



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
في ميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
فرع علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال

بعنوان:

أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة
التنظيمية
دراسة حالة في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة -
ورقلة-

من إعداد الطالبين: بكيرات سعد / بوعروة عبد الكريم
نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023/06/15

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور/بن شويحة بشير.....(أستاذ محاضر- جامعة قاصدي مرباح ورقلة)
رئيسا

الدكتورة/قداش سمية.....(أستاذ محاضر- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا
الدكتور/تيشات سلوى.....(أستاذ محاضر- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشة

الإهداء

إلى من حققت فيه الطاعة بعد الله ورسوله.

إلى الوالدين العزيزين وجميع أفراد أسرتي الكريمة.

إلى كل للذين قدموا لي يد المساعدة من قريب أو بعيد.

إلى كل أصدقاء الدراسة والعمل بدون استثناء.

إلى حاملي رسالة العلم والمعرفة-حياة العقل والفكر.

إلى كل من علمني حرفا وكان له الفضل علي بعد الله سبحانه وتعالى.

شكر

"رب أوزعني أن اشكر نعمتك التي أنعمت علي وان اعمل صالحا ترضاه
وأدخلني برحمتك في

عبادك الصالحين"

الحمد لله حمدا كثيرا مباركا فيه كما ينبغي لجلال وجهه، وعظيم سلطانه، حمدا
حتى يبلغ الحمد

منتهاه، والصلاة والسلام على سيد الخلق أجمعين ومن تبع هداه إلى يوم الدين.

عملا بقوله صلى الله عليه وسلم "من لا يشكر الناس لا يشكر الله" واعترافا

بالجميل ورده إلى

أهله فإننا نتوجه بجزيل الشكر والعرفان لأستاذتنا الفاضلة سمية قداش التي حظينا
بها مشرفا

على رسالتنا، التي لم تبخل علينا بوقتها وتوجيهاتها، ونصحها، والى كل من قدم لنا
يد العون في

هذه الدراسة، كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر لجميع موظفي الكلية ونطلب من الله أن
يوفقهم في

حياتهم العملية وكذلك شكرنا وتقديرنا لكل من أسهم في تقديم المساعدة لنا وفاتنا
ذكره، وفق الله

الجميع لما يحبه ويرضاه، وجزاهم الله جميعا عنا خير الجزاء.

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأطباء والممرضين لدى المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة ، ورقلة، ومن أجل تحقيق ذلك تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي وقد تكون مجتمع الدراسة المستهدف من الأطباء والممرضين العاملين في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة ، ورقلة من خلال توزيع الاستبيان على الأطباء والممرضين البالغ عددهم (50) يتضمن عبارات تتعلق بأبعاد جودة الحياة الوظيفية وعبارات تتعلق بسلوك المواطنة التنظيمية، وتم استخدام برنامج الرزم الإحصائية (spss) لتحليل بيانات الاستبيان. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة النتائج أهمها أن المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة ، ورقلة توفر مستوى متوسط لجودة حياة العمل حسب أفراد العينة. وان الأطباء والممرضين العاملين في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة ورقلة يمارسون سلوكيات المواطنة التنظيمية بدرجة عالية. أما فيما يخص الأثر فقد توصلت الدراسة إلى أنو يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة حياة الوظيفة في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأطباء والممرضين العاملين في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة ورقلة ويعود هذا الأثر لبعدي العلاقات الاجتماعية والتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية؛أبعاد جودة الحياة الوظيفية؛ سلوك المواطنة التنظيمية.

Abstract

This study aimed to identify the impact of the quality of work life on the organizational citizenship behavior of doctors and nurses at the hospital institution of ophthalmology, Sadaka Ouargla, and in order to achieve this, the descriptive analytical approach was adopted. Ouargla, by distributing the questionnaire to doctors and nurses (45) organize phrases related to the dimensions of the quality of work life and phrases related to the behavior of organizational citizenship, and the statistical package program (spss) was used to analyze the questionnaire data, and the study reached a set of results inspired by that the hospital institution of Laayoune is friendship and Ouargla provides an average level of quality of work life according to the sample. And that the doctors and nurses working in the hospital institution of ophthalmology, Sadaka Ouargla, practice organizational citizenship behaviors to a high degree. As for the effect, the study concluded that there is a statistically significant effect of the dimensions of job quality of life in enhancing the behavior of organizational citizenship among doctors and nurses working in the hospital institution of ophthalmology, Sadaka and Ouargla, and this effect is due to the two dimensions of relationships. Social and the balance between personal and professional life.

Keywords: quality of work life, dimensions of quality of work life, organizational citizenship behavior.

الفهرس

الصفحة	لعنوان
I	إهداء
V	شكر
V	الملخص
IV	الفهرس
V	قائمة الجداول
VV	قائمة الأشكال البيانية
VV	قائمة الملاحق
أ- ج	المقدمة العامة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لجودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية
2	تمهيد
3	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول جودة الحياة الوظيفية
10	المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول سلوك المواطنة التنظيمية
20	المبحث الثالث: الأبحاث والدراسات العلمية السابقة
26	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة ورقلة
28	تمهيد
29	المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة
31	المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية
33	المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
48	خلاصة الفصل الثاني
50	الخاتمة
53	المصادر والمراجع
58	الملاحق

قائمة الجداول
والأشكال والملحق

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
24	مقارنة الدراسة الحالية بالدارسات السابقة	01
32	نتائج صدق الاتساق الداخلي لمقياس جودة الحياة الوظيفية	02
32	معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ	03
33	توزع أفراد العينة حسب خاصية الجنس	04
34	توزع أفراد العينة حسب خاصية المؤهل العلمي	05
35	توزع أفراد العينة حسب خاصية السن	06
36	توزع أفراد العينة حسب خاصية الأقدمية	07
37	توزع أفراد العينة حسب خاصية الحالة الاجتماعية	08
37	توزع أفراد العينة حسب خاصية الرتبة الوظيفية	09
39	نتائج اختبار طبيعة التوزيع لمتغيري (جودة الحياة الوظيفية، سلوك المواطنة التنظيمية)	10
39	مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الخماسي	11
39	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده الأمان والاستقرار الوظيفي	12
40	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده العلاقات الاجتماعية	13
40	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده الأجور والمكافآت	14
41	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة	15
41	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده بيئة عمل آمنة وصحيحة	16
42	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس جودة الحياة الوظيفية	17
42	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية	18
43	معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع	19
43	الارتباطات بيرسون لأبعاد متغير جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية	20
44	قيم تباين خط الانحدار لمتغيرات الدراسة: تحليل التباين الأحادي ^a ANOVA	21
45	قيم معاملات خط الانحدار المعاملات ^a Coefficients	22
46	قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة حول سلوك المواطنة التنظيمية حسب الخصائص الشخصية	23

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
30	المخطط الهيكلّي للمؤسسة الاستشفائية صداقة ورقلة	01
33	الدائرة النسبية لتوزع أفراد العينة حسب خاصية الجنس	02
34	الدائرة النسبية لتوزع أفراد العينة حسب خاصية المؤهل العلمي	03
35	الدائرة النسبية لتوزع أفراد العينة حسب خاصية السن	04
36	الدائرة النسبية لتوزع أفراد العينة حسب خاصية الأقدمية	05
37	توزع أفراد العينة حسب خاصية الحالة الاجتماعية	06
38	الدائرة النسبية لتوزع أفراد العينة حسب خاصية الرتبة الوظيفية	07
45	الرسم البياني لمدى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل	08

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
59	أسماء الأساتذة المحكمين	01
60	استبيان الدراسة باللغة العربية	02
64	استبيان الدراسة باللغة الإسبانية	03
70	نتائج صدق الاتساق الداخلي لمقياس جودة الحياة الوظيفية	04
70	نتائج ألفا كرونباخ لمقياس جودة الحياة الوظيفية	05
70	نتائج ألفا كرونباخ لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية	06
71	نتائج طبيعة التوزيع لمتغيري جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية	07
71	نتائج الفروق في جودة الحياة الوظيفية لعينة الدراسة	08
71	نتائج الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية لعينة الدراسة	09
72	نتائج مصفوفة الارتباط بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية	10
72	نتائج الارتباط والارتباط المفسر	11
72	نتائج أنوفا للانحدار الخطي البسيط	12
73	نتائج معاملات نموذج الانحدار	13
73	نتائج أنوفا للانحدار الخطي البسيط نتائج الفروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية حسب متغير الجنس	14
73	نتائج الفروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية حسب متغير السن	15
74	نتائج الفروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية حسب متغير الأقدمية	16
74	نتائج الفروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية حسب متغير الحالة الاجتماعية	17
74	نتائج الفروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية حسب متغير الرتبة الوظيفية	18
74	نتائج الفروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية حسب متغير المستوى التعليمي	19

مقدمة

توطئة:

تعيش منظمات الأعمال في العالم الحاضر ثورات وحلقات عدة في التقدم التكنولوجي والطفرات العلمية، التي تساهم بشكل كبير في تجسيد هوية وثقافة المنظمة، وأصبح نجاح أي منظمة يعتمد بالدرجة الأولى على ما تملكه من مورد بشري وأهمية سلوكه فيها، ومنه كان لابد من دراسة العوامل التي تؤثر عليه، بحيث تلعب جودة حياة العمل دورا مهما في التأثير على سلوك العاملين في المنظمات، وعدم إدراك المنظمات لأهمية جودة حياة العمل ومدى قدرتها في التأثير على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين، هذا قد يشكل مشكلة حقيقية تستحق العناية والبحث، فعدم الاهتمام بجودة حياة العمل قد يولد شعور لدى العاملين ينعكس سلبا على عاداتهم من خلال سلوكيات تنظيمية تؤذي المنظمة. ومنه فإن أهمية وجود حياة العمل في المستشفيات بجميع أنواعها ينعكس على تطوير قدرات الأطباء والمرضى بها من خلال ما يقدمونه من جهد بدني وعقلي يتعدى الجهد الرسمي فمن ناحية تعتبر جودة حياة الوظيفة عنصرا هاما ومؤثر في نمط هذا السلوك ومن ناحية يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية من أبرز أشكال السلوك التنظيمي المرغوب لدورها الكبير والفعال لذا كان من المهم التطرق لمعرفة أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية.

❖ الإشكالية:

ما مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة ورقلة؟

❖ وتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما مستوى جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة ورقلة؟
2. ما هو مستوى ممارسة سلوك المواطنة لأطباء وممرضى المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة، ورقلة؟
3. هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة، ورقلة؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين إجابات الباحثين حول سلوك المواطنة التنظيمية تبعا للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، الأقدمية، الحالة الاجتماعية، الرتبة الوظيفية، والمؤهل العلمي)؟

❖ فرضيات الدراسة:

- ♦ يوجد مستوى مرتفع لجودة الحياة الوظيفية لدى أفراد عينة الدراسة؛
- ♦ يوجد مستوى مرتفع للممارسة لسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة؛
- ♦ يوجد تأثير إيجابي لجودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة؛
- ♦ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين إجابات الباحثين حول سلوك المواطنة التنظيمية تبعا للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، الأقدمية، الحالة الاجتماعية، الرتبة الوظيفية، والمؤهل العلمي)

❖ مبررات اختيار الموضوع:

أ- المبررات الذاتية:

- للرغبة في الغوص في المشاكل الاجتماعية للعمال؛
- للميول في البحث عن الموضوع؛ وميلنا لهذه المواضيع المتعلقة بالموظفين؛
- للقيمة العلمية المضافة للباحثين والمؤسسة والمحيط الاقتصادي والاجتماعي.

ب- المبررات الموضوعية:

- للمطابقة الموضوع بالتخصص؛

✍ الحداثة النسبية لموضوع جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية؛
✍ الأهمية المتزايدة لهدين المتغيرين بالنسبة للمنظمة ككل.

❖ أهداف الدراسة:

✍ تهدف الدراسة إلى توضيح مفاهيم جودة الحياة الوظيفية خاصة وانه من المفاهيم الإدارية الحديثة نسبياً؛

✍ السعي الحثيث لخلق بيئة داعمة لتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من خلال جودة حياة العمل للموظفين وتذليل كافة العقبات التي تواجهها داخل المنظمات الصحية؛

✍ التحقق من وجود علاقة التأثير لجودة حياة الوظيفة في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين في المستشفيات قيد البحث؛

✍ تقديم توصيات ومقترحات تساعد المؤسسة الاستشفائية لتحسين سلوك المواطنة لدى العاملين مما يساهم في استمراريتها وتطويرها وزيادة فعاليتها من خلال تحسين جودة الحياة الوظيفية.

❖ أهمية الدراسة:

✍ تتجلى أهمية الدراسة من خلال إسهاماتها الفكرية التي تقود إلى تأثير حياة الوظيفة في أداء المنظمات، وتعزيز سلوكيات المواطنة في الأعمال التي تؤديها، وتأتي هذه الأهمية من خلال بلورة الأفكار والنظريات التي اهتمت بجودة حياة الوظيفة وسلوكيات المواطنة؛

✍ يمكن أن تساهم الدراسة في هذه المواضيع في كسب المعرفة المتعلقة في جودة حياة العمل للموظفين باعتبار أن تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية يعد من أهم الأسباب في نجاح اغلب المنظمات؛

✍ أهمية تعزيز الأبعاد الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية والتي من شأنها خلق الروح الايجابية داخل المستشفيات؛

✍ الدراسة توفر مقياس علمي لتوفير قاعدة من المعلومات عن تقييم اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية.

❖ حدود الدراسة:

● **الحدود البشرية:** طبقت هذه الدراسة على أطباء وممرضي المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة ورقلة.

● **الحدود المكانية:** تمت الدراسة في منطقة ورقلة في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة ورقلة

● **الحدود الموضوعية:** تقتصر الدراسة على الكشف عن العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أطباء وممرضي المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة ورقلة

● **الحدود الزمنية:** أجريت الدراسة الميدانية خلال شهر أبريل سنة 2023

✚ منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

تماشياً مع الإشكالية المطروحة وبالنظر إلى طبيعة الموضوع فقد اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي, حيث تم إعداد هذه المذكرة بالاعتماد على منهجية (IMRD) ومنهج المتبع يعتمد على جمع البيانات المتعلقة بالظاهرة المدروسة ومظاهرها وتحليلها وتفسيرها والوصول إلى استنتاجات, كما استخدمنا أسلوب دراسة الحالة في الجانب التطبيقي, وفي ما يخص أدوات الدراسة فتمت الاستعانة بالمصادر

الأولية لجمع البيانات من خلال استبيان تم توزيعه على أفراد عينة الدراسة والتي تمت معالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS), إلى جانب الاطلاع على مجموعة واسعة من الكتب و المقالات والرسائل ذات صلة بموضوع الدراسة في الجانب النظري.

صعوبات الدراسة:

- للحدودية الدراسات المحلية التي تناولت العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسات الجزائرية؛
- للصعوبة في توزيع الاستبيان وخاصة على الأطباء نظرا لانشغالهم طول الدوام مع المرضى
- للصعوبة في التعامل مع الأطباء الكوبيين نظرا لاختلاف اللغة وانشغال كافة المترجمين

هيكل الدراسة:

تم تقسيم هذه الدراسة وفق منهجية (IMRAD) من اجل دراسة الموضوع والالمام بكافة جوانبه والإجابة على الإشكاليات المطروحة واثبات الفرضيات، تم تقسيم الدراسة إلى فصلين خصصنا للفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة، فتم الفصل إلى ثلاث مباحث بحيث يتضمن المبحث الأول المفاهيم الأساسية لجودة الحياة الوظيفية والمبحث الثاني المفاهيم الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية أما المبحث الثالث فيخص الأبحاث والدراسات العلمية السابقة وفي ما يخص الفصل الثاني الدراسة الميدانية حيث قسم إلى ثلاث مباحث ويتضمن المبحث الأول تقديم المؤسسة محل الدراسة وفي المبحث الثاني نجد العينة والأدوات المستخدمة في الدراسة وفي المبحث الثالث تم التطرق إلى عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها.

**الفصل الأول: الأدبيات النظرية
والتطبيقية لجودة الحياة الوظيفية
وسلوك المواطنة التنظيمية**

تمهيد:

إن التحديات التي تواجه المنظمات في العصر الحالي تتطلب من قيادتها الجاهزية بالخطط والسياسات لترغيب وجذب مواردها البشرية والمحافظة عليها بأساليب وطرق تتجاوز الارتباط الرسمي في أعمالهم الروتينية ومن أهم هذه الأساليب هو تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية وذلك من خلال الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية للعمال وتشجيع الدور الإضافي التطوعي وتهيئة المناخ المناسب لذلك من أجل تحقيق التميز وتحقيق الكفاءة في الأهداف والمصالح ، لذا فان جودة الحياة الوظيفية التي تعد دافع مرتبط بتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية بشكل عام هي محور هذا الفصل ، وسوف نتطرق في هذا الفصل إلى أهم المفاهيم الإدارية الحديثة وكذا الدراسات التي ركزت واهتمت بهذا الجانب.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول جودة الحياة الوظيفية

تعتبر جودة حياة الوظيفية من الموضوعات الهامة لنجاح أي مؤسسة، وذلك من خلال توفير جو يتسم لوضوح في العمل وروح الفريق بين الأفراد، والنشاور في اتخاذ القرارات وتبادل المعلومات من أجل زيادة وتنمية القدرات المعرفية وكسب الثقة، فجودة حياة الوظيفة هي الفاصل الرئيسي بين مصادر قوة المديرين من جهة وأداء العاملين في المنظمة من جهة أخرى، حيث تعمل جودة حياة الوظيفة على دراسة وتحليل الأساليب التي يستخدمها المدراء بغرض توفير وتحقيق بيئة تنظيمية مشجعة للعاملين. وكلما استطاعت الإدارة وضع البرامج الكفيلة لسيطرة على أو إزالة كل ما من شأنه عرقلة العاملين أثناء أدائهم للعمل وتوفير ظروف العمل المناسبة لهم ومن ثم التعامل معهم باحترام وثقة عالية بقدراتهم، تكون قد بنت لنفسها بيئة عمل جيدة في أذهان العاملين وولدت لديهم القناعة والرضا والاندفاع العالي نحو العمل، وتكون النتيجة نجاحات متواصلة لمنظمة في عالم فيه من التنافس الشيء الكثير.

المطلب الأول: نبذة تاريخية ومفاهيم أساسية حول جودة الحياة الوظيفية

الفرع الأول:نبذة تاريخية عن جودة الحياة الوظيفية:

لقد تطورت نظرة المؤسسات للعنصر البشري كمورد من أعلى مواردها، فقد كان يطلق عليه قديما مصطلح المستخدمين أو الخادم العمومي، ثم أصبح يطلق عليه العمال، فالقوى العاملة ، إلى أن أصبح يوصف اليوم برأس المال البشري، وبالفعل فقد أصبح العنصر البشري أهم عنصر في المعادلة الإدارية لأي مؤسسة ، فكلما أحسنت المؤسسات استثمار مواردها البشرية ، أصبحت أكثر قدرة على تحقيق أهدافها بأعلى كفاءة وقل جهد ووقت ، فلا يمكن لأي منظمة متطورة في التكنولوجيا والمعلومات ورأس المال إدارة هذه الموارد بكفاءة ما لم يكن لديها موارد بشرية تم اختيارها وتنميتها وتقييمها وتحفيزها بشكل جيد، فإذا أساءت المؤسسة اختيار العاملين فيها أهدرت عملها بالكامل ، وفي المقابل فان الاختيار السليم والتدريب والتحفيز الجيد للعاملين كفيل بان يطلق العنان في عالم الإبداع، والتفنن في تحقيق أفضل النتائج.¹

ومن هنا جاء اهتمام المنظمات الكبرى في جودة حياة الموظف كونه يعد أهم مورد للمنظمة، حيث بدأت القوانين والتشريعات تسن مع بداية القرن الماضي لحماية العاملين من إصابات العمل، ومع بداية ثلاثينيات القرن الماضي بدا يظهر نشاط النقابات واتحادات العمال في التركيز على الأمن الوظيفي للعاملين، وصولا إلى الخمسينيات والستينيات حيث بدا نشاط العملاء في تطوير النظريات المتعلقة بموضوع جودة حياة العمل، وذلك من خلال العمل على إيجاد علاقة ايجابية بين الإنتاج من جهة ومعنويات العاملين والعلاقات الإنسانية من جهة أخرى.

أما بالنسبة لمصطلح جودة الحياة الوظيفية (Quality Of Working life) فقد بدا يظهر في فترة السبعينيات وتحديدا في المؤتمر الدولي الذي عقد في نيويورك (1972) والذي تم فيه مناقشة علاقات العمل بشكل موسع، وقد خرج المؤتمر بإنشاء المجلس الدولي لجودة الحياة الوظيفية (ICQWL)والذي يهتم بتسهيل الأبحاث في مجالات جودة حياة العمل.²

وتهتم جودة الحياة الوظيفية بتوفير حياة أفضل للموظفين من خلال دراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات في التعامل مع الموظفين من كل نواحي العمل مما يسهم بشكل مباشر في رفع أداء المنظمة من جانب ومن جانب آخر تحقيق وإشباع رغبات واحتياجات الموظفين.

الفرع الثاني: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

¹السالم، مؤيد سعيد؛ صالح، عادل (2002). إدارة الموارد البشرية مدخل كمي. الأردن عالم الكتب الحديث، ص50.

²Yousuf S. M. Anwar (1995). Quality of working life as a functio of socio-technical system. New Delhi, K.M.Rai Mittal publicationsbehavior:its nature and antecedents. Brac university journey, vo.2004p03.

يتناول مفهوم جودة الحياة الوظيفية الجهود والأنشطة المنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بغرض توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين لإشباع احتياجاتهم من خلال توفير بيئة عمل صالحة، ومشاركتهم في اتخاذ القرارات وتوفير متطلبات الأمن والاستقرار الوظيفي والعاطفي لهم، وإتاحة الفرص الملائمة لتحسين الأداء.¹

وأشار (جاد الرب) إلى أن مفهوم جودة حياة الوظيفة ظهر ليوأكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي وليخفف من حالات التوتر والقلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفا من الاستغناء عنهم، أو تخفيضا للخدمات والمزايا الاجتماعية المقدمة لهم، أو تخفيضا لمعدلات أجورهم، إلى جانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين، ومن ثم تعظيم أهمية استخدام وترشيد أداء الموارد البشرية واعتبارها أحد الاستراتيجيات الفعالة في تدعيم التميز التنافسي لمنظمات الأعمال. ولقد تعددت تعريفات العلماء والباحثين لمفهوم جودة الحياة الوظيفية، وذلك لاختلاف أهداف دراسات العلماء والباحثين أو اختلاف منظمات العمل من منظمة إلى أخرى.

وسنعرض فيما يلي بعض تعريفات العلماء والباحثين لمفهوم جودة الحياة الوظيفية:

- أ- يعرف (Swamy) وآخرون جودة حياة الوظيفة بأنها مدى رضا الموظف عن الاحتياجات الشخصية والعملية من خلال المشاركة في العمل من أجل تحقيق أهداف المنظمة.²
- ب- وعرف (Afsar) جودة حياة الوظيفة بأنها ليست فقط آراء الموظفين ومواقفهم وتوقعاتهم عن وظائفهم، ولكن أيضا توفير كل شروط رضا الموظفين واحتياجاتهم الوظيفية، وكذلك تصورهم لهذا الارتياح والظروف.³
- ت- وينظر (ديوب) إلى جودة الحياة الوظيفية على أنها عملية واعية مخططة وطويلة الأجل جماعية هادفة إلى التغيير تمثل الجهاز المسؤول عن تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وإحداث التوازن بين الحياة الوظيفية والأسرية للعاملين، تقوم على العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين، بما يتفق مع الإستراتيجية العليا في المنظمة وثقافتها السائدة، من خلال تأمين ظروف عمل مناسبة وأمنة، من أجل رفع مستوى العاملين وتوفير البيئة التنظيمية الملائمة من أجل نقل المنظمة إلى وضعية مستقبلية متطورة تسمح لها بمزيد من التطور والنجاح في العمل بطريقة تؤمن المقدر الإستراتيجية والأداء التنافسي في المنظمة.⁴
- ث- وترى (نصار) جودة الحياة الوظيفية على أنها مجموعة من السياسات والمزايا التي توفرها المؤسسة لضمان وتحسين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين مما يؤثر على أداء والتزام وولاء الموظفين بشكل إيجابي ويزيد من جودة الأهداف التي يتم تحقيقها.⁵
- ج- ويشير (البليسي) إلى أن جودة الحياة الوظيفية ما هي إلا السياسات والإجراءات والعمليات التي تنفذها المنظمة بهدف تطوير وتحسين الحياة الوظيفية، والشخصية للعاملين فيها، والذي ينعكس بدوره على

¹ المغربي، عبد الحميد(2004). جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي. مجلة الدراسات والبحوث التجارية. عدد 2، جامعة الزقازيق: مصر ص07.

