

المهارة القيادية ودورها في تحسين جودة الحياة الوظيفية في المراكز البحثية مركز بحوث السوق وحماية المستهلك أنموذجاً.

م. م. ميثم عباس ابراهيم
الجامعة المستنصرية - كلية الآداب

أ. د. خلود علي عريبي
الجامعة المستنصرية - كلية الآداب

المستخلص:

هدف البحث الى تحديد المهارات القيادية المتوفرة وبيان علاقة الارتباط والتأثير بين متغيري البحث وهما المهارات القيادية وجودة الحياة الوظيفية في مركز بحوث السوق وحماية المستهلك وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي وبالاعتماد على مجموعة من الادوات منها (الاستبيان، المقابلة، الملاحظة) فضلاً عن مجموعة من العمليات الاحصائية بغية استخراج النتائج والمتمثلة (بالنسبة المئوية، الوسيط، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف، معامل ارتباط بيرسون، التباين، الانحدار الخطي البسيط، اختبار t) وقد توصل الباحثان الى مجموعة من النتائج اهمها وجود علاقة قوية طردية بين المهارات القيادية وجودة الحياة الوظيفية عند مستوى ارتباط (0,54) وهذا يعكس على ارتفاع مستوى اداء العاملين داخل مركز بحوث السوق وحماية المستهلك على الرغم من قلة اعداد العاملين، وجود تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين ابعاد المهارات القيادية وابعاد جودة الحياة المعنوية عند مستوى تأثير (0,036) اقل من مستوى الدلالة المعنوي (0,05) وبمستوى دلالي (0,29). أي ان أي زيادة بمعدل (0,029) في ابعاد المهارات القيادي سوف يؤدي بشكل طردي الى زيادة بمعدل (0,029) في جودة الحياة الوظيفية بالنسبة للعاملين في مركز بحوث السوق وحماية المستهلك وبناء على هذه النتائج توصل الباحثان الى مجموعة من التوصيات اهمها ضرورة تفعيل نظام الدورات التدريبية المنتظمة والتي تعزز من مهارات العاملين على اختلاف مستوياتهم، واعتماد نظام التحفيز المادي والمعنوي كأساس في عملية الادارة، فضلاً عن بناء علاقات وطيدة بين العاملين في المركز البحثي والليذان يعتبران كالمعاوضات للإدارة العملية الادارية في حالة وجود أي خلل او ضعف في ادارة المركز.

الكلمات المفتاحية:

المهارات القيادية - جودة الحياة الوظيفية - المراكز البحثية - بحوث السوق - الجودة

Leadership Skill and Its Role in Improving the Quality of Career in Research Centers Market Research and Consumer Protection Center as A Model.

Prof. Dr. Kholoud Ali Oraib
AI-Mustansiriya University –
Faculty of Arts

Asst.Lect Maytham Abbas Ibrahim
AI-Mustansiriya University –
Faculty of Arts

Abstract:

The aim of the research is to identify the available leadership skills and to indicate the correlation and influence relationship between the two research variables, which are leadership skills and quality of work life in the Market Research and Consumer Protection Center, using the analytical descriptive approach and relying on a set of tools including (questionnaire, interview, observation) as well as a set of statistical processes In order to extract the results represented by (percentage, median, arithmetic mean, standard deviation, coefficient of variation, Pearson's correlation coefficient, variance, simple linear regression, t-test). Functional at the correlation level (0.54), and this reflects the high level of performance of workers within the Center for Market Research and Consumer Protection despite the small number of employees, and the presence of a statistically significant effect between the dimensions of leadership skills and the dimensions of moral quality of life at the level of effect (0.036) less from the significance level (0.05) and a significant level (0.29). That is, any increase at a rate of (0.029) in the dimensions of leadership skills will lead directly to an increase at a rate of (0.029) in the quality of work life for workers in the Market Research and Consumer Protection Center. Based on these results, the researchers reached a set of recommendations, the most important of which is the need to activate the system of training courses The systematic, which enhances the skills of workers at all levels, and the adoption of a system of material and moral motivation as a basis in the management process, as well as building strong relationships between the workers in the research center, who are considered as compensation for the management of the administrative process in the event of any defect or weakness in the management of the center.

Keywords: Leadership Skills – Quality Of Career – Research Centers – Market Research –Quality

المقدمة :

ترجع المهارات القيادية بالأساس الى الاسلوب وممارسات التي يتعلمها بها القائد ومكتسبة من خلال المواقف والشخصية التي يمتلكها فضلا عن البيئة التي يعمل بها والتي تعمل على تطوير شخصيته وصقلها وهناك عدة تصنيفات للمهارات التي يكتسبها القائد مقسمة بشكل عام حسب المجالات التي يتناولها القائد والتي تنعكس بشكل او باخر على اداء العاملين في المراكز البحثية ,وعموما سوف يتناول الباحثان المهارات التي يتحلى بها القائد الاداري التربوي بشكل عام وذلك لأهمية وتأثيره المباشر على اداء العاملين في مركز بحوث السوق وحماية المستهلك .

المحور الاول الاطار العام للبحث :

اولا- مشكلة البحث :

تعد القيادات الادارية جزء مهم من الموارد البشرية وهو العنصر الاول والمتحكم في أي مؤسسة وعلى اعتبار ان راس مال البشري جزء فعال واساس من الاصول المعرفية مسؤول عن الابداع والتجديد الاستراتيجي فهو يسهم في تحسين مهارات العاملين وعمليات اعادة الهندسة الجديدة للعمليات الادارية واداء العاملين في تلك المراكز البحثية بشكل عام ومركز بحوث السوق وحماية المستهلك بشكل خاص وتمثله مشكلة البحث بالتساؤلات الاتية :

1- ماهي المهارات القيادية التي يتمتع بها متخذ القرار داخل مركز بحوث السوق وحماية المستهلك؟

2- ما دور مهارات القيادات العليا والتمثلة بمدير المركز في تحسين اداء الموارد البشرية ؟

3- وما هي الظروف والمواقف المساندة لتطوير المهارات القيادية ؟

ثانيا - اهداف البحث : يهدف البحث الى التعرف على:

1- تحديد المهارات القيادية المتوفرة في مركز بحوث السوق وحماية المستهلك .

2- اعطاء فكرة اولية عن اداء الموارد البشرية في المراكز البحثية والاعمال المناطة بالمركز .

3- بيان مدى علاقة الارتباط بين المهارات القيادية وجودة الحياة الوظيفية للموارد البشرية في مركز بحوث

السوق .

ثالثا - اهمية البحث : يكتسب البحث اهميته من خلال :

1- تسليط الضوء على جانب مهم في المركز وموثر في اتخاذ القرار ووضع الاستراتيجيات الا وهو القيادات الادارية العليا يشكل عام والموارد البشرية العاملة بشكل خاص وايجاد العلاقة بينهما.

2- الدور المؤثر للمهارات القيادية في تحقيق جودة الحياة الوظيفية في اداء الموارد البشرية العاملة في المراكز البحثية وبالتالي تحقيق اهداف المركز الذي وجدت من اجله الا وهو خدمة المجتمع .

رابعاً - فرضيات البحث :

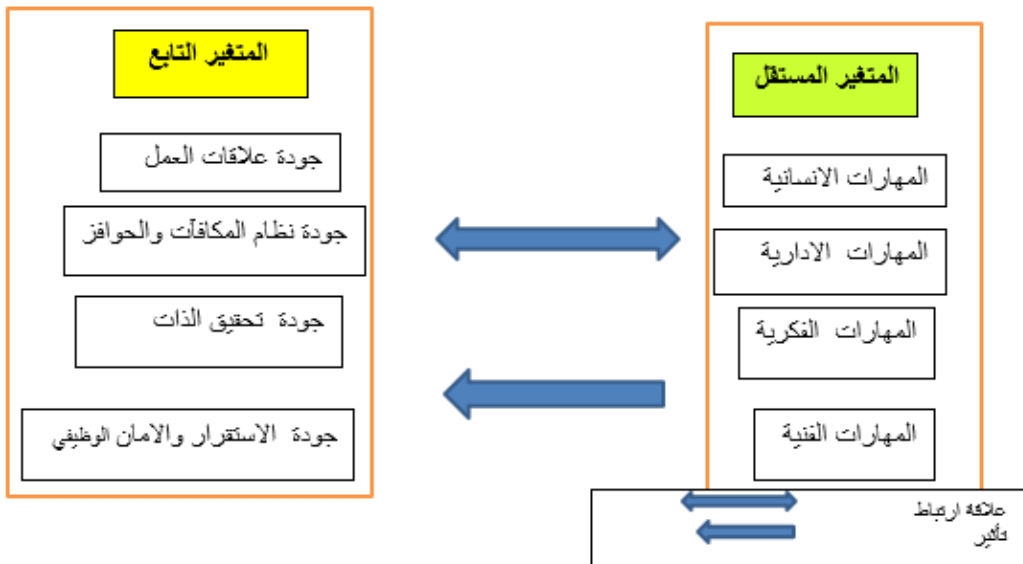
وتمثل البحث بفرضيتين رئيسيتين ومتفرعة منها فرضيات فرعية وهما:

أولاً- الفرضية الرئيسية الاولى : لا توجد علاقة وارتباط ذات دلالة احصائية وبفروق معنوية بين المهارات القيادية وابعادها وجودة الحياة الوظيفية وابعادها للموارد البشرية والمتمثلة بالمعادلة الاتية ($H_0: r_{XY}=1$) .

ثانياً - الفرضية الرئيسية الثانية : لا يوجد تأثير ذات دلالة احصائية وبفروق معنوية بين المهارات القيادية وابعادها وجودة الحياة الوظيفية وابعادها للموارد البشرية والمتمثلة بالمعادلة الاتية ($H_0: B_{XY}=1$) .

خامساً - المخطط الفرضي :

بني المخطط الفرضي للبحث من خلال دراسة العلاقات التي حددتها الفرضيات الرئيسية والفرعية بغية توضيح متغيرات الدراسة (المستقل والتابع) وتوضيح علاقة الارتباط والتأثير بينهما وكما موضح بالشكل (1)



الشكل (1) المخطط الفرضي للبحث

سادسا - منهج البحث :

اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي وهو احد المناهج الفرعية من المنهج الوصفي حيث تم استخدامه لكونه قادر على اظهار جميع العلاقات والارتباطات بين الاجزاء والمواضيع المبحوثة ووصفها وصفا شاملا بالأرقام.

سابعا - الاساليب البحث :

1- الاساليب الكمية : اعتمد الباحثان على مجموعة من الاساليب الكمية في وصف البيانات وتحليلها وتمثلت بالاتي :

1- النسبة المئوية , اختبار t .

2- الوسط الحسابي المرجح, الانحراف المعياري ,التباين ,الوسيط ,معامل الاختلاف .

3- اختبار الفرضيات : وتتضمن الارتباط المتمثل بتحليل الانحدار وهو موجه لكشف الاثر بين المتغيرين.

2- الاساليب النوعية :

1- حيث نم اعتماد الاسلوب الاستقرائي واستطلاع اراء القيادات الادارية العاملة في مركز بحوث السوق وحماية المستهلك .

