



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
التخصص: إدارة الموارد البشرية
بعنوان:

أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي

دراسة ميدانية في "الشركة الوطنية للتأمين SAA-ورقلة"

من إعداد الطالبتين:

- بوزيدي بثينة

- قزير شيماء

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 26/06/2023

أمام اللجنة المتكونة من السادة:

الأستاذ(ة) بن شويحة (أستاذ.....، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة). رئيسا.

الأستاذة/ تيشات سلوى (أستاذ محاضر أ، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة). مشرفا ومقررا.

الأستاذ(ة) قداش سمية (أستاذ.....، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة). مناقشا.

السنة الجامعية 2023/2022



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
التخصص: إدارة الموارد البشرية
بعنوان:

أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي

دراسة ميدانية في "الشركة الوطنية للتأمين SAA-ورقلة"

من إعداد الطالبتين:

- بوزيدي بثينة

- فزيز شيماء

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 26/06/2023.

أمام اللجنة المتكونة من السادة:

الأستاذة (ة) بن شويحة (أستاذة.....، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة.) رئيسا.

الأستاذة/ تيشات سلوى (أستاذ محاضراً، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة.) مشرفا ومقررا.

الأستاذة (ة) قداش سمية (أستاذة.....، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة.) مناقشا.

السنة الجامعية 2023/2022

الإهداء

اللهم لك الحمد والشكر كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك
والصلاة والسلام على أشرف خلق الله سيدنا محمد المختار

:أهدي ثمرة جهدي وعملي هذا المتواضع إلى

الوالدين الكرمين

جدي وجدتي الغاليين

إخوتي وأخواتي

وكل أسرتي وأصدقائي

وكل من له فضل بعد الله عزوجل في تعليمي ولو حرفا واحدا خلال مسيرتي الدراسية كلها

بشينة

الإهداء

... إلى أعز الناس

... إلى جميع من لهما الفضل بعد الله عز وجل في ما وصلت إليه

أمي الغالية

التي كانت السند والعون الكبير لي وصبرت معي أثناء انجازي لرسالتي

متمنية لها طول العمر ودوام الصحة والعافية

إلى والدي الكريم حفظه الله ورعاه وسدد خطاه وأدامه فخرا وعزا لي طوال الحياة

... إلى من تشاركنا حنان الأسرة وعشنا أسعد اللحظات

إخوتي وأخواتي الغاليين

إلى كافة الزملاء والزميلات

إلى كل الأحبة في الله

إلى الأساتذة الكرام

اهدي ثمرة جهدي المتواضع هذا

شيماء

شكر وتقدير

يارب لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك تباركت يارب وتعاليت
"سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت العليم الحكيم"، ونصلي ونسلم على خير
الأنام سيدنا محمد عليه أزكى الصلاة والسلام وعلى آله وصحبه الطاهرين.

أتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذة المشرفة " تيشات سلوى "

على توجيهاتها السديدة وإرشاداتها ونصائحها العلمية.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى أعضاء لجنة المناقشة لمنحهم لنا

جزء من وقتهم وقبولهم مناقشة هذه الدراسة.

أتقدم كذلك بالشكر الجزيل إلى كل من مد لي يد العون في إنجاز

هذا العمل من أساتذة وزملاء.

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي في الشركة الوطنية للتأمينات - ورقلة. ولتحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في وصف الظاهرة وتحليلها، كما تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات. اقتصرت عملية التوزيع على عينة عشوائية بسيطة بلغ حجمها (45) مفردة، وقد تم تحليل البيانات الواردة من الاستبانات بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية وتحليل الانحدار المتعدد والبسيط، وباستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) النسخة 26. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن جودة الحياة الوظيفية جاءت بدرجة مرتفعة، ومستوى الالتزام التنظيمي سائد بدرجة مرتفعة في الشركة محل الدراسة، وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في الشركة محل الدراسة، كما أن أكثر الأبعاد تأثيراً في الالتزام التنظيمي هما بعد **الكلمات المفتاحية:** جودة حياة وظيفية؛ أمان واستقرار وظيفي، تحقيق عدالة ومساواة، التزام التنظيمي، التزام شعوري، التزام معياري، التزام استمراري، شركة وطنية للتأمين؛ SAA.

Abstract:

This study aims to identify the impact of quality of work life on organizational commitment in the National Insurance Company - Ouargla. To achieve the objective of the study, the descriptive analytical approach was relied upon to describe and analyze the phenomenon, and the questionnaire was used as a tool for data collection. The distribution process was limited to a simple random sample of (45) individuals, and the data received from the questionnaires were analyzed based on arithmetic means, standard deviations and simple and multiple regression analysis, and using the statistical package for social sciences (spss) version 26. The study concluded with a set of results, the most important of which is that the quality of work life came to a high degree, and the level of organizational commitment prevailed to a high degree in the company under study, and there was a statistically significant effect between the quality of work life and organizational commitment in the company under study, and the most influential dimensions in organizational commitment They are after

Keywords: functional quality of life; job security and stability, achieving justice and equality, organizational commitment, emotional commitment, normative commitment, continuity commitment, national insurance company; SAA.

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
I	الإهداء 1
II	الإهداء 2
III	شكر وتقدير
IV	ملخص
V	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الاختصارات
VIII	قائمة الملاحق
أ- ز	مقدمة
01	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لجودة الحياة الوظيفية و الالتزام التنظيمي
03	المطلب الأول: الإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية
16	المطلب الثاني: الإطار النظري للالتزام التنظيمي
25	المطلب الثالث: العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و الالتزام التنظيمي
27	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لجودة الحياة الوظيفية و الالتزام التنظيمي

27	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة باللغتين العربية والأجنبية
41	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة
43	خلاصة الفصل
44	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي في "شركة التامين SAA"
45	تمهيد
46	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية
46	المطلب الأول : الطريقة المستعملة في الدراسة
60	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
63	المبحث الثاني: عرض النتائج الميدانية ومناقشتها
63	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة الميدانية
94	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية
96	خلاصة الفصل
97	خاتمة
99	المراجع
105	الملاحق
122	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
41	أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	1.1
55	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	1.2
56	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	2.2
57	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	3.2
58	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المنصب الوظيفي	4.2
59	توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الأقدمية	5.2
61	مقياس ليكارت الخماسي	6.2
62	مجال المتوسط الحسابي لكل مستوى حسب مقياس ليكارت الخماسي	7.2
63	قيمة معامل ألفا كرومباخ لمجالات الدراسة والدرجة الكلية للأداة	8.2
64	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث ظروف العمل المادية	9.2
66	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث التوازن بين الحياة والعمل	10.2
68	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث الأجور والمكافآت	11.2
70	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث تحقيق العدالة والمساواة	12.2
71	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث إتاحة الفرص للترقية والتقدم الوظيفي	13.2
72	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث الأمان والاستقرار الوظيفي	14.2
73	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد محور جودة الحياة الوظيفية	15.2
75	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث الالتزام الشعوري	16.2
77	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث الالتزام المعيارية	17.2

78	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء"الالتزام المستمر"	18.2
79	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد محور الالتزام التنظيمي	19.2
80	نتائج معامل الارتباط بيرسون بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي	20.2
82	نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية والمتغير التابع الالتزام التنظيمي	21.2
83	تحليل تباين خط الانحدار "أنوفال"	22.2
85	المتغيرات المتبقية في النموذج	23.2
86	معامل الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع لنموذج الدراسة	24.2
87	تباين خط الانحدار بطريقة stepwise	25.2
88	يوضح معاملات خط الانحدار	26.2
90	نتائج اختبار (T) Teste للفروق في الجنس لأفراد عينة الدراسة	27.2
91	نتائج اختبار تحليل التباين ANOVA للفروق بين خصائص الالتزام التنظيمي (السن، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي، وسنوات الأقدمية)	28.2

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
ز	نموذج الدراسة	1
7	مراحل تطبيق جودة الحياة الوظيفية	1.1
20	أهمية الالتزام التنظيمي آثاره على المستويات المختلفة	2.1
50	الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية للتأمينات بورقلة	1.2
54	توزيع أفراد العينة وفق متغير الجنس	2.2
56	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	3.2
57	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	4.2
58	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	5.2
59	توزيع أفراد العينة حسب متغير المنصب الوظيفي	6.2
60	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الأقدمية	7.2
84	مدى ملاءمة خط الانحدار	8.2

قائمة الاختصارات والرموز

اسم المختصر	المختصر	الرقم
الشركة الوطنية للتأمينات	SAA	01

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
106	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان	01
107	الاستبيان الخاص بالدراسة	02
108	نتائج التحليل الإحصائي spss	03

مقدمة:

أ- توطئة:

إن اعتماد منظمات الأعمال على الموارد البشرية في تحقيقها لأهدافها التنظيمية يعكس من جهة قدرتها على البقاء والاستمرارية ضمن محيط المؤسسات المنافسة الأخرى، ويضمن نموها وازدهارها وتكيفها للمتطلبات البيئية، كما يثبت مدى اقتناعها بقدرة المورد البشري كراس مال تنظيمي يساعد على رفع كفاءة الأداء إلى أقصى جهد ممكن كلما نجحت في تحقيق التزامه ورغبته في الاستمرار من خلال رفع مستوى ثقته بالتنظيم.

فنجد أن لكل فرد في المنظمة دورا رسميا يقوم به يتم تحديده من خلال وصف الوظيفة التي تضمن له مجموعة من المهام تختارها له المنظمة ضمن سعيها لتحقيق أهدافها والتي يعتمد نجاحها على أحد أهم أنواع السلوكيات النابعة من ذات الفرد زاد الاهتمام بما مؤخرا كسلوكيات ملموسة تلمسها في تصرفات العامل من حيث الشعور بالانتماء للمنظمة والانغماس فيها وتوفير الجهد و الوقت اللازم من اجل استمرارية المنظمة التي يعمل بها، فالالتزام التنظيمي يعتبر من أهم المتغيرات السلوكية التنظيمية التي تناولتها مختلف الدراسات والأبحاث باعتباره عنصرا حيويا في بلوغ الأهداف التنظيمية، تعزيز الإبداع، الاستقرار المهني، والثقة بين الإدارة والعاملين، كما يساهم في تطوير قدرات المنظمة بما يسمح لها بالبقاء والنمو المتواصل بما يتلاءم ومتطلبات العصر، لذا نجد أن موضوع الالتزام التنظيمي والعوامل المؤثرة فيه قد نال اهتمام الكثير من الباحثين في مجال سوسيولوجيا التنظيم من الثمانينات وحتى يومنا هذا، لما له من انعكاسات على الفرد والمؤسسة على حد سواء، وقد اثبتت هذه الدراسات والبحوث العلمية والأكاديمية انه كمتغير تنظيمي يؤثر بوضوح على كفاءة وفعالية المنظمات، باعتباره قادرا على أن يجنبها العديد من التكاليف الاقتصادية والاجتماعية والنفسية على مستوى الفرد والجماعة.

وعلى العموم فإن التزام الأفراد في عملهم يعكس استعدادهم لتكريس كل الجهود والتفاني في انجاز المهام والسعي وراء البقاء في المنظمة، تحمل المسؤولية اتجاه العمل، والرغبة في الاستمرار فيه، والولاء لأهداف المؤسسة وقيمها، في حين أن انخفاض مستوى الالتزام التنظيمي ستنبعه آثار سلبية ومكلفة على المنظمة كالتسبب الوظيفي، وغياب الإحساس بالمسؤولية اتجاه العمل، الاغتراب وغيرها، كأحد أهم النتائج السلبية التي يفترض أنها أصبحت تحرك البنية التنظيمية الجزائرية، كنتيجة تعكس نوع من الالتزامات الاغترابية للفاعل داخل التنظيم، تفرضه عليه مجموعة من الظروف المجتمعية والحميات الاقتصادية، فيصبح من خلال ذلك استمراره ضرورة أكثر منها رغبة، ذلك أن الالتزام التنظيمي في حد ذاته يتولد من محصلة التفاعل القوي بين خصائص الأفراد وشخصياتهم وبيئة العمل والعوامل التنظيمية والمؤثرات المجتمعية، والذي يفترض أن يقوم على مجموعة من الآليات المخطط لها تسعى إلى إشباع حاجات المورد البشري داخل التنظيم ككائن إنساني تختلف طريقة إشباعه من موقف لآخر، مما جعل من جودة الحياة الوظيفية مطلبا أساسيا للعاملين داخل المنظمات تعكس حاجاتهم إلى بعض الإشباعات الوظيفية والاجتماعية وحتى المادية، كتتحقيق عدالة التعامل والحصول على كافة الحقوق والامتيازات، وتوفير بيئة عمل جيدة، وكذا إتاحة فرص التفاعل بين مختلف المستويات .

لذا فإن الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية بأبعادها النفسية والاجتماعية والطبيعية يشكل مسؤولية اجتماعية وأخلاقية تتحملها المؤسسة باعتبارها تعبر عن درجة التميز التي أوجدت في العمل، تهدف إلى تحديد العلاقة بين العامل وبيئته مضافا إليها البعد

الإنساني، ويتفق الباحثون في مجال إدارة الموارد البشرية على أن كفاءة المنظمة في تحمل هذه المسؤولية يمكن أن يعكس نتائج ملموسة على جهود المنظمة من حيث النمو والازدهار والتكيف مع متطلبات البيئة، باعتبار أن نجاح المنظمة وقدرتها على توفير جودة مناسبة من حياة العمل يمكن أن يساعدها في إطلاق طاقات الأفراد مما ينعكس إيجابيا على تحقيق أهدافها كما ونوعا، كما أنها تساهم من خلال تسهيل فرص التدريب للموظفين، ورفع درجة الرضا الوظيفي والمشاركة في اتخاذ القرارات، وإيجاد بيئة عمل آمنة إلى خلق الشعور بالأمان الوظيفي في ظل المتغيرات التنظيمية .

ومن هنا فإن غياب جودة الحياة الوظيفية داخل التنظيمات يمكن أن يشكل هاجسا يمنع اندماج المورد البشري مع التنظيم الذي ينتمي إليه، خاصة في ظل الاعتماد على معايير غير موضوعية في توزيع الامتيازات والذي يفترض انه قد أصبح في ظل المعطيات الجديدة منهجا تنظيميا في العديد من المنظمات الجزائرية، في ظل انهيار آليات العدالة التنظيمية وتحميد المصالح الشخصية في مقابل إلغاء المصلحة العامة، كلها تشكل معوقات تلغي محاولة إيجاد برامج لتنمية نوعية الحياة الوظيفية.

