وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي الأغواط

كلية العلوم الاجتماعية | **ميدان العلوم الاجتماعية والانسانية**

قسم علم النفس وعلوم التربية | **شعبة: علم النفس**

والأرطفونيا | **تخصص: علم النفس تنظيم وعمل**

رقم.....2025

تأثير جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي

دراسة ميدانية على عينة من موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء CNAS بمدينة الأغواط

مذكرة مكملة ضمن نيل متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علم النفس تخصص:

علم النفس تنظيم وعمل وتسيير الموارد البشرية

إعداد الطالبتين:

- بن شتوح عائشة
- طاسي سارة

إشراف الدكتور:

- عبد الباقي بن بوقرين

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	العضوية
نجاة حسان	أستاذ محاضر أ	جامعة عمار ثليجي الأغواط	مناقشا
عبد الباقي بن بوقرين	أستاذ محاضر أ	جامعة عمار ثليجي الأغواط	مشرفا ومقررا
سمية جقيدل	أستاذ محاضر أ	جامعة عمار ثليجي الأغواط	رئيسا

الموسم الجامعي: 2025/2024

بسم الله الرحمن الرحيم

شكروعرفان

الحمد لله أولًا وآخرًا، ظاهرًا وباطنًا، على ما أنعم به من توفيق وعون في إتمام هذا العمل العلمي، الذي لم يكن ليكتمل لولا فضل الله وتيسيره.

نتوجه بخالص الشكر وعظيم العرفان إلى كل من كان له دور – صغيرًا كان أو كبيرًا – في مسيرة إعداد هذه المذكرة، ونخص بالذكر الأساتذة الأجلاء الذين كان لهم الفضل بعد الله في توجيهنا وإرشادنا علميًا ومنهجيًا، وعلى رأسهم الأستاذ بن بوقرين عبد الباقي، لما بذله من جهد ، وتوجيهات نيرة، وصبر في المتابعة، فجزاه الله عنا خير الجزاء.

ولا يفوتنا أن أتقدم بالشكر العميق إلى إدارة والقائمين على مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بالأغواط ، ولكل من ساهم في تيسير سبل البحث، من موظفين ، لما أبدوه من تعاون وحرص على تهيئة بيئة علمية مشجعة.

وإلى كل من آمن بنا، ومنحنا الثقة والدعم دون أن ينتظر مقابلًا، نقول من أعماق القلب: شكرًا لكم، فأنتم شركاء هذا الإنجاز، وسنظل نذكر جميلكم بدعاء الخير ما حيينا.

طاسي-بن شتوح

إهداء

إلى من كان سندي ونور طريقي، والدي العزيز... لك كل الحب والعرفان.

إلى من غرست فيّ القوة والسكينة، أمي الغالية... دمتِ لي نعمة لا تزول.

إلى إخوتي وأخواتي، أنتم عائلتي ونصف سعادتي، شكراً لوجودكم.

إلى رفيقات الدرب الصادقات:

خيرة كيلالي، إيناس بن العربي، خضرة عبد العالي، هبة الله سبخاوي، حياة صياحي، أشكر قلوبكن النقية، وكلماتكن الدافئة، ومواقفكن الثابتة... كنتن وما زلتن زاد الرحلة وجمالها.

وإلى زميلتي وشريكة هذا العمل، سارة طاسي، التي تقاسمت معي كل خطوة وكل فكرة، فكان عطاؤك وإخلاصك جزءاً لا يتجزأ من هذا الإنجاز، شكراً على تعاونك، وصدقك، وروحك العالية.

وإلى أستاذي المشرف، الدكتور عبد الباقي بوقرين،

نقلتني بتوجيهاتك من الحيرة إلى الوضوح، ومن الفكرة إلى الفعل،

شكراً لك على سعة صدرك، وصبرك، وحرصك الصادق على جودة هذا العمل،

ستبقى بصمتك العلمية والإنسانية محفورة في كل سطر من هذه المذكرة.

وإلى كل من دعمني، أو قدّم لي كلمة، أو دعا لي في الخفاء،

أهديكم ثمرة هذا الجهد، راجية من الله أن يجعل فيها النفع والقبول.

بن شتوح عائشة .

إهداء

الحمد لله الذي هدانا لهذا، وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله، والصلاة والسلام على خير خلقه محمد رسول الله، وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين.

إلى من كانت دعواتها تسندني في صمت، وتضحياتها تسطرها الأيام دون أن تبوح...
إلى أمي الحبيبة، نبض قلبي، وسرُّ نجاحي، جعلكِ الله من السعداء في الدنيا والآخرة، ورفع قدرك كما رفعتيني بدعائك.

وإلى روح أبي العزيز، الداعم الصامت، والقدوة الصالحة، رحمه الله وأسكنه فسيح جناته.

إلى زوجي وابني حفظهما الله ورعاهما...

إلى إخوتي وأخواتي وكل من شاركني لحظات الدعم والدعاء...
إلى أهلي وأقاربي وأصدقائي الصادقين...

لكم جميعًا مكان في قلبي، وهذا الإنجاز أُهديه إليكم.

طاسي سارة

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي للعاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء لولاية الأغواط، حيث تم صياغة الاشكالية على النحو التالي: **هل يوجد تأثير جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي-الأغواط**

ولتحقيق أهداف البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي لإعداد الجانب النظري من البحث من جهة ولتحليل البيانات ومتغيرات البحث إحصائيا والكشف عن طبيعة العلاقة والظروف القائمة بين متغيرات البحث من جهة أخرى، حيث تكون مجتمع البحث من 360 عامل وعاملة، وقد تم استخدام الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات وقد تم استخدام طريقة العينة العشوائية، حيث قامت الباحثتان بتوزيع استبانة على 200 عامل وعاملة وتم استرجاعها بعد عدة زيارات للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء لعرض وتحليل البيانات باستعمال البرنامج الإحصائي (SPSS) – أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1- وجود تأثير معنوي دال إحصائيا لجودة الحياة المهنية على الالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء لولاية الأغواط

2- مستوى جودة الحياة الوظيفية مرتفع لدى أفراد العينة من عمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء-الأغواط

3- مستوى الالتزام التنظيمي مرتفع لدى أفراد العينة من عمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء-الأغواط

4- يوجد تأثير للأجور والمكافئات على الالتزام التنظيمي لدى عمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء-الأغواط

5- يوجد تأثير لظروف العمل على الالتزام التنظيمي لدى عمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء-الأغواط

6- وجود تأثير لجماعة العمل على الالتزام التنظيمي لدى عمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء-الأغواط

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، الالتزام التنظيمي، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء-الأغواط.

Abstract:

The study aimed to identify the quality of work life and its impact on organizational commitment among employees of the National Social Security Fund for Salaried Workers in Laghouat Province. The following main research question was formulated: *Is there an impact of the quality of work life on the organizational commitment of employees at the National Social Security Fund in Laghouat?*

To achieve the research objectives, the **descriptive method** was adopted to prepare the theoretical part of the research and to statistically analyze the data and research variables, revealing the nature of the relationship and the existing conditions between the variables. The research population consisted of **360 male and female employees**, and a **questionnaire** was used as a data collection tool. A **random sampling method** was applied, and the researchers distributed the questionnaire to **200 employees**, which was retrieved after several visits to the National Social Security Fund for Salaried Workers in Laghouat. The data was analyzed using the **SPSS statistical program**.

Key findings of the study:

1. There is a **statistically significant impact** of the quality of work life on the organizational commitment of a sample of employees at the National Social Security Fund for Salaried Workers in Laghouat.
2. The level of **quality of work life is high** among the sample of employees at the National Social Security Fund for Salaried Workers in Laghouat.
3. The level of **organizational commitment is high** among the sample of employees at the National Social Security Fund for Salaried Workers in Laghouat.
4. There is an impact of **wages and rewards on normative commitment** among employees at the National Social Security Fund for Salaried Workers in Laghouat.
5. There is an impact of **working conditions on continuance commitment** among employees at the National Social Security Fund for Salaried Workers in Laghouat.
6. There is an impact of the **workgroup on affective commitment** among employees at the National Social Security Fund for Salaried Workers in Laghouat.
7. There is an impact of the **supervisory style on affective commitment** among employees at the National Social Security Fund for Salaried Workers in Laghouat.

Keywords: Quality of Work Life, Organizational Commitment, National Social Security Fund for Salaried Workers – Laghouat.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الفهرس	الصفحة
بسملة	
شكر وعرفان	
إهداءات	
ملخص الدراسة	
الفهرس	
قائمة الجداول والأشكال	
مقدمة	1
الفصل الأول: إشكالية الدراسة واعتباراتها	
1 –اشكالية الدراسة	4
2 –فرضيات الدراسة	6
3 –أهداف الدراسة	7
4 –أهمية الدراسة	7
5 –تحديد المفاهيم	8
6– الدراسات السابقة	10
الفصل الثاني: جودة الحياة الوظيفية	
تمهيد	22
1–مفهوم جودة الحياة الوظيفي	23
2–التطور التاريخي لجوجة الحياة الوظيفية	24
3–أهمية جودة الحياة الوظيفية	26
4–أهداف جودة الحياة الوظيفية	27
5–أبعاد جودة الحياة الوظيفية	29
6–المراحل الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية	32
7–نظريات جودة الحياة الوظيفية	34
8–عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية	41
9–قياس جودة الحياة الوظيفية	42
خلاصة الفصل	45

الفصل الثالث: الإلتزام التنظيمي	
تمهيد	47
1 –مفهوم الإلتزام التنظيمي	48
2 –أهمية الإلتزام التنظيمي	49
3 –خصائص الإلتزام التنظيمي	50
4 –مراحل الإلتزام التنظيمي	52
5 –أبعاد الإلتزام التنظيمي	54
6 –عوامل الإلتزام التنظيمي	58
7 –نتائج الإلتزام التنظيمي	60
8 –نظريات الإلتزام التنظيمي	63
9 –قياس الإلتزام التنظيمي	65
10–علاقة جودة الحياة الوظيفية بالإلتزام التنظيمي.	67
خلاصة الفصل.	69
الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة	
تمهيد:	71
1 –حدود الدراسة	72
2–منهج الدراسة	74
3–أدوات الدراسة	74
4 –الدراسة الاستطلاعية	77
5 –الخصائص السكومترية لأداة الدراسة	77
6 –مجتمع الدراسة وعينة الدراسة	82
7–اختبار التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة	85
8–الأساليب الاحصائية المعتمدة لمعالجة البيانات	85
خلاصة الفصل	87
الفصل الخامس: عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة	
1–عرض وتفسير نتائج الفرضية العامة.	89
2 –عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى.	90
3 –عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية.	91

4-عرض وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة.	92
5-عرض وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الرابعة.	93
6-عرض وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الخامسة.	94
7-عرض وتفسير نتائج الفرضية الجزئية السادسة.	95
خاتمة	98
قائمة المراجع	
الملاحق	

قائمة الأشكال

الرقم	الشكل	الصفحة
01	أبعاد جودة الحياة الوظيفية	29
02	تصور أبو سريع وآخرون لمحددات جودة الحياة	40
03	الخصائص المميزة للالتزام التنظيمي	52

قائمة الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
01	مجالات جودة الحياة ومؤشراتها بحسب نظرية شالوك	35
02	تلخيص لبعض كتابات الباحثين حول مراحل تطور الالتزام التنظيمي للفرد.	54
03	أبعاد وعبارات مقياس جودة الحياة الوظيفية	76
04	أبعاد وعبارات مقياس الالتزام التنظيمي	76
05	درجات الموافقة على عبارات المقياس:	77
06	نتائج الصدق الاتساق الداخلي لمقياس جودة الحياة المهنية	78
07	نتائج الصدق الاتساق الداخلي لمقياس الالتزام التنظيمي	79
08	صدق الاتساق البنائي لمقياس جودة الحية المهنية:	80
09	صدق الاتساق البنائي لمقياس الالتزام التنظيمي:	81
10	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان:	81
11	توزيع أفراد العينة حسب الجنس:	82
12	توزيع أفراد العينة حسب العمر:	83
13	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:	83
14	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية:	84
15	توزيع أفراد العينة حسب الانتماء المهني:	84
16	توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية: أنظر خلف الورقة	85
17	اختبار التوزيع الطبيعي	85
18	تأثير جودة الحياة المهنية على الالتزام التنظيمي لدى أفراد العينة:	89
19	مستوى جودة الحياة المهنية لدى أفراد العينة	90
20	مستوى الالتزام التنظيمي لدى أفراد العينة	91
21	تأثير الأجور والمكافآت على الالتزام المعياري لدى أفراد العينة:	92
22	تأثير ظروف العمل على الالتزام المستمر لدى أفراد العينة:	93
23	تأثير جماعة العمل على الالتزام العاطفي لدى أفراد العينة:	94
24	تأثير الأسلوب الاشرافي على الالتزام العاطفي لدى أفراد العينة:	95

مقدمة

يشهد العالم اليوم تغيرات سريعة في جميع مجالات الحياة الاقتصادية والسياسية والتكنولوجية ولاجتماعية وغيرها، وعليه يتوجب على المنظمات مسايرة التغيرات والتطورات لتحقيق أهدافها ولضمان استمراريتها، وما يساعدها على ذلك هو المورد البشري، فالإنسان هو عنصر التغيير والتطوير في أي مؤسسة مهما كان نوعها. كل مؤسسة بحاجة ماسة لصناعة أفراد قادرين على النهوض بواقع المؤسسة.

تعتبر جودة الحياة في العمل أمرا أساسيا للمنظمات لمواصلة استقطاب الموظفين والاحتفاظ بهم، فهي تهدف لتحسين مستوى رضا الموظفين وتعزيز التعلم في مكان العمل ومساعدتهم على إدارة التغيير والانتقال بشكل أفضل، فعدم الرضا عن جودة العمل في الحياة عبارة عن مشكلة تؤثر على جميع العمال تقريبا بغض النظر عن منصبهم ومركزهم الهرمي في المؤسسة.

وتشير جودة الحياة في العمل إلى رضا العمال عن بيئة العمل التي يعملون بها وقدرتها على تلبية حاجاتهم المتنوعة على المستوى الشخصي والمهني، مع توفير الموارد والإمكانيات التي يحتاجونها، ما يترتب عنه تفاعلهم مع محتوى الوظيفة ومسؤولياتها ويعكس رغبتهم بالمشاركة في تحقيق أهداف المؤسسة **(Algalbani,2017.P02)**

وقد أشار **Sinha (2012)** أن جودة الحياة العمل تساعد على تهيئة بيئة عمل جيدة من رواتب ومكافئات وتجعل العمال أكثر رضا عن عملهم وتحقق التوازن بين حياتهم الشخصية والمهنية بما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة والعمال وهو ما يزيد من مستوى الالتزام، والانتماء والثقة بالمؤسسة، حيث بينت الدراسات كدراسة **(البياري، 2018)** بأن لبرامج جودة الحياة في العمل آثار ايجابية على المؤسسة، من حيث تخفيض معدلات الغياب والدوران الوظيفي، وزيادة الرضا الوظيفي بين العمال لما لها أثر في الارتقاء بالأداء الوظيفي، وتعزيز الالتزام بلوائح العمل، مما يجعل المؤسسة قادرة على جذب الكفاءات كما تزيد من

دافعية والتزام العمال الذين هم جوهر المنظمة ولهذا يعد الحفاظ على التزام العمال أمر بالغ الأهمية لكفاءة المؤسسة، فالمنظمات التي لديها مستويات عالية من دوران الموظفين ليست فعالة من حيث التكلفة بسبب ارتفاع تكلفة التوظيف والتدريب، ولهذا يعتبر الموظفون الملتزمون بأنهم مورد أساسي وحيوي لنجاح أداء المؤسسات وفي هذا الصدد تعتبر جودة الحياة في العمل إحدى متغيرات الهامة في تعزيز التزام العمال لتنظيماتهم.

ومن هذا المنطلق جاءت فكرت تناول موضوع هذا البحث الذي يهدف الى معرفة مستوى جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي وطبيعة التأثير الموجودة بينهما لدى عمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لولاية الأغواط.

ولمعالجة هذه الظاهرة ارتأينا تقسيم المذكرة إلى مقدمة وخمسة فصول وخاتمة:

الفصل الأول: فقد خصصناه للإشكالية واعتباراتها.

الفصل الثاني: فقد كان مخصصا لمتغير جودة الحياة الوظيفية.

الفصل الثالث: ويتعلق بالمتغير الثاني ألا وهو الالتزام التنظيمي.

الفصل الرابع: الاجراءات الميدانية للدراسة.

الفصل الخامس: فقد خصص لعرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة

وفي الأخير خاتمة الدراسة.

الفصل الأول

إشكالية الدراسة واعتباراتها

1- الإشكالية

2- فرضيات الدراسة

3- أهداف الدراسة

4- أهمية الدراسة

5- تحديد المفاهيم

6- الدراسات السابقة

1-الإشكالية:

أصبحت المنظمات تواجه العديد من التحديات سواء في البيئة الداخلية أو الخارجية، فالتنظيمات المعاصرة عرفت تطورا كبيرا نتيجة ظهور تكنولوجيا متعددة الإنتاج بدرجة أصبح من الصعب متابعة هذه التغيرات.

وتزايد الاهتمام بالموارد البشرية بشكل واسع في القرن العشرين، حيث خصصت له الكثير من البحوث والدراسات في شتى المجالات بهدف تحسين مستوى اقتصادها وتفعيل كفاءاتها البشرية والإدارية للرفع من المستوى المعرفي والتكنولوجي للرأسمال البشري الذي يعد القوة الأساسية للتطور ومسايرة المستجدات البيئية. (بن خالد، 2015، ص117، 129)

ومن أحد أهم أوجه الاهتمام بالعمال في المنظمات هو الاهتمام بجودة حياتهم في العمل وذلك من خلال توفير بيئة عمل مناسبة تسمح لهم بالقيام بمهامهم بصورة فعالة. (wright an crapamz, 2007, pp338)

ان جودة الحياة الوظيفية تمثل الإبقاء بالاحتياجات البشرية في العمل من خلال درجة التناغم العالية بين واجبات العمل ومجموعة محدودة من الاحتياجات الصحية والاجتماعية والتي تؤدي إلى تحسين الحياة الوظيفية للعاملين وزيادة ربحية وكفاءة المنظمة. (khosrow.2001, p378)

وتكمن أهمية جودة الحياة في العمل من خلال تأثيرها المباشر وغير المباشر على مختلف الظواهر والسلوكيات داخل المنظمات، فهي تسعى لتعزيز وتنمية العلاقات بين الإدارة والعمال، وذلك نظرا لأهمية ذلك في تحقيق رضا العاملين والتزامهم لتنظيماتهم التي يعملون بها.

وعليه تسعى المنظمات من خلال تحسين جودة الحياة في العمل الى تحسين كفاءة العمال، وبالتالي تحسين كفاءة المنظمة وأرباحها ومدخراتها، ويتحقق تحسين كفاءة الموظفين من خلال تحسين ظروف العمل، فضلا عن إدماج الموظفين في المنظمة والذي يحقق تعزيز الالتزام التنظيمي لديهم، كما أشار Hall (1970) يعبر عن العملية التي يحدث فيها

التطابق والتشابه بين أهداف الفرد وأهداف المنظمة فهو إندماج للفرد داخل المنظمة واستعداد الفرد لبذل الطاقة والوفاء للتنظيم.

ومما سبق نبرز الملامح من خلال منظورين أولهما تبني المؤسسة فلسفة جودة الحياة الوظيفية كمفهوم ينغمس ضمن ممارسات الإدارة، وبالخصوص إدارة الموارد البشرية أكثر منه مجرد تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية أما المنظور الثاني فهو الالتزام التنظيمي، فالعاملون الذين لديهم درجة عالية من الالتزام التنظيمي في مؤسساتهم يمتازون بالأداء الوظيفي العالي النابع من حبهم وحماسهم للعمل والتزاماتهم الأهداف المسطرة من قبل المؤسسة.

ومن هنا جاء الفكرة لاستكشاف مستوى جودة الحياة الوظيفية في مجتمع الدراسة والمتمثل في مؤسسة الضمان الاجتماعي–الأغواط، ودورها في تعزيز الالتزام التنظيمي للعاملين ومدى الارتباط بين المفهومين (جودة الحياة الوظيفية والإلتزام التنظيمي).

وعلى هذا الأساس فقد استدعي منا أن نضع تساؤلا مركزيا يساعدنا في الوصول إلى الحقائق العلمية والأنساق الخفية التي تفسر لنا وضوح جملة الترابطات المكونة للظاهرة موضوع الدراسة ومنه يمكن بلورة السؤال المركزي التالي:

- هل تؤثر جودة الحياة الوظيفية على الإلتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي–الأغواط؟

***– التساؤلات الفرعية:**

– ما مستوى جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر عينة من عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي–الأغواط؟

– ما مستوى الالتزام التنظيمي من وجهة نظر عينة من عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي–الأغواط؟

– هل يوجد تأثير لبعد الخصائص الأجور والمكافآت على الالتزام المعياري في مؤسسة الضمان الاجتماعي–الأغواط؟

– هل يوجد تأثير لبعد ظروف العمل المعنوية على الالتزام المستمر في مؤسسة الضمان الاجتماعي–الأغواط؟

– هل يوجد تأثير لبعد جماعة العمل على الالتزام العاطفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي–الأغواط؟

– هل يوجد تأثير لبعد الأسلوب الإشرافي على الالتزام العاطفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي–الأغواط؟

2– فرضيات الدراسة:

أ) الفرضية العامة:

للوصول إلى الإجابة عن الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية للدراسة وتحقيق أهدافها تم صياغة الفرضية العامة التالية:

– يوجد تأثير بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي من وجهة نظر عينة من عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي–لولاية الأغواط

ب) الفرضيات الجزئية:

1– مستوى جودة الحياة الوظيفية للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي–الأغواط مرتفع.

2– مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي–الأغواط مرتفع.

3–يوجد تأثير لبعد الخصائص الأجور والمكافآت على الالتزام المعياري في مؤسسة الضمان الاجتماعي–الأغواط.

4– يوجد تأثير لبعد ظروف العمل المعنوية على الالتزام المستمر في مؤسسة الضمان الاجتماعي–الأغواط.

5– يوجد تأثير لبعد جماعة العمل على الالتزام العاطفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي–الأغواط.

6–يوجد تأثير لبعد الأسلوب الإشرافي على الالتزام العاطفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي–الأغواط.

3- أهداف الدراسة:

إن الهدف الجوهري لدراستنا هو معرفة تأثير جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي للعاملين، حيث تتجلى أهداف الدراسة فيما يلي:

- محاولة معرفة مستوى جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة الضمان الاجتماعي-الأغواط
- محاولة التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي بمؤسسة الضمان الاجتماعي-الأغواط
- تحديد حجم التأثير الذي يولده متغير جودة الحياة الوظيفية في متغير الالتزام التنظيمي
- محاولة التعرف على علاقة المشاركة في اتخاذ القرار بالتزام العاملين
- محاولة التعرف على علاقة برامج التدريب بإلتزام العاملين.
- محاولة الوصول إلى جملة من الحلول والفرضيات للمشكلات فيما إذا وجدت في بيئة العمل المبحوثة.
- الوصول إلى نتائج ميدانية تعطي الصورة الواقعية لتأثير جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمؤسسة الضمان الاجتماعي-الأغواط.

4- أهمية الدراسة:

ينبثق الإهتمام بهذا الموضوع من أهمية العنصر البشري كمحرك للعمل في أي منظمة فالسلوك الفردي للعامل له تأثير كبير على كفاءة وفعالية المنظمة.

وتثري أهمية النظرية لهذه الدراسة في كونها تعالج موضوع جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على الإلتزام التنظيمي وهو من الموضوعات الحديثة والهامة في مجال إدارة الأعمال والتي كانت نالت اهتمام الباحثين، وتحاول هذه الدراسة التعرف على أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي أما الأهمية التطبيقية تكمن في إمكانية الاستفادة من النتائج

المتوصل إليها فقد تفيد نتائج هذه الدراسة متخذي القرارات في الجامعة وكذا المسؤولين والتعرف على أهمية أبعاد جودة الحياة الوظيفية مما تنعكس بدورها على الإلتزام التنظيمي.

5- تحديد المصطلحات: للابتعاد عن الشك حول فهم موضوع لابد من تحديد المفاهيم والمصطلحات المستعملة بالبحث وما المقصود بها، وهذا لتعدد المعاني وتوسعها، وفيما يلي يحدد المقصود من مفاهيم هذه الدراسة.

1- مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

1-1- مفهوم الجودة:

1-1-1- لغة: الجودة كمصطلح "Quality" هي مشتقة من الكلمة اللاتينية "Qualities" والتي تعني درجة الصلابة والدقة والإتقان للأعمال التي يؤديها الأفراد، وهي طبيعة الشيء ودرجة صلاحه.

أما الأصل الاشتقاقي للجودة في اللغة العربية نجد أنها تأتي من الجودة وهو كثرة العطاء والجواد أي السخاء والمعنى اللغوي للجودة هو العطاء الواسع والأداء الجيد الذي يصل إلى درجة التفوق والإتقان والصلاح.

1-1-2- إصطلاحا:

يعرفها Crosby (1979) أن الجودة هي المطابقة للمتطلبات أو الموصفات ويرى mitra (1993) أنها ملائمة السلعة أو الخدمة لتلبية الاستعمال المقصود منه كما يطلبه العمل.

أما المفهوم الفكري الإداري المعاصر يعد من المفاهيم العصرية الحديثة نسبيًا ويقوم على مجموعة من الأفكار والمبادئ التي يمكن لأي منظمة الأخذ بها من أجل تحقيق نتاج يتمتع بسمعة تنافسية عالية، لأن الجودة هدف تسعى إلى تحقيقه المنظمات المختلفة في ظل غزارة الإنتاج وتنوعه وتزايد الحاجة إليه.

إذن الجودة مجموعة من الميزات والخصائص لمنتج أو خدمة معينة تعكس توقعات ومتطلبات أو حاجات معينة، تختلف بالاختلاف الأفراد والمجالات التي توجد فيها.

1-2- مفهوم جودة الحياة:

تعرف جودة الحياة بأنها مفهوم يشير إلى السعادة والرضا عن الذات والحياة الجيدة، وجودة الحياة عبارة عن دالة للظروف البيئية الواقعية التي يعيش فيها الفرد وكذلك للكيفية التي يشعر ويدرك بها هذه الظروف إذ تعكس الحالة الداخلية والخارجية الجيدة للفرد.

