



تطوير الكفاءات كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية دراسة حالة المركز الجامعي مغنية

Developing competencies as an approach to improving the quality of the professional life, a case study of the University Center Maghnia

بن حامد سيدي محمد*، المركز الجامعي مغنية (الجزائر)، sidimohammed.benhamed@gmail.com

تربش محمد، المركز الجامعي مغنية (الجزائر)، moh-terbeche@yahoo.fr

المؤلف المرسل: بن حامد سيدي محمد	تاريخ النشر: 2021/12/31	تاريخ القبول: 2021/12/26	تاريخ الارسال: 2021/12/10
----------------------------------	-------------------------	--------------------------	---------------------------

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح وفهم العلاقة بين تطوير الكفاءات وجودة الحياة الوظيفية وتحديد أفضل الآليات والمتغيرات المطلوبة لتطوير الكفاءات البشرية بغرض تحقيق جودة الحياة الوظيفية على مستوى المركز الجامعي مغنية. لتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع استبيان على عينة مكونة من 116 عاملا بالمركز الجامعي مغنية على مختلف مستوياتهم الإدارية وقد استخدمت الأساليب الإحصائية المناسبة للإجابة على تساؤلات الدراسة. خلصت الدراسة إلى وجود علاقة طردية من متوسطة إلى جيدة بين كل من آليات تطوير الكفاءات وآليات تحسين الجودة الوظيفية. الكلمات المفتاحية: تطوير الكفاءات، جودة الحياة الوظيفية، اكتساب المهارات، المناخ الوظيفي.

Abstract :

This study aims to clarify and understand of the relationship between the development of competencies and the quality of the professional life and to determine the best mechanisms and variables required to develop human competencies in order to achieve the quality of the professional life at the level of the University Center Maghnia. A questionnaire was distributed to a sample of 116 workers at the University Center Maghnia at their various administrative levels. Appropriate statistical methods were used to answer the questions of the study. The study concluded that There is a moderate to good direct relationship between each of the development of competencies mechanisms and the functional quality improvement mechanisms.

Keywords: competency development, quality of professional life, skills acquisition, working environment.

* المؤلف المرسل: بن حامد سيدي محمد

1. مقدمة:

يعتبر العنصر البشري موردا هاما بالنسبة للمؤسسة سواء كانت ربحية، خدماتية أو تعليمية خاصة في ظل ما يشهده العالم من تحولات وكبيرة نحو المعلوماتية ونتيجة للتغيرات الاقتصادية الحديثة والمتسارعة ظهرت قفزات كبيرة ونوعية في استخدام العنصر البشري بشكل متزايد لأدوات وتكنولوجيا مختلفة جعلت من تطوير الكفاءات تطوير الكفاءات ضرورة حتمية من اجل استخدامها في المعارف الجديدة والطرق التسييرية الحديثة والمتطورة حيث أصبح العنصر البشري من أهم الأدوات لتحسين مستوى الأداء وتحقيق جودة الحياة الوظيفية.

و تجسد استعمال مصطلح الكفاءة أكثر في العمل الذي قام به *ماك سيلاد* سنة 1970 من خلال كتابه المعنون (than intelligence testing for competence rather) في إطار تنمية الحركة الأمريكية للكفاءة. (هاملي، 2010، صفحة 53).

انه الفكرة القائمة على ضرورة تحقيق الجودة في الحياة الوظيفية مبنية على أساس وافترض أن العاملين قادرين على المساهمة في نجاعة المنظمة، فالجهود القائمة والمبدولة من خلال تحقيق الجودة في العمل بطريقة فعالة تخلق بيئة عمل مناسبة بناء على الفرض السابق. و قد تعددت الجهود التي تسعى إلى الاهتمام بالعاملين ودمجهم ووظائفهم وزيادة رضاهم وانتائهم فظهر مفهوم جودة العمل سنة 1972 ليواكب التغير والتطور التنظيمي ويخفف من توتر العاملين وخوفهم من صرفهم من وظائفهم وتخفيض أجورهم وغيرها من الممارسات بحق العاملين في المؤسسات المختلفة.

و يتمثل مفهوم جودة حياة العمل في جانبين أساسيين أولهما استخدام كل الإمكانيات البشرية لغرض زيادة الإنتاجية من خلال تطوير الأنظمة الإنسانية أكثر من الأنظمة الأخرى في بيئة العمل والجانب الأخر فيتمثل في سعي العاملين جميعا إلى إشباع حاجاتهم الأساسية في العمل والمشاركة في اتخاذ القرارات مع المديرين في مواقع العمل (فضل س.، 2007، صفحة 69).

1.1. إشكالية الدراسة:

إذا علمنا أن التغيرات الحاصلة في بيئة الأعمال دفعت المنظمات إلى البحث عن مختلف الأساليب والطرق قصد تحقيق النجاح والتفوق في ظل المنافسة الشديدة جعلها توجه اهتمامها نحو الكفاءات البشرية والوظيفية على وجه التحديد ما يسمح بطرح الأفكار والجديدة والمتميزة التي تكسبها ميزة تنافسية وتساعد على تجاوز الأزمات والمخاطر وتحسين الجودة المهنية والرفع من أداء المنظمة، حيث تعد هذه الورقة البحثية دراسة استطلاعية جاءت كمحاولة للتعرف والكشف عن اثر عملية تطوير الكفاءات البشرية في تحسين جودة الحياة الوظيفية على مستوى المؤسسات التعليمية، ويمكن التعبير عن مشكلة الدراسة من خلال الإجابة على الإشكالية التالية:

❖ كيف يمكن أن يساهم تطوير الكفاءات البشرية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للأفراد العاملين في المركز الجامعي مغنية؟

2.1. فرضيات الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة واعتمادا على محتوى ونتائج الأدبيات السابقة التي توفرت للباحث يمكن صياغة الفرضية الرئيسية الأولى على النحو التالي:

1.2.1. الفرضية الرئيسية الأولى:

• H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) بين أبعاد تطوير الكفاءات وأبعاد تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين.

• H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) بين أبعاد تطوير الكفاءات وأبعاد تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين

ومن هذه الفرضية تنشق الفرضيات الفرعية التالية:

– H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) بين تدريب وتكوين العاملين مع قدرتهم على اتخاذ القرارات وتحسين ظروف العمل.

– H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) بين تدريب وتكوين العاملين مع قدرتهم على اتخاذ القرارات وتحسين ظروف العمل.

– H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) بين تطوير معارف الأفراد واكتساب المهارات وتحقيق مناخ تنظيمي مستقر.

– H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) بين تطوير معارف الأفراد واكتساب المهارات وتحقيق مناخ تنظيمي مستقر.

– H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) بين تنمية العلاقات الإنسانية وتوطيد علاقات العمل.

– H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) بين تنمية العلاقات الإنسانية وتوطيد علاقات العمل.

2.2.1. الفرضية الرئيسية الثانية:

• H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) تعزى بمتغيرات ديمغرافية (الجنس، العمر) ومتغيرات وظيفية (المستوى الدراسي، الخبرة المهنية).

• H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) تعزى بمتغيرات ديمغرافية (الجنس، العمر) ومتغيرات وظيفية (المستوى الدراسي، الخبرة المهنية).

وتندرج تحتها أيضا الفرضيات الفرعية التالية:

– H1: يوجد اثر دال إحصائيا على آليات تطوير الكفاءات وفق المتغيرات المعدلة عند ($0.05 \geq \alpha$)

- H0: لا يوجد اثر دال إحصائيا على آليات تطوير الكفاءات وفق المتغيرات المعدلة عند $(\alpha \geq 0.05)$
- H1: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغيرات الجودة الوظيفية تبعا للمتغيرات المعدلة عند $(\alpha \geq 0.05)$.
- H0: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغيرات الجودة الوظيفية تبعا للمتغيرات المعدلة عند $(\alpha \geq 0.05)$.

