

جامعة عمار ثليجي بالاغواط
كلية العلوم الاجتماعية والانسانية
قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا



الميدان : العلوم الانسانية والاجتماعية
شعبة : العلوم الاجتماعية

الموضوع:



جودة الحياة العملية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى
عمال كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
-بجامعة عمار ثليجي بالاغواط -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر اكايمي في علم النفس

تخصص علم النفس العمل والتنظيم

إشراف الأستاذ:

عون علي

من إعداد:

مراد فتحية

بدراني عودة

السنة الجامعية : 2016/2015

كلمة شكر وتقدير

الحمد لله الذي خلق الإنسان وعلمه البيان , الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم و المعرفة
وأعاننا على أداء هذا الواجب ووفقنا لإنجاز هذا العمل
تحية تقدير و شكر و عرفان إلى الأستاذ المشرف (علي عون) الذي ساعدنا بتوجيهاته و
نصائحه القيمة التي أعانتنا في إتمام هذا البحث
كما نتوجه بجزيل الشكر و الامتنان الى كل من ساعدنا بإرشادات و توجيهات من اجل اثناء
هذا العمل من الاساتذة قسم علم النفس نذكر منهم : عمومن رمضان ,لبصير سفيان و
محمد بوفاتح وطاقم المكتبة و عمال كلية العلوم الانسانية والاجتماعية .

إهداء

الحمد لله على نعمه المشكور على عطاءه و منه المتجلي في ملكوته الواحد الذي من علينا بنعمة الاسلام و
بعث الينا نور الرحمة و الاسلام سيدنا محمد صلوات الله و سلامه عليه -

اهدي هذا العمل المتواضع الى من احمل اسمه بكل فخر الى من افتقدته مند الصغر من اودعني الى الله
حين كان يحتضر والذي العزيز رحمه الله

الى سندي وقوتي و ملادي بعدالله من علمتني معنى الحياة الى من اظهرت لي كل ما هو جميل الى من
اهدتني الحب و الحنان الى منبع العشق و ريحان امي الغالية

الى ثمرات فؤادي و ريحان قلبي الى من هم شمعة تنير حياتي الى من احسن بوجودهم بطعم الحياة الى
من هم سندي وقوتي في المستقبل ة اولادي الاعزاء احسان هواري بومدين - حمزة - تسنيم -

الى كل اخوتي واخواتي كبيرا و صغيرا كل واحد باسمه و اخص بالذكر التوامين الغاليين - صفوان -
رضوان

الى الاخوت و الصديقة عايشة و رفيقة دربي عودة

الى كل اساتدة و طلبة علم النفس عمل وتنظيم

ارجو من الله عز وجل ان يجعل هذا صدقة جارية ينتفع بها غيري في المستقبل

فقهاء

إهداء

وقل اعملوا سيرة الله عملكم رسوله و المؤمنون
الهي لا يطيب الليل إلا بشركه و لا النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب
الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك الله جل جلاله
إلا بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة وكشف الغمة إلى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا
محمد صلى الله عليه وسلم تسليما إما بعد
إلى كل من أكله الله بالهيبه و الوقار إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى من حمل اسمه
بكل افتخار أرجو من الله أن يمدد في عمرك لئلا تمارا قد خان قذفها بعد طول انتظار و ستبقى
كلمات نجومها تهتدي بها اليوم و في الغد وإلى الأبد والذي العزيز معمر
إلى ملاك في حياتي إلى معنى أكتب و منعي أكنان و معنى التفاني إلى بسمت حياتي و سر
وجودي إلي من كان دعاؤها سر نخاعي وحناني بلسم جراحي إلى من بها أكبر و عليها اعتمد إلى
شمعت متقدة تنير ظلمت حياتي إلى من بوجودها اكتسب قوة و محبت لا حدود لها إلى من
عرفت معها معنى أكياء أمني أكيبت و الغاليت عاشورة
إلى توأم روحي و رفيق دربي إلى صاحب القلب الطيب و النوايا الصادقة إلى من رافقني منذ أن
حملنا أكفائب الصغيرة و سرت معك الدرج خطوة خطوة و مزال يرافقني حتى الآن الطيب
إلى سندي و قوي و ملاذي بعد الله إلى من أثروني من علموني معنى أكياء إلى من اظهروا لي ما
هو الحمل من أكياء - فاطمت زهراء أم كلثوم - نصيرة وإلى أبناء أختي الصغار يوسف الصديق -
مايا مرام

عودة

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على العلاقة بين جودة الحياة العملية والالتزام التنظيمي لعمال الجامعة بولاية الاغواط وسعت لتحقيق هذا من خلال الاجابة عن الفرضيات التالية.

*توجد علاقة بين جودة الحياة العملية والالتزام التنظيمي لدى العمال الجامعة بكلية العلوم الاجتماعية بالاغواط؟

1- توجد فروق ذات دلالة احصائية في جودة الحياة العملية لدى عمال الجامعة تعزى الجنس.

2- توجد فروق ذات دلالة احصائية في الالتزام التنظيمي لدى عمال الجامعة تعزى الجنس.

3- توجد فروق ذات دلالة احصائية في جودة الحياة العملية لدى عمال الجامعة تعزى لطبيعة العمل.

4- توجد فروق ذات دلالة احصائية في الالتزام لدى عمال الجامعة تعزى للاقدمية.

5- توجد فروق ذات دلالة احصائية في جودة حياة العملية لدى عمال الجامعة تعزى للاقدمية.

6- توجد فروق ذات دلالة احصائية في الالتزام التنظيمي لدى عمال الجامعة للاقدمية.

ولتحقيق هذه الاهداف تم استخدام المنهج الوصفي، وتم اختيار العينة العشوائية البسيطة يقدر عددها 80 فردا.

كما استخدم الطالبين هذه الدراسة استبائية الاول متعلق بجودة الحياة العملية من اعداد الطالبة حيران عفاف يتكون من 36 بند، والثاني متعلق بالالتزام من الاعداد بن ساجة خديجة ويتكون من 27 بند، وبعد التأكد من صدق اداة الدراسة تمكت معالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS ومن اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة.

*لا توجد علاقة ارتباطية بين جودة الحياة العملية والالتزام التنظيمي لدى عمال كاية العلوم الاجتماعية لجامعة عمار ثلجي بالاغواط.

1- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في جودة الحياة العملية لدى عمال الجامعة تعزى للجنس.

2- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الالتزام التنظيمي لدى عمال الجامعة تعزى للجنس.

3- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في جودة الحياة العملية لدى عمال الجامعة تعزى للعمل.

4- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الالتزام التنظيمي لدى عمال الجامعة تعزى للعمل.

5- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في جودة الحياة العملية لدى عمال الجامعة تعزى للاقدمية.

6- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الالتزام التنظيمي لدى عمال الجامعة تعزى للاقدمية.

Abstract :

The study aimed to study the relationship between professional life quality and organizational commitment among employees (faculty of human and social sciences) by checking the following hypotheses:

- there is relationship between PLQ and OC among employees (faculty of human and social sciences)

* there are differences statistically significant in PLQ among employees faculty of human social sciences due to gender

* there are differences statistically significant in OC among employees faculty of human social sciences due to gender

* there are differences statistically significant in PLQ among employees faculty of human social sciences due to the nature of work

* there are differences statistically significant in OC among employees faculty of human social sciences due to the nature of work

* there are differences statistically significant in PLQ among employees faculty of human social sciences due to experience

there are differences statistically significant in OC among employees faculty of human social sciences due to experience

in order to reach these purposes a descriptive method has been established by selecting a random sample of 80 administrative employees and applying two questionnaires the PLQ scale and the OC scale

the statistical considerations have been established by SPSS (statistical package for social sciences)

the results after the study were as follows :

- there is no correlational relationship statistically significant PLQ and OC

* there are differences statistically significant in PLQ among employees faculty of human social sciences due to gender

* there are no differences statistically significant in OC among ammar telidji faculty of homman social sciences due to gender

* there are no differences statistically significant in PLQ among ammar telidji faculty of homman social sciences due to the mature of work

* there are no differences statistically significant in OC among ammar telidji faculty of homman social sciences due to the mature of work

* there are no differences statistically significant in PLQ among ammar telidji faculty of homman social sciences due to encienty

there are no differences statistically significant in OC among ammar telidji faculty of homman social sciences due to encienty

الصفحة	فهرس المحتويات
	الإهداء
	كلمة شكر
	ملخص الدراسة
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
	فهرس الملاحق
	مقدمة
	الفصل الأول: المشكلة وإعتبرتها.
	إشكالية الدراسة
	فرضيات الدراسة
	أهمية الدراسة
	أهداف الدراسة
	التعاريف الإجرائية لمفاهيم الدراسة
	الدراسات السابقة
	التعليق على الدراسات السابقة
	الفصل الثاني: جودة الحياة العملية
	تمهيد:
	أولاً: مدخل عام عن جودة الحياة العملية:

	1. مفهوم جودة الحياة
	2. تعريف جودة الحياة
	3. الجودة الشاملة
	4. مقومات جودة الحياة
	ثانياً: جودة الحياة العملية
	1. مفهوم جودة الحياة العملية
	2. تعريف جودة الحياة العملية
	3. أهمية جودة الحياة العملية
	4. ثقافة جودة الحياة العملية
	5. تحسين نوعية العمل
	6. برامج تحسين نوعية العمل
	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: الالتزام التنظيمي.
	تمهيد
	1- مفهوم الالتزام التنظيمي
	2- أهمية الالتزام التنظيمي
	3- أبعاد الالتزام التنظيمي.
	4- العوامل المؤثرة على الالتزام التنظيمي
	5- مراحل تطور الالتزام التنظيمي

	6- نظريات الالتزام التنظيمي
	7- قياس الالتزام التنظيمي
	8- نتائج الالتزام التنظيمي
	خلاصة الفصل.
	الفصل الرابع : إجراءات الميدانية
	تمهيد
	1- منهج الدراسة.
	2- حدود الدراسة
	3- الدراسة الإستطلاعية
	4- أدوات جمع البيانات.
	5- الخصائص السيكمترية لأدوات القياس.
	6- مجتمع وعينة الدراسة.
	7- إجراءات التطبيق
	8- الأساليب الإحصائية.
	9- ملخص الدراسة.
	الفصل الخامس : عرض وتحليل ومناقشة وتفسير النتائج
	تمهيد:
	01- عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية العامة.
	02- عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى.

	03- عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية
	04- عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
	05- عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الرابعة
	06- عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الخامسة
	07- عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية السادسة.
	استنتاج عام
	خاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق

فهرس الجداول		
الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
	مراحل الالتزام التنظيمي	01
	ابعاد استبيان جودة الحياة العملية	02
	أبعاد استبيان الالتزام التنظيمي	03
	خصائص أفراد العينة الاستطلاعية	04
	تتقيط بدائل الاستبيان	05
	الصدق التمييزي استبيان جودة الحياة العملية	06
	ثبات استبيان جودة الحياة العملية	07
	الصدق التمييزي لاستبيان الالتزام التنظيمي	08
	الثبات استبيان الالتزام التنظيمي	09
	توزيع افراد العينة حسب الجنس	10
	توزيع افراد العينة حسب طبيعة العمل	11
	توزيع افراد العينة حسب الأقدمية	12
	الأساليب الإحصائية المستخدمة	13
	نتائج الفرضية العامة	14
	نتائج الفرضية الأولى	15
	نتائج الفرضية الثانية	16
	نتائج الفرضية الثالثة	17
	نتائج الفرضية الرابعة	18
	نتائج الفرضية الخامسة	19
	نتائج الفرضية السادسة	20

فهرس الأشكال		
الصفحة	عنوان الشكل	رقم
	أبعاد الالتزام التنظيمي	01
	العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي	02
	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	03
	توزيع أفراد العينة حسب طبيعة العمل	04
	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	05

الملاحق

مقدمة

جودة الحياة العملية أصبح مفهوم الحديث في السنوات الأخيرة محل تركيز العديد من البحوث والدراسات واستحوذ على مجال واسع من الظواهر التنظيمية، وهو ما يشير إلى توفير المنظمة لعوامل وأبعاد حياة وظيفية أفضل للعاملين بها ويتطلب ذلك انتهاج سياسات الموارد البشرية التي تمكن من توفر حياة وظيفية تشبع حاجاتهم وتحقق أداء أفضل للمنظمة.

ومن الأمور المهمة التي يتناولها الأبحاث والدراسات نظرا لأهميتها في زيادة الإنتاجية الإلتزام التنظيمي للأفراد الذي يؤثر بلا شك في أداء ودافعية العاملين للعمل ومن ثم في أداء المنظمة ونجاحها في تحقيق أهدافها، حيث أن الإلتزام التنظيمي

يعد من المصطلحات الحديثة للاستخدام في مجال العلوم الإنسانية ويصفه البعض على أنه نوع من الإرتباط النفسي الذي يشعر به الفرد إتجاه منظمته أو هو العملية التي يصبح فيها أهداف المنظمة وقيمها والأفراد أكثر إندماجا وتطابقا وعليه فإن الفرد في المنظمة كلما تطابقت أهدافه وقيمه مع أهداف وقيم المنظمة كلمت تولدت لديه الرغبة القوية في المحافظة على عمله وبذل أعلى درجات الجهد للبقاء فيه وظهر ذلك كإهمال والتقصير في العمل بينما ضعف الإلتزام لدى فرد وعدم إحساسه بالمسؤولية يؤثر سلبا على سلوكه وعلاقته مع زملائه ورؤسائه

(إيناس فؤاد نواوي، فلميان، 2008، ص54).

ومنه جاءت دراستنا هذه محاولة الكشف العلاقة بين جودة الحياة العملية والإلتزام التنظيمي لدى عمال الجامعة بولاية الأغواط وتتكون هذه الفصول من خمسة فصول فالفصل الاول تناول مشكلة الدراسة وما يتعلق بها من تساؤلات وفرضيات والأهمية والأهداف والتعاريف الإجرائية والدراسات السابقة والتعقيب عليها ، أما الفصل الثاني فيتعلق بتغير الأول جودة الحياة العملية وقد إستهل بمفهوم جودة الحياة العملية وتعريفها ومقوماتها وفي حين تناول الفصل الثالث متغير الإلتزام بدءا بمفهوم وأهمية أبعاد، العوامل، المراحل، نظريات، نتائج، أما الفصل الرابع إجراءات الدراسة الميدانية من حيث المنهج المتبع في الدراسة وحدود الدراسة وعينتها، وإجراءات التطبيق والأساليب الإحصائية وفي الأخيرة ضم الفصل الخامس عرض وتحليل وتفسير مناقشة نتائج الدراسة كما إحتوى في الأخير إستنتاجا عاما وإقتراحات وتوصيات.

