

جامعة مولود معمري - تيزي وزو -

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس



جودة الحياة في العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي

دراسة ميدانية لدى عينة من عمال مؤسسة مديتريان فلوت كلاس - بالبليدة-

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه - ل م د - في علم النفس العمل والتنظيم

إشراف:

- أ. د. عداد حسن

إعداد:

- بن مومن أسماء

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة مولود معمري	أ.د. ميزاب ناصر أستاذ التعليم العالي
مشرقا	المدرسة العليا للأساتذة القبة	أ.د. عداد حسن أستاذ التعليم العالي
مناقشا	جامعة مولود معمري	أ.د. خلفان رشيد أستاذ التعليم العالي
مناقشا	جامعة مولود معمري	د. خمنو دنيا أستاذ محاضر أ
مناقشا	جامعة الجزائر 2	أ.د. عشوي عبد الحميد أستاذ التعليم العالي
مناقشا	جامعة سعد دحلب البليدة	أ.د. ميهوبي فوزي أستاذ التعليم العالي

السنة الجامعية

2022-2021

شكر وتقدير

الشكر الجزيل والحمد الكثير لله عزوجل الذي وفقنا على إتمام هذا البحث، ثم أشكر والديا على دعمهم ومساندتهم لي .

كما يسعدني أن أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتتان إلى الأستاذ الفاضل "د. عداد حسن" المشرف على هذا البحث على ما قدمه من إرشادات سديدة وآراء قيمة وعلى كل ما تعلمته منه، فله مني عظيم الشكر والتقدير والاحترام. والشكر موصول أيضا لأستاذي ورئيس مشروع التكوين في الدكتوراه "د. ميزاب ناصر" ولجميع الأساتذة أعضاء المشروع وبصفة خاصة "د. خلفان رشيد" والشكر موصول أيضا لجميع أساتذة قسم علم النفس وبصفة خاصة أساتذة علم النفس العمل والتنظيم"، ولكل أستاذ تعلمت منه حرف طيلة المشوار الدراسي والجامعي فلكم مني كل الشكر والامتتان. والشكر كل الشكر أيضا إلى كل من المسؤول عن التكوين والتربص بمديرية الموارد البشرية لمؤسسة (MFG Cevital) السيد "اوكراش عبد الحليم" وإلى جميع العمال لتعاونهم معنا وعلى كل التسهيلات التي قدموها لنا لإتمام هذا العمل.

شكرا

إهداء

إلى أمي الغالية ووالدي الحبيب حفظهما الله..

إلى أخي محمد وأختي لبنى..

إلى زوجي وابنتي قرّة عيني أية..

إلى جميع أساتذتي الكرام

إلى صديقاتي وردة، وهيبه، ولامية، ولتسية، وشامة..

وإلى جميع أفراد عائلتي...

إليهم جميعاً أهدي ثمرة جهدي المتواضع.

ملخص

هدف هذا البحث إلى معرفة العلاقة الموجودة بين جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال مؤسسة ميدتريان فلوت كلاس بالبلدية، ولتحقيق أهداف البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي لإعداد الجانب النظري من البحث من جهة، وتحليل البيانات و متغيرات البحث إحصائيا والكشف عن طبيعة العلاقة والفروق القائمة بين متغيرات البحث من جهة أخرى، وتكون مجتمع البحث من (275) عاملا وعاملة، سحبت منه عينة بالصدفة قدر عددها ب (150) عاملا و عاملة، وتم ترجمة وتكييف مقياس جودة الحياة في العمل ل (Sirgy et all, (2001) وتصميم استبيان الالتزام التنظيمي من قبل الباحثة بالإضافة إلى برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) نسخة (20) كأداة للتحليل الإحصائي، وقد توصل البحث إلى أن عمال مؤسسة ميدتريان فلوت كلاس يتمتعون بمستويات مرتفعة من جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي، كما توجد علاقة طردية موجبة دالة إحصائيا بين جودة الحياة في العمل بمختلف أبعادها والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة "ميدتريان فلوت كلاس" بالبلدية، ولا يوجد اختلاف في مستويات جودة الحياة في العمل تبعا لمتغيرات (الأقدمية في العمل، والهيكل الهرمي والمستوى التعليمي)، كما لا يوجد اختلاف في مستويات الالتزام التنظيمي تبعا لمتغيرات (الأقدمية في العمل، والمستوى التعليمي)، بينما تم التوصل إلى وجود اختلاف في مستويات الالتزام التنظيمي تبعا لمتغير الهيكل الهرمي لدى عمال مؤسسة ميدتريان فلوت كلاس بالبلدية.

Résumé

Cette recherche a pour objectif de dévoiler la relation entre la qualité de vie au travail et l'engagement organisationnel au sein d'un échantillon d'employés de l'entreprise MFG L'Arbaa-Blida. Et pour atteindre cet objectif, nous avons opté pour la méthode descriptive, et ce pour la réalisation du coté théorique de notre étude, mais aussi pour analyser les données, et mettre à jour la nature de la relation établie et les différences entre les variables d'étude. Nous avons procédé au tirage d'un échantillon pris intentionnellement, au nombre de (150), et pour quantifier les variables d'études nous avons eu recours aux questionnaires de Sirgy et all, (2001), que nous avons préalablement traduit et adaptés de sorte à quantifier, et pour finir nous avons utilisé le (SPSS) comme outil d'analyse statistique. Notre étude a permis de révéler l'existence des Niveaux élevés de qualité de vie au travail et d'engagement organisationnel chez les travailleurs de l'entreprise Méditerranéenne Flûte Class à Blida, et qu'il existe une relation positive et statistiquement significative entre la qualité de vie au travail dans ses différentes dimensions et l'engagement organisationnel chez les travailleurs de l'entreprise Méditerranéenne Flûte Class à Blida. et il n'y a pas de différence dans les niveaux de qualité de vie au travail selon les variables (l'ancienneté au travail, la structure hiérarchique, et le niveau d'étude) et il n'y a pas de différence dans les niveaux d'engagement organisationnel selon les variables (ancienneté au travail, et niveau d'études), alors qu'il a été constaté qu'il existe des différences dans les niveaux d'engagement organisationnel selon la structure hiérarchique chez les travailleurs de de l'entreprise Méditerranéenne Flûte Class à Blida.

الفهرس

I.....	شكر وتقدير
II.....	إهداء
III.....	ملخص
IV.....	فهرس المحتويات
IX.....	قائمة الجداول
XIII.....	قائمة الاشكال
1.....	مقدمة

الفصل الاول

إشكالية البحث

5.....	1. إشكالية البحث
11.....	2. فرضيات البحث
12.....	3. أهمية البحث
12.....	4. أهداف البحث
13.....	5. تعريف المفاهيم اجرائيا

13	1.5. تعريف جودة الحياة في العمل اجرائيا
13	2.5. تعريف الالتزام التنظيمي اجرائيا
13	6. الدراسات السابقة
13	1.6. الدراسات المتعلقة بجودة الحياة في العمل
25	2.6. الدراسات المتعلقة بالالتزام التنظيمي
37	3.6. الدراسات التي تبحث في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي
47	4.6. دراسات تناولت علاقة جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي
49	5.6. أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

الفصل الثاني

جودة الحياة في العمل

51	تمهيد
52	1. مفهوم جودة الحياة في العمل
56	2. أهمية جودة الحياة في العمل
59	3. أوجه التشابه بين جودة الحياة وجودة الحياة في العمل
60	4. العلاقة بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للأفراد
61	1.4. نموذج التأثير غير المباشر
62	3.4. نموذج التجزئة
62	4.4. نموذج الإقامة
63	5. اتجاهات دراسة جودة الحياة في العمل

65	6. مقاربات قياس جودة الحياة في العمل
66	1.6. المقاربة النسقية لقياس جودة الحياة في العمل
67	2.6. مقارنة (Sirgy and all, (2001) لقياس جودة الحياة في العمل
71	7. مؤشرات جودة الحياة في العمل
77	خلاصة الفصل

الفصل الثالث

الالتزام التنظيمي

80	تمهيد
81	1. مفهوم الالتزام التنظيمي
84	2. أهمية الالتزام التنظيمي
87	3. خصائص الالتزام التنظيمي
87	4. النماذج المفسرة للالتزام التنظيمي
88	1.4. نموذج اترزيوني (Etzioni) 1961
88	2.4. نموذج (Steers, (1977)
89	3.4. نموذج (Staw&Salanich, (1977)
90	4.4. نموذج انجل وبيري (Angle and Perry)
91	5.4. نموذج Stevens et All
92	6.4. نموذج آلين وماير (Allen and Mayer) 1990
94	7.4. نموذج مدرسة الثقافة التنظيمية

97	5.مراحل تطور الالتزام التنظيمي
100	6.العوامل المساعدة على نمو الالتزام التنظيمي لدى العمال
100	1.6.العوامل التنظيمية
104	2.6.العوامل الشخصية
109	7.قياس الالتزام التنظيمي
111	8.جودة الحياة في العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي
114	خلاصة الفصل

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للبحث في جانبها الميداني

117	تمهيد
118	1.منهج البحث
118	2.مكان و زمان إجراء البحث
119	3.الدراسة الاستطلاعية
120	4. وصف أدوات البحث
120	1.4. مقياس جودة الحياة في العمل
121	1.1.4.الخصائص السيكومترية لمقياس جودة الحياة في العمل
121	□الصدق الظاهري (صدق المحكمين)
121	□الصدق البناء
122	□الصدق التمييزي

124	□ الثبات باستخدام طريقة التجزئة النصفية
125	2.4. مقياس الالتزام التنظيمي
127	1.2.4. الخصائص السيكومترية لمقياس الالتزام التنظيمي
127	□ الصدق الظاهري لمقياس الالتزام التنظيمي (صدق المحكمين)
127	□ صدق البناء لمقياس الالتزام التنظيمي
128	□ الصدق التمييزي
129	□ الثبات باستخدام معامل ألفا لكرونباخ
129	5. عينة البحث
130	1.5. كيفية اختيار عينة البحث
131	6. الدراسة الأساسية
131	1.6. خصائص عينة الدراسة الأساسية
133	7. الأساليب الإحصائية المعتمدة لمعالجة البيانات

الفصل الخامس

عرض وتحليل ومناقشة نتائج البحث

137	1. عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضيات
137	1.1. عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الأولى
140	2.1. عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الثانية
142	3.1. عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الثالثة

146	4.1. عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة.....
147	5.1. عرض ومناقشة النتائج الخاصة بالفرضية الخامسة.....
147	1.5.1. متغير الاقدمية في العمل.....
152	2.5.1. متغير الموقع الهرمي.....
154	3.5.1. متغير المستوى التعليمي.....
156	6.1. عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية السادسة.....
156	1.6.1. متغير الاقدمية في العمل.....
159	2.6.1. متغير الموقع الهرمي.....
161	3.6.1. متغير المستوى التعليمي.....
163	2. مناقشة وتفسير النتائج الخاصة بالفرضيات.....
163	1.2. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الاولى.....
166	2.2. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية.....
167	3.2. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة.....
172	4.2. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة.....
173	5.2. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة.....
174	1.5.2. حسب متغير الاقدمية في العمل.....
175	2.5.2. حسب متغير الهيكل الهرمي.....
175	3.5.2. متغير المستوى التعليمي.....
176	5.2. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة.....

177 متغيّر الاقدمية في العمل
178 متغير الهيكل الهرمي
178 متغير المستوى التعليمي
181 خاتمة
183 الاقتراحات
186 قائمة المراجع
200 قائمة الملاحق

قائمة الجداول

- جدول رقم (1): يُوضح تلخيص للنماذج المفسّرة للالتزام التنظيمي..... 96
- جدول رقم (02): نتائج صدق البناء لمقياس جودة الحياة في العمل..... 122
- جدول رقم (03): يوضح معامل التمييز للمقياس بأسلوب المجموعتين المتطرفتين..... 123
- جدول رقم (04): يوضح معامل ثبات ألفا لكرونباخ..... 124
- جدول رقم (05): يوضح معامل الثبات بمعادلة جوتمان..... 125
- جدول رقم (06): المتوسط المرجح لسلم "ليكرت"..... 126
- جدول رقم (07): نتائج صدق البناء لمقياس الالتزام التنظيمي..... 127
- جدول رقم (08): يوضح معامل التمييز للمقياس بأسلوب المجموعتين المتطرفتين..... 128
- جدول رقم (09): يوضح معامل ثبات ألفا لكرونباخ..... 129
- جدول رقم (10): توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس..... 131
- جدول رقم (11): توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الحالة الاجتماعية..... 131
- جدول رقم (12): توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب السن..... 132
- جدول رقم (13): توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الاقدمية في العمل..... 132
- جدول رقم (14): توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب المستوى التعليمي..... 132
- جدول رقم (15): توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الموقع الهرمي..... 133
- جدول رقم (16): الترتيب التنازلي للمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدرجة موافقة أفراد عينة الدراسة على أبعاد مقياس جودة الحياة في العمل..... 137
- جدول رقم (17): نتائج اختبار اعتدالية التوزيع لدرجات مقياس جودة الحياة في العمل..... 138
- جدول رقم (18): نتائج اختبار T لعينة واحدة لدلالة الفرق بين المتوسط الحسابي لمستوى جودة الحياة في العمل والمتوسط النظري للمقياس (40)..... 139

- جدول رقم (19): نتائج اختبار اعتدالية التوزيع لدرجات درجات الالتزام التنظيمي 140
- جدول رقم (20): نتائج اختبار T لعينة واحدة لدلالة الفرق بين المتوسط لمستوى الالتزام التنظيمي والمتوسط النظري للمقياس (37,5)..... 141
- جدول رقم (21): نتائج معامل الارتباط بيرسون بين درجات الإلتزام التنظيمي و حاجات الصحة والسلامة لدى أفراد عينة الدراسة..... 142
- جدول رقم (22): نتائج معامل الارتباط بيرسون بين درجات الإلتزام التنظيمي والحاجات الاقتصادية لدى أفراد عينة الدراسة..... 143
- جدول رقم (23): نتائج معامل الارتباط بيرسون بين درجات الإلتزام التنظيمي و الحاجات الاجتماعية لدى أفراد عينة الدراسة 143
- جدول رقم (24): نتائج معامل الارتباط بيرسون بين درجات الإلتزام التنظيمي و حاجات الانجاز لدى أفراد عينة الدراسة..... 144
- جدول رقم (25): نتائج معامل الارتباط بيرسون بين درجات الإلتزام التنظيمي و حاجات التقدير لدى أفراد عينة الدراسة 144
- جدول رقم (26): نتائج معامل الارتباط بيرسون بين درجات الإلتزام التنظيمي و الحاجات المعرفية لدى أفراد عينة الدراسة 145
- جدول رقم (27): نتائج معامل الارتباط بيرسون بين درجات الإلتزام التنظيمي والحاجات الجمالية لدى أفراد عينة الدراسة 145
- جدول رقم (28): نتائج معامل الارتباط بيرسون بين الحاجات المرتبة في مستوى أدنى والحاجات العليا لجودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي..... 146
- جدول رقم (29): الترتيب التنازلي لأبعاد مقياس جودة الحياة في العمل حسب متوسط درجة الموافقة وتبعاً لمتغير الأقدمية في العمل 148

جدول رقم (30): نتائج اختبار اعتدالية التوزيع لدرجات جودة الحياة في العمل تبعاً لمتغير الأقدمية في العمل	149
جدول رقم (31): نتائج اختبار ليفن لفحص تجانس التباين حسب متغير الأقدمية في العمل	150
جدول رقم (32): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى الدرجات لمقياس جودة الحياة في العمل حسب متغير الأقدمية في العمل	150
جدول رقم (33): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لدرجات مقياس جودة الحياة في العمل حسب متغير الأقدمية في العمل	156
جدول رقم (34): نتائج اختبار اعتدالية التوزيع لدرجات جودة الحياة في العمل حسب متغير الهيكل الهرمي	151
جدول رقم (35): متوسطات الرتب لمستويات جودة الحياة في العمل حسب متغير الموقع الهرمي	152
جدول رقم (36): نتائج اختبار كروسكال واليس لدلالة الفروق بين متوسطات الرتب لمستويات جودة الحياة في العمل تبعاً لمتغير الهيكل الهرمي	153
جدول رقم (37): يبين تقسيم المستوى التعليمي الى فئتين	154
جدول رقم (38): نتائج اختبار اعتدالية التوزيع لدرجات جودة الحياة في العمل تبعاً لمتغير المستوى التعليمي	154
جدول رقم (39): نتائج اختبار T لعينتين مستقلتين لمعرفة ما إذا كان هناك فرق أو اختلاف في مستوى جودة الحياة في العمل تبعاً لمتغير المستوى التعليمي	155
جدول رقم (40): نتائج اختبار اعتدالية التوزيع لدرجات الالتزام التنظيمي تبعاً لمتغير الأقدمية في العمل	157
جدول رقم (41): نتائج اختبار ليفن لفحص تجانس التباين حسب متغير الأقدمية في العمل	157

- جدول رقم (42): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى الدرجات
لمقياس الالتزام التنظيمي حسب متغير الأقدمية في العمل 158
- جدول رقم (43): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية
لدرجات مقياس الالتزام التنظيمي حسب متغير الأقدمية في العمل 159
- جدول رقم (44): نتائج اختبار اعتدالية التوزيع لدرجات الالتزام التنظيمي حسب متغير
الهيكل الهرمي 160
- جدول رقم (45): متوسطات الرتب لمستويات الالتزام التنظيمي حسب متغير الهيكل
التنظيمي 160
- جدول رقم (46): نتائج اختبار كروسكال - واليس لدلالة الفروق بين
متوسطات الرتب لمستويات الالتزام التنظيمي تبعاً لمتغير الهيكل الهرمي 161
- جدول رقم (47): يبين تقسيم المستوى التعليمي الى فئتين 161
- جدول رقم (48): نتائج اختبار اعتدالية التوزيع لدرجات الالتزام التنظيمي تبعاً لمتغير
المستوى التعليمي 162
- جدول رقم (49): نتائج اختبار T لعينتين مستقلتين لمعرفة ما إذا كان هناك فرق أو
اختلاف في مستوى الالتزام التنظيمي تبعاً لمتغير المستوى التعليمي. 163

قائمة الأشكال

- الشكل رقم(1): يمثل نموذج مخروطي لجودة الحياة في العمل وجودة الحياة العامة..... 67
- الشكل رقم (2): يمثل تصنيف أبعاد جودة الحياة في العمل 70
- الشكل رقم (3): يمثل نموذج "ألين وماير" 93

مقدمة

يشهد العالم اليوم تغيرات سريعة في جميع مجالات الحياة، الاقتصادية، والسياسية، والتكنولوجية، والاجتماعية، 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 منظمة مهما كان نوعها، فكل مؤسسة بحاجة ماسة لصناعة أفراد قادرين على النهوض بواقع المؤسسة.

وتعتبر 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 ومسئولياتها، ويعكس رغبتهم بالمشاركة في تحقيق أهداف المؤسسة. (Alzalbani, 2017,p 02)

وقد أشار (Sinha, 2012)، في أن جودة الحياة في العمل تساعد على تهيئة بيئة عمل جيدة من رواتب ومكافآت، 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 إيجابية على المؤسسة، من حيث تخفيض معدلات الغياب والدوران الوظيفي، وزيادة الرضا الوظيفي بين العمال لما لها لأثر في الارتقاء بالأداء

الوظيفي، وتعزيز الالتزام بلوائح العمل، ما يجعل المؤسسة قادرة على جذب الكفاءات، كما تزيد من دافعية والتزام العمال الذين هم جوهر المنظمة.

و لهذا يعد الحفاظ على التزام العمال أمراً 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 المتغيرات الهامة في تعزيز التزام العمال لتنظيماتهم.

ومن هذا المنطلق جاءت فكرة تناول موضوع هذا البحث الذي يهدف إلى معرفة مستوى جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي، وطبيعة العلاقة الموجودة بينهما لدى عمال مؤسسة ميدتريان فلوت كلاس بالبلدية، وحتى تتحقق أهداف البحث تم تقسيم البحث الى 05 فصول كالآتي:

الفصل الأول: خُصصَ ل طرح إشكالية البحث وصياغة فرضيات البحث وإبراز أهميّة وأهداف البحث، كما تم تحديد المفاهيم الإجرائية لمتغيّرات البحث، إضافة إلى ذكر الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع والتعقيب عليها مع ذكر أوجه الاستفادة منها.

الفصل الثاني: تَصمَّن جودة الحياة في العمل فتناولنا فيه جودة الحياة في العمل، وأهميتها، والعلاقة، وأوجه التشابه بينها وبين جودة الحياة، مع تبيان العلاقة الموجودة بين الحياة المهنية والحياة خارج العمل، وعرض مختلف الاتجاهات التي تدرس جودة الحياة في العمل، مع مقاربات قياسها، وأخيرا أهم مؤشرات جودة الحياة في العمل.

الفصل الثالث: وتم التطرق فيه إلى الالتزام التّظيمي، فتناولنا فيه مفهوم الالتزام التّظيمي، وأهميته، وخصائصه، ومختلف النماذج النظرية المفسّرة له، مع ذكر مراحل تطوره، بالإضافة إلى العوامل المؤثرة فيه، وأخيرا أساليب قياس الالتزام التّظيمي.

الفصل الرابع: والذي تضمن الإجراءات المنهجية للبحث في جانبها الميداني، من حيث منهج البحث، ومكان وزمان إجراء البحث، وعينة البحث وخصائصها بما فيها عينة الدراسة الاستطلاعية وعينة الدراسة الأساسية، وصف أداة البحث و خصائصها السيكمترية من حيث الصدق والثبات، لنختمه بالأساليب الإحصائية المستعملة في البحث.

الفصل الخامس: خصص لعرض وتحليل مختلف النتائج المتعلقة بفرضيات البحث، بالإضافة إلى مناقشة نتائج فرضيات البحث وتفسيرها، وختم البحث باستنتاج عام مع تقديم بعض التوصيات والمقترحات المتعلقة بموضوع البحث.

الفصل الاول

إشكالية البحث

1. إشكالية البحث.
2. فرضيات البحث.
3. أهمية البحث.
4. أهداف البحث.
5. تعريف المفاهيم اجرائيا.
6. الدراسات السابقة.

1. إشكالية البحث

أصبحت المنظمات تواجه العديد من التّحديات سواء في البيئة الدّاخلية أو الخارجية فالتنّظيمات المعاصرة عرفت تطوّرًا كبيرًا نتيجة ظهور تكنولوجيا متعدّدة الإنتاج، بدرجة أصبح من الصّعب متابعة هذه التغيرات.

وتزايد الاهتمام بالموارد البشرية بشكل واسع في القرن العشرين، حيث خصّصت 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).

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، فجودة الحياة في العمل تمثل البناء الذي يشمل رفاهية الموظفين في بيئة العمل ويرى الباحثون أن جودة الحياة في العمل تعود بمجموعة من الفوائد في مكان العمل وخارجه، على سبيل المثال الأسرة، المجالات الاجتماعية (Wright and Cropanzano, 2008).

وتعتبر جودة الحياة في العمل مهمة بالنسبة للموظفين لأنها تسمح بالمشاركة القوية لهم في العديد من البرامج المنظمة من طرف المؤسسات، وعلاوة على ذلك ستؤدي الحياة المهنية عالية الجودة إلى تحسين رفاهية العمال والمجتمع.

فالعمل يحتل مكانا كبيرا في حياة الأفراد، ويلعب دورا هاما من خلال تأثيره على صحتهم ورفاهيتهم، فغالبا ما يؤثر على حياتهم المهنية والشخصية، فهو مهم من الناحية الاقتصادية، ومن الناحية الاجتماعية أيضا، بصفته يقدم أربعة عناصر من شأنها أن تفسر أهميته في حياة الفرد، أولا: من وجهة النظر الاقتصادية، فإنه يساعده على الحصول على دخل، وثانيا: يساعده العمل على تحقيق ذاته مهنيا وهذا يرتبط ارتباطا وثيقا بالحاجة الى

التحقق الاجتماعي، وأما ثالثاً: فهو يشير الى مستويات التقسيم الاجتماعي حيث ترتبط بها مستويات احترام الذات و الموافقة الاجتماعية، وأخيراً، العنصر الرابع هو المكان الهام الذي يشغله العمل في حياة الفرد فله دور في تحديد الأفراد اجتماعياً. وتضاعف الاهتمام بموضوع جودة حياة العمل أثناء السنوات الأخيرة. ومن بين الذين زاد اهتمامهم بجودة حياة العمل، وطبيعتها: الاختصاصيون النفسيون في مجال العمل، والمشتغلون في عالم الإدارة، والأشخاص الذين يتمتعون بصلاحيات أو سلطات اتخاذ القرارات في المؤسسات، والعاملون في قطاعات الدولة المتخصصة بموضوع العمل والعمال (ريجيو، 1999 ، ص 310).

فقد أظهرت الأبحاث التي أجريت في مجال علم النفس التنظيمي مثل ما توصلت إليه نتائج دراسة (Sirgy, Efraty, & lee(2001) ، أن وجود نظرة إيجابية لبيئة العمل تحسن الصحة الجسدية والنفسية للعمال؛ بحيث انهم توصلوا في دراستهم أن لجودة الحياة في العمل علاقة إيجابية برضا العمال بحياتهم. زيادة إلى ذلك، أكدوا بأن رضا العمال باحتياجاتهم بما فيها حاجات الصحة والأمن، والحاجات الاقتصادية والعائلية، والحاجات الاجتماعية، والحاجات الانجازية، والحاجات المعرفية والحاجات الجمالية (التي أطلقوا عليها اسم جودة الحياة في العمل) والتي تتجم من تجارب العامل في مكان عمله تساهم في الرضا بالعمل والرضا بالجوانب الأخرى من الحياة.

وتوصل البحث الذي أجراه (Gropel&kuhl, (2009) ، أن تلبية احتياجات الفرد في العمل والجوانب الاجتماعية تتوسط العلاقة بين التوازن في الحياة المهنية والسلامة النفسية الذاتية. علاوة على ذلك، لاحظ أن اشباع حاجة الإنجاز من خلال الحياة المهنية تساهم في زيادة الراحة النفسية للعامل، فلجودة الحياة في العمل القدرة على التأثير على الحياة الشخصية للفرد، وذلك من خلال تحقيق التوازن بين الحياة المهنية والحياة خارج نطاق العمل، فجودة الحياة في العمل هو مفهوم متعدد الأبعاد عادة ما يشير إلى الرضا عن الحياة

العملية مع توازن العمل / الحياة ، والشعور بالانتماء إلى فريق العمل، والشعور بالذات ، والشعور بالجدارة والاحترام. (Morin& Morin,2004).

كما لاحظ قراويتش وآخرون، (Grawitch& all,(2006)، في دراستهم أن الرضا بالممارسات في مكان العمل، وخاصة إشراك العمال، ونمو العمال وتطورهم الوظيفي، والاعتراف بالعمال، والتوازن بين الحياة المهنية والحياة العامة والصحة والسلامة تؤثر بشكل معتبر على الصحة النفسية للعمال. بالإضافة إلى ذلك، أن الرضا بالعمل والدعم الاجتماعي في مكان العمل يعززان الراحة النفسية للعمال.

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، من خلال العمل على اشباع حاجات العاملين ورغباتهم، واعتبارها من أهم المعايير لنجاح المنظمات بقدرتها على تحقيق نوع من التوازن بين أهدافها وأهداف العنصر البشري فيها.

وعليه تسعى المنظمات من خلال تحسين جودة الحياة في العمل 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 ، فالالتزام التنظيمي كما أشار (Hall,(1970) يعبر عن العملية التي يحدث فيها التطابق والتشابه بين أهداف الفرد وأهداف المنظمة فهو اندماج للفرد داخل المنظمة واستعداد الفرد لبذل الطاقة والوفاء للتنظيم.

وتشير العديد من الدراسات إلى أن جودة الحياة في العمل تؤثر بالفعل على سلوكيات العمال التنظيمية مثل: الهوية التنظيمية، والالتزام التنظيمي، والرضا عن العمل، والأداء في

العمل، حيث توصلت دراسة (Izadi & Alipour, 2014) والتي هدفت إلى البحث عن العلاقة الموجودة بين جودة الحياة في العمل و الالتزام التنظيمي لدى الأساتذة المحاضرين في جامعات البحوث بماليزيا، إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي؛ حيث يلعب كل من الأبعاد التالية لجودة الحياة الوظيفية في تحسين الالتزام التنظيمي لدى الأساتذة المحاضرين (التعويضات العادلة، ظروف العمل، تطوير القدرات البشرية، فرص النمو والأمان، الاندماج الاجتماعي، والتوازن بين الحياة والعمل، والمكانة الاجتماعية)

وهدفت دراسة (Manish& Gupta, 2016) إلى الوقوف على أهمية جودة حياة العمل في تحقيق تشغيل المؤسسة بكفاءة من خلال تحقيق معدلات إنجاز عالية للعاملين، والتعرف على العوامل ذات التأثير على جودة حياة العمل لدى الأكاديميين بالجامعات، وفي سبيل ذلك فقد تم تطبيق استبيان على 85 كلية ومعهد مختلفة في مدينة أندرو، وتناول الاستبيان ست أبعاد وهي المناخ التحفيزي، وبيئة العمل، والعلاقات الصحية بين العاملين، والالتزام التنظيمي، وتنمية الموارد البشرية، والعمل ضمن فريق، وتوصلت إلى نتائج لعل من أهمها أن تحقيق جودة حياة العمل للعمال تساعد على تحقيق الرضا الوظيفي لهم، وتحفزهم على تطوير حياتهم المهنية، مما يعزز حياتهم الشخصية، وتزيد من التزامهم التنظيمي، وأن العوامل السالف ذكرها لها تأثير كبير على جودة حياة العمل لديهم. (أورد في عزت، 2020، ص08).

وفي نفس السياق أثبتت نتائج دراسة الدحوح (2016)، والتي تم تطبيقها على الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بغزة، بوجود علاقة بين أبعاد جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي، حيث أن كل من الاجور، والعلاقات الاجتماعية، والمشاركة في اتخاذ القرارات تساهم في تعزيز الالتزام التنظيمي.

كما توصلت دراسة البياري (2018)، والتي هدفت الى التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لدى موظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بقطاع غزة إلى وجود علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين ابعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الالتزام التنظيمي في الوزارتين، كما أظهرت وجود متوسطات استجابة مرتفعة لكل من جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي.

وأسفرت نتائج دراسة العابد، (2021)، عن وجود علاقة ارتباطية موجبة بين جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الوادي مع وجود مستويات متوسطة من جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي لدى الأساتذة محل الدراسة.

ومما سبق ذكره، ونظرا لأهمية موضوع جودة الحياة في العمل وتطبيقه في المنظمات من خلال إشباع حاجات العمال وتحقيق التوازن بين حياتهم المهنية وحياتهم الشخصية بهدف بلوغ رضاهم من جهة، ومن جهة أخرى تعزيز الالتزام التنظيمي لديهم، ونظرا للمشاكل العديدة التي تعاني منها معظم المؤسسات الجزائرية بسبب نقص وانعدام الجودة في الحياة العملية ما يؤثر على الالتزام التنظيمي بصفة سلبية لدى العمل فنجد مظاهر من التغيب، والتأخر، وعليه جاء هذا البحث للكشف عن مدى توفر جودة الحياة العملية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال مؤسسة ميدنريان فلوت كلاص بالبلدية خاصة أن المؤسسة تأسست منذ فترة تقل عن 15 سنة وتعتبر من المؤسسات الناجحة من حيث المنتج حيث وضعت اسما لها في السوق الجزائرية والخارجية في تصنيع وتصدير الزجاج، وهذا ما دفعنا لاختيارها كميدان لتطبيق بحثنا كي نكشف عن مدى تطبيقها لجودة الحياة العملية وتحديد العلاقة بينها وبين الالتزام التنظيمي، وعليه نطرح التساؤلات التالية :

- ما هو مستوى جودة الحياة في العمل لدى عينة من عمال مؤسسة ميدنريان فلوت كلاص بالبلدية؟

- ما هو مستوى الالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال مؤسسة ميدتريان فلوت كلاص بالبلدية ؟
- هل توجد علاقة بين كل بعد من أبعاد جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال مؤسسة ميدتريان فلوت كلاص ؟
- هل توجد علاقة بين الحاجات الدنيا والحاجات العليا لجودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال مؤسسة ميدتريان فلوت كلاص ؟
- هل يوجد اختلاف في مستويات جودة الحياة في العمل لدى عينة من عمال مؤسسة ميدتريان فلوت كلاص بالبلدية تبعا لمتغيرات (الهيكل التنظيمي، والاقدمية في العمل، والمستوى التعليمي)؟
- هل يوجد اختلاف في مستويات الالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال مؤسسة ميدتريان فلوت كلاص بالبلدية تبعا لمتغيرات (الهيكل التنظيمي، والاقدمية في العمل، والمستوى التعليمي)؟

2.فرضيات البحث

جاءت فرضيات البحث على النحو الاتي:

- يتمتع عمال مؤسسة ميدتريان فلوت كلاص بمستويات مرتفعة من جودة الحياة في العمل.
- يتمتع عمال مؤسسة ميدتريان فلوت كلاص بمستويات مرتفعة من الالتزام التنظيمي.
- توجد علاقة طردية موجبة بين كل بعد من أبعاد جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال مؤسسة ميدتريان فلوت كلاص.
- توجد علاقة طردية موجبة بين الحاجات الدنيا والحاجات العليا لجودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال مؤسسة ميدتريان فلوت كلاص.

- يوجد إختلاف في مستويات جودة الحياة في العمل لدى عينة من عمال مؤسسة ميدتريان فلوت كلاس بالبلدية تبعا لمتغيرات (الاقدمية في العمل، والموقع الهرمي، والمستوى التعليمي).
- يوجد إختلاف في مستويات الالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال مؤسسة ميدتريان فلوت كلاس بالبلدية تبعا لمتغيرات (الاقدمية في العمل، والموقع الهرمي، والمستوى التعليمي).

3. أهمية البحث

تتجلى الاهمية العلمية للبحث من حيث اختيار الموضوع (جودة الحياة في العمل وعلاقته بالالتزام التنظيمي)، من خلال البحث عن واقع هذين المتغيرين، وموضوع جودة الحياة في العمل أصبح محل اهتمام الباحثين في السنوات الأخيرة نظرا لما يترتب عن توفير شروط جودة الحياة في العمل بالمنظمات من نتائج ايجابية على العامل، وعلى المنظمة، وعلى المجتمع بصفة عامة، من خلال إشباع حاجات الفرد النفسية والاجتماعية والاقتصادية تعود بالمنفعة على المنظمة من خلال تحقيق رضا عمالها والتزامهم بأهدافها وولائهم لها. وبما أن البحوث تتميز بخاصية التراكمية، تكمن أهمية البحث أيضا في كون النتائج المتوصل اليها يمكن لها أن تكون مرجعا للباحثين الذين يريدون اجراء المزيد من الابحاث والدراسات حول هذا الموضوع، وكذلك مرجعا لأرباب العمل في المنظمات.

4. أهداف البحث

يهدف البحث إلى معرفة العلاقة الموجودة بين جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال مؤسسة ميدتريان فلوت كلاس بالبلدية، بالإضافة الى تحديد مستويات كل من جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي، والكشف عن الاختلافات

والفروق الموجودة بين أفراد عينة البحث في متغيرات البحث تبعا ل (الاقدمية في العمل، والموقع الهرمي، والمستوى التعليمي).

5. تعريف المفاهيم اجرائيا

1.5. تعريف جودة الحياة في العمل اجرائيا: يعبر عن مجموع الدرجات التي يتحصل عليها العامل في مؤسسة ميدتريان فلوت كلاص بالبليدة بعد إجابته على بنود مقياس جودة الحياة في العمل (Siry et all, 2001) و المتكون من سبعة أبعاد هي: حاجات الصحة والسلامة، والحاجات الاقتصادية والعائلية، والحاجات الاجتماعية، وحاجات التقدير، وحاجات الانجاز، والحاجات المعرفية، والحاجات الجمالية، وفق سلم ليكرت الخماسي، والذي تمت ترجمته وتكبيقه من اللغة الانجليزية إلى اللغة العربية.

2.5. تعريف الالتزام التنظيمي اجرائيا: يمثل مجموع الدرجات التي يتحصل عليها العامل في مؤسسة ميدتريان فلوت كلاص بالبليدة بعد إجابته على بنود استبيان الالتزام التنظيمي وفق سلم ليكرت الخماسي.

6. الدراسات السابقة

سيتم التطرق الى عدد من الدراسات السابقة و التي تناولت متغير جودة الحياة في العمل و متغير الالتزام التنظيمي، وسنستعرض الدراسات التي ربطت بين جودة الحياة في العمل و الالتزام التنظيمي، و لقد تم ترتيب هذه الدراسات زمنيا من الدراسات القديمة إلى الدراسات الحديثة على النحو التالي:

1.6. الدراسات المتعلقة بجودة الحياة في العمل

❖ دراسة (المغربي، 2004) بعنوان: " جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي ".

وتمثل هدف الدراسة في التعرف على طبيعة جودة حياة العمل وبيان أثرها على الاستغراق الوظيفي للعاملين بالمراكز الطبيعية المتخصصة بجامعة المنصورة، واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق الهدف باستخدام قائمة استقصاء، وقد تم توزيع قائمة الاستقصاء على العينة المكونة من (350) عامل من العاملين الدائمين من فئات الإداريين والأطباء والفنيين بالمراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة. وتمثلت أهم نتائج الدراسة في:

- إن المراكز الطبية تعاني من انخفاض في جودة الحياة الوظيفية داخلها، حيث اتفق العاملين بها بجميع فئاتهم على تلك النظرة لجودة الحياة الوظيفية، ولكن اختلاف في آرائهم بشأن الأجور والمكافآت وأسلوب إشراف الرئيس.
- إن أبعاد جودة الحياة الوظيفية تتمثل في: ظروف بيئة العمل المعنوية أسلوب إشراف الرئيس، الأجور والمكافآت، وجماعة العمل، وخصائص الوظيفة، والمشاركة في اتخاذ القرارات.
- تحتاج بعض عناصر جودة الحياة الوظيفية المتمثلة في الأجور والمكافآت، وظروف بيئة العمل المعنوية، وجماعة العمل، وأسلوب إشراف الرئيس إلى المزيد من التدعيم والتطوير.

❖ دراسة (البليسي، 2012) بعنوان: "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة".

هدفت الدراسة إلى 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 العاملين للمنظمات غير الحكومية، ومدى تأثيرها بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية من عدمه، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكون

مجتمع الدراسة من العاملين في المنظمات غير الحكومية وعددها (887) منظمة غير حكومية ، حيث طبقت الدراسة على (53) منظمة غير حكومية، وتم اختيار عينة طبقية عشوائية بلغت (265) موظف ، وتوصلت الدراسة الى النتائج الآتية:

- المنظمات غير حكومية 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. وجود علاقة ايجابية بين جودة الحياة الوظيفية داخل المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة والأداء الوظيفي لعاملها.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة العاملين حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة تعزى إلى الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة العاملين حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة تعزى إلى (العمر، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، الخبرة).

❖ دراسة (نصار، 2013) بعنوان: جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي " دراسة مقارنة بين دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم الحكومي".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة حياة العمل في كل من دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث، ووزارة التربية والتعليم الحكومي، تحديد أثر عوامل جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي للموظفين العاملين في هاتين المؤسستين، ثم مقارنة أثرها على الاستغراق الوظيفي للموظفين العاملين في كلتا المؤسستين، إضافة إلى تقديم بعض

التوصيات التي تساهم في تحسين جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي في المؤسسات السابقتين.

وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث، والعاملين في وزارة التربية والتعليم والحكومي، وقد تم تطبيق الدراسة على كل من مدير مدرسة ومساعد مدير مدرسة في المؤسسات، حيث بلغ العدد الكلي لهاتين الفئتين (1257) موظف، وقد تم اختيار عينه طبقية عشوائية بلغت (406) مدير مدرسة، وقد استخدمت الباحثة الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل وتنمية الاستغراق الوظيفي في المؤسسات التي تم تطبيق الدراسة عليهما.
- كما أظهرت الدراسة أن أبعاد جودة حياة العمل متوفرة في كلتا المؤسسات بدرجة متوسطة ومقبولة، وأن درجة الاستغراق الوظيفي لدى الموظفين فيهما جيدة جداً، إلا أن مستوى جودة حياة العمل ودرجة الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث أفضل منه لدى العاملين في وزارة التربية والتعليم الحكومي.
- وجود فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول المجالات مجتمعة معاً تعزى إلى العمر، ومكان العمل، والمسمى الوظيفي.
- تهتم وزارة التربية والتعليم ووكالة الغوث بإنشاء علاقات عمل جيدة.

❖ دراسة (صالح، 2013) بعنوان: " واقع جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة

التدريس بكليات التربية بجامعة سلمان بن عبد العزيز " .

حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية بجامعة سلمان بن عبد العزيز، والتعرف على بعض المتغيرات الديموغرافية مثل التخصص والمرتبة والأكاديمية وسنوات الخبرة في الجامعة على مستوى جودة حياة العمل، والتعرف على آراء ومقترحات أفراد الدراسة فيما يتعلق بزيادة مستوى جودة حياة العمل. وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، حيث قام الباحث بتطبيق الاستبانة على عينة تكونت من (90) عضو من أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية بجامعة سلمان بن عبد العزيز، وجاءت نتائج الدراسة على النحو الآتي:

- مستوى الشعور بجودة حياة العمل لدى أفراد العينة متوسط.
- ليس هناك فروق دالة إحصائية بين أفراد العينة تعزي (أدبي- علمي)، الدرجة العلمية، سنوات الخبرة بالجامعة.
- هناك تدني في شعور أعضاء هيئة التدريس بالأمان الوظيفي.

❖ دراسة (ماضي، 2014) بعنوان: جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين "دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية".

وتمثل هدف الدراسة إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفية للعاملين في الجامعات الفلسطينية، واختبار العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية الرئيسية والفرعية والأداء الوظيفي للعاملين، حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم قائمة الاستقصاء كأداة لجمع البيانات، وبلغ حجم المجتمع (3254) وعينة الدراسة (344) وكانت العينة عشوائية طبقية.

وتمثلت أهم النتائج المتوصل إليها كالآتي:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين فيما يتعلق بأرائهم حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات تعزى للمتغيرات الشخصية الوظيفية، بينما لا توجد فروق ذات دلالة تعزى إلى المتغيرات (الفئة العمرية- المؤهل العلمي - سنوات الخدمة - ومدة العمل).
- أظهرت النتائج أنه يوجد تأثير مهم ذو دلالة إحصائية الأبعاد جودة الحياة الوظيفية، وأن أهم الأبعاد تأثيراً في الأداء الوظيفي تتمثل في فرص الترقى والتقدم الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، برامج التدريب والتعلم، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية.
- أظهرت نتائج الدراسة وجود درجة موافقة مرتفعة على وجود علاقات اجتماعية حميمة بين العاملين.

❖ دراسة (الأستاذ، 2015) بعنوان: " جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية- جوال" حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع.

وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد الباحث أسلوب الحصر الشامل لجميع الموظفين العاملين في الشركة، حيث شملت الدراسة جميع الفروع العاملة لدى شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية - جوال محافظات غزة (جباليا، غزة، دير البلح، خانونس، رفح، واستخدم الباحث الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتم استرجاع (135) استبانة من أصل (195) استبانة، وتوصلت الدراسة الى النتائج الاتية:

- وجود علاقة ايجابية بين أبعاد جودة حياة العمل: (مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، نظم الترقية والتقدم الوظيفي، الاستقرار والأمان الوظيفي، برامج التدريب والتعلم، الصحة والسلامة المهنية، الأجور)، والإبداع الإداري في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية - جوال.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول العلاقة بين جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية - جوال تعزي للمتغيرات الجنس، العمر، الخبرة، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية).
- يوجد فروق معنوية عند المجال الفرعي مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات تعزي للجنس وكانت النتيجة لصالح الذكور، أيضا عند المجال الفرعي الصحة والسلامة المهنية كانت هناك فروق تعزي لصالح المؤهل العلمي وكانت النتيجة لصالح البكالوريوس، وكذلك عند المجال الفرعي الأجور هناك فروق تعزي لصالح المؤهل العلمي وكانت النتيجة لصالح البكالوريوس.

❖ دراسة الدحدوح، (2015) بعنوان: " جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم".

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة، ومستوى أدائهم والكشف عن العلاقة بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لمستوى جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بمستوى أدائهم. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، حيث اعتمد الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث قام بتصميم استبانتي الأولى لمعرفة مستوى جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر المعلمين والثانية لقياس مستوى أداء المعلمين من وجهة نظر مديري المدارس، وقد بلغ حجم مجتمع الدراسة (3368) معلم و(259) مدير تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية طبقية

تتناسب مع المحافظات مكونة من (465) معلم و(140) مدير. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

- أن المتوسط الحسابي لمستوى جودة الحياة الوظيفية لمعلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة من وجهة نظرهم قد بلغ (357.3) وبوزن نسبي (96.67%). وقد جاء ترتيب مجالات الدراسة تنازلياً كما يلي: العلاقات الإنسانية، الرضا الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرار، البيئة المدرسية المادية والصحية.
- كما توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية تعزى لمتغير الجنس ولصالح المعلمات.
- لا توجد فروق دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية تعزى لمتغيري الدراسة (المؤهل العلمي، وسنوات الخدمة).
- ولا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الحياة الوظيفية ومتوسط تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى الأداء الوظيفي.

❖ دراسة الشنطي، (2016) بعنوان: " واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والسكان وعلاقتها بأخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان".

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان وعلاقتها بأخلاقيات العمل لدى موظفي الوزارة. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، حيث اعتمد الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مجتمع

الدراسة المكون من (162) موظف في الوزارة وقد استخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

- أنه تتوافر جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان بدرجة متوسطة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزي إلى متغير (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة). وقد أوصت الدراسة بضرورة تعزيز مستوى جودة الحياة الوظيفية للعاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان من خلال صرف الرواتب بانتظام. وإتاحة الفرصة للعاملين في الوزارة بالمشاركة في عملية اتخاذ القرارات وحل المشكلات.

❖ دراسة (قرديشي وباديسي، 2016) بعنوان: "جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي- دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التيسير بجامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2-الجزائر".

هدفت الدراسة إلى تقييم أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي بكلية العلوم الاقتصادية. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، حيث اعتمد الباحثين الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث وزعت على (40) موظف إداري بالجامعة. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

- وجود انخفاض نسبي في مستوى جودة الحياة الوظيفية بالكلية. وكما أظهرت النتائج أن هناك ارتباط إيجابي بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الأداء الوظيفي. وقد

أوصت الدراسة بضرورة تبني الكلية لمفهوم جودة الحياة الوظيفية من خلال الاهتمام بجميع أبعادها لتحسين الأداء الوظيفي.

❖ دراسة (العمرى، واليافي، 2017) بعنوان: "أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام -دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة السعودية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء موظفي الخدمة المدنية في المملكة. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، حيث اعتمد الباحثين الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث وزعت على (2500) موظفا في مجال الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

- تبين أن عناصر جودة الحياة الوظيفية الأكثر تأثيرا على الأداء وبدرجة كبيرة هي (العلاقات الاجتماعية التي تجمع الموظف مع الرؤساء وزملاء العمل، الرضا الوظيفي، الحوافز المادية، وتقييم الأداء)، كما هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي، والعلاقات الاجتماعية، والحوافز المادية، والمعنوية، وبيئة العمل تعزى لاختلاف بالمرتبة الوظيفية، والعمر، والمؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، والحالة الاجتماعية.

