيادات جامعة أدرار بتعزيز ثقافة التميز والتحسين المستمر لدى الإداريين بالجامعة.	0.738	0.000
Ya.4	- تتبنى قيادات جامعة أدرار التغيير كخطوة هامة للارتقاء بأداء الجامعة.	0.742	0.000
Ya.5	- يحرص قادة جامعة أدرار على إشراك الإداريين في بناء إستراتيجيتها.	0.771	0.000
Ya.6	- تصيغ قيادات جامعة أدرار إستراتيجيات طموحة تلبي تطلعات واحتياجات المتعاملين معها.	0.749	0.000
Ya.7	- لدى قيادات جامعة أدرار دراية بان التخطيط الاستراتيجي عملية مستمرة وهامة لنجاحها.	0.731	0.000

قيمة r الجدولية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من الجدول السابق يتضح أن معامل الارتباط لجميع عبارات فقرة عنصر القيادة والاستراتيجية، يتراوح ما بين 0.569 و 0.771 وهذا يعني وجود ارتباط قوي بالمجموع الكلي للعبارات المتعلقة بهذه الفقرة. ويلاحظ أيضا أن مستوى المعنوية لكل عبارة أقل من 0.05 بمعنى أن جميع العبارات دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05 وبذلك فإن عبارات هذه الفقرة صادقة لما صممت لقياسه، وأنها ترتبط بفرضية هذه الفقرة والمتمثلة في لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداري جامعة أدرار لمفاهيم التميز التنظيمي عند مستوى معنوية 5%.

5.1.2. الصدق الداخلي لعبارات فقرة عنصر الموارد المادية والبشرية:

يبين الجدول الموالي الصدق الداخلي لعبارات فقرة عنصر الموارد المادية والبشرية كما يلي:

الجدول رقم 3-5: « الصدق الداخلي لعبارات فقرة عنصر الموارد المادية والبشرية »

الرمز	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
Yb.1	- تسعى جامعة أدرار إلى تبني نظرة مستدامة في إدارة هيكلها التنظيمية.	0.729	0.000
Yb.2	- تمتلك جامعة أدرار خاصية تمكنها من التأكد أن مواردها المالية المستخدمة تعكس وتحقق أهداف التميز الاستراتيجي.	0.674	0.000
Yb.3	- تتم إدارة التقنيات التي تمتلكها في جامعة أدرار بشكل جيد يهدف إلى دعم إستراتيجية التميز.	0.753	0.000
Yb.4	- تدبر جامعة أدرار معلوماتها ومعارفها بصورة فعالة لدعم اتخاذ القرارات وتحقيق التميز التنظيمي.	0.734	0.000
Yb.5	- تستخدم جامعة أدرار نظام فرق العمل لإنجاز أعمالها بكفاءة وفاعلية.	0.776	0.000
Yb.6	- تعمل جامعة أدرار على تطوير قدرات ومعارف إداريها بشكل مستمر وبناء.	0.729	0.000
Yb.7	- تعمل جامعة أدرار على تحقيق الأمن والاستقرار الوظيفي للإداريين العاملين بها.	0.781	0.000
Yb.8	- تسعى جامعة أدرار إلى تحقيق رضا الإداريون بها على اعتماد منهج التغيير كأساس للنجاح والتميز.	0.708	0.000

قيمة r الجدولية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من الجدول السابق يتضح أن معامل الارتباط لجميع عبارات فقرة عنصر الموارد المادية والبشرية يتراوح ما بين 0.674 و 0.781 وهذا يعني وجود ارتباط قوي بالمجموع الكلي للعبارات المتعلقة بهذه الفقرة. ويلاحظ أيضا أن مستوى المعنوية لكل عبارة أقل من 0.05 بمعنى أن جميع العبارات

دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05 وبذلك فإن عبارات هذه الفقرة صادقة لما صممت لقياسه، وأنها ترتبط بفرضية هذه الفقرة والمتمثلة في لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم التميز التنظيمي عند مستوى معنوية 5%.

6.1.2. الصدق الداخلي لعبارات فقرة التكلفة الأقل:

يبين الجدول الموالي الصدق الداخلي لعبارات فقرة العمليات كما يلي:

الجدول رقم 3-6: الصدق الداخلي لعبارات فقرة العمليات

الرمز	العبرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
Yc.1	- تعتمد جامعة أدرار في إدارة عملياتها الداخلية على تقنيات وطرق تكنولوجية حديثة.	0.750	0.000
Yc.2	- تساهم عمليات الأعمال التي تنتهجها جامعة أدرار في سهولة سير عملها.	0.824	0.000
Yc.3	- تمتلك جامعة أدرار أنظمة اتصال فعالة بين وحداتها ومستوياتها التنظيمية.	0.807	0.000
Yc.4	- تنتهج جامعة أدرار إجراءات موثوقة في إدارة وتصميم عمليات التنظيمية.	0.823	0.000
Yc.5	- تمتلك جامعة أدرار مؤشرات واضحة لقياس أداء عمليات الداخلية.	0.735	0.000

قيمة r الجدولية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من الجدول السابق يتضح أن معامل الارتباط لجميع عبارات فقرة العمليات، يتراوح ما بين 0.824 و0.735 وهذا يعني وجود ارتباط قوي بالمجموع الكلي للعبارات المتعلقة بهذه الفقرة. ويلاحظ أيضا أن مستوى المعنوية لكل عبارة أقل من 0.05 بمعنى أن جميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05 وبذلك فإن عبارات هذه الفقرة صادقة لما صممت لقياسه، وأنها ترتبط بفرضية هذه الفقرة والمتمثلة في لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم التميز التنظيمي عند مستوى معنوية 5%.

7.1.2. الصدق الداخلي لعبارات فقرة التوازن بين الحياة والعمل:

يبين الجدول الموالي الصدق الداخلي لعبارات التوازن بين الحياة والعمل كما يلي:

الجدول رقم 3-7: « الصدق الداخلي لعبارات التوازن بين الحياة والعمل »

الرمز	العبرة	معامل الارتباط	مستوى
-------	--------	----------------	-------

المعنوية			
0.000	0.815	- توفر إدارة جامعة أدرار مناخاً مناسباً للعمل يتلاءم مع المتطلبات الوظيفية والشخصية للإداريين.	Za.1
0.000	0.789	- تحرص جامعة أدرار على تحقيق مرونة في أنظمة العمل لأداء بعض مهامها الوظيفية خارج العمل.	Za.2
0.000	0.764	- تعمل جامعة أدرار على الاستجابة لحاجيات واهتمامات الإداريين داخل وخارج العمل.	Za.3
0.000	0.766	- تأخذ جامعة أدرار بعين الاعتبار الالتزامات العائلية للإداريين.	Za.4

قيمة r الجدولية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من الجدول السابق يتضح أن معامل الارتباط لجميع عبارات فقرة التوازن بين الحياة والعمل، يتراوح ما بين 0.815 و 0.764 وهذا يعني وجود ارتباط قوي بالمجموع الكلي للعبارات المتعلقة بهذه الفقرة. ويلاحظ أيضاً أن مستوى المعنوية لكل عبارة أقل من 0.05 بمعنى أن جميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05 وبذلك فإن عبارات هذه الفقرة صادقة لما صممت لقياسه، وأنها ترتبط بفرضية هذه الفقرة والمتمثلة في لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5%.

8.1.2. الصدق الداخلي لعبارات الأمان والاستقرار الوظيفي:

يبين الجدول الموالي الصدق الداخلي لعبارات فقرة الأمان والاستقرار الوظيفي كما يلي:

الجدول رقم 3-8: « الصدق الداخلي لعبارات الامان والاستقرار الوظيفي»

الرمز	العبرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
Zb.1	- يعمل الإداريون في جامعة أدرار في مناخ تنظيمي يتميز بالأمان والنقطة المتبادلة بين جميع الإداريين.	0.808	0.000
Zb.2	- تتبع جامعة أدرار سياسة التدريب والاحتفاظ بالإداريين المهرة.	0.821	0.000
Zb.3	- ترغب جامعة أدرار في الاستمرار بالتعامل مع الإداريين لشعورهم بالاستقرار الوظيفي.	0.857	0.000

قيمة r الجدولية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من الجدول السابق يتضح أن معامل الارتباط لجميع عبارات فقرة الامان والاستقرار الوظيفي، يتراوح ما بين 0.857 و 0.808 وهذا يعني وجود ارتباط قوي بالمجموع الكلي للعبارات المتعلقة

بهذه الفقرة. ويلاحظ أيضا أن مستوى المعنوية لكل عبارة أقل من 0.05 بمعنى أن جميع العبارات دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05 وبذلك فإن عبارات هذه الفقرة صادقة لما صممت لقياسه، وأنها ترتبط بفرضية هذه الفقرة والمتمثلة في مدى لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5%.

9.1.2. الصدق الداخلي لعبارات فقرة الاجور والمكافآت:

يبين الجدول الموالي الصدق الداخلي لعبارات فقرة الاجور والمكافآت كما يلي:

الجدول رقم 3-9: « الصدق الداخلي لعبارات فقرة الاجور والمكافآت »

الرمز	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
Zc.1	- يتم توزيع المكافآت والتعويضات على الإداريين بجامعة أدرار لمن يستحقها وبصورة عادلة.	0.849	0.000
Zc.2	- يشعر الإداريون بجامعة أدرار بالرضا لما يحصلون عليه من أجور وحوافز ومكافآت.	0.890	0.000
Zc.3	- توجد بجامعة أدرار معايير واضحة ومعلنة للحوافز والمكافآت.	0.887	0.000

قيمة r الجدولية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من الجدول السابق يتضح أن معامل الارتباط لجميع عبارات فقرة الاجور والمكافآت، يتراوح ما بين 0.849 و 0.890 وهذا يعني وجود ارتباط قوي بالمجموع الكلي للعبارات المتعلقة بهذه الفقرة. ويلاحظ أيضا أن مستوى المعنوية لكل عبارة أقل من 0.05 بمعنى أن جميع العبارات دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05 وبذلك فإن عبارات هذه الفقرة صادقة لما صممت لقياسه، وأنها ترتبط بفرضية هذه الفقرة والمتمثلة في مدى لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5%.

10.1.2. الصدق الداخلي لعبارات فقرة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات:

يبين الجدول الموالي الصدق الداخلي لعبارات فقرة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات كما يلي:

الجدول رقم 3-10: « الصدق الداخلي لعبارات فقرة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات »

الرمز	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
Zd.1	- توجد بجامعة أدرار مشاركة للإداريين في صنع واتخاذ القرارات في	0.891	0.000

		كافة المستويات الإدارية.	
0.000	0.908	- تولي بجامعة أدرار اهتماما كبيرا لآراء الإداريين في بناء الخطط التطويرية والتنمية بها.	Zd.2
0.000	0.872	- يشارك الإداريون بجامعة أدرار في تحديد أهداف العمل وانجاز المهام.	Zd.3

قيمة r الجدولية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من الجدول السابق يتضح أن معامل الارتباط لجميع عبارات فقرة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، يتراوح ما بين 0.908 و 0.872 وهذا يعني وجود ارتباط قوي بالمجموع الكلي للعبارات المتعلقة بهذه الفقرة. ويلاحظ أيضا أن مستوى المعنوية لكل عبارة أقل من 0.05 بمعنى أن جميع العبارات دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05 وبذلك فإن عبارات هذه الفقرة صادقة لما صممت لقياسه، وأنها ترتبط بفرضية هذه الفقرة والمتمثلة في مدى لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5%.

10.1.2. الصدق الداخلي لعبارات تصميم واثراء الوظيفة:

يبين الجدول الموالي الصدق الداخلي لعبارات فقرة تصميم واثراء الوظيفة كما يلي:

الجدول رقم 3-11: « الصدق الداخلي لعبارات فقرة تصميم واثراء الوظيفة »

الرمز	العبرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
Ze.1	- يتم توسيع مجالات الوظائف بجامعة أدرار من أجل تطوير إمكانيات الإداريين الشخصية.	0.803	0.000
Ze.2	- يوجد بجامعة أدرار زيادات لمفهوم العمل التحفيزي من خلال إضافة واجبات ومسؤوليات مختلفة.	0.836	0.000
Ze.3	- تقوم جامعة أدرار بمنح حرية التصرف للإداريين من خلال زيادة المهام الوظيفية للإداريين	0.861	0.000
Ze.4	- تعمل جامعة أدرار على إثراء الوظائف وتوسيع المهام ليكتسب الإداريين معرفة متجددة ومهارات جديدة.	0.830	0.000

قيمة r الجدولية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من الجدول السابق يتضح أن معامل الارتباط لجميع عبارات فقرة تصميم واثراء الوظيفة يتراوح ما بين 0.861 و0.803 وهذا يعني وجود ارتباط قوي بالمجموع الكلي للعبارات المتعلقة بهذه الفقرة. ويلاحظ أيضا أن مستوى المعنوية لكل عبارة أقل من 0.05 بمعنى أن جميع العبارات دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05 وبذلك فإن عبارات هذه الفقرة صادقة لما صممت لقياسه، وأنها ترتبط بفرضية هذه الفقرة والمتمثلة في مدى لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5%.

. الصدق الداخلي لعبارات البرامج التدريبية:

يبين الجدول الموالي الصدق الداخلي لعبارات فقرة البرامج التدريبية كما يلي:

الجدول رقم 3-12: « الصدق الداخلي لعبارات فقرة البرامج التدريبية »

الرمز	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
Zf.1	- تحفز جامعة أدرار الإداريين على تطوير وتحسين قدراتهم الإبداعية.	0.917	0.000
Zf.2	- ترصد جامعة أدرار البرامج التدريبية المناسبة للعمل من خلال توفير دورات تدريبية.	0.899	0.000
Zf.3	- تضع جامعة أدرار خطة تدريبية مميزة للارتقاء بأداء الإداريين.	0.892	0.000

قيمة r الجدولية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من الجدول السابق يتضح أن معامل الارتباط لجميع عبارات فقرة البرامج التدريبية يتراوح ما بين 0.917 و0.892 وهذا يعني وجود ارتباط قوي بالمجموع الكلي للعبارات المتعلقة بهذه الفقرة. ويلاحظ أيضا أن مستوى المعنوية لكل عبارة أقل من 0.05 بمعنى أن جميع العبارات دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05 وبذلك فإن عبارات هذه الفقرة صادقة لما صممت لقياسه، وأنها ترتبط بفرضية هذه الفقرة والمتمثلة في لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5%.

2.2: صدق الاتساق البنائي للمحاور.

يتضمن هذا الجزء على قياس صدق الاتساق البنائي لل فقرات داخل محاور الاستبيان، وبالتالي فهي تقيس مدى سير كل الفقرات المدرجة في سياق المحاور التي وضعت ضمنها، وكانت معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لهذه المحاور كما يلي:

1.2.2. صدق الاتساق البنائي لفقرة محور رأس المال الفكري:

الجدول رقم 3-13: « صدق الاتساق البنائي لفقرة محور رأس المال الفكري »			
الترتيب	المحور: رأس المال الفكري	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	عنصر رأس المال البشري	0.868	0.000
2	رأس المال الهيكلي	0.918	0.000
3	رأس مال العلاقات	0.905	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول السابق نجد أن معامل الارتباط بين معدلات الفقرات من محور رأس المال الفكري تراوح بين 0.868 و 0.918، وهذا يدل على وجود ارتباط قوي بين معدلات الفقرات، بالإضافة إلى أن مستوى المعنوية أقل من 0.05 (مما يعني أنهم صادقون لما صمموا لقياسه، وبالتالي تسير الفقرات في سياق المحور الذي ينتمين إليه، وأنها ترتبط بفرضية هذه المحور والمتمثلة في لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم رأس المال الفكري عند مستوى معنوية 5%).

2.2.2. صدق الاتساق البنائي لفقرات محور التميز التنظيمي:

الجدول رقم 3-14: « صدق الاتساق البنائي لفقرات محور التميز التنظيمي »			
الترتيب	المحور: التميز التنظيمي	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	عنصر القيادة والاستراتيجية	0.900	0.000
2	عنصر الموارد المادية والبشرية	0.931	0.000
3	عنصر العمليات	0.888	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول السابق نجد أن معامل الارتباط بين معدلات الفقرات من التميز التنظيمي تراوح بين 0.888 و 0.931، وهذا يدل على وجود ارتباط قوي بين معدلات الفقرات، بالإضافة إلى أن مستوى المعنوية أقل من 0.05 مما يعني أنهم صادقون لما صمموا لقياسه، وبالتالي تسير الفقرات في سياق المحور الذي ينتمين إليه، وأنها ترتبط بفرضية هذه المحور والمتمثلة في لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم التميز التنظيمي عند مستوى معنوية 5%).

3.2.2. صدق الاتساق البنائي لفقرات محور جودة الحياة الوظيفية:

الجدول رقم 3-15: « صدق الاتساق البنائي لفقرات محور جودة الحياة الوظيفية »			
الترتيب	المحور: جودة الحياة الوظيفية	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	التوازن بين الحياة والعمل	0.855	0.000
2	الأمان والاستقرار الوظيفي	0.827	0.000
3	الأجور والمكافآت	0.796	0.000
4	مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات	0.792	0.000
5	تصميم واثراء الوظيفة	0.815	0.000
6	البرامج التدريبية	0.849	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول السابق نجد أن معامل الارتباط بين معدلات الفقرات من محور جودة الحياة الوظيفية تراوح بين 0.855 و0.792، وهذا يدل على وجود ارتباط قوي بين معدلات الفقرات، بالإضافة إلى أن مستوى المعنوية أقل من 0.05 مما يعني أنهم صادقون لما صمموا لقياسه، وبالتالي تسير الفقرات في سياق المحور الذي ينتمين إليه، وأنها ترتبط بفرضية هذه المحور والمتمثلة في مدى تحقيق لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5%.

4.2.2. صدق الاتساق البنائي للاستبيان: رأس المال الفكري، التميز التنظيمي وجودة الحياة الوظيفية.

يتضمن هذا الجزء على قياس صدق الاتساق البنائي للاستبيان، وبالتالي فهو يقيس مدى سير كل المحاور المدرجة في سياق الاستبيان ككل، وكانت معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لهذه المحاور كما يلي:

الجدول الموالي يبين صدق الاتساق البنائي للاستبيان:

الجدول رقم 3-16: « صدق الاتساق البنائي للاستبيان »			
الترتيب	الاستبيان	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	المحور الثاني: رأس المال الفكري	0.923	0.000
2	المحور الثالث: التميز التنظيمي	0.919	0.000
3	المحور الرابع: جودة الحياة الوظيفية	0.898	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول السابق نجد أن معامل الارتباط بين معدل كل من المحور الثاني والثالث والرابع من الدراسة ومعدل كل عبارات الاستبيان تراوح بين 0.898 و0.923، وهذا يدل على وجود ارتباط قوي بين معدل المحاور، بالإضافة إلى أن مستوى المعنوية للمحاور أقل من 0.05 مما يعني أنهم صادقون لما صمموا لقياسه، وبالتالي تسير المحاور في السياق الكلي للاستبيان، وأنها ترتبط بفرضية هذه الدراسة والتمثلة في لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5%.

ثالثاً: ثبات فقرات الاستبيان.

يقصد بالثبات أنه لو أعيد تطبيق الأدوات على نفس العينة المدروسة وفي نفس ظروف التطبيق نحصل على نفس الردود، أو ردود قريبة من التطبيق الأول، ويرى علماء القياس أنه لو طبقت على عينة إحصائية أخرى مسحوبة من نفس المجتمع وبنفس شروط سحب العينة الأولى فإن الإجابات تكون نفسها، وبالتالي تطمئن الدراسة للنتائج التي نحصل عليها ويمكن تشميلها أو تعميمها على المجتمع الإحصائي بأريحية تامة. وقد قامت الباحثة باختبار الثبات بأسلوبين هما: طريقة التجزئة النصفية split-half ومعامل الثبات ألفا كرونباخ cronbach's alpha.

1. طريقة التجزئة النصفية split-half:

يسمى معامل الثبات المستخرج بطريقة التجزئة النصفية بمعامل الاتساق الداخلي، وفيه تقسيم المقياس إلى فئتين كما لو أنهما صورتين متكافئتين بحيث يكون الجزء الأول مشتملا على العبارات الزوجية في الترتيب بحيث يكون النشاط المبذول في استجابات العينة على الجزئيين متساويا تقريبا، وهنا يكون قد تم توجيه ظروف التطبيق على الجزئيين لأنهما تما في نفس الوقت، في نفس المكان وبنشاط متساو، ويعتمد ثبات التجزئة النصفية على عدد العبارات في كل جزء ومعامل ألفا في كل جزء أيضا الارتباط بين الجزئيين، ومعامل "سبيرمان براون" للارتباط، ومعامل "بيتا" للتجزئة النصفية، وبقدر الحصول على مؤشرات مقبولة قبل ثبات أدوات الدراسة. وقد قامت الباحثة بحسابه لكل فقرة ومحور يقيس متغيرات البحث كما يلي:

1. ثبات مقياس فقرات المحاور بطريقة التجزئة النصفية:

في هذا الجزء سوف نحاول إثبات أن مختلف الفقرات المدرجة تمتلك مقياسا ثابتا داخل المحور الذي تنتمي إليه، وأنه يمكن الاعتماد على نتائجها في حالة إعادة الدراسة على نفس العينة.

1.1. ثبات فقرة رأس المال البشري بطريقة التجزئة النصفية:

الجدول الموالي يبين الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة رأس المال البشري:

الجدول رقم 3-17: « الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة رأس المال البشري »		
المؤشرات	الجزء الأول	الجزء الثاني
عدد العبارات	4	3
معامل ألفا	0.794	0.777
الارتباط بين الجزأين	0.723	
معامل سبيرمان براون	0.839	
معامل جتمان للتجزئة النصفية	0.818	
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss		

يبين الجدول السابق الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة رأس المال البشري، ويتضح أن عدد عبارات الجزء الأول 4 عبارات، والجزء الثاني 3 عبارات، ومعامل ألفا للجزء الأول هو 0.794 ومعامل ألفا للجزء الثاني هو 0.777 الارتباط بين الجزأين كان 0.723 معامل سبيرمان براون يساوي 0.839، معامل جتمان للتجزئة النصفية هو 0.818 وجميع هذه المؤشرات تؤكد على ثبات الأداة وجودتها من حيث قياسها الجيد لفقرة الدراسة.

2.1. ثبات فقرة عنصر رأس المال الهيكلي بطريقة التجزئة النصفية:

الجدول الموالي يبين الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة عنصر رأس المال الهيكلي:

الجدول رقم 3-18: « الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة عنصر رأس المال الهيكلي »		
المؤشرات	الجزء الأول	الجزء الثاني
عدد العبارات	4	4
معامل ألفا	0.820	0.833
الارتباط بين الجزأين	0.712	
معامل سبيرمان براون	0.832	
معامل جتمان للتجزئة النصفية	0.832	
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss		

يبين الجدول السابق الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة عنصر رأس المال الهيكلي، ويتضح أن عدد عبارات الجزء الأول 4 عبارات، والجزء الثاني 4 عبارات، ومعامل ألفا للجزء الأول هو 0.820 ومعامل ألفا للجزء الثاني هو 0.833 الارتباط بين الجزأين كان 0.712 معامل سبيرمان

براون يساوي 0.832، معامل جتمان للتجزئة النصفية هو 0.832 وجميع هذه المؤشرات تؤكد على ثبات الأداة وجودتها من حيث قياسها الجيد لفقرة الدراسة.

3.1. ثبات فقرة عنصر رأس مال العلاقات بطريقة التجزئة النصفية:

الجدول الموالي يبين الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة عنصر رأس مال العلاقات:

الجدول رقم 3-19 : « الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة عنصر رأس مال العلاقات »		
المؤشرات	الجزء الأول	الجزء الثاني
عدد العبارات	3	3
معامل ألفا	0.762	0.821
الارتباط بين الجزأين	0.688	
معامل سبيرمان براون	0.815	
معامل جتمان للتجزئة النصفية	0.813	
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss		

يبين الجدول السابق الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة عنصر رأس مال العلاقات، ويتضح أن عدد عبارات الجزء الأول 3 عبارات، والجزء الثاني 3 عبارات، ومعامل ألفا للجزء الأول هو 0.762 ومعامل ألفا للجزء الثاني هو 0.821 الارتباط بين الجزأين كان 0.688 معامل سبيرمان براون يساوي 0.815، معامل جتمان للتجزئة النصفية هو 0.813 وجميع هذه المؤشرات تؤكد على ثبات الأداة وجودتها من حيث قياسها الجيد لفقرة الدراسة.

4.1. ثبات فقرة عنصر القيادة والاستراتيجية بطريقة التجزئة النصفية:

الجدول الموالي يبين الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة عنصر القيادة والاستراتيجية:

الجدول رقم 3-20: « الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة عنصر القيادة والاستراتيجية »		
المؤشرات	الجزء الأول	الجزء الثاني
عدد العبارات	4	3
معامل ألفا	0.599	0.831
الارتباط بين الجزأين	0.613	
معامل سبيرمان براون	0.760	
معامل جتمان للتجزئة النصفية	0.744	
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss		

يبين الجدول السابق الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة عنصر القيادة والاستراتيجية، ويتضح أن عدد عبارات الجزء الأول 4 عبارات، والجزء الثاني 3 عبارات، ومعامل ألفا للجزء الأول هو 0.599 ومعامل ألفا للجزء الثاني هو 0.831 الارتباط بين الجزئين كان 0.613 معامل سبيرمان براون يساوي 0.760، معامل جتمان للتجزئة النصفية هو 0.744 وجميع هذه المؤشرات تؤكد على ثبات الأداة وجودتها من حيث قياسها الجيد لفقرة الدراسة.

5.1. ثبات فقرة عنصر الموارد المادية والبشرية بطريقة التجزئة النصفية:

الجدول الموالي يبين الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة عنصر الموارد المادية والبشرية:

الجدول رقم 3-21 : « الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة عنصر الموارد المادية والبشرية »		
المؤشرات	الجزء الأول	الجزء الثاني
عدد العبارات	4	4
معامل ألفا	0.799	0.831
الارتباط بين الجزئين	0.666	
معامل سبيرمان براون	0.800	
معامل جتمان للتجزئة النصفية	0.799	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يبين الجدول السابق الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة عنصر الموارد المادية والبشرية، ويتضح أن عدد عبارات الجزء الأول 4 عبارات، والجزء الثاني 4 عبارتين، ومعامل ألفا للجزء الأول هو 0.799 ومعامل ألفا للجزء الثاني هو 0.831 الارتباط بين الجزئين كان 0.666 معامل سبيرمان براون يساوي 0.800، معامل جتمان للتجزئة النصفية هو 0.799 وجميع هذه المؤشرات تؤكد على ثبات الأداة وجودتها من حيث قياسها الجيد لفقرة الدراسة.

6.1. ثبات فقرة العمليات بطريقة التجزئة النصفية:

الجدول الموالي يبين الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة العمليات:

الجدول رقم 3-22 : « الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة العمليات »		
المؤشرات	الجزء الأول	الجزء الثاني
عدد العبارات	3	2
معامل ألفا	0.785	0.708
الارتباط بين الجزئين	0.691	
معامل سبيرمان براون	0.817	
معامل جتمان للتجزئة النصفية	0.782	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يبين الجدول السابق الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة العمليات، ويتضح أن عدد عبارات الجزء الأول 3 عبارتين، والجزء الثاني 2 عبارتين، ومعامل ألفا للجزء الأول هو 0.785 ومعامل ألفا للجزء الثاني هو 0.708 الارتباط بين الجزأين كان 0.691 معامل سبيرمان براون يساوي 0.817، معامل جتمان للتجزئة النصفية هو 0.782 وجميع هذه المؤشرات تؤكد على ثبات الأداة وجودتها من حيث قياسها الجيد لفقرة الدراسة.

7.1. ثبات فقرة التوازن بين الحياة والعمل بطريقة التجزئة النصفية:

الجدول الموالي يبين الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة التوازن بين الحياة والعمل:

الجدول رقم 3-23: « الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة التوازن بين الحياة والعمل »		
المؤشرات	الجزء الأول	الجزء الثاني
عدد العبارات	2	2
معامل ألفا	0.723	0.632
الارتباط بين الجزأين	0.622	
معامل سبيرمان براون	0.767	
معامل جتمان للتجزئة النصفية	0.766	
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss		

يبين الجدول السابق الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة التوازن بين الحياة والعمل، ويتضح أن عدد عبارات الجزء الأول 2 عبارات، والجزء الثاني 2 عبارتين، ومعامل ألفا للجزء الأول هو 0.723 ومعامل ألفا للجزء الثاني هو 0.632 الارتباط بين الجزأين كان 0.622 معامل سبيرمان براون يساوي 0.767، معامل جتمان للتجزئة النصفية هو 0.766 وجميع هذه المؤشرات تؤكد على ثبات الأداة وجودتها من حيث قياسها الجيد لفقرة الدراسة.

8.1. ثبات فقرة الامان والاستقرار الوظيفي بطريقة التجزئة النصفية:

الجدول الموالي يبين الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة الامان والاستقرار الوظيفي:

الجدول رقم 3-24: « الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة الامان والاستقرار الوظيفي »		
المؤشرات	الجزء الأول	الجزء الثاني
عدد العبارات	2	1
معامل ألفا	0.610	1.000
الارتباط بين الجزأين	0.673	
معامل سبيرمان براون	0.804	
معامل جتمان للتجزئة النصفية	0.728	
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss		

يبين الجدول السابق الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة الامان والاستقرار الوظيفي، ويتضح أن عدد عبارات الجزء الأول 2 عبارتين، والجزء الثاني 1 عبارتين، ومعامل ألفا للجزء الأول هو 0.610 ومعامل ألفا للجزء الثاني هو 1.000 الارتباط بين الجزأين كان 0.673معامل سبيرمان براون يساوي 0.804، معامل جتمان للتجزئة النصفية هو 0.728 وجميع هذه المؤشرات تؤكد على ثبات الأداة وجودتها من حيث قياسها الجيد لفقرة الدراسة.