ب. إشكالية الدراسة:

من منطلق أهمية جودة الحياة الوظيفية تأتي هذه الدراسة للكشف عن أثر جودة الحياة الوظيفية في الالتزام التنظيمي بالشركة الوطنية للتأمين SAA بورقلة ضمن الإشكالية التالية:

إلى أي مدى تؤثر جودة الحياة الوظيفية في الالتزام التنظيمي للعاملين في الشركة الوطنية للتأمين SAA-ورقلة؟

ت. الأسئلة الفرعية:

- 1- ما هو مستوى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في الشركة الوطنية للتأمين SAA بورقلة؟
- 2- ما هو مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين في الشركة الوطنية للتأمين SAA بورقلة؟
- 3- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية و الالتزام التنظيمي في الشركة الوطنية للتأمين SAA بورقلة؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي في الشركة الوطنية للتأمين SAA بورقلة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (السن،الجنس،المستوى التعليمي،المنصب الوظيفي، وسنوات الأقدمية)؟

ث. فرضيات الدراسة:

- 1- يوجد مستوى مرتفع لأبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة في الشركة الوطنية للتأمين SAA-ورقلة؛
- 2- يوجد مستوى مرتفع للالتزام التنظيمي للعاملين في الشركة الوطنية للتأمين SAA-ورقلة؛
- 3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في الشركة الوطنية للتأمين SAA-ورقلة.

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي لدى العاملين في الشركة الوطنية للتأمين SAA تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (السن، الجنس، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي، وسنوات الأقدمية).

ث. أهداف الدراسة:

يمكن تلخيص الأهداف التي يمكن الوصول إليها من خلال هذه الدراسة فيما يلي:

1. التعرف على مستوى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في الشركة الوطنية للتأمين SAA.
2. التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين في الشركة الوطنية للتأمين SAA.
3. التعرف على مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحسين أداء العاملين في الشركة الوطنية للتأمين SAA.
4. معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي للعاملين تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

ج. أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة في جانبين هما:

من الجانب النظري:

تتبع أهمية هذه الدراسة من حيث أنها تدرس مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية في الالتزام التنظيمي بالمنظمات، الذي يعتبر من أهم المواضيع التي حظيت باهتمام العديد من المفكرين، والتي لا تزال تحتاج إلى دراسات جديدة نظرا لارتباطه بحاجات ودوافع الفرد التي تتغير من وقت لآخر ومن فرد لآخر.

من الجانب التطبيقي:

إمداد المسؤولين في الشركة الوطنية للتأمين ببيانات وتوصيات ومقترحات موثقة وصادقة مستمدة من الدراسة الميدانية تساعد على تعزيز الجوانب الإيجابية وتطوير عناصر جودة الحياة الوظيفية والارتقاء بمستوى الالتزام التنظيمي وتحقيق الأهداف المنشودة.

ح. مبررات اختيار الموضوع:

يمكن حصر الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع عن سائر المواضيع الأخرى فيما يلي:

1- الأسباب الذاتية:

- الرغبة و الميل الشخصي لمعالجة ودراسة هذا الموضوع عن جودة الحياة الوظيفية وأثره في الالتزام التنظيمي.
- معرفة العوامل الاجتماعية التي تؤدي للالتزام التنظيمي من عدمه والمشاكل التي تعترضهم.
- إفادة الدارسين في مجال إدارة الموارد البشرية والمؤسسات بالدراسات والأبحاث المفيدة والواقعية من اجل التغيير والتحسين.

2- الأسباب الموضوعية:

- إمكانية البحث متوفرة، أي أن هذا الموضوع قابل للبحث والدراسة نظرا لإمكانية الوصول إلى نتائج ملموسة في هذا الموضوع.

- إبراز أهمية جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي للعاملين.
- تأسيس المؤسسة محل الدراسة بالدور الحيوي الذي يؤديه المورد البشري في تحقيق أهدافها.

خ. حدود الدراسة:

لقد تمت الدراسة ضمن الحدود التالية:

✚ **الحدود المكانية:** لقد تم إسقاط الجانب النظري لهذه الدراسة في الشركة الوطنية للتأمين بورقلة.

✚ **الحدود الزمانية:** أجريت هذه الدراسة خلال السنة الجامعية 2023/2022.

✚ **الحدود البشرية:** تم إسقاط الدراسة على عينة من العمال في الشركة الوطنية للتأمين قدرها 50 عاملاً، من جميع

المستويات الإدارية.

✚ **الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة على موضوع جودة الحياة الوظيفية وعلاقته بالالتزام التنظيمي.

د. منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

يبين المنهج مختلف الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في إعداد البحث وذلك للوصول إلى النتائج والأهداف الموضوعية، ومنه يمكن اعتبار المنهج على أنه الطريقة التي يتبعها الباحث في إعداد البحث لدراسة ظاهرة ما أو موضوع معين بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها، وبغية تحقيق الأهداف المرجوة من البحث تم الاعتماد على ما يلي:

✚ **المنهج الوصفي التحليلي:** الذي يتيح لنا جمع المعلومات والبيانات عن الظاهرة محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل

إليها وتحليلها ومناقشتها.

ذ. مرجعية الدراسة:

من أجل جمع البيانات المتعلقة بالدراسة اعتمدنا على مجموعة من المراجع بمختلف أنواعها وباللغتين العربية والأجنبية لحل إشكالية الدراسة من خلال اقتباس الأفكار التي تساعدنا في إجراء هذه الدراسة، وتمثل هذه المراجع في (مذكرات الماجستير والماستر المنشورة وغير المنشورة، الكتب، والمجلات العلمية، وكذلك مواقع الانترنت المؤصلة).

ر. صعوبات الدراسة:

لا يخلو أي عمل أو دراسة من وجود صعوبات ومن بين الصعوبات التي واجهتنا هي:

- عدم تقبل بعض أفراد العينة الإجابة على بعض الأسئلة لتجنب وقوع المشاكل حفاظاً على مناصبهم.
- عدم قبول بعض أفراد العينة في البداية ملا استمارة الاستبيان خوفاً للإدلاء بأرائهم (حسب تفكيرهم) حتى تم توضيح الصورة لهم وإقناعهم بأن كل إجاباتهم ستحاط بالسرية التامة، ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط.

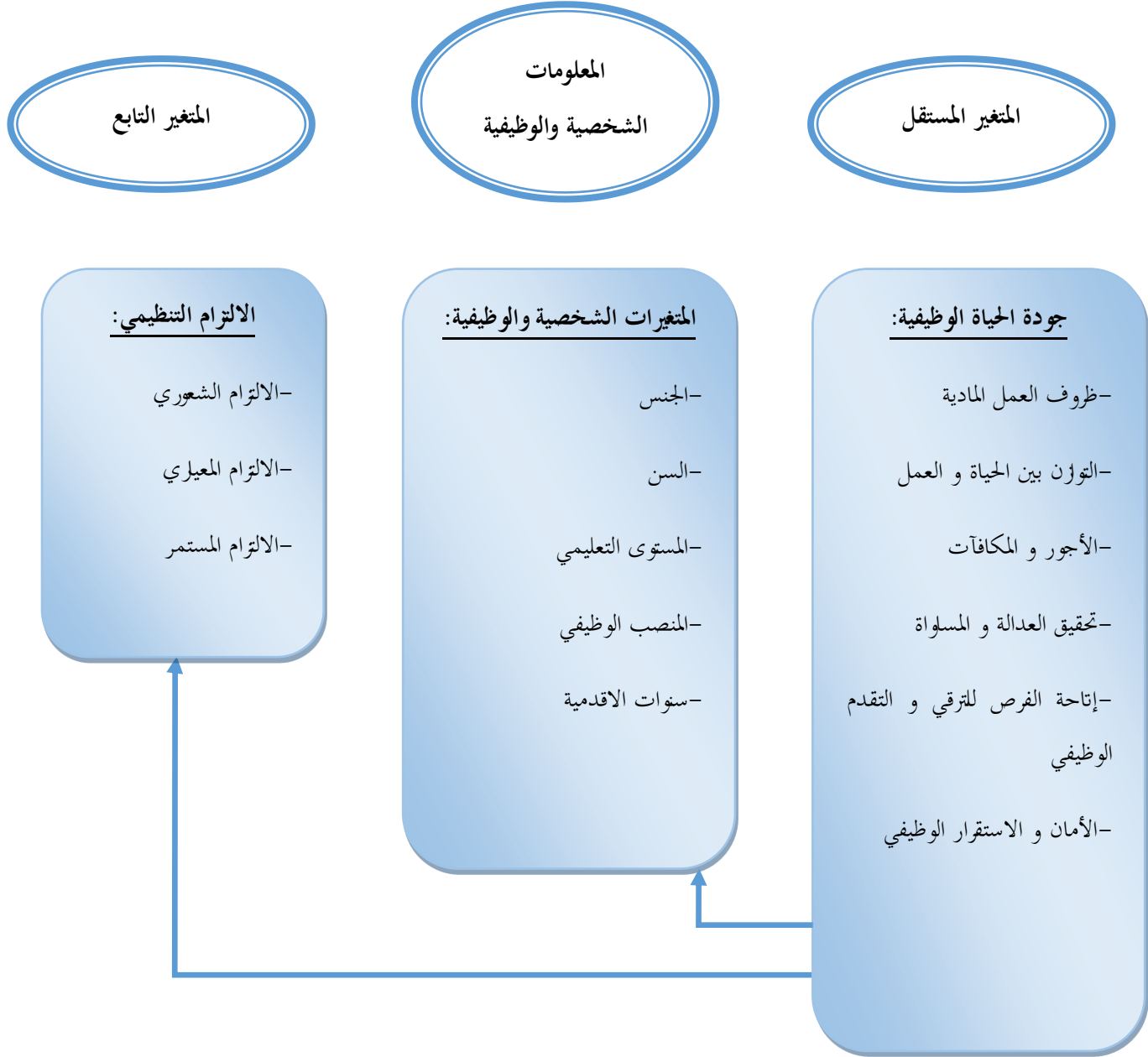
ز. هيكل الدراسة:

بناء على طريقة IMRAD، ومن أجل معالجة هذا الموضوع قمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين، حيث يعالج الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية لمتغيرات الدراسة، ويتضمن هذا الفصل مبحثين، يتمثل المبحث الأول في الأدبيات النظرية لجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي والذي تم فيه عرض لمجموعة من الدراسات السابقة ذات العلاقة المباشرة بموضوع الدراسة، أما الفصل الثاني فيحتوي على الدراسة الميدانية فقد تطرقنا إلى مبحثين، المبحث الأول يتمثل في الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة، والمبحث الثاني عرض وتحليل النتائج (المناقشة) التي تم التوصل إليها .

س. نموذج الدراسة:

لتحقيق غرض الدراسة والوصول إلى أهدافها، وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة اعتمدنا على النموذج التالي:

الشكل رقم (1): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية لجودة
الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي

يعتبر العمل أهم عنصر لمعيشة الأفراد باعتباره مصدر رزقهم، وهو عبارة عن نشاط إنساني هادف لسد الحاجات الشخصية بالنسبة للأفراد والعملية بالنسبة للمنظمات. إن الأفراد يقضون معظم وقتهم في أماكن العمل، يسخرون طاقتهم وجهدهم للمنظمة، وبالتالي لابد من توفير مستوى عال من جودة الحياة الوظيفية، بالشكل الذي يسمح للفرد من تحقيق طموحاته الشخصية، الاجتماعية، وحتى النفسية. إن جودة الحياة الوظيفية مجال معرفي حديث يهتم بمختلف متطلبات المورد البشري، بما يسمح بالاستغلال الأمثل لطاقت وقدرات هذا المورد، لذلك من مصلحة أي منظمة إتباع المنهج الإداري السليم الذي يعتمد على المنهجية العلمية في تبني سياسات وأنظمة أجور وحوافز وترقيات نموذجية اتجاء الأفراد العاملين لديها لخلق الولاء والالتزام التنظيمي لديهم فهذا يساعد المنظمة على الاحتفاظ بمؤلاء الأفراد ورفع معنوياتهم وبالتالي يزيد من إنتاجيتهم، وينعكس في النهاية على رفع كفاءة وفاعلية المنظمة وتحقيق أهدافها النهائية.

وللأهمية البالغة التي أصبح يحظى بها موضوع جودة الحياة الوظيفية وكذا الالتزام التنظيمي سنحاول معالجة الإطار النظري للدراسة والاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، وبناء على ذلك قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كالآتي:

- ❖ المبحث الأول: الأدبيات النظرية لجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي.
- ❖ المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي

سنتطرق في هذا المبحث إلى إبراز العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي من خلال عرض المفاهيم الخاصة بجودة الحياة الوظيفية وكذلك التطرق إلى المفاهيم الخاصة بالالتزام التنظيمي.

المطلب الأول: الإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية

لقد حظي مفهوم جودة الحياة الوظيفية باهتمام كبير من قبل العديد من الباحثين، الذين اختلفوا حوله باختلاف زوايا دراسة الموضوع، ومن خلال هذا المطلب سنحاول الإلمام بمختلف الجوانب المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية.

الفرع الأول: تعريف جودة الحياة الوظيفية

وقبل تعريف جودة الحياة الوظيفية يجب إعطاء تعريف لكل من المصطلحات المكونة لهذا التعريف:

1- تعريف الجودة : يلاحظ أن كل تعريفات الجودة تهم بجودة المنتجات أو العمليات في المنظمات .والجودة تعني القدرة على إتقان عمل الأشياء، فهي تختص بالحصول على منتج أو خدمة تحتوي مجموعة من الصفات التي تلي حاجات ورغبات وتوقعات المستفيدين الظاهرة والضمنية عن طريق منتجات وعمليات خالية من العيوب أو بأقل قدر ممكن منها.¹

2- تعريف الحياة الوظيفية : عرفت على أنها سلسلة متعاقبة من التجارب والتغيرات الوظيفية التي يعيشها الفرد خلال عمره الوظيفي.²

3-تعريف جودة الحياة الوظيفية: تعددت تعريفات الباحثين لمفهوم جودة الحياة الوظيفية نتيجة لتنوع أبعاد المفهوم وإن كان مضمونها يصب في تحسين البيئة الوظيفية. حيث نورد منها ما يلي:

-تعرف جودة الحياة الوظيفية على أنها: "توقعات الموظفين اتجاه منظمات العمل من حيث العدالة والأجور والتعويضات ووجود بيئة آمنة وصحية وتنمية القدرات البشرية ووجود الاستقرار والأمان الوظيفي والتوازن بين الحياة الشخصية والعمل".³

-و عرفها سوانيه (swany) وآخرون بأنها : "مدى رضا الموظف عن الاحتياجات الشخصية والعملية".⁴

1- حيدر علي السعودي، إدارة تكاليف الجودة استراتيجيا، الطبعة العربية، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص26.
2 - صلاح الدين محمد الهيتي، أثر تطوير المسار الوظيفي في رضا العاملين، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية، المجلد 20، العدد 02، سوريا، 2004، ص34.
3 - فارس محمود أبو معمر، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، مذكرة مكملة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في الجامعة الإسلامية، غزة، 2018، ص11.
4- نهاد عبد الرحمن الشنطي، واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان وعلاقتها بأخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الدولة والحكم الرشيد، جامعة الأقصى، غزة، 2016، ص17.