❖ دراسة (Sirgy, and Efraty, and lee, 2001)

A new measure of quality of work life based on need satisfaction and spillover theories

بعنوان "قياس جديد لجودة الحياة في العمل على أساس نظريات إشباع الحاجات والتأثير غير المباشر".

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 التقدير من خلال الاعتراف والتقدير للعمل داخل المنظمة وخارج المنظمة)، وحاجات الانجاز 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.

وتوصلت 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 من ولقد أكدوا بأن رضا العمال بحاجاتهم بما فيها حاجات الصحة والسلامة، والحاجات الاقتصادية، والحاجات العائلية، الاجتماعية، وحاجات التقدير، وحاجات الانجاز، والحاجات المعرفية والحاجات الجمالية (التي أطلقوا عليها اسم جودة الحياة في العمل) والتي تتجم من تجارب العامل في مكان عمله تساهم في الرضا بالعمل والرضا بالجوانب الأخرى من الحياة.

❖ دراسة (Tabassum, 2012)

" Interrelations between Quality of Work Life Dimensions and Job satisfaction of Faculty Members in the Private Universities of Bangladesh "

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

هدفت الدراسة للتعرف على العلاقات الداخلية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي لأعضاء الكلية في الجامعات الخاصة في بنجلادش، وتحديد العوامل والأبعاد الحساسة لجودة الحياة الوظيفية في قطاع الجامعات الخاصة، ومعرفة أي العوامل الأكثر تأثيراً على مفهوم جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي لأعضاء الكلية، واكتشاف العلاقة المتبادلة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي لأعضاء الكلية، واشتملت عينة الدراسة (72) عضواً من أعضاء الكليات في الجامعات الخاصة في بنجلادش 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 الخاصة في بنجلادش. وتوصلت الدراسة الى النتائج الآتية:

- 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 بنجلادش.
- كان ترتيب الأبعاد الخاصة بجودة الحياة الوظيفية على النحو التالي: (عدالة وكفاءة نظماً للأجور و التعويضات - ظروف عمل صحية وآمنة - الفرص المتاحة لتنمية قدرات العاملين - الفرص المتاحة مستقبلاً للنمو والأمان الوظيفي التكامل الاجتماعي

في العمل - حقوق العاملين الدستورية في المنظمة - التزام المنظمة بالمسئولية الاجتماعية).

❖ دراسة (zare and others , 2014)

"Identification the components of quality of work life and measuring them in faculty members of Tehran University Iranian"

بعنوان: "التعرف على أبعاد ومقاييس جودة الحياة في العمل بين أعضاء هيئة التدريس بجامعة طهران".

حيث هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أبعاد ومقاييس جودة الحياة الوظيفية، دراسة وقياس العوامل المتعلقة بالمحتوى الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس. وبلغ مجتمع الدراسة أعضاء هيئة التدريس بجامعة طهران الإيرانية، (235) عضو هيئة تدريس، أما فيما يخص حجم عينة البحث فقد بلغت (184)، عضو، واستخدم الباحث قائمة الاستقصاء كأداة للدراسة، وتوصلت الدراسة الى النتائج الآتية:

- عدم رضا أعضاء هيئة التدريس عن العوامل الاقتصادية لجودة الحياة الوظيفية المتبعة في الجامعة، وذلك بمتوسط استجابة (2.7)، وهي أقل من الدرجة المتوسطة (3).
- أن موافقة أعضاء هيئة التدريس عن الفقرات الخاصة بتحقيق التوازن بين العمل والحياة جاءت بدرجة متوسطة (محايد) بمتوسط استجابة (3.01).
- أن موافقة أعضاء هيئة التدريس عن الفقرات الخاصة بالمحتوى الوظيفي بمتوسط (3.22) هذا يعني أن هناك موافقة على هذا المجال، إلا أن فقرة المشاركة على اتخاذ القرارات حصلت على أدنى متوسط استجابة بلغ (2.5).

2.6. الدراسات المتعلقة بالالتزام التنظيمي

- ❖ دراسة (العوفي، 2005) بعنوان: "الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي - دراسة ميدانية على هيئة الرقابة والتحقق بمنطقة الرياض".

هدفت الدراسة إلى التعرف على القيم السائدة المكونة للثقافة التنظيمية في هيئة الرقابة والتحقق، و التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي لدى منسوبي هيئة الرقابة والتحقق. واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي بأسلوب دراسة الحالة، يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المراتب الواقعة بين المرتبة الأولى والمرتبة الثالثة عشر، وبلغ عددهم (240) موظفاً، واستخدم أسلوب الحصر الشامل. وتوصلت الدراسة إلى:

- وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية بين الثقافة التنظيمية بشكل عام والالتزام التنظيمي، وبين القيم المكونة للثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي.
- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخصائص الشخصية والثقافة التنظيمية وبين الخصائص الشخصية والقيم المكونة للثقافة التنظيمية.
- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخصائص الشخصية ومستوى الالتزام التنظيمي.

- ❖ دراسة (الزغبى، 2009) بعنوان: "جودة علاقات العمل الاجتماعية وعلاقتها بمستوى الالتزام الوظيفي والرفاه النفسي للموظفين - دراسة ميدانية على مصنع لإنتاج الأغذية المعلبة المملكة العربية السعودية".

هدفت الدراسة إلى بحث علاقة جودة علاقات العمل الاجتماعية (العلاقة بين الزملاء والعلاقة بين الرؤساء) لمستوى الالتزام الوظيفي ومستوى شعورهم بالرفاه النفسي في العمل،

وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي، قد تم اجراء الدراسة على (159) موظفا وعاملا يعملان في مصنع لإنتاج الأغذية المعلبة، وتم استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات

وتوصلت الدراسة إلى:

- وجود علاقة إيجابية بين المستوى المرتفع للعلاقات الاجتماعية في العمل وكل من الالتزام الوظيفي والشعور بالرفاه النفسي في العمل.

❖ دراسة (الغامدى، 2009) بعنوان: "النمط القيادي لمدير المدرسة وأثره على الالتزام التنظيمي للمعلمين في المدارس الثانوية الحكومية بمحافظة جدة باستخدام نظرية الشبكة الإدارية."

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى النمط القيادي لمدير المدرسة وأثره على الالتزام التنظيمي للمعلمين في المدارس الثانوية الحكومية بمحافظة جدة باستخدام نظرية الشبكة. وتم استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، وقد استهدفت الدراسة جميع معلمي المرحلة الثانوية بالمدارس الحكومية النهارية التابعة لمكتبي التربية والتعليم بالنسيم والشرق بمحافظة جدة والبالغ عددهم (1123) معلما وتم اختيار عينة عشوائية بلغت (325) ، واستخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات .

وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية :

- إن مستوى الالتزام التنظيمي لدى المعلمين في المدارس الثانوية بمحافظة جدة جاء بدرجة مرتفعة.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الالتزام التنظيمي لمعلمي المدارس الثانوية الحكومية بمحافظة جدة من وجهة نظرهم وفقا للمتغيرات (آخر مؤهل علمي، نوع المؤهل، سنوات الخبرة).
- وجود علاقة ارتباطيه سالبة بين الالتزام التنظيمي لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة جدة، وكل من النمطين القياديين التاليين: القيادة السلبية والأبوية.

❖ دراسة (الزعبي، 2010) بعنوان: "أثر المشاركة في اتخاذ القرارات على الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية على العاملين في المؤسسات الحكومية الأردنية المتخصصة بالإقراض".

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرارات على مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات المالية الحكومية المتخصصة بالإقراض في الأردن، و التعرف إلى أثر بعض المتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة العلمية، العمر، المسمى الوظيفي) على مستوى المشاركة في اتخاذ القرارات، و التعرف إلى أثر بعض المتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة العلمية، العمر، المسمى الوظيفي) على مستوى الالتزام التنظيمي: وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، تمثل مجتمع الدراسة في قطاع خمس مؤسسات مالية حكومية متخصصة بالإقراض في الأردن، حيث بلغ عدد العاملين (1332) موظفا وموظفة، تم أخذ عينة عشوائية بسيطة من جميع العاملين بلغت عينة الدراسة (666) موظفا، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة. وجاءت نتائج الدراسة على النحو الآتي:

- هناك أثرا دالا إحصائيا عن مستوى $\alpha \leq 0.05$ للمشاركة في اتخاذ القرارات في الالتزام التنظيمي.

- أن هناك فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 > \alpha$ لتصورات العاملين نحو المشاركة في اتخاذ القرارات تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الخبرة، المؤهل العلمي، الجنس، المسمى الوظيفي، العمر).
 - أن هناك فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 < \alpha$ لتصورات العاملين نحو الالتزام التنظيمي تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الخبرة، المؤهل العلمي، الجنس، المسمى الوظيفي، العمر).
- ❖ دراسة (أبو سمك، 2011) بعنوان: "التطوير التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين بمؤسسات وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في قطاع غزة".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى التطوير التنظيمي في مؤسسات وكالة الغوث وتشغيل اللاجئين العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر العاملين، والتعرف على مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين، والتعرف على طبيعة العلاقة بين التطوير التنظيمي والالتزام التنظيمي ومدى تأثير هذه العلاقة ببعض المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، مدة الخدمة)، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وقد استخدم الباحث الاستبانة بغرض جمع البيانات حيث طبقت الدراسة على عينة عشوائية طبقية عددها (400) موظف بنسبة (4%) من مجتمع الدراسة الأصلي، وكانت نتائج الدراسة كالآتي:

- هناك مستوى متوسط من التطوير التنظيمي بلغ نسبة (68%).
- هناك مستوى متوسط من الالتزام التنظيمي بلغ نسبة (67.47%) أي هناك مستوى متوسط من الالتزام.

- توجد علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين مستوى التطوير التنظيمي (القيادة، العلاقات، الموارد البشرية، الأهداف والاستراتيجيات، الهيكل التنظيمي، التكنولوجيا المستخدمة) ومستوى الالتزام التنظيمي.
- لا توجد فروق في استجابات أفراد عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي يعزي للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى الوظيفي) ماعدا مدة الخدمة.

❖ دراسة (البقي، 2012) بعنوان: "الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي

للعاملين بجوازات منطقة مكة المكرمة "

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين بجوازات مكة المكرمة وعلاقته بالأداء. واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام الاستبانة كأداة للدراسة، مجتمع الدراسة العاملون في جوازات مكة المكرمة وعددهم (430) مفردة (ضابط وفرد).

وتوصلت الدراسة إلى:

- وجود مستوى مرتفع نسبياً من الالتزام التنظيمي لدى العاملين بجوازات منطقة مكة المكرمة
- وجود مستوى مرتفع نسبياً من الأداء لدى العاملين بجوازات منطقة مكة المكرمة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين آراء المبحوثين حول محاور الدراسة (الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي) وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية (المؤهل التعليمي، الرتبة، العمر، سنوات الخبرة).

❖ دراسة (غالي، 2015) بعنوان: "القيادة الخادمة وعلاقتها بالالتزام التنظيمي دراسة تطبيقية على الجامعات في قطاع غزة".

وتمثل هدف الدراسة الاساسي في معرفة العلاقة بين ممارسة القيادة الخادمة وتحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين الأكاديميين والإداريين في جامعات قطاع غزة ، و التعرف على مدى ممارسة الجامعات محل الدراسة الأبعاد القيادة الخادمة وأوجه الاختلاف في ممارسة تلك الجامعات لها، والتعرف على الفروق بين مستوى القيادة الخادمة في استجابات المبحوثين تعزى للمتغيرات (الجامعة، طبيعة العمل، الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة)، وكذلك معرفة مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات محل الدراسة، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقام الباحث باستخدام طريقة العينة الطبقية العشوائية وتم اختيار عينة بلغ حجمها (400) شخص من العاملين وبلغ مجتمع الدراسة (2 157) شخص، وتمثلت نتائج الدراسة على النحو الآتي:

- وجود علاقة طردية بين ممارسة القيادة الخادمة وبين الالتزام التنظيمي.
- وجود مستوى عال من الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بلغت (76.4%).
- وجود فروق في مستوى الالتزام التنظيمي تبع لمتغير سنوات الخبرة وكانت النتيجة لصالح العاملين أصحاب سنوات الخبرة الأعلى، وكذلك وجود فروق في مستوى الالتزام التنظيمي كانت لصالح الذكور باستثناء المتغيرات التالية (الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، طبيعة العمل).

❖ دراسة (عبد الحي، 2015) بعنوان: "درجة رضا العاملين في دائرة التعليم بوكالة الغوث الدولية عن نظام تقييم الأداء وعلاقتها بدرجة الالتزام التنظيمي لديهم".

هدفت الدراسة إلى قياس درجة رضا العاملين في دائرة التربية والتعليم العالي في وكالة الغوث الدولية عن نظام تقييم الأداء، وتحديد درجة الالتزام التنظيمي لدى العاملين في دائرة التربية والتعليم بوكالة الغوث الدولية، والتعرف إلى دلالة الفروق في متوسطات تقديرات أفراد العينة لدرجة الالتزام التنظيمي لديهم تبعاً لمتغيرات الدراسة (الجنس، المسمى الوظيفي، المنطقة التعليمية، سنوات الخدمة)، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، تكون مجتمع الدراسة من جميع مدراء المدارس ونوابهم في وكالة الغوث الدولية والبالغ عددهم (492) وقد تم اختيار عينة عشوائية بلغت (270)، ولجمع البيانات استخدمت الباحثة استباننتين لقياس درجة الرضا عن نظام تقييم الأداء ولقياس درجة الالتزام التنظيمي.

وتوصلت الدراسة إلى:

- أن درجة رضا العاملين في دائرة التعليم بوكالة الغوث الدولية عن نظام تقييم الأداء جاءت بدرجة كبيرة بوزن نسبي (79.92%)
- أن درجة الالتزام التنظيمي لدى العاملين في دائرة التربية والتعليم بوكالة الغوث الدولية جاءت بدرجة كبيرة بوزن نسبي (79.92%).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات تقديرات أفراد العينة الدرجة رضاهم عن نظام تقييم الأداء تعزى لمتغير الجنس وذلك لصالح الذكور.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات تقديرات العينة الدرجة الالتزام التنظيمي تعزى للمتغيرات التالية: (الجنس المسمى الوظيفي - المنطقة التعليمية - سنوات الخدمة في الإدارة المدرسية).

❖ دراسة (النويقة، 2015) بعنوان: "أثر الأنماط القيادية في تحقيق الالتزام التنظيمي

لموظفي وزارة الداخلية - الأردن"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى أنماط القيادة الإدارية في وزارة الداخلية في الأردن وأثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي. واعتمد الباحث على المنهج الوصفي، وذلك من خلال دراسة تطبيقية على كافة الموظفين في مركز الوزارة في عمان والبالغ عددهم (260) موظفاً، تم توزيع الاستبانة على كافة أفراد مجتمع الدراسة (مسح شامل).

وتوصلت الدراسة إلى:

- وجود أثر ايجابي لأنماط القيادة في تعزيز الالتزام التنظيمي.
- وجود مستوى مرتفع لأنماط القيادة والالتزام التنظيمي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المبحوثين حول مستوى القيادة الإدارية تعزي للمتغيرات التالية (العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي) باستثناء الخبرة.

❖ دراسة (Smeenk and others, 2006)

"The effects of HRM Practices and antecedent on organizational

commitment university among university employees " آثار

ممارسة ادارة الموارد البشرية والخصائص الديمغرافية على الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الهولندية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والالتزام التنظيمي بالجامعات الهولندية حيث تم اختيار (9) ممارسات لإدارة الموارد البشرية وهي (اللامركزية، التعويض، المشاركة، التدريب والتطوير، الأمن الوظيفي، التفاعلات الاجتماعية، أسلوب الإدارة ، والاتصالات، وتقييم الأداء)، والتعرف على أثر الخصائص

الديمغرافية على الالتزام التنظيمي لدى العاملين وهي: (العمر، الجنس، المستوى التعليمي، والمستوى الوظيفي، والحالة الاجتماعية)، واعتمدت الدراسة الاستبانة كمصدر جمع البيانات، حيث كان حجم العينة (412) موظفي من كليتين بهولندا.

وتوصلت الدراسة إلى:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية طردية بين مختلف ممارسات إدارة الموارد البشرية اللامركزية، التعويض، والمشاركة، والتدريب والتطوير، والأمن الوظيفي، والتفاعلات الاجتماعية، وأسلوب الإدارة، والاتصالات، وتقييم الأداء والالتزام التنظيمي .
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية طردية على استجابات أفراد العينة على درجة الالتزام التنظيمي تعزي لكل من (العمر والمستوى الوظيفي).
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عكسية على استجابات أفراد العينة على درجة الالتزام التنظيمي تعزي لكل من (المستوى التعليمي)، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على استجابات أفراد العينة على درجة الالتزام التنظيمي تعزي لكل من (الجنس، والحالة الاجتماعية).

❖ دراسة (omay and kursad,2010)،

"The relationship between 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 الالتزام 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.

❖ دراسة (Garipagaoglu, 2013)،

"Examining Organizational Commitment of private school teacher – Turkey"

بعنوان: "دراسة الالتزام التنظيمي لمعلمي المدارس الخاصة - تركيا".

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مستوى الالتزام التنظيمي لدى المعلمين في المدارس الخاصة في تركيا، من أجل تحديد مستوى الالتزام التنظيمي للمعلمين واحدة من أكبر سلسلة مدارس (K-2) وفهم إذا ما كان يختلف مستوى الالتزام التنظيمي باختلاف المتغيرات، واعتمد الباحث على المنهج المسحي ، وقد استخدم الباحث نموذج ماير، إلين وسميث (1993) ثلاثي الأبعاد الخاص بالالتزام التنظيمي، وطبقة على جميع أفراد المجتمع البالغ عددهم (146) مفردة.

وتوصلت الدراسة إلى:

- عدم وجود علاقة دالة إحصائية بين متغير الجنس والعمر والخبرة العلمية الكلية للمشاركين في مستوى الالتزام التنظيمي لديهم.
- وجود علاقة دالة إحصائية بين متغير الحالة الاجتماعية ومستوى التعليم و المرحلة التي يدرسها المشاركون وسنوات الخبرة في العمل الحالي في مستوى الالتزام التنظيمي لديهم.

❖ دراسة (Lashkarzahi, and Saeidian2014)،

"The Relationship between Emotional Intelligence, Job Satisfaction, and Organizational Commitment in Elementary School Principals Transhahr, Iran, in the School Year 2012-13-Iran"

بعنوان : "العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى مديري المدارس الابتدائية في مدينة إيران شهر إيران للعام الدراسي 2012-2013 إيران".

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

وتوصلت الدراسة إلى:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية إيجابية بين الذكاء العاطفي والالتزام التنظيمي، والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، والذكاء العاطفي والرضا الوظيفي.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الرضا الوظيفي بين المعلم الذكور والإناث.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الالتزام التنظيمي بين المعلمين الحاصلين على درجة الماجستير فما فوق والمعلمين الحاصلين على شهادة الثانوية العامة، أو الشهادة الجامعية .

3.6. الدراسات التي تناولت العلاقة بين جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي

- ❖ دراسة (الطبال، 2004) بعنوان: "جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي للعاملين - دراسة ميدانية".

هدفت الدراسة إلى دراسة وتحليل العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي ومستوى إنتاجية العاملين في شركة النصر للأسمدة والصناعات الكيماوية بالسويس من حيث طبيعة هذه العلاقة واتجاهها ومدى قوتها، و التعرف على مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي حسب المستوى الإداري، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، اختيرت عينة قوامها (395) مفردة من العاملين لشركة النصر للأسمدة مقسمة إلى عينة عشوائية طبقية (265) مفردة من أعضاء الإدارة الدنيا، (59) مفردة من أعضاء الإدارة العليا، (69) مفردة من أعضاء الإدارة الوسطى، واستخدم أسلوب العينة والحصر الشامل معا.

وتوصلت الدراسة إلى:

- وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة في العمل (بيئة العمل، الأمان والاستقرار الوظيفي، فرق العمل، أنظمة التحفيز والدافعية سواء المادية

- والمعنوية، علاقة الادارة بالنقابة، الخدمات الاجتماعية) والالتزام التنظيمي للعاملين في الشركة على مستوى فئات البحث الثلاث مجتمعة وعلى مستوى كل إدارة .
- وجود تباين واختلاف الأهمية النسبية لمتغيرات جودة الحياة في العمل. محل الدراسة والمؤثرة على الالتزام التنظيمي للعاملين باختلاف المستوى الاداري.
 - وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي للعاملين ومستوى إنتاجيتهم.
 - الشعور بدرجة أكبر من المتوسط فيما يتعلق بالأمان الوظيفي .
 - انخفاض درجة مشاركة العاملين في إحدى الشركات الصناعية .

❖ دراسة المرشد، (2015) بعنوان: " جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في المملكة العربية السعودية: دور انخراط الوظيفة وفعاليتها".

هدفت الدراسة إلى تقييم العلاقة بين مدى إدراك الموظفين لجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في القطاع العام و الخاص بالمملكة السعودية. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، حيث اعتمد الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث وزعت عينة الدراسة المكونة (353) موظف من مختلف المؤسسات العام والخاصة. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

- أن هناك اختلافات كبيرة في إدراك الموظفين لجودة الحياة الوظيفية في القطاعين العام والخاص، و أظهرت الدراسة أن موظفي القطاع العام لديهم المزيد من التزام التنظيمي مقارنة بموظفي القطاع الخاص.

- كما أظهرت النتائج أن الانخراط الوظيفي هو أقوى مؤشر للالتزام التنظيمي في القطاع الخاص. إن العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي يتم توسطها جزئياً من خلال الشعور بالفاعلية والانخراط الوظيفي.
- كما بينت الدراسة أن الالتزام التنظيمي للموظفات الأصغر سناً هو أعلى من الالتزام بين نظرائهن من الذكور في المنظمة، و الالتزام التنظيمي للموظفين الذكور والأكبر سناً أعلى من الإناث الأكبر سناً.

❖ دراسة (العابد رشيدة ، 2020) بعنوان: "أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة حمه لخضر، الوادي"

هدفت الدراسة الى معرفة مستوى جودة الحياة الوظيفية التي يتمتع بها الأساتذة وتأثيرها على التزامهم التنظيمي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم بناء استبيان مكون من (44) فقرة، واعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي بالاستعانة ببرنامج التحليل الاحصائي SPSS وتصلت الدراسة الى عدة نتائج :

- تتسم جودة الحياة الوظيفية لدى أساتذة الكلية محل الدراسة بمستوى متوسط.
- توجد علاقة ارتباطية موجبة طردية ذات دلالة احصائية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي.
- توجد علاقة ارتباطية موجبة طردية ذات دلالة احصائية بين جودة الحياة الوظيفية المادية والالتزام التنظيمي.
- توجد علاقة ارتباطية موجبة طردية ذات دلالة احصائية بين جودة الحياة الوظيفية المعنوية والالتزام التنظيمي.

وتمثلت أهم توصيات الدراسة في:

- ✓ ضرورة الاهتمام برفع مستوى جودة الحياة الوظيفية في الكلية من خلال توفير الامكانيات المريحة في العمل، وتوفير عناصر الصحة والسلامة المهنية، وتبني مبدأ العدالة والمساواة بين الأساتذة واطاحة فرص للتقدم المهني.
- ✓ العناية بالجوانب النفسية الخاصة بالاستاذ، بما يجعله مهياً للابداع.
- ✓ توفير مناخ عمل يتسم بالثقة والأمان المتبادل بين جميع الأطراف.
- ✓ الحرص على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية للأساتذة لتجنب ضغوط العمل.

❖ دراسة (العمراوي زكية، وتمرابط نورة، 2020) بعنوان: "جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية (دراسة ميدانية)"

هدفت الدراسة للكشف عن درجة تطبيق إحدى بلديات ولاية أم البواقي لبرامج جودة الحياة الوظيفية ومستوى التزام الموظفين تجاهها ، وكذا التعرف على طبيعة العلاقة بين كل مؤشر من مؤشرات جودة الحياة الوظيفية المتمثلة في المشاركة في اتخاذ القرارات، نمط الإشراف، العلاقات الاجتماعية، الأجور والمكافآت، السلامة المهنية والالتزام التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية بناء على معامل الارتباط عند مستوى الدلالة 0.05، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي وبناءا عليه تم تصميم استبيان باستخدام مقياس ليكرت الثلاثي وتوزيعه على (38) مفردة باستخدام أسلوب المسح الشامل. وقد كشفت نتائج الدراسة:

- مستوى استجابة متوسط تجاه مؤشرات جودة الحياة الوظيفية بوسط كما أن درجة التزام الموظف تجاه البلدية يعكس أيضا مستوى استجابة متوسط

- عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 05.0 بين مؤشرات جودة الحياة الوظيفية (المشاركة في اتخاذ القرارات، نمط الإشراف، العلاقات الاجتماعية والسلامة المهنية) والالتزام التنظيمي لدى الموظف
- توجد علاقة ارتباطية بين الأجور والمكافآت والالتزام التنظيمي.

وتمثلت توصيات الدراسة في:

✓ تحسين المستوى المادي للموظف العمومي الجزائري من خلال إعادة النظر في نظام الرواتب والأجور المعمول بها، تتجه نحو البحث عن إمكانية إحداث توازن بين الاستحقاقات المادية التي يتحصل عليها الأفراد وسلم القيم الاستهلاكية للحاجات الإنسانية.

✓ ضرورة منح المكافآت والحوافز والترقيات الوظيفية بناء على معايير موضوعية تحاكي قيم "الكفاءة والاستحقاق".

✓ تجسيد ممارسات فعلية للمشاركة في صنع القرارات التنظيمية من قبل الموظفين داخل المؤسسة وعدم اقتصرها فقط على فئة معينة.

❖ دراسة (zin,2004)،

"Perception of Professional Engineers Towards Quality of Work life and Organizational Commitment (Case Study)"

بعنوان: "تصور المهندسين المهنية تجاه جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي (دراسة حالة)"

حيث هدفت الدراسة إلى تحديد نمط العلاقة بين عوامل جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي من المهندسين الماليين مما يعملون في القطاع الخاص، وتكونت عينه الدراسة من المهندسين الماليين مما يعملون في القطاع خاص، حيث تم توزيع (250) استبانة على

المنظمات المستهدفة، وتم تحليل (152)، وتمثلت أبعاد جودة الحياة في العمل في: (النمو والتطور، المشاركة، البيئة المادية للعمل، والإشراف، والأجور والتعويضات، والعلاقات الاجتماعية، وتكامل العمل)، وجاءت نتائج الدراسة كالآتي:

- تتكون جودة الحياة في العمل من سبعة أبعاد وهي: النمو والتطوير، والمشاركة، والبيئة المادية للعمل، والإشراف، ونظام الدفع والتعويضات، والعلاقات الاجتماعية، وتكامل العمل.
- وجود عاملين فقط من عوامل جودة الحياة في العمل (النمو والتطور، والأجور والتعويضات) لهم أثر مهم في تحقيق الالتزام التنظيمي.

❖ دراسة (Sirgy and Lee, and Singpakdi, 2007)

Further Validation of a Need-based Quality-of-work-life(QWL) Measure: Evidence from Marketing Practitioners

بعنوان: "التحقق من صحة مقياس جودة الحياة في العمل على أساس نظرية اشباع الحاجات، : لدى مديري التسويق".

هدفت هذه الدراسة الاستقصائية أيضاً للتأكد من صحة المقياس المستند إلى نظرية اشباع الحاجات، ونموذج التأثير غير المباشر لجودة الحياة في العمل الذي طوره Sirgy et all, (2001) حيث تم تصور جودة الحياة في العمل من خلال رضا الموظفين على مجموعتين من الحاجات الأساسية: الحاجات المرتبة في مستوى أدنى، والحاجات المرتبة في مستوى أعلى. وتشمل الحاجات المرتبة في مستوى أدنى حاجات الصحة والسلامة، والحاجات الاقتصادية والعائلية، بينما تتمثل الحاجات العليا في: الحاجات الاجتماعية، وحاجات التقدير، وحاجات الانجاز، والحاجات المعرفية، والحاجات الجمالية، وهدفت أيضاً لمعرفة تأثير جودة الحياة في العمل في الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وروح العمل

الجماعي لمديري التسويق، وتم استخدام أسلوب المسح الشامل من خلال الاستعانة بدليل جمعية ممارسي التسويق الأمريكية (AMA) حيث تم اختيار عينة البحث عشوائياً عن طريق إرسال الاستبيان في البريد الإلكتروني إلى ما مجموعه 2820 عضواً ممارساً في التسويق من الولايات المتحدة الأمريكية، واستجاب 230 شخصاً بمعدل 8.2%. وبالرغم من انخفاض معدل الاستجابة إلا أنه يظل مقبولاً، فقد قام الباحثون باختبار التحيز المحتمل في عدم الاستجابة من خلال مقارنة المستجيبين الأوائل بالمستجيبين المتأخرين (Armstrong and Overton 1977) ولم يجدوا فروقاً ذات دلالة إحصائية لمختلف المستجيبين وتوصلت الدراسة إلى:

- إثبات صحة بناء وصلاحيّة مقياس جودة الحياة في العمل كما كان متوقعاً.
 - جودة الحياة في العمل لها تأثير إيجابي على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وروح العمل الجماعي لدى مديري التسويق.
 - تؤثر الحاجات المرتبة في مستوى أدنى لجودة الحياة في العمل في الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وروح العمل الجماعي لدى مديري التسويق.
 - تؤثر الحاجات المرتبة في مستوى أعلى (الحاجات العليا) لجودة الحياة في العمل والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وروح العمل الجماعي لدى مديري التسويق.
 - تؤثر الحاجات العليا لجودة الحياة في العمل بصفة أكبر في الالتزام التنظيمي مقارنة بالحاجات المرتبة في مستوى أدنى.
- وتمثلت توصيات الدراسة في:

✓ ضرورة اهتمام مديري التسويق بكيفية زيادة الفعالية التنظيمية، واتخاذ تدابير استباقية للتعامل مع المشكلات داخل المنظمة من خلال فحص الفعالية النسبية للحاجات المرتبة في مستوى أعلى مقابل الحاجات المرتبة في مستوى أدنى.

- ✓ ضرورة اهتمام الإدارة في المنظمات في كيفية زيادة رضا الموظفين واشباع حاجاتهم المرتبة في مستوى أعلى والمرتبة في مستوى أدنى.
- ✓ اقتراح دراسات مستقبلية فيما يخص تأثير جودة الحياة في العمل على سلوك المواطنة التنظيمية.

❖ دراسة (Daud, 2012)، **The Influence of Quality of Work Life on Organizational Commitment: A Study on Academic Staff in Public Institution of Higher Learning in Malaysia** بعنوان:
 "تأثير جودة الحياة في العمل على الالتزام التنظيمي: دراسة على الكادر الأكاديمي في المؤسسة العامة للتعليم العالي في ماليزيا".

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة الموجودة بين جودة الحياة في العمل مع الالتزام التنظيمي بين أعضاء هيئة التدريس في واحدة من المؤسسات العامة الرائدة للتعليم العالي في ماليزيا.

وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، حيث اعتمد الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة المتمثل في الكادر الأكاديمي في المؤسسة العامة للتعليم العالي، حيث تم توزيع (300) مجموعة من الاستبيانات على الكادر الأكاديمي في كليات مختارة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

- أن مستويات جودة الحياة في العمل وجدت ملائمة، وكان الالتزام التنظيمي بين الموظفين معتدلاً. كذلك أشارت النتائج إلى أن المشاركة هي الأكثر عامل مهم يؤثر

على الالتزام يليه النمو والتطوير. وأشارت وجود علاقة، وأن لم تكن قوية جدا في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزامات الثالثة "الوجدانية والمعيارية والاستمرارية".

وقد أوصت الدراسة على ضرورة الاهتمام بمجالات جودة الحياة الوظيفية التي تركز على المشاركة والإشراف والنمو والتطوير التي من شأنها تتعلق بكيفية شعور الموظفين الأكاديميين حول التزامهم بالبقاء في الجامعة والذي من شأنه يعزز الالتزام المعياري. وكما أوصت الاهتمام بمجالات جودة الحياة الوظيفية التي تركز على البيئة المادية والأجور والفوائد المتعلقة بكيفية شعور الموظفين الأكاديميون بشأن البقاء في الجامعة والذي من شأنه يعزز الالتزام الاستمراري. وأخيرا أوصت الاهتمام بمجالات جودة الحياة الوظيفية التي تركز على المشاركة والنمو والتطوير حيث ترتبط بشكل إيجابي إلى حد ما بالطريقة التي يشعر بها الموظفون الأكاديميون حول الرغبة في البقاء مع الجامعة والذي من شأنه يعزز الالتزام العاطفي.

❖ دراسة (Hashemi and other, 2014)،

"The Relationship between the Quality of Work life and the Organizational Commitment of the Melli Staff of the Guilan Province in Years 2010-11"

بعنوان: "العلاقة بين جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي لموظفي بنك ميللي في مقاطعة جيلان للعام . 2011-2012"

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي الارتباطي، مجتمع الدراسة من موظفي بنك ميللي في مقاطعة جيلان العام؛ حيث تم اختيار عينة عشوائية طبقية والبالغ عددهم (210) من ذو

المستويات الوظيفية المختلفة، واستخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتمثلت نتائج الدراسة في :

- هناك علاقة وتأثير الأبعاد جودة الحياة في العمل (رواتب ومكافآت كافية، عمل امن وصحي، توفير فرص النمو، تشريعات مستمرة في المؤسسة، العلاقات الاجتماعية، تطوير القدرات البشرية، التوازن بين الحياة العملية والشخصية) والالتزام التنظيمي.

❖ دراسة (Abbasi and Sajjad, 2014)،

"Studying the relationship between Quality of work life and Organizational Commitment"

بعنوان: "دراسة العلاقة بين جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي".

هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين مجموعة من الأبعاد لجودة الحياة في العمل وهي: (عدالة الأجور، والعلاقات الاجتماعية، بيئة آمنة وصحية، التمسك بالمبادئ الدستورية، النمو والأمن، التوازن بين الحياة والعمل، تطوير القدرات البشرية) وعلاقتها بالالتزام التنظيمي.

وتم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي، وتكونت عينة الدراسة من (196) من موظفي الجمارك في مقاطعة غيلان في إيران من أصل (411) واستخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج:

- وجود علاقة ايجابية بين مجموعه من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وهي: (بيئة صحية وأمنه، تطوير القدرات البشرية، التمسك بالمبادئ الدستورية، العلاقات الاجتماعية، التوازن بين الحياة الشخصية والعمل والالتزام التنظيمي).

- لا توجد علاقة بين جودة الحياة الوظيفية (عدالة الأجور، والنمو والأمن) والالتزام التنظيمي.

تعددت واختلفت الدراسات السابقة من حيث الاهداف التي سعت الى تحقيقها، ومن حيث البيئات التي أجريت فيها الدراسات، فمنها من تناولت جودة الحياة في العمل ، ومنها من درست متغير الالتزام التنظيمي ، ومنها من درست المتغيرين الاثنين معا.

وانقسمت الدراسات أيضا في طريقة دراستها للمتغيرات فتوجد دراسات تناولت متغير جودة الحياة في العمل كمتغير مستقل، واخرى درست متغير جودة الحياة في العمل كمتغير تابع، ونفس الامر بالنسبة لمتغير الالتزام التنظيمي.

4.6. دراسات تناولت علاقة جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي

وهذه الدراسات تناولت علاقة جودة الحياة الوظيفية أو أحد مجالاتها كمتغير مستقل مؤثر في الالتزام التنظيمي كمتغير تابع وهذه الدراسات تتفق مع الدراسة الحالية التي تدرس العلاقة الموجودة بين جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي ولكنها تختلف في أن الكثير منها تناول أحد مجالات جودة الحياة الوظيفية فقط كما يلي :

- دراسة (أبو سمك، 2011)، ودراسة (أبو ندي، 2007)، ودراسة (النويقة، 2005) ، ودراسة (الغامدي، 2009)، التي تناولت الأسلوب القيادي كمجال من مجالات جودة الحياة الوظيفية مع الالتزام التنظيمي.
- دراسة (الزغبى، 2009) التي تناولت علاقات العمل الاجتماعية كمجال من مجالات جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي. - دراسة (الزغبى، 2010) التي تناولت المشاركة في اتخاذ القرارات كمجال من مجالات جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي.

أما دراسة (الطبال، 2004) ، ودراسة العابد (2020)، ودراسة العمراوي وتمرابط (2020)، ودراسة (Hashemi and others, 2014) ودراسة (Dauad, 2010) ، ودراسة (Sirgy et lee, 2007) ودراسة (zin, 2004) ودراسة (Abbasi 2014) ، and Sajjad, ودراسة (afsar, 2014) والتي تناولت جودة الحياة في العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي ، فكانت أكثر الدراسات تشابها مع الدراسة الحالية ، حيث اتفقت الدراسة في المتغير المستقل وهو جودة الحياة في العمل والمتغير التابع الالتزام التنظيمي، فيما تم استخدام أبعاد مختلفة لجودة الحياة الوظيفية ففي دراسة (الطبال ، 2004) استخدمت (الخدمات الاجتماعية ، فرق العمل ، بيئة العمل)، و بالنسبة لدراسة (Sirgy et lee, 2007) فقد استخدمت أبعاد مبينة على أساس الحاجات (الحاجات المرتبة في مستوى أدنى ، والحاجات المرتبة في مستوى أعلى)، أما دراسة (Abbasi and Sajjad 2014) ، استخدمت (بيئة صحية و آمنة ، تطوير القدرات البشرية ، التمسك بالمبادئ الدستورية ، التوازن بين الحياة الشخصية و العمل) ، وبينما في دراسة (Hashemi and 2014, other) استخدمت (تطوير القدرات ، التوازن بين الحياة العملية والشخصية ، تشريعات مستمرة في المؤسسة، توفير فرص النمو ، عمل آمن وصحي)، بينما تناول (Dauad 2010) جودة الحياة من جانب (النمو والتطوير) اما دراسة (zin 2004) ، استخدمت (النمو والتطوير ، البيئة المادية للعمل ، تكامل العمل) .

بالنسبة لبيئة الدراسة: تشابهت بعض الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية بشكل عام من حيث التطبيق في مؤسسة خاصة، وتمثلت الدراسات التي تناولت القطاع الخاص والشركات والجامعات مثل (الاستاذ، 2015) ، ودراسة (ماضي، 2014)، ودراسة (البليسي، 2012) ودراسة (صالح، 2013) ، ودراسة (ابراهيم، 2011)، ودراسة (عبد العزيز، 2005) ، ودراسة (المغربي، 2004) ، دراسة (zareother) 2014 ، ودراسة

(Tabassum,2012). واختلفت بعض الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في تناولها لبيئة العمل في مؤسسات حكومية مثل دراسة (العابد، 2020)، ودراسة (العمراوي وتمرابط، 2020) دراسة (نصار ، 2013)، ودراسة (حلاوة،2015)، ودراسة (ابوندا، 2007)، ودراسة (الزعبي، 2010)،

بالنسبة لمنهج الدراسة وأداتها: اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في استخدامها للاستبيان كأداة للدراسة والمنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى المعرفة الدقيقة في مثل هذا النوع من الدراسات .

بالنسبة لعينة الدراسة: تشابهت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في استهدافها لعينة الدراسة في موضوع جودة الحياة في العمل إذ استهدفت غالبيتها العمال والمدرسين، والمهندسين مثل دراسة (غالي،2015)، دراسة (عبد الحي ، 2015)، ، دراسة (حلس، 2012)، دراسة (أبو سمك، 2011)، ودراسة (الزعبي، 2009)، دراسة (ماضي، 2014)، دراسة (البليبيسي، 2012)، دراسة (الأستاذ، 2015) وتمثلت عينة الدراسة الحالية في العمال.

5.6. أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

ولقد تم الاستفادة من الدراسات السابقة في عدة أمور منها:

- بناء إشكالية الدراسة وتدعيمها من حيث الدراسات السابقة.
- إثراء الجانب النظري من الدراسة.
- الاستفادة من أداة الدراسة (الاستبيان)، فتم استخدام مقياس جودة الحياة في العمل ل (Sirgy et all, (2001)، وتم تصميم استبيان الالتزام التنظيمي وتحديد أبعاده بناء على ما استخدمه الباحثين في الدراسات السابقة

-
- تحديد متغيرات الدراسة بمعرفة مجالات جودة الحياة في العمل وهو المتغير المستقل ومعرفة أبعاد الالتزام التنظيمي وهو المتغير التابع.
 - عرض النتائج ومناقشتها و التعقيب عليها، وربطها بالدراسات السابقة.

الفصل الثاني

جودة الحياة في العمل

تمهيد

1. مفهوم جودة الحياة في العمل.
2. أهمية جودة الحياة في العمل.
3. أوجه التشابه بين جودة الحياة و جودة الحياة في العمل.
4. العلاقة بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للأفراد.
5. اتجاهات دراسة جودة الحياة في العمل.
6. مقاربات قياس جودة الحياة في العمل.
7. مؤشرات جودة الحياة في العمل.

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 والتمثلة في توفير بيئة عمل صحية وآمنة، وأجور ملائمة، وتوزيع عادل للأرباح والمكافآت، والشعور بالاستقلالية، والالتزام والمبادرة لدى العمال، والتفاعل الاجتماعي من خلال المشاركة والعلاقة الجيدة بين الزملاء ورؤساء العمل، واحترام الذات، وحرية التعبير، والديمقراطية، والتطور والابداع في العمل، وتوفير قدر كاف من الرعاية الاجتماعية والاقتصادية والصحية. وهذا ما يتوافق مع مفهوم جودة الحياة في العمل والتي تركز على تحقيق التوافق بين الفرد ووظيفته، ومراعاة الجوانب الإنسانية للعمل كمسئولية اجتماعية وأخلاقية للمؤسسات بهدف تحسين إنتاجيتها وتحقيق رضا العمال من جهة والرضا المجتمعي من جهة أخرى عن أدائها وخدماتها المقدمة.

و بناءا على ما سبق سنتطرق في هذا الفصل بمزيد من التفصيل عن جودة الحياة في العمل.

1. مفهوم جودة الحياة في العمل

بدأت فكرة جودة العمل والحياة تترسخ تدريجياً في السياق الخاص لظروف العمل في المجتمعات الصناعية في أواخر الخمسينات من القرن العشرين، وذلك من خلال التركيز على إضفاء الطابع الإنساني على أبعاد العمل، فضلاً عن تحسين ظروف العمل وفي بداية الستينات، كانت الحياة العملية مليئةً بالسلبيات، بسبب تأثير الفكر التaylorي، مثل "إضفاء الموضوعية على العمل"، و"ظروف العمل المجردة من الإنسانية"، (Hannif et al, 2008) ما تسبب في انتشار التذمر والاستياء، وعدم الرضا عن العمل، والاعتراض في العمل في وسط العمال، فبيئة العمل غير الصحية، وعدم المساواة في الأجور، خلقت جواً من الصراع بين العمال وأرباب العمل، ومع ظهور الأزمات العالمية والتغيرات السياسية والاجتماعية والاقتصادية، توجب على المنظمات أن تعتمد أساليب جديدة ومبتكرة يكون فيها المحور الأساسي للتغيير "المورد البشري"، أي "العمال". وفي سياق هذا الموضوع، أصبحت "كيفية جعل الحياة في العمل أكثر جودة" و "كيفية زيادة إنتاجية العمال وكفاءتهم". ومن هذا المنطلق شرعت المؤسسات في وضع برامج جديدة يشارك فيها العمال مشاركة فعالة، مع الأخذ بعين الاعتبار تحسين الظروف المتعلقة بسلامة العمل وصحته وقد تم القيام ببرامج لتوفير ظروف عمل أفضل للعمال لجعل عمر المنظمة أطول ولتحسين الإنتاجية والكفاءة. (Rose et al, 2006).

وعلى وجه الخصوص، تم استخدام مصطلح جودة الحياة في العمل كمفهوم لأول مرة في مؤتمر علاقات العمل الدولي في Arden House بنيويورك في عام (1972) أين تم تبادل المعرفة والمبادرة بنظرية متماسكة حول كيفية تهيئة ظروف العمل لجعل الحياة في العمل أكثر إنسانية (Morin&Morin, 2004).

ومنذ ذلك الحين، اكتسبت جودة الحياة في العمل اهتماماً كبيراً بين الباحثين والممارسين في مجال علم النفس، وأصبح أحد المواضيع الأكثر بحثاً في الدراسات التنظيمية

إن مفهوم الجودة يمكن استعماله في عدة معاني حسب الجماعة المرجعية أو النسق السوسيو - اجتماعي الذي يستعمل فيه كما يورده (schalock, 1992) أما لدى البعض الآخر فعبارة الجودة تترجم على أنها الشيء المستحسن أو الشيء المرغوب كما هو ملاحظ في أنظمة الجودة الممارسة في الصناعة كالمشاركة وتقديم الأداء المطلوب للحصول على رضا الزبون أو التطوير المستمر. (أورد في بن خالد، 2015)

وقبل تقديم تعريف لجودة الحياة في العمل نعرض لتحديد تعريف شامل لجودة الحياة فحسب منظمة الصحة العالمية، واستنادا لها تعتبر جودة الحياة إدراك الفرد لمكانته في الوجود، في سياق الثقافة، ونظم القيم التي يعيش فيها، وفي علاقته مع أهدافه، توقعاته، وانشغالاته، يتعلق الأمر بحقل مفاهيمي واسع يشمل بطريقة معقدة الصحة الجسدية للفرد وحالته النفسية، مستوى استقلاليته، علاقاته الاجتماعية، معتقداته الشخصية، وعلاقته بخصوصية محيطه. يظهر من خلال هذا التعريف أن جودة الحياة ترتبط بتقييم الفرد لما يعيشه ومعتقداته حول ظروفه وصحته وحول ما يحيطه.

وتعددت وتتنوع تعريفات العلماء والباحثين لمفهوم جودة حياة في العمل فعرفها Karston,(1980) "بأنها عبارة عن هدف مستمر، فهي تمثل التزام كل منظمة للعمل على تحسين وخلق وظائف وبيئة عمل أكثر جاذبية ومرضية وفعالة للناس على كل مستويات على المنظمة، جودة الحياة في العمل كسيرورة تسعى الى تحقيق هذا الهدف من خلال الحوار الفعال إشراك العمال في جميع أنحاء المنظمة".

وأوضح كل من Nadler & Lawler,(1983) في تعريفهما "ان جودة الحياة في العمل تشير إلى نظرة الفرد نحو عمله ونحو بيئة عمله الإجمالية وسماتها المميزة هي:

1- قلق حول تأثير العمل على الناس وغيرهم.

2-الفعالية التنظيمية؛ وفكرة المشاركة في حل المشاكل التنظيمية وصنع القرار".

وحدد كل من Kiernan & Knutson,(1990) جودة الحياة في العمل بأنها "تعبّر عن تفسير الفرد لدوره في المؤسسة وتفاعل هذا الدور مع توقعات الآخرين فجودة الحياة في العمل وتحدد من خلال تصميم وتقييم كل فرد على حدى فجودة الحياة في العمل تعني شيئاً مختلفاً للجميع ولكل فرد، ومن المحتمل أن يتغير تصور كل فرد لها وفقاً لعمره ومساره المهني و/ أو مركزه في المؤسسة".