9.1. ثبات فقرة الاجور والمكافآت بطريقة التجزئة النصفية:

الجدول الموالي يبين الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة الاجور والمكافآت:

الجدول رقم 3-25: « الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة الاجور والمكافآت »		
المؤشرات	الجزء الأول	الجزء الثاني
عدد العبارات	2	1
معامل ألفا	0.762	1
الارتباط بين الجزأين	0.739	
معامل سبيرمان براون	0.850	
معامل جتمان للتجزئة النصفية	0.770	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يبين الجدول السابق الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة الاجور والمكافآت، ويتضح أن عدد عبارات الجزء الأول 2 عبارتين، والجزء الثاني 1 عبارتين، ومعامل ألفا للجزء الأول هو 0.762 ومعامل ألفا للجزء الثاني هو 1.000 الارتباط بين الجزأين كان 0.739 معامل سبيرمان براون يساوي 0.850، معامل جتمان للتجزئة النصفية هو 0.770 وجميع هذه المؤشرات تؤكد على ثبات الأداة وجودتها من حيث قياسها الجيد لفقرة الدراسة.

10.1. ثبات فقرة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات بطريقة التجزئة النصفية:

الجدول الموالي يبين الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات:

الجدول رقم 3-26: « الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات »		
المؤشرات	الجزء الأول	الجزء الثاني
عدد العبارات	2	1
معامل ألفا	0.851	1.000
الارتباط بين الجزأين	0.712	
معامل سبيرمان براون	0.831	
معامل جتمان للتجزئة النصفية	0.747	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يبين الجدول السابق الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، ويتضح أن عدد عبارات الجزء الأول 2 عبارات، والجزء الثاني 1 عبارات، ومعامل ألفا للجزء الأول هو 0.851 ومعامل ألفا للجزء الثاني هو 1.000 الارتباط بين الجزأين كان 0.712 معامل سبيرمان براون يساوي 0.831، معامل جتمان للتجزئة النصفية هو 0.747 وجميع هذه المؤشرات تؤكد على ثبات الأداة وجودتها من حيث قياسها الجيد لفقرة الدراسة.

9.1. ثبات فقرة تصميم واثراء الوظيفة بطريقة التجزئة النصفية:

الجدول الموالي يبين الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة تصميم واثراء الوظيفة:

الجدول رقم 3-27: « الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة تصميم واثراء الوظيفة »		
المؤشرات	الجزء الأول	الجزء الثاني
عدد العبارات	2	2
معامل ألفا	0.778	0.841
الارتباط بين الجزأين	0.640	
معامل سبيرمان براون	0.780	
معامل جتمان للتجزئة النصفية	0.780	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يبين الجدول السابق الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة تصميم واثراء الوظيفة، ويتضح أن عدد عبارات الجزء الأول 2 عبارتين، والجزء الثاني 2 عبارتين، ومعامل ألفا للجزء الأول هو 0.778 ومعامل ألفا للجزء الثاني هو 0.841 الارتباط بين الجزأين كان 0.640 معامل سبيرمان براون يساوي 0.780، معامل جتمان للتجزئة النصفية هو 0.780 وجميع هذه المؤشرات تؤكد على ثبات الأداة وجودتها من حيث قياسها الجيد لفقرة الدراسة.

10.1. ثبات فقرة البرامج التدريبية بطريقة التجزئة النصفية:

الجدول الموالي يبين الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة البرامج التدريبية:

الجدول رقم 3-28: « الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة البرامج التدريبية »		
المؤشرات	الجزء الأول	الجزء الثاني
عدد العبارات	2	1
معامل ألفا	0.862	1
الارتباط بين الجزأين	0.753	
معامل سبيرمان براون	0.859	
معامل جتمان للتجزئة النصفية	0.777	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يبين الجدول السابق الثبات بطريقة التجزئة النصفية لفقرة البرامج التدريبي، ويتضح أن عدد عبارات الجزء الأول 2 عبارات، والجزء الثاني 1 عبارات، ومعامل ألفا للجزء الأول هو 0.862 ومعامل ألفا للجزء الثاني هو 1.000 الارتباط بين الجزأين كان 0.753 معامل سبيرمان براون يساوي 0.859، معامل جتمان للتجزئة النصفية هو 0.777 وجميع هذه المؤشرات تؤكد على ثبات الأداة وجودتها من حيث قياسها الجيد لفقرة الدراسة.

2. ثبات مقياس محاور الاستبيان بطريقة التجزئة النصفية:

في هذا الجزء سوف نحاول إثبات أن مختلف المحاور المدرجة تمتلك مقياسا ثابتا داخل الاستبيان، وانه يمكن الاعتماد على نتائجه في حالة إعادة الدراسة على نفس العينة.

1.2. ثبات مقياس محور رأس المال الفكري بطريقة التجزئة النصفية:

ii. الجدول الموالي يبين الثبات بطريقة التجزئة النصفية لمحور رأس المال الفكري:

الجدول رقم 3-29: « الثبات بطريقة التجزئة النصفية لمحور رأس المال الفكري »		
المؤشرات	الجزء الأول	الجزء الثاني
عدد العبارات	11	10
معامل ألفا	0.897	0.908
الارتباط بين الجزأين	0.800	
معامل سبيرمان براون	0.889	
معامل جتمان للتجزئة النصفية	0.889	
المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss		

يبين الجدول السابق الثبات بطريقة التجزئة النصفية لمحور رأس المال الفكري، ويتضح أن عدد عبارات الجزء الأول 11 عبارة، والجزء الثاني 10 عبارة، ومعامل ألفا للجزء الأول هو 0.897 ومعامل ألفا للجزء الثاني هو 0.908 الارتباط بين الجزأين كان 0.800 معامل سبيرمان براون يساوي 0.889 معامل جتمان للتجزئة النصفية هو 0.889 وجميع هذه المؤشرات تؤكد على ثبات الأداة وجودتها من حيث قياسها الجيد لمتغيرات الدراسة.

2.2 . ثبات مقياس محور التميز التنظيمي بطريقة التجزئة النصفية:

الجدول الموالي يبين الثبات بطريقة التجزئة النصفية لمحور التميز التنظيمي:

الجدول رقم 3-30: « الثبات بطريقة التجزئة النصفية لمحور التميز التنظيمي »		
المؤشرات	الجزء الأول	الجزء الثاني
عدد العبارات	10	10
معامل ألفا	0.851	0.905
الارتباط بين الجزأين	0.786	
معامل سبيرمان براون	0.880	
معامل جتمان للتجزئة النصفية	0.880	
المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss		

يبين الجدول السابق الثبات بطريقة التجزئة النصفية لمحور التميز التنظيمي، ويتضح أن عدد عبارات الجزء الأول 10 عبارة، والجزء الثاني 10 عبارة، ومعامل ألفا للجزء الأول هو 0.851 ومعامل ألفا للجزء الثاني هو 0.905 الارتباط بين الجزأين كان 0.786 معامل سبيرمان براون يساوي 0.880 معامل جتمان للتجزئة النصفية هو 0.880 وجميع هذه المؤشرات تؤكد على ثبات الأداة وجودتها من حيث قياسها الجيد لمتغيرات الدراسة.

2.2 . ثبات مقياس محور جودة الحياة الوظيفية بطريقة التجزئة النصفية:

الجدول الموالي يبين الثبات بطريقة التجزئة النصفية لمحور جودة الحياة الوظيفية:

الجدول رقم 3-31: « الثبات بطريقة التجزئة النصفية لمحور جودة الحياة الوظيفية »		
المؤشرات	الجزء الأول	الجزء الثاني
عدد العبارات	10	10
معامل ألفا	0.898	0.916
الارتباط بين الجزأين	0.779	
معامل سبيرمان براون	0.876	
معامل جتمان للتجزئة النصفية	0.875	
المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss		

يبين الجدول السابق الثبات بطريقة التجزئة النصفية لمحور جودة الحياة الوظيفية، ويتضح أن عدد عبارات الجزء الأول 10 عبارة، والجزء الثاني 10 عبارة، ومعامل ألفا للجزء الأول هو 0.898 ومعامل ألفا للجزء الثاني هو 0.916 الارتباط بين الجزأين كان 0.779 معامل سبيرمان براون

يساوي 0.876 معامل جتمان للتجزئة النصفية هو 0.875 وجميع هذه المؤشرات تؤكد على ثبات الأداة وجودتها من حيث قياسها الجيد لمتغيرات الدراسة.

3.2 طريقة ألفا كرونباخ α : cronbach's

ألفا كرونباخ هو ثبات اتجاهات العينة المدروسة نحو الظاهرة محل البحث، وهو قيمة تتراوح بين الصفر (0) والواحد الصحيح (1)، وكلما اقترب من الصفر كلما دل على عدم وجود ثبات، وكلما اقترب من الواحد الصحيح دل على وجود ثبات قوي جدا، ولا توجد قيمة ثابتة يمكن الاعتماد عليها في قياس الثبات في جميع أنواع الدراسات، إلا أنه يعتمد قبول القيمة حسب توطن ظاهرة القياس في مجتمع الدراسة وعدد العبارات التي تقيس الظاهرة محل البحث ويعتمد عليها الباحث في قبول درجة الثبات. وقامت الباحثة بحساب معامل ألفا كرونباخ لكل فقرات محاور البحث التي تقيس متغيرات البحث وكل محور، بالإضافة إلى معامل ألفا كرونباخ الكلي، كما يلي:

1. ثبات مقياس محور رأس المال الفكري بطريقة ألفا كرونباخ:

تم قياس محور رأس المال الفكري من خلال ثلاث فقرات، وتم قياس معامل ألفا كرونباخ لكل فقرة والمحور ككل، والنتائج موضحة في الجدول الموالي كما يلي:

الجدول رقم 3-32: « الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لمحور رأس المال الفكري »

فقرات محور رأس المال الفكري	عدد العبارات	معامل ألفا
عنصر رأس المال البشري	07	0.899
عنصر رأس المال الهيكلي	08	0.889
عنصر رأس مال العلاقات	06	0.865
محور رأس المال الفكري	21	0.943

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من الجدول السابق يتضح أن معاملات ألفا كرونباخ تراوحت بين 0.865 و 0.943 وجميعها تشير إلى ثبات قوي ومقبول، وتشير إلى جودة مقياس محور رأس المال الفكري، لتؤكد أيضا على صدق الأداة طبقا لقاعدة القياس " كل اختبار ثابت صادق، وليس كل اختبار صادق ثابت" مما يؤكد على جودة الاستبيان وحسن قياسه، والفهم المتساوي لعينة الدراسة، بحيث يكون فهم العينة هو الفهم الذي قصده الباحثة.

. ثبات مقياس محور التميز التنظيمي بطريقة ألفا كرونباخ:

تم قياس محور التميز التنظيمي من خلال ثلاثة فقرات، قيست معاملات ألفا كرونباخ لكل فقرة والمحور ككل، والنتائج موضحة في الجدول الموالي كما يلي:

الجدول رقم 3-33: الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لمحور التميز التنظيمي

فقرات محور التميز التنظيمي	عدد العبارات	معامل ألفا
----------------------------	--------------	------------

0.792	07	عنصر القيادة والاستراتيجية
0.876	08	عنصر الموارد المادية والبشرية
0.847	05	عنصر العمليات
0.928	20	محور التميز التنظيمي

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من الجدول السابق يتضح أن معاملات ألفا كرونباخ تراوحت بين 0.792 و 0.928 وجميعها تشير إلى ثبات قوي ومقبول، وتشير إلى جودة مقياس محور التميز التنظيمي، لتؤكد أيضا على صدق الأداة طبقا لقاعدة القياس "كل اختبار ثابت صادق، وليس كل اختبار صادق ثابت" مما يؤكد على جودة الاستبيان وحسن قياسه، والفهم المتساوي لعينة الدراسة، بحيث يكون فهم العينة هو الفهم الذي قصده الباحثة.

3. ثبات مقياس محور جودة الحياة الوظيفية بطريقة ألفا كرونباخ:

تم قياس محور الميزة التنافسية من خلال ستة فقرات، قيست معاملات ألفا كرونباخ لكل فقرة والمحور ككل، والنتائج موضحة في الجدول الموالي كما يلي:
الجدول رقم 3-34: « الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لمحور جودة الحياة الوظيفية »

معامل ألفا	عدد العبارات	فقرات محور جودة الحياة الوظيفية
0.790	4	التوازن بين الحياة والعمل
0.768	3	الامان والاستقرار الوظيفي
0.847	3	الأجور والمكافآت
0.896	3	مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات
0.850	4	تصميم واثراء الوظيفة
0.886	3	البرامج التدريبية
0.944	20	محور جودة الحياة الوظيفية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من الجدول السابق يتضح أن معاملات ألفا كرونباخ تراوحت بين 0.768 و 0.944 وجميعها تشير إلى ثبات قوي ومقبول، وتشير إلى جودة مقياس محور جودة الحياة الوظيفية، لتؤكد أيضا على صدق الأداة طبقا لقاعدة القياس "كل اختبار ثابت صادق، وليس كل اختبار صادق ثابت" مما يؤكد على جودة الاستبيان وحسن قياسه، والفهم المتساوي لعينة الدراسة، بحيث يكون فهم العينة هو الفهم الذي قصده الباحثة.

4. ثبات مقياس كل عبارات الاستبيان بطريقة ألفا كرونباخ:

الجدول رقم 3-35: « الثبات بطريقة ألفا كرونباخ للاستبيان ككل »

معامل ألفا	عدد العبارات	محاور الاستبيان
------------	--------------	-----------------

0.943	21	محور رأس المال الفكري
0.928	20	محور التميز التنظيمي
0.944	20	محور جودة الحياة الوظيفية
0.973	61	كل عبارات الاستبيان

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من الجدول السابق يتضح أن معاملات ألفا كرونباخ للمحاور تراوحت بين 0.928 و 0.944 وجميعها تشير إلى ثبات قوي ومقبول، ومعامل ألفا كرونباخ لكامل عبارات الاستبيان كان 0.973، وهو بدوره يشير إلى ثبات قوي ومقبول، مما يؤكد النتائج السابقة، وبالتالي جودة الاستبيان وحسن قياسه لكل متغيرات الدراسة، والفهم المتساوي لعينة الدراسة، بحيث يكون فهم العينة هو الفهم الذي قصدته الباحثة.

المبحث الثالث: التحليل الوصفي لبيانات عينة الدراسة.

سيتم من خلال هذا المبحث استكشاف بيانات عينة الدراسة و عرض خصائصها وخصائص محاورها.

المطلب الأول: استكشاف بيانات عينة الدراسة.

في هذا الجزء سوف نحاول استكشاف إن كانت هناك بيانات غير صالحة للدراسة أو بيانات لا تتماشى وسياق القيم، وذلك من خلال بعض الاختبارات الضرورية لهذا الأمر لا سيما استكشاف القيم الشاذة والأخطاء في البيانات إضافة إلى استكشاف اعتدالية التوزيع.

أولا: استكشاف وجود أخطاء في البيانات أو قيم شاذة:

1. استكشاف وجود أخطاء في البيانات تتعلق بعامل النوع:

نقوم بهذا الاختبار للتأكد من أن كل البيانات المتعلقة بعامل النوع في الدراسة هي بيانات تدخل ضمن المجال المحدد لقيم الإجابات، والجدول الموالي يوضح احتمالية وجود خطأ ومكان وجوده:

الجدول رقم 3-36 «:احتمالية وجود خطأ في بيانات النوع ومكان وجوده»		
العامل	رقم الخانة	القيمة
النوع	لا توجد	--

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 23

من خلال الجدول السابق يتضح أن كل البيانات المدخلة هي ضمن المجال المحدد للإجابات عن سؤال عامل النوع ولا توجد أي قيمة شاذة في القيم، ومنه خلو قاعدة البيانات من الأخطاء، وبالتالي جاهزية البيانات لاكتمال التحليل.

2. استكشاف وجود أخطاء في البيانات تتعلق بعامل السن:

نقوم بهذا الاختبار للتأكد من أن كل البيانات المتعلقة بعامل السن في الدراسة هي بيانات تدخل ضمن المجال المحدد لقيم الإجابات، والجدول الموالي يوضح احتمالية وجود خطأ ومكان وجوده:

الجدول رقم 3-37 «: احتمالية وجود خطأ في بيانات العمر ومكان وجوده»		
العامل	رقم الخانة	القيمة
العمر	لا توجد	--
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 23		

من خلال الجدول السابق يتضح أن كل البيانات المدخلة هي ضمن المجال المحدد للإجابات عن سؤال عامل العمر ولا توجد أي قيمة شاذة في القيم، ومنه خلو قاعدة البيانات من الأخطاء، وبالتالي جاهزية البيانات لاكتمال التحليل.

3. استكشاف وجود أخطاء في البيانات تتعلق بعامل المؤهل العلمي:

نقوم بهذا الاختبار للتأكد من أن كل البيانات المتعلقة بعامل المؤهل العلمي في الدراسة هي بيانات تدخل ضمن المجال المحدد لقيم الإجابات، والجدول الموالي يوضح احتمالية وجود خطأ ومكان وجوده:

الجدول رقم 3-38 «: احتمالية وجود خطأ في بيانات المؤهل العلمي ومكان وجوده»		
العامل	رقم الخانة	القيمة
المؤهل العلمي	لا توجد	--
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 23		

من خلال الجدول السابق يتضح أن كل البيانات المدخلة هي ضمن المجال المحدد للإجابات عن سؤال عامل المؤهل العلمي ولا توجد أي قيمة شاذة في القيم، ومنه خلو قاعدة البيانات من الأخطاء، وبالتالي جاهزية البيانات لاكتمال التحليل.

4. استكشاف وجود أخطاء في البيانات تتعلق بعامل الخبرة الوظيفية:

نقوم بهذا الاختبار للتأكد من أن كل البيانات المتعلقة بعامل الخبرة الوظيفية في الدراسة هي بيانات تدخل ضمن المجال المحدد لقيم الإجابات، والجدول الموالي يوضح احتمالية وجود خطأ ومكان وجوده:

الجدول رقم 3-39 «: احتمالية وجود خطأ في بيانات الخبرة ومكان وجوده»		
--	--	--

العامل	رقم الخانة	القيمة
الخبرة الوظيفية	لا توجد	--
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 23		

من خلال الجدول السابق يتضح أن كل البيانات المدخلة هي ضمن المجال المحدد للإجابات عن سؤال عامل سنوات الخبرة ولا توجد أي قيمة شاذة في القيم، ومنه خلو قاعدة البيانات من الأخطاء، وبالتالي جاهزية البيانات لاكتمال التحليل.

5. استكشاف وجود أخطاء في البيانات تتعلق بعامل مستوى الدخل:

نقوم بهذا الاختبار للتأكد من أن كل البيانات المتعلقة بعامل مستوى الدخل في الدراسة هي بيانات تدخل ضمن المجال المحدد لقيم الإجابات، والجدول الموالي يوضح احتمالية وجود خطأ ومكان وجوده:

الجدول رقم 3-40 « :احتمالية وجود خطأ في بيانات مستوى الدخل ومكان وجوده»		
العامل	رقم الخانة	القيمة
مستوى الدخل	لا توجد	--
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 23		

من خلال الجدول السابق يتضح أن كل البيانات المدخلة هي ضمن المجال المحدد للإجابات عن سؤال عامل مستوى الدخل ولا توجد أي قيمة شاذة في القيم، ومنه خلو قاعدة البيانات من الأخطاء، وبالتالي جاهزية البيانات لاكتمال التحليل.

6. استكشاف وجود أخطاء في البيانات تتعلق بعامل مستوى الإدارة:

نقوم بهذا الاختبار للتأكد من أن كل البيانات المتعلقة بعامل مستوى الإدارة في الدراسة هي بيانات تدخل ضمن المجال المحدد لقيم الإجابات، والجدول الموالي يوضح احتمالية وجود خطأ ومكان وجوده:

الجدول رقم 3-41 « :احتمالية وجود خطأ في بيانات مستوى الإدارة ومكان وجوده»		
العامل	رقم الخانة	القيمة
مستوى الإدارة	لا توجد	--
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 23		

من خلال الجدول السابق يتضح أن كل البيانات المدخلة هي ضمن المجال المحدد للإجابات عن سؤال عامل مستوى الإدارة ولا توجد أي قيمة شاذة في القيم، ومنه خلو قاعدة البيانات من الأخطاء، وبالتالي جاهزية البيانات لاكتمال التحليل.

7. استكشاف وجود أخطاء في البيانات تتعلق بعامل الوظيفة:

نقوم بهذا الاختبار للتأكد من أن كل البيانات المتعلقة بعامل الوظيفة في الدراسة هي بيانات تدخل ضمن المجال المحدد لقيم الإجابات، والجدول الموالي يوضح احتمالية وجود خطأ ومكان وجوده:

الجدول رقم 3-42 « : احتمالية وجود خطأ في بيانات الوظيفة ومكان وجوده»		
العامل	رقم الخانة	القيمة
الوظيفة	لا توجد	--
المصدر :من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 23		

من خلال الجدول السابق يتضح أن كل البيانات المدخلة هي ضمن المجال المحدد للإجابات عن سؤال عامل الوظيفة ولا توجد أي قيمة شاذة في القيم، ومنه خلو قاعدة البيانات من الأخطاء، وبالتالي جاهزية البيانات لاكتمال التحليل.

ثانيا :استكشاف اعتدالية التوزيع.

يقصد باعتدالية التوزيع هو أن البيانات المأخوذة للدراسة هي بيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وأنها تتمحور حول المتوسط الحسابي بشكل معتدل.

وفي دراستنا هذه قمنا بالاعتماد في هذا الاستكشاف على اختبار كولموغوروف-سميرنوف، حيث يعتبر من أفضل الاختبارات في هذا المجال.

نضع فرضيات الاختبار بالشكل التالي:

• H_0 :البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي عند مستوى معنوية.5%

• H_1 :البيانات تتبع التوزيع الطبيعي عند مستوى معنوية.5%

1.استكشاف اعتدالية التوزيع تبعا لعامل النوع:

في هذا الجزء نختبر إن كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي بالنسبة لعامل النوع، وفيما يلي الجدول الذي يوضح القيمة Z وكذا مستوى المعنوية المقابل له:

الجدول رقم 3-43 « اختبار كولموغروف-سميرنوف للتوزيع الطبيعي لعامل النوع »			
العامل		كولموغروف-سميرنوف	
النوع	التكرارات	القيمة Z	المعنوية
	205	5.149	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول السابق يتضح أن قيمة الاختبار هي 5.149 بمستوى معنوية 0.000 ، وبهذا نرفض الفرض البديل القائل بأن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي تبعا لعامل النوع، ونقبل الفرض الصفري القائل بأن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي عند مستوى معنوية 5% تبعا لعامل النوع، وبالتالي يمكننا مواصلة إجراء الاختبارات الإحصائية على أساس أن البيانات تتمحور حول المتوسط الحسابي.

2. استكشاف اعتدالية التوزيع تبعا لعامل العمر:

في هذا الجزء نختبر إن كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي بالنسبة لعامل العمر، وفيما يلي الجدول الذي يوضح القيمة Z وكذا مستوى المعنوية المقابل له:

الجدول رقم 3-44 « اختبار كولموغروف-سميرنوف للتوزيع الطبيعي لعامل العمر »			
العامل		كولموغروف-سميرنوف	
العمر	التكرارات	القيمة Z	المعنوية
	205	5.175	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول السابق يتضح أن قيمة الاختبار هي 5.175 بمستوى معنوية 0.000 ، وبهذا نرفض الفرض البديل القائل بأن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي تبعا لعامل العمر، ونقبل الفرض الصفري القائل بأن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي عند مستوى معنوية 5% تبعا لعامل العمر، وبالتالي يمكننا مواصلة إجراء الاختبارات الإحصائية على أساس أن البيانات تتمحور حول المتوسط الحسابي.

3. استكشاف اعتدالية التوزيع تبعا لعامل المؤهل العلمي:

في هذا الجزء نختبر إن كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي بالنسبة لعامل المؤهل العلمي، وفيما يلي الجدول الذي يوضح القيمة Z وكذا مستوى المعنوية المقابل له:

الجدول رقم 3-45 « اختبار كولموغروف-سميرنوف للتوزيع الطبيعي لعامل المؤهل العلمي»			
العامل		كولموغروف-سميرنوف	
المؤهل العلمي	التكرارات	القيمة Z	المعنوية
	205	3.468	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول السابق يتضح أن قيمة الاختبار هي 3.468 بمستوى معنوية 0.000 ، وبهذا نرفض الفرض البديل القائل بأن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي تبعاً لعامل المؤهل العلمي، ونقبل الفرض الصفري القائل بأن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي عند مستوى معنوية 5% تبعاً لعامل المؤهل العلمي، وبالتالي يمكننا مواصلة إجراء الاختبارات الإحصائية على أساس أن البيانات تتمحور حول المتوسط الحسابي.

4. استكشاف اعتدالية التوزيع تبعاً لعامل الخبرة الوظيفية:

في هذا الجزء نختبر إن كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي بالنسبة لعامل الخبرة الوظيفية، وفيما يلي الجدول الذي يوضح القيمة Z وكذا مستوى المعنوية المقابل له:

الجدول رقم 3-46 « اختبار كولموغروف-سميرنوف للتوزيع الطبيعي لعامل الخبرة الوظيفية»			
العامل		كولموغروف-سميرنوف	
الخبرة الوظيفية	التكرارات	القيمة Z	المعنوية
	205	3.625	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول السابق يتضح أن قيمة الاختبار هي 3.625 بمستوى معنوية 0.000 ، وبهذا نرفض الفرض البديل القائل بأن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي تبعاً لعامل الخبرة الوظيفية، ونقبل الفرض الصفري القائل بأن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي عند مستوى معنوية 5% تبعاً لعامل الخبرة، وبالتالي يمكننا مواصلة إجراء الاختبارات الإحصائية على أساس أن البيانات تتمحور حول المتوسط الحسابي.

5. استكشاف اعتدالية التوزيع تبعاً لعامل مستوى الدخل:

في هذا الجزء نختبر إن كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي بالنسبة لعامل مستوى الدخل، وفيما يلي الجدول الذي يوضح القيمة Z وكذا مستوى المعنوية المقابل له:

الجدول رقم 3-47 « : اختبار كولموغروف-سميرنوف للتوزيع الطبيعي لعامل مستوى الدخل»			
العامل		كولموغروف-سميرنوف	
مستوى	التكرارات	القيمة Z	المعنوية
الدخل	205	3.908	0.000

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول السابق يتضح أن قيمة الاختبار هي 3.908 بمستوى معنوية 0.000 ، وبهذا نرفض الفرض البديل القائل بأن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي تبعا لعامل مستوى الدخل، ونقبل الفرض الصفري القائل بأن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي عند مستوى معنوية 5% تبعا لعامل مستوى الدخل، وبالتالي يمكننا مواصلة إجراء الاختبارات الإحصائية على أساس أن البيانات تتمحور حول المتوسط الحسابي.

6. استكشاف اعتدالية التوزيع تبعا لعامل مستوى الإدارة:

في هذا الجزء نختبر إن كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي بالنسبة لعامل مستوى الإدارة، وفيما يلي الجدول الذي يوضح القيمة Z وكذا مستوى المعنوية المقابل له:

الجدول رقم 3-48 « : اختبار كولموغروف-سميرنوف للتوزيع الطبيعي لعامل مستوى الإدارة»			
العامل		كولموغروف-سميرنوف	
مستوى	التكرارات	القيمة Z	المعنوية
الإدارة	205	4.277	0.000

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول السابق يتضح أن قيمة الاختبار هي 4.277 بمستوى معنوية 0.000 ، وبهذا نرفض الفرض البديل القائل بأن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي تبعا لعامل مستوى الإدارة، ونقبل الفرض الصفري القائل بأن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي عند مستوى معنوية 5% تبعا لعامل مستوى الإدارة، وبالتالي يمكننا مواصلة إجراء الاختبارات الإحصائية على أساس أن البيانات تتمحور حول المتوسط الحسابي.

7. استكشاف اعتدالية التوزيع تبعا لعامل الوظيفة:

في هذا الجزء نختبر إن كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي بالنسبة لعامل الوظيفة، وفيما يلي الجدول الذي يوضح القيمة Z وكذا مستوى المعنوية المقابل له:

الجدول رقم 3-49 « : اختبار كولموغروف-سميرنوف للتوزيع الطبيعي لعامل الوظيفة»		
العامل	كولموغروف-سميرنوف	
الوظيفة	التكرارات	القيمة Z
	205	5.456
المعنوية	0.000	
المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss		

من خلال الجدول السابق يتضح أن قيمة الاختبار هي 5.456 بمستوى معنوية 0.000 ، وبهذا نرفض الفرض البديل القائل بأن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي تبعا لعامل الوظيفة، ونقبل الفرض الصفري القائل بأن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي عند مستوى معنوية 5% تبعا لعامل الوظيفة، وبالتالي يمكننا مواصلة إجراء الاختبارات الإحصائية على أساس أن البيانات تتمحور حول المتوسط الحسابي.

المطلب الثاني: عرض خصائص عينة الدراسة.

أولا: عرض خصائص عينة الدراسة حسب النسب والتكرارات.

1. عرض التوزيع حسب عامل النوع:

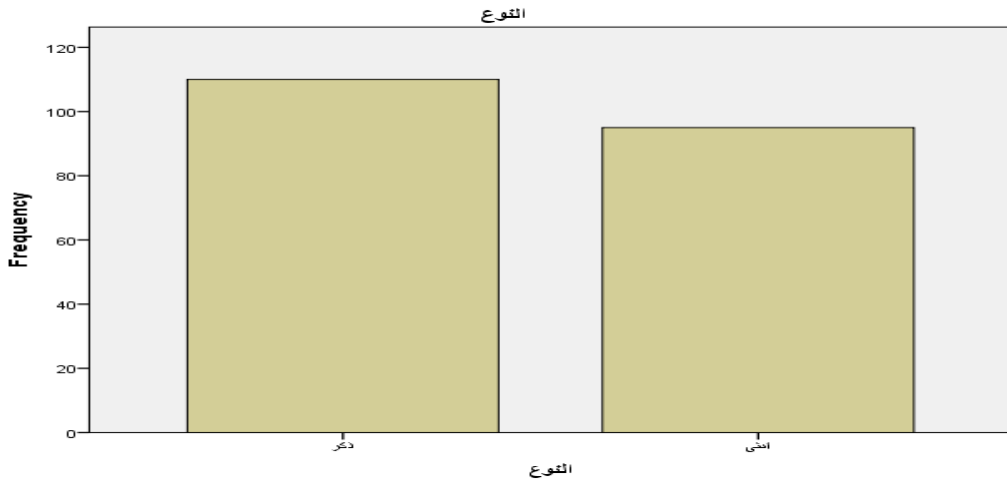
يوضح الجدول الموالي نتائج التحليل الوصفي لبيانات عينة الدراسة المتعلقة بعامل النوع كما يلي:

الجدول رقم 3-50 « : توزيع أفراد العينة حسب عامل النوع»		
النوع	التكرار	النسبة المئوية%
ذكر	110	53.7
أنثى	95	46.3
المجموع	205	100
المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss		

من خلال الجدول السابق يتضح أن أكثر المبحوثين هم من فئة الذكور، حيث بلغت نسبتهم 53.7 ، أما الإناث فهم يمثلون نسبة 46.3 ، ذلك أن الفارق هو 15 مفردة من عينة الدراسة، ومن خلال هذه النسب يتضح لنا أن فئة الذكور في أفراد عينة الدراسة أكبر مقارنة بالفئة الأخرى.