ويمكن القول أن جودة الحياة تتأثر بعدة عوامل أهمها توقعات الفرد وأهدافه وطموحه وإنجازاته وكذا خبراته، وعلى العموم فإن هذا المفهوم يتحقق من خلال شعور الفرد بعوامل عديدة منها: النفسية الجسمية والمادية والاجتماعية والروحية وغيرها من العوامل.

1-3- مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

هي العمليات المتكاملة والمخططة التي تؤدي إلى بلوغ درجة التميز الناجمة عن ظروف العمل الجيد والإشراف الجيد، وتوافر بيئة مادية صحية، والعديد من المزايا، والتي يمكن تحقيقها من خلال نظام علاقات العمل الذي يساعد على كسب الرضا وتطور الأداء والقدرة الإنتاجية على مستوى الفرد والمنظمة ككل.

التعريف الإجرائي لجودة الحياة الوظيفية:

مختلف العوامل الموجودة في البيئة الداخلية التي تشمل تحقيق الأمن والاستقرار داخل المؤسسة، لتطوير المعرفة والمهارات الوظيفية للموظفين ومشاركتهم في عملية اتخاذ القرارات والاستفادة من الحوافز المادية والمعنوية.

2- مفهوم الالتزام التنظيمي:

2-1- مفهوم الالتزام:

2-1-1- لغة: مصدره لزوم الشيء لزوما أي ثبت ودام، والالتزام من الفعل لزم، يلزم الشيء فلا يغارقه، والالتزام هو الاعتناق والإيمان بالشيء وعليه المفهوم اللغوي للالتزام يشير إلى الثبوت والدوام على الشيء واعتناقه.

2-1-2- إصطلاحا: هو واجب ثابت يستلزم من الشخص القيام به والمداومة عليه لصالح شخص آخر أو مصلحة معينة هو المسؤول عنها، ولا يمكن تركها أو التخلف عن أدائها، مثل الالتزام بإعطاء شيء ما، أو أداء عمل.

2-2- مفهوم الإلتزام التنظيمي: هو اندماج الفرد ورغبته القوية في البقاء عضوا في المنظمة وارتباطه بها وتطابق أهدافه وقيمه مع أهدافها وقيمها، وكذا مقدار الجهد والوقت الذي يقدمه لهذا الغرض، فهو يعتبر كرباط نفسي يشد الفرد للمنظمة والمسار الوظيفي داخلها والاستمرار فيها.

التعريف الإجرائي الالتزام التنظيمي: التمسك بمؤسسة الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بولاية الأغواط والمحافظة على مبادئها والتمسك بقيمها والامتثال لقوانينها والعمل على تحقيق أهدافها.

6-الدراسات السابقة:

1) الدراسات السابقة التي تناولت جودة الحياة الوظيفية:

تم في هذا الجزء عرض مختلف الدراسات الوطنية التي سبق وأن تناولت متغير جودة الحياة الوظيفية سواء كان تابعا أو مستقلا.

أولا: دراسة شرف عقون (2016) بعنوان: "قياس جودة حياة العمل بالبنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة".

1- نوع الدراسة: مقال منشور في مجلة معارف بجامعة البويرة-العدد20.

2- أهداف الدراسة: سعت الدراسة إلى تحقيق الحياة الوظيفية لدى العاملين بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة من خلال الأبعاد (ظروف العمل المادية، خصائص الوظيفية، نظام الأجور والتعويضات، جماعة العمل أو فريق العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف المشاركة في اتخاذ القرارات).

- ابراز مختلف الجوانب النظرية لجودة الحياة الوظيفية وأبعادها

– قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية وأهمية أبعادها من خلال دراسة تطبيقية

3– المنهج والأداة والبرنامج الإحصائي:

تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة وتحليلها، واعتماد الاستبيان كأداة لجمع البيانات حيث بلغ حجم العينة 60 مفردة وتم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لمعالجة البيانات المستخرجة من الاستمارة المقدمة لأفراد العينة، وتحليل واستخلاص النتائج.

4– نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى ما يلي:

– يوجد مستوى جودة الحياة الوظيفية درجة مرتفع

– اتجاهات المبحوثين تجاه نظام الأجور والتعويضات بالمؤسسة محل الدراسة جاءت بدرجة متوسطة.

– اتجاهات المبحوثين تجاه جماعة أو فريق العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، خصائص الوظيفة المشاركة في اتخاذ القرار، ظروف العمل بالمؤسسة، محل الدراسة جاءت بدرجة مرتفع.

– توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأهمية التي يوليها المبحوثين لأبعاد جماعة أو فريق العمل.

أسلوب الرئيس في الإشراف، خصائص الوظيفة المشاركة في اتخاذ القرار، ظروف العمل بالمؤسسة محل الدراسة.

ثانيا: دراسة بوضياف نوال وبوجلال سهيلة (2021): بعنوان: "جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية الزهراوي بالمسيلة".

1– نوع الدراسة: مقال منشور في مجلة الرواتز، المجلد5، العدد1

2– أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى:

– معرفة مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى الممرضين العاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

– معرفة مستوى جودة الاستغراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

– الكشف عن طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.

3– المنهج والأداة والبرنامج الإحصائي: تم إتباع المنهج الوصفي لوصف الظاهرة واعتماد الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث بلغ حجم العينة 50 مفردة، وتم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لمعالجة البيانات المستخرجة من الاستمارة المقدمة لأفراد العينة، وتحليل واستخلاص النتائج.

4– نتائج الدراسة: خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

– وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية الزهراوي بالمسيلة..

ثالثا: دراسة قريشي هاجر (2018) بعنوان: "جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الخدمة العمومية – دراسة حالة الإدارات المحلية لولاية قسنطينة".

1– نوع الدراسة: أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ل م د في علوم التسيير–جامعة محمد مهري قسنطينة.

2– أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى:

– معرفة واقع جودة الحياة الوظيفية بالإدارات المحلية لولاية قسنطينة وإبراز دورها في تحسين الخدمة العمومية

– الكشف عن درجة الأثر الذي يحدث لكل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية (البعد التنظيمي، البعد الوظيفي، البعد النفسي والاجتماعي) على تحسين لخدمة العمومية.

3– المنهج والأداة والبرنامج الإحصائي: تم إتباع المنهج الوصفي لوصف الظاهرة واعتماد الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث بلغ حجم العينة (391) مفردة، وتم استخدام برنامج

الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لمعالجة البيانات المستخرجة من الاستمارة المقدمة لأفراد العينة، وتحليل واستخلاص النتائج

4- نتائج الدراسة: وتوصلت نتائج الدراسة إلى:

- هناك أثر دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة (البعد التنظيمي، البعد الوظيفي، البعد النفسي والاجتماعي) على تحسين الخدمة العمومية.

- هناك أثر ذو دلالة، إحصائية لكل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية (البعد التنظيمي، البعد الوظيفي، البعد النفسي والاجتماعي) كل على حدا على تحسين الخدمة العمومية. (عطية أمال، 2024/2023، ص3-4)

***- الدراسات التي تناولت الالتزام التنظيمي:**

1- دراسة (الأغا وحجاج2014) بعنوان: "العلاقة بين العلاقات العامة ومستوى الإالتزام التنظيمي للعاملين الإداريين في جامعة الأزهر-غزة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين برامج العلاقات العامة ومستوى الالتزام التنظيمي في جامعة الأزهر-غزة.

منهجية الدراسة: قام الباحثان باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات وطبقت الدراسة على عينة طبقية عشوائية من مجتمع المكون من (245) موظف حيث تم توزيع (150) استبانة وقد بلغ الاستبانات المستردة (95).

توصلت الدراسة إلى:

- وجود علاقة طردية دالة إحصائيا بين الدرجة الكلية لنشاط العلاقات العامة والالتزام التنظيمي للعاملين الإداريين بجامعة الأزهر-غزة.

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمجال تحقيق السمعة الطبية للجامعة على درجة الالتزام التنظيمي.

– لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي عند العاملين تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر والمستوى التعليم والخبرة). (بن محمد–بن عسلون، 2018–2019، ص20)

2– دراسة محمود سيد إمام 2019: هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الالتزام التنظيمي على أداء العاملين في شركات السياحية المصرية فئة "1" بمدينة القاهرة بأبعاد الثلاثة (الالتزام الاستمراري–الالتزام المعياري–الالتزام العاطفي).

ومن أجل تحقيق هدف الدراسة تبنى الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث قام الباحث بتوزيع 420 استمارة استقصاء على عينة من العاملين في شركات السياحية المصرية فئة "1" وتم تحليل 384 استمارة صالحة باستخدام البرنامج SPSS24.

حيث توصلت دراسة إلى عدد من النتائج الهامة ويمكن تلخيصها فيما يلي:

– ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في شركة السياحية فئة "1" مما يعبر عن الالتزام الكبير للعاملين تجاه شركائهم التي يعملون بها.

وكشفت نتائج أن علاقة ارتباط معنويا وإيجابيا على أداء العاملين في شركات السياحية المصرية حيث بلغت قيمة الارتباط 0.744 وهو ارتباط قوي. (سيد إمام، 2019)

الدراسات الأجنبية المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية:

1/ دراسة (Sirgy, and Efraty and Lee 2001)

***A** new measure of quality of work life based on need satisfactien and spilaven thories*

بعنوان: قياس جديد لجودة الحياة في العمل على أساس نظريات إشباع الحاجات والتأثير الغير مباشر حيث قام الباحثون بتحديد أبعاد جودة حياة العمل في سبعة حاجات رئيسية، ولكل بعد منها عدة أبعاد فرعية؛ هي: (أ) حاجات الصحة والأمان (الحماية من سوء الحالة الصحية والإصابة في العمل وخارج العمل، وتعزيز الصحة الجيدة)، والحاجات الاقتصادية والعائلية بما فيها الأجور، والأمن الوظيفي، وحاجات عائلية أخرى)، والحاجات الاجتماعية

وتتمثل في الحاجات الجماعية في العمل ووقت الفراغ من العمل)، وحاجات التفسير من خلال الاعتراف والتقدير للعمل داخل المنظمة وخارج المنظمة)، وحاجات الإنجاز من حيث تحقيق إمكانات الفرد داخل المنظمة وبقدر كبير من الكفاءة)، والحاجات المعرفية من خلال التعلم لتعزيز المهارات الوظيفية والمهنية، والحاجات الجمالية من خلال الإبداع في العمل وكذلك الإبداع الشخصي.

توصلت الدراسة إلى:

أن وجود نظرة إيجابية لبيئة العمل، تحسن الصحة الجسدية والنفسية للعمال، بحيث أنهم توصلوا في دراستهم أن لجودة الحياة في العمل علاقة إيجابية برضا العمال بحياته ولقد أكدوا بأن الرضا العمال بحاجاتهم بما فيها حاجات الصحة والسلامة، والحاجات الاقتصادية والحاجات العائلية، الاجتماعية، وحاجات التقدير وحاجات الإنجاز، والحاجات المعرفية والحاجات الجمالية (التي أطلقوا عليها اسم جودة الحياة في العمل) والتي تنجم من تجارب العامل في مكان عمله، تساهم في الرضا بالعمل والرضا بالجوانب الأخرى من الحياة.

2) دراسة (Tabassum 2012).

Interrelations be tween Quality of Work life Dimensions and job satis faction of Facully Members in the private univeritiers of Bangladesh.

بعنوان: العلاقة المتبادلة بين أبعاد جودة حياة العمل والرضا الوظيفي لدى أعضاء الكلية في الجامعات الخاصة في بنغلادش.

هدفت الدراسة للتعرف على العلاقات الداخلية في أبعاد جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي لأعضاء الكلية في الجامعات الخاصة في بنغلادش، وتحديد العوامل والأبعاد الحساسة لجودة الحياة الوظيفية في قطاع الجامعات الخاصة، ومعرفة أي العوامل الأكثر تأثيرا على مفهوم جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي لأعضاء الكلية، واشتملت عينة الدراسة (72) عضوا من أعضاء الكليات في الجامعات الخاصة في بنغلادش وجميعهم من الموظفين الذين يعملون بنظام الدوام الكامل في الجامعات، وتم اعتماد نموذج والتون في

قياس مدى تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي للموظفين في الجامعات الخاص في بنغلادش، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

– وجود علاقة قوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية منفردة وبين الرضا الوظيفي للعاملين.

– وجود علاقة قوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة، وبين الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الخاصة في بنغلادش.

– كان ترتيب الأبعاد الخاصة بجودة الحياة الوظيفية على النحو التالي: (عدالة وكفاءة نظام الأجور والتعويضات–ظروف عمل صحية وآمنة–الفرص المتاحة لتنمية قدرات العاملين–الفرص المتاحة مستقبلا للنمو والأمان الوظيفي التكامل الاجتماعي في العمل–حقوق العاملين الدستورية في المنظمة–التزام المنظمة بالمسؤولية الاجتماعية). (بن مومن أسماء، 2021–2022، ص22–23).

الدراسات الأجنبية المتعلقة بالالتزام التنظيمي

1– دراسة (omay and kursad 2010)

The relation shipbefureen Leadership behavior and organizational Commitment in Turkish primary schools-turkey

بعنوان: العلاقة بين السلوك القيادي والالتزام التنظيمي في المدارس الابتدائية التركية–تركيا.

هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين الالتزام التنظيمي لدى المعلمين والسلوك القيادي لدى مديري المدارس، وقد استخدم الباحثان المنهج المسحي لتحقيق أهداف الدراسة، وقد تكونت عينة الدراسة من (200) معلم من المرحلة الابتدائية والذين يعملون في مدارس مختلفة في مدينة أنقرة والحاصلين على درجة الماجستير من جامعة أنقرة، وقد تم جمع البيانات باستخدام مقياس السلوك القيادي ومقياس الإلتزام التنظيمي.

وتوصلت الدراسة إلى:

– هناك علاقة إيجابية معتدلة بين تصورات المعلمين عن الالتزام التنظيمي والسلوك القيادي الداعم لمديري المدارس

– وجود علاقة سلبية بين الالتزام التنظيمي والسلوك التوجيهي لمديري المدارس

2/دراسة(Lashkarzehi and sacidrian2014):

The Relation ship between Emotional in telligence job satisfaction and Organigational Commitment in Elementary school principals transhabr, Iran in the school year 2012-2013-Iran

بعنوان العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى مديري المدارس الابتدائية في مدينة ايرانشهر إيران للعام الدراسي 2013–2012– إيران)

هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي لدى مديري المدارس الابتدائية في مدينة ايرانشهر–إيران للعام 2012–2013 ولقد استخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي، تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري المدارس الابتدائية في مدينة ايرانشهر والبالغ عددهم (260) مديرة وقد تكونت عينة الدراسة (155) مدير عينة عشوائية طبقية وقد استخدم الباحث ثلاث استبيانات لجمع البيانات من العينة.

وتوصلت الدراسة إلى:

– هناك علاقة ذات إحصائية إيجابية بين الذكاء العاطفي والإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، والذكاء العاطفي والإلتزام التنظيمي.

– هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الرضا الوظيفي بين المعلن الذكور والإناث

– هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الإلتزام التنظيمي بين المعلمين الحاصلين على درجة الماجستير فما فوق والمعلمين الحاصلين على شهادة الثانوية العامة أو الشهادة الجامعية. (بن مومن أسماء، 2021–2022، ص33–34)

الدراسات السابقة التي تناولت علاقة جودة الحياة الوظيفية بالإلتزام التنظيمي:

يعتبر دائما اللجوء للدراسات السابقة بمثابة الخلفية العلمية التي تشكل مصدرا مهما للباحثين عن موضوع الدراسة، وعلى غرار ما سبق سنحاول التطرق إلى أهم الدراسات التي لها علاقة بموضوع هذه الدراسة والتي تهتم بجودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي.

1- للباحث عبد الله أحمد الطبال، حول جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي للعاملين، رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، 2004، جامعة قناة السويس، مصر.

وتتمحور مشكلة هذه الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية واللإلتزام التنظيمي في شركة النصر للأسمدة والصناعات الكيماوية بالسويس؟

وقد هدفت هذه الدراسة إلى تحليل علاقة بين جودة الحياة الوظيفية والإلتزام التنظيمي في شركة النصر للأسمدة والصناعات الكيماوية بالسويس والتعرف على مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية على الإلتزام التنظيمي حسب المستوى الإداري (الإدارة العليا، الإدارة الوسطى، الإدارة الدنيا).

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على أداة الاستبيان وزعت على عينة تقدر بـ395 فرد من العاملين بالشركة مقسمة إلى عينة عشوائية طبقية 265 فرد من أعضاء الإدارة الدنيا، 69 فرد من الإدارة العليا، 69 فرد من الإدارة الوسطى.

وقد توصلت إلى النتائج التالية:

* وجود علاقة طردية فردية ذات دلالة إحصائية من جودة الحياة الوظيفية في الأبعاد التالية (بيئة العمل، الأمان والاستقرار الوظيفي، مجموعات العمل، أنظمة التحفيز والدافعية المادية والمعنوية، علاقة الإدارة بالنقابة، الخدمات الاجتماعية) والإلتزام التنظيمي للعاملين في الشركة على مستوى فئات البحث مجتمعة وعلى مستوى كل إدارة

* وجود تباين في الأهمية النسبية لمتغيرات الجودة محل الدراسة والمؤثرة على الإلتزام التنظيمي للعاملين باختلاف المستويات الإدارية.

* وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية والإلتزام التنظيمي للعاملين ومستوى انتاجيتهم.

2- للدكتور تيسير زاهر، والتي تحمل عنوان أثر حياة العمل في الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على مركز خدمة المواطن (النافذة الواحدة) محافظة دمشق، 2015، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية-سلسلة العلوم الاقتصادية والقانون.

وتتمحور مشكلة هذه الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي: ما هو أثر جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي للعاملين؟

وقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي للعاملين في مركز خدمة المواطن قيد الدراسة، وذلك من خلال معرفة مستوى الالتزام في هذا المركز وبيان أثر أبعاد جودة حياة العمل في الإلتزام التنظيمي للعاملين وبيان درجة الارتباط بين جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على أداة الاستبيان وزعت على عينة تقدر بـ50 فرد من العاملين بالمركز بشكل عينة عشوائية وتم استرداد 46 استبيان

وقد توصلت الدراسة إلى نتائج التالية:

* وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والإلتزام التنظيمي، وبالتالي فاستخدام هذا النوع من الجودة يسهم في تقوية التزام العاملين تجاه المنظمة.

* وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين ظروف بيئة العمل وخصائص الوظيفية والأجور والمكافآت وجماعة العمل مع الالتزام التنظيمي لدى العمال في المراكز.

3- للباحث وسام محمد الحسني، بعنوان أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، 2016، جامعة الأزهر-غزة

وتتمحور مشكلة هذه الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة؟ وقد هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية بأبعادها في تعزيز الإلتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في الوزارة محل الدراسة والتعرف على مدى تطبيق هذه الأخيرة الأبعاد جودة الحياة الوظيفية والتعرف على مستوى الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين، وتوضيح الفروق في استجابات المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي لدى الباحثين نظرا للمتغيرات الشخصية.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على أداة الاستبيان وزعت على 159 فرد من الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية في قطاع غزة باستخدام طريقة المسح الشامل واسترداد 148 استبيان

–وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

* وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الأجور، العلاقات الاجتماعية، الاستقرار والمان الوظيفي، السلوك القيادي والإشراف على العمل، المشاركة في اتخاذ القرارات) على الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في الوزارة محل الدراسة.

* لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية وفق لمتغيرات (الجنس، العمر)، بسبب امتلاك الباحثين رؤى متشابهة حول إدراكهم لجودة الحياة الوظيفية بغض النظر عن الجنس والعمر.

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول الالتزام التنظيمي للباحثين وفقا للمتغيرات الشخصية، بسبب تشابه وجهات نظر الباحثين الاجتماعيين في مستوى الالتزام التنظيمي بغض النظر عن المتغيرات الشخصية.

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية وفقا لمتغير المؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

الفصل الثاني

جودة الحياة الوظيفية

تمهيد

1-مفهوم جودة الحياة الوظيفي

2-التطور التاريخي لجوجة الحياة الوظيفية

3-أهمية جودة الحياة الوظيفية

4-أهداف جودة الحياة الوظيفية

5-أبعاد جودة الحياة الوظيفية

6-المراحل الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية

7-نظريات جودة الحياة الوظيفية

8-عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية

9-قياس جودة الحياة الوظيفية

خلاصة الفصل

تمهيد:

يمكن القول عن جودة الحياة في العمل أنها فلسفة، أو مفهوم تتبناها العديد من المنظمات وتحاول توفيرها لعمالها من خلال تحقيق التوازن بين العمل والحاجات الإنسانية والاجتماعية، ونظرا لأهمية العنصر البشري زاد اهتمام المؤسسات والمنظمات بالموارد البشرية من خلال توفير مجموعة من الأبعاد الأساسية والمتمثلة في توفير نسبة عمل صحية وآمنه وأجور ملائمة، وتوزيع عادل للمكافئات والأرباح، والشعور بالاستقلالية والإلتزام، والمبادرة لدى العمال، والتفاعل الاجتماعي من خلال المشاركة والعلاقة الجيدة بين الزملاء ورؤساء العمل، واحترام الذات، وحرية التعبير، والديموقراطية، والتطور والإبداع في العمل، وهذا ما يتوافق مع مفهوم جودة الحياة الوظيفية، والتي تركز على تحقيق التوافق بين الفرد ووظيفته، ومراعاة الجوانب الإنسانية للعمل كمسؤولية اجتماعية وأخلاقية للمؤسسات بهدف تحسين إنتاجيتها وتحقيق رضا العمال، والرضا المجتمعي من جهة أخرى عن أدائها وخدماتها المقدمة وبن

وبناءا على ما سبق سنتطرق في هذا الفصل إلى مزيد من التفاصيل حول جودة الحياة الوظيفية.

1) مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

تعددت تعاريف الباحثين لجودة الحياة الوظيفية كنتيجة لتنوع أبعاد المفهوم، وإن كان مضمونها يصب في تحسين البيئة الوظيفية، حيث نورد منها ما يلي:

– يعرفها "**Werther and Davis**" بأنها: ظروف العمل الجيدة والإشراف الجيد والرواتب والمزايا والمكافئات الجيدة ويتم تحقيقها من خلال نظم علاقات العمل التي تشجع استخدام وسائل جودة حياة العمل لإفساح فرصة للعاملين للتأثير على ما يؤدونه من أعمال وكذلك رفع فعالية مساهمتهم في الأداء التنظيمي الكلي. (الدمرداش، 2018، ص09)

– وعرفت "**Normala Dand**" جودة الحياة الوظيفية على أنها: مدى توافر الظروف وبيئة العمل المناسبة للموظفين من عدة جوانب تشمل النمو والتطور الوظيفي والمشاركة في اتخاذ القرارات وتوفر بيئة مادية مناسبة صحية والإشراف. (Daud N, 2012)

– عرف "**Sury a and Shaml**" جودة الحياة الوظيفية على أنها درجة التميز الناجمة عن ظروف العمل والعلاقة بين العامل وبيئته، وإضافة إلى البعد الإنساني الذي يساهم في معظمه في تحقيق الرضا العام وتطور الأداء على مستوى الفرد ثم على مستوى المؤسسة ككل. (البربري، 2016، ص14)

–كما عرفها "**جاد الرب**" على أنها مجموعة من العمليات المتكاملة والمخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية والتي تساهم في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها. (جاد الرب، 2009، ص299)

– وركز "**Lawer**" في تعريفه على ظروف العمل حيث يرى أن البعد الجوهري لجودة العمل الكلية للمنظمة يتمثل في رفاهية الأفراد الإنتاجية.

من خلال التعاريف السابقة يمكن استنتاج أن جودة الحياة الوظيفية العمليات المتكاملة والمخططة التي تؤدي إلى بلوغ درجة التميز الناجمة عن ظروف العمل الجيد والإشراف

الجيد، توافر بيئة مادية صحية والعديد من المزايا والتي يمكن أن تؤدي إلى جودة الحياة الوظيفية.

2- نشأة وتطور جودة الحياة الوظيفية:

تعود جذور ودراسة جودة الحياة الوظيفية إلى الفلسفة الإنسانية في الإدارة والتي انطلقت مع تيار مدرسة العلاقات الإنسانية لمايو، والتي عرفت رواجا كبيرا مع مدرسة علم السلوك (MiGREGOR) وهذا ما لخصه (BETGERON) حيث يورد أن هناك خمس محاور تعالجها جودة الحياة في العمل وهي: فلسفة الإدارة، الوسائط والطرق المستعملة لتغيير الوسط المهني بالمظاهر البيئية التي يراد تغيرها، الوضعية الجديدة المراد إنشاؤها، الأهداف المنتظرة من خلال تطبيق الفلسفة الإنسانية بمعناها الحقيقي عن طريق إدراج نماذج المشاركة التي تهدف إلى تعديل أحد أو مجموعة من الأبعاد المتعلقة بالوسط المهني لغاية خلق بيئة جديدة أكثر إرضاء للعاملين في المؤسسة. (بن خالد، بوحفص،2015، ص129)

وكانت بداية السبعينات فترة خصبة في البحث، عرفت محاولات لتوضيح تعريف جودة الحياة الوظيفية، جاء المؤتمر الدولي لجودة حياة العمل الذي عقد في سبتمبر1972 في ولاية نيويورك تتويجا لهذا المجال البحثي، أين كانت أحد استنتاجاته الاعتراف بالحاجة إلى تنسيق جهود الباحثين والمنظمات المعنية من أجل بناء نظرية حول مجال جودة الحياة الوظيفية.(dupuis, martel, voirol, et bommeueille.2009.p29)

ويضيف Anderson أن ظهور مفهوم جودة الحياة الوظيفية في نهاية الستينات وبداية السبعينات في الولايات المتحدة الأمريكية، كان نتيجة لزيادة السلوكيات السالبة في بيئة العمل الأمريكية مثل زيادة معدلات الغياب، التخريب المتعمد للآلات، زيادة الشعور السلبي من العاملين تجاه المشرفين، ويستطرد قائلا أن الاضراب كان هو السمة السائدة في هذه الفترة، هذا بالإضافة إلى ارتفاع تكاليف الإنتاج. (جاد الرب، 2008، ص15)

وفي أواخر السبعينات من القرن العشرين توقفت برامج جودة الحياة الوظيفية وانخفض الاهتمام بها، وكان ذلك راجع إلى عوامل عديدة منها زيادة معدلات التضخم، وأيضا أزمة

الطاقة الأمر الذي جعل الشركات والمؤسسات الصناعية تتمسك بالقوانين الفيدرالية وتنزعج من فواتير الطاقة المرتفعة التكاليف، بالإضافة إلى زيادة حدة المنافسة الخارجية للشركات الأمريكية، ولذا حجم الإندماج بين الشركات خلال هذه الفترة، وانخفض الاهتمام برضا العمال عن وظائفهم وحياتهم الوظيفية، وكل ذلك جعل برامج جودة الحياة الوظيفية تأتي في المرتبة الثانوية خلال هذه الفترة، ولا يمكن الجزم بتوقف برامج جودة الحياة الوظيفية تماما في نهاية السبعينات، وذلك لأن أحد مصانع شركة جنرال موتورز في مدينة Tarry Town التابع لشركة جنرال موتورز السابق الإشارة إليه.