²Swamy,Devappa and Nanjundeswaraswamy and Rashmi, Srinivas(2015)Quality of Work Life: Scale Development and Validation, International Journal of Caringp281

³Afsar, SeldaTasdemir,(2013).Impact of the Quality of Work-life on Organizational Commitment: A Compative Study on Academicians Working for state and foundation Universities in Turkey, International Journal of Social Sciences , Vol.(4), pp124-152.p172

⁴ديوب، أيمن (2014). تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية. المجلد30. عدد1، ص208.

⁵نصار، إيمان (2013). جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي. رسالة ماجستير جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الاستغراق الوظيفي . الجامعة الإسلامية، غزة ص 12.

- أداء المنظمة والأفراد ايجابيا وبذلك تحقق المنظمة أهدافها وتطلعاتها، وفي نفس الوقت تلبية وتشبع رغبات عاملها مما يضمن استمرارية نجاح المنظمة وحصانها ضد الكثير من الأزمات.¹
- ح- وتعرف (Normala,Daud) جودة الحياة الوظيفية بأنها الظروف الملائمة وبيئات العمل وجوانب الحياة مثل تحقيق النمو والتنمية، والمشاركة، والبيئة المادية، الإشراف والأجور والملائمة الاجتماعية والاندماج في مكان العمل.²
- خ- وأشار (السالم) إلى أن جودة حياة الوظيفة هي الصفات أو الجوانب الايجابية أو غير الايجابية المرتبطة ببيئة العمل كما يراها أو يدركها العاملون.³
- د- أما (جاد الرب) فعرف جودة الحياة الوظيفية بمجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها.⁴ من خلال ما سبق يمكن القول "أن جودة حياة الوظيفة هي مجموعة من الأساليب والبرامج التي تقوم بها المنظمة، من أجل تحسين مختلف جوانب حياة العمل وذلك بتوفير بيئة العمل التي تتوافر فيها العوامل المادية والمعنوية والتنظيمية بمختلف مكوناتها والتي من شأنها أن تؤثر إيجابيا على العامل فيشعر بالرضا والأمان الوظيفي فيبذل أقصى جهده في خدمتها وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة والعاملين فيها.

المطلب الثاني: أهمية وأهداف جودة الحياة الوظيفية الفرع الأول: أهمية جودة الحياة الوظيفية

تهدف المنظمات إلى تحقيق مزايا عديدة عند تبنيها لبرامج جودة الحياة الوظيفية، وتتمثل أهمية جودة الحياة الوظيفية من خلال النتائج التي تسعى إلى تحقيقها والتي تتمثل في - يرى "جوزيف سيرجيوآخرين" a & Sirgy Joseph.M " أن أهمية تطبيق جودة الحياة الوظيفية يمكن أن ينظر لها من وجهة نظر المنظمات، حيث يرى أن العاملين السعداء هم الأكثر أداء وظيفي والتزام تنظيمي ورغبة في البقاء في المنظمة وولاء للمنظمة وأكثر إنتاجية وبالتالي جودة إنتاج وخفض للتكاليف.⁵ كما تبرز أهمية جودة الحياة الوظيفية من خلال مايري" بريان بالو وآخرون al & Ballou Brian " أن أهمية تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية تتمثل فيما يلي:⁶

- الاستقطاب والحفاظ على العاملين الأكفاء ورأس المال الفكري بالمنظمة؛
- حفز العاملين وزيادة إنتاجيتهم؛
- زيادة قدرة المنظمات على خلق ميزة تنافسية لها والحفاظ عليها مدة طويلة؛

¹البليسي، أسامة(2012)جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير . قسم إدارة الأعمال ، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة ص07.

²Daud, Normala.(2010).Investigating the Relationship between Quality of work Live and Organizational Commitment amongstEmployees in Malaysian Firms. International Journal of Business and Management Vol.5, No.10; PP.77

³ السالم، مؤيد سعيد (2009). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي تكاملي. عمان، إثراء للتوزيع والنشر ص350.

⁴ جاد الرب، سيد (2008). جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية، مصر : دار الفكر العربي ص09.

⁵ M. Joseph Sirgy et al., " A New Measure of Quality of Work Life (QWL) Based on Need Satisfaction and Spillover Theories , Social Indicators Research, vol. 55, n°3,2001, pp: 241-243 9. Brian Ballou and Norhan H. Godwin , " Quality Of Work Life Have You Invested In Your Organization's Future ? " , Strategic Finance , 2007 , P:41.

⁶شبيرين شريف بدوي، أثرالتزامات الإدارة والتزامات العاملين على جودة حياة العمل في المنظمات الحكومية بدولة الإمارات العربية المتحدة،مجلةالإدارة العامة، المجلد55، العدد4، ص:621.

- التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب، انتقاء فريق العمل، واستقطاب زيادة الاستثمار طويل الأجل في المنظمات من خلال الاستثمار في رأس المال البشري.
- و عليه فالاهتمام بجودة الحياة الوظيفية تؤدي إلى جو من العلاقات الشخصية الجيدة والموظفين المتحمسين.

الفرع الثاني: أهداف جودة الحياة الوظيفية

أشار (السالم) إلى أن لأهداف التي تسعى إلى تحقيقها إدارة الموارد البشرية من خلال برامج تطوير جودة حياة الوظيفة هي:

- إيجاد بيئة عمل تنسجم وأهمية الموارد البشرية ودورها التفوق النوعي على المنافسين؛
- جعل بيئة العمل مصدر جذب للعاملين الجيدين والمساعدة على زيادة انتماء العاملين وولائهم وتحقيق التكامل والتفاعل بين الأهداف المنظمة وأهدافهم وتقليص عدد الحوادث وحجمها ونوعها إلى ادني مستوى ممكن؛
- المساهمة في تعزيز الجودة والتعلم والإبداع.¹
- ويرى (ماهر) أن موضوع جودة حياة الوظيفة يهتم بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يسهم في:
- رفع أداء المنظمة؛
- تحقق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم.
- ويؤكد (الهيبي) على أن جودة حياة العمل الوظيفية الجيدة كونها صفة مميزة للمنظمة، فإنه يمكن أن تزيد من ولاء أفرادها العاملين.²
- إضافة إلى ذلك يرى (قنداح) على أن جودة الحياة الوظيفية تهدف إلى:
- تعظيم القدرات التنافسية للمؤسسة؛
- توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية؛
- توفير ظروف عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر العاملين؛
- التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب وانتقاء فريق العمل واستقطاب العاملين.

ووفقاً ل(kotza) فإن جودة الحياة الوظيفية تحقق هدفين هما:

- إضفاء الطابع الإنساني على مكان العمل؛
- تحسين جودة الخبرة الوظيفية للموظفين لتحسين إنتاجية وكفاءة المنظمة.

المطلب الثالث: عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية وبرامج تحسينها وأهم الأبعاد:

الفرع الأول: عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية

- أجرى (ellis&pompli) دراسة عن جودة الحياة الوظيفية للمرضيين في كانبيرا، وكشفت الدراسة أن من العوائق الرئيسية لتحسين جودة الحياة الوظيفية هي:
- بيئات العمل السيئة؛

¹ السالم، مؤيد سعيد إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي تكاملي. مرجع سابق ص 235.

² الهيبي، خالد عبد الرحيم(2003). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي. عمان، دار وائل للنشر والتوزيع ص 51.

- عبء العمل؛
 - وعدم القدرة على تقديم الرعاية، وعدم التوازن بين العمل والأسرة؛
 - العمل بنظام الورديات، وعدم المشاركة في صنع القرار؛
 - العزلة المهنية؛
 - الافتقار إلى الاعتراف بالنفس والعلاقات السيئة مع المشرف والزملاء، صراع الدور وعدم وجود فرصة لتعلم مهارات جديدة.¹
- وعدد (البليسي) ثلاثة من عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية:
1. موقف الإدارة السلبي من إضفاء المناخ الديمقراطي في مكان العمل ومنح العاملين فرصة التعبير عن آرائهم؛
 2. موقف الاتحادات والنقابات العمالية من أن برامج تحسين وتطوير جودة حياة الوظيفة هدفها فقط الربحية دون دفع عوائد ربحية للعمال؛
 3. خشية الإدارة العليا من التكلفة المالية العالية لبرامج تحسين وتطوير جودة حياة الوظيفة دون وجود أي ضمان لنجاح هذه البرامج.²

الفرع الثاني: برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية

يشير (الهييتي) انه على الرغم من التقدم التقني يبقى دور الموارد البشرية دورا فعالا في تخطيط وتنفيذ نشاطات المنظمة لذا بات لزاما على المنظمة وضع هدف تحسين جودة حياة الوظيفة ضمن أسبقيات الأهداف الإستراتيجية وخاصة في بيئة تتميز بدرجة عالية من المنافسة وتسابق مستمر بين المنظمات في الحصول على أهم وأثمن مورد لعملياتها وهو المورد البشري الذي يعد مصدر الجذب في المنظمة والمورد الذي يتطلب مراعاة خاصة في الاستخدام، وان الهدف الأساسي من محاولات تحسين جودة حياة الوظيفة يتمثل في إعداد قوة عمل راضية ومندفة ومحفزة وذات ولاء عالي لأعمالها وعلى درجة عالية وقدرة فائقة في الإبداع والابتكار، كما أن مفهوم تحسين جودة حياة الوظيفة هو أي نشاط تمارسه المنظمة بهدف تعزيز الكرامة الإنسانية والنمو والتقدم، ويذهب آخرون إلى عدها عملية يتعلم من خلالها الأفراد العاملين والإدارة والمالكين كيف يمكن أن يكونوا قوة مقابلة لقوة المنافسين بهدف تحسين الوضع التنافسي للمنظمة، فجوانب حياة الوظيفة المحسنة لدى هؤلاء تحقق من خلال توفر المؤشرات التالية:

- ◆ إشراف جيد على العاملين؛
- ◆ ظروف عمل نفسية واجتماعية جيدة؛
- ◆ وظائف تتميز بدرجة عالية من المتعة والمكافأة؛
- ◆ علاقات عمل جيدة؛
- ◆ مشاركة عالية وكفاءة في صنع القرارات؛
- ◆ قدرة عالية في التكيف مع الضغوط البيئية.

وحيث إن نجاح تطبيق برامج تحسين جودة حياة الوظيفة يعتمد على جهود على ثلاث أطراف رئيسية هي: (الأفراد العاملين وكفاءة إدارة الموارد البشرية والدعم المالي والمعنوي للبرامج من قبل الإدارة العليا)³.

فان من مستلزمات برامج تطبيق جودة حياة الوظيفة كما ذكرها (الهييتي):

¹Swamy,Devappa and Nanjundeswaraswamy and Rashmi, SrinivasQuality of Work Life: Scale Development and Validation, p283

²البليسي أسامة(2012)جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، مرجع سبق كره ص14.

³الهييتي، خالد عبد الرحيم إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، مرجع سبق ذكره ص275.

- ◆ تحسين العلاقة بين المديرين والعاملين؛
- ◆ الاهتمام بمصلحة وحقوق العاملين؛
- ◆ اعتماد قنوات اتصال واضحة؛
- ◆ إشاعة روح الثقة والتعاون بين الإدارة والعاملين؛
- ◆ منح فرص المشاركة في القرارات وقبول الاقتراحات؛
- ◆ إعادة النظر بأنظمة الرواتب والأجور والحوافز؛
- ◆ إعادة تصميم الوظائف؛
- ◆ توفير البيئة المادية المناسبة من حيث الأمان والنظام والراحة؛
- ◆ إشراف الأفراد في برامج التوعية الصحية¹.

في حين يرى (swamy) وآخرون أن التركيز على برامج تحسين جودة حياة العمل يزيد من اطمئنان ورضا الموظفين، حيث يمكن أن يؤدي إلى مزايا مختلفة للموظفين والمنظمة، إن التنفيذ الفعال لأنشطة جودة حياة العمل مثل الوقت المرن، الإثراء الوظيفي، وتوسيع فرص العمل، والثقافة، فرص العمل المستقلة، يعزز مكانة جودة حياة العمل لدى الموظفين، وهذه التدخلات تضمن الاستفادة الكاملة من إمكانيات العامل من خلال زيادة مشاركته مما يجعل العمل أكثر فعالية².

الفرع الثالث: أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

وفقا لجودة الحياة الوظيفية هي المدى الذي وصل إليه الموظف من خلال المشاركة في مكان العمل مع تحقيقه للرضا عن ظروفه الشخصية وعمله، وعند النظر إلى الظروف الحالية تم استخدام نوعية الحياة العملية في دراسة كأبعاد في هذه الدراسة حيث اقتصر على خمس عوامل وهي:

1- الأمان والاستقرار الوظيفي

عرفه (وسام محمد الحسني) يمثل مختلف أبعاد الضمان الاجتماعي والصحي والمنافع الوظيفية المقترنة بالمنظمة من أمن واستقرار وثبات، حيث تخلق استقرارا نفسيا يساهم برفع الروح المعنوية للأفراد وتحسين الأداء وزيادة الإنتاجية. وتواجه المنظمات صعوبات بالغة في مسالة التوظيف بسبب تخوف العاملين من تسريحهم والتي يمكن معالجتها عن طريق إيجاد صناديق الأمان. وعليه فإن ضمان واستمرار العمل والحصول على الدخل المستمر يلعب دورا مهما في تقليل حالة التوتر بإزالة الخوف من حياة العامل وتشكيل حالته المعنوية ورضاه الوظيفي.

ويعتبر الاستقرار والأمان الوظيفي في الإدارة اليابانية هو ضمان الوظيفة للموظف مدى الحياة، إذ لا تلجأ المؤسسات اليابانية إلى الاستغناء عن الأفراد حتى في أصعب الظروف الاقتصادية مما كان لو أكبر الأثر على إبداعه وإنتاجيته³.

2- العلاقات الاجتماعية:

تعرف العلاقات الاجتماعية بأنها تشمل تنمية وبناء علاقات مترابطة داخل العمل لبناء منظمة متكاملة يملك العاملون فيها الحرية بالعمل وسط علاقات تتمثل بالتعاون والثقة المتبادلة فيها تساعدهم على انجاز أعمالهم والشعور بمغزى انجازاتهم وبخصوص ذلك تم إنشاء لجان العمل ومجالس الإدارة المشتركة الهادفة إلى تعزيز وتأمين الصداقة بين صاحب العمل والعمال، وخلق شعور مشاركة العمال وتشجيع اقتراحاتهم، وتأسيس الديمقراطية الصناعية في المنظمة، والتي بدورها تشجع التكامل الاجتماعي في المنظمة.

3- الأجور والرواتب:

¹الهيبي، خالد عبد الرحيم. إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، مرجع سبق ذكره 304.

²Swamy, Devappa and Nanjundeswaraswamy and Rashmi, Srinivas (2015) Quality of Work Life: Scale Development and Validation, p28

³وسام محمد الحسني: "أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة"، دراسة للحصول على درجة الماجستير، إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2016، ص21.

تعتبر أنظمة الأجور ومكافآت من أهم الأنظمة وأكثرها تأثيراً في استقرار الفرد واندماجه في عمله وتحقيق الرضا الوظيفي لديه، فتقوم الأجور والرواتب بدور كبير في تحقيق الرضا للعامل مما ينعكس في سلوك الأداء العام للمنظمة مثل الاستقرار في العمل وتقليل الغيابات واحترام مواعيد العمل.¹

4- الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة

دور الإشراف سيكون مفيداً للمنظمات على وجه الخصوص فيما يتعلق بدعم الموظفين إذ يعد البنية الأساسية في تشكيل ثقة الموظف في المنظمة حيث يمكن عبرها ممارسة العدالة التنظيمية² كما يمكن تعريفه على أنه المستوى العام للتفاعلات الاجتماعية المفيدة المتاحة في مكان العمل الخاضع للإشراف حيث يتكون من نوعين من الدعم الاجتماعي والعاطفي الأول يشير إلى التعبير عن النوايا الحسنة والمشاعر الإيجابية والثاني يشير إلى علاقة الثقة والتعاطف الذي يظهره الرؤساء في بيئة اجتماعية إيجابية.³

مشاركة الموظف هي عملية يقوم فيها الموظفون عبر مشاركتهم في القرارات المتعلقة بعملهم حيث يشارك الموظفون سلطة اتخاذ القرار المتعلقة بمهمتهم مع رؤسائهم، حيث تظهر عبر المشاركة بخلق الألفة والشعور بالانتماء للمنظمة ويشجع على المشاركة في صناعة القرار.

5- بيئة عمل آمنة وصحية:

ترتبط بيئة العمل بمناخ تنظيمي معين والتي يؤدي فيها الموظفون واجباتهم وتوفير بيئة العمل الآمنة التي يمكن أن تجذب الموظفين الناجحين لذلك يجب على المنظمات تصميم بيئة عمل مناسبة بطريقة تمكنهم من زيادة مستوى الالتزام وتحفيز الموظفين

كما يرى (Et Harahap) أن كل منظمة ستتفاعل بشكل عام مع البيئة التي تقع فيها المنظمة حيث خضوعها للتغيرات المحيطة بها وإمكانية بقائها على قيد الحياة عبر التكيف مع البيئة على العكس من ذلك فإن المنظمة ستواجه الانهيار إذا لم تدفع المنظمة إلى الانتباه إلى تطوير وتغييرات البيئة المحيطة.⁴

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول سلوك المواطنة التنظيمية

يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم المعاصرة التي تعزز الاهتمام خلال العقد الأخيرين واستمر بخطوات لما لهذا المفهوم من أثر بارز على مستوى أداء العاملين، وبالنظر إلى أن المنظمات المعاصرة تعمل في ظروف منافسة عالية التعقيد، فإن نجاحها في هذا الميدان التنافسي يعتمد على حماس العاملين فيها، لتحقيق مستويات أداء تتجاوز الأهداف والغايات المحددة، وفي هذا المبحث سيعرض مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، وكذا وأهميتها وأبعادها.

المطلب الأول: مفهوم وأهمية سلوك المواطنة التنظيمية:

¹ العمري محمد بن سعيد والياقي رندةسلامه (2017) أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي من وجهة نظر الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نور بنت عبد الرحمن، رسالة ماجستير، الرياض: جامع الملك سعودص201.

² Hanaysha, Jalal. "Testing the effects of employee empowerment, teamwork, and employee training on employee productivity in higher education sector." International Journal of Learning and Development 6.1 (2016): 164-178 p43.

³ Orgambidez, Alejandro, and Helena Almeida. "Exploring the link between structural empowerment and job satisfaction through the mediating effect of role stress: a cross-sectional questionnaire study." International journal of nursing studies 109 (2020): 103672 p56.

⁴ محمد حسين صالح عبد الغفور برسي: " نموذج مقترح لقياس تأثير جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في شركات مصر للطيران دراسة ميدانية"، دراسة للحصول على درجة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، 2011، ص142.

الفرع الأول: مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية

يعد مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية ركيزة أساسية في بناء العلاقات الإنسانية والسلوكية والتنظيمية داخل المنظمة وخارجها، حيث يعكس هذا المفهوم إمكانية المنظمة في تفاعلها بيئياً واجتماعياً وفي دعمها لقيم التوافق ضمن الأهداف والمصالح، لرفع مستويات الكفاءة والفعالية في الأداء التنظيمي، ذلك أن مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية يتخطى المبررات الرسمية للسلوك، ويتضمن معطيات مهمة داعمة للسلوك التنظيمي الرسمي بمقومات الدور الإضافي،¹ وفي دراسة قام بها "Kotz" عام 1964 ميز بين ثلاثة أنواع من السلوك في المنظمات الفاعلة:

1. التحاق الأفراد بالمنظمة والحفاظ على عضويتهم؛
2. تنفيذهم للمهام الرئيسية لوظائفهم؛
3. القيام بأنشطة تتجاوز المهام الرسمية لوظائفهم (مثل) مساعدة زملائهم وتقديم المقترحات وحماية موارد المنظمة).

وبالرغم من تنبيه "Kotz" لأهمية وجود سلوك المواطنة لدى العاملين إلا أن اهتمام الباحثين به لم يبدأ إلا في الثمانينيات حيث استخدم مصطلح المواطنة التنظيمية.

ولقد تمت الإشارة إليه بمسميات ومعان متعددة لتدل عليه مثل: الدور الإضافي (extra role behavior) والسلوك الحضري (civic virtue) والمشاركة التطوعية (voluntary actions). ويعرف سلوك المواطنة التنظيمية على أنه السلوك التطوعي الاختياري الذي لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمي في المنظمة والهادف إلى تعزيز أداء المنظمة وزيادة فعاليتها وكفاءتها² وهو نشاط فردي اختياري يتسم بطابع الطوعية، ولا يتعدى إطار الواجبات الرسمية المحددة، ويتضمن رموز وإشارات تحمل معاني إثارية أو تعاونية لا يتطلبها التوصيف الوظيفي الرسمي للتنظيم، وبالتالي لا يترتب عليه أي مكافأة أو عقاب، ومع هذا فهو ضروري لأي منظمة لتحقيق النجاح التنظيمي والارتقاء بمستوى الأداء الإجمالي والمحافظة على التوازن الداخلي للتنظيم من خلال مساهمته بتشجيع الآلة الاجتماعية للمنظمة وتوفير المرونة اللازمة للعمل في إطار المواقف الطارئة والأزمات³.

وعرفه آخرون على أنه مجموعة التصرفات التي تهدف إلى تقديم المساعدة وظهور علامات سلوكية غير مطلوبة على المستوى الرسمي ولكنها تكون مفيدة جداً للمنظمة⁴. كما أنه يمثل درجة السلوك الإنساني الذي يؤديه عضو المنظمة بصورة اختيارية أو تطوعية، ويحدث أثراً إيجابياً يصب في خدمة المنظمة وزيادة قدرتها على الأداء التنظيمي، دون احتساب ذلك السلوك علنياً ضمن جدول المكافآت أو الحوافز الرسمية⁵.

وتتضمن سلوكيات المواطنة التنظيمية نوعين من السلوكيات هي:

1. السلوكيات الإيجابية:

التي يمارسها الفرد طواعية مثال ذلك مساعدة الزملاء في العمل تقديم اقتراحات لتحسين الأداء، التحدث بطريقة إيجابية عن المنظمة أمام الآخرين؛

2. سلوكيات جودة الامتناع:

¹ الفهداوي، فهمي خليفة صالح (2005) علاقة المواطنة التنظيمية مع التغيير التحولي: دراسة لتصورات موظفي الدوائر الحكومية في مدينة الكرك. مجلة العلوم الإدارية عمان ص392.

²Febles, M(2005)The Role of Task and Contextual performance in Appraisal fairness and Satisfaction, Unpublished dissertation, Faculty of the California school Organizational studies, Alliant International University.USA28p .

³ شربتجي، اولغا (2006) العوامل المؤثرة في ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على المشافي الامعية في سورية. مجلة بحوث جامعة ص04

⁴ حواس، أميرة محمد (2003) الأمن الوظيفي والإنتاجية في الأجهزة الحكومية. رسالة ماجستير، قسم العلوم الإدارية، جامعة الملك عبد العزيز، جدة ص17.