ثامنا - مجتمع وعينة الدراسة :

مجتمع الدراسة يتضمن جميع الموارد البشرية العاملة في مركز بحوث السوق وحماية المستهلك والبالغ عددهم (42) شخص اما عينة الدراسة فقد اعتمد الباحثان العينة العمدية والمتمثلة بقيادات العليا والدنيا والوسطى من (مدير مركز ومدراء قسم وشعبة ووحدة) والبالغ عددهم ,اما سبب اعتماد العينة من المسؤولين فقط وذلك كون اصحاب قرار ولهم تأثير كبير على اداء العاملين في المركز ,فضلا لصغر حجم المجتمع وكثرة اعداد المسؤولين الامر الذي دعا الباحثان الى اخذ آرائهم , وكما موضح بالجدول (1).

جدول (1) اعداد العاملين في المركز موزع حسب تدرجهم الوظيفي.

اسم المركز	مجموع العاملين	عدد مدراء المركز	الاقسام	عدد مسؤولين	الشعب	عدد مسؤولين	الوحدات	عدد مسؤولين	عدد الكلي	النسبة المئوية	المسؤولين	العدد الكلي لغير	النسبة المئوية
مركز بحوث السوق وحماية المستهلك	42	1		2	2	2		17	22	52	20	48	

تاسعا- ادوات جمع البيانات :

اعتمد الباحثان على مجموعة من الادوات لجمع البيانات وهي :

1- المقابلة : حيث تم اجراء مقابلات مع مدير المركز ومسؤولي الاقسام والشعب والوحدات لجمع المعلومات اللازمة حول موضوع البحث.

2- الملاحظة : اعتمدا الباحثان على الملاحظة المباشرة في العمل كتقنية شائعة الاستخدام في جمع المعلومات عن اداء العاملين ومفاصل المركز من اقسام وشعب ووحدات.

3- الاستبانة : حيث اعتمد الباحثان على الاستبانة المغلقة والتي تضم مجموعة من الاسئلة ذات البدائل المحددة الخماسية ضمن مقياس (likert).

عاشرا: حدود الدراسة :

1- الحدود المكانية : جامعة بغداد (مركز بحوث السوق وحماية المستهلك) .

2- الحدود الجغرافية والموقع الرسمي الالكتروني:

مركز بحوث السوق وحماية المستهلك	مجمع الكليات العلمية في الجادرية
	https://mracpc.uobaghdad.edu.iq

3- الحدود الزمانية : للعام الدراسي 2022-2023.

4- الحدود الموضوعية: استخدام المصادر العربية والانكليزية الخاصة بالمهارات القيادية وجودة الحياة الوظيفية.

الحادي عشر - تعاريف إجرائية :

1- المهارة القيادية :تتضمن جميع المهارات والقدرات التي يمتلكها القائد المتعلقة بإتقان العمل والالمام بعمل المرؤوسين من خلال التنبؤ والتفكير السليم , فضلاً عن قدرته في التعامل مع الآخرين من افراد وجماعات وتمتعه بالسمات والقدرات اللازمة لبناء شخصية عامليه.¹

2- جودة الحياة الوظيفية : وهي الانظمة التي تستخدمها ادارة الموارد البشرية بالمؤسسات للتعرف على "مدى قدرة العاملين في المؤسسة على تحسين حياتهم الشخصية من خلال بيئة عملهم وخبراتهم"²

الثاني عشر - الدراسات السابقة :

1- دراسة عزة جلال مصطفى نصر. تحسين جودة الحياة الوظيفية لقادة مدارس التعليم العام بمصر آليات مقترحة . مجلة الادارة التربوية , ع 26 . 2020. ³هدفت الدراسة الى التعرف على المنطلقات الفكرية لجودة الحياة الوظيفية لدى القيادات التربوية ، والوقوف على الوضع الراهن لدى قيادات التربية ، بالإضافة إلى التوصل إلى مجموعة من اليات المقترحة التي تساعد على تحسين جودة الحياة الوظيفية لدى القيادات التربوية بالتعليم المصري .واعتمدت الدراسة في معالجته على المنهج الوصفي، بالإضافة إلى أسلوب المجموعة البؤرية والتي شملت عينة من القيادات المدرسية والتعليمية، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من اليات المقترحة والتي من شأنها تحسين جودة الحياة الوظيفية لدى القيادات التربوية .

2- جاهل موسى ، نورية محمد . اثر المهارات القيادية على اداء العاملين ⁴هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر المهارات القيادية على أداء العاملين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة والبالغ عددهم (55) موظفاً، والتعرف على مختلف المهارات القيادية المتوفرة في رؤساء الكلية وقد توصلت الدراسة إلى أن أكثر المهارات توفراً في هؤلاء هي المهارات الإنسانية وأهمها حسن الاتصال و الاستماع. وخرجت الدراسة بمجموعة من المقترحات الحرس على رفع الروح المعنوية بين المرؤوسين وبث روح العمل الجماعي فضلاً عن ذلك يجب على القائد تشكيل فرق عمل وتوزيع المهام كل على تخصصه للحد من المركزية في اتخاذ القرارات

1 - جاهل موسى، نورية محمد. اثر المهارات القيادية على اداء العاملين .دراسة ميدانية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -جامعة المسيلة، ماجستير، 2017. ص ص 13-17. تاريخ الزيارة 2022\11\12. متاح على الرابط: [http://dspace.univ-](http://dspace.univ-msila.dz:8080/xmlui/handle/123456789/1278)

2 [http://www.Businessdictionary.com/definition](http://www.Businessdictionary.com/definition/vision-statement.html) . Business Dictionary (2019) vision statement. [vision-statement.html](http://www.Businessdictionary.com/definition/vision-statement.html).

3 عزة جلال مصطفى نصر. تحسين جودة الحياة الوظيفية لقادة مدارس التعليم العام بمصر آليات مقترحة . مجلة الادارة التربوية , ع 26 . 2020.. ص ص 13-97. - تاريخ الزيارة 2022\11\17. متاح على الرابط:

https://emj.journals.ekb.eg/article_92447_fa6dcd6df10ad03ee9f8e5baba91d2d5.pdf

4 جاهل موسى ، نورية محمد . أثر المهارات القيادية على أداء العاملين ... نفس المصدر .

والأخذ بخبرة وتجربة الرؤساء لتدريب وتكوين زملائهم وتدريب الرؤساء على استخدام الأسلوب الفعال في توجيه وتحفيز مرؤوسيه .

المحور الثاني : الجانب النظري :

اولا - المهارات القيادية :⁵ (leadership skills)

هناك العديد من المهارات التي يمتلكها القائد (إنسانية ، فكرية ، فنية ، وإدارية). فيما يلي تفصيل للمهارات:

- 1- المهارات الانسانية : هي المهارات المتعلقة بكيفية التعامل مع أنواع مختلفة من المرؤوسين والمجموعات ، والقدرة على التواصل مع المرؤوسين بالطريقة الأنسب ، والقدرة على إيجاد التفاهم المتبادل ومعالجة مشاكلهم.
- 2- المهارات الإدارية والتنظيمية: قدرة القائد على فهم النظام المتكامل للمنظمة والتعرف على أهدافها وأنظمتها وخططها لتمثيل الرؤية المستقبلية وتحقيق الانسجام والاتفاق بين المرؤوسين.

3- المهارات الفنية: تتمثل في المعرفة والتخصص في مجال معين من التخصصات التقنية ، مثل هندسة الكمبيوتر والتصنيع والمحاسبة وغيرها من التخصصات والمعرفة المطلوبة. أهمية توافر هذه المهارات في المستويات الإدارية الدنيا ، خاصة وأن المديرين على المستوى الإشرافي مرتبطون في الغالب بالجوانب الفنية لأداء الموارد البشرية ، وبالتالي يجب أن يتمتع هؤلاء المديرين بالمهارات الفنية اللازمة لمتابعة الإنجاز الفني من مواردهم البشرية.

4- المهارات الفكرية: وتشمل هذه المهارات قدرة المدير على فهم القضايا المعقدة والديناميكية ، وفحص العوامل المتعددة والمتضاربة التي تؤثر على حل المشكلات ، بالإضافة إلى القدرة على التعامل مع المواقف من أجل تحقيق أهداف المنظمة ، ومنها: القدرة على تحقيق الأهداف والقدرة على اتخاذ القرارات).

ثانيا - مساهمة القيادة الادارية في تنمية المهارات (الانسانية و الادارية ,الفنية والفكرية) لدى الموارد البشرية العاملة في المراكز البحثية , يرتبط مفهوم المهارة في اغلب المؤسسات بالقيادة الادارية فالقائد الاداري هو العنصر الاساسي والمهم والاكثر تماسا بمفردات العمل التنظيمي والسلوك الوظيفي لأي مؤسسة, فضلا عن كونها حلقة وصل المهام والواجبات المطروحة ضمن سياق العمل وعملية اتخاذ القرارات ,وقد اختلعه الدراسات حول بيان تأثير القيادات الادارية في المهارات داخل المؤسسات فمهم من ركز على حاجات العاملين وبعض

⁵سلسل صادق كنعان. دور القيادة الإدارية في إدارة أزمات منظمات الأعمال دراسة ميدانية على المنشآت السياحية في محافظة طرطوس.رسالة ماجستير,جامعة تشرين ,2015, ص 61. تاريخ الزيارة 2022\6\19. متاح على الرابط:

<https://www.scribd.com/document/490812069/Salsal-Kana-An>

الآخر اكد على شخصية واسلوب القائد في الادارة وتأثيره على سلوك العاملين⁶، فالقائد يمكن ان ينمي قدرات العاملين من خلال :

- 1- تحفيزهم وضع الحلول للمشاكل التي تواجههم .
- 2- اشراكهم في وضع الاهداف وصنع القرارات بطريقة ذكية ومركزة مبنية على اسس علمية .
- 3- التمثيل الجيد للقائد داخل المؤسسة والممثل بقوة يقتدا به.
- 4 -خلق روح المنافسة بنين المرؤوسين يرفع من مستوى مهاراتهم.
- 5 -اجراء عملية الاشراف والرقابة على المرؤوسين لضمان الجودة⁷.

ثانيا : جودة الحياة الوظيفية:

- 1- اهداف جودة الحياة الوظيفية : تتمثل الأهداف من تطبيق جودة الحياة الوظيفية في اغلب المؤسسات في:⁸
 - زيادة الرضا الوظيفي للعاملين .
 - زيادة الالتزام التنظيمي.
 - استقطاب المهارات من العاملين والاحتفاظ بهم .
 - خفض التكاليف نتيجة انخفاض مستويات الإجهاد للعاملين في مجال العمل.
 - تحقيق رفاهية أكبر للعمال والمجتمع.
- 2- عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية :

⁶ محمد الطعمنة، طارق شريف يونس، الإبداع، مقوماته ومعوقاته، دراسة اراء عينة من القيادات الادارية يف إطار عربي، جملة التحديات المعاصرة الابداعية، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الادارية 2006 ص23.

⁷ -سامية زيتوني . أثر أنماط القيادة الادارية على تنمية المهارات لدى الموارد البشرية. مجلة علوم الانسان والمجتمع .ع16، 2016، ص 17 . تاريخ الزيارة 2022\11\18. متاح على الرابط :

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/116/4/3/50081>

⁸ احمد تي ، بوبكر نعرورة . أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية -دراسة ميدانية سونلغاز الوادي.