الفصل الأول

الإشكالية واعتباراتها

الفصل الأول: الإشكالية واعتباراتها.

- (1) - مشكلة الدراسة
- (2) - فرضيات الدراسة
- (3) - أهمية الدراسة
- (4) - أهداف الدراسة
- (5) - التعاريف الإجرائية لمفاهيم الدراسة
- (6) - الدراسات السابقة
- (7) - التعليق على الدراسات السابقة

1- مشكلة الدراسة:

يمثل العمل جزءا كبيرا من حياتنا اليومية وهو الأمر الذي يحتم علينا الاهتمام به وبجميع جوانبه وكل ما يتعلق به ظروف مادية ونفسية لأن توفير هذه الظروف مما يساعد وينعكس إيجابيا على الفرد والعمل سواء مما يساهم في تحقيق الأهداف المرجوة في المنظمة خلال إتباع الأساليب الإدارية والأنشطة وممارسات في إطار عمليات التخطيط والتنظيم والتنفيذ والتنسيق والمتابعة وذلك وفقا لنظم تقوم إلى التحسين الدائم للأداء والمحافظة على اضطراب مستوى الجودة وكذا يعد الالتزام من العناصر المهمة التي تؤثر في المؤسسة بدرجة كبيرة، فهذه الأخيرة لها أهداف التي تسعى إلى تحقيق والأفراد كذلك لهم أهدافهم خاصة ومتى اختلفت هذه الأهداف فسيكون صراع حتمي بهدف تحقيق المنظمة لأهدافها وقد يهدد بقائها.

(محمد أحمد درويش، 2008، ص12).

لذا نجد أن موضوع الالتزام التنظيمي والعوامل المؤثرة فيه قد نال اهتمام الكثير من الباحثين في مجال الإدارة منذ الثمانيات وحتى يومنا هذا لما له تأثير كبير في سلوكيات الأفراد وما له من انعكاسات على الفرد والمؤسسة على سواء.

(سامي إبراهيم، حمادة حنونة، 2006، ص2).

بناء على ذلك فإن هذه الدراسة تحاول معرفة العلاقة بين جودة الحياة العملية والالتزام وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

- هل توجد علاقة بين جودة الحياة العملية والالتزام التنظيمي لدى عمال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة عمار تليجي بالأغواط؟

التساؤلات الفرعية:

- هل توجد فروق في جودة الحياة العملية لدى عمال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة عمار تليجي بالأغواط تعزى إلى متغير الجنس؟
- هل توجد فروق في الالتزام التنظيمي لدى عمال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة عمار تليجي بالأغواط تعزى إلى متغير الجنس؟
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة العملية لدى عمال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة عمار تليجي بالأغواط تعزى إلى متغير طبيعة العمل؟
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي لدى عمال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة عمار تليجي بالأغواط تعزى إلى متغير طبيعة العمل؟
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة العملية لدى عمال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة عمار تليجي بالأغواط تعزى إلى متغير الأقدمية؟
- هل توجد فروق في الالتزام التنظيمي لدى عمال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة عمار تليجي بالأغواط تعزى إلى متغير الأقدمية؟

2- فرضيات الدراسة:

- * توجد علاقة بين جودة الحياة والالتزام التنظيمي لدى عمال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة عمار تليجي بالأغواط.
- 1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة العملية لدى عمال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة عمار تليجي بالأغواط تعزى للجنس.
- 2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي لدى عمال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة عمار تليجي بالأغواط تعزى للجنس.

- 3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة العملية لدى عمال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة عمار تليجي بالأغواط لطبيعة العمل.
- 4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية الالتزام التنظيمي لدى عمال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة عمار تليجي بالأغواط لطبيعة العمل.
- 5- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة العملية لدى عمال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة عمار تليجي بالأغواط تعزى الأقدمية.
- 6- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي لدى عمال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة عمار تليجي بالأغواط تعزى الأقدمية.

3- أهمية الدراسة:

(1) - الأهمية النظرية:

- إثراء البحث العلمي بدراسة تناولت جودة الحياة العملية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي.
- حداثة موضوعها إذ تعتبر جودة الحياة العملية مجالاً حديثاً للتناول .
- أهمية جودة الحياة العملية في المنظمات وكونها عنصر جديد وأثرها الواضح على سير العمل وتحقيقها لأهدافها بشكل متميز .
- نتوقع من خلال الإطار النظري والنتائج الميدانية التي توصلنا إليها أفادت الباحثين في علم النفس العمل والتنظيم للإسهام في ميلاد بحوث جديدة.

(2) - الأهمية التطبيقية:

* الموضوع يدخل ضمن اهتمام وتخصص الباحثين ومحاولة الإلمام بجوانبه وبلورته على المستوى النظري والميداني.

* إدراج أيام تكوينية لفئة العمال حول أهمية جودة الحياة العملية في تحقيق الإلتزام التنظيمي داخل المؤسسة.

* رغبة الباحثين في دراسة موضوع له علاقة بالموارد البشرية والإدارة وهذا لإيمانها بأهمية العنصر البشري في تحقيق أهداف المؤسسة.

* قابلية الموضوع المختار للبحث العملي وإمكانية التحقق منه ميدانيا وإمكانية إخضاعه للإجراءات المنهجية.

4- أهداف الدراسة:

تهدف دراستنا إلى:

- معرفة العلاقة بين جودة الحياة العملية والالتزام التنظيمي لدى عمال الجامعة بالأغواط.
- معرفة الفروق في جودة الحياة العملية لدى عمال كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة عمار تليجي بالأغواط تعزى إلى متغير الجنس .
- معرفة الفروق في الإلتزام التنظيمي لدى عمال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة عمار تليجي بالأغواط تعزى إلى متغير الجنس
- معرفة الفروق في جودة الحياة العملية لدى عمال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة عمار تليجي بالأغواط تعزى إلى طبيعة العمل
- معرفة الفروق في الإلتزام التنظيمي لدى عمال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة عمار تليجي بالأغواط تعزى إلى طبيعة العمل.

- معرفة الفروق في جودة الحياة العملية لدى عمال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة عمار تليجي بالأغواط تعزى الأقدمية.

- معرفة الفروق في الالتزام التنظيمي لدى عمال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة عمار تليجي بالأغواط تعزى إلى الأقدمية .

5- التعاريف الإجرائية لمفاهيم الدراسة:

- جودة الحياة العملية:

اصطلاحاً: هي إدراك الأفراد لمركزهم في الحياة في سياق الثقافة ونسق القيم الذي يعيشون فيه، وفي علاقة ذلك بأهدافهم وتوقعاتهم ومستوياتهم واهتمامهم. (عبد الرحمن عبد الرحيم النقيب، 2006، ص28) إجرائياً: هي درجة التي يتحصل عليها العامل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في جامعة الأغواط في مقياس جودة الحياة العملية.

- الالتزام التنظيمي:

اصطلاحاً: يعرف بأنه الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحياة والنشاط ومنحها الولاء ويمكن القول بأن عملية الالتزام التنظيمي ما هو إلا عملية الإيمان بتحقيق تلك الأهداف وتجسيد تلك القيم (نعمة عباس وآخرون، 1996، ص77).

أما إجرائياً: فيعرف الالتزام التنظيمي بأنه مدى اقتناع عمال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالجامعة الأغواط، بإدارتهم إلى الدرجة التي تجعلهم يتوافقون معها ويشعرون بأنهم جزء أساسي ومؤثر فيها مما يدفعهم إل بذل مجهودات لإنجاح المنظمة وله ثلاث أبعاد) الالتزام العاطفي، الالتزام المستمر، الالتزام (المعياري).

6- الدراسات السابقة:

من خلال عرضنا لهذه الدراسات وجدنا أنها تتفق مع دراستنا في جانب واحد إما جودة الحياة العملية أو الالتزام التنظيمي ومن الدراسات التي تناولت جودة الحياة نذكر منها:

6-1 الدراسات المتعلقة بجودة الحياة العملية:

6-1-1 الدراسات المحلية:

دراسة جبران عفاف (2014/2013) العلاقة بين جودة حياة العمل و الإبداع الإداري لدى موظفي إدارة مؤسسة نفضال ببسكرة.

هدفت هذه الدراسة إلى:

1- التعرف على طبيعة العلاقة الموجودة بين جودة حياة العمل و الإبداع الإداري لدى موظفي إدارة مؤسسة نفضال ببسكرة.

2- إمكانية تحديد السبل لوجود الابداع الفكري من خلال جودة الحياة العمل في مؤسسة نفضال بسكرة.

3- اعتمدت الباحثة في الاستبيان في إيجاد هذه العلاقة، وأظهرت النتائج أن هناك علاقة ارتباطية قوية بين جودة حياة العمل والإبداع الإداري السائد لدى عمال إدارة مؤسسة نفضال ببسكرة (حيران عفاف 2014).

6-1-2 الدراسات العربية:

دراسة اسامة زياد يوسف البليبيسي (2012) جودة الحياة الوظيفية واثرها على الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الاعمال.

هدفت هذه الدراسة الى:

التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، ودرجة الالتزام في تطبيق عناصرها داخل أروقتها، والتعرف على مستوى الاداء الوظيفي لدى عاملي المنظمات غير الحكومية، ومدى تأثيرها في تطبيق برامج الجودة الحياتية الوظيفية من عدمها.

وتوصلت الدراسة الى ان المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة تتمتع بحياة وظيفية ذات جودة جيدة، كما ان اداء العاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة يمتاز بالكفاءة العالية والمستوى الراقى وكذلك وجود علاقة ايجابية بين جودة الحياة الوظيفية داخل المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة و الاداء الوظيفي لعاملها، وكذلك وجود فروق ذات دلالة احصائية في استجابة العاملين حول جودة الحياة الوظيفية واثرها على الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة تعزى الى الجنس (اسامة البليسي 2012).

هدفت هذه الدراسة:

- التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، ودرجة الالتزام بتطبيق عناصرها داخل أروقتها والتعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى عاملي المنظمات غير الحكومية ومدى تأثيرها بتطبيق برامج الجودة الحياتية العملية من عدمه.
- وتوصلت هذه الدراسة إلى أن المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة تتمتع بحياة وظيفية ذات جودة جيدة ، كما أن أداء العاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة يمتاز بالكفاءة العالية والمستوى الراقى، وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة العاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة تعزى إلى الجنس (أسامة البليسي 2012)

- دراسة المغربي (2004) جودة حياة العمل وأثرها على الاستغراق الوظيفي هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الاستغراق الوظيفي للعاملين بالمراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة بجمهورية (الإداريين والفنيين والأطباء)، قد استخدم الباحث أسلوب المقابلات الاستطلاعية وقوائم الاستقصاء.
- وأظهرت الدراسة النتائج التالية:
- المراكز الطبية تعاني من انخفاض في جودة الحياة الوظيفية داخلها حيث اتفق العاملون بها بجميع فئاتهم على تلك النظرة لجودة الحياة الوظيفية لكن يوجد اختلاف في آراءهم بشأن الأجور والمكافآت وأسلوب إشراف الرئيس.
- إن أبعاد جودة الحياة الوظيفية تتمثل في ظروف بيئة العمل المعنوية، أسلوب إشراف الرئيس ، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، وخصائص الوظيفية والمشاركة في اتخاذ القرارات.
- تحتاج بعض عناصر جودة الوظيفية المتمثلة في الأجور والمكافآت وظروف بيئة العمل المعنوية وجماعة العمل، وأسلوب إشراف الرئيس إلى المزيد من التدعيم والتطوير.
- عدم وجود اختلاف بين آراء فئات الدراسة حول مستوى الاستغراق الوظيفي المنخفض المتواجد في المراكز الطبية.
- تؤثر عناصر الجودة الحياة الوظيفية على مستوى الاستغراق الوظيفي فهناك علاقة طردية بين عناصر جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي (المغربي 2004).

6-2 الدراسات المتعلقة بموضوع الالتزام التنظيمي نجد:

6-2-1 الدراسات المحلية: لقلة جودة الدراسات السابقة وعدم تناول هذا الموضوع:

دراسة خديجة بن ساحة" القيم التنظيمية وعلاقتها بالإنزام التنظيمي" لدى عمال مديرية الصيانة (DMI) بالأغواط هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة القائمة بين القيم والالتزام التنظيمي داخل مديرية الصيانة لدى عمال مديرية الصيانة، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي وشملت الدراسة المتكونة من (308) عاملا وتشير الدراسة أن للقيم التنظيمية علاقة بتحقيق الالتزام التنظيمي وهذا يعني تحقيق الفرضية العامة.

6-2-2 الدراسات العربية:

• دراسة "عماد جوادي العبيدي" بعنوان أثر العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، إدارة ميدانية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، العراق، سنة(2012) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة القائمة بين أبعاد العدالة التنظيمية وأبعاد الالتزام التنظيمي وكذا معرفة وجود تأثير معنوي لأبعاد العدالة التنظيمية بأبعاد الالتزام التنظيمي، استخدم الباحث المنهج الوصفي وشملت الدراسة (54) موظفا وأظهرت النتائج وجود علاقة بين البعض من متغيرات العدالة التنظيمية وأبعاد الالتزام التنظيمي ووجود تأثير معنوي لبعض من متغيرات العدالة التنظيمية وأبعاد الالتزام التنظيمي.