واقترح Delmas, (1990) رؤية شاملة لجودة الحياة في العمل أي يعني كتقييم متعدد الابعاد ومعقد لشعور الرفاهية في العمل والتي تشمل الابعاد المادية والنفسية والاجتماعية والروحانية للفرد.

وأشار Havlovic,(1991) بأن جودة حياة العمل "تعبّر عن الظروف والبيئة الصحية والمشجعة لمكان العمل والتي تدعم وترقي وتزيد من رضا الموظفين، وذلك عن طريق توفير بيئة عمل آمنة، ونظم ملائمة للمكافآت وفرص متاحة للنمو، وتتحقق من خلال الاهتمام بالنواحي الإنسانية في مكان العمل لضمان تحسين الإنتاجية، وهذا يتأتى عن طريق إتاحة الفرص للأفراد من أجل استخدام إمكانياتهم وقدراتهم".

وعرف كل من Kerce & Booth-Kewley, (1993) جودة الحياة في العمل "هي طريقة تفكير وتصور الناس للعمل في المنظمة".

وبعبارات بسيطة حسب Rayan,(1995) يمكن تعريف جودة الحياة في العمل "على أنها ردود فعل تقييمية للفرد ورضاه على عمله وبيئة العمل الإجمالية، فهي تنطوي على التركيز على تصميم العمل وجميع جوانب الحياة المهنية التي يمكن أن تكون ذات صلة برضا وتحفيز العامل وأن جودة الحياة في العمل مرتبطة برفاهية الموظفين".

كما اشار كل من (Sirgy & all, 2001) في تعريفهم "أن جودة الحياة في العمل تمثل رضا الموظفين عن مجموعة متنوعة من الحاجات من خلال الموارد والأنشطة والنتائج الناجمة عن المشاركة في مكان العمل".

وعرّف Suttle مفهوم جودة الحياة الوظيفية "بأنها أقصى درجة يستطيع أعضاء منظمة الأعمال الوصول إليها في تلبية الاحتياجات الشخصية الهامة من خلال تجاربهم أو خبرتهم في العمل". (Fredrick , 2002. PP273-274).

وعرّف كل من (Martel & Depuis, 2006) جودة الحياة في العمل في وقت معين تتوافق مع المستوى الذي توصل إليه الفرد في السعي الديناميكي لأهدافه الهرمية داخل مجالات عمله من حيث تقليل الفجوة بين الفرد وأهدافه ما ينعكس إيجابيا على الجودة العامة لحياة الفرد وعلى الأداء التنظيمي وبالتالي على الأداء العام للمجتمع.

أما جاد الرب (2009) فقد عرفها بأنها: "مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية وأيضاً والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها".

وعرفها (Anukool, 2012) بأنها "مجموعة الأنشطة التي تمارسها الإدارة بهدف تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين وبالتالي تحقيق الفعالية التنظيمية للمنظمة".

وعرّفها كل من (Surya and Shani, 2013) بأنها "درجة التميز الناجمة عن نشرف العمل والعلاقة بين العامل وبيئته، إضافة إلى البعد الإنساني التي تساهم بمجملها في الرضا العام وتطور الأداء على مستوى الفرد، ثم على مستوى المنظمة ككل".

وفي نفس الاتجاه عرفها ماضي (2014) بأنها "مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة، والتي من شأنها أن تؤثر على حياة العمل للأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية، والذي بدوره ينعكس

إيجابيا على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد وكافة الأطراف ذات العلاقة".

ومن خلال ما جاء في التعاريف السابقة نلاحظ انه على الرغم من عدم وجود توافق في الآراء حول تعريف جودة الحياة في العمل إلا انه يمكن اعتبارها حالة عامة من الرفاهية للأشخاص في محيط عملهم، فالعلاقات الاجتماعية، ومحتوى العمل، والبيئة المادية، وتنظيم العمل، والانجاز المهني، والتوفيق بين العمل والحياة العامة للفرد، فكلها تمثل مؤشرات لجودة الحياة في العمل.

إن جودة حياة العمل تشير بصورة أساسية إلى كل ما من شأنه أن يزيد ويعزز رضا الموظفين عن عملهم الذي يقومون به وظروف هذا العمل، ويحقق حاجاتهم التي يلتحقون بالعمل من أجل اشباعها، وتوفير وتهيئة المنظمة للظروف من أجل تحقيق ذلك، كونهم العنصر الأساسي الذي يستخدم في بلوغ وتحقيق أهداف المنظمة واستمرارها بالتعامل معه، وذلك بهدف توفير بيئة مادية ومعنوية تسمح بحياة عمل أفضل للموظفين بما يؤدي إلى رفع الأداء في المنظمات، وبما يحقق إشباع رغبات وحاجات الموظفين فيها، فكلما كانت بيئة العمل تهتم بحاجات ورغبات الموظفين بموازاة اهتمامها بالعمل نفسه، كلما كان ذلك له تأثير إيجابي على الإنتاج وتحقيق أهداف المؤسسة. ومنها تتجلى أهمية جودة الحياة في العمل.

2. أهمية جودة الحياة في العمل

تكمن أهمية جودة حياة العمل من خلال تأثيرها المباشر وغير المباشر على الظواهر والسلوكيات داخل المنظمات، وما يمكن أن يترتب على مجمل أنشطة ومهام هذه المنظمات سواء في أداءها لمهامها أو علاقاتها بالبيئة الخارجية كأفراد أو منظمات وبالتالي تحقيق أهدافها، (القحطاني، 444).

ولقد ذكر Gerald أنه دعت العديد من الأسباب إلى الاهتمام بجودة الحياة في العمل، حيث أن المنظمات باتت تعاني من مشكلات عديدة منها: (أورد المضي، 2004: ص 285)

1. انخفاض الجودة، وشدة المنافسة.
2. هروب العمال من العمل.
3. التصميم التقليدي للوظائف لم يعد يكفي لإشباع حاجات الأفراد.
4. انخفاض العوامل الاجتماعية والإنسانية في جو العمل.

وقد توصل (Kast, 1985) لمجموعة من الفوائد التي تتحقق للمؤسسات نتيجة تطبيقها

لبرامج جودة حياة العمل والتي أجمالها بما يأتي:

- ✓ حل المشكلات التي تواجه الإدارة والموظفين من خلال أسلوب المشاركة وحلقات الجودة.
- ✓ تصميم أنظمة أجور ومكافآت تجعل الموظفين أكثر رضا عن الأعمال التي يقومون بها.
- ✓ تحسين بيئة العمل من خلال تقليل ساعات العمل للموظفين والحفاظ على سلامتهم في المؤسسة.
- ✓ إعادة هيكلة الأنشطة في المؤسسة ليصبح العمل أكثر رضا للموظفين.
- ✓ إيجاد بيئة عمل آمنة وظيفيا من خلال الاهتمام بحقوق الموظفين في المنظمة.
- ✓ تطوير المناخ التنظيمي في المنظمة لتقليل الصراعات بين الموظفين، وبناء علاقات تسعى لزيادة أواصر التكاتف والتعاقد فيما بينهم.
- ✓ تجديد التطوير الفكري وزيادة المعرفة للموظفين.

✓ تحسين اتجاهات وسلوك الموظفين، بما يؤدي الى تحقيق منافع كزيادة كفاءة المؤسسة، وجودة الإنتاجية والتقليل من الحوادث والإصابات بين الموظفين.

ويرى (sirgy & all,2015) أن أهمية تطبيق جودة الحياة الوظيفية يمكن أن ينظر لها من وجهة نظر المنظمات في زيادة الفعالية التنظيمية، حيث يرى أن العاملين السعداء هم الأكثر ارتفاعا في مستوى أدائهم الوظيفي والتزامهم التنظيمي، حيث لديهم رغبة أكبر بالبقاء في المنظمة و يكونون أكثر إنتاجية وبالتالي كل هذا يؤثر بشكل ايجابي عل جودة الإنتاج وخفض التكاليف.

ومن ناحية أخرى يرى المرسي (2014)، "أن أهمية جودة الحياة في العمل تتجلى في تحقيق العديد من الفوائد والمنافع الإيجابية والتي تشمل: تخفيض معدلات الغياب ودوران العمل، كما أنها تؤثر معنويا على الاستجابات السلوكية للعمال مثل الهوية التنظيمية والرضا الوظيفي والعزلة الشخصية فضلا عن أنها لا تسهم في تعزيز قدر المنظمة على استقطاب العاملين الأكفاء فحسب، بل تعزز أيضا قدراتها التنافسية" (أورد في بدوي، 2013، ص 566).

وترجع أهمية برامج جودة الحياة في العمل بأنها تمثل البذرة الأساسية لنجاح الكثير من المنظمات، وذلك لما يدر عليها من زيادة بالإنتاجية، وفي الوقت نفسه تحقيق آمال العاملين من خلال إشباع حاجاتهم ومتطلباتهم جميعا بالعمل (العبري، صالح، 2009، ص 43).
ومما سبق يمكن تلخيص أهمية جودة الحياة في العمل في كونها تسعى إلى توفير بيئة عمل وسياسات وإجراءات عمل مناسبة للموظفين لزيادة الإنتاجية بالعمل والالتزام والرغبة بالبقاء بالمؤسسة، مما يؤدي إلى جودة الإنتاج والخدمات المقدمة. وكذلك زيادة رضا الموظفين يؤدي إلى تقليل معدلات حوادث العمل والإصابات والغياب وكذلك تقليل معدل دوران العمل، كما تهدف الى تحقيق التوازن بين متطلبات الحياة داخل وخارج العمل بالنسبة للموظفين،

من خلال اشباع حاجاتهم والقدرة على ربط الأهداف الشخصية للموظفين بأهداف المؤسسة لتحقيق التوازن بينهم، وعليه يمكن القول أن هذا التوازن يضمن جودة حياة وظيفية وجودة حياة عامة جيدة، ومنه تجدر الإشارة إلى أوجه والتشابه بين كل من جودة الحياة في العمل وجودة الحياة العامة.

3. أوجه التشابه بين جودة الحياة وجودة الحياة في العمل

من المهم الإشارة إلى بعض التشابه المحيط بين هذين المفهومين، لوجود إشكالية تعريف عملي مشترك بين مفاهيم جودة الحياة وجودة الحياة في العمل. وفي الواقع، بالنسبة لمفهوم جودة الحياة، غالبًا ما يرتبط بمفاهيم القدرة الوظيفية، الرضا عن الحياة، الصحة والرفاه النفسي، في حين أن مفهوم جودة الحياة في العمل في كثير من الأحيان، يرتبط بمفاهيم الرضا الوظيفي والأداء والرفاه في العمل. لذلك تمت ملاحظة بعض الارتباك في المفاهيم التي تم قياسها. علاوة على ذلك، في كلتا الحالتين، غالبًا ما يكون هناك نقص في العلاقة بين تعريف المفهوم وأداة القياس التي تستخدم لتقييمه، فغالبًا لا يحتوي التعريف على أداة القياس المبنية على أساس نظري أدى إلى وجود التعريف، فما الذي أدى إلى قياس، سواء جودة الحياة، أو جودة الحياة في العمل باستخدام أدوات مبنية لقياس متغيرات أخرى مثل: (الرفاه، الصحة، وما إلى ذلك) بهدف تقييمهما، وكما ذكر (1983) Nadler & Lawler, و (1994) Duquette et all, فإن إشكالية تعريف هذين المفهومين يمثل عتبة كبيرة أمام التطوير المستقبلي للبحوث حول هذا المفهوم.

ومن جهة أخرى يوجد من الباحثين من يرى أن جودة الحياة في العمل ما هي إلا امتداد لجودة الحياة بصفة عامة من خلال تحسين ظروف العمل وهذا ما ذهب إليه LITWIN, (1999) عندما قال أن جودة الحياة لا تقتصر على تذليل الصعاب والتصدي للعقبات و الأمور السلبية فقط، بل تتعدى ذلك إلى تنمية النواحي الإيجابية ويشير (1998)

BARGER, أن بعض الدراسات في جودة الحياة في العمل تناقش المستوى الوظيفي للفرد و تقييمه لشخصيته في تأثيرها على جودة الحياة أما (ROMNY & EVANS,1996) فيعتبران أن الرضا يولد الشعور بالراحة النفسية والجسمية للأفراد والتأكيد على العلاقة بين الرضا المهني وجودة حياة الأفراد الأصحاء. (أورد في بن خالد، 2015).

وعليه فهذا التداخل بين جودة الحياة في العمل وجودة الحياة العامة، أحدث تأثيرا بين الحياة المهنية والحياة خارج نطاق العمل وهذا ما يجعلنا نتطرق لمختلف النماذج النظرية التي فسرت هاته العلاقة بينهما.

4. العلاقة بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للأفراد (لمحة عامة عن النماذج النظرية)

منذ فترة السبعينات من القرن العشرين ظهر الاهتمام حول إمكانية تأثير العمل على المجالات الشخصية لحياة الفرد في هذا المعنى، حيث تم تطوير العديد من النماذج، ولتحليل وفهم هذه العلاقة سيتم عرض أهم هذه النماذج و المتمثلة في: نموذج النقل، ونموذج التعويض، ونموذج التجزئة، ونموذج الإقامة، وتقدم كل من هذه النماذج النظرية وصف موجز لفهم أفضل للارتباط الموجود بين مجالات الحياة المهنية والحياة العامة للأفراد، وتجدر الإشارة إلى أن العديد من النماذج المذكورة تستند إلى العمل فيما يتعلق بالرضا في الحياة والرضا الوظيفي، والذي يرتبط بشكل غير مباشر بمفاهيم جودة الحياة وجودة الحياة في العمل، وذلك من خلال تحديد العلاقات المتبادلة الممكنة بين هذين البعدين من حياة الفرد بالمعنى الواسع. ونهدف بشكل رئيسي لتسليط الضوء على كيفية تطور المفهوم النظري للروابط بين الاثنين ومجالات الحياة.

1.4. نموذج التأثير غير المباشر (The Transfer Model (or Spillover Effect)

يشير نموذج امتداد التأثير إلى تراكم النتائج المختلفة من عدة بحوث والتي وتوصلت أن هناك علاقة متبادلة بين الرضا الوظيفي وغيرها من مجالات الحياة، وقد أكد عدة مؤلفون (Shmit&Bedian, 1982 ;Komhauser , 1965 ; Kavangh & Halpern , 1977)، وجود علاقة مباشرة بين العمل والمجالات الأخرى خارج عمل حياة الفرد. وأضاف (1978) Rousseau, أن نموذج النقل لا ينطبق على جميع الوظائف، وأن نموذج التعويض سيظهر أكثر ملاءمة للوظائف ذات الخصائص المتطرفة مثل: الوظائف التي تتطلب قوة جسدية كبيرة، إلخ. ومع ذلك، وفقاً ل (Staines, 1980) فقد ترتبط بعض مجالات الحياة في العمل بمجالات الحياة بشكل عام ومع ذلك، يقول (Lane & Steiner, 1991) أنه كلما كان الفرد أكثر رضا عن عمله، سيكون راض عن حياته العامة والشخصية وبالتالي يدل مفهوم التأثير المباشر على حقيقة أن هناك انتقال مباشر أو حاسم بين الرضا الوظيفي والحياة العامة للفرد. وبشكل أكثر تحديداً، ينتج التأثير المباشر من حالة موضوعية من أي مجال من العمل أو الحياة الشخصية، مثلاً (تغيير العمل، وصول طفل جديد، وما إلى ذلك)، والتي لها تأثير على مجال آخر، وهذا دون أن يشترك تصور الفرد فنحن نتحدث عن تأثير غير مباشر عند الفرد لما ينشئ تمثيلاً ذاتياً لظرف موضوعي ما يخلق هذا التمثيل بدوره، الاحساس بالرضا أو القلق.

2.4. نموذج التعويض (The Compensation Model)

يتفق المؤلفون على أن نموذج التعويض يستند إلى حقيقة أنه عندما يكون الشخص غير راضي في العمل، يحاول هذا الأخير تصحيح ذلك الوضع عن طريق إيجاد أنشطة محفزة أخرى خارج نطاق عمله (Shmitt & Rousseau, 1978 ; Shmitt & 1980 Mellon, 1980). ومع ذلك، فإن (Statines, 1980) ،وضح بعض الفروق الدقيقة في النموذج،

ففي الواقع انه فقط تحت ظروف معينة فقط تكون بعض مجالات الحياة الوظيفية ترتبط بشكل سلبي من حيث استثمار الوقت أو الطاقة، والتي يمتد تأثيرها الى الحياة خارج نطاق العمل ففرضية نموذج التعويض تشير إلى حقيقة أنه كلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي، كلما قلت الحاجة إلى الرضا التعويضي في المجال الشخصي والعكس (Lane & Stainer, 1991)، و باختصار عندما يكون الشخص غير راض في العمل، يستثمر نفسه أكثر في المجال الشخصي، وبالتالي فإن النقطة المركزية لنموذج التعويض هو أنه كلما كان الفرد أقل رضا في العمل، كلما حاول زيادة درجة رضاه عن الحياة، عن طريق التعويض.

3.4. نموذج التجزئة The Segmentation Model

أما بالنسبة لنموذج التجزئة، فإن الأخيرة تنص على أن الحياة في العمل وخارج العمل ليس لها أي تأثير على بعضها البعض. وعليه، فإن فرضية نموذج التجزئة تبين ان الرضا عن العمل والحياة الشخصية يعملان بطريقة مستقلة تماما ولذلك لا توجد علاقة رضا بين مجالي الحياة. (Lane & Stainer, 1991)، على سبيل المثال، يمكن لشخص غير راضٍ في وظيفته عزل هذا الشعور من أجل منعه على التأثير في الجوانب الأخرى من حياته الشخصية ومن بين الانتقادات الموجهة لهذا النموذج تكمن في تفسير وجود الإدراج الجزئي وفي الواقع، ان وجود الإدراج الجزئي يشير إلى تفسير أن جزءا فقط من شخصيتنا سيتم التعبير عنها في كل مجال من مجالات حياتنا.

وانتقد نموذج التجزئة أيضا لمفهوم "الصراع بين العمل والعائلة التي تزداد أهميتها وبالتالي تعني وجود ترابط بين مجالين من الحياة، والذي لا يفترضه نموذج التجزئة.

4.4. نموذج الإقامة The Accommodation Model

ينص نموذج الإقامة، على ان يسعى الفرد ان يخفض طواعية الاستثمار في مجال نشاط معين من أجل الاستجابة بشكل أكثر ملاءمة مع الطلبات من مجال آخر. بالإضافة

إلى ذلك، يضيف (Lambert, 1990) ، أن هذا النموذج ينطبق جيدا ويشكل خاص مع امهات الأطفال الصغار الذين يبحثون عن توازن أفضل بين العمل والحياة. وبعبارة أخرى، يمكنهم أن يستثنوا، جزئيا، العمل من أجل التكيف الافضل مع المتطلبات الجديدة الكامنة في وجود الأطفال (Martel & Depuis, 2006).

وما يمكن استخلاصه من خلال عرض النماذج النظرية (النقل، التعويض، التجزئة والإقامة) في الفقرة السابقة، أن نموذج التجزئة هو الوحيد الذي لا يدعم فكرة العلاقة المتبادلة بين مجالات الحياة العامة والمهنية فحسب هذا النموذج، ينص على أن الفرد قادر على تقسيم ما يعيشه تماما أو لا المشاركة في مجال الحياة الآخر ومن ناحية أخرى، نماذج النقل، التعويضات والإقامة كلها لديها علاقة متبادلة بين الحياة المهنية والحياة العامة للفرد.

وعليه فهذه النماذج النظرية الثلاثة هي النماذج التي تهدف لتعزيز تكامل الروابط بين مجالات الحياة المهنية والحياة خارج نطاق العمل.

5. اتجاهات دراسة جودة الحياة في العمل

يرتكز مفهوم جودة الحياة في العمل على أساس مدرستين كل منها تحاول التركيز على جوانب معينة أثناء تناولها لهذا الموضوع، الأولى تدرسها على أساس مقارنة مدرسة الموارد البشرية التي تؤكد على إرضاء حاجات الأفراد أما الثانية فتقوم على أساس المقارنة النفس - تقنية وسنحاول التطرق إلى كل منها على حدة، وان كان تعريف جودة الحياة في العمل يختلف من دولة إلى أخرى حسب موروثها الثقافي و التاريخي.

اتجاه مدرسة الموارد البشرية: أو بما يسمى مدخل إشباع الحاجات؛ حيث سعت الدراسات إلى افتراض أن العاملين لديهم احتياجات أساسية يسعون نحو إشباعها من خلال العمل، وأنهم يحققون مستويات أداء وإنجاز عالية في وظيفتهم عند المستوى الذي تشبع فيه الوظيفة احتياجاتهم.

يركز هذا الاتجاه على ضرورة إشباع الحاجات الداخلية والخارجية للفرد ويؤكد على دور الفرد في المنظمة (المشاركة في اتخاذ القرار، الاستقلالية... الخ) على نحو يجعل الشخص أكثر ارتياحا وان فلسفة الإدارة تؤكد على الرغبة في الانتماء إلى الجماعة والانضمام إليها عن طريق تبادل المعلومات بين مختلف المستويات وحرية التعبير لدى العمال والتعرف على الصراعات وحلها بشكل سريع وبذل المجهود لذلك والتأكيد على ذلك أما المعلومات الغير رسمية والتي تمثل الجانب الاجتماعي والنفسي من اجل زيادة الفهم لتتميم التمثيلات الذهنية والمفيدة للشعور بالانتماء لدى الأفراد كما يؤكد (Guérin, 1996) حيث يعتبر الوسط المهني فضاء للاندماج و وتنشئة الفرد حيث يسمح للفرد بالانتماء إلى مجتمع المؤسسة وتحقيق علاقات اجتماعية أما (SANDESON) يرى أن الأهمية تتعلق بإشباع الحاجات وتقدير الذات وتنشيط الفرد بإشراكه بشكل واسع في اتخاذ القرار مما يضيف مجموعة من المسؤوليات الفردية والجماعية داخل المنظمة و في تسيير المنصب الموكل إليه وهذا ما يمنح تصرفا واسعا في منصب العمل من خلال الاقتراحات والأحكام الفردية التي تفضي إلى إثراء المهنة والتطور المعرفي.

المقاربة التقنية - الاجتماعية:

طور هذا الاتجاه من طرف (ERIC ET EMERY FRED TRIST, 1982) وزملاؤه في معهد (RELATION HUMAN OF TAVISTOCKINSTITUTE) بلندن وقد نشر من طرف (DAVID 1977, E LOUIS) ويعتقد هذا الأخير أن مفهوم جودة الحياة في العمل يجب أن يراعي العمال ومحيطهم العام مع إعطاء أهمية للمنظمات العمل وكذلك أيضا الجانب الإنساني إن كان مهما والذي يسمى بالنسق التقني الاجتماعي.

أما (ROBIN ET ALEXANDER , JOHNSTON ET LAREAU, 1978) فيرون إن هذا المفهوم يجب أن يراعي إعادة بناء نماذج وطرق العمل، التكيف التكنولوجي، تعديل النسق التنظيمي وحسب رأيهم فان جودة الحياة في العمل يجب أن تراعي المشاركة الواسعة

للعمال في الوسط المهني مما يتيح لهم مسؤوليات كبرى مما يتيح سيرورة التعلم الديناميكي للتحقيق التطور وهذا يتفق مع المفهوم الذي أتى به (SRINIVAS, 1980) حول تحسين حياة العمل على النحو الجشطلتي «gestalt» والذي يأخذ في الحسبان العوامل الاجتماعية والتكنولوجية التي لا تتحقق إلا بإشراك العنصر البشري فيها وعلى حسب هذا النموذج فان فعالية الأداء تتحقق باتحاد الجانب الاجتماعي والتقني لكل منظمة ، فالجانب الاجتماعي والذي يتمثل في العامل البشري والأدوار والعلاقات ونظام الاتصالات والسلطة والمسؤوليات و أنظمة التقويم والتقييم ، وميكانزمات التكيف والاندماج الفرد داخل التنظيم، الخدمات داخل المؤسسة (التوظيف والانتقاء، والتكوين) أما الجانب التقني لاسيما الإجراءات، التجهيزات، والبرامج، والحواسيب.... الخ وان جودة الحياة في العمل تتعزز عن طريق التفاعل بين هذين الجانبين. (أورد في بن خالد، 2015).

6. مقاربات قياس جودة الحياة في العمل

ان تطور مفهوم جودة الحياة في العمل يعود الى مرحلة النظريات الكلاسيكية، مثل نظرية Frederick Taylor، و Elton Mayo، والتي ترى أن الفرد مهم في تحديد الأداء الجيد للمنظمة، على الرغم من اختلافهما في تحديد الجوانب الانسانية في العمل، فتايلور كان أكثر اهتماما بالجوانب الكمية في العمل كالإنتاجية، بينما ركز مايو على الانسان و المحيط الذي يعمل فيه، فأفكاره كانت تسعى لتقدير الموظف واحترام الجوانب الانسانية فيه.

كما شجعت الإدارة العمال في تلك الفترة على الفصل بين مجال العمل ومجال الحياة العامة فهذا الطرح يقترح أن العمل والحياة الفردية وظائف منفصلة، وبالتالي ليس هناك صراع ومع ذلك، فإن التغييرات الاجتماعية والديموغرافية الحالية ترى أن الفرد سيعمل على نحو فعال فقط عندما يكون العمل و الحياة الشخصية متوازنان، فهذا الجانب أدى الى ظهور و دراسة جودة الحياة في العمل، (Titmus, 1968)، وتعزز تطور مفهوم جودة الحياة في

العمل في الفترة الاخيرة من خلال المقاربة النسقية لجودة الحياة في ومقاربة (2015) Sirgy & effraty & Sieagel & lee ، و سنتطرق الى شرح مفصل لمقاربة جودة الحياة في العمل التي قدمها (2001) Sirgy & all, و كذا المقاربة النسقية لجودة الحياة في العمل.

1.6. المقاربة النسقية لقياس جودة الحياة في العمل

هي نموذج تمثيلي للواقع الذي تجذر في الفكر العلمي من خلال نظرية النظم ل Bertalanffy، ونظريات التواصل ل Gregory Bateson.

حاول (Elizur & Shye, 1990)، أن يحددوا العلاقة الموجودة بين جودة الحياة وجودة الحياة في العمل في منظور نسقي للتفاعل المستمر بين أبعاد جودة الحياة وأبعاد جودة الحياة في العمل، ولتوضيح هذه العلاقة قاموا بتصميم نموذج نظري على شكل مخروطي كما يمثله (الشكل)، ونجد في هذا النموذج، تركز جودة الحياة في القاعدة، ثم تليها الرضا عن الحياة، والرضا الوظيفي، وأخيراً جودة الحياة في العمل التي تتمركز في الجزء العلوي من المخروط. ووفقاً لهذان الباحثان، جودة الأداء في العمل تتأثر بكل من جودة الحياة و جودة الحياة في العمل، و لذلك، حتى نستطيع تقييم التأثير الكامل للعمل على الحياة العامة للفرد، فيجب الاخذ بعين الاعتبار الجوانب المختلفة للعمل والتي بدورها تؤثر على الحياة العامة خارج عمل هذا الأخير (Elizur & Shye, 1990).

الشكل رقم(1): يمثل نموذج مخروطي لجودة الحياة في العمل وجودة الحياة العامة.

المصدر: (Elizur & Shye,1990).



2.6. مقارنة (Sirgy and all, (2001) لقياس جودة الحياة في العمل

تعتمد مقارنة قياس جودة الحياة في العمل التي اقترحها (Sirgy et all, (2001)،

على نظريتين سائدتين في استعراض الأدبيات لجودة الحياة في العمل وتتمثلان في:

(1) نظرية الرضا need-satisfaction.

(2) نموذج التأثير غير المباشر The spillovertheory.

تستند نظرية الحاجة إلى الرضا لجودة الحياة في العمل إلى نماذج الحاجة إلى الرضا

التي طورها كل من (Maslow,(1954)، Herzberg,(1966)، Alderfer, (1972)،

.McClelland,(1961)

يتمثل المبدأ الأساسي لنظرية الرضا لجودة الحياة في العمل في أن الناس لديهم حاجات أساسية والتي يسعون لتحقيقها من خلال العمل. توسيعاً لوجهة النظر هذه، ذكر (Sirgy et al, 2001)، أن الموظفين يشعرون بالرضا عن وظائفهم لدرجة أن وظائفهم تلبى هذه الحاجة. وفيما يخص نموذج التأثير غير المباشر لجودة الحياة في العمل، فهو يدل على أن الرضا على مجال العمل يمكنه أن يمتد إلى مجالات أخرى من الحياة (Loscocco & Roschelle, 1991)، الأخرى من الحياة. ويقترح أيضاً نموذج التأثير غير المباشر أن تجارب العامل في عمله تؤثر على الجوانب الأخرى من الحياة وتؤثر على حياته الشخصية (Schmitt & Bedian, 1982)؛ (Schmitt & Mellon, 1980)؛ (1980) Staines واستناداً إلى وجهات هذين المنظورين اقترح (Sirgy & all, 2001) تعريفاً جديداً لجودة الحياة في العمل وعرفوا جودة الحياة في العمل على أنها "رضا العامل على مجموعة متنوعة من الحاجات من خلال الموارد والأنشطة والنتائج النابعة عن المشاركة والانخراط في العمل".

وعلاوة على ذلك، أكد (Sirgy & all, 2001)، أن العديد من حاجات العمال، سواء كانت داخل العمل أو خارج مكان العمل تلبى أساساً من أربعة مصادر تنظيمية. ووفقاً لهم فإن المصادر التنظيمية الأربعة التي تلبى احتياجات الموظفين: بيئة العمل، متطلبات الوظيفة، والسلوك الإشرافي، والبرامج المساعدة.

وفضلاً على ذلك، حدد (Sirgy & all, 2001)، مفهوم جودة الحياة في العمل من حيث تلبية سبعة حاجات للموظفين أثناء أدائهم لمهامهم في العمل. وتتمثل الحاجات السبع التي تشكل جودة الحياة في العمل في:

1- حاجات الصحة والسلامة: تلبية احتياجات الصحة والسلامة تتضمن ثلاثة أبعاد ضرورية:

(1) الحماية من سوء الصحة والإصابة في العمل،

- (2) الحماية من اعتلال الصحة والإصابة خارج العمل،
- (3) تعزيز الصحة والوقاية من الاخطار في العمل.
- 2- **الحاجات الاقتصادية والعائلية:** تشمل تلبية الاحتياجات الاقتصادية والعائلية ثلاثة أبعاد:
 - (1) الأجر،
 - (2) ضمان الوظيفة،
 - (3) حاجات عائلية أخرى، مثل توفر وقت كاف من العمل لتلبية احتياجات الأسرة.
- 3- **الحاجات الاجتماعية:** تلبية الحاجات الاجتماعية تنطوي على بعدين:
 - (1) روح الزمالة في العمل،
 - (2) وقت الفراغ من العمل.
- 4- **حاجات التقدير:** تلبية حاجات التقدير تتضمن أيضاً بعدين:
 - (1) الإقرار وتقدير عمل المرء داخل المنظمة،
 - (2) الإقرار وتقدير عمل المرء خارج المنظمة.
- 5- **حاجات الانجاز:** تلبية حاجات الانجاز ينطوي على بعدين:
 - (1) تحقيق إمكانيات المرء داخل المنظمة،
 - (2) تحقيق إمكانيات الفرد كخبير في مجال عمله.
- 6- **الحاجات المعرفية:** تلبية حاجات المعرفة ينطوي على بعدين:
 - (1) التعلم لتعزيز مهارات العمل،
 - (2) التعلم لتعزيز الكفاءات المهنية.
- 7- **الحاجات الجمالية:** يتطلب إرضاء الحاجات الجمالية أيضاً بعدين:
 - (1) الإبداع في العمل - يشير إلى أن الموظفين يتمتعون بفرص الإبداع في حل المشاكل المتعلقة بالعمل،

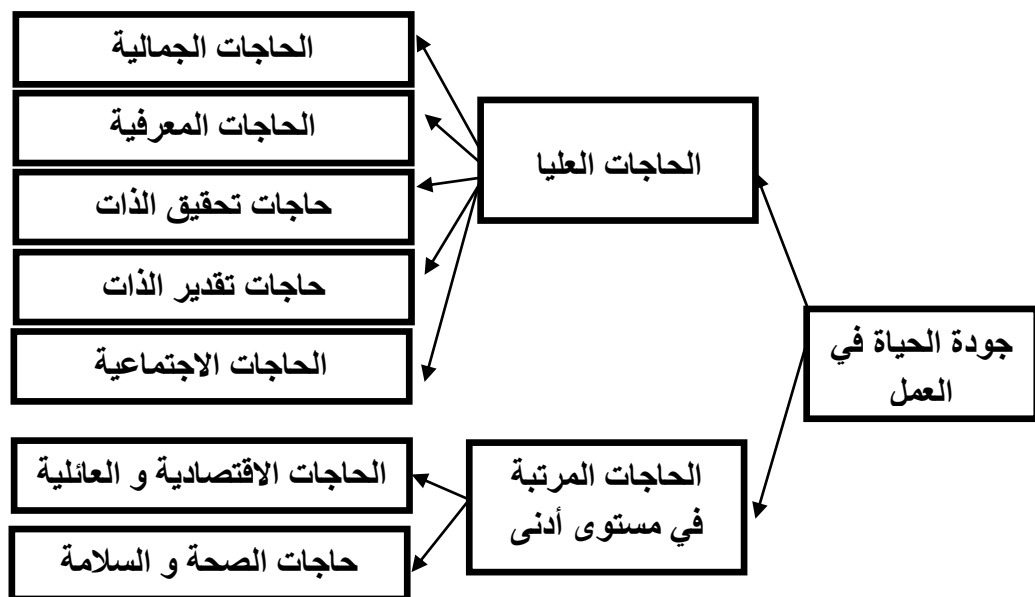
(2) الإبداع الشخصي والجماليات العامة - يعني ذلك أن الموظفون يعتبرون أن الفرص في العمل تمكن التطور الشخصي للإحساس الجمالي والتعبير الإبداعي للفرد.

ووفقاً ل Sirgy & all, (2001)، توفر المنظمة الموارد للموظفين - المالية وغير المالية، وهذه الموارد تعمل على تلبية الاحتياجات المختلفة (مثل الاحتياجات الاقتصادية، الأمنية، الصحية، الاجتماعية والتقديرية) للموظفين.

وإضافة لما تم ذكره فإن الرضا عن مجالات الحياة المهنية يمتد إلى مجالات الحياة الشخصية للفرد، وبالتالي التأثير على الرضا التام عن الحياة والسلامة النفسية للعمال. وإلى جانب ذلك، تشير البحوث أيضاً إلى أن تلبية حاجات العمال، مثل حاجات النمو والانجاز المهني، واحتياجات الأمان، والحاجة الاجتماعية، والحاجة إلى الاعتراف تؤثر بشكل إيجابي على صحتهم ورفاههم النفسي.

الشكل رقم (2): يمثل تصنيف أبعاد جودة الحياة في العمل

المصدر Sirgy et all, (2001)



7. مؤشرات جودة الحياة في العمل

ترتبط جودة الحياة في العمل بعناصر وأبعاد مختلفة، نظرا لاختلاف طبيعة العمل والعمال معا، حيث تتفاوت أهمية وألوية كل بعد طبقا لحاجة هؤلاء العمال وملائمتها لظروفهم من ناحية، وماهية العناصر التي يركز عليها الباحثين في دراساتهم المتعددة من ناحية أخرى، وقد تنوعت مفاهيم وعناصر جودة الحياة في العمل، وسيتم التطرق الى بعض المتغيرات أو المؤشرات الأساسية الظاهرة والواضحة التي تحدد جودة الحياة في العمل حسب الباحثين والتي تتمثل:

■ ظروف العمل

فحسب Walton,(1973) مفهوم جودة الحياة في العمل يتحقق من خلال توفير وتهيئة ظروف العمل الصحية، والتي تشمل: الإضاءة، والألوان، والضوضاء، الحرارة، والتهوية، وتوفير المعدات والأدوات اللازمة لإنجاز العمل ، وعليه فان بيئة العمل الصحية قليلة المخاطر، تساعد على حماية العمال من الأمراض الجسدية الناتجة عن محيط العمل السيء، ولعل من أهم هذه الأمراض الشائعة: الاضطرابات العضلية العظمية (troubles musculo-squelettiques).

■ علاقات العمل

والتي تشمل الاعتراف بالعمل، والاحترام، والإصغاء إلى الانشغالات، واحترام الزملاء وأوقات العمل، والاتصالات، والحوار الاجتماعي، والمشاركة في اتخاذ القرار.(أورد في بن خالد، 2015، ص)، فجودة علاقات العمل تزيد من مستوى الاحترام المتبادل بين العمال فطبيعة العلاقة الايجابية القائمة بين العمال داخل المؤسسة تؤثر إيجابا على مستوى جودة الحياة في العمل، وتؤدي الى شعورهم بالراحة النفسية وتقدير الذات، وهذا ما أكدت دراسة Li and Hung, (2009) على أن العلاقة القوية بين الرؤساء والمرؤوسين ماهي إلا تعبير

ونتيجة لثقة واحترام والتزام متبادلين إذ يشعر كلا الطرفين بإمكانية اعتماد كل منهما على الآخر في الدعم والمشاركة.

■ امكانية الانجاز والتطور المهني

والتي تتدرج في المكافآت، والتدريب والتكوين، والحقوق المكتسبة، وتطوير القدرات، وضمان المسار المهني فبالنسبة لنظام الأجور والمكافآت والتي يمكن تصنيفها ضمن حاجات العامل الاقتصادية وقد أشار الشمري، (2013) لأهمية شعور الفرد بعدالة ما يتلقاه من أجر أو راتباً في كونه حافزاً في زيادة الالتزام بمهام وأعباء العمل المكلف بها، ويظهر ذلك من خلال المواظبة على الحضور في وقت العمل الرسمي وعدم التأخر، والالتزام بوقت الانصراف، والحرص على إنجاز العمل دون تأخير، بخلاف الفرد العامل الذي يشعر أن راتبه غير كاف ولا يلبي حاجاته الأساسية، فيترتب من هذا الشعور عدة نتائج سلبية على العامل و المنظمة على حد سواء، والتي تظهر في عدم الالتزام بوقت العمل، وإهمال العمل واللامبالاة بإنجازه في الوقت المحدد.

وذكر (Dessler, 2011) أن المكافآت الوظيفية تتفرد بأهمية خاصة كأداة من أدوات التحفيز التي تستخدمها منظمات الأعمال في تحسين الأداء وتعتبر عاملاً مفيداً فعالاً عاملين للتمييز، وتوفير البيئة التنافسية التي تدفع العاملين لبذل أقصى جهود لنيل المكافآت بأشكالها المختلفة المادية، أو المعنوية، ويختلف نظام المكافآت عن الحوافز بان الأخير غالباً ما يكون منصوباً عليه في القانون، ومنها ما يمنح لكافة العاملين بغض النظر عن أدائهم مثلاً لمزايا الاجتماعية والعلاوات الدورية وطبيعة العمل.

وفيما يخص إتاحة الفرص للتقدم المهني والتي يمكن إدراجها ضمن حاجات الانجاز، فالترقية يقصد بها إعادة تعيين الفرد في وظيفة ذات رتبة أعلى من وظيفته الحالية، وبالتالي يتوجب تحديد واجبات ومسئوليات الفرد، وتمثل الترقية نوع من الحوافز المادية

والمعنوية في آن واحد لما يترتب على ذلك زيادة راتب الفرد بسبب شغله للوظيفة الجديدة (المرنخ، 2004 ص 49).

وتهدف المؤسسة من برامج الترقية إلى ما يلي: (حليمة، هبية، 2011، ص102-104):

- 1) خلق حافز قوي لدى الأفراد لبذل أقصى جهد في عملهم، وكذلك إشعارا لهم بالاستقرار والطمأنينة نتيجة التقدم المستمر في مستوى المعيشة.
- 2) إشباع حاجات الانجاز لدى الأفراد خاصة فيما يتعلق في اثبات الذات والتقدم والتقدير بإتاحة فرصا لتطور.
- 3) تلبية احتياجات المؤسسة من الأفراد العاملين من حيث العدد والنوع.
- 4) ضمان لبقاء أصحاب الكفاءات والخبرات في خدمة المؤسسة لشغل أعلى الوظائف.
- 5) توصيف دقيق للوظائف مبينا فيه شروط ومسئوليات كل وظيفة.
- 6) وضع قواعد واضحة للترقية معروفة لكل العاملين.

■ التوافق بين الحياة المهنية والحياة العامة

وقد أشار ماضي، (2014) أن تحقيق التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للفرد العمل من أهم وأكبر التحديات التي تواجه كل من أصحاب العمل والعمال على حد سواء، وتحتاج إلى تبني استراتيجية مميزة خاصة بالتوازن بين العمل والحياة خارج العمل، حيث يواجه صاحب العمل تحدي إيجاد ثقافة تنظيمية للمؤسسة تسمح للعمال بالتركيز على واجباتهم الخاصة بالعمل أثناء العمل، والموظف من جهة أخرى يواجه تحدي تلبية التزاماته الشخصية دون تقصير في مسؤوليات العمل(ماضي،2014،ص 94).

وعرف (Lockwood, 2003) مبادرات التوازن بين الحياة والعمل على أنها: "السياسات والإجراءات التي تضعها المؤسسة من أجل تمكين الموظفين من أداء أعمالهم بكفاءة وفي نفس الوقت توفير المرونة للتعامل مع الشؤون الشخصية والعائلية"

وأشار (Tang&Chenug, 2009) الى أن متغيرات العمل مثل ساعات العمل، ومستوى الضغط الوظيفي، والانتماء المهني، وعدم توفر الدعم الكافي للعمال، وجداول العمل غير المرنة، يمكن لها أن تؤثر على التوازن بين العمل والأسرة، ومن ناحية أخرى يمكن للعوامل الأسرية مثل الضغوط العائلية والصراع، والمدة التي يقضيها الموظف بعيدا عن العمل، وعدم وجود دعم أسري كله من شأنه أن يؤثر على التوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية للعامل.

ومن أهم البرامج التي يمكن تطبيقها لتحقيق التوازن بين الحياة والعمل. (جاد الرب، 2008):

- 1) وجود برامج المساعدة التعليمية لدعم وتطوير الموظفين نحو الحصول على مؤهلات وشهادات تعليمية في المستقبل.
- 2) دعم العاملين من خلال تقديم خدمات (استشارية، مالية، قانونية).
- 3) توفير برامج الرفاهية الاجتماعية للموظفين وعائلاتهم من (مطعم، حضانة، مسكن، مواصلات، اماكن استراحة، نوادي).
- 4) برنامج السماح بالغياب.
- 5) برنامج الإجازات الدينية والعطلات الرسمية والإجازات العادية من خلال إعطاء الموظف إجازات مدفوعة الأجر.

وقام (Lowe 2003) بدراسة لاستكشاف العلاقة ما بين تجارب الحياة المهنية والحياة العامة للعمال، وتوصل الى أن العمال غالبا ما تكون لديهم نظرة إيجابية لمكان

عملهم عند توافر ظروف معينة في مكان العمل .تشمل الشروط التي حددها بوجود متطلبات كافية، ومكافآت أساسية وخارجية عالية، دعم اجتماعي جيد، فكلها من شأنها ان تساهم في تعزيز صحة وراحة العمال.

ان تدهور جودة الحياة في العمل في جوانبها المادية، والتنظيمية، والنفسية، والاجتماعية تؤدي الى ظهور التعب الجسدي و الذهني، والذي يتجسد على شكل أمراض مهنية واضطرابات سيكوسوماتية، واجهاد لدى العمال، كما تتأثر صحتهم النفسية من خلال اضطرابات سوء التوافق النفسي، وارتفاع مستويات الضغط المهني، والاحباط والعجز، واضطرابات القلق والتوتر، والعزلة والاكتئاب(أورد في الزروق 2013).

ففي دراسة أجريت على معلمين المدارس الابتدائية والثانوية، لاحظ (Ho & Au, 2006) أن المعلمين ذوي مستوى رضا بالعمل منخفض قد تعرضوا لاضطرابات نفسية مقارنة بالمعلمين ذات مستوى رضا عال. وتوصلت نتائج الدراسة كذلك الى أن المعلمين الذين يتمتعون بمستويات منخفضة من الرضا عن العمل يعانون من اعتلال الصحة، وواجهوا ضيق نفسي عالي وأعراض الانهيار العصبي.

كما أظهرت نتائج الدراسة التي قام بها (Srivastava, 2007) أن العمال الذين يعتبرون محيط عملهم أكثر أمنا يتعرضون لمستوى منخفض من الاضطرابات النفسية ويظهرون أعراض أقل من الأعراض نفسية-جسدية مقارنة بالذين لديهم نظرة سلبية لبيئة ومحيط عملهم.

وفي دراسة أجراها (Donald & all, 1999)، وكانت تتمثل أبعاد جودة الحياة المدروسة في العمل في: المحيط المهني، الرضا بالعمل، الرضا بزملاء العمل، نوعية الإشراف والأمن الوظيفي، استنتج فيها أن أبعاد جودة الحياة في العمل تمثل مؤشرات هامة للفعالية التنظيمية الكاملة.

وعليه نستخلص مما تم عرضه ومن خلال الدراسات السابقة التي تم ذكرها أن الوظائف المتعددة والخصائص التنظيمية مثل: فرص للتحكم الشخصي، وفرصة استعمال المهارات، وتنوع في العمل، والسلامة الجسدية، وتوافر الأموال، والإشراف الداعم، والعلاقات مع زملاء العمل تؤثر على الصحة العقلية و الراحة النفسية للعمال فتصميم العمل والبيئة المهنية بحيث يشمل أبعاد جودة الحياة في العمل (المذكورة أعلاه) يساهم في إحساس العمال بالراحة النفسية فالتحليل الدقيق للمؤلفات ذات الصلة بالعلاقة ما بين جودة الحياة في العمل وشعور العمال بالراحة النفسية يبين ارتباط إيجابي بين جودة الحياة في العمل و الراحة النفسية للعمال. وبالتالي فهذا يسمح لنا أن نفترض بأن تلبية الحاجات الأساسية للعمال من خلال عملهم في مؤسسة (أو جودة حياتهم في العمل) تمتد إلى جوانب الحياة الشخصية للعمال وتؤثر على راحتهم النفسية.

خلاصة الفصل

تضمّن هذا الفصل مجموعة من النقاط سنحاول تلخيصها فيما يلي:

تم تحديد مفهوم جودة الحياة في العمل حيث لاحظنا أنه بالرغم من تعدد التعريفات يبقى المضمون واحد، فيمكن أن نعرّف جودة الحياة في العمل بأنها: تحسين مختلف الجوانب التنظيمية والإنسانية في المؤسسة والتي تؤثر على الحياة المهنية و الشخصية للعمال من خلال توفير المكافآت ، والأمن وفرص النمو، والمشاركة في اتخاذ القرارات وتحقيق التوافق بين العمل والحياة خارج العمل، ما يؤدي إلى إشباع حاجات العمل وتحقيق الأهداف التنظيمية، كما تمّ توضيح أهميتها ، وأوجه التشابه بينها وبين جودة الحياة العامة من خلال عرض مختلف النماذج النظرية والتي تمثلت في نموذج النقل أو بما يسمى التأثير غير المباشر ، ونموذج التعويض، ونموذج الإقامة، ونموذج التجزئة والذي يعتبر النموذج الوحيد الذي لا يدعم العلاقة الموجودة بين مجالات الحياة المهنية والحياة الشخصية للأفراد.