Revue Algérienne d'Economie de gestion Vol. 15, N° : 01

(2021) تاريخ الزيارة 2022\11\20. متاح على الرابط :

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/154/15/1/160077>

-هناك العديد من العوامل التي تؤدي الى نجاح الحياة الوظيفية داخل أي مركز بحثي ومنها⁹:

- نظام الاتصالات : ويقصد انظمة واجهزة الاتصالات الخاصة بنقل وتبادل المعلومات بين اعضاء المؤسسة والذي يسهم بتحسين جودة الحياة الوظيفية وعملياتها داخل المؤسسة في حالة استخدام تقنيات الاتصالات في اداء الاعمال داخل المؤسسات .
- نظام المقترحات :ويقصد به اراء الموارد البشرية العاملة في المؤسسات المطروحة من العاملين والتي يتم نقلها الى المسؤولين بعدة طرائق منها طريقة مباشرة عن طريق المقابلة او بطريقة مكتوبة على تقارير بواسطة صندوق المقترحات والتي من شأنها رفع روح المعنوية للعاملين عن طريق اشعارهم بأهميتهم داخل مؤسساتهم .
- مجهودات المؤسسة : تأتي اهمية المجهودات المقدمة من قبل المؤسسة من خلال الاستخدام الأمثل لقدراتها التنظيمية والإدارية وذلك لتسير وترشيد سبل التوفيق بين أهداف العاملين وأهداف المؤسسة .

الجانب العملي : المبحث الاول : واقع حال مركز بحوث السوق وحماية المستهلك التابع لجامعة بغداد:

مركز بحوث السوق و حماية المستهلك: ¹⁰

1. نبذة عن نشأة وتطور المركز: يعد مركز بحوث السوق وحماية المستهلك المؤسسة البحثية الوحيدة الرسمية في العراق التي تعنى بدراسة قضايا السوق والمستهلك، وقد تأسس المركز سنة (1997) استناداً لنظام مراكز البحث العلمي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي رقم (1) لسنة (1995)، كأحد التشكيلات التابعة لجامعة بغداد وهو ذو شخصية معنوية واستقلال مالي وإداري ويصنف من المراكز البحثية ذات التخصصات المتداخلة وهذا ما يعكسه مهام عمله وتخصصات الملاك الموجود فيه الذي يجمع بين التخصصات الإدارية والمالية والاقتصادية، فضلاً عن التخصصات ذات العلوم التطبيقية كالزراعية والكيميائية والحيوية وللمركز مجلس إدارة

⁹ صالح زينب. جودة الحياة الوظيفية لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة دراسة ميدانية على عينة من عمال اتصالات الجزائر. جامعة قاصدي مرباح – ورقلة. كلية العلوم الانسانية. رسالة ماجستير، ص 27 تاريخ الزيارة 20\11\2022. متاح على الرابط :

<https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/18467/1/salhi%20zineb.pdf>

¹⁰ دليل مركز بحوث السوق وحماية المستهلك. جامعة بغداد، 2019 ص 13 .

يرأسه مدير المركز ويضم في عضويته رؤساء الأقسام العلمية فضلاً عن أساتذة استشاريين في مختلف الاختصاصات من مؤسسات الدولة المختلفة يستعان بهم لرسم السياسة العامة للمركز .

2. رؤية ورسالة المركز:

- **رؤية المركز:** يتطلع المركز نحو الريادة العالمية في مجال انجاز مهامه البحثية والاستشارية للارتقاء بجودة الأداء وبمستوى عالٍ من التميز، ثم الانتقال ليصبح معهداً للدراسات العليا ليلبي احتياجات المجتمع المتغيرة والمستمرة، كما يسعى المركز إلى مواكبة التطورات العلمية والبحثية والانفتاح الخارجي للمساهمة الفاعلة في التواصل الفكري والمعرفي من خلال توجيه خطته البحثية نحو القضايا المتعلقة ببحوث السوق والمستهلك لضمان حماية حقوقه ضمن إطارٍ من القيم الثقافية والأخلاقية وبما يسهم في تحقيق الرقي لصناعة الثقافة الاستهلاكية في المجتمع العراقي.

- **رسالة المركز:** يؤدي المركز رسالة توعية وإرشادية تهدف إلى تأمين التواصل بين الجامعة والمجتمع لتحقيق هدف الجامعة في خدمة المجتمع عبر المشاركة في دفع جهود التنمية الشاملة والمستدامة من خلال إجراء البحوث والدراسات النظرية والتطبيقية المرتبطة بالاقتصاد وبصحة المواطن وسلامته.

3. اهداف المركز:

- رفع الوعي الاستهلاكي لدى المستهلك العراقي وترشيد قراراته الشرائية باتجاه اختيار السلع والخدمات ذات مستوى الجودة العالية.

- إرساء قاعدة لبناء نظام لحماية المستهلك من الغش والتضليل التجاري والأضرار الصحية الناجمة عن استهلاك أو استعمال سلع وخدمات ضارة أو غير آمنة.

- المساهمة الفاعلة في تقديم الخدمات الاستشارية لمتخذي القرار في شأن القضايا المجتمعية في مجالات (الدراسات الاقتصادية والفحوصات المختبرية المختلفة) وغيرها.

- المساهمة في تطوير أساليب البحث العلمي وتوجيه البحوث نحو السوق والمستهلك من خلال الخطط البحثية السنوية.

- تنمية التواصل بين المركز ومؤسسات الدولة ومنظمات المجتمع كافة من خلال الحلقات النقاشية وورش العمل وعقد المؤتمرات والندوات العلمية سنوياً فضلاً عن القيام بحملات توعية وإعداد برامج خاصة بذلك.

- تحقيق الاستغلال الأمثل أو الأفضل للموارد المتاحة للفرد والمجتمع.

4-الهيكلية الادارية للمركز:¹¹ يقسم المركز الى اقسام وشعب ووحدات وكالاتي:

• **اقسام المركز:**

1-قسم تقويم السلع واداء الخدمات: ويقدم هذا القسم مجموعة من النشاطات منها(اجراء الفحص والتحليل المختبري للسلع والمواد المتوافرة في الاسواق المحلية وتؤكد من من مطابقتها لاشتراطات المواصفات القياسية المعتمدة, والمشاركة مع الجهاز المركزي للتقيس والسيطرة النوعية في لجان مشتركة) فضلاً عن اصدار المطبوعات المتنوعة ومساعدة طلبة الدراسات العليا في اجراء اختباراتهم والمشاركة في المؤتمرات والندوات وورش العمل ويضم القسم اختصاصات (الهندسة والعلوم والطب البيطري والزراعة)

2-قسم البحوث والدراسات: ويقدم هذا القسم مجموعة من النشاطات منها(اعداد التقارير الدورية عن الحالات والمخالفات المرصودة وتقديمها للقسم المعني في المركز, القيام بحملات ارشادية للقطاعين العام والخاص , تنمية العلاقة مع المؤسسات والاجهزة المحلية والخارجية ذات العلاقة) ويضم القسم تدريسين في الاختصاصات(ادارة الاعمال والاعلام والاقتصاد)

• **شعب المركز:**

1-شعبة الشؤون العلمية: وتخصص بمتابعة كافة الشؤون المتعلقة بالتدريسين والواردة من داخل الجامعة وخارجها وتتضمن ثلاثة وحدات وهي: (وحدة البحث العلمي ,وحدة الترجمة, وحدة المجلة العلمية)

2-شعبة الشؤون الادارية: تتفّذ التوجّهات والتعليمات الصادرة من رئاسة جامعة بغداد والتوجّهات الخاصة بمدير المركز و متابعة وتوزيع الاعمال الادارية في الوحدات الادارية المحافظة على الارشيف الالكتروني الخاص بالأضابير الشخصية . وتضم

¹¹ مقابلة مع مسؤول وحدة الدراسات والتخطيط السيد (حسام عبد الله احمد) بتاريخ 13 \ 9 \ 2022

- **وحدات المركز:** وتنقسم الوحدات الى نوعين الوحدات المرتبطة بالشعب الادارية والعلمية والوحدات المرتبطة بمدير المركز .

-الوحدات المرتبطة بالشعب العلمية:

أ- وحدة البحث العلمي: وتكون مسؤولة عن الجانب البحثي الخاص بتدريسين بالمركز وخارجها من خلال تهيئة البحوث وتصويبها فضلا عن وضع سقف زمني للباحثين بتسليم بحوثهم والتزام بتعليمات النشر. وحدة الترجمة: وتقوم هذه الوحدة بترجمة المخطابات الخارجية فضلا عن مستخلصات البحوث ومراجعة البحوث المعدة بالغات الاخرى.

ب- وحدة المجلة العلمية. : وتعد المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك من المجالات العلمية المحكمة التي تنشر البحوث العلمية والتطبيقية في مجال العلوم الاجتماعية التي ترتبط ارتباطاً مباشراً بالسوق والمستهلك بجودة عالية وعلى نطاق واسع ، مما يساهم في تعزيز ثقافة البحث العلمي في هذا المجال للمساهمة في خدمة المجتمع ، في هذا المجال الحيوي. تأسست المجلة في 26\8\2008، وتصدر بصورة نصف سنوية بواقع عديدين في السنة ولها رقم معياري ورقم دولي الالكتروني.

-الوحدات المرتبطة بالشؤون الادارية:

أ- وحدة الموارد البشرية: متابعة العلاوات والترفيعات والسن القانوني للمنتسبين وقرار تثبيت العمر وعناوينهم الوظيفية.

ب- وحدة الصيانة والخدمات: وتوكل الى هذه الوحدة القيام بعدد من المهام والمتمثلة بصيانة مقتنيات المركز من عجلات واثاث واجهزة، فضلا عن المحافظة على نظافة الدائرة .

ت- وحدة الاستعلامات والحرس الجامعي : وتكون مسؤولة عن امن و سلامة المركز من بناءة وموظفين.

ث- وحدة المخزن والتجهيزات : وتعمل هذه الوحدة على تخزين المواد والاجهزة التابعة للمركز مع حفظ السجلات الخاصة بالمواد المخزنية وشطب المواد التالفة واعداد جردات سنوية

بالمواد التالفة مع التنسيق مع الاقسام ذات العلاقة بالجامعة بهدف تلبية احتياجات المركز من اثاث واجهزة.

الوحدات المستقلة المرتبطة مباشرة بالمدير: 12

وحدة السكرتارية والقلم السري : تنظّم وتدقّق البريد وتنظّم مواعيد واجتماعات اللجان والمقابلات من خلال استلام وتسليم الكتب الصادرة والواردة من مكتب المدير .

وحدة امانة المجلس: و يتكون من كل من مدير وبعض حملة الشهادات من التدريسين والموظفين ويتولى المجلس المهام الاتية :-

اقترح السياسة العامة للمركز والخطة العلمية والسنوية للبحوث واقتراح برامج نقل التقنية الحديثة.

السيطرة على اطلاق النتائج النوعية وتعميمها فضلا عن التعاون مع الاشخاص والجهات الاخرى داخل وخارج العراق لاجراء البحوث العلمية.

رفع التوصيات بالمصادقة على التقرير السنوي للمركز و التوصية بالترقية للباحثين والمصادقة على الموازنة السنوية والملاك والحسابات الختامية.

وحدة التعليم المستمر: تقيم اداء المركز للعام الدراسي ,تقيم المنتسبين من (موظفين ,تدريسين) ,الاجابة على الكتب الرسمية الصادرة من رئاسة الجامعة قسم ضمان الجودة, فضلا عن اعداد مناهج الدورات.

- **وحدة استطلاع الراي:** تم استحداث هذه الوحدة في 24\9\2013 لتحقيق ما يلي:

- جمع وتوثيق البيانات المتعلقة بالسوق والمستهلك وتحليلها باستخدام الوسائل الاحصائية.