3.1. أهداف الدراسة:

- تعزيز البحوث في مجال الكفاءات البشرية و تحسين جودة العمل في المؤسسات.
- التحقق من وجود علاقة طردية بين تطوير الكفاءات وتحقيق الجودة الوظيفية.
- إبراز أهمية تطبيق استراتيجيات و أنظمة فعالة قصد تطوير الكفاءات.
- معرفة أهم الدعامات للجودة في الحياة الوظيفية.

4.1. أهمية الدراسة: تكتسب الدراسة أهميتها من خلال الآتي:

- ✓ محاولة توضيح التأثير الفعلي لتطوير الكفاءات على الجودة في البيئة الوظيفية
- ✓ تستمد الدراسة أهميتها من الدور الذي تلعبه الكفاءات في إنشاء القيمة وإضافتها للمؤسسة وبالتالي تطويرها وتحسين أدائها.
- ✓ الخروج بتوصيات هامة لمؤسسات التعليم العالي.

5.1. حدود الدراسة: انجزت هذه الدراسة على مستوى المركز الجامعي مغنية في الفترة الممتدة بين 2020/01/15 و 2020/02/20.

6.1. منهجية الدراسة: اعتمدنا بشكل أساسي على المنهج الوصفي، حيث قمنا بجمع المعلومات عن موضوع الدراسة وتحليلها تحليلًا دقيقًا للخروج بنتائج عن الإشكالية العلمية المطروحة في الجانب النظري واعتمدنا منهج دراسة حالة في الجانب التطبيقي حيث قمنا بإسقاط الجانب النظري على المركز الجامعي مغنية.

7.1. أداة الدراسة: قام الباحث بتطوير أدوات الدراسة بالاعتماد على الأدب النظري لمفهوم وأبعاد تطوير الكفاءات، إضافة إلى الاطلاع عدد من الاستبيانات المستخدمة في الدراسات السابقة المرتبطة بالموضوع وقد روعي في تطوير الاستبانة أن تكون متكيفة مع البيئة المبحوثة.

8.1. الدراسات السابقة:

- دراسة " هاملي عبد القادر " بعنوان (وظيفة تقييم كفاءات الأفراد في المؤسسة دراسة حالة على مؤسسة سونلغاز المديرية الجهوية- بتلمسان وشركة تسويق وتوزيع المنتجات البترولية المتعددة نفطال بتلمسان 2010 / 2011 : سلطت هذه الدراسة الضوء على مدى تأثير وظيفة تقييم الكفاءات على أداء الأفراد في المؤسسة من أجل ذلك قامت بدراستين تطبيقيتين على كل من مؤسسة سونلغاز وشركة التسويق والتوزيع بولاية تلمسان وتوصلت إلى مجموعة من نتائج أبرزها وجود قطيعة بين الأهداف العامة للمؤسسة وأهداف نظام التقييم، كما أن المؤسسة " Naftal " لا تتوفر على بعض الظروف الملائمة للعمل، والتي تساعد على تحقيق أفضل أداء بالرغم من أنها مؤسسة ذات وزن على مستوى الاقتصادي الوطني ومن المؤسسات التي تحقق أرباح معتبرة، فهي تمثل فرع 100 % من مؤسسة سونطراك.

• دراسة " بندي عبد الله عبد السلام وآخرون " بعنوان (واقع التكوين وتطوير الكفاءات في المؤسسة الجزائرية) 2011: توصلت الدراسة إلى أن المؤسسات تسعى عن طريق نشاطاتها المتعلقة بالتكوين إلى تطوير فعالية الإنتاج فضلا عن ذلك فمعظم الدراسات التجريبية إلى أثر إيجابي ومدلول لتكوين متواصل حول التوجهات كما يهدف هذا الأخير على تشجيع التنمية المهنية للمستفيدين يعني الولوج إلى ترقية وتقديم مؤهلاتهم . وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود إختلالات حتمية ما بين الحاجيات الخاصة بطاقم المؤسسات الجزائرية والمنتجات المزودة من طرف أنظمة التسليم، الجامعات والتكوين المهني، مما يجعلنا ندرك فعلا بأن هذا التكافؤ المتقدم ما بين [التكوين، العمل] يحجب الانشغالات الخاصة بتطوير الكفاءات.

• دراسة " محمد سحنون " بعنوان (تنمية الكفاءات داخل المؤسسة دراسة حالة مؤسسة "SEROR تلمسان 2011-2013) تم تسليط الضوء في هذه الدراسة على عملية التكوين باعتبارها أهم طريقة لتطوير وتنمية الكفاءات بحيث يتم تبادل المعارف والمهارات ولتدعيم الدراسة أجريت الدراسة التطبيقية على أحد أهم المؤسسات الجزائرية الحائزة على شهادة الجودة الشاملة " ISO " المتواجدة بالغرب الجزائري.

• دراسة " الزهرة شكامة " بعنوان (تسيير الكفاءات البشرية في المؤسسة دراسة حالة مؤسسة الاتصالات الجزائرية 2013 / 2012) توصلت هذه الدراسة إلى أن تسيير الكفاءات البشرية يعمل على زيادة انسجام الموارد البشرية في المؤسسة إضافة إلى أن تطوير وتنمية الكفاءات باعتباره من أهم خطوات تسيير الكفاءات يؤدي إلى خلق جو من التنافسية بينهم خاصة في حالة ربط نظام التحفيز بالكفاءة وقد تم تأكيد ذلك من خلال الدراسة التطبيقية التي أظهرت بنتيجة مفادها أن المؤسسة تهتم بتسيير كفاءاتها على وجه العموم وتطويرها على وجه الخاص من خلال توفير كل ما تحتاج إليه الموارد لأداء عمل أفضل وأدق.

• دراسة " بن جدو محمد الأمين " بعنوان (دور إدارة الكفاءات في تحقيق إستراتيجية التميز دراسة حالة مؤسسة عنترتراذ "Condor"- برج بوعريج 2013 / 2012) توصلت هذه الدراسة إلى أن إدارة الكفاءات بما فيها عملية تطويرها تعتبر وظيفة ضرورية ملحة كون أن تحقيق التميز يرتبط بالدرجة الأولى بالكفاءات التي تحوزها المنظمات وبالتالي الأمر مرتبط بمدى فعالية المنظمة في إدارة كفاءتها الأمر الذي يمكنها من تحقيق التميز والصمود في وجه المنافسة وتم التوصل من خلال الدراسة التطبيقية إلى أن الإطارات في "مؤسسة كوندور" تعاني من نقص التكوين والتطوير للكفاءات وعدم فعالية نظام التدريب رغم اعتباره أساس نجاح المؤسسة.

• دراسة ايشة تباسوم بعنوان (التداخلات بين أبعاد جودة حياة العمل ورضاء أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة الخاصة في بنغلادش مجلة بنغلادش الأوروبية للأعمال والإدارة. (2012).

Interrelations between quality of work life dimensions and faculty member satisfaction in the private universities of Bangladesh -European journal of business and management (2012).

في هذه الدراسة تم التطرق إلى العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة ببنغلاديش توصلت هذه الدراسة إلى تحديد بعض أبعاد الجودة الوظيفية ودراسة مدى تأثيرها على الرضا الوظيفي ومن الواضح من خلال الدراسة التأثير والارتباط الايجابي لذلك.