• دراسة إيناس "فؤاد فلمبان" بعنوان الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة "مكة المكرمة" لسنة 2008 هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات، والتعرف على العلاقة القائمة بين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة وكذا معرفة إذا ما كان هناك فروق بين كل من الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي ببعض المتغيرات الشخصية، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي والمنهج الوصفي الارتباطي وتكونت عينة الدراسة من (103) مشرفا تربويا

و(175) مشرفة تربوية وأظهرت نتائج الدراسة أن كل المشرفين التربويين والمشرفات التربويات يتمتعون بمستوى عال من الالتزام التنظيمي، وكذا تم الكشف عن وجود علاقة بين الرضا الوظيفي بأبعاد الالتزام التنظيمي ووجود فروق في الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة تبعا للتخصص لصالح التخصصات العلمية والجنس لصالح الذكور ووجود فروق في الالتزام التنظيمي لدى عينة الدراسة تبعا للتخصص لصالح الشخصيات العلمية والجنس لصالح الذكور والمؤهل العلمي لصالح حملة الدكتوراه.

- دراسة خالد محمد أحمد الوزان " بعنوان (المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي دراسة مسحية مقارنة على الضباط العاملين بالإدارة العامة للتدريب والحراسات والإدارة العامة لمناطق الأمنية بوزارة الداخلية في مملكة البحرين)، لسنة (2006) هدفت هذه الدراسة للتعرف على طبيعة المناخ التنظيمي ومستوى الالتزام في الإدارة العامة للتدريب والحراسات والإدارة العامة للمناطق الأمنية بوزارة الداخلية في مملكة البحرين من وجهة نظر العاملين فيها، وكذا معرفة العلاقة بين المناخ التنظيمي والالتزام التنظيمي والتعرف على الفروق في اتجاهات أفراد الدراسة حول طبيعة المناخ التنظيمي والالتزام التنظيمي باختلاف بعض المتغيرات (الرتبة العسكرية، الوظيفة، العمر، الدخل، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، سنوات الخدمة)، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب المسح الشامل، والمنهج الوصفي الوثائقي وتكونت الدراسة من (156) ضابطا وبينت النتائج وجود علاقة بين طبيعة المناخ التنظيمي والالتزام التنظيمي أو مستوى الالتزام التنظيمي عال لدى الضباط الذين يرون أن طبيعة المناخ التنظيمي والإدارة التي يعملون بها ملائمة، وعدم وجود فروق في اتجاهات أفراد الدراسة حول طبيعة المناخ التنظيمي والالتزام التنظيمي باختلاف المتغيرات الشخصية.

- دراسة " سامي إبراهيم حماد حنونة" بعنوان " (قياس مستوى الالتزام لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة)، لسنة(2006) هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، وكذلك معرفة تأثير بعض العوامل الديمغرافية الخاصة

بالموظفين على مستويات الالتزام (الجنس، العمر، مستوى التعليم، سنوات الخدمة، المستوى الوظيفي مكان العمل، نوع الوظيفة) واستخدم الباحث المنهج الوصفي وبلغت عينة الدراسة (340) موظفة وموظف وأظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى عال من الالتزام التنظيمي لدى موظفي الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وأشارت الدراسة إلى وجود علاقة بمستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وبعض المتغيرات (العمر، مستوى التعليم، نوع الوظيفة، مدة الخدمة، المستوى الوظيفي)، في حين أظهرت النتائج عدم وجود علاقة في مستوى الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير (الجنس أو مكان العمل).

• دراسة محمد بن غالب العوفي " بعنوان (الثقافة التنظيمية بالالتزام التنظيمي - دراسة ميدانية لهيئة الرقابة والتحقيق وكذا معرفة الالتزام التنظيمي لدى مستويين هيئة الرقابة والتحقيق والتعرف على مدى اختلاف قيم الثقافة التنظيمية ومستوى الالتزام التنظيمي).

باختلاف الخصائص الشخصية لدى أفراد الدراسة، والتعرف على أثر القيم المكونة للثقافة التنظيمية على الالتزام التنظيمي في هيئة الرقابة والتحقيق، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بأسلوب دراسة الحالة وشملت الدراسة (127) موظفا وأظهرت نتائج الدراسة أن جميع قيم الثقافة التنظيمية تسود بدرجة متوسطة، ووجود علاقة بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي وبين القيم المكونة للثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي، كما أن عينة الدراسة تميل إلى الموافقة على أن هناك الالتزام التنظيمي، كما تم الكشف عن عدم وجود علاقة بين الخصائص الشخصية، والثقافة التنظيمية، وكذا عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخصائص الشخصية ومستوى الالتزام التنظيمي.

- الالتزام العاطفي: وهو الارتباط العاطفي لعمال الجامعة بالأغواط و انتماءهم المهني والشخصي لها .
- الالتزام المستمر: تعبير عن قوة رغبة عمال الجامعة بالأغواط للاستمرار في العمل بالمؤسسة .
- الالتزام المعياري : هو خوف عمال الجامعة بالأغواط مما يقوله الآخرون إذا ما تركوا المؤسسة .

7- التعقيب على الدراسات السابقة:

- من خلال عرضنا لهذه الدراسات وجدنا انها تتفق مع دراستنا في جانب واحد اما جودة الحياة العمالية او الالتزام التنظيمي، أما عن الدراسات المتعلقة بموضوع جودة الحياة نجد:
- دراسة حيران عفاف (2013-2014) التي هدفت الى التعرف على طبيعة العلاقة الموجودة بين جودة الحياة والعمل والابداع الاداري لدى عمال ادارة مؤسسة نפטال ببسكرة.
 - دراسة اسامة يوسف البليبي (2008) التي هدفت الى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، ودرجة الالتزام في تطبيق عناصرها داخل اروقها والتعرف على مستوى الاداء الوظيفي لدى عمالي المنظمات غير الحكومية ومدى تأثرها بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية من عدمه.
 - دراسة المغربي (2004) جودة حياة العمل وأثرها على الاستغراق الوظيفي والتي هدفت الدراسة الى التعرف على جودة الحياة الوظيفية واثرها على الاستغراق الوظيفي للعاملين بالمراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة بجمهورية مصر العربية (الاداريين الفنيين والاطباء) وفيما يخص الدراسات المتعلقة بالالتزام التنظيمي نجد:
 - دراسة بن ساحة خديجة (2015) التي هدفت الى التعرف على العلاقة بين القيم التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى عمال مديرية الصيانة بالأغواط .
 - دراسة عماد جوادي العبيدي (2012) التي هدفت هذه الدراسة الى التعرف على العلاقة القائمة بين أبعاد العدالة بأبعاد الالتزام التنظيمي بوزارة التعليم العالي و البحث العلمي بالأغواط وأظهرت النتائج على العلاقة بين بعض المتغيرات في العدالة التنظيمية ووجود تأثير معنوي ببعض المتغيرات الخاصة بالالتزام التنظيمي.

- ودراسة اناس فؤاد فلمبان (2008) التي هدفت الى التعرف على العلاقة القائمة بين الالتزام التنظيمي و الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين و المشرفات التربويات بإدارة التربية و التعليم .
 - دراسة خالد محمد أحمد الوزان (2006) التي هدفت الى التعرف على العلاقة القائمة بين المناخ التنظيمي والالتزام التنظيمي لدى الضباط العاملين بالإدارة العامة للتدريب و الحراسات و الإدارة العامة للمناطق الأمنية بوزارة الداخلية بمملكة البحرين .
 - دراسة سامي ابراهيم حماد حنون (2006) و التي هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة .
 - دراسة محمد بن غالب العوفي (2005) و التي هدفت إلى معرفة علاقة الثقافة التنظيمية بالالتزام التنظيمي دراسة ميدانية لهيئة الرقابة و التحقيق .
- و لقد لوحظ أن جميع الدراسات التي تناولت سواء جودة الحياة العملية أو الالتزام التنظيمي قد اتفقت مع دراستنا من حيث عينة الدراسة والمنهج وفي حين اختلفت بعض الدراسات مع دراستنا .
- بالإضافة الى ذلك تناولت دراستنا موضوع جودة الحياة العملية التي لم يرتبط ارتباطا وثيقا بالالتزام التنظيمي و ذلك راجع لعدة أسباب .

الفصل الثاني

جودة الحياة العملية

تمهيد

أولاً: مدخل عام عن جودة الحياة العملية:

(1) - مفهوم جودة الحياة

(2) - تعريف جودة الحياة

(3) - الجودة الشاملة

(4) - مقومات جودة الحياة

ثانياً: جودة الحياة العملية

(1) - مفهوم جودة الحياة العملية

(2) - تعريف جودة الحياة العملية

(3) - أهمية جودة الحياة العملية

(4) - ثقافة جودة الحياة العملية

(5) - تحسين نوعية العمل

(6) - برامج تحسين نوعية العمل

خلاصة الفصل

تمهيد:

عند الحديث عن جودة الحياة العمالية فإننا نتذكر المثل الصيني القديم القائل: إن أردتم سنة من الازدهار اعتنوا بالبذور، وإن أردتم عشر سنوات من الازدهار اعتنوا بالأشجار، وإن أردتم مئة سنة من الازدهار اعتنوا بالبشر. فإننا نحتاج حقا إلى العناية بالبشر، بل أن نبني البشر وأن نحيطهم بسياج من الرعاية الاجتماعية والنفسية يحميهم من أن يصابوا بعدوى الاكتئاب واللامبالاة وضعف الانتماء وأن يصيروا عمالا وصناعا أقوياء قادرين على الإنتاج والابتكار وهذا تصديقا للمقولة الشائعة: " إن البقرة السعيدة هي التي 0.

تنتج المزيد من الحليب".

ومن خلال هذا الفصل سنحاول التطرق إلى أهم العناصر المتعلقة بجودة الحياة بصفة عامة

وجودة الحياة العملية بصفة خاصة.

أولاً: مدخل عام عن جودة الحياة العملية

1. مفهوم جودة الحياة:

إن مفهوم جودة الحياة يحمل معاني متعددة تستخدم في سياقات مختلفة، فعلماء البيئة يهتمون بنوعية البيئة التي تحمي الحياة وتحافظ عليها، والمقاييس المستخدمة بوصفها مؤشرات لنوعية الحياة في منطقة ما: تلوث الهواء والماء واستهلاك الطاقة وإزالة الغابات وغير ذلك.

ومن جهات النظر الاجتماعية والاقتصادية والسياسية ينصب الاهتمام على عناء المجتمع ورفاهيته وتستخدم معدلات الجريمة والانتحار والعنف، والتفكك الاسري ومعدل الدخل القومي مقياساً لرفاهية المجتمع. (أحمد محمد عبد الخالق. 2008. ص249).

2. تعريف جودة الحياة:

كثيرة هي تعاريف جودة الحياة ومختلفة باختلاف مجالات الحياة ومنه وجب علينا اختيار بعض التعاريف الأقرب إلى جودة الحياة الوظيفية ونذكر منها ما يلي:

جودة الحياة هي إدراك الأفراد لمركزهم في الحياة في سياق الثقافة ونسق القيم الذي يعيشون فيه، وفي علاقة ذلك بأهدافهم وتوقعاتهم ومستوياتهم واهتماماتهم.

إنه مفهوم واسع ويتأثر بطريقة معقدة بصحة الفرد الجسمية وحالته النفسية، ومستوى استقلاله وعلاقاته الاجتماعية، وعلاقاته بالجوانب المهمة في البيئة التي يعيش فيها. (أحمد محمد عبد الخالق.

2008. ص250).

يعرف " لوتون lawton" جودة الحياة بأنها مجموع مركب من تفاعل الأبعاد الموضوعية والذاتية.

وهذا ما يتفق معه أحمد عبد الخالق في تعريفه بأن جودة الحياة هي المستوى الذي يعيش فيه الإنسان في إطار البيئتين المادية والاجتماعية، ومدى رضاه عنها وسعادته بها.

وتشمل نوعية الحياة على مؤشرات موضوعية مثل: الدخل والعمل ومعدل الوفاة والأمراض والخدمات المتاحة في البيئة كالصحة والمواصلات، ومؤشرات ذاتية تشمل رضا الفرد عن هذا المستوى، و سعادته به.

(<https://arabquality.blogspot.com/2012/12/quality-of-life.html>)

عرف فروم FROMM جودة الحياة أنها:

إحساس ينشأ من الحياة المنتجة وتتحصر في إحساس الإنسان للواقع الملموس وفي اكتشاف نفسه واتحاده بغيره مع احتفاظه بخصائص شخصية في ان واحد، وهي حالة تتجم عنا ارتباط المرء بالعلم ارتباطا منتجا. (<https://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=231771>)

3. الجودة الشاملة:

من بين المفاهيم الأكثر انتشارا الان لتطوير أساليب العمل في مختلف المجالات مفهوم الجودة الشاملة، ويشير هذا المفهوم بشكل مجمل إلى مجموعة المعايير والاجراءات التي يهدف تبنيها وتنفيذها إلى تحقيق أقصى درجة من الأهداف المتوخاة للمؤسسة والتحسين المتواصل في الأداء والمنتج وفقا للأغراض المطلوبة والمواصفات المنشودة بأفضل الطرق وأقل جهد وتكلفة ممكنين.

كما يتبلور مفهوم إدارة الجودة فيما يتبعه المسؤولون عن سير المؤسسة من أساليب إدارية وأنشطة وممارسات في إطار عمليات التخطيط والتنظيم والتنفيذ والتنسيق والمتابعة، وذلك وفقا لنظم تقود إلى التحسين الدائم للأداء والمحافظة على اضطراد مستوى الجودة.

ولقد ظهر مفهوم الجودة أول ما ظهر في إطار الصناعة والاقتصاد، وتؤكد أن تطبيقه سوف يؤدي إلى مزايا كثيرة لعل أهمها:

- زيادة ثقة العملاء في المنتج والاعتماد عليه.
- انخفاض عدد الشكاوى والتعامل مع المقدم منها بسرعة واتخاذ إجراءات فعالة لمنع تكرارها.
- تطبيق وتحسين التكنولوجيا.
- تحسين العلاقات الانسانية وتحطيم الفواصل بين الادارات واستغلال كل الطاقات مع سهولة اكتشاف المواهب.
- (عبد الرحمان عبد الرحمان، عبد الرحمان النقيب. 2006. ص ص 12.13).