قد استمر في تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية، وذلك خلال الفترة من (1971-1978)، فبعدما كان المصنع هو الأسوء في مصانع جنرال موتورز، أصبح يعتلي مرتبة متقدمة، كما أن نتائج التطبيق أظهرت انخفاض نسبة الغياب وانخفاض شكاوي العملاء. (جاد الرب، 2008، ص17-18)

وفي منتصف التسعينات، زاد الاهتمام ببرامج جودة الحياة الوظيفية داخل المؤسسات الأمريكية نتيجة العديد من الأسباب، بعضها داخلي يتعلق بحالة العاملين والقوانين وبعضها خارجي يمثل إستجابة للنجاح الذي حققته بعض الأنظمة الإدارية في اليابان وبعض الدول الأوروبية، نتيجة لذلك أصبح ينظر إلى المورد البشري كأحد الإستراتيجيات التنافسية يمتلك مهارات متنوعة في ظل هندسة المورد البشري من أجل اكسابه قدرات ومهارات أكثر. (بن ضياف،2018)

3- أهمية جودة الحياة الوظيفية:

تكتسي جودة الحياة الوظيفية أهمية بالغة تأتي من خلال تطبيق أهميتها في:

- انخفاض نية ترك العمل.
- تقليل التوتر وعدم الثقة بين العاملين والإدارة وتخفيض الصراعات
- الاستخدام الأمثل للموارد البشرية
- تقليل حوادث العمل والغيابات. (جاد الرب، 2010، ص247-248)

كما لها أهمية بالغة بالنسبة لمختلف الجوانب المادية والنفسية من خلال ما يلي:

– زيادة الإنتاجية الكلية للمؤسسة فالتطبيق الجيد لبرامج جودة الحياة الوظيفية يؤدي إلى إنتاجية عالية، كما أن الإنتاجية العالية تؤدي إلى تعزيز جودة الحياة في العمل؛

– تحقيق طموحات الموظفين من خلال تلبية متطلباتهم المتعلقة بالعمل.

– محاولة إرضاء جميع الأطراف أصحاب بالمصلحة والموظفين بالمؤسسة وتلبية متطلباتهم المتعلقة بالعمل. (بن خالد، 2017، ص31)

ومما يدل على أهمية تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية فقد توصل كاست **(Kast)** إلى أن هناك ميزات تتحقق للمؤسسة جراء تطبيقها لبرامج جودة الحياة الوظيفية تتمثل في:

– إيجاد حلول للمشاكل التي تعترض الإدارة والعاملين عن طريق المشاركة وحلقات التوعية

– إعداد نظام أجور ومكافئات بما يحقق رضا العاملين عن وظائفهم؛

– تخفيض ساعات العمل اليومية وتوفير ضروريات السلامة في المؤسسة؛

– إعادة هندسة العمليات في المؤسسة لتعزيز الرضا لدى العاملين؛

– الاهتمام بحقوق العاملين مما يؤدي إلى تهيئة بيئة عمل آمنة؛

– تهيئة مناخ تنظيمي مستقر لتخفيف الصراع التنظيمي، وتعزيز العلاقات لتقوية روح التعاون بين العاملين؛

– تحديث التقدم الفكري ونشر المعرفة بين العاملين. (بن مومن، 2023، ص57)

كما تظهر أهمية جودة الحياة الوظيفية من خلال توفير المتطلبات الضرورية للعاملين الذي من شأنه أن يؤدي إلى شعورهم بالراحة النفسية لأن الحياة الخاصة للعامل مرتبطة بمدى راحته في العمل، كما ترتبط مكانته الاجتماعية في أسرته بالأهمية الاجتماعية لمهنته (مسيكر، هادف، 2023، ص260)

كما تتضح أهمية جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة بتأثيرها على السلوكيات الإدارية داخل المؤسسة وعلى مجموعة الأنشطة والمهام بما يحقق أهداف المؤسسة. (الشميمري، 2022، ص128)

أما سراج ودارقاهي (**sarge and Dargahi**) يوضحا أن جودة الحياة الوظيفية تساهم في الحفاظ على مهارات وخبرات الموظفين، لأن تحقيق مستويات عالية من جودة الحياة الوظيفية سيلبي حتما كافة متطلبات الموظفين. (محمود، 2023، ص02)

وبناءا عليه فإن تلبية المؤسسة لاحتياجات الموظف وتعزيز جودة الحياة الوظيفية لديه الذي يتم من خلال تعزيز كافة العناصر المرتبطة به بعمله وبيئته من شأنه أن يحقق الرضا لديه وبالتالي يزيد من إنتاجيته ومن ثم إنتاجية المؤسسة ككل.

4- أهداف جودة الحياة الوظيفية:

هناك العديد من الأهداف تصبو المؤسسات إلى تحقيقها من خلال تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية يمكن توضيحها فيما يلي:

- زيادة درجة الثقة لدى العاملين
- تحسين مواقف العاملين إزاء المشاكل وتقوية استعداداتهم لحلها
- زيادة درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين
- زيادة الفاعلية التنظيمية. (جاد الرب، 2009، ص65-66)

كما حدد كل من ستيفن وبربرة (Steven Poelmans et Barbara Beham):

أهداف تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية والتي تتمثل في:

- تحقيق الرضا الوظيفي
- تقليل معدل دوران العمل
- تعزيز علاقات العاملين فيما بينهم ومع مديرهم (محمود، 2016، ص26)

بحيث يمكن أن يقود ذلك إلى تعزيز التفكير الإيجابي لدى العاملين من خلال:

- تحسين جودة الخدمات والمنتجات المؤسسة.
- تعزيز قدرة المؤسسة على السيطرة على التكاليف.

– تعزيز الاتصال التنظيمي من أجل تسريع الاستجابة لمتغيرات السوق، لتتمكن المنظمة من تحقيق احدى المميزات أو كلها فتقدم منتجات ذات جودة عالية، أو بتكاليف أقل، أو في الوقت المحدد من قبل الزبون.

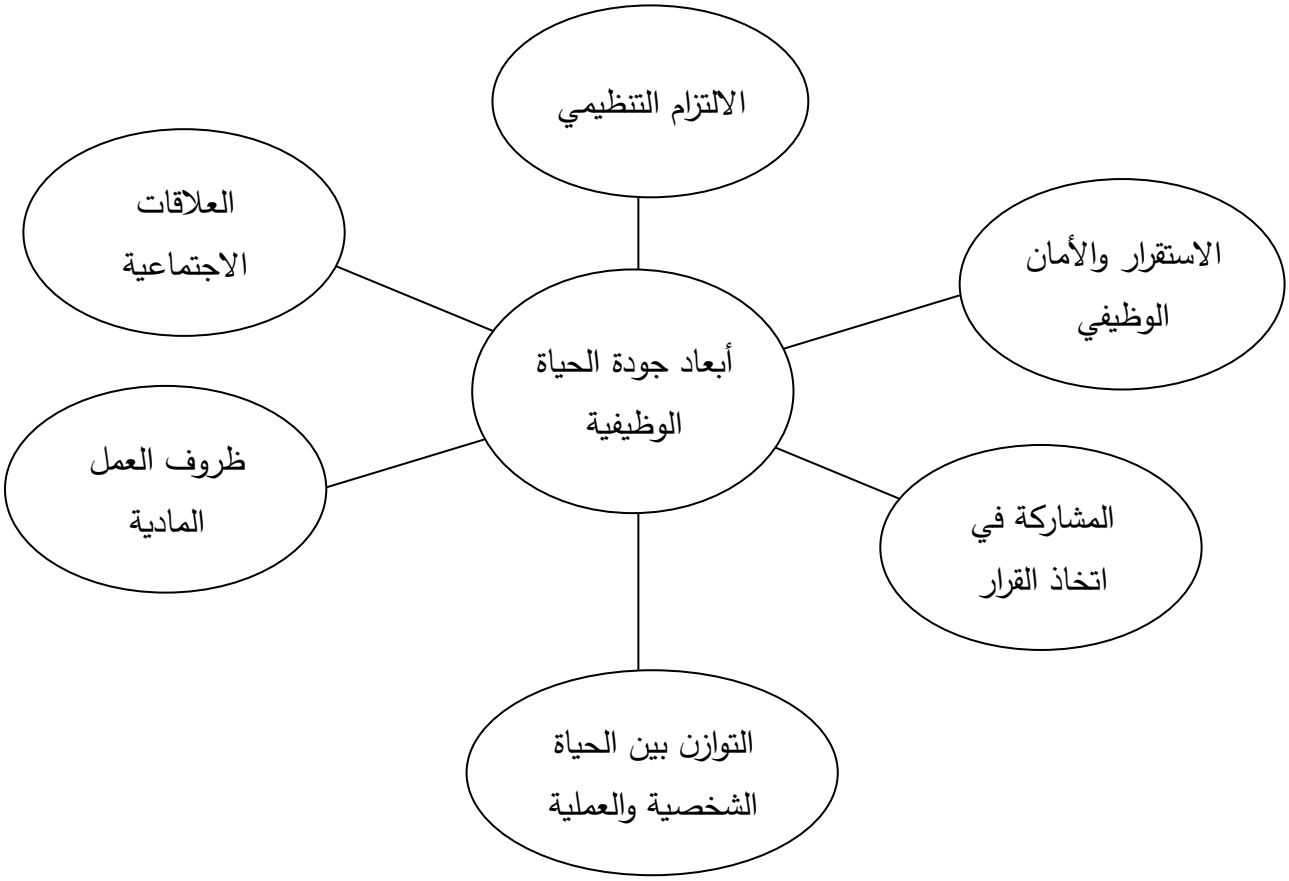
– كما يرى أنبازاقون (Anbazhagan) أن برامج جودة الحياة الوظيفية تهدف إلى تهيئة مناخ تنظيمي وهيكلي يحفز أداء العاملين، إلى جانب تهيئة ظروف العمل التي يبحث عنها العاملين كمنح المكافئات وتوفير الأمان في أثناء أداء الوظيفة، تلبية رغبات العامين المختلفة مما يؤدي إلى تحقيق رضاهم الأمر الذي ينعكس على تحسين أدائهم. (الشميمري، 2022، ص129)

وعليه يمكن استخلاص أن كل ما تهدف إليه جودة الحياة الوظيفية يصب في تحقيق التنمية الشاملة للعامل مما يعزز الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي لديه كنتيجة لذلك، وكانعكاس إيجابي إن لم يكن شرطي فإن العامل سيسعى لزيادة إنتاجيته وتحسين أدائه الوظيفي وعليه فإن تكثيف جهود المؤسسة لتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية بفعالية سيساهم بطريقة غير مباشرة في تحقيق أهدافها المسطرة.

5- أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

اختلف الباحثون في تحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومن أهمها التصنيفات الممثلة في الشكل الآتي:

الشكل رقم (01): أبعاد جودة الحياة الوظيفية



اخترنا هذه الأبعاد كونها الأكثر تناولا وتماشيا مع موضوع الدراسة الحالية وقسمت إلى عاملين هما:

*** العوامل الوظيفية والتنظيمية:**

1- الاستقرار والأمان الوظيفي: يعرف الأمن الوظيفي بأنه مجموعة من الضمانات والمنافع الوظيفية التي يتطلبها العاملون مثل الأمن من فقدان الوظيفة دون أسباب شرعية والأمن من الإجراءات الإدارية التعسفية التي تؤدي إلى الاستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية وبالتالي توثيق الأداء وتوثيق الولاء، ويعد التوازن بين الحياة الشخصية للموظف وحياة العمل

الوظيفية من أهم وأكبر التحديات التي تواجه كل من أصحاب العمل والموظفين على حد سواء، وتحتاج إلى تبني إستراتيجية مميزة خاصة بالتوازن بين العمل والحياة.

2- الإلتزام التنظيمي: ينطوي على:

- ارتباط الفرد الشديد وتعلقه بالمنظمة التي يعمل بها.
- إيمان الفرد بالمنظمة التي يعمل بها وبِقيمها وأهدافها.
- بذل الفرد قصارى جهده لتحقيق أهداف المنظمة.
- إعتزاز الفرد بالمنظمة والانتماء اليها.
- تكريس جل وقته لإنجاز مهام العمل بالمنظمة. (الشنطي، 2016، ص20)

يشير الالتزام التنظيمي إلى درجة التزام العاملين بوظيفتهم وقوة العلاقة بالمنظمة وتمسكهم بها والانتماء إليها، وتبني ثقافتها وقيمها والدفاع عنها في كل ميدان، ويعتبر الالتزام وجها آخر لجودة الحياة الوظيفية، كما يمثل الدعم الذي تقدمه المنظمة بكافة أشكاله المختلفة، ويشعر عنده العاملون أن المنظمة تثمن إسهامهم وتعتني برفاهيتهم، وبالتالي يعتبر عاملا هاما يؤثر على التزام الموظف نحو المنظمة ومن ثم على رضا الموظف وأدائه الوظيفي وإنتاجيته داخل العمل، إضافة إلى ذلك عندما تعتمد المنظمة فلسفة تعزيز الالتزام التنظيمي فإن احتمالية قيام الموظف بالبحث عن وظيفة في مكان آخر تكون منخفضة ويكون الأداء الوظيفي له مرتفعا ومتميزا. (ماضي، 2014، ص95)

3- المشاركة في اتخاذ القرار: عرفت على أنها ذلك النشاط الإداري الذي يقوم على المشاركة النظامية والملموسة للعاملين في المنظمة في عمليات صنع القرارات المتعلقة بسياسة المنظمة ومهامها ومشكلاتها، ويتطلب النمط التشاركي توفر شرطين ضروريين هما:

- توفر درجة عالية من الثقة المتبادلة بين العاملين في المنظمة، إضافة إلى الثقة بالنفس لدى المديرين أو العاملين.
- توفر مستوى عال من القناعة بمفهوم القيادة التشاركية، وصناعة القرار على أساس تعاوني.

إن مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات الإدارية والمشاركة في تحديد كل المكافآت والمعدلات الوظيفية، إنما يسهم ويساعد بشكل كبير في تحسين إنتاجية المنظمة. (الرفاعي، 2009، ص14)

*** العوامل المادية والمعنوية:**

1-* ظروف العمل المادية: إن الظروف المادية للعمل وما تحتويه من عوامل مادية مثل طريقة تصميم المكاتب ومستوى الإضاءة ودرجة الحرارة والضوضاء والخدمات المساندة، ووسائل الصحة والسلامة من احتمال التعرض لأي مخاطر أو أمراض مهنية وغيرها من العوامل يكون تأثيرها مباشر على العاملين ومستوى أدائهم وحبهم عملهم أو النفور منه، فإذا كان جو العمل غير مناسب فإنه يؤدي إلى النفور منه، ويتولد لدى العاملين ضغوط بمستويات مختلفة تزيد وتنخفض بحسب نوع العمل وطبيعته

2- العلاقات الاجتماعية: وعرفت بأنها ذلك الميدان من الإدارة الذي يهدف إلى التكامل بين الأفراد في محيط العمل، وبالشكل الذي يدفعهم ويحفزهم إلى العمل، مع حصولهم على إشباع حاجاتهم الطبيعية والنفسية والاجتماعية، حيث أن طبيعة العلاقات السائدة بين العاملين في مكان العمل يمكن تحديد مستوياتها كالآتي:

- العلاقة بين المرؤوسين
- العلاقة بين الرؤساء
- العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين

وبالتالي فإن العلاقة الإيجابية للفرد العامل مع مجموعة العمل توفر له إشباعا لحاجته الاجتماعية، وتحقق تبادل المنافع بينهما حيث أكد العديد من الباحثين أن العلاقات الاجتماعية بين الأفراد وبعضهم البعض سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين ستؤدي في النهاية إلى المستوى الأفضل لإنتاجية المنظمة. (Worral. Corper, 2012, p43)

3- التوازن بين الحياة الشخصية والعمل: حيث أن بعض الشركات والمنظمات تساعد الموظفين على التوفيق بين مسؤوليات العمل والعائلة وتحسين صحتهم واستمتاعهم بالحياة بعدة طرق متمثلة في ما يلي:

- السماح للموظفين بالعمل الجزئي ومشاركة العاملين
- السماح للموظفين بقضاء بعض ساعات العمل في المنزل
- السماح بساعات عمل مرنة الموقع
- تخصيص حسابات مالية لرعاية الموظفين.
- تقديم الخدمات الاستشارية في شؤون العمل والعائلة.

وعليه يلاحظ أن التوازن بين الحياة الشخصية والعمل أثر إيجابي على المنظمة والموظفين، فهو يؤدي إلى الالتزام في المنظمة ويقلل من معدلات دوران الموظفين وضغوط العمل ومعدلات الغياب والصراع والتعارض بين الحياة الشخصية والعمل وزيادة الرضا الوظيفي وتحسين أداء العاملين والارتقاء بالحالة الاقتصادية للمنظمة من خلال الزيادة الإنتاجية. (البليسي، 2012، ص12)

6- المراحل الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية:

لقد استطاع سيد جاد الرب بناء نموذج يوضح الخطوات أو المراحل الأساسية والمتسلسلة منطقيا التي يتم بموجبها بناء مسار لفلسفة جودة الحياة الوظيفية، ويمكن توضيح أهم المراحل الأساسية لجودة الحياة الوظيفية في الشكل التالي:

المصدر: (جاد الرب، 2008، ص28).

من خلال هذه المراحل الرئيسية يتضح لنا أن جودة الحياة الوظيفية هي متكاملة ومتسلسلة تتضمن تبني هذه النظرة من قبل الإدارة وأيضا وعي وفهم لهذه الفلسفة، ويتضح أيضا أن جودة الحياة الوظيفية تبنى عن طريق مناقشات بين المستويات التنظيمية، والعاملين والنقابات وتكون هناك مشاركة في اتخاذ القرارات من أجل توحيد الجهود نحو تحقيق أهداف جودة الحياة الوظيفية، وايضا تعتبر هذه العملية تطوير مستمر وتعتمد على التغذية العكسية لمعرفة نتائج برامج جودة الحياة الوظيفية وأثر تطبيقها ومنه يتم تصحيح الانحرافات من أجل بناء قرارات صحيحة ومناسبة.

7) نظريات جودة الحياة الوظيفية:

أولا: المنظور المعرفي: يرتكز هذا المنظور في تفسيره لجودة الحياة على الفكرتين الآتيتين:

الأولى: أن طبيعة إدراك الفرد هي التي تحدد شعوره بجودة الحياة

الثانية: في إطار الاختلاف الإدراكي الحاصل بين الأفراد، فإن العوامل الذاتية هي الأقوى أثرا من العوامل الموضوعية في درجة شعورهم بجودة الحياة ووفق ذلك وفي هذا المنظور تبرز لدينا نظريتان حديثان في تفسي جودة الحياة.

1- نظرية لاوتن (1996) Lawton theory: طرح لاوتن مفهوم طبيعة البيئة (press envirommrnetal)، ليوضح فكرته عن جودة الحياة والتي تدور حول الآتي:

أن إدراك الفرد لنوعية حياته يتأثر بظرفان هما:

- الظرف المكاني: إذ أن هناك تأثيرا للبيئة المحيطة بالفرد على إدراكه بجودة الحياة، وطبيعة البيئة، في الظرف المكاني تأثيران أحدهما مباشر على حياة الفرد كالتأثير على الصحة مثلا، والآخر تأثير غير مباشر إلا أنه يحمل مؤشرات إيجابية كرضى الفرد على البيئة التي يعيش فيها.

– الظرف الزماني: إن إدراك الفرد لتأثير الطبيعة البيئية على جودة حياته يكون أكثر إيجابيا كلما تقدم في العمر، فكلما تقدم الفرد في عمره كلما كان أكثر سيطرة على ظروف بيئته، وبالتالي يكون التأثير أكثر إيجابية على شعوره بجودة الحياة. (مبارك، 2010، ص723)

2- نظرية شالوك: Sharlok Theory(2012) أعطى شارلوك تحليلا مفصلا لمفهوم جودة الحياة على أساس أنه مفهوم مكون من ثمانية مجالات، وكل مجال يتكون من ثلاثة مؤشرات، تؤكد جميعها على أثر الأبعاد الذاتية كونها المحددات الأكثر أهمية من الأبعاد الموضوعية في تحديد درجة شعور الفرد بجودة الحياة، على أن هناك نسبة في درجة هذا الشعور فالعامل الحاسم في ذلك يمكن في طبيعة إدراك الفرد لجودة الحياة. (عبد الرحمن، 2007، ص338)

يوضح المخطط تفصيلات نظرية شالوك لهذه المجالات الثمانية ومؤشرات كل مجال من هذه المجالات.

الجدول رقم (01) مجالات جودة الحياة ومؤشراتها بحسب نظرية شالوك

	المجالات							
	السعادة الوجدانية	العلاقات الشخصية	السعادة المادية	النمو الشخصي	السعادة البدنية	تقرير المصير	الاندماج الاجتماعي	الحقوق البشرية والقانونية
المؤشرات	–الرضا	التفاعلات	–الحالة المادية	–التعليم	–الصحة	الاستقلالية	–التكامل	–الحقوق الفردية
	–مفهوم الذات	–العلاقات	–العمل	–الكفاءة الشخصية	–الأنشطة اليومية	–الأهداف	–الترابط الاجتماعي	–حقوق الجماعة
	–انخفاض الضغوط	–الإسناد	–المسكن	–الأداء	–وقت الفراغ	الاختيارات	–الأدوار المجتمعة	–قانون وعمليات الواجبة

وعلى وفق ما ذكر في المخطط يمكن تصور المؤشرات جودة الحياة في الآتي.

– الناحية الذاتية: التقييم الوظيفي كمقياس المدى "مستوى الوظيفة"، وملاحظة المشاركة واستبيانات الظروف، والأحداث البيئية، والتفاعل في الأنشطة اليومية، وتقرير المصير، والتحكم الشخصي، وأوضاع الدور (التعليم، المهنة، المسكن)"

– الظروف الخارجية: والمنبهات الاجتماعية "مستوى المعيشة، ومستوى العمل". (عبد الرحمان، 2007، ص37)

ثانيا: المنظور الإنساني: يشير المنظور الإنساني أن فكرة جودة الحياة تستلزم دائما الارتباط الضروري بين عنصرين لا غنى عنهما

1- وجود كائن حي ملائم

2- وجود بيئة جيدة يعيش فيها هذا الكائن لأن ظاهرة الحياة تبرز إلى الوجود من خلال التأثير المتبادل بين هذين العنصرين، فهناك البيئة الطبيعية والتي تتمثل بالموارد الطبيعية التي تشكل مقومات حياة الفرد، وهناك البيئة الاجتماعية وهي التي تضبط سلوك الأفراد والجماعات طبقا للمعايير السائدة في المجتمع، فجودة البيئة الاجتماعية تحقق بمقدار امتثال الأفراد لهذه المعايير وعدم خروجهم منها، كما أن هناك البيئة الثقافية، التي تقيس جودتها لقدرة الفرد على صنع بيئة حضارية ماديا أو معنويا. (رضوان عبد السلام، 2006، ص96-99)

1- نظرية رايف: (1996) Ryff Theory: تدور نظرية "رايف" حول مفهوم السعادة النفسية إذ أن شعور الفرد بجودة الحياة ينعكس في درجة إحساسه بالسعادة التي حددها بستة أبعاد يضم كل بعد بستة صفات تمثل هذه الصفات نقاط التقاء لتحديد معنى السعادة النفسية. (شيخي، 2013، ص85)

الذي يُمثل في وظيفة الفرد الإيجابية في تحسين مراحل حياته، وهذه الأبعاد هي:

البعد الأول: الاستقلالية Autonomy وصفاته تتمثل بقدرة الشخص على أن

1- يقرر المصير بنفسه

2- يكون مستقلا بذاته

3- قادرا على مقاومة الضغوط الاجتماعية.

4- يتصرف بطرائق مناسبة

5- منظم في سلوكه

6- يقسم ذاته بما يتناسب وقدرته الشخصية.

البعد الثاني: التمكين البيئي: Enviromernent mastery: ومن صفاته:

1- الكفاية الذاتية للفرد

2- قدرة الفرد على التحكم وإدارة نشاطه وبيئته

3- قدرته على الإفادة من الفرص المتاحة لديه

4- قدرته على اتخاذ الخيارات الملائمة لحاجاته النفسية والاجتماعية.

5- قدرته على اختيار قيمه الشخصية.

6- قدرته على التصرف بما يتناسب ومعايير مجتمعه.

البعد الثالث: النمو الشخصي Personale Growth : ومن صفاته:

1- شعور الفرد بالنمو الارتقاء المستمر

2- إدارته لتطور وتوسيع

3- انفتاحه للتجارب الجديدة

4- إحساسه الواقعي بالحياة

5- شعوره بالتحسن ذاته وتطور سلوكه يوما بعد الآخر

6- سلوكه يتغير بطرائق تزيد من معرفته وفاعليته الذاتية.

البعد الرابع: العلاقات الإيجابية مع الآخرين Relation with Others: من صفاته:

1- رضا الفرد عن علاقته الاجتماعية.

2- ثقته بالآخرين من حوله.

3- قناعته برفاهية الآخرين.

4- قدرته على التعاطف والتودد الآخرين.

5- اهتمامه بالتبادل الاجتماعي.

6- إظهاره للسلوك الاجتماعي مع الآخرين.

البعد الخامس: تقبل الذات Seff acceptance: ومن صفاته:

1- إظهار الفرد توجها إيجابيا نحو ذاته.

2- قبوله بالسمات أو الخصائص المكونة لذاته (السلبية والإيجابية).

3- الشعور الإيجابي لحياته الماضية.

4- تفكيره الإيجابي لذاته المستقبلية.

5- يشعر بخصائص ذاته المميزة.

6- يظهر النقد الإيجابي لذاته.