• دراسة " **Farideh haghshenas kashani** " بعنوان (جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بسلوك

المواطنة التنظيمية دراسة - حالة إحدى الشركات الإيرانية. (2012).

A review on relationship between quality of work life and organizational citizenship behavior - case study: an Iranian company (2012).

خرجت الدراسة بالنتائج التالية:

✓ توجد علاقة ايجابية بين عدالة المكافآت والجزاء بالإنصاف وعلى قاعدة الكفاءة والمعايير الدقيقة الواضحة لذلك.

✓ وجود علاقة ايجابية بين التوازن في الحياة الوظيفية والحياة الشخصية وسلوك المواطنة التنظيمية وتشتمل على التوازن بين العمل والمسؤوليات الأسرية، تمكين الموظفين من لعب ادوار اجتماعية في حياتهم الخاصة وتمكينهم من مواصلة تعليمهم الأكاديمي.

• دراسة " **Hediana xhako llari** " بعنوان (جودة الحياة الوظيفية لموظفي الصحة النفسية في البانيا

(2013).

Quality of work life of mental health professionals in albania (2013).

و من خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى النقاط التالية:

✓ أكثر الأبعاد جدلا بين الموظفين هي عدالة الأجور والمكافآت، الأمان في بيئة العمل، الفرص المستقبلية المتاحة.

✓ 18% فقط من الموظفين راضين بشكل عام عن معدات الأمان والحماية الفردية والجماعية التي تنفذها المنظمة. وجد أن نسبة 40% من الموظفين غير راضين عن شروط العمل حتى باستخدام التكنولوجيا في تنفيذ مهامها.

✓ وجود علاقة ايجابية بين الرضا عن جودة الحياة الوظيفية وبيئة العمل الصحية والأمنة.

• دراسة " **Amarci** " وآخرون بعنوان (تأثير جودة حياة العمل على التمكين وسلوك المواطنة التنظيمية -

دراسة حالة بنك رقاة كركران في ولاية كوردستان 2015)

The effect of quality of work on empowerment and organization citizenship behavior case study: refah kargaran bank of lorestan province.(2015).

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النقاط أهمها:

✓ لجودة حياة العمل دورا هاما في زيادة إنتاجية الموارد البشرية ورفع كفاءات المنظمات في السنوات الأخيرة.

✓ 95% من عينة الدراسة وافقت على أن جودة حياة الوظيفة تؤثر على تمكين والسلوك الوظيفي.

✓ يجب على المدراء الاهتمام أكثر بأبعاد جودة الحياة الوظيفية.

2. الإطار النظري للدراسة:

وقد اشتملت الدراسة على المتغيرات التي يمكن تعريفها على النحو التالي:

1.2. مفهوم الكفاءات:

عرفها G.Boterf على أنها التعبئة بمزج وتنسيق الموارد في إطار عملية محددة بغرض بلوغ نتيجة محددة وتكون معترف بها وقابلة للتقسيم كما يمكن أن تكون فردية جماعية. (louno, 2000.p85)

الكفاءة هي تحمل المبادرة والمسؤولية فيما يخص الحالات المهنية، في التوجهات، كما في الأداء، الكفاءة مقدرة اجتماعية التزام يأتي من الفرد، الكفاءة معرفة معمقة، معرفة علمية، معرف بها والتي تعطي الحق بالحكم في مجال الكفاءات. (Laud, 2002, p. 28).

كما تعرف على أنها مجموع ثلاث معارف: معارف نظرية علمية (الخبرة) وبعد سلوكي معبأ قابل للتعبئة، يستخدمها الفرد لانجاز المهام الموكلة إليه بطريقة أحسن. (Peretti., 2005, p. 63)، في حين هناك من يرى أن الكفاءة هي القدرة على التعبئة، تجميع وتنسيق الموارد في إطار سيرورة عمل محددة من أجل تحقيق النتائج المحددة مسبقا. (louno P, 2003, p. 67)

2.2. أبعاد الكفاءة:

من خلال التعريف السابق بإمكاننا تحديد أبعاد الكفاءة ما يسمى بتوليفة الكفاءة المكونة من ثلاث عناصر أساسية وهي كالتالي:

• المعرفة (La Connaissance):

وتمثل مجموعة من المعلومات المستوعبة، والمهيكلية، المدججة في إطار مرجعي يسمح للمؤسسة بقيادة أنشطتها والعمل في إطار خاص، فهي مجموعة المعارف المهنية القاعدية لضرورة لممارسة الوظيفة، مثل تقنيات المحاسبة، تقنيات السكرتارية... وهي معلومات قابلة للنقل من شخص لآخر.

• المهارة (LE Savoir – Faire):

هي القدرة على التصرف بصفة ملموسة، وهذا حسب الأهداف المحددة مسبقا، حيث تعبر عن مجموع المفاهيم المكتسبة عن طريق الاستعمال، الأنشطة الإجراءات، معلومات خاصة بتشغيل المصلحة المعنية... الخ وتختلف هذه المهارات من مستوى إداري إلى آخر حسب طبيعة المهام التي تمارس فيه.

• السلوكيات (LE Savoir – être):

تتمثل في المواقف والميزات الشخصية المرتبطة بالموظف (الترتيب، الدقة، روح المبادرة... الخ) والمطلوبة عند ممارسة النشاط المهني، وسواء كان سلوك الإنسان في علاقته بالمؤسسة إيجابيا حيث يتفق مع توجهات المؤسسة ويساعد على تحقيق أهدافها، سلبيا أي يكون عكس توجهات المؤسسة، محايدا فهو يتميز بمجموعة من الخصائص، فالسلوك الإنساني يسعى إلى تحقيق أهداف يريدها الإنسان ويتشكل بفعل تأثير مجموعة متنوعة من العوامل وهو متجدد ومتغير بحسب تغير الأهداف والظروف المحيطة (رحيل، 2011، صفحة 9).

3.2. الجودة الوظيفية:

من خلال الاطلاع على أدبيات الموضوع وجد أن كل باحث تناول مفهومه بمنظور يختلف عن الآخر، فأوضح (Suttle 1977) أن نوعية حياة العمل تعني الدرجة التي عندما يستطيع العاملون إشباع حاجاتهم ورغباتهم المهمة فيها أما (Flippo 1984) فقد أشار إلى أنها مجمل الأنشطة الساعية نحو زيادة فاعلية المنظمة وعلى مستويات كافة، من خلال تعزيز جهود العاملين وتطويرها، وتبنى حلقات نوعية العمل وتحديد التغيرات الحاصلة في موقعه، وعلى هذا النهج وضح (Kast. Rosenzweig . 1985) نوعية حياة العمل تتحدد بثلاث مستويات تتمثل بالأفراد، المديرين وجماعات العمل. فعلى مستوى الأفراد يشار إلى مفهوم جودة حياة العمل بديمقراطية الإدارة، وتزايد فاعلية العاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات، وأما على مستوى المديرين، فيعبر عنه بالجهود الرامية لغرض زيادة الإنتاجية من خلال تحسين جو العلاقات الإنسانية أكثر من الأنظمة الأخرى، وأخيراً على مستوى فرق العمل فيمكن أن تمثل بالمشاركة العادلة في الدخل والمكافآت وظروف العمل الجيدة، فضلاً عن السلامة المهنية للعاملين في العمل. بناء على ما سبق، يلاحظ أن مفهوم جودة حياة العمل يتمثل بجانبين أساسيين أولهما استخدام كل الإمكانيات البشرية لغرض زيادة الإنتاجية من خلال تطوير الأنظمة الإنسانية، أكثر من الأنظمة الأخرى في بيئة العمل. والآخر فيتمثل بسعي العاملين جميعاً إلى إشباع حاجاتهم الأساسية في العمل والمشاركة في اتخاذ القرارات مع المديرين في مواقع العمل. (فضل س.، 2007، صفحة 71). وتعرف حسب (Meyers 1992) على أنها الممارسات التي تبادر بها الإدارة من خلال الأنشطة الإدارية المتعددة لتحسين كفاءة التنظيم وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين (بوبر، 2016، صفحة 91).