كما تم التطرق إلى اتجاهات دراسة جودة الحياة في العمل والتي تمحورت حول اتجاهين اثنين وهما: اتجاه مدرسة الموارد البشرية، أو كما يطلق عليه بمدخل إشباع الحاجات، والمدرسة التقنية الاجتماعية، والتي تهتم بالنسق الاجتماعي داخل المنظمة من خلال التنسيق بين الجوانب الاجتماعية والتقنية وتعزيز التفاعل بينهما، كما تناولنا أيضا مقاربات قياس جودة الحياة في العمل، والمتمثلة في كل من المقارنة النسقية والتي ترى بوجود تفاعل بين جودة الحياة العامة وجودة الحياة في العمل وأن مستوى الأداء في العمل يتأثر بهما، ومقاربة (Sirgy et all, 2001) والتي تركز على نظرية إشباع الحاجات وعلى وجود تأثير غير مباشر بين الحياة المهنية للعامل وحياته الشخصية فكلما ازداد رضاه عن مختلف الحاجات في العمل امتد هذا الرضا إلى حياته الشخصية.

وفي نهاية الفصل تم ذكر مختلف مؤشرات جودة الحياة في العمل المتفق عليها عموماً من قبل الباحثين، والتي شملت على ظروف العمل، وإمكانية الانجاز والتطور المهني، وعلاقات العمل، والتوافق بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للعامل، فكلما توفرت هذه العناصر في المؤسسة يمكن القول أن مستوى جودة الحياة في العمل مرتفع.

الفصل الثالث

الالتزام التنظيمي

تمهيد

1. مفهوم الالتزام التنظيمي.
2. أهمية الالتزام التنظيمي.
3. خصائص الالتزام التنظيمي.
4. النماذج المفسرة للالتزام التنظيمي.
5. مراحل تطور الالتزام التنظيمي.
6. العوامل المساعدة على نمو الالتزام التنظيمي لدى العمال.
7. قياس الالتزام التنظيمي.
8. جودة الحياة في العمل و علاقتها بالالتزام التنظيمي.

خلاصة الفصل

تمهيد

استحوذ موضوع الالتزام التنظيمي على اهتمام العديد من الباحثين، ويرجع هذا الاهتمام إلى محاولة الإجابة عن هذا التساؤل: لماذا يلتزم بعض الموظفين بتحقيق أهداف المنظمة ويعملون على الاندماج والارتباط بالمنظمة وبذل المزيد من الجهد والأداء بينما لا يفعل الآخرون ذلك؟ وبدأت الإجابة تأخذ مكانها مع بدء الاهتمام بالفكر التنظيمي الحديث فأصبح موضوع الالتزام التنظيمي وما قد يترتب عليها من نتائج سلوكية، قد تؤثر على مستقبل المنظمة والعاملين بها، محط اهتمام بالغ من قبل علماء الإدارة والسلوك التنظيمي (الأكحلي 2010، ص: 01).

ويمكن تفسير سبب الاهتمام بالالتزام التنظيمي إلى وثاقة ارتباطه بعدد من الظواهر السلوكية ذات العلاقة باتجاه الموظف وسلوكياته سواء منها ما كان يخص الفرد أو منظماتها أو المجتمع كافة، فالالتزام كأبي متغير سلوكي آخر لا يمثل واقعا ملموسا، بل يمثل اصطلاحا مطلقا غير محسوس في ذاته، ويستدل عليه من خلال الظواهر أو الآثار الناتجة عن توفره لدى الفرد أو عدمه، ثم إنه لا يمكن الحصول عليه جاهزا أو يفرض فرضا بوسائل الإكراه المختلفة، بل إنه نتيجة لتفاعلات الكثير والعديد من العوامل والمتغيرات، فهو ليس عاملا أو نظاما، بل هو نتيجة للعديد من النظم والسياسات والسلوكيات المتفاعلة، ويؤثر عليه العديد من المتغيرات.

و بناءا عليه سنتطرق في هذا الفصل إلى موضوع الالتزام التنظيمي بمزيد من التفصيل.

1. مفهوم الالتزام التنظيمي

اهتم كثير من الباحثين بدراسة الالتزام التنظيمي، وركزت الأبحاث - بصفة عامة - في مسيبيات الالتزام التنظيمي ومحدداته، وما يترتب عليه من نتائج تؤثر في سلوك الأفراد وإنتاجيتهم في المنظمات، فالمنظمات لها أهدافها التي تسعى لتحقيقها والأفراد كذلك لهم أهدافهم الخاصة، ومتى اختلفت هذه الأهداف فسيكون هناك صراع حتمي، ربما يهدد تحقيق المنظمة لأهدافها، أو ربما يهدد بقاءها واستمرارها في العمل ويتضح معنى الالتزام التنظيمي من خلال التعريفات الآتية.

تعددت التعاريف التي تناولت الالتزام فعرفه (Kantor, 1980) بأن استعداد الأفراد لبذل الطاقة والوفاء للتنظيم.

كما أكد (Mowday and steers, 1979) أن الالتزام التنظيمي: هو درجة إحساس الفرد بأنه جزء من المنظمة، ورغبته في بذل الجهود لتحقيق أهدافه.

أما (Bruce and Buchanan, 1989) فأشار إلى الالتزام التنظيمي على أنه: "درجة المودة والصدقة الناشئة بين الأفراد والجماعة لتحقيق أهداف المنظمة"؛ وعليه فإن الالتزام التنظيمي هو حصيلة ثلاث عناصر:

التطابق: وهو تبني أهداف التنظيم بوصفها أهدافاً للفرد العامل في التنظيم.

الارتباط: ويمثل درجة الانغماس النفسي لأنشطة الفرد داخل المنظمة.

الإخلاص: ويعبر عن درجة شعور الفرد بالارتباط والالتزام التنظيمي للمنظمة التي يعمل لمصلحتها.

كما يرى Cook and Wall, (1980) الالتزام التنظيمي في أنه: يتمثل في رد الفعل لدى الموظف تجاه خصائص المنظمة التي ينتمي إليها، كما يعني إحساس الموظف بارتباطه بأهداف المنظمة وليس من أجل مصالحه الخاصة.

ويشير Near, (1980) أنّ الالتزام التنظيمي يعني العمل على إيجاد نوع من التوافق بين أهداف الفرد و المنظمة على حد سواء، فالعامل أو الموظف الذي لديه رغبة قوية في الاستمرار بعمله يدفعه هذا الشعور إلى مزيد من العطاء الجيد، إذ أنّ المنظمات التي يتمتع العاملون لديها بمثل هذه السمات هي أكثر قدرة من غيرها على التفاعل الإيجابي مع بيئتها (Near Janet p.op.cit.p :281).

كما يرى Porter, (1974) أنّ الالتزام ليس فقط الحصول على درجة عالية من الرضا النفسي، وإنما من أجل المنظمة، وسعيه وراء تحقيق أهدافها، وهذه الدرجة العالية من الالتزام من جانب الموظف توحى بكثير من المؤشرات الإيجابية.

وفي نفس السياق يرى Sheldon, (1971) أنّ التزام الموظف لمنظّمته يتمثل في تقويمه الإيجابي لمنظّمته وتقانيه في العمل من أجل تحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها. ويُعرّف Steers, (1977) الالتزام بأنه: قوة انتماء الفرد إلى منظّمته، ومساهمته الفعالة فيها.

أما Beeker, (1960) فيعرّفه: بأنه نزعة الفرد للمشاركة المستمرة في أنشطة المنظمة والولاء لها، وهو يقوم على اعتبارات منفعية، أي: أنّ الفرد هو الذي يُقر القيمة الاستثمارية، التي يمكن أنّ يجنيها من استمراره في العمل مع المنظمة، كما أنّه هو الذي يقدر تكلفة تركه للعمل، وما يترتب على ذلك من نتائج إيجابية أو سلبية لو قرّر الالتحاق بجهة أخرى.

أما O'Reilly, (1986) فيُعرّف الالتزام التّظيمي بأنه الارتباط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة ما يدفعه إلى الاندماج في العمل وإلى تبني قيم المنظمة.

ويرى الخشروم (2011، ص173) أن الالتزام التّظيمي "يشير إلى نوعية العلاقة بين الفرد والمنظمة، ويرسخ الشعور الإيجابي لدى الموظف تجاه منظمته، ويعكس مدى ارتباطه ورغبته في أن يبقى عضواً فاعلاً فيها.

ويشير Meyer and Allen, (1991) إلى أن الالتزام التّظيمي هو حالة من الارتباط النفسي بين الموظف والمنظمة، كما أنه يتشكل نتيجة الرغبة (الالتزام الوجداني)، والحاجة (الالتزام الاستمراري)، والشعور بالواجب (الالتزام المعياري).

في حين عرّفه الشوادفي، (2002): على أنه "السلوك الذي يقوم به العاملون في المنظمة والذي يُعبّر عن درجة ولاءهم بأهداف وقيم المنظمة التي يعملون بها وذلك من خلال الرغبة في بذل الجهد لدعم أهداف المنظمة.

وعرفه حريم (2004، ص66) باعتباره اتجاه غالباً بأنه الرغبة الشديدة للإستمرار عضواً في منظمة معينة، واستعداد لبذل مجهود عال للمنظمة، وبعبارة أخرى إنه اتجاه حول ولاء وانتماء الموظفين للمنظمة، وهو عملية مستمرة يقوم العاملون في المنظمة من خلالها بالتعبير عن اهتمامهم وحرصهم على المنظمة واستمرار نجاحها وبقائها عرّفه الباحثون على أنه العملية التي يحدث فيها التطابق والتشابه بين أهداف الفرد وأهداف المنظمة.

ومن هنا يمكن القول: أن الالتزام التّظيمي يمثّل مدى تطابق الفرد مع المنظمة التي يعمل فيها ويتجلى الالتزام التّظيمي، كما لخص (Mowday et al)، الالتزام في السّمات التالية:

استعداد الفرد لقبول أهداف المنظمة، واستعداده لبذل أقصى جهد ممكن نيابة عن المنظمة، ورغبته في الاستمرار في العمل لديها.

يُستدل من خلال التعريفات السابقة بأن الالتزام التنظيمي يُعبّر عن تفاعل متبادل بين الفرد والمنظمة؛ حيث أنه لا بد من وجود اعتقاد قوي وقبول من جانب الفرد لأهداف المنظمة وبالتالي تتولد الرغبة لديه لكي يسلك سلوكاً يفوق السلوك المطلوب منه رسمياً من جانب المنظمة ويبذل ما بوسعهِ طوعاً دون إكراه وذلك من أجل الاستمرار في العمل لصالح المنظمة، وعليه نرى بأنّ التعريف السابق يتوافق مع أهداف البحث؛ حيث أنه في حال امتلاك الفرد لسلوك الالتزام التنظيمي فبالنتالي تزداد ثقته بالمنظمة التي يعمل بها وهذا ما سوف يتم قياسه والتحقّق منه.

غير أنه يوجد نوع من الخلط بين مجموعة من المفاهيم ذات العلاقة منها الالتزام والولاء والانتماء، فقد تعدّدت المفاهيم التي تناولت معنى الالتزام للمنظمة، واختلفت مسمياتها، خاصّة الدراسات العربية، ويرجع هذا الاختلاف بين الدراسات العربية في هذا الخصوص إلى الاختلاف حول ترجمة مصطلح الولاء ذاته ومفهومه من اللغة الانجليزية إلى اللغة العربية، فعلى سبيل المثال: هناك بعض الدراسات التي استخدمت مصطلح الانتماء التنظيمي.

2. أهمية الالتزام التنظيمي

إنّ الالتزام التنظيمي بالنسبة للعامل يمنحه استقراراً نفسياً ويساعده على تحقيق أفضل عائد له وللمنظمة، كما يرفع من روحه المعنوية ومن ثقته بنفسه ومن شعوره بتحقيق ذاته وحصوله على مكانه يرضى عنها، ويساعده على امتلاك دافعية وحماس للعمل يشعره بالسعادة عند كل نجاح أو تميز في الأداء وهو مرحلة أولى للنمو المهني لديه.

أما بالنسبة للمنظمة فإنّ الالتزام التنظيمي يخلق الإبداع لدى العاملين والتعاون وحسن المبادرة، فيسهم ذلك في تحقيق الأداء المتميّز في العمل، ويقلّل من التكاليف والخسائر الناجمة عن الهدر الناشئ من سوء استغلال القدرات أو سرعة استهلاك الأداة البشرية ويولد الرغبة في الاستمرار في المؤسسة ويترتب على ذلك قلة الدوران في العمل.

إن الالتزام التنظيمي من المفاهيم والظواهر السلوكية التي سلطت عليها الأضواء ونالت اهتماما كبيرا من قبل العديد من الكتاب والباحثين، نتيجة للدور الكبير الذي يلعبه في نجاح المنظمة وديمومة استمرارها، وفي عالم اليوم الذي يسوده التنافس في بيئة الأعمال لا توجد هناك منظمة قادرة على الأداء وفق المستوى المطلوب منها إن لم يكن الأفراد جميعهم ملتزمين بأهداف المنظمة ويعملون كفريق واحد من أجل تحقيق تلك الأهداف (31 : Rowden, 2000) وأن الأفراد الذين تتوفر لديهم درجات عالية من الالتزام التنظيمي يمتازون بالأداء الوظيفي المتميز، والذي يؤدي إلى ارتفاع إنتاجيتهم وحبهم لعملهم ومنظمتهم (Dunham et al, 21,1994: 372) والأفراد الذين يعملون مع منظماتهم مدة طويلة من الزمن ويشعرون أنها تشبع حاجاتهم فهم الأكثر احتمالية في امتلاكهم روابط تنظيمية قوية وليس لهم رغبة في ترك أعمالهم وسيزداد التزامهم تجاه المنظمة ويقل دوران العمل والغياب (Ahuja et al, 2002).

تأسيسا على ما سبق يمكن أن تتمثل أهمية بناء الالتزام التنظيمي بين الأفراد والاهتمام المتزايد بهذا المفهوم بالنتائج الآتية: (أورد في الطائي، 2007: 85)

- 1- إن الالتزام التنظيمي يمثل احد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بعدد من النواحي السلوكية، وخاصة معدل دوران العمل، فالأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المنظمة وأكثر عملا نحو تحقيق أهدافها (عبدالباقي، 2005: 316)
- 2- زيادة تماسك الأفراد وثقتهم بالمنظمة وبالتالي تحقيق استقرار المنظمة.

3-زيادة معدلات الأداء والإنتاجية

4-كلما زاد معدل التوافق بالقيم والأهداف بين الأفراد والمنظمة أدى ذلك إلى ارتفاع

الروح المعنوية للعمال.

5-انخفاض المشكلات التي تحصل بين العاملين والإدارة (اللوزي، 2003 : 128).

ويمكن أن نجمل أهميّة الالتزام التنظيمي فيما يلي:

- أنّ الالتزام التنظيمي يمنح العامل استقرارًا نفسيًا، يساعده على تحقيق أفضل عائد وظيفي ليس للمهنة فقط بل ولل فرد أيضًا.

- أنّ الالتزام التنظيمي يرفع من الروح المعنوية للفرد ومن ثقته بنفسه، ويزيد من شعوره بتحقيق ذاته وحصوله على مكانة يرضى عنها، ويساعده على امتلاك دافعية وحماس للعمل يُشعرانه بالسعادة عند كل نجاح أو تميز في الأداء، وهو مرحلة أولى للنمو المهني للفرد.

- أنّ الالتزام التنظيمي يخلق الإبداع لدى العاملين والتعاون وحسن المبادرة ، فيسهم ذلك في تحقيق الأداء المتميز في العمل ، ويقلل من التكاليف والخسائر الناجمة عن الهدر الناشئ من سوء استغلال القدرات أو سرعة استهلاك الأداة البشرية ، ويولد الرغبة في الاستمرار بالعمل في المؤسسة ، وينترب على ذلك قلّة الدوران في العمل.

وتأسيسا على ما تقدم، فإنّ دراسة الالتزام التنظيمي لدى الأفراد تُعد من أهم المتطلبات في نجاح المنظمات وتقدمها، لاسيما أن العامل يمثل أحد المدخلات الرئيسة وأهمّها في نجاح المؤسسة ، وأن نجاح المؤسسة وتحقيق أهدافها يتوقف بشكل كبير على الفرد المؤهل المؤمن بمهنته الذي لديه أعلى درجات الالتزام نحو مؤسسته، لذا فقد أصبحت دراسة الالتزام التنظيمي لدى الأفراد في المؤسسة ضرورة مهنية لما يترتب عليها من آثار تنعكس على المؤسسة بأكملها.

3. خصائص الالتزام التنظيمي

يتميز الالتزام التنظيمي بخصائص عدّة منها:

- أنه متغيّر سلوكي، ويُمثل حالة غير محسوسة وملموسة ولا يمكن تحديد أبعاده.
- أنه حصيلة تفاعل العديد من النُظم والسياسات والإجراءات المتعدّدة .
- له تأثير كبير على كثير من الظواهر في المنظّمة كالحضور إلى المنظّمة والبقاء فيها، أو الأداءالخ.
- الالتزام التنظيمي للأفراد لا يتسم بالثبات وإنما يتغيّر نحو الأفضل أو الأسوأ نتيجة تأثيره بمتغيرات وعوامل تنظيمية مختلفة.
- الالتزام وسيلة لتحقيق أهداف معيّنة شخصية لا يستطيع الفرد تحقيقها بمعزل عن المنظّمة، والشعور بالالتزام مستمر طالما استمرت المنظّمة بأداء دورها في تحقيق أهداف وأغراض الأعضاء المنتمين لها والعكس صحيح.
- الالتزام قيمة بحد ذاته، وذلك عندما تصبح أهداف المنظّمة ومصالحها هدف من أهداف أعضائها وقيمة من قيمهم بغض النظر عن أهدافهم ومصالحهم الخاصّة أو الذاتية.
- يستغرق الالتزام التنظيمي في تحقيقه وقتاً طويلاً لأنّه يجسد حالة قناعة تامة للفرد.
- يتأثر الالتزام التنظيمي بمجموعة من الصفات الشّخصية والعوامل التنظيمية والظّروف الخارجية المحيطة بالعمل.

4. النماذج المفسرة للالتزام التنظيمي

توجد العديد من الدراسات والبحوث التي حاولت تفسير ظاهرة الالتزام التنظيمي بهدف الكشف عن أسبابها وأبعادها ونتائجها، وتوصلت هذه الدراسات إلى وضع نماذج متعدّدة إلا

أنها لم تستطع الخروج بنموذج محدّد لدراسة الالتزام التنظيمي. لذلك سنحاول عرض عدد من النماذج المسفرة لظاهرة الالتزام حسب التسلسل التاريخي.

1.4. نموذج اتزيوني (Etzioni) 1961

تعتبر كتابات "اتزيوني" من الكتابات الرائدة حول ظاهرة الالتزام التنظيمي؛ حيث يستند إلى أنّ القوّة أو السّلطة التي تملكها المنظّمة على حساب الفرد نابعة من طبيعة اندماج الفرد مع المنظّمة وهذا ما يسمى بالولاء ويأخذ في ثلاث أشكال هي:

الالتزام المعنوي: ويمثّل الاندماج الحقيقي بين الفرد ومنظّمته والنابع من قناعة الفرد بأهداف وقيم ومعايير المنظّمة التي يعمل بها وتمثيله لهذه الأهداف والمعايير.

الالتزام القائم على أساس حساب المزايا المتبادلة: وهو أقل درجة من حيث اندماج الفرد مع منظّمته والذي يتحدّد بمقدار ما تستطيع أن تلبيه المنظّمة من حاجيات الفرد حتى يتمكن من أن يخلص لها ويعمل على تحقيق أهدافها، لذا فالعلاقة هي علاقة نفع متبادلة بين الطرفين الفرد والمنظّمة.

الالتزام الإغترابي: وهو يمثّل الجانب السلبي في علاقة الموظف مع المنظّمة التي يعمل بها، حيث اندماج الفرد مع منظّمته غالباً ما يكون خارجاً عن إرادته وذلك نظراً لطبيعة القيود التي تفرضها المنظّمة على الفرد (أبو العلا، 2009، ص: 41).

2.4. نموذج (Steers, 1977)

يرى أنّ الخصائص الشخصية وخصائص العمل وخبرات العمل تتفاعل مع كمدخلات، وتكون ميل الفرد للاندماج بمنظّمته ومشاركته لها واعتقاده القويّ بأهدافها وقيمها، وقبول هذه الأهداف والقيم، ورغبته الأكيدة في بذل أكبر جهد لها مما ينتج عنه رغبة قويّة للفرد في عدم ترك التنظيم الذي يعمل فيه وانخفاض نسبة غيابه وبذل المزيد من الجهد والولاء لتحقيق أهدافه التي ينشدها، وقد بيّن "سيترز" في نموذجه العوامل المؤثرة في تكوين

الالتزام التنظيمي وما يمكن أن ينتج عنه من سلوك مُتبعًا منهج النظم ومُصنفاً هذه العوامل والسلوكيات في مجموعات (الدوسري، 2005، ص ص: 91-09).

3.4. نموذج (Staw&Salanich, 1977)

ويمثل الالتزام الموقفي وجهة نظر علماء السلوك التنظيمي ويُنظر إليه على أنه يتضمن بعضاً من العوامل التنظيمية و الشخصية مثل: (السمات الشخصية، وخصائص الدور الوظيفي والخصائص التنظيمية، وخبرات العمل) وعليه فإن مستوى الالتزام الناجم عن هذه الخصائص يحدد سلوكيات الأفراد في المنظمة من حيث التسرب الوظيفي والغياب والجهود التي تبذل في العمل ومقدار المساندة التي يقدمها الأفراد لمنظماتهم (أبو العلا، 2009، ص ص: 43-42).

الالتزام السلوكي الذي يُمثل وجهة نظر علماء النفس الاجتماعي وجاء هذا النوع من (1971) Keisler و (1977) Salanct و (1976) Staw وتقوم فكرة الالتزام السلوكي على أساس العمليات التي من خلالها يعمل السلوك الفردي وبالذات الخبرات الماضية على تطوير علاقة الفرد وربطه بمنظّمته. ولوصف هذه الخبرات أو السلوك تحدث "بيكر" عما اسماء "بنظرية الأخذ والعطاء" فطبقاً لهذه النظرية يرى "بيكر" أنّ الأفراد يصبحون مقيدين بأنواع خاصة من السلوك أو التصرف داخل المنظمات ذلك لأنهم خبروا في الماضي بعض المزايا والمكافآت التي تترتب على هذا السلوك وبالتالي فإنهم يخشون أنّ يفقدوا هذه المزايا إذا هم أقلعوا عن هذا السلوك (أورد في المغربي، 1994، ص: 56).

وقد ذكر "هيجان" (1998) أنّ الفرق بين هذين النموذجين في الالتزام : الموقفي والسلوكي لا يعني أنّ احدهما أفضل من الآخر في تفسير الالتزام التنظيمي بل أنّ كلاّ منهما يؤثر على الآخر وأتته من الممكن أن يقود كلّ منهما إلى وجود الآخر (المغربي، 1994، ص: 56).

4.4. نموذج انجل وبيري (Angle and Perry)

يعتقد "انجل وبيري" أنّ النماذج التي تقوم على أساس البحث عن أسباب الالتزام التنظيمي يمكن تصنيفها في نموذجين رئيسيين لتفسير ظاهرة الالتزام التنظيمي هما:

■ نموذج الفرد كأساس الالتزام التنظيمي:

ويقابل نموذج الالتزام السلوكي لدى "ستاو وسالانيك" ويقترح هذا النموذج أنّ جوهر الالتزام التنظيمي يُبنى على أساس خصائص وتصرفات الفرد باعتبار أنّها مصدر للسلوك المؤدي إلى هذا الاتجاه وأن يكون هذا السلوك عامًا وواضحًا وثابتًا وتطوعيًا.

وتبعا لهذا النموذج فإنّه ينظر إلى خصائص الفرد كالعمر والجنس والتّعليم والخبرات السابقة باعتبارها محدّدات ومؤثرات على سلوك الفرد لذا فإنّ هذا النموذج يركز على ما يحمله الأفراد من خصائص شخصية إلى المنظمة إلى جانب ما يمارسونه أيضا داخل المنظمة والتي يتحدّد على أساسها التزام الأفراد لمنظمتهم.

■ نموذج المنظمة كأساس للالتزام التنظيمي:

يقابل هذا النموذج نموذج الالتزام الموقفي ويقترح هذا النموذج أنّ العمليات التي تحدّد الالتزام التنظيمي تحدث في المنظمة؛ حيث يتم التفاعل بينها وبين الفرد نتيجة للعمل فيها.

لذا فإنّ الفرد في هذه الحالة يُنظر إليه على أساس أن لديه بعض الحاجات والأهداف التي يُحضرها معه إلى المنظمة وأنّه في سبيل تحقيق هذه الأهداف لا يمانع في أن يُسخر مهاراته وطاقاته للمنظمة في مقابل أن تقوم المنظمة بتلبية حاجاته وأهدافه أي أن العملية هنا هي عملية تبادل بين الفرد والمنظمة وأن جوهر هذا التبادل هو ما يسمى بالعقد النفسي الذي أشار إليه (Kotter, 19), هذا العقد يتضمّن مجموعة من الالتزامات والتعهدات التي تكون محدّدة أو غير محدّدة بالنسبة لكلا الطرفين (الفرد والمنظمة) لكنّها لا بد وأن تؤدي

بأي شكل من الأشكال إلى رضا الفرد عن العمل في هذه المنظمة، وبالتالي فإن الطريقة التي تعامل بها المنظمة الفرد وتعالج حاجاته هي في أساسها تمثل الآلية التي تقود إلى الفرد التزامه أو عدم التزامه للمنظمة التي يعمل بها بحيث أن المنظمة التي تأخذ على عاتقها الالتزام بتلبية احتياجات الفرد سوف تؤدي به في النهاية إلى أن يتشرب قيمها ويعتبرها قيمه وبالتالي يكون هناك نوع من الالتزام المتبادل بينه وبين منظمته (المغربي، 1994، ص 54-55).

5.4. نموذج Stevens et All

ينقسم هذا النموذج للالتزام التنظيمي إلى اتجاهين نظريين هما:

الاتجاه التبادلي:

يركز هذا الاتجاه على مخرجات الالتزام التنظيمي كعمليات متبادلة بين المنظمة والعاملين فيها، كما يركز على العضوية الفردية كمحدد أساسي لما يستحقه الموظف من مزايا ومنافع من خلال العملية التبادلية بين الفرد والمنظمة وبموجب هذه الطريقة فإن انتماء الفرد للمنظمة يزداد بازدياد ما يحصل عليه من حوافز وعطايا، وتتخلص محددات الاتجاه التبادلي بأن هذا الإتجاه يقيس درجة رضا الشخص عن الحوافز المقدمة له وإمكانية بقائه فيها فإذا توفرت له مزايا أفضل في منظمة أخرى فإنه ينزع إلى ترك المنظمة التي يعمل فيها فمثل هذا الإتجاه يوفر المعلومات اللازمة للتنبؤ بإمكانية ترك الفرد للمنظمة أو البقاء فيها.

الاتجاه النفسي:

وهذا الاتجاه أورده أيضاً Stevens وتبناه Porter and smith, 1996؛ حيث وصفوا الالتزام التنظيمي بأنه نشاط زائد وتوجه ايجابي نحو المنظمة وجهد مميز يبذله الفرد لمساعدة المنظمة في تحقيق أهدافها وكذلك رغبة قوية في البقاء عضواً فيها، فهذا الاتجاه يُصوّر الالتزام التنظيمي على أنه توجه الفرد بإيجابية عالية نحو المنظمة وأهدافها وهو

يغطي أبعادًا أكثر شمولية من الاتجاه التبادلي الذي ركز على بعد الحوافز ودرجة رغبة الفرد في ترك المنظمة مقياسًا لدرجة التزامه، ومن منظور النموذج النفسي يعد الالتزام التنظيمي نوعان من التوافق بين الأهداف الفردية وأهداف المنظمة، وعليه فالعاملون الذين يؤمنون بأهداف المنظمة يشعرون بالانتماء لها ويظهرون رغبة قوية في العمل فيها وإيمانًا كبيرًا في قيم المنظمة وأهدافها. (ابو الندا، 2007، ص ص: 128-129).

6.4. نموذج آلين وماير (Allen and Mayer) 1990

وعرف نموذج "آلين وماير" بنموذج العناصر الثلاثية للالتزام التنظيمي؛ حيث استندًا في نظريتهما للالتزام التنظيمي إلى ثلاثة عناصر مكونة له وهي على النحو التالي:

■ الالتزام العاطفي:

يعبر عن الارتباط الوجداني بالمنظمة، ويتأثر بمدى إدراك الفرد للخصائص المميزة لعمله من استقلالية وتنوع في المهارات، وصلته بالمشرفين كما يتأثر بدرجة إحساس الموظف بأن البيئة التنظيمية التي يعمل فيها تسمح بالمشاركة الفعالة في عملية اتخاذ القرارات سواء فيما يتعلق منها بالعمل أو بالعاملين وكذلك فإن هذا المكون يُحدد درجة اندماج الفرد مع المنظمة وارتباطه بعلاقات اجتماعية تعكس التضامن الجماعي.

■ الالتزام المستمر:

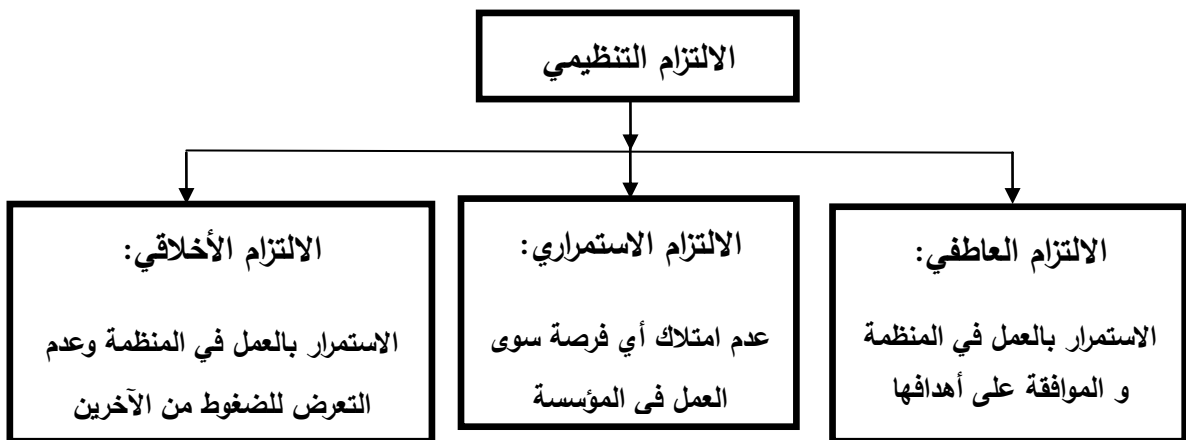
ويُعبّر عن إدراك الموظف لحساب الربح والخسارة للاستمرار في المنظمة ويستند إلى افتراض أنّ الالتزام التنظيمي يعبر عن تراكمات المصالح المشتركة (مثل الترقّيات والتعويضات والمكافآت) بين الفرد والمنظمة أكثر من كونها عملية عاطفية وأخلاقية، وتحدد درجة التزام الفرد في هذه الحالة بالقيمة الاستثمارية التي يمكن أن يحققها الفرد لو استمر في التنظيم، وبصفة عامة يلاحظ أنّ تقييم الموظف لأهمّية البقاء في التنظيم يتأثر بالخبرة الوظيفية والتقدم في العمر.

■ الالتزام المعياري:

ويعبر عن إحساس العاملين بالالتزام الأدنى للبقاء في المنظمة وغالباً ما يكون المصدر الأساسي لمثل هذا الإحساس نابغاً من القيم التي اكتسبها الفرد قبل التحاقه بالمنظمة، أو عقب التحاقه بالمنظمة بالتالي يكون سلوك الفرد انعكاساً لما يشعر به ولما يعتقد بأنه أخلاقي. (اللوزي، 1999، ص: 70).

وهذه المكونات الثلاثة للالتزام التنظيمي تؤثر على بعضها البعض وهناك اربطة مشتركة بينهما، فالشيء المشترك بين هذه العناصر الثلاثة هو التصور الذي يعد الالتزام حالة نفسية تُعبر عن علاقة الموظف بالمنظمة التي يعمل بها ولكن نجد أن طبيعة الحالة النفسية مختلفة فيما بين الأنواع السابقة، فالموظف الذي لديه التزام عاطفي يبقى رغبة منه في ذلك، أما الذي يتمتع بالتزام مستمر قوي فيبقى لأنه يحتاج إلى ذلك، أما صاحب الالتزام المعياري القوي فإنه يبقى لأنه يشعر بأنه ملتزم بذلك، ومن المتوقع أن الفرد يمكن أن يحصل على تفهم أفضل لعلاقته مع المنظمة عندما ينظر إلى أنواع الالتزام هذه مجتمعة (الدوسري، 2005، ص: 09).

الشكل رقم (3): يمثل نموذج "آلين وماير".



7.4. نموذج مدرسة الثقافة التنظيمية

تعد مدرسة الثقافة التنظيمية من أحدث المدارس في دراسة المنظمات وقدمت نموذجاً جديداً لدراسة وتفسير ظاهرة الالتزام التنظيمي باعتبار أن ثقافة المنظمة التي تتمثل في القيم الموجودة بها وبالذات قيم المديرين، والجوانب الملموسة في المنظمة والمتعلقة ببناء المنظمة مادياً وتنظيماً، وكذلك الافتراضات الأساسية التي تحدد علاقة المنظمة ببيئتها وبغيرها من المنظمات الأخرى تعد المكون الأساسي للالتزام التنظيمي للأفراد، كما أن الالتزام التنظيمي من وجهة نظر هذه المدرسة يُعد أسلوباً قوياً لضبط الموظفين باعتبار أن من أكبر المشكلات التي تعاني منها إدارة المنظمات الأسلوب الذي يمكن به ضبط وتوجيه الموظفين، والالتزام التنظيمي يُقدم أسلوباً ملائماً للمديرين لحل هذه المشكلة (أبو نداء، 2007، ص:132).

وحسب وجهة نظر هذه المدرسة فإن الالتزام التنظيمي يتضمن توحيد الشخص وقبوله لقيم وأهداف المنظمة التي يعمل بها كما لو كانت قيمة وأهدافه الشخصية. وعليه فإن الالتزام التنظيمي للمنظمة يعد عاملاً أخلاقياً ويتعدى مجرد رضا الفرد عن عمله داخل المنظمة بسبب الحوافز والمكافآت والزملاء، ذلك أن الموظف الموالي لمنظّمته لديه نوع من الالتزام إلى جانب استعداده للدفاع الشخصي عن سمعة منظّمته عندما تتعرض للخطر والتضحية إذا ما تطلب الموقف ذلك، وعليه فإن الالتزام التنظيمي حسب هذا النموذج يكون نابغاً من الإحساس الذاتي من هذه المظاهر والمتمثلة في التسرب الوظيفي، والغياب، والعمل خارج وقت الدوام وعدم لجوء الموظفين إلى استغلال فرص الإنجازات لتترك المنظمة.

وعليه فإن هذا النموذج في تفسير ظاهرة الالتزام التنظيمي ركز أكثر ما يكون على النتائج التي تترتب على الالتزام دون أن يبيّن لنا بوضوح ماهي الأسباب التي تقود إلى هذه الظاهرة وهو بذلك يكمل جوانب القصور في النماذج السابقة كما أنه مع غيره من النماذج

السالفة يصلح لتكوين نموذج أو إطار شامل لدراسة الالتزام التنظيمي. (القيروني، 1989، ص: 156).

ان مفهوم الالتزام من المواضيع التي نالت الاهتمام في مجال العلوم الإنسانية، ونتج عن هذا الاهتمام دراسات وبحوث حاولت تفسير ظاهرة الالتزام التنظيمي بهدف الكشف عن أسبابه وأبعاده و العوامل المؤثرة فيه وما يترتب عنه من نتائج، وقد توصلت هذه الدراسات إلى وضع نماذج متعدّد لكنّها لم تستطع الاتفاق على نموذج واحد، وبعد الاطلاع على هذه النماذج يمكن الاستنتاج أنّ معظمها يتمحور حول اتجاهين رئيسيين لتفسير الالتزام التنظيمي وهما الاتجاه النفسي والاتجاه التبادلي، فالاتجاه النفسي يُمثل وجهة نظر علماء السلوك التنظيمي وجاء تحت اسم الاتجاه السلوكي في نموذج (ستاو وسالانيك) وفي نموذج (أنجل وبيري) صنّف تحت اسم نموذج الفرد كأساس للالتزام التنظيمي ويركز هذا الاتجاه على خصائص الفرد والخبرات السابقة باعتبارها محدّدات لسلوك الفرد وعلى أساسها يتحدّد التزام الأفراد لمنظماتهم ويترتب عنه توحيد الشخص و قبوله لقيم وأهداف المنظمة التي يعمل بها كما لو كانت قيمه وأهدافه الشخصية، أما الاتجاه التبادلي فيُمثل وجهة نظر علماء النفس الاجتماعي وصنف عند "أنجل وبيري" بنموذج المنظمة كأساس للالتزام التنظيمي وفي نموذج "ستاو وسالانيك" بالالتزام الموقفي ويرى هذا الاتجاه أنّ الفرد لديه حاجات وأهداف يحضرها إلى المنظمة وفي سبيل تحقيق تلك الأهداف لا مانع من أن يُسخر مهاراته وطاقاته للمنظمة التي تقوم بدورها بتلبية حاجاته ورغباته فالعملية تبادلية بين الفرد والمنظمة، لكن بعد ظهور مدرسة الثقافة التنظيمية التي أعطت تفسيراً يختلف عن النماذج السابقة؛ حيث ركزت على نتائج الالتزام التنظيمي على الفرد والمنظمة، وبالتالي فإنّ ما توصلت إليه هذه المدرسة يُكمّل جوانب القصور في النماذج السابقة، وعند دمج النماذج مع بعضها يمكن وضع نموذج متكامل يُمكننا من تفسير ظاهرة الالتزام التنظيمي تفسيراً كاملاً.

جدول رقم (1): يُوضح تلخيص للنماذج المفسرة للالتزام التنظيمي.

الالتزام الاغترابي	الالتزام القائم على أساس حساب المزايا المتبادلة	الالتزام المعنوي	ويتخذ الالتزام التنظيمي ثلاثة أبعاد	نموذج اتزيويني 1961
مخرجات - الرغبة في البقاء في المنظمة - انخفاض نسبة الدوران - الميل للتبرع بالعمل - الميل لبذل الجهود لتحقيق انجاز أكبر	مدخلات -الخصائص الشخصية التعلم، العمر.... - خصائص العمل التحدي، الرضا ... - خبرات العمل نوعية الخبرات اتجاهات العمل	صنف العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي والسلوك الناتج عنه إلى:	نموذج ستيرز 1977	
الالتزام السلوكي	الالتزام الاتجاهي	ويتخذ الالتزام التنظيمي بعدين رئيسيين	نموذج ستاو وسانيك 1977	
الاتجاه النفسي	الاتجاه التبادلي	ينقسم هذا النموذج إلى اتجاهين نظريين	نموذج ستيفنز وزملانه 1978	
-- نموذج المنظمة كأساس للولاء التنظيمي	- نموذج الفرد كأساس للولاء التنظيمي	لتفسير ظاهرة الولاء التنظيمي هناك نموذجين رئيسيين:	نموذج انجل وبيري 1983	
- الالتزام المستمر	- الالتزام الأخلاقي (المعياري)	- الالتزام العاطفي (المؤثر)	ويتخذ الالتزام التنظيمي ثلاثة أبعاد	نموذج ماير وألن 1990

الافتراضات -	الجوانب -	القيم الموجودة -	المكون الأساسي	نموذج مدرسة
الأساسية التي	الملموسة في	بالمنظمة وبالذات	للاللتزام التنظيمي	الثقافة التنظيمية
تحدد علاقة	المنظمة المتعلقة	قيم المديرين	هو ثقافة المنظمة	
المنظمة ببيئتها	بناء المنظمة		والتي تتمثل في:	
	ماديا وتنظيميا			

5. مراحل تطور الالتزام التنظيمي

لقد تنوعت آراء الباحثين حول مراحل الالتزام التنظيمي، فهناك من يرى أنّ الالتزام التنظيمي ثلاث مراحل وهناك من يرى أنه يمر بمرحلتين؛ حيث أكدت "غنام" في دراستها (2005) أنه ليس هناك إجماع على هذه المراحل من قبل العلماء والباحثين، ولكن هناك إجماع على أنّ الفرد لكي يصل إلى درجة ما من الالتزام يمر بمراحل مختلفة (المغربي، 1994، ص:80).

ولقد بين "بوشنان" (1974) Buchanan أنّ الالتزام التنظيمي عند الأفراد يتطور من خلال ثلاثة مراحل متعاقبة وهي:

➤ **مرحلة ما بعد التعيين:** وهي فترة تجريبية تمتد من سنة من تاريخ التحاق الفرد بعمله ويكون خاضعاً خلالها إلى التدريب والإعداد والاختيار ويهتم الفرد بالحصول على القبول من التنظيم ويحاول أن يبدع في عمله من خلال إظهار مواهب وخبرات جديدة ويرى "بوشنان" أيضاً أنّ الخبرات التالية تظهر ضمن هذه المراحل:

- وضوح الدور.
- تحديات العمل.
- تضارب الالتزام.
- فهم التوقعات.

➤ **مرحلة العمل والإنجاز:** وهي الفترة اللاحقة لفترة التجربة والإعداد وتتراوح بين العامين والأربعة أعوام ويهتّم الفرد بالسّعي إلى إثبات عمله والتأكد على الإنجاز الذي حقّقه وتتميّز هذه المرحلة ببعض الخبرات والتي منها:

- الأهمية الشخصية.

- الخوف من العجز.

- ظهور قيم الالتزام للتنظيم والعمل.

➤ **مرحلة الثقة بالتنظيم والالتزام له:** وتبدأ هذه الفترة بعد السنة الخامسة من التحاق الفرد بالعمل ويبدأ فيها بتقويم اتجاهات الالتزام لديه وإن كانت قد تكوّنت في المراحل والسنوات السابقة وتنتقل هذه الفترة بالفرد من مرحلة التكوين إلى مرحلة النضج (الكبيسي، 1998، ص:87).

وهناك من يرى أن للالتزام مرحلتين ترتبطان بعملية ارتباط الفرد بالمنظمة وهما:

➤ **مرحلة الانضمام للمنظمة التي يريد الفرد العمل بها:** فغالبا ما يختار الفرد المنظمة التي يعتقد أنها تحقق رغباته وتطلعاته.

➤ **مرحلة الالتزام التنظيمي:** أي المرحلة التي يصبح الفرد فيها حريصاً على بذل أقصى جهد لتحقيق أهداف المنظمة للنهوض بها (أبو العلا، 2009، ص:40).

وقد بين كل من Mowdy Porter and في دراستهم عام(1982) أنّ تكوين الالتزام التنظيمي للعاملين في تنظيماهم وتطوره يمر بثلاث مراحل زمنية متتابعة وهي:

➤ **مرحلة ما قبل العمل:** وهي التي تمتاز بالمستويات المختلفة من الخبرات والميول والاستعدادات التي تؤهل الفرد الدخول للعمل في التنظيم، تلك المؤهلات الناجمة عن

خصائص الفرد الشّخصية وعن توقعاته بالنسبة للعمل، ومعرفته للظروف الأخرى التي تحكم قراره بقبول العمل.

- **مرحلة البدء في العمل:** وتمثل هذه المرحلة فترة خبرات العمل المتعلقة ببداية العمل والمتمثلة في الأشهر الأولى منه؛ حيث تلعب هذه الخبرات كما أشار "هول" Hall دوراً خطيراً في تطوير الاتجاهات المتعلقة بالعمل وزيادة الالتزام والعضوية المهنية.
- **مرحلة الترسّخ:** وفيها تنمو اتجاهات الفرد وقيمه والتزامه نحو التّنظيم وتظهر لديه الأنماط السلوكية التي يكتسبها من تفاعله مع المنظمة وتدعم انتمائه الاجتماعي (غانم، 2005، ص: 04).

أما Steers, (1977) فقد حدّد ثلاث مراحل يمر بها الفرد فيتطور التزامه التّنظيمي وهذه المراحل هي:

- **مرحلة الالتحاق بالمنظمة:** تتم هذه المرحلة بمرحلة الاختيار، أي اختيار الفرد لمنظّمته، واختيار المنظمة لأفرادها، ومدى قناعة الفرد في اختيار المنظمة وكيفية اختيار المنظمة لموظفيها.

بالرغم من تباين آراء العلماء حول المراحل التي يمر بها تكوين الالتزام التّنظيمي لدى الفرد فإنّ هناك اتفاق أن تكون الالتزام يمرّ عبر مراحل من بداية التحاقه بالمنظمة التي يعمل بها لكن معظم الدراسات تبيّن أنّ الالتزام يتكوّن خلال الخمس سنوات الأولى وهذا ما أشار إليه " بوشنان " في دراسته مع شرط توفر العوامل المساعدة على تكوّن الالتزام.

6. العوامل المساعدة على نمو الالتزام التّنظيمي لدى العمال

إنّ نجاح أي تنظيم أو مؤسسة مرهون بمدى شعور أفرادها بالالتزام لها، لأنّ الالتزام من أهم الدوافع التي تحث العامل لبذل أقصى ما يملك من جهد وطاقت لتحقيق أهدافها

وفعاليتها، لذلك قام العديد من المفكرين بالدراسات التي تبحث عن العوامل التي من شأنها زيادة مستوى الالتزام التنظيمي لدى العمال.

ونقصد بالعوامل المساعدة تلك الأمور التي تؤثر في تكوين الالتزام التنظيمي لدى الأفراد العاملين في أي منظمة، فالالتزام من الظواهر المعقدة يتأثر بعوامل كثيرة لذلك حاول الباحثون تقسيمها إلى فئتين:

- عوامل تنظيمية مرتبطة بالتنظيم الذي يعمل فيه الفرد.
- عوامل شخصية مرتبطة بالفرد العامل في التنظيم.

1.6. العوامل التنظيمية

❖ قيام المؤسسة بمساعدة الفرد على إشباع حاجاته:

حين يلتحق العامل بأي مؤسسة ليعمل بها يسعى في البداية إلى تحقيق حاجاته ورغباته المتعددة سواء السيكولوجية منها أو البيولوجية، فإذا قامت المؤسسة بتلبيتها يكون لذلك الأثر الطيب في نمو الالتزام التنظيمي لدى العاملين، وعلى العكس من ذلك إذا تجاهلت المؤسسة هذا العنصر الفعال في نموها بالتالي يميل الفرد للبحث عن مكان آخر يجد فيه ضالته (غنام، 2005، ص:04).

❖ وضوح الأهداف وتحديد الأدوار:

كلما كانت الأهداف واضحة داخل التنظيم زادت درجة الالتزام عند العمال كما أظهرت الدراسات التي أجريت في هذا المجال، فوضوح الأهداف يجعل العاملين أكثر قدرة على فهمها وتحقيقها، وكذلك الحال بالنسبة لتحديد الأدوار فهذه العملية تساعد وتعمل على خلق الالتزام عند العاملين نظرًا لما يترتب عليها من استقرار وتجنب الصراع كما أنه على

العكس من ذلك فإنّ لغموض الدور يجلب الصراع على المنظمة ويدخلها في دوامة الخلاف وعدم الاستقرار (أبو العلا، 2009، ص:04).

❖ مشاركة العمال في التنظيم:

تساعد المشاركة من قبل الأفراد العاملين بصورة ايجابية على تحقيق أهداف التنظيم وذلك بإتاحة الفرصة لهم بالمساهمة بأفكارهم وتشجيعهم لتحمل المسؤولية وإيجاد الجو النفسي والاجتماعي البناء في بيئة العمل ويقصد بالمشاركة اندماج الفرد عقلياً وعاطفياً فيعمل الجماعة بعدما تتيح الجماعة لهذا الفرد فرصة المساهمة في تحديد الأهداف والمشاركة في المسؤوليات.