⁵ الفهداوي، فهمي خليفة صالح (2005) علاقة المواطنة التنظيمية مع التغيير التحولي. مرجع تم ذكره ص394

ومن أمثلتها تصيد الأخطاء في أعمال الآخرين، عدم تحمل بعض المشاحنات البسيطة في مكان العمل، التعبير عن الاستياء بشأن بعض أوضاع العمل. ويرى الباحثين أن سلوك المواطنة التنظيمية هو عمل تطوعي اختياري يقوم بها لموظف من تلقاء نفسه دون انتظار شكر أو مردود من المنظمة وهو ناتج عن شغف وطاقة ايجابية كبيرة لدى الموظف، فهو لا يعتبر هذا النشاط وظيفة رسمية ملزم بها وإنما متعة وهواية ينتج عنها راحة نفسية ورضا عن ذاته وتصب في النهاية في مصلحة المنظمة وأفرادها.¹

من خلال ما سبق يمكن القول "أن سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك تطوعي اختياري، يقوم به الموظف في المنظمة بمحض إرادته ودون تكليف رسمي، وبعيدا عن المهام المحددة في الوصف الوظيفي، ولا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمي، وهذا السلوك نابع من حيوية ضمير الشخص، ودون انتظار لمقابل ما، ويبنى عليه عموما تحسن أداء وفعالية المنظمة.

الفرع الثاني: أهمية سلوك المواطنة التنظيمية

أشار (Katz) إلى أن المنظمات التي تعتمد على قيام العاملين بمهامهم الرسمية فقط هي منظمات ضعيفة وغير قادرة على الاستمرار في الأجل الطويل.² وتتبع أهمية دراسة سلوك المواطنة التنظيمية من كونه يساهم في تحسين الأداء الكلي للمنظمة عن طريق إدارة العلاقات التبادلية بين الموظفين في الأقسام والإدارات المختلفة مما يساهم في زيادة حجم المخرجات الكلية المنجزة³

وبالإضافة إلى ذلك فإن سلوك المواطنة التنظيمية يفيد الأفراد من خلال توفير القدرة على الإبداع والابتكار من خلال تنمية وتعزيز الأفكار والمقترحات المقدمة من قبل الأفراد، ويعزز الدافع للإنجاز وتحسين الأداء والشعور بالمسؤولية تجاه المنظمة ويوفر الفرصة للأفراد لاختيار قدراتهم وقابليتهم للإدارة من خلال مساهمتهم ومشاركتهم في اتخاذ القرارات⁴، ويرى الباحثين في مجال المواطنة التنظيمية أن لها أهمية كبيرة في الأداء الكلي للمنظمة من خلال:

- أ- يزود سلوك المواطنة التنظيمية الإدارة بوسائل للتفاعل بين الأفراد داخل المنظمة تؤدي إلى زيادة النتائج الإجمالية المحققة؛
 - ب- نظرا لندرة الموارد في المنظمات، فإن القيام بالأدوار الإضافية التي تتبع من سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي إلى إمكانية تحقيق المنظمة لأهدافها⁵؛
 - ت- يؤدي ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية إلى خفض معدلات دوران العمل والغياب مما يؤدي إلى تحقيق استقرار تنظيمي ويعزز الثقة المتبادلة والرضا الوظيفي ويخفض الصراعات السلبية في المنظمة.⁶
- كما لخص بعض الباحثين بعض الآثار الايجابية لسلوك التطوع التنظيمي:
- (1) يؤدي إلى تخفيف العبء المادي عن المؤسسات، فهو إضافة حقيقية لمواردها، بحيث يسمح بتوجيه ما كان مقررا أن تتحمله المؤسسات في توظيف بعض العاملين للتوسع في خدماتها والتميز في أدائها؛

1 حواس، أميرة محمد، الأمن الوظيفي والإنتاجية في الأجهزة الحكومية، مرجع سابق ص18.

²Jahangir, Nadim, Akber, Mohammed M, & Haq Mahmudul.(2004) **Organizational citizenship behavior: its nature and antecedents**. Brac university journey, vo. i.no 2.2004 p75

³العامري، احمد بن سالم(2003)محددات وأثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات، مجلة جامعة الملك سعود، جامعة الملك سعد ص46

⁴Bowler, Wm Matthew (2006) **Organizational Goals Versus the Dominant Coalition: A Critical View of the Value of Organizational Citizenship by job insecurity**. *Applied Psychology: An international review*. International Association of Applied Psychology at Stockholm University USA p60

⁵حامد، سعيد شعبان(2003) اثر علاقة الفرد برئيسه وإدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك التنظيمي: دراسة ميدانية، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة، جامعة القاهرة، ج،م،ع، ص15

⁶Ladebo, Olugbenga, (2004). **Employees personal motives for engaging in citizenship behavior: the case of workers in Nigeris agriculture industry**, journal of the research in social psychology vol.9.no16 p221

- (2) يزيد من مستوى الحماس في الأداء، وهذا ما يفتقده العمل الروتيني؛
- (3) يزيد من مستوى الرضا عن العمل ويعزز مستوى شعور الأفراد بالانتماء لمؤسساتهم؛
- (4) يتيح الفرصة للممارسة الديمقراطية، من حيث اختيار الفرد لنوع النشاط الذي يرغب المشاركة فيه أو التوقيت المناسب له؛
- (5) يوطد العلاقات بين الأفراد والجماعات، مما ينعكس ايجابيا على الأداء المتميز؛
- (6) يزيد من فاعلية الأداء وكفاءته، وخاصة في قطاع العمل الحكومي؛
- (7) يؤدي إلى الالتزام وحل المشكلات.¹

وعلى الرغم من الأهمية الكبيرة لتعزيز مفهوم سلوك المواطنة عند العاملين في المنظمات والآثار الايجابية الكبيرة المذكورة سابقا، إلا انه قد تكون هناك بعض الآثار السلبية التي تحدث عنها العديد من الباحثين، حيث أن الموقف هو الذي يحدد مدى ايجابية هذا السلوك أو سلبياته، وعليه فان سلوك التطوع التنظيمي الذي قد يبدو ذا دوافع طيبة ونوايا خيرة، ربما ترتب عليه نتائج سلبية فيما يخص الأداء على المستويات الثلاثة: الفرد والجماعة والمنظمة. فعلى صعيد الفرد، قد يكون التطوع أحد أعراض عدم الكفاءة، أما على صعيد الجماعة، فربما يؤثر سلوك التطوع على أداء مجموعة أخرى من الموظفين، أو على بيئة العمل المحيطة، مثل بروز روح الاتكالية، والأحجام عن المبادرات الذاتية، وعلى صعيد المنظمة، فقد يؤدي إلى تعزيز شعور الفرد بان المنظمة مدينة له بالفضل، وفي حالة عدم قدرة المنظمة على الوفاء بذلك الدين قد تكون النتيجة سلبية بالنسبة للمنظمة.

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على سلوك المواطنة التنظيمية واهم الأبعاد

الفرع الأول: العوامل المؤثرة على سلوك المواطنة التنظيمية

يرتبط سلوك المواطنة التنظيمية مع مجموعة من العوامل الأساسية والتي ترتبط به بعلاقة مباشرة أو غير مباشرة وهي:

1. **الرضا الوظيفي:** الرضا الوظيفي هو الحالة العاطفية الايجابية الناتجة عن تقييم الفرد لعمله. وأكدت الدراسات على أن الرضا الوظيفي يعد أكبر محدد لسلوك المواطنة التنظيمية، ويمكن تفسير هذه العلاقة إلى أن الموظف الراضي عن عمله ينخرط في ممارسة بعض السلوكيات التطوعية أو أن السلوك التطوعي ما هو إلا عملية تبادلية لأولئك الذين أحسنوا إليه.² كما أن الاهتمام بالنواحي الوجدانية والشعورية للموظف مع ضرورة توفير بيئة مواتية لتحقيق مستويات عالية من الرضا الوظيفي تنعكس إيجابا في نشر هذه السلوكيات في المنظمة.³
2. **الولاء التنظيمي:** الولاء التنظيمي هو مدى ارتباط الفرد بقيم ومعتقدات وأهداف المنظمة، والاستعداد لبذل مزيد من الجهد لمنظمة العمل والرغبة القوية للبقاء في المنظمة، ولقد أخذت دراسة تأثير الولاء التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية حيزا كبيرا في أدبيات السلوك التنظيمي لمعرفة درجة العلاقة بينهما، ولقد وجد أن سلوك الإيثار عند الموظف يشير إلى شدة ولاء الموظف للمنظمة التي يعمل فيها⁴، ورغم أن العديد من الدراسات وجدت علاقة ايجابية قوية بين الولاء والسلوك التنظيمي

¹السعود، راتب، سلطان، سوزان (2008) سلوك التطوعي التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة البحرين ص37.

²العامري، احمد بن سالم محددات وآثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات، مرجع سبق ذكره ص73

³السحميات، ختام (2007). سلوك المواطنة لدى معلمي المدارس الثانوية العامة في الأردن وعلاقته بأدائهم الوظيفي. أطروحة دكتوراه في فلسفة التربية. جامعة العربية للدراسات العليا. الأردن ص205

⁴العامري، احمد بن سالم محددات وآثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات، مرجع سابق ص 10

- إلا أن هناك دراسات أخرى توصلت إلى عدم وجود علاقة بينهما، ويرجع البعض سبب هذا التناقض إلى عدم الأخذ بعين الاعتبار وجود متغيرات أخرى تحدد سلوك المواطنة التنظيمية مثل الرضا الوظيفي والعدالة التنظيمية، ولقد تم تأكيد هذا الطرح في دراسات وجدت أن هناك علاقة بين الالتزام وسلوك المواطنة عندما تم التحكم في متغيري الرضا الوظيفي والعدالة التنظيمية¹
3. **العدالة التنظيمية:** يتكون مفهوم العدالة التنظيمية من ثلاث أبعاد رئيسية: عدالة التوزيع، عدالة الإجراءات، وعدالة التعاملات. وهذه الأبعاد تبقى مترابطة ومتداخلة وتؤدي في النهاية إلى مدى إحساس الموظفين بالعدالة التنظيمية في منظمة العمل، وبخصوص العلاقة بين العدالة التنظيمية بأبعادها المختلفة، وقد كشفت العديد من الدراسات الميدانية عن وجود علاقة قوية بين إحساس الموظفين بالعدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية. مثل دراسة "العطوي" في عام 2007 ودراسة كل من "حواس" و"العامري" و"حامد" في عام 2003²
4. **القيادة الإدارية:** أن للممارسات التطوعية أو سلوكيات المواطنة التنظيمية التي يقوم بها القادة المسؤولون انعكاساتها المباشرة على قيم وأفعال وسلوك المرؤوسين، الذين يستلهمون التوجيه الإرشاد منهم. وفي هذا الصدد كشفت بعض الدراسات عن وجود علاقة قوية بين القيادة التحولية وسلوك المواطنة التنظيمية على اعتبار أن القائد التحويلي يعمل دوماً على تحفيز موظفيه للقيام بأكثر مما هو متوقع عن طريق العمل كقدوة لهم والاهتمام بحاجاتهم وتقديمها على حاجاته الشخصية، مما يعظم من مستوى ثقة مرؤوسيه فيه لأن أقواله دائماً تتسجم مع أفعاله، وفي هذا الخصوص وجد أن الموظف يقوم بممارسات تطوعية عندما يكون مستوى ثقته برئيسه عالية والعكس صحيح³.
5. **الدوافع الذاتية:** يقصد بالدوافع الذاتية حاجات الفرد الداخلية للإنجاز وتحقيق الذات، والتي تعمل على تحريك السلوك والعمليات النفسية وترتبط الدوافع الذاتية بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال قيام الموظف في النهاية بالانخراط لممارسات تطوعية في مجال عمله خارج الدور الموصوف له رسمياً في منظمته ودون توقعه الحصول على أي مردود مقابل ذلك. وبالتالي يمكن القول بان الموظف الذي يتمتع بالدوافع الذاتية يكون ميالاً أكثر من غيره إلى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وذلك لأنها تساهم في إشباع حاجاته الداخلية المتمثلة بالإنجاز وتحقيق الذات⁴.
6. **الثقافة التنظيمية:** إن تأثير الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية يأتي من خلال مدى تشجيعها أو رفضاً لمثل هذا النوع من السلوك، فإذا كان السائد في المنظمة أن يمارس الموظفون أنماطاً من السلوكيات التطوعية ويشجعون على القيام بذلك، فإن جميع أفراد المنظمة سيتأثرون بذلك وينعكس ذلك على سلوكهم وأفعالهم أما إذا كانت الثقافة التنظيمية تؤكد على ان يقوم الموظف بما هو مطلوب منه فقط، وأي ادوار أخرى ينظر إليها بعين الشك والريبة فسيكون حجم الممارسات التطوعية محدوداً للغاية، وعليه فإن الثقافة التنظيمية تؤثر إما سلباً أو إيجاباً على سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً للاعتقادات التي تقوم عليها هذه الثقافة⁵.
7. **السياسة التنظيمية:** وهي تعني النشاطات التنظيمية الداخلية الهادفة إلى إيجاد وتطوير واستخدام المصادر المختلفة للقوة لتحقيق الأهداف التي يسعى إليها الشخص في المواقف التي يكون فيها الخيارات غامضة وغير متوقعة، فالسياسة التنظيمية هي القوة غير الرسمية وذات الطبيعة غير

¹ خيرة، براءة، **فالتمكن وأثره على سلوك المواطنة التنظيمية**، مرجع سابق 251.

² صابرين أبو جاسر (2010) **أثر إدراك العاملين للعدالة التنظيمية على أبعاد الأداء السياقي**، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة. ص 46

³ خيرة، براءة، **التمكين وأثره على سلوك المواطنة التنظيمية**، ص 254.

⁴ العامري، احمد بن سالم **محددات وأثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات**، مرجع سبق ص 77

⁵ خيرة، براءة، **التمكين وأثره على سلوك المواطنة التنظيمية** مرجع سبق ذكره 254.

الشرعية. ويتسم الوجه السلبي للسياسة التنظيمية بسعي الشخص أو الجماعة لتحقيق المصالح الذاتية والسيطرة على الآخرين والنظر إلى الأمور بعين المنافسة التي ينبغي أن يكون فيها طرف خاسر وآخر رابح.

وترتبط السياسة التنظيمية بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيرها على النواحي المختلفة للحياة في المنظمة، فارتفاع مستوى ودرجة السياسة التنظيمية يزيد من الممارسات السلوكية غير الرسمية واللاشرعية سعياً وراء تحقيق الأهداف الشخصية، أو حتى المتعلقة بالعمل، هذا الوضع يتناقض مع الأسس التي يقوم عليها سلوك المواطنة التنظيمية، حيث تقل الممارسات التطوعية في المنظمة مع زيادة حدة السياسة التنظيمية نظراً لما يصاحب ذلك من ضعف الرضا الوظيفي والثقة العامة بالنظام وكذلك صعوبة الإحساس بالعدالة التنظيمية والتي جميعها ترتبط بسلوك المواطنة التنظيمية ارتباطاً قوياً.¹

8. **السن:** بينت دراسة "Wanger&rush" أن لعمر الموظف تأثيراً واضحاً على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيره على بعض المتغيرات الوظيفية، فالموظفين الأصغر سناً يمارسون سلوك المواطنة نتيجة أسباب مختلفة بينما الموظفون كبار السن فكلما زاد عمر الموظف نجده يهتم بتحقيق الانتماء الاجتماعي وبناء علاقات إنسانية ناجحة أكثر من اهتمامه بتحقيق الذات والانجاز، ومن هنا يمكن القول إن العوامل الذاتية المؤدية إلى ظهور سلوك المواطنة التنظيمية عند الأفراد تختلف باختلاف أعمارهم.²

9. **سنوات الخدمة:** أثبتت البحوث أن هناك علاقة سلبية بين مدة خدمة الموظف وسلوك المواطنة التنظيمية، فقد تبين أن الموظفين الجدد يظهرون هذا النوع من السلوك أكثر من الموظفين ذوي الخدمة الطويلة، ويعود السبب إلى أن الموظف الجديد لا يعرف أو غير متأكد من حجم المسؤوليات المطلوب منه اتخاذها، وبالتالي فإنه يحددها بشكل واسع، لكن ما إن يتكيفوا مع النظام الاجتماعي للمنظمة وتقل درجة عدم التأكد أو الغموض عندهم حتى يصبحوا أكثر قدرة على تحديد أدوارهم بدقة، مما يترتب عليه قلة النشاطات الإضافية التطوعية التي يقومون بها.³

الفرع الثاني: أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

بعد الاطلاع على العديد من الدراسات والأبحاث حول أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لم يجد الباحثين اتفاق تام بينهم حول الأبعاد الأساسية لمفهوم المواطنة التنظيمية، إلا أن هناك اتجاهين تكرر في عدة أبحاث، الاتجاه الأول يقسم مفهوم المواطنة التنظيمية إلى بعدين رئيسيين هما:

1. البعد الفردي: والذي يعني مساعدة الموظفين الآخرين الذين يواجهون مشاكل معينة في عملهم وبشكل اختياري غير مطلوب مثل (مساعدة زملاء العمل أثناء غيابهم أو تقديم مقترحات لتحسين العمل).

2. البعد المنظمي: والذي يعني سلوك المساعدة الموجه نحو المنظمة والذي لا يعد جزءاً من متطلبات العمل الرسمية.

أما الاتجاه الثاني في هذه الكتابات فيقوم على أساس تقسيم سلوك المواطنة التنظيمية إلى خمس أبعاد رئيسية هي:

¹ العامري، احمد بن سالم **محددات وأثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات** مرجع سبق ذكره ص78.

² العامري، احمد بن سالم **محددات وأثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات**، مرجع سابق ص76

³ الخسيس، عبد الله (2001) **علاقة خصائص الوظيفة بسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الموظفين دراسة ميدانية على الموظفين في الإدارة الهندسية بقوات الدفاع الجوي**، رسالة ماجستير، جامعة نابف العربية للعلوم الأمنية، الرياض. ص 44

1. **الإيثار:** وهو عبارة عن سلوك اختياري يقوم به الفرد طواعية لمساعدة زملائه في العمل في حل مشكلاتهم المتعلقة بالعمل، مساعدة العاملين الجدد في التعرف على أساليب وطرق انجاز مهامهم، مساعدة زملاء العمل في إتمام أعمالهم المتركمة بسبب الغياب.¹
2. **الكياسة:** وهناك من يطلق عليها اللطافة، وتعكس مدى مساهمة الفرد في منع المشكلات التي يمكن أن يتعرض لها زملائه في العمل عن طريق تقديم النصح وتوفير المعلومات الضرورية واحترام رغبات زملاء الآخرين والتعرف على آرائهم قبل اتخاذ القرارات أو الأفعال.²
3. **الروح الرياضية:** وتعكس مدى مساهمة الفرد في منع زملائه من الصراع والجدال، وتشجيعه لهم على حل النزاعات التي قد تنشأ بينهم بأسلوب بناء، والمساعدة في تسويتها بالإضافة إلى استعداده لتقبل بعض الإحباط والمضايقات التنظيمية العرضية دون شكوى أو تدمير.³
4. **الطاعة العامة:** وهناك من يطلق عليها "وعي الضمير وتعلق بالجانب النفسي للفرد لتقبل الهيكل التنظيمي، التوصيف الوظيفي للعمل، سياسات دائرة الموظفين داخل المنظمة. وينعكس ذلك في مدى حرصه على الحضور إلى مكان العمل في المواعيد المحددة، الإسراع في انجاز المهام الموكلة إليه، احترام قواعد وإجراءات وقوانين المنظمة والحرص على مواردها؛⁴
5. **السلوك الحضاري:** وهناك من يطلق عليها المشاركة، ويتضمن كافة الأنشطة الاختيارية التي يتطوع الفرد للقيام بها حفاظا على امن المنظمة كالتبليغ عن وجود مخاطر حريق قد يلحق بالمنظمة في المستقبل، التأكد من أن الأبواب موصده والأنوار مطفأة عند مغادرة مكان العمل، التبليغ عن أي أعمال مشبوهة أو خطوة يمكن أن تلحق الأذى بالمنظمة اخذ المبادرة لوقف عملية تصنيع أي منتج يمكن أن يلحق الأذى بالصحة البشرية.⁵

المطلب الثالث: علاقة جودة الحياة الوظيفية بسلوك المواطنة التنظيمية الفرع الأول: طرق قياس جودة حياة الوظيفة

¹Schank, M.E., & Dumler, M.P., (2003) **Levels of measurement and analysis issues in organization citizenship behavior research**, Journal of Occupational and Organizational psychology, Vol 75, p284

²خيرة، براف (2007) **التمكين وأثره على سلوك المواطنة التنظيمية**، رسالة ماجستير، معهد العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر ص 246.

³Podsakoff, N.P, Whiting, S,W, & B,D.(2009) **Individual and Organizational level Consequences of Organization Citizenship behaviors: A Meta Analysis**, Journal of applied psychology vol 94.No1p123

⁴حواس، أميرة محمد، **الأمن الوظيفي والإنتاجية في الأجهزة الحكومية** مرجع سابق تم ذكره ص123

⁵Podsakoff, N. P, Whiting, S, W, & B,D.(2009) **Individual and Organizational level Consequences of Organization Citizenship behaviors: A Meta Analysis**, Journal of applied psychology vol 94.No1p123

اهتمت مجموعة من الدراسات والبحوث في قياس جودة حياة العمل، وان كانت قد اختلفت كالدراصة عن الأخرى في معايير قياس جودة حياة العمل في منظمات الأعمال. فهناك أربع مجموعات من مقاييس جودة حياة العمل تتمثل في:¹

أ- مقياس الإنتاجية:

يمثل هذا النوع من المقاييس الجانب المادي الملموس من مقاييس جودة حياة الوظيفة، حيث تعتمد هذه المقاييس على بيانات مشتقة من السجلات والقوائم المالية للمؤسسة، وتتميز هذه المقاييس في أنها تعتمد على قياس الإنتاجية والجودة في شكل كمي بالإضافة إلى قياسها للنتائج النهائية لجودة حياة العمل، ورغم تمتع مقاييس الإنتاجية والجودة بهذه المزايا، إلا أنها تواجه مشكلة اختلاف المقاييس في تعريفها ومدخلاتها وطريقة قياسها.

ب- قياس درجة الرضا:

تعتمد مقاييس الرضا عن العمل على استقصاء آراء العاملين باستخدام قوائم استقصاء معدة، بها أسئلة محددة، يتم توزيعها على العاملين لجمع البيانات وقياس الرضا العام عن العمل، أو عن مكونات جودة حياة العمل، أو عن إدارة برنامج جودة حياة العمل أو عن أدوات برنامج جودة حياة العمل، ولكن يعيب هذه المقاييس أنها لا تعتمد على مقاييس موضوعية أو كمية

ت- مقاييس حركة وتدفق العمالة:

تشير هذه المقاييس إلى الالتزام التنظيمي وارتباط الفرد بعمله ومعدلات الغياب والتمارض، ومعدلات دوران العمالة والحوادث والمرضى والاضطرابات وتوقف العمل.

ث- المراجعة الإدارية لجودة حياة العمل:

وتتم من خلال هذه الطريقة مراجعة ممارسات إدارة الموارد البشرية في المؤسسة وقدرتها على إدارة برامج جودة حياة العمل ومدى مقابلة هذه البرامج لتوقعات العاملين. كما اعتبرت دراسة (ISLAM) انه يمكن قياس جودة حياة العمل في المنظمة

من خلال عوامل هيرزبرج الصحية والتمثلة في المقاييس التالية:²

- ◆ معدلات الأداء الوظيفي؛
- ◆ درجة الرضا الوظيفي للعاملين؛
- ◆ سياسة الأجور؛
- ◆ سياسة الشركة؛
- ◆ مدى نجاح نقابات واتحادات العاملين.