4.2. أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

من خلال تفحص الأوراق البحثية السابقة اقترح الباحثون أبعاداً متعددة ومختلفة تشكل مفهوم جودة الحياة الوظيفية، و نظراً للتداخل بين آراء الباحثين تم الأخذ بأهم الأبعاد والمتمثلة فيما يلي:

- **نوعية العلاقات الاجتماعية:** المتمثلة في الاعتراف بالعمل، الاحترام، الإصغاء إلى الانشغالات، الاتصالات والحوار الاجتماعي، المشاركة في اتخاذ القرارات.
- **نوعية منظمة العمل:** نوعية تعليمات العمل، قدرة المنظمة على الدعم والمساعدة في حل المشاكل المتعلقة بالخلل الوظيفي، مسار التقدم الوظيفي، العراقيل والصعوبات، الإرهاق في العمل، الحماية من الأخطار بالمنظمة (الاضطرابات العضلية، أخطار على النفس، أخطار اجتماعية) .
- **الاستقرار والأمن الوظيفي:** الإحساس بالأمان وهو من العوامل المهمة التي تؤدي إلى الشعور بالراحة والاستقرار والانتماء لبيئة العمل والاطمئنان وهو من الحاجات التي تقف وراء استمرار السلوك البشري واستقراره وتساهم في رفع الروح المعنوية وتحسين مستوى الأداء وزيادة الإنتاجية وتحسين نوعية الخدمة المقدمة. (مصطفى، 2019، صفحة 24).
- **علاقات العمل:** الفريق هو مجموعة من الأفراد يتميزون بوجود مهارات متكاملة بينهم وتجمعهم أهداف مشتركة وغرض واحد ومهمة محددة تتطلب التنسيق، التفاعل والتكامل بين أعضاء الفريق ويعتبر أعضاء الفرق مسئولون عن تحقيق هذه الأهداف. (بوبر، 2016، صفحة 43)

3. الإطار التطبيقي للدراسة:

1.3. منهجية الدراسة:

1.1.3. مجتمع وعينة الدراسة: ستكون مجتمع و عينة الدراسة من الهيئة الإدارية وأعوان المصالح بالمركز الجامعي في كل من المعاهد المتوفرة بهذا الأخير والذي بلغ عددهم إجمالاً 166 وقد تم الإجابة على 116 استبانة من أصل 142 استمارة موزعة.

2.1.3. متغيرات الدراسة

- المتغير المستقل : تطوير الكفاءات ويشتمل على الأبعاد التالية (المعارف، المهارات، العلاقات الإنسانية)

- المتغير التابع : جودة الحياة الوظيفية وتشتمل على الأبعاد التالية (الالتزام من قبل العاملين، المشاركة في اتخاذ

القرارات، علاقات العمل، ظروف العمل، الاستقرار والأمن الوظيفي).

2.3. عرض وتحليل النتائج: تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المجتمعة من استبانته الدراسة، إذا تم استخدام

برنامج الرزم الإحصائية الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي تم عرضها وتحليلها في هذا المطلب

قياس ثبات النموذج باستخراج معامل (الفا- كرومباخ) لمتغيرات نموذج الدراسة المختلفة وبين الجدول التالي نتائج

التحليلات الإحصائية قياس ثبات النموذج باستخراج معامل (الفا- كرومباخ) لمتغيرات نموذج الدراسة التي الوصول إليها.

الجدول 01 : يوضح نتائج اختبار الفا كرونباخ

عدد الفقرات (nombre d'éléments)	الفا كرونباخ (Alpha de Cronbach)
35	0.924

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient) بلغت 0.92 أكبر من 60% بمعنى قيمة مرتفعة وبالتالي مقياس ثبات مرتفع.

1.2.3. تحليل نتائج الخاصة بأفراد العينة : توزعت أفراد العينة حسب المعلومات الشخصية (النوع الاجتماعي،

العمر، المستوى الدراسي، سنوات الخبرة) وفق التوزيع الموضح بالتكرار والنسبة المئوية لكل صنف.

الجدول 02: الخصائص الديموغرافية للمستجوبين

الخصائص	المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية (%)
النوع الاجتماعي	ذكر	52	44.8
	أنثى	64	55.2
الفئة العمرية	اقل من 30 سنة	22	19
	من 30 إلى 40 سنة	81	69.8
	من 40 إلى 50 سنة	10	8.6
	50 سنة فما فوق	3	2.6
	الثانوي	7	6

59.5	69	الجامعي	المستوى الدراسي
34.5	40	دراسات عليا	
27.6	32	اقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
43.1	50	من 5 إلى 10 سنوات	
31.1	28	من 10 إلى 15 سنة	
5.2	6	15 سنة فما فوق	

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

فيما يخص توزيع مفردات العينة فقد اشتملت العينة على نسبة أعلى من الإناث قدرت ب 55.2%، بينما كانت الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة هي الفئة الطاغية على العينة بنسبة 69.8%، المستوى التعليمي الجامعي يبلغ نسبة 59.5%، وشكلت فئة الخبرة المهنية من 5 إلى 10 سنوات ما نسبته 43.1%.

2.2.3. مقاييس التشتت والأوساط الحسابية: نعتمد على قيم الانحراف المعياري لمعرفة مدى تشتت الأفراد من تمركزها ومن خلال الرسوم البيانية أعلاه والتي نوضح قيم الانحراف المعياري والمتوسطات الحسابية لجميع عبارات الاستبيان وهذا ما يوضح أكثر من خلال الجدولين التاليين :

أ. مقاييس التشتت لمتطلبات تطوير الكفاءات

الجدول 03: يوضح قيم الانحراف المعياري والمتوسطات الحسابية المتعلقة بعبارات تطوير الكفاءات بالمركز

الجامعي

Somme	Ecart-type	Moyenne	N		عبارات متطلبات تطوير الكفاءات
			MANQUANTE	VALIDE	
446	0.851	3.84	0	116	العبارة الأولى
390	0.990	3.36	0	116	العبارة الثانية
369	1.010	3.18	0	116	العبارة الثالثة
342	1.037	3.95	0	116	العبارة الرابعة
385	1.131	3.32	0	116	العبارة الخامسة
388	1.022	3.34	0	116	العبارة السادسة
384	0.927	3.31	0	116	العبارة السابعة
363	1.009	3.13	0	116	العبارة الثامنة
386	0.949	3.33	0	116	العبارة التاسعة
362	1.112	3.12	0	116	العبارة العاشرة

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

التحليل: انطلاقاً من الجدول أعلاه تراوحت قيم الانحراف المعياري للمحور ما بين 0.85 كأصغر قيم و 1.13 كأعلى قيمة وتبين أن قيم هذا الأخير صغيرة وليست متباعدة تمثل أوسطها الحسابية تمثيلاً جيداً وبالتالي إجابة الأفراد جاءت متمركزة لجميع العبارات.