وقد أكدت بعض الدراسات أنّ المشاركة تعمل على زيادة مستوى الالتزام التنظيمي ويجعل الأفراد يرتبطون ببيئة عملهم بشكل اكبر بحيث يعتبرون أن ما يواجهه الفرد من مشكلات هو تهديد لهم و لأمنهم واستقرارهم والأمر الذي يؤدي إلى تقبلهم لروح المشاركة برغبة جامحة وروح معنوية عالية كما أن المشاركة في اتخاذ القرارات وتحديد الأهداف التنظيمية هي نقطة البداية المنطقية لأي نشاط تنظيمي وأنّ نقطة النجاح الأولى للمنظمة تكمن في قدرة تلك المنظمات على تحديد أهداف تنظيمية واقعية توفر الدافع القوي لدى أعضاء المنظمة كما تُوفر لهم العائد المناسب مقابل مساهمتهم الفعالة في تحقيق تلك الأهداف التي تؤثر بالضرورة على التزامهم التنظيمي (أبوندا، 2007، ص:138).

❖ العمل على إيجاد نظام مناسب للحوافز:

يعد هذا العامل من أكثر العوامل المؤثرة في زيادة درجة الالتزام لدى الأفراد في المؤسسة، والحوافز عبارة عن مجموعة من الوسائل والخطط التي من شأنها إثارة المزيد من اهتمام الفرد بعمله كما ينبغي، فالخلل في نظام الحوافز يؤثر سلباً في معنويات العاملين، مما ينعكس ذلك على إنتاجهم.

ونظام الحوافز قد يكون ماديا كالأجر والعلاوة الدورية أو معنويا والذي يكون أثره غير مباشر (الرواشدة، 2007، ص: 63).

لقد أشار "روزنهولتز" (Rozenhottz ،1990) في دراسته إلى أنّ معظم المعلمين يحصلون على أقوى المكافآت من العلاقات الأكاديمية الناجحة والإيجابية من التلاميذ، ومن المديح الخارجي الذي يتلقونه من زملائهم ومن المديرين، لذلك فإن غياب المكافآت المعنوية سيكون له التركيز على عدم اقتناع المعلم بالعمل وتغيبه عن مكان العمل والرغبة في ترك المهنة، ويعتمد نظام الحوافز على شقين:

الأول وهو أن يشتمل هذا النظام الحوافز المادية والمعنوية، أما الشق الثاني فيجب أن يكون النظام موجها للأفراد والجماعات (العاني، 2007، ص: 78).

وقد أظهرت دراسة "مارشومناري" (Marsh & Mannari ،1977) والمتعلقة بالانتماء المهني عند اليابانيين أنّ هذا الانتماء يزداد عندما يطبق التنظيم نظاماً فعالاً للحوافز. (المعاني، 1996، ص: 58).

وتجدر الإشارة في هذا السياق إلى أن المنظمات الحكومية أي هي أقل المنظمات استخداماً للحوافز، مما يستدعي لفت نظر القائمين عليها لاعتماد نظام جيد للحوافز من أجل ضمان بناء وخلق الانتماء والالتزام عند العاملين في المؤسسات الحكومية اليابانية.

❖ الاهتمام بتحسين المناخ التنظيمي:

يقصد بالمناخ التنظيمي محصلة الظروف والمتغيرات، والأجواء الداخلية للمنظمة كما يعيها أفرادها ليستخلصوا منها مواقف واتجاهاتهم والمسارات التي تحدد سلوكهم وأدائهم ودرجة انتمائهم والتزامهم للمنظمة، وقد أظهرت الدراسات في هذا الإطار أنّ التنظيمات ذات المناخ والبيئة المحببة لمعنويات العاملين والتي تتصف بعدم المسؤولية، هي تنظيمات تعمل

على تشجيع تسرب العاملين ونقل من درجة الالتزام التنظيمي لديهم لذلك لا بد على المنظمات أن تعمل على إيجاد وخلق البيئة والمناخ التنظيمي الجيد والاهتمام بالإنسان في سبيل تنمية الالتزام التنظيمي لدى العاملين. (أبو العلا، 2009، ص: 48).

❖ تدريب الأفراد في المنظمة:

يمثل تأهيل الأفراد وتدريبهم في المنظمة بشكل مستمر احد العوامل التي من خلالها ينمو الالتزام لدى أفراد المؤسسة، ذلك لما لهذا الأمر من النفع على المنظمة والفرد نفسه يوثق صلته بها ويكون دائم الإخلاص لها (حريم، 1997، ص: 43).

❖ الثقافة التنظيمية:

هي محدّد هام من محدّدات الالتزام التنظيمي لأنها تمارس تأثير كبيراً على سلوك الأفراد في المنظمات وتركز على إيجاد قيم وأهداف مشتركة بين العاملين، فالثقافة التنظيمية منظومة المعاني والحضور والمعتقدات والطقوس والممارسات التي تطوّرت مع الزمن، وأصبحت سمة خاصة للتنظيم فالثقافة التنظيمية تؤثر في عملية اتخاذ القرار وتحديد أنماط السلوك والاتجاهات نحو المنظمة.

❖ نمط القيادة:

إن النمط القيادي يؤثر تأثيراً بالغاً في اتجاهات الأفراد نحو الثقة في المنظمات كما يؤثر النمط القيادي في الحفاظ على الموارد البشرية العاملة في المنظمات من خلال تحقيق درجة عالية من الرضا الوظيفي للعاملين بما يضمن بقاءهم واستمرارهم في المنظمة ويضمن التزامهم للمنظمة وهناك العديد من الدراسات التي درست العلاقة بين النمط القيادي والالتزام منها دراسة (Piderits, 2002) والتي هدفت لمعرفة أثر النمط القيادي للمديرين بالمدارس الكاثوليكية الأمريكية على التزام المعلمين، وأظهرت النتائج أن هناك علاقة ايجابية دالة

إحصائياً بين نمط القيادة الديمقراطي ودرجة الالتزام التنظيمي كما أنّ هناك علاقة ايجابية دالة إحصائياً بين القيادة الموقفية والتزام المعلمين لمدارسهم (السعود، 2009، ص:25).

2.6. العوامل الشخصية

ويقصد بها مجموعة المتغيرات الديمغرافية التي تتعلّق بالفرد وتميزه عن غيره من حيث الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة في العمل وغير ذلك. وتختلف نتائج الدراسات التي فحصت ظاهرة الالتزام التنظيمي، فقد خرجت هذه الدراسات بنتائج تدل على أهمية دور العوامل الشخصية في بناء الالتزام التنظيمي فيما دلت نتائج دراسات أخرى على عدم وجود ما يربط بين العوامل الشخصية والالتزام التنظيمي. وبشكل عام يمكن القول بأن الكثير من الدراسات قد أشارت إلى أهمية بعض العوامل الشخصية وتأثيرها على بناء الالتزام التنظيمي للأفراد ويمكن تلخيصها فيما يلي:

❖ الجنس:

تشير كثير من الدراسات إلى أنّ الالتزام التنظيمي للنساء يفوق الالتزام التنظيمي للرجال في معظم الأحيان وقد يعود ذلك إلى طبيعة المرأة وحبها للاستقرار بينما تعد سمة حب التغيير من السمات البارزة التي يمتاز بها الرجال من أجل اكتساب وضع مادي أو مكانة اجتماعية وضع مهني أفضل (روبم، 2010، ص:48) وقد توصل عورتاني (2003) في دراسة كانت بعنوان " علاقة الالتزام المهني والنمط القيادي لدى الإداريين في وزارة السلطة الوطنية الفلسطينية "، وتوصّلت الدراسات إلى وجود فروق ذات دلالة في الالتزام المهني تبعا لمتغير الجنس (غانم، 2005، ص:07).

وقد قام (31) Mathieu and Zajak بمراجعة دراسة من دراسات الالتزام التنظيمي وجد أنّ العمر كان له ارتباط بالالتزام التنظيمي في جميع الدراسات التي تمت مراجعتها وأظهرت

نتائج الدراسة كذلك وجود درجة ارتباط معتدلة بين التثبيت في الخدمة والالتزام التنظيمي، وكذلك بين الجنس والالتزام التنظيمي لصالح الإناث.

❖ العمر:

أظهرت كثير من الدراسات أنّ هناك تناسبا طردياً قوياً بين عمر الفرد والالتزام التنظيمي، فكّما زاد عمر الأفراد زاد التزامهم التنظيمي، ويمكن إرجاع ذلك إلى أنّ الفرد في بداية عمره الوظيفي يسعى للحصول على راتب أعلى ومكانة وظيفية واجتماعية اكبر ويسعى للتغيير من اجل ذلك، بينما لا يعد ذلك أمراً كبيراً للأفراد وصلوا إلى عمر قريب من التقاعد (رويم، 2010، ص:47).

حيث توصلت دراسة قام بإعدادها (المعيوف، 2002) والتي كانت بعنوان : "أثر المتغيرات الديمغرافية والتنظيمية على الالتزام التنظيمي لدى موظفي القطاع العام السعودي بالمملكة العربية السعودية". وتحديد مدى وجود اختلافات إحصائية في الالتزام التنظيمي لدى الباحثين تبعاً للمتغيرات الشخصية والتنظيمية ومن بين النتائج التي توصلت إليها الدراسة أنّ مستوى الالتزام يختلف جوهرياً تبعاً للاختلاف كل من المتغيرات الشخصية (كالعمر، المستوى التعليمي، المهام الإشرافية). وأنّ مستوى الالتزام التنظيمي يزداد مع العمر.

كما توصلت دراسة قام بإعدادها كل من (محمد الطعامنة وأحمد عبدالحليم، 1997) والتي كانت بعنوان "أثر العوامل الشخصية والتنظيمية في بناء الالتزام التنظيمي كما يراها العاملون في وحدات القطاع العام في الأردن" وهدفت الدراسة إلى الوقوف على اثر العوامل الشخصية المتمثلة في (الجنس والعمر، والحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخدمة والأجر الشهري) والعوامل التنظيمية والمتمثلة في (النمط القيادي، العلاقات بين الأفراد والاستقلال المتاح للعامل، والمعلومات المترتبة عن الأداء، والإقرار بالإنجاز) ومن

بين النتائج التي توصلت إليهم الدراسة، أن العاملين من الفئات العمرية الأدنى أقل التزاماً لمنظمتهم من العاملين ذوي الفئات العمرية الأعلى (الدوسري، 2005، ص: 13).

❖ المؤهل العلمي:

تدل بعض الدراسات على أنّ ازدياد المؤهل العلمي للأفراد يخلق لهم التزاماً تنظيمياً أكبر، ويرجع الباحث ذلك إلى الموقع الذي يشغله الأفراد الذين يحملون مؤهلات علمية كبيرة، حيث تزداد رواتبهم ويتحسن وضعهم المادي والاجتماعي (السويدان، 2003، ص: 65).

فقد أجرى ريان (2000 م) دراسة سعت إلى التعرف على محدّدات الإدراك الإداري للالتزام التنظيمي لدى المرؤوسين والنتائج المترتبة عليه وتوصلت الدراسة إلى أنّ أداء المرؤوسين وسلوك المواطنة التنظيمية والمؤهل العلمي تعتبر من أهم محدّدات الإدراك التنظيمي (السويدان، 2006، ص: 66).

كما أجرى بيكر (1992) دراسة كانت بعنوان "تأثير الخصائص الشخصية على مستوى الالتزام التنظيمي في المنظمات العسكرية" وهدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير الخصائص الشخصية التي تمثلت في (العمر، مدة الخدمة، التعليم) على مستوى الالتزام وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين (العمر، مدة الخدمة والتعليم) والالتزام وهذا يعني أن الموظفين الأكبر سناً والأكثر تعليماً و ذوي سنوات الخدمة الطويلة كانوا ذوي التزام عال للمنظمة التابعين لها.

وقام (عبد الرحيم القطان، 1987) بدراسة بعنوان "العلاقة بين الالتزام التنظيمي والصفات الشخصية والأداء الوظيفي، دراسة مقارنة بين العمالة الأسيوية والعمالة العربية والعمالة السعودية والعمالة الغربية" وكان من بين نتائج الدراسة أنّ هناك علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي والعمر ومدة الخدمة والمستوى التعليمي (الدوسري، 2000، ص: 138-139).

❖ الأقدمية في العمل:

تناسب الأقدمية في العمل طرديا مع الالتزام التنظيمي وذلك في معظم الدراسات إن لم تكن جميعها وقد بينت نتائج الدراسة السالفة الذكر علاقة مدة الخدمة بالالتزام، فالأفراد الذين لديهم مدة طويلة في الخدمة في المنظمة يكون قد تعمق في أنفسهم الشعور بهموم المنظمة وقيمها وأهدافها، و يضاف إلى ذلك ازدياد العلاقات فيما بينهم مما جعلهم يشعرون بأنهم أسرة واحدة (السعود، سوزان، 2009، ص:98).

قد تحققت نتائج مختلفة من الدراسات التي أجريت لكشف ما إذا كان هناك اختلاف في مستويات الالتزام التنظيمي على أساس نوع الجنس. وقد تبين لماتيو وزجاك (1990)، في تحليلهما الأولي، أن الالتزام التنظيمي يختلف، وإن كان قليلا، حسب نوع الجنس، وأن مستوى الالتزام التنظيمي للمرأة أعلى منه لدى الرجل. وقد أسفرت دراسة أخرى عن أن النساء أكثر التزاما بمنظماتهن، مقارنة بالرجال، لأنهن لا يحبذن تغيير وظائفهن ومؤسساتهن. (Angle and Perry 1981) بل على العكس من ذلك، ادعت دراسة أجرتها آفين وآخرون (1993) أن المرأة تركز بقدر أكبر على دورها المنزلي، وأن المنظمة التي تعمل فيها تتسم عموما بأهمية ثانوية، وبالتالي فإن المرأة عموما أقل التزاما بمنظماتها مقارنة بالرجل. وقد توصلت دراسة أخرى أجريت على أساس تصنيف ماير وآلن للالتزام التنظيمي (Suliman and Iles 2000) إلى عدم وجود علاقة بين نوع الجنس والالتزام المؤثر في حين أن هناك صلة ضعيفة ولكن إيجابية بين الالتزام القائم على أساس نوع الجنس والالتزام المعياري، وهناك علاقة سلبية بين نوع الجنس والالتزام المستمر. تبين الدراسات أن هناك علاقة خطية بين الالتزام التنظيمي والعمر، وكلما تقدم الموظف في السن، ارتفع مستوى الالتزام التنظيمي؛ تؤكد المطبوعات أيضا ان متغير العمر هو احد الامور الاكثر اهمية في مؤشرات الالتزام التنظيمي (كوهين 1993؛ ماير وآلن 1984؛ بكر 1960؛ بوكانان 1974؛ فوسترز، 1977؛ ماتيووزجاك، 1990؛ الزاوية وبيري 1981؛

لو كأندكرو فورد (2001؛ Meyer et al. 1993، Sikorska-Simmons 2005) ومن ناحية أخرى، ادعى ماير وألن (1984) ان هنالك علاقة إيجابية بين العمر والارتباط العاطفي ولكن لا توجد علاقة إيجابية بين العمر والالتزام المستمر.

وتبين من الدراسات التي تناولت العلاقة بين الالتزام التنظيمي والحالة الزوجية أن الموظفين المتزوجين يظهرون التزاماً أكبر بالمنظمة مقارنة بالموظفين غير المتزوجين (أرانيا وجاكوبسون 1975؛ ماتيوزجك، 1990؛ بينخوف 1997؛ سيكورسكا-سيمونز 2005). فالموظفون المتزوجون يتحملون قدراً أكبر من المسؤولية المنزلية مقارنة بالموظفين غير المتزوجين، ويشعرون على الأرجح بأنهم ملزمون بالاستجابة لاحتياجات أسرهم لذلك، ينبغي أن يتمتع الموظفون المتزوجون بوظيفة وأمن وظيفي منظم لأنهم لا يريدون اللجوء إلى استثماراتهم، ويعرضون أنفسهم لخطر البطالة.

وبناء على ما تقدّم فإنّ العوامل السابقة الذكر يمكن أن تؤثر على مستوى الالتزام التنظيمي للعمال، فكّما كانت هذه العوامل متوافرة وبشكل إيجابي زادت درجة التزام العمال نحو مؤسستهم، وبالمقابل هناك عوامل يمكن أن تعوق الالتزام التنظيمي، فقد أشار إليها (جواد، 2000) أنّ هناك مجموعة من العوامل تعيق الالتزام لدى العاملين وهي كما يلي:

- صدور تعليمات غامضة وغير محدّدة.
- سوء توزيع العمل.
- الإخفاق في اعتماد مبدأ الثواب والعقاب.
- الفشل في التعبير عن السياسات الخاصّة بالعمل.
- تقصير الإدارة في إقناع العاملين بأهميّة أعمالهم وكونهم نافعين للمجتمع.
- عدم وضوح مبدأ الرجل المناسب في المكان المناسب.
- الشعور بالقلق وعدم الاستقرار والتوتر.

- ضالة فرص الترقية في الخدمة (بطاح، 2006، ص:18).

إن الالتزام التنظيمي ظاهرة معقدة تتأثر بعوامل كثيرة ومتداخلة، قد تكون عوامل شخصية أو تنظيمية، لذلك حاول الباحثون المهتمون بموضوع الالتزام التنظيمي دراسة علاقة هذا الأخير بمختلف المتغيرات، وذلك بهدف الكشف عن العوامل المؤثرة فيه، وقد بينت نتائج تلك الدراسات أهم العوامل المؤثرة

7. قياس الالتزام التنظيمي

يمكن من خلال قياس الالتزام التنظيمي تقدير مدى نجاح هذه المنظمات أو فشلها، وقد ذكر (اللوزي، 2003) فوائد قياس الالتزام التنظيمي ومنها:

- يُقدم قياس الالتزام التنظيمي للإدارة مؤشرات دالة على مستوى الأداء الوظيفي.
- تدخل في تركيب أبعاد مادية ومعنوية وإنسانية تتمثل في المشاعر والاتجاهات نحو الكثير من الأمور ذات العلاقة بالعاملين والتنظيم.

يعتبر قياس الالتزام التنظيمي بمثابة أداة تشخيصية جيدة تعتمد الإدارة الناجحة على استخدامها لقياس ومعرفة المشكلات والمعوقات التي تقف أمام الأفراد والتنظيم.

تعمل البحوث في مجال العلوم الإنسانية المتعلقة بالالتزام التنظيمي على تحسين مستوى العلاقة بين الأفراد والمنظمة من خلال تولد شعور الأفراد بالأهمية نتيجة لاهتمام الإدارة بهم مما يعزز التأثير الإيجابي على المنظمة والأفراد والذي بدوره يزيد من الرغبة في العمل والثقة والمصادقية.

تعمل الأبحاث على زيادة إحداث تغييرات في الأداء وظروف العمل؛ حيث يعتبر قياس الالتزام أداة لتشخيص الأسباب التي قد تؤثر في رفع أو خفض التزام العاملين للتنظيم (العديلي، 1998، ص:96).

ولقياس الالتزام ذكر (بطاح، 2006 ص:189) معيارين لقياس الالتزام التنظيمي وهما:

• **المعايير الموضوعية:**

أي قياس الالتزام التنظيمي من خلال الآثار السلوكية، وذلك باستخدام وحدات قياس موضوعية تبين مدى رغبة الفرد بالبقاء في التنظيم، ودوران العمل، وكثرة الحوادث.

• **المعايير الذاتية:**

أي قياس الالتزام التنظيمي بواسطة أساليب تقديرية توضح تقدير العاملين لدرجة التزامهم، وهذا يمكن أن يؤدي إلى بلورة مؤشرات مهنية تكشف مستوى الالتزام التنظيمي.

ولقد طور بعض الباحثين المهتمين بدراسة الالتزام التنظيمي وتحليله عدد من المقاييس ولقد تباينت تلك المقاييس في طبيعتها ومكوناتها وكان أهمها:

- **مقياس بورتر وزملائه (1969), Porter et al:** وقد أطلق عليه استبانة الالتزام التنظيمي ويتكوّن المقياس من (15) فقرة تستهدف قياس التزام الأفراد بالمنظمة واستعان بمقياس السباعي لتحديد درجة الاستجابة (ريجيو، 1999، ص: 276).
- **مقياس تورتن (1981), Thorton:** وقد احتوى المقياس على (08) فقرات سداسية الاستجابة لقياس الالتزام التنظيمي كما تضمن المقياس (07) فقرات أخرى رباعية وخماسية الاستجابة تقيس الالتزام المهني.
- **مقياس مارش ومانري (1977), Marsh et Mannari:** حيث قدما مقياس الالتزام مدى الحياة ويتكون من (4) فقرات وقد استخدم كأداة لقياس إدراك الفرد لكيفية تعميق الالتزام مدى الحياة (الحسنية، 1999، ص: 54).
- **مقياس جوش وزملائه (1978), Jawsh et al:** وهو محاولة لقياس الالتزام التنظيمي من خلال (06) فقرات (أبوندا، 2007، ص: 133).

- **مقياس (Allen and Mayer, 1991)**: والذي يقيس الالتزام التنظيمي في (03) أبعاد: الالتزام العاطفي، والالتزام الاستمراري، والالتزام الأخلاقي، ويتكون المقياس من (18) فقرة.

8. جودة الحياة في العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي

أشارت (Normala, 2010) أن العلاقة الموجودة بين جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي تعتبر موضوعاً شائعاً للبحث في السلوك التنظيمي. حيث أن الالتزام التنظيمي يعبر عن قوة مشاركة العامل في المنظمة. وقد تختلف مصادر الالتزام التنظيمي من شخص لآخر. فقد ذكر (Caldwell, 1990) إلى أن الالتزام التنظيمي يتم تحديده إلى حد كبير من خلال المكافآت التي تقدمها المنظمة وخاصة المكافآت المالية. كما تصور (Allen & Mayer, 1991) مفهوم الالتزام التنظيمي من حيث ثلاث أبعاد متميزة هي: البعد العاطفي والبعد الاستمراري والبعد الأخلاقي حيث يتميز الالتزام العاطفي بوجود ارتباط عاطفي بالمنظمة، كما يشير بعد الالتزام الاستمراري إلى الوعي بالتكاليف المرتبطة بمغادرة المنظمة، أما البعد الأخلاقي للالتزام التنظيمي فيركز على مشاعر الولاء لمنظمة معينة حيث يشعر الموظفون الملتزمين بشكل أخلاقي أنه يجب عليهم البقاء مع المنظمة .

وحسب (Tasdemir, 2015) فقد تم اكتشاف و اثبات العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و الالتزام التنظيمي .ولاسيما حقيقة ان جودة الحياة الوظيفية لها تأثير كبير على الالتزام التنظيمي . وقد ورد ذلك في العديد من الدراسات منها: (Thacker & Fields 1992)

(Sirgy et al, 2001), (Anuradha & P& ey, 1995), (Efraty & Sirgy, 1990),

(Lee et al.2007), (Koonmee & Virakul 2007), (Huang, Lawler, & & Lei)

(Roehling et al, 2001), (Sirgy et al, 2007) حيث نصت معظم نتائج هذه الدراسات على أن " تحقيق واشباع حاجات الموظف ينتج عنها إحساس قوي بالانتماء من قبل العامل تجاه مؤسسته "كما أكدت دراسة (Rhoades و Eisenberger، 2002) على أن جودة الحياة في العمل التي تسعى الى الاستجابة للحاجات المختلفة للموظفين هي واحدة من أهم الأسباب المؤدية لتحقيق نسب عالية من الالتزام التنظيمي .

وقد نصت دراسة (Kotze, 2005) على أن جودة الحياة في العمل لها هدفان أساسيان هما:

" إضفاء الطابع الإنساني على مكان العمل و"تحسين الإنتاجية و كفاءة المنظمة " .وبالتالي فان جودة الحياة في العمل هي استجابة لاحتياجات العمال وكذلك للاحتياجات التنظيمية، حيث تعبر عن طريقة أو سلسلة من التدابير لتحسين ظروف العمل التي تمكن من الحصول على عامل منتج وكفاء يعمل على تكريس نفسه لعمله وتنظيمه، بينما نجد العمال الذين ينشطون في بيئة عمل ذات جودة منخفضة يفتقرون إلى الحافز للعمل. ويفشلون في إظهار الأداء الجيد في وظيفتهم .ولا يشعرون بالانتماء لأصحاب العمل والمنظمات التي يعملون بها. ويتأخرون عموما عن العمل، كما أنهم يغيرون وظائفهم بشكل متكرر.

ووفقا ل(Sirgy et al.2001) فان جودة الحياة في العمل تتحقق عند تلبية سبعة حاجات أساسية وهي :حاجات الصحة و السلامة، والحاجات الاقتصادية و الأسرية، والحاجات الاجتماعية وحاجات التقدير، والحاجات المعرفية، والحاجات الجمالية فكلما ارتفعت جودة حياة العامل في العمل زادت مشاعره الايجابية تجاه المنظمة التي يعمل بها ومن المفترض أنه إذا كان العامل يشعر بالايجابية تجاه المنظمة التي يعمل بها فان هذه المشاعر الايجابية تؤدي إلى الالتزام التنظيمي. (Tasdemir .2015. pp. 131-132).

يعتبر تحسين ظروف العمل هو الهدف الأساسي من برامج جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الموظفين، بينما الهدف الأساسي من وجهة نظر المؤسسة هو زيادة الفاعلية التنظيمية، حيث بينت الدراسات مثل دراسات كل من (الدحودح، 2015 م، ص: 46)، (البربري، 2016 م، ص: 28)، (الشنطي، 2016م، ص: 19) بأن لبرامج جودة الحياة في العمل آثار إيجابية على المؤسسة، من حيث تخفيض معدلات الغياب والدوران الوظيفي، وزيادة الرضا الوظيفي لما له الأثر في الارتقاء بالأداء الوظيفي، وتعزيز الإلتزام بلوائح العمل، ويمكن المؤسسة من جذب الكفاءات، وكما تزيد من دافعية والتزام الموظفين الذين هم جوهر المؤسسة كما أظهرت العديد من الدراسات التي أجريت على جودة الحياة في العمل، أن تحسين الحياة الوظيفية والاهتمام بأبعادها وبرامجها سيؤدي إلى تعزيز الإلتزام التنظيمي، والارتقاء بمستويات الرضا كدراسة (الشمري، 2013 م) ودراسة (Afsar)، ودراسة (2014)، (Eren&Hisar، 2016).

خلاصة الفصل

تضمّن هذا الفصل مجموعة من النقاط سنحاول تلخيصها فيما يلي:

في البداية تم تحديد مفهوم الالتزام التنظيمي، حيث لاحظنا أنه بالرغم من تعدد التعريفات يبقى المضمون واحد، فيمكن أن نعرّف الالتزام التنظيمي على أنه شعور يمتلك الفرد تجاه المنظمة التي يعمل بها، ينتج عنه قبول اهدافها وقيمها، والرغبة في البقاء بها والحرص على تحقيق اهدافها بإخلاص و الافتخار بالانتماء لها، وعدم الاستعداد لتركها لأي سبب من الاسباب، وبعدها تمّ تبيان أهمية الالتزام التنظيمي، و ثم تناولنا خصائصه و من أهمّها:

أنه متغير سلوكي له تأثير كبير على كثير من الظواهر في المنظمة، كالأداء والحضور، كما يستغرق في تحقيقه وقتاً طويلاً لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد.

كما تم عرض مختلف النماذج النظرية المفسرة للالتزام التنظيمي؛ حيث استعرضنا عددا من النماذج التي تناولت أبعاد مختلفة للالتزام، بالإضافة إلى احتواء الفصل على مراحل تطور الالتزام التنظيمي؛ حيث يتبين أنه ليس هناك اجماع على هذه المراحل من قبل الباحثين، ولكن هناك اجماع على أن الفرد لكي يصل إلى درجة ما من الالتزام عليه أن يمر بمراحل مختلفة .

وتم التطرق أيضاً إلى العوامل التي تساعد على نمو الالتزام التنظيمي منها العوامل التنظيمية كالمناخ التنظيمي، نظام الحوافز....الخ، والعوامل الشخصية كالسن، الجنس....الخ، وفي الأخير تطرقنا إلى قياس الولاء التنظيمي و فوائده المتمثلة في تقديم مؤشرات ارتفاع أو انخفاض مستوى الأداء الوظيفي للإدارة ومعرفة المشكلات والمعوقات التي تواجه الأفراد والتنظيم، كما أن البحوث النفسية المتعلقة بالالتزام التنظيمي تعود بالنفع على المنظمة؛ حيث تزودها بالكثير من الأمور التي لها علاقة بالعاملين والتنظيم على حد

سواء، وتناولنا في الاخير العلاقة الموجودة بين جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي من خلال عرض نتائج الدراسات المختلفة.

كما ترى الباحثة أن مدى دقة وكمية المعلومات المتاحة عن الوظيفة، ومدى إدراك الموظف لإمكانية التنقل لوظائف أخرى داخل وخارج المؤسسة، تؤثر على مستوى الالتزام خاصة في بدء العمل بالنسبة للموظفين الجدد.

الفصل الرابع

الاجراءات المنهجية للبحث في

جانبيها الميداني

تمهيد

1. منهج البحث

2. مكان و زمان إجراء البحث

3. الدراسة الاستطلاعية

4. وصف أدوات البحث

5. عينة البحث

6. الدراسة الاساسية

7. الأساليب الإحصائية المعتمدة لمعالجة البيانات

تمهيد

تعتبر الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية همزة وصل بين ما تم تناوله في الجانب النظري وما سنتناوله في الجانب الميداني فمن خلالهن نتمكن من جمع المعلومات والبيانات حول موضوع البحث، كما يتحدد بناءً عليها قيمة النتائج المتحصّل عليها أثناء البحث، فهي تحوي أهم العناصر التي تتوقف عليها نجاح أي دراسة لاسيما في العلوم الإنسانية والاجتماعية، وهذه العناصر هي المنهج المتبّع في الدراسة وميدان البحث، والدراسة الاستطلاعية وعيّنّة البحث وكيفية اختيارها وخصائصها، وكذا أدوات جمع البيانات و تحديد خصائصها السيكومترية، بالإضافة إلى تحديد الأساليب الإحصائية المعتمّدة في معالجة البيانات.

1. منهج البحث

تتعدّد المناهج التي يستخدمها الباحثون في العلوم النفسية و الاجتماعية للقيام بدراساتهم وفي بحثنا هذا اعتمدنا على المنهج الوصفي فهو المناسب لطبيعة بحثنا ، وهو منهج من مناهج البحث في العلوم النفسية، والاجتماعية وهو مرتبط 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 وتوصيف العلاقات بينها، ولا يقتصر المنهج الوصفي على التعرف على معالم الظاهرة وتحديد أسباب وجودها، وإنما يشمل تحليل البيانات وقياسها وتفسيرها والتوصل إلى وصف دقيق للظاهرة ونتائجها.

2. مكان و زمان إجراء البحث

تم إجراء البحث على مستوى مؤسسة ميديتريان فلوت كلاس التابعة لمجمع سيفيتال، وتعتبر فرع من مجمع سيفيتال، وتم انشاؤها سنة (2007)، ويديرها مجموعة من المواهب الشابة من مصلحة البحوث والتطوير، ويترأسها المدير العام مع مستشارته القانونية.

وتتخصص المؤسسة الواقع مقرها في مدينة الأربعاء بالبلدية في إنتاج وتحويل وتسويق وتصدير الزجاج المسطح بمختلف أنواعه، حيث تم التطبيق على مستوى كل من وحدة الإنتاج، ووحدة التحويل، ومديرية الموارد البشرية، ومديرية التسويق كمواقع لتطبيق البحث. وهذا خلال شهر مارس (2019) بالنسبة للدراسة الاستطلاعية، ونظرا للظروف السياسية التي مرت بها البلاد بسبب الحراك الشعبي ودخول المؤسسة في إضرابات عديدة، وتلتها الأزمة الصحية بسبب وباء كورونا تم منع اجراء التريصات والدراسات بالمؤسسة، ولهذا تم استكمال الدراسة الأساسية خلال شهر جانفي (2021).

3. الدراسة الاستطلاعية

تعتبر الدراسة الاستطلاعية مرحلة تمهيدية قبل البدء في مرحلة الدراسة الاساسية و استنادا لأهميتها التي تمكننا من التعرف على مجتمع البحث، العينة المراد دراستها، اعداد ادوات البحث، اختبار صدقها و ثباتها، والتأكد من مدى تغطية فقراتها لمتغيرات و جوانب البحث وعليه يمكن اجراء التعديلات الممكنة.

هدفت الدراسة الاستطلاعية للبحث عن مدى وجود الظاهرة موضوع البحث من خلال جمع عدة مؤشرات ميدانية تساعد في التأكد من الفجوة العلمية انطلقنا منها أثناء تحديد مشكلة بحثنا، كما هدفت للتأكد عن مدى امكانية تطبيق الدراسة وعن مدى تفاعل العمال وتجاوبهم مهنا من خلال اجراء بعض المقابلات معهم والذين أبدوا استعدادهم للتعاون معنا، حيث تبين لنا من خلال الحديث معهم أنهم يدينون للمؤسسة حيث قامت بتوظيف أغلب الشباب بمنطقة الاربعاء حيث أن المؤسسة تحملت مسؤوليتها الاجتماعية كما أنها تسعى لتوفير ظروف عمل ملائمة وتحاول اشباع حاجاتهم المختلفة في العمل وخارج العمل، وهذا ما جعلنا نواصل البحث للتأكد أكثر من مدى تواجد الظاهرة موضوع البحث.

كما تم التأكد أثناء قيامنا بالدراسة الاستطلاعية من الخصائص السيكمترية لمقياس جودة الحياة في العمل ومقياس الالتزام التنظيمي حيث تم التوصل الى أن المقياسين يتمتعان بصدق وثبات مقبولين حيث تم توزيع المقياسين على عينة قدرها (80) عاملا وعاملة من وحدتي الانتاج والتحويل.

4. وصف أدوات البحث

1.4. مقياس جودة الحياة في العمل

تم استخدام مقياس جودة الحياة في العمل ل(Sirgy & all,2001) والذي تم استخدامه في عدة دراسات مثل دراسات (Sirgy & all, (2007) ; Afsar, (2014) ; حيث قامت الباحثة بترجمته من اللغة الانجليزية إلى اللغة العربية و يتكون المقياس من (16) فقرة تشمل الحاجات الدنيا و الحاجات العليا مقسمة على سبعة أبعاد على النحو الاتي: ملحق رقم(02)

الحاجات الدنيا: وتحتوي على بعدين على النحو الاتي:

البعد الاول : حاجات الصحة و السلامة ، ويتكون من ثلاثة بنود، من بين بنوده: أشعر بالأمان في عملي.

البعد الثاني: الحاجات الاقتصادية و العائلية، ويشمل على بندين، ومن بين بنود هذا البعد: أنا راض عن ما أتقاضاه من مقابل في عملي.

الحاجات العليا: وتشمل (05) أبعاد على النحو الاتي.

البعد الثالث: الحاجات الاجتماعية، ويحتوي بندين: ومن بين بنوده: لدي ما يكفي من الوقت بعيدا عن العمل للاستمتاع بأشياء أخرى في الحياة.

البعد الرابع: حاجات الإنجاز ومن بين بنوده: أشعر أن وظيفتي تسمح لي بإدراك كامل إمكانياتي.

البعد الخامس: حاجات التقدير ومن بين بنوده: أشعر بالتقدير في العمل في منظمتي.

البعد السادس: الحاجات المعرفية ومن بين بنوده: أشعر أنني أتعلم دائماً أشياء جديدة تساعد على تحسين عملي.

البعد السابع: الحاجات الجمالية ومن بين بنوده: وظيفتي تساعدني على تطوير إبداعي خارج العمل.

علماً بأن بدائل الإجابة المستخدمة هي:

(غير موافق جداً) (غير موافق) (محايد) (موافق) (موافق جداً)

1.1.4. الخصائص السيكومترية لمقياس جودة الحياة في العمل

➤ الصدق الظاهري (صدق المحكمين)

قمنا بتوزيع المقياس بعد ترجمته من اللغة الانجليزية إلى العربية ، إضافة إلى الترجمة العكسية من اللغة العربية إلى الإنجليزية وتكييف المقياس من الناحية الثقافية على عدد من المحكمين من أساتذة قسم علم النفس بجامعة مولود معمري -تيزي وزو- وجامعة الجزائر 02، وجامعة محمد خيضر بسكرة، وأساتذة في تخصص اللغة العربية و اللغة الانجليزية، وقد أبدى المحكمون آرائهم حول مدى وضوح العبارات و مدى مناسبتها بالإضافة الى بعض الملاحظات العامة والتي تم اخذها بعين الاعتبار. ملحق رقم (01)

➤ صدق البناء

بعد التأكد من الصدق الظاهري للأداة قمنا بتطبيقها ميدانيا على عينة الدراسة وشملت عينة الدراسة (80) عاملا وعاملة من قسم وحدة الانتاج و التحويل بمؤسسة ميديتريان فلوت كلاس؛ حيث وزعنا عليهم أداة جودة الحياة في العمل و استرجعنا كل الاستبيانات بإجابات كاملة فلم يبدي العمال اي آراء حول وجود غموض في الصياغة اللغوية للعبارات.

وبعد تجميع البيانات قمنا بإدخالها عن طريق جهاز الحاسوب باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، ومن ثم قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation)، لمعرفة صدق البناء للأداة عن طريق حساب معامل ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية للمقياس، ويمثل الجدول الموالي نتائج صدق البناء:

جدول رقم (02): نتائج صدق البناء لمقياس جودة الحياة في العمل.

مستوى الدلالة	معامل الصدق	الأبعاد
0.01	**0.92	حاجات الصحة والسلامة
0.01	**0.92	الحاجات الاقتصادية والعائلية
0.01	**0.93	الحاجات الاجتماعية
0.01	**0.92	حاجات التقدير
0.01	**0.87	حاجات الانجاز
0.01	**0.93	الحاجات المعرفية
0.01	**0.83	الحاجات الجمالية

نلاحظ من خلال الجدول أن صدق المقياس مرتفع؛ حيث تراوحت نسبة أبعاد جودة الحياة في العمل ما بين (0.93) و(0.83) وكانت دالة عند مستوى (0.01)، وبالتالي يمكننا القول بأن معاملات الارتباط لأبعاد المقياس تتمتع بصدق اتساق داخلي مقبول.

➤ الصدق التمييزي

لحساب الصدق التمييزي قمنا باتباع الخطوات التالية:

- تحديد الدرجة الكلية للمقياس.

- ترتيب الدرجات تنازليا من أعلى درجة إلى أدناها.
- تقسيم المقياس إلى مجموعتين المجموعة الدنيا ذات أدنى درجة والمجموعة العليا ذات أعلى درجة.
- ترتيب الدرجات تنازليا من أعلى درجة إلى أدناها.
- تقسيم المقياس إلى مجموعتين المجموعة الدنيا ذات أدنى درجة والمجموعة العليا ذات أعلى درجة.
- بعدها تم سحب 27% من طرفي التوزيع للدرجات التي حصل عليها أفراد العينة حيث طبقت الإختبار التائي لعينتين مستقلتين لاختبار الفروق بين المجموعتين الدنيا والعليا والجدول رقم (03) يوضح النتائج المتحصل عليها.

جدول رقم (03): يوضح معامل التمييز للمقياس بأسلوب المجموعتين المتطرفتين.

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	الدلالة المعنوية sig
41.07	14.07	10.57	0.000
69.81	1.11		

- من خلال الجدول رقم (03) يتضح أن قيمة T تساوي (10.57) وهذا ما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية قدرها (0.000) بين المجموعة الدنيا والمجموعة العليا، هذا ما يدل على صدق المقياس.

➤ الثبات باستخدام معامل ألفا لكرونباخ

بالنسبة ل "ألفا كرونباخ" فقد تم حسابه بواسطة برنامج الحاسب الآلي و هذا بعد إدخال البيانات في برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي تم حساب ثبات المقياس بطريقة معامل ألفا كرونباخ والجدول رقم (04) يوضح نتائج معامل ألفا كرونباخ للمقياس ككل ولكل بعد من أبعاد المقياس:

جدول رقم (04): يوضح معامل ثبات ألفا لكرونباخ.

الأبعاد	عدد البنود	معامل ألفا كرونباخ
حاجات الصحة و السلامة	03	0.80
الحاجات الاقتصادية و العائلية	03	0.97
الحاجات الاجتماعية	02	0.97
حاجات التقدير	02	0.98
حاجات الانجاز	02	0.98
الحاجات المعرفية	02	0.98
الحاجات الجمالية	02	0.98
المجموع ككل	16	0.80

- يتضح من خلال الجدول رقم (04) أن قيمة معاملات الثبات الكلية بلغت (0.80) وتراوحت معاملات ثبات الأبعاد ما بين (0.80-0.98) وهنا يمكننا القول بأن المقياس يتمتع بثبات جيد ومقبول. وبلغ معامل الفا كرونباخ في دراسة Sirgy et all, (2001) (0.78) وفي بحثنا الحالي بلغت قيمة معامل الثابت الفا كرونباخ (0.80).
- ما يدل على ثبات المقياس.

➤ الثبات باستخدام طريقة التجزئة النصفية

- تم حساب ثبات المقياس باستخدام طريقة التجزئة النصفية ويتضح من خلال الجدول رقم (05) النتائج المتوصل إليها.

جدول رقم (05): يوضح معامل الثبات بمعادلة جوتمان.

الأبعاد	معامل الثبات Split-half coefficient	بعد التعديل بمعادلة Guttman
حاجات الصحة و السلامة	0.92	0.84
الحاجات الاقتصادية و العائلية	0.91	0.93
الحاجات الاجتماعية	0.86	0.92
حاجات التقدير	0.87	0.93
حاجات الانجاز	0.60	0.75
الحاجات المعرفية	0.91	0.95
الحاجات الجمالية	0.65	0.79
المجموع ككل	0.97	0.98

- يتضح من خلال الجدول رقم (05) أن درجة الارتباط لكل بعد تراوحت ما بين (0.79-0.93) مما يدل على العلاقة الارتباطية القوية بين الفقرات، وبالتالي يمكننا القول بأنه معامل ثبات جيد يمكننا تطبيقه على الدراسة الحالية.

2.4. مقياس الالتزام التنظيمي

تم تصميم مقياس الالتزام التنظيمي، بالاعتماد على الأدبيات النظرية الخاصة بمتغير الالتزام التنظيمي، وبالاستناد إلى المقاييس الخاصة بالالتزام التنظيمي، كمقياس Allen et Mayer,(1991) ومقياس Porter et all, (1969) ومقياس Jaworski and Kohli (1993) .

وتكون المقياس من 16 فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد وهي:

الالتزام العاطفي: ويتكون من ستة بنود، ومن بين بنوده: أشعر بارتباط عاطفي تجاه المؤسسة التي أعمل بها.

الالتزام الاستمراري: ويحتوي على خمسة بنود، ومن بين بنوده: أشعر بأن لدي التزاما قويا للاستمرار بالعمل في هذه المؤسسة.

الالتزام الأخلاقي: ويشمل على 5 بنود، ومن بين بنوده: أنا أدين بالكثير لهذه المؤسسة. ملحق رقم (02)

علماً بأن بدائل الإجابة المستخدمة هي:

(غير موافق جداً) (غير موافق) (محايد) (موافق) (موافق جداً)

و تم تحديد درجات الموافقة على الفقرات من خلال قيمة المتوسط الحسابي لها

كالتالي :

جدول رقم (06): المتوسط المرجح لسلم "ليكرت"

المتوسط المرجح	درجة الموافقة
من 1 الى 1.79	منخفضة جداً
من 1.8 الى 2.59	منخفضة
من 2.60 الى 3.39	متوسطة
من 3.40 الى 4.19	عالية
من 4.20 الى 5	عالية جداً

1.2.4. الخصائص السيكومترية لمقياس الالتزام التنظيمي

➤ الصدق الظاهري لمقياس الالتزام التنظيمي (صدق المحكمين)

قمنا بتوزيع المقياس على عدد من المحكمين من أساتذة قسم علم النفس بجامعة مولود معمري -تيزي وزو- وجامعة الجزائر 02 وجامعة محمد خيضر بسكرة، وقد أبدى المحكمون آرائهم حول مدى وضوح العبارات و مدى مناسبتها بالإضافة الى بعض الملاحظات العامة والتي تم اخذها بعين الاعتبار.

➤ صدق البناء لمقياس الالتزام التنظيمي

بعد التأكد من الصدق الظاهري للأداة قمنا بتطبيقها ميدانيا على عينة الدراسة وشملت عينة الدراسة (80) عاملا وعاملة من قسم وحدة الانتاج و التحويل بمؤسسة ميديتريان فلوت كلاس؛ حيث وزعنا عليهم مقياس الالتزام التنظيمي و استرجعنا كل الاستبيانات بإجابات كاملة فلم يبدي العمال اي آراء حول وجود غموض في الصياغة اللغوية للعبارات.

وبعد تجميع البيانات قمنا بإدخالها عن طريق جهاز الحاسوب باستخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، ومن ثم قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation)، لمعرفة صدق البناء للأداة عن طريق حساب معامل ارتباط الأبعاد الفرعية بالدرجة الكلية للمقياس، و يمثل الجدول الموالي نتائج صدق البناء:

جدول رقم (07): نتائج صدق البناء لمقياس الالتزام التنظيمي.

الابعاد	معامل الصدق	مستوى الدلالة
البعد العاطفي	0,950**	0,00
البعد الاستمراري	0,793**	0,00
البعد المعياري	0,932**	0,00

- نلاحظ من خلال الجدول أن صدق المقياس مرتفع؛ حيث تراوحت نسبة أبعاد الالتزام التنظيمي ما بين (0,95) و (0.73) وكانت دالة عند مستوى (0,01)، وبالتالي يمكننا القول بان معاملات الارتباط لأبعاد المقياس تتمتع بصدق اتساق داخلي مقبول.

➤ الصدق التمييزي

لحساب الصدق التمييزي قمنا باتباع الخطوات التالية:

- تحديد الدرجة الكلية للمقياس.
- ترتيب الدرجات تنازليا من أعلى درجة إلى أدناها.
- تقسيم المقياس إلى مجموعتين المجموعة الدنيا ذات أدنى درجة والمجموعة العليا ذات أعلى درجة.
- ترتيب الدرجات تنازليا من أعلى درجة إلى أدناها.
- تقسيم المقياس إلى مجموعتين المجموعة الدنيا ذات أدنى درجة والمجموعة العليا ذات أعلى درجة.
- بعدها تم سحب 27% من طرفي التوزيع للدرجات التي حصل عليها أفراد العينة حيث طبقت الإختبار التائي لعينتين مستقلتين لاختبار الفروق بين المجموعتين الدنيا والعليا والجدول رقم (08) يوضح النتائج المتحصل عليها.

جدول رقم (08): يوضح معامل التمييز للمقياس بأسلوب المجموعتين المتطرفتين.

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	الدلالة المعنوية sig
32,53	9,498	14,571	0.000
57,63	5,801	13,752	

- من خلال الجدول رقم (08) يتضح أن قيمة T تساوي (14,571) و (13,752) وهذا ما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية قدرها (0.000) بين المجموعة الدنيا والمجموعة العليا، هذا ما يدل على صدق المقياس.

➤ الثبات باستخدام معامل ألفا لكرونباخ

بالنسبة ل "ألفا كرونباخ" فقد تم حسابه بواسطة برنامج الحاسب الآلي و هذا بعد إدخال البيانات في برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي تم حساب ثبات المقياس بطريقة معامل ألفا كرونباخ والجدول رقم (09) يوضح نتائج معامل ألفا كرونباخ للمقياس ككل ولكل بعد من أبعاد المقياس:

جدول رقم (09): يوضح معامل ثبات ألفا لكرونباخ.