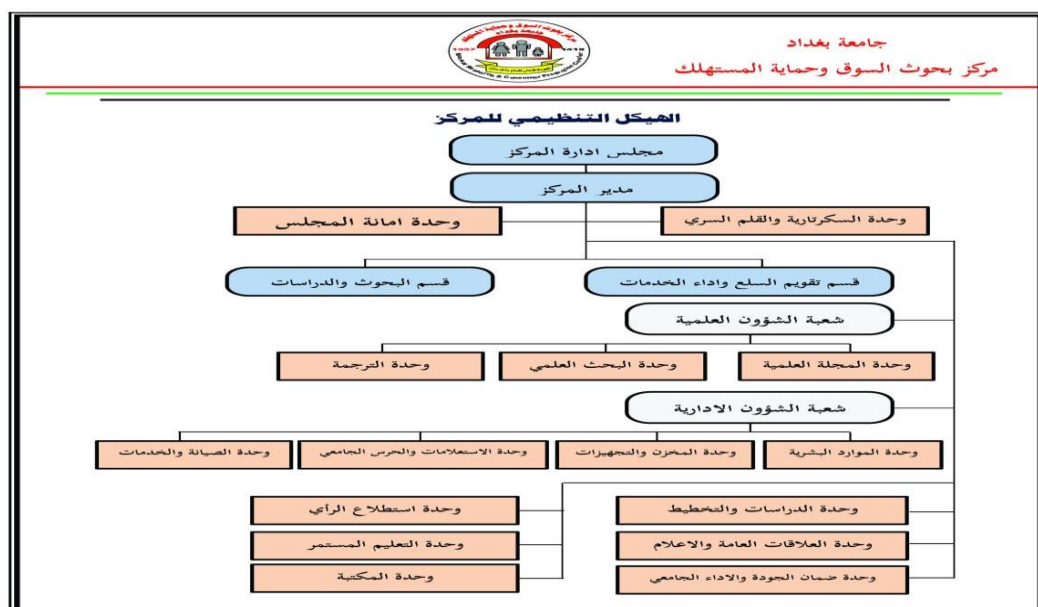
- اجراء الممسوحات واستطلاعات الراي باستخدام الوسائل الاحصائية.

- **وحدة ضمان الجودة والاداء الجامعي:** وترتبط هذه الوحدة بقسم الجودة في رئاسة الجامعة تكون مسؤولة عن كل الاعمال الخاصة بضمان الجودة داخل المركز والتحقق من تطبيق معايير الجودة في اداء المهام داخل المركز.

- **وحدة الدراسات والتخطيط:** وترتبط هذه الوحدة بقسم الدراسات والتخطيط التابع لرئاسة الجامعة تقوم هذه الوحدة بجمع احتياجات ومتطلبات الوحدات والشعب والاقسام وتنظيمها في خطة ترفع سنويا فضلا عن تزويد المؤسسات الاخرى والباحثين بالإحصائيات.

- **وحدة العلاقات العامة والاعلام:** وتمثل هذه الوحدة الواجهة الاعلامية للمركز حيث تصدر نشرة شهرية تعنى بشؤون السوق والمستهلك تعرف (بنشرة صوت المستهلك) ونشر المقالات التثقيفية والعلمية وخلاصات الابحاث التي يقوم باحثي المركز بإنجازها والتوصيات الخاصة بالمؤتمرات والندوات وورش العمل والمواسم الثقافية والمعارض وغيرها من الانشطة العلمية والاجتماعية التي يقيمها المركز .

وحدة المكتبة: وتضم وحدة المكتبة العديد من المصادر المتعلق بالمواضيع ذات الطابع الاقتصادي والمتعلق بطبيعة العمل الخاص بالمركز, فضلا عن تقديم الخدمات الاعارة والخدمة المرجعية من خلال توجيه المستفيدين والباحثين وتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في اعدادهم بحوثهم .



الشكل (2) يمثل الهيكل التنظيمي لمركز بحوث السوق وحماية المستهلك

5-الموارد البشرية للمركز: ويشمل:¹³

-الملاك التدريسي: ويتمثل بحملة الشهادات العليا والبالغ عددهم (16) تدريسي موزعين على اقسام العلمية وضمن الاختصاصات المطلوبة في المركز والجدول (2) يوضح من شهادات واعداد التدريسين وكالاتي:

¹³ مقابلة مع مسؤول شعبة الشؤون الادارية السيد (شوان سيروان محمد رشيد) بتاريخ 14 \ 9 \ 2022.

جدول (2) يمثل عدد التدريسين ونسبتهم المئوية حسب الشهادات

ت	الشهادة	العدد	النسبة %
1	دكتوراه	8	50
2	ماجستير	8	50
3	المجموع	16	100

-الملاك الاداري والفني : ويتمثل بجملة الشهادات الاولية بكالوريوس ودبلوم بعنوان مساعد باحث فما دون اعدادية متوسطة والبالغ عددهم (26) موزعين على اقسام وشعب ووحدات المركز وكما موضح بالجدول (3):

جدول (3) يمثل عدد الاداريين والفنيين مع بنسبتهم المئوية حسب الشهادات

ت	الشهادة	العدد	النسبة %
1	بكالوريوس	14	54
2	دبلوم	3	12
3	اعدادية	2	8
4	دون الاعدادية	7	27
5	المجموع	26	100

6- نشاطات وفعاليات المركز : ¹⁴تعدد نشاطات التي يقدمها المركز والمتمثلة:

-اقامة المؤتمرات: تهدف الى عرض نتاجات العلمية في مجال حماية المستهلك بشقيها العلمي والاقتصادي وتعزيز الترابط بين القطاع العام والخاص وربطهما بالجامعة . بلغ عدد المؤتمرات السنوية للعام 2022 مؤتمر واحد بعنوان (المؤتمر الدولي الثاني لبحوث السوق وحماية المستهلك).

- الندوات العلمية: امكانية الاستفادة من الابحاث العلمية وبراءات الاختراع ودور القطاع العام والخاص في تمويل الابحاث العلمية فضلا عن ربط النتاجات العلمية بمشكلات المجتمع ,واما عدد الندوات للعام 2022 فبلغت (2) تتعلق بدور المستهلك بنجاح الصناعات الوطنية .

14 - مقابلة مع مدير مركز بحوث السوق وحماية المستهلك السيد (محمود عبدالله جاسم) بتاريخ 14 \ 9 \ 2022 .

- ورش العمل: وتأتي بمختلف الاختصاصات وكل ما يتعلق بالأجهزة والادوات الداخلة في السوق المحلي اما عدد الورش المقامة عام 2021 فبلغت (5) ركزت حول مواضيع حقوق الانسان والصناعات الرقمية واما في عام 2022 بلغت عدد الورش (2) تناولت قياس وعي المستهلك و دور المرأة الريادي في التنمية المستدامة.

- الحلقات الدراسية: وتتضمن الانشطة العلمية لقاء المحاضرات من قبل التدريسين بالمركز في مجال توجهات المركز بما يعمل على تعميق المفاهيم الاساسية التي تواجههم في بحوثهم ودراساتهم ومطالعاتهم، فضلا عن تطوير بعض المهارات المتصلة بالمناقشة والحوار وتبادل الخبرات بين المشاركين للخروج بأفكار ومشاريع جديدة تصب في صالح التوجهات العامة.

- الدورات التدريبية: من خلال الاهتمام بإقامة دورات والتي تهدف الى :

- تنمية قدرات المتدربين باكتسابهم المهارات ومعارف اضافية.

- تحقيق مبدأ المسؤولية المجتمعية.

7- نبذة عن طرائق واجهزة الخاصة بانسيابية المعلومات :¹⁵

تنجز داخل اروقة مبنى مركز بحوث السوق وحماية المستهلك العديد من المعاملات الادارية منها والبحثية مما ينتج عنها معلومات الادارية عبر مختلف القنوات الالكترونية والتقليدية متنقلة بين عدة محطات لحين تحقيق مبتغاها حيث تخطو المعلومات بمساريين تعرف اداريا في جميع مؤسسات الدولة ب(الصادر، والوارد) ،و يمثل الصادر كل التقارير والاجابات على الكتب الواردة الى المركز في جميع المجالات البحثية والادارية منها والفنية مثل (الاستشارات حول احد المواضيع البحثية التي يتخصص بها المركز او ترويج معاملات علاوات او تقاعد او صيانة اجهزة وغيرها ،واما الوارد يتمثل بالأوامر والتعاميم الموجهة الى ادارة المركز من رئاسة الجامعة او المؤسسات اخرى حكومية او غير حكومية ،حيث بلغا عدد الكتب الصادرة، في عام 2022 النصف الاول من شهر الاول الى السادس بلغ الصادر (580) كتاب واما الوارد (641) كتاب (واما عدد الكتب الصادر السري الصادر للعام 2022(7) والوارد السري للعام 2022(46) ،وبالنسبة للمخاطبات الداخلية من (طلبات، مذكرات) فبلغت للعام 2022(33) وبمختلف طلب المواضيع، واما فيما يتعلق بوسائل الاتصال¹⁶ فيوجد خط رسمي واحد مخصص من الجامعة الى المركز ،اما عدد الاجهزة المستخدمة في الاتصالات سواء الداخلية او الخارجية فبلغت (26) حاسبة لا بتوب ،طابعات ليزيرية عادي وملون عدد (12) ،

15 - مقابلة مع مدير مركز بحوث السوق وحماية المستهلك السيد (محمود عبدالله جاسم) بتاريخ 14 \ 9 \ 2022 .

16 المعلومات الواردة اعلاه مأخوذة من سجل الذمة الخاص بوحدة المخزن والتجهيزات التابع للمركز

ماسح شاشة ضوئي (سكنر) عدد (2) ، فضلا¹⁷ استخدام البرامج الالكترونية مستحدثة من قبل الجامعة احدهما تعرف (HR) فيما يتعلق بتحول الالكتروني للإجراءات والاعمال الادارية والخاصة بعمل الوحدات الادارية منها التخطيط والمتابعة والموارد البشرية حيث يتم حفظ واسترجاع كافة المعلومات الخاصة بالموارد البشرية من (تدريسين ,اداريين ,فنين) وابلاغ الموظف بكل المتعلقات وبنفس الوقت مثل العلاوات والترفيعات وكتب الشكر مما يؤدي الى رفع الروح المعنوية لديهم وبالتالي تحسين اداءهم .