ب . مقاييس التشتت والأوساط الحسابية لمتطلبات تحسين جودة حياة الوظيفية

الجدول 04: يوضح قيم الانحراف المعياري والمتوسطات الحسابية الخاصة بمتطلبات الجودة الوظيفية

Somme	Ecart-type	Moyenne	N		عبارات متطلبات تطوير الكفاءات
			MANQUANTE	VALIDE	
444	0.887	3.83	0	116	العبارة الأولى
415	0.906	3.58	0	116	العبارة الثانية
410	0.973	3.53	0	116	العبارة الثالثة
443	0.776	3.82	0	116	العبارة الرابعة
331	1.073	2.85	0	116	العبارة الخامسة
379	1.082	3.27	0	116	العبارة السادسة
362	1.073	3.12	0	116	العبارة السابعة
386	1.011	3.33	0	116	العبارة الثامنة
430	0.987	3.71	0	116	العبارة التاسعة
382	1.063	3.29	0	116	العبارة العاشرة
440	0.880	3.79	0	116	العبارة الحادية عشر
462	0.834	3.98	0	116	العبارة الثانية عشر
344	1.157	2.97	0	116	العبارة الثالثة عشر
404	1.130	3.48	0	116	العبارة الرابعة عشر
368	1.144	3.17	0	116	العبارة الخامسة عشر
384	1.145	3.31	0	116	العبارة السادسة عشر
418	1.078	3.60	0	116	العبارة السابعة عشر
398	1.089	3.43	0	116	العبارة الثامنة عشر
380	1.116	3.28	0	116	العبارة التاسعة عشر
364	1.179	3.14	0	116	العبارة العشرون
371	2.325	3.23	1	115	العبارة الحادي والعشرون

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

التحليل: انحصرت قيم الانحراف المعياري لمتطلبات الجودة الوظيفية بالمركز الجامعي ما بين 0.76 كأصغر قيمة و 2.32 كأعلى قيمة وهي قيم صغيرة ليس متباعدة تمثل أوسطها الحسابية تمثيلا جيدا مما يدل على تركيز إجابات جميع عبارة الأبعاد.

3.3. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج:

لاختبار فرضيات الدراسة المقترحة نستعمل معامل الارتباط " بيرسون " باعتبار أن متغيرات الدراسة هي متغيرات عينية تقاس بهذا النوع من معاملات الارتباط الشائع استخدامه لمثل هذه البيانات.

1.3.3. الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد ومتغيرات تطوير الكفاءات مع أبعاد تحسين جودة الحياة الوظيفية عند المعنوية ($\alpha \geq 0.05$).

للإجابة على هذه الفرضية نختبر الفرضيات الفرعية التالية:

1.1.3.3. اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

توجد علاقة ارتباط بين تدريب وتكوين العاملين مع قدرتهم على اتخاذ القرارات وتحسين ظروف العمل عند المعنوية ($\alpha \geq 0.05$).

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى سنقوم بحساب معامل الارتباط " بيرسون " لكل من تدريب وتكوين العاملين وعلاقته بقدرتهم على المشاركة في اتخاذ القرارات وتحسين ظروف العمل

الجدول 05: يمثل العلاقة ما بين تكوين العاملين بالمركز الجامعي قدرتهم على اتخاذ القرارات

		مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات	تدريب وتكوين العاملين
مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات	Corrélation de Pearson	1	0.349
	Sig. (bilatérale)		0.000
	N	116	116
تدريب وتكوين العاملين	Corrélation de Pearson	0.349	1
	Sig. (bilatérale)	0.000	
	N	116	116

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

التحليل : من خلال الجدول يتضح أن قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.034) أي أنه توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين عند مستوى دلالة 0.05 ومجال ثقة قدره 95%، أي ما يشير إلى قبول الفرضية الفرعية الأولى، وبالتالي وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين تكوين وتأهيل العاملين وقدرتهم على المشاركة في اتخاذ القرارات وتقديم اقتراحات تطويرية، بما معناه أن تدريب وتطوير الكفاءات البشرية داخل المركز الجامعي يسمح لهذه الكفاءات بالمبادرة باتخاذ القرارات وتفعيل قدراتها على المساهمة في تحقيق التميز والجودة الوظيفية.

2.1.3.3. اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

وجود علاقة ارتباط ما بين تطوير المعارف الأفراد واكتساب المهارات مع تحقق مناخ تنظيمي مستقر عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$).

الجدول 06: يوضح العلاقة بين تطوير المعارف، اكتساب المهارات وتحقيق مناخ تنظيمي مستقر بالمركز

الجامعي

	تطوير المعارف واكتساب المهارات	مناخ تنظيمي مستقر
تطوير المعارف واكتساب المهارات	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	0.000
	N	116
مناخ تنظيمي مستقر	Corrélation de Pearson	0.447
	Sig. (bilatérale)	0.000
	N	116

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

التحليل: نلاحظ أن معامل الارتباط يساوي (0.447) وهي قيمة تدل على علاقة إيجابية طردية جيدة ما بين كل من تطوير المعارف واكتساب المهارات وكذا تحقيق الاستقرار الوظيفي الأمر الذي يشير إلى قبول الفرضية الفرعية الثانية، انطلاقاً من هذا نؤكد على أن الاهتمام بكل من مهارة ومعارف الفرد داخل المركز الجامعي واستغلالها بشكل كفؤ وفعال يحقق بلا شك مناخ تنظيمي يتسم بالاستقرار الوظيفي

3.1.3.3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

وجود علاقة ارتباط ما بين تنمية العلاقات الإنسانية وتوطيد علاقات العمل عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$).

الجدول 07: يوضح علاقة الارتباط بين كل من تنمية العلاقات الإنسانية وتوطيد علاقات العمل بالمركز

الجامعي

	تنمية العلاقات الإنسانية	علاقات العمل
تنمية العلاقات الإنسانية	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	0.000
	N	116
علاقات العمل	Corrélation de Pearson	0.530
	Sig. (bilatérale)	0.000
	N	116

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

التحليل: بلغت قيمة ارتباط بيرسون 0.53 أي وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0.05$ ومجال ثقة قدره 95% ، أي ما يشير إلى قبول الفرضية، وجود علاقة ارتباط طردية جيدة بين تنمية العلاقات الإنسانية وتوطيد علاقات العمل داخل المركز الجامعي وبالتالي فإن الاهتمام أكثر بتحديث أساليب التنمية البشرية الإنسانية من شأنه تحقيق علاقات تواصل إيجابية بين الأفراد داخل المؤسسة مما يسمح بتشارك الآراء والأفكار التطويرية التي تؤدي بلا شك إلى تحقيق الجودة الوظيفية وتحسينها.

2.3.3. الفرضية الرئيسية الثانية:

- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين تطوير الكفاءات وتحقق الجودة الوظيفية بمعزى عن المتغيرات الوظيفية والديموغرافية عند مستوى المعنوية ($\alpha \geq 0.05$).

1.2.3.3. اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد أثر دال إحصائيا في تطبيق آليات تطوير الكفاءات وفق المتغيرات المعدلة عند المعنوية ($\alpha \geq 0.05$).