والشكل الموالي يوضح طبيعة توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عامل النوع:

الشكل رقم 3-2 « :توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عامل النوع»



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

2. عرض التوزيع حسب عامل العمر:

يوضح الجدول الموالي نتائج التحليل الوصفي لبيانات عينة الدراسة المتعلقة بعامل العمر كما يلي:

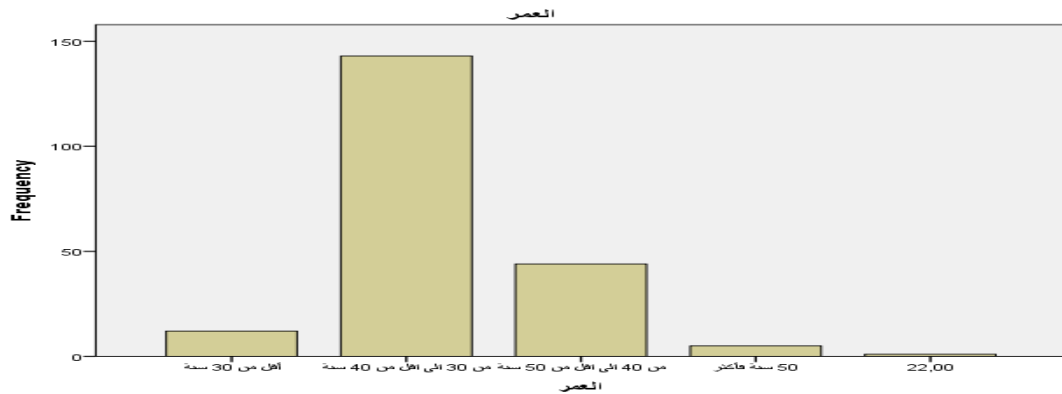
النسبة المئوية %	التكرار	السن
5.9	12	أقل من 30 سنة
69.8	143	من 30 إلى أقل من 40
21.5	44	من 40 إلى أقل من 50
2.4	5	أكثر من 50 سنة
100	205	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول السابق يتضح أن أكثر المبحوثين هم ممن يملكون عمر من 30 إلى 40 سنة، حيث بلغت نسبتهم 69.8 أما من يملكون عمر بين 40 إلى 50 فهم يمثلون نسبة 21.5 بالإضافة الى نسبة 5.9 للفئة اقل من 30 سنة ويلاحظ أن من يملكون عمر أكثر من 50 سنة هم أقل بكثير ممن يملكون عمر بين 30 إلى 40 ذلك أن الفارق هو 138 مفردة من عينة الدراسة، ومن خلال هذه النسب يتضح لنا أن فئة من يملكون عمر بين 30 إلى 40 في أفراد عينة الدراسة أكبر مقارنة بالفئات الأخرى، وهذا راجع إلى طبيعة عمل الإداريين داخل الجامعة والتي تستقطب فئات عمرية شابة أغلبها يقوم بعمليات تنفيذية بالإضافة الى ان التوظيف بالجامعة حاليا يقتصر على دمج حاملي الشهادات المتواجدين على مستوى الجامعة.

والشكل الموالي يوضح طبيعة توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عامل العمر:

الشكل رقم 3-3 « توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عامل العمر.»



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

3. عرض التوزيع حسب عامل مؤهل العلمي:

يوضح الجدول الموالي نتائج التحليل الوصفي لبيانات عينة الدراسة المتعلقة بعامل المؤهل العلمي كما يلي:

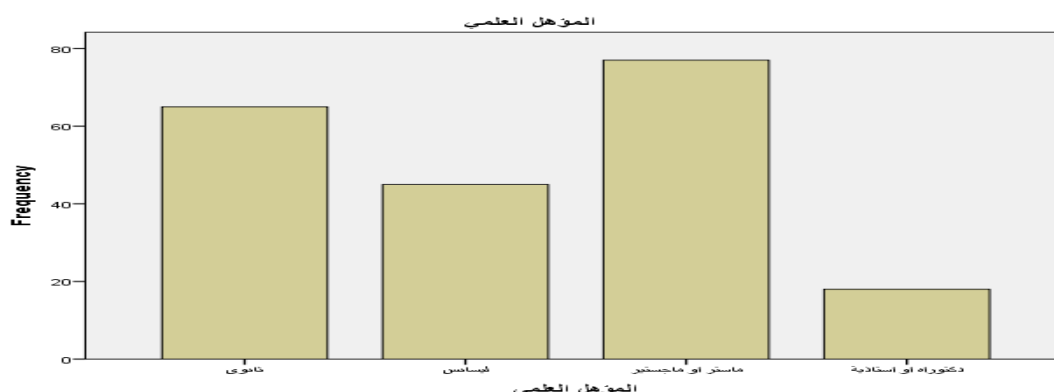
الجدول رقم 3-52 « توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.»		
المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية %
مستوى ثانوي	65	31.7
ليسانس	45	22
ماستر، ماجستير	77	37.6
دكتوراه، أستاذية	18	8.8
المجموع	205	100

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول السابق يتضح أن أكثر المبحوثين هم ممن يملكون مستوى ماستر، ماجستير، حيث بلغت نسبتهم 37.6 أما من يملكون مستوى ثانوي فهم يمثلون نسبة 31.7 ويلاحظ أن من يملكون مستوى دكتوراه، أستاذية نسبة 8.8 هم أقل بكثير ممن يملكون مستوى ليسانس بنسبة 22 ذلك أن الفارق بين مستوى ماستر، ماجستير ومستوى دكتوراه، أستاذية هو 59 مفردة من عينة الدراسة، ومن خلال هذه النسب يتضح لنا أن فئة من يملكون مستوى ماستر، ماجستير في أفراد عينة الدراسة أكبر بكثير مقارنة بالفئتين الأخرى، وهذا راجع إلى طبيعة العمل داخل الجامعة والتي تستقطب مستويات تعليمية عليا.

والشكل الموالي يوضح طبيعة توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عامل المؤهل العلمي:

الشكل رقم 3-4 « توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عامل المؤهل العلمي.»



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

4 عرض التوزيع حسب عامل الخبرة الوظيفية:

يوضح الجدول الموالي نتائج التحليل الوصفي لبيانات عينة الدراسة المتعلقة بعامل الخبرة الوظيفية

كما يلي:

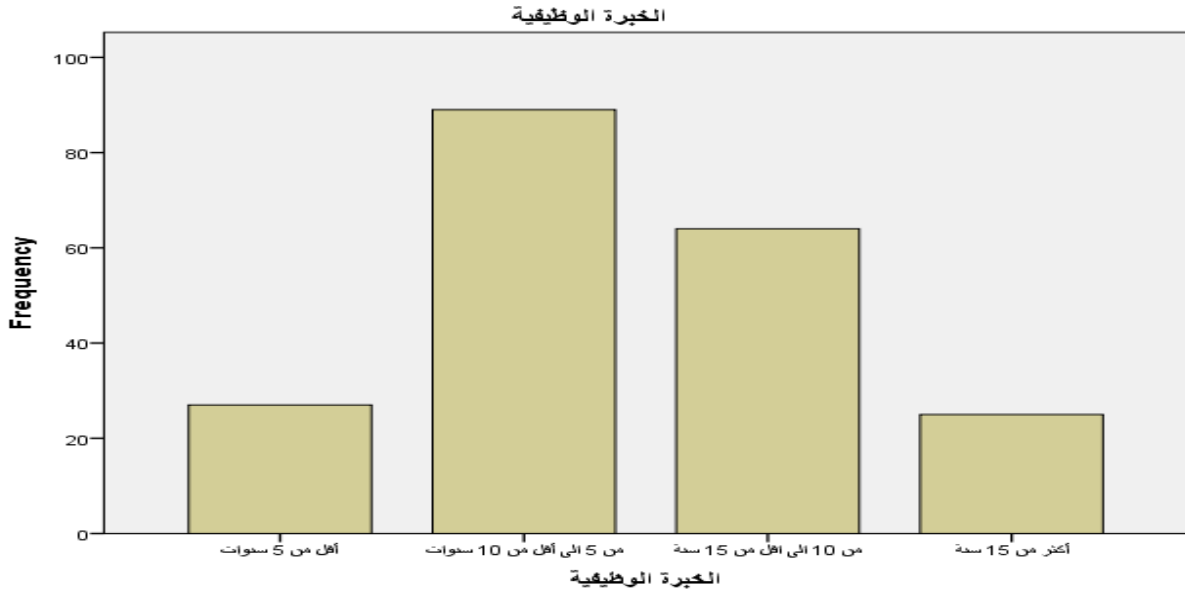
الجدول رقم 3-5 « توزيع أفراد العينة حسب الخبرة الوظيفية»		
النسبة المئوية %	التكرار	الخبرة الوظيفية
13.2	27	أقل من 5 سنوات
43.4	89	من 5 إلى أقل 10 سنوات
31.2	64	من 10 إلى أقل 15 سنوات
12.2	25	أكثر من 15 سنوات
100	205	المجموع
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss		

من خلال الجدول السابق يتضح أن أكثر الباحثين هم من يملكون الخبرة الوظيفية من 5 إلى أقل من 10 سنوات بلغت نسبتهم 43.4 أما من يملكون الخبرة الوظيفية من 10 إلى أقل 15 سنة فهم يمثلون نسبة 31.2 ويلاحظ أن من هم يملكون الخبرة الوظيفية أكثر من 15 سنة فهم أقل ممن يملكون الخبرة الوظيفية أقل من 5 سنوات، ذلك أن الفارق هو 64 مفردة من عينة الدراسة، ومن خلال هذه النسب يتضح لنا أن فئة من يملكون الخبرة الوظيفية من 5 إلى أقل من 10 سنوات، في أفراد عينة الدراسة أكبر مقارنة بالفئات الأخرى، وهذا راجع إلى طبيعة العمل داخل جامعة ادرار

والتي من خلالها يتم تداول الوظيفة الادارية بالإضافة الى ان تلك الفترة كان التوظيف الخارجي في اوجه بسبب زيادة مجموعة من الهياكل داخل الجامعة .

والشكل الموالي يوضح طبيعة توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عامل الخبرة الوظيفية:

الشكل رقم 3-5 : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عامل الخبرة الوظيفية.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

5. عرض التوزيع حسب عامل مستوى الدخل:

يوضح الجدول الموالي نتائج التحليل الوصفي لبيانات عينة الدراسة المتعلقة بعامل مستوى الدخل كما يلي:

الجدول رقم 3-54 « توزيع أفراد العينة حسب مستوى الدخل. »		
النسبة المئوية%	التكرار	مستوى الدخل
42.4	87	أقل من 60000.00 دج
44.9	92	من 60000.00 دج إلى 120.000.00 دج
12.7	26	أكثر من 120.000.00 دج
100	205	المجموع

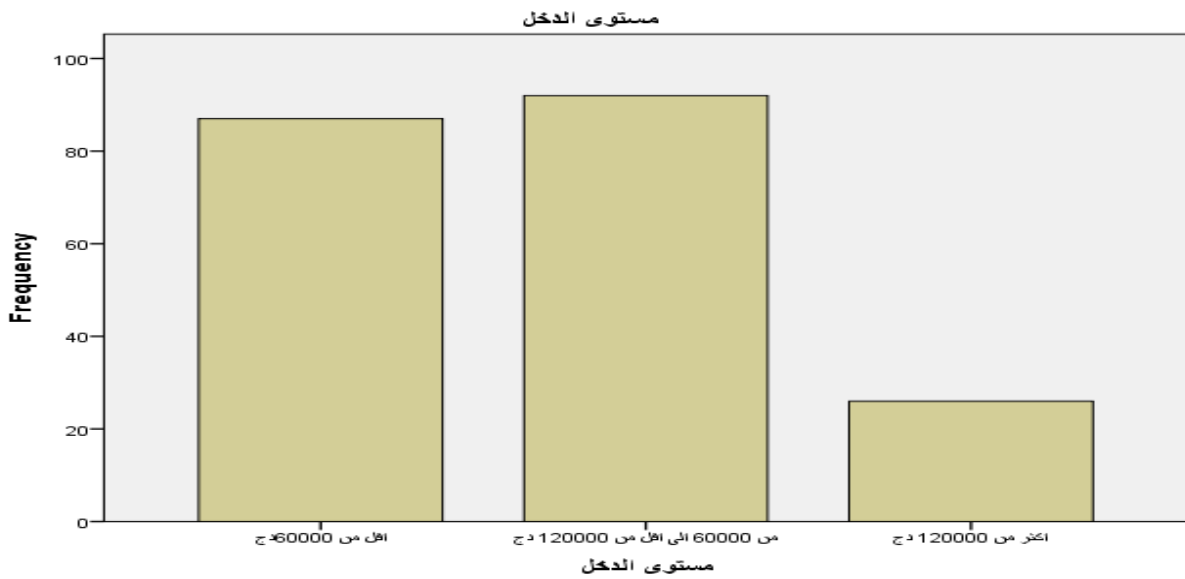
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول السابق يتضح أن أكثر المبحوثين هم ممن مستوى دخلهم من 60000 دج، الى 120000 دج حيث بلغت نسبتهم 44.9 أما من يتراوح مستوى دخلهم اقل من 60000 دج فهم يمثلون نسبة 42.4 ويلاحظ أن من مستوى دخلهم أكثر من 120000 دج هم أقل بكثير ممن مستوى

دخلهم من 60000 دج الى 120000 دج ذلك أن الفارق هو 66 مفردة من عينة الدراسة، ومن خلال هذه النسب يتضح لنا أن فئة من مستوى دخلهم من 60000 دج الى 120000 دج في أفراد عينة الدراسة أكبر بكثير مقارنة بالفئات الأخرى، وهذا راجع إلى أن الجامعة تمتلك الغالبية العظمى من موظفيها من فئة الاداريين

والشكل الموالي يوضح طبيعة توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مستوى الدخل:

الشكل رقم 3-6 « توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مستوى الدخل. »



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

6. عرض التوزيع حسب عامل مستوى الادارة:

يوضح الجدول الموالي نتائج التحليل الوصفي لبيانات عينة الدراسة المتعلقة بعامل مستوى الادارة كما يلي:

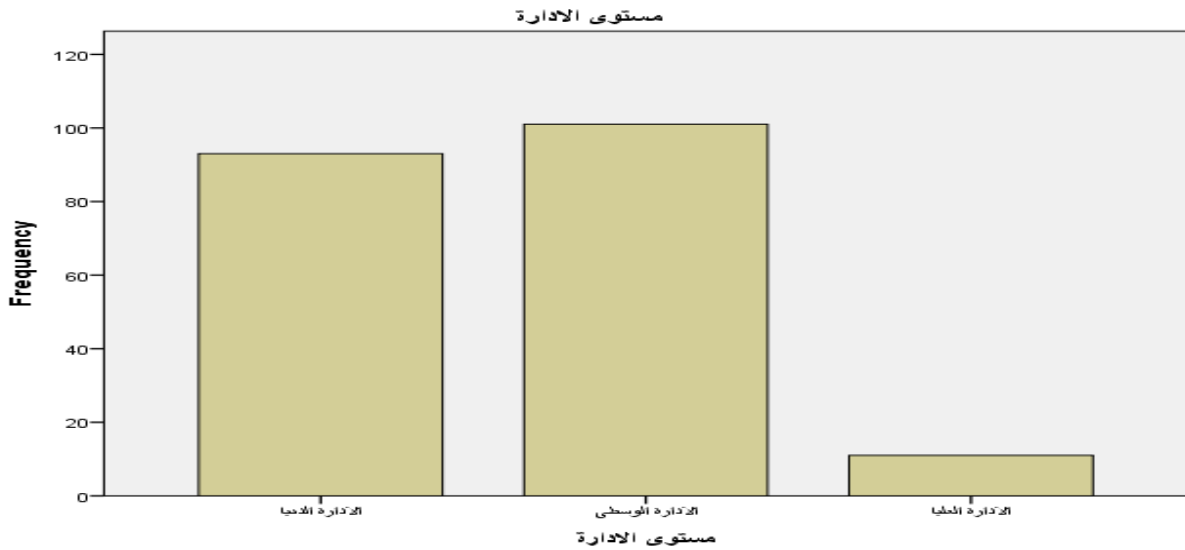
الجدول رقم 3-5 « توزيع أفراد العينة حسب عامل مستوى الادارة. »		
النسبة المئوية%	التكرار	مستوى الادارة
45.4	93	الادارة الدنيا
49.3	101	الادارة الوسطى
5.4	11	الادارة العليا
100	205	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول السابق يتضح أن أكبر مستوى من المبحوثين هم من الادارة الوسطى حيث بلغت نسبتهم 49.3 ، كما بلغت نسبة الادارة الدنيا 45.4 اما الادارة العليا فهي الاقل نسبة حيث بلغت 5.4 بفارق 90 مفردة

والشكل الموالي يوضح طبيعة توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عامل مستوى الادارة:

الشكل رقم 3-7: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عامل مستوى الادارة.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

7. عرض التوزيع حسب عامل الوظيفة:

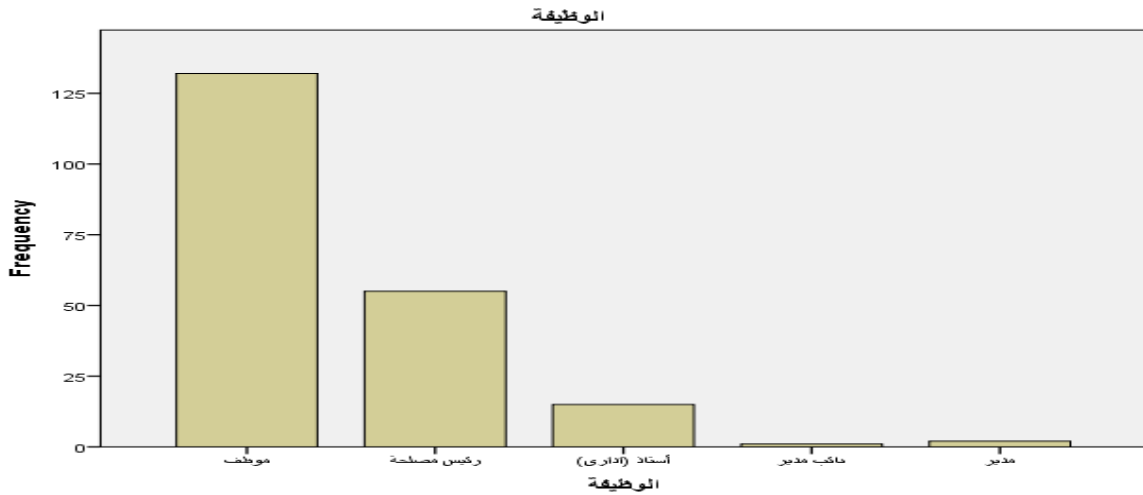
يوضح الجدول الموالي نتائج التحليل الوصفي لبيانات عينة الدراسة المتعلقة بعامل عامل الوظيفة كما يلي:

الجدول رقم 3-56 « توزيع أفراد العينة حسب عامل الوظيفة. »		
الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية %
موظف	132	64.4
رئيس مصلحة	55	26.8
أستاذ إداري	15	7.3
نائب المدير	2	1
مدير	1	0.5
المجموع	205	100

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول السابق يتضح أن أكثر المبحوثين يشغلون منصب موظف، حيث بلغت نسبتهم 64.4 أما من يشغلون وظيفة رئيس مصلحة فهم يمثلون نسبة 26.8 ومن يشغلون وظيفة استاذ اداري بلغت نسبتهم 7.3 ويلاحظ أن من يشغلون وظيفة مديرهم أقل بكثير ممن يشغلون وظيفة موظف بنسبة 0.5 ذلك أن الفارق بين وظيفة موظف ومدير، هو 131 مفردة من عينة الدراسة. والشكل الموالي يوضح طبيعة توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عامل الوظيفة:

الشكل رقم 3-8: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عامل الوظيفة.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

ثانيا: عرض خصائص عينة الدراسة حسب المتوسطات والانحرافات المعيارية.

في هذا الجزء سوف نتطرق لعرض خصائص عينة الدراسة حسب أهم مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت والتمثلة في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وهذا بهدف معرفة الإجابة المتوسطة لأفراد العينة ومدى تمركز آرائهم حول هذا المتوسط.

• **خصائص عامل النوع حسب المتوسط والانحراف المعياري :**

يتم عرض خصائص عامل النوع تبعا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

الجدول رقم 3-57 «: خصائص عامل النوع تبعا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري»						
العامل	التكرارات	المدى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اعلي قيمة	أدنى قيمة
النوع	205	1	1.46	0.49	2	1

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لأفراد العينة من حيث النوع بلغ 1.46 وهو اقل من المتوسط الحسابي المرجح 1.5 ، ويرجع تفسير هذه القيمة إلى أكثرية فئة الذكور مقارنة

بالفئة الأخرى، وبلغ الانحراف المعياري 0.49 وهو انحراف منخفض إذا ما تمت مقارنته بمدى الترتيح 0.5، كما بلغت أعلى قيمة 2 وأدنى قيمة 1 وهذا راجع إلى طبيعة السؤال المطروح والذي يحدد إجابتين كحد أقصى .

2. خصائص عامل السن حسب المتوسط والانحراف المعياري:

يتم عرض خصائص عامل السن تبعا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

الجدول رقم 3-58 « خصائص عامل السن تبعا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري »						
العامل	التكرارات	المدى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى قيمة	أدنى قيمة
العمر	205	21	2.3024	1.49714	22	1

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لأفراد العينة من حيث العمر بلغ 2.30 وهو يقابل المتوسط الحسابي المرجح بين 1.75 إلى 2.50، ويرجع تفسير هذه القيمة إلى أكثرية الفئة الثانية مقارنة بالفئات الأخرى، وبلغ الانحراف المعياري 1.49 وهو انحراف كبير إذا ما تمت مقارنته بمدى الترتيح 0.75، كما بلغت أعلى قيمة 22 وأدنى قيمة 1 وهذا راجع إلى طبيعة السؤال المطروح والذي يحدد 4 إجابات كحد أقصى.

3. خصائص عامل المؤهل العلمي حسب المتوسط والانحراف المعياري:

يتم عرض خصائص عامل المؤهل العلمي تبعا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

الجدول رقم 3-59 « خصائص عامل المؤهل العلمي تبعا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري »						
العامل	التكرارات	المدى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى قيمة	أدنى قيمة
المؤهل العلمي	205	3	2.2341	0.99696	4	1

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لأفراد العينة من حيث المؤهل العلمي بلغ 2.23 وهو يقابل المتوسط الحسابي المرجح 1.80 إلى 2.59، ويرجع تفسير هذه القيمة إلى أكثرية فئة الماستر مقارنة بالفئات الأخرى، وبلغ الانحراف المعياري 0.99 وهو انحراف كبير إذا ما تمت مقارنته بمدى الترتيح 0.75، كما بلغت أعلى قيمة 4 وأدنى قيمة 1 وهذا راجع إلى طبيعة السؤال المطروح والذي يحدد 4 إجابات كحد أقصى.

4. خصائص عامل الخبرة الوظيفية حسب المتوسط والانحراف المعياري:

يتم عرض خصائص عامل الخبرة الوظيفية تبعا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

الجدول رقم 3-60 « :خصائص عامل الخبرة الوظيفية تبعا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري»						
عامل	التكرارات	المدى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى قيمة	أدنى قيمة
الخبرة الوظيفية	205	3	2.4244	0.86907	4	1

المصدر :من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لأفراد العينة من حيث الخبرة الوظيفية بلغ 2.42 وهو يقابل المتوسط الحسابي المرجح من 1.80 إلى 2.59 ، ويرجع تفسير هذه القيمة إلى أكثرية الفئة من 5 إلى أقل من 10 سنوات، وبلغ الانحراف المعياري 0.86 وهو انحراف كبير إذا ما تمت مقارنته بمدى التوزيع 0.75، كما بلغت أعلى قيمة 4 وأدنى قيمة 1 وهذا راجع إلى طبيعة السؤال المطروح والذي يحدد 4 إجابات كحد أقصى.

5. خصائص عامل الدخل حسب المتوسط والانحراف المعياري:

يتم عرض خصائص عامل الدخل تبعا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

الجدول رقم 3-61 « :خصائص عامل الدخل تبعا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري»						
العامل	التكرارات	المدى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى قيمة	أدنى قيمة
الدخل	205	2	1.7024	0.68187	3	1

المصدر :من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لأفراد العينة من حيث الدخل بلغ 1.70 وهو يقابل المتوسط الحسابي المرجح من 1 إلى 1.79 ، ويرجع تفسير هذه القيمة إلى أكثرية فئة أكثر من 120 الف دج على الفئات الأخرى، وبلغ الانحراف المعياري 0.68 وهو انحراف كبير إذا ما تمت مقارنته بمدى التوزيع 0.75، كما بلغت أعلى قيمة 3 وأدنى قيمة 1 وهذا راجع إلى طبيعة السؤال المطروح والذي يحدد 3 إجابات كحد أقصى.

6. خصائص عامل مستوى الادارة حسب المتوسط والانحراف المعياري:

يتم عرض خصائص عامل مستوى الادارة تبعا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

الجدول رقم 3-62 « خصائص عامل مستوى الادارة تبعا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري »						
العامل	التكرارات	المدى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى قيمة	أدنى قيمة
مستوى الادارة	205	2	1.6000	0.59078	3	1

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لأفراد العينة من حيث مستوى الادارة بلغ 1.60 وهو يقابل المتوسط الحسابي المرجح من 1 إلى 1.67، ويرجع تفسير هذه القيمة إلى أكثرية فئة الادارة الدنيا على الفئات الاخرى، وبلغ الانحراف المعياري 0.59 وهو انحراف معتدل إذا ما تمت مقارنته بمدى التوزيع 0.67، كما بلغت أعلى قيمة 3 وأدنى قيمة 1 وهذا راجع إلى طبيعة السؤال المطروح والذي يحدد 3 إجابات كحد أقصى.

7. خصائص عامل الوظيفة حسب المتوسط والانحراف المعياري:

يتم عرض خصائص عامل الوظيفة تبعا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

الجدول رقم 3-63 « خصائص عامل الوظيفة تبعا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري »						
العامل	التكرارات	المدى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى قيمة	أدنى قيمة
الوظيفة	205	4	1.4683	0.73779	5	1

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لأفراد العينة من حيث الوظيفة بلغ 1.46 وهو يقابل المتوسط الحسابي المرجح من 1 إلى 1.79، ويرجع تفسير هذه القيمة إلى أكثرية فئة الموظفين على الفئات الاخرى، وبلغ الانحراف المعياري 0.73 وهو انحراف معتدل إذا ما تمت مقارنته بمدى التوزيع 0.80، كما بلغت أعلى قيمة 5 وأدنى قيمة 1 وهذا راجع إلى طبيعة السؤال المطروح والذي يحدد 5 إجابات كحد أقصى.

ثالثا: عرض خصائص عينة الدراسة حسب محاور الدراسة.

في هذا الجزء سوف نقوم بعرض خصائص عينة الدراسة بالتركيز على مساهمتها في صنع الفوارق في الإجابات على أسئلة محاور الاستبيان، بحيث سوف نعرض الفوارق في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل محور حسب الفئات المدرجة لكل عامل.

1. محور رأس المال الفكري:

يتكون محور رأس المال الفكري من فقرة واحدة تتضمن مجموعة من العبارات، وعليه فإن تحليل هذا المحور من حيث تأثير العامل سوف يعتمد على الفصل بين الفئات قبل استظهار النتائج كما يلي:

1.1 حسب عامل النوع:

ينقسم هذا العامل إلى فئتين، وبالتالي سوف تكون هناك مجموعتين من المؤشرات كما يلي:

الجدول رقم 3-64 « خصائص عامل النوع حسب تأثيره على محور رأس المال الفكري »						
العامل	الفئة	المدى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى قيمة	أدنى قيمة
النوع	ذكر	4	2.75	0.69	5	1
	أنثى	3	2.84	0.79	4.14	1

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول السابق الاختلاف بين المتوسطات الحسابية لفئات أفراد العينة من حيث النوع حيث جاء المتوسط الحسابي لفئة الذكور 2.75 في حين بلغ في فئة الإناث 2.84 وبديل هذا الاختلاف على أن فئة الإناث هي الأكثر اتفاقا مع أسئلة هذا المحور في حين أن فئة الذكور هي الأقل اتفاقا مع أسئلة هذا المحور، وتظهر الانحرافات المعيارية للفئات مختلفة بحيث تعتبر فئة الإناث هي الفئة الأكثر تشتتا فيما بينها بانحراف معياري 0.79 في حين تعتبر فئة الذكور هي الفئة الأقل تشتتا فيما بينها بقيمة 0.69.

2.1 حسب عامل العمر:

ينقسم هذا العامل إلى 4 فئات، وبالتالي سوف تكون هناك 4 مجموعات من المؤشرات كما يلي:

الجدول رقم 3-65: خصائص عامل السن حسب تأثيره على محور رأس المال الفكري						
العامل	الفئة	المدى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى قيمة	أدنى قيمة
العمر	أقل من 30	2.28	3.06	0.71	3.84	156
	من 30 إلى أقل من 40	3	2.73	0.70	4	1
	من 40 إلى أقل من 50	4	2.95	0.82	5	1
	أكثر من 50 سنة	2.88	2.75	1.14	4	1.13

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول السابق الاختلاف بين المتوسطات الحسابية لفئات أفراد العينة من حيث السن حيث جاء المتوسط الحسابي للفئة الأولى 3.06 في حين بلغ في فئة الثانية 2.73 ويدل هذا الاختلاف على أن الفئة الأولى هي الأكثر اتفاقا مع أسئلة هذا المحور في حين أن فئة الثانية هي الأقل اتفاقا مع أسئلة هذا المحور، وتظهر الانحرافات المعيارية للفئات مختلفة بحيث تعتبر الفئة الثانية هي الفئة الأقل تشتتا فيما بينها بانحراف معياري 0.70 في حين تعتبر الفئة الرابعة هي الفئة الأكثر تشتتا فيما بينها بقيمة 1.14.