4. مقومات جودة الحياة:

- كثيرة هي مقومات جودة الحياة ومختلفة، فربما يجدها شخص في الاستمتاع بجمال منظر غروب الشمس واخر يجدها عند الجلوس في حديقة مع أفراد عائلته مستمتعا بالطبيعة، أو غيرها من الأشياء التي تشبع حاجة الانسان سواء على المستوى النفسي أو الروحي أو العقلي أو الجسدي ومن مختلف النواحي: صحية أو اقتصادية أو اجتماعية، ومن ثم فإما نستطيع القول بأنه تعريف نسبي يختلف من شخص لآخر حسب ما يراه من معايير تقييم حياته، وتوجد عوامل كثيرة تتحكم في تحديد مقومات الجودة هي :
- القدرة على التفكير وأخذ القرارات.
 - القدرة على التحكم.
 - الصحة الجسمانية والعقلية.
 - الأحوال المعيشية والعلاقات الاجتماعية.
 - المعتقدات الدينية.
 - القيم الثقافية والحضارية.
 - الأوضاع المالية والاقتصادية، والتي عليها يحدد كل ما هو الشيء الأهم بالنسبة له والذي يحقق سعادته في الحياة التي يحيهاها.

فالصحة هي سلامة بدنية وعقلية واجتماعية وعاطفية ونفسية واقتصادية وتعليمية كاملة وايست مجرد انعدام المرض أو الاعاقة ومع ذلك فإن الصحة والسلامة لا يتوافران لغالبية الأشخاص مما يؤدي إلى خلق الصراعات داخل الإنسان وبالتالي يكون لها تأثير سلبي على صحته.

(<https://www.feedo.net/qualityoflife/qualityoflifebasics/qualityoflifemain.html>)

ثانيا: جودة الحياة العملية

إن جودة الحياة العملية هي العنصر الذي يتميز به بيئة عمل ما عن غيرها، ومن هنا برز الاهتمام بتحسين جودة حياة العمل للعاملين والسعي لتطبيق كل النشاطات الخاصة بها. فنجاح المنظمة مرهون بقدرتها على تحقيق أهدافها للعاملين بها في ان واحد، وكذلك إشباع حاجاتهم ورغباتهم في بيئة العمل.

1. مفهوم جودة الحياة العملية:

استحوذ مفهوم جودة حياة العمل على مجال واسع من الظواهر التنظيمية سواء في شكله الكلي والموضوعي أو في أحد أبعاده ومكوناته.

حيث يشير مفهوم جودة حياة العمل إلى توفير المنظمة لعوامل وأبعاد حياة وظيفية أفضل للعاملين بها. ويتطلب ذلك انتهاج سياسات الموارد البشرية التي تمكن من توفير حياة وظيفية تشبع حاجاتهم وتحقق أداء أفضل للمنظمة.

وغالبا ما ينظر إلى جودة حياة العمل على أنها بناء مفاهيمي متعدد الأبعاد كما تم مناقشتها في الأدبيات الإدارية حيث يشتمل هذا المفهوم بشكل جمعي على الأمن والسلامة في العمل وأنظمة مكافأة أفضل، وأجر عادل ومنصف، ومجموعة عمل مشاركة ومتعاونة وفرص أفضل للنمو (عبد الحميد عبد الفتاح

المغربي. 2004. ص 4).

2. تعريف جودة الحياة العملية:

تعددت تعريفات جودة الحياة العملية وتنوعت السياقات التي يستخدم فيها هذا المفهوم فتعين علينا ذكر بعض التعاريف التي هي في ضوء هدف دراستنا وهي ما يلي:

يعرف " أندرسون Anderson" جودة حياة العمل أنها: زيادة مشاركة العاملين في القرارات التي كان يقوم بها المديرين وكما تنعكس في صورة تحسين الانتاجية من خلال الاستخدام الأمثل للأفراد أكثر من الأموال، هذا إضافة إلى تحسين الأمن والصحة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا والذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها.

ومن تعريفات جودة حياة العمل أنها:

تعتبر عن توفير العوامل البيئية المرضية والمحبة والامنة بمكان العمل بما يدعم رضا العاملين، بالإضافة إلى توفير نظم المكافآت وفرص النمو المناسبة.

ويعرف الباحثان جودة الحياة العملية أنها:

- توفير ظروف عمل نفسية ومادية محسنة ومطورة ومحبة للسائقين.

3. أهمية جودة حياة العمل:

تعود أهمية جودة حياة العمل وبرامجها في المنظمات نظرا للعديد من المزايا التي يمكن أن تقدمها، وقد دعت الكثير من الأسباب إلى الاهتمام بجودة حياة العمل، حيث واجهت المنظمات مشكلات عديدة منها:

- انخفاض الجودة وازدياد شدة المنافسة، والحرص الشديد للمحافظة على عملاء المنظمة.

- هروب العمال من العمل.

- انخفاض العوامل الاجتماعية والانسانية في جو العمل.
- التصميم التقليدي للوظائف والذي لم يعد كافيا لإشباع حاجات الأفراد.
- تغير احتياجات وطموح الأفراد، فقد أصبح الأفراد أكثر تعليما ووعيا، مما جعلهم يسعون للحصول على الحاجات العليا أيضا وليس مجرد كسب قوتهم من أجل المعيشة.
- وعلى هذا الأساس ولحل هذه المشكلات أصبحت المنظمات تهتم ببرامج جودة العمل، حيث أن هذه البرامج تكتسب أهميتها كونها استراتيجية متكاملة يمكن أن تقود المنظمة إلى النتائج التالية:
- التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب واستقطاب العاملين وانتقاء فريق العمل.
- تمكن برامج جودة العمل من فرصة الحصول وجذب والاحتفاظ بالموارد البشرية المتميزة بالمهارات والمعارف، وتوفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية بالإضافة إلى توفير ظروف عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر العاملين.
- التفوق على المنافسين وذلك من خلال حرص العاملين على تحسين الانتاجية والجودة في ان واحد،
- الإيفاء بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية تجاه المجتمع.
- الحصول على ولاء عالي من قبل عملاء المنظمة وما يعيشون من ظروف همل جيدة، مما يزيد ذلك من رغبة العملاء والتطور والتأثير الإيجابي على الأداء التسويقي للمنظمة، إذ تثبت هذه الدراسات أن استقرار الموارد البشرية في المنظمة يمكن أن يسهم في تحقيق فرص النمو والتطور من خلال البحث والوصول إلى الطرق إنتاج متعددة وأساليب تسويق متميزة مقارنة بالمنافسين. (حسن بوكلي حسن. 2010. ص ص 9.8).

4. ثقافة جودة حياة العمل:

لكل مؤسسة ثقافتها الخاصة بها، والتي تكون على شكل مجموعات من القيم والتقاليد والعادات والاتجاهات المشتركة بين العاملين داخل المؤسسة، والتي تعكس الطريقة التي يتصرفون بها عند أدائهم لوظائفهم

ومهامهم اليومية، ويمكن تعريف ثقافة الجودة في المؤسسة بأنها: " كل القيم والأعراف والإجراءات والتوقعات التي تعزز الجودة في المؤسسة وتسعى إلى تحسينها باستمرار " .

وكثيرا ما تنجح المؤسسات في الالتزام ببرامج إدارة الجودة، وتحقيق مشاركة العاملين فيها، ولكن محاولاتها تفشل في النهاية لأنها لم تبذل أي جهود ملموسة لتغيير ثقافتها المؤسساتية أو التنظيمية.

ولبناء ثقافة الجودة في المؤسسة ينبغي تطبيق الاستراتيجية الآتية:

1. معرفة التغيرات المطلوب إحداثها: إذ لابد من تقييم شامل للثقافة السائدة في المؤسسة ومعرفة ماهية التغيرات المطلوبة، وتحديد وإعداد قائمة بها.

2. بناء خطة متكاملة لتنفيذ التغيرات المطلوبة، بحيث تتضمن هذه الخطة تفاصيل عن: الأفراد المتأثرين بعملية التغيير، المشاركين والمعارضين لها والمشكلات التي يمكن أن تواجه عملية التغيير المطلوب لتحقيق الأهداف المرسومة لإنجاحه.

3. إقناع العاملين في المؤسسة بأهمية التغيير الذي سيتم إحداثه ، وتحديد الأفراد الذين بإمكانهم دعم عملية التغيير وإنجاحه أو أولئك الذين يتوقع قيامهم بإعاقتها، ومن ثم جمعهم معا وإطلاعهم على خطة التغيير، والتعرف على آرائهم ومقترحاتهم وتصوراتهم حول عملية التغيير، والتعامل معها جديا وبانفتاح.

4. تقديم التشجيع والتحفيز المادي والمعنوي الضروري والممكن للأفراد الذين سيتأثرون بعمالية التغيير

في المؤسسة (صالح ناصر عليمات .2004. ص ص 34.35).

5. تحسين نوعية حياة العمل:

حظي موضوع نوعية حياة العمل وتحسينها باهتمام المختصين بالعلاقات الانسانية والهندسة البشرية لمدة تزيد على 50 عاما. ينطلق الاهتمام من مسلمة مفادها حاجة الأفراد العاملين في المنظمة إلى أجواء عمل جيدة من أجل أداء العمل بصورة مناسبة. لذا فإن الهدف الأساسي من محاولات تحسين نوعية حياة العمل يتمثل في إعداد قوة عمل راضية ومندفة ومحفزة وذات ولاء عالي لأعمالها وعلى درجة عالية وقدرة فائقة في

الإبداع والابتكار، تأسيساً على ذلك يذهب البعض إلى ربط نوعية حياة العمل بظروف العمل الاجتماعية والطبيعية والنفسية وممارسات إدارة المنظمة، فيعرف هؤلاء نوعية حياة العمل بالنوعية العالية لحياة العمل والتي تتحقق من خلال خلق جو عمل ملائم واستخدام اجراءات ونظم وطقوس عمل تشعر الفرد العامل بأهميته في المنظمة وتحفزه باتجاه الأداء الأفضل.

ويذهب البعض الاخر إلى أن يقرن النوعية الجيدة لحياة العمل بتأثير ظروف العمل على استمرار الفرد العامل مع المنظمة، فكلما كانت هذه الموارد لفترة أطول كلما دل ذلك على جودة نوعية العمل في المنظمة من المفهومين السابقين يتضح أن برامج تحسين نوعية العمل هي أي نشاط تمارسه المنظمة بهدف تعزيز الكرامة الانسانية والنمو والتقدم.

ويذهب اخرون إلى عدها عملية يتعلم من خلالها الأفراد العاملين والإدارة والمالكين والأطراف الاخرى المرتبطة بالمنظمة كيف يمكن أن يكونوا قوة مقابلة لقوة المنافسين تستهدف تحسين الوضع التنافسي للوحدة الصناعية. فنوعية حياة العمل المحسنة لدى هؤلاء تتمثل بالجوانب الاتية:

- إشراف جيد على العاملين.
- ظروف عمل نفسية واجتماعية وطبيعية جيدة.
- وظائف تتميز بدرجة عالية من المتعة والمكافأة.
- علاقات عمل جيدة.
- مشاركة عالية وكفاءة في صنع القرارات.
- فاعلية وكفاءة عالية للمنظمة الصناعية.
- قدرة عالية في التكيف مع الضغوط البيئية وبالذات التنافسية.
- اعتماداً على ما سبق فإن نوعية حياة العمل تمثل تفكير خاص بالمنظمات حول الاتي:
- ما الوضع الأفضل الذي تصله المنظمة؟

- كيف يمكن الوصول إليه؟ ومتى؟

- من المسؤول عن عملية الوصول هذه؟

وللإجابة عن هذه الأسئلة تتطلب تضافر جهود المنظمة وأفرادها العاملين وأطرافها الأخرى (المالكين، الدولة، قوى الضغط) في إنجاح برامج تحسين نوعية حياة العمل وصولاً إلى تحسين الروح المعنوية والرضا لزيادة الإنتاجية. (خالد عبد الرحيم، مطر الهيتي. 2005. ص 277).

6- برامج تحسين نوعية حياة العمل:

تقوم أمام المنظمة نوعين من البرامج الخاصة بتحسين نوعية حياة العمل هما:

- البرامج التقليدية.

- البرامج العصرية.

- البرامج التقليدية: TRADITIONAL PROGRAMS.

ويقصد بالتقليدية مجموعة البرامج التي اعتادت المنظمات على استخدامها منذ الخمسينات من هذا القرن والتي تأثرت بالإرث الفكري الإداري للمدارس الإدارية ممثلة بمبادئها المعروفة.

كما يقصد بالتقليدية معرفة كل أو أغلب المنظمات بهذه البرامج. وتشمل هذه البرامج على الآتي:

1- تحسين بيئة وظروف العمل. IMPROVING WORK CONDITIONS ENVIRONMENT.

2- برامج الصيانة البشرية. HUMAN MAINTENANCE.

3- إعادة النظر بساعات العمل المطلوبة. WORK HOURS.

4- توفير برامج الرفاهية الاجتماعية. WELFARE PROGRAMMES.

5- توفير برامج الرعاية الصحية. HEALTH PROGRAMS.

6- التركيز على برامج الأمن والسلامة المهنية. SAFETY PROGRAMS.

7- الاهتمام بالعلاقات الانسانية في العمل. HUMAN RELATION.

تستهدف هذه البرامج إحداث تأثير في السلوك الانساني بما يضمن ويزيد من رضا الأفراد العاملين ويدفعهم باتجاه تحقيق أهداف المنظمة.

ويتضمن برنامج تحسين بيئة العمل الاهتمام بالظروف الطبيعية لمكان العمل وذلك لتأثير تلك الظروف على نفسية العاملين واتجاههم ومواقفهم التي تؤثر بدورها على قدرتهم الإنتاجية ويشتمل برنامج التحسين عادة على:

- 1- تهيئة مكان عمل نظيف ومرتب من حيث الإضاءة والتهوية والرطوبة.
 - 2- معالجة حالات التعب والإرهاق التي تعكسها مراجعة منحنيات الإنتاج للعاملين وتتم عن طريق إعادة النظر بساعات العمل، تطبيق نظام فترات الراحة، التركيز على المعاملات الإنسانية للعاملين.
 - 3- تقليل مصادر الضوضاء وخاصة في الأعمال التي تستخدم فيها المكائن والمعدات ذات الأصوات العالية.
 - 4- التقليل من رتابة الأعمال وذلك عن طريق إعادة تصميم الأعمال بما يمنع من ظهور حالة التكرار في أدائها، وهنا يأتي دور الإغناء والتناوب والتوسيع الوظيفي كأدوات للقضاء على الرقابة.
- يتضمن برنامج الصيانة البشرية مجموعة من الإجراءات التي تستهدف عدم تآكل مهارات وخبرات العاملين، إضافة إلى تطوير قابليتهم ومعارفهم لأغراض الإبداع والابتكار فتبرز في مقدمة هذه الإجراءات الاهتمام ببرامج التدريب والتطوير، إضافة إلى إعادة النظر بسياسات الأجور والحوافز.
- يشتمل برنامج ساعات العمل على أنماط الاستخدام غيرالتقليدية عن طريق اعتماد مبدأ حاجة العاملين إلى الراحة وتجديد النشاط. لذا تلجأ المنظمة إلى استخدام ساعات العمل المرنة FLESCIBLEWORKHOURS، أو استخدام أسبوع العمل المضغوط COMPRESSEDWORKWEEK والذي يتضمن اشتغال العاملين لساعات العمل المطلوبة بخمسة أو أربعة أيام بدلا من ستة أيام أسبوعية.