-وعرفها افسار (Afsar) بأنها: " ليست فقط آراء الموظفين ومواقفهم وتوقعاتهم عن وظائفهم ولكن أيضا توفير كل شروط رضا الموظفين واحتياجاتهم الوظيفية وكذا تصورهم لهذا الارتياح والظروف".¹

-كما عرفها لويس ، فانيسست و قودمان(Lewis,Fanict,&Goodman) بأنها : "مجموعة من الأنشطة التي تمارسها المنظمات بهدف تنمية وتطوير الحياة أثناء العمل بما ينعكس ايجابيا على إنتاجية وكفاءة وعمل المنظمة"².

-عرفها سعد العنزي و احمد صالح بأنها: " مجموعة البرامج والتقنيات والأساليب الإدارية، والعمليات المخطط لها والمستمرة، الهادفة إلى تحسين مختلف الجوانب المؤثرة في الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا، ومن ثم تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والأهداف الشخصية للعاملين".³

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف جودة الحياة الوظيفية بأنها: "عملية مستمرة مخطط لها تهدف إلى تحقيق التوازن بين متطلبات الحياة الوظيفية والشخصية للموظفين، من خلال التغيير للأفضل نحو الفاعلية والعدالة التنظيمية، وتحقيق الأمن الوظيفي والعدالة في نظم الأجور والحوافز، والترقيات المبنية على أساس الكفاءة والمهنية، والتكامل الاجتماعي في عمل المنظمة، وتأمين ظروف عمل مناسبة وآمنة لهم، من أرفع مستوى معيشتهم، وتوفير البيئة التنظيمية الملائمة من خلال المشاركة في اتخاذ القرارات مما ينعكس ذلك إيجابا على الموظف فيشعر بالرضا والأمان الوظيفي، فيبذل أقصى جهد ممكن في خدمة المؤسسة لنقلها لمزيد من التطور و النجاح، و العمل بطريقة تؤمن قدرتها على تحقيق إستراتيجيتها، وكذلك تقدم أدائها التنافسي".

الفرع الثاني: خصائص جودة الحياة الوظيفية

تتميز جودة الحياة الوظيفية بالعديد من الخصائص نذكر منها ما يلي:⁴

- العدالة في مكان العمل؛
- الارتياح من القهر والإكراه والبيروقراطية؛
- العمل المهم والمفيد؛
- التنوع في النشاطات والتخصصات؛
- التحدي والرقابة على الذات والعمل ومكان العمل؛
- ظروف عمل نفسية واجتماعية وطبيعية جيدة؛
- علاقات عمل جيدة وإشراف جيد على العاملين؛

¹ - المرجع نفسه، ص41.

² - تيسير زاهر، " أثر جودة الحياة العمل في الالتزام التنظيمي "، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد 38، العدد01، سوريا، 2016، ص109.

³ - سعد علي العنزي، احمد علي صالح، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص83.

⁴ - خالد عبد الرحيم الهيتي، إدارة الموارد البشرية:مدخل استراتيجي، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص ص 277-278.

- قدرة عالية على التكيف مع الضغوط البيئية وبالذات التنافسية.

الفرع الثالث: أهمية جودة الحياة الوظيفية وأهدافها

إن الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية في المنظمات ليس أمراً اعتباطياً، بل هو راجع إلى المزايا التي تتحقق من تطبيق برامجها، ومساهمتها المعتبرة في تحقيق أهداف المنظمة، كما سنبينه فيما يلي:

أولاً: أهمية جودة الحياة الوظيفية:

تكمن أهمية جودة الحياة الوظيفية في الآتي:¹

- قدرة المؤسسة على استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها وبناء قدراتها لخدمة أهدافها.
- استثمار الكفاءات والتي تعتبر ميزة تنافسية على المدى البعيد خصوصاً بحالة ازدياد معدل رضا الموظفين مما يحقق الأهداف التنظيمية للمؤسسة.
- القدرة على ربط الأهداف الشخصية للموظفين بأهداف المؤسسة لتحقيق التوازن بينهم.
- توفير بيئة عمل وسياسات وإجراءات عمل مناسبة للموظفين لزيادة الإنتاجية بالعمل والولاء والرغبة والبقاء بالمؤسسة، مما يؤدي إلى جودة الإنتاج والخدمات المقدمة.
- زيادة رضا الموظفين يؤدي إلى تقليل معدلات حوادث العمل والإصابات والغياب وكذلك تقليل معدل دوران العمل.
- تحسين أداء الموظفين، وزيادة ولائهم للمؤسسة.

ثانياً: أهداف جودة الحياة الوظيفية:

من أبرز الأهداف التي تسعى إدارة الموارد البشرية إلى تحقيقها من خلال برامج تطوير جودة حياة بيئة العمل ما يأتي:²

- جعل بيئة العمل مصدر جذب للعاملين الجيدين، والمساعدة على زيادة انتمائهم إلى المنظمة، وعدم الهجرة إلى المنظمات الأخرى؛
- زيادة انتماء العاملين وولائهم، وتحقيق التكامل والتفاعل بين أهداف المنظمة وأهدافهم، وتقليل عدد الحوادث وحجمها ونوعها إلى أدنى مستوى ممكن؛
- المساهمة في تعزيز الجودة، والتعلم، والإبداع؛

بالإضافة إلى:³

- زيادة ثقة العاملين والمشاركة في حل المشكلات؛

¹ - مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي تكاملي، الطبعة الأولى، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص235.

² - مؤيد سعيد السالم، مرجع سبق ذكره، ص153.

³ - عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص862.

- زيادة الرضا الوظيفي والفاعلية التنظيمية، والإسهام في توفير قوة عمل أكثر مرونة؛

أما أهداف الموظفين من تطبيق جودة حياة العمل فتتمثل فيما يلي:¹

- تقلد وظائف تتناسب مع المؤهلات العلمية والعملية وتنمية خبراتهم وقدراتهم؛
- الاستفادة من فرص الترقية والتقدم الوظيفي بما يحقق الذات؛
- الحصول على مستوى مناسب من الأجور والعلاوات؛
- إشباع الحاجات الإنسانية الأساسية والأمنية والاجتماعية، وحاجات المكانة والتقدير وتحقيق الذات.

وإجمالاً يمكن القول بأن فاعلية جودة الحياة الوظيفية تساهم في زيادة فاعلية المنظمة ككل، والعكس صحيح.

كما أن جودة الحياة الوظيفية تهدف إلى إضفاء الطابع الإنساني على مكان العمل، وزيادة الثقة والانتماء لدى العاملين، وتعزيز القدرات التنافسية للمنظمة، من خلال توفير قوة عمل أكثر مرونة ولاء ودافعية للعمل.

الفرع الرابع: مراحل جودة الحياة الوظيفية وأبعادها

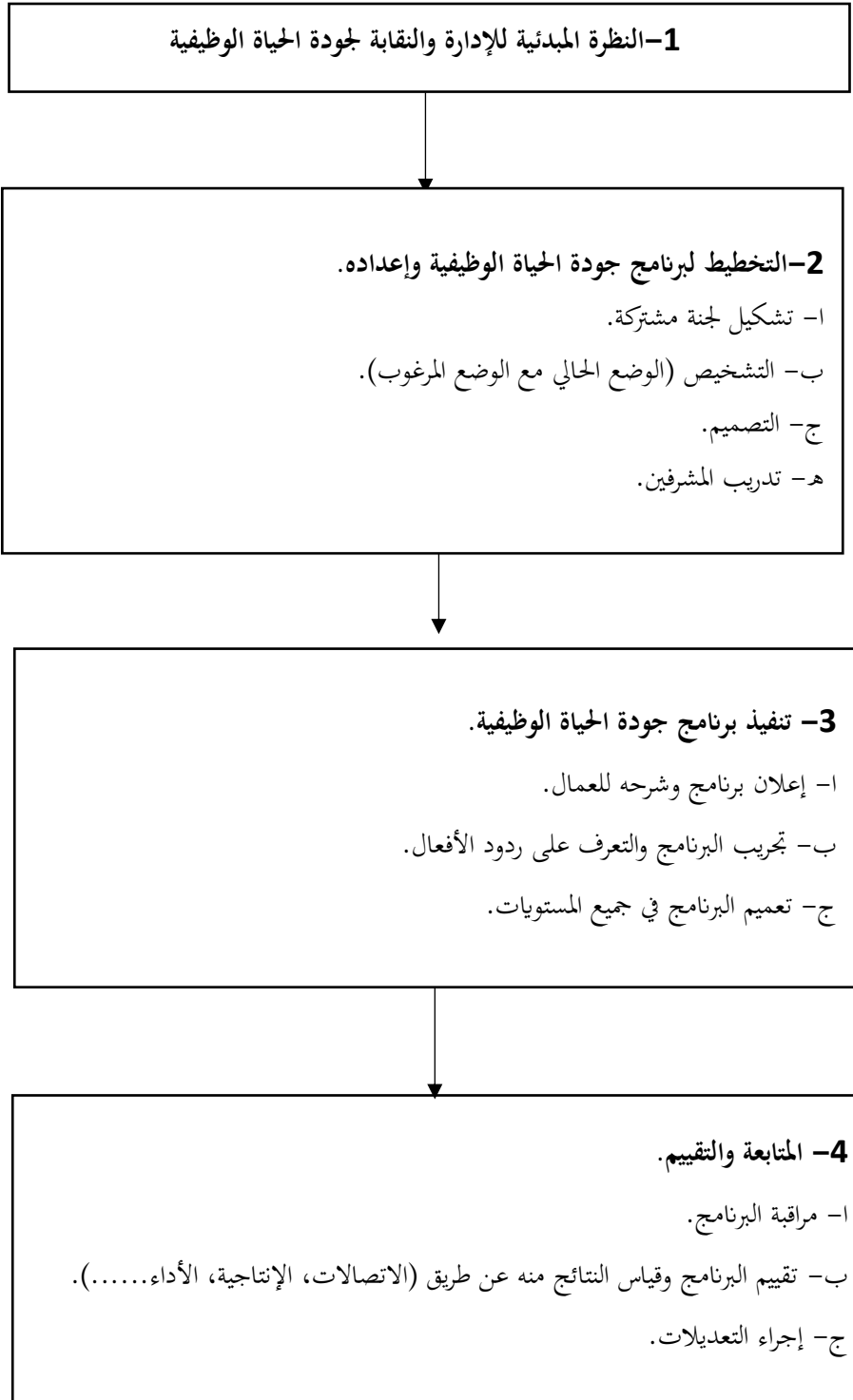
أولاً: مراحل جودة الحياة الوظيفية:

حتى تستطيع المنظمة وضع البرامج الكفيلة لإزالة كل ما من شأنه عرقلة العاملين أثناء أدائهم للعمل وتوفير الظروف المناسبة لهم، والتعامل معهم باحترام وثقة عالية بقدراتهم وكفاءاتهم، وبالتالي تحقيق مستوى عال من جودة الحياة الوظيفية، عليها أن تتبع مجموعة من المراحل وتراعي مجموعة من المتطلبات لتحقيق الهدف المنشود من جودة الحياة الوظيفية.

إن تطبيق جودة الحياة الوظيفية يمر وفق مجموعة من المراحل نلخصها في الشكل الموالي:

¹- هاشم عيسى عبد الرحمن أبو حميد، أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة جامعة الأقصى، غزة، 2017، ص41.

الشكل (1-1): مراحل تطبيق جودة الحياة الوظيفية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على: سيد محمد جاد الرب، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية، مرجع

سبق ذكره، ص 28 وعبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، مرجع سبق ذكره، ص

من خلال الشكل يتضح لنا أن تطبيق جودة الحياة الوظيفية يمر بمراحل متسلسلة يمكن إيجازها فيما يلي ¹:

المرحلة الأولى:

تتمثل في النظرة المبدئية للإدارة والنقابة لجودة الحياة الوظيفية، وفيها تقوم المنظمة بتحديد رؤيتها فيما يتعلق بجودة الحياة الوظيفية، ولتحديد هذه الرؤية لا بد من معرفة التغيرات الاجتماعية الحاصلة في بيئتها والتي تمثل أساساً في التغيرات في مستويات المعيشة في المجتمع، التغيرات الحاصلة على مستوى الأفراد فيما يخص الجانب التعليمي والثقافي، بالإضافة إلى ضرورة إشراك النقابة في تحديد رؤيتها لجودة الحياة الوظيفية، لما تلعبه من دور كبير في معرفة حاجات ورغبات العمال، وتقديمهم اهتماماتهم للإدارة، فالهدف الأساسي من جودة الحياة الوظيفية هو إشباع حاجات العاملين المختلفة .

المرحلة الثانية:

هي التخطيط لبرنامج جودة الحياة الوظيفية وإعداده، في هذه المرحلة يتم تشكيل لجنة مشتركة لوضع برنامج جودة الحياة الوظيفية وتتضمن جميع الأطراف الفاعلة في المنظمة (الإدارة، العمال، النقابة، أصحاب رأسمال....) وبهذا الشكل يتم تشخيص الوضع الحالي لمستوى جودة الحياة الوظيفية في المنظمة ومقارنته مع الوضع المرغوب والذي تسعى المنظمة للوصول إليه لتحديد الفجوة ودراسة كيفية معالجتها، بعد ذلك يتم تصميم برنامج جودة الحياة الوظيفية وذلك بتحديد الأبعاد التي يحتويها البرنامج، الهيكل التنظيمي الذي يخدم هذه الأبعاد ويساعد على تجسيدها، الميزانية اللازمة لتطبيق البرنامج، كما لا بد أن يتم خلال هذه المرحلة تدريب المشرفين على تطبيق البرنامج لتعزيز فرص نجاحه.

المرحلة الثالثة:

هي تنفيذ برنامج جودة الحياة الوظيفية، في هذه المرحلة يتم تقديم البرنامج للعمال لاستيعاب مختلف مضامينه من خلال القيام بإعلانات، اجتماعات جماعية، مقابلات... ثم يتم تجريب البرنامج للتأكد من سلامته وملائمته للتطبيق والتعرف على ردود فعل العمال، ليتم بعدها نقل البرنامج لجميع المستويات في المنظمة في ظل حدوث اتفاق جماعي على البرنامج.