8-وسائل الاتصال: يستخدم المركز العديد من وسائل الاتصال والمراسلة الالكترونية والتقليدية وبشقيها (التحريري المكتوب ,الشفوي) وفيما يلي اهم تلك الوسائل :

جدول (4) يوضح الجهة والوسيلة المعتمدة

الوسيلة	الجهة	الايمل
الوسائل التقليدية	صندوق بريد	ص.ب. (٤٧٢٠٤)
	هاتف	٧٧٨٤٣٣٠
	الفاكس	٧٧٦١١٩٤
الوسائل الالكترونية:	البريد الالكتروني للمركز	info.mracpc@uobaghdad.edu.iq mark_consp@yahoo.com
	البريد الالكتروني المدير المركز	mahmud@mracpc.uobaghdad.edu.iq :
	مسؤول الموقع الالكتروني	master@mracpc.uobaghdad.edu.iq thaer.maracpc@uobaghdad.edu.iq
	شعبة الشؤون الادارية	admin.aff@wsc.uobaghdad.edu.iq
	وحدة المجلة	jour.mracpc@uobaghdad.edu.iq
	وحدة الموارد البشرية	sh_baraznji@yahoo.com : hussamaldulaime@yahoo.com
وسائل التواصل الاجتماعي	الفيس بوك	https://www.facebook.com/Consumer1997
	الواتساب	توجد مجاميع على شكل كروبات بين مسؤولين الوحدات في المركز مع الاقسام ذات العلاقة برئاسة الجامعة فضلا عن مجموعة الكادر الموجود في المركز ضمن تطبيق الواتساب
قنوات الانترنت	قناة على اليوتيوب	https://www.youtube.com/channel/UC9_CpEZQD03aOiKeG-Lj9sA

الجانب العملي - المبحث الثاني: تحليل الاستبانة الخاص بمركز بحوث السوق وحماية المستهلك :

تم توزيع استمارة الاستبانة على عينة عدد (22) من مجموع الكلي للمجتمع والبالغ (42) وتضمنت استمارة الاستبانة مجموعة فقرات وهي كالآتي:

المحور الاول - معلومات ديمغرافية (تعريفية) :

¹⁷ المعلومات اعلاه دونت بناء على ملاحظة الباحث من خلال الزيارات الميدانية للمركز

حول السؤال عن جنس العينة المبحوثة حيث بلغ عدد الاناث من مسؤولين الاقسام والوحدات (8) ونسبة مئوية بلغت (36.4) واما عدد الذكور فقد بلغ (14) ونسبته (63.6) وكما موضح بالجدول (5)

جدول (5) يوضح جنس العينة وعددها في مركز بحوث السوق وحماية المستهلك

الجنس	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
انثى	8	36.4	36.4
ذكر	14	63.6	100
المجموع	22	100	

ويرى الباحثان ان ارتفاع نسبة المسؤولين الذكور بالنسبة للمسؤولين للإناث ناتج عن طبيعة عمل المركز والتي تحتم عليه الاختلاط بالمجتمع من جميع المستويات فضلا عن الجولات الميدانية بالأسواق للتعرف على السلع والخدمات وقياس تأثيرها على المستهلك الامر الذي يتطلب عدد كبير من الذكور بالنسبة لأشغال المناصب.

2- وحول اعمار العينة تبين ما يلي: ان اغلب المسؤولين من الفئات العمرية الكبيرة والتي تتراوح اعمارهم من (45-54) بلغ عددهم (10) ونسبة (45,5%) وتلها مستويان بالأعمار (35-44 و 44-55 فاكتر) بلغ عددهم (5) لكل فئة عمرية حصلا على المركز الثاني بنسبة (22,7%) وحصلت الفئة العمرية (25-34) والبالغ عددهم (2) على نسبة (9,1%) وكما موضح بالجدول (6)

جدول (6) يوضح الفئات العمرية لعينة

الفئات العمرية	التكرار	النسبة المئوية %	النسبة التراكمية
25-34 y	2	9.1	9.1
35-44 y	5	22.7	31.8
45-54 y	10	45.5	77.3
فاكثر 55	5	22.7	100
المجموع	22	100	

وتبيننا ان اشغال هذه الاعمار لتلك المناصب يدل على الخبرة الطويلة لعينة المبحوثة.

3- وكانت اجابة العينة حول ما تمتلكه من مؤهلات علمية فأجاب (2) ونسبة (9,1%) بامتلاكه شهادة الدبلوم ,في حين اجاب (9) من المسؤولين بانهم يحملون شهادة البكالوريوس ونسبة (40,9%) ,وبلغ عدد الذين يحملون شهادة الماجستير (6) أي ما يعادل (27,3%) من حجم العينة في حين كان عدد الذين يحملون شهادة الدكتوراه (5) من اصل العينة ونسبة (22,5%) وكما موضحة بالجدول (7)

جدول (7) يوضح اعداد المؤهلات العلمية ونسبها

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
دبلوم	2	9.1	9.1
بكالوريوس	9	40.9	50.0
ماجستير	6	27.3	77.3
دكتوراه	5	22.7	100
المجموع	22	100.	

ويرجع سبب ارتفاع نسبة حملة شهادة البكالوريوس في مركز بحوث السوق وحماية المستهلك ناجمة اهتمام الجامعة بتعيين اكبر عدد من حملة شهادة البكالوريوس في المراكز البحثية كون تحصيلهم العلمي يسمح بأداء جميع الاعمال الادارية والفنية بإتقان, والاستثمار الجيد في الكفاءات الجامعية بغية تحسين اداء العاملين داخل مركز بحوث السوق وحماية المستهلك .

4- وعند سؤال العينة عن عدد سنوات الخدمة التي يمتلكونها اجاب اغلب المسؤولين والبالغ عددهم (10) ونسبتهم (45,5%) بان لديهم خدمة وظيفية تتراوح ما بين (16-20) سنة وجاء بعدها الذين تتراوح خدماتهم ما بين (6-10) وعددهم (4) ونسبتهم (18,2%) ,وجاء بعدهم الذين تتراوح خدمتهم ما بين (11-15) و(26-30) وبعده (3) لكل فئة ونسبة (13,6%) , وجاء المسؤولين الذين يمتلكون خبرة ما بين (21-25) ونسبة (9,1%) , وكما موضحة بالجدول (8):

جدول (8) يوضح سنوات الخدمة لعينة

سنوات الخدمة	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
6-10 y	4	18.2	18.2
11-15 y	3	13.6	31.8
16-20 y	10	45.5	77.3
21-25 y	2	9.1	86.4
26-30 y	3	13.6	100
المجموع	22	100	

ويتضح ان سبب اغلب المسؤولين لديهم خبرة تتراوح ما بين (16-20) ناتجة لعدة اسباب منها اتباع السلم الاداري في التدرج الوظيفي فضلا عن تدخل المسؤول المباشر في المركز في عملية وضع المسؤولين عن الوحدات الادارية من اقسام وشعب ووحدات, وهذا ما يدل ان اغلب القيادات الادارية لديهم معرفة موضوعية بمسؤولياتهم والاعمال المناطة بهم.

5- وحول نسبة المسمى الوظيفي داخل مركز بحوث السوق وحماية المستهلك حصد منصب مسؤول الوحدة على اعلى مسمى وظيفي داخل المركز بتكرار (17) وبنسبة مئوية (77,3%) , وجاء بعدها بتساوي (مسؤول القسم , ومسؤول الشعبة بتكرار (2) وبنسبة مئوية (9,1%) وجاء منصب مدير المركز بتكرار (1) وبنسبة مئوية (4,5%). وكما موضح بالجدول (9)

جدول (9) يوضح تكرار المسمى الوظيفي ونسبته داخل مركز بحوث السوق وحماية المستهلك :

المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
مدير المركز	1	4.5	4.5
مسؤول قسم	2	9.1	13.6
مسؤول شعبة	2	9.1	22.7
مسؤول وحدة	17	77.3	100.
مجموع	22	100.	

ان اغلب المسؤولين هم من يشغلون منصب مسؤول وحدة وذلك بحكم الهيكل التنظيمي المقر من قبل الجامعة والمصادق عليه من قبل الوزارة والذي اعطا عدد اكبر في التقسيم الوظيفي لتغطية كافة الاعمال المناطة بالمركز .

6- وعند السؤال عن العنوان الوظيفي لعينة الدراسة فقد حصد كل من الاداري و تدريسي الاداري على اغلب العناوين و بمعدل تكرار (10) للإداريين و بنسبة (45,5%) واما معدل تكرار الإداريين التدريسيين (9) وبنسبة (40,9%) وجاء عنوان حرفي بمعدل تكرار (1) وبنسبة (4,5%) وكما موضح بالجدول (10).

جدول (10) يوضح تكرار العنوان الوظيفي

العنوان الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
حرفي	1	4.5	4.5
اداري	10	45.5	50.0
تدريسي	2	9.1	59.1
تدريسي اداري	9	40.9	100.
المجموع	22	100	

ويرجع السبب ان اغلب العناوين الوظيفية ضمن عينة البحث هي اداري واداري تدريسي ترجع الى طبيعة عمل المركز العلمية الادارية والتي تتطلب احتكاك مباشر بالمجتمع وتحديد نقاط الضعف والقوة والتعرف على المشاكل والسعي لايجاد الحلول للمعاجلتها.

القسم الثاني: الاسئلة التخصصية : ويتضمن هذا القسم محورين بعدة ابعاد وهما (المهارة القيادية , جودة الحياة الوظيفية)

المحور الاول :المهارة القيادية : ويشمل اربعة ابعاد وهي (انسانية ,ادارية ,فكرية ,فنية) وتم الاجابة عليها من خلال الفقرات الاتية :

البعد الاول : المهارات الانسانية – الفقرة الاولى غرس الثقة بالمرؤوسين : وكانت اجابات العينة قد اتفقت بمعدل تكرار (12) وبنسبة مئوية (54,5%) حول سعي ادارة المركز لغرس الثقة بالمرؤوسين ,في حين اجاب (5) بانهم غير متأكدين وبمعدل تكرار (5) وبنسبة (22,7) ,وحصلت اختيار (لا اتفق ,اتفق تماما) على معدل تكرار متساوي (2) وبنسبة مئوية (9,1%) ,واخذت اجابة لا اتفق تماما على معدل تكرار (1) من اصل العينة وبنسبة مئوية (4,5%),والجدول (11) يوضح دور ادارة المركز في غرس الثقة بين المرؤوسين .

جدول(11) يوضح دور ادارة المركز في غرس الثقة

تغرس ادارة المركز الثقة	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
1 لا اتفق تماما	1	4.5	4.5
2 لا اتفق	2	9.1	13.6
3 غير متأكد	5	22.7	36.4
4 اتفق	12	54.5	90.9
5 اتفق تماما	2	9.1	100.
مجموع	22	100.	

ويتفق الباحثان مع راي الاغلبية حول قيام ادارة المركز بغرس الثقة بين المرؤوسين وذلك من خلال عدة جوانب منها تشجيعهم وتحفيزهم معنويا من خلال كتب الشكر وثناء عليهم امام الموظفين الاخرين بما يشعرون بأهميتهم داخل المركز .

الفقرة الثانية – حول اهتمام ادارة المركز والحفاظ على حقوق مرؤوسيه : اتفق اغلب العينة على اهتمام الادارة بمرؤوسيه حيث حصدت اجابة اتفق على معدل تكرار (8) وبنسبة مئوية (36,4%) واتفق تماما بمعدل تكرار (5) وبنسبة مئوية (22,7%) ,في حين حصدت خيارات عدم الاتفاق على مستويين الاول عدم الاتفاق تماما على معدل تكرار (4) وبنسبة مئوية (18,2%) ولا اتفق على معدل تكرار (3) ونسبة مئوية (13,6%) ,واجاب العدد المتبقي من العينة والبالغ (2) وبنسبة مئوية (9,1%) بانها غير متأكدة من اهتمام ادارة المركز بحقوق مرؤوسيه , والجدول (12) يوضح مدى اتفاق العينة حول الاهتمام بحقوق المرؤوسين .

جدول (12) يوضح راي عينة الدراسة حول اهتمام ادارة المركز بحقوق المرؤوسين

الاهتمام والحفاظ على حقوق مرؤوسيه	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
1 لا اتفق تماما	4	18.2	18.2
2 لا اتفق	3	13.6	31.8
3 غير متأكد	2	9.1	40.9
4 اتفق	8	36.4	77.3
5 اتفق تماما	5	22.7	100
مجموع	22	100	

المحور الاول - البعد الثاني: المهارات الادارية : الفقرة الاول اعتماد اسلوب المشاركة:

وعند السؤال عند مدى اعتماد ادارة المركز اسلوب المشاركة اتفق اغلب عينة البحث حول المشاركة وكانت الاجابة مابين اجابة اتفق بمعدل (11) وبنسبة مئوية (50%) حول اعتماد الادارة اسلوب المشاركة واجاب (6) بمعدل (27,3%) في حين اجاب (4) وبنسبة مئوية (18,2%) بعدم تأكدهم من اعتماد الادارة اسلوب المشاركة, في حين حصدت عدم الاتفاق نسبة قليلة وتمثلت بمعدل تكرار (1) ونسبة مئوية (4,5%) ولم تحصل لا اتفق تماما على أي تكرار والجدول (13) يوضح رأي عينة البحث حول اعتماد ادارة المركز اسلوب المشاركة.