بينما ترى دراسة (GARG) انه يمكن قياس جودة حياة العمل من خلال مقاييس كمية منجانب ومقاييس وصفية من جانب آخر، وكانت هذه المقاييس على النحو التالي:³

- ◆ معدل دوران العمل؛
- ◆ معدل الغياب الطويل؛
- ◆ إنتاجية العاملين؛
- ◆ درجة الرضا الوظيفي.

في حين دراسة (Kandasamy، Indira) وضعت في دراستها مجموعة من المقاييس

¹نضال حمدان المصري ومحمد احمد الأغا، إطار مقترح لتطبيق منهجية Sigma Six كمدخل جودة الحياة الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية، الدورة السابعة لجائزة خليفة التربوية، مجال البحوث التربوية، الطبعة 14، أبو ظبي الإمارات العربية المتحدة، 2014، ص: 115,161

²Islam, M.Z. & Siengthai, S. Quality of work Life and Organizational performance: Empirical evidence from Dhaka Export Processing Zone, Paper presented to ILO Conférences on Régulation for Décent Work, Geneva,p09

³C.P. Garg, Neetu Munjal, Preeti Bansal and Akshay Kirti Singhal, Quality of work life-an overview International Journal of physical and Social Sciences, Volume 2, Issue 3, 2012, p :234.

لقياس جودة حياة العمل وهي على النحو التالي:¹

- ◆ معدلات دوران العمل؛
- ◆ معدلات الأداء الوظيفي للعاملين؛
- ◆ درجة الرضا الوظيفي؛
- ◆ درجة رضا العملاء عن جودة الخدمة المقدمة لهم من خلال أداء العاملين.

ومنه يرى أن معايير قياس جودة حياة العمل قد تختلف من باحث إلى آخر حسب هدف دراسته وما ينتج عنها، ولطبيعة كل منظمة تجري بها الدراسة والتي تتوقف عليها الأساليب المستخدمة لقياس جودة حياة العمل.

الفرع الثاني: برامج جودة الحياة الوظيفية.

يوجد لدى المنظمات مجموعة برامج لتحسين جودة حياة العمل، ويقسم الهيئتي، هذه البرامج إلى نوعين رئيسيين:²

أولاً: البرامج التقليدية:

ويقصد بها مجموعة البرامج التي اعتادت المنظمات استخدامها، حيث يعود استخدام مثل هذه البرامج منذ الستينيات، والتي تأثرت بالإرث الفكري للمدارس الإدارية ممثلة بمبادئها المعروفة. كما يقصد بالتقليدية معرفة كل أو اغلب المنظمات بهذه البرامج وتشمل هذه البرامج على الآتي:

1- برامج تحسين بيئة وظروف العمل:

تقوم هذه البرامج على الاهتمام بالظروف الطبيعية لمكان العمل وذلك لتأثير هذه الظروف على نفسية العاملين واتجاهاتهم ومواقفهم التي تؤثر بدورها على قدرتها الإنتاجية، وتتضمن هذه البرامج عادة:

- ◆ تهيئة مكان عمل نظيف ومرتب من حيث الإضاءة والتهوية والرطوبة؛
- ◆ معالجة حالات التعب والإرهاق التي تعكسها منحنيات الإنتاج للعاملين وتتم بإعادة النظر لساعات العمل، تطبيق نظام فترات الراحة، التركيز على المعاملات الإنسانية للعاملين؛
- ◆ تقليل مصادر الضوضاء خاصة في الأعمال التي تستخدم فيها الآلات والمعدات التي تسبب الضجيج.

2- الصيانة البشرية: تتضمن مجموعة من الإجراءات التي تستهدف عدم تأكل المهارات وخبرات العاملين، إضافة إلى تطوير مهاراتهم وقدراتهم ومعارفهم بغرض الإبداع والابتكار، كالاتهام ببرامج التدريب والنظر لسياسة الأجور والحوافز.

3- الرفاهية الاجتماعية: وتشير إلى حالة السعادة، الرضا الوظيفي، والاحتفاظ بالموارد البشرية وتطويرها.

4- الرعاية الصحية: تلعب دوراً مهماً في تحسين نوعية حياة العاملين، لا بل أن التشريعات القانونية في الغالب تفرض على المنظمات أن تتقيد بالتزامات صحية يتم من خلالها تقديم خدمات طبية تستهدف الاهتمام بالنواحي الصحية والمعنوية والنفسية للعاملين.

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

6- برامج العلاقات الإنسانية: تكمن أهميتها في كونها تستهدف إرساء أسس علاقات صحية ما بين الإدارة والعاملين وفيما بين مجموعات العمل والعاملين أنفسهم، فهذه البرامج تتضمن إشاعة حالة التعاون وروح الفريق بين أعضاء المنظمة وبما يخلق شعوراً لانتماء لديهم ويحفزهم باتجاه اعتبار أهدافهم الشخصية وأهداف المنظمة هي أهداف واحدة.

¹Indira Kandasamy, Sreekumar Ancheri, Hôtel employées expectations of QWL: **A qualitative study international, Journal of Hospitality Management** Volume, 28, Issue, 3, 2009, p: 328_334.

²خالد عبد الرحمن الهيئتي، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، مرجع سبق ذكره ص 280_286

ثانياً: البرامج الحديثة: وهي البرامج والنشاطات التي تمارسها المنظمات بما يتلاءم مع طبيعة التغييرات في أعمالها، وخصائص الأفراد العاملين فيها، وخصائص البيئة التي تعمل في إطارها. وجاءت هذه البرامج نتيجة للتغيرات والتطورات في بيئة الأعمال مما ألزم المنظمات أن تعيد النظر ببرامج تحسين جودة حياة العمل التقليدية لتجعلها في إطار استراتيجي يوجه لتنمية الشعور بالمصير المشترك للفرد العامل والمنظمة على حد سواء ، ولتحقيق ذلك اتجهت المنظمات نحو استخدام البرامج التالية:

1. إعادة التصميم الوظيفي:

هو الهيكل المخططة الواعية لجهود الأفراد وفرق العمل في مكان العمل ، حيث يساعد التصميم الوظيفي على تحديد المهام الواجب تنفيذها، وكيفية التنفيذ، وعدد المهام المنفذة ، وترتيب المهام قيد التنفيذ، فهدف التصميم الوظيفي هو تطوير مهام العمل لتلبية متطلبات المنظمة والتكنولوجيا، وفي نفس الوقت أيضا تحقيق احتياجات وطلبات الأفراد، حيث تحرص المنظمة أثناء التصميم الوظيفي ، على تبسيط المهام الوظيفية للفرد ، إضافة إلى توسيع وإثراء مهام العمل وزيادة مجال العمل للعاملين، وإتباع سياسة الدوران الوظيفي بين العاملين، مما له الأثر الإيجابي على زيادة إنتاجية ومهارة ومعرفة الأفراد وقدراتهم على المشاركة واتخاذ القرارات المناسبة.

2. ترتيبات العمل البديلة:

أن إدارة الموارد البشرية مع الإدارات الأخرى في المنظمة تسعى للمساهمة من أجل إحداث المرونة في العمل، وذلك بهدف إتاحة فرص اختيار متعدد أمام الموظفين لأداء مهامهم في الأوقات التي تناسب ظروفهم الخاصة أو العائلية، ومن بين الترتيبات ما يلي:

أ- جداول العمل المرنة:

فأحيانا من الصعب العمل طوال فترة الدوام وفي نفس الوقت تلبية الالتزامات العائلية والشخصية، لذلك بدأت الكثير من المنظمات الاستجابة لاحتياجات موظفيها عن طريق توفير جداول عمل مرنة لهم، مما يعود على المنظمة ايجابيا من خلال تقليل الاضطراب في العمل، وزيادة إنتاجية العاملين، وولائهم ورضاهم الوظيفي الذي بدوره يقلل من معدل تركهم للعمل والتكاليف الناتجة عنه.

ب- العمل عن بعد:

أن هذا النظام يسمح للعاملين بالعمل من منازلهم أو أي مكان آخر غير مكان العمل الفعلي، وذلك من خلال استخدام الموظف للحاسوب وشبكة الانترنت أو أي نظام اتصالات آخر، هذا ويلاحظ أن هناك بعض الأعمال التي لا يمكن أدائها عن بعد مثل عمليات الإنتاج والتشغيل والصيانة وغيرها، إلا انه يمكن إدارتها عن بعد.

ت- **الإدارة بالمشاركة:** يعبر مفهوم مشاركة العاملين عن الطرق والوسائل التي تستخدمها المنظمات لدمج العاملين في المنظمة وزيادة الصلاحيات المخولة لهم في أداء أعمالهم، وبما يؤدي إلى الرضا الوظيفي وبناء علاقات إنسانية فعالة.

المبحث الثالث: الأبحاث والدراسات العلمية السابقة

بعد أن تطرقنا إلى أهم الأساسيات النظرية لمتغيرات هذه الدراسة، سنتناول في هذا المبحث أهم الدراسات المحلية والأجنبية والتي سبق التطرق إليها حول جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية، الدراسات التي ربطت بين هذين المتغيرين.

المطلب الأول: الدراسات المحلية

1- دراسة مسعود هريش، مختار حديد (2020) بعنوان: " اثر جودة حياة العمل في سلوك

المواطنة التنظيمية للعاملين بالسلك شبه طبي بمستشفى محمد الصديق بن يحي جيجل".

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر جودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بالسلك شبه

الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحيى-جيجل، وتُعد هذه الدراسة كمية لأنها تعتمد على الاستبانة التي تم توزيعها بطريقة العينة القصدية على 170 فرداً، وذلك للحصول على بيانات تُعالج باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، ولقد تم التوصل إلى وجود ممارسة متوسطة لجودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية، إضافة إلى وجود أثر إيجابي لجودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية، يرجع إلى الأثر الإيجابي للتمكين للعلاقات الإنسانية.

ومن أهم النتائج نجد:

بلغ مستوى الدلالة sig 0,000 وهو أقل من مستوى المعنوية 0,05، كما إن معامل الارتباط R يساوي 0,527 وأن معامل التحديد R² يساوي 0,278 وهذا يعني أن 27,8% من التباين في سلوك المواطنة التنظيمية مفسر بالتغير في جودة حياة العمل، وما نسبته 72,2% تعود إلى متغيرات أخرى غير واردة في نموذج الدراسة، وتأسيساً على ذلك فإن الفرضية الرئيسية الثالثة، مقبولة

2- دراسة حدة سلطاني (2022) بعنوان "دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة

التنظيمية في المؤسسة -دراسة حالة مؤسسة عمر بن عمر قالمة "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة عمر بن عمر قالمة ولتحقيق ذلك تم استخدام استبانة مكونة من (55) عبارة موزعة على 11 محور وبغرض تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث شملت هذه الدراسة جانباً نظرياً يتناول مختلف المفاهيم النظرية المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية في المؤسسة وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية للعمال فيها، وجانب آخر تطبيقي تم من خلاله إسقاط الدراسة النظرية على عينة عشوائية من عمال وإطارات يعملون بالمؤسسة محل الدراسة

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم تصميم (340) استبانة غير صالحة للتحليل الإحصائي، لتتحصل في الأخير على (291) استبانة صالحة للتحليل، وبعد معالجة بيانات هذه الاستبانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (spss) توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha < 0.05$ لتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة عمر بن عمر
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha < 0.05$ في آراء عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للمتغيرات الشخصية: الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، بينما توجد فروق في آراء العينة تعزى لمتغير المؤهل العلمي بالمؤسسة
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في آراء عينة الدراسة حول أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية: الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة في حين توجد فروق في آراء العينة تعزى لمتغير العمر.
- توجد علاقة اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوي $\alpha \leq 0.05$ لتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة بمقدار معامل الارتباط R والذي يساوي (0,754)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية يؤدي إلى زيادة في ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية بقيمة (0,754).

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

1- دراسة أدهم محمد رشدي الفقي (2018) بعنوان: " أثر جودة الحياة الوظيفية في تنمية سلوك المواطنة التنظيمي دراسة ميدانية بالتطبيق على البنوك الحكومية".

هدفت هذه الدراسة للتعرف على جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية في البنوك الحكومية المصرية، وقام الباحث بصياغة فرض عام للدراسة، يتفرع منه ستة فروض أساسية ويتفرع من كل فرض من الستة فروض الأساسيين ثلاث فروض فرعية تغطي جوانب هذه الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها وجود علاقة ارتباط موجبة بنسبة جيدة حيث نجد أن

المتغيرات المستقلة لجودة الحياة الوظيفية والمتمثلة في أهم العناصر تأثراً (جماعة العمل، ظروف العمل، خصائص الوظيفة، المشاركة في اتخاذ القرارات) ذات تأثير معنوي على سلوك المواطنة التنظيمي. ومن أهم النتائج نجد:

أثبتت الدراسة اتجاهها عاماً للموافقة، على أبعاد جودة الحياة الوظيفية وذلك بمتوسط حسابي قدره (3.51) وبمعامل اختلاف معياري قدره (15%)، بينما يعادل نسبة اتفاق (85%) وقد كان من أكثر الأبعاد أهمية في الإجابة على الترتيب: (جماعة العمل)، (خصائص العمل)، (ظروف بيئة العمل)، (المشاركة في اتخاذ القرارات)، (أسلوب الرئيس في الإشراف)، (ظروف بيئة العمل)، (الأجور والمكافآت)، وذلك بمعاملات اختلاف معيارية مقدارها (12.42%)، (13.91%)، (17.20%)، (18.65%)، (20.77%)، (30.41%) وفقاً لردود عينة الدراسة بينما انحاز مؤشر الأجور والمكافآت نحو عدم التأكد بوسط حسابي قيمته 2.92 ومعاملات الاختلاف مقداره (30.41%) وهو ما يعبر عن درجة عالية نوعاً ما في الاختلاف في الآراء اتجاهات مفردات عينة الدراسة اتجاهها عاماً للموافقة لحد ما، على أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية وذلك بمتوسط حسابي قدره (3.77) وبمعامل اختلاف معياري قدره (15.80%)، بينما يعادل نسبة اتفاق (84.20%). وقد كان من أكثر الأبعاد أهمية في الإجابة على الترتيب: (السلوك الحضاري)، (الروح الرياضية)، (سلوك المساعدة)، وفقاً لردود عينة الدراسة. وبالتالي يمكن القول بأنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في البنوك الحكومية المصرية حيث قدر معامل الارتباط R بمقدار (0.529)

2- دراسة رجا محمد نصار (2018) بعنوان "دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى

سلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية على العاملين في جامعة فلسطين"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في جامعة فلسطين، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكون مجتمع الدراسة من الموظفين الأكاديميين والإداريين المتفرغين العاملين في جامعة فلسطين، والبالغ عددهم (257)، وتكونت عينة الدراسة من (157) مفردة تم اختيارها بالطريقة العشوائية البسيطة تم توزيع (160) استبانة وكان عدد الاستبانات المستردة (145) استبانة بنسبة (92.4%)، واستخدمت الباحثة أسلوب العينة العشوائية البسيطة، كما استخدمت الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة لجمع البيانات، إضافة إلى استخدام برنامج التحليل الإحصائي (spss) لتحليل البيانات. وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج:

- تتوافر جودة الحياة الوظيفية في جامعة فلسطين بدرجة متوسطة (66.24%)؛
- بلغت نسبة سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في جامعة فلسطين (76.69%) بنسبة متوسطة؛
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha < 0.05$ بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في جامعة فلسطين؛
- وجود أثر لأبعاد جودة الحياة المجتمعة على ممارسات سلوك المواطنة التنظيمية حيث أظهرت نتائج التحليل ان معامل الارتباط بلغ (0,581)، بينما بلغ معامل التحديد (0,338)، وهذا يعني ان 33,8% من التغير في سلوك المواطنة التنظيمية يعود إلى تغير المتغير المستقل (الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة، والعلاقات الاجتماعية) والباقي 66.2% يعود إلى عوامل أخر تؤثر على المتغير التابع في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية.
- يوجد أثر لأبعاد جودة الحياة المجتمعة على ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في جامعة فلسطين.

- دراسة عادل مجيد النصراوي (2022) بعنوان أثر جودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية (بحث استطلاعي لأراء مجموعة من العاملين في المستشفيات الأهلية في كربلاء _ مستشفى الكفيل، مستشفى الحجة، مستشفى زين العابدين انموذجا _)

تمحور البحث حول إن هناك جدلا فكريا تعلق بمشكلة البحث إذ هدفت إلى معرفة دور جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في المستشفيات الأهلية محور البحث (الكفيل، زين العابدين، التكامل الاجتماعي) وأثرها بسلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها (الإيثار، وعي الضمير، الروح الرياضية، الكياسة، المشاركة التطوعية).

تم إثارة مشكلة البحث من باب أهم التساؤلات وهو ما درجة جودة الحياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية وما مستوى العلاقة بينهما من حيث لارتباط والتأثير، ولبلوغ الهدف الذي أعدت من اجله البحث واختبار الفرضيات تم إعداد استمارة مكيفة وملائمة لطبيعة العمل في المستشفيات إذ كانت العينة مكونة من (108) موظف باختلاف طبيعة عملهم. جلت البيانات الإحصائية باعتماد البرنامج الإحصائي (Spss.V25) ولاختبار الصدق والثبات استخدم معامل الفا كرو نباخ، ولاختبار فرضيات البحث استخدمت مصفوفة الارتباط البسيط، PEARSON وتوصل الباحث إلى استنتاج مفاده وجود علاقة ارتباط بين المتغيرين إذ كانت طردية وقوية مما يدل على وجود عالي ووعي لمفهوم جودة حياة العمل عند العاملين في المستشفيات مما يعزز من سلوكيات المواطنة التنظيمية. ومن أهم النتائج نجد: وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين متغير جودة حياة العمل ومتغير سلوك المواطنة التنظيمية إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.381) وتشير هذه العلاقة إلى قوة العلاقة الطردية بينهما وإن ما يدعم ذلك معنوية علاقة الارتباط التي ظهرت عند مستوى معنوية (1%) وبدرجة ثقة بلغت (99%) فضلا عن علاقة أبعاد جودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية التي كانت جميعها معنوية وبمستوى علاقة ارتباط قوية.

- دراسة رحيم عبد الحسين كريم (2022) بعنوان جودة حياة العمل ودورها في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية.

يسعى البحث الحالي إلى اختبار الدور المحتمل لجودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، عبر التطبيق في إحدى مديريات القطاع العام ، ومن اجل تحقيق ذلك تم اعتماد أبعاد جودة حياة العمل المتمثلة بـ (تطوير الموظف ، المشاركة، التعويض، الإشراف ، بيئة العمل) وتم اعتماد أبعاد متغير سلوك المواطنة التنظيمية المتمثلة بـ (الإيثار ، الكياسة ، الروح الرياضية ، وعي الضمير ، السلوك الحضاري) وتمثلت مشكلة البحث بالتساؤل الذي ينص على " ما هي اهتمام الإدارة العليا في برامج جودة حياة العمل التقليدية والحديثة في المنظمة المبحوثة ؟ أما عينة البحث فقد تمثلت بمديرية الشباب والرياضة التابعة إلى ديوان محافظة النجف الإشراف كميدان لتطبيق البحث ، ولغرض تحديد العلاقة بين متغيرات البحث تم وضع مجموعة من الفرضيات الرئيسية والفرعية ، و صممت استمارة الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات والتي أعدها الباحث بناء على مقاييس جاهزة لاستكشاف علاقة الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث ، حيث تم توزيع الاستمارة بطريقة العينة العشوائية حيث وزع الباحث (90) استبانة على عدد من الموظفين في المديرية وتم استرجاع (85) استبانة كانت (82) منها صالحة للتحليل الإحصائي ، و لتحليل البيانات تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية منها (الوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ، معامل الاختلاف ، الأهمية النسبية) ، وتم تحليل البيانات عبر استخدام برنامج التحليل الإحصائي (v25) (Spss) واعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي ، وقد توصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات كان من أهمها بأن بعد الكياسة في المديرية المبحوثة حاز على أهمية كبيرة، إذ يهدف إلى الحد من المشاكل والخلافات بين الأفراد من خلال استخدام الأفكار والسلوكيات المناسبة والاحترام المتبادل . واختتم البحث بعدد من التوصيات كان من أهمها ضرورة تعزيز الاهتمام بإتباع السلوكيات المتواضعة من قبل الإدارة في تعاملهم مع التابعين لما لهذه السلوكيات من تأثيرات ايجابية في الآخرين وتعزز الأداء وتوجه التصرفات اليومية نحو تبني السلوكيات الايجابية. ومن أهم نتائج نجد:

أظهر اختبار علاقة الارتباط بين متغير جودة حياة العمل ومتغير سلوك المواطنة التنظيمية يتبين ان هنالك علاقة ارتباط ايجابية بلغت (0.719) وبمستوى علاقة ارتباط قوية لأنها تجاوزت نسبة الارتباط (30%) حسب تصنيف (Cohen,1983) وان علاقة الارتباط هذه معنوية عند (1%).

دراسة منال فتحي سمحان (2020) بعنوان جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الابتدائية بمحافظة المنوفية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لديهم.

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المرحلة

الابتدائية بمحافظة المنوفية. واعتمدت الدراسة على استبانة مكونة من ثلاث محاور: المحور الأول: البيانات الشخصية، المحور الثاني: أبعاد جودة الحياة الوظيفية للمعلمين (العلاقات الاجتماعية، الاستقرار والأمان الوظيفي بيئة العمل، العلاقة بين الحياة وساعات العمل، المشاركة في اتخاذ القرار) المحور الثالث: أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية للمعلمين (الإيثار، الضمير، اللباقة، السلوك الحضاري، الروح الرياضية)، وتم تطبيق الاستبانة على عينة من معلمي المرحلة الابتدائية بإدارة شبين الكوم التعليمية بمحافظة المنوفية. وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المرحلة الابتدائية من خلال معامل الارتباط لبيرسون. أي كلما زادت أبعاد جودة الحياة الوظيفية كلما زادة أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية.

ومن أهم النتائج نجد:

-وجود علاقة طردية بين جودة الحياة الوظيفية لمعلمي المرحلة الابتدائية وسلوك المواطنة التنظيمية لديهم وفق تطبيق معامل الارتباط لبيرسون. حيث بلغ معامل الارتباط $R=0.534$ ويمكن تفسير ذلك انه كلما زادت جودة الحياة الوظيفية كلما زاد سلوك المواطنة التنظيمية لديهم.