3.1 حسب عامل المؤهل العلمي:

ينقسم هذا العامل إلى 4 فئات، وبالتالي سوف تكون هناك 4 مجموعات من المؤشرات كما يلي:

الجدول رقم 3-66 « خصائص عامل المؤهل العلمي حسب تأثيره على محور رأس المال الفكري »						
العامل	الفئة	المدى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى قيمة	أدنى قيمة
المؤهل العلمي	مستوى ثانوي	4	2.86	0.73	5	1
المؤهل العلمي	ليسانس	2.20	2.97	0.55	3.90	1.70
	ماستر أو ماجستير	2.95	2.58	0.81	3.95	1
	دكتوراه أو استاذية	3.02	3.04	0.70	4.14	1.13

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول السابق الاختلاف بين المتوسطات الحسابية لفئات أفراد العينة من حيث المؤهل العلمي حيث جاء المتوسط الحسابي للفئة الرابعة 3.04 في حين بلغ في فئة الثالثة 2.58 ويدل هذا الاختلاف على أن فئة دكتوراه أو استاذية هي الأكثر اتفاقا مع أسئلة هذا المحور في حين أن فئة ماستر أو ماجستير هي الأقل اتفاقا مع أسئلة هذا المحور، وتظهر الانحرافات المعيارية للفئات مختلفة بحيث تعتبر فئة ليسانس هي الفئة الأقل تشتتا فيما بينها بانحراف معياري 0.55 في حين تعتبر فئة ماستر أو ماجستير هي الفئة الأكثر تشتتا فيما بينها بقيمة 0.81.

4.1. حسب عامل الخبرة الوظيفية:

ينقسم هذا العامل إلى 4 فئات، وبالتالي سوف تكون هناك 4 مجموعات من المؤشرات كما يلي:

الجدول رقم 3-67 « خصائص عامل الخبرة الوظيفية حسب تأثيره على محور رأس المال الفكري »						
العامل	الفئة	المدى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى قيمة	أدنى قيمة
الخبرة الوظيفية	أقل من 5	2.25	2.78	0.65	3.95	1.70
	من 5 إلى أقل من 10	2.67	2.79	0.65	4	1.33
	من 10 إلى أقل من 15	3.14	2.81	0.75	4.14	1
	15 فأكثر	4	2.97	1.09	5	1

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول السابق الاختلاف بين المتوسطات الحسابية لفئات أفراد العينة من حيث الخبرة الوظيفية حيث جاء المتوسط الحسابي لفئة الأولى 2.78 في حين بلغ في فئة الرابعة 2.97 ويبدل هذا الاختلاف على أن فئة الرابعة هي الأكثر اتفاقاً مع أسئلة هذا المحور في حين أن فئة الأولى هي الأقل اتفاقاً مع أسئلة هذا المحور، وتظهر الانحرافات المعيارية للفئات مختلفة بحيث تعتبر فئة الأولى والثانية هي الفئتين الأقل تشتتاً فيما بينها بانحراف معياري 0.65 في حين تعتبر فئة الرابعة هي الفئة الأكثر تشتتاً فيما بينها بقيمة 1.09.

5.1_ حسب عامل مستوى الدخل:

ينقسم هذا العامل إلى 3 فئات، وبالتالي سوف تكون هناك 3 مجموعات من المؤشرات كما يلي:

الجدول رقم 3-68 « خصائص عامل مستوى الدخل حسب تأثيره على محور رأس المال الفكري »						
العامل	الفئة	المدى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى قيمة	أدنى قيمة
مستوى الدخل	أقل من 60000.00 دج	3.67	2.76	0.71	5	1.33
	من 60000.00 دج إلى 120.000.00 دج	2.90	2.74	0.79	3.90	1
	أكثر من 120.000.00 دج	3.02	3.09	0.59	4.14	1.13

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول السابق الاختلاف بين المتوسطات الحسابية لفئات أفراد العينة من حيث الأجر الشهري حيث جاء المتوسط الحسابي لفئة الثالثة 3.09 في حين بلغ في فئة الثانية 2.74 ويدل هذا الاختلاف على أن فئة الثالثة هي الأكثر اتفاقا مع أسئلة هذا المحور في حين أن فئة الثانية هي الأقل اتفاقا مع أسئلة هذا المحور، وتظهر الانحرافات المعيارية للفئات مختلفة بحيث تعتبر فئة الثالثة هي الفئة الأقل تشتتا فيما بينها بانحراف معياري 0.59 في حين تعتبر فئة الثانية هي الفئة الأكثر تشتتا فيما بينها بقيمة 0.79

6.1 حسب عامل مستوى الإدارة:

ينقسم هذا العامل إلى 3 فئات، وبالتالي سوف تكون هناك 3 مجموعات من المؤشرات كما يلي:

الجدول رقم 3-69 « خصائص عامل مستوى الإدارة حسب تأثيره على محور رأس المال الفكري »						
العامل	الفئة	المدى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى قيمة	أدنى قيمة
مستوى الإدارة	الإدارة الدنيا	4	2.82	0.71	5	1
	الإدارة الوسطى	3.14	2.66	0.76	4.14	1
الإدارة العليا	1.95	3.29	0.57	3.76	1.81	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول السابق الاختلاف بين المتوسطات الحسابية لفئات أفراد العينة من حيث مستوى الإدارة حيث جاء المتوسط الحسابي لفئة الإدارة العليا 3.29 في حين بلغ في فئة الإدارة الوسطى 2.66 ويدل هذا الاختلاف على أن فئة الإدارة العليا هي الأكثر اتفاقا مع أسئلة هذا المحور في حين أن فئة الإدارة الوسطى هي الأقل اتفاقا مع أسئلة هذا المحور، وتظهر الانحرافات المعيارية للفئات مختلفة بحيث تعتبر فئة الإدارة العليا هي الفئة الأقل تشتتا فيما بينها بانحراف معياري 0.57 في حين تعتبر الإدارة الوسطى هي الفئة الأكثر تشتتا فيما بينها بقيمة 0.76

7.1 حسب عامل الوظيفة:

ينقسم هذا العامل إلى 5 فئات، وبالتالي سوف تكون هناك 5 مجموعات من المؤشرات كما يلي:

الجدول رقم 3-70 « خصائص عامل الوظيفة حسب تأثيره على محور رأس المال الفكري »						
العامل	الفئة	المدى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى قيمة	أدنى قيمة
الوظيفة	موظف	4	2.78	0.73	5	1
	رئيس مصلحة	2.80	2.76	0.79	3.90	1.10
	أستاذ اداري	3.02	3.02	0.67	4.14	1.13
	نائب المدير	1	3.06	0.00	3.07	3.07
	المدير	0	1.80	0.00	1.81	1.81
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss						

يتضح من خلال الجدول السابق الاختلاف بين المتوسطات الحسابية لفئات أفراد العينة من حيث الوظيفة حيث جاء المتوسط الحسابي لفئة نائب المدير 3.06 في حين بلغ في فئة المدير 1.80 ويدل هذا الاختلاف على أن فئة نائب المدير هي الأكثر اتفاقا مع أسئلة هذا المحور في حين أن فئة المدير هي الأقل اتفاقا مع أسئلة هذا المحور، وتظهر الانحرافات المعيارية للفئات مختلفة بحيث تعتبر فئة نائب المدير والمدير هي الفئة الأقل تشتتا فيما بينها بانحراف معياري 0.00 في حين تعتبر فئة رئيس مصلحة هي الفئة الأكثر تشتتا فيما بينها بقيمة 0.79.

2. محور التميز التنظيمي:

يتكون محور التميز التنظيمي من عدة فقرات تتضمن مجموعة من العبارات، وعليه فإن تحليل هذا المحور من حيث تأثير العامل سوف يعتمد على الفصل بين الفئات قبل استظهار النتائج كما يلي:

1.2 حسب عامل النوع:

ينقسم هذا العامل إلى فئتين، وبالتالي سوف تكون هناك مجموعتين من المؤشرات كما يلي:

الجدول رقم 3-71 « : خصائص عامل النوع حسب تأثيره على محور التميز التنظيمي »						
العامل	الفئة	المدى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى قيمة	أدنى قيمة
النوع	ذكر	4	2.78	0.73	5	1
	أنثى	3.08	2.80	0.78	4.08	1

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول السابق الاختلاف بين المتوسطات الحسابية لفئات أفراد العينة من حيث النوع حيث جاء المتوسط الحسابي لفئة الذكور 2.78 في حين بلغ في فئة الإناث 2.80 وبدل هذا الاختلاف على أن فئة الإناث هي الأكثر اتفاقا مع أسئلة هذا المحور في حين أن فئة الذكور هي الأقل اتفاقا مع أسئلة هذا المحور، وتظهر الانحرافات المعيارية للفئات مختلفة بحيث تعتبر فئة الذكور هي الفئة الأقل تشتتا فيما بينها بانحراف معياري 0.73 في حين تعتبر فئة الإناث هي الفئة الأكثر تشتتا فيما بينها بقيمة 0.78.

2.2 حسب عامل العمر:

ينقسم هذا العامل إلى 4 فئات، وبالتالي سوف تكون هناك 4 مجموعات من المؤشرات كما يلي:

الجدول رقم 3-72 «:خصائص عامل السن حسب تأثيره على محور التميز التنظيمي»						
العامل	الفئة	المدى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى قيمة	أدنى قيمة
العمر	أقل من 30	2.26	3.03	0.70	3.87	1.62
	من 30 إلى أقل من 40	3.20	2.71	0.74	4.20	1
	من 40 إلى أقل من 50	3.41	2.97	0.72	5	1.59
	أكثر من 50 سنة	3	2.90	1.17	4	1

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول السابق الاختلاف بين المتوسطات الحسابية لفئات أفراد العينة من حيث العمر حيث جاء المتوسط الحسابي لفئة الثانية 2.71 في حين بلغ في فئة الاولى 3.03 ويدل هذا الاختلاف على أن الفئة الأولى هي الأكثر اتفاقاً مع أسئلة هذا المحور في حين أن فئة الثانية هي الأقل اتفاقاً مع أسئلة هذا المحور، وتظهر الانحرافات المعيارية للفئات مختلفة بحيث تعتبر فئة الأولى هي الفئة الأقل تشتتاً فيما بينها بانحراف معياري 0.70 في حين تعتبر الفئة الرابعة هي الفئة الأكثر تشتتاً فيما بينها بقيمة 1.17.

3.2. حساب عامل المؤهل العلمي:

ينقسم هذا العامل إلى 4 فئات، وبالتالي سوف تكون هناك 4 مجموعات من المؤشرات كما يلي:

الجدول رقم 3-73 « خصائص عامل المؤهل العلمي حسب تأثيره على محور التميز التنظيمي »						
العامل	الفئة	المدى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى قيمة	أدنى قيمة
المؤهل العلمي	مستوى ثانوي	3.88	2.86	0.78	5	1.13
	ليسانس	2.85	2.93	0.70	4.08	1.23
	ماستر أو ماجستير	3.35	2.64	0.75	4.35	1
	دكتوراه أو أستاذية	2.95	2.87	0.69	3.95	1

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول السابق الاختلاف بين المتوسطات الحسابية لفئات أفراد العينة من حيث المؤهل العلمي حيث جاء المتوسط الحسابي لفئة ليسانس 2.93 في حين بلغ في ماستر أو ماجستير 2.64 ويدل هذا الاختلاف على أن فئة ليسانس هي الأكثر اتفاقاً مع أسئلة هذا المحور في حين أن فئة ماستر أو ماجستير هي الأقل اتفاقاً مع أسئلة هذا المحور، وتظهر الانحرافات المعيارية للفئات مختلفة بحيث تعتبر فئة دكتوراه أو أستاذية هي الفئة الأقل تشتتاً فيما بينها بانحراف معياري 0.69 في حين تعتبر فئة مستوى ثانوي هي الفئة الأكثر تشتتاً فيما بينها بقيمة 0.78.

4.2. حسب عامل الخبرة الوظيفية:

ينقسم هذا العامل إلى 4 فئات، وبالتالي سوف تكون هناك 4 مجموعات من المؤشرات كما يلي:

الجدول رقم 3-74 « خصائص عامل الخبرة الوظيفية حسب تأثيره على محور التميز التنظيمي »						
العامل	الفئة	المدى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى قيمة	أدنى قيمة
الخبرة الوظيفية	أقل من 5	2.77	2.82	0.83	4	1.23
	من 5 إلى أقل من 10	3.18	2.76	0.71	4.35	1.17
	من 10 إلى أقل من 15	3.08	2.82	0.69	4.08	1
	15 فأكثر	4	2.80	0.96	5	1

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول السابق الاختلاف بين المتوسطات الحسابية لفئات أفراد العينة من حيث الخبرة الوظيفية حيث جاء المتوسط الحسابي للفئتين الأولى والثالثة 2.82 في حين بلغ في فئة الثانية 2.76 ويدل هذا الاختلاف على أن الفئتين الأولى والثالثة هي الأكثر اتفاقاً مع أسئلة هذا المحور في حين أن الفئة الثانية هي الأقل اتفاقاً مع أسئلة هذا المحور، وتظهر الانحرافات المعيارية للفئات مختلفة بحيث تعتبر فئة الثالثة هي الفئة الأقل تشتتاً فيما بينها بانحراف معياري 0.69 في حين تعتبر فئة الرابعة هي الفئة الأكثر تشتتاً فيما بينها بقيمة 0.96.

5.2. حسب عامل مستوى الدخل:

ينقسم هذا العامل إلى 3 فئات، وبالتالي سوف تكون هناك 3 مجموعات من المؤشرات كما يلي:

الجدول رقم 3-75 « خصائص عامل مستوى الدخل حسب تأثيره على محور التميز التنظيمي »						
العامل	الفئة	المدى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى قيمة	أدنى قيمة
مستوى الدخل	أقل من 60000.00 دج	3.83	2.77	0.81	5	1.17
	من 60000.00 دج إلى 120.000.00 دج	3.20	2.78	0.73	4.20	1

1	4.35	0.62	2.91	3.35	أكثر من 120.000.00 دج
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss					

يتضح من خلال الجدول السابق الاختلاف بين المتوسطات الحسابية لفئات أفراد العينة من حيث مستوى الدخل حيث جاء المتوسط الحسابي للفئة الثالثة 2.91 في حين بلغ في الفئة الأولى 2.77 ويبدل هذا الاختلاف على أن الفئة الثالثة هي الأكثر اتفاقاً مع أسئلة هذا المحور في حين أن الفئة الأولى هي الأقل اتفاقاً مع أسئلة هذا المحور، وتظهر الانحرافات المعيارية للفئات مختلفة بحيث تعتبر الفئة الثالثة هي الفئة الأقل تشتتاً فيما بينها بانحراف معياري 0.62 في حين تعتبر الفئة الأولى هي الفئة الأكثر تشتتاً فيما بينها بقيمة 0.81.

6.2. حسب عامل مستوى الإدارة:

ينقسم هذا العامل إلى 3 فئات، وبالتالي سوف تكون هناك 3 مجموعات من المؤشرات كما يلي:

الجدول رقم 3-76 « خصائص عامل مستوى الإدارة حسب تأثيره على محور التميز التنظيمي »						
العامل	الفئة	المدى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى قيمة	أدنى قيمة
مستوى الإدارة	الإدارة الدنيا	3.83	2.93	0.76	5	1.17
	الإدارة الوسطى	3	2.63	0.71	4	1
	الإدارة العليا	2.38	3.09	0.63	4.35	1.97
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss						

يتضح من خلال الجدول السابق الاختلاف بين المتوسطات الحسابية لفئات أفراد العينة من حيث مستوى الإدارة حيث جاء المتوسط الحسابي لفئة الإدارة العليا 3.09 في حين بلغ في فئة الإدارة الوسطى 2.63 ويبدل هذا الاختلاف على أن فئة الإدارة العليا هي الأكثر اتفاقاً مع أسئلة هذا المحور في حين أن فئة الإدارة الوسطى هي الأقل اتفاقاً مع أسئلة هذا المحور، وتظهر الانحرافات المعيارية للفئات مختلفة بحيث تعتبر فئة الإدارة العليا هي الفئة الأقل تشتتاً فيما بينها بانحراف معياري 0.63 في حين تعتبر فئة الإدارة الدنيا هي الفئة الأكثر تشتتاً فيما بينها بقيمة 0.76.

7.2. حسب عامل الوظيفة:

ينقسم هذا العامل إلى 5 فئات، وبالتالي سوف تكون هناك 5 مجموعات من المؤشرات كما يلي:

الجدول رقم 3-77 « خصائص عامل الوظيفة حسب تأثيره على محور التميز التنظيمي »

العامل	الفئة	المدى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى قيمة	أدنى قيمة
الوظيفة	موظف	4	2.83	0.78	5	1
	رئيس مصلحة	2.80	2.67	0.66	4	1.20
	أستاذ اداري	3.35	2.97	0.77	4.35	1
	نائب المدير	0.05	3.05	0.03	3.08	3.03
	المدير	0	1.97	0	1.97	1.97
	المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss					

يتضح من خلال الجدول السابق الاختلاف بين المتوسطات الحسابية لفئات أفراد العينة من حيث الوظيفة حيث جاء المتوسط الحسابي لفئة نائب المدير 3.05 في حين بلغ في فئة المدير 1.97 ويدل هذا الاختلاف على أن فئة نائب المدير هي الأكثر اتفاقاً مع أسئلة هذا المحور في حين أن فئة المدير هي الأقل اتفاقاً مع أسئلة هذا المحور، وتظهر الانحرافات المعيارية للفئات مختلفة بحيث تعتبر فئة المدير هي الفئة الأقل تشتتاً فيما بينها بانحراف معياري 0 في حين تعتبر فئة الموظف هي الفئة الأكثر تشتتاً فيما بينها بقيمة 0.78.

3. محور جودة الحياة الوظيفية:

يتكون محور جودة الحياة الوظيفية من عدة فقرات تتضمن مجموعة من العبارات، وعليه فإن تحليل هذا المحور من حيث تأثير العامل سوف يعتمد على الفصل بين الفئات قبل استظهار النتائج كما يلي:

1.3. حسب عامل النوع:

ينقسم هذا العامل إلى فئتين، وبالتالي سوف تكون هناك مجموعتين من المؤشرات كما يلي:

الجدول رقم 3-78 « خصائص عامل النوع حسب تأثيره على محور جودة الحياة الوظيفية »						
العامل	الفئة	المدى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى قيمة	أدنى قيمة
النوع	ذكر	4	2.56	0.74	5	1
	أنثى	3	2.68	0.73	4.61	1
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss						

يتضح من خلال الجدول السابق الاختلاف بين المتوسطات الحسابية لفئات أفراد العينة من حيث النوع حيث جاء المتوسط الحسابي لفئة الذكور 2.56 في حين بلغ في فئة الإناث 2.68 ويدل هذا الاختلاف على أن فئة الإناث هي الأكثر اتفاقاً مع أسئلة هذا المحور في حين أن فئة الذكور هي الأقل اتفاقاً مع أسئلة هذا المحور، وتظهر الانحرافات المعيارية للفئات مختلفة بحيث تعتبر فئة الإناث هي الفئة الأقل تشتتاً فيما بينها بانحراف معياري 0.73 في حين تعتبر فئة الذكور هي الفئة الأكثر تشتتاً فيما بينها بقيمة 0.74.

2.3. حسب عامل العمر:

ينقسم هذا العامل إلى 4 فئات، وبالتالي سوف تكون هناك 4 مجموعات من المؤشرات كما يلي:

الجدول رقم 3-79 « خصائص عامل العمر حسب تأثيره على محور جودة الحياة الوظيفية »						
العامل	الفئة	المدى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى قيمة	أدنى قيمة
العمر	أقل من 30	1.89	3.05	0.72	3.79	1.90
	من 30 إلى أقل من 40	3.47	2.54	0.68	4.47	1
	من 40 إلى أقل من 50	4	2.67	0.81	5	1
	أكثر من 50 سنة	3.31	3	1.33	4.31	1
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss						

يتضح من خلال الجدول السابق الاختلاف بين المتوسطات الحسابية لفئات أفراد العينة من حيث العمر حيث جاء المتوسط الحسابي للفئة الأولى 3.05 في حين بلغ في الفئة الثانية 2.54 ويدل هذا الاختلاف على أن الفئة الأولى هي الأكثر اتفاقاً مع أسئلة هذا المحور في حين أن فئة الثانية هي الأقل اتفاقاً مع أسئلة هذا المحور، وتظهر الانحرافات المعيارية للفئات مختلفة بحيث تعتبر فئة الثانية هي الفئة الأقل تشتتاً فيما بينها بانحراف معياري 0.68 في حين تعتبر فئة الرابعة هي الفئة الأكثر تشتتاً فيما بينها بقيمة 1.33.

3.3. حسب عامل المؤهل العلمي:

ينقسم هذا العامل إلى 4 فئات، وبالتالي سوف تكون هناك 4 مجموعات من المؤشرات كما يلي:

الجدول رقم 3-80 « خصائص عامل المؤهل العلمي حسب تأثيره على محور جودة الحياة الوظيفية »						
العامل	الفئة	المدى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى قيمة	أدنى قيمة
المؤهل العلمي	مستوى ثانوي	4	2.69	0.79	5	1
	ليسانس	2.63	2.76	0.54	4.31	1.68
	ماستر أو ماجستير	3	2.43	0.71	4	1
دكتوراه	3.61	2.76	0.96	4.61	1	1

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول السابق الاختلاف بين المتوسطات الحسابية لفئات أفراد العينة من حيث المؤهل العلمي حيث جاء المتوسط الحسابي للفئتين ليسانس والدكتوراه 2.76 في حين بلغ في فئة ماستر أو ماجستير 2.43 ويدل هذا الاختلاف على أن فئتي ليسانس والدكتوراه هي الأكثر اتفاقاً مع أسئلة هذا المحور في حين أن ماستر أو ماجستير هي الأقل اتفاقاً مع أسئلة هذا المحور، وتظهر الانحرافات المعيارية للفئات مختلفة بحيث تعتبر فئة ليسانس هي الفئة الأقل تشتتاً فيما بينها بانحراف معياري 0.54 في حين تعتبر فئة دكتوراه هي الفئة الأكثر تشتتاً فيما بينها بقيمة 0.96.

4.3. حسب عامل الخبرة الوظيفية:

ينقسم هذا العامل إلى 4 فئات، وبالتالي سوف تكون هناك 4 مجموعات من المؤشرات كما يلي:

الجدول رقم 3-81: خصائص عامل الخبرة الوظيفية حسب تأثيره على محور جودة الحياة الوظيفية»						
العامل	الفئة	المدى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى قيمة	أدنى قيمة
الخبرة الوظيفية	أقل من 5	2.29	2.70	0.61	3.76	1.47
	من 5 إلى أقل من 10	3.47	2.60	0.69	4.47	1
	من 10 إلى أقل من 15	3.61	2.61	0.72	4.61	1
	أكثر من 15	4	2.56	1.04	5	1

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول السابق الاختلاف بين المتوسطات الحسابية لفئات أفراد العينة من حيث الخبرة الوظيفية حيث جاء المتوسط الحسابي للفئة الأولى 2.70 في حين بلغ في الفئة الرابعة 2.56 ويبدل هذا الاختلاف على أن الفئة الأولى هي الأكثر اتفاقا مع أسئلة هذا المحور في حين أن الفئة الرابعة هي الأقل اتفاقا مع أسئلة هذا المحور، وتظهر الانحرافات المعيارية للفئات مختلفة بحيث تعتبر الفئة الأولى هي الفئة الأقل تشتتا فيما بينها بانحراف معياري 0.61 في حين تعتبر الفئة الرابعة هي الفئة الأكثر تشتتا فيما بينها بقيمة 1.04.

5.3. حسب عامل مستوى الدخل:

ينقسم هذا العامل إلى 3 فئات، وبالتالي سوف تكون هناك 3 مجموعات من المؤشرات كما يلي:

الجدول رقم 3-82 « خصائص عامل مستوى الدخل حسب تأثيره على محور جودة الحياة الوظيفية»						
العامل	الفئة	المدى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى قيمة	أدنى قيمة
مستوى الدخل	أقل من 60000.00 دج	4	2.61	0.70	5	1
	من 60000.00 دج إلى 120.000.00 دج	3.47	2.57	0.75	4.47	1
	أكثر من 120.000.00 دج	3.61	2.77	0.81	4.61	1

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول السابق الاختلاف بين المتوسطات الحسابية لفئات أفراد العينة من حيث مستوى الدخل حيث جاء المتوسط الحسابي للفئة الثالثة 2.77 في حين بلغ في الفئة الثانية 2.57 ويبدل هذا الاختلاف على أن الفئة الثالثة هي الأكثر اتفاقا مع أسئلة هذا المحور في حين أن الفئة الثانية هي الأقل اتفاقا مع أسئلة هذا المحور، وتظهر الانحرافات المعيارية للفئات مختلفة بحيث تعتبر الفئة الأولى هي الفئة الأقل تشتتا فيما بينها بانحراف معياري 0.70 في حين تعتبر الفئة الثالثة هي الفئة الأكثر تشتتا فيما بينها بقيمة 0.81.

6.3. حساب عامل مستوى الإدارة:

ينقسم هذا العامل إلى 3 فئات، وبالتالي سوف تكون هناك 3 مجموعات من المؤشرات كما يلي:

الجدول رقم 3-83 « خصائص عامل مستوى الإدارة حسب تأثيره على محور جودة الحياة الوظيفية »						
العامل	الفئة	المدى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى قيمة	أدنى قيمة
مستوى الإدارة	الإدارة الدنيا	4	2.72	0.73	5	1
الإدارة الوسطى	الإدارة الوسطى	3.61	2.50	0.72	4.61	1
الإدارة العليا	الإدارة العليا	2.32	2.76	0.87	3.79	1.47

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول السابق الاختلاف بين المتوسطات الحسابية لفئات أفراد العينة من حيث مستوى الإدارة حيث جاء المتوسط الحسابي لفئة الإدارة العليا 2.76 في حين بلغ في فئة الإدارة الوسطى 2.50 ويبدل هذا الاختلاف على أن فئة الإدارة العليا هي الأكثر اتفاقا مع أسئلة هذا المحور في حين أن فئة الإدارة الوسطى هي الأقل اتفاقا مع أسئلة هذا المحور، وتظهر الانحرافات المعيارية للفئات مختلفة بحيث تعتبر فئة الإدارة الوسطى هي الفئة الأقل تشتتا فيما بينها بانحراف معياري 0.72 في حين تعتبر فئة الإدارة العليا هي الفئة الأكثر تشتتا فيما بينها بقيمة 0.87.

7.3. حسب عامل الوظيفة:

ينقسم هذا العامل إلى 5 فئات، وبالتالي سوف تكون هناك 5 مجموعات من المؤشرات كما يلي:

الجدول رقم 3-84 « خصائص عامل الوظيفة حسب تأثيره على محور جودة الحياة الوظيفية »						
العامل	الفئة	المدى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى قيمة	أدنى قيمة
الوظيفة	موظف	4	2.62	0.73	5	1
	رئيس مصلحة	2.71	2.57	0.68	4	1.29
	أستاذ اداري	3.61	2.83	0.99	4.61	1
	نائب المدير	0	2.11	0	2.11	2.11
	المدير	0	1.50	0	1.50	1.50
	المصدر :من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss					

يتضح من خلال الجدول السابق الاختلاف بين المتوسطات الحسابية لفئات أفراد العينة من حيث الوظيفة حيث جاء المتوسط الحسابي لفئة أستاذ إداري 2.83 في حين بلغ في فئة المدير 1.50 ويدل هذا الاختلاف على أن فئة أستاذ إداري هي الأكثر اتفاقا مع أسئلة هذا المحور في حين أن فئة المدير هي الأقل اتفاقا مع أسئلة هذا المحور، وتظهر الانحرافات المعيارية للفئات مختلفة بحيث تعتبر فئتي نائب المدير والمدير هي الفئة الأقل تشتتا فيما بينها بانحراف معياري 0 في حين تعتبر فئة أستاذ إداري هي الفئة الأكثر تشتتا فيما بينها بقيمة 0.99.

المطلب الثالث: عرض خصائص محاور الدراسة.

نقوم في هذا الجزء بالتحليل الوصفي لخصائص محاور الدراسة: محور رأس المال الفكري(رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات)، ومحور التميز التنظيمي) القيادة والاستراتيجية، الموارد المادية والبشرية، العمليات)، ومحور جودة الحياة الوظيفية) التوازن بين الحياة والعمل، الأمان والاستقرار الوظيفي، الأجور والمكافآت، مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، تصميم وإثراء الوظيفة، البرامج التدريبية.

وبما أن الإجابات المرتبطة بأسئلة المحاور تتمثل في 5 خيارات فإنه تجدر الإشارة إلى أن المتوسط الحسابي المرجح للعبارات يكون وفق التقسيم التالي:

المدى = عدد المسافات بين الخيارات / عدد الخيارات

وبما أن عدد الخيارات هي 5 فإن المسافات تكون 1-5 = ومنه:

$$\text{المدى} = 5 - 1/5 = 0.80$$

إذن تكون المتوسطات المرجحة كما يلي:

الجدول رقم 3-85 «: المتوسطات المرجحة للأسئلة ذات الخمس خيارات»	
الخيار المقابل	الترجيح
غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.79
غير موافق	من 1.80 إلى 2.59
محايد	من 2.6 إلى 3.39
موافق	من 3.4 إلى 4.19
موافق بشدة	من 4.2 إلى 5
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج Excel	

أولاً: عرض خصائص محور رأس المال الفكري.