أ. حسب النوع الاجتماعي:

الجدول 08: تحليل التباين الأحادي لتطوير الكفاءات البشرية حسب النوع الاجتماعي بالمركز الجامعي

المتغير المستقل	مجموع التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة فيشر	مستوى الدلالة
تكوين وتدريب العاملين	بين الفئات	1.576	1	1.576		
	داخل الفئات	140.734	114	1.236	1.277	0.261
	المجموع	142.310	115			
تطوير المعارف واكتساب المهارات	بين الفئات	1.128	1	1.128		
	داخل الفئات	122.561	114	1.075	1.050	0.308
	المجموع	123.690	115			
تنمية العلاقات الإنسانية	بين الفئات	1.641	1	1.641		
	داخل الفئات	97.186	114	0.853	1.925	0.168
	المجموع	98.828	115			

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPS

التحليل: أظهرت النتائج أن قيمة فيشر في جميع الحالات كانت أكبر من مستوى المعنوية فبالنسبة لتكوين العاملين جاءت قيمة فيشر مساويا لـ 1.277 بمستوى دلالة 0.261 أما تطوير المعارف واكتساب المعارف فقد ساوت القيمة لـ 0.308 وعادلت هذه الأخيرة ما قيمته 0.168 في ما يخص تنمية العلاقات الإنسانية، ومنه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المعنوية ($\alpha \geq 0.05$) بين إجابات الباحثين تعزى إلى متغير الجنس وهذا يعني أن تطوير الكفاءات بالمركز الجامعي لا يتأثر باختلاف النوع الاجتماعي به مما يقودنا إلى رفض الفرضية الفرعية الأولى.

ب. حسب العمر:

الجدول 09: تحليل التباين الأحادي لتطوير الكفاءات البشرية حسب العمر بالمركز الجامعي

المتغير المستقل	مجموع التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة فيشر	مستوى الدلالة
تكوين وتدريب العاملين	بين الفئات	5.002	3	1.667		
	داخل الفئات	135.308	112	1.226	1.60	0.259
	المجموع	142.310	115			
تطوير المعارف واكتساب المهارات	بين الفئات	7.343	3	2.448		
	داخل الفئات	116.347	112	1.039	2.356	0.076
	المجموع	123.690	115			
	بين الفئات	4.970	3	1.647	1.964	

0.123			112	93.887	داخل الفئات	تنمية العلاقات الإنسانية
		0.838	115	98.828	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS

التحليل: يتضح من الجدول أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية بين إجابات الباحثين تعزى إلى متغير العمر حيث أن مستوى الدلالة لقيمة فيشر بلغت بالنسبة لتكوين الأفراد 0.259 أي أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha \geq 0.05$) وقدرت مستوى الدلالة في يتعلق بتطوير المعارف واكتساب المهارات ب 0.076 وعادلت 0.123 بالنسبة لتنمية العلاقات الإنسانية ومنه متغير العمر لا يؤثر ولا يغير من آليات تطبيق الكفاءات البشرية بالمركز.

ت. حسب المستوى الدراسي:

الجدول 10: تحليل التباين الأحادي لتطوير الكفاءات البشرية حسب المستوى الدراسي بالمركز الجامعي.

مستوى الدلالة	قيمة فيشر	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مجموع التباين	المتغير المستقل
		0.007	3	0.015	بين الفئات	تكوين وتدريب العاملين
0.992	0.008	0.916	112	103.537	داخل الفئات	
			115	103.552	المجموع	
0.223	1.520	1.620	2	3.240	بين الفئات	تطوير المعارف واكتساب المهارات
		1.066	113	120.450	داخل الفئات	
			115	123.690	المجموع	
		2.910	2	5.820	بين الفئات	تنمية العلاقات الإنسانية
0.032	3.535	0.823	113	93.008	داخل الفئات	
			115	98.828	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS

التحليل: أظهرت النتائج من الجدول أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) بين إجابات الباحثين تعزى إلى متغير المستوى الدراسي حيث أن مستوى الدلالة بلغت 0.992 بالنسبة

لتكوين الأفراد وبلغ مستوى الدلالة 0.223 في يتعلق بتطوير المعارف واكتساب المهارات أما بالنسبة لتنمية العلاقات الإنسانية قدرت قيمتها 0.032 وبالتالي المستوى الدراسي بالمركز الجامعي لا يحدث تأثيرا إحصائيا واضح على آليات تطبيق الكفاءات البشرية.

ث. حسب الخبرة المهنية:

الجدول 11: تحليل التباين الأحادي لتطوير الكفاءات البشرية حسب المستوى الدراسي بالمركز الجامعي.

المتغير المستقل	مجموع التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة فيشر	مستوى الدلالة
تكوين وتدريب العاملين	بين الفئات	4.641	3	1.547		
	داخل الفئات	137.669	112	1.229	1.259	0.292
	المجموع	142.310	115			
تطوير المعارف واكتساب المهارات	بين الفئات	3.643	3	1.214	1.133	0.331
	داخل الفئات	120.046	112	1.072		
	المجموع	123.690	115			
تنمية العلاقات الإنسانية	بين الفئات	2.367	3	0.789		
	داخل الفئات	96.460	112	0.861	0.916	0.436
	المجموع	28.828	115			

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات SPSS

التحليل: انطلاقاً من الجدول نلاحظ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) بين إجابات الباحثين تعزى إلى متغير الخبرة المهنية حيث أن مستوى الدلالة بالنسبة لتكوين الأفراد بلغت 0.292 وبلغت قيمة فيشر 1.259 أما في ما يتعلق بتطوير المعارف واكتساب المهارات قدر مستوى الدلالة ب 0.339 وعادلت ما قيمته 0.436 بالنسبة لتنمية العلاقات الإنسانية مما يعني عدم تأثير متغير الخبرة المهنية على آليات التطبيق.

2.2.3.3 اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

وجود فروق ذات دلالة إحصائية على متغيرات الجودة الوظيفية تبعا للمتغيرات المعدلة عند ($\alpha \geq 0.05$).

أ. حسب النوع الاجتماعي:

الجدول 12: تحليل التباين الأحادي لمتغيرات الجودة الوظيفية بالمركز حسب متغير النوع الاجتماعي بالمركز الجامعي.

المتغير المستقل	مجموع التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة فيشر	مستوى الدلالة
الالتزام من قبل العاملين	بين الفئات	0.501	1	0.501		
	داخل الفئات	108.361	114	0.951	0.528	0.469
	المجموع	108.862	115			
المشاركة في اتخاذ القرارات	بين الفئات	0.321	1	0.321		
	داخل الفئات	117.231	114	1.028	0.321	0.577
	المجموع	117.552	115			
علاقات العمل	بين الفئات	0.054	1	0.054		
	داخل الفئات	111.98	114	0.982	0.055	0.816
	المجموع	112.034	115			
بين الفئات	0.336	1	0.336			

		1.286	114	146.630	داخل الفئات	ظروف العمل
0.610	0.261		115	146.966	المجموع	
		1.512	1	1.512	بين الفئات	الامن والاستقرار الوظيفي
0.261	1.227	1.184	114	134.936	داخل الفئات	
			115	136.448	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS

التحليل: انطلاقا من النتائج المسجلة في الجدول أعلاه تبين أن مستوى الدلالة في جميع الحالات كانت أكبر من مستوى المعنوية، فبالنسبة للالتزام من قبل العاملين جاءت قيمة الدلالة مساويا لـ 0.469 أما بالنسبة لمشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وتقديم الاقتراحات فقد ساوت القيمة لـ 0.577 وعادلت هذه الأخيرة ما قيمته 0.816 في ما يخص علاقات العمل وروح الفريق، في حين بلغت فيما يخص كل من ظروف العمل والاستقرار الوظيفي 0.610، 0.261 على الترتيب، ومنه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$) بين إجابات الباحثين تعزى إلى متغير الجنس وهذا يعني أن متغيرات الجودة الوظيفية لا تتأثر بالنوع الاجتماعي.