المرحلة الرابعة:

هي المتابعة والتقييم، في هذه الخطوة تقوم المنظمة بمتابعة برنامج جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل، وتقييم النتائج بشكل موضوعي عن طريق الإنتاجية، الاتصالات، الأداء، الرضا... الخ، وتصحيحه في حالة انحرافه عن الهدف المسطر، وتوفير التغذية المرتدة للاستمرار في تطويره واعتباره مفهوم قائم بحد ذاته ولا بد من الاستمرار في الأجل الطويل .

¹ - سيد محمد جاد الرب، مرجع سبق ذكره، ص28.

يتضح لنا من خلال ما سبق أن تنفيذ جودة الحياة الوظيفية يعتبر عملية متكاملة تتطلب تضام وتعاون جميع الأطراف في المنظمة ومشاركة العاملين ابتداء من أصغر موظف وحتى أكبر موظف في الهرم الوظيفي لتحقيق المراد والغاية من تنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية.

ثانياً: أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

تعددت أبعاد جودة الحياة الوظيفية فيما يلي:

1- ظروف العمل المادية:

يعد العنصر البشري المحور الأساسي للإنتاج في مواقع العمل المختلفة، فالأجهزة والأدوات والآلات الضخمة، مهما بلغت درجة تطورها وتعقيدها، ستبقى لا تعمل ما لم يتوافر العقل البشري الذي يحركها، ويوظفها، لأنه من العدل والإنصاف أن تتوفر له ظروف العمل الآمنة والكفيلة بتحقيق الدرجة المناسبة في أدائه للعمل.¹

ولأن ظروف العمل المادية في العمل تؤثر تأثيراً مباشراً على صحة العاملين وحالتهم بصفة خاصة، وعلى أدائهم بصفة عامة، ولأن تحقيق الموازنة بين العامل وعمله بالطرق العملية يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، كل ذلك يتطلب توفير ظروف عمل مناسبة تساعد العامل على أداء عمله. فجودة ظروف العمل بترك الخدمة ومعدلات الغياب ترفع بالأعمال التي تتصف بظروف عمل مادية سيئة، والعكس صحيح.

ومن أهم الظروف المادية التي تؤثر على الأداء:²

- الإضاءة والألوان؛
- الضوضاء؛
- الظروف الجوية وتشمل الحرارة، التهوية؛
- حوادث العمل؛
- مواقع المؤسسة وحسن مظهرها؛
- توفير المعدات و الأدوات اللازمة لإنجاز العمل؛
- توفير بيئة عمل صحية قليلة المخاطر.

1 - وسيم إسماعيل وعائش، الهايبل علاء محمد، تقييم إجراءات السلامة والصحة المهنية في المختبرات العلمية من وجهة نظر العاملين، دراسة ميدانية على العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية للدراسات، الجامعة الإسلامية، المجلد 20، العدد 02، 2012، ص 11.

2 - بوزور حليلة، بوسالية وهيبة، "اثر إدارة بيئة العمل على الرضا الوظيفي"، دراسة حالة بمركب هنكل-شغوم العيد (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة منتوري، قسنطينة، 2011.

2-التوازن بين الحياة والعمل

يعتبر التوازن بين حياة الشخصية للموظف وحياة الوظيفية من أهم وأكبر التحديات التي تواجه كل من أصحاب العمل والموظفين على حد سواء، وتحتاج إلى تبني إستراتيجية مميزة خاصة بالتوازن بين العمل والحياة، حيث صاحب العمل يواجه تحدي إيجاد ثقة تنظيمية للمؤسسة تتمثل في تركيز الموظفين على واجباتهم الخاصة بالعمل أثناء العمل، والموظف يواجه تحدي تلبية التزاماته الشخصية دون تقصير في مسؤوليات العمل.¹

وأشارت منظمة الأمم المتحدة أن التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، يساهم في زيادة كفاءة المنظمة.²

تعرف مبادرة التوازن بين الحياة والعمل على أنها: "السياسات والإجراءات التي تضعها المؤسسة من أجل تمكين الموظفين من أداء أعمالهم بكفاءة وفي نفس الوقت توفير المرونة للتعامل مع الشؤون الشخصية والعائلية".³

وذكر شانوغ و تانغ **tang&chenug** أن متغيرات العمل مثل: ساعات العمل، مستوى الضغط الوظيفي، الانتماء المهني، عدم توفر الدعم الكافي للعمال، وجداول العمل غير المرنة، تؤثر على التوازن بين العمل والأسرة، كذلك بعض العوامل الأسرية مثل الضغوط العائلية والصراع، والمدة التي يقضيها الموظف بعيدا عن العمل، وعدم وجود دعم أسري كاف كله يؤثر على التوازن بين الحياة والعمل.

للتوازن بين الحياة والعمل أثر إيجابي على المؤسسة و الموظفين، فهو يؤدي إلى الالتزام في المؤسسة، ويقلل من معدلات الدوران وضغوط العمل، ومعدلات الغياب عن العمل، وزيادة الرضا الوظيفي وتحسين الأداء وزيادة الإنتاجية.⁴

ومن أهم البرامج التي يمكن تطبيقها لتحقيق التوازن بين الحياة والعمل:⁵

1. وجود برامج المساعدة التعليمية لدعم وتطوير الموظفين نحو الحصول على مؤهلات وشهادات تعليمية في المستقبل.

2. دعم العاملين من خلال تقديم خدمات (استشارية، مالية، قانونية).

1 - ماضي خليل إسماعيل، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية (رسالة دكتوراه غير منشورة)، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، قناة السويس: مصر، 2014، ص94.

2 - رومان اورتنيز، وموري إيفينفونتينايريكه، تقرير موجز تنفيذي حول تنقل الموظفين فيما بين الوكالات وتحقيق التوازن بين العمل والحياة الخاصة في المنظمات التابعة لمنظومة الأمم المتحدة، الأمم المتحدة: جنيف، 2010.

3- lockwoodm, nancer, "work/ life balance challenges and solutions", society for human resource management (SHRM).

4 - أسامة البلبيسي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات الغير الحكومية في قطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2012، ص12.

5 - سيد محمد جاد الرب، مرجع سبق ذكره، ص 30.

3. توفير برامج الرفاهية الاجتماعية للموظفين وعائلاتهم من (مطعم، حضانة، مسكن، مواصلات، أماكن استراحة، نوادي).

4. برنامج الإذن بالغياب.

5. برنامج الإجازات الدينية والعطلات الرسمية والإجازات العادية من خلال إعطاء الموظف إجازات مدفوعة الأجر.

3- الأجر والمكافآت:

إن شعور الفرد بعدالة ما يتلقاه من أجر أو راتب يعتبر حافزا في زيادة الالتزام بمهام وأعباء العمل المكلف بها، ويظهر ذلك من خلال المواظبة على الحضور في وقت الدوام الرسمي وعدم التأخر، الالتزام بوقت الانصراف، والحرص على إنجاز العمل دون تأخير، بخلاف شعور الفرد بظلمة وعدم كفاية أو إشباع الراتب أو الأجر أو الحافز لاحتياجاته الأساسية، مما يترتب عليه عدم الالتزام بوقت الدوام، وإهمال العمل واللامبالاة بإنجازه في الوقت المحدد، فعدم شعور الفرد بأنه يحصل على مقابل عادل إزاء ما يبذله من جهود بسبب عدم فاعلية وعدالة نظام الأجر والرواتب والحوافز يخفض الالتزام التنظيمي.¹

وقد عرف الأجر على أنه: "المبلغ النقدي الذي يدفع للأفراد إزاء الأعمال التي يقومون بها".²

إن أنظمة الأجر والمكافآت من أهم الأنظمة وأكثرها تأثيرا في استقرار الفرد واندماجه في عمله وتحقيق الرضا الوظيفي لديه، مما ينعكس في السلوك العام للأداء في المنظمة مثل: الاستقرار بالعمل وتقليل الغيابات والانتظام بالعمل. حيث أن الأجر يعتبر وسيلة لإشباع احتياجات الفرد المختلفة سواء كانت احتياجات أساسية لحياته وبقائه، أو لشعوره بالأمان والاندماج في المجتمع، وكذلك وسيلة يقيس بها الفرد مكانته وأهميته بالنسبة للمنظمة التي يعمل بها وكذا مدى احترامه لذاته، فيقدر ما يحصل الفرد على أجر مرتفع فانه يشعر بتقدير المنظمة له بشكل أكبر، والعكس صحيح.³

كما يرى تايلور أن معظم نواحي سلوك الفرد يمكن التأثير عليها من خلال الحوافز المادية. وفي السياق نفسه أكدت دراسات هيزبرج أن الحوافز المادية عامل أولي يمنع مشاعر الاستياء من العمل لكنها في الوقت ذاته لا تحقق الرضا عن العمل.⁴ أما بالنسبة للمنظمة، فإن الأجر يعتبر بمثابة وسيلة لجذب الكفاءات المناسبة للعمل إبقائها في المنظمة، ووسيلة لتحقيق العدالة بين العاملين.⁵

وعليه فإن العناية بالأجر العادل يخلق علاقة جيدة بين العاملين والإدارة، إذ أن كثير من الإحصائيات تشير إلى أن معظم الخلافات العمالية مع الإدارة سببها الأجر.

1 - عايد الشمري، دور البيئة الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشمالية (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، 2013، ص20.

2 - أبو شمالة ناصر، واقع الثقافة التنظيمية السائدة في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة وأثرها على جودة الحياة الوظيفية (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، 2004، ص11.

3- DESSLER, Humanresource management (13 ED),Indiapublishing as prentice Hall,2011.

4 - بارون جرينبرغ، إدارة السلوك في المنظمات، (ترجمة د، رفاعي رفاعي د، إسماعيل بيسوني)، المملكة السعودية:الرياض، دار المريخ للنشر، 2014، ص208.

5 - طاهر محمود الكلالدة، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، 2012، ص ص 131-136.

كما تنفرد المكافآت الوظيفية بأهمية خاصة كأداة من أدوات التحفيز التي تستخدمها منظمات الأعمال في تحسين الأداء وتعتبر عامل هام في دفع العاملين للتميز، وتوفير البيئة التنافسية التي تدفع العاملين لبذل أقصى جهود لنيل المكافآت بأشكالها المختلفة المادية، أو المعنوية، ويختلف نظام المكافآت عن الحوافز بأن الأخير غالبا ما يكون منصوفا عليه في القانون، ومنها ما يمنح لكافة العاملين بغض النظر عن أدائهم مثل: المزايا الاجتماعية، والعلاوات الدورية وطبيعة العمل.

4-العدالة التنظيمية:

لقد أدرك الباحثون في العلوم الاجتماعية والإنسانية الأهمية التي تلعبها قيم ومبادئ العدالة داخل المنظمة. ويذكر بأن الجدور التاريخية لمفهوم العدالة التنظيمية تعود لنظرية العدالة والتي تقوم على فرض أساسي مفاده أن الأفراد العاملين يميلوا إلى الحكم على العدالة من خلال مقارنة مدخلاتهم إلى المخرجات التي يتسلمونها ومقارنة نسبة المدخلات الخاصة بهم مع زملائهم الآخرين.¹ وفقا لتلك النظرية يشعر الفرد بالرضا عندما يتساوى المعدلان، ويسود الشعور بالظلم و التوتر عندما لا يتساويان.² وتشير معظم الأدبيات التي تناولت موضوع العدالة التنظيمية بوجود أربع أبعاد رئيسية هي:³

1.العدالة التوزيعية: وتشير إلى عدالة المخرجات أو العوائد التنظيمية التي يحصل عليها الفرد وتعتبر الرواتب والحوافز عبئ العمل.⁴
2.عدالة التعاملات: وتشير إلى مدى إحساس الأفراد بعدالة المعاملة التي يحصلون عليها عندما تطبق عليهم الإجراءات وهل هي مبنية على الاحترام والتقدير من عدمه.

3.عدالة الإجراءات:ويقصد بها عدالة توزيع الأعباء وتقييم الأداء، ممثلة بالخطوات التفصيلية الرسمية المستخدمة في اتخاذ القرارات التي تكفل اعتماد سياسات عادلة في هذا الإجراء، وآليات ومعايير واضحة لتحديد وتقييم نتائج المخرجات. وعليه يجب أن تكون هذه الإجراءات خالية من التحيز وتعتمد على معلومات دقيقة في اتخاذ القرار وتأخذ بالحسبان وجهات النظر لكافة الأطراف المتأثرة بالقرار.⁵

4.عدالة المعلومات: وتركز على كفاية المعلومات التي توضح الأسباب التي تم استخدام الإجراءات بطريقة معينة، أو كيف تم تحديد هذه المخرجات؟ ولماذا؟ ما يخلق شرح وتفسير لهذه القرارات وإدراك لعدالة هذه الإجراءات.⁶

¹ - بارون جرينبرغ، إدارة السلوك في المنظمات، مرجع سبق ذكره، ص175.

²- karren and Till,R, **Organizational justice perceptions and paylevel satisfaction**, journal of managerialPsychology, 26(1), 2011, 42-57.

³- Rego, A and Cunha, M, **Organizational justice and citizenshipBehaviors:astudy in a feminine, High power distance culture**, Submission of Papers for Publication, University de Santiago: Aveiro, Portugal, 2006.

⁴ - بارون جرينبرغ، إدارة السلوك في المنظمات، مرجع سبق ذكره، ص176.

⁵ - نفس المرجع، ص178.

⁶ - مراد رمزي خرموش، دور العدالة التنظيمية في الحراك المعني للعاملين من القطاع الصناعي الخاص نحو القطاع العام (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014، ص 20.

ويلاحظ من جميع البنود السابقة أن كل بند يركز على جانب محدد، حيث عدالة التوزيع تركز على النتائج والمخرجات، وعدالة الإجراءات تركز على الوسائل والإجراءات، وعدالة التعاملات تركز على المعاملة الشخصية، بينما عدالة المعلومات تركز على كفاية المعلومات المتاحة للموظفين.

5- إتاحة الفرص للتقدم والتقدم:

الترقية من أهم القرارات التي تتخذ في المؤسسات لما تحدثه من تأثير كبير على مراكز الموظفين، ومعنوياتهم داخل الفئات الوظيفية المختلفة، لارتباطها بمصير حياتهم بشكل كلي، وان كان لابد من دعومات ومعايير يستند إليها في عملية الترقية، وبالتالي لابد للترقية أن تجمع بين مصالح الموظفين كافة في المؤسسة، وكذلك مصلحة المؤسسة ذاتها، والعمل قدر الإمكان على تجنب ردات الفعل السلبية للموظفين الذين يتساوون على خط واحد بين المرشحين لهذه الترقية، والذين لم تشملهم هذه الترقية.