يتكون هذا المحور من ثلاث فقرات، ويتم تحليلهم وصفيًا من خلال: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الاتجاه والقيمة الاحتمالية Sig لاختبار ستودنت مبينة في الجداول الموالية:

1. فقرة عنصر رأس المال البشري:

الجدول رقم 3-86 «: البيانات الوصفية لعبارات فقرة عنصر رأس المال البشري»					
الترميز	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	sig
Xa.1	-تستقطب جامعة أدرار الإداريين ذوي المهارات والخبرات العالية.	2.75	1.17	محايد	0.00
Xa.2	-تتظر جامعة أدرار للإداريين المبدعين على أنهم الأصول الأساسية للجامعة.	2.66	1.111	محايد	0.00
Xa.3	-تتبنى جامعة أدرار الأفكار والحلول المقترحة من طرف الإداريين.	2.55	1.06	غير موافق	0.00
Xa.4	-تعمل جامعة أدرار بنظام التدريب من أجل تطوير مواردها البشرية بشكل مستمر.	2.51	1.03	غير موافق	0.00
Xa.5	-تعتمد جامعة أدرار سياسة الاحتفاظ بالكفاءات.	2.69	1.08	محايد	0.00

0.00	محايد	0.99	2.60	Xa.6 -تعمل جامعة أدرار جاهدة للمحافظة على المكانة الاجتماعية للإداريين المتميزين مهما كان موقعهم.
0.00	غير موافق	0.99	2.30	Xa.7 -تنتهج جامعة أدرار نظام حوافز فعال للإداريين المبدعين والمتميزين.
0.00	غير موافق	0.79	2.58	المتوسط العام لفقرة عنصر رأس المال البشري
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS				

يلاحظ من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لفقرة عنصر رأس المال البشري تراوحت بين 2.30 و 2.75 وهي تتراوح بذلك بين غير موافق ومحايد، وجاءت الانحرافات المعيارية بين 0.99 و 1.17 وهي تشير بذلك إلى وجود تشتت كبير في آراء أفراد عينة الدراسة حول المتوسطات الحسابية، وتشير القيم الاحتمالية SIG إلى 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ، أي أن كل العبارات هي دالة عند مستوى معنوية 0.05 ، وقد سجلت العبارة المسماة ب: تستقطب جامعة أدرار الإداريين ذوي المهارات والخبرات العالية أعلى متوسط حسابي باتجاه محايد، مما يدل على أنها العبارة الأكثر توافقاً مع وجهات نظر أفراد العينة، في حين سجلت العبارة المسماة: تنتهج جامعة أدرار نظام حوافز فعال للإداريين المبدعين والمتميزين أدنى متوسط حسابي مما يدل على أنها العبارة الأقل توافقاً مع وجهات نظر أفراد العينة، وسجلت العبارتين المسماة ب: تعمل جامعة أدرار جاهدة للمحافظة على المكانة الاجتماعية للإداريين المتميزين مهما كان موقعهم، تنتهج جامعة أدرار نظام حوافز فعال للإداريين المبدعين والمتميزين أقل انحراف معياري، مما يدل على أنها العبارتين الأكثر اتفاقاً عليها بين أفراد العينة، في حين سجلت العبارة المسماة: تستقطب جامعة أدرار الإداريين ذوي المهارات والخبرات العالية أكبر انحراف معياري مما يدل على أنها العبارة الأقل اتفاقاً عليها بين وجهات نظر أفراد العينة.

وعموماً فإن المتوسط الحسابي للفقرة ككل بلغ 2.58 وهو يقابل الاتجاه غير موافق مما يعني أن أفراد عينة الدراسة غير متفقون مع عبارات هذه الفقرة بانحراف معياري قدره 0.79

2.فقرة عنصر رأس المال الهيكلي:

الجدول رقم3-87 «:البيانات الوصفية لعبارات فقرة عنصر رأس المال الهيكلي»					
الترميز	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	sig
Xb.1	-تعتبر أنظمة المعلومات وقواعد البيانات المستخدمة في جامعة أدرار ذات نوعية جيدة ومستحدثة.	2.71	1.16	محايد	0.00
Xb.2	-تضع جامعة أدرار السياسات اللازمة لضمان تدفق سريان المعرفة في جميع المستويات الإدارية.	2.85	1.08	محايد	0.00
Xb.3	-تتسم علاقات العمل في جامعة أدرار بالتعاون وتبادل الخبرات والمعارف.	3.05	1.08	محايد	0.00
Xb.4	-تشجع جامعة أدرار على الإبداع الإداري والابتكار التقني لتسيير مهامها ووظائفها.	2.77	1.09	محايد	0.00
Xb.5	-تملك جامعة أدرار أنظمة لتقييم عملياتها الداخلية مقارنة بأهدافها وأنشطتها.	2.61	1.07	محايد	0.00
Xb.6	-تولي جامعة أدرار اهتماماً كبيراً لحقوق النشر والتأليف والملكية الفكرية للأنشطة والأعمال التي تؤديها.	2.86	1.13	محايد	0.00
Xb.7	-تساهم الملكية الفكرية التي تمتلكها جامعة أدرار في تحقيق وانجاز أهداف الإستراتيجية.	2.87	1.02	محايد	0.00
Xb.8	-تحظى عمليات الأعمال بجامعة أدرار بكفاءة عالية تمكنها من بلوغ الأهداف الإستراتيجية.	2.66	1.06	محايد	0.00
		2.80	1.81	محايد	0.00
المتوسط العام لفقرة عنصر رأس المال الهيكلي					
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss					

يلاحظ من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لفقرة عنصر رأس المال الهيكلي تراوحت بين 2.61 و3.05وهي بذلك محايد، وجاءت الانحرافات المعيارية بين 1.02 و 1.16وهي تشير بذلك إلى عدم وجود تشتت في آراء أفراد عينة الدراسة حول المتوسطات الحسابية، وتشير القيم الاحتمالية SIG إلى 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ، أي أن كل العبارات هي دالة عند مستوى معنوية 0.05 ، وقد سجلت العبرة المسماة ب: تتسم علاقات العمل في جامعة أدرار بالتعاون وتبادل

الخبرات والمعارف أعلى متوسط حسابي باتجاه محايد، مما يدل على أنها العبارة الأكثر توافقاً مع وجهات نظر أفراد العينة، في حين سجلت العبارة المسماة: تملك جامعة أدرار أنظمة لتقييم عملياتها الداخلية مقارنة بأهدافها وأنشطتها أدنى متوسط حسابي مما يدل على أنها العبارة الأقل توافقاً مع وجهات نظر أفراد العينة، وسجلت العبارة المسماة ب: تساهم الملكية الفكرية التي تمتلكها جامعة أدرار في تحقيق وإنجاز أهداف الإستراتيجية أقل انحراف معياري، مما يدل على أنها العبارة الأكثر اتفاقاً عليها بين أفراد العينة، في حين سجلت العبارة المسماة ب: تعتبر أنظمة المعلومات وقواعد البيانات المستخدمة في جامعة أدرار ذات نوعية جيدة ومستحدثة واضحة أكبر انحراف معياري مما يدل على أنها العبارة الأقل اتفاقاً عليها بين وجهات نظر أفراد العينة.

وعموماً فإن المتوسط الحسابي للفقرة ككل بلغ 2.80 وهو يقابل الاتجاه محايد مما يعني أن أفراد عينة الدراسة محايدون مع عبارات هذه الفقرة بانحراف معياري قدره 0.81.

3.فقرة عنصر رأس مال العلاقات:

الجدول رقم 3-88 «:البيانات الوصفية لعبارات فقرة عنصر رأس مال العلاقات»					
الترميز	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	sig
Xc.1	-تستعمل جامعة أدرار آليات معينة لمتابعة الشكاوى والمقترحات من الآخرين.	2.79	1.13	محايد	0.00
Xc.2	-تتبادل جامعة أدرار المعلومات مع المتعاملين وتستطلع آراءهم بشأن تقديم خدماتها.	2.86	1.09	محايد	0.00
Xc.3	-تسعى جامعة أدرار لرسم صورة ايجابية عنها في أذهان المتعاملين معها.	3.12	1.06	محايد	0.00
Xc.4	-تتمتع جامعة أدرار بسمعة جيدة في البيئة المحيطة بها.	3.10	1.03	محايد	0.00
Xc.5	-تسعى جامعة أدرار دائماً إلى بناء علاقات متميزة مع الآخرين لتحافظ على متانة العلاقة فيما بينهم.	3.09	1.18	محايد	0.00
Xc.6	-يرى الإداريون في جامعة أدرار أن العلاقات مع المحيط وخدمته هو رأس المال الحقيقي لها.	3.07	1.23	محايد	0.00
	المتوسط العام لفقرة عنصر رأس مال العلاقات	3.01	0.86	محايد	0.00

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لفقرة عنصر رأس مال العلاقات تراوحت بين 2.79 و 3.12 وهي بذلك محايد، وجاءت الانحرافات المعيارية بين 1.03 و 1.13 وهي تشير بذلك إلى عدم وجود تشتت في آراء أفراد عينة الدراسة حول المتوسطات الحسابية، وتشير القيم الاحتمالية SIG إلى 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ، أي أن كل العبارات هي دالة عند مستوى معنوية 0.05 ، وقد سجلت العبارة المسماة ب: تسعى جامعة أدرار لرسم صورة ايجابية عنها في أذهان المتعاملين معها أعلى متوسط حسابي باتجاه محايد، مما يدل على أنها العبارة الأكثر توافقاً مع وجهات نظر أفراد العينة، في حين سجلت العبارة المسماة: تستعمل جامعة أدرار آليات معينة لمتابعة الشكاوى والمقترحات من الآخرين أدنى متوسط حسابي مما يدل على أنها العبارة الأقل توافقاً مع وجهات نظر أفراد العينة، وسجلت العبارة المسماة ب: تتمتع جامعة أدرار بسمعة جيدة في البيئة المحيطة بها أقل انحراف معياري، مما يدل على أنها العبارة الأكثر اتفاقاً عليها بين أفراد العينة، في حين سجلت العبارة المسماة: تستعمل جامعة أدرار آليات معينة لمتابعة الشكاوى والمقترحات من الآخرين مقبول أكبر انحراف معياري مما يدل على أنها العبارة الأقل اتفاقاً عليها بين وجهات نظر أفراد العينة.

وعموماً فإن المتوسط الحسابي للفقرة ككل بلغ 3.01 وهو يقابل الاتجاه محايد مما يعني أن أفراد عينة الدراسة محايدون مع عبارات هذه الفقرة بانحراف معياري قدره 0.86

ثانياً: عرض خصائص محور التميز التنظيمي.

يتكون هذا المحور من ثلاث فقرات، ويتم تحليلهم وصفيًا من خلال: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الاتجاه والقيمة الاحتمالية Sig لاختبار ستودنت مبينة في الجداول الموالية:

1.فقرة عنصر القيادة والاستراتيجية:

الجدول رقم3-89 «:البيانات الوصفية لعبارات فقرة القيادة والاستراتيجية»					
الترميز	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	sig
Ya.1	-تمتلك جامعة أدرار قيادات وكفاءات متميزة تساهم في وضع وتنفيذ استراتيجيات متميزة.	3.12	2.21	محايد	0.00
Ya.2	-تتميز أصناف القيادة التي تمتلكها جامعة أدرار بالموضوعية والعدالة.	2.43	1.08	غير موافق	0.00
Ya.3	-تقوم قيادات جامعة أدرار بتعزيز ثقافة التميز والتحسين المستمر لدى الإداريين بالجامعة.	2.65	1.03	محايد	0.00
Ya.4	-تتبنى قيادات جامعة أدرار التغيير كخطوة هامة للارتقاء بأداء الجامعة.	2.89	1.12	محايد	0.00
Ya.5	-يحرص قادة جامعة أدرار على إشراك الإداريين في بناء إستراتيجيتها.	2.66	1.20	محايد	0.00
Ya.6	-تصيغ قيادات جامعة أدرار إستراتيجيات طموحة تلبي تطلعات واحتياجات المتعاملين معها.	2.80	1.12	محايد	0.00
Ya.7	-لدى قيادات جامعة أدرار دراية بان التخطيط الاستراتيجي عملية مستمرة وهامة لنجاحها.	2.94	1.13	محايد	0.00
	المتوسط العام لفقرة عنصر القيادة والاستراتيجية	2.79	0.88	محايد	0.00
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS					

يلاحظ من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لفقرة عنصر القيادة والاستراتيجية تراوحت بين 2.43 و 3.12 وهي تتراوح بذلك بين غير موافق ومحايد، وجاءت الانحرافات المعيارية بين 1.03 و 2.21 وهي تشير بذلك إلى وجود تشتت كبير في آراء أفراد عينة الدراسة حول المتوسطات الحسابية، وتشير القيم الاحتمالية SIG إلى 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ، أي أن كل العبارات هي دالة عند مستوى معنوية 0.05 ، وقد سجلت العبارة المسماة ب: تمتلك جامعة أدرار قيادات وكفاءات متميزة تساهم في وضع وتنفيذ استراتيجيات متميزة أعلى متوسط حسابي باتجاه محايد، مما يدل على أنها العبارة الأكثر توافقا مع وجهات نظر أفراد العينة، في حين سجلت العبارة المسماة: تتميز أصناف القيادة التي تمتلكها جامعة أدرار بالموضوعية والعدالة أدنى متوسط حسابي مما يدل على أنها العبارة الأقل توافقا مع وجهات نظر أفراد العينة، وسجلت العبارة المسماة ب: تقوم قيادات جامعة أدرار بتعزيز ثقافة التميز والتحسين المستمر لدى الإداريين بالجامعة أقل انحراف

معياري، مما يدل على أنها العبارة الأكثر اتفاقا عليها بين أفراد العينة، في حين سجلت العبارة المسماة: تمتلك جامعة أدرار قيادات وكفاءات متميزة تساهم في وضع وتنفيذ استراتيجيات متميزة أكبر انحراف معياري مما يدل على أنها العبارة الأقل اتفاقا عليها بين وجهات نظر أفراد العينة. وعموما فإن المتوسط الحسابي للفقرة ككل بلغ 2.79 وهو يقابل الاتجاه محايد مما يعني أن أفراد عينة الدراسة محايدون مع عبارات هذه الفقرة بانحراف معياري قدره 0.88

2.فقرة عنصر الموارد المادية والبشرية:

الجدول رقم 3-90 «:البيانات الوصفية لعبارات فقرة عنصر الموارد المادية والبشرية»					
الترميز	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	Sig
Yb.1	-تسعى جامعة أدرار إلى تبني نظرة مستدامة في إدارة هياكلها التنظيمية.	2.93	1.08	محايد	0.00
Yb.2	-تمتلك جامعة أدرار خاصية تمكنها من التأكد أن مواردها المالية المستخدمة تعكس وتحقق أهداف التميز الاستراتيجي.	2.87	1.03	محايد	0.00
Yb.3	-تتم إدارة التقنيات التي تمتلكها في جامعة أدرار بشكل جيد يهدف إلى دعم إستراتيجية التميز.	2.62	0.99	محايد	0.00
Yb.4	-تدير جامعة أدرار معلوماتها ومعارفها بصورة فعالة لدعم اتخاذ القرارات وتحقيق التميز التنظيمي.	2.79	1.04	محايد	0.00
Yb.5	-تستخدم جامعة أدرار نظام فرق العمل لإنجاز أعمالها بكفاءة وفاعلية.	2.79	1.01	محايد	0.00
Yb.6	-تعمل جامعة أدرار على تطوير قدرات ومعارف إداريها بشكل مستمر وبناء.	2.65	1.11	محايد	0.00
Yb.7	-تعمل جامعة أدرار على تحقيق الأمن والاستقرار الوظيفي للإداريين العاملين بها .	2.73	1.03	محايد	0.00
Yb.8	-تسعى جامعة أدرار إلى تحقيق رضا الإداريون بها على اعتماد منهج التغيير كأساس للنجاح والتميز.	2.78	1.07	محايد	0.00
0.00	المتوسط العام لفقرة عنصر الموارد المادية والبشرية	2.77	0.76	محايد	0.00

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يلاحظ من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لفقرة عنصر الموارد المادية والبشرية تراوحت بين 2.62 و 2.93 هي بذلك محايد، وجاءت الانحرافات المعيارية بين 0.99 و 1.11 وهي تشير بذلك إلى وجود تشتت في آراء أفراد عينة الدراسة حول المتوسطات الحسابية، وتشير القيم الاحتمالية

SIG إلى 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ، أي أن كل العبارات هي دالة عند مستوى معنوية 0.05 ، وقد سجلت العبارة المسماة ب :تسعى جامعة أدرار إلى تبني نظرة مستدامة في إدارة هياكلها التنظيمية أعلى متوسط حسابي باتجاه محايد، مما يدل على أنها العبارة الأكثر توافقاً مع وجهات نظر أفراد العينة، في حين سجلت العبارة المسماة :تتم إدارة التقنيات التي تمتلكها في جامعة أدرار بشكل جيد يهدف إلى دعم إستراتيجية التميز أدنى متوسط حسابي مما يدل على أنها العبارة الأقل توافقاً مع وجهات نظر أفراد العينة، وسجلت العبارة المسماة ب :تتم إدارة التقنيات التي تمتلكها في جامعة أدرار بشكل جيد يهدف إلى دعم إستراتيجية التميز أقل انحراف معياري، مما يدل على أنها العبارة الأكثر اتفاقاً عليها بين أفراد العينة، في حين سجلت العبارة المسماة - :تعمل جامعة أدرار على تطوير قدرات ومعارف إداريها بشكل مستمر وبناء أكبر انحراف معياري مما يدل على أنها العبارة الأقل اتفاقاً عليها بين وجهات نظر أفراد العينة.

وعموماً فإن المتوسط الحسابي لفقرة ككل بلغ 2.77 وهو يقابل الاتجاه محايد مما يعني أن أفراد عينة الدراسة محايدون مع عبارات هذه الفقرة بانحراف معياري قدره 0.76.

3.فقرة عنصر العمليات:

الجدول رقم 3-91 « : البيانات الوصفية لعبارات فقرة عنصر العمليات »					
الترميز	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	sig
Yc.1	-تعتمد جامعة أدرار في إدارة عملياتها الداخلية على تقنيات وطرق تكنولوجية حديثة.	2.82	1.09	محايد	
Yc.2	-تساهم عمليات الأعمال التي تتبناها جامعة أدرار في سهولة سير عملها.	2.92	1.12	محايد	
Yc.3	-تمتلك جامعة أدرار أنظمة اتصال فعالة بين وحداتها ومستوياتها التنظيمية.	2.93	1.03	محايد	
Yc.4	-تنتهج جامعة أدرار إجراءات موثوقة في إدارة وتصميم عمليات التنظيمية.	2.76	1.03	محايد	
Yc.5	-تمتلك جامعة أدرار مؤشرات واضحة لقياس أداء عمليات الداخلية.	2.66	1.06	محايد	
	المتوسط العام لفقرة عنصر العمليات	2.82	0.84	محايد	0.00

المصدر :من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لفقرة عنصر العمليات تراوحت بين 2.66 و 2.93 وهي بذلك محايد، وجاءت الانحرافات المعيارية بين 1.03 و 1.12 وهي تشير بذلك إلى عدم وجود تشتت في آراء أفراد عينة الدراسة حول المتوسطات الحسابية، وتشير القيم الاحتمالية SIG إلى 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ، أي أن كل العبارات هي دالة عند مستوى معنوية 0.05 ، وقد سجلت العبارة المسماة ب: تمتلك جامعة أدرار أنظمة اتصال فعالة بين وحداتها ومستوياتها التنظيمية أعلى متوسط حسابي باتجاه محايد، مما يدل على أنها العبارة الأكثر توافقاً مع وجهات نظر أفراد العينة، في حين سجلت العبارة المسماة ب: تمتلك جامعة أدرار مؤشرات واضحة لقياس أداء عمليات الداخلية أدنى متوسط حسابي مما يدل على أنها العبارة الأقل توافقاً مع وجهات نظر أفراد العينة، وسجلت العبارتين المسماة ب: تمتلك جامعة أدرار أنظمة اتصال فعالة بين وحداتها ومستوياتها التنظيمية، تنتهج جامعة أدرار إجراءات موثوقة في إدارة وتصميم عمليات التنظيمية أقل انحراف معياري، مما يدل على أنها العبارة الأكثر اتفاقاً عليها بين أفراد العينة، في حين سجلت العبارة المسماة ب: تساهم عمليات الأعمال التي تتبناها جامعة أدرار في سهولة سير عملها أكبر انحراف معياري مما يدل على أنها العبارة الأقل اتفاقاً عليها بين وجهات نظر أفراد العينة.

وعموماً فإن المتوسط الحسابي للفقرة ككل بلغ 2.82 وهو يقابل الاتجاه محايد مما يعني أن أفراد عينة الدراسة محايدون مع عبارات هذه الفقرة بانحراف معياري قدره 0.84

ثالثاً: عرض خصائص محور جودة الحياة الوظيفية.

يتكون هذا المحور من ستة فقرات، ويتم تحليلهم وصفيًا من خلال: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الاتجاه والقيمة الاحتمالية Sig لاختبار ستودنت مبينة في الجداول الموالية:

1. فقرة التوازن بين الحياة والعمل:

الجدول رقم 3-92 «:البيانات الوصفية لعبارات فقرة التوازن بين الحياة والعمل»					
الترميز	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	sig
Za.1	-توفر إدارة جامعة أدرار مناخاً مناسباً للعمل يتلاءم مع المتطلبات الوظيفية والشخصية للإداريين.	2.69	1.14	محايد	0.00
Za.2	-تحرص جامعة أدرار على تحقيق مرونة في أنظمة العمل لأداء بعض مهامها الوظيفية خارج العمل.	2.69	1.04	محايد	0.00
Za.3	-تعمل جامعة أدرار على الاستجابة لحاجيات واهتمامات الإداريين داخل وخارج العمل.	2.70	1.06	محايد	0.00
Za.4	-تأخذ جامعة أدرار بعين الاعتبار الالتزامات العائلية للإداريين.	3.02	1.07	محايد	0.00
المتوسط العام لفقرة التوازن بين الحياة والعمل		2.78	0.84	محايد	0.00
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS					

يلاحظ من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لفقرة التوازن بين الحياة والعمل تراوحت بين 2.69 و3.02 وهي بذلك محايد، وجاءت الانحرافات المعيارية بين 1.04 و1.14 وهي تشير بذلك إلى تشتت قليل في آراء أفراد عينة الدراسة حول المتوسطات الحسابية، وتشير القيم الاحتمالية SIG إلى 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، أي أن كل العبارات هي دالة عند مستوى معنوية 0.05، وقد سجلت العبارة المسماة ب: تأخذ جامعة أدرار بعين الاعتبار الالتزامات العائلية للإداريين أعلى متوسط حسابي باتجاه محايد، مما يدل على أنها العبارة الأكثر توافقًا مع وجهات نظر أفراد العينة، في حين سجلت العبارتين المسماة: توفر إدارة جامعة أدرار مناخاً مناسباً للعمل يتلاءم مع المتطلبات الوظيفية والشخصية للإداريين، تحرص جامعة أدرار على تحقيق مرونة في أنظمة العمل لأداء بعض مهامها الوظيفية خارج العمل أدنى متوسط حسابي مما يدل على أنها العبارة الأقل توافقًا مع وجهات نظر أفراد العينة، وسجلت العبارة المسماة ب: تحرص جامعة أدرار على تحقيق مرونة في أنظمة العمل لأداء بعض مهامها الوظيفية خارج العمل أقل انحراف معياري، مما يدل

على أنها العبارة الأكثر اتفاقاً عليها بين أفراد العينة، في حين سجلت العبارة المسماة: توفّر إدارة جامعة أدرار مناخاً مناسباً للعمل يتلاءم مع المتطلبات الوظيفية والشخصية للإداريين أكبر انحراف معياري مما يدل على أنها العبارة الأقل اتفاقاً عليها بين وجهات نظر أفراد العينة. وعموماً فإن المتوسط الحسابي للفقرة ككل بلغ 2.78 وهو يقابل الاتجاه محايد مما يعني أن أفراد عينة الدراسة محايدون مع عبارات هذه الفقرة بانحراف معياري قدره 0.84.

2.فقرة الأمان والاستقرار الوظيفي:

الجدول رقم 3-93 «:البيانات الوصفية لعبارات فقرة الأمان والاستقرار والوظيفي»					
الترميز	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	sig
Zb.1	-يعمل الإداريون في جامعة أدرار في مناخ تنظيمي يتميز بالأمان والثقة المتبادلة بين جميع الإداريين.	2.94	1.12	محايد	0.00
Zb.2	-تتبع جامعة أدرار سياسة التدريب والاحتفاظ بالإداريين المهرة.	2.85	0.98	محايد	0.00
Zb.3	-ترغب جامعة أدرار في الاستمرار بالتعامل مع الإداريين لشعورهم بالاستقرار الوظيفي.	2.88	1	محايد	0.00
المتوسط العام لفقرة الأمان والاستقرار الوظيفي		2.89	0.85	محايد	0.00
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS					

يلاحظ من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لفقرة الأمان والاستقرار والوظيفي تراوحت بين 2.85 و 2.94 وهي بذلك محايد، وجاءت الانحرافات المعيارية بين 0.98 و 1.12 وهي تشير بذلك إلى وجود تشتت في آراء أفراد عينة الدراسة حول المتوسطات الحسابية، وتشير القيم الاحتمالية SIG إلى 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ، أي أن كل العبارات هي دالة عند مستوى معنوية 0.05 ، وقد سجلت العبارة المسماة ب: يعمل الإداريون في جامعة أدرار في مناخ تنظيمي يتميز بالأمان والثقة المتبادلة بين جميع الإداريين أعلى متوسط حسابي باتجاه محايد، مما يدل على أنها العبارة الأكثر توافقاً مع وجهات نظر أفراد العينة، في حين سجلت العبارة المسماة: تتبع جامعة أدرار سياسة التدريب والاحتفاظ بالإداريين المهرة أدنى متوسط حسابي مما يدل على أنها العبارة الأقل توافقاً مع وجهات نظر أفراد العينة، وسجلت العبارة المسماة ب: تتبع جامعة أدرار سياسة التدريب والاحتفاظ بالإداريين المهرة أقل انحراف معياري، مما يدل على أنها العبارة الأكثر اتفاقاً عليها بين أفراد العينة، في حين سجلت العبارة المسماة: يعمل الإداريون في جامعة أدرار في مناخ

تنظيمي يتميز بالأمان والثقة المتبادلة بين جميع الإداريين أكبر انحراف معياري مما يدل على أنها العبارة الأقل اتفاقا عليها بين وجهات نظر افراد العينة.

وعموما فإن المتوسط الحسابي للفقرة ككل بلغ 2.89 وهو يقابل الاتجاه محايد مما يعني ان افراد عينة الدراسة محايدون مع عبارات هذه الفقرة بانحراف معياري قدره 0.85

3.فقرة الأجور والمكافآت:

الجدول رقم 3-94 «:البيانات الوصفية لعبارات فقرة الاجور والمكافآت»					
الترميز	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	sig
Zc.1	-يتم توزيع المكافآت والتعويضات على الإداريين بجامعة أدرار لمن يستحقها وبصورة عادلة.	2.55	1.10	غير موافق	0.00
Zc.2	-يشعر الإداريون بجامعة أدرار بالرضا لما يحصلون عليه من أجور وحوافز ومكافآت.	2.52	1.04	غير موافق	0.00
Zc.3	-توجد بجامعة أدرار معايير واضحة ومعلنة للحوافز والمكافآت.	2.45	1.06	غير موافق	0.00
	المتوسط العام لفقرة الاجور والمكافآت	2.51	0.93	غير موافق	0.00

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لفقرة الاجور والمكافآت تراوحت بين 2.45 و 2.55 وهي بذلك غير موافق، وجاءت الانحرافات المعيارية بين 1.04 و 1.10 وهي تشير بذلك إلى تشتت ضئيل في آراء أفراد عينة الدراسة حول المتوسطات الحسابية، وتشير القيم الاحتمالية SIG إلى 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ، أي أن كل العبارات هي دالة عند مستوى معنوية 0.05 ، وقد سجلت العبارة المسماة ب: يتم توزيع المكافآت والتعويضات على الإداريين بجامعة أدرار لمن يستحقها وبصورة عادلة أعلى متوسط حسابي باتجاه غير موافق، مما يدل على أنها العبارة الأكثر توافقا مع وجهات نظر أفراد العينة، في حين سجلت العبارة المسماة: توجد بجامعة أدرار معايير واضحة ومعلنة للحوافز والمكافآت أدنى متوسط حسابي مما يدل على أنها العبارة الأقل توافقا مع وجهات نظر أفراد العينة، وسجلت العبارة المسماة ب: يشعر الإداريون بجامعة أدرار بالرضا لما يحصلون عليه من أجور وحوافز ومكافآت أقل انحراف معياري، مما يدل على أنها العبارة الأكثر اتفاقا عليها بين أفراد العينة، في حين سجلت العبارة المسماة: يتم توزيع المكافآت

والتعويضات على الإداريين بجامعة أدرار لمن يستحقها وبصورة عادلة أكبر انحراف معياري مما يدل على أنها العبارة الأقل اتفاقا عليها بين وجهات نظر أفراد العينة.