الأبعاد	عدد البنود	معامل ألفا كرونباخ
البعد العاطفي	06	0,785
البعد الاستمراري	05	0,632
البعد المعياري	05	0,783

- يتضح من خلال الجدول رقم (09) أن قيمة معاملات الثبات الكلية بلغت (0,78) و (0,63) وهنا يمكننا القول بأن المقياس يتمتع بثبات جيد ومقبول.

5. عينة البحث

يعد اختيار العينة من الأمور الضرورية والمهمة عند إجراء البحوث و تعرف عينة البحث بأنها "مجموعة جزئية من المجتمع مكونة من عدة أفراد أو عناصر تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا و دقيقا يتم اختيارها في ضوء معايير علمية؛ حيث يتم إجراء الدراسة عليها بدلا من إجراء الدراسة على المجتمع كله إذا تعذر دراسته لكبر حجمه و يتم اختيار العينة من المجتمع بعدة طرق.

1.5. كيفية اختيار عينة البحث

بعد زيارتنا و تفقدنا لوحدات المؤسسة موقع تطبيق البحث، قمنا بإجراء مقابلة مع رئيس كل وحدة بهدف اعطائنا معلومات عن الوحدة من حيث عدد العمال وساعات العمل وكل الظروف المحيطة بالعمل، و بلغ عدد العمال في وحدة الانتاج (80) عاملا أما وحدة التحويل فقدر ب (95) عاملا و عاملة، ، و يرجع السبب في وجود عدد كبير من العمال في وحدة التحويل مقارنة بالوحدات الأخرى لأن هذه الأخيرة تحتاج أكثر إلى العامل البشري بينما وحدة الانتاج تحتاج الى العامل التقني، وتعمل كل من وحدة التحويل و الانتاج بنظام ساعي (8×4) فهتان الوحدتان تعملان (24 سا/24سا).، اما بالنسبة لمديرية الموارد البشرية فيبلغ عدد عمالها (40) ، وبالنسبة لوحدة التسويق بلغ عدد عمالها(60).

ارتأينا في بادئ الامر اختيار عينة عشوائية بسيطة بالمرور بجميع الاجراءات أو القيام بحساب التمثيل النسبي للعينة و كل هذا لضمان تمثيل العينة لمجتمع البحث، و لكن الظروف لم تسمح لنا وهذا راجع لأن أغلب الموظفين منهم من كان في دروة تكوينية و منهم من كان في إجازة مرضية، وهذا ما أدى بنا إلى توزيع الاستبيانات على العمال الذين صادفناهم و الذين كانوا متواجدين في الوحدات.

وتكونت عينة الدراسة الأساسية من (150) عاملا وعاملة، فانتهينا إلى توزيع (160) استبيان واسترجاع (150) ، وتوزع أفراد العينة على كل من وحدة الإنتاج، ووحدة التحويل، ومديرية التسويق، ومديرية الموارد البشرية، حيث بلغ عدد العينة (150) عاملا و عاملة ما يجعلنا نعتبر طريقة اختيارنا للعينة هو عينة بالصدفة (العينة العرضية).

6. الدراسة الاساسية

1.6. خصائص عينة الدراسة الأساسية

سنورد فيما يلي جدول يحدّد الخصائص الوصفية لأفراد الدراسة الأساسية بعد تفريغ البيانات، وتتمثّل هذه الخصائص في البيانات الشخصية (الجنس، والحالة العائلية، والمستوى التعليمي، والسّن، والأقدمية في العمل) والتي سنتناولها فيما يلي:

جدول رقم (10): توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس

المتغير	الاحتمالات	العدد	النسبة المئوية%	المجموع
الجنس	ذكر	111	%74	150
	أنثى	39	%26	

فيما يخص توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس يتّضح من الجدول رقم (10) أنّ عدد الذكور في عينة البحث يفوق عدد الإناث؛ حيث بلغ عدد الذكور (111) بنسبة قدرت ب(74%) بينما عدد الإناث بلغ (39) بنسبة تمثّلت في (26%) من مجموع أفراد العينة وجاءت نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث نظرا لطبيعة عمل المؤسسة والمتمثلة في تصنيع الزجاج حيث ان العمال في وحدتي التحويل والانتاج أغلبهم ذكور، عكس مديرية الموارد البشرية ومديرية التسويق اين لاحظنا تواجد العنصر النسوي بكثرة.

جدول رقم (11): توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الحالة الاجتماعية

المتغير	الاحتمالات	العدد	النسبة المئوية%	المجموع
الحالة الاجتماعية	عازب(ة)	37	%24.7	150
	متزوج(ة)	111	%74	
	مطلق(ة)	1	%0.7	
	أرمل(ة)	1	%0.7	

أما بالنسبة لتوزيع أفراد عينة البحث حسب الحالة الاجتماعية، تشير النسب المعروضة في الجدول رقم (11) أعلاه أنّ أغلبية أفراد العينة متزوجين وهذا بنسبة (74%) ، تليها فئة

العزاب بنسبة (24.7%)، ثم نجد فئة المطلّقين بنسبة (0.7%)، وفي الأخير نجد فئة الأرملين بنسبة (0.7%).

جدول رقم (12): توزيع أفراد عيّنة الدراسة الأساسية حسب السن

المتغير	الاحتمالات	العدد	النسبة المئوية%	المجموع
السن	[30-20]	17	11.3%	150
	[40-31]	99	66%	
	[50-41]	32	21.3%	
	[60-51]	2	1.3%	

وكان توزيع أفراد عيّنة الدراسة الأساسية حسب السن من خلال ملاحظة الجدول رقم (12) أعلاه أنّ الفئة العمرية [40-31] تحصلت على أعلى نسبة قُدّرت ب: (66%)، لتليها الفئة العمرية [50-41] بنسبة: (21.3%)، لتليها الفئة العمرية [30-20] بنسبة: (11.3%)، وأخيراً نجد الفئة العمرية [60-51] بنسبة: (1.3%).

جدول رقم (13): توزيع أفراد عيّنة الدراسة الأساسية حسب الاقدمية في العمل

المتغير	الاحتمالات	العدد	النسبة المئوية%	المجموع
الاقدمية في العمل	من 1 الى 4 سنوات	26	17.3%	150
	من 5 الى 9 سنوات	72	48%	
	10 سنوات فما فوق	52	34.7%	

وفيما يتعلق بتوزيع أفراد عيّنة الدراسة الأساسية حسب الاقدمية في المهنة يُوضح الجدول رقم (13) أنّ أغلبية أفراد العينة من ذوي اقدمية من 05 الى 9 سنوات وهذا ما تؤكده نسبة: (48%)، لتليها نسبة: (34.7%) لذوي الاقدمية من 10 سنوات فما فوق، في حين بلغت نسبة: (17.3%) فقط لمن هم ذوي اقدمية من 1 الى 4 سنوات.

جدول رقم (14): توزيع أفراد عيّنة الدراسة الأساسية حسب المستوى التعليمي

المتغير	الاحتمالات	العدد	النسبة المئوية%	المجموع
المستوى التعليمي	غير جامعي	69	46%	150
	جامعي	81	54%	

وفيما يخص توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب المستوى التعليمي يتبين لنا من الجدول رقم(14) أنّ أكبر نسبة من الأفراد ذو المستوى الجامعي، حيث يُقدّر عددهم ب (81) أي بنسبة(54%)، لتليها نسبة الافراد من ذو المستوى غير الجامعي حيث قدر عددهم ب (69) بنسبة (46%)، ويمكن تفسير هذا التفاوت في النسب الى ان مناصب العمل في وحدتي التحويل والانتاج أغلبها لا تحتاج لمستوى جامعي لشغلها خاصة في ما يخص العمال المنفذين، بينما المناصب في مديرية الموارد البشرية والتسويق تحتاج لأفراد ذووا مستوى جامعي.

جدول رقم (15): توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الموقع الهرمي

المتغير	الاحتمالات	العدد	النسبة المئوية%	المجموع
الموقع الهرمي	عامل	69	46%	150
	مسير	18	12%	
	إطار	63	42%	

وجاء توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الموقع الهرمي حسب الجدول رقم(15) أنّ أكبر نسبة من الأفراد تتمثل في فئة العمال؛ حيث يُقدّر عددهم ب (69) أي بنسبة(46%)، حيث أنّ أكبر عدد من العمال متواجد في وحدتي التحويل والانتاج فأغلبهم من العمال المنفذين، لتليها نسبة الأفراد من فئة إطار؛ حيث بلغ عددهم(63) أي بنسبة (42%)، حيث أنهم ييتمثلون في المدراء التنفيذيين والمدراء الفرعيين ورؤساء المصالح أين يتواجدون أغلبهم في مديرية الموارد البشرية ومديرية التسويق، أما بالنسبة للأفراد من فئة المسيرين فقد قُدّر عددهم ب (18) أي بنسبة (12%).

7. الأساليب الإحصائية المعتمدة لمعالجة البيانات

قمنا بتفريغ البيانات في برنامج(SPSS) نسخة رقم (20) ومن ثم تحليل الاستبيان باستخدام الاختبارات الإحصائية العلمية التالية:

1. اختبار ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach's) وطريقة التجزئة النصفية: وهذا لمعرفة ثبات فقرات مقياس جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي لدى افراد عينة البحث.
2. النسب المئوية والتكرارات: وتستخدم هذه القيم بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما، وقد أفاد في وصف عينة الدراسة والتعرّف على الصفات الشخصية لمفردات الدراسة وتحديد استجابات أفرادها اتجاه عبارات المحاور الرئيسة التي تضمنتها الدراسة.
3. معامل الارتباط بيرسون لحساب الصدق الداخلي للأداة عن طريق حساب معامل الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي اليه الفقرة، وكذلك لمعرفة طبيعة العلاقة الموجودة بين متغيرات البحث جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي لدى أفراد عينة البحث.
4. معادلة جوتمان لحساب ثبات المقياس باستخدام طريقة التجزئة النصفية.
5. المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري.
6. اختبار T test لحساب الفروق بين المجموعتين العليا و الدنيا عند حساب الصدق التمييزي، وتم استعمال اختبار t test أيضا لحساب الفروق الموجودة بين عينيتين مستقلتين.
7. تم استخدام اختبار كولموجروف - سميرنوف Kolmogorov-Smirnov Test لعينة واحدة، الذي يهدف لقياس ما إذا كان توزيع معين يختلف اختلافاً دالاً عن التوزيع الطبيعي.
8. اختبار T لعينة واحدة One-Sample T Test لمعرفة ما إذ كان المتوسط الحسابي لمستوى جودة الحياة في العمل ومستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة "ميديتريان فلوكات كلاس" أعلى من متوسط درجة المقياس (المتوسط النظري للمقياس) بشكل جوهري، استخدمنا اختبار T لعينة واحدة.
9. اختبار تجانس التباين ليفن وهذا بهدف اختبار تجانس التباين لدرجات مقياس جودة الحياة في العمل حسب متغير الأقدمية في العمل، تم استخدام اختبار ليفن.

10. اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لدرجات مقياس جودة الحياة في العمل واستبيان الالتزام التنظيمي حسب متغير الأقدمية في العمل.
11. اختبار كروسكال واليس لدلالة الفروق بين متوسطات الرتب لمستويات جودة الحياة في العمل ومستويات الالتزام التنظيمي تبعاً لمتغير الهيكل الهرمي.
12. اختبار t test لعينتين مستقلتين لمعرفة ما إذا كان هناك فرق أو اختلاف في مستوى جودة الحياة في العمل ومستوى الالتزام التنظيمي تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

الفصل الخامس

عرض و تحليل و مناقشة نتائج البحث

1. عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضيات

1.1. عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الأولى

2.1. عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الثانية

3.1. عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الثالثة

4.1. عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة

5.1. عرض ومناقشة النتائج الخاصة بالفرضية الخامسة

6.1. عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية السادسة

2. مناقشة وتفسير النتائج الخاصة بالفرضيات

1.2. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى

2.2. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية

3.2. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة

4.2. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة

5.2. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة

6.2. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية السادسة

خاتمة

الاقتراحات

1. عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضيات

1.1. عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الأولى

تنص الفرضية: يتمتع عمال مؤسسة "ميديتريان فلوكات كلاس" من مستويات عالية من جودة الحياة في العمل.

لتسهيل عرض نتائج الدراسة وتفسيرها وإجراء التحليلات الإحصائية تم تحويل فئات الإستجابة للمقياس (موافق جداً، موافق، محايد، غير موافق، موافق جداً) لثلاث فئات فقط هي: (استجابة عالية، استجابة متوسطة، استجابة منخفضة)، فتكون درجة الإستجابة "عالية" عندما يتراوح متوسط درجة الإستجابة بين (3,5) و (5) درجات، بينما تكون درجة الإستجابة "متوسطة" عندما يتراوح متوسط درجة الإستجابة بين (2,5) وأقل من (3,5) درجة، وتكون درجة الإستجابة "منخفضة" عندما تكون درجة الإستجابة أقل من (2,5) درجة.

وعليه، نالت درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على مقياس جودة الحياة في العمل على استجابة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لدرجة الموافقة (3,17) درجة بانحراف معياري (0,587) درجة. أما على مستوى أبعاد مقياس جودة الحياة في العمل فجاءت النتائج على النحو التالي:

جدول رقم (16): الترتيب التنازلي للمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدرجة موافقة أفراد عينة الدراسة

على أبعاد مقياس جودة الحياة في العمل

الدرجة الكلية للمقياس	أبعاد مقياس جودة الحياة في العمل							المؤشرات الإحصائية
	الحاجات الجمالية	حاجات التقدير	الحاجات الإجتماعية	الحاجات المعرفية	حاجات الإنجاز	الحاجات الإقتصادية	حاجات الصحة والسلامة	
3,17	2,98	3,420	3,167	3,727	3,453	2,593	3,304	متوسط درجة الموافقة
0,587	0,990	0,376	1,207	0,077	0,613	0,411	0,811	الانحراف المعياري
	7	3	4	1	2	6	5	الترتيب التنازلي لمتوسط درجة الموافقة

يتبين من الجدول أعلاه، أن البعد الذي حاز على استجابة "عالية" هو بُعد "الحاجات المعرفية" بمتوسط استجابة بلغ (3,727) درجة بانحراف معياري (0,077) درجة، وبذلك يعتبر البعد الأكثر أهمية في أبعاد المقياس مقارنة بباقي أبعاد المقياس، بينما حصلت باقي محاور المقياس على استجابة متوسطة بمتوسط درجة موافقة تراوح بين (2.96) و(3,453) درجة بانحرافات معيارية تراوحت بين (0,811) و (1,207) درجة. أما العبارة التي سجلت فيها استجابة ضعيفة هي عبارة ذات الترتيب الرابع في المقياس والتي مفادها "أنا راضٍ عما أنقاضه مقابل عملي"، وذلك بمتوسط استجابة بلغ (2,14) درجة بانحراف معياري (1,47) درجة وهي أقل من (2,5) درجة.

ولمعرفة ما إذا كان العمال يتمتعون بمستوى عالٍ من جودة الحياة في العمل على مقياس جودة الحياة في العمل تم اتباع الخطوات التالية:

أولاً: نتائج اختبار اعتدالية التوزيع

لتحديد ما إذا كانت درجات جودة الحياة في العمل على مقياس جودة الحياة في العمل، تتوزع توزيعاً طبيعياً تم استخدام اختبار كولموجوروف - سميرونوف-Kolmogorov-Smirnov Test لعينة واحدة، الذي يهدف لقياس ما إذا كان توزيع معين يختلف اختلافاً دالاً عن التوزيع الطبيعي أي اختبار الفرض الصفري الذي مفاده "درجات مقياس جودة الحياة في العمل على مقياس جودة الحياة في العمل تتوزع توزيعاً طبيعياً". وجاءت النتائج على النحو الموضح في الجدول التالي:

جدول رقم (17): نتائج اختبار اعتدالية التوزيع لدرجات مقياس جودة الحياة في العمل.

الدلالة	اختبار كولموجوروف - سميرونوف		
	مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة الاختبار
غير دال عند $\alpha=0,01$	0,034	150	0,076

يشير مؤشر مستوى الدلالة في الجدول أعلاه لدلالة الاختبار الفعلي، فهو مفهوم ظهر مع ظهور البرامج التطبيقية الإحصائية ويسمى في بعض البرامج P-value، ويهدف هذا

المؤشر إلى الإستغناء عن استخدام الجداول الإحصائية. وبما أنّ قيمة مستوى الدلالة المحسوب يساوي (0,0340) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد لدينا ($\alpha=0,01$)، وثم تم قبول الفرضية الصفرية، ممّا يعني أن درجات عمال مؤسسة "ميديتريان فلوكات كلاس" للزجاج على مقياس جودة الحياة في العمل تتوزع توزيعاً طبيعياً.

وعليه، يمكن تطبيق اختبار T لعينة واحدة One-Sample T Test لأن من بين شروط تطبيق اختبار T يجب أن تكون البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً.

ثانياً: نتائج اختبار T لعينة واحدة One-Sample T Test

ولمعرفة ما إذ كان المتوسط الحسابي لمستوى جودة الحياة في العمل لدى عمال مؤسسة "ميديتريان فلوكات كلاس" أعلى من متوسط درجة المقياس (المتوسط النظري للمقياس) بشكل جوهري، استخدمنا اختبار T لعينة واحدة، وجاءت النتائج على النحو الموضح في الجدول التالي:

جدول رقم (18): نتائج اختبار T لعينة واحدة لدلالة الفرق بين المتوسط الحسابي لمستوى جودة الحياة في العمل والمتوسط النظري للمقياس (40).

حجم العينة	المتوسط الحسابي	المتوسط النظري للمقياس	الانحراف المعياري	قيمة T	درجة الحرية	مستوى الدلالة	الدلالة
150	50,71	40	13,99	9,380	149	0,000	دال عند $\alpha=0,01$

من خلال نتائج الجدول أعلاه، يتبيّن أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أصغر من مستوى الدلالة المعتمدة ($\alpha=0,01$)، ممّا يدلّ أنّ المتوسط الحسابي لمستوى جودة الحياة في العمل لا يساوي متوسط درجة المقياس (المتوسط النظري للمقياس)، بل تزيد عن متوسط درجة المقياس بشكل دالّ، وعليه فقيمة المتوسط الحسابي التي نقل عن متوسط درجة المقياس تدلّ على أن مستوى جودة الحياة في العمل متدنٍ، وقيمة المتوسط الحسابي التي تزيد عن متوسط درجة المقياس تدلّ على أن مستوى جودة الحياة في العمل عالٍ. وبالتالي

فإن عمّال مؤسسة "ميديتريان فلوكات كلاس" للزجاج يتمتعون بمستويات عالية من جودة الحياة في العمل. ومن ثم فإن الفرضية الأولى تحققت.

2.1. عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الثانية

تنص الفرضية: يتمتع عمّال مؤسسة "ميديتريان فلوكات كلاس" للزجاج من مستويات عالية من الالتزام التنظيمي.

نالت درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على مقياس الالتزام التنظيمي على استجابة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لدرجة الموافقة (3,02) درجة بانحراف معياري (0,275) درجة. أما متوسط استجابة أفراد العينة على عبارات المقياس فتراوحت بين (2,33) و(3,35) درجة بانحرافات معيارية تراوحت بين (1,14) و(1,65) درجة.

ولمعرفة ما إذا كان العمال المؤسسة "ميديتريان فلوكات كلاس" يتمتعون بمستوى عال من من الالتزام التنظيمي اتبع الخطوات التالية:

أولاً: نتائج اختبار اعتدالية التوزيع

لتحديد ما إذا كانت درجات الالتزام التنظيمي على مقياس من الالتزام التنظيمي، تتبع التوزيع الطبيعي تم استخدام اختبار كولموجوروف - سميرنوف Kolmogorov-Smirnov Test لعينة واحدة، وجاءت النتائج على النحو الموضح في الجدول التالي:

جدول رقم (19): نتائج اختبار اعتدالية التوزيع لدرجات درجات الالتزام التنظيمي.

الدالة	اختبار كولموجوروف - سميرنوف		
	مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة الإختبار
غير دال عند $\alpha=0,01$	0,027	150	0,078

من خلال نتائج الجدول أعلاه، يتبين أنّ قيمة مستوى الدلالة المحسوب أكبر من مستوى الدلالة المعتمد، وعليه تم قبول الفرضية الصفرية، ممّا يعني أن درجات عمّال مؤسسة "ميديتريان فلوكات كلاس" تتبع التوزيع الطبيعي.

وعليه يمكن تطبيق اختبار T لعينة واحدة One-Sample T Test لأن من بين شروط تطبيق اختبار T يجب أن تكون البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

ثانياً: نتائج اختبار T لعينة واحدة One-Sample T Test

لتبيّن ما إذ كان المتوسط الحسابي لمستوى الالتزام التنظيمي لعمال مؤسسة "ميديتريان فلوكات كلاس" أعلى من متوسط درجة المقياس (المتوسط النظري للمقياس) بشكل جوهري، استخدمنا اختبار T لعينة واحدة، وجاءت النتائج على النحو الموضح في الجدول التالي:
جدول رقم (20): نتائج اختبار T لعينة واحدة لدلالة الفرق بين المتوسط لمستوى الالتزام التنظيمي والمتوسط النظري للمقياس (37,5).

حجم العينة	المتوسط الحسابي	المتوسط النظري للمقياس	الانحراف المعياري	قيمة T	درجة الحرية	مستوى الدلالة	الدلالة
150	48,367	37.5	17,56	7,578	149	0,000	دال عند $\alpha=0,01$

من خلال نتائج الجدول أعلاه، يتبيّن أن قيمة مستوى الدلالة أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha=0,01$)، ممّا يدل أنّ المتوسط الحسابي لمستوى الالتزام التنظيمي لا يساوي متوسط درجة المقياس (المتوسط النظري للمقياس)، بل تزيد عن متوسط درجة المقياس بشكل دال، وعليه فقيمة المتوسط الحسابي التي تقل عن متوسط درجة المقياس تدل على أن مستوى الالتزام التنظيمي متدنٍ، وقيمة المتوسط الحسابي التي تزيد عن متوسط درجة المقياس تدل على أن مستوى الالتزام التنظيمي عالٍ. وبالتالي فإن عمال مؤسسة "ميديتريان فلوكات كلاس" للزجاج يتمتعون من مستويات عالية من مستوى الالتزام التنظيمي. ومن ثم فإن الفرضية الثانية تحققت.

3.1. عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الثالثة

تنص الفرضية: توجد علاقة طردية موجبة بين كل بعد من أبعاد جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال مؤسسة "ميديتريان فلوكات كلاس". نلاحظ من خلال مخرجات برنامج SPSS نلاحظ أن هناك علاقة طردية بين كل بعد من ابعاد جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال مؤسسة "ميديتريان فلوكات كلاس". وهي ذات دلالة إحصائية، كما هو موضح في الجداول التالية:

أولاً: العلاقة بين بعد حاجات الصحة والسلامة والالتزام التنظيمي

جدول رقم (21): نتائج معامل الارتباط بيرسون بين درجات الإلتزام التنظيمي و حاجات الصحة

والسلامة لدى أفراد عينة الدراسة

المقياس	حجم العينة	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة
الإلتزام التنظيمي	150	0,501**	0,000	دال عند $\alpha=0,05$
حاجات الصحة والسلامة				

يتضح من خلال النتيجة المبينة في الجدول أعلاه وجود علاقة طردية موجبة ومتوسطة بين بعد حاجات الصحة والسلامة والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة ميديتريان فلوت كلاس بالبلدية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.50) وهي دالة إحصائية، حيث أنه كل ما ارتفع مستوى اشباع حاجات الصحة والسلامة ارتفع معه مستوى الإلتزام التنظيمي والعكس صحيح، ومنه نقبل الفرضية البديلة التي نقول بوجود علاقة طردية موجبة بين بعد حاجات الصحة والسلامة والالتزام التنظيمي ونرفض الفرض الصفري الذي يقول بعدم وجود علاقة بين بعد حاجات الصحة والسلامة والالتزام التنظيمي.

ثانياً: العلاقة بين بعد الحاجات الاقتصادية والعائلية والالتزام التنظيمي

جدول رقم (22): نتائج معامل الارتباط بيرسون بين درجات الإلتزام التنظيمي والحاجات الاقتصادية لدى أفراد عينة الدراسة

المقياس	حجم العينة	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة
الإلتزام التنظيمي الحاجات الاقتصادية والعائلية	150	0,738**	0,000	دال عند
				$\alpha=0,05$

يتبين من خلال الجدول السابق وجود علاقة طردية موجبة بين بعد الحاجات الاقتصادية والإلتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة ميدتريان فلوت كلاص بالبيدة، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.73)، فكلما ارتفع مستوى اشباع الحاجات الاقتصادية ارتفع معه مستوى الإلتزام التنظيمي، ومنه نقبل الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة طردية موجبة بين بعد الحاجات الاقتصادية والعائلية والإلتزام التنظيمي ونرفض الفرض الصفري الذي يقول بعدم وجود علاقة بين بعد الحاجات الاقتصادية والعائلية والإلتزام التنظيمي.

ثالثا: العلاقة بين بعد الحاجات الاجتماعية والإلتزام التنظيمي

جدول رقم (23): نتائج معامل الارتباط بيرسون بين درجات الإلتزام التنظيمي و الحاجات الاجتماعية لدى أفراد عينة الدراسة.

المقياس	حجم العينة	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة
الإلتزام التنظيمي الحاجات الاجتماعية	150	0,475**	0,000	دال عند
				$\alpha=0,05$

تشير نتيجة الجدول السابق لوجود علاقة طردية موجبة بين بعد الحاجات الاجتماعية والإلتزام التنظيمي، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.47) وهي دالة احصائيا لكنها منخفضة من ناحية قوة العلاقة، حيث كلما ارتفع مستوى اشباع الحاجات الاجتماعية ارتفع معه مستوى الإلتزام التنظيمي والعكس صحيح، ومنه نقبل الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة طردية موجبة بين بعد الحاجات الاجتماعية والإلتزام التنظيمي ونرفض الفرض

الصفري الذي يقول بعدم وجود علاقة بين بعد الحاجات الاقتصادية والعائلية والالتزام التنظيمي.

رابعاً: العلاقة بين بعد حاجات الانجاز والالتزام التنظيمي

جدول رقم (24): نتائج معامل الارتباط بيرسون بين درجات الإلتزام التنظيمي و حاجات الانجاز لدى أفراد عينة الدراسة

المقياس	حجم العينة	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة
الإلتزام التنظيمي	150	0,747**	0,000	دال عند $\alpha=0,05$
حاجات الانجاز				

من خلال نتيجة الجدول السابق يتبين لنا وجود علاقة طردية موجبة بين حاجات الانجاز و الإلتزام التنظيمي، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.74)، وهي قيمة دالة احصائياً وتشير في وجود علاقة قوية فكلما ارتفع مستوى إشباع حاجات الانجاز ارتفع معه مستوى الإلتزام التنظيمي والعكس صحيح، ومنه نقبل الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة طردية موجبة بين بعد حاجات الانجاز والالتزام التنظيمي ونرفض الفرض الصفري الذي يقول بعدم وجود علاقة بين بعد حاجات الانجاز والالتزام التنظيمي.

خامساً: العلاقة بين بعد حاجات التقدير والالتزام التنظيمي

جدول رقم (25): نتائج معامل الارتباط بيرسون بين درجات الإلتزام التنظيمي و حاجات التقدير لدى أفراد عينة الدراسة.

المقياس	حجم العينة	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة
الإلتزام التنظيمي	150	0,663**	0,000	دال عند $\alpha=0,05$
حاجات التقدير				

يظهر من خلال نتيجة الجدول السابق وجود علاقة طردية موجبة بين بعد حاجات التقدير والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة ميدتران فلوت كلاص بالبلدية، حيث بلغت

قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.66) وهي دالة إحصائياً، فكلما ارتفع مستوى إشباع حاجات التقدير ارتفع معه مستوى الالتزام التنظيمي والعكس صحيح، ومنه نقبل الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة طردية موجبة بين بعد حاجات التقدير والالتزام التنظيمي ونرفض الفرض الصفري الذي يقول بعدم وجود علاقة بين بعد الحاجات الاقتصادية والعائلية والالتزام التنظيمي.

سادساً: العلاقة بين بعد الحاجات المعرفية والالتزام التنظيمي

جدول رقم (26): نتائج معامل الارتباط بيرسون بين درجات الإلتزام التنظيمي و الحاجات المعرفية لدى أفراد عينة الدراسة.

المقياس	حجم العينة	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة
الإلتزام التنظيمي	150	0,681**	0,000	دال عند $\alpha=0,05$
الحاجات المعرفية				

يظهر من خلال نتيجة الجدول السابق وجود علاقة طردية موجبة بين بعد الحاجات المعرفية والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة ميدتريان فلوت كلاس حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.68)، فكلما ارتفع مستوى اشباع الحاجات المعرفية ارتفع معه مستوى الالتزام التنظيمي والعكس صحيح، كما أنها علاقة قوية، ومنه نقبل الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة طردية موجبة بين الحاجات المعرفية والالتزام التنظيمي ونرفض الفرض الصفري الذي يقول بعدم وجود علاقة بين بعد الحاجات المعرفية والالتزام التنظيمي.

سابعاً: العلاقة بين بعد الحاجات الجمالية والالتزام التنظيمي

جدول رقم (27): نتائج معامل الارتباط بيرسون بين درجات الإلتزام التنظيمي والحاجات الجمالية لدى أفراد عينة الدراسة.

المقياس	حجم العينة	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة
الإلتزام التنظيمي	150	0,605**	0,000	دال عند $\alpha=0,05$
الحاجات الجمالية				

يتبين من خلال نتيجة الجدول السابق وجود علاقة طردية موجبة بين بعد الحاجات الجمالية والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة ميديتريان فلوت كلاس بالبلدية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.60) وهي دالة احصائياً، فكلما ارتفع مستوى اشباع الحاجات الجمالية ارتفع مع مستوى الالتزام التنظيمي والعكس صحيح، ومنه نقبل الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة طردية موجبة بين بعد الحاجات الجمالية والالتزام التنظيمي ونرفض الفرض الصفري الذي يقول بعدم وجود علاقة بين بعد الحاجات الاقتصادية والعائلية والالتزام التنظيمي.

4.1. عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة

تنص الفرضية: توجد علاقة طردية موجبة بين الدنيا والحاجات العليا لجودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة "ميديتريان فلوت كلاس بالبلدية".

نلاحظ من خلال مخرجات برنامج SPSS وجود علاقة طردية موجبة بين الحاجات الدنيا والحاجات العليا لجودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة "ميديتريان فلوت كلاس" بالبلدية، وهي ذات دلالة إحصائية.

جدول رقم (28): نتائج معامل الارتباط بيرسون بين الحاجات المرتبة في مستوى أدنى والحاجات العليا لجودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي.

الالتزام التنظيمي				
العينة	الدلالة	Sig. (Bilatérale)	Corrélacion de Pearson	
150	دال عند $\alpha=0,01$	0.000	**0.719	الحاجات المرتبة في المستوى الأدنى
			**0.810	الحاجات المرتبة في المستوى الأعلى

يتبين من خلال نتيجة الجدول السابق وجود علاقة طردية موجبة بين الحاجات المرتبة في مستوى أدنى والحاجات العليا لجودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي لعمال مؤسسة ميديتريان فلوت كلاس بالبلدية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون للحاجات المرتبة في

مستوى أدنى (0.71) وهي دالة إحصائية، بينما بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون بالنسبة للحاجات العليا (0.81) وهي دالة إحصائية، كما نلاحظ أن قيمة معامل ارتباط بيرسون للحاجات العليا مرتفع حيث بلغ (0.81) مقارنة بمعامل ارتباط بيرسون للحاجات المرتبة في مستوى أدنى والذي بلغ (0.71). ومنه نستنتج أن الفرضية تحققت.

5.1. عرض ومناقشة النتائج الخاصة بالفرضية الخامسة

تنص الفرضية: يوجد إختلاف في مستويات جودة الحياة في العمل لدى عمال مؤسسة ميدتران فلوت كلاس بالبلدية تبعا لمتغيرات (الأقدمية في العمل، والموقع الهرمي، والمستوى التعليمي).

1.5.1. متغير الأقدمية في العمل

بالمتوسط درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على مقياس جودة الحياة في العمل حسب متغير الأقدمية في العمل على استجابة متوسطة، حيث تراوح متوسط درجة الموافقة بين (2,98) و(3,13) درجة بانحرافات معيارية تراوحت بين (0,567) و(0,677) درجة وهي أقل من الواحد مما يدل على تقارب في درجة الموافقة بين أفراد العينة، وهو ما تشير إليه أرقام الجدول التالي:

جدول رقم (29): الترتيب التنازلي لأبعاد مقياس جودة الحياة في العمل حسب متوسط درجة الموافقة وتبعاً لمتغير الأقدمية في العمل.

فئات الأقدمية في العمل									أبعاد مقياس جودة الحياة
من 10 سنوات فأكثر			من 5 إلى 10 سنوات			أقل من 5 سنوات			
الانحراف المعياري	متوسط درجة الموافقة	رتبة	الانحراف المعياري	متوسط درجة الموافقة	رتبة	الانحراف المعياري	متوسط درجة الموافقة	رتبة	
0,756	3,250	4	0,820	3,356	4	0,933	3,269	2	1- حاجات الصحة والسلامة
0,512	2,615	7	0,355	2,676	6	0,404	2,321	7	2- الحاجات الاقتصادية
0,341	3,529	1	0,265	3,479	3	0,762	3,231	1	3- حاجات الإنجاز
0,084	3,500	2	0,000	3,611	1	0,245	3,135	3	4- الحاجات المعرفية
1,237	3,048	5	1,149	3,243	5	1,305	3,192	4	5- الحاجات الاجتماعية
0,395	3,423	3	0,344	3,507	2	0,517	3,173	5	6- حاجات التقدير
0,325	2,769	6	0,425	3,222	7	0,435	2,731	6	7- الحاجات الجمالية
3,133			3,264			2,981			متوسط درجة الموافقة
0,602			0,567			0,677			الانحراف المعياري

تشير أرقام الجدول أعلاه، أن جميع محاور مقياس جودة الحياة في العمل نالت استجابة متوسطة في جميع الفئات الأقدمية في العمل، ماعدا فئة العمال ذوي الأقدمية في العمل التي تتراوح بين (5 سنوات وأقل من 10) سنوات أين تحصلت على استجابة "عالية"

في بعد "الحاجات المعرفية". أما بالنسبة لترتيب موقع كل بعد في المقياس فقد جاء البعد "حاجات المعرفية" في المرتبة الأولى بالنسبة للعمال ذوي الأقدمية القصيرة (أقل من 5 سنوات) بينما العمال ذوي الأقدمية التي تتراوح بين (5 سنوات وأقل من 10 سنوات) فإن البعد الذي احتل المرتبة الأولى فيها هو بعد "الحاجات الاقتصادية". لكن العمال ذوي الأقدمية الطويلة في العمل (أكثر من عشرة سنوات)، فقد احتل بُعد "حاجات الإنجاز" المرتبة الأولى. وللتأكد من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المتوسطات الحسابية لمستوى جودة الحياة في العمل وفق متغير الأقدمية في العمل تم اتباع الخطوات التالية:

أولاً: نتائج اختبار اعتدالية التوزيع

ولتبيان ما إذا كانت درجات جودة الحياة في العمل وفق متغير الأقدمية في العمل، تتوزع توزيعاً طبيعياً، تم استعمال اختبار كولموجروف - سميرونوف لعينة واحدة، وكانت النتائج على النحو الموضح في الجدول أدناه:

جدول رقم (30): نتائج اختبار اعتدالية التوزيع لدرجات جودة الحياة في العمل تبعا لمتغير

الأقدمية في العمل.

الدلالة	اختبار كولموجروف - سميرونوف - Kolmogorov-Smirnova			فئات متغير الأقدمية في العمل
	مستوى الدلالة Signification	درجة الحرية ddl	قيمة الإختبار Statistique	
غير دال عند $\alpha=0,05$	0,200	26	0,114	أقل من 5 سنوات
غير دال عند $\alpha=0,05$	0,076	72	0,099	من 5 وأقل من 10 سنة
غير دال عند $\alpha=0,05$	0,200	52	0,099	من 10 سنوات فأكثر

يتضح من الجدول أعلاه أنّ جميع قيم مستوى الدلالة أكبر من $(\alpha=0,05)$ ، وبالتالي فإن درجات مقياس جودة الحياة في العمل وفق متغير الأقدمية في العمل تتوزع توزيعاً طبيعياً. وعليه يمكن استكمال تحليل التباين الأحادي.

ثانياً: نتائج اختبار تجانس التباين

لاختبار تجانس التباين لدرجات مقياس جودة الحياة في العمل حسب متغير الأقدمية في العمل، تم استخدام اختبار ليفن، وكانت النتائج على النحو التالي:

جدول رقم (31): نتائج اختبار ليفن لفحص تجانس التباين حسب متغير الأقدمية في العمل.

الدالة Signification	مستوى الدلالة المحسوب	درجة الحرية ddl2	درجة الحرية ddl1	قيمة الإختبار ليفن Statistique de Levene
غير دال عند $\alpha=0,05$	0,980	147	2	0,782

يتبين من الجدول أعلاه أن شرط التجانس محقق، لكون قيمة مستوى الدلالة المحسوب أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0,05$)، لذا نقبل الفرض الصفري القائم على تجانس التباين لدرجات مقياس جودة الحياة في العمل حسب متغير الأقدمية في العمل.

ثالثاً: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي

لمعرفة ما إذا كان هناك اختلاف في مستويات جودة الحياة في العمل لدى عمال مؤسسة "ميديتريان فلوت كلاس" للزجاج تبعاً لمتغير الأقدمية في العمل، شكلنا الجدول التالي الذي يتضمن بعض المؤشرات الإحصائية.

جدول رقم (32): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى الدرجات

لمقياس جودة الحياة في العمل حسب متغير الأقدمية في العمل.

متغير الأقدمية في العمل	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أدنى درجة	أعلى درجة
أقل من 5 سنوات	26	47,6923	14,03359	25,00	25,00
من 5 وأقل من 10 سنة	72	52,2222	14,16624	25,00	25,00
من 10 سنوات فأكثر	52	50,1346	13,69561	24,00	24,00
المجموع	150	50,7133	13,98865	24,00	24,00

تشير أرقام الجدول أعلاه، أن أكبر معدل لمستوى جودة الحياة في العمل يعود لفئة العمّال ذوي الأقدمية في العمل التي تتراوح بين (5 سنوات وأقل من 10 سنوات) بمتوسط حسابي بلغ (52,22) درجة بانحراف معياري (14,03) درجة، بينما سجّل أصغر معدل لمستوى جودة الحياة في العمل في فئة العمّال ذوي الأقدمية في العمل (أقل من 5 سنوات).

ولإجراء تحليل التباين الأحادي على متغيّر جودة الحياة في العمل لدى أفراد العينة تبعاً

لمتغيّر الأقدمية في العمل شكّلنا الجدول التالي:

جدول رقم (33): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لدرجات مقياس جودة الحياة في العمل حسب متغيّر الأقدمية في العمل.

الدلالة	مستوى الدلالة	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
غير دال عند $\alpha = 0,05$,3450	1,071	209,316	2	418,633	ما بين فئات الأقدمية في العمل (ما بين المجموعات)
			195,497	147	28738,041	ما بداخل فئات الأقدمية في العمل (ما بداخل المجموعات)
				149	29156,673	الكلية

أوضح الجدول أعلاه، أن نتائج تحليل التباين الأحادي تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لمستوى جودة الحياة في العمل حسب متغيّر الأقدمية في العمل ، لكون قيمة مستوى الدلالة (0,345) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$)، ممّا يعني أن متغيّر الأقدمية في العمل لا يُعد من العوامل المؤثرة في تحديد الاختلاف في مستوى جودة الحياة في العمل لدى عمال مؤسسة "ميديتريان فلوت كلاس" للزجاج. وعليه، تم قبول الفرض الصفري الذي ينص على عدم وجود اختلاف في المتوسطات الحسابية لمستوى جودة الحياة في العمل.

2.5.1. متغير الموقع الهرمي

تراوح متوسط درجة إستجابة أفراد عينة الدراسة على مقياس جودة الحياة في العمل حسب متغير الهيكل الهرمي بين (3,045) و(3,315) درجة بانحرافات معيارية تراوحت بين (0,601) و(0,695) درجة، وهي إستجابات "متوسطة". أما بالنسبة للعبارة التي حازت على استجابة ضعيفة هي العبارة الرابعة (أنا راضٍ عما أتقاضاه مقابل عملي) حيث تراوحت درجة استجابتها حسب متغير الهيكل الهرمي بين (1,94) و(2,44) بانحرافات معيارية تراوحت بين (1,296) و(1,439) درجة. أما العبارة التي احتلت المرتبة الأولى هي العبارة رقم ثلاثة (أبذل قصارى جهدي للبقاء بصحة جيدة) في المقياس، حيث تراوحت درجة استجابتها حسب متغير الهيكل الهرمي بين (4,12) و(4,22) بانحرافات معيارية تراوحت بين (1,296) و(1,439) درجة.

ومن أجل معرفة ما إذا كان هناك اختلاف في مستويات جودة الحياة في العمل لدى عمال مؤسسة "ميديتريان فلوت كلاس" تبعاً لمتغير الهيكل الهرمي، تم اتباع الخطوات التالية:

أولاً: نتائج اختبار اعتدالية التوزيع

للتحقق ما إذا كانت درجات مقياس جودة الحياة في العمل حسب متغير الهيكل التنظيمي تتبع التوزيع الطبيعي، اعتمدنا على اختبار كولموجروف - سميرنوف لعينة واحدة، وجاءت نتائج الإختبار على النحو الموضح في الجدول التالي:

جدول رقم (34): نتائج اختبار اعتدالية التوزيع لدرجات جودة الحياة في العمل حسب متغير الهيكل الهرمي.

الدلالة	اختبار كولموجروف - سميرنوف			فئات الهيكل الهرمي
	مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة الإختبار	
دال عند $\alpha=0,05$	0,002	69	0,140	عامل
دال عند $\alpha=0,05$	0,016	18	0,225	مسير
دال عند $\alpha=0,05$	0,039	63	0,114	إطار

يُظهر الجدول أعلاه، أن قيم مستوى الدلالة في جميع فئات متغيّر الهيكل الهرمي أقل من $(\alpha=0,05)$ ، ممّا يعني أنّ درجات مقياس جودة الحياة في العمل حسب متغير الهيكل الهرمي لا تتبع التوزيع الطبيعي، ومن ثم يفقد اختبار تحليل التباين أحد شروط تطبيقه، وعليه لاختبار الفرضية الثامنة تطلب تطبيق اختبار كروسكال - واليس Test de Kruskal-Wallis، الذي لا يتضمن شرط عن شكل التوزيع عند تطبيقه.

ثانياً: نتائج اختبار كروسكال - واليس

إنّ عدم اعتدالية التوزيع لدرجات جودة الحياة في العمل حسب متغيّر الهيكل الهرمي، فإنه تم استخدام اختبار كروسكال - واليس بدلاً من اختبار تحليل التباين الأحادي كما هو موضّح في الجدولين التاليين: حيث تضمن الجدول الأول فئات الهيكل الهرمي، حجم العينة، متوسط الرتب لمستويات جودة الحياة في العمل لكل فئة من فئات الهيكل التنظيمي.

جدول رقم (35): متوسطات الرتب لمستويات جودة الحياة في العمل

حسب متغيّر الموقع الهرمي.

متوسط الرتب	حجم العينة	فئات الهيكل الهرمي
71,86	69	عامل
64,75	18	مسير
82,56	63	إطار
/	150	المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه، أنّ فئة الإطارات احتلّ متوسط الرتب لمستوى جودة الحياة في العمل الترتيب (82,56)، بينما احتلّ متوسط الرتب لمستوى جودة الحياة في العمل لفئة العمّال الترتيب (71,86)، وأخيراً احتلّ متوسط الرتب لمستوى جودة الحياة في العمل لدى فئة المسيرين الترتيب (64,75) وهي أصغر درجة لمتوسط الترتيب.

أما الجدول الثاني يبيّن نتيجة اختبار كروسكال - واليس للفروق بين المتوسطات الرتب

لمستويات جودة الحياة في العمل وفق متغيّر الهيكل الهرمي.

جدول رقم (36): نتائج اختبار كروسكال وواليس لدلالة الفروق بين متوسطات الرتب لمستويات جودة الحياة في العمل تبعاً لمتغير الهيكل الهرمي.

المؤشر الإحصائي	درجات جودة الحياة في العمل
كا مربع	3,261
درجة الحرية	2
مستوى الدلالة	0,196
الدلالة	غير دال عند $\alpha=0,05$

يتبين من الجدول أعلاه أنّ قيمة مستوى الدلالة أكبر من $(\alpha=0,05)$ ، بالتالي فإن متغير الهيكل الهرمي لا يُعد من المتغيرات المؤثرة في مستوى جودة الحياة العمل لدى أفراد العينة، وعليه نقبل الفرض الصفري الذي ينص على عدم وجود فروق بين متوسطات الرتب لمستويات جودة الحياة في العمل تبعاً لمتغير الهيكل الهرمي، ممّا يعني عدم تحقق الفرضية الثامنة للدراسة.

3.5.1. متغير المستوى التعليمي

يبين الجدول الاتي تقسيم المستوى التعليمي الى فئتين:

جدول رقم (37): يبين تقسيم المستوى التعليمي الى فئتين.

النسبة المئوية%	العدد	المستوى التعليمي
54%	81	جامعي
46%	69	غير جامعي
100%	150	المجموع

يلاحظ من خلال الجدول أن عدد الجامعيين بلغ (81) جامعين بنسبة (54%)، فيما بلغ عدد غير الجامعيين (69) بنسبة (46%).

نتائج اعتدالية التوزيع

للتحقق ما إذا كانت درجات مقياس جودة الحياة في العمل حسب متغير المستوى التعليمي تتبع التوزيع الطبيعي، اعتمدنا على اختبار كولموجروف - سميرنوف لعينة واحدة، وجاءت نتائج الإختبار على النحو الموضح في الجدول التالي:

جدول رقم (38): نتائج اختبار اعتدالية التوزيع لدرجات جودة الحياة في العمل تبعا لمتغير المستوى التعليمي.

الدالة	اختبار كولموجروف - سميرنوف - Kolmogorov-Smirnova			فئات متغير المستوى التعليمي
	مستوى الدلالة Signification	درجة الحرية ddl	قيمة الإختبار Statistique	
غير دال عند $\alpha=0,05$	0,200*	81	0,084	جامعي
غير دال عند $\alpha=0,05$	0,089	69	0,099	غير جامعي

يتضح من الجدول أعلاه أنّ جميع قيم مستوى الدلالة أكبر من $(\alpha=0,05)$ ، وبالتالي فإن درجات مقياس جودة الحياة في العمل وفق متغير المستوى التعليمي تتوزع توزيعاً طبيعياً.

نتائج اختبار t لحساب الفروق بين عينتين مستقلتين

لمعرفة اذا ما كانت توجد فروق أو اختلاف بين عينتين مستقلتين نستعمل اختبار t، وجاءت نتائج الاختبار كما هي مبينة في الجدول الآتي:

جدول رقم (39): نتائج اختبار T لعينتين مستقلتين لمعرفة ما إذا كان هناك فرق أو اختلاف في مستوى جودة الحياة في العمل تبعا لمتغير المستوى التعليمي.

الدالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	المستوى التعليمي
دال عند $\alpha=0,01$	0,590	148	0,540	13,87	51,284	81	جامعي
دال عند $\alpha=0,01$	0,591	143,1 77	0,539	14,18	50,043	69	غير جامعي

يتضح من خلال نتيجة الجدول بما أن قيمة Sig.(bilatérale) في اختبار T لقياس الفروق بين عينتين مستقلتين بلغت (0.590) وهي قيمة أصغر من مستوى دلالة معنوية (0.01) فهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات جودة الحياة في العمل لدى عمال مؤسسة "ميديتريان فلوكات كلاس" تبعا لمتغير المستوى التعليمي، وعليه نرفض الفرض الصفري الذي يقول بعدم وجود فروق ونقبل الفرض البديل الذي ينص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات جودة الحياة في العمل تبعا لمتغير المستوى التعليمي. ومنه نستنتج أن الفرضية المصاغة لم تتحقق.

6.1. عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية السادسة

تنص الفرضية: يوجد إختلاف في مستويات الالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة ميديتريان فلوت كلاس بالبلدية تبعا لمتغيرات(الأقدمية في العمل، والموقع الهرمي، والمستوى التعليمي).

1.6.1. متغير الأقدمية في العمل

أولاً: نتائج اختبار اعتدالية التوزيع

ولتبيان ما إذا كانت درجات الالتزام التنظيمي وفق متغير الأقدمية في العمل، تتوزع توزيعاً طبيعياً، تم استعمال اختبار كولموجروف - سميرونوف لعينة واحدة، وكانت النتائج على النحو الموضح في الجدول أدناه:

جدول رقم (40): نتائج اختبار اعتدالية التوزيع لدرجات الالتزام التنظيمي تبعا لمتغير الأقدمية في العمل.

الدلالة	اختبار كولموجوروف - سميرنوف Kolmogorov-Smirnova			فئات متغير الأقدمية في العمل
	مستوى الدلالة Signification	درجة الحرية ddl	قيمة الإختبار Statistique	
غير دال عند $\alpha=0,05$	0,200*	26	0,125	أقل من 5 سنوات
غير دال عند $\alpha=0,05$	0,200*	72	0,087	من 5 وأقل من 10 سنة
غير دال عند $\alpha=0,05$	0,200*	52	0,099	من 10 سنوات فأكثر

يتضح من الجدول أعلاه أنّ جميع قيم مستوى الدلالة أكبر من $(\alpha=0,05)$ ، وبالتالي فإن درجات مقياس الالتزام التنظيمي وفق متغير الأقدمية في العمل تتوزع توزيعاً طبيعياً. وعليه يمكن استكمال تحليل التباين الأحادي.

ثانياً: نتائج اختبار تجانس التباين

لاختبار تجانس التباين لدرجات مقياس الالتزام التنظيمي حسب متغير الأقدمية في العمل، تم استخدام اختبار ليفن، وكانت النتائج على النحو التالي:
جدول رقم (41): نتائج اختبار ليفن لفحص تجانس التباين حسب متغير الأقدمية في العمل.

الدلالة	مستوى الدلالة المحسوب	درجة الحرية ddl2	درجة الحرية ddl1	قيمة الإختبار ليفن Statistique de Levene
غير دال عند $\alpha=0,05$	0,673	147	2	0,397

يتبين من الجدول أعلاه أن شرط التجانس محقق، لكون قيمة مستوى الدلالة المحسوب أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0,05$)، لذا نقبل الفرض الصفري القائم على تجانس التباين لدرجات مقياس الالتزام التنظيمي حسب متغير الأقدمية في العمل.

ثالثاً: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي

لمعرفة ما إذا كان هناك اختلاف في مستويات الالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة "ميديتريان فلوت كلاس" للزجاج تبعاً لمتغير الأقدمية في العمل، شكلنا الجدول التالي الذي يتضمن بعض المؤشرات الإحصائية.

جدول رقم (42): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى الدرجات

لمقياس الالتزام التنظيمي حسب متغير الأقدمية في العمل.

متغير الأقدمية في العمل	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أدنى درجة	أعلى درجة
أقل من 5 سنوات	26	43,5385	15,46927	17,00	67,00
من 5 وأقل من 10 سنة	72	50,3056	18,25765	16,00	76,00
من 10 سنوات فأكثر	52	48,0962	17,39536	16,00	76,00
المجموع	150	48,3667	17,56347	16,00	76,00

تشير أرقام الجدول أعلاه، أن أكبر معدل لمستوى الالتزام التنظيمي يعود لفئة العمال ذوي الأقدمية في العمل التي تتراوح بين (5 سنوات وأقل من 10 سنوات) بمتوسط حسابي بلغ (50,30) درجة بانحراف معياري (18,25) درجة، بينما سجل أصغر معدل لمستوى الالتزام التنظيمي في فئة العمال ذوي الأقدمية في العمل (أقل من 5 سنوات).

ولإجراء تحليل التباين الأحادي على متغير الالتزام التنظيمي لدى أفراد العينة تبعاً

لمتغير الأقدمية في العمل شكلنا الجدول التالي:

جدول رقم (43): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لدرجات مقياس الالتزام التنظيمي حسب متغير الأقدمية في العمل.

الدالة	مستوى الدالة	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
غير دال عند $\alpha=0,05$	0,241	1,43 6	440,287	2	880,575	ما بين فئات الأقدمية في العمل (ما بين المجموعات)
			306,682	147	45082,259	ما بداخل فئات الأقدمية في العمل (ما بداخل المجموعات)
				149	45962,833	الكلي

أوضح الجدول أعلاه، أن نتائج تحليل التباين الأحادي تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لمستوى الالتزام التنظيمي حسب متغير الأقدمية في العمل ، لكون قيمة مستوى الدلالة (0,241) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$)، مما يعني أن متغير الأقدمية في العمل لا يُعد من العوامل المؤثرة في تحديد الاختلاف في الالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة "ميديتريان فلوت كلاس" للزجاج . وعليه، تم قبول الفرض الصفري الذي ينص على عدم وجود اختلاف في المتوسطات الحسابية لمستوى الالتزام التنظيمي.

2.6.1. متغير الموقع الهرمي

نتبع نفس الخطوات المتبعة عند عرض الفرضية السابعة لأن درجات الإلتزام التنظيمي وفق متغير الموقع الهرمي لا تتبع التوزيع الطبيعي وبسبب هذا تم النزول الى المستوى الرتبي في المعالجة الإحصائية لهذه الفرضية وتم استخدام اختبار **Test de Kruskal-Wallis** .

أولاً: نتائج اعتدالية التوزيع

للتحقق ما إذا كانت درجات مقياس الالتزام التنظيمي حسب متغير الهيكل التنظيمي تتبع التوزيع الطبيعي، اعتمدنا على اختبار كولموجروف - سميرنوف لعينة واحدة، وجاءت نتائج الإختبار على النحو الموضّح في الجدول التالي:

جدول رقم (44): نتائج اختبار اعتدالية التوزيع لدرجات الالتزام التنظيمي حسب متغير الهيكل الهرمي.

الدالة	اختبار كولموجروف - سميرنوف			فئات الهيكل الهرمي
	مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة الإختبار	
دال عند $\alpha=0,05$	0,001	69	0,150	عامل
دال عند $\alpha=0,05$	0,200*	18	0,151	مسير
دال عند $\alpha=0,05$	0,010	63	0,130	إطار

الجدول أعلاه، أن قيم مستوى الدلالة في جميع فئات متغير الهيكل الهرمي أقل من $(\alpha=0,05)$ ، مما يعني أنّ درجات مقياس جودة الحياة في العمل حسب متغير الهيكل الهرمي لا تتبع التوزيع الطبيعي، ومن ثم يفقد اختبار تحليل التباين أحد شروط تطبيقه، وعليه لاختبار الفرضية الثامنة تطلب تطبيق اختبار كروسكال واليس - Test de Kruskal-Wallis، الذي لا يتضمن شرط عن شكل التوزيع عند تطبيقه.

جدول رقم (45): متوسطات الرتب لمستويات الالتزام التنظيمي حسب متغير الهيكل

التنظيمي.

متوسط الرتب	حجم العينة	فئات الهيكل الهرمي
81,67	69	عامل
52,92	18	مسير
75,20	63	إطار
/	150	المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه، أنّ فئة العمال احتلّ متوسط الرتب لمستوى الالتزام التنظيمي الترتيب (81,67)، بينما احتلّ متوسط الرتب لمستوى الالتزام التنظيمي لفئة

الاطارات الترتيب (75,20)، وأخيراً احتلّ متوسط الرتب لمستوى الالتزام التنظيمي لدى فئة المسيرين الترتيب (52,92) وهي أصغر درجة لمتوسط الترتيب. أما الجدول الثاني يبيّن نتيجة اختبار كروسكال - وليس للفروق بين المتوسطات الرتب لمستويات الالتزام التنظيمي وفق متغيّر الهيكل الهرمي.

جدول رقم (46): نتائج اختبار كروسكال - وليس لدلالة الفروق بين

متوسطات الرتب لمستويات الالتزام التنظيمي تبعاً لمتغيّر الهيكل الهرمي.

مستويات الالتزام التنظيمي	المؤشر الإحصائي
6,277	كا مربع
5	درجة الحرية
0,04	مستوى الدلالة
غير دال عند $\alpha=0,05$	الدلالة

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة Sig بلغت 0.04 وهي قيمة أقل من مستوى دلالة معنوية 0.05 ومنه نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرضية البديلة أي أنه يوجد اختلاف في مستويات الالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة " ميدنتيرانيان " تعزى لمتغير الموقع الهرمي. (الفرضية المصاغة تحققت).

3.6.1. متغير المستوى التعليمي

يبين الجدول الآتي تقسيم المستوى التعليمي الى فئتين:

جدول رقم (47): يبين تقسيم المستوى التعليمي الى فئتين

النسبة المئوية%	العدد او التكرار	المستوى التعليمي
54%	81	جامعي
46%	69	غير جامعي
100%	150	المجموع

يلاحظ من خلال الجدول أن عدد الجامعيين بلغ (81) جامعين بنسبة (54%)، فيما بلغ عدد غير الجامعيين (69) بنسبة (46%).

نتائج اعتدالية التوزيع

للتحقق ما إذا كانت درجات مقياس جودة الحياة في العمل حسب متغير المستوى التعليمي تتبع التوزيع الطبيعي، اعتمدنا على اختبار كولموجروف - سميرنوف لعينة واحدة، وجاءت نتائج الإختبار على النحو الموضح في الجدول التالي:

جدول رقم (48): نتائج اختبار اعتدالية التوزيع لدرجات الالتزام التنظيمي تبعا لمتغير المستوى التعليمي.

الدالة	اختبار كولموجروف - سميرنوف - Kolmogorov-Smirnova			فئات متغير المستوى التعليمي
	مستوى الدلالة Signification	درجة الحرية ddl	قيمة الإختبار Statistique	
غير دال عند $\alpha=0,05$	0,038	81	0,101	جامعي
غير دال عند $\alpha=0,05$	0,005	69	0,131	غير جامعي

يتضح من الجدول أعلاه أنّ جميع قيم مستوى الدلالة أكبر من ($\alpha=0,05$)، وبالتالي فإن درجات مقياس الالتزام التنظيمي وفق متغير الأقدمية في العمل تتوزع توزيعاً طبيعياً.

نتائج اختبار t لحساب الفروق بين عينتين مستقلتين

لمعرفة إذا ما كانت توجد فروق أو اختلاف بين عينتين مستقلتين نستعمل اختبار t، وجاءت نتائج الاختبار كما هي مبينة في الجدول الآتي:

جدول رقم (49): نتائج اختبار T لعينتين مستقلتين لمعرفة ما إذا كان هناك فرق أو اختلاف في مستوى الالتزام التنظيمي تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	درجة الحرية	مستوى الدلالة	الدلالة
جامعي	81	46,16	17,784	-1,677	148	0,096	دال عند $\alpha=0,01$
غير جامعي	69	50,96	17,066	-1,683	145,884	0,095	دال عند $\alpha=0,01$

نلاحظ من خلال نتيجة الجدول أن قيمة Sig. (bilatérale) في اختبار T لقياس الفروق بين عينتين مستقلتين بلغت 0.095 وهي قيمة أقل من مستوى دلالة معنوية (0.01) فهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة "ميديتريان فلوكات كلاس" تبعاً لمتغير المستوى التعليمي، وعليه نقبل الفرض الصفري الذي ينص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الالتزام التنظيمي تبعاً لمتغير المستوى التعليمي ونرفض الفرض البديل ومنه نستنتج أن الفرضية المصاغة لم تتحقق.

2. مناقشة وتفسير النتائج الخاصة بالفرضيات

1.2. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى

ويمكن تفسير النتيجة التي توصلنا إليها إلى مدى إدراك أفراد عينة البحث بمدى تطبيق جودة الحياة في العمل بمؤسستهم، وهذا يوحي إلى وجود اتجاهات إيجابية لدى العمل نحو جودة الحياة في العمل من خلال اشباع مختلف حاجاتهم، كما عرفها كارستون (1980)، Karston، عبارة عن هدف مستمر، فهي تمثل التزام كل منظمة للعمل على تحسين وخلق وظائف وبيئة عمل أكثر جاذبية ومرضية وفعالة في كل مستويات المنظمة،

فجودة الحياة في العمل كسيرورة تسعى الى تحقيق هذا الهدف من خلال إشراك العمال في جميع المنظمة. وهذا ما يظهر جليا في مؤسسة "ميديتريان فلوت كلاس" ب-البليدة-؛ فقد جاءت المتوسطات الحسابية لأبعاد الحاجات المعرفيه, حاجات الانجاز، وحاجات التقدير في المراتب الأولى فتراوحت قيمت المتوسطات (3,727) و (3.453) حيث أن جودة الحياة في العمل ترتبط في تقدير الإدارة لمجهودات عمالها و تحفيزهم وبمدى إيمان إدارة المؤسسة بقدرات و إمكانيات و طاقات موظفيها وبالتالي تحقيق حاجات العمال لما تكون إدارة المؤسسة تهتم بتطوير مهارات عمالها من خلال توفير الدورات التدرجية والتكوينات وهذا ما لاحظناه في مؤسسة مؤسسة "ميديتريان فلوت كلاس" بالبليدة-؛ حيث أن أصحاب القرار بالمؤسسة يسعون إلى تكوين الموارد البشرية لديهم بمختلف فئاتهم و مناصبهم سواء داخل المؤسسة أو خارجها، وهذا بهدف تحفيزهم وحتى يكونوا قادرين على مسايرة التطورات و التحولات الحاصلة في عالم اليوم و يكونوا في مستوى التحديات الجارية من أجل الوصول إلى الجودة المطلوبة، فبرامج التدريب و التكوين تؤثر في العمال عن طريق تطوير مهاراتهم لإنجاز العمل من جهة و من جهة أخرى عن طريق زيادة ثقة العاملين بأنفسهم من حيث قدرتهم على انجاز المهام الموكلة اليهم وفي تحسين مناخ العمل بالمؤسسة، و في رفع روحهم المعنوية وفي زيادة ثقتهم و انتمائهم للمؤسسة التي يعملون بها.

وجاء بعد حاجات الصحة والسلامة في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.304) وانحراف معياري (0.811) حيث أن أصحاب القرار بمؤسسة ميديتريان فلوت كلاص تعمل على توفير برامج السلامة والأمن لعمالها لكن يبقى خطر الإصابة ببعض الأمراض المهنية مثل الصمم المهني نتيجة الضوضاء قائما بسبب طبيعة عمل المؤسسة والمتمثلة في صناعة وتحويل الزجاج، وتحصل بعد الحاجات الاجتماعية على استجابة متوسطة قدرت ب (3.167) وانحراف معياري (1.207) حيث جاء في المرتبة الخامسة ويمكن إرجاع السبب في انخفاض متوسط الاستجابة بالنسبة لهذا البعد الى مدى توافر روح التعاون

والمشاركة بين زملاء العمل، وأيضا الى عدم وجود وقت كاف لقضاء وقت كاف مع الأسرة والأنشطة وقت الفراغ وبصفة خاصة للعمال في وحدتي الانتاج والتحويل حيث أنعم يعملون بنظام تناوبي (3*8) وجاء بعد الحاجات الاقتصادية في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (2.593) وانحراف معياري (0.411) حيث أنه من الخطأ الاعتقاد أنه إذا ازداد رضا العامل عن حاجة من الحاجات في العمل فإن ذلك يعني بالضرورة أنه راضٍ عن بقية الحاجات؛ بحيث قد تجد أحدهم راضيا عن العلاقة مع الزملاء وليس راضيا عن الراتب، أو ظروف العمل وغيرها، وهذا ما تُدعمه النتائج التي توصلنا إليها بحيث لا يزال رضا العمال تجاه المرتبات منخفضا بشكل ايجابي بالرغم عن رضاهم عن الأبعاد الأخرى، فقد التمسنا رضاهم المرتفع والايجابي تجاه الحاجات المعرفية، ونحو حاجات الإنجاز إلا أن الرضا عن الأجر يزال منخفضا مقارنة بالجوانب الأخرى ، فالعبارة التي سجلت فيها استجابة ضعيفة هي عبارة ذات الترتيب الرابع في المقياس والتي مفادها "أنا راضٍ عم أتقاضاه مقابل عملي"، وذلك بمتوسط استجابة بلغ (2,14) درجة بانحراف معياري (1,47) درجة وهي أقل من (2,5) درجة. ويعود عدم رضا العمال عن الاجر لشعورهم عن عدم قدرته لتلبية الاحتياجات الأساسية، فجميع العمال وبمختلف مواقعهم الهرمية عبروا لنا عن أن الأجر أصبح غير كاف في ظل غلاء المعيشة ولا يلبي كل الاحتياجات الشخصية والأسرية ، واحتل بعد الحاجات الجمالية المرتبة السابعة والأخيرة بمتوسط استجابة بلغ (2.98) وانحراف معياري (0.990)، ويمكن تفسير انخفاض متوسط استجابة هذا البعد مقارنة مع الأبعاد الأخرى هاته إلى تكيف عام لدى العمال مع وظائفهم، وجاءت نتيجة هاته الفرضية تتفق مع دراسة البليسي (2012) ؛ حيث توصلت الى وجود مستوى مرتفع من جودة الحياة في العمل لدى المنظمات غير الحكومية بغزة، كما اتفقت أيضا مع دراسة الدحوح (2015)؛ حيث توصلت الى وجود المعلمين يتمتعون بمستوى مرتفع من جودة الحياة في العمل، واختلف نتيجة هاته

الفرضية مع دراسة قريشي وباديسي (2015)؛ حيث توصلت الى انخفاض نسبي في جودة الحياة في العمل بكلية العلوم الاقتصادية بقسنطينة من وجهة نظر الاداريين.

2.2. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية

ويمكن تفسير هذه النتيجة من منطلق أن عمال مؤسسة ميدتريان فلوت كلاص يملكون التزاما تنظيميا تجاه مؤسستهم؛ وهذا حيث حلت في أعلى المراتب من حيث المتوسطات الحسابية الفقرات التي تتحدث عن الولاء والانتماء "هناك فضل لمؤسستي في بناء حياتي الوظيفية " حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.35) وانحراف معياري (1.410)، "أنا أدين بالكثير لهاده المؤسسة"، "أشعر بارتباط عاطفي تجاه المؤسسة التي أعمل بها"، مما يدل على وجود عاطفة قوية ونزعة قوية للعمال تجاه مؤسستهم وأيضا إدراكهم أنها جديرة بالعمل فيها، ومدى تطابق أهدافهم مع أهداف المؤسسة حيث جاءت الفقرة رقم (01) "أشعر بأن أهدافي الخاصة تتفق مع أهداف المؤسسة التي أعمل بها" في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي عالي وإيجابي (3.03) وانحراف معياري (1.524)، وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على أن التزام عمال مؤسسة ميدتريان فلوت كلاص قد بلغ مرحلة متقدمة وكذا يبين مدى حُبهم لمنظماتهم حُبهم للعضوية فيها لما تقدمه لهم المؤسسة ، وهذا يدعم أن الفقرة رقم (07) "هذه المؤسسة تجعلني أقدم أفضل ما عندي أثناء أدائي للعمل" حصولها على متوسط حسابي مرتفع وإيجابي بلغ (3.25) ؛ حيث حلت في المرتبة الثامنة من بين فقرات المقياس، وتوحي نتائج بحثنا أيضا بامتلاك عمال مؤسسة ميدتريان فلوت كلاص ثقافة الالتزام التنظيمي وتُعزز مفهوم الالتزام للمنظمة، فرغبة العمال في الاستمرار في وظائفهم بمؤسستهم فقد حصلت استجابات العمال على متوسطات حسابية منخفضة فالفقرة (14) جاءت في المرتبة (15) ليس لدي التزام عاطفي تجاه المؤسسة بمتوسط بلغ (2.75) وانحراف معياري (1.142) وجاءت الفقرة (04) على المرتبة 16 لن أقبل العمل في مؤسسة أخرى حتى لو كانت ظروف العمل هناك أفضل بمتوسط حسابي

(2.33) وانحراف معياري (1.633) وهنا يظهر كذلك أنهم أبدوا استعدادهم ورغبتهم في البقاء بمؤسستهم وهذا ما يدل على ارتفاع الالتزام الاستمراري لديهم، وجاءت نتيجة هاته الفرضية تتفق مع دراسة غالي، (2015) والتي توصلت الى وجود مستوى عال ن الالتزام التنظيمي لدى العمال بالجامعة الفلسطينية بنسبة (76.4 بالمئة)، كما اتفقت كذلك مع دراسة عبد الحي، (2015) والتي توصلت الى أن درجة الالتزام التنظيمي لدى العاملين في دائرة التربية والتعليم بوكالة الغوث الدولية مرتفعة، و اتفقت كذلك مع دراسة المرشد، (2015) والتي أظهرت وجود مستوى مرتفع من الالتزام التنظيمي لدى الموظفين في القطاع الخاص، وفي المقابل اختلفت نتيجة هاته الفرضية مع دراسة البقي (2014) والتي توصلت الى وجود مستوى متوسط من الالتزام التنظيمي لدى الموظفين، واختلفت كذلك مع دراسة Eren (2016) et Hisar، والتي توصلت الى وجود مستوى متوسط من الالتزام التنظيمي لدى الممرضين العاملين بمشفى الجامعة باسطنبول.

3.2. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة

تنص الفرضية: توجد علاقة طردية موجبة بين كل بعد من أبعاد جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال مؤسسة "ميديتريان فلوكات كلاس".

أولاً: العلاقة بين بعد حاجات الصحة والسلامة والالتزام التنظيمي

يتضح من خلال النتيجة المتحصل عليها وجود علاقة طردية موجبة ومتوسطة بين بعد حاجات الصحة والسلامة والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة ميديتريان فلوت كلاس بالبلدية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.50) وهي دالة إحصائياً، حيث أنه كل ما ارتفع مستوى اشباع حاجات الصحة والسلامة ارتفع معه مستوى الالتزام التنظيمي والعكس صحيح، ويمكن تفسير هاته النتيجة في ضوء ما أشار اليه كل من ذيب والسعود، (2014، ص 500) توفير مناخ وبيئة عمل سليمة وصحية يساعد على تعزيز الالتزام

التنظيمي للعمال، والملاحظ في مؤسسة ميدتريان فلوت كلاس أن نسبة الحماية من الأخطار والأمراض المهنية معتدلة نظرا لطبيعة عمل المؤسسة والمتمثلة في تصنيع وتحويل الزجاج ما يتسبب في حدوث ضوضاء كبيرة ما يؤدي إلى إمكانية إصابة العمال في وحدتي الإنتاج والتحويل بالصمم المهني مع مرور الوقت، وهذا ما جعل العلاقة بين هذا البعد والالتزام التنظيمي غير قوية، واتفقت هاته النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة Rai, (2015) والتي وتوصلت الى أن من أهم عناصر جودة الحياة في العمل توفير أجواء آمنة وصحية في العمل وحماية الموظفين من المخاطر بعيدة عن التلوث.

ثانيا: العلاقة بين بعد الحاجات الاقتصادية والعائلية والالتزام التنظيمي

كما تبين لنا وجود علاقة طردية موجبة بين بعد الحاجات الاقتصادية والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة ميدتريان فلوت كلاس بالبلدية، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.73)، فكلما ارتفع مستوى اشباع الحاجات الاقتصادية ارتفع معه مستوى الالتزام التنظيمي ويمكن تفسير هاته النتيجة في ضوء ما أشارت اليه عاشوري، (2015، ص 58) أن توافر سياسة أجور عادلة، وأنظمة حوافز مناسبة يؤدي الى زيادة الرضا وبالتالي زيادة الالتزام التنظيمي وارتفاع معدلات الاداء والانتاج وتقليل التكاليف، فالأجر هو مكون أساسي من مكونات جودة الحياة في العمل ، فكلما كانت سياسة الاجور عادلة و منصفة فهي تؤثر تأثيرا ايجابيا في رضا العمال، وهذا ما لمسناه في مؤسسة ميدتريان فلوت كلاس فمن وجهة نظر العمال من خلال حديثنا معهم فهي تولي اهتماما كبيرا لنظام الأجور والحوافز، غير أنه يبقى حسب نظر العمال وبمختلف هياكلهم الهرمية أن الاجر الذي يتقاضونه غير كاف ولا يحقق مستوى معيشي مرغوب فيه تلبى فيه كل احتياجات الفرد والأسرة، وجاءت هاته النتيجة تتفق مع دراسة Rai,(2015) والتي توصلت إلى لا يزال هناك فرق كبير بين مستويات الإدراك لدى المصرفيين من القطاع الخاص العام فيما يتعلق "بالدخل الكافي والتعويض العادل"، فالأجر الكافي هو مكون أساسي في جودة الحياة

الوظيفية، وينبغي أن تكون سياسة المرتبات عادلة وتتفق مع مستوى معيشي مرغوب فيه لغرض تلبية احتياجات الأفراد.

ثالثا: العلاقة بين بعد الحاجات الاجتماعية والالتزام التنظيمي

تبين لنا وجود علاقة طردية موجبة بين بعد الحاجات الاجتماعية والالتزام التنظيمي، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.47) وهي دالة احصائيا لكنها منخفضة من ناحية قوة العلاقة، حيث كلما ارتفع مستوى اشباع الحاجات الاجتماعية ارتفع معه مستوى الالتزام التنظيمي والعكس صحيح. و جاءت هاته النتيجة منخفضة من حيث القوة ما يوجب الاهتمام باشتراك العمال بتحقيق المرونة والتوازن بين الحياة العملية و الشخصية ويمكن تفسير انخفاض العلاقة من حيث القوة في أن العمال وبصفة خاصة في وحدتي الانتاج والتحويل لا يجدون الوقت الكافي لممارسة أنشطة مع أفراد عائلاتهم وخاصة أنهم يعملون بنظام تناوبي، فيمكن أن يكون العمل التناوبي أثر على اشباع الحاجات الاجتماعية لدى العمال، وعلى الموازنة بين حياتهم العملية والشخصية فكما أورد النعيمي ، (2008)، في أن تطبيق جودة الحياة في العمل يكون استثمار المنظمات للعلاقات الاجتماعية في العمل تعود بالفائدة على العمال وعلى مدى التزامهم من خلال اشراك العنصر البشري في عملية اتخاذ القرارات، واتفقت مع ما توصلت إليه دراسة الزغبى ، (2009) في وجود علاقة ايجابية بين مستوى العلاقات الاجتماعية في العمل والالتزام التنظيمي والشعور بالرفاه النفسي في العمل، كما اتفقت مع ما توصلت إليه دراسة (Daud, 2012) والتي أكدت على ضرورة الاهتمام بمجالات جودة الحياة الوظيفية التي تركز على المشاركة والإشراف والتي من شأنه أن يزيد من التزام أعضاء هيئة التدريس في بقائهم في الجامعة والذي من شأنه أن يعزز الالتزام المعياري.

رابعا: العلاقة بين بعد حاجات الانجاز والالتزام التنظيمي

تم التوصل الى وجود علاقة طردية موجبة بين حاجات الانجاز و الالتزام التنظيمي، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.74)، وهي قيمة دالة احصائيا وتشير في وجود علاقة قوية فكلما ارتفع مستوى إشباع حاجات الانجاز ارتفع معه مستوى الالتزام التنظيمي والعكس صحيح، ويمكن تفسير هاته النتيجة في ضوء أن سياسة مؤسسة ميدتريان فلوت كلاس تدعم حاجات الانجاز لدى عمالها من خلال إمكانية التطور المهني، وتوفر لهم فرص الترقية من وظائف إلى وظائف أعلى والتي بدورها تزيد من مستوى الالتزام التنظيمي، واختلفت هاته النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة Farjad& Varnous, (2013) التي أوصت بزيادة الاهتمام بجودة الحياة في العمل لدى العمال من حيث ضرورة إتاحة الفرص للعاملين للتقدم والنمو والتطور الوظيفي بهدف تعزيز التزامهم التنظيمي.

خامسا: العلاقة بين بعد حاجات التقدير والالتزام التنظيمي

تم التوصل لوجود علاقة طردية موجبة بين بعد حاجات التقدير والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة ميدتريان فلوت كلاس بالبليدة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.66) وهي دالة إحصائيا، فكلما ارتفع مستوى إشباع حاجات التقدير ارتفع معه مستوى الالتزام التنظيمي والعكس صحيح، وتفسر هاته النتيجة في ضوء ما أشار إليه طالب ورحمان، (2010)، إلى أن تشجيع الموظفين على عملهم، والجهد، والمساهمات، والانجازات، والاعتراف يجعلهم يشعرون أنهم أعضاء ذو قيمة للمنظمة، وبالتالي زيادة رضاهم والتزامهم التنظيمي.

سادسا: العلاقة بين بعد الحاجات المعرفية والالتزام التنظيمي

تم التوصل الى وجود علاقة طردية موجبة بين بعد الحاجات المعرفية والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة ميدتريان فلوت كلاس حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.68)، فكلما ارتفع مستوى اشباع الحاجات المعرفية ارتفع معه مستوى الالتزام التنظيمي والعكس صحيح،

كما أنها علاقة قوية، ويمكن تفسير هاته النتيجة في أن الالتزام التنظيمي يتأثر حسب ما ذكر خطاب، (2001) بتنوع مجال الوظيفة، والاستقلالية، والتحدي، والتغذية الراجعة، والشعور بالأهمية والمسؤولية، فالعمال يلمسون في الوظائف التي يقومون بها أنها تثير لديهم نوع من التحدي وتدفعهم الى تطوير قدراتهم المهنية من خلال اهتمام المؤسسة ببرامج تدريب وتكوين العمال ما يسمح لهم تطوير مهاراتهم وتتيح لهم تسخير امكاناتهم الكامنة والمخزنة لديهم، و بالتالي إشباع حاجاتهم المعرفية ما يعزز عندهم الالتزام تجاه مؤسساتهم، واختلفت النتيجة المتوصل إليها مع ما توصلت اليه دراسة (Daud, 2012) والتي دعت إلى الاهتمام بمجالات جودة الحياة الوظيفية التي تركز على المشاركة والنمو والتطوير لأنها ترتبط بشكل إيجابي إلى حد ما بالطريقة التي يشعر بها الموظفون الأكاديميون حول الرغبة في البقاء مع الجامعة والذي من شأنه يعزز الالتزام العاطفي.

سابعا: العلاقة بين بعد الحاجات الجمالية والالتزام التنظيمي

تم التوصل لوجود علاقة طردية موجبة بين بعد الحاجات الجمالية والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة ميديتريان فلوت كلاس بالبلدية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.60) وهي دالة احصائيا، فكلما ارتفع مستوى اشباع الحاجات الجمالية ارتفع مع مستوى الالتزام التنظيمي والعكس صحيح، وتفسر نتيجة هاته الفرضية في ضوء ما أشار إليه السالم، (2009، ص 351)، أن من أبرز الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها إدارة الموارد البشرية من خلال برامج تطوير جودة حياة العمل هي المساهمة في تعزيز الجودة، والتعلم، والإبداع، فالسماح بظهور الأفكار المبدعة والعمل على تحقيقها من شأنه أن يعزز من الالتزام التنظيمي لدى العمال.

4.2. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة

تم التوصل الى وجود علاقة طردية موجبة بين الحاجات المرتبة في مستوى أدنى والحاجات العليا لجودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي لعمال مؤسسة ميديتريان فلوت كلاس بالبلدية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون للحاجات المرتبة في مستوى أدنى (0.71) وهي دالة إحصائياً، بينما بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون بالنسبة للحاجات العليا (0.81) وهي دالة إحصائياً، كما نلاحظ أن قيمة معامل ارتباط بيرسون للحاجات العليا مرتفع حيث بلغ (0.81) مقارنة بمعامل ارتباط بيرسون للحاجات المرتبة في مستوى أدنى والذي بلغ (0.71) ويمكن تفسير هاته النتيجة في ضوء أن الالتزام التنظيمي يزيد مع ارتفاع مستوى اشباع الحاجات العليا والمرتبطة بحاجات التقدير والانجاز والتطور والمعرفة، فلو توقف الأمر فقط عند الحاجات المرتبة في مستوى أدنى والمرتبطة بحاجات الصحة والأمن والحاجات الاقتصادية من خلال الأجور لما خلق الحافز الذي يجعل العمال يرتبطون ويلتزمون بصورة أكبر مع مؤسساتهم مع التأكيد على أهمية اشباع هاته الحاجات، واتفقت نتيجة هاته الفرضية مع ما توصلت إليه دراسة (Sirgy et all, 2007) والتي توصلت إلى أن الحاجات العليا لجودة الحياة في العمل تؤثر بصفة أكبر في الالتزام التنظيمي مقارنة بالحاجات المرتبة في مستوى أدنى لدى مديري التسويق، وكذلك تتفق مع ما أشار اليه الثبيتي، (2014) أن من أهم العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي إشباع حاجات العمال والنظر اليهم كأعضاء في بيئة عمل واحدة، وتعمل على توفير درجة كبيرة من الاحترام المتبادل بين الادارة والعمال، واعطائهم دورا كبيرا في المشاركة في اتخاذ القرارات سيترتب عليه زيادة قوة وتماسك والتزام العمال لمنظماتهم فكلما اهتم أصحاب القرار بتحسين والرفع من جودة الحياة في العمل ازداد معه مستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة ميديتريان فلوت كلاس.

واتفقت نتيجة هاته الفرضية مع ما توصلت اليه دراسة (Eren et Hiza, 2016) والتي أثبتت وجود علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي، كما اتفقت كذلك مع ما توصلت اليه دراسة (Sirgy and all, 2007) والتي توصلت الى وجود علاقة بين جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي لدى مديري التسويق، واتفقت أيضا نتيجة هاته الفرضية مع دراسة (Farid et Alipour, 2014) من خلال وجود علاقة ذات دلالة احصائية قوية بين جودة الحياة في العمل و الالتزام التنظيمي حيث يلعب كل من الأبعاد التالية لجودة الحياة الوظيفية :التعويضات العادلة، وظروف العمل، وتطوير القدرات البشرية، فرص النمو والأمان، الاندماج الاجتماعي، المبادئ الدستورية، التوازن بين الحياة والعمل، والمكانة الاجتماعية في زيادة الالتزام التنظيمي لدى المحاضرين بجامعة البحوث العامة بماليزيا، كما اتفقت أيضا مع دراسة (Afsar, 2014) والتي توصلت الى أن جودة الحياة في العمل لها تأثير ايجابي على جميع أبعاد الالتزام التنظيمي (العاطفي، والمعياري، والاستمراري)، واتفقت كذلك مع دراسة (Hashemi, 2014) ودراسة (Abbasi and Sadjad, 2014) ودراسة (Sirgy and all, 2007) والذين توصلوا الى وجود علاقة ايجابية بين جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي لدى أفراد عينة بحوثهم، في حين اختلفت نتيجة هاته الفرضية مع دراسة (Daud, 2012) والتي توصلت الى وجود علاقة غير قوية بين جودة الحياة في العمل وأبعاد الالتزام التنظيمي.

واتفقت نتيجة هاته الفرضية مع ما توصلت اليه دراسة

5.2. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة

تنص الفرضية: يوجد إختلاف في مستويات جودة الحياة في العمل لدى عمال مؤسسة ميدتران فلوت كلاس بالبليدة تبعا لمتغيرات (الاقدمية في العمل، والموقع الهرمي، والمستوى التعليمي).

1.5.2. حسب متغير الأقدمية في العمل

أوضحت نتائج تحليل التباين الأحادي إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لمستوى جودة الحياة في العمل حسب متغير الأقدمية في العمل ، لكون قيمة مستوى الدلالة (0,345) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$)، مما يعني أن متغير الأقدمية في العمل لا يُعد من العوامل المؤثرة في تحديد الاختلاف في مستوى جودة الحياة في العمل لدى عمال مؤسسة "ميديتريان فلوت كلاس" للزجاج. وعليه، تم قبول الفرض الصفري الذي ينص على عدم وجود اختلاف في المتوسطات الحسابية لمستوى جودة الحياة في العمل.

ويمكن أن يفسر السبب في عدم وجود اختلافات في مستويات جودة الحياة في العمل التي تشمل الأبعاد السبعة والتي تم ذكرها سابقا بين المجموعات الثلاث إلى كون العوامل التي تسبب وجود اختلافات في مستويات جودة الحياة في العمل لا تتعلق بمدة العمل، والأقدمية في العمل بل بعوامل ومتغيرات أخرى قد تكون ديمغرافية كالسن أو الجنس، أو تنظيمية متعلقة ببيئة العمل حيث التمسنا انخفاضا في المتوسط الحسابي المتعلق بكل من أبعاد حاجات الصحة والسلامة والحاجات الاقتصادية وبالأخص في عبارة أنا راض عن ما أتقاضاه في عملي، يمكن أن يكون سبب عدم وجود اختلاف في مستويات جودة الحياة في العمل راجع لعوامل خارج نطاق العمل خاصة في ما يخص الأنشطة وقت الفراغ من العمل حيث كانت متوسطات الاستجابة منخفضة أيضا فهاته الأخيرة لا تتداخل مع عدد السنوات التي يمضيها الفرد في المؤسسة. وتتفق هاته النتيجة مع دراسة الدحدوح (2015) والتي توصل فيها الى عدم وجود فروق في مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية تعزى لمتغير الأقدمية في العمل، واتفقت أيضا مع دراسة الشنطي (2016) والتي توصلت لعدم وجود اختلافات في مستوى جودة الحياة في العمل تعزى الى سنوات الخدمة، واختلفت مع دراسة كل من العمري واليافي (2017) والتي توصلت الى وجود فروق ذات

دلالة احصائية في مستوى جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الأقدمية في العمل لدى موظفي الخدمة المدنية العسكرية بالمملكة العربية السعودية.

2.5.2. حسب متغير الهيكل الهرمي

تبين من خلال نتائج اختبار كروسكال واليس لدلالة الفروق بين متوسطات الرتب لمستويات جودة الحياة في العمل حسب متغير الهيكل الهرمي أنّ قيمة مستوى الدلالة أكبر من $(\alpha=0,05)$ ، بالتالي فإن متغير الهيكل الهرمي لا يُعد من المتغيرات المؤثرة في مستوى جودة الحياة العمل لدى أفراد العينة، وعليه نقبل الفرض الصفري الذي ينص على عدم وجود فروق بين متوسطات الرتب لمستويات جودة الحياة في العمل تبعاً لمتغير الهيكل الهرمي، ممّا يعني عدم تحقق الفرضية الثامنة للدراسة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في إمكانية وجود عوامل أخرى تؤثر في مستويات جودة الحياة في العمل من غير الهيكل الهرمي قد تكون لها علاقة بالخصائص الشخصية أو الخصائص التنظيمية، حيث أن عمال مؤسسة ميديتريان فلوت كلاص وباختلاف مستوياتهم الهرمية لديهم نفس الاتجاهات نحو تطبيق جودة الحياة في العمل بالمؤسسة بجميع أبعادها السبعة والمرتكزة على إشباع حاجاتهم الأساسية داخل وخارج المؤسسة، و اتفقت نتيجة دراستنا مع دراسة الشنطي، (2016) في عدم وجود اختلافات في مستويات جودة الحياة في العمل تعزى للمستوى الهرمي لدى معلمات المرحلة الاساسية بغزة، كما اختلفت نتيجة دراستنا مع دراسة العمري واليافي، (2017) والتي توصلت لوجود اختلافات في مستويات جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير المستوى الهرمي لدى موظفي الخدمة المدنية بالمملكة العربية السعودية.

3.5.2. متغير المستوى التعليمي

يتضح من خلال نتيجة اختبار T لقياس الفروق بين عينتين مستقلتين بلغت (0.590) وهي قيمة أصغر من مستوى دلالة معنوية (0.01) فهذا يدل على عدم وجود فروق ذات

دلالة إحصائية في مستويات جودة الحياة في العمل لدى عمال مؤسسة "ميديتريان فلوكات كلاس" تبعا لمتغير المستوى التعليمي، وعليه نرفض الفرض الصفري الذي يقول بعدم وجود فروق ونقبل الفرض البديل الذي ينص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات جودة الحياة في العمل تبعا لمتغير المستوى التعليمي. ومنه نستنتج أن الفرضية المصاغة لم تتحقق.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء أن مستويات جودة الحياة في العمل لا تتأثر بالمستوى التعليمي، من خلال عدم وجود اختلافات بين الجامعيين وغير الجامعيين في ادراكهم لمدى تطبيق جودة الحياة في العمل فالمستوى التعليمي ويمكن القول أن هذا راجع لعدم وجود تفاوت كبير في المستوى التعليمي حيث أن الاثنين لديهم صورة أوضح عن فلسفة جودة الحياة في العمل وتأثيرها على رفايتهم في العمل وجاءت هاته النتيجة متفقة مع دراسة الشنطي (2016) في أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد مجتمع الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة في العمل تعزى الى المؤهل العلمي، وانفقت أيضا مع دراسة البليبيسي (2012)، والتي توصلت الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات العمال في المنظمات غير الحكومية تعزى للمؤهل العلمي، واختلفت مع ما توصلت اليه دراسة دراسة الدحدوح (2015) حيث أظهرت أنه توجد فروق ذات دلالة في مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية تعزى الى المؤهل العلمي، كما اختلفت كذلك مع دراسة الأستاذ (2015) والتي توصلت الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات عمال الشركات الخلوية الفلسطينية،

6.2. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية السادسة

تنص الفرضية: يوجد إختلاف في مستويات الالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة ميديتريان فلوت كلاس بالبليدة تبعا لمتغيرات (الأقدمية في العمل، والموقع الهرمي، والمستوى التعليمي).

1.6.2. متغير الأقدمية في العمل

أوضحت نتائج تحليل التباين الأحادي إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لمستوى الالتزام التنظيمي حسب متغير الأقدمية في العمل ، لكون قيمة مستوى الدلالة (0,241) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$)، مما يعني أن متغير الأقدمية في العمل لا يُعد من العوامل المؤثرة في تحديد الاختلاف في الالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة "ميديتريان فلوت كلاس" للزجاج . وعليه، تم قبول الفرض الصفري الذي ينص على عدم وجود اختلاف في المتوسطات الحسابية لمستوى الالتزام التنظيمي.

ويمكن تفسير عدم وجود اختلافات في مستويات الالتزام التنظيمي تبعا لمتغير الأقدمية في العمل لدى عمال مؤسسة ميديتريان فلوت كلاس في وجود عوامل أخرى مؤثرة من غير الأقدمية في العمل، أو في أن عمال مؤسسة ميديتريان فلوت كلاس لديهم ادراك موحد في التزامهم نحو مؤسستهم حيث أن فئة الأقدمية من 5 سنوات وأقل من 10 سنوات تحصلت على أعلى متوسط استجابة (50,3056) ويمكن تفسير ارتفاع متوسط استجابة هاته الفئة في أنها وصلت لمرحلة الثقة بالمنظمة، والتي تبدأ بعد السنة الخامسة من تعيين العامل، فالالتزام كما أشار اللوزي (2003) يتشكل بعد المرور بثلاث مراحل، وجاءت فئة أكثر من 10 سنوات في المرتبة الثانية من حيث متوسطات الاستجابة (48,0962) حيث يمكن تفسير هاته النتيجة في أنها أكثر فئة تشعر بالأمان والاستقرار مقارنة بالفئات الأخرى، وبالنسبة للفئة الأولى ذات الأقدمية ما بين 1 إلى 5 سنوات، فتحصلت على ادنى متوسط استجابة (43.5385) وهذا يمكن لأن هاته الفئة لم تصل لمرحلة الثقة بالمنظمة، وهذه الفئة لا تزال في المرحلة الثانية وهي مرحلة التنفيذ أين يبدأ فيها العامل بالانخراط الفعلي مع قيم وأهداف المنظمة، كما التمسنا انخفاضا في متوسط استجابات العبارات التي تدل على الالتزام الاستمراري فبالرغم من أن العمال لديهم ارتباطا والتزاما عاطفيا نحو مؤسستهم غير أنهم أبدوا استعدادا لمغادرتها حين تتوفر الفرصة الأفضل وهذا يمكن لأن هاته الفئة لم تصل

لمرحلة الأمان واتفقت نتيجة هاته الفرضية مع دراسة النويقة، (2015) والتي توصلت الى عدم وجود فروق في مستويات الالتزام التنظيمي لدى موظفي الوزارة بعمان تعزى لسنوات الخبرة، واختلفت نتيجة هاته الفرضية مع دراسة (Afsar, 2014) والتي توصلت فيها الى أن سنوات الخبرة تؤثر في الالتزام الاستمراري لدى أساتذة الجامعات ووجود فروق تعزى لهذا المتغير.

2.6.2. متغير الهيكل الهرمي

تبين لنا من خلال نتائج اختبار كروسكال واليس لدلالة الفروق بين متوسطات الرتب لمستويات الالتزام التنظيمي أن قيمة Sig بلغت 0.04 وهي قيمة أقل من مستوى دلالة معنوية 0.05 ومنه نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرضية البديلة أي أنه يوجد اختلاف في مستويات الالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة " ميدتيرانيان " تعزى لمتغير الموقع الهرمي.

(الفرضية المصاغة تحققت)

ويمكن تفسير هاته النتيجة في ضوء أن الالتزام التنظيمي يتأثر بالعوامل المتعلقة بالوظيفة، من حيث المسؤولية وعبء العمل؛ حيث أن فئة العمال احتلت متوسط الرتب لمستوى الالتزام التنظيمي (81,67) لتليها فئة الاطارات و، وجاءت أصغر درجة في لمتوسط الترتب فئة المسيرين (52.92)، وقد اتفقت نتيجة هاته الفرضية مع دراسة (Smeenk et all, 2006) ودراسة أبو سمك، (2011) والذين توصلوا الى وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الالتزام التنظيمي تبعا للهيكل الهرمي. واختلفت مع دراسة غالي، (2015) والتي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الالتزام التنظيمي لدى افراد عينة البحث تعزى للمسمى الوظيفي.

3.6.2. متغير المستوى التعليمي

اتضح لنا من خلال نتائج اختبار T لقياس الفروق بين عينتين مستقلتين بلغت 0.095 وهي قيمة أقل من مستوى دلالة معنوية (0.01) فهذا يدل على عدم وجود فروق

ذات دلالة إحصائية في مستويات الالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة "ميدتريان فلوكات كلاس" تبعا لمتغير المستوى التعليمي، وعليه نقبل الفرض الصفري الذي ينص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الالتزام التنظيمي تبعا لمتغير المستوى التعليمي ونرفض الفرض البديل ومنه نستنتج أن الفرضية المصاغة لم تتحقق.