ب. حسب العمر:

الجدول 13: تحليل التباين الاحادي لمتغيرات الجودة الوظيفية بالمركز حسب متغير العمر بالمركز الجامعي

المتغير المستقل	مجموع التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة فيشر	مستوى الدلالة
الالتزام من قبل العاملين	بين الفئات	2.0942	3	0.981		
	داخل الفئات	105.920	112	0.946	1.037	0.379
	المجموع	108.862	115			
المشاركة في اتخاذ القرارات	بين الفئات	2.805	3	0.935		
	داخل الفئات	114.746	112	1.025	0.913	0.437
	المجموع	117.552	115			
علاقات العمل	بين الفئات	7.894	3	2.0631		
	داخل الفئات	104.140	112	0.930	2.830	0.042
	المجموع	112.034	115			
ظروف العمل	بين الفئات	2.459	3	0.820		
	داخل الفئات	144.507	115	1.290	0.635	0.594
	المجموع	146.966	115			
الامن والاستقرار الوظيفي	بين الفئات	3.418	3	1.139		
	داخل الفئات	133.030	112	1.188	0.959	0.415
	المجموع	136.488	115			

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS

التحليل: أظهرت النتائج من الجدول أعلاه وبالنسبة للالتزام من قبل العاملين جاءت قيمة الدلالة مساويا لـ 0.379 أما بالنسبة لمشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وتقديم الاقتراحات فقد ساوت القيمة لـ 0.437، في حين بلغت فيما يخص كل من ظروف العمل والاستقرار الوظيفي 0.594، 0.415 على الترتيب، ومنه عدم وجود فروق

ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) بين إجابات المبحوثين تعزى إلى متغير العمر استثناء علاقات العمل فقد بلغت قيمة الدلالة 0.042 أي اصغر من مستوى المعنوية وهذا يعني أن متغيرات الجودة الوظيفية لا تتأثر بمتغير العمر ما عدا علاقات العمل والتي اتضح أن للعمر تأثير واضح عليها.

ت. حسب المستوى الدراسي:

الجدول 14: تحليل التباين الأحادي لمتغيرات الجودة الوظيفية بالمركز حسب متغير العمر بالمركز الجامعي

المتغير المستقل	مجموع التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة فيشر	مستوى الدلالة
الالتزام من قبل العاملين	بين الفئات	7.477	2	3.738		
	داخل الفئات	101.386	113	0.897	4.167	0.018
	المجموع	108.862	115			
المشاركة في اتخاذ القرارات	بين الفئات	7.306	2	3.653		
	داخل الفئات	110.246	113	0.976	3.744	0.027
	المجموع	117.552	115			
علاقات العمل	بين الفئات	3.930	2	0.465		
	داخل الفئات	111.104	113	0.983	0.473	0.624
	المجموع	112.034	115			
ظروف العمل	بين الفئات	3.406	2	0.465		
	داخل الفئات	143.559	113	0.983	1.341	0.266
	المجموع	146.966	115			
الأمن والاستقرار الوظيفي	بين الفئات	0.260	2	0.130		
	داخل الفئات	136.188	113	1.205	0.108	0.898
	المجموع	136.448	115			

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS

التحليل: من النتائج الظاهرة في الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة الدلالة مساويا ل 0.018 فيما يخص الالتزام من قبل العاملين أما بالنسبة لمشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وتقديم الاقتراحات فقد ساوت القيمة ل 0.027 ، وفي كلا الحالتين مستوى الدلالة جاء اصغر من مستوى المعنوية ($\alpha \geq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية ومنه وجود اثر دال إحصائيا للمستوى الدراسي على التزام العاملين ومدى إمكانيتهم المشاركة في اتخاذ القرارات في حين بلغت فيما يخص كل من ظروف العمل والاستقرار الوظيفي 0.266 ، 0.898 على الترتيب، وما قيمته 0.624 بالنسبة لعلاقات العمل ومنه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية بين إجابات المبحوثين تعزى إلى متغير المستوى.

ث. حسب الخبرة المهنية:

الجدول 15: تحليل التباين الأحادي لمتغيرات الجودة الوظيفية بالمركز حسب الخبرة المهنية العمر بالمركز الجامعي.

المتغير المستقل	مجموع التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة فيشر	مستوى الدلالة
الالتزام من قبل العاملين	بين الفئات	1.269	3	0.423		
	داخل الفئات	107.593	112	0.961	0.440	0.724
	المجموع	108.862	115			
المشاركة في اتخاذ القرارات	بين الفئات	5.055	3	1.685		
	داخل الفئات	112.496	112	1.004	1.678	0.176
	المجموع	117.552	115			
علاقات العمل	بين الفئات	1.914	3	0.638		
	داخل الفئات	110.120	112	0.983	0.585	
	المجموع	112.034	115			
ظروف العمل	بين الفئات	1.918	3	0.639		
	داخل الفئات	145.048	112	1.295	0.687	
	المجموع	146.969	115			
الأمن والاستقرار الوظيفي	بين الفئات	96.50	3	3.217		
	داخل الفئات	126.799	112	1.132	2.841	0.041
	المجموع	136.448	115			

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS

التحليل: أظهرت النتائج من الجدول أعلاه انه وبالنسبة للمتغيرات الأولى مستوى الدلالة الخاصة بها تفوق قيمة α ، في حين عادت قيمة الدلالة 0.041 في ما يتعلق بالأمن والاستقرار الوظيفي أي وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) وتأثر استقرار المناخ التنظيمي بالمركز الجامعي بعامل الخبرة المهنية وبالتالي قبول الفرضية البديلة على خلاف باقي المتغيرات والتي اتضح أنها لا تتأثر بالخبرة المهنية لدى الموظفين ومنه فرضية الوجود مرفوضة.

4. الخاتمة:

من خلال الدراسة للموضوع المتضمن لأثر تطوير الكفاءات البشرية على رفع وتحسين جودة الحياة الوظيفية، اتضح لنا أن هناك أساليب عديدة من بينها : الاستقطاب، التدريب، التواصل الايجابي و تنمية العلاقات الإنسانية، تفعيل الأداء انطلاق من التزام العاملين وتحقيق التوافق بين المسارين الفردي و التنظيمي لإبراز مدى تأثير الكفاءات المطورة على حياة العمل معرفة نسبة هذا التأثير من خلال دراسة حالة المركز الجامعي بمغنية بنفس المنطقة باعتبارهم مؤسستين منتجتين للكفاءات البشرية.

1.4. نتائج الدراسة: أسفرت الدراسة عن النتائج التالية:

- اهتمام المركز الجامعي مغنية بالكفاءات المتواجدة والمعارف المتاحة.
- وجود وعي لدى العمال وطموحات لإبداء الاقتراحات التطويرية.
- وجود علاقة طردية من متوسطة إلى جيدة بين كل من آليات تطوير الكفاءات وآليات تحسين الجودة الوظيفية.
- بناء على النتائج المسجلة تبين أن المركز الجامعي مغنية يولي اهتمام لمعارف إفراده لكن ليس بالشكل الكافي وإذا لازالت هذه المعارف بحاجة للدعم والتنمية من اجل اكتساب قدر اكبر منها ومن المهارات اللازمة لتحسين من جودة الحياة الوظيفية.

-أخيرا ومن خلال النتائج المتواصل إليها بناء على الدراسة النظرية والتطبيقية التي تمت في والمركز الجامعي يمكن القول أن الكفاءات هي أساس تحقيق التميز وتحسين الجودة المهنية من خلال التفعيل المستمر للأداء، ولذا تركز المؤسسة الاهتمام أكثر بهذا المورد، و تحديث أساليب تنميتها حتى لا تتقادم وتموت، و تحفيزها من خلال العمل على تحقيق التوفيق بين المسار الوظيفي الفردي والتنظيمي الأمر الذي يسمح بتحقيق مناخ عمل مستقر وتحسين ظروف العمل.