جدول (13) يوضح مدى اعتماد ادارة المركز اسلوب المشاركة

اعتماد اسلوب المشاركة	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
1 لا اتفق تماما	0	0	0
2 لا اتفق	1	4.5	4.5
3 غير متأكد	4	18.2	22.7
4 اتفق	11	50.0	72.7
5 اتفق تماما	6	27.3	100.
مجموع	22	100.	

البعد الثاني - الفقرة الثانية: والمتضمنة تحديد ادارة المركز للمهام والواجبات مرؤوسيه :

اجاب اغلب افراد العينة باتفاقهم بألاغلبية على قدرة ادارة المركز على تحديد المهام والواجبات قبلغت مستوى الاتفاق بمعدل تكرار (12) وبنسبة مئوية (54,5%) و مستوى اتفق تماما بمعدل تكرار (4) وبنسبة مئوية (18,2%) واجاب (2) وبنسبة (9,1%) بانهم غير متأكدين من قيام ادارة المركز بتحديد مهام وواجبات مرؤوسيه ,بينما حصد مستوى عدم الاتفاق بشقيه لا اتفق بمعدل تكرار (3) وبنسبة مئوية (13,6%) ومستوى لا اتفق تماما حصل على تكرار (1) وبنسبة مئوية (4,5%) وكما موضح بالجدول (14)

جدول (14) يوضح مدى تحديد ادارة المركز مهام وواجبات مرؤوسيه.

تحديد مهام وواجبات ومرؤوسيه	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
1 لا اتفق تماما	1	4.5	4.5
2 لا اتفق	3	13.6	18.2
3 غير متأكد	2	9.1	27.3
4 اتفق	12	54.5	81.8
5 اتفق تماما	4	18.2	100.
المجموع	22	100	

ويتفق الباحثان مع اجابات اغلب العينة حول المهارات الادارية التي يمتلكها ادارة المركز والتي تمكنهم من تحديد مهام وواجبات مرؤوسيه بدقة عالية من خلال امتلاكهم توصيف وظيفي فعال وموزع حسب الاختصاص .

البعد الثالث - الفقرة الاولى: المهارات الفكرية:

وكانت اجابات العينة حول تشجيع ادارة المركز على حل المشاكل بالمناقشات الهادئة كالاتي حيث اتفق اغلب العينة وبمعدل تكرار اتفق (13) وبنسبة مئوية (59,1%) واتفق تماما (6) وبنسبة مئوية (27,3%) ,بينما حصلت اجابة غير متأكد على معدل تكرار (2) وبنسبة مئوية (9,1%) ,وحصلت عدم الاتفاق على اقل التكرارات حيث اجابة لا اتفق بمعدل تكرار (1) وبنسبة مئوية (4,5%) ,وكما موضحه في الجدول (15).

جدول (15) يوضح مدى تشجيع الادارة

تشجع ادارة المركزعلى حل المشاكل بالمناقشات	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
1	0	0	0
2	1	4.5	4.5
3	2	9.1	13.6
4	13	59.1	72.7
5	6	27.3	100.0
المجموع	22	100.0	

البعد الثالث – الفقرة الثانية :

حيث وكانت اجابات العينة حول اهتمام القائد (مدير المركز) بالأفكار المقدمة من طرف المرؤوسين و كالاتي حيث اتفق اغلب العينة وبمعدل تكرار (13) وبنسبة مئوية (59,1%) واتفق تماما (3) وبنسبة مئوية (13,6%) بينما حصلت اجابة غير متأكد على معدل تكرار (3) وبنسبة مئوية (13,6%) وحصلت عدم الانفاق على اقل التكرارات حيث اجابة لا اتفق بمعدل تكرار (2) وبنسبة مئوية (9,1%) ولا اتفق تماما بتكرار (1) وبنسبة (4,5%) وكما موضحه في الجدول (16)

جدول (16) يوضح مدى اهتمام القائد بالأفكار المقدمة

تهتم القائد بالأفكار المقدمة من طرف المرؤوسين	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
1	1	4.5	4.5
2	2	9.1	13.6
3	3	13.6	27.3
4	13	59.1	86.4
5	3	13.6	100.
المجموع	22	100.	

البعد الرابع - المهارات الفنية :

الفقرة الاولى: وعند السؤال حول قيام ادارة المركز بتفويض السلطة والصلاحيات للمرؤوسين اجاب معظم افراد العينة بالاتفاق حيث بلغ معدل تكرار اتفاقهم (7) وبنسبة مئوية (31,8%) واتفق تماما بمعدل تكرار (4) وبنسبة (18,2%) واما عدد الاجابات الغير متأكدة من التفويض بلغت (2) وبنسبة مئوية (9,1%) في حين حصد عدم الاتفاق على مستويين لا اتفق بمعدل (3) وبنسبة (13,6%) ,ولا اتفق تماما بمعدل (6) بنسبة (27,3%) ,وكما موضح في جدول (17).

جدول (17) يوضح مدى تفويض ادارة المركز للصلاحيات

النسبة التراكمية	النسبة المئوية	التكرار	تعمل ادارة المركز على تفويض السلطة والصلاحيات	
27.3	27.3	6	لا اتفق تماما	1
40.9	13.6	3	لا اتفق	2
50.0	9.1	2	غير متأكد	3
81.8	31.8	7	اتفق	4
100.0	18.2	4	اتفق تماما	5
	100.0	22	المجموع	

البعد الرابع - الفقرة الثانية:

وتناولت الفقرة السؤال عن مدى تحفيز ادارة المركز المرؤوسين على التعامل مع التقنيات والاجهزة وتباينت اجابة العينة ما بين الاتفاق بمعدل تكرار (10) وبنسبة مئوية (45,5%) واتفق تماما بمعدل (5) وبنسبة مئوية (22,7%) واجاب (5) ونسبتهم (22,7%) بعدم تأكدهم من سعي ادارة المركز الى تحفيز الموارد البشرية الى التعامل مع الاجهزة والتقنيات ,وحصدت عدم الاتفاق بمستويين لا اتفق تماما بمعدل تكرار (2) وبنسبة مئوية (9,1%) وكما موضح بالجدول (18)

جدول (18) يوضح مدى تحفيز ادارة المركز للموارد البشرية

تحفيز ادارة المركز في التعامل الموارد البشرية مع الاجهزة	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
1 لا اتفق تماما	2	9.1	90.1
2 لا اتفق	0	22.7	9.1
3 غير متأكد	5	45.5	31.8
4 اتفق	10	22.7	77.3
5 اتفق تماما	5	100.	100.0
المجموع	22		

المحور الثاني : جودة الحياة الوظيفية : ويشمل محور جودة اربعة ابعاد كالآتي
(جودة نظام المكافآت , جودة علاقات العمل , جودة تحقيق الذات , جودة الاستقرار والامن الوظيفي).

البعد الاول - الفقرة الاولى :

ويتناول الفقرة الاجابة عن استفسار تفهم رؤسائي بشكل تام دور نظام الاجور والمكافآت في عملي حيث اتفق اغلب العينة بمعدل تكرار (13) وبنسبة مئوية (59,1%) واتفق تماما وبمعدل تكرار (3) وبنسبة مئوية (13,6%) واجاب بعدم التأكد اجاب (4) وبنسبة مئوية (18,2%) ,في حين اجاب (2) وبنسبة (9,1%) بلا اتفق تماما ,وكما موضح بالجدول (19).

جدول (19) يوضح تفهم الرؤساء لنظام الاجور والمكافآت

فهم رؤسائي بشكل تام دور نظام الاجور والمكافآت في عملي	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
1 لا اتفق تماما	2	9.1	9.1
2 لا اتفق	0	0	9.1
3 غير متأكد	4	18.2	27.3

4	اتفق	13	59.1	86.4
5	اتفق تماما	3	13.6	100
المجموع		22	100.	

البعد الاول - الفقرة الثانية:

تناول الاجابة على سؤال ادارة المركز تعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين اطرافها حيث اجاب اغلب العينة بالاتفاق بمعدل تكرار اتفق (11) وبنسبة مئوية (50%) واتفق تماما بمعدل تكرار (7) وبنسبة مئوية (31,8%) ,وبلغ معدل التكرار بعدم الاتفاق بمعدل تكرار لا اتفق (2) وبنسبة مئوية (9,1%) ولا اتفق تماما (1) وبنسبة مئوية (4,5%) , واجاب بغير التأكد بمعدل التكرار (1) وبنسبة مئوية (4,5%) وكما موضح بالجدول (20)

جدول (20) يوضح مدى الثقة بعمل ادارة المركز .

تعمل ادارة المركز في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
1 لا اتفق تماما	1	4.5	4.5
2 لا اتفق	2	9.1	13.6
3 غير متأكد	1	4.5	18.2
4 اتفق	11	50.0	68.2
5 اتفق تماما	7	31.8	100
المجموع	22	100.	

البعد الثاني - جودة علاقات العمل : الفقرة الاولى :

واجابة عينة الدراسة حول اعتماد ادارة المركز على العلاقات العامة في تسير امور المركز حيث اتفق معظم افراد العينة مع الفقرة بمعدل تكرار (8) وبنسبة مئوية (36,4%) واتفق تماما بمعدل تكرار (10) وبنسبة مئوية (45,5%) ,في حين اجاب (1) بغير متأكد من استخدام العلاقات ,وكانت اجابات عدم الاتفاق كالآتي لا اتفق بمعدل تكرار (1) وبنسبة مئوية (4,5%) ولا اتفق تماما (2) وبنسبة مئوية (9,1%) وكما موضح بالجدول (21).

جدول (21) يوضح اعتماد العلاقات العامة

النسبة التراكمية	النسبة المئوية	التكرار	تعتمد ادارة المركز على العلاقات العامة في تسيير	
4.5	4.5	1	لا اتفق تماما	1
13.6	9.1	2	لا اتفق	2
18.2	4.5	1	غير متأكد	3
54.5	36.4	8	اتفق	4
100.0	45.5	10	اتفق تماما	5
	100.	22		المجموع

البعد الثاني – الفقرة الثانية :

وتتضمن الفقرة السؤال عن توضح ادارة المركز للمرؤ وسياها اهداف العمل بشكل محفز حيث حصلت اجابات الاتفاق على اعلى تكرارات وكالاتي اتفق بمعدل تكرار (10) وبنسبة مئوية (45,5%) واتفق تماما بمعدل تكرار (5) وبنسبة مئوية (22,7%) , واجاب (5) افراد من العينة بانهم غير متأكدين من توضيح ادارة المركز للمرؤوسين اهداف العمل, وحصل عدم الاتفاق على اقل نتيجة حيث اجاب بالا اتفق تماما بمعدل تكرار (2) وبنسبة مئوية (9,1%) وكما موضح بالجدول (22).