البعد السادس: الهدف من الحياة Durpose in life: ومن صفاته:

1- أن يتملك المعتقدات التي تعطي معنى للحياة الماضية والحاضرة

2- أن يضع أهدافا تجعل حياته ذات معنى في تحقيقها

3- أن يسعى لتحقيق غاياته في الحياة

4- أن يكون له القدرة على توجيه أهداف حياته

5- أن يكون قادرا على الإدراك الواضح لأهداف حياته

6- أن يدرك أن صحته النفسية تكمن في إحساسه بمعنى الحياة. (الكرخي،2011،ص 57، 58)

لقد بين "رايف" أن جودة حياة الفرد تكمن في قدرته على مواجهة الأزمات التي تظهر في المراحل حياته المختلفة، وأن التطور مراحل الحياة هو الذي يحقق سعادته النفسية التي تعكس شعوره بجودة الحياة. (مبارك، 2010، ص 727)

ثالثا: المنظور التكاملي Integrative Persprctive

1-* نظرية أندرسون (2003) Anderson Theory: طرح أندرسون شرحا تكامليا لمفهوم جودة الحياة متخذا من مفاهيم السعادة Happiness، ومعنى الحياة Meaning of life ونظام

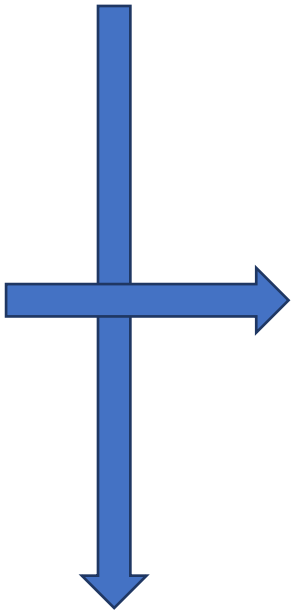
المعلومات البايولوجي Thebiolagical information system والحياة الواقعية Realizing life، وتحقيق الحاجات of needs، فضلا عن العوامل الموضوعية الأخرى إطارا نظريا تكامليا لتفسير جودة الحياة لقد أشار أندرسون إلى أن إدراك الفرد لحياته، يجعله يقيم شخصيا ما يدور حوله، كما يمكنه من أن يكون أفكار كي يصل إلى الرضا عن الحياة. (نفس المرجع السابق، 2010، ص728)

فإن النظرية التكاملية تضع مؤشرات جودة الحياة:

- أن شعور الفرد بالرضا هو الذي يشعره بجودة الحياة
- أن تضع أهدافا واقعية تكون قادرين على تحقيقها
- أن تسعى الى تغيير ما حولنا لكي تتلائم مع أهدافنا
- إن إشباع الحاجات لا يؤدي بالضرورة إلى رضا الفرد الى شعوره بجودة الحياة. (شيخي، 2013، ص86)

رابعا: النموذج النظري العربي بجودة الحياة:

أعطى أبو سريع وآخرون (2006) نموذجا لتقدير وتفسير جودة الحياة، يعتمد على تصنيف المتغيرات المؤثرة في جودة الحياة الوظيفية وهي موزعة على بعدين متعامدين، كما هو موضح في المخطط:

تقدير الذات	الذاتية	التوافق الأسري
الفاعلية الذاتية		الرضا عن الصداقة
التدين		العلاقات مع الزملاء
الهوايات الشخصية		الرضا عن المصروف
المحددات الداخلية		المحددات الخارجية
الصحة العامة		الدخل الشهري للأسرة
القوام البدني		المصروف الشخصي
القدرات والمهارات الشخصية		نوعية السكن
التفوق الدراسي		نوعية مكان العمل
	الموضوعية	

الشكل (02) تصور أبو سريع وآخرون لمحددات جودة الحياة

يمكن تفسير المخطط بالآتي:

1- أن البعد الفقي يشمل قطبي توزيع محددات جودة الحياة، كونها من داخل الشخص أو خارجه، وتسمى "بعد المحددات الشخصية الداخلية في مقابل المحددات الخارجية"

2- أن البعد الرأسي يمثل توزيع تلك المحددات على وفق قياسها وتحقيقها وهي تتوزع بين الأسس الذاتية (المنظور الشخصي للفرد) والأسس الموضوعة التي تشمل الاختبارات والمقاييس التي تتيح للفرد موازنة نفسه بغيره أو بمتوسط جماعته المعيارية وعلى وفق هذا

التصور، فإن مصطلح جودة الحياة يمثل ظاهرة متعددة الجوانب (صحية، اجتماعية، اقتصادية، نفسية)، تتأثر بالنظام السائد في المجتمع، كما تتمثل جودة الحياة في إشباع الحاجات الإنسانية سواء كانت هذه الحاجات مادية أو غير مادية مثل:

1- الرضا والقناعة

2- التوافق النفسين والاجتماعي، والصحي والأسري.

3- درجة الولاء والانتماء للأسر والوطن

4- مفهوم الذات والوعي بها

5- درجة المرونة الفكرية وتقبل الآخر. (الشنفيري، 2006، ص20)

8- عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية:

على الرغم من الأثر الإيجابي لتطبيق برامج جودة حياة العمل، إلا أن العديد من الأطراف في بعض المنظمات لا يزالون يقاومون الخطط والإجراءات التي من شأنها تطوير جودة الحياة الوظيفية ونترجم هذه العوائق في ما يلي:

* **موقف الإدارة:** يتطلب تطبيق جودة الحياة الوظيفية إتاحة لديموقراطية في مكان العمل وبالتالي شيوع الرغبة في مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات ومنحهم فرصة التعبير عن آرائهم إلا أن ذلك يعوقه رفض المشرفين التخلي عن جزء من صلاحياتهم باعتباره تهديدا لوجودهم، كما أن الإدارة تعتقد في بعض الأحيان بأن جودة الحياة الوظيفية المتوفرة في المنظمة مرضية ولا حاجة للمزيد من إجراءات تحسينها نظرا لعدم قدرتها على قياسها وقياس أثرها على إنتاجية المنظمة. (الدمرداش، 2018، ص21)

* **موقف الاتحادات والنقابات العمالية:** قد يتولد عند هذه الأخيرة شعور بأن برامج جودة حياة العمل تسعى إلى تسريع أداء العمل وتحسين الإنتاجية دون دفع أي عوائد كافية للعاملين أي أن برامج جودة حياة العمل ما هي إلا وسيلة لاستخراج المزيد من الأداء والإنتاجية من العاملين، ولإزالة هذه المخاوف يجب على المدراء القيام بعملية ترويج برامج

جودة حياة العمل، يفسرون فيها أهداف هذه البرامج والفوائد المرجوة التي ستعود على العاملين من جراء تطبيق هذه البرامج. (أبو شمالة، 2018، ص37).

* **التكلفة المالية:** ترى الإدارة بأن التكلفة الرأسمالية والمصاريف المالية اليومية التشغيلية لبرامج جودة حياة العمل ضخمة تفوق قدرة المنظمات، علاوة على أنه لا يوجد ما يضمن فاعلية ونجاعة تطبيق هذه البرامج مما يدعو صاحب العمل الذي يعاني شح في مصادر التمويل إلى التفكير مرارا قبل توفير ظروف عمل جيدة ومنح أجور جيدة وتنفيذ برامج جودة حياة العمل، وللرد على هذه المخاوف يجب تطبيق هذه البرامج بعناية ضمن ميزانية محددة مسبقا للوصول للنتائج المرجوة.

ويمكن تلخيص أهم معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية فيما يلي:

1- الضوضاء والتشويش الذي يحدث نتيجة التداخل الوظيفي.

2- الافتقار إلى الاتصالات الفعالة بين الوظائف داخل المنظمة.

3- الاتجاهات غير الإيجابية لدى إدارة المنظمة اتجاه عملية التوظيف

4- الافتقار إلى وجود إستراتيجية واضحة لجودة الحياة الوظيفية

التوازن بين الحياة الوظيفية للعامل وحياته الشخصية. (عقون، بوخدون، 2020، ص82)

توصلت دراسة جاد الرب إلى معايير لقياس جودة الحياة الوظيفية كما يلي:

(معدلات حوادث العمل، معدلات الشكاوي، معدلات الإضراب والتجمهر والامتناع عن العمل، معدلات الغياب والتغيب، معدلات دوران العمل، معدلات الجزاءات، معدلات نمو الأداء الاقتصادي والمالي من خلال: معدل العائد على الاستثمار، معدل العائد على الأصول، معدل العائد على حق الملكية، معدل نمو المبيعات، معدلات الدوران). (جمال،2019، ص18)

9- قياس جودة الحياة الوظيفية:

اهتمت مجموعة من الأبحاث والدراسات بقياس جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات وإن كانت قد اختلفت كل دراسة عن الأخرى في طرق القياس تبعا إلى الهدف الذي يسعى

الباحث للوصول إليه، والنتائج المراد الحصول عليها، وطبيعة عمل كل مؤسسة وهي كالتالي:

اعتبرت دراسة "**سوامي وناجي دي سوارمي وراشمي**" أنه يمكن قياس جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة من خلال المقاييس التالية: (معدل دوران العمل، معدل الشكاوى، معدل الغياب الطويل، إنتاجية العاملين، ساعات العمل، فرص الترقية)

بينما ترى دراسة "**فاطمساري، ومحمد ووليدا**"، أنه يمكن قياس جودة الحياة الوظيفية من خلال مقاييس كمية، ومقاييس وصفية وكانت هذه المقاييس على النحو الآتي: (معدلات حوادث العمل، معدلات الأداء الوظيفي، درجة الرضا الوظيفي للعاملين، الاتصال والعلاقات الاجتماعية، نظام الأجور، تمكين العاملين).

وأشارت دراسة "**مها خوقير**" على أنه يمكن قياس جودة الحياة الوظيفية من خلال المقاييس التالية: (الولاء التنظيمي، الرضا الوظيفي، الرضا الاجتماعي، الرضا عن معدلات الأداء، كفاءة جماعة العمل، الرضا عن جماعة العمل)

وذكرت دراسة "**رساك**" أنه يمكن قياس جودة الحياة الوظيفية من خلال: (بيئة العمل، ثقافة المؤسسة، التدريب والتطوير، الأمن الوظيفي، كفاية الموارد)

بينما أوردت دراسة "**بيجومون وتوماس**" مجموعة من المقاييس لقياس جودة الحياة الوظيفية وهي كالآتي: (التعويض العادل، الالتزام التنظيمي، سيادة روح الفريق داخل المؤسسة، ظروف العمل، سلوك الإدارة). (آل جمعان، 2022، ص ص25، 26)

بينما حدد "**والتون**" ثمانية معايير لقياس جودة الحياة الوظيفية وهي:

- مدى كفاية وعدالة نظام الأجور والتعويضات
- مدى توافر ظروف وعدالة صحية وآمنة
- الفرص المتاحة لاستخدام وتنمية قدرات العاملين

– الفرص المتاحة في المستقبل للنمو الوظيفي وتحقيق الأمان الوظيفي للعاملين في المستقبل

– التكامل الاجتماعي في عمل المنظمة

– حقوق العاملين الدستورية في المنظمة مثل الخصوصية والمساواة والتعبير عن الرأي

– أهمية إلتزام المنظمة بالمسؤوليات الاجتماعية

– التوازن بين الحياة الوظيفية للعامل وحياته الشخصية. (عقون، بوخدوني، 2020، ص82)

توصلت دراسة جاد الرب إلى معايير لقياس جودة الحياة الوظيفية كما يلي: (معدلات حوادث العمل، معدلات الشكاوي، معدلات الإضراب والتجمهر والامتناع عن العمل، معدلات الغياب والتغيب، معدلات دوران العمل، معدلات الجزاءات، معدلات نمو الأداء الاقتصادي والمالي من خلال: معدل العائد على الاستثمار، معدل العائد على الأصول، معدل العائد على حق الملكية، معل نمو المبيعات، معدلات الدوران. (جمال، 2019، ص18)

خلاصة الفصل:

تضمن هذا الفصل جملة من التعاريف والنشأة التاريخية لجودة الحياة الوظيفية، حاولنا إبراز اهميتها وأهدافها المنوطة في المؤسسات، والتعرف على الأبعاد التي يتضمنها هذا الموضوع المتمثلة في عاملين أساسيين أولهما العوامل الوظيفية والتنظيمية (الاستقرار والأمان الوظيفي، الالتزام التنظيمي، المشاركة في اتخاذ القرار)، والثاني العوامل المادية والمعنوية المتمثلة في (ظروف العمل المادية، العلاقات الاجتماعية، التوازن بين الحياة الشخصية والعمل)، ثم المراحل التي يتم بموجبها بناء مسار فلسفة جودة الحياة الوظيفية عن طريق مناقشات بين المستويات التنظيمية والعاملين والنقابات والمشاركة في اتخاذ القرارات من أجل توحيد الجهود لتحقيق الهدف، وتوجهنا أيضا في هذا الفصل إلى النظريات المتعلقة بهذا المتغير ، والتي تحتوي على المنظور المعرفي، الإنساني، التكاملي، النموذج العربي لجودة الحياة الوظيفية. وفي الأخير ألقينا الضوء على العوائق التي يمكن أن تتسبب في عرقلة تطبيق جودة الحياة الوظيفية من ضوضاء وتشويش الذي ينتج جراء التداخل الوظيفي، والافتقار إلى الاتصالات الفعالة بين الوظائف وعدم وجود إستراتيجية واضحة لجودة الحياة المهنية.

الفصل الثالث

الإلتزام التنظيمي

تمهيد

1- مفهوم الإلتزام التنظيمي

2- أهمية الإلتزام التنظيمي

3- خصائص الإلتزام التنظيمي

4- مراحل الإلتزام التنظيمي

5- أبعاد الإلتزام التنظيمي

6- عوامل الإلتزام التنظيمي

7- نتائج الإلتزام التنظيمي

8- نظريات الإلتزام التنظيمي

9- قياس الإلتزام التنظيمي

10-علاقة جودة الحياة الوظيفية بالإلتزام التنظيمي.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

يعد الإلتزام عامة من الظواهر المهمة في حياة البشرية بشكل عام، وفي منظمات الأعمال بشكل خاص، ونتيجة لذلك فقد برزت الحاجة إلى دراسة السلوك الإنساني في المنظمات بغرض تحفيزه وزيادة التزامه، مما أدى إلى ظهور العديد من النظريات وإجراء الكثير من الأبحاث الميدانية والتطبيقية في الفترة الأخيرة، والتي هدفت في معظمها إلى تحديد العوامل المؤثرة عليه.

وتشير الأدبيات الإدارية إلى أن الإلتزام التنظيمي أصبح من أكثر المسائل التي تشغل بال الإدارة المنظمات، إلا أن مفهومه العلمي الصحيح لم يحظ بالاهتمام المطلوب من قبل المختصين في العالم الغربي إلا في نهاية الستينات وأوائل السبعينات من هذا القرن.

وانطلاقا مما سبق فقد برزت الحاجة إلى دراسة السلوك الإنساني في هذا النوع من المنظمات بغرض تحفيز وزيادة درجة الالتزام بأهدافها وقيمها مما أدى إلى ظهور العديد من النظريات التي تفسر الإلتزام التنظيمي وأنواعه، وأجريت الدراسات الكثيرة التي هدفت الى تحديد العوامل المؤثرة عليه.

وسوف نقوم في هذا الفصل من الدراسة باستعراض مستفيض حول مفهوم الإلتزام التنظيمي، أبعاده، العوامل المؤثرة عليه، المتغيرات ذات الأثر به، بالإضافة إلى طرق قياسه وذلك بهدف فهمه من جميع جوانبه.

1- مفهوم الإالتزام التنظيمي:

- يعرف "**Porter**" الالتزام التنظيمي بأنه الرغبة القوية للبقاء عضوا في المنظمة والاستعداد للقيام بجهود كبيرة لصالحها والإيمان بها وتقبل قيمها وأهدافها. (عبدلي، 2014، ص15)

حيث اعتبر هذا التعريف الالتزام التنظيمي يمثل رغبة الفرد البقاء في المنظمة وإيمانه بأهدافها وقيمها.

-أما "**Harris**" فيعرف الالتزام التنظيمي على أنه ارتباط الموظف بالمنظمة وتطابق أهدافه مع أهدافها وشكل متزايد وذلك مع الوقت. (هواين، 2014، ص101)

أي أن الالتزام التنظيمي ينمو لدى الفرد من خلال تطابق أهدافه مع أهداف التنظيم وذلك مع مرور الوقت.

- كما عرفه "**Canter**" بأنه الرغبة التي يبديها الفرد في التفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء. (حنونة، 2006، ص12).

- وعرفه أيضا "**Meyer et al**" بمدى اندماج الفرد مع المنظمة التي يعمل فيها. هذا التعريف مبني على ثلاثة أبعاد:

- الاعتقاد القوي بقيم المنظمة وأهدافها وقبولها
- الاستعداد التام لتقديم الجهد وبدله لمصلحة المنظمة
- الرغبة القوية والأكيدة للاستمرار في العمل داخل المنظمة.

دائما وفي نفس السياق عرف الالتزام التنظيمي على أنه حالة نفسية تصف علاقات العامل بالمنظمة وتقلل احتمالات قيام العامل بترك العمل لدى المنظمة. (عبدلي، 2014، ص15)

- كما ويعرف "**Davis**" الالتزام التنظيمي على أنه درجة انغماس العامل في عمله، ومقدار الجهد والوقت الذي يكرسه لهذا الغرض، وإلى مدى يعتبر عمله جانبا رئيسيا في حياته. (هواين، 2014، ص101)

ومن خلال هذا التعريف نجد أنه يمثل الاستعداد لبذل مجهود عال لتحقيق الأهداف التنظيمية، الرغبة الشديدة في الاندماج مع المنظمة التي ينتمي إليها الفرد.

من خلال التعاريف السابقة الذكر يمكن القول أن الإلتزام التنظيمي ما هو إلا إندماج الفرد ورغبته القوية في البقاء عضو في المنظمة وارتباطه بها وتطابق أهدافه مع أهدافها وقيمها، ومقدار الجهد والوقت الذي يكرسه لهذا الغرض، فهو كرباط نفسي يشد الفرد للمنظمة وللمسار الوظيفي داخلها والإستمرار فيها.

2- أهمية الالتزام التنظيمي:

للإلتزام التنظيمي أهمية لدى متخذي القرار في المنظمات كونه أحد المتغيرات التي يجب تنميتها لدى العاملين. لما في ذلك من مخرجات إيجابية، حيث يلعب دور كبير في نجاح المنظمة واستمرارها وتميزها في البيئة التنافسية الشديدة، حيث لا توجد منظمة قادرة على التميز إلا إذا كان أفرادها ملتزمين بأهدافها وقيمها معتزين بالانضمام إليها وتظهر أهمية الالتزام التنظيمي في النقاط التالية: (بياضي، 2015، ص35)

- تظهر أهمية الالتزام التنظيمي بين المنظمة والعاملين في الأوقات التي لا تقدم فيها المنظمات الحوافز الملائمة لتحفيز الأفراد للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز.

- يعتبر ولاء الموظفين للمؤسستهم من أهم عوامل التنبؤ بفاعلية المؤسسة كارتفاع احتمالية الاستمرارية في المؤسسة والعمل بجد.

- يحافظ العاملون الذين يتمتعون بمستوى عالي من الإلتزام التنظيمي على أصول وموجودات المنظمة.

- يساعد الالتزام التنظيمي في فهم الطبيعة السيكولوجية لعملية إندماج الأفراد مع المنظمة. (دليلي، خميس، 2020، ص741).

- يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية، وخاصة معدل دوران العمل، حيث يفترض أن يكون الأفراد ذو الالتزام التنظيمي المرتفع أطول بقاء في المنظمة وأكثر عملا نحو تحقيق أهدافها

– يساعد الإلتزام التنظيمي على رفع الروح المعنوية لدى العاملين بالمنظمة، مما يساعد على الأداء المتميز والإبداع في العمل، وهذا يؤثر إيجابيا على فاعلية وكفاءة المؤسسة التعليمية ومؤشراتها الأدائية والتنافسية.

– زيادة تماسك الأفراد وثقتهم بالمنظمة وبالتالي تحقيق الاستقرار داخل المنظمة.

– انخفاض المشكلات التي تحصل بين العاملين والإدارة.

وبناءا على ما سبق نرى أن للإلتزام التنظيمي أهمية كونه يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية كمعدل الدوران، حيث الموظفين الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المؤسسة، وأكثر عملا نحو تحقيق أهدافها، وكلما زاد معدل توافق القيم والأهداف بين الموظفين والمؤسسة أدى ذلك إلى ارتفاع الرضا لدى الموظفين وبالتالي زيادة الإنتاجية.

3- خصائص الإلتزام التنظيمي:

يتميز الالتزام التنظيمي لدى العامل بمجموعة من الخصائص نذكرها كالتالي:

3-1- الالتزام التنظيمي متغير نفسي داخلي ناتج عن ظروف موقفية، فهو يعتمد على الخصائص المحيطة بالفرد، أي أنه حالة نفسية تصف العلاقة التي تربط الفرد العامل مع منظمته بسبب شعور العاملين أن الالتزام رابطة تجبرهم على طاعة اللوائح والقوانين والنظم السارية داخل التنظيم.

3-2- كما اعتبر كاتجاه يمكن الاطلاع عليه من خلال مجموعة من المؤشرات مثل الغياب والدوران والفعالية. فاللإلتزام التنظيمي يمكن قياسه لدى العاملين إتجاه المنظمة لفترة زمنية طويلة، لتحقيق الأهداف والحفاظ على قيم المنظمة والإيمان بها.

3-3- يتميز اللإلتزام التنظيمي بأنه درجة ثباته ليست مطلقة، كما تتأثر درجة ونوع اللإلتزام بكل جماعة العمل الرؤساء، المرؤوسين، والعوامل التنظيمية هو بناء متعدد الأبعاد تؤثر في بعضها البعض، أي يتأثر بوجود مجموعة من العوامل كجماعة العمل ونمط القيادة والإشراف طبيعة العلاقات السائدة في العمل وغيرها من العوامل التي من شأنها أن تأثر

بطريقة مباشرة أو غير مباشرة على الالتزام العاملين وولائهم لمنظماتهم. (بن صافية، 2014، ص8)

3-4- يتضمن الإلتزام التنظيمي ثلاث أبعاد رئيسية وهي البعد العاطفي أو الوجداني بين الفرد والمنظمة والاستمراري والبقاء في العمل والشعور بالواجب اتجاه المنظمة، أي أنه يتصف بتعدد صوره وأشكاله وتصنيفاته وهي مؤشرات دالة على مستوى التزام العاملين.

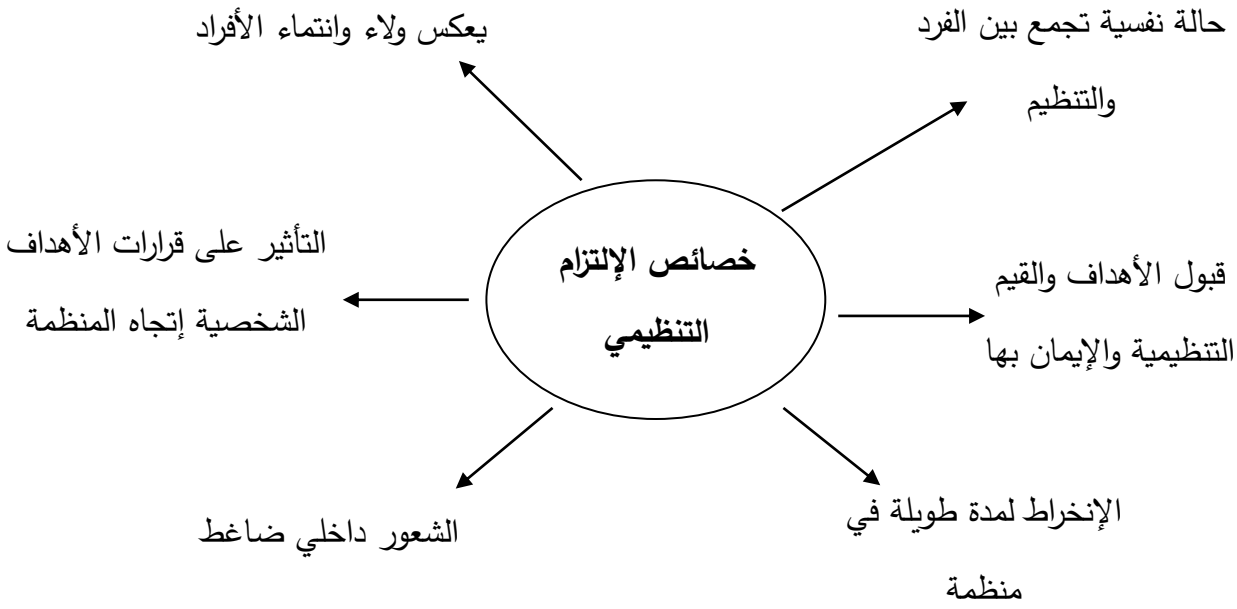
3-5- يشير اللاإلتزام التنظيمي إلى الرغبة التي يبدلها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء، أي أنه رغبة نابعة من ذات العامل في موقف تفاعله داخل مكان العمل ومع زملاءه في العمل أو مرؤوسيه وكذلك مع الظروف الموجودة من أجل تزويد المنظمة بالحيوية وضمان الاستمرار والبقاء فيها.

3-6- تتمثل مخرجات الإلتزام التنظيمي في البقاء داخل المنظمة وعدم تركها ودرجة انتظام وحضور العاملين والأداء الوظيفي والحماس للعمل والاخلاص للمنظمة، فالعاملين الذين لديهم التزام تنظيمي لمنظماتهم يتميزون بقوة التمسك بأهداف وقيم المنظمة، والسعي الدائم للحفاظ على مصالح المنظمة والانضباط في العمل، وضمان مستوى عال من الرضا الوظيفي.

3-7- يعتبر الإلتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبدل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة وقبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها وقناعة العامل بمبدأ الإلتزام القانوني الذي يلزمه على ‘نجاز الأعمال الموكلة إليه اتجاه المنظمة وقبوله لقيمها ومبادئها وتحقيق أهدافها. (بن صافية، 2014، ص08).

والمخطط الآتي يوضح خصائص ومميزات الالتزام التنظيمي

الشكل رقم (03): الخصائص المميزة للالتزام التنظيمي



المصدر (عشوري، 2015، ص44)

4- مراحل الإلتزام التنظيمي:

تتنوع آراء الباحثين حول مراحل الالتزام التنظيمي. فهناك من يرى بأن للالتزام ثلاث مراحل مثل: بوشان وورلي وجاتمان

بينما يرى آخرون أن للإلتزام التنظيمي مرحلتين ترتبطان بعملية ارتباط الفرد بالمنظمة، وهما: (سلمان، 2013، ص88، ص89)

1- مرحلة الانضمام للمنظمة التي يريد الفرد العمل بها:

غالبا ما يختار الفرد المنظمة التي يعتقد أنها تحقق رغباته وتطلعاته

2- مرحلة الإلتزام التنظيمي:

أي المرحلة التي يصبح الفرد فيها حريصا على بذل أقصى جهد لتحقيق أهداف المنظمة لنهوض بها.