وتشكل الحوافز المعنوية الأساس الذي تستند إليه برامج الرفاهية الاجتماعية إذ أن اعتماد نظام الحوافز المالية فقط قد لا يدفع العاملين إلى تحسين رضاهم وأدائهم في العمل. لذا فإن نظام الحوافز المعنوية ذات الطابع الاجتماعي كالنوادي والأسواق ودور الحضانة...إلخ، يمكن أن تحسن من نوعية حياة العمل وتدفع العاملين نحو أداء أفضل.

ولكون الإدارة مسؤولة عن صحة العاملين في المنظمة الصناعية فقد تلعب الرعاية الصحية دوراً مهماً في تحسين نوعية حياة العاملين. لابل إن التشريعات القانونية في الكثير من الدول تفرض التزاماً صحياً على المنظمة أن تلتزم من خلاله بتقديم خدمات طبية تستهدف الاهتمام بالناحية المعنوية والنفسية والعقلية للعاملين.

برامج الأمن والسلامة المهنية يمكن أن تستخدم لتحذير الفرد العامل من خطر الاستخدام الخاطئ للمعدات الإنتاجية، كما تستخدم لأغراض التوعية وضرورة الحفاظ على مستوى معين من كفاءة استخدام معدات الإنتاج.

وتظهر أهمية برامج العلاقات الإنسانية لتحسين نوعية حياة العمل في كون تلك البرامج تستهدف إرساء أسس علاقات صحيحة ما بين الإدارة والعاملين فيما بين مجموعات العمل والعاملين أنفسهم. فبرنامج العلاقات الإنسانية يتضمن إشاعة حالة التعاون وروح الفريق بين أعضاء المنظمة وبما يخلق شعور الانتماء لديهم ويحفزهم باتجاه اعتبار أهدافهم الشخصية وأهداف المنظمة الواحدة.

ب- البرامج المعاصرة:

يقصد بها برامج النشاطات التي تمارسها المنظمات بما يتلاءم مع طبيعة التغيرات في أعمالها، وخصائص الأفراد العاملين فيها، وخصائص البيئة التي تعمل في إطارها. فقد شهدت مرحلة السبعينات والثمانينات والتسعينات من هذا القرن الكثير من التغيرات على الأصعدة التالية:

- 1- تنوع أعمال المنظمات فبدلاً من ممارستها لعمل واحد وإنتاج منتج واحد أضحت خطوط الإنتاج متعددة وأصبح التنوع بالمزيج الإنتاجي سمة ملازمة لعمل تلك المنظمات.
- 2- تعدد حاجات ورغبات وتطلعات الأفراد العاملين وتنوع مهاراتهم.
- 3- شيوع حالة عدم التأكد البيئي وزيادة حدة المنافسة فيما بين المنظمات في الصناعة الواحدة، أو فيما بين الصناعات.

ألزمت هذه التغيرات المنظمات بإعادة النظر ببرامج تحسين نوعية حياة العمل التقليدية وأصبحت برامج تحسين نوعية حياة العمل تُوَطر بهدف استراتيجي يوجه لإنماء الشعور بالمصير المشترك للفرد العامل والمنظمة على حد سواء. لتحقيق هذا الهدف اتجهت المنظمات نحو استخدام البرامج التالية:

- 1- الإثراء الوظيفي. JOB ENRICHMENT.
- 2- الإدارة بالمشاركة. MANAGEMENT BY PARTICIPATION.
- 3- فرق العمل المدارة ذاتياً. SELF- MANAGEMENT WORK TEAMS.
- 4- جداول العمل البديلة. ALTERNATIVE WORK SCHEDULES.
- 5- إدارة النوعية الشاملة. TOTAL QUALITY MANAGEMENT.

(محمد حافظ حجازي، 2005، ص 360)

خلاصة الفصل:

إن جودة حياة العمل المرتفعة تتأتى عندما تمتلك الأفراد الوظائف التي تقدم الاستقلالية والتنوع والشعور بتقديم مساهمة ذات معنى لزيادة فعالية المنظمة، فجودة حياة العمل تشير إلى مجموعة العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا والذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها.

الفصل الثالث

الالتزام التنظيمي

تمهيد

- (1) - مفهوم الالتزام التنظيمي
 - (2) - أهمية الالتزام التنظيمي
 - (3) - أبعاد الالتزام التنظيمي.
 - (4) - العوامل المؤثرة على الالتزام التنظيمي
 - (5) - مراحل تطور الالتزام التنظيمي
 - (6) - نظريات الالتزام التنظيمي
 - (7) - قياس الالتزام التنظيمي
 - (8) - نتائج الالتزام التنظيمي
- ملخص الفصل.

تمهيد:

يعد الالتزام التنظيمي من المواضيع التي لاقى اهتماما واضحا في حقل الإدارة في العقود الأخيرة لما لها من علاقة بفعالية المنظمة ودرجة إنجاز العمل فيها، إذا يعبر الالتزام التنظيمي عن إتجاه الفرد نحو المنظمة ويشمل الرغبة القوية في البقاء عضوا فيها ، ويظهر الالتزام في بذل العامل جهودا إضافية في العمل ويعد الأفراد الملتزمون من تجاه منظماتهم مصدر قوة تساعد في بقائها ومناقستها للمنظمات الأخرى. (علي محمد العضايلة، 1995، 13).

أولاً: مفهوم الالتزام التنظيمي.

قبل التطرق إلى تعريفات الباحثين للالتزام التنظيمي نتوقف عند مفهوم الالتزام من ناحية لغوية، حيث يعني العهد ويلزم الشيء لا يفارقه والملازم لشيء المداوم عليه. (إبن المنصور 1956، باب الميم، فصل الأم).

يعد الالتزام التنظيمي من المفاهيم الراسخة في العلوم الإدارية والسلوكية، وقد انبثق أساساً من حركة العلاقات الإنسانية في النصف الأول من القرن العشرين من خلال الدراسات التي كانت تحاول استكشاف طبيعة الارتباط بين الموظف والمنظمة، حينذاك تم الوصول إلى نتيجة وهي أن للموظفين مشاعر اتجاه المنظمة بما في ذلك التوافق مع أهدافها.

إن الالتزام التنظيمي هو أحد المفاهيم التي استعملت بطرائق مختلفة لتشير إلى الفرد الملتزم الذي يحرص على نماذج سلوكية معينة كالدفاع عن المنظمة والشعور بالفخر والاعتزاز بالانتماء لها والرغبة في البقاء فيها لأطول مدة كما إنه يبرز مستويات عالية من السلوك التميز التي تنصب نحو الأداء المطلوب. (سعد علي العنزي، وغني دحام الزبيدي، 2006، ص117).

وهناك من يرى الالتزام التنظيمي ما هو إلا عملية الإيمان بالأهداف المنظمة وقيمها والعمل بأقصى طاقة لتحقيق تلك الأهداف وتجسيد تلك القيم. (نعمة عباس، وآخرون، 1996، ص77)

ويعبر عن الالتزام التنظيمي بأنه استثمار متبادل بين الفرد والمنظمة باستمرار العلاقة التعاقدية ويترتب عليه أن يسلك الفرد سلوكاً يفوق السلوك الرسمي المتوقع منه والمرغوب فيه من جانب المنظمة، من أجل إسهام في نجاح استمرارية المنظمة. (علي محمد عبد الوهاب وعبيدة السيد خطاب، 1993، ص58).

ثانياً: أهمية الالتزام التنظيمي

إن الشعور بالالتزام التنظيمي يعتبر من الحاجات الهامة فهو يساعد الإنسان بالتوافق النفسي وهو مصدر هام لراحة الفرد وأمنه وسعادته وبدون ذلك يشعر الفرد بالتوتر والضيق وضعف البذل والتضحية لذلك تتمثل أهمية الالتزام التنظيمي بعدة نقاط وهي:

- يمثل الالتزام التنظيمي نمطا هاما في ربط بين المنظمة والفرد العاملين فيها
- لا سيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الانجاز .
- إن التزام الأفراد خاصة المديرين للمنظمات التي يعملون بها يعتبر عاملا هاما أكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ ببقائهم في منظماتهم أو تركهم للعمل. (خيرة براف، 2007، ص211)
- يساهم الموظفون ذو الالتزام التنظيمي المرتفع في انخفاض نسبة الغياب والحد من مشكلة التأخير عن الدوام وتحسين الأداء الوظيفي.
- يعتبر الالتزام التنظيمي من العناصر الرئيسية لقياس مدى التوافق بين الأفراد من جهة ومن بين المنظمات من جهة أخرى كما يعتبر عاملا هاما في التنبؤ بفعالية المنظمة. (خيرة براف، 2007، ص211)
- كما أن السلوك البشري يميل إلى التوحد أو الارتباط بالمنظمة التي يعمل بها لذلك تولي المنظمات أهمية كبيرة للالتزام التنظيمي للأسباب التالية:
- ضمان استمرار القوى العاملة بالمنظمة وخاصة ذوي المهارات والتخصصات النادرة

- تنمية السلوك الإبداعي لدى الأفراد وذلك حرصا منهم على رفع مستوى المنظمة التي يعملون بها.
- إن عبء تحقيق الأهداف المنظمة يقع أولا وأخيرا على عاتق العاملين ومن خلال جهودهم وإبداعهم واقتراحاتهم ، وهذا ما يساهم في تحقيق أهداف المنظمة بأعلى قدر من الكفاءة والفعالية
- كلما زادت درجة الالتزام لدى العاملين كلما زاد شعورهم بالارتياح والاستقرار والأمان في العمل وزاد تقبلهم لأي تغيير ممكن أن يكون في صالح المنظمة. (مشعل بن حمس العثيبي، 2008، ص54).

ثالثا: أبعاد الالتزام التنظيمي

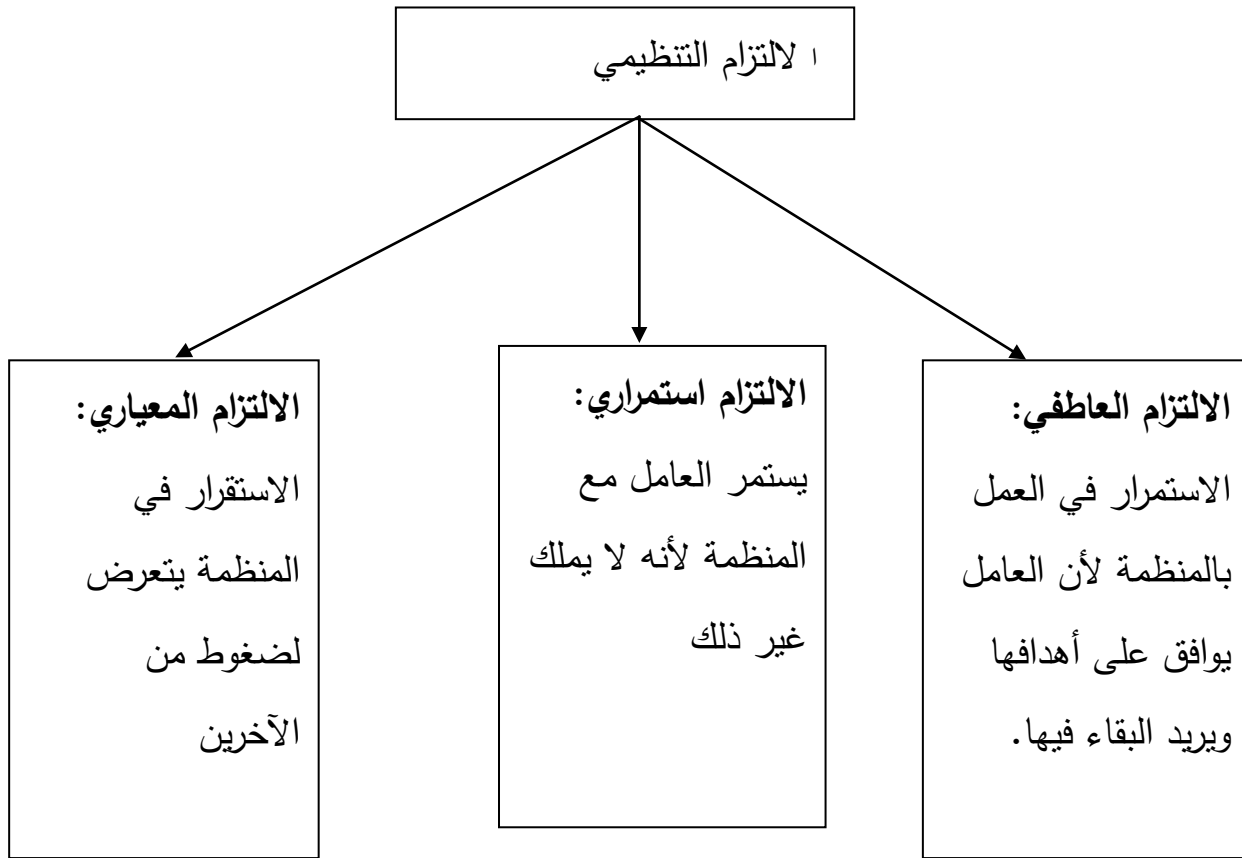
ذكر بعض الباحثين أن مداخل الالتزام التنظيمي يكون كمن ناحيتين الأولى موقفية والثانية سلوكية فالمدخل السلوكي يعني العملية التي من خلالها يؤدي السلوك الماضي للفرد إلى ارتباطه بالمنظمة من خلال الاستثمارات المادية وغير مادية التي يستثمرها في المنظمة والالتزام هنا يتبع من المكاسب التي يرى الموظف أن يحققها نتيجة استمراره في المنظمة تنص الرؤية السلوكية على وجود ثلاث أبعاد وهي:

1- الالتزام العاطفي:

ويمثل توجه يعكس توجه إيجابي أو الشعور تعاطفي من قبل الموظف نحو التنظيم بما يعني الأفراد الذين يظهرون معدلات عالية من الالتزام الوجداني نحو منظماتهم يبقون فيها لسبب علاقة الحب أو الميل التي يشعرون بها نحو تلك التنظيم.