Abstract

Afsar, SeldaTasdemir,(2013)The present study was undertaken to explore the

relationship between the Quality of Work Life (QWL) and its effect on Organisational Citizenship Behaviour. The report findings are based on the review of literature on the relationship between the QWL & OCB combined with a survey among College Teachers in and around Thrissur Dist. Based on the findings, the report also offers an insight and advice on the ways to enhance the QWL among College Teachers. According to Ray Kroc “The Quality of an Individual is reflected in the standards they set for themselves”, it is also a realized fact that the quality of human inputs are the greatest asset to any organisation. Thus this paper aims to contribute to the academic community and add on to the existing body of literature relating to the effect of QWL on OCB. Key Words: Quality of Work Life, Organisational Citizenship Behaviour, College Teachers perception on QWL,

Noura Fawzy(2020) organization Citizenship Behavior And Quality of work

Abstract

The study investigated the influence of quality of work-life on organizational citizenship behaviour (OCB) among civil-servants in selected ministries in State Secretariat, Osogbo, Osun State. A total of 200 civil-servants took part in the study as respondents. Questionnaire was used for data collection in the study. Collected data were analyzed using both Descriptive and Inferential statistics. The findings revealed that quality of work-life have significant influence on organizational citizenship behavior among civil servants, Quality of work-lifesignificantly influenced courtesy among civil servants, Quality of work-life significantly influenced civic virtue among civil servants, Quality of work life significantly influenced conscientiousness among civil servants, Quality of work life significantly influenced sportsmanship among civil servants. Goweever, Quality of work life did not significantly influence altruism among civil. It is therefore concluded that quality of work-life significantly +

influenced organizational citizenship behavior among civil-servants. It was recommended that ministries should give priority to quality of work-life which will enhance altruism, conscientiousness, civic virtue, sportsmanship and courtesy that will encourage the employees to perform better and show willingness to achieve the organizational goals. Keywords: Organizational citizenship behavior, Courtesy altruism, Conscientiousness, Civic virtue, Sportsmanship

dr.Muhammad Suhail(2020) The role Quality of work life in organization Citizenship Behavior in Education Sector

Abstract:

Purpose: The purpose of the study is to investigate the impact of quality of work life on organizational citizenship behavior and the connection of the employee’s motivation between quality of work life and organizational citizenship behavior in education sector in Pakistan. Design/Methodology: As an empirical test of the proposed conceptual model, the quantitative research survey method has conducted on 372 individuals/Employees from the education sector. Findings: This examination finds a positive connection among measurements of quality of work life (QWL) and organizational citizenship behavior (OCB).Quality of work life has a positive significant relation with the organizational citizenship behavior. Motivation is a strong positive predictor of organizational citizenship behavior. When there is increase in quality of work life the organizational citizenship behavior also increased. If the quality of work life will be better the employee would motivate more. There is an immense role of the motivation of the citizens of the organization. When the workforce of any organization lead to the motivation, then their productivity and their behavior automatically switched to the positive direction and they motivate to stay with that organization. Implications: In the real life implications, this study declares that the workforces of the public postgraduate institutes of Bahawalpur are good in

motivation due to their quality of work life and as they are more motivated, this indicates that they have a good behavior. Educational organizations are that organizations where the characters and mental caliber of the students are developed. When the employees would have good behavior then they will also give it to their young ones. This is the symbol that the development of the nation is directly related to the behavior of the employees of educational sector just like the motivation is directly proportional to the citizenship behaviors.

Originality/value: This study is first to analyze the quality of work life and motivation of employees and their consequences for organizational behaviors in Education Sector.

Furthermore, this study is first

to decide the effect of motivation on organizational behavior. Keywords: Quality of Work Life, Motivation, Organizational Citizenship Behavior

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
جدول رقم (01): مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

البيانات	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
الهدف	هدفت جميع الدراسات إلى معرفة علاقة جودة الحياة الوظيفية بسلوك المواطنة التنظيمية	أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر كوبا ورقلة

<p>تم استهداف موضوع دراستنا على أطباء وممرضي المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر كوبا ورقة حيث كان عددهم 50 منهم الأطباء والممرضين</p>	<p>بعد الاطلاع على الدراسات السابقة اتضح أن هنالك اختلاف في مجتمع وعينة الدراسة، فكل دراسة استهدفت موضوع الدراسة على عينة معينة من الأفراد الذين يمارسون جودة الحياة الوظيفية، وقد طبقت بمؤسسات مختلفة منها (التعليم الابتدائي، الجامعات، البنوك الحكومية، مديريات القطاع العام).</p>	<p>المجتمع وعينة الدراسة</p>
<p>تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لتوضيح جوانب الموضوع النظرية بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي باستخدام الاستبيان وبرنامج التحليل الإحصائي SPSS.</p>	<p>أجمعت جل الدراسات على استخدام المنهج الوصفي لتوضيح جوانب الموضوع بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي باستخدام الاستبيان وبرنامج التحليل الإحصائي SPSS إضافة إلى استخدام بعض الدراسات للمقابلة والملاحظة ووثائق من طرف المؤسسة.</p>	<p>أدوات التحليل والمنهج المستخدم</p>
<p>ومن أهم النتائج نجد:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ وجود علاقة ارتباط قوية بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية ◆ لا توجد فروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف (السن، الاقدمية، الحالة العائلية) 	<p>خلصت الدراسات إلى مجموعة من النتائج:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية ◆ وجود أثر للمتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية على المتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية. 	<p>نتائج الدراسة</p>

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

1. تم الاستفادة من الدراسات السابقة في اختيار منهج الدراسة المناسب والأساليب الإحصائية التي استخدمت فيها وكيفية تحليل البيانات المجتمعة من أداة الدراسة
2. تم الاستفادة من الدراسات السابقة في عرض الإطار النظري لهذه الدراسة
3. تم الاستفادة من هذه الدراسات السابقة في بناء فقرات الاستبانة وأجزائها المختلفة
4. تم الاستفادة من الدراسات السابقة في معرفة عناوين بعض الأدبيات المختلفة المتعلقة بموضوع الدراسة والتي ذكرتها الدراسات السابقة في توثيق مراجعها.

خلاصة:

يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية من الركائز الأساسية في المنظمات لما لهما من اثر بارز في مستوى أداء العاملين وكذا تفاعل المنظمة بيئيا واجتماعيا ، من خلال دعم التوافق ضمن الأهداف والمصالح الخاصة بها، فسلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك تطوعي واختياري يقوم به العامل بإرادته، فهو من الأعمال التلقائية الصادرة والتي لا تندرج ضمن الوصف الوظيفي للمنظمة ولا ينتظر القائمون بها جزاء ماديا أو معنويا مقابلها، لكنه يعود بالنفع والفائدة على المنظمة بحيث يزيد من الكفاءة والفعالية ويزيد من انتماء العمال لها مع ضمان عدم الاستغناء عنهم. الأمر الذي يدعو المنظمات إلى الترقية بالعنصر البشري إلى اعلي مستويات التقدير والاحترام والتركيز والاهتمام نحو نشر الجودة كخيار استراتيجي تستند إليه لتحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء والحرص رغم اختلاف مجالات عملها التي تنشط فيها على تعزيز وتنمية سلوك المواطنة التنظيمية.

**الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة
الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة
التنظيمية في المؤسسة الاستشفائية لطب
العيون صداقة ورقلة**

تمهيد:

بعد التطرق إلى الإطار النظري لمتغيرات الدراسة في اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية ، سنحاول في هذا الفصل الاطلاع على الواقع الحقيقي لتلك المفاهيم من خلال اخذ المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صدقة ورقلة ، نموذجا ودراسة حالة، وهذا من خلال ما تم الحصول عليه من معلومات من طرف المؤسسة، حيث يتعلق هذا الفصل بإيضاح وتحليل النتائج وعرضها ومحاولة الوصول إلى قناعات تتعلق بالدراسة، من حيث أسلوب الدراسة وطرق جمع البيانات وتحديد مجتمع الدراسة، ومن ثم تحديد أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات. ومن خلال هذا الفصل سيتم دراسة أثر حياة الجودة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صدقة ورقلة، من خلال ثلاث مباحث الآتية:

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة:

المطلب الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة (المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صدقة ورقلة)
هي مؤسسة عمومية ذات طابع خاص تتمتع بشخصية معنوية والاستقلال المالي، تقع في ولاية ورقلة على بعد حوالي 300متر من البريد المركزي الرئيسي للولاية، وبعد هذا المستشفى قطبا صناعيا فعالا في الوطن. وهو يغطي عدد كبير جدا من حاجيات المواطنين من كل بقاع الوطن .

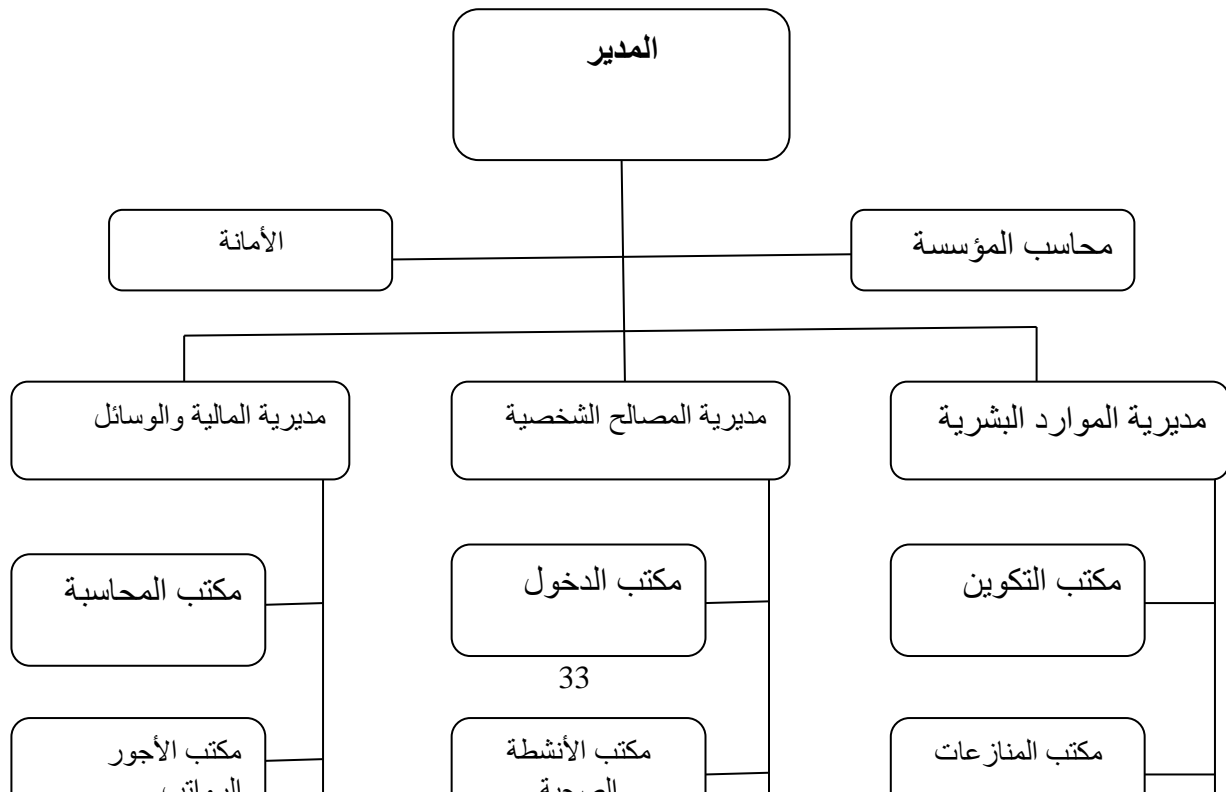
مطلب الثاني: مهام (المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صدقة ورقلة)

- تتولى المؤسسة في إطار السياسة الوطنية للصحة، التكفل بأمراض العيون.
- يمكن أن تستخدم المؤسسة كميدان للتكوين الطبي والشبه الطبي والتسيير الاستشفائي على أساس اتفاقيات تبرم مع مؤسسات التعليم والتكوين

- يمكن المؤسسة لتأدية مهامها وتطوير نشاطاتها، إبرام كل صفقة أو اتفاقية أو عقد أو اتفاق مع كل هيئة عمومية أو خاصة أو وطنية أو أجنبية
 - يتعين على المؤسسة إعداد وتنفيذ ما يأتي:
1. مشروع مؤسسة يحدد الأهداف العامة السنوية والمتعددة السنوات واستراتيجيات تطوير نشاطاتها، ولا سيما في ميادين العلاج والتكوين والبحث والمسعى الاجتماعي والاتصال الداخلي والخارجي وتسيير منظومة الإعلام.
 2. مشروع نوعية يندرج المشروعان المنصوص عليهما أعلاه وجوبا، في إطار سياسات الصحة والتكوين المقررة.
- تبرم عقود أهداف مع السلطات الصحية وسلطات التكوين المعنية.

المطلب الثالث: المخطط الهيكلي للمؤسسة

الشكل رقم (01) المخطط الهيكلي للمؤسسة الاستشفائية صداقة ورقلة



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على وثائق من المؤسسة

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

الفرع الأول: مجتمع الدراسة

وهو مجموع الوحدات الإحصائية المراد دراستها ومعرفة خصائصها بشكل دقيق، حيث يمكن تمييزها عن غيرها من الوحدات التي تكون مجتمعا آخر، بعبارة أخرى هو مجموع الوحدات الإحصائية المشتركة في الصفة الأساسية التي تهتم الباحث في دراسته والذي يختلف باختلاف المشكلة أو الظاهرة محل الدراسة.

ويتمثل مجتمع الدراسة في أطباء وممرضي المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة-ورقلة-

الفرع الثاني: عينة الدراسة

وهي مجموعة جزئية من المجتمع الكلي التي تحتوي بعض العناصر يتم اختيارها منه، أو هي جزء أو شريحة من المجتمع تتضمن خصائص المجتمع الأصلي حيث تم توزيع 60 استمارة (استبانة) على عينة الدراسة وتمكنا من استرجاع 52 استمارة، واستخرجنا الصالح منها 50 استمارة اي ما يعادل نسبة 83.33%.

المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) نسخة 22 للتوصل إلى ما يلي:

1- معامل الارتباط بيرسون لقياس صدق الاتساق الداخلي

2- معامل الفا لكر و نباخ لقياس الثبات؛

3- مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب

هي التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة

الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا؛

4- اختبار كولموغروف سميرونوف لاختبار طبيعة التوزيع للمتغيرين التابع والمستقل؛

- 5- مصفوفة الارتباطات لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
6- تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية) على المتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية)؛
7- تحليل اختبار تي تاست (T test) وتحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية على المتغير التابع.

صدق وثبات الاستبيان

لقد تم استخدام التحكيم وإجراء الاختبارات للتحقق من صدق وثبات الاستبيان كما يلي:

- 1- **صدق المحكمين:** لمعرفة مدى وضوح وملائمة العبارات بالاستبيان الأولى تم عرضه على أساتذة متخصصين في مجال التسيير (الملحق رقم 01)، وعندما قاموا بتصويب الاستبيان ظهر في شكله النهائي (الملحق رقم 01).
2- **صدق الاتساق الداخلي:** ونقوم بحساب صدق الاتساق الداخلي من خلال درجة ارتباط كل بعد بالمحور الذي ينتمي له، وكانت النتائج كما يلي

جدول رقم (02) يبين نتائج صدق الاتساق الداخلي لمقياس جودة الحياة الوظيفية

الدرجة الكلية لمقياس جودة الحياة الوظيفية	الصدق		البعد
	قيمة الارتباط	الدلالة الإحصائية	
القرار	0.936**	0.000	الأمان والاستقرار الوظيفي
القرار	0.846**	0.000	العلاقات الاجتماعية
القرار	0.923**	0.000	الأجور والمكافآت
القرار	0.933**	0.000	الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة
القرار	0.898**	0.000	بيئة عمل آمنة وصحية

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نجد أن الدلالة الإحصائية أقل من مستوى المعنوية 0.05 في كل الحالات مما يعني وجود ارتباط دال إحصائياً بين الدرجة الكلية للمقياس وكل بعد من أبعاده، وهو ارتباط طردي قوي إذ فاق في كل الحالات قيمة 0.80، وهذا يدل على الاتساق الداخلي للمقياس.

- 3- **ثبات الاستبيان:** تم فحص عبارات الاستبيان من خلال معامل ألفا لكرونباخ الذي يعتبر نسبته مقبولة عند القيمة (0.62) لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها والجدول التالي يمثل قيمة معامل ألفا لكرونباخ لإجابات أفراد العينة كما يلي:

الجدول رقم (03): معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

المقياس	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
جودة الحياة الوظيفية	25	0.976
سلوك المواطنة التنظيمية	10	0.925

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ لمقياس جودة الحياة الوظيفية قدر بـ 0.976 أي أن 97.6 بالمائة من المبحوثين سيكونون ثابتين في حالة إعادة القياس وهو ما يشير إلى ثبات المقياس، ووصل معامل ألفا كرونباخ لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية إلى 0.925 أي أن 92.4

بالمائة من المبحوثين سيكونون ثابتين في إجاباتهم في حالة إعادة القياس وهو ما يشير إلى ثبات المقياس، وتعتبر النتائج على مستوى ممتاز من الثقة والثبات، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان.

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

يقدم هذا المبحث عرض لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات من الاستبيان وتحليلها ومناقشتها وللوصول إلى نفي أو إثبات الفرضية من خلال استنتاجات الدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص أفراد عينة الدراسة

قصد التعرف على الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة وتحليلها نتعرض إليها كما يلي:
الفرع الأول- توزيع أفراد العينة بالنسبة لخاصية الجنس: توزع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

الجدول رقم (04): توزع أفراد العينة حسب خاصية الجنس

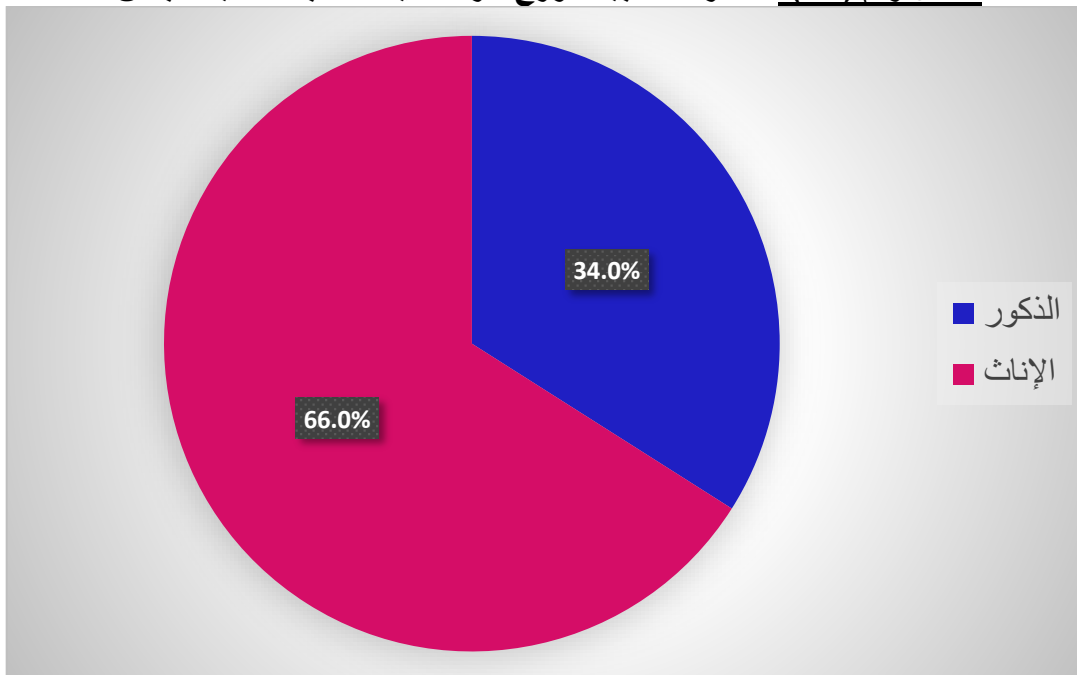
الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
1	الجنس	الذكور	17	34.0
		الإناث	33	66.0
المجموع الكلي				
			50	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر من الجدول السابق أن معظم أفراد العينة هم (إناث) حيث بلغ عددهم 33 فرد بنسبة 66% في حين بلغ عدد (الذكور) 17 فرد بنسبة 34%

وفيما يلي التمثيل البياني لأفراد العينة حسب هذه الخاصية:

الشكل رقم (02): الدائرة النسبية لتوزع أفراد العينة حسب خاصية الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفرع الثاني- توزيع أفراد العينة بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي: توزع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

الجدول رقم (05): توزع أفراد العينة حسب خاصية المؤهل العلمي

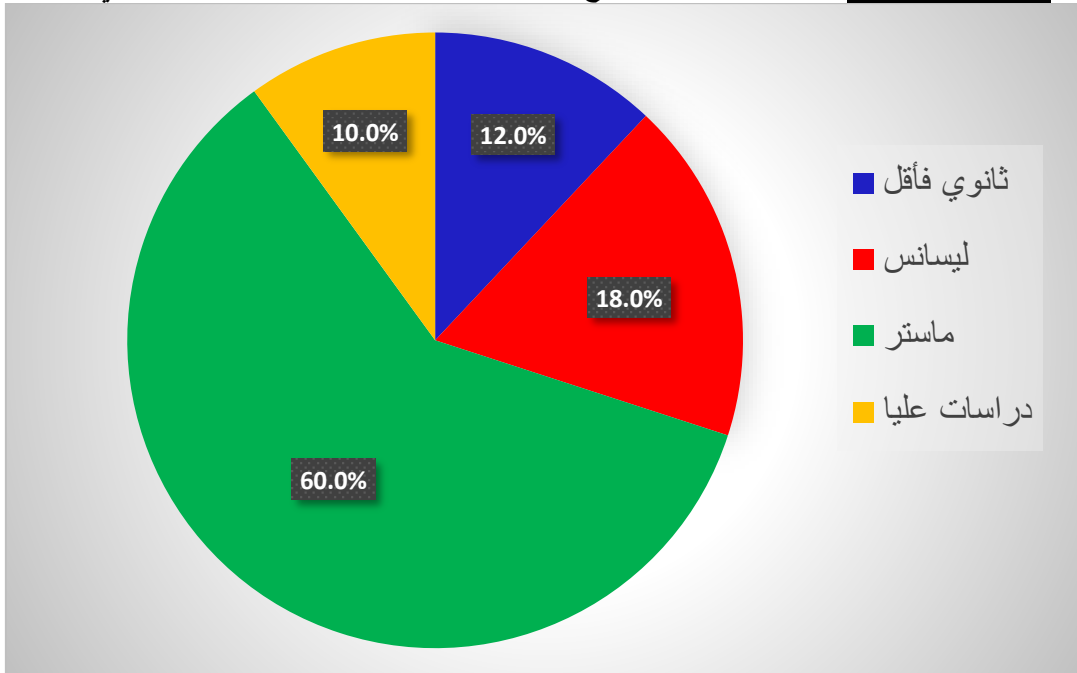
الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
2	المؤهل العلمي	ثانوي فأقل	33	66.0
		جامعي	09	18.8
		دراسات عليا	08	16.0
المجموع الكلي				
			50	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلب أفراد العينة هم الفئة (ثانوي فأقل) ، حيث بلغ عددهم 33 فرد بنسبة قدرها 66%، ثم تليها الفئة (الجامعية) حيث بلغ عددهم 9 افراد بنسبة 18% في حين جاءت المرتبة الأخيرة فئة (الدراسات العليا) حيث بلغ عددهم 8 افراد بنسبة 16%.

وفيما يلي التمثيل البياني لأفراد العينة حسب هذه الخاصية:

الشكل رقم (03): الدائرة النسبية لتوزع أفراد العينة حسب خاصية المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفرع الثالث - توزيع أفراد العينة بالنسبة لمتغير السن: توزع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

الجدول رقم (06): توزع أفراد العينة حسب خاصية السن

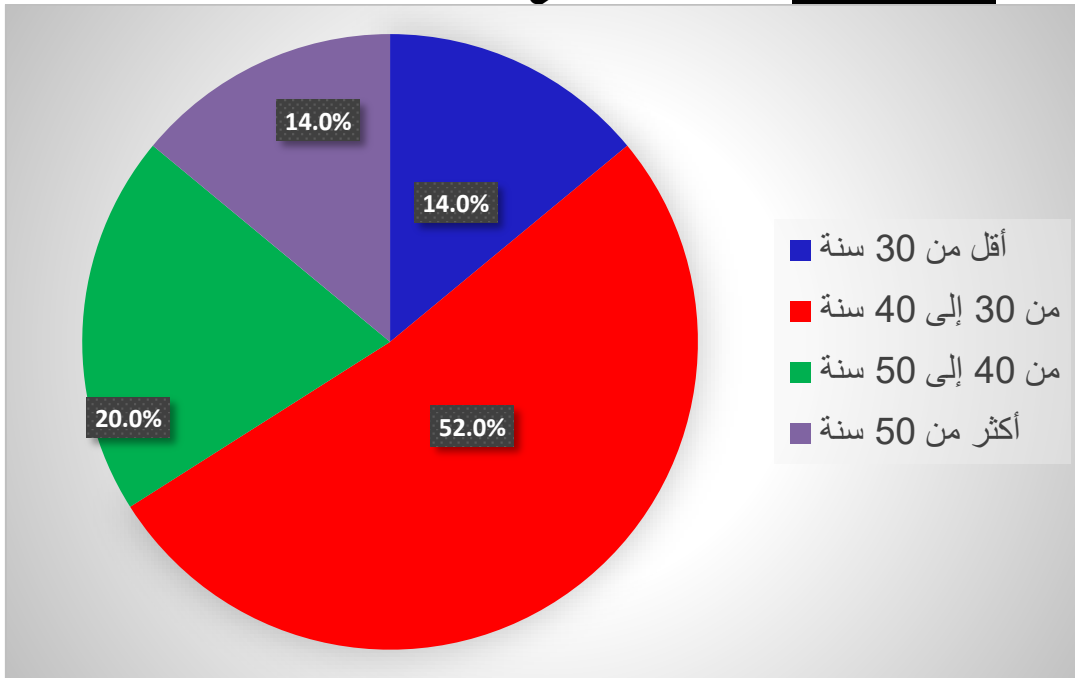
الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
3	السن	أقل من 30 سنة	7	14.0
		من 30 إلى 40 سنة	26	52.0
		من 40 إلى 50 سنة	10	20.0
		أكثر من 50 سنة	7	14.0
المجموع الكلي			50	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة هم من الفئة العمرية (من 30 إلى 40) حيث بلغ عددهم 26 فرد بنسبة قدرها 52% ثم تليها الفئة العمرية (من 40 إلى 50) حيث بلغ عددهم 10 أفراد بنسبة 20%، ثم تليها الفئتين العمريتين المتساويتين في عدد الأفراد وهم 7 لكل منهما مع نسبة تقدر بـ 14% لكل فئة.