* ويرى "**ورلي وجاتمان**" بأنه يمكن حصر مراحل الإلتزام في ثلاثة مراحل هي: (يوسف، مرزوق، 2011، ص41).

1- الإذعان والإلتزام:

حيث يكون التزام الفرد في البداية مبنيا على الفوائد التي يحصل عليها من المنظمة وبالتالي فهو يقبل سلطة الآخرين ويلتزم بما يطلبونه.

2- مرحلة التطابق والتماثل بين الفرد والمنظمة:

حيث يقبل الفرد سلطة الآخرين وتأثيرهم رغبة منه في الاستمرار بالعمل بالمنظمة لأنها تشبع حاجاته للانتماء والفخر بها.

3- مرحلة التبني:

حيث يعتبر الفرد أن أهداف المنظمة وقيمها مطابقة لأهدافه وقيمه وهذا ما يحدث الالتزام.

* ويؤكد "**بوشان**" على المراحل الثلاث للالتزام التنظيمي وهي: (مرجع سابق.2011، ص42)

1- مرحلة التجربة: وتمتد من تاريخ مباشرة الفرد لعمله ولمدة عام واحد يكون الفرد خلالها لتدريب والإعداد والتجربة، حيث ينصب إهتمامه على تأمين قبوله في المنظمة ومحاولة التأقلم مع الوضع الجديد والبيئة التي يعمل فيها.

2- مرحلة العمل والإنجاز: تتراوح مدة هذه المرحلة بين عامين وأربعة أعوام تلي مرحلة التجربة يسعى الفرد خلالها إلى تأكيد مفهومه للإنجاز ويتبلور في ذهنه وضوح الالتزام للعمل والمنظمة.

3- مرحلة الثقة بالتنظيم: هي المرحلة التي تبدأ تقريبا من السنة الخامسة من التحاق الفرد بالمنظمة وتستمر إلى ما بعد ذلك حيث يزداد التزامه وتقوى علاقاته بالتنظيم وينتقل إلى مرحلة النضج.

مما سبق يمكن تلخيص مراحل الالتزام التنظيمي في الجدول الآتي:

الجدول رقم (02): تلخيص لبعض كتابات الباحثين حول مراحل تطور الالتزام التنظيمي للفرد.

الباحث	1-بوشانان	2-ورلي وجاتمان	3- لش ولافان
المراحل	التجربة	الإذعان والالتزام	الانضمام للمنظمة
	العمل والإنجاز	التطابق والتماثل	الثقة في التنظيم
	الثقة بالتنظيم	التبني	

المصدر من إعداد الطالبتين.

5- أبعاد الالتزام التنظيمي:

اتجهت العديد من الدراسات إلى تشخيص عدد من الأبعاد للاستدلال بها عن مستوى الالتزام التنظيمي وتحديد طبيعة تأثيره في المتغيرات التنظيمية والسلوكية، ويعتبر "بوتر" رائد من الرواد في هذا الجانب، من خلال إسهامه في تحديد بعدين هاما التطابق بين أهداف وقيم الفرد والمنظمة، والارتباط العاطفي بالمنظمة. (خضير وآخرون، 1996، ص78)

وتم تسمية كل من الولاء للمنظمة، والمسؤولية التي يشعر بها الفرد اتجاه منظمته، والرغبة في الاستمرار في العمل بها، بالإضافة إلى الإيمان بها، أبعادا يمكن من خلالها التعبير عن الالتزام التنظيمي، ولمعرفة المزيد عن تلك الأبعاد نورد ما يلي:

- الولاء التنظيمي:

يعد الالتزام Commitement والولاء Loyalty لفظان اختلف على كونهما مترادفين، ولقد وردتنا في كثير من أدبيات الالتزام التنظيمي، والولاء التنظيمي على أنهما كلمتان مترادفتان بالعربية ترجمة لكلمة Commitment، على الرغم من أن الترجمة الحرفية لهذين

المصطلحين تظهر في القاموس مختلفة، حيث تعني Commitment الالتزام، بينما الولاء هو Loyalty. (العرفي، 2005، ص32)

ولقد تعددت التعريفات لمفهوم الولاء التنظيمي إلا أنها تدور حول نفس المعنى مع الالتزام التنظيمي ومن هذه التعريفات:

– يرى موداي، ستيرز وبورتر Mowday, Steers et porter أن الولاء التنظيمي يعرف بأنه قوة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها، ويعرفه Buchanan على أنه "عدم رغبة العاملين في ترك المنظمة التي يعملون فيها لحصولهم على المكاسب المختلفة من حوافز ومكانة اجتماعية وحرية مهنية" كما ويعرفه أورلي على أنه "الارتباط النفسي للفرد بالمنظمة مما يدفعه للاندماج في العمل والى تبني قيم المنظمة. (حنونة، 2006، ص17)

أما العتيبي والسواط فقد عرفا الولاء التنظيمي بأنه "الارتباط النفسي للفرد بالمنظمة، والذي يتجلى في رغبة الفرد بالبقاء بالمنظمة وتبني قيمها وبذل جهد كبير لتحقيق أهدافها. (العتيبي والسواط، 1997، ص18)

ومما سبق نجد أن مفهوم الولاء التنظيمي هو أحد أبعاد الإلتزام التنظيمي حيث أن كلاهما يمثل الرغبة الشديدة بالبقاء وتبني قيم وأهداف المنظمة والعمل على تحقيق أهدافها.

– المسؤولية تجاه المنظمة:

يزداد الدور الذي تلعبه الوظيفة في مختلف دول العالم، وتفرض الوظيفة على القائمين عليها التزامات، وتحملهم مسؤوليات إدارية (قانونية وأخلاقية)، لابد أن يعيها الموظف حتى يستطيع القيام بدوره دون أن يقع تحت طائلة هذه المسؤوليات، والمسؤولية في معناها العام هي المؤاخذة أو التبعية وقد يكون من الصعب تحديد مفهوم المسؤولية الإدارية أو قياسها بسبب تعارض الآراء حول هذا المفهوم إلا أنه يمكن حصر معناها في معنيين رئيسيين هما المسؤولية القانونية والأخلاقية، أما المسؤولية القانونية فهي شبيهة في معناها للمسائلة وتعني "محاسبة الموظف المقصر من قبل رؤساءه الإداريين والسياسيين الذين يمكنهم توقيع العقوبة عليه، أما المسؤولية الأخلاقية فهي شبيهة في معناها للولاء أو الانتماء ويقظة

الضمير، وتعني: المسؤولية التي يشعر بها الموظفون تجاه الفعاليات التي يتصل بها عملهم. (عبد الرزاق، 1998، ص350)

فالمسؤولية اتجاه المؤسسة تعني إحساس الفرد بالالتزام نحو البقاء في المنظمة وذلك مقابل الدعم الجيد الذي تقدمه المنظمة لمنتسبيها والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي، ليس فقط في تحديد الإجراءات وكيفية تنفيذ العمل بل المساهمة في وضع الأهداف ورسم السياسات العامة للمنظمة، مما يجعل الفرد يمتنع عن ترك المنظمة لكونه ملتزما أخلاقيا في تمكين المنظمة من تحقيق هذه الأهداف وتنفيذ السياسات التي شارك في وضعها وكذلك لالتزامه بأخلاق المهنة التي تحتم عليه البقاء في المنظمة. (مرجع سابق، 1998، ص394)

- الرغبة بالاستمرار بالعمل في المنظمة:

يتمثل بعد الالتزام بالاستمرار العمل في المنظمة ببعد الالتزام التنظيمي المستمر، وإن درجة التزام الفرد في هذه الحالة تقاس بالقيمة الاستثمارية والتي من الممكن أن يحققها الفرد لو استمر في المنظمة مقابل سيفقده لو قررّ الالتحاق بجهات أخرى، حيث إنّ تقييم الفرد لأهمية البقاء مع المنظمة يتأثر بمجموعة من العوامل ومنها التقدم في السن وطول مدة الخدمة والتي تعتبر من المؤشرات الرئيسية لوجود رغبة لدى الفرد في الاستمرار في عمله، حيث أن الفرد استثمر جزءا لا بأس به من حياته في المنظمة وأي تفريط أو تساهل من قبله يعتبر بمثابة خسارة له خاصة إذا كانت أوجه الاستثمار هذه غير قابلة للنقل إلى عمل آخر، وبما أن الفرد يعطي قيمة للعلاقات الشخصية مع زملاء العمل والتي بنيت عبر السنين، ونظام التقاعد قد يختلف من منظمة لأخرى والمهارات النادرة قد ترتبط بمنظمة دون الأخرى، فالأفراد الذين تقدمت بهم السن قد يفضّلون البقاء بالمنظمة نظرا لتضاؤل فرص العمل بالنسبة لهم في أماكن أخرى. (يوسف، 1999، ص492)

- الإيمان بالمنظمة:

ويعني مدى إيمان الأفراد بالمنظمة التي يعملون بها ومدى افتخارهم بعضويتها، ويتكون هذا البعد لدى الفرد بمدى معرفته للخصائص المميزة لعمله، وقرب المشرفين وتوجيههم له، كما يتأثر بدرجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة الفعالة في مجريات اتخاذ القرارات سواء فيما يتعلق منها بالعمل أو ما يخصه هو، وكل هذا يجعله يفخر بانتمائه لمنظمته وعرض نشاطاتها بشكل إيجابي عند حديثه للآخرين عنها وتبني مشاكلها كما لو كانت مشكلته الخاصة والشعور بوجود جوّ أخرى يربطه بعمله. (الخشالي، 2003، ص217).

وقد قام مايرو وآلن Meyer et Allen بتحديد أهم أبعاد الالتزام التنظيمي والتي تشمل ثلاثة أنواع وهي: (الطاني، 2007، ص87)

1- الالتزام العاطفي: Affective commitment:

ويعبر هذا المفهوم عن قوة رغبة الفرد في الاستمرار بالعمل في منظمة معينة لأنه موافق على أهدافها وقيمها ويريد المشاركة في تحقيق هذه الأهداف. وأحيانا تلجأ بعض المنظمات إلى إحداث تغيير جوهري في أهدافها وقيمها وهنا يسأل الفرد نفسه عمّا إذا كان باستطاعته التكيف مع الأهداف والقيم الجديدة، فإذا كانت الإجابة بنعم فإنه يستمر بالمنظمة، أما إذا وجه أنّه سيصعب عليه التكيف فسيترك العمل بالمنظمة.

2- الالتزام المستمر Continuance Commitment:

ويشير هذا المفهوم إلى قوة رغبة الفرد ليبقى في العمل بمنظمة معينة لاعتقاده بأن ترك العمل فيما سيكلفه الكثير. فكلما طالت مدة خدمة الفرد في المنظمة فإن تركه لها سيفقده الكثير مما استثمره فيها على مدار الوقت مثل: فقدانه للأجور والتعويضات، والصداقة الحميمة لبعض الأفراد. وكثير من الأفراد لا يرغب في التضحية بمثل هذه الأمور، ويقال على هؤلاء الأفراد أن درجة ولائهم الإستمراري عالية.

3- الالتزام المعياري Normative Commitment:

ويشير هذا المفهوم إلى شعور الفرد بأنه ملتزم بالبقاء في المنظمة بسبب ضغوط الأخرين فالأفراد ذوو الالتزام المعياري القوي يأخذون في حسابهم إلى حد كبير، ماذا يمكن أن يقوله الآخرون لو تركوا العمل بالمنظمة. إذن فهؤلاء لا يريدون أن يتركوا انطباعًا سيئًا لدى الزملاء بسبب تركهم للعمل، حتى ولو كان ذلك على حساب أنفسهم.

ومن خلال ما تطرقنا إليه من أبعاد الالتزام التنظيمي يجد الباحث ميلا إلى الاعتماد على أبعاد الالتزام التنظيمي التي أشار إليها كل من ماير وآلن Meyer & Allen نظر لاقتناع الباحث بمشموليتها وتناسبها مع أهداف الدراسة الحالية.

6- عوامل الالتزام التنظيمي:

الالتزام التنظيمي له مجموعة من العوامل في تطوير وتعزيز الالتزام التنظيمي لدى الأفراد داخل المنظمات التي يعملون فيها، وتجعل الأفراد العاملين فيها يرتبطون ببيئة عملهم بشكل كبير.

أشارت إبتسام عاشوري إلى أن هناك عوامل تساعد في تكوين الالتزام التنظيمي وتتمثل هذه العوامل فيما يأتي: (على محمد أحمد المصاروة، 2011، ص42)

- **السياسيات:** ضرورة العمل على تبني سياسات داخلية تساعد على إشباع حاجات الأفراد العاملين في التنظيم، فإذا أشبعت هذه الحاجات فإن ذلك سيترتب عليه إشباع نمط سلوكي إيجابي بشكل يساعد على تكوين ما يسمى بالسلوك المتوازن، وهذا السلوك الناتج عن مساندة التنظيم للفرد في إشباع هذه الحاجات يتولد عنه الشعور بالرضا والاطمئنان والانتماء ثم الالتزام أو الولاء..

- **وضوح الأهداف:** ساعد وضوح الأهداف العاملين، فكلما كانت الأهداف واضحة ومحددة كلما كانت عملية إدراك وفهم الأفراد للإلتزام أو الولاء التنظيمي أكبر.

- **العمل على تنمية مشاركة الأفراد العاملين في التنظيم:** إن المشاركة تعمل على زيادة الولاء والالتزام التنظيمي، وتجعل الأفراد العاملين يرتبطون بيئة عملهم بشكل أكبر.

- **العمل على تحسين المناخ التنظيمي:** إن المناخ التنظيمي الجيد داخل المنظمة يشجع على خلق جو عمل إيجابي، ويعمل على تحقيق الاستقرار للأفراد والتنظيم، ويجعل العاملون يشعرون بأهميتهم في العمل من حيث المشاركة في اتخاذ القرارات ورسم السياسات والشعور بوجود درجة عالية من الثقة المتبادلة.

- **تطبيق أنظمة حوافز مناسبة:** إن توافر الأنظمة المناسبة يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي وبالتالي زيادة الالتزام وارتفاع معدلات الأداء والإنتاج وتقليل التكاليف.

- **العمل على بناء ثقافة مؤسسية:** إن الاهتمام بإشباع حاجات العاملين والنظر إليهم كأعضاء في بيئة عمل واحدة ترسخ معايير أداء المتميز لأفرادها وتعمل على توفير درجة كبيرة من الاحترام المتبادل بين الإدارة والأفراد العاملين، وإعطائهم دوراً كبيرا في المشاركة في اتخاذ القرارات سيترتب عليه زيادة قوة وتماسك المنظمة وزيادة الولاء والالتزام لها.

- **نمط القيادة:** إن الإدارة الناجحة هي الإدارة القادرة على تنمية مهارات الأفراد الإدارية باستخدام أنظمة حوافز مناسبة، والقائد الناجح هو الذي يستطيع زيادة درجات الالتزام لدى الأفراد.

كما ذكر "**ذيب**" و"**سعود**" ثلاثة عوامل في تطوير وتعزيز الالتزام التنظيمي وهي:

1- العوامل الشخصية: وهي العوامل ذات العلاقة بالفرد العامل بنفسه مثل: شخصية الفرد العامل وقدرته على تحمل المسؤولية أو توقعاته للوظيفة أو ارتباطه النفسي بالعمل أو المنظمة أو اختياره العمل.

2- العوامل التنظيمية: وتتعلق بالخبرة العملية أو نطاق العمل كالتحدي والتغذية الراجعة والاستقلالية والإشراف المباشر وتماسك أعضاء جماعة العمل بأهداف المنظمة ومشاركتهم في اتخاذ القرارات.

3- العوامل غير التنظيمية: وهي عوامل ترتكز على مدى توافر فرص العمل بديلة للفرد بعد اختياره لقرار الأول في الالتحاق بالمنظمة بحيث يكون مستوى الالتزام لدى العاملين مرتفعا عندما يكون الأجر المتوفر في الفرص البديلة أكبر ما يحصل عليه في منظمته مما يعطيه تبريراً لاختيار الأول أو حين يرى أن اختياره مطلق نسبيا لعدم توفر فرص لاحقة بديلة لتغيير قراره الأول.

ومما سبق يمكن القول: أن الالتزام التنظيمي يتأثر بمجموعة من العوامل التي تؤثر فيه ومن هذه العوامل الصفات الشخصية والعوامل والظروف الخارجية المحيطة، وذلك لأنه يعبر عن حالة غير محسوبة يستدل عليها من خلال ظواهر تنظيمية معينة تضمن سلوك الأفراد وتصرفاتهم، وتجسد مدى ولائهم لمنظماتهم.

7- نتائج الالتزام التنظيمي:

تتضمن نتائج الالتزام على مستوى كلا من النتائج الإيجابية والسلبية، حيث تؤكد النتائج الإيجابية على ان ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي يرتبط بالعديد من المخرجات الإيجابية مثل زيادة مشاعر الانتماء والأمان والتصور الذاتي الإيجابي وجود أهداف حياة الفرد. (نعموني، 2006، ص188).

ومن النتائج الإيجابية للالتزام التنظيمي على الأفراد والمنظمات ما يلي:

- **الأداء:** حيث توصلت العديد من الدراسات إلى وجود علاقة بين الالتزام والأداء، فالأفراد الأكثر التزاما هم الأحسن أداء لأنهم يبذلون جهودا كبيرة في العمل. وفي هذا الصدد يرى ماير Meyer أن الأحاسيس الإيجابية للالتزام العاطفي وكذا المعياري تجاه المنظمة تؤدي إلى نتائج حسنة من حيث الأداء. كما أنه توصل أيضا إلى وجود علاقة سلبية بين الالتزام المستمر والأداء فالممرضات ذوات الالتزام المستمر القوي يتجنبن الوضعيات المحرجة في العمل ولا يقمن بأية مبادرات لمساعدة المرضى والسبب في ذلك، أنهن يفضلن البقاء في العمل لأنه لا يوجد لديهن بدائل أخرى (Meyer & al.,1993,538-551)

- **نقص الغيابات:** وجدت علاقة عكسية بين الالتزام (خاصة العاطفي والمعياري) والغيابات، وربما يرجع هذا إلى أن الأفراد الذين يقيمون الحضور وعدم التغيب يشعرون أنهم ملتزمين بالمنظمة بسبب الإحساس بالواجب (Olivier Herrbach & al.,2004,1-9)

- **نقص الدوران الوظيفي:** حيث توصلت العديد من الدراسات التي أجريت حول الالتزام التنظيمي، إلى أن أهم أثاره هي قلة الدوران واستقرار الأيدي عاملة، فالالتزام العاطفي للفرد يجعله يبقى في المؤسسة لأنه يحب ذلك، ومن ثم يصبح احتمال ترك الموظف الملتزم للعمل ضئيل. والأشخاص الذين يقوي لديهم الالتزام التنظيمي العاطفي والمعياري أقل احتمالا لترك العمل أو لغياب. هذا مع ملاحظة أن كثرة الغياب قد لا يكون مرجعها فقط لقوة الالتزام. بل قد يعود الأسباب أخرى منها الخلفية الثقافية (Diane Blais,2005,1-27)

- **الرضا المهني:** فالالتزام العاطفي والمعياري لهما ارتباط إيجابي بالرضا العام، أما الالتزام المستمر فله ارتباط مع الرضا على الامتيازات والترقية والأجر، أي على المحفزات المادية في العمل.

- **الدافعية:** فالدافعية الداخلية لها ارتباط مع الالتزام المعياري، في حين أن الدافعية الخارجية لها ارتباط بالالتزام المستمر. وعلى العموم وكما يقول غرافيي موستيراث xavier Moutserrat، فإن الالتزام التنظيمي له أثر إيجابي على تطوير الدافعية. (xavier Moutserrat2004,184)

- **احترام القرارات التنظيمية:** فالالتزام العاطفي له علاقة إيجابية مع احترام المسيرين للقرارات التنظيمية وكذا مع احترام تحقيق الأهداف المالية للمؤسسة. كما أن الالتزام العاطفي يسهل من وضع الإجراءات الإدارية حيز التنفيذ، وهذا راجع لاشتراك العمال في سياسات المنظمة ولائهم لها.

- **التضحية:** فالعامل الملتزم أكثر رغبة في التضحية في سبيل المنظمة، فبالإضافة إلى الرغبة في البقاء في المنظمة، فإن الموظف الذي يقوى لديه الالتزام التنظيمي يكون أكثر استعدادا للتضحية من أجل نجاح المنظمة.

- **الإبداع والابتكار:** فعند إحساس الموظف بالتزام عاطفي تجاه المنظمة، فإن معظم تصرفاته ستنطلق من هذا الإحساس وسيتصرف بمسؤولية وإدراك ووعي، وسيشعر بقيمة الوقت الذي يقضيه في المنظمة، وهذا ما سيكون حافزا له على إبداع أساليب جديدة في أداء المهام والواجبات المكلف بها، وبالمقابل فإن الأفراد الذين يلتزمون بدرجة كبيرة بالتنظيم لا يميلون إلى مناقشة سياسات المنظمة، ومن ثم تقل درجة الابتكار عندهم (نعموني، 2006، 188)

- **الفعالية:** أثبتت الدراسات الإمبريقية أن البعد العاطفي للالتزام يرتبط إيجابيا بالفعالية في العمل. أما بخصوص البعد المعياري، فقد توصلت البحوث إلى نتائج متضاربة فيما يتعلق به، فبعضها توصل إلى ارتباط ضعيف، في حين توصل البعض الآخر إلى وجود علاقة إيجابية بينهما. والأمر يبدو أكثر وضوحا بالنسبة للالتزام المستمر الذي ارتبط في أغلب الدراسات بعلاقة عكسية مع الفعالية في العمل. (Ashfort & Saks,1996,149-178)

بينما نجد أن النتائج السلبية للالتزام تؤكد بأن المنافع والمزايا التي تعود على الأفراد من الالتزام التنظيمي تكون مرتبطة بتكاليف، فبالرغم من أن الالتزام له كثير من الفوائد التي تعود على الفرد والجماعة إلا أن هناك بعض الجوانب السلبية لهذا الالتزام على الفرد والجماعة، من بينها:

- قلة الفرص المتاحة في التقدم الوظيفي والذي يتحقق في بعض الوظائف من خلال الحركة بين عدد من المنظمات.

- قلة الفرص المتاحة للتطور والنمو الذاتي

- الضغط النفسي: له ارتباط مع الالتزام المستمر، فالأفراد الذين يبقون في المؤسسة بسبب الامتيازات فقط، كثيرا ما يعانون من مستويات عالية من الضغط النفسي.

– زيادة الضغوط العائلية والاجتماعية، فالفرد عندما يلتزم تجاه المنظمة، فإنه يبذل الجهد والوقت لها، مما يؤثر على التزاماته الأخرى ومنها الالتزامات العائلية وهذا ما يؤدي إلى زيادة الضغوط عليه.

– انخفاض القدرة على الخلق والابتكار والتكيف من خلال استقرار العمال في نفس المؤسسة.

– التفكير الجماعي يجعل الأفراد أقل انفتاحا على الآراء والقيم الجديدة.

– زيادة فرص الصراع بين جماعات العمل.

– انخفاض معدل دوران العمل، وبالتالي عدم دخول أفراد لديهم أفكار جديدة ونافعة. وفي هذا الصدد يرى أوليفر oliver أنه من الخطأ الاعتقاد بأن ارتفاع معدل الدوران يمثل مؤشرا سلبيا، والسبب أنه عندما يترك الأفراد الأقل التزاما المنظمة، قد يأتي أفراد آخرون لديهم أفكار جديدة ونافعة ويرون المنظمة بصورة أفضل. (oliver,1990,513-526)

8- نظريات الالتزام التنظيمي:

1- نظرية الالتزام البقائي (Continuance Commitement theory):

أختار Becher أحد التصورات الهامة للالتزام وحاول أن يوضح معناه ويبلوره من خلال نظرية واضحة عرف فيها الالتزام بأنه: "اندماج الفرد في خط معين من التصرفات الثابتة والمتوافقة" وبالتالي يكون الالتزام التنظيمي هو درجة ارتباط الفرد بمنظمة معينة، وأن هذا الالتزام نتيجة لاستثمارات الفرد في المنظمة أو لأن يجرى عدد المراهنات–الجانبية التي تعمل على تأكيد بقاء الفرد في المنظمة وبالتالي فإن الالتزام السلوكي الذي يقدمه Becher يشير إلى البقاء في المنظمة لوجود قدر كبير من الاستثمارات للفرد في المنظمة وسوف تفقد هذا ما إذا ترك المنظمة.

استحدث نظرية Becher 1960 وكثير من الباحثين لاختبار نظرية الرهان–الجانبي والتعرف على مدى صدقيتها، ولاختيار النظرية طور الباحثون مقاييس متعددة لقياس الالتزام

التنظيمي، كما حاولوا التعرف على محددات الالتزام السلوكي الذي قدمه Becher (محمد أحمد، 2008، ص18)

2-* نظرية الالتزام الوجداني (Affective Commitement Theory):

تصور أخر لفهم الارتباط السيكولوجي بين الفرد والمنظمة النابع من التوافق في القيم والأهداف بين الفرد والمنظمة التي ينتمي إليها هذا التصور أطلق عليه التوحد مع المنظمة وهو يعني التماثل في الخصائص العامة والمصير بين الفرد والمنظمة.

ولقد أخذت العلاقة بين مفهوم التوحد مع المنظمة، ومفهوم الالتزام التنظيمي ثلاثة اتجاهات رئيسية هي:

أ- الاتجاه الأول: نظر إلى مفهوم التوحد ومفهوم الالتزام باعتبارهم مفهوما واحد وشيئا واحدا، حيث يرى Brawn 1969 أن التوحد Identifination هو الالتزام بمنظمات الخدمة العامة، ويرى Sheldon 1971 أن التوحد مع المهني هو الالتزام المهني وكذلك يرى Lee, 1971 أم مفهوم التوحد مع المنظمة Identifiation With Organzation طبقا لمفهوم March .1958 يتساوى الالتزام التنظيمي كما أن بعض دراسي الالتزام نظرا إلى الالتزام باعتباره مفهوم مماثل تماما للتوحد مثل Buchanan 1974.