وعموما فإن المتوسط الحسابي للفقرة ككل بلغ 2.51 وهو يقابل الاتجاه غير موافق مما يعني أن افراد عينة الدراسة محايدون مع عبارات هذه الفقرة بانحراف معياري قدره 0.93

4.فقرة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات:

الجدول رقم 3-95 «:البيانات الوصفية لعبارات فقرة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات»					
الترميز	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	sig
Zd.1	-توجد بجامعة أدرار مشاركة للإداريين في صنع واتخاذ القرارات في كافة المستويات الإدارية.	2.33	1.04	غير موافق	0.00
Zd.2	-تولي بجامعة أدرار اهتماما كبيرا لآراء الإداريين في بناء الخطط التطويرية والتنموية بها.	2.39	1.05	غير موافق	0.00
Zd.3	-يشارك الإداريون بجامعة أدرار في تحديد أهداف العمل وانجاز المهام.	2.52	1.06	غير موافق	0.00
	المتوسط العام لفقرة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات	2.41	0.94	غير موافق	0.00

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لفقرة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات تراوحت بين 2.33 و 2.52 وهي بذلك غير موافق، وجاءت الانحرافات المعيارية بين 1.04 و 1.06 وهي تشير بذلك إلى تشتت قليل في آراء أفراد عينة الدراسة حول المتوسطات الحسابية، وتشير القيم الاحتمالية SIG إلى 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ، أي أن كل العبارات هي دالة عند مستوى معنوية 0.05 ، وقد سجلت العبارة المسماة ب: يشارك الإداريون بجامعة أدرار في تحديد أهداف العمل وانجاز المهام أعلى متوسط حسابي باتجاه غير موافق، مما يدل على أنها العبارة الأكثر توافقا مع وجهات نظر أفراد العينة، في حين سجلت العبارة المسماة: توجد بجامعة أدرار مشاركة للإداريين في صنع واتخاذ القرارات في كافة المستويات الإدارية أدنى متوسط حسابي مما يدل على أنها العبارة الأقل توافقا مع وجهات نظر أفراد العينة، وسجلت العبارة المسماة ب: توجد بجامعة أدرار مشاركة للإداريين في صنع واتخاذ القرارات في كافة المستويات الإدارية أقل انحراف معياري، مما يدل على أنها العبارة الأكثر اتفاقا عليها بين افراد العينة، في حين سجلت

العبرة المسماة: يشارك الإداريون بجامعة أدرار في تحديد أهداف العمل وانجاز المهام أكبر انحراف معياري مما يدل على انها العبرة الأقل اتفاقا عليها بين وجهات نظر افراد العينة. وعموما فإن المتوسط الحسابي للفقرة ككل بلغ 2.41 وهو يقابل الاتجاه غير موافق مما يعني ان افراد عينة الدراسة غير متفقون مع عبارات هذه الفقرة بانحراف معياري قدره 0.94

5.فقرة تصميم وإثراء الوظيفة:

الجدول رقم 3-96 «:البيانات الوصفية لعبارات فقرة تصميم وإثراء الوظيفة»					
الترميز	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	sig
Ze.1	-يتم توسيع مجالات الوظائف بجامعة أدرار من أجل تطوير إمكانيات الإداريين الشخصية.	2.61	1.07	محايد	0.00
Ze.2	-يوجد بجامعة أدرار زيادات لمفهوم العمل التحفيزي من خلال إضافة واجبات ومسؤوليات مختلفة.	2.63	1.07	محايد	0.00
Ze.3	-تقوم جامعة أدرار بمنح حرية التصرف للإداريين من خلال زيادة المهام الوظيفية للإداريين	2.65	1.06	محايد	0.00
Ze.4	-تعمل جامعة أدرار على إثراء الوظائف وتوسيع المهام ليكتسب الإداريين معرفة متجددة ومهارات جديدة.	2.58	1.08	غير موافق	0.00
المتوسط العام لفقرة تصميم وإثراء الوظيفة					
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS					

يلاحظ من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لفقرة تصميم وإثراء الوظيفة تراوحت بين 2.58 و 2.65 وهي تتراوح بذلك بين غير موافق ومحايد، وجاءت الانحرافات المعيارية بين 1.06 و 1.08 وهي تشير بذلك إلى عدم وجود تشتت في آراء أفراد عينة الدراسة حول المتوسطات الحسابية، وتشير القيم الاحتمالية SIG إلى 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ، أي أن كل العبارات هي دالة عند مستوى معنوية 0.05 ، وقد سجلت العبرة المسماة ب: تقوم جامعة أدرار بمنح حرية التصرف للإداريين من خلال زيادة المهام الوظيفية للإداريين أعلى متوسط حسابي باتجاه محايد، مما يدل على أنها العبرة الأكثر توافقا مع وجهات نظر أفراد العينة، في حين سجلت العبرة المسماة: تعمل جامعة أدرار على إثراء الوظائف وتوسيع المهام ليكتسب الإداريين معرفة متجددة ومهارات جديدة أدنى متوسط حسابي مما يدل على أنها العبرة الأقل توافقا مع وجهات نظر أفراد

العينة، وسجلت العبارة المسماة ب: تقوم جامعة أدرار بمنح حرية التصرف للإداريين من خلال زيادة المهام الوظيفية للإداريين أقل انحراف معياري، مما يدل على أنها العبارة الأكثر اتفاقا عليها بين أفراد العينة، في حين سجلت العبارة المسماة: تعمل جامعة أدرار على إثراء الوظائف وتوسيع المهام ليكتسب الإداريين معرفة متجددة ومهارات جديدة أكبر انحراف معياري مما يدل على أنها العبارة الأقل اتفاقا عليها بين وجهات نظر أفراد العينة.

وعموما فإن المتوسط الحسابي للفقرة ككل بلغ 2.62 وهو يقابل الاتجاه محايد مما يعني أن أفراد عينة الدراسة محايدون مع عبارات هذه الفقرة بانحراف معياري قدره 0.89

6.فقرة البرامج التدريبية:

الجدول رقم 3-97 «:البيانات الوصفية لعبارات فقرة البرامج التدريبية»					
الترميز	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	sig
Zf.1	-تحفز جامعة أدرار الإداريين على تطوير وتحسين قدراتهم الإبداعية.	2.47	1	غير موافق	0.00
Zf.2	-ترصد جامعة أدرار البرامج التدريبية المناسبة للعمل من خلال توفير دورات تدريبية.	2.51	1.02	غير موافق	0.00
Zf.3	-تضع جامعة أدرار خطة تدريبية مميزة للارتقاء بأداء الإداريين.	2.43	1.04	غير موافق	0.00
	المتوسط العام لفقرة البرامج التدريبية	2.47	0.92	غير موافق	0.00

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لفقرة البرامج التدريبية تراوحت بين 2.43 و 2.51 وهي تمثل بذلك درجة غير موافق، وجاءت الانحرافات المعيارية بين 1 و 1.04 وهي تشير بذلك إلى تشتت قليل في آراء أفراد عينة الدراسة حول المتوسطات الحسابية، وتشير القيم الاحتمالية SIG إلى 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ، أي أن كل الفقرات هي دالة عند مستوى معنوية 0.05 ، وقد سجلت الفقرة المسماة ب: ترصد جامعة أدرار البرامج التدريبية المناسبة للعمل من خلال توفير دورات تدريبية أعلى متوسط حسابي باتجاه غير موافق، مما يدل على أنها الفقرة الأكثر توافقا مع وجهات نظر أفراد العينة، في حين سجلت الفقرة المسماة: توضع جامعة أدرار خطة تدريبية مميزة للارتقاء بأداء الإداريين أدنى متوسط حسابي مما يدل على أنها الفقرة الأقل توافقا مع

وجهات نظر افراد العينة، وسجلت الفقرة المسماة ب: تحفز جامعة أدرار الإداريين على تطوير وتحسين قدراتهم الإبداعية أقل انحراف معياري، مما يدل على انها الفقرة الأكثر اتفاقا عليها بين افراد العينة، في حين سجلت الفقرة المسماة: تضع جامعة أدرار خطة تدريبية مميزة للارتقاء بأداء الإداريين أكبر انحراف معياري مما يدل على انها الفقرة الأقل اتفاقا عليها بين وجهات نظر افراد العينة.

وعموما فإن المتوسط الحسابي للمحور ككل بلغ 2.47 وهو يقابل الاتجاه غير موافق مما يعني أن أفراد عينة الدراسة غير متفقون مع فقرات هذا المحور بانحراف معياري قدره 0.92.

المبحث الرابع: اختبار الفرضيات.

في هذا المبحث سوف يتم اختبار فرضيات الدراسة، بحيث يتم اختبار مدى قبول أو رفض الفرضيات، كما يلي:

المطلب الأول: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى.

تم صياغة الفرضية الرئيسية الأولى كالتالي: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم رأس المال الفكري عند مستوى معنوية 5%. وتتجزأ منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. الفرضية الفرعية الأولى:

لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم رأس المال الفكري عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل العمر.

لاختبار هذه الفرضية يستخدم تحليل التباين في اتجاه واحد، والذي يشترط تساوي التباينات، ومن خلال اختبار تجانس التباين TEST OF HOMOGENEITY OF VARIANCES، بلغت القيمة الاحتمالية لهذا الإحصاء 0.266 وهي أكبر من مستوى المعنوية المستخدم لتحليل البيانات 0.05 ولهذا تعتبر التباينات متساوية. وحيث أن التباينات والعينات التي تم سحبها هي عشوائية ومستقلة، فيمكن إكمال تحليل التباين، وفيما يلي جدول تحليل التباين التالي:

الجدول رقم 3-98 : « تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الأولى »					
ANOVA	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	المؤشر الإحصائي F	القيمة الاحتمالية
بين المجموعات	2,633	4	0,658	1,193	0,315

		0,552	200	110,393	داخل المجموعات
			204	113,026	الكلي
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS					

من خلال الجدول السابق نجد أن $F=1.193$ وذلك بدرجات حرية للبيسط 4 ودرجات حرية للمقام 200 كما أن القيمة الاحتمالية المقابلة المحسوبة بلغت 0.315 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبهذا يتوافر لدى الباحث دليل بقبول الفرض القائل: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم رأس المال الفكري عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل العمر.

2. الفرضية الفرعية الثانية:

لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم رأس المال الفكري عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل الوظيفة.

لاختبار هذه الفرضية يستخدم تحليل التباين في اتجاه واحد، والذي يشترط تساوي التباينات، ومن خلال اختبار تجانس التباين TEST OF HOMOGENEITY OF VARIANCES، بلغت القيمة الاحتمالية لهذا الإحصاء 0.103 وهي أكبر من مستوى المعنوية المستخدم لتحليل البيانات 0.05 ولهذا تعتبر التباينات متساوية. وحيث أن التباينات والعينات التي تم سحبها هي عشوائية ومستقلة، فيمكن إكمال تحليل التباين، وفيما يلي جدول تحليل التباين التالي:

الجدول رقم 3-99 : « تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الأولى »					
ANOVA	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	المؤشر الإحصائي F	القيمة الاحتمالية SIG
بين المجموعات	2,405	4	,601		
داخل المجموعات	110,621	200	,553	1,087	,364
الكلي	113,026	204			
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS					

من خلال الجدول السابق نجد أن $F=1.087$ وذلك بدرجات حرية للبيسط 4 ودرجات حرية للمقام 200 كما أن القيمة الاحتمالية المقابلة المحسوبة بلغت 0.364 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبهذا يتوافر لدى الباحث دليل بقبول الفرض القائل: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم رأس المال الفكري عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل الوظيفة.

3. الفرضية الفرعية الثالثة:

لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم رأس المال الفكري عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل المؤهل العلمي.

لاختبار هذه الفرضية يستخدم تحليل التباين في اتجاه واحد، والذي يشترط تساوي التباينات، ومن خلال اختبار تجانس التباين TEST OF HOMOGENEITY OF VARIANCES، بلغت القيمة الاحتمالية لهذا الإحصاء 0.114 وهي أكبر من مستوى المعنوية المستخدم لتحليل البيانات 0.05 ولهذا تعتبر التباينات متساوية. وحيث أن التباينات والعينات التي تم سحبها هي عشوائية ومستقلة، فيمكن إكمال تحليل التباين، وفيما يلي جدول تحليل التباين التالي:

الجدول رقم 3-100 : « تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الأولى »					
ANOVA	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	المؤشر الإحصائي F	القيمة الاحتمالية SIG
بين المجموعات	6,095	3	2,032		
داخل المجموعات	106,931	201	,532	3,819	,011
الكلي	113,026	204			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن $F=3.819$ وذلك بدرجات حرية للسط 3 ودرجات حرية للمقام 201 كما أن القيمة الاحتمالية المقابلة المحسوبة بلغت 0.011 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبهذا يتوافر لدى الباحث دليل بقبول الفرض القائل: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم رأس المال الفكري عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل المؤهل العلمي.

ولمعرفة مصدر الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور رأس المال الفكري، قمنا باستخدام اختبار مصدر الاختلاف Post Hoc Tests، معتمدة في ذلك على قراءة LSD، وظهرت نتائج القراءة كما هو مبين في الجدول:

الجدول رقم 3-101: « مصدر التباين بين فئات المؤهل العلمي لمحور رأس المال الفكري »

LSD						
(I)المؤهل العلمي	(J)المؤهل العلمي	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
ثانوي	ليسانس	-,11254	,14144	,427	-,3914	,1664
	ماستر او ماجستير	,27049*	,12286	,029	,0282	,5127
	دكتوراه او استاذية	-,18829	,19427	,334	-,5714	,1948
ليسانس	ثانوي	,11254	,14144	,427	-,1664	,3914
	ماستر او ماجستير	,38303*	,13686	,006	,1132	,6529
	دكتوراه او استاذية	-,07575	,20341	,710	-,4769	,3253
ماستر او ماجستير	ثانوي	-,27049*	,12286	,029	-,5127	-,0282
	ليسانس	-,38303*	,13686	,006	-,6529	-,1132
	دكتوراه او استاذية	-,45878*	,19096	,017	-,8353	-,0822
دكتوراه او استاذية	ثانوي	,18829	,19427	,334	-,1948	,5714
	ليسانس	,07575	,20341	,710	-,3253	,4769
	ماستر او ماجستير	,45878*	,19096	,017	,0822	,8353

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول السابق أن مصدر الاختلاف كان بين فئة ثانوي مع فئة ماستر او ماجستير بتباين في المتوسطات بقيمة 0.27 عند مستوى معنوية 0.029، والاختلاف كان أيضا بين متوسطات فئة ليسانس مع فئة ماستر او ماجستير وذلك بتباين قدره 0.38 عند مستوى معنوية 0.006، وأيضا هناك اختلاف بين متوسطات فئة دكتوراه او استاذية وفئة ماستر او ماجستير بتباين بلغ 0.45 وبمستوى معنوية 0.017، ويعود سبب هذا التفاوت في إجابات العينة لطبيعة العامل

المدرّوس حيث يشكل المؤهل العلمي فارقاً في الفهم والتفاعل مع عبارات محور رأس المال الفكري.

4. الفرضية الفرعية الرابعة:

لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم رأس المال الفكري عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل مستوى الإدارة.

لاختبار هذه الفرضية يستخدم تحليل التباين في اتجاه واحد، والذي يشترط تساوي التباينات، ومن خلال اختبار تجانس التباين TEST OF HOMOGENEITY OF VARIANCES، بلغت القيمة الاحتمالية لهذا الإحصاء 0.321 وهي أكبر من مستوى المعنوية المستخدم لتحليل البيانات 0.05 ولهذا تعتبر التباينات متساوية. وحيث أن التباينات والعينات التي تم سحبها هي عشوائية ومستقلة، فيمكن إكمال تحليل التباين، وفيما يلي جدول تحليل التباين التالي:

الجدول رقم 3-102 : « تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الأولى »					
ANOVA	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	المؤشر الإحصائي F	القيمة الاحتمالية SIG
بين المجموعات	5,144	2	2,572	4,816	,009
داخل المجموعات	107,882	202	,534		
الكلية	113,026	204			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن $F=4.816$ وذلك بدرجات حرية للبسط 2 ودرجات حرية للمقام 202 كما أن القيمة الاحتمالية المقابلة المحسوبة بلغت 0.009 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبهذا يتوافر لدى الباحث دليل بقبول الفرض القائل: توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم رأس المال الفكري عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل مستوى الإدارة.

ولمعرفة مصدر الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور رأس المال الفكري، قمنا باستخدام اختبار مصدر الاختلاف Post Hoc Tests، معتمدة في ذلك على قراءة LSD، وظهرت نتائج القراءة كما هو مبين في الجدول:

الجدول رقم 3-103: « مصدر التباين بين فئات مستوى الادارة لمحور رأس المال الفكري »						
LSD						
مستوى (I)	مستوى (J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
الادارة الدنيا	الادارة الوسطى	,21906*	,10503	,038	,0120	,4262
	الادارة العليا	-,40650	,23301	,083	-,8659	,0530
الادارة الوسطى	الادارة الدنيا	-,21906*	,10503	,038	-,4262	-,0120
	الادارة العليا	-,62556*	,23203	,008	-1,0831	-,1680
الادارة العليا	الادارة الدنيا	,40650	,23301	,083	-,0530	,8659
	الادارة الوسطى	,62556*	,23203	,008	,1680	1,0831

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول السابق أن مصدر الاختلاف كان بين فئة الادارة الوسطى مع فئة الادارة الدنيا بتباين في المتوسطات بقيمة 0.21 عند مستوى معنوية 0.038، والاختلاف كان أيضا بين متوسطات فئة الادارة الوسطى مع فئة الادارة العليا وذلك بتباين قدره 0.62 عند مستوى معنوية 0.008، ويعود سبب هذا التفاوت في إجابات العينة لطبيعة العامل المدروس حيث يشكل مستوى الادارة فارقا في الفهم والتفاعل مع عبارات محور رأس المال الفكري.

5. الفرضية الفرعية الخامسة:

لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم رأس المال الفكري عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل الخبرة الوظيفية.

لاختبار هذه الفرضية يستخدم تحليل التباين في اتجاه واحد، والذي يشترط تساوي التباينات، ومن خلال اختبار تجانس التباين TEST OF HOMOGENEITY OF VARIANCES، بلغت القيمة الاحتمالية لهذا الإحصاء 0.101 وهي أكبر من مستوى المعنوية المستخدم لتحليل البيانات 0.05 ولهذا

تعتبر التباينات متساوية. وحيث أن التباينات والعينات التي تم سحبها هي عشوائية ومستقلة، فيمكن إكمال تحليل التباين، وفيما يلي جدول تحليل التباين التالي:

الجدول رقم 3-104 : « تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسية الأولى »					
ANOVA	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	المؤشر الإحصائي F	القيمة الاحتمالية SIG
بين المجموعات	,026	3	,009	,015	,997
داخل المجموعات	113,000	201	,562		
الكلية	113,026	204			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن $F=0.015$ وذلك بدرجات حرية للبسط 3 ودرجات حرية للمقام 201 كما أن القيمة الاحتمالية المقابلة المحسوبة بلغت 0.997 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبهذا يتوافر لدى الباحث دليل بقبول الفرض القائل: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم رأس المال الفكري عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل الخبرة الوظيفية.

6. الفرضية الفرعية السادسة:

لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم رأس المال الفكري عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل مستوى الدخل. لاختبار هذه الفرضية يستخدم تحليل التباين في اتجاه واحد، والذي يشترط تساوي التباينات، ومن خلال اختبار تجانس التباين TEST OF HOMOGENEITY OF VARIANCES، بلغت القيمة الاحتمالية لهذا الإحصاء 0.130 وهي أكبر من مستوى المعنوية المستخدم لتحليل البيانات 0.05 ولهذا تعتبر التباينات متساوية. وحيث أن التباينات والعينات التي تم سحبها هي عشوائية ومستقلة، فيمكن إكمال تحليل التباين، وفيما يلي جدول تحليل التباين التالي:

الجدول رقم 3-105 : « تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية السادسة من الفرضية الرئيسية الأولى »					
ANOVA	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	المؤشر الإحصائي F	القيمة الاحتمالية SIG
بين المجموعات	2,623	2	1,311	2,400	,093
داخل المجموعات	110,403	202	,547		
الكلية	113,026	204			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن $F=2.400$ وذلك بدرجات حرية للبسط 2 ودرجات حرية للمقام 202 كما أن القيمة الاحتمالية المقابلة المحسوبة بلغت 0.093 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبهذا يتوافر لدى الباحث دليل بقبول الفرض القائل: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم رأس المال الفكري عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل مستوى الدخل.

المطلب الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية.

تم صياغة الفرضية الرئيسية الثانية كالآتي: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم التميز التنظيمي عند مستوى معنوية 5%. وتتجزأ منها الفرضيات الفرعية التالية:

7. الفرضية الفرعية الأولى:

لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم التميز التنظيمي عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل العمر.

لاختبار هذه الفرضية يستخدم تحليل التباين في اتجاه واحد، والذي يشترط تساوي التباينات، ومن خلال اختبار تجانس التباين TEST OF HOMOGENEITY OF VARIANCES، بلغت القيمة الاحتمالية لهذا الإحصاء 0.386 وهي أكبر من مستوى المعنوية المستخدم لتحليل البيانات 0.05 ولهذا تعتبر التباينات متساوية. وحيث أن التباينات والعينات التي تم سحبها هي عشوائية ومستقلة، فيمكن إكمال تحليل التباين، وفيما يلي جدول تحليل التباين التالي:

الجدول رقم 3-106 : « تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الثانية »					
ANOVA	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	المؤشر الإحصائي F	القيمة الاحتمالية SIG
بين المجموعات	3,085	4	,771		
داخل المجموعات	112,780	200	,564	1,368	,246
الكلية	115,865	204			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن $F=1.368$ وذلك بدرجات حرية للبسط 4 ودرجات حرية للمقام 200 كما أن القيمة الاحتمالية المقابلة المحسوبة بلغت 0.246 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05

وبهذا يتوافر لدى الباحث دليل بقبول الفرض القائل: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم التميز التنظيمي عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل العمر.

8. الفرضية الفرعية الثانية:

لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم التميز التنظيمي عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل الوظيفة.

لاختبار هذه الفرضية يستخدم تحليل التباين في اتجاه واحد، والذي يشترط تساوي التباينات، ومن خلال اختبار تجانس التباين TEST OF HOMOGENEITY OF VARIANCES، بلغت القيمة الاحتمالية لهذا الإحصاء 0.293 وهي أكبر من مستوى المعنوية المستخدم لتحليل البيانات 0.05، ولهذا تعتبر التباينات متساوية. وحيث أن التباينات والعينات التي تم سحبها هي عشوائية ومستقلة، فيمكن إكمال تحليل التباين، وفيما يلي جدول تحليل التباين التالي:

الجدول رقم 3-107 : « تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثانية »					
ANOVA	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	المؤشر الإحصائي F	القيمة الاحتمالية SIG
بين المجموعات	2,214	4	,554	,974	,423
داخل المجموعات	113,651	200	,568		
الكلي	115,865	204			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن $F=9.974$ وذلك بدرجات حرية للسط 4 ودرجات حرية للمقام 200 كما أن القيمة الاحتمالية المقابلة المحسوبة بلغت 0.423 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبهذا يتوافر لدى الباحث دليل بقبول الفرض القائل: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم التميز التنظيمي عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل الوظيفة.

9. الفرضية الفرعية الثالثة:

لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم التميز التنظيمي عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل المؤهل العلمي.

لاختبار هذه الفرضية يستخدم تحليل التباين في اتجاه واحد، والذي يشترط تساوي التباينات، ومن خلال اختبار تجانس التباين TEST OF HOMOGENEITY OF VARIANCES، بلغت القيمة الاحتمالية لهذا الإحصاء 0.610 وهي أكبر من مستوى المعنوية المستخدم لتحليل البيانات 0.05 ولهذا

تعتبر التباينات متساوية. وحيث أن التباينات والعينات التي تم سحبها هي عشوائية ومستقلة، فيمكن إكمال تحليل التباين، وفيما يلي جدول تحليل التباين التالي:

الجدول رقم 3-108 : « تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الثانية »					
ANOVA	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	المؤشر الإحصائي F	القيمة الاحتمالية SIG
بين المجموعات	2,994	3	,998	1,777	,153
داخل المجموعات	112,871	201	,562		
الكلية	115,865	204			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن $F=1.777$ وذلك بدرجات حرية للسط 3 ودرجات حرية للمقام 201 كما أن القيمة الاحتمالية المقابلة المحسوبة بلغت 0.153 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبهذا يتوافر لدى الباحث دليل بقبول الفرض القائل: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداري جامعة أدرار لمفاهيم التميز التنظيمي عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل المؤهل العلمي.

10. الفرضية الفرعية الرابعة:

لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداري جامعة أدرار لمفاهيم التميز التنظيمي عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل مستوى الإدارة.

لاختبار هذه الفرضية يستخدم تحليل التباين في اتجاه واحد، والذي يشترط تساوي التباينات، ومن خلال اختبار تجانس التباين TEST OF HOMOGENEITY OF VARIANCES، بلغت القيمة الاحتمالية لهذا الإحصاء 0.699 وهي أكبر من مستوى المعنوية المستخدم لتحليل البيانات 0.05 ولهذا تعتبر التباينات متساوية. وحيث أن التباينات والعينات التي تم سحبها هي عشوائية ومستقلة، فيمكن إكمال تحليل التباين، وفيما يلي جدول تحليل التباين التالي:

الجدول رقم 3-109 : « تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الثانية »					
ANOVA	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	المؤشر الإحصائي F	القيمة الاحتمالية SIG
بين المجموعات	5,598	2	2,799	5,128	,007
داخل المجموعات	110,267	202	,546		
الكلية	115,865	204			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن $F=5.128$ وذلك بدرجات حرية للبسط 2 ودرجات حرية للمقام 202 كما أن القيمة الاحتمالية المقابلة المحسوبة بلغت 0.007 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبهذا يتوافر لدى الباحث دليل بقبول الفرض القائل: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم التميز التنظيمي عند مستوى معنوية 5% تعزى لعامل مستوى الادارة. ولمعرفة مصدر الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور التميز التنظيمي، قمنا باستخدام اختبار مصدر الاختلاف Post Hoc Tests، معتمدة في ذلك على قراءة LSD، وظهرت نتائج القراءة كما هو مبين في الجدول:

الجدول رقم 3-110: « مصدر التباين بين فئات مستوى الادارة لمحور التميز التنظيمي »						
LSD						
مستوى (I) الادارة	مستوى (J) الادارة	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
الادارة الدنيا	الادارة الوسطى	,30682*	,10618	,004	,0975	,5162
	الادارة العليا	-,15637	,23557	,508	-,6209	,3081
الادارة الوسطى	الادارة الدنيا	-,30682*	,10618	,004	-,5162	-,0975
	الادارة العليا	-,46319*	,23458	,050	-,9257	-,0006
الادارة العليا	الادارة الدنيا	,15637	,23557	,508	-,3081	,6209
	الادارة الوسطى	,46319*	,23458	,050	,0006	,9257

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول السابق أن مصدر الاختلاف كان بين فئة الادارة الوسطى مع فئة الادارة الدنيا بتباين في المتوسطات بقيمة 0.30 عند مستوى معنوية 0.004، والاختلاف كان أيضا بين متوسطات فئة الادارة الوسطى مع فئة الادارة العليا وذلك بتباين قدره 0.46 عند مستوى معنوية 0.050، ويعود سبب هذا التفاوت في إجابات العينة لطبيعة العامل المدروس حيث يشكل مستوى الادارة فارقا في الفهم والتفاعل مع عبارات محور التميز التنظيمي.

11. الفرضية الفرعية الخامسة:

لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم التميز التنظيمي عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل الخبرة الوظيفية.

لاختبار هذه الفرضية يستخدم تحليل التباين في اتجاه واحد، والذي يشترط تساوي التباينات، ومن خلال اختبار تجانس التباين TEST OF HOMOGENEITY OF VARIANCES، بلغت القيمة الاحتمالية لهذا الإحصاء 0.131 وهي أكبر من مستوى المعنوية المستخدم لتحليل البيانات 0.05 ولهذا تعتبر التباينات متساوية. وحيث أن التباينات والعينات التي تم سحبها هي عشوائية ومستقلة، فيمكن إكمال تحليل التباين، وفيما يلي جدول تحليل التباين التالي:

الجدول رقم 3-111 : « تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسية الثانية »					
ANOVA	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	المؤشر الإحصائي F	القيمة الاحتمالية SIG
بين المجموعات	,161	3	,054		
داخل المجموعات	115,704	201	,576	,093	,964
الكلي	115,865	204			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن $F=0.093$ وذلك بدرجات حرية للسط 3 ودرجات حرية للمقام 201 كما أن القيمة الاحتمالية المقابلة المحسوبة بلغت 0.964 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبهذا يتوافر لدى الباحث دليل بقبول الفرض القائل: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم التميز التنظيمي عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل الخبرة الوظيفية.

12. الفرضية الفرعية السادسة:

لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم التميز التنظيمي عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل مستوى الدخل.

لاختبار هذه الفرضية يستخدم تحليل التباين في اتجاه واحد، والذي يشترط تساوي التباينات، ومن خلال اختبار تجانس التباين TEST OF HOMOGENEITY OF VARIANCES، بلغت القيمة الاحتمالية لهذا الإحصاء 0.058 وهي أكبر من مستوى المعنوية المستخدم لتحليل البيانات 0.05 ولهذا تعتبر التباينات متساوية. وحيث أن التباينات والعينات التي تم سحبها هي عشوائية ومستقلة، فيمكن إكمال تحليل التباين، وفيما يلي جدول تحليل التباين التالي:

الجدول رقم 3-112 : « تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية السادسة من الفرضية الرئيسية الثانية »					
ANOVA	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	المؤشر الإحصائي F	القيمة الاحتمالية SIG
بين المجموعات	,459	2	,229		
داخل المجموعات	115,406	202	,571	,401	,670
الكلي	115,865	204			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن $F=0.401$ وذلك بدرجات حرية للبسط 2 ودرجات حرية للمقام 202 كما أن القيمة الاحتمالية المقابلة المحسوبة بلغت 0.670 وهي اكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبهذا يتوافر لدى الباحث دليل بقبول الفرض القائل: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم التميز التنظيمي عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل مستوى الدخل.

المطلب الثالث: اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة.

تم صياغة الفرضية الرئيسية الثالثة كالآتي: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5%. ونتجزأ منها الفرضيات الفرعية التالية:

13. الفرضية الفرعية الاولى:

لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل العمر.

لاختبار هذه الفرضية يستخدم تحليل التباين في اتجاه واحد، والذي يشترط تساوي التباينات، ومن خلال اختبار تجانس التباين TEST OF HOMOGENEITY OF VARIANCES، بلغت القيمة الاحتمالية لهذا الإحصاء 0.079 وهي أكبر من مستوى المعنوية المستخدم لتحليل البيانات 0.05 ولهذا تعتبر التباينات متساوية. وحيث أن التباينات والعينات التي تم سحبها هي عشوائية ومستقلة، فيمكن إكمال تحليل التباين، وفيما يلي جدول تحليل التباين التالي:

الجدول رقم 3-113 : « تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الاولى من الفرضية الرئيسية الثالثة »					
ANOVA	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	المؤشر الإحصائي F	القيمة الاحتمالية SIG
بين المجموعات	4,055	4	1,014		
داخل المجموعات	107,750	200	,539	1,882	,115
الكلي	111,804	204			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن $F=1.882$ وذلك بدرجات حرية للبسط 4 ودرجات حرية للمقام 200 كما أن القيمة الاحتمالية المقابلة المحسوبة بلغت 0.115 وهي اكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبهذا يتوافر لدى الباحث دليل بقبول الفرض القائل: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل العمر.

14. الفرضية الفرعية الثانية:

لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل الوظيفة.