وفيما يلي التمثيل البياني لأفراد العينة حسب هذه الخاصية:

الشكل رقم (04): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية السن



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفرع الرابع - توزيع أفراد العينة بالنسبة لمتغير الأقدمية: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

الجدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب خاصية الأقدمية

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
-------	---------	-------	---------	------------

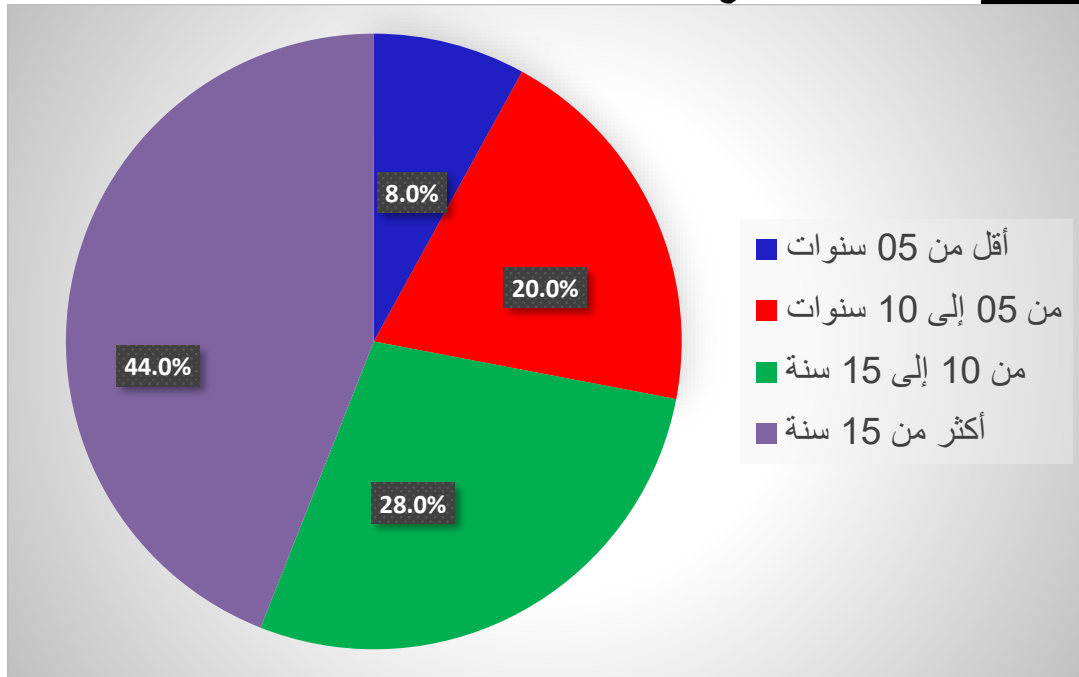
8.0	4	أقل من 05 سنوات	الأقدمية	4
20.0	10	من 05 إلى 10 سنوات		
28.0	14	من 10 إلى 15 سنة		
44.0	22	أكثر من 15 سنة		
100	50	المجموع الكلي		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الفئة التي مدة إقامتهم (أقل من 5 سنوات) بعدد قدره 4 أفراد لديهم نسبة 8%، وأن الأفراد الذين تتراوح مدة إقامتهم من (05 إلى 10 سنوات) وعددهم 10 أفراد لديهم نسبة 20% هي حيث أن الفئة الذين مدة إقامتهم (من 10 إلى 15 سنة) والبالغ عددهم 14 فرد لديهم أعلى نسبة بـ 28%، حيث نجد أن الأفراد الذين مدة إقامتهم (أكثر من 15 سنة) والبالغ عددهم 22 فرد لديهم أكبر نسبة بـ 44%، ويمكن تفسير ذلك بأن المؤسسة تحتفظ بأكثر نسبة من الفئات الأكثر من 15 سنة

وفيما يلي التمثيل البياني لأفراد العينة حسب هذه الخاصية:

الشكل رقم (05): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية الأقدمية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفرع الخامس - توزيع أفراد العينة بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

الجدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب خاصية الحالة الاجتماعية

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
5	الحالة الاجتماعية	أعزب	13	26.0
		متزوج	28	56.0
		مطلق	09	18.0

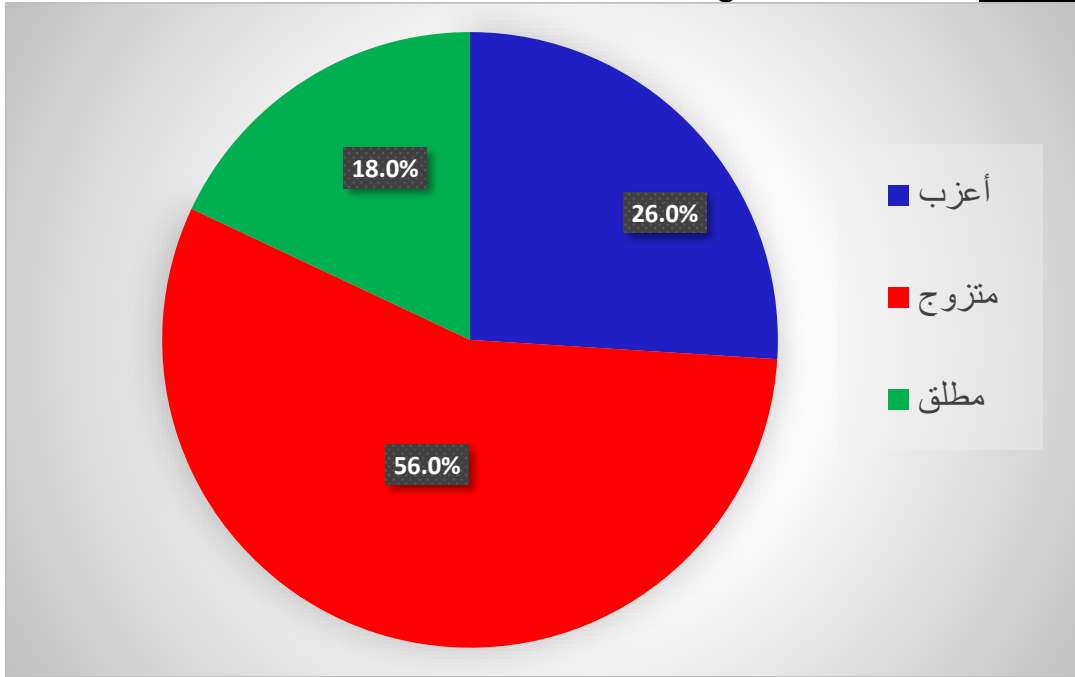
100	50	المجموع الكلي
-----	----	---------------

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول يتضح لنا أن أغلب أفراد العينة (من المتزوجين) والبالغ عددهم 28 فرد بنسبة 56%، ثم تليه فئة (العزاب) والبالغ عددهم 13 فرد بنسبة 26%، أما الحالة الأخيرة وهي فئة (المطلقين) بنسبة 18% والبالغ عددهم 9 أفراد.

وفيما يلي التمثيل البياني لأفراد العينة حسب هذه الخاصية:

الشكل رقم (06): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية الحالة الاجتماعية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفرع السادس - توزيع أفراد العينة بالنسبة لمتغير الرتبة الوظيفية: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب خاصية الرتبة الوظيفية

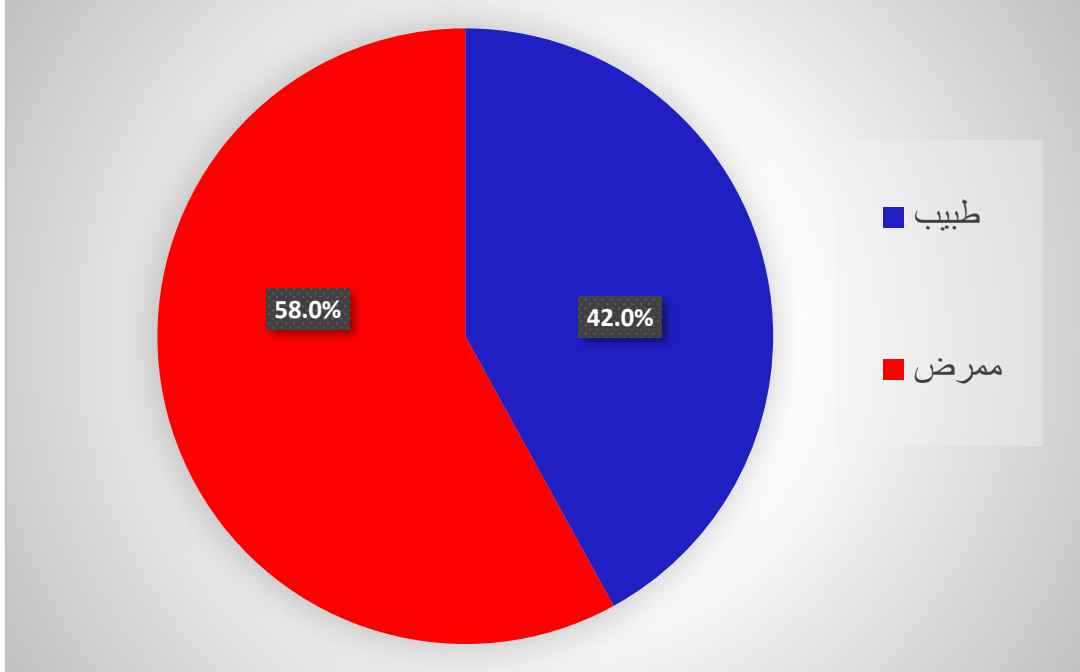
الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
5	الرتبة الوظيفية	طبيب	21	42.0
		ممرض	29	58.0
		المجموع الكلي	50	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نجد أن الفئة العمرية (ممرضين) والبالغ عددهم 29 فرد لديهم نسبة 58%، في حين إن نسبة (الأطباء) والبالغ عددهم 21 فرد لديهم نسبة 42%، ويمكن تفسير ذلك أن أغلب أفراد العينة هم من الممرضين

وفيما يلي التمثيل البياني لأفراد العينة حسب هذه الخاصية:

الشكل رقم (07): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية الرتبة الوظيفية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

المطلب الثاني: التحقق من اعتدالية التوزيع:

لاختبار الفرضيات يجب أولاً معرفة طبيعة التوزيع لمتغيري (جودة الحياة الوظيفية، سلوك المواطنة التنظيمية)، وعليه قمنا بحساب اختبار كولمغروف سميرونوف، والنتائج مبينة في الجدول التالي:
جدول رقم (10) بين نتائج اختبار طبيعة التوزيع لمتغيري (جودة الحياة الوظيفية، سلوك المواطنة التنظيمية)

المقياس	قيمة اختبار كولمغروف	درجة الحرية	الدالة الإحصائية
جودة الحياة الوظيفية	0.129	50	0.064
سلوك المواطنة	0.136	50	0.052

			التنظيمية
--	--	--	-----------

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن الدلالة الإحصائية في الحالتين أكبر من 0.05 وعليه فإن متغيري جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية يتبعان التوزيع الطبيعي، فهما إذن يحققان شرط الاعتدالية، وعليه يمكننا حساب الفروق باستخدام الاختبارات المعلمية (اختبار T TEST واختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA)

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

من أجل اختبار الفرضيات لا بد لنا من استخدام أساليب وطرق إحصائية صحيحة وعليه سيتم الاعتماد على المتوسط الحسابي المرجح لتبيان مجال إجابات المبحوثين حول الصفة المراد قياسها. تم الاعتماد في الاستبيان على المقياس الخماسي لليكارت (موافق بشدة، موافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة)

نتائج المقياس

الجدول رقم (11): مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الخماسي

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
منخفض جدا	[1 - 1.80]
منخفض	[1.80 - 2.60]
متوسط	[2.60 - 3.40]
مرتفع	[3.40 - 4.20]
مرتفع جدا	[4.20 - 5]

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على الدراسات السابقة

وعليه قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والترتيب لكل عبارة، وهذا ما توضحه الجداول التالية.

✚ عرض النتائج الإحصائية حول محور جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة ورقة

البعد الأول: الأمان والاستقرار الوظيفي

جدول رقم (12) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والترتبة لبعده الأمان والاستقرار الوظيفي

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع	0.98	4.16	1	اشعر بالاستقرار في المستشفى ولا أعاني من أي تهديد بالاستغناء.
متوسط	1.28	3.16	5	احصل على الحوافز باستمرار.
مرتفع	1.24	3.94	2	اشعر بالأمن الوظيفي الكامل في المستشفى.
متوسط	1.39	3.32	4	استفيد من الدورات تدريبية بشكل مستمرة في المستشفى.

مرتفع	1.29	3.80	3	أتوقع مستقبلا أفضل في الوظيفة .
مرتفع	1.05	3.68	الأمان والاستقرار الوظيفي	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء مخرجات spss

يبين **الجدول رقم (12)** أن الأمان والاستقرار الوظيفي جاء بدرجة مرتفعة وهذا بمتوسط حسابي 3.68 وانحراف معياري 1.05، كما يتضح من خلال الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة 01(اشعر بالاستقرار في المستشفى ولا أعاني من أي تهديد بالاستغناء) بمتوسط حسابي 4.16، تليها عبارة 03 (اشعر بالأمن الوظيفي الكامل في المستشفى.) بمتوسط حسابي 3.94، ثم تأتي في الدرجة الأخيرة العبارة 02 (احصل على الحوافز باستمرار.) بمتوسط حسابي 3.16، وانحراف معياري 1.28.

البعد الثاني: العلاقات الاجتماعية.

جدول رقم (13) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده العلاقات الاجتماعية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع	1.11	3.94	3	يسود حسن التعاون وروح الفريق أثناء العمل مع زملائي العاملين.
مرتفع	1.05	4.14	1	تسود علاقات التقدير والاحترام المتبادل بيني وبين رئيسي في العمل.
مرتفع	1.30	3.58	5	يراعي مسؤولي المباشر الفروق الفردية بيني وبين زملائي
مرتفع	1.31	3.80	4	يتم معاملتي في المستشفى بالعدل والإنصاف من قبل رؤساء العمل.
مرتفع	1.04	4.06	2	أتبادل الزيارات الاجتماعية في المناسبات المختلفة مع زملائي العاملين.
مرتفع	0.93	3.90	العلاقات الاجتماعية	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء مخرجات spss

يبين **الجدول رقم(13)** أن العلاقات الاجتماعية جاء بدرجة مرتفعة وهذا بمتوسط حسابي 90.3 وانحراف معياري 0.93، كما يتضح من خلال الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة 02 (تسود علاقات التقدير والاحترام المتبادل بيني وبين رئيسي في العمل) بمتوسط حسابي 4.14، تليها عبارة 05 (أتبادل الزيارات الاجتماعية في المناسبات المختلفة مع زملائي العاملين.) بمتوسط حسابي 4.06، ثم تأتي في الأخير العبارة 03(يراعي مسؤولي المباشر الفروق الفردية بيني وبين زملائي) بمتوسط حسابي 3.58 وانحراف معياري 1.30.

البعد الثالث: الأجور والمكافآت.

جدول رقم(14) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده الأجور والمكافآت

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
متوسط	1.43	3.36	3	تتم مكافئتك نظير مجهوداتك الإبداعية
مرتفع	1.39	3.44	1	أنا راضي عن الأجر الذي أتقاضاه.
متوسط	1.43	3.36	4	يوجد نظام واضح للأجور والمكافآت داخل المستشفى.

متوسط	1.43	3.38	2	يتناسب راتبتي مع العمل المنجز والجهد المبذول.
متوسط	1.44	3.26	5	اعتبر اجري كافي لإشباع احتياجاتي الأساسية.
متوسط	1.32	3.36	الأجور والمكافآت	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء مخرجات spss

يبين الجدول رقم(14) أن الأجور والمكافآت جاء بدرجة متوسطة وهذا بمتوسط حسابي 3.36 وانحراف معياري 1.32، كما يتضح من خلال الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة 02 (أنا راضي عن الأجر الذي أتقاضاه.) بمتوسط حسابي 3.44، تليها عبارة 04 (يتناسب راتبتي مع العمل المنجز والجهد المبذول.) بمتوسط حسابي 3.38، ثم تأتي في الأخير العبارة 05 (اعتبر اجري كافي لإشباع احتياجاتي الأساسية) بمتوسط حسابي 3.26 وانحراف معياري 1.44.

البعد الرابع: الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة

جدول رقم (15) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع	1.36	3.60	1	حفزني رئيسي على لبذل أقصى جهد ممكن.
مرتفع	1.42	3.44	2	يشجعني المدير بصفة مباشرة على تقديم الاقتراحات والآراء لتطوير العمل
متوسط	1.37	3.20	5	أشارك في صنع واتخاذ القرارات في مختلف الأقسام.
متوسط	1.40	3.26	4	أساهم في حل مشكلات العمل في مختلف الأقسام.
متوسط	1.39	3.30	3	يفوض لي رئيسي المباشر مهمة اتخاذ القرارات.
متوسط	1.24	3.36	الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء مخرجات spss

يبين الجدول رقم(15) أن الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة جاء بدرجة متوسطة وهذا بمتوسط حسابي 3.36 وانحراف معياري 1.24، كما يتضح من خلال الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة 01 (حفزني رئيسي على لبذل أقصى جهد ممكن.) بمتوسط حسابي 3.60، تليها عبارة 02 (يشجعني المدير بصفة مباشرة على تقديم الاقتراحات والآراء لتطوير العمل..) بمتوسط حسابي 3.44، ثم تأتي في الأخير العبارة 03 (أشارك في صنع واتخاذ القرارات في مختلف الأقسام.) بمتوسط حسابي 3.20 وانحراف معياري 1.73.

البعد الخامس: بيئة عمل آمنة وصحية:

جدول رقم(16) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده بيئة عمل آمنة وصحية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع	1.22	3.70	5	تصميم أماكن ومكاتب ملائمة ومريحة للعمل.
مرتفع	1.17	3.74	4	تهتم إدارة المستشفى بصحة العاملين

				وسلامتهم وأمنهم.
مرتفع	1.13	3.90	2	تلبية ظروف العمل شروط السلامة المهنية لعاملين.
مرتفع	1.14	3.80	3	توفر المستشفى التأمينات اللازمة للمعاملين عند التعرض للحوادث.
مرتفع	1.09	3.90	1	تحرص إدارة المستشفى على إرشاد العاملين لإجراءات الوقاية والسالمية أثناء العمل.
مرتفع	1.02	3.81		بيئة عمل آمنة وصحيحة

المصدر: من إعداد الطالبين بناء مخرجات spss

يبين الجدول رقم (16) أن بيئة عمل آمنة وصحيحة جاء بدرجة مرتفعة وهذا بمتوسط حسابي 3.81 وانحراف معياري 1.02، كما يتضح من خلال الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة 03 (تلبية ظروف العمل شروط السلامة المهنية لعاملين).

بمتوسط حسابي 3.90، وانحراف معياري 1.13، تليها عبارة 05 (تحرص إدارة المستشفى على إرشاد العاملين لإجراءات الوقاية والسالمية أثناء العمل). بمتوسط حسابي 3.90، وانحراف معياري 1.09 ثم تأتي في الأخير العبارة 01 (تصميم أماكن ومكاتب ملائمة ومريحة للعمل). بمتوسط حسابي 3.70، وانحراف معياري 1.22.

جدول رقم (17) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس جودة الحياة الوظيفية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	الأبعاد
مرتفع	1.05	3.68	3	الأمان والاستقرار الوظيفي
مرتفع	0.93	3.90	1	العلاقات الاجتماعية
متوسط	1.32	3.36	5	الأجور والمكافآت
متوسط	1.24	3.36	4	الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة
مرتفع	1.02	3.81	2	بيئة عمل آمنة وصحية
مرتفع	1.01	3.60		جودة الحياة الوظيفية
الدلالة الإحصائية = 0.000		درجة الحرية = 49		قيمة ت = 3.602

المصدر: من إعداد الطالبين بناء مخرجات spss

من خلال الجدول نجد أن قيمة ت قدرت بـ 3.602- عند درجة حرية قدرها 49 وكانت الدلالة الإحصائية SIG أقل من 0.05 وعليه نقول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الحياة الوظيفية، وهذا لصالح متوسط عينة الدراسة والمقدر بـ 3.60 وانحراف معياري قدره 1.01 وهذا يثبت وجود جودة الحياة الوظيفية بدرجة مرتفعة عند أفراد عينة الدراسة، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.

✚ عرض النتائج الإحصائية حول محور سلوك المواطنة التنظيمية

جدول رقم (18) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارات
--------	-------------------	-----------------	--------	----------

مرتفع جدا	0.54	4.54	1	أساعد زملائي في العمل.
مرتفع جدا	0.54	4.54	2	أقدم الدعم العاطفي لزملائي الآخرين في العمل في أوقات الشدة.
مرتفع جدا	0.54	4.54	3	احترم حقوق الآخرين في العمل.
مرتفع جدا	0.58	4.48	5	أراعي مشاعر زملائي فيما يخص تصرفاتي.
مرتفع جدا	0.58	4.44	6	أحاول تجنب خلق أي مشكلة مع زملائي في العمل.
مرتفع جدا	0.54	4.54	4	أتعامل بعناية مع ممتلكات المستشفى.
مرتفع جدا	0.67	4.42	7	أحرص على الالتزام بأوقات الحضور والانصراف.
مرتفع جدا	0.79	4.32	8	أضحى باهتماماتي الشخصية من أجل مصلحة العمل.
مرتفع جدا	1.04	4.30	9	أتغاضى عن المضايقات البسيطة في العمل.
مرتفع جدا	0.75	4.30	10	أتحمل المتاعب التنظيمية دون أدنى شكوى أو تدمير.
مرتفع جدا	0.75	4.30	11	أقوم بتقديم اقتراحات لتحسين العمل وتطويره.
مرتفع جدا	0.79	4.30	12	أرحب بالنقد البناء في العمل.
مرتفع جدا	0.60	4.30	13	أحرص على متابعة جميع الأنشطة التي تقوم بها المستشفى باهتمام بالغ.
مرتفع جدا	0.66	4.33	14	أواظب على حضور اللقاءات والندوات غير الرسمية التي تعقدتها.
مرتفع جدا	0.68	4.32	15	أهتم وأحرص دائما على تقديم الصورة الحسنة عن المستشفى.
مرتفع جدا	0.49	4.43	سلوك المواطنة التنظيمية	
الدلالة الإحصائية = 0.000		درجة الحرية = 49		قيمة ت = 20.651

المصدر: من إعداد الطالبين بناء مخرجات spss

من خلال الجدول نجد أن قيمة ت قدرت بـ 20.651 عند درجة حرية قدرها 49 وكانت الدلالة الإحصائية SIG أقل من 0.05 وعليه نقول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لصالح متوسط عينة الدراسة والذي قدر بـ 4.43 وانحراف معياري قدره 0.49 وهذا يثبت وجود سلوك المواطنة التنظيمية بدرجة مرتفعة جدا لدى عينة الدراسة، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.