6- الأمان والاستقرار الوظيفي:

يعد الاستقرار والأمان الوظيفي أمر حيوي للعاملين في المنظمات كافة، فهو من أهم ركائز النجاح في أية منظمة لأنه يخلق جو من الطمأنينة والانتماء مما يدفع العاملين إلى الإبداع واتخاذ القرارات الفعالة بما يحقق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة.¹

الفرع الخامس: عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية ومعوقات تطبيقها

أولاً: عوامل نجاح برنامج جودة الحياة الوظيفية:

تستلزم برامج جودة الحياة الوظيفية توافر عدة عوامل لنجاحها، من أجل تجنب النفقات التي لا تحقق عوائد كما هو مخطط لها من قبل المنظمات، وعليه سيتم ذكر أهم هذه العوامل على النحو التالي:

- **نظم الاتصالات:** تعتبر ضرورية لضمان سير العمل في الحياة الوظيفية، حيث تسمح للعاملين بالتعبير عن آرائهم وأفكارهم، وتستخدم كأداة لتحقيق الفهم المشترك بين الفاعلين في المنظمة، ونشر المعلومات في مختلف مستويات المنظمة لتوحيد الرؤية، وبناء علاقات اجتماعية جيدة.²
- **نظم المقترحات:** إن جودة الحياة الوظيفية تفترض أن الموظفين لديهم أفكار جديدة، وأن مسؤولية الإدارة هي المتابعة المستمرة لهذه الأفكار من خلال ما يسمى " نظم المقترحات "، والتي تعد طريقة منظمة لجمع أفكار الموظفين، حيث يقومون بتقديم المقترحات لمشرف وسيط وبعدها يتم التعليق على هذه الأفكار المطروحة ومناقشتها. إذ يجب على كل

¹ - هاشم عيسى عبد الرحمن أبو حميد، اثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة، مذكرة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، 2017، ص1.

² - إبراهيم ماضي، جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي، أطروحة دكتوراه علوم في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، 2016/2017، ص33.

منظمة تسعى إلى إنجاح برامج جودة الحياة الوظيفية أن تخلق بيئة عمل تحترم فيها كل فكرة مطروحة سواء مجدية أو غير مجدية.¹

- **مجهودات المنظمة في تطوير جودة الحياة الوظيفية:** إن جهود المنظمة ضروري لنجاح جودة الحياة الوظيفية، وذلك من خلال الاستخدام الأمثل لقدراتها التنظيمية والإدارية لتسيير وترشيد سبل التوفيق بين أهداف العاملين وأهداف المنظمة. وتركز الجهود المبذولة لتحقيق جودة الحياة الوظيفية على الأبعاد والعناصر التالية:²
 - ✓ توفير بيئة عمل صحية وآمنة؛
 - ✓ إتاحة الظروف البيئية والمعنوية الدائمة لأداء العاملين؛
 - ✓ المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع؛
 - ✓ توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي؛
 - ✓ إعادة تصميم وإثراء الوظائف لمواكبة التغيرات البيئية وتلبية تطلعات العاملين؛
 - ✓ عدالة نظم الأجور والمكافأة والحوافز المادية والمعنوية؛
 - ✓ إتاحة فرص الترقى والتقدم الوظيفي؛
 - ✓ إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية؛
 - ✓ توفير فرص عمل متكاملة؛
 - ✓ العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم.

من الواضح أن سعي المنظمة لتحقيق أكبر قدر من الجودة في هذه الأبعاد، سيرفع من احتمال نجاح برامج جودة الحياة الوظيفية.

ثانيا: معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية:

أشار كل من "كاردال و حسين" إن أهم معوقات تطبيق برنامج جودة الحياة الوظيفية تتمثل في نقص الموارد على مستوى البيئة المحيطة أو المنظمة، فعلى مستوى البيئة المحيطة، عندما تكون معدلات البطالة مرتفعة في المجتمع، بالإضافة إلى سوء الاقتصاد وعدم توفر البنية الأساسية، يقل الاهتمام بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية، سواء من طرف الجهات الحكومية المراقبة أو المنظمات.³

- **موقف الإدارة:** يتطلب تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية الديمقراطية في مكان العمل، أي أن تكون لدى المدراء الرغبة في مشاركة صلاحية اتخاذ القرارات مع موظفيهم ومنحهم فرصة التعبير عن آرائهم والمشاركة بفعالية، إلا أن ذلك صعب

¹ - المرجع نفسه، ص ص 33-34.

² - المرجع نفسه، ص 34.

³ - بوبكر ساخي، تمكين العاملين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي، رسالة ماجستير في التنمية البشرية وفعالية الاداءات، جامعة وهران 2، الجزائر، 2016/2015، ص 114.

التنفيذ لان الكثير من المدراء يعتبرون التخلي عن جزء من صلاحياتهم ومشاركتها مع الآخرين تهديدا صريحا لوجودهم، لذلك يبدو معارضة شديدة في هذا الإطار.¹

- **موقف النقابات :** قد تشعر النقابات العمالية عند تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية بأنه يعود بالفائدة فقط على المنظمة، من خلال تسريع وتيرة العمل والرفع من الإنتاجية دون أي عوائد للعاملين، ولإزالة هذه المخاوف يجب على المدراء الترويج لبرنامج جودة الحياة الوظيفية والنتائج المرجوة منها والعوائد المترتبة عنها للمنظمة والأفراد سوية.²
- **التكلفة المالية :** قد ترى الإدارة أن تكلفة تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية تكون ضخمة وتنفوق قدراتها علاوة على أنه لا يوجد ما يضمن فاعلية ونجاعة تطبيق هذه البرامج، ما يدعو الإدارات التي تعاني من ضائقة مالية إلى التفكير مليا قبل تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية، كونها تعتمد على الأجور السخية وبيئة العمل الجيدة... لذا كان إلزاما تطبيق هذه البرامج تدريجيا وفق ميزانيات متعاقبة تكون مدرجة في إستراتيجية المنظمة على المدى المتوسط والطويل.³

المطلب الثاني: الإطار النظري للالتزام التنظيمي

يعد الالتزام التنظيمي من الظواهر المهمة في حياة المنظمات، كونه يضمن ارتباط العاملين بالمنظمة، فمن خلال تنسيق جهود هؤلاء العاملين تحقق المنظمة أهدافها التي أنشئت من أجلها، وباعتبار العامل البشري عامل حسم في نجاح المنظمة فهي تسعى لغرس ثقافة الالتزام التنظيمي لدى هذا المورد الإنساني في المهام لضمان هذا النجاح، ونتيجة لذلك برزت الحاجة إلى دراسة السلوك الإنساني في المنظمات بغرض تحفيز العاملين وزيادة التزامهم للمنظمة التي يعملون بها، وفيما يلي سنتطرق إلى كل من تعريف الالتزام التنظيمي، خصائصه وأهميته، أبعاده ومدخله، العوامل المؤثرة فيه وطرق قياسه.

الفرع الأول: تعريف الالتزام التنظيمي

بعد مراجعة الأدبيات النظرية للموضوع ظهر بأن كل باحث قد تناول موضوع الالتزام التنظيمي بمنظور يختلف عن الآخر، ويمكن تلمس الاختلافات في وجهات النظر المختلفة للباحثين حول تحديد مفهوم محدد:

- **عرف بوشان Buchanan** الالتزام التنظيمي بأنه: "اندماج الفرد وانتمائه للمؤسسة وتبني أهدافها وقيمها"⁴.

أما **شاتمان و اورايلي Orailly & Chatma** فيعرفه بأنه: "ذلك الارتباط النفسي الذي يشعر به الفرد تجاه مؤسسته

ويعكس درجة تبنيه لاتجاهات وقيم المؤسسة"⁵

¹ - أسامة زياد يوسف البلبيسي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة-فلسطين، 2012، ص13.

² - المرجع نفسه.

³ - المرجع نفسه.

⁴ مخلص شباع علي الجميلي، "العوامل المؤثرة على الالتزام التنظيمي دراسة تحليلية لآراء العاملين في المعهد التقني الأنبار"، مجلة للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد

4، العدد 9، جامعة الأنبار، العراق، 2012، ص 295.

⁵ علي محمد أحمد المصاروة، نعمة عباس الحفاجي، إدارة التنوع منظور الالتزام التنظيمي، دار الأيتام، عمان، 2015، ص 48.

ويرى **شندير ونغرين هول Schneider & Nygrenholl** أن الالتزام التنظيمي: "يمثل العملية التي يحدث فيها التطابق بين أهداف الفرد وأهداف المؤسسة، فكلما بذل الفرد سلوكا متطوعا يفوق السلوك الرسمي الذي يطالب به كلما دل ذلك على التزامه"¹.

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الالتزام التنظيمي حالة نفسية تتمثل في تمسك الفرد بالمؤسسة، واقتناعه بأهدافها وقيمها، وبذل قصارى جهده لنجاح هذه المؤسسة.

✓ ويعرفه **وينر Wiener** بأنه: "مجموعة الضغوط الداخلية المعيارية التي يتحملها الفرد في عمله لغرض تحقيق الأهداف التنظيمية مقابل المنافع والعوائد المدركة"². من خلال هذا التعريف نستنتج أن الالتزام التنظيمي ينبع من صفات محفزة بين المؤسسة والفرد كي يدرك الأفراد أن المنافع التي يحصلون عليها هي عناصر إيجابية والتي تسهم بالمقابل في الرغبة في البقاء والاستمرار.

وكما عرفه (Meyer et al) بأنه: "مدى اندماج الفرد مع المؤسسة التي يعمل بها". هذا التعريف مبني على ثلاثة أبعاد:

✓ الاعتقاد القوي بقيم المؤسسة وأهدافها وقبولها.

✓ الاستعداد التام لتقديم الجهد وبذله لمصلحة المؤسسة.

✓ الرغبة القوية والأكيدة للاستمرار في العمل داخل المؤسسة¹.

نستنتج من هذا التعريف بأن الالتزام التنظيمي هو الإيمان القوي للفرد والقبول يقيم المؤسسة وأهدافها والرغبة القوية في الاستمرار بالعمل فيها، والرغبة في مضاعفة الجهود لمصلحتها.

ومن خلال ما سبق يمكن تعريف الالتزام التنظيمي بأنه: "شعور يعبر عن مدى قبول الفرد لأهداف المؤسسة مع إبداء رغبته واستعداده في بذل أكبر جهد ممكن لصالحها ورغبته في تحقيق أهدافها.

الفرع الثاني: خصائص الالتزام التنظيمي

بالنظر إلى أن الالتزام التنظيمي يشير إلى مدى اندماج الفرد في المؤسسة واستمراره فيه، فهو يتميز بمجموعة من الخصائص التي أتاحت له بلوغ كل هذا، نلخص أهمها فيما يلي:

1- يمثل الالتزام التنظيمي درجة المواءمة والتطابق مع المؤسسة والارتباط بها من جانب الفرد.

2- يعبر الالتزام التنظيمي عن عاطفة وجدانية للفرد نحو المؤسسة.

¹ بن صافية فاطمة الزهرة، "المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية لصناعة السيارات الصناعية بالروبية"، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، مجلد 1، العدد 3، جامعة الجزائر 2، ص 7.

² عبد الله أحمد عبد الرحمن السيد، "تأثير حقوق الموظف على الالتزام التنظيمي دراسة تطبيقية على جهاز الشرطة في قطاع غزة"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة)، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2017، ص 7.

¹ علي محمد أحمد المصاروة، مرجع سابق، ص 48.

3- يعبر الالتزام التنظيمي عن استعداد الفرد بذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة ورغبته الشديدة في البقاء فيها، ومن ثم قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها.

4- يؤثر الالتزام التنظيمي تأثيراً مباشراً على كثير من الظواهر الإدارية الأخرى ويتضح ذلك من رغبة الأفراد بالبقاء في المنظمة أو مدى التزامهم بالحضور إلى العمل ومستوى الأداء والإنجاز.

5- يشير الالتزام إلى الرغبة التي يبذلها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحياة والنشاط ومنحها الولاء.

6- يأخذ الالتزام التنظيمي عدة أشكال وصور من أهمها الالتزام كوسيلة لتحقيق هدف معين، والالتزام كقيمة في حد ذاته والالتزام كامتثال لما يتوقعه الآخرون.

7- الالتزام التنظيمي حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية والتنظيمية وظواهر إدارية أخرى داخل التنظيم¹.

8- يستغرق الالتزام التنظيمي في تحقيقه وقتاً طويلاً، لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد، كما أن التخلي عنه لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية طارئة بل يكون نتيجة لتأثيرات إستراتيجية ضاغطة.

9- الالتزام التنظيمي يعبر عن حالة غير محسوسة يستدل عليها من خلال ظواهر تنظيمية معينة تتضمن سلوك الأفراد.

10- متعدد الأبعاد، رغم اتفاق غالبية الباحثين في المجال على تعدد أبعاد الالتزام التنظيمي، إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد، ولكن هذه الأبعاد تؤثر في بعضها الآخر، ويمكن تحديد أسباب التعدد في هذه الأبعاد كما يلي:

- أن المؤسسة مكونة من عدة فئات، لكل منها أهداف خاصة بها، وليس من الضرورة اشتراك هذه الفئات في هدف واحد.
- عادة يوجد داخل كل منظمة تكتلات، أي مجموعة من الأفراد يكونون كتلة واحدة لها اهتمام واحد، وكل تكتل من هذه التكتلات يحاول الحصول على منافع خاصة له دون الآخرين¹.

الفرع الثالث: أهمية الالتزام التنظيمي

إن أهمية الالتزام التنظيمي لا تقتصر على ما يترتب عليه من آثار تتعلق بالفرد أو المؤسسة، وإنما تتعدى ذلك لتشمل المستوى الاجتماعي والمستوى القومي، وتبدوا هذه فيما يترتب على الالتزام التنظيمي من آثار كما يلي:

1- على مستوى الفرد:

¹ إيمان عمر العبد طموس، التمكين الإداري وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى العاملين في الهيئات المحلية الكبرى في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة)، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، 2015، ص 35 - 36.

¹ سامي إبراهيم حماد حنون، "قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة)، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006، ص 13.