وهناك من رأى أن الالتزام العاطفي هو ارتباط الفرد بالمؤسسة وأهدافها ارتباطا وجدانيا. (أمير محمد حواس، 2003، ص60).

وفيما يلي توضيح لهذه الأنواع الثلاثة من خلال الشكل التالي:



الشكل رقم (01): يوضح أبعاد الإلتزام التنظيمي

2- الالتزام الإستمراري:

وهو نتيجة مقارنة الفرد للمساهمات التي يقدمها للتنظيم مقابل ما يحصل عليه في عملية التبادل النفعي القائم بينهما، وهناك يشير إلى أن الإلتزام الاستمراري هو حاجة الفرد البقاء في المنظمة وإدراكه للتكاليف المترتبة على تركها. (عادل زياد محمد ريان، 2000، ص133)

ويرى البعض أن الإلتزام الإستمراري هو أرقى وأكثر أنواع الإلتزام ويعبر عن الرغبة في التمسك بأهداف وقيم المنظمة وعدم القدرة على التضحية لها زيادة التكاليف المترتبة عليها. (جيرالد جرينبرج وروبرت بارون، 2004، ص283).

كما يرى أن آخرون الالتزام الاستمراري يحكم بالقيمة الإستثمارية التي من الممكن أن يحققها الفرد لو إستمر مع المنظمة مقابل ما يستقيده لو قرر الإلتحاق بجهات أخرى. (ناصر بن محمد الفوزان، 2004، ص4).

"3- الإلتزام المعياري:

ويشير إلى شعور الفرد بأنه ملتزم بالبقاء في المنظمة بسبب ضغوط الآخرين، فالأشخاص الذين يقوى لديهم الإلتزام المعياري يأخذون في حساباتهم إلى حد كبير ماذا يمكن أن يقول الآخرون عنهم ولو تركوا العمل بالمنظمة، أي أنه الإلتزام أدبي حتى لو كان على حساب نفسه. (أمير محمد حواس، 2003، ص60).

للإلتزام التنظيمي أبعاد عديدة وجوانب متنوعة يمكن الإشارة إلى البعض منها فيما يلي:

حدد (ستاو وسيلانك) أبعاد الإلتزام التنظيمي في البعدين التاليين:

- 1 - الإلتزام الإتجاهي: والمقصود التنظيمي العمليات التي تتطابق من خلالها أهدافها الفرد مع أهداف وقيم المؤسسة وتزداد لديه الرغبة للبقاء وإستمرار فيها . (أحمد حميد العباد، 1999، ص16)
- 2- الإلتزام السلوكي: والمقصود به العمليات التي يصبح الفرد من خلالها مرتبطين بالمؤسسة ناجحاً من سلوكه السابق، فجهده وقته داخل مؤسسته يجعله متمسكاً بها وبعضويتها.

أما (كيدرون) فيذكر بعدين للإلتزام هما:

- 1- الإلتزام الأخلاقي: والمقصود به تبني الفرد قيم وأهداف المؤسسة ويعتبرها جزءاً من قيمته وأهدافه.
- 2- الإلتزام المحسوب: والمقصود به الرغبة التي يبديها الموظف بإستمراره في عمله بالمؤسسة رغم وجود عمل بديل بمؤسسة أخرى ومزايا أفضل .

- وترى (كانتور) أن الإلتزام التنظيمي ثلاث أسس هي :

1- الإلتزام التلاحمي: يتمثل في إرتباط الفرد بعلاقات إجتماعية متماسكة ومتضامنة مع الجماعة ويتحقق ذلك عند تركه السلوك المؤدي للتباغض والتناحر، مركزا على السلوك الإيجابي.

2- الإلتزام الموجه: ويتمثل إرتباط الفرد بقيمته ومبادئ الجماعة متمثلة لسلطاتها ومعاييرها التي تحدها.

3- الإلتزام المستمر: ويقصد به أن يكرس الفرد حياته ويحضى بمصالحه من أجل البقاء مع الجماعة دون النظر لما يحققه من مكاسب عند تركها. (أحمد حيد العبادي، 1999، ص16).

رابعا: العوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي:

هناك العديد من العوامل التي تؤثر على الإلتزام التنظيمي ، هناك عوامل بيئية خارجية وعوامل تتعلق بخصائص الفرد وعوامل تنظيمية يجب على المنظمة مراعاتها لتحقيق المستوى المرغوب من الإلتزام التنظيمي لدى العاملين ونقابات العاملين وقد ذكر العديد من الباحثين عدة عوامل تؤثر في الإلتزام التنظيمي داخل المؤسسات وهي:

1- العوامل المتعلقة بالبيئة الخارجية:

فهناك بعض العوامل الخارجية مثل ظروف السوق وفرص الإختيار على إتجاهات الأفراد وبالتالي تؤثر على درجة الإلتزام لديهم خاصة في فترة بداية العمل لهؤلاء الأفراد، وقد سمي هذا بالمسببات في عملية الإلتزام التنظيمي، فكلما كانت الأوضاع إقتصادية جيدة وتعددت فرص العمل المتاحة كانت درجة الإلتزام التنظيمي متدنية والعكس، في حالة الكساد الإقتصادي وإرتفاع مستوى البطالة. (خالد محمد أحمد الوزان ،2006، ص41).

2- العوامل المتعلقة بالبيئة العمل الداخلية: مثل السياسات ووضوح الأهداف والمناخ التنظيمي ونمط

القيادة ونظام الحوافز المتبع في المنظمة وهي كالتالي:

أ- **السياسات:** وذلك من خلال ضرورة تبني سياسة داخلية تساعد على إشباع الحاجات الأفراد العاملين في التنظيم. (محمد بن غالب العوضي، 2005، ص37).

ب- **وضوح الأهداف:** يساعد وضوح الأهداف التنظيمية على زيادة الإلتزام التنظيمي لدى العاملين، فكلما كانت النتائج عملية إدراك وفهم الأفراد للإلتزام التنظيمي أكبر. (موسى توفيق المدهون وإبراهيم علي الجزراوي، 1995، ص506)

ت- **العمل على تحسين المناخ:** فالمناخ التنظيمي هو ذلك المجال المتضمن لطرق وأساليب والأدوات والعناصر والعلاقات المتفاعلة داخل بيئة المنظمة بين الأفراد فيمكن النظر للمناخ التنظيمي على أنه يمثل شخصية المنظمة الناجحة فالمناخ التنظيمي الجيد يعزز الثقة المتبادلة ويرفع الروح المعنوية ويدعم الشعور بالإلتزام التنظيمي. (محمود سليمان العميان، 2005، ص307).

ث- **تطبيق أنظمة حوافز مناسبة:** توفر الأنظمة المناسبة والعادلة يؤدي إلى الزيادة الرضا عن المنظمة، وبالتالي يعمل على زيادة الإلتزام التنظيمي وإتفق الباحثون على أن المنظمات العاملة في القطاع العام أقل المنظمات إستخداما للحوافز وتطبيق للأنظمة الحوافز الجيدة . (شوقي ناجي جواد، 2000، ص287).

ج- العمل على بناء ثقافة مؤسسية:

إن الأهتمام لإشباع حاجات العاملين والنظر إليهم كأعضاء في بيئة عمل واحدة ترشح معايير الأداء متميز لأفرادها وبالتالي تزيد من الإلتزام التنظيمي لديهم.

ح- **نمط القيادة:** إن الدور الكبير الذي يجب أن تقوم به الإدارة وهو إقناع الآخرين فالإدارة الناجحة هي القدرة على كسب التأييد الجماعي لإنجاز الأعمال فالفائد الناجح هو الذي يستطيع زيادة درجات الإلتزام التنظيمي لدى الأفراد. (خالد محمد أحمد الوزان، 2006، ص47).

خ - العمل على تنمية مشاركة الأفراد العاملين في التنظيم:

فالمشاركة من قبل الأفراد بصورة إيجابية في تحقيق أهداف التنظيم

نزيد من إرتباطهم بالمنظمة وبالتالي زيادة الإلتزام التنظيمي لديهم. (محمد صلاح الدين ابو العلاء،

2009، ص47).

3- عوامل متعلقة بخصائص الفرد:

تتناول العديد من الدراسات خصائص الفرد من حيث السن وطول مدة الخدمة، مستوى التعليم والجن

ودوافع وقيم الأفراد وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي وهي كالتالي:

أ- **السن وطول مدة الخدمة:** هناك علاقة بين الفرد ودرجة إلتزامه للمنظمة فكلما زاد عمر الفرد كلما

زاد تعلقه بالبقاء في المنظمة نظرا لصعوبة قبوله أن يعرض نفسه لمخاطر ترك العمل والبحث عن عمل

آخر والعك صحيح إذا كان عمر الفرد صغيرا حيث تكون أمامه أكثر من فرصة يمكن أن يخوضها ولديه

الرغبة في تحمل المخاطر ، أما مدة الخدمة في العمل فكلما زادت مدة الخدمة زاد التعلق الفرد بالمنظمة

أما في حالة مدة الخدمة القصيرة فيكون الإلتزام التنظيمي منخفض. (خالد محمد أحمد الوزان،

2006، ص42).

ب- مستوى التعليم:

يرتبط مستوى التعلم عكسيا أو طرديا بالإلتزام التنظيمي ويرجع السبب في العلاقة العكسية في أنه كان

تعليم الفرد وزادت توقعاته من المنظمة كان إلتزامه أكثر لمهنته التي يعمل بها وتوافرت فرص العمل

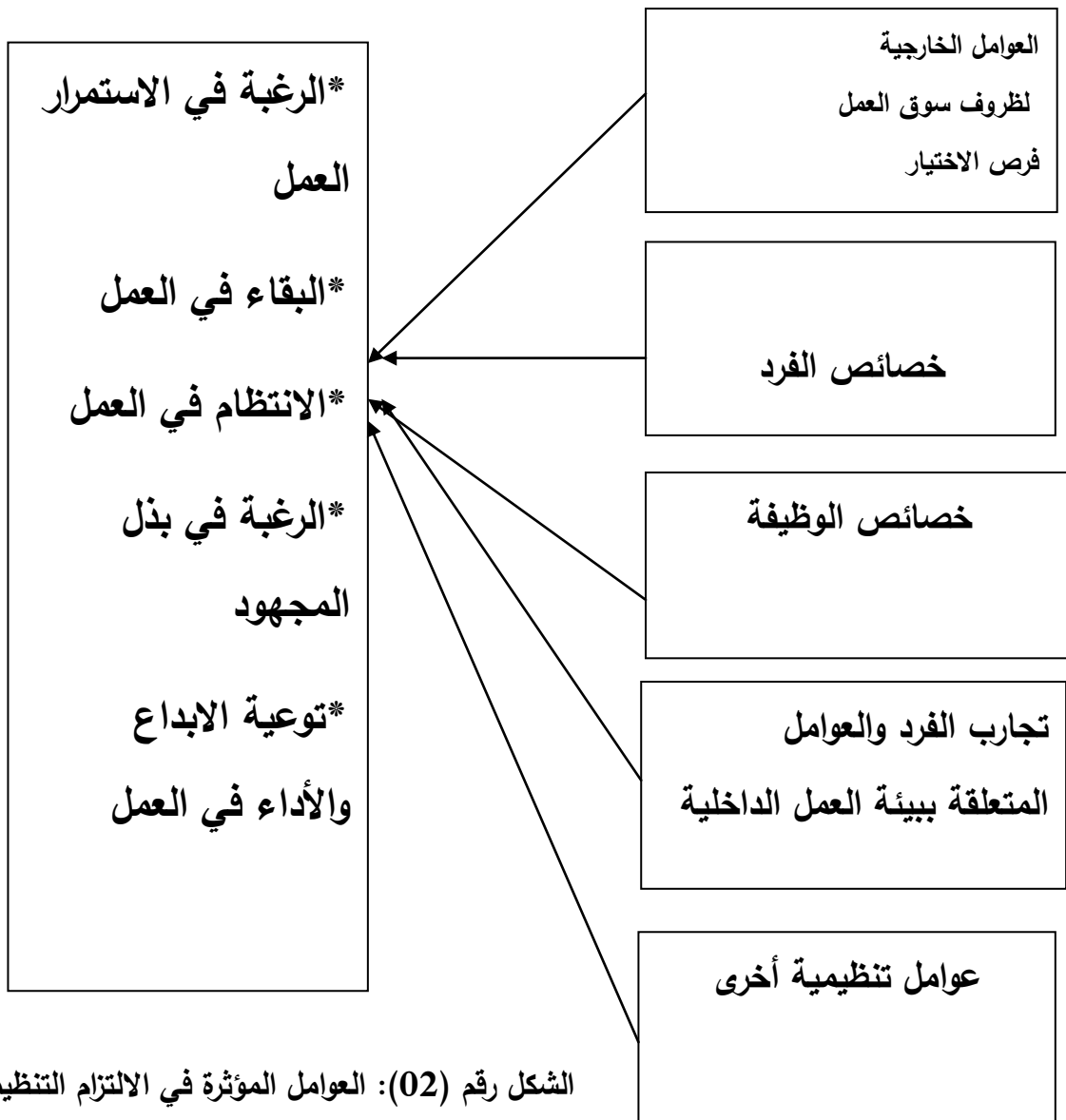
الخارجية كما أثر هذا على المستوى الإلتزام التنظيميله بالإنخفاض، ومن جهة أخرى كلما إرتفع مستوى

التعليم زادت خبرات وكانت طبيعة العمل تتناسب مع قدراته وميوله إتجاهاته كلما إرتفع مستوى الإلتزام

التنظيمي.