الفرع الثالث: الإجابة الإحصائية عن السؤال الثالث

أولا - اختبار الفرضية الثالثة الخاصة بالارتباطية: ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغير المستقل هو جودة الحياة الوظيفية والمتغير التابع هو سلوك المواطنة التنظيمية، والجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع:

جدول رقم (19): معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

معامل التحديد	معامل الارتباط	النموذج
---------------	----------------	---------

(R-deux)	(R)	
0.181	0.425	أ- المتغير المستقل: جودة الحياة الوظيفية ب- المتغير التابع: سلوك المواطنة التنظيمية

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول السابق معامل الارتباط الخطي بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية هو (0.425) أي هناك ارتباط طردي متوسط بين المتغيرين، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (0.181)، بمعنى أن (18.1) بالمائة من سلوك المواطنة التنظيمية يعود لتأثير جودة الحياة الوظيفية والنسبة المتبقية (81.9) بالمائة ترجع للعوامل الأخرى المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية. وعليه: "توجد علاقة طردية متوسطة بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية". وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية ككل (-0.425) والجدول التالي يمثل توزيع القيم حسب الأبعاد:

الجدول رقم (20) مصفوفة الارتباطات بيرسون لأبعاد متغير جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية

عدد أفراد العينة (n)	قيمة ثابت الدلالة الموافق (Sig)	معامل الارتباط مع المتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية	الأبعاد
50	0.023	*0.320	الأمان والاستقرار الوظيفي
50	0.004	**0.400	العلاقات الاجتماعية
50	0.046	*0.284	الأجور والمكافآت
50	0.000	**0.477	الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة
50	0.007	**0.375	بيئة عمل آمنة وصحية
50	0.002	**0.425	المتغير المستقل: جودة الحياة الوظيفية

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن أقوى العلاقات الارتباطية كانت مع بعد الإشراف ومشاركة العاملين بقيمة (0.477)، يليه بعد العلاقات الاجتماعية بقيمة (0.400)، وهذا ما يعكس النتائج المتحصل عليها من الاستبيان الموزع على العينة. وترتبط الأبعاد حسب نتائج المصفوفة مع المتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية كما يلي:

- الأمان والاستقرار الوظيفي: يوجد تأثير طردي متوسط على سلوك المواطنة التنظيمية.
- العلاقات الاجتماعية: يوجد تأثير طردي متوسط على سلوك المواطنة التنظيمية.
- الأجور والمكافآت: يوجد تأثير طردي ضعيف على سلوك المواطنة التنظيمية.
- الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة: يوجد تأثير طردي متوسط على سلوك المواطنة التنظيمية.

- بيئة عمل آمنة وصحية: يوجد تأثير طردي متوسط على سلوك المواطنة التنظيمية.

ثانيا- تباين خط الانحدار للمتغير التابع والمستقل: يوضح الجدول أدناه تحليل خط الانحدار حيث يدرس مدى ملائمة خط انحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة.

جدول رقم (21): قيم تباين خط الانحدار لمتغيرات الدراسة: تحليل التباين الأحادي ANOVA^a

النموذج	مجموع مربعات الانحدار	درجة حرية الانحدار	معدل مربعات الانحدار	قيمة اختبار تحليل التباين F	مستوى دلالة الاختبار Sig.
Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F		
1	2.134	1	2.134	10.601	^b 0.002
الانحدار Regression					
البقايا Résidu	9.663	48	0.201		
المجموع Total	11.797	49			

b. المتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية^a. المتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 2.134 ومجموع مربعات البواقي هو 9.663 ومجموع المربعات الكلي يساوي 11.797؛

- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 48؛

- معدل مربعات الانحدار هو 2.134 ومعدل مربعات البواقي هو 0.201؛

- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 10.601؛

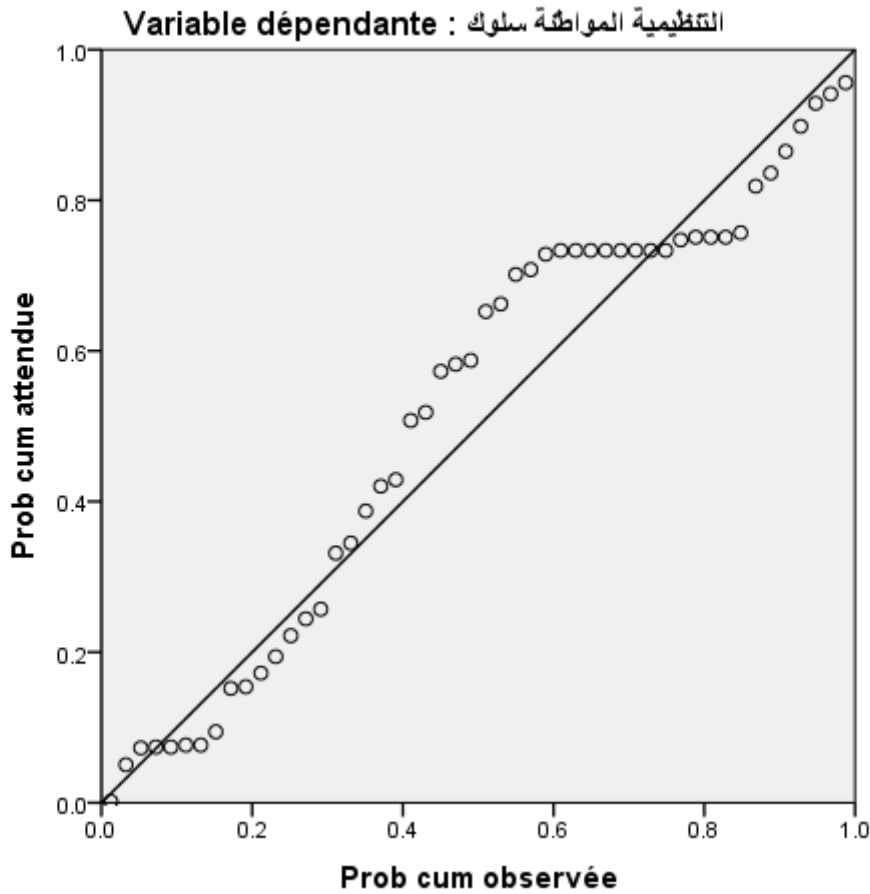
- مستوى دلالة الاختبار 0.002 وهي أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفض فرضية

العدم، ونقبل الفرض البديل وبالتالي فإن خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (08): الرسم البياني لمدى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغير التابع والمتغير

المستقل

Tracé P-P normal de régression Résidus standardisés



المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الرسم البياني أن النتائج تتجمع حول خط مستقيم مما يدل أن الدالة تأخذ شكل خطي وهو ما يتوافق مع الانحدار الخطي البسيط.

ثالثا- دراسة معاملات خط الانحدار

يمثل الجدول أدناه قيم معاملات خط الانحدار للعلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية

الجدول رقم (22): قيم معاملات خط الانحدار المعاملات^a Coefficients

مستوى الدلالة Sig.	قيمة t	معاملات قياسية Coefficients standardizes	معاملات غير قياسية Coefficients non standardizes		النموذج
		Bêta	Erreur standard	B	
0.000	15.636		0.236	3.692	الثابت (Constante)
0.002	3.256	0.425	0.063	0.206	المتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية

a. المتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نجد أن ثابت خط الانحدار يساوي 3.692 والذي يمثل قيمة B بالجدول، وبلغت الدلالة الإحصائية Sig (0.000) وهي مقبولة لأنها أقل من 0.05 فتصبح معادل خط الانحدار مبدئياً هي:

$$Y=a+bX$$

وبتعويض القيم نجد المعادلة التالية:

$$Y=3.692 + 0.206 X$$

حيث أن X يمثل المتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية و Y يمثل المتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية

نستنتج من معادلة خط الانحدار أن زيادة جودة الحياة الوظيفية ولو بقيمة 1 سيزيد سلوك المواطنة التنظيمية بقيمة 0.206.

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية القائلة بوجود أثر لجودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية، بحيث كلما زادت جودة الحياة الوظيفية زاد سلوك المواطنة التنظيمية

الفرع الرابع- الإجابة الإحصائية عن السؤال الرابع: عدم وجود دلالات إحصائية للفروق في سلوك المواطنة التنظيمية حسب الخصائص الشخصية والوظيفية لدى أفراد العينة

كانت الفرضية الرئيسية الرابعة هي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لإجابات أفراد عينة الدراسة حول المتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية تعود إلى الخصائص الشخصية التالية: (الجنس، السن، الأقدمية - الحالة الاجتماعية، الرتبة الوظيفية والمؤهل العلمي).

الجدول رقم (23): قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة حول سلوك المواطنة التنظيمية حسب الخصائص الشخصية

الخاصية	الطريقة المعتمدة	مستوى الدلالة sig	النتيجة
الجنس	اختبار (T test)	0.267	غير دال
السن	ANOVA	0.523	غير دال
الأقدمية	ANOVA	0.483	غير دال
الحالة الاجتماعية	ANOVA	0.808	غير دال
الرتبة الوظيفية	اختبار (T test)	0.803	غير دال
المؤهل العلمي	ANOVA	0.876	غير دال

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من نتائج الجدول أعلاه سيتم تأكيد قبول أو رفض الفرضية حسب كل متغير على حدي كما يلي:
أولاً- بالنسبة لخاصية الجنس: يوضح الملحق رقم نتيجة اختبار تي تاست (t test) للفروق بين إجابات المبحوثين حول سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً لخاصية الجنس.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة Sig قدرت ب 0.267 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى المبحوثين تبعاً لمتغير الجنس.

ثانياً- بالنسبة لخاصية السن: يوضح الملحق رقم نتيجة تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات المبحوثين حول سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً لخاصية السن.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت ب 0.523 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى المبحوثين تبعاً للسن.

ثالثاً- بالنسبة لخاصية الأقدمية: يوضح الملحق رقم نتيجة تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات المبحوثين حول سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً لخاصية الأقدمية.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت بـ 0.483 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى المبحوثين تبعاً للأقدمية.

رابعاً- بالنسبة لخاصية الحالة الاجتماعية: يوضح الملحق رقم نتيجة تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات المبحوثين حول سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً لخاصية الحالة الاجتماعية.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت بـ 0.808 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى المبحوثين تبعاً للحالة الاجتماعية.

خامساً- بالنسبة لخاصية الرتبة الوظيفية: يوضح الملحق رقم نتيجة تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات المبحوثين حول سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً لخاصية الرتبة الوظيفية.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت بـ 0.803 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى المبحوثين تبعاً للرتبة الوظيفية.

سادساً- بالنسبة لخاصية المؤهل العلمي: يوضح الملحق رقم نتيجة تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات المبحوثين حول سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً لخاصية المؤهل العلمي.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت بـ 0.876 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى المبحوثين تبعاً للمؤهل العلمي.

مما سبق ذكره: تؤكد صحة الفرضية الرابعة أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين إجابات المبحوثين حول سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، الأقدمية- الحالة الاجتماعية، الرتبة الوظيفية والمؤهل العلمي).

خلاصة:

من خلال هذا الفصل تم التعرف على نشأة ومهام وهيكل المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة ورقلة، وذلك من خلال الاعتماد على الاستبيان الذي وزع على عينة الدراسة والذي تمثل في أطباء وممرضي المؤسسة ومن القيام بعرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات، والتوصل إلى صحة وقبول الفرضيات التي وضعت بنسب مقبولة، وتم التوصل إلى عدة نتائج أهمها:

- ✓ مستوى جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة مستوى مرتفع
- ✓ مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية جاء أيضا بمستوى مرتفع
- ✓ هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير جودة الحياة الوظيفية بأبعاده على سلوك المواطنة التنظيمية
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين إجابات المبحوثين حول سلوك المواطنة التنظيمية تبعا للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، الأقدمية، الحالة الاجتماعية، الرتبة الوظيفية، والمؤهل العلمي)

خاتمة

الخاتمة:

من خلال هذه الدراسة حاولنا إبراز أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية، حيث ظهر لنا جليا إن جودة الحياة الوظيفية تشغل موقعا هاما في حياة المنظمات، من خلال الدور الذي يقوم به والأثر الذي تتركه على سلوك المواطنة التنظيمية، فهي مؤشر أساسي لمدى كفاءة وفعالية المنظمة، لذا فإن المنظمات تهتم بجودة الحياة الوظيفية للموظفين لديها. ويعتبر سلوك المواطنة التنظيمية من أبرز أشكال السلوك التنظيمي لدوره في تحسين الفعالية التنظيمية، بحيث يعتبر من السلوكيات الايجابية التي يقوم بها الموظفون طواعية وبصورة عفوية وهو لا يعتمد على المكافآت الرسمية في المنظمة، ومنه في إطارا لإجابة على الإشكالية المطروحة والبحث في مدى صحة الفرضيات التي انطلقت منها الدراسة، وبعد الاطلاع على أساسيات المرتبطة بالموضوع من جهة ودراسة عينة أطباء وممرضين من المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة -ورقلة- من جهة أخرى، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج، وفيما يأتي أهم النتائج النظرية والتطبيقية المتعلقة بهذه الدراسة.

1. النتائج النظرية:

- درجة نجاح أي منظمة على المدى البعيد متوقف إلى حد كبير على قدرة المنظمة في خلق بيئة عمل ملائمة
- تعمل جودة حياة الوظيفة على تحسين العلاقات سواء بين الموظفين مع بعضهم، أو مع الرؤساء.
- تطبيق برامج جودة حياة الوظيفة يعمل على التأثير الايجابي البناء في تميز الأداء، وتحسين الإنتاجية والخطط الإستراتيجية، ورفع مستوى وشان المنظمة وزيادة الكفاءة وتحقيق التوازن المطلوب.
- الهدف من برامج جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الموظفين هو تحسين ظروف الوظيفة بينما الهدف من وجهة نظر المنظمة هو زيادة الفاعلية التنظيمية.
- سلوك المواطنة التنظيمية هو عبارة عن عمل تطوعي اختياري خارج عن مجال الحوافز والمكافآت.
- يعمل سلوك المواطنة التنظيمية على التقليل من التسرب الوظيفي، ويرفع الروح المعنوية لدى الموظفين.
- يعمل سلوك المواطنة على زيادة معدلات الأداء والإنتاجية على مستوى المنظمة.
- يهدف سلوك المواطنة التنظيمية إلى تجسيد روح التعاون والتكافل داخل المنظمة وزيادة فعاليتها وتحقيق أهدافها واستمراريتها.

2. النتائج التطبيقية:

من خلال الدراسة الميدانية التي تم إجراؤها بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة -ورقلة- والتي شملت 50 عاملا بالمؤسسة محل الدراسة، وحسب إجابات عينة الدراسة حول أسئلة الاستبيان فقد جاءت النتائج كما يلي:

- بعد الأمان والاستقرار الوظيفي بدرجة مرتفعة؛
- بعد العلاقات الاجتماعية بدرجة مرتفعة؛
- بعد الأجور والمكافآت بدرجة متوسطة؛
- بعد الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة بدرجة متوسطة؛
- بعد بيئة عمل آمنة وصحية بدرجة مرتفعة؛

وهذه النتائج تثبت وجود الحياة الوظيفية بدرجة مرتفعة عند أفراد عينة الدراسة وهو ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.

وجاء مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة ورقلة بدرجة مرتفعة جدا وفقا لمقياس الدراسة وهو ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.

كما أظهرت نتائج الانحدار الخطي لاختبار الفرضية الثالثة أن معامل الارتباط الخطي بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية بلغ (0.425) أي أن هناك ارتباط طردي متوسط بين المتغيرين وعليه توجد علاقة طردية متوسطة بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية

معادلة خط الانحدار: نستنتج من معادلة خط الانحدار أن زيادة جودة الحياة الوظيفية ولو بقيمة 1 سيزيد سلوك المواطنة التنظيمية بقيمة 0.206, وهذا ما يؤكد صحة الفرضية القائلة بوجود أثر لجودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية بحيث كلما زادت جودة الحياة الوظيفية زاد سلوك المواطنة التنظيمية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين إجابات المبحوثين حول سلوك المواطنة التنظيمية تبعا للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، الأقدمية، الحالة الاجتماعية، الرتبة الوظيفية، والمؤهل العلمي)

التوصيات

1. ينبغي من إدارة المستشفى زيادة الاهتمام بجودة حياة الوظيفة مما يعزز سلوك المواطنة لديهم وجعلها من أعمدة العمل المؤسسي وان يشعر العاملين بأنهم جوهر العمل فيها مما يزيد دافعيتهم وارتباطهم بعملهم
2. تعزيز روح العمل الطوعي وحث العاملين في المستشفيات على المشاركة مع الآخرين في عملهم مما يزيد من انغماسهم في عملهم وبالتالي يصب في خدمة مؤسساتهم الصحية
3. تعزيز العمل بروح الفريق والتعاون فيما بين العاملين، وكذلك بين العاملين والإدارة العليا.
4. تفعيل نظام الترقيات والعمل به وان تكون هذه الترقيات موزعة بعدالة وضمن معايير وأنظمة وقوانين معينة حتى لا يشعر الموظفون بالظلم وان الكفاءة هي المعيار في موضوع الترقية.
5. تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من خلال خلق بيئة تشجع على ذلك
6. توجيه الممرضين والأطباء لممارسة سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تشجيعهم على تفادي المشاكل قبل وقوعها والحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المتعلقة بالعمل، والتغاضي عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل وكذلك متابعة التعليمات الداخلية للمؤسسة.

أفاق الدراسة:

1. دور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق العدالة التنظيمية في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة ورقة
2. تقييم جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة ودوره في تحقيق الميزة التنافسية
3. اثر سلوك المواطنة التنظيمية على الأداء التنظيمي للموظفين في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة ورقة
4. اثر سلوك المواطنة التنظيمية على الميزة التنافسية في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة ورقة.

قائمة المصادر والمراجع

أولا-المراجع باللغة العربية

1. البلبيسي، أسامة (2012) جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير. قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
2. الخميس، عبد الله (2001) علاقة خصائص الوظيفة بسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الموظفين- دراسة ميدانية على الموظفين في الإدارة الهندسية بقوات الدفاع الجوي، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
3. السالم، مؤيد سعيد (2009). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي تكاملي. عمان، إثراء للتوزيع والنشر.
4. السحيمات، ختام (2007). سلوك المواطنة لدى معلمي المدارس الثانوية العامة في الأردن وعلاقته بأدائهم الوظيفي. أطروحة دكتوراه في فلسفة التربية. جامعة العربية للدراسات العليا. الأردن
5. السعود، راتب، سلطان، سوزان (2008) سلوك التطوعي التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة البحرين
6. الصواف، محمد ماهر (1994). أخلاقيات الوظيفة العامة والعوامل الإدارية المؤثرة في مخالفتها بالتطبيق على المملكة العربية السعودية، مجلة الإدارة العامة. عدد 82. معهد الإدارة العامة، الرياض.
7. العامري، احمد بن سالم (2003) محددات وأثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات، مجلة جامعة الملك سعود، جامعة الملك سعد.
8. العطوي، عامر على حسين (2007) أثر العدالة التنظيمية في الأداء السياقي. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة القادسية، العراق.
9. العمري، محمد بن سعيد، واليافي، رنده سلامه (2017) اثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي من وجهة نظر الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نور بنت عبد الرحمان، رسالة ماجستير، الرياض: جامع الملك سعود.
10. الفهداوي، فهمي خليفة صالح (2005) علاقة المواطنة التنظيمية مع التغير التحولي: دراسة لتصورات موظفي الدوائر الحكومية في مدينة الكرك. مجلة العلوم الإدارية عمان.
11. القحطاني، حسين (2013). درجة التزام مديري مدارس التعليم العام الحكومية في محافظة خميس مشيط بميثاق أخلاقيات مهنة التعليم من وجهة نظر المعلمين. رسالة ماجستير. قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة ام القرى: المملكة العربية السعودية.
12. المغربي، عبد الحميد (2004). جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي. مجلة الدراسات والبحوث التجارية. عدد 2. جامعة الزقازيق: مصر.
13. الهيتي، خالد عبد الرحيم (2003). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي. عمان، دار وائل للتوزيع والتوزيع.
14. جاد الرب، سيد (2008). جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية، مصر: دار الفكر العربي.
15. حامد، سعيد شعبان (2003) اثر علاقة الفرد برئيسه وإدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك التنظيمي: دراسة ميدانية، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة، جامعة القاهرة، ج، م، ع، م.
16. حسني فؤاد الدحوح، جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم، رسالة ماجستير، قسم أصول التربية- 3 إدارة تربوية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، 2
17. حواس، أميرة محمد (2003) الأمن الوظيفي والإنتاجية في الأجهزة الحكومية. رسالة ماجستير، قسم العلوم الإدارية، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.

18. خيرة، يراف (2007) التمكين وأثره على سلوك المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير، معهد العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر.
19. ديوب، أيمن (2014). تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية. المجلد 30. عدد 1.
20. سميرة هارون، فعالية المواطنة التنظيمية في تدعيم الإبداع التنظيمي لمنظمة، رسالة ماجستير، قسم إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم 1 التسيير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، 2014.
21. شربتجي، اولغا (2006) العوامل المؤثرة في ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على المشافي الامعية في سورية. مجلة بحوث جامعة.
22. شيرين شريف بدوي، أثر التزامات الإدارة والتزامات العاملين على جودة حياة العمل في المنظمات الحكومية بدولة الإمارات العربية المتحدة، مجلة الإدارة العامة، المجلد 55، العدد 4.
23. صابرين أبو جاسر (2010) أثر إدراك العاملين للعدالة التنظيمية على أبعاد الأداء السياقي، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة.
24. علي آل زاهر، سلوك المواطنة التنظيمية في جامعة الملك خالد، آلة العلمية لجامعة الملك فيصل، قسم العلوم الإنسانية والإدارية، جامعة الشرق الأوسط، 1 الأردن، 2011.
25. عواد، فتحي أحمد (2013). إدارة الأعمال الحديثة بين النظرية والتطبيق. عمان دار الصفاء للنشر والتوزيع.
26. محمد حسين صالح عبد الغفور برسي: " نموذج مقترح لقياس تأثير جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في شركات مصر للطيران دراسة ميدانية" دراسة للحصول على درجة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، 2011.
27. معمري، حمزة. (2014) سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية العدد 14
28. نصار، إيمان (2013). جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي. رسالة ماجستير جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الاستغراق الوظيفي. الجامعة الإسلامية. غزة.
29. نضال حمدان المصري ومحمد احمد الأغا، إطار مقترح لتطبيق منهجية Sigma Six كمدخل جودة الحياة الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية، الدورة السابعة لجائزة خليفة التربوية، مجال البحوث التربوية، الطبعة 14، أبو ظبي الإمارات العربية المتحدة، 2014،
30. وسام محمد الحسني: "أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة"، دراسة للحصول على درجة الماجستير، إدارة الأعمال كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2016.