جدول (22) يوضح كيف تفسر ادارة المركز

النسبة التراكمية	النسبة %	التكرار	توضح ادارة المركز لمرؤوسياها	
9.1	9.1	2	لا اتفق تماما	1
9.1	0	0	لا اتفق	2
31.8	22.7	5	غير متأكد	3
77.3	45.5	10	اتفق	4
100	22.7	5	اتفق تماما	5
	100	22		المجموع

البعد الثالث جودة تحقيق الذات - الفقرة الاولى :

اجاب اغلب عينة الدراسة بالاتفاق حول حصول المرؤوسين على معلومات مناسبة عن انجازاتهم في عملهم حيث حصل خيار (اتفق) على معدل تكرار (11) وبنسبة مئوية (50%) واجاب (6) بمتفق تماما وبنسبة (27,3%) ,في حين اجاب بعدم الاتفاق بلا اتفق تماما (3) وبنسبة (13,6%) وكما موضح بجدول (23)

جدول (23) يوضح مدى حصول المرؤوسين على معلومات

يحصل المرؤوسين على معلومات مناسبة عن إنجازاتهم	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
1 لا اتفق تماما	3	13.6	13.6
2 لا اتفق		9.1	22.7
3 غير متأكد	2	0	22.7
4 اتفق	11	50.0	72.7
5 اتفق تماما	6	27.3	100.0
المجموع	22	100.0	

البعد الثالث - الفقرة الثانية :

وحول الاجابة بتمتع ادارة المركز بالتعامل والمشاركة مع زملاء العمل اتفق معظم افراد العينة حيث حصلت اجابة اتفق على معدل تكرار (14) بنسبة مئوية (63,6%) واتفق تماما بمعدل تكرار (6) وبنسبة مئوية (27,3%) بينما حصلت اجابة لا اتفق على معدل تكرار (2) وبنسبة مئوية (9,1%) وكما موضح بالجدول (24).

جدول (24) يوضح مدى تمتع ادارة المركز بمشاركة الزملاء

يتمتع ادارة المركز بالتعامل والمشاركة مع زملاء	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
1 لا اتفق تماما	0	0	13.6
2 لا اتفق	2	9.1	22.7
3 غير متأكد	0	0	22.7

4	اتفق	14	63.6	72.7
5	اتفق تماما	6	27.3	100
المجموع		22	100	

البعد الرابع - جودة الاستقرار والامان الوظيفي :

البعد الرابع - الفقرة الاولى: وقد حصلت اجابات افراد العينة حول سؤال قيام ادارة مركزهم بتوفير كافة الاحتياجات باتفاق و بمعدل تكرار (8) وبنسبة مئوية (36,4%) , بينما حصل اختيار اتفق تماما بمعدل تكرار (9) وبنسبة مئوية (40,9%) , واجاب بعدم التأكد و بمعدل تكرار (3) وبنسبة مئوية (13,6%) ,في حين اجاب بعدم الاتفاق بمعدل تكرار (2) وبنسبة مئوية (9,1%) , ولم يحصل اختيار (لا اتفق تماما) على أي معدل تكرار , وكما موضح بالجدول (25) .

جدول (25) يوضح توفير ادارة المركز

تقوم ادارة المركز بتوفير كافة الاحتياجات للعاملين	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
1 لا اتفق تماما	2	9.1	9.1
2 لا اتفق	0	0	9.1
3 غير متأكد	3	13.6	22.7
4 اتفق	8	36.4	59.1
5 اتفق تماما	9	40.9	100.0
المجموع	22	100	

البعد الرابع - الفقرة الثاني

وحول السؤال عن التزام ادارة المركز بسياسة تقليل الدوران في العمل اتفق معظم افراد العينة بمعدل تكرار (10) وبنسبة مئوية (45,5%) اتفق تماما بمعدل تكرار (5) وبنسبة مئوية (22,7%) واجاب (2) بنسبة مئوية (9,1%) بغير متأكد من التزام ادارة المركز بتقليل الدوران الاداري داخل المركز , في حين اجاب لا اتفق تماما بمعدل تكرار (3) وبنسبة مئوية (13,6%) ولا اتفق بمعدل تكرار (2) وبنسبة مئوية (9,1%) وكما موضح بجدول (26)

جدول (26) مدى التزام ادارة المركز بسياسة الدوران

النسبة التراكمية	النسبة المئوية	التكرار	تقوم ادارة المركز بتوفير كافة الاحتياجات للعاملين
13.6	13.6	3	1 لا اتفق تماما
22.7	9.1	2	2 لا اتفق
31.8	9.1	2	3 غير متأكد
77.3	45.5	10	4 اتفق
100	22.7	5	5 اتفق تماما
	100.	22	المجموع

التحليل الاحصائي لمحاوَر البحث :

اولا - قياس معامل الاختلاف ودرجة الحرية بين متغيرات البحث :

ولبيان مدى علاقة الارتباط بين المهارات القيادية وجودة الحياة الوظيفية للموارد البشرية في مركز بحوث السوق وحماية المستهلك عمل الباحث على استخراج معامل الاختلاف الكلي لأبعاد المهارات القيادية مع ابعاد الكلية لجودة الحياة الوظيفية وكما موضح بالجدول (27).

جدول (27) يوضح درجة الحرية ومعامل الاختلاف بالنسبة للمتغيرين التابع والمستقل

Test Value = 0.5						القيادة
95% Confidence Interval of the Difference		معامل الاختلاف	Sig. (2-tailed)	درجة الحرية	t	
اعلى قيمة	ادنى قيمة					
26.94	30.16					

يتضح من الجدول (27) ان درجة الحرية ومعامل الاختلاف بالنسبة للمتغيرين التابع والمستقل ودرجة الدلالة البالغة اقل مستوى الدلالة المعنوية (0,05) وبما يثبت صحة الفرضية والنموذج الفرضي.

- ثانيا : الانحراف المعياري والوسط الحسابي للمتغيرات البحث :

جدول (28) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات

متغيرات البحث	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المهارة القيادية والجودة	3.98	1.18

ويتضح من الجدول (28) ان الوسط الحسابي لمتغيران المهارة القيادية و الجودة (3,98) وهو اعلى من معيار الاختبار البالغ (3) وبانحراف معياري (1,18) وهذا مؤشر على ان افراد العينة متفقون على ان هناك علاقة ارتباط وتأثير بين المهارة القيادية وجودة الحياة الوظيفية .

ثالثا - معاملات الارتباط بين محاور البحث :

1-معامل ارتباط بيرسون : تم استخراج معامل ارتباط بيرسون للمتغير آن المهارات القيادية وجودة الحياة الوظيفية وكما موضح بالجدول (29) .

جدول (29) معامل ارتباط بيرسون بابين المتغيران (الجودة الوظيفية و المهارة القيادية

		الجودة	القيادة
Pearson Correlation	الجودة	1.000	.233
	القيادة	.233	1.000
Sig. (1-tailed)	الجودة		.
	القيادة	.148	148.

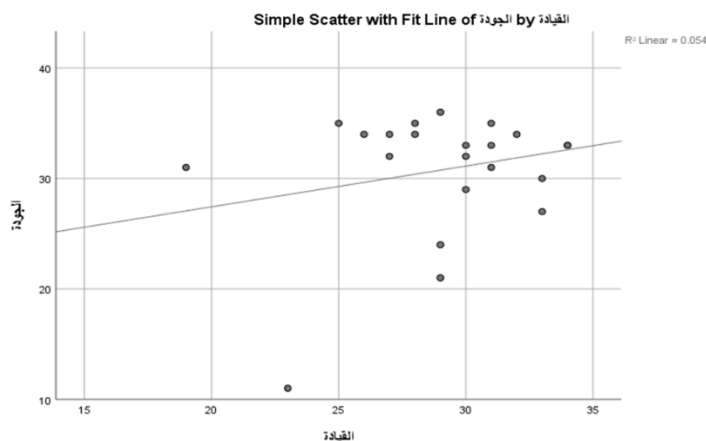
ويتضح من الجدول (29) وجود علاقة ارتباط طردية موجبة بين المتغيرين (الجودة الوظيفية ,ومهارات القيادة) عند مستوى الارتباط (0.148) .

2-معامل تحديد درجة الارتباط : ويستفاد من معامل التحديد في تحديد قدرة المتغير المستقل على تفسير ما مقداره(54%) من الاختلافات الحاصلة في المتغير التابع .

جدول (30) يوضح معامل التحديد الارتباط بين المتغيرات الدراسة

Model	R	معامل التحديد	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.233 ^a	.054	.007	5.736

ويتضح من الجدول (30) وجود علاقة ارتباط طردية قوية موجبة بين المتغيرين حيث بلغ معامل التحديد الارتباط (0,05) وهو ما يعادل من مستوى الدلالة المعنوية (0,05) وبما يؤكد صحة الارتباط على وكما موضح بالشكل ادناه.



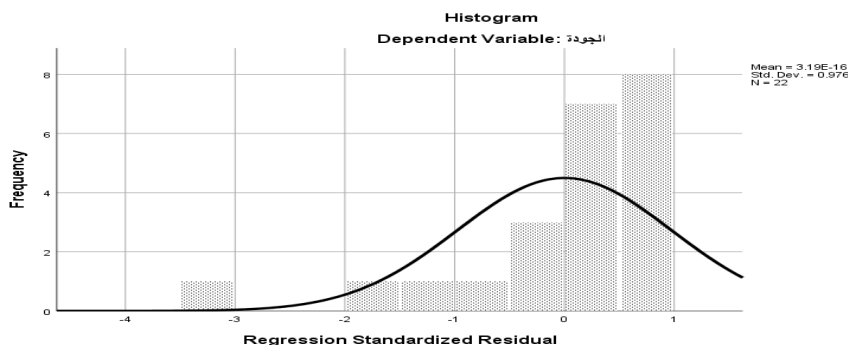
الشكل (3) يوضح علاقة الارتباط ما بين المهارات القيادية وجودة الحياة الوظيفية

رابعاً : قياس وتحليل الأثر بين محاور البحث :

1- قياس الانحدار الخطي البسيط لمتغيرات البحث :

ANOVA^a الانحدار الخطي البسيط جدول (31) يوضح

الانحدار الخطي البسيط المتبقية	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F قيمة	درجة الدلالة
	37.733	1	37.733	1.147	.297 ^b
المجموع	658.130	20	32.907		
	695.864	21			



الشكل (4) يوضح مدى التأثير المهارات القيادية وجودة الحياة الوظيفية

ويتضح من الجدول (31) والشكل (4) حيث وجد اختبار تحليل التباين احادي الاتجاه ANOVA ان قيمة (F) المحسوبة بلغت (1,14) بمستوى دلالة (0,29) وهو اكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0,05) وبذلك نستدل الى وجود تأثير فضلا عن ملائمة نتائج التحليل وصلاحيه النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية.

2- معامل التأثير لمتغيرات البحث : ولبيان مدى تأثير المهارات القيادية على جودة الحياة الوظيفية:

جدول (32) يوضح مدى تأثير المهارات القيادية على الجودة الوظيفية

Model	معامل التأثير	معامل	t	الدلالة
		الاختلاف		المعنوية
1 (Constant)	B	Beta	1.988	.061
		Std. Error		
	20.052			
	10.086			
القيادة	.369	233	1.071	.297
	.345			

بلغ معدل التأثير للمهارات القيادية وبضمنها ابعادها على جودة الحياة الوظيفية ان قيمة (B) تأثير متغير المهارات القيادية قد بلغت (0,0369) وهو اقل بالتأكيد من مستوى الدلالة (0,05) عند درجة ثقة (95%)، مما يدل على ثبوت معاملات الانحدار ، وان التغيير في تحقيق المهارات القيادية تؤثر بصورة طردية في (جودة الحياة الوظيفية)، ومن خلال ملاحظة قيم اختبار (t) للتأثيرات جميعها ظهرت ذات دلالة معنوية حيث بلغت (1,07) ، وهذا يعني ان وجود دلالة تأثير معنوية بين متغيرات البحث .