- ت- **الجنس والحالة الإجتماعية:** تبين بعض الأبحاث أن النساء أكثر إلتزاما بالأنظمة عن الرجال بينما تبين من بعض الأبحاث الأخرى أنه ليس علاقة بين الجن والإلتزام التنظيمي وقد تكون نتيجة الأولى أكثر إنطباقا على منظمات القطاع العام، وخاصة المنظمات التقليدية التي تعمل بها النساء.
- ث- **عوامل متعلقة بخصائص الوظيفة:** تؤثر خصائص الوظيفة من حيث مجالها ودرجة التوتر بها على مستوى الإلتزام التنظيمي، فتنوع مجال الوظيفة والإستقلالية والتحدي والتغذية المرتدة والشعور بالمسؤولية كل هذا يرتبط إيجابيا بالإلتزام التنظيمي.

4- عوامل متعلقة بالهيكل التنظيمي: وهنا نجد أن كلما وجدت مركزية في إتخاذ القرارات وتوفرت درجة الإعتمادية في أداء العمل كان له تأثير إيجابي على الإلتزام ، كذلك كلما كان حجم المنظمة كبيرا فهذا يتطلب من المدير بذل الجهد أكبر في عمل الرقابة والتنسيق مما قد يؤثر سلبا على الإلتزام المديرين إتجاه المنظمات التي يعملون بها، بينما كان هناك من يرى أن العكس والصحيح، فحجم المنظمة الكبير يتيح فرصة أكبر للتداخل بين امام الأفراد الأمر الذي يؤدي إلى زيادة درجة إلتزامهم. (خالد محمد أحمد الوزان، 2006، ص43-44).



الشكل رقم (02): العوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي.

(خالد محمد أحمد الوزان، 2006، ص 44)

خامسا: مراحل تطور الإلتزام التنظيمي

توصل (بوكنان) في بحثه الخاص بتطور إلتزام التنظيمي المديرين لتنظيمات العمل عام 1974 إلى أن الإلتزام التنظيمي للفرد يمر بثلاث مراحل متتابعة هي:

1- مرحلة التجربة: هي تمتد من تاريخ بدء العمل حتى عام واحد يكون من خلالها الفرد خاضعا للتدريب والإعداد والتجربة ويكون الإهتمام الفرد في هذه المرحلة منصبا على تأمين قبوله على المنظمة ومحاولة التأقلم مع بيئة العمل.

(زيد عبودي، 2006، ص28)

2- مرحلة العمل والإنجاز: وتتراوح هذه المرحلة بين عامين وأربعة أعوام ويحاول فيها تأكيد مفهومه للإنجاز ، وأهم ما يميز هذه الفترة الأهمية الشخصية وتخوفه من العجز ويتبلور وضوح الولاء للعمل والمنظمة.

3- مرحلة الثقة بالتنظيم: وتبدأ تقريبا من السنة الخامسة من إلتحاق الفرد بالمنظمة وتستمر إلى ما لا نهاية حيث يزداد ولاؤه وتتطوي علاقته بالتنظيم والانتقال إلى مرحلة النضج .

(زيد عبودي، 2006، ص209).

أما (ولش) و(لافان) ذكروا أن الإلتزام التنظيمي يمر بمرحلتين هم:

1- مرحلة إنضمام الفرد للمؤسسة: التي تريد أن العمل بها وفي الغالب تقع إختياره التي يتوقع أن تحقق رغباته وتطلعاته.

2- مرحلة الإلتزام التنظيمي: حيث أن الفرد يحرص على بذل جهد كبير من أجل تحقيق أهداف المنظمة ونهوضه بها. (خالد محمد أحمد الوزان، 2006، ص36).

وأورالي ذكر أن هناك ثلاث مراحل الإلتزام التنظيمي وهي:

1- مرحلة الإذعان والإلتزام: حيث يكون الإلتزام الفرد في البداية مبينا على الفوائد التي يحصل عليها من المنظمة وبالتالي فهو يقبل سلطة الآخرين ويلتزم بما يطلبونه.

2- مرحلة التطابق والتماثل: حيث ينتقل سلطة الآخرين رغبة في الاستمرار بالعمل في المنظمة لأنها تشبع حاجاته لانتماء وبالتالي فهو يشعر بالفخر لا لانتمائه لها.

3- مرحلة التبنى: هو إعتبار أهداف وقيم المنظمة وأهدافها وقيما لها هنا يكون الإلتزام نتيجة لتطابق القيم والتطابق (عبد الله محمد الشمالي، 2002، ص26).

ويمكن تلخيص كتابات الباحثين حول مراحل تطور الإلتزام التنظيمي الجدول التالي:

الجدول رقم (01): يوضح مراحل الإلتزام التنظيمي

أورالي	ولش ولافان	بوكنان
يمر عنده الولاء بثلاث مراحل	يمر عندهم الولاء بمرحلتين	يمر عند الولاء بثلاث مراحل:
مرحلة الإذعان والإلتزام	مرحلة الإنضمام للمنظمة	مرحلة التجربة
مرحلة التطابق و التماثل	مرحلة الثقة في التنظيم	مرحلة العمل والإنجاز
مرحلة التبرني		مرحلة الثقة في التنظيم

(مشعل بن حمس العتبي، 2008، ص67).

سادسا: نظريات الإلتزام التنظيمي:

1- نظرية الإلتزام البقائي: اختيار becher احد التصورات الهامة للإلتزام وحاول أن يوضح معناه ويبلوره ومن خلال نظرية واضحة، عرف فيها الإلتزام بأنه: إدماج الفرد في خط معين من التصرفات الثابتة والمتوافقة وبالتالي يكون الإلتزام التنظيمي هو درجة إرتباط بمنظمة معينة وأن هذا الإلتزام نتيجة لاستثمارات الفرد في المنظمة ، وبالتالي فإن الإلتزام السلوكي الذي يقدمه (Becher) يشير إلى البقاء في المنظمة لوجود قدر كبير من الإستثمارات للفرد في المنظمة وسوف تفقد هذا ما إذا ترك المنظمة.

2- نظرية الإلتزام الوجداني: تصور آخر لفهم الإرتباط 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.

3- نظرية الإلتزام المعياري: يرى (Wiener) أن نموذج الإلتزام للمنظمات مثل كل النماذج النظرية ذات الفائدة يجب أن يقابل ثلاث معايير هامة على الأقل: (محمد أحمد درويش ، 2008 ، ص18).

- دقة تعريف النظرية

- التكامل النظري مع غيره من المفاهيم الأخرى ذات الصلة

- وجود قوة تنبؤية للنموذج

ويرى أيضا أن أغلب التفسيرات للسلوك التنظيمي ركزت على السلوك الناتج من النماذج الموقفية الشرطية مثل نظريات التوقعات ونظريات التدعيم والإفتراض الرئيسي لتلك النماذج هو أنه لتفسير السلوك الفردي في المنظمات نحتاج إلى أن نأخذ في الإعتبار الضغوط المعيارية المستخدمة مثل المعايير الأخلاقية والأدبية الفردية. (محمد درويش ، 2008 ، ص67).

سابعاً: قياس الإلتزام التنظيمي

نظراً لأهمية وجود مستوى من الإلتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات لما له من آثار إيجابية كبيرة على تحقيق أهدافها ، فإنه من الضروري قيام المنظمات بالتحقق من وجود درجة عن الإلتزام التنظيمي لدى العاملين فيها لذا تسعى بعض المنظمات لاستخدام وسائل وطرق تستطيع من خلالها التعرف على درجة الإلتزام التنظيمي الموجودة لدى العاملين فيها ومن ثم إيجاد الطرق المناسبة لزيادة درجة الإلتزام لديهم ، وقد ذكر العديد من الباحثين أن المنظمات تستخدم أساليب مباشرة للتعرف على مستويات الولاء التنظيمي لدى العاملين فيها وهي:

1- المقاييس الموضوعية: وهي البسيطة والشائعة الإستخدام بحيث يحل عدد من الظواهر المعبرة عن

درجة الإلتزام التنظيمي للعاملين وهي تستخدم وحدات قياسية موضوعة لرصد السلوك مثل:

- رغبة الفرد في البقاء في المنظمة

- مستوى أداء العاملين

- كثرة الغياب على العمل (مشغل بن حمس العتيبي ، 2008، ص81)

- دوران العمل

- كثرة الحوادث في العمل

2- المقاييس الذاتية: هذا النوع من المقاييس يقيس الولاء العاملين مباشرة بأساليب تقديرية ذاتية ، وذلك عن طريق تصميم قائمة تتضمن أسئلة توجه للأفراد العاملين بالمؤسسة للحصول على تقدير من جانبهم عن درجة الإلتزام التنظيمي ، ويعد هذا النوع الأكثر قدرة على تشخيص درجة الولاء سلبيا أو إيجابيا وأفضل طريقة لتطبيق هذه المقاييس هي قائمة الإستبانة ومن خلال أسلوبين:

- إما توجه سؤال أو مجموعة أسئلة مباشرة للأفراد ويطلب منهم تحديدي مستوى التزامهم وحبهم للعمل وتمتاز هذه الطريقة بسهولة.

- ليس هناك سؤال واحد عن مستوى الإلتزام بل هناك أسئلة تدور حول فقرات متعددة تتعلق بالعمل ، وتنظيم هذه الأسئلة بمستوى يتلاءم مع مستويات الأفراد المبحوثين ، ومن خلال الإجابة يحدد مستوى الإلتزام لديهم. (مشغل بن حمس العتيبي ، 2008، ص81)

وذكر آخرون أن هناك بعض المهتمين لدراسة الإلتزام التنظيمي قدموا عددا من أدوات القياس للمساعدة في تحديد مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين في المنظمات وهي على النحو التالي:

1- مقياس تورنتن: وقد احتوى المقياس على (8) فقرات سداسية الإستجابة لقياس الإلتزام التنظيمي كما تضمن القياس (7) فقرات أخرى رباعية وخماسية الإستجابة تقيس الإلتزام المهني.

ملخص الفصل:

إن الإلتزام التنظيمي هو عنصر أساسي في سياسة التسيير المؤسساتي إذ يساهم في تحقيق أهداف المنظمة المرجوة لضمان ديمومة المؤسسة ورفع جودتها وتحقيق الإلتزام داخل المنظمة لدى العمال.

الفصل الرابع

الفصل الخامس

عرض مناقشة وتفسير النتائج

تمهيد:

- (1)- عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية العامة.
- (2) - عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى.
- (3) - عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية
- (4) - عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
- (5) - عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الرابعة
- (6) - عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الخامسة
- (7) - عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية السادسة.

استنتاج عام

تمهيد:

سوف نعرض نتائج الدراسة المترتبة حسب فروض الدراسة وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لكل فرضية مع ربط النتائج بالفصول النظرية السابقة.

1- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية العامة:

نص الفرضية:

لا توجد علاقة إرتباطية بين جودة الحياة العملية والالتزام التنظيمي لدى عمال كلية العلوم الإنسانية الاجتماعية جامعة عمار تليجي بالأغواط.

الجدول رقم (14) يبين العلاقة بين جودة الحياة العملية والالتزام التنظيمي.

R	جودة الحياة العملية	الالتزام التنظيمي
		المتوسط الحسابي 0.11
	درجة الحرية 81	
		غير دالة إحصائيا 0.05

من خلال الجدول رقم (14) والذي يمثل العلاقة بين جودة الحياة العملية والالتزام التنظيمي نجد أن متغير جودة الحياة والالتزام عدد أفراد (80) فردا بمتوسط حسابي (0.11) عند درجة الحرية (81) وبدلالة إحصائيا (0.05) وهي غير دالة إحصائيا ومنه لم تحقق الفرضية العامة وعليه لا توجد علاقة بين جودة الحياة العملية والالتزام التنظيمي لدى عمال كلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار تليجي بالأغواط وهذا يتفق مع ما توصلت إليه دراسة (المغربي, جودة الحياة العملية و أثرها على الاستغراق الوظيفي, 2004) وكما لا يختلف مع دراسة حيران عفاف جودة الحياة العملية و الإبداع 2013 / 2014 ودراسة أسامة

زياد يوسف البليسي , جودة الحياة الوظيفية(2012) و بن ساحة خديجة القيم التنظيمية والإلتزام(2014/2015)

2- عرض ومناقشة وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الأولى.

الجدول رقم (15) يوضح نتائج الفرضية الأولى

المؤشرات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	DF	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة
الإحصائية المتغير							
ذكور	30	86.30	11.72	1.04	78	0.30	0.05
إناث	50	83.26	13.12				غير دالة

يتبين من خلال الجدول رقم 15 نتائج الفرضية الأولى لمتغير جودة الحياة العملية بإختلاف الجنس حيث بلغ عددالذكور 30 متوسط حسابي 86.30 وإنحراف معياري 11.72، حيث بلغ عدد الإناث بمتوسط حسابي 83.26 و إنحراف معياري 13.12 وبلغت قيمة ت 1.04 عند درجة الحرية 78 دلالة إحصائية 0.30 وعند مستوى دلالة 0.05 فهي غير دالة إحصائيا يعني أن الفرضية الأولى لم تتحقق وتعزو الباحثين عدم تحقق الفرضية في هذه الدراسة إلى متغيرات لم يتم تناولها في هذه الدراسة الحالية كمتغير (السن، الحالة العائلية،الاجر) وهذا ما يختلف مع دراسة أسامة البليسي (2012) والذي توصل إلى وجود فروق في الجودة لدى أفراد الدراسة تعزى لمتغير الجنس لصالح عمال كلية الجامعة .

3- عرض ومناقشة وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الثانية.

الجدول رقم (16) يوضح نتائج الفرضية الثانية

المؤشرات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	DF	الدالة الإحصائية	مستوى الدلالة
الإحصائية المتغير							
دائم	48	86.95	11.99	2.27	2.27	002	0.05
مؤقت	32	80.56	12.77				غير دالة

يتبين من خلال رقم (16) نتائج الفرضية الثانية لمتغير جودة الحياة العملية بإختلاف طبيعة العمل حيث بلغ عدد العمال الدائمون 48 عامل دائم بمتوسط حسابي 12.77 وبلغت قيمة ت 2.77 عند درجة 78 بدلالة إحصائية 0.02 وعند مستوى دلالة 0.05 فهي غير دالة إحصائياً وبالتالي توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى عمال كلية العلوم الإجتماعية حسب طبيعة العمل، يعني أن فرضية الثانية لم تتحقق تعزو الباحثين عدم تحقق في هذه الدراسة إلى متغيرات أخرى سيتم تناولها في الدراسة الحالية.