لاختبار هذه الفرضية يستخدم تحليل التباين في اتجاه واحد، والذي يشترط تساوي التباينات، ومن خلال اختبار تجانس التباين TEST OF HOMOGENEITY OF VARIANCES، بلغت القيمة الاحتمالية لهذا الإحصاء 0.055 وهي أكبر من مستوى المعنوية المستخدم لتحليل البيانات 0.05 ولهذا تعتبر التباينات متساوية. وحيث أن التباينات والعينات التي تم سحبها هي عشوائية ومستقلة، فيمكن إكمال تحليل التباين، وفيما يلي جدول تحليل التباين التالي:

الجدول رقم 3-114 : « تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثالثة »					
ANOVA	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	المؤشر الإحصائي F	القيمة الاحتمالية SIG
بين المجموعات	2,607	4	,652		
داخل المجموعات	109,197	200	,546	1,194	,315
الكلي	111,804	204			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن $F=1.194$ وذلك بدرجات حرية للسط 4 ودرجات حرية للمقام 200 كما أن القيمة الاحتمالية المقابلة المحسوبة بلغت 0.315 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبهذا يتوافر لدى الباحث دليل بقبول الفرض القائل: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل الوظيفة.

15. الفرضية الفرعية الثالثة:

لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل المؤهل العلمي.

لاختبار هذه الفرضية يستخدم تحليل التباين في اتجاه واحد، والذي يشترط تساوي التباينات، ومن خلال اختبار تجانس التباين TEST OF HOMOGENEITY OF VARIANCES، بلغت القيمة الاحتمالية لهذا الإحصاء 0.105 وهي أكبر من مستوى المعنوية المستخدم لتحليل البيانات 0.05

ولهذا تعتبر التباينات متساوية. وحيث أن التباينات والعينات التي تم سحبها هي عشوائية ومستقلة، فيمكن إكمال تحليل التباين، وفيما يلي جدول تحليل التباين التالي:

الجدول رقم 3-115 : « تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الثالثة »					
ANOVA	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	المؤشر الإحصائي F	القيمة الاحتمالية SIG
بين المجموعات	4,426	3	1,475	2,762	,043
داخل المجموعات	107,378	201	,534		
الكلية	111,804	204			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن $F=2.762$ وذلك بدرجات حرية للسط 3 ودرجات حرية للمقام 201 كما أن القيمة الاحتمالية المقابلة المحسوبة بلغت 0.043 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبهذا يتوافر لدى الباحث دليل بقبول الفرض القائل: توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل المؤهل العلمي.

ولمعرفة مصدر الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور جودة الحياة الوظيفية، قمنا باستخدام اختبار مصدر الاختلاف Post Hoc Tests، معتمدة في ذلك على قراءة LSD، وظهرت نتائج القراءة كما هو مبين في الجدول:

الجدول رقم 3-116: « مصدر التباين بين فئات المؤهل العلمي لمحور جودة الحياة الوظيفية »						
LSD						
(I) المؤهل العلمي	(J) المؤهل العلمي	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
ثانوي	ليسانس	-,06282	,14174	,658	-,3423	,2167
	ماستر او ماجستير	,26792*	,12311	,031	,0252	,5107
	دكتوراه او استاذية	-,06406	,19467	,742	-,4479	,3198
ليسانس	ثانوي	,06282	,14174	,658	-,2167	,3423

	ماجستير او ماستر	,33074*	,13715	,017	,0603	,6012
	استاذية او دكتوراه	-,00123	,20384	,995	-,4032	,4007
او ماجستير	ثانوي	-,26792*	,12311	,031	-,5107	-,0252
	ليسانس	-,33074*	,13715	,017	-,6012	-,0603
	دكتوراه او استاذية	-,33197	,19136	,084	-,7093	,0454
او دكتوراه	ثانوي	,06406	,19467	,742	-,3198	,4479
	ليسانس	,00123	,20384	,995	-,4007	,4032
	ماجستير او ماستر	,33197	,19136	,084	-,0454	,7093

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول السابق أن مصدر الاختلاف كان بين فئة ثانوي مع فئة ماستر او ماجستير بتباين في المتوسطات بقيمة 0.26 عند مستوى معنوية 0.031، والاختلاف كان أيضا بين متوسطات فئة ليسانس مع فئة ماستر او ماجستير وذلك بتباين قدره 0.33 عند مستوى معنوية 0.017، ويعود سبب هذا التفاوت في إجابات العينة لطبيعة العامل المدروس حيث يشكل المؤهل العلمي فارقا في الفهم والتفاعل مع عبارات محور جودة الحياة الوظيفية.

16. الفرضية الفرعية الرابعة:

لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل مستوى الادارة.

لاختبار هذه الفرضية يستخدم تحليل التباين في اتجاه واحد، والذي يشترط تساوي التباينات، ومن خلال اختبار تجانس التباين TEST OF HOMOGENEITY OF VARIANCES، بلغت القيمة الاحتمالية لهذا الإحصاء 0.415 وهي أكبر من مستوى المعنوية المستخدم لتحليل البيانات 0.05 ولهذا تعتبر التباينات متساوية. وحيث أن التباينات والعينات التي تم سحبها هي عشوائية ومستقلة، فيمكن إكمال تحليل التباين، وفيما يلي جدول تحليل التباين التالي:

الجدول رقم 3-117 : « تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الثالثة »					
ANOVA	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	المؤشر الإحصائي F	القيمة الاحتمالية SIG
بين المجموعات	2,596	2	1,298	2,401	,093
داخل المجموعات	109,208	202	,541		
الكلي	111,804	204			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن $F=2.401$ وذلك بدرجات حرية للبسط 2 ودرجات حرية للمقام 202 كما أن القيمة الاحتمالية المقابلة المحسوبة بلغت 0.093 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبهذا يتوافر لدى الباحث دليل بقبول الفرض القائل: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5% تعزى لعامل مستوى الإدارة.

17. الفرضية الفرعية الخامسة:

لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل الخبرة الوظيفية.

لاختبار هذه الفرضية يستخدم تحليل التباين في اتجاه واحد، والذي يشترط تساوي التباينات، ومن خلال اختبار تجانس التباين TEST OF HOMOGENEITY OF VARIANCES، بلغت القيمة الاحتمالية لهذا الإحصاء 0.118 وهي أكبر من مستوى المعنوية المستخدم لتحليل البيانات 0.05 ولهذا تعتبر التباينات متساوية. وحيث أن التباينات والعينات التي تم سحبها هي عشوائية ومستقلة، فيمكن إكمال تحليل التباين، وفيما يلي جدول تحليل التباين التالي:

الجدول رقم 3-118 : « تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسية الثالثة »					
ANOVA	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	المؤشر الإحصائي F	القيمة الاحتمالية SIG
بين المجموعات	,311	3	,104	,187	,905
داخل المجموعات	111,494	201	,555		
الكلي	111,804	204			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن $F=0.187$ وذلك بدرجات حرية للبسط 3 ودرجات حرية للمقام 201 كما أن القيمة الاحتمالية المقابلة المحسوبة بلغت 0.905 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبهذا يتوافر لدى الباحث دليل بقبول الفرض القائل: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل الخبرة الوظيفية.

18. الفرضية الفرعية السادسة:

لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل مستوى الدخل.

لاختبار هذه الفرضية يستخدم تحليل التباين في اتجاه واحد، والذي يشترط تساوي التباينات، ومن خلال اختبار تجانس التباين TEST OF HOMOGENEITY OF VARIANCES، بلغت القيمة الاحتمالية لهذا الإحصاء 0.726 وهي أكبر من مستوى المعنوية المستخدم لتحليل البيانات 0.05 ولهذا تعتبر التباينات متساوية. وحيث أن التباينات والعينات التي تم سحبها هي عشوائية ومستقلة، فيمكن إكمال تحليل التباين، وفيما يلي جدول تحليل التباين التالي:

الجدول رقم 3-119 : « تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية السادسة من الفرضية الرئيسية الثالثة »					
ANOVA	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	المؤشر الإحصائي F	القيمة الاحتمالية SIG
بين المجموعات	,842	2	,421		
داخل المجموعات	110,963	202	,549	,766	,466
الكلية	111,804	204			

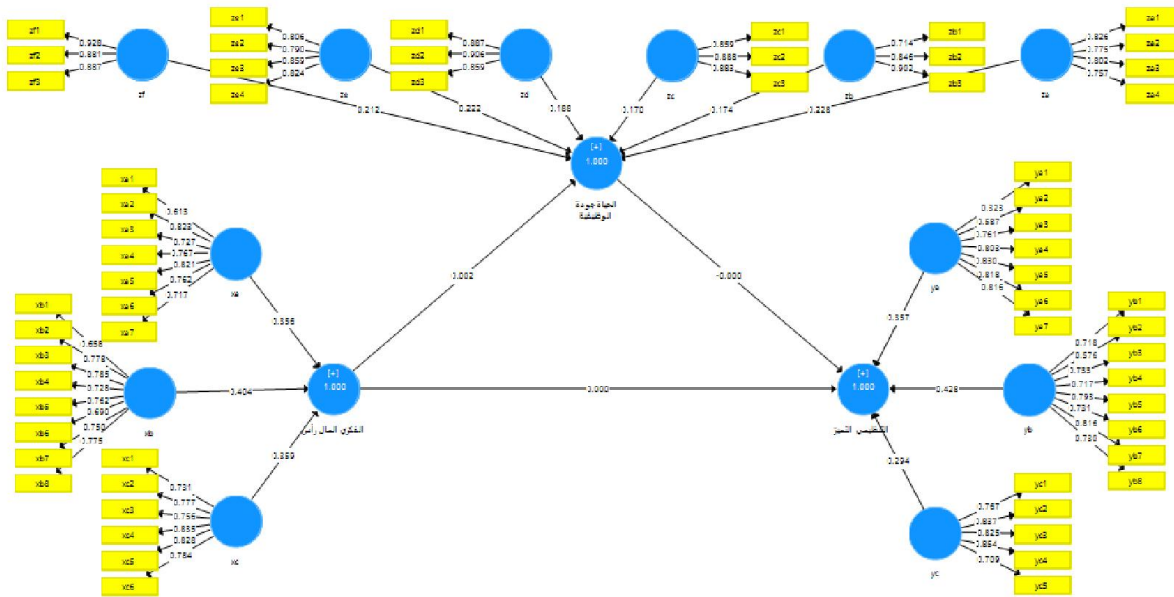
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن $F=0.766$ وذلك بدرجات حرية للبسط 2 ودرجات حرية للمقام 202 كما أن القيمة الاحتمالية المقابلة المحسوبة بلغت 0.466 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبهذا يتوافر لدى الباحث دليل بقبول الفرض القائل: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5%. تعزى لعامل مستوى الدخل.

المطلب الثالث: اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة.

تم صياغة الفرضية الرئيسية الرابعة كالآتي: تلعب جودة الحياة الوظيفية دورا وسيطا في العلاقة بين رأس المال الفكري و التميز التنظيمي لدى إداريي جامعة ادرا. و الشكل الموالي يوضح نموذج العلاقة بين المتغيرات الثلاث.

الشكل رقم 3-9 : نموذج العلاقة



المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج smart pls

وتتجزأ من الفرضية الربعة الفرضيات الفرعية التالية:

19. الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين راس المال الفكري والتميز التنظيمي:

لاختبار هذه الفرضية نقوم بتحليل المسار بين راس المال الفكري والتميز التنظيمي لاختبار مستوى التأثير المباشر الحاصل، ومن خلال اختبار معامل المسار (Path Coefficient) يتضح ما يلي:

الجدول رقم 3-120 : اختبار التأثير المباشر بين راس المال الفكري X والتميز التنظيمي Y

العلاقة	Std.B	Sampel M	Std.D	T	P
$y \leftarrow x$	0.699	0.700	0.353	1.977	0.049

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج smart pls

من خلال الجدول يتبين أن معامل المسار جاء بقيمة $Std.B= 0.699$ وبلغت العلاقة بين راس المال الفكري والتميز التنظيمي 0.700 ، كما بلغ الانحراف المعياري $Std.D= 0.353$ وبلغت القيمة $T= 1.977$ في حين جاءت القيمة الاحتمالية للأثر $P= 0.049$ وهي أقل من 0.05 ، مما يدل على معنوية العلاقة بين المتغيرين، وعليه يمكن القول بأنه هناك تأثير لرأس المال الفكري على التميز التنظيمي.

20. الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين راس المال الفكري وجودة الحياة الوظيفية:

لاختبار هذه الفرضية نقوم بتحليل المسار بين راس المال الفكري وجودة الحياة الوظيفية لاختبار مستوى التأثير المباشر الحاصل، ومن خلال اختبار معامل المسار (Path Coefficient) يتضح ما يلي:

الجدول رقم 3-121 : اختبار التأثير المباشر بين رأس المال الفكري x وجودة الحياة الوظيفية Z

العلاقة	Std.B	Sampel M	Std.D	T	P
$Z \leftarrow x$	0.867	0.934	0.019	46.167	0.000

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج smart pls

من خلال الجدول يتبين أن معامل المسار جاء بقيمة $Std.B= 0.867$ وبلغت العلاقة بين راس المال الفكري وجودة الحياة الوظيفية 0.934 ، كما بلغ الانحراف المعياري $Std.D= 0.019$ وبلغت القيمة $T= 46.167$ في حين جاءت القيمة الاحتمالية للأثر $P= 0.000$ وهي أقل من 0.05 ، مما يدل على معنوية العلاقة بين المتغيرين، وعليه يمكن القول بأنه هناك تأثير لرأس المال الفكري على جودة الحياة الوظيفية.

21. الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين جودة الحياة الوظيفية والتميز التنظيمي:

لاختبار هذه الفرضية نقوم بتحليل المسار بين جودة الحياة الوظيفية والتميز التنظيمي لاختبار مستوى التأثير المباشر الحاصل، ومن خلال اختبار معامل المسار (Path Coefficient) يتضح ما يلي:

الجدول رقم 3-122 : اختبار التأثير المباشر بين جودة الحياة الوظيفية Z والتميز التنظيمي y

العلاقة	Std.B	Sampel M	Std.D	T	P
$y \leftarrow Z$	0.206	0.209	0.110	1.879	0.026

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج smart pls

من خلال الجدول يتبين أن معامل المسار جاء بقيمة $Std.B = 0.206$ وبلغت العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والتميز التنظيمي 0.209 ، كما بلغ الانحراف المعياري $Std.D = 0.110$ وبلغت القيمة $T = 1.879$ في حين جاءت القيمة الاحتمالية للأثر $P = 0.026$ وهي أقل من 0.05 ، مما يدل على معنوية العلاقة بين المتغيرين، وعليه يمكن القول بأنه هناك تأثير لجودة الحياة الوظيفية على التميز التنظيمي .

22. الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين لرأس المال الفكري على التميز التنظيمي من خلال المتغير الوسيط جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 0.05 :

لاختبار هذه الفرضية نقارن بين التأثير المباشر لرأس المال الفكري على التميز التنظيمي والتأثير غير المباشر لرأس المال الفكري على التميز التنظيمي من خلال الوسيط جودة الحياة الوظيفية.

أولاً: اختبار التأثير المباشر لرأس المال الفكري على التميز التنظيمي

من خلال الجدول رقم 122 قمنا باستخراج قيمة كل من $Std.B$ و P ، لرأس المال الفكري على التميز التنظيمي، وعليه نقوم أيضا باستخراج فترات الثقة لهذه العلاقة من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم 3-123 : فترات الثقة للعلاقة رأس المال الفكري X والتميز التنظيمي Y		
العلاقة	فترات الثقة	
		Low 2,5%
$y \leftarrow x$	0.522	0.816

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج smart pls

ثانياً: اختبار التأثير غير المباشر لرأس المال الفكري X على التميز التنظيمي Y من خلال جودة الحياة الوظيفية Z

في هذا الجزء نقوم باستخراج نفس القيم السابقة ($Std.B$ و P) مع مراعاة وجود المتغير الوسيط جودة الحياة الوظيفية Z ضمن العلاقة (x,y) كما يلي:

1- جدول معامل المسار:

الجدول رقم 3-124 : اختبار التأثير غير المباشر بين رأس المال الفكري والتميز التنظيمي

العلاقة	Std.B	Sampel M	Std.D	T	P
$y \leftarrow Z \leftarrow x$	0.149	0.150	0.080	1.872	0.026

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج smart pls

من خلال الجدول السابق يتبين أن قيمة $Std.B = 0.149$ ، كما بلغ الانحراف المعياري $Std.D = 0.080$ وبلغت القيمة $T = 1.872$ في حين جاءت القيمة الاحتمالية للأثر $P = 0.026$ وهي أقل من 0.05 ، وعليه يمكن القول أن المتغير الوسيط جودة الحياة الوظيفية Z وجوده ضمن العلاقة X, Y هو وجود معنوي (Significant)، ومنه يمكن إجراء المقارنة بين التأثير المباشر Direct Effect والتأثير غير المباشر Indirect Effect.

ثانيا: جدول المقارنة بين التأثير المباشر والتأثير غير المباشر.

لمعرفة مدى وقوع وساطة المتغير جودة الحياة الوظيفية Z بين رأس المال الفكري والتميز التنظيمي X, Y مع قيم التأثير غير المباشر (X, Z, Y) كما يلي:

الجدول رقم 3-125 : اختبار التأثير غير المباشر بين x و y										
العلاقة بين المتغيرات	التأثير المباشر				التأثير غير المباشر				الوساطة	نوع الوساطة الجزئية
	معامل المسار Std.B	القيمة T	القيمة الاحتمالية P	الدلالة المعنوية ل P	معامل المسار Std.B	القيمة T	القيمة الاحتمالية P	الدلالة المعنوية ل P		
X,Z,Y	0.699	1.977	0.049	دال	0.149	1.872	0.026	دال	وساطة	وساطة تكميلية

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج smart pls

من خلال الجدول أعلاه، ومن خلال المقارنة بين التأثير المباشر والتأثير غير المباشر لرأس المال الفكري على التميز التنظيمي من خلال جودة الحياة الوظيفية يتضح أن المتغير الوسيط جودة الحياة الوظيفية Z وجوده ضمن العلاقة $y x$ كان معنوياً وأنه أثر في المتغير التابع حيث جاءت $P_{Indirect} = 0.026$ وهي أقل من 0.05 ، وبالنسبة للتأثير المباشر بين $y x$ فكانت قيمة $P_{direct} = 0.049$ وهي أقل من 0.05 ، مما يدل على أن الوساطة هي وساطة (جزئية).

ولمعرفة نوع الوساطة الجزئية نقارن بين $Std.B$ للتأثير المباشر وللتأثير غير المباشر حيث نجد أن اشارتي $Std.B$ هما (موجبتان) مما يدل على أن الوساطة هنا هي وساطة جزئية (تكميلية).

خلاصة الفصل

تم من خلال الفصل هذا الفصل من الأطروحة تقديم الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة حيث تم تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة (جامعة أدرار) وكذا التطرق إلى الإطار المنهجي للدراسة من إختيار مجتمع الدراسة وكذا العينة المدروسة والعمل على إختيار نموذج للدراسة يتناسب مع دراستنا وتم تقديم الأدوات المستخدمة والبرامج والأساليب الإحصائية المستخدمة، وبالإضافة إلى دراسة النموذج البنائي وصلاحيه النموذج الافتراضي باستخدام برنامجي SPSS و Smart PLS3.

متمكنين من تقديم أهم النتائج المتحصل عليها وكذا مناقشتها، وذلك بالقيام بعرض النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة، وتحليلها وتفسيرها، لتعرف على الدور الوسيط لجودة الحياة الوظيفية في العلاقة بين رأس المال الفكري والتميز التنظيمي من وجهة نظر إداريي جامعة أدرار، حيث تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومعرفة مستوى كل بعد من أبعاد المتغيرات الثلاث، وأخيرا تم التأكد من مدى صحة الفرضيات التي بنيت عليها الدراسة، هذا انطلاقا من اربعة فرضيات رئيسية كل على حدى.

الخاتمة

الخاتمة

إن الإهتمام برأس المال الفكري ومكوناته المختلفة يخلق بيئة تنظيمية ذات مستوى متميز من الكفاءة والفعالية بالشكل الذي ينعكس على إداريي جامعة ادرار في شعورهم بالرضا والضمان الوظيفي ويجعلهم قادرين على حسن المشاركة في إتخاذ القرارات بما ينعكس على التزامهم التنظيمي وإتسامهم بالسلوك القيادي والإشرافي الفعال مما يتيح لهم فرص أفضل لرقى والتقدم الوظيفي وبالتالي ضمان مستوى عالي من جودة الحياة الوظيفية, كما أن القدرات المتميزة و المبدعة التي تتولد لدى الإداريين في ظل بيئة تنظيمية مشجعة على العمل بشكل كفاء وفعال وقدر مناسب للعلاقات الجيدة داخل الجامعة تجعل الاداريين بجامعة ادرار يقتنعون بكل ما يوكل لهم, كما يلتزمون بالخطط الإستراتيجية وينفذون الأعمال الموكلة لهم بشكل مبدع لجعلهم على رأس القادة المتميزين بما يجعل لديهم القدرة الإلتزام بالقيم الوظيفية والمشاركة المجتمعية والمنظمية الفاعلة من خلال تحسين العمليات المنظمة وسبل التقييم المنظمي الفاعل, وهذا ما ينعكس على تحقيق مستوى عالي ومتفرد لتميز التنظيمي. وتعد جامعة ادرار كغيرها من المنظمات التي تسعى إلى تحقيق تميز تنظيمي جيد على مستوى اداريها وهذا من خلال توفيرها لهم لجودة حياة وظيفية مثلى.

وبناء على الدراسة التي أجريت حول الدور الوسيط لجودة الحياة الوظيفية في العلاقة بين رأس المال الفكري والتميز التنظيمي, ومن خلال ما تم التطرق له من مفاهيم المتعددة في الجانب النظري, إضافة إلى ما تم جمعه من بيانات الاستبانة الممثلة للمتغير المستقل والتابع والوسيط, وتفسير هذه النتائج وربطها بالدراسات السابقة, خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج النظرية.

من خلال الدراسة النظرية تم التوصل إلى جملة النتائج التالية:

1- رأس المال الفكري هو ثروة من المعرفة يمكن استخدامها واستثمارها بشكل مناسب, للمساعدة في الحصول على ميزة تنافسية, ويشتمل على ثلاث مكونات رئيسية متمثلة في كل من رأس المال البشري, رأس المال الهيكلي ورأس مال العلاقات.

2- ينظر الى التميز التنظيمي على انه الحاجة إلى الحصول على نموذج شامل في عمل المنظمة لتمييزها عن المنظمات الأخرى ودمج كافة إمكانياتها ومواردها لمساعدتها على التقدم, وله عدة ابعاد منها القيادة, الموارد المادية والبشرية والعمليات.

3- تعتبر جودة الحياة الوظيفية عملية مستمرة مخططة تهدف إلى تحقيق التوازن بين احتياجات الحياة الوظيفية للموظفين والحياة الشخصية ومن ابرز ابعادها :

- التوازن بين الحياة و العمل
- الأمان و الاستقرار الوظيفي
- الأجور و المكافآت
- مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات
- تصميم و إثراء الوظيفة
- البرامج التدريبية

ثانيا: نتائج دراسة الفرضيات.

من خلال دراسة المتغيرات المتعلقة بفروض الدراسة الميدانية يتبين لنا ما يلي:

1- النتائج المتعلقة بالمتغيرات الشخصية:

بينت نتائج التحليل الوصفي للمتغيرات الدراسة أن أغلب افراد عينة الدراسة يمثلون فئة الذكور بنسبة 53.7% من عينة الدراسة وتتراوح أعمارهم ما بين 30 و 40 سنة بنسبة 69.8% وهم من حاملي شهادة ماستر والماجستير بنسبة 37.6% بينما تتراوح مدة خبرتهم في العمل ما بين 5 و اقل من 10 سنوات بنسبة 43.4% ويتراوح دخلهم الفردي ما بين 60 الف و 120 الف وتبين انهم يعملون على مستوى الادارة الوسطى حيث مثلوا نسبة 64.4% .

2- النتائج المتعلقة بالمتغير المستقل (رأس المال الفكري):

تبين آراء العينة من خلال إجابات مايلي:

- متغيزر رأس المال البشري أن أفراد العينة غير منفقون على جامعة أدرار يمتلك أفراد العاملين الموظفين في الادارات المهارات والمعارف والخبرات المتراكمة تؤهلهم لقيادة الجامعة وعدم انتهاج جامعة أدرار أسلوب محفز ومشجع على تقديم الأفضل
- بينت آراء العينة إجاباتها على انها متغير رأس المال الهيكلية كانت جلهما تتمحور حول أن أفراد العينة محايدون غير متأكدين ان الجامعة تمتلك سياسات وتنظيمات وقواعد هيكلية تساعدها على فتح المجال امام الإداريين داخل الجامعة لصقل خبراتهم ودعم مواهبهم .

• اما بخصوص متغير راس مال العلاقات فإن أغلب اراء العينة يتفقون على عدم تأكدهم من إمتلاك الجامعة لعلاقات متميزة مع المحيط السوسيو اقتصادي و إجتماعي يسمح لها ببناء سمعة مميزة.

3- النتائج المتعلقة بالمتغير التابع (التميز التنظيمي):

بينت أراء العينة من خلال إجاباتهم على متغير التميز التنظيمي على انهم غير متأكدين من أن إمتلاك جامعة ادرار للموارد المادية والبشرية الكفيلة بتفعيل عملياتها الداخلية من خلال قياداتها وإستراتيجياتها المستقبلية.

4- النتائج المتعلقة بالمتغير الوسيط (جودة الحياة الوظيفية):

بينت نتائج التحليل الوصفي لمتغير جودة الحياة الوظيفية أن الأفراد العاملون بجامعة ادرار غير متأكدون فعلا من توفير الجامعة لمناخ متوازن بين الحياة الوظيفية وطبيعة عملهم الرامي إلى تحقيق الأمن و الإستقرار الوظيفي الذي يقوم على تصميم و إثراء الوظائف المتعلقة بهم.

5- النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات:

- لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم رأس المال الفكري عند مستوى معنوية 5% تعزى لعامل العمر، الوظيفة، المؤهل العلمي، مستوى الادارة، الخبرة الوظيفية، مستوى الدخل.

- لا توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم التميز التنظيمي عند مستوى معنوية 5% تعزى لعامل العمر، الوظيفة، المؤهل العلمي، مستوى الادارة، الخبرة الوظيفية، مستوى الدخل.

- توجد فروق معنوية ذات دلالة في استيعاب إداريي جامعة أدرار لمفاهيم جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5% تعزى لعامل العمر، الوظيفة، المؤهل العلمي، مستوى الادارة، الخبرة الوظيفية، مستوى الدخل.

ثانيا: المقترحات

- يجب ان تعمل جامعة أدرار بنظام التدريب من أجل تطوير مواردها البشرية بشكل مستمر.
- يجب ان تنتهج جامعة أدرار نظام حوافز فعال للإداريين المبدعين والمتميزين.
- يجب ان تتميز أصناف القيادة التي تمتلكها جامعة أدرار بالموضوعية والعدالة.

- يجب ان يتم توزيع المكافآت والتعويضات على الإداريين بجامعة أدرار لمن يستحقها وبصورة عادلة.
- من الضروري يشعر الإداريون بجامعة أدرار بالرضا لما يحصلون عليه من أجور وحوافز ومكافآت.
- لا بد من وجود معايير واضحة ومعلنة للحوافز والمكافآت بجامعة أدرار.
- من الضروري ان يوجد بجامعة أدرار مشاركة للإداريين في صنع واتخاذ القرارات في كافة المستويات الإدارية.
- يجب ان تولي جامعة أدرار اهتماما كبيرا لآراء الإداريين في بناء الخطط التطويرية والتنموية بها.
- لا بد من أن يشارك الإداريون بجامعة أدرار في تحديد أهداف العمل وانجاز المهام.
- يجب أن تعمل جامعة أدرار على إثراء الوظائف وتوسيع المهام ليكتسب الإداريين معرفة متجددة ومهارات جديدة.
- من الضروري أن تحفز جامعة أدرار الإداريين على تطوير وتحسين قدراتهم الإبداعية
- على جامعة أدرار أن ترصد البرامج التدريبية المناسبة للعمل من خلال توفير دورات تدريبية
- على جامعة أدرار أن تضع خطة تدريبية مميزة للارتقاء بأداء الإداريين.
- الاهتمام بكافة جوانب جودة الحياة الوظيفية وإدارة رأس المال الفكري على مستوى جامعة أدرار.
- تخصيص مصلحة مستقل على مستوى جامعة أدرار تهتم بتوفير جودة حياة وظيفية لإدارييها من أجل تميزهم على مستوى المنظمة.
- ضرورة الاهتمام من قبل إدارة جامعة أدرار بكل من رأس المال الفكري وتوفير مستوى عالي لجودة الحياة الوظيفية من أجل تحقيق تميز تنظيمي على مستواها.

ثالثا: افاق الدراسة

- إجراء دراسة حول تأثير تقنية التعبير على التميز التنظيمي بالمؤسسات التعليمية.
- إجراء دراسة حول دور رأس المال الأخضر في بناء وتعزيز المعرفة التشاركية.
- إجراء دراسة حول واقع جودة الحياة الوظيفية للوظيفة العمومية قطاع التربية نموذجاً.
- إجراء دراسة حول مساهمة جودة الحياة الوظيفية في الحد من الاحتراق الوظيفي بمؤسسات التعليم العالي.

قائمة المصادر

والمراجع

المراجع

أ-المراجع بالعربية

اولا /الكتب :

3. أحمد المعاني وآخرون، (2011)، قضايا إدارية معاصرة، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع.
4. أحمد عبد السلام سليم، (2010)، الإدارة الإستراتيجية والميزة التنافسية في المنظمات الحديثة، الإسكندرية: مكتبة كلية التجارة، جامعة الإسكندرية.
5. الخرشة، ياسين كاسب؛ والزريقات، خالد خلف؛ ونور، محمود إبراهيم، (2013)، أثر عوامل التغيير على تحقيق التميز التنظيمي ، شركة البوتاس العربية نموذج، دراسات العلوم الإدارية.
6. السام مؤيد سعيد، (2009)، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي تكاملي (المجلد الأول)، عمان، الأردن، دار إثراء للنشر والتوزيع.
7. الطالباني، خولة، (2013)، دور عوامل الرضا الوظيفي في المحافظة على رأس المال الفكري ، دراسة تحليلية ، بابل، العراق، المعهد التقني.
8. الكلالدة طاهر محمود، (2012)، إدارة الموارد البشرية، عمان: دار البداية ناشرون وموزعون.
9. باور، جوزيف آل، (1997م)، فن الإدارة، (اسعد أبو لبدة ومحمد ياغي، المترجمون) عمان، الأردن، دار البشير.
10. جاد الرب سيد محمد، (2008)، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية، مصر، دار الفكر العربي للطباعة والنشر.
11. حازم محمد عبد الفتاح، (2010)، تكنولوجيا تطبيق رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، القاهرة : دار السحاب للنشر والتوزيع .
12. حنفي عبد الغفار، (2002)، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية ، الإسكندرية، مصر، دار الجامعة الجديدة للنشر.
13. زايد، عادل محمد، (2003)، الأداء التنظيمي المتميز: الطريق إلى منظمة المستقبل، القاهرة، مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
14. سامح عامر، (2013)، التميز الإداري في القرن الحادي والعشرين (المجلد 1)، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة.