1. Swamy,Devappa and Nanjundeswaraswamy and Rashmi, Srinivas(2015)**Quality of Work Life: Scale Development and Validation**, International Journal of Caring Sciences,*vol.8.No.2*.
2. Afsar, SeldaTasdemir,(2013).**Impact of the Quality of Work-life on Organizational Commitment: A Comparative Study on Academicians Working for state and foundation .**
3. Daud, Normala.(2010).**Investigating the Relationship between Quality of work Live and Organizational Commitment amongstEmployees in Malaysian Firms**. International Journal of Business and Management *Vol.5, No.*
4. Yousuf S. M. Anwar (1995). **Quality of working life as a functio of socio-technical system**. New Delhi, K.M.Rai Mittal publications.
5. Febles, M (2005) **The Role of Task and Contextual performance in Appraisal fairness and Satisfaction**, Unpublished dissertation, Faculty of the California school Organizational studies, Alliant International University.USA.
6. Brief,A,pMotowidlo,S,J, (1986)**Prosocial Organizational Behavior Academy**. Academy of mangement review.No.10
7. Bowler,Wm Matthew (2006)**Organizational Goals Versus the Dominant Coalition: A Critical View of the Value Of Organizational Citizenship by job insecurity. Applied Psychology: An internationalreview**.InternationalAssociation of Applied Psychology at StockholmUniversity USA.
8. Ladebo, Olugbenga, (2004), **Employees personal motives for engaging in citizenship behavior: the case of workers in Nigiris agriculture industry**, jouurnal of the research in social psychology vol.9.no16.
9. Schank,M.E,& Dumler,M.P.,(2003)**Levels of measurement and analysis issues in organizationcitizenshipbehavior research**, Journal of Occupational and Organizational psychology,Vol 75.
- 10.Podsakoff, N. P, Whiting, S, W, &B,D.(2009)**Individual and Organizational level Consquences ofOrganization Citizenship behaviors:AMeta_Analysis**, Journal of applied psycholgy vol 94.No1.
- 11.Jahangir, Nadim, Akber, Mohammed M, & Haq Mahmudul, (2004) **Organizational citizenshipbehipbehavior:its nature and antecedents**. Brac university journey, vo. i.no 2.2004.
- 12.EL BADAWEY, Tarek A.; CHINTA, Ravi; MAGDY, Mariam M. Does 'gender' mediate or moderate the relationship between 'quality of work life' and 'organizational commitment'? Evidence from SMEs in Egypt. *Gender in Management: An International Journal*, 2018.
- 13.-Jehanzeb, Khawaja, and Jagannath Mohanty.(2018) "Impact of employee development on job satisfaction and organizational commitment: person–

- organization fit as moderator." *International Journal of Training and Development* 22.
- 14.-De Baerdemaeker, J., & Bruggeman, W. (2015). The impact of participation in strategic planning on managers' creation of budgetary slack: The mediating role of autonomous motivation and affective organisational commitment. *Management Accounting Research*, 29, 1-12.
 - 15.-Hanaysha, Jalal. "Testing the effects of employee empowerment, teamwork, and employee training on employee productivity in higher education sector." *International Journal of Learning and Development* 6.1 (2016): 164-178.
 - 16.-Silaban, Normariati, and Tantri Yanuar Rahmat Syah. "The influence of compensation and organizational commitment on employees' turnover intention." *IOSR Journal of Business and Management* 20.3 (2018): 1-6.
 - 17.-Rubel, Mohammad Rabiul Basher, and Daisy Mui Hung Kee. "Quality of work life and employee performance: Antecedent and outcome of job satisfaction in Partial Least Square (PLS)." *World Applied Sciences Journal* 31.4 (2014): 456-467.
 - 18.-Orgambidez, Alejandro, and Helena Almeida. "Exploring the link between structural empowerment and job satisfaction through the mediating effect of role stress: a cross-sectional questionnaire study." *International journal of nursing studies* 109 (2020): 103672.
 - 19.-Ismail, R., Haryono, S., Harahap, I. M. S., & Manurung, R. (2020). Tauke and Emotional Network Model in Oil Palm Marketing: Getting Fresh Fruit from Smallholders in Indonesia. *Journal of Southwest Jiaotong University*, 55(4).
 20. Butt, R. S., Altaf, S., Chohan, I. M., & Ashraf, S. F. (2019). Analyzing the role of quality of work life and happiness at work on employees' job satisfaction with the moderation of job stress, empirical research of Jiangsu University. *International Journal of Scientific and Technology*
 21. *Research*, 8(10), 1905-1915
 22. Islam, M.Z. & Siengthai, S. Quality of work Life and Organizational performance: Empirical evidence from Dhaka Export Processing Zone, Paper presented to ILO Conférences on Régulation for Décent Work, Geneva.
 - 23.1 C.P. Garg, Neetu Munjal, Preeti Bansal and Akshay Kirti Singhal, Quality of work life-an overview *International Journal of physical and Social Sciences*, Volume 2, Issue 3, 2012.
 24. Indira Kandasamy, Sreekumar Ancheri, Hôtel employées expectations of QWL: A qualitative study international, *Journal of Hospitality Management* Volume, 28, Issue, 3, 2009.
 - 25.. M. Joseph Sirgy et al., " A New Measure of Quality of Work Life (QWL) Based on Need Satisfaction and Spillover Theories, *Social Indicators Research*, vol. 55, n°3,2001, pp: 241-243 9. Brian Ballou and Norhan H. Godwin , " Quality Of Work Life Have You Invested In Your Organization's Future ? ", *Strategic Finance*,2007.

الملاحق

الملحق رقم (01) أسماء الأساتذة المحكمين

الرقم	الاسم واللقب	الجامعة
01	قداش سمية	جامعة ورقلة
02	حورية الأطرش	جامعة ورقلة
03	مكاوي	جامعة ورقلة
04	حجاج عبد الرؤوف	جامعة ورقلة
05	نبيل حليمي	جامعة ورقلة

ملحق رقم (02): استبيان الدراسة باللغة العربية

جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



الموضوع / استبانة

يقوم الباحثين بإجراء دراسة تطبيقية للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال والتي بعنوان: أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية.
"دراسة ميدانية في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر كوبا ورقلة" وتهدف هذه الاستبانة إلى تقييم مستوى تطبيق مستشفى طب العيون صداقة الجزائر كوبا ورقلة لأبعاد جودة الحياة الوظيفية المحددة في الدراسة، وعلاقتها بمستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين في المستشفى، وذلك من خلال استجابة المبحوثين عينة الدراسة على الأسئلة المحددة في أداة الدراسة المرفقة.
لذا يرجى التكرم بالإجابة على جميع فقرات هذه الاستبانة وفقا للأبعاد المحددة بصدق وموضوعية من خلال وضع علامة (x).
وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.

المحور الأول: البيانات الشخصية

يرجى وضع علامة (x) أمام الإجابة الصحيحة

1. الجنس

ذكر أنثى

2. العمر:

أقل من 30 سنة من 30 سنة إلى أقل من 40

من 40 إلى أقل من 50 من 50 سنة إلى ما فوق
3. عدد سنوات الأقدمية:

أقل من 05 سنوات من 05 إلى 10 سنوات

من 10 إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة
4. الحالة الاجتماعية:

أعزب (عزبا) متزوج مطلق (ة) أرمل
5. الرتبة الأكاديمية:

طبيب ممرض

6. المؤهل العلمي:

ثانوي فأقل جامعي دراسات عليا

المحور الثاني: أبعاد جودة الحياة الوظيفية.

درجة الموافقة.					العبارات
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
البعد الأول: الأمان والاستقرار الوظيفي.					
					اشعر بالاستقرار في المستشفى ولا أعاني من أي تهديد بالاستغناء.
					احصل على الحوافز باستمرار.
					اشعر بالأمن الوظيفي الكامل في المستشفى.
					استفيد من الدورات تدريبية بشكل مستمرة في المستشفى.
					أتوقع مستقبلا أفضل في الوظيفة.
البعد الثاني: العلاقات الاجتماعية.					
					يسود حسن التعاون وروح الفريق أثناء العمل مع زملائي العاملين.
					تسود علاقات التقدير والاحترام المتبادل بيني وبين رئيسي في العمل.
					يراعي مسؤولي المباشر الفروق الفردية بيني وبين زملائي

					يتم معاملتي في المستشفى بالعدل والإنصاف من قبل رؤساء العمل.
					أ تبادل الزيارات الاجتماعية في المناسبات المختلفة مع زملائي العاملين.
البعد الثالث: الأجور المكافآت					
					تتم مكافئتك نظير مجهوداتك الإبداعية.
					أنا راضي عن الأجر الذي أتقاضاه.
					يوجد نظام واضح للأجور والمكافآت داخل المستشفى.
					ي تناسب راتبي مع العمل المنجز والجهد المبذول.
					أعتبر اجري كافي لإشباع احتياجاتي الأساسية.
البعد الرابع: الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة					
					أحفزني رئيسي على لبذل أقصى جهد ممكن.
					أشجعني المدير بصفة مباشرة على تقديم الاقتراحات والآراء لتطوير العمل.
					أشارك في صنع واتخاذ القرارات في مختلف الأقسام.
					أساهم في حل مشكلات العمل في مختلف الأقسام.
					أفوض لي رئيسي المباشرة مهمة اتخاذ القرارات.
درجة الموافقة			العبارة		
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
البعد الخامس: بيئة عمل آمنة وصحية:					
					أصمم أماكن ومكاتب ملائمة ومريحة للعمل.
					أهتم إدارة المستشفى بصحة العاملين وسلامتهم وأمنهم.
					أ تلبى ظروف العمل شروط السلامة المهنية لعاملين.
					أ توفر المستشفى التأمينات اللازمة للمعاملين عند التعرض للحوادث.
					أحرص إدارة المستشفى على إرشاد العاملين لإجراءات الوقاية والسلامة أثناء العمل.

المحور الثالث: سلوك المواطنة التنظيمية

درجة الموافقة					العبارة	
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
					أساعد زملائي في العمل.	01
					أقدم الدعم العاطفي لزملائي الآخرين في العمل في أوقات الشدة.	02
					أحترم حقوق الآخرين في العمل.	03
					أراعي مشاعر زملائي فيما يخص تصرفاتي.	04
					أحاول تجنب خلق أي مشكلة مع زملائي في العمل.	05

					06	أتعامل بعناية مع ممتلكات المستشفى.
					07	أحرص على الالتزام بأوقات الحضور والانصراف.
					08	أضحي باهتماماتي الشخصية من أجل مصلحة العمل.
					09	أتغاضى عن المضايقات البسيطة في العمل.
					10	أتحمل المتاعب التنظيمية دون أدنى شكوى أو تدمير.
					11	أقوم بتقديم اقتراحات لتحسين العمل وتطويره.
					12	أرحب بالنقد البناء في العمل.
					13	أحرص على متابعة جميع الأنشطة التي تقوم بها المستشفى باهتمام بالغ.
					14	أواظب على حضور اللقاءات والندوات غير الرسمية التي تعقدها المستشفى.
					15	أهتم وأحرص دائما على تقديم الصورة الحسنة عن المستشفى.

نشكركم على تعاونكم.

ملحق رقم (03): استبيان الدراسة باللغة الإسبانية

Universidad de Qasedi, Marbah-Argelia
Facultad de Economía, Ciencias Empresariales y Ciencias de la Gestión
Departamento de Ciencias de la Gestión

Tema/Identificación

Investigadores realizan un estudio aplicado para una maestría en administración de empresas titulado: El impacto de la calidad de la carrera en el comportamiento de ciudadanía organizacional

"Estudio de campo en el Hospital de Oftalmología Amistad de Argelia Cuba y Arqa". Esta identificación tiene como objetivo evaluar el nivel de aplicación del Hospital de Oftalmología Amistad de Argelia Cuba y las dimensiones de la calidad de carrera definidas en el estudio y su relación con el nivel de práctica de ciudadanía organizacional de hospital personal, a través de las respuestas de los investigadores a la muestra de estudio a las preguntas identificadas en la herramienta de estudio adjunta.

Por lo tanto, tenga a bien responder a todos los párrafos de este cuestionario de acuerdo con las dimensiones definidas sincera y objetivamente marcando ().

Por favor, acepte con el mayor respeto y aprecio.

Primer eje: Datos personales

Marque (X) delante de la respuesta correcta

1. **Sexo:**

Hombre mujer

2. **Edad**

Menos de 30 años de 30 a 40 años

De 40 a 50 años mas de 50 años

3. **Número de años de experiencia**

Menos de 05 años de 05 a 10 años

10 a 15 años más de 15 años

4. **Estado civil:**

Soltero (a) casado (a)

divorciado (a) viudo (a)

5. **Rango académico:**

Doctor Enfermero (a)

6. **Cualificación científica:**

Universidad Secundaria Postgrado

Segundo tema: Dimensiones de la calidad profesional

Grado de aprobación					Expresiones
No estoy de acuerdo totalmente	No estoy de acuerdo	Neutro	De acuerdo	Totamente de acuerdo .	
Primera dimensión: Seguridad y estabilidad laboral					
					Me siento estable en el hospital y no tengo ninguna amenaza de dispensación.
					Consigue incentivos constantemente.
					Siéntase completamente seguro en el hospital.
					Aproveche los cursos de formación continua en el hospital.
					Espero un futuro mejor en el trabajo.
Segunda dimensión: relaciones sociales					
					La buena cooperación y el espíritu de equipo prevalecen al trabajar con mis colegas.
					Hay relaciones de aprecio y respeto mutuo entre mi jefe y yo.
					Mis funcionarios directos tienen en cuenta las diferencias individuales entre mis colegas y yo.
					En el hospital, mis superiores me tartan de una manera justa
					Intercambio visitas sociales en varias ocasiones con mis compañeros de trabajo.
Tercera dimensión: Nominas y salarios					
					Son recompensados por sus esfuerzos creativos.
					Estoy satisfecho con mi salario.
					Hay un sistema claro de salarios y bonos dentro del hospital.
					Mi salario es proporcional al trabajo realizado y al esfuerzo

					realizado.
					Considera hacer lo suficiente para satisfacer mis necesidades básicas.
Cuarta dimensión: supervisión y participación del personal del Departamento					
					Mi jefe me motiva a hacer lo máximo.
					El Gerente me alienta directamente a proporcionar sugerencias y opiniones para desarrollar el trabajo.
					Participo en la toma de decisiones en varios departamentos.
					Ayudo a resolver problemas de trabajo en varios departamentos.
					El mandato directo de mi Presidente es tomar decisiones.
Quinta dimensión: entorno de trabajo seguro y saludable					
					Diseño lugares y oficinas convenientes para trabajar
					La dirección del hospital se ocupa de la salud, la seguridad y la protección de los trabajadores.
					Las condiciones de trabajo cumplen los requisitos de seguridad laboral de los empleados.
					El hospital proporciona el seguro necesario para los empleados cuando experimentan accidentes.
					La administración del hospital está dispuesta a guiar a los trabajadores para la prevención y los procedimientos seguros en el trabajo.

El tercer eje: la realización de la ciudadanía organizacional

Grado de aprobacion					Expresiones
Desacuerdo Total	No estoy de acuerdo	Neurto	De acuerdo	Tota lemente de acuerdo	
					Ayuda a mis compañeros de trabajo.
					Ofrezco apoyo emocional a otros colegas en el trabajo en momentos de angustia.
					Respeto los derechos de los demás en el trabajo.
					Tengo en cuenta los sentimientos de mis colegas sobre mis acciones.
					Intento evitar crear problemas con mis compañeros de trabajo
					Manejo la propiedad del hospital cuidadosamente.
					Tengo cuidado de cumplir con los horarios de asistencia y salida.
					Sacrifico mis intereses personales por el trabajo.
					Apruebo el acoso menor en el trabajo.
					Soporto los problemas regulatorios sin la menor queja .
					Hago sugerencias para mejorar y desarrollar el trabajo.
					Acojo con satisfacción las críticas constructivas en el trabajo.
					Sigo con gran interés todas las actividades del hospital.
					Sigo asistiendo a las reuniones y seminarios informales del hospital.

					Tengo cuidado y siempre tenga cuidado de proporcionar una buena imagen del hospital.
--	--	--	--	--	--

ملحق رقم (04) يبين نتائج صدق الاتساق الداخلي لمقياس جودة الحياة الوظيفية

Corrélations

		الوظيفية الحياه حوده
الوظيفي والاستقرار الامان	Corrélation de Pearson	.936**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	50
الاجتماعيه العائلات	Corrélation de Pearson	.846**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	50
والمكافآت الأجرور	Corrélation de Pearson	.923**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	50
العاملين ومشاركة الاشراف	Corrélation de Pearson	.933**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	50
وصحبه أمنه عمل بيده	Corrélation de Pearson	.898**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	50

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

ملحق رقم(05) يبين نتائج ألفا كرونباخ لمقياس جودة الحياة الوظيفية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.976	25

ملحق رقم(06) يبين نتائج ألفا كرونباخ لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.925	15

ملحق رقم(07) يبين نتائج طبيعة التوزيع لمتغيري جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الوظيفية الحياه جوده	.129	50	.064	.933	50	.007
التنظيمية المواطنه سلوك	.136	50	.052	.917	50	.002

a. Correction de signification de Lilliefors

ملحق رقم(08)يبين نتائج الفروق في جودة الحياة الوظيفية لعينة الدراسة

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الوظيفية الحياه جوده	50	3.6016	1.01486	.14352

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الوظيفية الحياه جوده	4.192	49	.000	.60160	.3132	.8900

ملحق رقم(09)يبين نتائج الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية لعينة الدراسة

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
التنظيمية المواطنه سلوك	50	4.4330	.49066	.06939

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
التنظيمية المواطنه سلوك	20.651	49	.000	1.43300	1.2936	1.5724

ملحق رقم(10)يبين نتائج مصفوفة الارتباط بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية

Corrélations

		المواطنه سلوك القطيبيه
الوظيفي والاستقرار الامان	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.320* .023 50
الاجتماعيه العائلات	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.400** .004 50
والمكافآت الأجر	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.284* .046 50
العاملين ومشاركه الاسراف	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.477** .000 50
وصحبه أمده عمل بيده	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.375** .007 50
الوظيفيه الحياه جوده	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.425** .002 50

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

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

ملحق رقم(11)يبين نتائج الارتباط والارتباط المفسر

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.425 ^a	.181	.164	.44867

a. Prédicteurs : (Constante), جوده الحياه الوظيفيه,

b. Variable dépendante : سلوك المواطنه القطيبيه

ملحق رقم(12)يبين نتائج أنوفا للانحدار الخطي البسيط

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2.134	1	2.134	10.601	.002 ^b
	Résidus	9.663	48	.201		
	Total	11.797	49			

a. Variable dépendante : سلوك المواطنة التنظيمية

b. Prédicteurs : (Constante), جودة الحياه الوظيفية

ملحق رقم(13)يبين نتائج معاملات نموذج الانحدار

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	3.692	.236		15.636	.000
	الوظيفية الحياه جودة	.206	.063	.425	3.256	.002

a. Variable dépendante : سلوك المواطنة التنظيمية

ملحق رقم(14)يبين نتائج الفروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية حسب متغير الجنس

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
الوظيفية المواطنة سلوك	Hypothèse de variances égales	7.193	.010	1.122	48	.267	.16390	.14610	-.12985-	.45765
	Hypothèse de variances inégales			1.295	46.013	.202	.16390	.12654	-.09081-	.41862

ملحق رقم(15)يبين نتائج الفروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية حسب متغير السن

ANOVA

الوظيفية المواطنة سلوك

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.557	3	.186	.760	.523
Intragroupes	11.240	46	.244		
Total	11.797	49			

ملحق رقم(16)يبين نتائج الفروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية حسب متغير الأقدمية

ANOVA

الانطيمية المواطده سلوك

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.608	3	.203	.833	.483
Intragroupes	11.189	46	.243		
Total	11.797	49			

ملحق رقم (17): يبين نتائج الفروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية حسب متغير الحالة الاجتماعية

ANOVA

الانطيمية المواطده سلوك

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.106	2	.053	.214	.808
Intragroupes	11.690	47	.249		
Total	11.797	49			

ملحق رقم (18) يبين نتائج الفروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية حسب متغير الرتبة الوظيفية

Test des échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
								Inférieur	Supérieur
الفنطيمية المواطده سلوك									
Hypothèse de variances égales	.510	.479	-.250-	48	.803	-.03555-	.14196	-.32097-	.24987
Hypothèse de variances inégales			-.242-	37.397	.810	-.03555-	.14693	-.33314-	.26204

ملحق رقم (19) يبين نتائج الفروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية حسب متغير المستوى التعليمي

ANOVA

الانطيمية المواطده سلوك

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.067	2	.033	.133	.876
Intragroupes	11.730	47	.250		
Total	11.797	49			

الفهرس

الفهرس

I.....	الإهداء
82.....	الشكر والعرفان
82.....	الملخص
IV.....	الفهرس
82.....	قائمة الجداول
82.....	قائمة الأشكال البيانية
75.....	قائمة الملاحق
أ.....	مقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لجودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية.....1.
2.....	تمهيد
	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول جودة الحياة الوظيفية.....3.
	المطلب الأول: نبذة تاريخية ومفاهيم أساسية حول جودة الحياة الوظيفية 3.....
	الفرع الأول: نبذة تاريخية عن جودة الحياة الوظيفية.....3.
	الفرع الثاني: مفهوم جودة الحياة الوظيفية 4.....
	المطلب الثاني : أهمية وأهداف جودة الحياة الوظيفية 5.....
	الفرع الأول: أهمية جودة الحياة الوظيفية 6.....
	الفرع الثاني: أهداف جودة الحياة الوظيفية 6.....
	المطلب الثالث: عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية وبرامج تحسينها وأهم الأبعاد.....7.
	الفرع الأول: عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية 7.....
	الفرع الثاني: برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية 8.....
9.....	الفرع الثالث: أبعاد جودة الحياة الوظيفية المبحث الثاني : مفاهيم أساسية حول سلوك المواطنة التنظيمية 11.....
	المطلب الأول: مفهوم وأهمية سلوك المواطنة التنظيمية 11.....

	الفرع الأول: مفهوم سلوك المواطنة
11.....	التنظيمية
	الفرع الثاني: أهمية سلوك المواطنة
12.....	التنظيمية
	المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على سلوك المواطنة التنظيمية واهم الأبعاد
14.....	14.....
	الفرع الأول: العوامل المؤثرة على سلوك المواطنة التنظيمية
14.....	14.....
	الفرع الثاني: أبعاد سلوك المواطنة
16.....	التنظيمية
	المطلب الثالث: علاقة جودة الحياة الوظيفية بسلوك المواطنة التنظيمية
17.....	17.....
	الفرع الأول: طرق قياس جودة الحياة الوظيفية
17.....	17.....
	الفرع الثاني: برامج جودة الحياة الوظيفية
19.....	19.....
	المبحث الثالث: الأبحاث والدراسات العلمية
21.....	السابقة
21.....	المطلب الأول: الدراسات المحلية
22.....	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
	المطلب الثالث: مقارنة الدراسات الحالية بالدراسات السابقة
25.....	25.....
26.....	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة
28.....	ورقلة
28.....	تمهيد
	المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة
29.....	29.....
	المطلب الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة
29.....	29.....
29.....	المطلب الثاني: مهام المؤسسة
	المطلب الثالث: المخطط الهيكلي
30.....	للمؤسسة
	المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية
31.....	31.....

	المطلب الأول:مجتمع وعينة
31.....	الدراسة.....
31.....	الفرع الأول: مجتمع الدراسة
31.....	الفرع الثاني: عينة الدراسة.....
	المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في
32.....	الدراسة.....
	المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة الميدانية
33.....	ومناقشتها.....
	المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص أفراد عينة الدراسة
33.....
	الفرع الأول: توزيع أفراد العينة بالنسبة لخاصية
33.....	الجنس.....
	الفرع الثاني: توزيع أفراد العينة حسب خاصية المؤهل
34.....	العلمي.....
	الفرع الثالث: توزيع أفراد العينة حسب خاصية
35.....	السن.....
	الفرع الرابع توزيع أفراد العينة حسب خاصية
36.....	الأقدمية.....
	الفرع الخامس: توزيع أفراد العينة حسب خاصية الحالة
37.....	الاجتماعية.....
	الفرع السادس: توزيع أفراد العينة حسب خاصية الرتبة
38.....	الوظيفية.....
	المطلب الثاني: تحقق من اعتدالية التوزيع
39.....
39.....	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
48.....	خلاصة الفصل الثاني.....
50.....	خاتمة.....
53.....	قائمة المصادر والمراجع
58.....	قائمة الملاحق
76.....	الفهرس.....