تتضمن نتائج الالتزام على مستوى الأفراد العديد من المخرجات، حيث أن الفرد الملتزم يشعر بالانتماء والأمان والنظرة الإيجابية للذات والقوة وتحديد الأهداف في الحياة، إن الأفراد الملتزمين يحصلون على مكافآت من أجل تشجيعهم، وتشمل آثار الالتزام التنظيمي على مستوى الفرد:

- ✓ العامل الملتزم أكثر رغبة في التضحية من أجل المؤسسة.
- ✓ يساهم الالتزام التنظيمي في رفع مستوى الرضا الوظيفي والذي ينعكس على انخفاض معدل دوران العمل ومستويات الغياب لدى الفرد، والشعور بالاستقرار الوظيفي لديه.
- ✓ يحفز العاملين على بذل مزيد من الجهود المرتبطة بمهام العمل، ويجعلهم أقل رغبة في ترك العمل.
- ✓ يرفع من الروح المعنوية لدى العاملين حيث يجعلهم يحبون أعمالهم والمؤسسة التي يعملون بها ويدفعهم إلى التعاون والعمل بحماس لتحقيق أهداف المؤسسة¹.
- ✓ يمكن أن يساعد الالتزام التنظيمي إلى حد ما في تفسير كيفية إيجاد الأفراد هدفا لهم في الحياة².

2- على مستوى المؤسسة:

- ✓ الالتزام التنظيمي يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية وخاصة معدل دوران العمل، فمن المفترض إن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المؤسسة وأكثر عملا نحو تحقيق أهدافها³.
- ✓ الحد من التشرب الوظيفي وما يترتب عليه من آثار مثل: فقدان الكفاءات الجيدة من العاملين، وإضعاف الروح المعنوية، وتدني الإنتاجية، وارتفاع تكاليف التوظيف مجددا.
- ✓ سهولة استجابة التنظيم للمتغيرات المختلفة حيث أنه كلما زاد الشعور بالولاء يزداد تقبل العاملين لأي تغيير يصب في مصلحة المؤسسة.
- ✓ يزيد الالتزام التنظيمي من مستوى الإنتاجية ويقلل من معدل الغياب ويحسن جودة العمل.
- ✓ الأفراد الملتزمون يتبنون أهداف المؤسسة، ويدركون قيمتها وأهميتها التكامل بين الأهداف الفردية والتنظيمية.

¹ محمد محمد مصطفى أبو جباب، "مداخل تنمية الالتزام التنظيمي لدى ضباط الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير إدارة الأعمال (غير منشورة)،

قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2014، ص 18.

² صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، القاهرة، 2004، ص 182.

³ المرجع السابق، ص 182.

الشكل (1-2): أهمية الالتزام التنظيمي وأثاره على المستويات المختلفة:

المستوى القومي	المستوى الاجتماعي	مستوى المؤسسة	المستوى الفردي
<ul style="list-style-type: none"> • زيادة الناتج القومي • كحصيللة لزيادة كفاءة وفاعلية الأفراد العاملين في المؤسسة 	<ul style="list-style-type: none"> • تعزيز العلاقات الاجتماعية • الارتباط العائلي والسعادة الشخصية والشعور بالرضا 	<ul style="list-style-type: none"> • زيادة الإنتاجية • تحسين الجودة • تقليل الغياب/ التسرب الوظيفي • التنبؤ بسلوك العاملين • تقبل العاملين للتغيير • تبني الأفراد لأهداف المؤسسة 	<ul style="list-style-type: none"> • الأمان • الاستعداد التضحية • الشعور بالرضا والاستقرار • رفع الروح المعنوية • إيجاد هدف في الحياة

المصدر: محمد مصطفى أبو جياب، "مداخيل تنمية الالتزام التنظيمي لدى ضباط الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة الجامعة الإسلامية، غزة، 2014، ص 19.

من خلال هذا الشكل نلاحظ أن الالتزام التنظيمي يرتبط بالعديد من النتائج والمخرجات الإيجابية للفرد، مثل زيادة مشاعر الانتماء والأمان....، وكلما زادت درجة الالتزام عند مجموعة العمل كانت على استعداد لبذل جهد أكبر وبالتالي زيادة فاعلية مجموعة العمل، هذا يؤدي إلى زيادة إنتاجية المؤسسة، وتحسين جودتها وانخفاض الغياب والتأخير وكذلك إلى زيادة جاذبية المؤسسة بالنسبة للأفراد الموجودين خارجها الآن الأفراد الأكثر التزاما يعطون صورة إيجابية عن المؤسسة مما يجعلها أكثر قدرة على جذب الأفراد ذوي المهارات العالية.

الفرع الرابع: أبعاد الالتزام التنظيمي ومداخله

لتحقيق الاستفادة بشكل كبير من قدرات وإمكانيات العاملين لا بد من الوصول إلى درجة عالية من الالتزام التنظيمي لديهم، لذا سنتطرق إلى أبعاد الالتزام التنظيمي والعوامل المساعدة في تكوينه وإلى كيفية تحقيق الالتزام والآثار المترتبة عليه.

أولاً- أبعاد الالتزام التنظيمي:

ميّز ماير وسميث بين ثلاثة أبعاد للالتزام التنظيمي هي:¹

¹ يونس عواد، قدرتي عثمان إبراهيم، "العلاقة بين القيادة التحويلية والالتزام التنظيمي وأثرهما في الفاعلية التنظيمية من وجهة نظر العاملين في الشركة العامة لكهرباء دمشق"، مجلة للبحوث والدراسات العلمية، (سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية)، المجلد 37، العدد 2، جامعة تشرين، سوريا، 2015، ص 265.

1- الالتزام العاطفي: يعبر عن الارتباط العاطفي بالمؤسسة، والتطابق بين أهداف الفرد وقيمه وأهداف وقيم المؤسسة، والانغماس أو الاهتمام في أنشطة وأعمال المؤسسة، وبالتالي العاملين ذوي الالتزام العاطفي القوي يستمرون بالعمل في المؤسسة لأنهم يريدون بالفعل تكريس جهودهم لصالح العمل فيها.

2- الالتزام الأخلاقي (المعياري): يعبر عن شعور العاملين بالالتزام الأخلاقي للاستمرار في العمل في المؤسسة، كما يعكس الدرجة التي تتوافق بها اعتقادات وقيم الفرد مع تلك الخاصة بالمؤسسة، ويكون ناتج عن التأثر بالقيم الاجتماعية والدينية.

3- الالتزام المستمر: يشير إلى إدراك العاملين للتكاليف المرتبطة بمغادرة المنظمة، وبالتالي العاملين الذين يرتبطون بالمنظمة بناء على هذا النوع من الالتزام يفعلون ذلك لحاجتهم للعمل ووعيهم للمنافع النسبية المرتبطة بالبقاء في المؤسسة أو مغادرتها، ويلاحظ إن تقييم العامل لأهمية بقاءه في المؤسسة يتأثر بالخبرة الوظيفية والتقدم في العمر

ثانياً-مداخل الالتزام التنظيمي:

تمحورت دراسات الالتزام حول مدخلين رئيسين لدراسة الالتزام التنظيمي هما:²

1- المدخل الاتجاهي (التبادلي): وينظر للالتزام على أنه يعكس الارتباط بين الفرد والمؤسسة من حيث طبيعته ونوعيته ويعتمد على معرفة الأفراد وشعورهم وإدراكهم للتوازن بين الجهود المبذولة والإغراءات المقدمة التي يحصلون عليها، ومع مرور الوقت، فإن الأفراد يرغبون في وضع المراهنات الجانبية لتقرير ومعرفة التوازن بين الجهد المبذول والتكاليف والمكافآت التي يحصلون عليها، إذ تزداد مراهناتهم واستثماراتهم في المؤسسة بزيادة مدة الخدمة، مما يؤدي إلى زيادة تكلفة ترك المؤسسة والانتقال إلى مؤسسة أخرى.

2- المدخل السلوكي: ويعني بالعملية التي من خلالها يؤدي السلوك الماضي للفرد إلى ارتباطه بالمؤسسة من خلال الاستثمارات المادية وغير المادية التي يستثمرها في المؤسسة، فالالتزام التنظيمي هنا ينبع من المكاسب التي يرى العامل أنه يحققها نتيجة استمراره في المؤسسة، أو التكاليف التي قد يتكبدها نتيجة تركه لها، وعرفه أصحاب هذا الاتجاه بأنه التوجه نحو المؤسسة.

²محمد بن غالب العوني، "الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض"، رسالة ماجستير في الإدارة (غير منشورة)، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية، الرياض، 2005، ص ص 34 - 35.

الفرع الخامس: العوامل المؤثرة على الالتزام التنظيمي

هناك بعض العوامل التي تتفاعل مع بعضها البعض، وتؤثر على تكوين الالتزام التنظيمي، بعضها يتعلق بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة، والبعض يتعلق بالخصائص الشخصية للفرد، وخصائص الوظيفة، وإدراكه لظروف بيئة العمل، العوامل التنظيمية الأخرى:

1. العوامل المتعلقة بالصفات الشخصية: وهي كل ما يتعلق بالفرد من قدرات ومهارات ويتم معرفتها عن طريق تحليل خصائص العمل مثل: العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، مدة الخدمة في المؤسسة، ودوافع وقيم العاملين ومعتقداتهم عن العمل والحاجة إلى الإنجاز. كذلك يسعى الفرد لإشباع حاجاته الفسيولوجية الأساسية كحاجته للأمن و الطمأنينة في التنظيم، كما يسعى أن يكون ذات مكانة بالمؤسسة محبوبا، يسعى للانتماء إلى جماعة معينة وتحقيق ذاته من خلالها.¹

2. العوامل المتعلقة بالعوامل الخارجية " فرص العمل البديلة": " ويقصد بها مدى توفر فرص عمل أخرى في البيئة الخارجية للمؤسسة، حيث أن البيئة التي توفر ظروف عمل بديلة أفضل من ناحية الأجر وساعات العمل فكلما كانت الأوضاع الاقتصادية جيدة وهناك فرص عديدة متاحة وكانت الخيارات كثيرة تقل الضغوط الخارجية على الفرد، مما أدى إلى انخفاض مستوى الالتزام التنظيمي لديه. ومن ناحية أخرى يؤثر ارتفاع مستوى البطالة، وانخفاض الفرص الوظيفية المتاحة على مستوى الالتزام التنظيمي بالارتفاع.²

3. العوامل المتعلقة بالبيئة العمل الداخلية: فالإدارة الناجحة هي تلك الإدارة التي يقودها أكفاء، يمتلكون مهارات عالية، والكثير من الدراسات بحثت عن علاقة العوامل الداخلية كالأجور، والإشراف والقيادة، وجماعة العمل، حيث الأجور العادلة التي تتناسب مع عبئ العمل، والتحفيز المستمر، والمشاركة في اتخاذ القرارات، ووجود فريق عمل متعاون، يؤثر ذلك إيجابا على فاعلية المؤسسة، والشعور بالرضا، مما يزيد من مستوى الالتزام.³

4. العوامل المتعلقة بخصائص الوظيفة: وهي جميع العوامل المتعلقة بالعمل ذاته ومتطلباته المختلفة من مهارات وقدرات، فتنوع مجال الوظيفة، والاستقلالية، والتحدي، والتغذية الراجعة، والشعور بالأهمية والمسؤولية، يزيد من درجة الالتزام التنظيمي وعكس ذلك صحيح، فكلما زادت درجة التوتر، والصراع في الوظيفة، أو عدم وجود دور الموظف ينخفض مستوى الالتزام التنظيمي.⁴

1 - محسن الكبي، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، (د،ط). (م،م). (د،ن)، 2005، ص276.

2 - عابدة خطاب، العولمة ومشكلة إدارة الموارد البشرية، مصر، القاهرة: دار الفكر العربي، 2001، ص147.

3 - المرجع نفسه، ص149.

4 - المرجع نفسه، ص151.

5. العوامل المتعلقة بالخصائص التنظيمية: وهي تلك العوامل المتعلقة بالتنظيم وما يسوده من أوضاع أو علاقات ترتبط بالموظف والوظيفة، و التي يمكن للمنظمة الحد من تأثيرها أو زيادتها وذلك مثل: الأجر، نمط العمل، حرية اختيار جماعة العمل.¹

الفرع السادس: طرق قياس الالتزام التنظيمي

إن عملية قياس الالتزام التنظيمي تعتبر ظاهرة واعية وهادفة تجني المؤسسة والعاملون من ورائها فوائد كثيرة ومن هذه الفوائد¹:

- يقدم للإدارة مؤشرات دالة على مستوى الأداء الوظيفي.
- معرفة الغدارة للمشاعر والأحاسيس والاحتياجات عن طريق قياس الالتزام التنظيمي، الذي يدخل في تركيب أبعاد مادية ومعنوية وإنسانية تتمثل في المشاعر والاحتياجات نحو كثير من الأمور التي لها علاقة بالعاملين والمؤسسة على حد سواء.
- يعتبر أداة تشخيصية لمعرفة المشكلات والمعوقات التي تواجه الأفراد والمؤسسة ومن ثم العمل على إيجاد الحلول المناسبة.
- يعود بالنفع على العاملين والمؤسسة حيث يتولد شعور لدى العاملين باهتمام الإدارة بهم، مما ينعكس إيجابيا على أدائهم ومن ثم على فاعلية المؤسسة.

وتستخدم الكثير من المؤسسات أساليب مباشرة وغير مباشرة للتعرف على مستويات الالتزام التنظيمي للعاملين فيها، حيث تصنف وسائل قياس الالتزام التنظيمي كما يلي²:

1- المقاييس الموضوعية: وهي من الطرق البسيطة والشائعة الاستخدام بحيث يحلل عددا من الظواهر المعبرة عن درجة الالتزام التنظيمي للعاملين، وهي تستخدم وحدات قياس موضوعية لرصد السلوك مثل: رغبة الفرد في البقاء في المؤسسة، مستوى أداء العاملين، الغيابات عن العمل، تعطل الآلات، كثرة الحوادث في العمل.

وتعتبر هذه المقاييس السلوكية تنفيذ في التنبيه على المشكلات الخاصة بالالتزام التنظيمي التي قد تحدث، لكنها لا توفر بيانات تفصيلية تبين أسباب المشكلات أو علاجها.

2- المقاييس الذاتية: هذا النوع من المقاييس يقيس التزام العاملين مباشرة بأساليب تقديرية ذاتية، وذلك عن طريق تصميم قائمة تتضمن أسئلة توجه للأفراد العاملين بالمنظمة للحصول على تقدير من جانبهم عن درجة الالتزام التنظيمي، وبعد هذا النوع الأكثر قدرة على تشخيص درجة الالتزام سلبا أو إيجابا وأفضل طريقة لتطبيق هذه المقاييس هي قائمة الاستبانة عن طريق أسلوبين:

¹ - محسن الكبي، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، مرجع سبق ذكره، ص 276.