اختبار الفرضيات : سيتم اختبار فرضية الارتباط الرئيسية وبفروعها المختلفة .

اشار الى الجدول (30) تم نفي الفرضية الصفريه الرئيسية وتقريعاتها واثبات الفرضية البديلة والمتضمنة (توجد علاقة وارتباط ذات دلالة احصائية وبفروق معنوية بين المهارات القيادية وابعادها وجودة الحياة الوظيفية وابعادها والمتمثلة بالمعادلة الاتية ($H1:r_{XY}=1$) وبمعدل ارتباط (0,54) بحيث ان اثبت ان هناك علاقة طردية موجبة بين زيادة المهارات القيادية بأنواعها (الانسانية، الفكرية، الفنية، الادارية) والمتمثلة بقدرة مدير المركز او مسؤولي الاقسام والشعب والوحدات على تسير وتحسين جودة اداء العاملين وبالتالي تنعكس على جودة الحياة الوظيفية داخل المركز بحوث السوق وحماية المستهلك ، من حيث العلاقات الطيبة والمثمرة مع العاملين وامتلاك القدرة التخطيط ووضع الخطط المستقبلية البناء والتي تضع المركز في مصافي المراكز البحثية النموذجية وبدوره يؤدي الى تحسين اداء الموارد البشرية .

وحول الفرضية الرئيسية الثانية والمتعلقة بتأثير المهارات القيادية بجودة الحياة الوظيفية حيث تم اثبات وجود تأثير للمهارات القيادية بمعدل تأثير (0.369) وبدلالة معنوية (0.297) وهي اقل من الدلالة المعنوية (0.05), وبمعنى اخر وجود علاقة تأثير بين ابعاد المهارات القيادية وابعاد جودة الحياة و الوظيفية وهو ما ينفي فرضية الصفر ويثبت فرضية البديلة والمتمثلة بالمعادلة الاتية : $(H1:B \text{ XY}=1)$.

النتائج والتوصيات :

النتائج : هناك مجموعة من النتائج كان اهمها ما يلي :

- 1- وجود علاقة قوية طردية بين المهارات القيادية وجودة الحياة الوظيفية عند مستوى ارتباط (0,54) مما يدل على ارتفاع مستوى اداء العاملين داخل مركز بحوث السوق وحماية المستهلك .
- 2- وجود تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين ابعاد المهارات القيادية وابعاد جودة الحياة المعنوية عند مستوى تأثير (0,0369) اقل من مستوى الدلالة المعنوي (0.05) وبمستوى دلالي (0,297). أي ان أي زيادة بمعدل (0,0297) في ابعاد المهارات القيادي سوف يؤدي بشكل طردي الى زيادة بمعدل (0,0297) في جودة الحياة الوظيفية بالنسبة للعاملين في مركز بحوث السوق وحماية المستهلك.

التوصيات : بناء على النتائج توصل الباحثان الى مجموعة من التوصيات

اهمها:

- 1- ضرورة تفعيل نظام الدورات التدريبية المنتظمة والتي تسهم في تنمية الإبداع الأدائي للعاملين من قيادات ومرووسين وتعزز من مهاراتهم وكفاءتهم الذاتية بغية التميز في الأداء المؤسسي الجامعي.
- 2-اعتماد نظام التحفيز المادي والمعنوي كأساس في عملية الادارة, فضلا عن بناء علاقات وطيدة بين العاملين في المركز البحثي واللذان يعتبران كالمعاوضات للإدارة العملية الادارية في حالة وجود أي خلل او ضعف في ادارة المركز.
- 3- الاستعانة بمؤسسات عالمية في وضع برامج تدريبية خاصة بصقل مهارات القيادات الجامعية بشكل عام والمهارات القيادية لدى مدراء المراكز البحثية الجامعية بشكل خاص .

قائمة المصادر :

1- جاهل موسى, نويوة محمد. اثر المهارات القيادية على اداء العاملين .دراسة ميدانية كلية العلوم الانسانية والاجتماعية -جامعة المسيلة,ماجستير, 2017. ص ص 13-17. . تاريخ الزيارة 2022\11\12. متاح على الرابط: <http://dspace.univ-msila.dz:8080/xmlui/handle/123456789/1278>

2- Business Dictionary (2019) vision statement, <http://www.Businessdictionary.com/definition/vision-statement.html>

3- عزة جلال مصطفى نصر. تحسين جودة الحياة الوظيفية لقادة مدارس التعليم العام بمصر آليات مقترحة . مجلة الادارة التربوية ,ع 26 .. 2020. ص ص 13-97. - تاريخ الزيارة 2022\11\17. متاح على الرابط:

https://emj.journals.ekb.eg/article_92447_fa6dcd6df10ad03ee9f8e5baba91d2d

5.pd

4-سلسل صادق كنعان. دور القيادة الإدارية في إدارة أزمات منظمات الأعمال دراسة ميدانية على المنشآت السياحية في محافظة طرطوس.رسالة ماجستير,جامعة تشرين , 2015. ص 61. تاريخ الزيارة 2022\6\19. متاح على الرابط: <https://www.scribd.com/document/490812069/Salsal-Kana-An>

5- محمد الطعمنة، طارق شريف يونس، الإبداع، مقوماته ومعوقاته، دراسة آراء عينة من القيادات الادارية يف إطار عربي، جملة التحديات المعاصرة الابداعية، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الادارية 2006 ص23.

6- سامية زيتوني . أثر أمنات القيادة الادارية على تنمية المهارات لدى الموارد البشرية. مجلة علوم الانسان والمجتمع .ع.2016, 16, ص 17 . تاريخ الزيارة 2022\11\18. متاح على الرابط : <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/116/4/3/50081>

7- احمد تي , بوبكر نعرورة . أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية -دراسة ميدانية سونلغاز الوادي.

Revue Algérienne d'Economie de gestion Vol. 15, N° : 01 (2021) تاريخ الزيارة

2022\11\20. متاح على الرابط :

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/154/15/1/160077>

8-صالحي زينب. جودة الحياة الوظيفية لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة دراسة ميدانية على عينة من عمال اتصالات الجزائر. جامعة قاصدي مرباح - ورقلة. كلية العلوم الانسانية .رسالة ماجستير ,ص 27 تاريخ الزيارة 20\11\2022. متاح على الرابط :

<https://dspace.univ->

[ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/18467/1/salhi%20zineb.pdf](https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/18467/1/salhi%20zineb.pdf)



م / استبانة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يروم الباحثان الى إجراء دراسة بعنوان " المهارة القيادية ودورها في تحسين جودة الحياة الوظيفية بالمراكز البحثية :مركز بحوث السوق وحماية المستهلك أنموذجا " وهي جزء من متطلبات بحث مسئل من اطروحة الدكتوراه في علم المعلومات وتقنيات المعرفة ، نظرا لما نشهد فيكم من خبرة ومعرفة علمية بالتعامل مع مفردات هذه الاستبانة بعد تفضلكم براءة الملاحظات الآتية:

يرجى الاجابة على جميع الاسئلة، لان ترك أي فقرة بدون اجابة يعني عدم صلاحية الاستبانة كلها للتحليل. يرجى عدم ذكر التوقيع والاسم على الاستبانة، اذ ان نتائج الاجابات ستظهر بهيئة مجموعات احصائية تستعمل لأغراض البحث العلمي فقط وبهدف الحفاظ على خصوصية آرائكم .

ستجد أمام كل فقرة بدائل تتراوح بين (اتفق تماما، اتفق، غير متأكد، لا اتفق، لا اتفق تماما) يرجى وضع علامة (√) في الحقل الذي يمثل رأيك .

الباحث على استعداد تام للإجابة على أي استفسار حول أي فقرة أو عبارة ترونها غامضة في الاستبانة.

مع فائق الاحترام والتقدير

طالب الدكتوراه

ميثم عباس ابراهيم

الاستاذ الدكتور

خلود علي عريبي

القسم الأول: معلومات ديمغرافية (تعريفية):

- 1-النوع الاجتماعي / ذكر ☐ أنثى ☐
- 2-العمر / 25-34 سنة ☐ 35-44 سنة ☐ 45-54 سنة ☐ 55 سنة فأكثر ☐
- 3- المؤهل العلمي/ اعدادية ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دبلوم عالي ☐
- ماجستير ☐ دكتوراه ☐
- 4- عدد سنوات الخدمة : 1-5 سنة ☐ 6-10 سنة ☐ 11-15 سنة ☐
- 16-20 سنة ☐ 21-25 سنة ☐ 26-30 سنة ☐
- 5-المسمى الوظيفي: مدير مركز ☐ مسؤول قسم ☐ مسؤول شعبة ☐ مسؤول وحدة ☐
- 6-العنوان الوظيفي: حرفي ☐ اداري ☐ تدريسي ☐ داري تدريسي ☐

القسم الثاني: الأسئلة التخصصية:

اولا - المهارة القيادية : وتشمل الابعاد الاتية :

ت	ابعاد المهارات القيادية	مضمون الفقرة	لا اتفق تماما	لا اتفق	غير متأكد	اتفق	اتفق تماما
1	المهارات الانسانية	تغرس ادارة المركز بالمرؤوسين الثقة بالنفس والاصرار من أجل تأدية عملهم المطلوب					
2		تهتم ادارة المركز بحقوق مرؤوسيه وبالحفاظ عليها .					
3	المهارات الادارية	تعتمد ادارة المركز على أسلوب المشاركة في اتخاذ القرارات.					
4		تحدد ادارة المركز المهام والواجبات للمرؤوسين بدقة عالية.					
5	المهارات الفكرية	تشجع ادارة المركز على حل المشاكل بالمناقشات الهادئة والمثمرة.					

6	يهتم القائد بالأفكار المقدمة من طرف المرؤوسين						
7	المهارات الفنية	تعمل ادارة المركز على تفويض السلطة والصلاحيات إلى باقي العاملين في المركز.					
8		تحفز ادارة المركز في التعامل الموارد البشرية مع الاجهزة والتقنيات الحديثة بغية زيادة مهاراتهم					
ثانيا - جودة الحياة الوظيفية : وتشمل الابعاد الاتية :							
ت	ابعاد جودة الاداء الوظيفي	مضمون الفقرة	لا اتفق تماما	لا اتفق	غير متأكد	اتفق تماما	اتفق
1	جودة نظام المكافآت والحوافز	يتقهم رؤسائي بشكل تام دور نظام الاجور والمكافآت في عملي.					
2		تعمل ادارة المركز في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين أطرافه					
3	جودة علاقات العمل	تعتمد ادارة المركز على العلاقات العامة في تسيير امور مرؤوسيه.					
4		توضح ادارة المركز للمرؤوسيه أهداف العمل بشكل محفز.					
5	جودة تحقيق الذات	يحصل المرؤوسين على معلومات مناسبة عن إنجازاتهم في عملهم.					
6		يتمتع ادارة المركز بالتعامل والمشاركة مع زملاء العمل.					
7	جودة الاستقرار والامان الوظيفي	تقوم ادارة المركز بتوفير كافة الاحتياجات للعاملين في إنجاز أعمالهم.					
8		تلتزم ادارة المركز بسياسة تقليل الدوران في العمل داخل المركز البحثي					