ب- الاتجاه الثاني: ونظرا الى التوحد مع المنظمة باعتباره أحد مكونات الالتزام التنظيمي وبالتالي نظر إلى الالتزام التنظيمي باعتباره مفهوم يتكون من التوحد مع المنظمة والاندماج فيها، Allen,1982, Meyer 1990, Porter and al, 1982, Wiener 1974.

ج- الاتجاه الثالث: نظر إلى مفهوم التوحد مع المنظمة ومفهوم الالتزام التنظيمي على أنهما مفهومين مختلفين ومتباعدين ومن هؤلاء الباحثين نجد:Tetick,1992 Mael,1995 و,Ashforth Mael (محمد أحمد درويش، 2008، ص67)

3- نظرية الالتزام المعياري: (Nornative Commitement théorie):

يرى Wiener, 1982 أن نموذج الالتزام للمنظمات مثل كل النماذج النظرية ذات الفائدة يجب أن يقابل ثلاث معايير هامة على الأقل:

1- دقة التعريف النظرية

2- التكامل النظري مع غيره من المفاهيم الأخرى ذات الصلة

3- وجود قوة تنبؤيه للنموذج.

ويرى Wiener أن أغلب التفسيرات للسلوك التنظيمي ركزت على السلوك الناتج من النماذج الموقفية–الشرطية مثل نظريات التوقعات ونظريات التدعيم والافتراض الرئيسي لتلك النماذج هو أنه لتفسير السلوك الفردي في المنظمات نحتاج إلى أن تأخذ في الاعتبار الضغوط المعيارية المستخدمة Normative pressured intemalized مثل المعايير الأخلاقية والأدبية الفردية personnal Mpral standards. (مرجع سابق، 2008، ص130)

9- قياس الإلتزام التنظيمي

تعددت الدراسات والبحوث التي حاولت قياس درجة الالتزام لدى الفرد، بما يخدم أهداف المنظمة وخططها ويضمن لها النجاح في المستقبل ومن بين المقاييس التي تستخدم لتحديد الالتزام التنظيمي منها:

1- المقاييس الموضوعية: وهي الطرق البسيطة والشائعة للاستخدام بحيث يحلل عدد من الظواهر المعبرة عن درجة الالتزام التنظيمي للعاملين وهي تستخدم وحدات قياس موضوعية لرصد السلوك مثل: رغبة الفرد في البقاء في المنظمة أم لا، أداء العاملين، الغيابات عن العمل ودوران العمل، كثرة الحوادث هذه المقاييس الموضوعية تفيد التنبيه على المشكلات الخاصة بالالتزام التنظيمي، التي قد تساعده في الاستمرار بالعمل في المنظمة لأنها تتبع حاجات الانتماء، فمجموعة المؤشرات التي تقيس بها مدى التزام الفرد، ذلك عن طريق وسيلة من وسائل الرقابة الإدارية المستعملة في المؤسسة خلال فترة معينة ومن تم معرفة ما

إذا كان الفرد يتبع سلوكا من هذه السلوكات وفي النهاية يمكن الحكم عليه ما إذا كان ملتزم أو لا. (زيد، 2006، ص220)

2- المقاييس الذاتية: هذا النوع من المقاييس يقيس إلتزام العاملين مباشرة بأساليب تقديرية وذلك عن طريق تصميم استمارة تتضمن أسئلة توجه للأفراد العاملين بالمنظمة في محاولة معرفة والحصول على التقدير من جانبهم عن درجة التزامهم لمنظمتهم ويعد من أكبر الطرق في قياس السلوك ويتضمن أسلوبين

2-1- الأسلوب الأول: إما أن يتم توجيه لسؤال أو مجموعة أسئلة مباشرة للأفراد، ويطلب منهم تحديد مستوى ولاءهم، ومدى حبهم للعمل، وأبرزها في هذه الطريقة سهولتها وإمكانية إجراء مقارنات.

2-2- الأسلوب الثاني: ليس هناك سؤال واحد عن مستوى الالتزام بل هناك أسئلة تدور حول فقرات متعددة تتعلق بالعمل، وتنظيم هذه الأسئلة بمستوى يتلائم مع مستويات الأفراد المبحوثين، ومن خلال الإجابة يحدد مستوى الالتزام لديهم. (مشعل، 2008، ص35).

أي أنه يمكن قياس مستويات الالتزام لدى العاملين بمقاييس اثنين الأول يستخدم من خلال مراقبة لسلوك العاملين وملاحظة تصرفاتهم في العمل، ومعرفة اتجاهاتهم ومشاعرهم اتجاه المنظمة، أما المقياس الثاني باعتباره الأداة الأكثر ملائمة لتشخيص مدى ولاء العاملين والتزامهم نحو منظمتهم، يستخدم من خلال إعداد استمارة تتكون من مجموعة من الأسئلة موجهة للعاملين وبأسلوبين مختلفين.

10- العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي:

تتمثل علاقة جودة الحياة الوظيفية بالالتزام التنظيمي من خلال مساهمة أبعاده في تحقيق الالتزام التنظيمي من حيث:

* **مساهمة الاستقرار والأمان الوظيفي في تحقيق الالتزام التنظيمي:** إن توفير المنظمة لعوامل الاستقرار والأمان الوظيفي يزيد من درجة الطمأنينة والارتياح لدى العاملين، مما

يساعد على زيادة الابتكار لديهم، حيث أن شعور العاملين بالاستقرار والأمان الوظيفي وعدم قلقهم من فقدان العمل يزيد من درجة التطور لديهم.

* **مساهمة بيئة العمل في تحقيق الالتزام التنظيمي:** تلعب برامج جودة الحياة الوظيفية دورا هاما في تحسين بيئة العمل وتوفير البيئة المفضلة التي تحظى برضا العاملين فعندما يستمتع العاملون بوظائفهم ويفتخرون بها يتولد عندهم إلتزام قوي بتعليمات وإجراءات وجودة العمل، ولقد أظهرت الدراسات أن لبرامج جودة الحياة الوظيفية آثار إيجابية على المنظمة، فإذا كانت بيئة العمل المادية سليمة وصحية وآمنة من المخاطر تنعكس بشكل إيجابي على نفسية الفرد وسلوكياته وتطابقه وتجاوبه النفسي الجيد الفعال مع وظيفته. (صبحي، 2015، ص45)

* **مساهمة الحوافز في تحقيق الالتزام التنظيمي:** أصبح المورد البشري المصدر الوحيد لتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة وفي ظل هذا الواقع فإن المنظمة مطالبة بضمان بقائه والمحافظة عليه من التسرب خارجها وهذا من خلال ضمان ولائه وانتمائه لها، إدراكا منها أن الموارد البشرية أصبحت تبحث عن المنظمات التي تقدم أفضل الأجور والمكافئات، لذلك فهي في سعي دائم لإشباع حاجات موظفيها فيما يخص الأمور المادية وعدم ترك الموظف يفكر في الانتقال إلى المنظمات المنافسة بسبب عدم ارتياحه المادي، فالمنظمات اليوم تتنافس من أجل استقطاب الكفاءات والمهارات النادرة والمحافظة عليها داخل التنظيم وتحقيق استدامتها من أجل الاستفادة من مهاراتها وخبراتها ومعارفها إلى أقصى حد وأطول فترة ممكنة.

* **مساهمة العلاقات الاجتماعية في تحقيق الالتزام التنظيمي:** إن سماح الإدارة بخلق العلاقات الاجتماعية الإيجابية التي تقوم على احترام القيم النبيلة التي يحملها الفرد والقدرات والإمكانيات المتوفرة عنده ومحاولة استثمارها وصقلها في المكان المناسب للإستفادة منها في تحقيق الأهداف العامة تؤدي إلى زيادة الولاء والالتزام اتجاه منظمته.

* **مساهمة التمكين في تحقيق الالتزام التنظيمي:** تسعى المنظمة من خلال تبنيها لفلسفة التمكين إلى بقائها دائما رائدة في مجال نشاطها والوصول إلى الكفاءة العالية والفعالية المتزايدة للإستفادة من الامكانيات المتوافرة لدى مواردها البشرية، ولقد أصبحت عملية التمكين مهمة في ظل التقدم التقني في المنظمات الآن في حاجة الى تسهيل الفرص لكل عضو من أعضاء فريق العمل، ليساهم بأكبر قدر في تحقيق أهداف المنظمة وعلى الرغم من اهتمام المنظمات الإدارية بتحقيق الأرباح وتخفيض النفقات فإن ذلك يؤكد أيضا على أهمية إطلاق الطاقات لدى الأفراد بتوفير القيادة ذات الرؤية الثاقبة والبيئة المساندة، ومعاملة أفراد المنظمة على أنهم أصل قيم ينبغي استثماره ولكي يشعر الموظفون بالتمكين الفعلي لابد وأن يشعروا بالدعم والتأثير من رؤسائهم وزملائهم، وهذا من شأنه أن يزيد من ثقة الموظف بالمنظمة وبمرور الوقت يحدث زيادة في مستوى انتمائه التنظيمي والتزامه بمبادئ المنظمة. (الحسني، 2016، ص21)

خلاصة الفصل:

من خلال ما تطرقنا إليه في الأخير نستنتج أن الالتزام التنظيمي هو مدى اقتناع الفرد بالمنظمة وقيمها، وأهدافها إلى درجة التوافق معها بشكل جيد، حيث يشعر أنه من هذه المنظمة، كما أن الالتزام التنظيمي عنصر فعال ومهم لا يمكن الاستغناء عنه، فهو من العوامل المساهمة في رفع وتحسين مستوى الإنتاجية والسير بالمنظمة إلى الأمام، وكلما كان الأفراد العاملون على مستوى عالي من الالتزام بعملهم ولديهم الرغبة الدائمة للارتقاء به، كلما انعكس ذلك على إنتاجيتهم، وبالتالي تحقق المنظمة أهدافها المنشودة.

الفصل الرابع

الإجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد

1- حدود الدراسة

2-منهج الدراسة

3-أدوات الدراسة

4- الدراسة الاستطلاعية:

5- الخصائص السكومترية لأداة الدراسة

6- مجتمع الدراسة وعينة الدراسة

7-اختبار التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة

8-الأساليب الاحصائية المعتمدة لمعالجة البيانات

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعدما تطرقنا الى الجانب النظري لمتغيرات الدراسة المتمثلة في تأثير جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي لدى العاملين، سنحاول في هذا الفصل الاطلاع على الواقع الحقيقي لتلك المفاهيم من خلال أخذ عمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجواء–الأغواط.

يشكل الإطار المنهجي للدراسة جزءا مهما وضروريا لأي بحث علمي حيث تطرقنا من خلاله إلى التعرف على مجتمع وعينة الدراسة، مجالاتها، المنهج المتبع فيها، وأدوات وأساليب معالجتها.

1- حدود الدراسة:

- **المجال المكاني:** لقد وقع الاختيار لإجراء الدراسة الميدانية على مؤسسة الضمان الاجتماعي للأجراء (CNAS) بالأغواط، والذي يعتبر من أهم المؤسسات الوطنية لضمان حقوق الموظف، من خلالها تتيح لنا دراسة جيدة ومعمقة.

-تقديم عام لمؤسسة ضمان الاجتماعي

- تعريف عام للمؤسسة

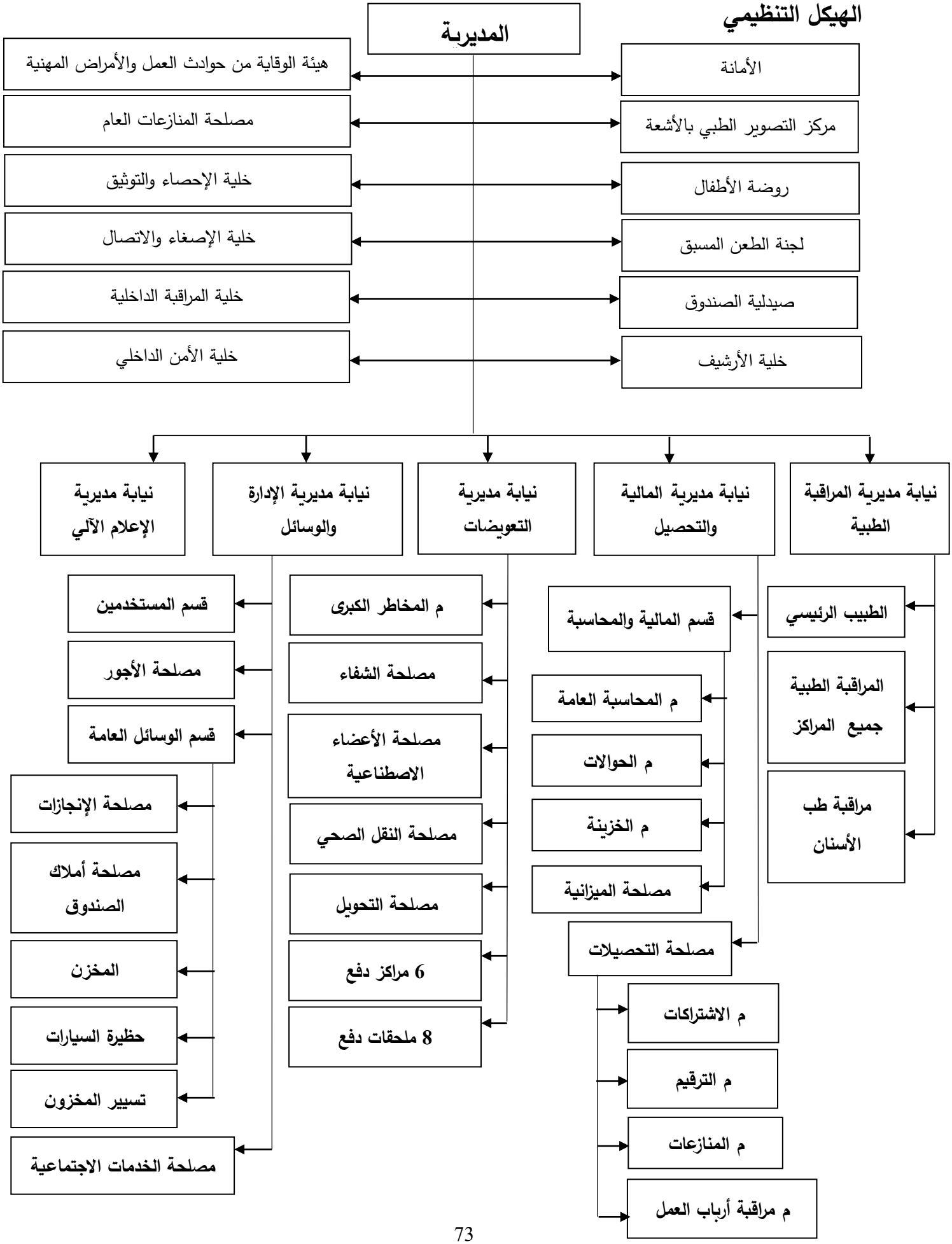
الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء هو مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص طبقا للمادة 49 من القانون رقم 01-88 المؤرخ في 12يناير 1988 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية.

1- الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية:

1-2- مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال:

* تسيير أداءات للتأمينات الاجتماعية (المرض، الأمومة، العجز، والوفاة) وكذا حوادث العمل والأمراض المهنية.
* تسيير المنح العائلية لحساب الدول
* تحصيل الاشتراكات
* الرقابة والمنازعات المتعلقة بتحصيل الاشتراكات الموجهة لتمويل الأداءات.
* منح رقم تسجيل وطني للمؤمن لهم اجتماعي وكذا أصحاب العمل.
* المساهمة في ترقية السياسة الرامية إلى الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.
* تسيير الأداءات المتعلقة بالأشخاص المستفيدين من الاتفاقيات الثنائية للضمان الاجتماعي.
* إجراء الرقابة الطبية لفائدة المستفيدين.
* القيام بالنشاطات الرامية إلى تمكين العمال وذوي حقوقهم من الأداءات الجماعية، على شكل إنجازات ذات طابع صحي واجتماعي.
* إبرام اتفاقيات مع مقدمي العلاج.
* إعلام المستفيد وأصحاب العمل بحقوقهم والتزاماتهم[1].

الهيكل التنظيمي



- **المجال الزماني:** تمثلت الحدود الزمنية لدراستنا كما يلي:

1)- الإطار النظري: كان في الفترة الممتدة من (02جانفي إلى غاية 22فيفري2025) حيث تم فيها إنجاز الجانب النظري للدراسة حيث تناولناه في فصل واحد الإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية وأساسيات تطبيقها، أما بالنسبة للمبحث الثاني عموميات حول الالتزام التنظيمي.

2) الإطار التطبيقي: في الفترة الممتدة من (01فيفري إلى غاية 30فيفري2025)، ولقد قمنا في هذه الفترة تحديد المكان والعينة التي ستجري عليها الدراسة لتوزيع الاستبيان الذي تم الموافقة عليه من طرف الأستاذ المشرف.

2-منهج الدراسة:

تعددت المناهج التي يستخدمها الباحثون في العلوم النفسية والاجتماعية للقيام بدراستهم، وفي بحثنا هذا اعتمدنا على المنهج الوصفي، فهو المناسب لطبيعة بحثنا وهو منهج من المناهج المرتبطة بدراسة المشكلات المتعلقة بالمجالات الإنسانية.

ويقوم المنهج الوصفي على جمع الحقائق والمعلومات ومقارنتها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى تعميمات مقبولة، أو هو دراسة وتحليل وتفسير الظاهرة من خلال تحديد خصائصها وأبعادها وتصيف العلاقات بينها.

كما يشمل تحليل البيانات وقياسها وتفسيرها والتوصل إلى الوصف الدقيق للظاهرة ونتائجها.

3-أدوات الدراسة:

من أجل الإلمام بجوانب الدراسة والاجابة على الإشكالية والتساؤلات الفرعية المطروحة وكذا اختيار الفرضيات المقترحة اعتمدنا على الاستبيان.

الإستبيان: أداة من أدوات جمع البيانات من المبحوثين بالظاهرة أو المشكلة محل البحث، وتعد الاستمارة واسطة بين الباحث والمبحوث وغالبا ما يلجأ الباحث لأسلوب الاستمارة لجمع المعلومات عنما يتعلق الأمر بيانات لها ارتباط بمشاعر الأفراد ودوافعهم وعقائدهم نحو موضوع

محدد مسبقا وهي مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنين بالبريد أو يجرى تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة للأسئلة الواردة فيها. (أبراش، 2008، ص261)

حيث تم الحصول على استبيان المتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية من أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير (تخصص تسيير الموارد البشرية) للطالبة أمال عطية، جامعة العربي تبسي–(تبسة)، تحت عنوان "دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي بمؤسسة سوناطراك".

– أما بالنسبة للاستبيان الخاص بالمتغير التابع "الالتزام التنظيمي" يعود لألن وماير وترجمه البروفيسور بن عون الطيب جامعة الاغواط.

وقد تضمن الاستبيان ما يلي:

1.3– الجزء الأول: مقياس جودة الحياة: تضمن أسئلة متعلقة بالجنس، العمر، المؤهل العلمي، الحالة العائلية.

2.3– الجزء الثاني: مقياس التزام: تضمن أسئلة متعلقة بالمتغير المستقل، والمتغير التابع، بلغ عدد العبارات 48 عبارة تم تقسيمها الى مقياسين أساسين تناولهما الدراسة.

– **جودة الحياة الوظيفية (المتغير المستقل):** يحتوي على ثلاثون عبارة مقسمة بالتساوي على ستة (06) أبعاد بالتساوي (الأجور والمكافئات، خصائص الوظيفية، ظروف العمل المعنوية، جماعة العمل، الأسلوب الإشرافي) ويمكن توضيح ذلك حسب الجدول الموالي:

الجدول رقم (03): يوضح أبعاد وعبارات مقياس جودة الحياة الوظيفية

المتغير المستقل	أبعاد المتغير المستقل					
جودة الحياة الوظيفية	الأجور والمكافئات	خصائص الوظيفية	ظروف العمل المعنوية	جماعة العمل	الأسلوب الإشراقي	المشاركة في اتخاذ القرارات
عدد الأسئلة لكل بعد	05	05	05	05	05	05
ترقيم الأسئلة	5-1	10-6	15-10	20-16	25-21	30-26

2) الالتزام التنظيمي (متغير تابع): يحتوي على (18) ثمانية عشر عبارة مقسمة على ثلاثة (03) أبعاد كل بعد يحتوي على (06) ستة عبارات (الالتزام المعياري، الالتزام المستمر، الالتزام العاطفي).ويمكن توضيح ذلك حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (04): يوضح أبعاد وعبارات مقياس الالتزام التنظيمي

المتغير التابع	أبعاد المتغير التابع		
الالتزام التنظيمي	الالتزام المعياري	الالتزام المستمر	الالتزام العاطفي
عدد الأسئلة لكل بعد	06	06	06
ترقيم الأسئلة	06-1	12-07	18-13

-من أجل قياس مدى تطبيق أبعاد المتغير المستقل والتابع في المؤسسة محل الدراسة من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للعبارات والبعد ككل وجب تحديد درجة تحقق كل بعد حيث تم اعتماد سلم ليكارت الخماسي الذي يوفر 5 اختيارات متاحة كبدائل لاختيار المستجوب إجابة واحدة لكل سؤال من أسئلة الاستبيان كما هو موضح في الجدول:

الجدول رقم (05): يوضح درجات الموافقة على عبارات المقياس:

الدرجة	العبارات
1	غير موافق تماما
2	غير موافق
3	محايد
4	موافق
5	موافق تماما

4- الدراسة الاستطلاعية:

الدراسة الاستطلاعية: تعتبر الدراسة الاستطلاعية مرحلة تمهيدية قبل البدء في مرحلة الدراسة الأساسية واستنادا لأهميتها التي تمكننا من التعرف على مجتمع البحث، العينة المراد دراستها، إعداد أدوات البحث، اختبار صدقها وثباتها والتأكد من مدى تغطية فقراتها للمتغيرات وجوانب البحث وعليه يمكن إجراء التعديلات الممكنة.

لقد تمت الدراسة الاستطلاعية في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وتم إجراؤها على عينة مكونة من 30 موظف وموظفة للتأكد من السلامة اللغوية لأداة الدراسة ومدى نجاعتها والتحقق من خصائصها السيكومترية على أن لا يتم إدراج أفراد العينة الاستطلاعية في الدراسة الأساسية فيما بعد.

5- الخصائص السكومترية لأداة الدراسة:

تم الاعتماد في حساب صدق المقياس على صدق الاتساق الداخلي، وذلك بحساب درجة الارتباط بين البند ودرجة البعد الذي ينتمي إليه، والارتباط بين درجة البعد والدرجة الكلية للاستبيان.

الجدول رقم(06): يمثل نتائج الصدق الاتساق الداخلي لمقياس جودة الحياة المهنية

جودة الحياة لمهنية					
الأجور والمكافآت		خصائص الوظيفة		ظروف العمل المعنوية	
رقم العبارة	درجة الارتباط	رقم العبارة	درجة الارتباط	رقم العبارة	درجة الارتباط
01	0.887	06	0.468	11	0.714
02	0.918	07	0.487	12	0.629
03	0.876	08	0.499	13	0.367
04	0.931	09	0.364	14	0.473
05	0.909	10	0.494	15	0.391
جماعة العمل		الأسلوب الإشرافي		المشاركة في اتخاذ القرارات	
رقم العبارة	درجة الارتباط	رقم العبارة	درجة الارتباط	رقم العبارة	درجة الارتباط
16	0.588	21	0.716	26	0.908
17	0.271	22	0.598	27	0.276
18	0.626	23	0.545	28	0.890
19	0.332	24	0.590	29	0.343
20	0.660	25	0.580	30	0.872

يبين الجدول أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معينة $\leq 0,05\alpha$ وبذلك يعتبر البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

تم استخدام معامل الارتباط بارسون لتأكد من مدى ارتباط كل بعد بالعبارات التي يشملها، كما بين الجدول أعلاه قيم معاملات الارتباط بين العبارات والبعد الذي تنتمي إليه حيث بين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية 0,05 وبذلك يعتبر البعد صادقا لما وضع لقياسه.

الجدول رقم (07) يمثل نتائج الصدق الاتساق الداخلي لمقياس الالتزام التنظيمي

الالتزام التنظيمي					
الالتزام العاطفي		الالتزام المستمر		الالتزام المعياري	
رقم العبارة	درجة الارتباط	رقم العبارة	درجة الارتباط	رقم العبارة	درجة الارتباط
01	0.264	07	0.344	12	0.676
02	0.880	08	0.707	13	0.337
03	0.452	09	0.608	14	0.749
04	0.810	10	0.575	15	0.364
05	0.313	11	0.571	16	0.650
06	0.815			17	0.387
				18	0.423

بين الجدول أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0,05$ وبذلك يعتبر البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

-**صدق الاتساق البنائي:** لمعرفة طبيعة العلاقة وشدة الارتباط بين كل متغير وأبعاده تم إجراء اختبار الصدق البنائي وكلما كانت معاملات الارتباط قوية دل ذلك على الدرجة العالية للصدق البنائي لأداة الدراسة ويمكن التفصيل في ذلك من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (08): صدق الاتساق البنائي لمقياس جودة الحية المهنية:

المحاور	درجة الارتباط	الدلالة المعنوية
الأجور والمكافآت	0.870	0.000
خصائص الوظيفة	0.219	0.002
ظروف العمل المعنوية	0.768	0.000
جماعة العمل	0.941	0.000
الأسلوب الإشرافي	0.803	0.000
المشاركة في اتخاذ القرارات	0.879	0.000

يبين الجدول أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $0,05 \geq \alpha$ وبذلك يعتبر البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيم معامل الارتباط بين المحور الأول (جودة الحياة الوظيفية والمحور نفسه تروح بين 0,768 و0,941 وهو موجب وبالتالي فالمحور الأول يتسم بالصدق أي أنه فعلا يمكنه قياس ما وضع لأجله.

يلاحظ مكن الجدول أعلاه أن قيم معامل الارتباط بين أبعاد المحور الثاني الالتزام التنظيمي) والمحور نفسه تراوحت بين 0,861 و0,909 وهو موجب وقوي وعليها دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة وبالتالي فالمحور الثاني يتسم بالصدق أنه فعلا يمكنه قياس ما وضع لأجله.

الجدول رقم (09): صدق الاتساق البنائي لمقياس الالتزام التنظيمي:

المحاور	درجة الارتباط	الدلالة المعنوية
الالتزام العاطفي	0.909	0.000
الالتزام المستمر	0.878	0.000
الالتزام المعياري	0.861	0.000

يبين الجدول أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $0,05 \geq \alpha$ وبذلك يعتبر البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

-ثبات أداة الدراسة:

يقصد بثبات الاستبيان هو أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه عدة مرات متتالية، ويقصد به أيضا إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، أو ما هي درجة أتساقه وانسجامه واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة.

-معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان:

الجدول رقم (10): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان:

الاستبيان	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
جودة الحياة المهنية	30	0.886
الالتزام التنظيمي	18	0.809

واضح من النتائج الموضحة في جدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة حيث وصلت إلى 0,886 بالنسبة لمقياس جودة الحياة المهنية و0,809 بالنسبة لمقياس الالتزام التنظيمي وهذا يعني أن الثبات مرتفعة ودال إحصائياً وبذلك نكون قد تأكدنا من صدق وثبات استبيان الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته تحلل النتائج.

6- مجتمع الدراسة وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة: يمثل جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث أو جميع الأفراد أو الأشخاص الذين يكونون موضوع مشكلة البحث أي أنه كل العناصر التي تنتمي لمجال الدراسة (تجهيز) وقد تمثل الجانب البشري للدراسة عمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي- للأجراء-الأغواط والذي بلغ عددهم (360) عامل موزعين ثلاثة فروع (الصادقية ، المعمورة، الواحات الشمالية)

أما بالنسبة لعينة البحث: فهي عبارة عن مجموعة جزئية من المجتمع يتم اختيارها منه حيث تمثل هذا المجتمع وتحقق أغراض البحث (دياب، 2003، ص89)

وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية والتي يبلغ حجمها (200) عامل من أصل (360) عامل من حجم المجتمع، حيث تم توزيع الاستبيان عليهم عبر زيادة ميدانية ثم استرداد كافة الاستبيان الموزعة.

*** عرض وتحليل خصائص العينة:**

الجدول رقم (11): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	105	%52.5
أنثى	95	%47.5
المجموع	200	%100

فيما يخص توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس يتضح من الجدول رقم (05) أن عدد الذكور في عينة البحث يفوق عدد الإناث حيث بلغ عدد الذكور (105) بنسبة قدرت بـ(52.5%)، بينما عدد الإناث بلغ (95) بنسبة تمثلت في (47.5%) من مجموع أفراد العينة

وجاءت نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث نظر لطبيعة عمل المؤسسة والمتمثلة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي على الأجراء.

الجدول رقم (12): يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر:

الجنس	التكرار	النسبة
من30سنة إلى44سنة	110	%55
من45سنة إلى60سنة	83	%41.5
60سنة فما فوق	7	%3.5
المجموع	200	%100

يلاحظ من خلال الجدول توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب العمر: أن الفئة العمرية التي تتراوح أعماره]30-44سنة تحصلت على أعلى نسبة قدرت بـ(55%) تليها الفئة العمرية]45-46] سنة بنسبة قدرت بـ(41.5%)، تليها الفئة العمرية]60سنة فما فوق بنسبة (3.5%)

الجدول رقم (13): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
متوسط	4	%2
ثانوي	48	%24
جامعي	148	%74
المجموع	200	%100

يحدد الجدول السابق العينة المدروسة وفق المستوى التعليمي لدى العمال فنجد أن المستوى الجامعي احتل المرتبة الأولى نسبة (74%) من العينة المدروسة يليه المستوى الثانوي بنسبة (24%)، ثم المستوى المتوسط بنسبة 2%.

الجدول رقم (14): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية:

الأقدمية	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	25	%12.5
من 6 إلى 15 سنة	48	%24
من 16 إلى 25 سنة	78	%39
أكثر من 26 سنة	49	%24.5
المجموع	200	%100

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد حسب سنوات الخبرة (الأقدمية) من خلال الجدول أعلاه نجد أن الفئة الغالبة من حيث سنوات الخبرة في العينة المدروسة على الفئة (من 16 إلى 25سنة) بنسبة (24%) وفي الأخير قل من5سنوات بنسبة (12.5%)

الجدول رقم(15):يوضح توزيع أفراد العينة حسب الانتماء المهني:

الانتماء المهني	التكرار	النسبة
إدارة عليا	33	%16.5
إدارة وسطى	85	%42.5
إدارة تنفيذية	82	%41
المجموع	200	%100

جاء توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الجدول رقم (09) أن أكبر نسبة من الأفراد تتمثل في فئة الإدارة الوسطى والذي قدر عددهم بـ(85) أي بنسبة (42.5%)، تليها فئة الإدارة التنفيذية والذي بلغ عددهم (82) أي بنسبة (41%)، وفي الأخير فئة الإدارة العليا حيث بلغ عددهم (33) أي بنسبة (16.5%)

الجدول رقم(16):يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية: أنظر خلف الورقة

الحالة العائلية	التكرار	النسبة
متزوج	145	%72.5
أعزب	55	%27.5
المجموع	200	%100

أما بالنسب لتوزيع أفراد عينة البحث حسب الحالة الاجتماعية تشير النسب المعروضة في الجدول رقم (16) أعلاه أن أغلبية أفراد العينة متزوجين وهذا بنسبة (72.5%)، تليها فئة العزاب بنسبة (27.5%) لدى عينة البحث.

7-اختبار التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة:

تم استخدام اختبار كولمجوروف-سمرنوف وشابيرو ويلك لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

الجدول رقم(17)اختبار التوزيع الطبيعي

الرقم	المقياس	قيمة الاختبار kolmorgov- smirov	القيمة الاحتمالية	قيمة الاختبار Shapiro-Wilk	القيمة الاحتمالية
01	جودة الحياة المهنية	0.125	0.196	0.953	0.154
02	الالتزام التنظيمي	0.118	0.198	0.956	0.155

واضح من النتائج الموضحة أن القيمة الاحتمالية لاختبار التوزيع الطبيعي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك فإن توزيع البيانات لهذا الاستبيان يتبع التوزيع الطبيعي.

8-الأساليب الاحصائية المعتمدة لمعالجة البيانات:

-قمنا بتفريغ البيانات في برنامج (SPSS) ومن ثم تحليل الاستبيان باستخدام الاختبارات الإحصائية العلمية التالية:

1- اختبار ألفا كرونباخ (Alpha cranbach's) وهذا لمعرفة ثبات فقرات مقياس جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي لدى أفراد عينة البحث

2- النسب المئوية والتكرارات وتستخدم هذه القيم بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما، وقد أفاد في وصف عينة الدراسة والتعرف على الصفات الشخصية لمفردات الدراسة وتحديد استجابات أفرادها اتجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها الدراسة.

3- معامل الارتباط بارسون لحساب الصدق الداخلي للأداة عن طريق حساب معامل الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات الاستبانة ومعرفة طبيعة العلاقة الموجودة بين المتغيرات البحث جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم التعرف على مهام وهيكل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء لولاية الأغواط، كما تطرقنا إلى معرفة أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي للعاملين، ولقد اعتمدنا في إنجاز هذا العمل طريقة الاستبانة التي قمنا بتوزيعها على عينة الدراسة، ثم قمنا يجمع الاستبانات من أجل تبويب البيانات في الجداول وتحليل المعطيات التي تمليها النتائج المتحصل عليها من خلال تلك الجداول، حيث توصلت مجموعة البحث إلى وضع تفسيرات لهذه النتائج التي تم خلالها إثبات دلالة الفرضيات وبالتالي الإجابة على التساؤل الرئيسي.

الفصل الخامس

عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة

1-عرض وتفسير نتائج الفرضية العامة.

2- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى.

3- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية.

4-عرض وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة.

5-عرض وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الرابعة.

6-عرض وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الخامسة.

7-عرض وتفسير نتائج الفرضية الجزئية السادسة.

1-عرض وتفسير نتائج الفرضية العامة:

الجدول رقم (18): يوضح تأثير جودة الحياة المهنية على الالتزام التنظيمي لدى أفراد العينة:

معامل الارتباط	0.508	معامل التحديد	0.258	معامل التحديد المعدل	0.255
تحليل التباين					
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسطات	قيمة D	الدلالة المعنوية
الانحدار	9,151	1	9,151	69,025	0,000b
القيمة المتبقية	26,250	198	0,133		
المجموع	35,401	199			
تحليل المعاملات					
النموذج	المعاملات	الخطأ المعياري	المعاملات المعيارية	قيمة t	الدلالة المعنوية
الحد الثابت	3,690	0,124		29,835	0,000
جودة الحياة المهنية	0,320	0,039	0,508	8,308	0,000

والجدول رقم يبين ذلك بأن معامل الارتباط جاء بـ **0.508** بينما معامل التحديد جاء بـ **0.258** بينما معامل التحديد قدر بـ **0.255** ومنه فجودة الحياة تفسر **25.5%** من متغير الالتزام التنظيمي بينما قدرت قيمة فيشر بـ **69.025** والمعاملات قدرت بـ **3.690** بالنسبة للحد الثابت وأما جودة الحياة المهنية فقدرت بـ**0.320**، أما مستوى الدلالة فقد قدر بـ**0.000** أقل من **a=0.05** وعليه نستطيع القول بوجود تأثير لجودة الحياة المهنية على الالتزام التنظيمي لدى أفراد العينة.

أظهرت نتائج الدراسة الحالية وجود تأثير معنوي دال إحصائيا لجودة الحياة المهنية على الالتزام التنظيمي لدى أفراد العينة، مما يدل على أن تحسين ظروف العمل والبيئة الوظيفية يعكس بشكل إيجابي على درجة التزام الموظفين بمؤسساتهم.

وتتوافق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة عبد الله أحمد الطبال (2004)، التي بينت وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، وأشارت إلى أن توفير بيئة عمل جيدة يسهم في رفع مستوى الالتزام والإنتاجية لدى العاملين.

هذا التوافق يعزز من موثوقية نتائج الدراسة الحالية، ويؤكد على أهمية تحسين أبعاد جودة الحياة المهنية كوسيلة فعالة لدعم الالتزام التنظيمي واستقرار الكوادر البشرية داخل المؤسسات.

2- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

الجدول رقم (19): يوضح مستوى جودة الحياة المهنية لدى أفراد العينة

بحساب المتوسط الفرضي (الحد الأدنى× عدد العبارات)+ (الحد الأعلى × عدد العبارات)/2

.90=2/(5×30)+(1×30)

المتغير المقياس	المتوسط الفرضي	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
جودة الحياة المهنية	90	200	94.23	20.09	199	2.977	0.003

يتّضح من خلال الجدول رقم أنّ قيمة ت =2.977 وهي دالة إحصائيا؛ لأنّ قيمة الدّلالة المحسوبة(0.003) أصغر من مستوى الدّلالة المعتمد لدينا (α=0.05) وهذا يعني أنّه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي الذي يساوي 94.23 والمتوسط الفرضي الذي يساوي 90 لصالح المتوسط الحسابي الذي جاء أكبر من المتوسط الفرضي، ومنه نستطيع القول أن مستوى جودة الحياة المهنية لدى أفراد العينة مرتفع ومنه تحققت الفرضية.

تتوافق نتائج الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه دراسة شرف عقون (2016)، حيث أظهرت كلتاهما أن مستوى جودة الحياة المهنية/الوظيفية لدى الأفراد مرتفع، وهذا التوافق يعكس واقعا إيجابيا في بيئات العمل المدروسة، ويعزز من مصداقية النتائج، كما يدعم الفرضية القائلة بأن تحسين جودة الحياة المهنية يعد من العوامل الأساسية في تحفيز الموظفين ورفع مستويات الرضا والالتزام داخل المؤسسات.

3- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

الجدول رقم (20): يوضح مستوى الالتزام التنظيمي لدى أفراد العينة

بحساب المتوسط الفرضي (الحد الأدنى× عدد العبارات)+ (الحد الأعلى × عدد العبارات)/2

(1×18)+(5×18)/2=54.

المتغير المقياس	المتوسط الفرضي	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الالتزام التنظيمي	54	200	57.12	22.96	99	1.980	0.049

يتّضح من خلال الجدول رقم أنّ قيمة ت =1.980 وهي دالة إحصائيا؛ لأنّ قيمة الدّلالة المحسوبة(0.049) أصغر من مستوى الدّلالة المعتمد لدينا (α=0.05) وهذا يعني أنّه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي الذي يساوي 57.12 والمتوسط الفرضي الذي يساوي 54 لصالح المتوسط الحسابي الذي جاء أكبر من المتوسط الفرضي، ومنه نستطيع القول أن مستوى الالتزام التنظيمي لدى أفراد العينة مرتفع ومنه تحققت الفرضية.

تتطابق نتائج هذه الفرضية مع ما توصلت إليه دراسة أحمد عوض الله (2013)، التي أظهرت ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي يرتبط مباشرة بالإحساس بالاستقرار والعدالة داخل بيئة العمل، وهو ما يعزز ولاء العاملين ويزيد من استعدادهم للمساهمة الإيجابية في المؤسسة، وهذا التوافق يضيف مصداقية إضافية لنتائج الدراسة الحالية.

4-عرض وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

الجدول رقم (21): يوضح تأثير الأجور والمكافآت على الالتزام المعياري لدى أفراد العينة:

معامل الارتباط	0.293	معامل التحديد	0.086	معامل التحديد المعدل	0.081
تحليل التباين					
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسطات	قيمة D	الدلالة المعنوية
الانحدار	4,645	1	4,645	18,528	0,000b
القيمة المتبقية	49,645	198	0,251		
المجموع	54,290	199			
تحليل المعاملات					
النموذج	المعاملات	الخطأ المعياري	المعاملات المعيارية	قيمة t	الدلالة المعنوية
الحد الثابت	3,119	0,103		30,210	0,000
الأجور والمكافآت	0,132	0,031	0.293	4,304	0,000

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل ارتباط جاء ب 0.293 بينما معامل التحديد جاء ب 0.086 بينما معامل التحديد المعدل قدر ب 0.081، ومنه فالأجور والمكافآت تفسر **8.1%** من متغير الالتزام المعياري بينما قدرت قيمة فيشر ب 18.528 والمعاملات قدرت ب 3.119 بالنسبة للحد الثابت وأما الأجور والمكافآت فقدرت ب 0.132، أما مستوى الدلالة فقد قدر ب 0.000 أقل من α=0.05. **وعليه نستطيع القول بوجود تأثير للأجور والمكافآت على الالتزام المعياري لدى أفراد العينة.**

أظهرت نتائج الفرضية وجود علاقة بين نظام الأجور والمكافآت والالتزام المعياري لدى أفراد العينة. حيث يشير ذلك إلى أن تقديم المؤسسة لحوافز عادلة ومحفزة يعزز شعور الأفراد بالولاء الأخلاقي والواجب تجاه المنظمة، ما يدفعهم للبقاء والمساهمة بإيجابية، حتى في غياب دافع شخصي مباشر. فكلما شعر العامل بأن المؤسسة تقدره وتكافئه بعدالة، زاد التزامه تجاهها من منطلق قيمي وأخلاقي.

بناءً على النتائج المتحصل عليها، يمكن القول إن نظام الأجور والمكافآت له تأثير واضح على مستوى الالتزام المعياري لدى الأفراد. ويفسر ذلك بأن العاملين، عند إدراكهم لعدالة المكافأة والتقدير، يتولد لديهم شعور بالامتنان والمسؤولية المعنوية تجاه المؤسسة، ما يعزز استقرارهم وولاءهم، وتعد هذه النتيجة ذات أهمية إدارية في توجيه سياسات الموارد البشرية نحو تطوير نظم تعويضية عادلة تسهم في ترسيخ القيم المؤسسية وتعزيز الانتماء.

5-عرض وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

الجدول رقم (22): يوضح تأثير ظروف العمل على الالتزام المستمر لدى أفراد العينة:

معامل الارتباط	0.268	معامل التحديد	0.072	معامل التحديد المعدل	0.067
تحليل التباين					
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسطات	قيمة D	الدلالة المعنوية
الانحدار	4,388	1	4,388	15,289	0,000b
القيمة المتبقية	56,834	198	0,287		
المجموع	61,222	199			
تحليل المعاملات					
النموذج	المعاملات	الخطأ المعياري	المعاملات المعيارية	قيمة t	الدلالة المعنوية
الحد الثابت	3,316	0,170		19,476	0,000
ظروف العمل	0,208	0,053	0,268	3,910	0,000

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل ارتباط جاء ب 0.268 بينما معامل التحديد جاء ب 0.072 بينما معامل التحديد المعدل قدر ب 0.067 ومنه فظروف العمل تفسر **6.7%** من متغير الالتزام المستمر بينما قدرت قيمة فيشر ب 15.289 والمعاملات قدرت ب 3.316 بالنسبة للحد الثابت وأما ظروف العمل فقدرت ب 0.208، أما مستوى الدلالة فقد قدر ب 0.000 أقل من α=0.05. **وعليه نستطيع القول بوجود تأثير لظروف العمل على الالتزام المستمر لدى أفراد العينة.**

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل والالتزام المستمر لدى أفراد العينة. إذ تبين أنه كلما تحسنت ظروف العمل، زاد الشعور بالأمان والاستقرار المهني لدى العاملين، مما يعزز التزامهم المستمر بالمؤسسة وعلى العكس من ذلك، فإن تدني ظروف العمل قد يؤدي إلى تقليص هذا النوع من الالتزام، حتى وإن كانت هناك تكلفة ملموسة للانسحاب.

وعليه يمكن القول إن ظروف العمل تؤثر بشكل ملموس في مستوى الالتزام المستمر للعاملين، وتدعم نتائج الدراسة الفرضية القائلة بأن تحسين بيئة العمل يمثل عاملا أساسيا في الحفاظ على استمرارية الموظفين وتقليل معدل دورانهم ومن هنا، تبرز أهمية توجيه الجهود الإدارية نحو توفير بيئة عمل محفزة ومستقرة، بما يسهم في تعزيز ولاء الأفراد واستقرارهم الوظيفي.

6-عرض وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الخامسة:

الجدول رقم (23): يوضح تأثير جماعة العمل على الالتزام العاطفي لدى أفراد العينة:

معامل الارتباط	0.463	معامل التحديد	0.214	معامل التحديد المعدل	0.210
تحليل التباين					
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسطات	قيمة D	الدلالة المعنوية
الانحدار	15,915	1	15,915	53,929	0,000b
القيمة المتبقية	58,430	198	0,295		
المجموع	74,345	199			
تحليل المعاملات					
النموذج	المعاملات	الخطأ المعياري	المعاملات المعيارية	قيمة t	الدلالة المعنوية
الحد الثابت	3,664	0,139		26,291	0,000
جماعة العمل	0,313	0,043	0,463	7,344	0,000

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل ارتباط جاء ب 0.463 بينما معامل التحديد جاء ب 0.214 بينما معامل التحديد المعدل قدر ب 0.210 ومنه فجماعة العمل تفسر **21%** من متغير الالتزام العاطفي بينما قدرت قيمة فيشر ب 53.929 والمعاملات قدرت ب 3.664 بالنسبة للحد الثابت وأما جماعة العمل فقدرت ب 0.313، أما مستوى الدلالة فقد قدر ب

0.000 أقل من α=0.05. **وعليه نستطيع القول بوجود تأثير لجماعة العمل على الالتزام العاطفي لدى أفراد العينة.**

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جماعة العمل والالتزام العاطفي لدى أفراد العينة، وهو ما يدل على أن طبيعة العلاقات داخل جماعة العمل تلعب دورًا جوهريًا في تشكيل مشاعر الانتماء والارتباط النفسي بالمؤسسة. إذ تبين أن الأفراد الذين يعملون ضمن جماعات تتسم بالتعاون، الدعم المتبادل، والاحترام، يميلون إلى تطوير روابط عاطفية قوية مع بيئة العمل، ما يعزز رغبتهم في الاستمرار داخل المؤسسة بدافع الانتماء والرضا الذاتي. وعليه، يمكن تفسير هذه النتيجة بأن جماعة العمل تعد وسيلة فعالة لبناء الولاء العاطفي، لاسيما عندما توفر بيئة قائمة على التعاون والثقة والتواصل البناء. ويعد هذا النوع من الالتزام (العاطفي) من أقوى أشكال الارتباط التنظيمي، نظرا لأنه ينبع من قناعة داخلية ورغبة حقيقية في البقاء والمساهمة في تحقيق الأهداف المؤسسة.

7-عرض وتفسير نتائج الفرضية الجزئية السادسة:

الجدول رقم (24): يوضح تأثير الأسلوب الاشرافي على الالتزام العاطفي لدى أفراد العينة:

معامل الارتباط	0.406	معامل التحديد	0.165	معامل التحديد المعدل	0.160
تحليل التباين					
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسطات	قيمة D	الدلالة المعنوية
الانحدار	12,235	1	12,235	39,003	0,000b
القيمة المتبقية	62,110	198	0,314		
المجموع	74,345	199			
تحليل المعاملات					
النموذج	المعاملات	الخطأ المعياري	المعاملات المعيارية	قيمة t	الدلالة المعنوية
الحد الثابت	3,660	0,162		22,619	0,000
الأسلوب الاشرافي	0.299	0,048	0,406	6,245	0,000

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل ارتباط جاء ب 0.406 بينما معامل التحديد جاء ب 0.165 بينما معامل التحديد المعدل قدر ب 0.160 ومنه فالأسلوب الإشرافي تفسر **16%** من متغير الالتزام العاطفي بينما قدرت قيمة فيشر ب 39.003 والمعاملات قدرت ب 3.660 بالنسبة للحد الثابت وأما الأسلوب الاشرافي فقدرت ب 0.299، أما مستوى الدلالة فقد قدر ب 0.000 أقل من α=0.05. **وعليه نستطيع القول بوجود تأثير للاسلوب الاشرافي على الالتزام العاطفي لدى أفراد العينة.**

أظهرت الدراسة وجود تأثير للأسلوب الإشرافي والالتزام العاطفي لدى أفراد العينة، ما يدل على نوعية الإشراف الإداري تلعب دورًا مهما في تحفيز مشاعر الانتماء والولاء العاطف لدى الموظفين. فعندما يشعر العامل بأن مشرفه يتعامل معه باحترام، ويقدر جهوده، ويشركه في اتخاذ القرار، تنمو لديه مشاعر إيجابية تجاه العمل والمؤسسة، مما يعزز التزامه العاطفي بها.

ورغم عدم توفر دراسات تناولت هذه العلاقة بشكل مباشر، فإن هذه النتيجة يمكن تفسيرها منطقيا في ضوء الدور المحوري الذي يلعبه المشرف في تشكيل البيئة النفسية والاجتماعية للعمل. كما أن طبيعة العلاقة بين الرئيس والمرؤوس تعد من أبرز محددات الولاء العاطفي في المؤسسات، خاصة في البيئات التي تعتمد بشكل كبير على التفاعل البشري اليومي.

وبناءً عليه، تمثل هذه النتيجة إضافة علمية مهمة، وتشير إلى ضرورة اهتمام الإدارات بتطوير الأساليب الإشرافية بما يعزز الروابط العاطفية بين الموظفين والمؤسسة، ويدعم استقرارهم ورضاهم الوظيفي.

خاتمة

من خلال دراستنا يظهر لنا جليا أن سلوك المورد البشري يشغل موقعا هاما في حياة المنظمات، من خلال الدور الذي يقوم به والأثر الذي يتركه على أداء العاملين فهو مؤشر أساسي لمدى كفاءة وفعالية المنظمة، لذا فإن المنظمات تهتم بإدارة سلوك العاملين لديها.

ويعتبر الالتزام التنظيمي من أبرز أشكال السلوك التنظيمي لدوره في تحسين الفعالية التنظيمية، بحيث يعتبر من السلوكيات الإيجابية التي يقوم بها العاملون طوعا وبصورة عقوبة، وهو لا يعتمد على المكافئات الرسمية في المنظمة، كما تنشأ سلوكيات الالتزام التنظيمي من خلال تأثير الممارسات الإدارية والتنظيمية وتسهم بدرجة كبيرة في تحقيق الفعالية التنظيمية، وذلك من خلال جودة الحياة الوظيفية التي تعتبر عنصر هام ومؤثر في نمط هذا السلوك، فكان على المنظمة إيجاد البيئة المناسبة لبناء الثقة بين المنظمات والعاملين فيها، وتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وإحداث التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية، وتأمين ظروف عمل مناسبة وآمنة من أجل نقل المنظمة إلى وضعية مستقبلية متطورة تسمح لها بمزيد من التطور والنجاح.

هذا ما يؤدي إلى ضرورة لاهتمام بجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمين لاعتبارها أحد أدوات الإستراتيجية المؤثرة والهامة في المنظمة، لدورها في إعداد الكوادر البشرية المؤهلة في مختلف المجالات، وكونها إستراتيجية في يد المنظمة لمواجهة كافة المتغيرات الحالية والمستقبلية.

وعلى هذا الأساس استهدفت الدراسة في الجانب التطبيقي تسليط الضوء على دراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، من خلال دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء–الأغواط

وقد تم استخدام أداة الاستبيان لمعالجة إشكالية الدراسة من كل نواحيها في ثلاثة مقاييس الأول متعلق بالبيانات الشخصية، والمؤهلات العلمية والجنس والحالة العائلية والخبرة، والمقياس الثاني يتعلق بالمتغير المستقل بأبعاد الستة والثالث يتمحور حول المتغير التابع بأبعاده الثلاثة وقد تم معالجة الاستبيان المسترجع ببرنامج (SPSS) وتمت المعالجة الإحصائية المختلفة من أجل معرفة العلاقة الرابطة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولا–الكتب:

1–الدمرداش أحمد محمد (2018) جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، دار الحكمة لطباعة والنشر والتوزيع، مدينة النصر، القاهرة.

2–رضوان حامد عبد السلام (1984)، علم النفس الاجتماعي، علم الكتب، ط5، القاهرة

3– عبوي زيد منير (2006) التنظيم الإداري مبادئه وأساسيته، دار أسامة، عمان

4– دياب سهيل رزق (2003) مناهج البحث العلمي.مطبعة منصور. غزة .فلسطين

5–سيد محمد جاد الرب (2008) جودة الحياة الوظيفية Quil في منظمات الأعمال مطبعة العشري–القاهرة.

6–سيد محمد جاد الرب (2009) إستراتيجية تطوير وتحسين الأداء. الأطر المنهجية والتطبيقات العلمية، مطبعة العشري للنشر والتوزيع، مصر.

7–سيد محمد جاد الرب (2010) إدارة الجامعات ومؤسسات التعليم العالي استراتيجيات التطوير ومناهج دار النهضة العربية–مصر.

8–سيد محمد جاد الرب (2010) الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار النهضة العربية، مصر.

9–عبد الرزاق، سعادة (1998) السلوك لتنظيمي، الطبعة01، جامعة القدس المفتوحة.