¹ محمد حسن محمود الغرابوي، "دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة دراسة تطبيقية على الشق المدني في وزارة الداخلية والأمن الوطني في قطاع غزة"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة)، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2014، ص 21.

² المرجع السابق، ص 22 - 23.

✓ إما أن يتم توجيه سؤال أو مجموعة أسئلة مباشرة للأفراد، ويطلب منهم تحديد مستوى التزامهم ومدى حبهم للعمل، وتمتاز هذه الطريقة بسهولة.

✓ ليس هناك سؤال واحد على مستوى التزام الفرد، بل هناك أسئلة عديدة تدور حول فقرات متعددة تتعلق بالعمل والبيئة، وتنظم هذه الأسئلة بمستوى يتلاءم مع مستويات الأفراد المبحوثين، ومن خلال الإجابة يحدد مستوى التزام الفرد.

كما طوّر بعض المهتمين بدراسة الالتزام التنظيمي وتحليله، عددا من المقاييس بهدف رصد حركة التزام الفرد بالمؤسسة، وقد تباينت تلك المقاييس في طبيعتها ومكوناتها وكان أبرزها:

أ- مقياس بورتو وزملائه: وقد أطلق عليه استبانة الالتزام التنظيمي ويتكون من 15 فقرة تستهدف قياس: درجة التزام الأفراد بالمنظمة وولائهم وإخلاصهم لها، الرغبة في مضاعفة الجهد لتحقيق أهداف المؤسسة وقبولهم لقيامها، واستعان بمقياس ليكرت السباعي لتحديد درجة الاستجابة ويمكن استخدام المقياس لوصف الالتزام بشكل عام.

ب- مقياس مارش ومافري: الذي قدما مقياسا لقياس للالتزام مدى الحياة متمثلة بالأعراف والقيم، ويتكون من 4 فقرات، وقد استخدم كأداة لقياس إدراك الفرد لكيفية تعمق الالتزام مدى الحياة وتعزيز استحسان المؤسسة وحث الفرد على الالتزام بقيم العمل والولاء لها حتى إحالته على التقاعد وأخيرا إبراز نية الفرد للبقاء في المؤسسة.

ج- مقياس جورج وزملائه: وهو محاولة لقياس الالتزام القيمي لأعضاء الهيئة التدريسية من خلال 6 فقرات عبرت كل منها عن واحد من القيم التالية: استخدام المعرفة والمهارة، زيادة المعرفة في مجال تخصصه، العمل مع زملائه بكفاءة عالية، بناء سمعة جيدة كأستاذ، والعمل على مواجهة الصعوبات والتحديات، المساهمة بأفكار جديدة في حقل التخصص، وقد استخدم من أجل تحديد الأهمية النسبية لكل فقرة من الفقرات أعلاه مقياس خماسي الاستجابة.

د- مقياس كوردن وزملائه: ساهمت في بناء المقياس ثلاثة مصادر لتحديد خصائص المشاعر، القيم والأعمال المتعلقة بالانتماء للمنظمة، وتم ذلك من خلال 22 فقرة خماسية الاستجابة، مراجعة الأدبيات التي ركزت على قياس الالتزام، والخروج منها بـ 20 فقرة، استهدفت الاستدلال على التزام الأفراد بالمؤسسة، في حين ضم المصدر الثالث المصدر الثالث 48 فقرة، منها 35 فقرة ذات مؤشرات إيجابية و23 فقرة ذات مؤشرات سلبية.

هـ- مقياس ثورنين: تضمن 8 فقرات سداسية الاستجابة لقياس الالتزام التنظيمي كما تضمن 7 فقرات أخرى خماسية الاستجابة، تقيس الالتزام المهني.

و- مقياس ألن وماير: حدد كلا من ألين وماير عام 1990 نموذجا ثلاثي الأبعاد لتحديد مفهوم الالتزام في المؤسسات، توج بإصدار دليل إرشادي يشمل على نسختين لاستبانة مسحية لأغراض البحث العلمي للتعرف على مستوى التزام العاملين، فقد اشتملت النسخة الأولى للمسح كلا من البيانات والبنود التي تتعلق بإدراك العاملين لعلاقتهم مع منظمتهم وعن أسباب البقاء للعمل فيها، حيث استخدم ألن وماير مقياس ليكرت السباعي لإشارة إلى قوة توافق الموظف مع 8 بنود لكل بعد من

أبعاد الالتزام الثلاثة العاطفي والمعياري والاستمراري، فيما اشتملت النسخة الثانية للمسح على 6 بنود لكل بعد من الأبعاد الثلاثة.

المطلب الثالث: العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي

جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الحديثة التي ترقى بالعنصر البشري إلى مستويات أعلى من التقدير والاحترام، من خلال إطلاقه حريته ومنحه أكبر شعور بالتأثير والاستقلالية ما يزيد من ولائه والتزامه وانتمائه للمؤسسة فيكسر طاقته وإمكانيته لخدمتها والتضحية من أجل تقدمها وازدهارها.

وانطلاقاً من مفهوم كل من جودة الحياة الوظيفية والتي هي مجموعة الأنشطة والبرامج التي تهدف إلى تطوير وتحسين مختلف الظروف الحياتية التي تخص العاملين في المنظمة، والالتزام التنظيمي الذي يعبر عن اندماج الفرد مع المنظمة التي يعمل فقيها مع الاعتقاد القوي بقيم المنظمة وأهدافها وقبولها، والاستعداد التام لتقديم الجهد وبدله لمصلحة المنظمة، مع الرغبة القوية والأكيدة للاستمرار في العمل داخل المنظمة.

لذلك ما نجد أن العديد من الممارسات التنظيمية المعاصرة في بعدها الأكاديمي ذات الصلة بموضوع جودة الحياة الوظيفية قد أثبتت أن تحسين قدرة المنظمة على الاهتمام بتحقيق بيئة عمل نوعية للموظف في مختلف أبعادها قادر على الرفع من مستوى تقبل الأفراد لقيم التنظيم وتحقيق المتوقع من عضويته مما يمكن أن يحقق الكفاءة والفعالية في تحقيق الأهداف العامة التي وجد من أجلها التنظيم.¹

حيث تم اكتشاف العلاقة بين جودة الحياة العملية للموظفين بأبعادها المختلفة والتزامهم التنظيمي، وخاصة حقيقة إن جودة الحياة العملية لها تأثير إيجابي وكبير على الالتزام التنظيمي، في العديد من الدراسات السابقة التي تطرقنا لها مثل: (البياري، الحسني، زاهر....) مبينين أن الاستجابة لاحتياجات الموظفين ينتج عنها شعور قوي بالانتماء من قبل الموظفين تجاه مؤسسته. ومؤكدين على جودة الحياة العملية لها هدفان: "إضفاء الطابع الإنساني على مكان العمل وتحسين جودة الخبرة الوظيفية للموظفين، وتحسين الإنتاجية وكفاءة المنظمة، وبالتالي فإن جودة الحياة العملية هي الاستجابة لاحتياجات الموظفين وكذلك الاحتياجات التنظيمية، وطريقة أو سلسلة من التدابير لتحسين ظروف العمل، فالموظف المنتج هو الشخص الكفء والمكرس لعمله وتنظيمه، والذي يتمتع بخصائص مثالية.

أما الموظفون ذوو جودة الحياة العملية المنخفضة هم الأشخاص الذين يفتقرون إلى الحافز للعمل، ويفشلون في إظهار الأداء الجيد في العمل، ولا يلتزمون بأصحاب العمل والمنظمات، ويتأخرون عموماً عن العمل، وأيضا يغيرون وظائفهم بشكل متكرر.²

¹ - زكية العمراوي، نورة تريباط، تحليل سوسولوجي لعلاقة جودة الحياة الوظيفية بالالتزام التنظيمي، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد6، 2021، ص130.

² - العابدة رشيدة، أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة حمه لخضر الوادي، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد05، العدد02، جامعة حمه لخضر، الوادي، 2021، ص ص 390-391.

يتم ضمان جودة الحياة العملية عند تلبية سبع احتياجات وهي احتياجات الصحة والسلامة، والاحتياجات الاقتصادية و الأسرية، والاحتياجات الاجتماعية، واحتياجات التقدير، واحتياجات التطبيق، والاحتياجات المعرفية، والاحتياجات الجمالية. تظهر جودة الحياة العملية التي يتم تحديدها عند تلبية هذه الاحتياجات بأبعاد متعددة تأثيراً غير مباشر، وتصبح عاملاً حاسماً ومحدداً في جودة حياة الموظف العملية وكذلك رضاه الوظيفي، ومجالات أخرى من الحياة والرضا العام عن الحياة، كلما ارتفعت جودة حياة الموظف بإيجابية تجاه المنظمة التي يعمل بها، فإن هذه المشاعر الإيجابية تؤدي إلى التزام تنظيمي.¹

لذا فإن الاتجاه نحو تبني برامج نوعية لجودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة يجسد أهم مميزات النجاح الوظيفي داخل منظمات الأعمال وذلك بتحديد أهم السياسات التنظيمية الأكثر فعالية التي تستهدف تحقيق الضبط الإيجابي للروابط المعنوية والسلوكية التي تجمع بين احتياجات الموظف وأهداف عمله.

فنظم الأجور والمكافآت الجيدة مع توفر ظروف العمل المادية للعمال، وبتزايد الاهتمام بالتوازن بين حياته الشخصية والوظيفية، كل هذا في وجود فريق عمل منسجم ومتكامل بعيداً عن كل النزاعات والصراعات ستسمح بالتأثير الإيجابي على الطاقات الكامنة المخزنة داخل العمال وتحقيق شعور الرضا لديهم مع رفع روحهم المعنوية ورغبتهم بالاستقرار في منظماتهم دون غيرها، وأخيراً ينتج عنه الوصول إلى مرحلة التطابق الفعلي بين اتجاهات الفرد وأهداف عمله وتبني قيم المنظمة وقبول أهدافها يعتبر أقصى مستويات الالتزام التنظيمي للأفراد.

وعليه فإن الاهتمام للتخطيط لبرامج نوعية قادرة على توسيع المفهوم السائد لمعايير جودة الحياة العملية وتطويرها قادر على تعزيز الارتباط بين منظمات الأعمال وسلوكيات موظفيها لصالح أهدافها، وبالتالي يكون هذا الاقتتان العاطفي بينهما أحد أهم العوامل لمحاربة جل السلوكيات المرضية التي عجزت مداخل الإدارة التقليدية للموارد البشرية في ضبطها كالتغيب والتسرب الوظيفي والتخلي عن المسؤوليات الوظيفية ودوران العمل.

¹ - Afsar, Op-cit, pp: 131-132.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي

سنحاول في هذا المبحث التعرض لأهم الدراسات السابقة باللغتين العربية والأجنبية التي لها علاقة بالدراسة، وتم الاعتماد في ترتيبها على التسلسل الزمني من الأحدث إلى الأقدم، ثم بعد ذلك مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة وإبراز أهم نقاط التشابه والاختلاف بينهما وبين الدراسة الحالية، ونختم البحث بإبراز جوانب الاستفادة من هذه الدراسات السابقة

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة باللغتين العربية والأجنبية

سنتناول فيما يلي مجموعة من الدراسات السابقة التي لها علاقة بدراستنا باللغتين العربية والأجنبية

الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية**1- دراسة (سمر سعيد البياري 2018)¹ بعنوان: "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي**

العمل و التنمية الاجتماعية في قطاع غزة " ، (رسالة ماجستير غير منشورة)

هدفت هذه الدراسة للتعرف على جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (ظروف العمل المادية، التوازن بين الحياة والعمل، الأجور والمكافآت، العدالة والمساواة، إتاحة الفرص للتقدم المهني، المشاركة في اتخاذ القرارات والأمان والاستقرار الوظيفي)، وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بقطاع غزة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما تم تصميم استبانته وتم توزيعها على عينة عشوائية طبقية متكونة من 200 موظف وموظفة، وتم استرجاع 179 استبانته صالحة، ولتحليل البيانات واختبار الفرضيات تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss).

وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

✓ وجود علاقة ايجابية وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل المادية، التوازن بين الحياة والعمل، الأجور والمكافآت، الأمان والاستقرار الوظيفي) ومستوى الالتزام الوظيفي محل الدراسة.

1 - محمد سمر سعيد البياري، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل و التنمية الاجتماعية في قطاع غزة " ، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2018.

2- دراسة (مويسات جهيدة 2017)، تحت عنوان¹: "جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، دراسة

ميدانية بالمؤسسة الجزائرية للأقمشة الصناعية -تيندال-المسيلة"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

التنظيم و العمل، جامعة بوضياف، المسيلة.

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة الوقوف على واقع جودة الحياة الوظيفية داخل الواقع التنظيمي محل الدراسة، وكذا واقع الالتزام التنظيمي، واكتشاف الميكانيزمات التي تزيد من فعالية هذا الالتزام ومعرفة واقع قيم العمل داخل البناء التنظيمي، واكتشاف أهم المحركات الكفيلة لتنمية جودة الحياة الوظيفية.

وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي بالاعتماد على أدوات جمع البيانات: الملاحظة والمقابلة والاستبيان، هذه الأخيرة وزعت على عينة تقدر ب 63 مفردة من خلال العينة العشوائية البسيطة، وتم استرجاع 50 استبانة.

وقد توصلت إلى النتائج التالية:

- ✓ للعدالة التنظيمية علاقة بالالتزام المعياري داخل المؤسسة محل الدراسة.
- ✓ للاستغراق الوظيفي علاقة بالالتزام العاطفي لدى المبحوثين محل الدراسة في المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية الجزائرية بالمسيلة.
- ✓ لتمكين العاملين علاقة بالالتزام الاستمراري داخل المؤسسة محل الدراسة.
- ✓ ومن هنا توجد علاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية للأقمشة الصناعية -تيندال-المسيلة.

وقد قدمت الدراسة مجموعة من الاقتراحات:

- ✓ منح العاملين المزيد من الصلاحيات لحل المشاكل واتخاذ القرارات.
- ✓ تشجيع فرص التطوير الذاتي وتحسين القدرات.
- ✓ عمل المؤسسة على تنمية الالتزام التنظيمي (الشعوري والمعيارى) للعاملين لدورها الكبير في نجاح المنظمة وتحقيق أهدافها من خلال مبدأ الرقابة الذاتية، بناء ثقافة حب العمل وروح الانتماء للمنظمة، انتهاج سياسة ديمقراطية تجاه العاملين.

¹ - مويسات جهيدة، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية بالمؤسسة الجزائرية للأقمشة الصناعية -تيندال-المسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة بوضياف، المسيلة، 2017.