15. صالح أماني، (2013)، واقع جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية بجامعة سلمان بن عبد العزيز، دراسات عربية في التربية وعلم النفس .
16. عادل حرحوش المفرجي، أحمد علي صالح، (2007)، رأس المال الفكري، طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
17. عبد الستار حسين يوسف، (2005)، دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال، الأردن، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة الزيتونة.
18. عمر أحمد همشري، (2013)، إدارة المعرفة الطريق إلى التميز والريادة، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.
19. عمر وصفي عقيلي، (1981)، فلسفة الإدارة، مطبوعات، حلب، جامعة حلب.

ثانيا/المجلات :

20. أحمد نجم الدين أحمد عيداروس، (2014)، صور مقترح لاحتراافية التدريب القيادي لمدراء المدارس السعودية لتدعيم التميز التنظيمي في ضوء بعض الاتجاهات الدولية والمستقبلية للتنمية القيادية المستدامة، مجلة الإدارة التربوية.
21. الضلاعين علي، أثر التمكين الإداري في التميز التنظيمي (دراسة ميدانية في شركة الإتصالات الأردنية)، مجلة دراسات في العلوم الإدارية.
22. العنزي، سعد علي صالح، (2001م)، أثر رأس المال الفكري في أداء المنظمة، العدد 28، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية.
23. القيسي، سنان فاضل حمد، الطائي، علي حسون فندي، (29-02-2016)، بحث ميداني حول انعكاسات ممارسات إدارة الأداء في التميز التنظيمي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية.
24. النعيمي، وآخرون، (2020)، اقتراح نموذج لمعايير الأداء وقياس تأثيرها في تحقيق التميز المؤسسي في الجامعات الخاصة الأردنية، مجلة اتحاد الجامعات العربية.
25. الهاللي الشربيني الهاللي، (يوليو، 2011)، إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة بحوث التربية النوعية.
26. بحث ميداني حول انعكاسات ممارسات إدارة الأداء في التميز، (2016)، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية.

27. بديار أمينة، (جوان، 2019)، المسؤولية الاجتماعية كتوجه استراتيجي لتحقيق التميز التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية ، دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في مؤسسة سونلغاز وحدة غليزان، مجلة اقتصاد المال والأعمال.
28. بن عمور سمير، كواديك حمزة، ، (2019)، الاستثمار في رأس المال الفكري كمدخل لتحقيق التميز التنظيمي(حالة مجمع صيدال "فرع أنتيبوتيكال" بالمدينة)، مجلة الاقتصاد الجديد.
29. خالد محمد الجابر، صلاح عمر بلخير، (02 يناير، 2019)، أثر الاستثمار في رأس المال الفكري في أداء أعضاء هيئة التدريس في جامعة حضرموت ، مجلة جامعة الجزيرة.
30. ديوب أيمن حسن، (2014م)، تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات دراسة ميدانية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية.
31. ديوب، أيمن، (2014)، تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات دراسة ميدانية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية .
32. سحنون مصطفى، عمر روجي فيسة، (ديسمبر - 2019)، جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة شركة سونلغاز فرع ولاية المدية، مجلة المنهل الاقتصادي.
33. سليمان عاطف، (2012)، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الابداع المنظمي -دراسة ميدانية في شركات التأمين الاردنية ، مجلة دراسات العلوم الادارية .
34. سوسن عبد الحميد مرسي ، (2008)، رأس المال الفكري وعلاقته بكفاءة الأداء في البنوك التجارية المصرية، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، المجلد الثاني.
35. طارق رضوان محمد رضوان، (2014)، أثر محددات الرشاقة الإستراتيجية على التميز التنظيمي- دراسة تطبيقية على قطاع الإتصالات في مصر، مجلة التجارة والتمويل، ع 3.
36. عائشة سعدى، (2015)، دور التعلم التنظيمي في تفعيل إدارة التميز بالمنظمة، مجلة الحكمة للدراسات الإجتماعية.
37. عبد الستار حسين يوسف، (يونيو، 2009)، دراسة تحليلية لرأس المال الفكري وطرق قياسه في منظمات الأعمال، مجلة الإداري .
38. عبد الوهاب، محمود أسامة، (2016)، الشفافية الإدارية وأثرها على التميز التنظيمي، مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية.

39. قريشي هاجر، وباديبي فهيمة، (2016م)، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مجلة الدراسات الاقتصادية.

40. ماضي خليل، (2016م)، دور متطلبات المنظمة الأخلاقية وجودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري، دراسة تطبيقية على المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، مجلة ائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة .

ثالثا/الرسائل والاطروحات الجامعية :

41. ابو علي ابراهيم، (2015)، رأس المال الفكري وعلاقته بالاغتراب الوظيفي - دراسة تطبيقية على وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية، رسالة ماجستير ، غزة، فلسطين: اكااديمية الادارة والسياسة.

42. ابو سلوت، وائل عبد الهادي، (2015)، دور رأس المال الفكري في ادارة الازمات الصحية في وزارة الصحة الفلسطينية، رسالة ماجستير ، غزة، فلسطين: اكااديمية الادارة والسياسة.

43. ابو لبد، صابرين عماد، (2018)، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق التميز المؤسسي لدى جامعة القدس، رسالة ماجستير ، القدس، فلسطين: جامعة القدس.

44. البربري مروان، (2016)، دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الاقصى للاعلام والانتاج الفني، رسالة ماجستير . غزة، فلسطين، أكاديمية الإدارة والسياسة.

45. الدحدوح حسني، (2015)، جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الاساسية بمحافظات غزة و علاقتها بمستوى ادائهم ، رسالة ماجستير ، غزة، فلسطين، أكاديمية الإدارة والسياسة.

46. الدحدوح حسني فؤاد، (2015م)، جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظات غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم، رسالة ماجستير غير منشورة ، غزة، الجامعة الإسلامية.

47. الشنطي، نهاد، (2016)، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان غزة، رسالة ماجستير، اكااديمية الادارة والسياسة.

48. المصري, ابراهيم، (2015)، الإدارة بالتجول ودورها في تحقيق التميز المؤسسي دراسة تطبيقية على وزارة الداخلية والأمن الوطني الوطني الشق المدني ، رسالة ماجستير ، غزة، فلسطين، الجامعة الإسلامية.
49. النخالة جمال، (2015)، دور رأس المال الفكري في تحسين مستوى الاداء في وزارة الداخلي ة الفلسطينية، رسالة ماجستير، غزة، فلسطين، اكاامية الادارة والسياسة.
50. بن منصور رفيقه، (2014)، الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص ، رسالة ماجستير غير منشورة، ، باتة، جامعة الحاج لخضر.
51. بوبكر ساخي، (2016) ، تمكين العاملين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التنمية البشرية وفعالية الأداءات، كلية العلوم الاجتماعية قسم علم النفس والأرطوفونيا جامعة وهران.
52. جودة, زكريا، (2015)، واقع تطبيق ممكنات نموذج التميز المؤسسي الاوروبي في ديوان الموظفين العام بقطاع غزة، رسالة ماجستير ، غزة، فلسطين، أكاديمية الإدارة والسياسة.
53. حسن، عبد المحسن احمد حاجي، (2010)، ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية في شركة زين الكويتية للاتصالات الخلوية، دراسة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال ، عمان، جامعة الشرق الأوسط.
54. خالد سليمان السلايطة، (2012)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التميز التنظيمي في وزارة الداخلية الأردنية، الأردن: رسالة ماجستير غير منشورة، عمادة الدراسات العليا، جامعة مؤتة.
55. سومر ناصر أديب، (2004) ، أنظمة الأجور وأثرها على أداء العاملين في شركات ومؤسسات القطاع العام الصناعي في سوريا دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة ، سوريا، جامعة تشرين، كلية الاقتصاد.
56. صالح، احمد علي، (2001)، أنماط التفكير الاستراتيجي وعلاقتها بعوامل المحافظة على رأس المال الفكري، دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي الاشتراكي، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة بغداد، رسالة ماجستير غير منشورة.
57. عبد الهادي وميسون ، (2017) ، رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي "دراسة تطبيقية على برنامج التربية والتعليم بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين UNRWA في قطاع غزة، رسالة ماجستير ، غزة، فلسطين، اكاامية الادارة والسياسة.

58. نهال موسى شحدة حجازي، (7341/هـ/6172م،)، التوظيف وعلاقته بالتميز المؤسسي "دراسة ميدانية على المنظمات الأهلية غير الحكومية - قطاع غزة"، رسالة مقدمة استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، قطاع غزة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة الأزهر-غزة.
59. ياسر محمد خليل ، (2015)، تصور مقترح لتطوير الكفايات الإدارية لمديري مدارس التعليم الفني في ضوء إدارة التميز، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية بالغردقة جامعة جنوب الوادي.
60. يوسف رزق عبد الله السوسى، (2015)، " درجة ممارسة الكليات التقنية في محافظات غزة لإدارة التميز وعلاقتها بالميزة التنافسية"، رسالة ماجستير غير منشورة، غزة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية.
61. اشتيوي محمد، (2014)، اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة، رسالة دكتوراه غير منشورة ، غزة، جامعة القدس المفتوحة.
62. بدر بن سليمان آل مزروع، (2010)، "بناء نموذج لتحقيق التميز في أداء الأجهزة الأمنية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
63. تيفاوي العربي، (2014)، تطوير الأداء التنظيمي من خلال إدارة المعرفة ورأس المال الفكري دراسة تطبيقية على عينة من المستشفيات الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر
64. فاطنة قهيري، اثر القيادة الحديثة على جودة الحياة الوظيفية من خلال توسيط العدالة التنظيمية دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغز بولاية الجلفة، أطروحة دكتوراه، إدارة منظمات ، الجلفة، الجزائر، جامعة زيان عاشور الجلفة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
65. البليسي أسامة ، (2012)، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات الغير حكومية في قطاع غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة غزة.
66. آل مزروع، بدر سليمان عبدالله، (2010)، بناء نموذج لتحقيق التميز في أداء الأجهزة الأمنية، رسالة دكتوراه غير منشورة ، المملكة العربية السعودية، الرياض: كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

67. بو سالم، أبو بكر (2015)، دور التمكين الإداري في التميز التنظيمي دراسة ميدانية على شركة سوناطراك البترولية الجزائرية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان. الجزائر، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير.

رابعاً/الملتقيات و المؤتمرات :

68. المحياوي، قاسم نايف علوان والزعلوك، إبراهيم محمد، (27- 29 تشرين الثاني، 2006)، دور رأس المال المعرفي في تعزيز ثقافة الإبداع في منظمات الأعمال، المؤتمر العلمي "الاتجاهات الدولية الحديثة في منظمات الأعمال.

69. زهرة بختاوي، جهيدة ضيات، جودة الحياة في المجال المهني من خلال قياس بعض المؤشرات دراسة ميدانية ببنك الفالحة والتنمية الريفية بولاية أدرار، ورقة بحثية مقدمة لأعمال الملتقى الوطني الأول: جودة الحياة والتنمية المستدامة في الجزائر - الأبعاد والتحديات.

70. سعد العنزي ، (2001)، الرأسمال الفكري : الثروة الحقيقية لمنظمات أعمال القرن الحادي والعشرين، المجلد الثامن.

71. شريفي مسعودة، (2018)، الكايزن اليابانية كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية: كيف أصبحت تويوتا واليابانية ، الملتقى الدولي السادس "نموذج التنمية الجديدة وجودة الحياة"، بشار، جامعة طاهري محمد.

72. اللجنة العلمية ، (1432 هـ)، "الدليل التفسيري لمعايير جائزة التميز الإداري" (الإصدار 6، المجلد 01)، المملكة العربية السعودية، وزارة التربية والتعليم.

خامساً/ القوانين

73. الجريدة الرسمية، (23 اوت، 2003)، مرسوم التنفيذي رقم 03-279 المتعلق بـ تحديد مهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية الجزائرية .

ب-المراجع بالاجنبية

74. Al-Buhaisi , Abdel-Moaty Mohamoud .(2014) .The Role Of Empowering Workers in Achieving Institutional Discrimination, Master Thesis in Business Administration .Gaza Uneversity :College of Administration, Economice and Administrative Sciences.

75. Bassi , lauri . (1997) . harnessing the power of Intellectual capital , training & development .

76. Mahapatro, BibhutiBhusan" .(). .(2010) .Human Resource Management . "New Delhi; Publishers, New Age International.

77. A.Vujovic, J. Jovanovic, Z. Krivokapic, M. Perovic, M. Sokovic .(2008) . Determination Of Qms Principle Coefficients Of Significance In Achieving Business Excellence .International Journal for Quality research.
78. Abu Naser, Samy S .and Al Shobaki Mazen J .(2017) .Organizational Excellence and the Extent of Its Clarity in the Palestinian Universities from the Perspective of Academic Staff .International Journal of Information Technology and Electrical Engineering.
79. Al Ali, Narimin .(2001) .Where are You From Intellectual Capital Continuum .New York.
80. Borghini, E.C"" .(2005) .A Framework for the study of elationships between organizational characteristics and organizational innovation . ,"The Journal of Creative Behavior."01 ' ,
81. Brooking . A, Intellectual Capital .(1996) . core asset For The Third millennium enterprise .Chicago : Thomas business press.
82. Buqais ,Ameena,Aldulaimi, Hameed,harabsheh,Radwan K and Abdeldayem, Marwan . .(2018)The impact of knowledge management on achieving institutional excellence :the case of general coordinator of the governorates in the kingdom of bahrain . International.
83. Cristina, M. and Colurcio, M"" .(2006) .The evolving path of TQM:towards business excellence and stakeholder value .International Journal of Quality & Reliability Management.23 ' ,
84. Edevinsson & Malon .(1977) . Intellectual Capital : Realizing your Company True Value by Finding Its Hidden Brainpower .New York :Harper Business.
85. FridLuthans .(1992) .Organizational Behavior, .New york : McGrawhill Book.
86. Geet, S. D., Deshpande, A. D & ,Deshpande, A. A" .(2009) .Human resource management . "Publishing as Prentice Hal.
87. Goran Roos& others .(2005) .Management Intellectual Capital in Practice .New York: Elsevier.
88. Grote,D"" .(2002) .The Performance Appraisal Qustion AndAnswer Book Survival Guide For Managers ."United States Of America.
89. Guthrie. J & ,Petty . R , Study .(2000) .Intellectual Capital Literature Review : Measurement , Reporting And Management .Journal of Intellectual Capital.1 ' ,
90. Herschel, R.T"" ,((. .(2000) .Chief Knowledge Officer: Critical Success factor for Knowledge Management: Information Strategy .The International of Human Resource Management.16 ' ,
91. Indumathr, R& ,Kamalraj, S" .(2012) .A Study on Quality of Work Life Among Workers with Special Preference to Textile Industry in Tirupur District- A Textile Hub ." International Journal of Multidisciplinary Research .
92. Irtaimeh. Han j al-azzam. Zeyad F. and AL-Qurraan. Atif B .(2016) .Impact of Intellectual Capital on Carrefour INTERNAL Growth Startegies(Ansoffs Model)in Governornorate of Irbid . Faculty of Business and Finance .Department of Management. World Islamic Sc.
93. Jafri M.; Dargahi E.; Pourtaleh A.; Delgoshae B.; and Saleh M .(2018) .Intellectual capital at two levels of organizational excellence in teaching hospitals of Tehran University of medical science .Journal of Health '(18)

94. Jain Sarika .(2016) .The Need for Improving Quality of Work Life of Workers: Insights .from Study of Textile Industries in Rajasthan .
95. Kaiser, Stephan& Ringlaster, MaxJosef .(2011) .Strategic Management of Professional Service Firms .Germany ‘Springer: Theory and Practice.
96. Konrad ,A ,M& Mangel, R” , Impact of work on firm productivity .(بلا تاريخ) . ,StrategicManagement Journal.(2)
97. Krivokuca, Milt ;Marhevko, Jd ; Sadler,Ken; Tucker,Jan & wood Doug .(2014) .The certified manager of quality Organizational Excellence handbook .ASQ Quality Press.
98. Kweh Q.L , chan Y.C and Ting I.W.K .(2013) .Measuring intellectual capital efficiency in the Malaysian software sector . journal of Intellectual Capital.
99. M. Jankalová and L. Vartiak .(2017) .Identification of Bases for Evaluation of the Business Excellence Status in Relation to the CSR Concept .International Journal for Quality Research.(2)
100. Mohamed, Mona Saeed & khalifa , Gamal S.A Nusari .(2018) .Effect Of Organization Excellence and Employee Performance on Organizational Productivity Within Healthcare Sector in the UAE . journal Of Engineering and applied sciences.
101. Nenadal, Jarosl v & Vykydal David & Waloszek, David .(2018) .Approaches, Models and Their Use at Czech Organization Quality Innovation Prosperity .Kvaita Inovácia Prosperit : Organizatinal Excellence.
102. Normala, D .(2010) .Investigating the relationship between quality of work life and organizational commitment amongst employees in Malaysian firms .International journal of business and management.(10)
103. Obeidat, Bader; Abdallah, Ayman; Aqqad, Noor; Akhoershiedah, Oqlah; Maqableh, Mahmoud .(2017 ,9) .The Effect of Intellectual Capital on Organizational Performance :The Mediating Role of Knowledge Sharing .Communications and Network.
104. Pinar ; M& Girard,T .(2008) .Investistigating the impnct of organizationail excellence and leadership on business performance:An exploratory study of Turkish firms . the sam advanced management journal.
105. Rashed Ghazi Al-Howil Al-Otaibi .(2020 ,8) .The Impact of Work-Life Quality on Staff Performance at Dawadami Public Hospital, Saudi Arabia . Journal of Human Resource and Sustainability Studies.
106. Read . J .(1998) . Business Quarterly: Intellectual Capital.
107. Saada I .(2013) .Applying Leadership Criterion Of efqm Excellence Model in Higher Education Institution – ucas as A Case Study .Thesis Master in Business Administration . Islamic University. Gaza.
108. Srivastava, Shefali & Kanpur, Rooma .(2014 ,03) .A Study On Quality Of Work Life: Key Elements& It’s Implications .IOSR Journal of Business and Management.3 ‘
109. Stephen A and Dhanapal D .(2012) .Quality of Work Life in Small Scale Industrial Units: Employees Perspectives, European .Journal of Social Sciences ,(02)
110. Stewart. T. A .(1994) .Intellectual capital the new weath of organizations business quarterly.
111. Stronmgulst, N. and Samoff. J .(2000) .Knowledge Management System: On the Promise and Actual forms of Information Technology . ”.Journal of Comparative Education ‘ .3

112. Sveiby , Karl – Eril .(1998) . Intellectual Capital , Thinking a Head Australia Accountant .June.
113. Tabassum Ayesha .(2012) .Interrelations between Quality of Work Life Dimensions and Faculty Member Job Satisfaction in the Private Universities of Bangladesh,European . Journal of Business and Management.90-78 الصفحات ،(02)
114. Walton, R. E .(1974 ,7 18) .QWL indicators-Prospects and problems. , 6(1), -, p17 . Studies in Personnel Psychology.(1)



الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
Republique Algerienne Democratique et Populaire



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

Ministere de l'enseignement Superieur et de la Recherche Scientifique

جامعة أحمد دراية- ادرار

Université Ahmed DRAIA –Adrar

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ، وعلوم التسيير

دكتوراه إدارة اعمال

الرجاء منكم أخي الكريم، أختي الكريمة، القراءة المتأنية لهذه الأسئلة والإجابة عنها بكل

موضوعية، المعلومة المقدمة من طرفكم لن تستخدم إلا لغرضٍ علمي.

أن إجابتك الجادة سيدي، سيدتي عن أسئلة هذه الاستمارة هي مساهمة منك في فهم موضوع

الدور الوسيط لجودة الحياة الوظيفية في العلاقة بين رأس المال الفكري و التميز التنظيمي

نشكركم لتعاونكم معنا

يرجى وضع العلامة (√) في الخانة المناسبة التي تعتقدها أكثر ملائمة من وجهة نظرك

أولاً- المؤهلات المهنية:

1- النوع:

ذكر () أنثى ()

2- العمر:

أقل من 30 سنة () 30 سنة الى أقل من 40 سنة () 40 سنة الى أقل من 50 سنة () 50 سنة فأكثر ()

3- الوظيفة:

موظف () رئيس مصلحة () أستاذ (إداري) نائب مدير () مدير ()

4- المؤهل العلمي:

مستوى ثانوي () ليسانس () ماستر أو ماجستير () دكتوراه أو استاذية ()

5- مستوى الإدارة:

الإدارة الدنيا () الإدارة الوسطى () الإدارة العليا ()

6- الخبرة الوظيفية:

أقل من 5 سنوات () من 5- إلى أقل من 10 () من 10- إلى أقل من 15 () أكثر من 15 ()

7- مستوى الدخل:

أقل من 60.000.00دج () من 60.000.00 الى أقل من 120.000.00دج () أكثر من

120.000.00دج ()

ثانياً- رأس المال الفكري:

الفقرات	لا اتفق تماماً	لا اتفق	لا	محايد	أتفق	أتفق تماماً
<u>أولاً: رأس المال البشري</u>						
- تستقطب جامعة أدرار الإداريين ذوي المهارات والخبرات العالية.						
- تنتظر جامعة أدرار للإداريين المبدعين على أنهم الأصول الأساسية للجامعة.						
- تتبنى جامعة أدرار الأفكار والحلول المقترحة من طرف الإداريين.						
- تعمل جامعة أدرار بنظام التدريب من أجل تطوير مواردها البشرية						

					بشكل مستمر.
					- تعتمد جامعة أدرار سياسة الاحتفاظ بالكفاءات.
					- تعمل جامعة أدرار جاهدة للمحافظة على المكانة الاجتماعية للإداريين المتميزين مهما كان موقعهم.
					- تنتهج جامعة أدرار نظام حوافز فعال للإداريين المبدعين و المتميزين.
ثانياً: رأس المال الهيكلي					
					- تعتبر أنظمة المعلومات وقواعد البيانات المستخدمة في جامعة أدرار ذات نوعية جيدة ومستحدثة.
					- تضع جامعة أدرار السياسات اللازمة لضمان تدفق سريان المعرفة في جميع المستويات الإدارية.
					- تتسم علاقات العمل في جامعة أدرار بالتعاون وتبادل الخبرات والمعارف.
					- تشجع جامعة أدرار على الإبداع الإداري والابتكار التقني لتسيير مهامها ووظائفها.
					- تملك جامعة أدرار أنظمة لتقييم عملياتها الداخلية مقارنة بأهدافها و أنشطتها.
					- تولي جامعة أدرار اهتماماً كبيراً لحقوق النشر والتأليف والملكية الفكرية للأنشطة والأعمال التي تؤديها.
					- تساهم الملكية الفكرية التي تمتلكها جامعة أدرار في تحقيق وإنجاز أهداف الإستراتيجية.
					- تحظى عمليات الأعمال بجامعة أدرار بكفاءة عالية تمكنها من بلوغ الأهداف الإستراتيجية.
ثالثاً: رأس مال العلاقات					
					- تستعمل جامعة أدرار آليات معينة لمتابعة الشكاوى و المقترحات من الآخرين.
					- تتبادل جامعة أدرار المعلومات مع المتعاملين وتستطلع آراءهم بشأن تقديم خدماتها.
					- تسعى جامعة أدرار لرسم صورة ايجابية عنها في أذهان المتعاملين

					معها.
					- تتمتع جامعة أدرار بسمعة جيدة في البيئة المحيطة بها.
					- تسعى جامعة أدرار دائما إلى بناء علاقات متميزة مع الآخرين لتحافظ على متانة العلاقة فيما بينهم.
					- يرى الإداريون في جامعة أدرار أن العلاقات مع المحيط وخدمته هو رأس المال الحقيقي لها.

ثالثاً- التميز التنظيمي:

أ ت ف ق	م ح ا ي د	م أ ن ف	لا ات ف ق	لا ات ف ق	الفقرات
					أولاً: القيادة والإستراتيجية
					- تمتلك جامعة أدرار قيادات وكفاءات متميزة تساهم في وضع وتنفيذ استراتيجيات متميزة.
					- تتميز أصناف القيادة التي تمتلكها جامعة أدرار بالموضوعية والعدالة.
					- تقوم قيادات جامعة أدرار بتعزيز ثقافة التميز والتحسين المستمر لدى الإداريين بالجامعة.
					- تتبنى قيادات جامعة أدرار التغيير كخطوة هامة للارتقاء بأداء الجامعة.
					- يحرص قادة جامعة أدرار على إشراك الإداريين في بناء إستراتيجيتها.
					- تصيغ قيادات جامعة أدرار إستراتيجيات طموحة تلبي تطلعات واحتياجات المتعاملين معها.
					- لدى قيادات جامعة أدرار دراية بان التخطيط الاستراتيجي عملية مستمرة وهامة لنجاحها.
					ثانياً: الموارد المادية والبشرية.
					- تسعى جامعة أدرار إلى تبني نظرة مستدامة في إدارة هيكلها التنظيمية.
					- تمتلك جامعة أدرار خاصية تمكنها من التأكد أن مواردها المالية المستخدمة تعكس و تحقق أهداف التميز الاستراتيجي.

					- تتم إدارة التقنيات التي تمتلكها في جامعة أدرار بشكل جيد يهدف إلى دعم إستراتيجية التميز.
					- تدير جامعة أدرار معلوماتها ومعارفها بصورة فعالة لدعم اتخاذ القرارات وتحقيق التميز التنظيمي.
					- تستخدم جامعة أدرار نظام فرق العمل لإنجاز أعمالها بكفاءة وفاعلية.
					- تعمل جامعة أدرار على تطوير قدرات ومعارف إداريها بشكل مستمر وبناء.
					- تعمل جامعة أدرار على تحقيق الأمن والاستقرار الوظيفي للإداريين العاملين بها.
					- تسعى جامعة أدرار إلى تحقيق رضا الإداريون بها على اعتماد منهج التغيير كأساس للنجاح والتميز.
ثالثاً: العمليات.					
					- تعتمد جامعة أدرار في إدارة عملياتها الداخلية على تقنيات وطرق تكنولوجية حديثة.
					- تساهم عمليات الأعمال التي تتبناها جامعة أدرار في سهولة سير عملها.
					- تمتلك جامعة أدرار أنظمة اتصال فعالة بين وحداتها ومستوياتها التنظيمية.
					- تنتهج جامعة أدرار إجراءات موثوقة في إدارة وتصميم عمليات التنظيمية.
					- تمتلك جامعة أدرار مؤشرات واضحة لقياس أداء عمليات الداخلية.

رابعاً- جودة الحياة الوظيفية:

لا تتفق تماماً	لا أُتفق	محايد	أُتفق	أُتفق تماماً	الفقرات
أولاً: التوازن بين الحياة و العمل.					
					- توفر إدارة جامعة أدرار مناخاً مناسباً للعمل يتلاءم مع المتطلبات الوظيفية والشخصية للإداريين.

					- تحرص جامعة أدرار على تحقيق مرونة في أنظمة العمل لأداء بعض مهامها الوظيفية خارج العمل.
					- تعمل جامعة أدرار على الاستجابة لحاجيات واهتمامات الإداريين داخل وخارج العمل.
					- تأخذ جامعة أدرار بعين الاعتبار الالتزامات العائلية للإداريين.
ثانياً: الأمان والاستقرار الوظيفي.					
					- يعمل الإداريون في جامعة أدرار في مناخ تنظيمي يتميز بالأمان والثقة المتبادلة بين جميع الإداريين.
					- تتبع جامعة أدرار سياسة التدريب والاحتفاظ بالإداريين المهرة.
					- ترغب جامعة أدرار في الاستمرار بالتعامل مع الإداريين لشعورهم بالاستقرار الوظيفي.
ثالثاً: الأجور والمكافآت.					
					- يتم توزيع المكافآت والتعويضات على الإداريين بجامعة أدرار لمن يستحقها وبصورة عادلة.
					- يشعر الإداريون بجامعة أدرار بالرضا لما يحصلون عليه من أجور وحوافز ومكافآت.
					- توجد بجامعة أدرار معايير واضحة ومعلنة للحوافز والمكافآت.
رابعاً: مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات.					
					- توجد بجامعة أدرار مشاركة للإداريين في صنع واتخاذ القرارات في كافة المستويات الإدارية.
					- تولي جامعة أدرار اهتماما كبيرا لآراء الإداريين في بناء الخطط التطويرية والتنموية بها.
					- يشارك الإداريون بجامعة أدرار في تحديد أهداف العمل وانجاز المهام.
خامساً: تصميم وإثراء الوظيفة.					
					- يتم توسيع مجالات الوظائف بجامعة أدرار من أجل تطوير إمكانيات الإداريين الشخصية.
					- يوجد بجامعة أدرار زيادات لمفهوم العمل التحفيزي من خلال إضافة واجبات ومسؤوليات مختلفة.
					- تقوم جامعة أدرار بمنح حرية التصرف للإداريين من خلال زيادة المهام

					الوظيفية للإداريين
					- تعمل جامعة أدرار على إثراء الوظائف و توسيع المهام ليكتسب الإداريين معرفة متجددة ومهارات جديدة.
سادساً: البرامج التدريبية.					
					- تحفز جامعة أدرار الإداريين على تطوير وتحسين قدراتهم الإبداعية.
					- ترصد جامعة أدرار البرامج التدريبية المناسبة للعمل من خلال توفير دورات تدريبية.
					- تضع جامعة أدرار خطة تدريبية مميزة للارتقاء بأداء الإداريين.

قائمة بأسماء محكمي الاستبانة

الاسم و اللقب	الرتبة	مكان العمل
ساوس الشيخ	أستاذ دكتور	جامعة ادرار
ولد باحمو سمير	دكتور	جامعة ادرار
هداجي عبد الجليل	دكتور	جامعة ادرار
ملاحي رقية	دكتور	جامعة مستغانم