10–عبد العزيز بركات(2014).مقدمة في في التحليل الاحصائي لبحوث الاعلام.دار المصرية .القاهرة

ثانيا–الرسائل والأطروحات:

11–ابتسام يوسف، محمد مرزوق (**2011**) إستراتيجيات إدارة الصراع التي يتبعها مدير ومدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى العاملين، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية التربية–أصول التربية–جامعة غزة

12–أسامة زياد يوسف البليسي (2012) جودة الحياة الوظيفية وأثره على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، قسم إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.

13–الرفاعي محمد حسين (2009) الإدارة بالمشاركة وأثرها على العاملين والإدارة، رسالة دكتوراه، قسم إدارة الموارد البشرية، كلية الإدارة، جامعة سانت كليماتس العالمية، بريطانيا.

14–أمال عطية (2023)، دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي، رسالة دكتوراه، قسم علوم تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تبسة.

15–بن مومن أسماء (2022) جودة الحياة في العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، أطروحة دكتوراه ل. م. د في علم النفس عمل وتنظيم، جامعة تيزي وزو، الجزائر.

16–بياض صفاء (2015) دور إدارة الأداء البشري في تحقيق الالتزام التنظيمي، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر

17–تشاذن بنت عبد الله عبد العزيز آل جمعان (2022) مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى منسوبي عماد الموارد البشرية، رسالة ماجستير تخصص الإدارة والتخطيط التربوي كلية التربية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المملكة العربية السعودية.

18–حنان بن ضياف (2018) الدعم التنظيمي وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية داخل المؤسسة، أطروحة دكتوراه، قسم علم اجتماع–المسيلة

19–حنونة، سامي إبراهيم (2006) قياسي مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة–فلسطين.

20–خليل إسماعيل إبراهيم ماضي (2014) جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، أطروحة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة السويس، مصر.

21–الشنطي تهاد عبد الرحمن (2016) واقع جودة الحياة الوظيفية في مؤسسات الوظيفية في مؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة.

22–شيخي مريم (2013) طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة، دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات، رسالة ماجستير جامعة تلمسان، الجزائر

23–الطائي، رنا ناصر (2007) الأنماط القيادية والثقة التنظيمية وأثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد

24–عبد الكريم بن خالد (2017) جودة الحياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موفي القطاع الصحي، أطروحة دكتوراه علوم في علم النفس عمل وتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران2–الجزائر

25–عبدلي وليد (2014)، نسق الاتصال وعلاقته بالالتزام التنظيمي في المؤسسة الجامعية، رسالة ماجستير، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل

26–علي محمد أحمد المصاروة، (2008) أثر إدارة تنوع الموارد البشرية في قطاع التمريض على الالتزام التنظيمي: دراسة مقارنة بالمستشفيات العامة والخاصة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الفلسفة في الإدارة. كلية الأعمال. جامعة عمان العربية

27–العوفي، محمد بن غالب (2005) الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، البحرين

28–الكرخي خنساء نوري (2011)، جودة الحياة لدى المرشدين التربويين وعلاقتها بالذكاء الانفعالي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الأساسية، جامعة ديالي

29–محمد عاطف جمال (2019) جودة الحياة العمل والمسار الوظيفي، رسالة ماجستير في الصحة النفسية (د، ب).

30–محمد وسام الحسني (2016) أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر بغزة، فلسطين.

31–مروان حسن البربري (2016) أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال جامعة الأزهر، فلسطين.

32–مشعل بن حمس العتيبي، (2008) دور البرامج التدريبية في رفع مستوى الولاء التنظيمي، دراسة مسحية على العاملين مجلس الشورى رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

33–ناصر محمد أبو شمالة (2018) واقع الثقافة التنظيمية السائدة في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة وأثرها على جودة الحياة الوظيفية، رسالة ماجستير قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة

34–نعموني، مراد (2006)، القيم واتساقها وعلاقتها بالالتزام التنظيمي في مرحلة التغيير التنظيمي– دراسة حالة شركة سوناطراك قسم الإنتاج شمال أطروحة دكتوراه غير منشورة، الجزائر، جامعة الجزائر.

35–هادي عذاب سلمان (2013). دور الأنماط القيادية المعاصرة في تحقيق الالتزام التنظيمي–دراسة تحليلية للآراء عينة من القيادات الإدارية العليا في الشركات الصناعية العراقية–أطروحة لنيل درجة الدكتوراه في الإدارة العامة، جامعة كليمنتس بغداد.

36–هواين فوزية (2014) المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية، رسالة ماجستير، تخصص علم النفس–جامعة سطيف.

ثالثا–المجلات العلمية:

37–ابتسام عاشوري (2015)، الالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية، مجلة تاريخ العلوم، المجلد06.

38–أيوب مسيكر ورانية هادف (2023) الأسس الثقافية لجودة الحياة العمل دراسة أنثروبولوجية نفسية، المجلة العربية للدراسات الأنثروبولوجيا المعاصرة، المجلد9، العدد6– الجزائر.

39–بشرى عناد مبارك (2010) جودة الحياة وعلاقتها بالسلوك الاجتماعي لدى النساء المتأخرات عن الزواج، مجلة كلية الآداب، جامعة ديالي، العدد99

40–بن خالد عبد الكريم (2015) فلسفة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني: مجلة العلوم الانسانية الاجتماعية، العدد20، الجزائر.

41–بن صافية فاطمة الزهراء (2014) المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي مجلة الدراسات في علم اجتماع المنظمات، المجلد1، العدد3

42–الخشالي، شاكر جاد لله (2003) أثر الأنماط القيادية لرؤساء الأقسام العلمية على الالتزام التنظيمي لأعضا هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية المجلد06، العدد01

43–خضير، نعمة عباس، النعيمي، عدنان تايه، النعيمي، فلاح تايه (1996) الالتزام التنظيمي وفاعلية العمل، مجلة اتحاد الجامعات العربية العدد31

44–دليلي لحسن، محمد سليم خميس (2020)، واقع الالتزام التنظيمي في المكونات التعليمية، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية العدد12

45–رضوان أحمد محمود (2023) مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى المعلمين في المدارس الحكومية في محافظة جرش، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 35، العدد1، الأردن

46–شراف عقون، لقمان بوخدوني جودة الحياة الوظيفية ودورها في استدامة رأس المال البشري، نظرة عامة، مج5، العدد2، مجلة الآفاق الاقتصادية، الجزائر

47–الشنفيري أمل (2006) دور وزارة التنمية الاجتماعية في تحسين جودة الحياة الأسرية العمانية،وقائع ندوة علم النفس وجودة الحياة، جامعة السلطان قابوس مسقط (17–19)ديسمبر.

48-عبد الرحمن، سعيد عبد الرحمن محمد (2007) استخدام بعض إستراتيجيات التعايش في تحسين جودة الحياة لدى المعوقين سمعيا، الندوة العلمية الثامنة للاتحاد العربي للهيئات العاملة في رعاية الصم، تطوير التعليم ولتأهيله للأشخاص الصم وضعاف السمع.

49-عبد الكريم بن خالد ومباركي بوحفص (2015) فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية

50-العقيبي، سعود محمد، السواط عوض الله مطلق (1997) الالتزام التنظيمي لمنسوبي جامعة الملك عبد العزيز والعوامل المؤثرة فيه، مجلة الإداري، العدد07.

51-عواملة، نائل (1996) الالتزام التنظيمي لدى مدراء الخدمة العامة في الأردن، مجلة التطوير الإداري، الجامعة الأردنية، عمان العدد05

52-هدى صالح الشيميري (2022) جودة الحياة العمل وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي والسلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية، المجلة العلمية، المجلد8، العدد4، مصر.

53-يوسف، درويش عبد الرحمان (1999) العلاقة بين دافعية العمل الداخلية والالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي والخصائص الفردية، دراسة ميدانية، مجلة الإدارة العامة، الرياض، المجلد39، العدد03.

رابعا-المراجع باللغة الأجنبية:

54-Ashforth, B, E & Saks, A M.(1996) Socialiration Todics: Longitudinal Effects on Newcomer Adpustment, Academy of Management journal, Vol39, pp149-178.

55-Daud .N, (2012) the influencer of Works life on organisationnel Comment ment: Astudy on academic staff in techhologie research-Malacca. Malaysia.

56-Dupuis g, martel. J, voirul, g G ; bibeau1,et bom wille, b,(2009) La qualité Devie Au travail, centre de liason sur L'intervention et la prepention psychosociales.

57-Les Worrall, and cary couper(2012)the quality of Working life managers, Wellbeing, motiwation and puductivity, emich artered management institu

58-Oliver, Nocke(1990)Work Reards, Work Values and organizational Commitment In Emplofee-Ovwned Firm, Evidence From the UK, Huma Relations, Vol43, pp513-526.
59-Wright homais and Grapanzanorussel (2007) the rale of psychologia well being in job perfomance: Afresh Look at an Age-old quest organization Dy manics- vol: 33-No.4.
60-xavier, Moutserrat(2004)Comment Motwer, Ed-organisation.

الملاحق

الملحق رقم (01)

جامعة عمار ثليجي الأغواط

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا

Faculté des Sciences Sociales

Département de Psychologie et Sciences de L'éducation et Orthophonie

Questionnaire

في إطار تحضير مذكرة تخرج ماستر في علم النفس تنظيم وعمل موسومة بعنوان: "**أثر جودة الحياة المهنية على الالتزام التنظيمي** " **وبالفرنسية:**

«L'impact de Qualité de vie professionnelle sur l'engagement organisationnel»

من إعداد الطالبتين **طاسي سارة وبن شتوح عائشة** وتحت إشراف **د/بن بوقرين عبد الباقي**، نرجو منكم سادتي وسيداتي الموقرين أن تساهموا في هذا البحث العلمي من خلال إجابتكم على هذا الاستبيان.

- **قبل استعلام هذا الاستبيان، نرجو منكم قراءة العبارات الواردة في الاستبيان بعناية ووضع رقم (من 1 حتى 5) امام العبارة والذي يناسب درجة موافقتكم.**
- **أعد هذا الاستبيان وفق سلم التقييم يدعى "سلم ليكارت" وفيه خمس درجات من 1 معبرة عن عدم موافقة تامة للمجيب وينتهي بدرجة 5 معبرة عن موافقة تامة للمجيب. توجد في وسط هذا السلم درجة 3 والتي تعبر عن حيادية المجيب اتجاه عبارة معينة. (نرجو منكم أن تستعملوا هذه الوضعية بحذر شديد، لأنّها تخل بالدراسة).**
- **لا تكتب اسمك على الاستبيان (الاستبيان عام وغير مشخصن).**
- **ستستعمل بيانات هذه الاستبيانات حصرا لأغراض علمية بحتة.**

☺ نشكركم كثيرا على تعاونكم في إعداد هذه الدراسة ☺

بيانات شخصية

*** مسمى مكان العمل:**

.....

1.الجنس: ذكر (...) أنثى (...) 2.العمر: ..... سنة.

3.المستوى التعليمي: متوسط (...)، ثانوي (...)، جامعي (...)، ما بعد التدرج (...).

4.الخبرة الوظيفية: أقل من 5 سنوات (...)، 6-15 (...)، 16-25 (...)، أكثر من 26 (...).

5.الانتماء الوظيفي: إدارة عليا (...)، إدارة وسطى (...)، إدارة تنفيذية (...).

6.الحالة العائلية: متزوج (.....)، أعزب (.....).

الرمز code	العبارة Item (ضع العددالمناسب لدرجة موافقتك في الخانة المقابلة للعبارة)					درجة الموافقة
	غير موافق تماما ❶	موافق قليلا ❷	محايد ❸	موافق ❹	موافق تماما ❺	
D1Q1	1. تطبق مؤسستي نظام الأجور والمكافآت عادل ومناسب					
D1Q2	2. تربط مؤسستي بين الأجور والمكافآت وأدائي					
D1Q3	3. لدي رضا عن الأجر الذي أتقاضاه					
D1Q4	4. أقوم بمهام تتناسب مع الأجر الذي أتقاضاه					
D1Q5	5. لدي رضا عن العلاوات والزيادات التي تضاف إلى الأجر الذي أتقاضاه سنويا					
D2Q1	6. أؤدي وظيفة مهمة في المؤسسة					
D2Q2	7. عندي مسؤولية تجاه أعمالي					
D2Q3	8. أنجز أعمال خاصة بوظيفتي بحجم مناسب لي					
D2Q4	9. أستمتع بوظيفتي ولدي التحدي أثناء إنجاز مهامي					
D2Q5	10. أمتلك المهارات اللازمة للقيام بمتطلبات الوظيفة					
D3Q1	11. أعمل في مناخ تسوده الثقة المتبادلة بين جميع الأطراف					
D3Q2	12. أتمتع بحرية العمل في وظيفتي					
D3Q3	13. عندي علاقات صداقة مع زملائي					
D3Q4	14. أتلقى حسن المعاملة والاحترام من طرف الآخرين					
D3Q5	15. لدي رضا عن الإنجاز الذي أحققه في عملي					
D4Q1	16. أمثل جزء هام من جماعة عملي					
D4Q2	17. يعبر أفراد فريق عملي عن رأيهم بحرية					
D4Q3	18. لدى كل فرد من فريق عملي فهم كامل لأهداف العمل					
D4Q4	19. يشارك أفراد فريق عملي في القرارات التي تخص عملهم					
D4Q5	20. يمتلك أفراد فريق عملي مهارات متنوعة ومتكاملة					
D5Q1	21. يشجعني رئيسي في العمل على المشاركة في اتخاذ القرارات					
D5Q2	22. يمتلك رئيسي في العمل القدرة على التخطيط المسبق للعمل					
D5Q3	23. يعطيني رئيسي في العمل معلومات كاملة عن عملي					
D5Q4	24. يوضح لي رئيسي في العمل أهداف العمل بشكل محفز					

D5Q5	25. يعاملني رئيسي في العمل بعدالة وإنصاف	
D6Q1	26. عندي رغبة وقدرة في المشاركة في صنع القرارات التي تخص عملي	
D6Q2	27. أشارك في حل مشاكل العمل	
D6Q3	28. توجد شفافية في صنع القرار على كافة مستويات المديرية	
D6Q4	29. أشارك في بناء الخطط التطويرية العملي	
D6Q5	30. أتشارك مع إدارة مؤسستي في تحديد أهداف العمل	
OC11	31. سأكون سعيدا جدا إذا أمضيت بقية مساري الوظيفي في مؤسستي.	
OC12	32. أتمتع بالحديث عن مؤسستي مع الناس عندما أكون خارج العمل.	
OC13	33. أشعر حقيقة أنّ مشاكل المؤسسة تخصني .	
OC14	34. أشعر وكأنني "فرد من العائلة" في مؤسستي.	
OC15	35. شخصيا، تعني لي مؤسستي الكثير من الأشياء.	
OC16	36. لدي شعور قوي بالانتماء لمؤسستي.	
OC21	37. سيكون قاسيا جدا علي أن أترك مؤسستي حاليا حتى ولو كنت أرغب في ذلك.	
OC22	38. ستضطرب الكثير من الأمور في حياتي لو قررت ترك مؤسستي حاليا.	
OC23	39. حاليا، البقاء في مؤسستي هو ضرورة ورغبة في نفس الوقت.	
OC24	40. لدي خيارات قليلة للعمل لو تركت مؤسستي الحالية.	
OC25	41. أعتقد أن السبب الرئيسي للإستمرار في مؤسستي هو أنني سأضحي بالكثير من المزايا التي أتمتع بها الآن في عملي حاليا.	
OC31	42. أعتقد أنه لو لم أستثمر الكثير (خبرة، كفاءة، جهد،...) داخل مؤسستي الحالية لكنت فكرت في تركها.	
OC32	43. أعتقد أنّه يتوجب عليا البقاء في مؤسستي.	
OC33	44. أعتقد أنهّ حتى لو كان في صالحي ترك مؤسستي، لا أشعر بأنّه عمل صحيح الآن.	
OC34	45. سأشعر بالذنب لو تركت مؤسستي الآن.	
OC35	46. تستحق مؤسستي ولائي لها.	
OC36	47. لا أرغب في ترك مؤسستي الآن لأنّه لدي شعور بالواجب اتجاه الموظفين الموجودين فيها.	
OC37	48. أنا مدين لمؤسستي بالكثير من الأمور.	

المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الأول : الأجور والمكافآت						
01	تطبق مؤسستي نظام الأجور والمكافآت عادل ومناسب					
02	تربط مؤسستي بين الأمور والمكافآت وأدائي					
03	لدي رضا عن الأجر الذي أتقاضاه					
04	أقوم بمهام تتناسب مع الأجر الذي أتقاضاه					
05	لدي رضا عن العلاوات والزيادات التي تضاف إلى الأجر الذي أتقاضاه سنويا					
البعد الثاني : خصائص الوظيفة						
01	أؤدي وظيفة مهمة في المؤسسة					
02	عندي مسؤولية تجاه أعمالي					
03	أنجز أعمال خاصة بوظيفتي بحجم مناسب لي					
04	أستمتع بوظيفتي ولدي التحدي أثناء إنجاز مهامي					
05	أمتلك المهارات اللازمة للقيام بمتطلبات الوظيفة					
البعد الثالث: ظروف العمل المعنوية						
01	أعمل في مناخ تسوده الثقة المتبادلة بين جميع الأطراف					
02	أتمتع بحرية العمل في وظيفتي					
03	عندي علاقات صداق مداقة مع زملائي					
04	أتلقى حسن المعا المعاملة والاحترام من طرف الآخرين					
05	لدي رضا عن الإنجاز الذي أحققه في عملي					
البعد الرابع: جماعة العمل						
01	أمثل جزء هام من جماعة عملي					
02	يعبر أفراد فريق عملي عن رأيهم بحرية					
03	لدى كل فرد من فريق عملي فهم كامل لأهداف العمل					
04	يشارك أفراد فريق عملي في القرارات التي تخص عملهم					
05	يمتلك أفراد فريق عملي مهارات متنوعة ومتكاملة					

البعد الخامس: الأسلوب الإشرافي						
01	يشجعني رئيسي في العمل على المشاركة في اتخاذ القرارات					
02	يمتلك رئيسي في العمل القدرة على التخطيط المسبق للعمل					
03	يعطيني رئيسي في العمل معلومات كاملة عن عملي					
04	يوضح لي رئيسي في العمل أهداف العمل بشكل محفز					
05	يعاملني رئيسي في العمل بعدالة وإنصاف					
البعد السادس: المشاركة في القرارات						
01	عندي رغبة وقدرة في المشاركة في صنع القرارات التي تخص عملي					
02	أشارك في حل مشاكل العمل					
03	توجد شفافية في صنع القرار على كافة مستويات المديرية					
04	أشارك في بناء الخطط التطويرية العملي					
05	أتشارك مع إدارة مؤسستي في تحديد أهداف العمل					

الملحق رقم 02: نتائج الدراسة

		المكافآت_والأجور	خصائص_الوظيفة
D1Q1	Pearson Correlation	,887**	
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	200	
D1Q2	Pearson Correlation	,918**	
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	200	
D1Q3	Pearson Correlation	,876**	
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	200	
D1Q4	Pearson Correlation	,931**	
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	200	
D1Q5	Pearson Correlation	,909**	
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	200	
D2Q1	Pearson Correlation		,468**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N		200
D2Q2	Pearson Correlation		,487**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N		200
D2Q3	Pearson Correlation		,499**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N		200
D2Q4	Pearson Correlation		,364**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N		200
D2Q5	Pearson Correlation		,494**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N		200

		ظروف_العمل_المعنوية	جماعة_العمل
D3Q1	Pearson Correlation	,714**	
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	200	
D3Q2	Pearson Correlation	,629**	
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	200	
D3Q3	Pearson Correlation	,367**	
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	200	
D3Q4	Pearson Correlation	,473**	
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	200	
D3Q5	Pearson Correlation	,391**	
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	200	
D4Q1	Pearson Correlation		,588**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N		200
D4Q2	Pearson Correlation		,271**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N		200
D4Q3	Pearson Correlation		,626**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N		200
D4Q4	Pearson Correlation		,132
	Sig. (2-tailed)		,062
	N		200
D4Q5	Pearson Correlation		,660**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N		200

		الاسلوب_الاشرافي	المشاركة_فى_اتخاذ_القرارات
D5Q1	Pearson Correlation	,716**	
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	200	
D5Q2	Pearson Correlation	,598**	
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	200	
D5Q3	Pearson Correlation	,545**	
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	200	
D5Q4	Pearson Correlation	,590**	
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	200	
D5Q5	Pearson Correlation	,580**	
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	200	
D6Q1	Pearson Correlation		,908**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N		200
D6Q2	Pearson Correlation		,276**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N		200
D6Q3	Pearson Correlation		,890**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N		200
D6Q4	Pearson Correlation		,343**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N		200
D6Q5	Pearson Correlation		,872**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N		200

		الالتزام_العاطفي	الالتزام_المستمر	الالتزام_المعياري
OC11	Pearson Correlation	,264**		
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	200		
OC12	Pearson Correlation	,880**		
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	200		
OC13	Pearson Correlation	,452**		
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	200		
OC14	Pearson Correlation	,810**		
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	200		
OC15	Pearson Correlation	,313**		
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	200		
OC16	Pearson Correlation	,815**		
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	200		
OC21	Pearson Correlation		,344**	
	Sig. (2-tailed)		,000	
	N		200	
OC22	Pearson Correlation		,707**	
	Sig. (2-tailed)		,000	
	N		200	
OC23	Pearson Correlation		,608**	
	Sig. (2-tailed)		,000	
	N		200	
OC24	Pearson Correlation		,575**	
	Sig. (2-tailed)		,000	
	N		200	
OC25	Pearson Correlation		,571**	
	Sig. (2-tailed)		,000	
	N		200	
OC31	Pearson Correlation			,676**
	Sig. (2-tailed)			,000
	N			200
OC32	Pearson Correlation			,337**
	Sig. (2-tailed)			,000

	N			200
	Pearson Correlation			,749**
OC33	Sig. (2-tailed)			,000
	N			200
	Pearson Correlation			,364**
OC34	Sig. (2-tailed)			,000
	N			200
	Pearson Correlation			,650**
OC35	Sig. (2-tailed)			,000
	N			200
	Pearson Correlation			,387**
OC36	Sig. (2-tailed)			,000
	N			200
	Pearson Correlation			,423**
OC37	Sig. (2-tailed)			,000
	N			200

		جودة_الحياة_المهنية
المكافآت_والأجور	Pearson Correlation	,870**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	200
خصائص_الوظيفة	Pearson Correlation	,219**
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	200
ظروف_العمل_المعنوية	Pearson Correlation	,768**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	200
جماعة_العمل	Pearson Correlation	,941**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	200
الاسلوب_الاشرافي	Pearson Correlation	,803**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	200
المشاركة_في_اتخاذ_القرارات	Pearson Correlation	,879**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	200

		الالتزام_التنظيمي
الالتزام_العاطفي	Pearson Correlation	,909**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	200
الالتزام_المستمر	Pearson Correlation	,878**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	200
الالتزام_المعياري	Pearson Correlation	,861**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	200
الالتزام_التنظيمي	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	200

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,886	30

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,809	18

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,508[a]	,258	,255	,36411

a. Predictors: (Constant), الجودة

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9,151	1	9,151	69,025	,000[b]
	Residual	26,250	198	,133		
	Total	35,401	199			

a. Dependent Variable: الالتزام

b. Predictors: (Constant), الجودة

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,690	,124		29,835	,000
	الجودة	-,320	,039	-,508	-8,308	,000

a. Dependent Variable: الالتزام

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الالتزام_التنظيمي	200	57,2150	22,96203	1,62366

One-Sample Test

	Test Value = 54					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الالتزام_التنظيمي	1,980	199	,049	3,21500	,0132	6,4168

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
جودة_الحياة_المهنية	200	94,2300	20,09618	1,42101

One-Sample Test

	Test Value = 90					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
جودة_الحياة_المهنية	2,977	199	,003	4,23000	1,4278	7,0322

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,293[a]	,086	,081	,50073

a. Predictors: (Constant), الأجور

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,645	1	4,645	18,528	,000[b]
	Residual	49,645	198	,251		
	Total	54,290	199			

a. Dependent Variable: المعياري

b. Predictors: (Constant), الأجور

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,119	,103		30,210	,000
	الأجور	-,132	,031	-,293	-4,304	,000

a. Dependent Variable: المعياري

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,268[a]	,072	,067	,53576

a. Predictors: (Constant), الظروف

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,388	1	4,388	15,289	,000[b]
	Residual	56,834	198	,287		
	Total	61,222	199			

a. Dependent Variable: المستمر

b. Predictors: (Constant), الظروف

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,316	,170		19,476	,000
	الظروف	-,208	,053	-,268	-3,910	,000

a. Dependent Variable: المستمر

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,463[a]	,214	,210	,54323

a. Predictors: (Constant), الجماعة

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15,915	1	15,915	53,929	,000[b]
	Residual	58,430	198	,295		
	Total	74,345	199			

a. Dependent Variable: العاطفي

b. Predictors: (Constant), الجماعة

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,664	,139		26,291	,000
	الجماعة	-,313	,043	-,463	-7,344	,000

a. Dependent Variable: العاطفي

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,406[a]	,165	,160	,56008

a. Predictors: (Constant), الإشراف

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12,235	1	12,235	39,003	,000[b]
	Residual	62,110	198	,314		
	Total	74,345	199			

a. Dependent Variable: العاطفي

b. Predictors: (Constant), الإشراف

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,660	,162		22,619	,000
	الإشراف	-,299	,048	-,406	-6,245	,000

a. Dependent Variable: العاطفي

Frequency Table

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	105	52,5	52,5	52,5
	أنثى	95	47,5	47,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 30 سنة إلى 44 سنة	110	55,0	55,0	55,0
	من 45 سنة إلى 60 سنة	83	41,5	41,5	96,5
	سنة فما فوق 60	7	3,5	3,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	متوسط	4	2,0	2,0	2,0
	ثانوي	48	24,0	24,0	26,0
	جامعي	139	69,5	69,5	95,5
	ما بعد التدرج	9	4,5	4,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

الأقدمية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	25	12,5	12,5	12,5
	من 6 إلى 15 سنة	48	24,0	24,0	36,5
	من 16 إلى 25 سنة	78	39,0	39,0	75,5
	أكثر من 26 سنة	49	24,5	24,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

الانتماء

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	إدارة عليا	33	16,5	16,5	16,5
	إدارة وسطى	85	42,5	42,5	59,0
	إدارة تنفيذية	82	41,0	41,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

الحالة العائلية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	متزوج	145	72,5	72,5	72,5
	أعزب	55	27,5	21,0	93,5
	Total	200	100,0	100,0	