4- عرض ومناقشة وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

الجدول رقم (17) : يوضح نتائج الفرضية الثالثة

ANOVA

الدلالة الإحصائية	F	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموع المربعات	
0.15	1.89	296.00	2	592.0	بين المجموعات
		155.99	77	12011,19	داخل المجموعات
		415.99	79	12603,20.	المجموع

تبين من خلال الجدول رقم (17) لحساب التباين الأقدمية لجودة الحياة حيث بلغ 12011.19 والمجموع 12603.20 وبلغ درجة الحرية المجموع 79 ومتوسط المربعات بين المجموعات بلغ 296.00 وداخل المجموعات 155.99 ومجموع 451.99 بالقيمة الفائية 1.89 الدلالة إحصائيا 0.15 غير دالة إحصائيا عند 0.05.

و هذا يعني أنها غير دالة إحصائيا وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى عمال كلية العلوم الإجتماعية حسب متغير الأقدمية يعني أن الفرضية الثالثة لم تتحقق الفرضية في هذه الدراسة

5- عرض ومناقشة وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الرابعة:

الجدول رقم (18) يوضح نتائج الفرضية الرابعة.

المؤشرات الإحصائية المتغير	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	DF درجة الحرية	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة
ذكور	30	65.03	8.41	1.97	78	0,06	0.05
إناث	50	60.34	11.22				غير دالة

يتبين من خلال الجدول رقم (18) نتائج الفرضية الرابعة لمتغير الإلتزام التنظيمي باختلاف الجنس حيث بلغ عدد الذكور 30 بمتوسط حسابي 65.03 وانحراف معياري 8.41 في حين بلغ عدد الإناث 50 بمتوسط حسابي 60.34 وانحراف معياري 11.22 وبلغت قيمة ت 1.97 عند درجة حرية 78 بدلالة إحصائية 0.05 وعند مستوى دلالة 0.05 فهي غير دالة إحصائياً. يعني أن الفرضية لم تتحقق وهذا راجع لعدة متغيرات وهذا ما يتفق مع دراسة :

" إيناس فؤاد فلمبان، 2008" ودراسة " سامي إبراهيم حماد حنونة، 2006".

6- عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة:

الجدول رقم (19): نتائج الفرضية الخامسة

ANOVA

مستوى الدلالة	الدلالة الاحصائية	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0,05	0.83	0.17	25.30	2	50.60	بين المجموعات
			143.17	77	11024.78	داخل المجموعات
			168.47	79	11075.38	المجموع

يتبين من خلال رقم (19) نتائج الفرضية الخامسة :

لحساب التباين حسب الاقدمية للالتزام التنظيمي حيث ان مجموع المربعات بلغ 50.60 وداخل المجموعات بلغ 11024.78 والمجموع 11075.38 وبلغ مجموع درجة الحرية 79 ومتوسط المربعات بينا المجموعات بلغ 25.30 ودخل المجموعات بلغ 143.17 والمجموع (168.47) والقيمة الفائية 0.17 والدلالة الاحصائية 0.83 غير دالة احصائيا يعني ان الفرضية لم تتحقق وهذا راجع الي المتغيرات اخرى وهذا ما يختلف مع دراسة "سامي ابراهيم محمد حنونة 2006" والذي توصل الي وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى الي متغير الاقدمية وهذا ما يتفق مع دراسة "خالد محمد

الوزان 2006"

7- عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية السادسة:

الجدول رقم (20) نتائج الفرضية السادسة

مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية	DF درجة الحرية	T	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	
0.05	0.02	78	1.89	9.86	63.74	48	دائم
غير دالة				10.23	59.36	32	مؤقت

يتبين من خلال رقم (20) نتائج الفرضية السادسة:

لمتغير الإلتزام التنظيمي باختلاف طبيعة العمل حيث بلغ عدد العمال الدائمون 48 بمتوسط حسابي 63.74 وإنحراف معياري 9.86 في حين بلغ عدد العمال المؤقتون 32 عامل وبلغت قيمة ت 1.89 عند درجة الحرية 78 بدلالة إحصائية 0.062 وعند مستوى دلالة 0.05 فهي غير دالة إحصائياً يعني أن الفرضية لم تتحقق وهذا راجع إلى عدة عوامل كثيرة وهذا ما يختلف عن الدراسة

(سامي إبراهيم حماد حنونة، 2006).

الاستنتاج العام:

من خلال عرض وتحليل ومناقشة وتفسير فرضيات الدراسة تبين لنا ان الفرضية العامة لم تتحقق والتي تنص على انه لا توجد علاقة بين جودة الحياة العملية والالتزام التنظيمي لدى عمال كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة عمار ثلجي بالأغواط.

وفي حين لم تتحقق الفرضة الاولى والتي مفادها انه لا توجد فروق في الحياة العملية لدى عمال كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة عمار ثلجي بالأغواط باختلاف الجنس.

لم تتحقق الفرضية الثانية ووجدنا انه لا توجد فروق في الالتزام التنظيمي لدى عمال كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة عمار ثلجي بالأغواط باختلاف الجنس.

الفرضية الثالثة لم تتحقق ايضا والتي تنص على انه لا توجد فروق في جودة الحياة العملية لدى عمال كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة عمار ثلجي بالأغواط باختلاف طبيعة العمل.

الفرضية الرابعة لم تتحقق ايضا والتي تنص على انه لا توجد فروق في الالتزام التنظيمي لدى عمال كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بالأغواط باختلاف طبيعة العمل.

الفرضية الخامسة لم تتحقق ايضا والتي تنص على انه لا توجد فروق في جودة الحياة العملية لدى عمال كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة عمار ثلجي بالأغواط باختلاف الاقدمية.

الفرضية السادسة لم تتحقق ايضا والتي تنص على انه لا توجد فروق في الالتزام التنظيمي لدى عمال كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة عمار ثلجي بالأغواط باختلاف الاقدمية.

الخطبة

خاتمة

التوصيات والاقتراحات:

من خلال النتائج التي تم التوصل اليها نقترح ما يلي:

- 1- ضرورة الاهتمام الباحثين بهذا الموضوع واعادة تناوله باتباع اساليب احصائية اخرى.
 - 2- ضرورة الاهتمام بجودة الحياة العملية في مؤسسات التي تهتم بتحسين ظروف العمل النفسية والمادية التي تميز قبول والرضا بين العاملين .
 - 3- اجراء مزيد من الدراسات والبحوث في موضوع جودة الحياة العملية.
 - 4- تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات الجزائرية عن طريق ندوات وورش العمل بحيث يكون محورها تعزيز الممارسات الإيجابية للعاملين بما يخدم اهداف المنظمة وخططها مما يعزز الالتزام التنظيمي لدى المؤسسات التي يعملون بها .
 - 5- جودة الحياة العملية ليست برنامجا ينتهي بعد فترة زمنية معينة و إنما هي عمليات مخططة سواء في الأجل القريب أو البعيد و تتماشى مع إستراتيجيات المنظمة و تساعد على تنفيذها وهذا ما يجعلها جزء من ثقافة المنظمة و أخلاقيات التعامل بين أفرادها.
 - 6- إن زيادة معدلات الرضا الوظيفي للعاملين و الناتج عن مستويات عالية من جودة الحياة العملية مما يساهم في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة و ذلك بالالتزام التنظيمي.
- وفي الختام نرجو ان نكون قد وفقنا في اختيار هذا الموضوع واننا الممنا بجوانبه النظرية والتطبيقية في دراسته وعرضه بشكل يخدم ميدان تخصصنا علم النفس العمل والتنظيم كما نرجو ان نكون قد ساهمنا ولو مساهمة بسيطة في تقديم قيم مضافة كما نأمل أن نكون قد وفقنا في جمع هذا الموضوع و إسقاطه على الواقع و أن تكون خاتمتنا انطلاقة إلى بحوث أخرى .

قائمة المراجع

المصادر:

الكتب باللغة العربية :

- 1- ابن منظور أبو الفضل جمال الدين، بن مكرم المصري، (1956)، لسان العرب، ط1، القاهرة، دار المعارف.
- 2- جيرالد جرينبرج وروبرت بارون، (2004)، إدارة السلوك التنظيمي في المنظمات، تعريب ومراجعة محمد الرفاعي ، وبيسيوني إسماعيل، الرياض، دار المريخ.
- 3- خالد عبد الرحيم، مطر الهيني، (2005)، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، .
- 4- زيد عبودي، (2000)، التنظيم الإداري مبادئه وأساساته، ط1، عمان، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع.
- 5- شوقي ناجي جواد، (2000)، السلوك التنظيمي، ، ط1، عمان، الأردن، دار مكتبة الحامد للنشر والتوزيع.
- 6- عبد الرحمن عبد الرحمن، عبد الرحمن النقيب، (2006)، الجودة الشاملة في التعليم، عمان، دار المسيرة للصحافة والطباعة والنشر.
- 7- علي محمد عبد الوهاب وعبيدة السيد خطاب، (1993)، إدارة الافراد والعلاقات الإنسانية، القاهرة، مكتبة عين الشم.
- 8- محمد أحمد درويش، (2008)، نظرية الإلتزام التنظيمي، ط1، القاهرة، عالم الكتب.
- 9- محمد حافظ الحجازي، (2005)، إدارة الموارد البشرية، دار الوفاء للطباعة والنشر، الاسكندرية.

الرسائل الجامعية:

- 1- أحمد حميد العبادي، الإلتزام التنظيمي والعوامل المرتبطة به لدى مدارس التعليم العام للبنين بمحافظة جدة رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، السعودية، 1999.
- 2- أسامة زياد يوسف البليسي، " جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات الغير حكومية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال.
- 3- أمير محمد حواس، اثر الإلتزام التنظيمي والثقافة التنظيمية على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية ورسالة ماجستير، جامعة القاهرة، 2003.
- 4- إيناس فؤاد نواوي فلمبان، " الرضا الوظيفي وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة،": رسالة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، السعودية، 2009.
- 5 - خالد محمد أحمد الوزان " المناخ التنظيمي وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي " رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006.
- 6- خيرة براف" التمكين وأثره على المواطنة التنظيمية" رسالة ماجستير في معهد العلوم التجارية والإقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر، 2007.
- 7- حيران عفاف علاقة بين جودة الحياة العلمية والإبداع الإداري لدى موظفي إدارة مؤسسة نפטال ببسكرة، مذكرة ماجستير غير منشورة.

المجالات والمنشورات:

- 1- أحمد محمد عبد الخالق، الصيغة العربية لمقياس نوعية الحياة الصادر عن منظمة الصحة العالمية، نتائج أولية ، دراسة نفسية (مج18، ج2: أبريل 2008، قسم علم النفس، جامعة الكويت.
- 2- خضير نعمة عباس وآخرون" الإلتزام التنظيمي وفاعلية المنظمة" ، مجلة إتحاد الجامعات العربية عدد 31، بغداد، 1996.

قائمة المراجع

- 3- رشيد مازن فارس، الثقافة التنظيمية في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية بعض محددات والآثار " مجلة الإدارة العامة، المجلد، 43، العدد 2004، 5.
- 4- ريان عادل زيان محمد، أثر إدراك الأفراد للدعم التنظيمي، كمتغير وسط على العلاقة بين الإلتزام الوجداني وبعض المتغيرات الموقفية، مجلة البحوث التجارية، جامعة أسيوط، مصر، 2000.
- المواقع الإلكترونية:

1- of _life.html <https://arabquality.blogspot.com/2012/12/quality>

2- <https://wwwahewar.org/debat/shou.art.asp?aid= 231771>

3- <https://arabquality.blogspot.com/2012/12/quality-of-life.html>

الملاحق

Case Processing Summary

	N	%
Cases		
Valid	30	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	1,000
		N of Items	1 ^a
	Part 2	Value	1,000
		N of Items	1 ^b
		Total N of Items	2
		Correlation Between Forms	,059
		Equal Length	,112
		Unequal Length	,112
		Guttman Split-Half Coefficient	,112
Spearman-Brown Coefficient			

a. The items are: VAR00001

b. The items are: VAR00002

Group Statistics

	VAR0000	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
	4				
VAR00003	1,00	30	86,3000	11,72133	2,14001
	2,00	50	83,2600	13,12858	1,85666

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means									
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper	
VAR00003	Equal variances assumed Equal variances not assumed	,221	,640	1,043	78	,300	3,04000	2,91532	-2,76396	8,84396	
				1,073	66,717	,287	3,04000	2,83317	-2,61547	8,69547	

Group Statistics

VAR0000	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
6				
VAR00005	48	86,9583	11,99106	1,73076
	32	80,5625	12,77583	2,25847

Independent Samples Test

VAR00005	Equal variances assumed	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
VAR00005	Equal variances not assumed	,066	,797	2,277	78	,026	6,39583	2,80912	,80331	11,98836
				2,248	63,629	,028	6,39583	2,84538	,71089	12,08078

Group Statistics

	VAR0000	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAR00007	1,00	48	82,2292	11,83798	1,70867
	2,00	23	87,0870	12,01481	2,50526

Group Statistics				
VAR0001	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
0				
VAR00009	30	65,0333	8,41789	1,53689
2,00	50	60,3400	11,22608	1,58761

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means									
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper	
VAR00011	Equal variances assumed	,321	,573	1,893	78	,062	4,37333	2,31008	-,22568	8,97235	
	Equal variances not assumed			1,876	59,417	,066	4,37333	2,33168	-,29166	9,03833	

Group Statistics				
VAR0001	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
4				
VAR00013	45	60,7111	10,55208	1,57301
2,00	22	62,3182	7,27937	1,55197

Independent Samples Test

VAR00013	Equal variances assumed	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
VAR00013	Equal variances assumed	4,973	,029	-,642	65	,523	-1,60707	2,50192	-6,60375	3,38961
	Equal variances not assumed			-,727	57,398	,470	-1,60707	2,20974	-6,03134	2,81720