ويمكن تفسير هاته النتيجة والتي تنص على عدم وجود اختلاف في مستويات الالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة ميدتريان فلوت كلاس تبعا لمتغير المستوى التعليمي، في كون أن عمال مؤسسة ميدتريان فلوت كلاس يملكون رؤية متشابهة حول إدراكهم للالتزام التنظيمي بغض النظر عن مستواهم التعليمي، وجاءت هاته النتيجة تتفق مع ما توصلت اليه دراسة عبد الحي، (2015) والتي أظهرت عدم وجود فروق في مستوى الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير المستوى التعليمي لدى العمال بدائرة التعليم في وكالة الغوث الدولية، كما اتفقت أيضا نتيجة هاته الفرضية مع ما توصلت اليه دراسة البقي، (2012) والتي توصلت الى عدم وجود فروق في مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بجوازات مكة المكرمة تعزى للمؤهل العلمي.

من خلال ما أظهرته نتائج الدراسة والتي تحمل في طياتها الاهتمام بالأبعاد النفسية والاجتماعية وكذا الأبعاد التنظيمية لجودة الحياة في العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال مؤسسة ميدتريان فلوت كلاس بالبلدية، ومن وجهة نظرنا فان معظم نتائج الدراسات السابقة مثل: Eren&Hiza, (2016) ; Sirgy& all, (2007) ; Abbasi&Sadjad, (2014) جاءت مدعمة لنتائج دراستنا الحالية والتي توصلت إلى وجود علاقة طردية موجبة بين جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة، وعليه فان الفرضية الرئيسية للبحث قد تحققت، كما أسفرت عن وجود علاقة بين جميع أبعاد جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي، بما فيها الحاجات لمرتبة في مستوى أدنى والحاجات العليا، كما وجدنا أن عمال مؤسسات ميدتريان فلوت كلاس يتمتعون

بمستويات عالية من جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي، مع تسجيل اختلافات في مستويات جودة الحياة في العمل تبعاً لمتغير (المستوى التعليمي) وعدم وجود اختلافات تبعاً لمتغيرات (الأقدمية في العمل، والهيكل الهرمي)، في حين تم إيجاد اختلاف في مستويات الالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة ميديتريان فلوت كلاص بالبلدية تبعاً لمتغيرات (الأقدمية في العمل، والهيكل الهرمي)، وعدم وجود اختلاف في مستويات الالتزام التنظيمي تبعاً لمتغير (المستوى التعليمي)، ما يمكننا من القول أن أغلب فرضيات البحث قد تحققت وبناء على ما تقدم تتضح أهمية تطبيق جودة الحياة في العمل، فبالرغم من اختلاف البيئة، والثقافة التنظيمية، والمناخ التنظيمي، ونوع المؤسسة وحجمها وطبيعة نشاطها، إلا أن نتائج الدراسات السابقة والدراسة الحالية أسفرت كلها عن وجود علاقة بين جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي.

خاتمة

في ضوء ما سبق يمكن القول أن هذا البحث الذي تطرق لدراسة العلاقة بين جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال مؤسسة ميدتريان فلوت كلاس بالبلدية، ساهم في جانبه النظري والمنهجي من حيث الإجراءات الميدانية للبحث من خلال تناول جودة الحياة في العمل من منظور نظرية إشباع الحاجات والمطورة من طرف كل من ماسلو، وهيزبرغ، والتي تشير في مجملها إلى كل ما يساهم في تعزيز رضا العمال عن عملهم الذين يقومون به وعن ظروف هذا العمل، ويحقق حاجاتهم التي يلتحقون بالعمل بهدف إشباعها، وتوفير وتهيئة المنظمة لكل الظروف من أجل تحقيق ذلك، كون أن العمال يمثلون العنصر الأساسي الذي يستخدم في تحقيق أهداف المنظمة واستمراريتها فكلما كانت بيئة العمل تهتم بحاجات ورغبات الموظفين كلما أفضى إلى تحقيق حياة عمل أفضل لهم وبالتالي يؤثر في زيادة الانتاج بالمنظمة وتحقيق أهدافها والتزام وولاء العمال لها باعتبار أن جودة الحياة في العمل من المتغيرات الهامة والتي تؤثر تأثيرا ايجابيا على الالتزام التنظيمي لدى العمال، ونظرا لأهمية هذا الأخير في جعل المنظمات تحافظ على استمراريتها وزيادة أرباحها من خلال زيادة الإنتاج وتقليل التكلفة من خلال انخفاض معدلات الدوران الوظيفي والتغيب... الخ كما يمتد هذا التأثير بصورة غير مباشرة إلى الحياة الشخصية والعامّة للموظفين فهو لا يقتصر فقط على توفير حياة عمل أفضل بل وتهتم جودة الحياة في العمل بجوانب الحياة الشخصية للفرد العامل فهي تسعى لتحقيق الرفاه النفسي من خلال تحقيق التوازن بين الحياة العملية والحياة الشخصية، حيث تم الاعتماد على نموذج قياس جودة الحياة في العمل ل Sirgy et all, (2001) والذي يشمل على (16) فقرة مرتبة وفق نوعين من الحاجات، الحاجات المرتبة في مستوى أدنى، والحاجات العليا، كما تم تصميم استبيان يقيس الالتزام التنظيمي موزع على 16 فقرة، وبالرغم من محدودية عينة البحث حيث اقتصرت على 150 عاملا وعاملة في حين كان هدف البحث أن يمس عددا أكبر ولكن

القيود التي فرضها وباء كورونا حالت من زيادة حجم العينة، نستخلص أن ما توصلت إليه نتائج هذا البحث والذي كشف عن وجود علاقة طردية موجبة بين جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي لدى عينة البحث، وعن وجود مستويات مرتفعة من جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي مع عدم وجود اختلافات في مستويات جودة الحياة في العمل تبعاً لمتغيرات الهيكل الهرمي، والأقدمية في العمل، ووجود اختلافات في مستويات الالتزام التنظيمي تبعاً لمتغير الأقدمية في العمل والهيكل الهرمي، وتوصل أيضاً إلى وجود علاقة طردية موجبة بين جميع أبعاد جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي لدى عينة البحث، وبالرغم من وجود بعض التفاوت في قيم ارتباط بيرسون بين أبعاد جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي وهذا ما يجعل من واجب كل مؤسسة مهما كان نوعها، أو حجمها، أو طبيعة نشاطها أن تعمل على تحقيق جودة الحياة المناسبة في العمل من خلال تلبية حاجات العامل من جميع النواحي بما فيها: حاجات الصحة والسلامة، والحاجات الاقتصادية والعائلية، والحاجات الاجتماعية، وحاجات التقدير، والحاجات الانجازية، والحاجات المعرفية، والحاجات الجمالية، عن طريق دمج العامل بالمؤسسة بمشاورته من خلال إشراكه في اتخاذ القرارات قبل وضعها والاهتمام بعلاقاته مع زملائه وقدراته ومهاراته لأن هذا كله يعود بالفائدة على العامل في حياته المهنية وحياته خارج نطاق العمل، والتزامه وولائه تجاه المؤسسة التي يعمل بها ما لما له من آثار ايجابية على المؤسسة، وبالرغم من اختلاف البيئة، والثقافة التنظيمية، و نوع المؤسسة، وطبيعة نشاطها، إلا أن معظم نتائج الدراسات السابقة جاءت مدعمة لنتائج الدراسة الحالي الدراسات السابقة مثل دراسات كل من (Abbasi&Sadjad, (2014) ; Eren&Hiza, (2016) ; Sirgy& all, (2007) والتي توصلت إلى وجود علاقة طردية موجبة بين جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة، فكلما ارتفع مستوى جودة الحياة في العمل من خلال إشباع حاجات العمال كلما ارتفع مستوى رضاهم بالعمل، والحياة خارج نطاق العمل، والتزامهم التنظيمي،

وكلما وجد خلل في تحسين جودة الحياة في العمل أدى إلى انخفاض مستوى الالتزام التنظيمي، كما تم التوصل إلى وجود علاقة بين جميع أبعاد جودة الحياة في العمل بما فيها الحاجات المرتبة في مستوى أدنى، والحاجات المرتبة في مستوى أعلى، مما يجعل نتائج هذه الدراسة أداة بيد الباحثين في مجال علم النفس بصفة عامة، وعلم النفس التنظيمي بصفة خاصة للقيام ببحوث أخرى تدرس متغير جودة الحياة في العمل بصفته موضوعا هاما وحديث التناول من قبل الباحثين، وكذلك أداة للمسيرين بالمؤسسات لتعميق فهمهم بأهمية تحسين جودة حياة عمل الموظفين، فلا يمكن إغفال أهمية هذا الأخير في تحقيق الرفاهية العامة للعامل وتحسين علاقاته في المؤسسة، والاهتمام بصحته وحياته الحافظ عليها في إطار العمل لكونها تؤثر على حياته الشخصية والاجتماعية، ما يعود بالفائدة على العامل وعلى المؤسسة وعلى المجتمع على حد سواء.

ويمكن تلخيص الاقتراحات التي بنيت على أساس ما توصلت إليه نتائج هذا البحث على النحو الآتي:

- زيادة الاهتمام بتحسين ظروف العمل المادية من خلال توفير عناصر الصحة والسلامة المهنية.
- ضرورة إعادة النظر في نظام الأجور لتتلاءم مع غلاء المعيشة، حتى تكفي لإشباع حاجات العمال الاقتصادية والعائلية.
- تجسيد مشاركات فعلية للعمال في صنع القرارات من أجل زيادة الالتزام التنظيمي لديهم وخلق مناخ تنظيمي مبني على الثقة المتبادلة.
- العمل على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية من خلال توزيع ساعات عمل مرنة لكونها مؤشر هام عن الرضا الوظيفي وهذا على المستوى المهني، والسعادة والرفاه النفسي وهذا على المستوى الشخصي.
- تعزيز فرص التقدم والانجاز المهني ما يساهم في شعور العمال بتحقيق ذواتهم من خلال إشباع حاجات الانجاز لديهم ما يزيد من التزامهم التنظيمي.

- تشجيع التعلم والتطور الذاتي في بيئة العمل ما يساهم في خلق روح الإبداع لدى العمال وبالتالي تحقيق رضا العمال عن حاجاتهم المعرفية والجمالية.

مقترحات لبحوث مستقبلية:

أظهرت نتائج البحث الحالي ضرورة إجراء دراسات أخرى حول جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي، لاعتبار أن جودة الحياة في العمل لها القدرة في التأثير على عدة متغيرات أخرى، وعليه يمكن البحث مستقبلا في:

- إعداد دراسة حول العلاقة بين جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي في القطاع العمومي.

- إعداد دراسة مقارنة بين جودة الحياة في العمل في القطاع العمومي وبين جودة الحياة في العمل في القطاع الخاص.

- بما أن الدراسة الحالية تناولت العلاقة بين جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي والذي يمثل متغيرا تنظيميا ايجابيا، يمكن اقتراح دراسة حول تأثير جودة الحياة في العمل على بعض المتغيرات التنظيمية السلبية كال دوران الوظيفي، التغيب... الخ.

- اعداد دراسات تكون فيها عينة البحث أكبر من العينة التي مثلت البحث الحالي بهدف التحقق أكثر من صلاحية المقياس على بيئة العمل الجزائرية.

المراجع

قائمة المراجع

1. أبو العلا، محمد صلاح الدين (2009)، "ضغوط العمل و أثرها على الولاء التنظيمي"، دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة، دراسة مكملة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، الجامعة الإسلامية ، غزة.
2. ابو ندا سامية خميس (2007) ،"تحليل علاقة بعض المتغيرات الشخصية و أنماط القيادة بالالتزام التنظيمي و الشعور بالعدالة" ، دراسة ميدانية على الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة ، رسالة مكملة لنيل درجة ماجستير في إدارة الأعمال ، الجامعة الإسلامي ، غزة، فلسطين.
3. أبو شمالة ناصر، (2018)، واقع الثقافة التنظيمية السائدة في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة وأثرها على جودة الحياة الوظيفية ، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
4. البليسي، أسامة(2012)، " جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة "، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
5. الدوسري سعد بن عميقان سعد (2005)، "ضغوط العمل و علاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية"، دراسة ميدانية على منسوبي شرطة المنطقة الشرقية ، رسالة مقدمة استكمالاً للحصول على درجة ماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، السعودية.
6. الدحدوح حسني فؤاد، (2015)، جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظات غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.

7. الزروق، فاطمة الزهراء، (2013)، جودة حياة العمل و الصحة الجسدية و النفسية للعمال. الجزائر: الملتقى الدولي الثاني حول ظاهرة المعاناة في العمل بين التناول السيكولوجي و السوسولوجي. ص74-83
8. الزعبي ، مروان (2001)، "جودة علاقات العمل الاجتماعية وعلاقتها بمستوى الالتزام الوظيفي و الرفاه النفسي للموظفين"، كلية العلوم الاجتماعية، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
9. الكبيسي، عامر خضير(1998)، "التنظيم الإداري الحكومي بين التقليد والمعاصرة"، الجزء الثاني، دار النشر للطباعة والتوزيع، الدوحة، قطر.
10. اللوزي موسى (1999)، "التطوير التنظيمي، سياسات ومفاهيم حديثة"، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
11. اللوزي موسى (2003)، "التطوير التنظيمي"، الطبعة الثانية، دار النشر للتوزيع، عمان، الأردن.
12. المعاني أيمن عودة (1996)، "الولاء التنظيمي سلوك منضبط وانجاز مبدع"، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق، عمان، الاردن.
13. المعاني، أيمن، (1999)، "الولاء التنظيمي لدى المديرين في الوزارات الأردنية"، دراسة ميدانية ، مجلة الإداري، معهد الإدارة العامة، عمان، المملكة الاردنية الهاشمية، مجلد (21)، عدد 78.
14. المرسي، وآخرون(1001)، "الإدارة الإستراتيجية"، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.

15. المغربي، عبد الحميد (2004)، "جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الإستغراق الوظيفي"، دراسة ميدانية، مجلة البحوث التجارية، العدد الثاني، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، جمهورية مصر العربية.
16. المغربي كامل محمد (1994)، "السلوك التنظيمي، مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم"، الطبعة الثانية، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
17. السالم، مؤيد سعيد، (2009)، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي تكاملي. عمان: إثراء للنشر و التوزيع.
18. السعود راتب (2009)، "أنماط السلوك الإداري لمديري المدارس الثانوية العامة في الأردن وفق لنظرية " و تنس ليكر" و علاقتها بمستوى الولاء التنظيمي لمعلمي المدارس"، المجلة الأردنية للعلوم الإدارية، الأردن.
19. السعود راتب ، سوزان سلطان (2009)، "درجة العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية و علاقتها بالولاء التنظيمي لأعضاء الهيئات التدريسية فيها" ، مجلة جامعة دمشق ، المجلة (25)، جامعة عمان ، الأردن.
20. السويدان طارق، العدلوني محمد (2003)، "خماسية الولاء كيف نحفز ونبني ولاء العاملين"، بدون طبعة، دار ابن حزم بيروت، لبنان.
21. العابد رشيدة، (2021)، أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة حمه لخضر الوادي، مجلة العلوم الادارية والمالية، المجلد الخامس، العدد (02)، ص 381، 399.
22. العاني هيثم (2007)، "الإدارة بالحوافز، التحفيز والمكافآت"، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن.

23. العمراوي زكية، تماريط نورة، (2020)، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية (دراسة ميدانية)، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد (15)، العدد (01)، ص 161، 180.
24. العنزي، سعد، والفضل، سماء (2001)، "فلسفة نوعية حياة العمل في منظمات الألفية الثالثة"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 23 ، العدد 40.
25. الشمري عايد، (2013)، دور البيئة الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشمالية، رسالة ماجستير، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية .
26. الشنطي، محمود(2016)، "أثر ممارسات القيادة التحويلية في جودة الحياة الوظيفية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة الفلسطينية"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 21، العدد 2، ص 31-57 عمان، الأردن.
27. بن سعيد العمري، محمد و سلامة اليافي، رندة، (2017)، أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام: "دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية. الأردن: المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، العدد 13، ص 1-65.
28. بن خالد، عبد الكريم. (2015)، فلسفة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني. الجزائر: مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية. العدد 20، ص 117-129 .
29. بدر حامد(1982)، "السلوك التنظيمي"، الطبعة الأولى، دار القلم، الكويت.
30. بطاح احمد (2006)، "قضايا معاصرة في الإدارة التربوية"، الطبعة الأولى، دار الشروق، عمان، الأردن.

31. جاد الرب، سيد(2003)، "إدارة الموارد البشرية"، غير مبين الناشر، الإسماعيلية، جمهورية مصر العربية.
32. هيجان، عبد الرحمن (1998) ، " الولاء التنظيمي للمدير السعودي " ، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
33. وسام محمد الحسني، (2016)، أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الهر غزة، ادارة أعمال، غزة.
34. زناتي، أمل محسوب، وأحمد هالة عبد المنعم، (2013)، جودة حياة العمل لدى معلمي الحلقة الأولى من التعليم الأساسي بمصر في ضوء متطلبات الجودة و الاعتماد. التربية، (16،41) 243-320.
35. حريم حسن (1997)، "السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والمنظمات"، الطبعة الأولى، دار الشرق للتوزيع، عمان.
36. ماضي خليل اسماعيل.، (2014)، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الادارية والاقتصادية، جامعة قناة السويس، مصر.
37. سلامة عادل(1999)، "الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة عين شمس"، مجلة كلية التربية، الجزء (1).
38. سيد محمد، جاد الرب (2008)، "جودة الحياة في العمل (QWL) في منظمات الأعمال العصرية"، دار العشرى للنشر والتوزيع، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.

39. سمر سعيد البياري، (2018)، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، ادارة أعمال، غزة.
40. فلمبان نواوي فؤاد إيناس (2008)، "الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة"، متطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في قسم الإدارة التربوية والتخطيط بجامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية.
41. صالح، أماني (2013)، "واقع جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية بجامعة سلمان بن عبد العزيز"، دراسات عربية في التربية وعلم النفس، العدد التاسع والثلاثون/ الجزء الثاني، المملكة العربية السعودية.
42. رويم فايزة (2010)، "واقع الولاء التنظيمي في المؤسسات المهنية" ، دراسة ميدانية لمدينة ورقلة ، منشورة في مجلة علمية نصف سنوية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة، الجزائر.
43. قريشي هاجر، وباديسي فهيمة.، (2016)، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي"، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير، مجلة الدراسات، المجلد 03، العدد 02، ص ص (212، 222).
44. ريان، عادل (2003) ، " أثر إدراك الأفراد للدعم التنظيمي كمتغير وسيط على العلاقة بين الالتزام التنظيمي الوجداني وبعض المتغيرات الموقفية " ، مجلة البحوث التجارية، جامعة الزقازيق، كلية التجارة، جمهورية مصر العربية، مجلد (22) ، العدد 2.

45. ريجيو، ر، (1999)، المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي (فارس حلمي، مترجم) عمان دار الشروق للنشر والتوزيع.

46. ذويب، أيمن (2014)، "تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع، الإتصالات، دراسة ميدانية"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الإقتصادية والقانونية، المجلد 30 العدد 2، ص22.

47. غالي محمد، (2015)، القيادة الخادمة وعلاقتها بالالتزام التنظيمي - دراسة تطبيقية على الجامعات في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.

48. غانم خاتم عبد الله علي (2005)، "السمات الشخصية و الولاء التنظيمي لدى معلمات المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية في محافظة نابلس"، دراسة مكملة لنيل درجة ماجستير في الإدارة التربوية.

49. Allen N.J & Meyer J.P(1990). "Athree- Commitment conceptualization of organizational commitment". Human Resource Management Review. Vol(10), no(1) pp61-89.

50. Anukool Manish Hyde & al, a Study of "Quality of Wok Life and Organizational Commitment among academicians", Pacific Business Review International, 4(4), 2012, p: 133.

51. Alderfer, C.P. (1969), "An Empirical Test of a New Theory of Human Needs", Organizational Behavior and Human Performance, Vol. 4, No. 2, pp 142-175.

52. Barnett, R.C. And Brennan, R.T. (1997), "Change in Job Conditions, Change in Psychological Distress, and Gender": A Longitudinal Study of Dual Earner Couples, Journal of Organizational Behavior, Vol. 18, No. 3, pp 253,274.

53. Becker, H.S. (1960), "Notes on the Concept of commitment", *American Journal of Sociology*, vol 66, No 1, pp: (40-53).
54. Boshe, M. (1984), "Corporate culture, la culture sans histoire" *revue française de gestion*. Octobre-novembre.
55. Bradburn, N.M. (1969), "The Structure of Psychological Well-Being", Aldine, Chicago.
56. Bruce, M & Elizabeth, C.V & Chery, L (1989), "A work Approach to corporate culture, A Field Test of the value congruence process and its relationship to individual al outcome", *Journal of Applied psychology*, ,vol.74.
57. Buchanan, B. (1974), "Building Organizational Commitment, the Socialization of managers in work Organization", *Administrative Science Quarterly*. 19 (1) p 533-546.
58. Chan, K.W. And Wyatt, T.A. (2007), "Quality of Work Life: A Study of Employees in Shanghai", *China, Asia Pacific Business Review*, Vol. 13, No. 4, pp 501-517.
59. Cook, J, & Wall, T.D, "New work attitude measures of trust, organizational, commitment and personal need non- fulfilment", *journal of occupational*
60. Davis, L.E. And Cherns, A.B. (1975), "The Quality of Working Life: Problems, Prospects and the State of the Art", The Free Press, New York.
61. Daud, N. (2012). The Influence of Quality of Work Life on Organizational Commitment: A Study on Academic Staff in Public Institution of Higher Learning in Malaysia. *International Conference on Innovation, Management and Technology Research (ICIMTR2012)*, Malacca, Malaysia.
62. Dessler, G. (2011). *Human resource management* .(13th Ed). India: Publishing as Prentice Hall.
63. Elizur, Dove., et S. Shye Samuel. 1990. "Quality of Work Life and its Relation to Quality of Life". *Applied Psycho/ogy: An International Review*, vol. 39, no 3.

- 64.Eren, H., & Hisar, F. (2016). Quality of work life perceived by nurses and their organizational commitment level. *International Journal of Human Sciences*, 13(1), 1123-1132.
- 65.Farid, H., Izadi, Z., Ismail, I. A., & Alipour, F. (2015). Relationship between quality of work life and organizational commitment among lecturers in a Malaysian public research university. *The Social Science Journal*, 52(1), 54-61.
- 66.Farjad, H. R., & Varnous, S. (2013). Study of relationship of quality of work life (QWL) and organizational commitment. *Interdisciplinary journal of contemporary research in business*, 4(9), 449-456.
- 67.George Jennifer, Brief Arthur, (1990), "The Economic Instrumentality of Work: An Examination of the Moderating Effects of Financial Requirements and Sex on the Pay-Life Satisfaction Relationship", *Journal of Vocational Behavior*, Elsevier, Vol. 37, No 03, pp 357 368.
- 68.Grawitch, M.J., Trares, S. And Kohler, J.M. (2007), "Healthy Workplace Practices and Employee Outcomes", *International Journal of Stress Management*, Vol. 14, No. 3, pp 275-293.
- 69.Gröpel, P. And Kuhl, J. (2009), "Work-Life Balance and Subjective Well-Being: The Mediating Role of Need Fulfilment", *British Journal of Psychology*, Vol. 100, No. 2, pp 365-375.
- 70.Havlovic.S.J, "Quality of work life and human resource outcomes", *Industrial relations*, vol.30, n°3, 1991, p; 496.
- 71.Herzberg, F. (1966), "Work and the Nature of Man", World,Cleveland.
- 72.Ho, C.L. And Au, T.W. (2006), "Teaching Satisfaction Scale: Measuring Job Satisfaction of Teachers", *Educational and Psychological Measurement*, Vol. 66, No. 1, pp 172-185.
- 73.Kast, F.E, & Rosenweig, J.F, (1985), "Organization Management System Contingency Approach", McGraw-Hill, New York.
- 74.Kavanagh, M. J. and M. Halpern: (1977), "The impact of job level and sex differences on the relationship between life and job satisfaction", *Academy of Management Journal* 20, pp. 66–73.

- 75.Kashyap and E. Mradula (ed.) (2004) “Quality of Work Life: Introduction and Perspectives”, Hyderabad, India: ICFAI University Press, pp86-96.
- 76.Kerry D. Carson et al(1999), “ Four Commitment Profiles and their Relationship to Empowerment Service Recovery and work Attitudes”, Public of Management, Vol.28.No.1.
- 77.Kerce, E. W. and S. Booth-Kewley: (1993), “Quality of work life surveys in organizations: Methods and benefits”, in Sage Focus (eds.), Improving Organizational Surveys: New Directions, Methods, and Applications (Sage Publications, Thousand Oaks, CA), pp. 188–209.
- 78.Kiernan,W. E. and K.Knutson: 1990, “Quality of work life”, in R. L. Schalock
- 79.Loscocco, K.A. And Roschelle, A.R. (1991), “Influences on the Quality of Work and Nonwork Life: Two Decades in Review”, Journal of Vocational Behavior, Vol. 39, No. 2, pp 182-225.
- 80.Lambert, S. J. 1990, “Processes Linking Work and Family: A Critical Review and Research Agenda”, Human Relations, vol. 43, no 3, p58.
- 81.M. J. Begab (eds.), “Quality of Life: Perspectives and Issues (American Association of Mental Retardation”, Washington, DC, US: xii).
- 82.Meyer ,J.P and Allen , N,J (1991), “Development of organizational commitment during the first year of employment”, A longituginal study of pre- and post – entry influences: Journal management, 17 (4),pp.717-733 .
- 83.Marchiori, D.M.and Henkin, A.B. (2004), “Organizational Commitment of a health Profession Faculty Dimension Correlations – Medical Teacher”. (4) pp. 12-23.
- 84.Mowday,R,and M.Steers (1994), “The measurement of organizational commitment”, journal of vocational behavior.
- 85.Martel, Jean.Pierre. And Dupuis, Gilles. (2006), “Quality of Work Life: Theoretical and Methodological Problems, and Presentation of a New Model and Measuring Instrument”, Social Indicators Research, Vol. 77, No. 2, pp 333-368.

-
- 86.Maslow, A.H. (1954), "Motivation and Personality", Harper, New York.
- 87.McClelland, D.C. (1961), "The Achieving Society", The Free Press, New York.
- 88.Normala, D. (2010). Investigating the relationship between quality of work life and organizational commitment amongst employees in Malaysian firms. *International journal of business and management*, 5(10), 75.
- 89.Oreilly. C., et. AL. (1991), *People and Organizational culture : "AQ Sort approach to assessing Person-Organizational Fit"*, *Academy of Management Journal* Vol.34, No.3.
- 90.Orerily, C. and Caldwell, D. "The commitment and Job Tenure of New Employee: some Evidence of Post Decisional Justification", *Administrative Science Quarterly*, vol.26. 1980.
- 91.Oliver, N. (1991). "Work Rewards work values , and organizational commitment in an employee-owned firm", *Evidence from the U.K.: Human relations* ,34(6) pp.513-526.
- 92.Porter. Steers ,R .mowday .R. an Bonlain ,P "Organizational Commitment ,Job satisfaction and Turnover among Psychiatric technicians", *journal of applied peg chlogg*, vol,59,No 5 ",1974 .
- 93.Porter, L.W, et al Mowday and P.V.Boulian.(1974), "organizational commitment. Job satisfaction and turnover among psychiatrie technicians", *journal of applied psychology* vol 59.No 5.
- 94.Porter, L. (1961), "A Study of Perceived Need Satisfaction in Bottom and Middle Management Jobs", *Journal of Applied Psychology*, Vol.45, No. 1, pp 1-10.
- 95.Rai, G. D. (2015). An Empirical understanding of Quality of work life of bank employees. *International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences*, 4(5), 234-246

- 96.RyanAntiel. (1995), "Theoretical Basis for the QWL Concept", Qualit (Esprit Project 8162) (Working Paper), University of Siena .
- 97.RyanAntiel. (1995), "Theoretical Basis for the QWL Concept", Quality (Esprit Project 8162) (Working Paper), University of Siena ,p98.
- 98.Surya Kumar.Shani. "A Study on Quality of work life Among the Employees at Metro Engineering Private Limited", International Journal of Management Vol.Issue I (2013) .PP.2.
- 99.Schein Edga H.(2004), "Organizational Culture & Leadership",3rd, Sanfrancisco: Jossey-Boss Inc.
- 100.Sheldon.M.E(1971), "Inverstments and Involvements as Mechanisms producing commitment to the organisation", administrative science quaterly,voll6,No 2.
- 101.Steers.R.M(1977), "Antecedents and outcomes of organizational", Administrative Science Quarterly, vol.22.No1.
- 102.Schmitt, N. And Bedian, A.G. (1982), "A Comparison of LISREL and Two-Stage Least Squares Analysis of a Hypothesized Life-Job Satisfaction 90.Reciprocal Relationship", Journal of Applied Psychology, Vol. 67, No. 6, pp 806-817.
- 103.Schmitt, N. And Mellon, P.A. (1980), "Life and Job Satisfaction: Is the Job Central?", Journal of Vocational Behavior, Vol. 16, No. 1, pp51-58.
- 104.Staines, G.L. (1980), "Spillover versus Compensation: A Review of the Literature on the Relationship between Work and Nonwork", Human Relations, Vol. 33, No. 2, pp 111-129.
- 105.Sirgy, M. J., D. Efraty, P. Siegel et Lee. D. J. 2001. "A New Measure of Quality of Work Life (QWL) Based on Need Satisfaction and Spillover Theories". Social Indicators Research_Springer, vol. 55 no 3,pp 241,302.
- 106.Sirgy Joseph, Singltapakdi Anusorn, Dong jin Lee, Seanu Kalayanee, (2015), "The impact of incongruity between an organization's CSR orientation and its employees' CSR orientation on employees' quality of work life", Journal of Business Research, Elsevier, Vol 68, No 2,2015, pp 60 66.

-
- 107.Srivastava, A.K. (2007), "Perceived Work Environment and Employees' Health", Psychological Studies, Vol. 52, No. 4, pp 345-347.
- 108.Wright, Thomas. And Cropanzano, Russel. (2007), "The Role of Psychological Well-Being in Job Performance: A Fresh Look at an Age-Old Quest", Organizational Dynamics, Vol. 33, No 4, pp 338-351.
- 109.Walton. Richard E., (1973), "Quality of working life: What is it?" Sloan Management Review,, Vol .15, No. 1, PP .11-21.

الملاحق

قائمة الملاحق

ملحق رقم (1): قائمة بأسماء المحكمين

الاسم واللقب

- د. قماري محمد، جامعة الجزائر 2.
- د. مرغاد بشير، جامعة محمد خيضر بسكرة
- د. العوني نور الهدى، جامعة محمد خيضر بسكرة .
- د. مساط شهرزاد جامعة الجزائر 2 (قسم اللغة الانجليزية).
- د. معاش حياة جامعة محمد خيضر بسكرة (قسم اللغة العربية).
- د. بن حدو مريم جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان.
- د. زقعار فتحي، جامعة الجزائر 2.
- د. معاش حياة، جامعة محمد خيضر بسكرة. (قسم اللغة العربية).
- د. بن جديدي أحلام، جامعة محمد خيضر بسكرة.
- د. فرحي دليلة، جامعة محمد خيضر بسكرة. (قسم اللغة الانجليزية).

ملحق رقم (2): أداة البحث في صورتها النهائية

Université de Mouloud Mammeri « Tizi-Ouzou »
Faculté des Sciences Humaines et Sociales
Département de Psychologie

Nous réalisons une étude sur «la relation entre la qualité de vie au travail et l'engagement organisationnel au sein d'un échantillon d'employés de l'entreprise MFG L'Arbaa-Blida ». et nous avons besoin de votre aide en répondant aux items de ce questionnaire.

Nous vous assurons que les informations collectées dans le cadre de cette recherche resteront confidentielles et ne seront utilisées qu'à des fins purement scientifiques

Nous vous remercions pour votre collaboration.

الجزء الأول: البيانات الشخصية

ضع إشارة (X) أمام الإجابة المناسبة.

1. Information générales

1.المعلومات العامة

1. Age :.....:السن

2. Genre : -2 الجنس:

Homme :

ذكر:

Femme :

أنثى:

3. Situation familiale :		3- الحالة العائلية:
Célibataire :	<input type="checkbox"/>	أعزب
Marié :	<input type="checkbox"/>	متزوج(ة)
Divorcé :	<input type="checkbox"/>	مطلق(ة)
Veuf :	<input type="checkbox"/>	أرمل(ة)
4. Ancienneté professionnelle :		4- الأقدمية في العمل:
Entre une année et 4 ans :	<input type="checkbox"/>	ما بين سنة و 4 سنوات
Entre 5 et 9 ans :	<input type="checkbox"/>	ما بين 5 الى 9 سنوات
10 ans et plus :	<input type="checkbox"/>	10 سنوات وما فوق
5. Niveau d'instruction :		5- المستوى التعليمي:
Non universitaire :	<input type="checkbox"/>	غير جامعي
Universitaire :	<input type="checkbox"/>	جامعي
6. Position hiérarchique :		6- الموقع الهرمي:
Exécutant :	<input type="checkbox"/>	عامل
Manager :	<input type="checkbox"/>	مسير
Cadre :	<input type="checkbox"/>	إطار

الجزء الثاني:

اقرأ (ي) العبارات بتمعن ثم ضع علامة (x) في الخانة التي تنطبق عليك.

رقم	العبارات	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جدا
مقياس جودة الحياة في العمل						
01	أشعر بالأمان في العمل.					
02	وظيفتي تعود علي بفوائد صحية جيدة.					
03	أبذل قصارى جهدي للبقاء بصحة جيدة.					
04	أنا راضٍ عن ما أتقاضاه مقابل عملي.					
05	أشعر أن عملي في مؤسستي آمن مدى الحياة.					
06	وظيفتي جيدة بالنسبة لعائلتي.					
07	أشعر أن وظيفتي تسمح لي بإدراك كامل إمكانياتي.					
08	اشعر أنني أدرك إمكانياتي كخبير في مجال عملي.					
09	أشعر أنني أتعلم أشياء جديدة تساعد في أداء وظيفتي بشكل أفضل.					
10	أشعر ان هذه الوظيفة تسمح لي بتطوير مهاراتي المهنية.					
11	لدي أصدقاء جيدين في العمل.					
12	لدي وقت كافٍ بعيداً عن العمل للتمتع بأشياء أخرى في الحياة.					
13	أشعر بالتقدير في العمل في منظمتي.					
14	الناس في منظمتي يحترموني كمحترف و خبير في مجال عملي.					
15	وظيفتي تسمح لي بتطوير إبداعي خارج العمل.					
16	وظيفتي تسمح لي بتطوير إبداعي داخل العمل.					

مقياس الالتزام التنظيمي					
					01 أشعر بأن اهدافي الخاصة تتفق مع أهداف المؤسسة التي أعمل بها.
					02 انتمائي الى مؤسستي لا تعوضه أي مؤسسة بديلة.
					03 أشعر بإرتباط عاطفي تجاه المؤسسة التي أعمل بها
					04 لن اقبل العمل في مؤسسة اخرى حتى لو كانت ظروف العمل هناك أفضل.
					05 لدي استعداد للاستمرار في عملي الحالي حتى بلوغ سن التقاعد.
					06 ستصاب حياتي بالإرتباك اذا تركت عملي الحالي.
					07 هذه المؤسسة تجعلني أقدم أفضل ما عندي اثناء ادائي للعمل.
					08 هناك فضل لمؤسستي في بناء حياتي الوظيفية.
					09 أشعر بأن لدي التزاما قويا للاستمرار بالعمل في هذه المؤسسة.
					10 أشعر أن مشاكل المؤسسة بمثابة مشاكلي الخاصة.
					11 لا أشعر أنني مرغم على البقاء في هذه المؤسسة.
					12 أنا أدين بالكثير لهذه المؤسسة.
					13 هذه المؤسسة تعني لي الكثير.
					14 ليس لدي أي التزام عاطفي لهذه المؤسسة.
					15 هذه المؤسسة تستحق ولائي.
					16 أعتقد أنه ليس لدي ما يكفي من الفرص لمغادرة هذه المنظمة.

نتائج التحليل الإحصائي SPSS

Corrélations

		iltizam	sentiment	continuation	normatif
iltizam	Corrélation de Pearson	1	,950**	,793**	,932**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	80	80	80	80
sentiment	Corrélation de Pearson	,950**	1	,627**	,893**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000
	N	80	80	80	80
continuation	Corrélation de Pearson	,793**	,627**	1	,566**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000
	N	80	80	80	80
normatif	Corrélation de Pearson	,932**	,893**	,566**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Statistiques de groupe

	recoiltizam	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
iltizam	max	35	57,63	5,801	,981
	min	45	32,53	9,498	1,416

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances	Test-t pour égalité des moyennes								
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 27% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
iltizam	Hypothèse de variances égales	12,012	,001	13,752	78	,000	25,095	1,825	24,463	25,727
	Hypothèse de variances inégaies			14,571	74,231	,000	25,095	1,722	24,499	25,692

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,861	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,785	2

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,632	2

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,783	2

Corrélations

		iltizam	nivmin	nivmax
iltizam	Corrélation de Pearson	1	,719**	,810**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	150	150	150
nivmin	Corrélation de Pearson	,719**	1	,802**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	150	150	150
nivmax	Corrélation de Pearson	,810**	,802**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	150	150	150

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistique	ddl	Signification	Statistique	ddl	Signification
العمل في الحياة جودة مقياس درجات	,076	150	,034	,951	150	,000

a. Correction de signification de Lilliefors

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
العمل في الحياة جودة مقياس درجات	150	50,7133	13,98865	1,14217

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 40					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
في الحياة جودة مقياس درجات العمل	9,380	149	,000	10,71333	8,4564	12,9703

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistique	ddl	Signification	Statistique	ddl	Signification
التنظيمي الإلتزام مقياس درجات	,078	150	,027	,954	150	,000

a. Correction de signification de Lilliefors

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
التنظيمي الإلتزام مقياس درجات	150	48,3667	17,56347	1,43405

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 37.5					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
الإلتزام مقياس درجات التنظيمي	7,578	149	,000	10,86667	8,0330	13,7004

Corrélations

	جودة مقياس درجات العمل في الحياة	الإلتزام مقياس درجات التنظيمي
Corrélacion de Pearson	1	,817**
العمل في الحياة جودة مقياس درجات التنظيمي	Sig. (bilatérale)	,000
N	150	150
Corrélacion de Pearson	,817**	1
التنظيمي الإلتزام مقياس درجات العمل في الحياة	Sig. (bilatérale)	,000
N	150	150

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

		التنظيمي الإلتزام مقياس درجات
التنظيمي الإلتزام مقياس درجات	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	150
والسلامة الصحة حاجات	Corrélation de Pearson	,501**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	150
الإقتصادية الحاجات	Corrélation de Pearson	,738**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	150
الإنجاز حاجات	Corrélation de Pearson	,747**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	150
الإنجاز حاجات	Corrélation de Pearson	,681**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	150
الإنتماعية الحاجات	Corrélation de Pearson	,475**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	150
التقدير حاجات	Corrélation de Pearson	,663**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	150
الجمالية الحاجات	Corrélation de Pearson	,605**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	150

Statistiques d'échelle

العمل في الأقدمية	Moyenne	Variance	Ecart-type	Nombre d'éléments
entre 1 et 4 ans	47.69	196.942	14.034	16
entre 5 et 9 ans	52.22	200.682	14.166	16
10 ans et plus	50.13	187.570	13.696	16

Statistiques récapitulatives d'élément

العمل في الأقدمية	Moyenne	Minimum	Maximum	Intervalle	Maximum/Minimum	Variance	Nombre d'éléments
entre 1 et 4 ans Moyenne des éléments	2.981	1.923	4.115	2.192	2.140	.459	16
entre 5 et 9 ans Moyenne des éléments	3.264	2.264	4.250	1.986	1.877	.322	16
10 ans et plus Moyenne des éléments	3.133	2.077	4.058	1.981	1.954	.362	16

Tests de normalité

العمل في الأقدمية	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistique	ddl	Signification	Statistique	ddl	Signification
entre 1 et 4 ans في الحياة جودة مقياس درجات العمل	,114	26	,200 [*]	,942	26	,150
entre 5 et 9 ans في الحياة جودة مقياس درجات العمل	,099	72	,076	,929	72	,001
10 ans et plus في الحياة جودة مقياس درجات العمل	,099	52	,200 [*]	,954	52	,041

*. Il s'agit d'une borne inférieure de la signification réelle.

a. Correction de signification de Lilliefors

Test d'homogénéité des variances

العمل في الحياة جودة مقياس درجات

Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Signification
,020	2	147	,980

ANOVA à 1 facteur

العمل في الحياة جودة مقياس درجات

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	418,633	2	209,316	1,071	,345
Intra-groupes	28738,041	147	195,497		
Total	29156,673	149			

Tests de normalité

العمل في الأقدمية	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistique	ddl	Signification	Statistique	ddl	Signification
entre 1 et 4 ans	,125	26	,200*	,942	26	,146
entre 5 et 9 ans	,087	72	,200*	,941	72	,002
10 ans et plus	,099	52	,200*	,951	52	,034

*. Il s'agit d'une borne inférieure de la signification réelle.

a. Correction de signification de Lilliefors

Descriptives

الالتزام مقياس درجات التنظيمي

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
entre 1 et 4 ans	26	43,5385	15,46927	3,03377	37,2903	49,7866	17,00	67,00
entre 5 et 9 ans	72	50,3056	18,25765	2,15169	46,0152	54,5959	16,00	76,00
10 ans et plus	52	48,0962	17,39536	2,41230	43,2533	52,9391	16,00	76,00
Total	150	48,3667	17,56347	1,43405	45,5330	51,2004	16,00	76,00

Test d'homogénéité des variances

الالتزام مقياس درجات التنظيمي

Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Signification
,397	2	147	,673

ANOVA à 1 facteur

الالتزام مقياس درجات التنظيمي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	880,575	2	440,287	1,436	,241
Intra-groupes	45082,259	147	306,682		
Total	45962,833	149			

Statistiques récapitulatives d'élément

الهرمي الموقع	Moyenne	Minimum	Maximum	Intervalle	Maximum/Minimum	Variance	Nombre d'éléments
عامل Moyenne des éléments	3,069	1,957	4,116	2,159	2,104	,409	16
مسير Moyenne des éléments	3,045	1,944	4,111	2,167	2,114	,388	16
إطار Moyenne des éléments	3,315	2,397	4,222	1,825	1,762	,316	16

Tests de normalité

الهرمي الموقع	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistique	ddl	Signification	Statistique	ddl	Signification
عامل في الحياة جودة مقياس درجات العمل	,140	69	,002	,920	69	,000
مسير في الحياة جودة مقياس درجات العمل	,225	18	,016	,883	18	,029
إطار في الحياة جودة مقياس درجات العمل	,114	63	,039	,944	63	,006

a. Correction de signification de Lilliefors

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart-type	Minimum	Maximum
العمل في الحياة جودة مقياس درجات	150	50,7133	13,98865	24,00	72,00
الهرمي الموقع	150	1,96	,940	1	3

Rangs

الهرمي الموقع	N	Rang moyen
عامل	69	71,86
مسير	18	64,75
العمل في الحياة جودة مقياس درجات إطار	63	82,56
Total	150	

Test^{a,b}

	العمل في الحياة جودة مقياس درجات
Khi-deux	3,261
ddl	2
Signification asymptotique	,196

a. Test de Kruskal Wallis

b. Critère de regroupement : الهرمي الموقع

Tests de normalité

الهرمي الموقع	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistique	ddl	Signification	Statistique	ddl	Signification
عامل الإلتزام مقياس درجات التنظيمي	,150	69	,001	,922	69	,000
مسير الإلتزام مقياس درجات التنظيمي	,151	18	,200*	,946	18	,372
إطار الإلتزام مقياس درجات التنظيمي	,130	63	,010	,937	63	,003

*. Il s'agit d'une borne inférieure de la signification réelle.

a. Correction de signification de Lilliefors

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart-type	Minimum	Maximum	Centiles		
						25ème	50ème (médiane)	75ème
الإلتزام مقياس درجات التنظيمي	150	48,3667	17,56347	16,00	76,00	32,0000	51,0000	62,0000
الهرمي الموقع	150	1,96	,940	1	3	1,00	2,00	3,00

Rangs

	الهرمي الموقع	N	Rang moyen
عامل		69	81,67
مسير		18	52,92
التنظيمي الإلتزام مقياس درجات	إطار	63	75,20
	Total	150	

Test^{a,b}

	الإلتزام مقياس درجات التنظيمي
Khi-deux	6,277
ddl	2
Signification asymptotique	,043

a. Test de Kruskal Wallis

b. Critère de regroupement : الهرمي الموقع

التعليمي المستوى

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
primaire	2	1,3	1,3	1,3
moyen	18	12,0	12,0	13,3
Valide secondaire	49	32,7	32,7	46,0
universitaire	81	54,0	54,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

التعليمي المستوى

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
جامعي	81	54,0	54,0	54,0
Valide جامعي غير	69	46,0	46,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Statistiques récapitulatives d'élément

التعليمي المستوى	Moyenne	Minimum	Maximum	Intervalle	Maximum/Minimum	Variance	Nombre d'éléments
جامعي Moyenne des éléments	3,205	2,284	4,198	1,914	1,838	,307	16
غير جامعي Moyenne des éléments	3,128	1,971	4,116	2,145	2,088	,430	16

Tests de normalité

التعليمي المستوى	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistique	ddl	Signification	Statistique	ddl	Signification
جامعي في الحياة جودة مقياس درجات العمل	,084	81	,200*	,950	81	,003
غير جامعي في الحياة جودة مقياس درجات العمل	,099	69	,089	,943	69	,003

*. Il s'agit d'une borne inférieure de la signification réelle.

a. Correction de signification de Lilliefors

Statistiques de groupe

	التعليمي المستوى	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
العمل في الحياة جودة مقياس درجات	جامعي	81	51,2840	13,87915	1,54213
	جامعي غير	69	50,0435	14,18827	1,70807

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances	Test-t pour égalité des moyennes								
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
Hypothèse de variances égales	,027	,869	,540	148	,590	1,24047	2,29715	-3,29898	5,77992	
Hypothèse de variances inégales			,539	143,177	,591	1,24047	2,30123	-3,30830	5,78924	

التعليمي المستوى

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
primaire	2	1,3	1,3	1,3
moyen	18	12,0	12,0	13,3
Valide secondaire	49	32,7	32,7	46,0
universitaire	81	54,0	54,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

المستوى فئات

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
جامعي	81	54,0	54,0	54,0
Valide جامعي غير	69	46,0	46,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Statistiques d'échelle

المستوى فئات	Moyenne	Variance	Ecart-type	Nombre d'éléments
جامعي	46,16	316,261	17,784	16
جامعي غير	50,96	291,248	17,066	16

Statistiques de groupe

	nivrecode	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
iltizam	universitaires	81	46,16	17,784	1,976
	non universitaires	69	50,96	17,066	2,055

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances	Test-t pour égalité des moyennes								
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
iltizam	Hypothèse de variances égales	,015	,903	- 1,677	148	,096	-4,796	2,860	-10,448	,856
	Hypothèse de variances inégales			- 1,683	145,884	,095	-4,796	2,851	-10,430	,838

Tests de normalité

	nivrecode	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistique	ddl	Signification	Statistique	ddl	Signification
iltizam	universitaires	,101	81	,038	,949	81	,003
	non universitaires	,131	69	,005	,931	69	,001

a. Correction de signification de Lilliefors