2.4. الاقتراحات والتوصيات: بناء على ما سبق نقترح التوصيات التالية:

- الاهتمام أكثر بتسيير الكفاءات بمختلف أبعادها.
- العمل على تطوير وتنمية الكفاءات وإدماجها في البيئة الوظيفية بشكل اكبر.
- زيادة البرامج التدريبية للعمال ودعم المعرفة لديهم من اجل تغطية حاجيات المطلوبة ورفع كفاءات الأفراد.
- الاهتمام أكثر بتحسين ظروف العمل وتلبية الاحتياجات والإمكانية والمعنوية والمادية بغية تحسين ظروف العمل.
- العمل على تحسين حياة العمل من خلال الارتكاز على تحقيق العدالة في تقسيم الوظائف وتوفير مناخ تنظيمي مستقر، التخلص من الفجوة الموجودة ما بين الإدارة العليا والموظفين، توطيد علاقات العمل ما بين المستويات الهرمية بشكل عام.

5. قائمة المراجع:

1.5. المراجع باللغة الأجنبية:

- AISHA TABASOM(2012).Interrelation between quality of work life dimension and faculty member job satisfaction in the Privat universités of bangladesh ,européens journal of business and mangement
- Amaraci . The effect of quality of work life on empowerment and organizational citizenship behaviorcase study: refah kargaran bank of lorestan province2015.
- Bénard Galam Laud .(2002) .Si lag rh était la gestion .*Edition liaisonus*.28 ،
- Farideh haghshenas . Areview on relationship between quality of work lif and organizational citizenship behavior (case study : an iranian company 2012
- Jean. Marie Peretti .(2005) .:dictionnaire de ressources humains .*Vuibert*.63 ،
- Philippe louno .(2003) .méthodes et pratiques de la performance .*ed. organisation*.67 ،
- philippe louno .(2000) .methodes et pratiques de la performance . *ed.organisation.paris*.85 ،

2.5. المراجع باللغة العربية:

- اسيا رحيل. (2011). دور الكفاءات في تحقيق الميزة التنافسية مذكرة الماجستير. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بومرداس: جامعة محمد بوقرة بومرداس.
- ساخي بوبكر. (2016). تمكين العاملين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيط. رسالة ماجستير. كلية العلوم الاجتماعية، وهران: جامعة وهران.
- سما سعد خير الله فضل. (2007). فلسفة نوعية حياة العمل في المنظمات. مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، العدد 45 المجلد 13.
- عبد القادر هاملي. (2010). وظيفة تقييم كفاءات الافراد في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة ابو بكر بلقايد، تلمسان.
- عمر رو بجي، سحنون مصطفى. (2019). جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين الاداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية. مجلة المنهل الاقتصادي المجلد 02 العدد 02.
- بندي عبد الله عبد السلام واخرون، واقع التكوين وتطوير الكفاءات في المؤسسة الجزائرية، تلمسان الجزائر. 2011
- الزهرة شكامة، 2013 تسيير الكفاءات البشرية في المؤسسة ، دراسة حالة مؤسسة الاتصالات الجزائرية، كلية علوم اقتصادية وعلوم التسيير الجزائر.
- محمد سحنون ، 2012 تنمية الكفاءات داخل المؤسسة، دراسة حالة مؤسسة serof تلمسان ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ابو بكر بالقايد.
- بن جلدو محمد الامين، دور ادارة الكفاءات في تحقيق استراتيجية التميز، دراسة حالة مؤسسة عنتر تراد كندور، برج بوغريج، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية. 2012 - 2013 .

الملاحق:

الاستبيان:

I. الخصائص الشخصية لعينة الدراسة

الجنس: ذكر أنثى

العمر: أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة من 40 سنة إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة

المستوى الدراسي: أقل من ثانوي ثانوي جامعي ماجستير ، دكتوراه

الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات من 10 إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

II. متطلبات تطوير الكفاءات

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
امتلاك الكفاءات و توظيفها					
1. تمتلك المؤسسة أفراد ذوي كفاءة عالية					
2. يتم التوظيف في المؤسسة على أساس اختيار الكفاءات المناسبة					
تطوير المعارف و اكتساب المهارات					
3. توفر مؤسستكم المناخ الملائم للاستفادة من المعارف المتاحة.					
4. تركز المؤسسة على المعارف الحقيقية التي يمتلكها الفرد وتهتم بتطويرها					
5. توفر المؤسسة برامج (المؤتمرات ، المنتديات) تدعم المعرفة التي يمتلكها العمال.					
6. تمنح الإدارة العليا الصلاحيات الكاملة والمناسبة للعاملين لأداء عملهم					
تنمية العلاقات الانسانية					
7. يلتزم الإدارة العليا بإتباع الأساليب المناسبة لتنمية العلاقات الإنسانية.					
8. تستخدم الإدارة العليا طرح النقد الإيجابي عند التعامل مع الموظفين في حالة ارتكاب أخطاء					
التكوين والتدريب					
9. يعتبر التكوين والتدريب من الأساليب المعتمد عليها في تنمية الكفاءات في مؤسستكم					
10. متاح الفرصة لكافة الأفراد للتكوين قصد تطوير الأداء					

III. متطلبات تحسين جودة الحياة الوظيفية:

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الالتزام من قبل العاملين					
11. يهتم العاملون بمستقبل المؤسسة وتحسين صورتها					
12. يتبنى الموظفون ثقافة وقيم المؤسسة التعليمية ويلتزمون بالدفاع عنها					
13. يحرص العاملون على إنجاز المهام الموكلة لهم يوميا بغض النظر عن انتهاء ساعات العمل					
14. يلتزم العاملون بتعليمات وتوجيهات مدراء في العمل					
المشاركة في إتخاذ القرار					
15. تتبع الإدارة العليا سياسات تمكن العاملين من المشاركة في إتخاذ القرار					
16. يتمتع العاملون بقدرات عالية تمكنهم من المشاركة بفاعلية في إتخاذ القرار					
17. يساهم الموظفون في بناء خطط تطويرية للمؤسسة					

18	يبادر العاملون بتقديم اقتراحات لتطوير العمل
علاقات العمل	
19	يسود بين العاملين التعاون و روح الفريق
20	تعمل الإدارة العليا على نشر ثقافة التشارك والتعاون بين العاملين
21	تتوفر علاقة تواصل إيجابية بين الأفراد بغض النظر عن مستوياتهم الوظيفية
22	يسود الاحترام والتقدير بين الرؤساء والمرؤوسين
ظروف العمل	
23	تحتم المؤسسة بتوفير تصميمات مكتبية (ألوان الطلاء ، التصميمات الهندسية...) مريحة ومناسبة
24	توفر المؤسسة بيئة عمل آمنة وصحية
25	توفر المؤسسة الوسائل التكنولوجية المناسبة لإنجاز العمل
26	التوفر على تجهيزات مكتبية مناسبة لطبيعة العمل
الاستقرار و الأمن الوظيفي	
27	امتلاك امكانيات المادية والمعنوية اللازمة لتوفير الاستقرار الوظيفي
28	يشعر العاملون بالاستقرار ولا يخافون من إمكانية الاستغناء عن خدماتهم
29	تعمل الإدارة على تهيئة العاملين لتعزيز الشعور لديهم بالاستقرار الوظيفي في العمل
30	تمتع المؤسسة بمناخ تنظيمي يتسم بالاستقرار
31	هناك عدالة في تقسيم المهام وكذا الوظائف بين الموظفين