3- (العمرى، و اليافي، 2017م) بعنوان¹: " اثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام -دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة السعودية"

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

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: تبين أن عناصر جودة الحياة الوظيفية الأكثر تأثيرا على الأداء وبدرجة كبيرة هي (العلاقات الاجتماعية التي تجمع الموظف مع الرؤساء وزملاء العمل، الرضا الوظيفي، الحوافز المادية، وتقويم الأداء)، كما هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي، والعلاقات الاجتماعية، والحوافز المادية والمعنوية، وبيئة العمل تعزي لاختلاف بالمرتبة الوظيفية، والعمر، والمؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، والحالة الاجتماعية. وقد أوصت الدراسة بضرورة إرضاء العاملين من خلال توفى التسهيلات اللازمة للموظف لتحسين نوعية الحياة العملية في المؤسسة مما يعود بالأثر الايجابي على تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي الخدمة المدنية.

4-دراسة(حسام محمد الحسني 2016)²، بعنوان: "اثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية في قطاع غزة"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر-غزة. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية بأبعادها في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في الوزارة محل الدراسة والتعرف على مدى تطبيق هذه الأخيرة لأبعاد جودة الحياة الوظيفية والتعرف على مستوى الالتزام التنظيمي لدى الباحثين تعزى للمتغيرات الشخصية. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على أداة الاستبيان وزعت على 159 مفردة من الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية في قطاع غزة باستخدام طريقة النسخ الشامل، واسترداد 148 استبانته.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

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

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية وفق المتغيرات الشخصية، بسبب تشابه وجهات نظر الباحثين الاجتماعيين في مستوى الالتزام التنظيمي بغض النظر عن المتغيرات الشخصية.

1 - محمد العمرى، واليافي رندا، أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام -دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة السعودية"، المجلة الأردنية في إدارة العمال، 13(1)، 2017.

2 - حسام محمد الحسني، أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية في قطاع غزة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر-غزة، 2016.

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

5- (قريشي وباديبي، 2016م) بعنوان: "جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي - دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية"، التجارية وعلوم التسيير بجامعة عبد الله الحميد المهري قسنطينة 2-الجزائر".

هدفت الدراسة إلى تقييم أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عبد الله الحميد المهري قسنطينة 2-الجزائر.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أن هناك انخفاضا نسبيا في مستوى جودة الحياة الوظيفية بالكلية. وكما أظهرت النتائج أن هناك ارتباطا إيجابيا بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الأداء الوظيفي. وقد أوصت الدراسة بضرورة تبني الكلية لمفهوم جودة الحياة الوظيفية من خلال الاهتمام بجميع أبعادها لتحسين الأداء الوظيفي.

6- دراسة (المرشد 2015م) بعنوان²: " جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في المملكة العربية السعودية : دور الخراط الوظيفية وفعاليتها".

هدفت الدراسة إلى تقييم العلاقة بين مدى إدراك الموظفين لجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في القطاع العام والخاص بالمملكة السعودية. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، حيث اعتمد الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث وزعت عينة الدراسة المكونة 353 موظفا من مختلف المستويات العام والخاصة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

- ✓ هنالك اختلافات كبيرة في إدراك الموظفين لجودة الحياة الوظيفية في القطاعين العام والخاص، وأظهرت الدراسة
- ✓ أظهرت النتائج أن الانخراط الوظيفي هو أقوى مؤشر للالتزام التنظيمي في القطاع الخاص.
- ✓ إن العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي يتم توسطها جزئيا من خلال الشعور بالفاعلية والانخراط الوظيفي.
- ✓ كما بينت الدراسة أن الالتزام التنظيمي للموظفات الأصغر سنا هو أعلى من التزام بين نظرائهن من الذكور في المنظمة، وأن الالتزام التنظيمي للموظفين الذكور الأكبر سنا أعلى من الإناث الأكبر سنا.

وقد أوصت الدراسة بضرورة عمل أبحاث مستقبلية مع الأخذ بالاعتبار دراسة مؤشرات أخرى للتنبؤ بالالتزام التنظيمي مثل ضغط العمل ودوران العمل، كذلك أوصت بتطوير الدراسة كي يتم تعميم النتائج.

1 - هاجر قريشي، وباديبي فهيمة، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي - دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بجامعة عبد الله الحميد المهري قسنطينة 2-الجزائر". 2016.

2 - المرشد، "جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في المملكة العربية السعودية: دور الخراط الوظيفية وفعاليتها"، 2015.

7-دراسة (تسيير زاهر 2015)،¹ و التي تحمل عنوان: " اثر حياة العمل في الالتزام التنظيمي : دراسة ميدانية على مركز خدمة المواطن (النافذة الواحدة) محافظة دمشق"، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية –سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي للعاملين في مركز خدمة المواطن قيد الدراسة، وذلك من خلال معرفة مستوى الالتزام التنظيمي في هذا المركز وبيان اثر أبعاد جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي للعاملين وبيان درجة الارتباط بين جودة حياة العمل و الالتزام التنظيمي. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على أداة الاستبيان وزعت على عينة تقدر ب 50 مفردة من العاملين بالمركز بشكل عينة عشوائية وتم استرداد 46 استبيان. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

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

✓ وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين ظروف بيئة العمل وخصائص الوظيفة والأجور والمكافآت وجماعة العمل مع الالتزام التنظيمي لدى العمال في المركز.

وقد اقترح الباحث بعض التوصيات:

إيجاد سياسات حديثة لتوفير أجواء ايجابية لتبني أفكار جودة حياة العمل وتحفيز العاملين ماديا ومعنويا وزيادة انتمائهم للعمل.

✓ إعداد برامج تدريبية للتدريب على المشاركة في اتخاذ القرارات وتبني أفكار فرق العمل.

✓ نوعية المديرين والموظفين بالمزايا المكتسبة في المركز من خلال استخدام سياسات جودة حياة العمل.

✓ إعداد دورات وندوات وعقد ورش العمل.

8- دراسة (الدحوح، 2015م)² بعنوان: "جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة، ومستوى أدائهم والكشف عن العلاقة بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لمستوى جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بمستوى أدائهم. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، حيث اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث قام بتصميم استبانتين الأولى لمعرفة مستوى جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر المعلمين والثانية لقياس مستوى أداء المعلمين من وجهة نظر مديري المدارس،

1 - تسيير زاهر، أثر حياة العمل في الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية على مركز خدمة المواطن (النافذة الواحدة) محافظة دمشق، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية –سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، 2015.

2 - حسني فؤاد الدحوح، جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم" (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، 2015.

وقد بلغ حجم مجتمع الدراسة (3368) معلم و(259) مدير تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية طبقية متناسب مع المحافظات مكونة من (465) معلم و(140) مدير.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أن المتوسط الحسابي لمستوى جودة الحياة الوظيفية لمعلمي المرحلة الأساسية بمحافظات غزة من وجهة نظرهم قد بلغ 3.357 وبوزن نسبي 67.96%.

وقد جاء ترتيب مجالات الدراسة تنازلياً كما يلي: العلاقات الإنسانية، الرضا الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرار، البيئة المدرسية المادية والصحية. كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة (المؤهل العلمي، وسنوات الخدمة)، ولا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الحياة الوظيفية ومتوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى الأداء الوظيفي لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي. ولقد حصل بعد المشاركة في اتخاذ القرار على درجة متوسطة وبمتوسط حسابي 60.72%.

وقد أوصت الدراسة بالاهتمام برفع مستوى جودة الحياة الوظيفية في المدارس الحكومية، من خلال الانتظام في صرف الرواتب والتركيز على الأمان والاستقرار الوظيفي، وإتاحة الفرصة أمام المعلمين للمشاركة في اتخاذ القرار، مما يزيد الثقة بقدراتهم ومهاراتهم التي تؤهلهم لأداء دورهم في العملية التربوية. كما أوصت بالعمل على تحسين بيئة المدرسة المادية والصحية السوية للمعلمين، مما ينعكس إيجاباً على الأداء الوظيفي.

9- دراسة (ديوب، 2014م) بعنوان¹: "تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات - دراسة ميدانية"

هدفت الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين العاملين وجودة الحياة الوظيفية وتمكين العاملين، وكذلك تحديد أفضل أشكال تمكين العاملين المطلوبة لتحقيق جودة حياة وظيفية في المنظمات محل الدراسة. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، حيث اعتمد الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث قام بتوزيعها على عينة الدراسة المكونة من شركات قطاع الاتصالات جميعها في الجمهورية العربية السورية، فوزع (90) استبانة على هذه المنظمات بواقع (30) استبانة في كل شركة على العاملين والإداريين في هذه المنظمات.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

- ✓ وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين متغيرات تمكين العاملين (تفويض السلطة، مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، مشاركة العاملين في الملكية، تشجيع العاملين وتقدير أفكارهم واقتراحاتهم) وجود الحياة الوظيفية.
- ✓ إن تقدير الانجاز هو أكثر المتغيرات التي تمكن العاملين من الارتباط بجودة الخدمة الوظيفية، يليه مشاركة العاملين بالملكية، ومن ثم تفويض السلطة.

¹ - أيمن حسن الديوب، تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 30، العدد 01، سوريا، 2014.

✓ وأوضحت الدراسة أن حياة الفرد الأسرية بعيدة عن اهتمام الشركات محل الدراسة، كما أن برامج التأمين الصحي لا تنفذ بالشكل السليم على الرغم من عدالة نظام الأجور والتعويضات فيها، وتتوافر لدى معظم الشركات مشاركة محدودة للعاملين في صناعة القرارات. أيضا أظهرت النتائج بوجود فروق ذات دلالة إحصائية نحو تمكين العاملين وجودة الحياة الوظيفية، تعزى لسنوات الخدمة.

وقد أوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية لدى العاملين من حيث ضرورة إتاحة الفرص للعاملين للتقدم والنمو والتطور الوظيفي، وتوفير ظروف وبيئة عمل آمنة وصحية للعاملين، وزيادة الاهتمام بحياة الفرد الأسرية والشخصية، وتنفيذ برامج التأمين الصحي بالشكل السليم للفرد ولأفراد عائلته جميعا.

10- دراسة (عبد الله احمد الطبال) 2004¹، بعنوان: "جودة الحياة الوظيفية و علاقتها بالالتزام التنظيمي للعاملين"، رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، 2004، جامعة قناة السويس، مصر .

وتمحور مشكلة هذه الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة

الوظيفية والالتزام التنظيمي لدى العمال في شركة النصر للأسمدة والصناعات الكيماوية بالسويس؟

وقد هدفت الدراسة إلى دراسة وتحليل العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في شركة النصر للأسمدة والصناعات الكيماوية بالسويس والتعرف على مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي حسب المستوى الإداري (الإدارة العليا، الإدارة الوسطى والإدارة الدنيا).

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على أداة الاستبيان وزعت على عينة تقدر ب 395 مفردة من العاملين بالشركة مقسمة إلى عينة عشوائية طبقية: 265 مفردة من أعضاء الإدارة الدنيا، 69 مفردة من الإدارة العليا، 69 مفردة من الإدارة الوسطى.

وقد توصلت إلى النتائج التالية:

- ✓ وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية في الأبعاد التالية (بيئة العمل، الأمان والاستقرار الوظيفية، مجموعات العمل، أنظمة التحفيز والدافعية المادية والمعنوية، علاقة الإدارة بالنقابة، الخدمات الاجتماعية) والالتزام التنظيمي للعاملين في الشركة على مستوى فئات البحث مجتمعة وعلى مستوى كل إدارة.
- ✓ وجود تباين في الأهمية النسبية لمتغيرات الجودة محل الدراسة والمؤثرة على الالتزام التنظيمي للعاملين باختلاف المستويات الإدارية.
- ✓ وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي للعاملين ومستوى إنتاجيتهم.

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

الفرع الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

1- دراسة (Eren&Hisar, 2016)¹ بعنوان:**"Quality of work life perceived by nurses and their organization
alcommitmentlevel"**

"جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الممرضون ومستوى الالتزام التنظيمي لديهم".

هدفت الدراسة إلى تحديد جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الممرضون وتحديد مستويات التزامهم التنظيمي. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، حيث اعتمد الباحثين الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة المكون من 163 ممرض يعمل في مستشفى الجامعة في اسطنبول، حيث استخدم أسلوب الحصر الشامل.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: جودة الحياة الوظيفية للمرضين ومستوى التزامهم التنظيمي في المستوى المتوسط. كذلك تبين أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي.

وقد أوصت الدراسة بضرورة تنفيذ البرامج التي من شأنها تعزيز جودة الحياة الوظيفية لدى الممرضين حيث بينت أن ظروف العمل لدى الممرضين مرتبطة بكثافة المرضى في القسم حيث قسم الطوارئ كان يعاني من ضغط العمل المستمر ولتحسين ظروف العمل وتحفيز الممرضين من خلال إعطاؤهم الحوافز. كذلك بينت أن الممرضين الذين لديهم ساعات عمل طويلة يؤثر سلباً على مستوى جودة الحياة الوظيفية لديهم لذلك يمكن التفكير بنظام التبدل وإعادة ترتيب جدولة ساعات العمل. وجد أن العلاقات مع المدراء من العوامل المؤثرة في تحسين جودة الحياة الوظيفية حيث الممرضون الذين يعملون في منصب المدير يقومون بدور رائد في دعم الممرضين الذين يعملون في أقسام أخرى، مع الأخذ في الاعتبار مشاكل وتوقعات الممرضين من قبل الإدارة العليا والسماح بمشاركةهم في عمليات صنع القرار.

2- دراسة (Ojedokun ,Idemudia&Desouza, 2015)² بعنوان:**"Perceived external prestige as a mediator between quality of work life and
organizational commitment of public sector employees in Ghana"**

"المكانة الخارجية المتصورة كوسيط بين جودة الحياة الوظيفية العملية والالتزام التنظيمي لموظفي القطاع العام في غانا".

¹⁻ Eren,H,Hisar,F, "Quality of work life perceived by nurses and their organizational commitment level", international journal of Human Sciences;13(1),1123-1132,2016.

²⁻ Ojedokun, O , Idemudia, E.S.&Desouza, M, Perceived external prestige as a mediator between quality of work life and organizational commitment of public sector employees in Ghana, SA Journal of Industrial Psychology/SA Tydskrif Bedryfsielkunde, 41(1),1-10,2015.

هدفت هذه الدراسة إلى سد الفجوة البحثية من خلال تحديد دور المكانة الخارجية المتصورة في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي بين موظفي القطاع العام في غانا. وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، حيث اعتمد الباحثون الاستبيان كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة المكون 173 موظف من منطمتين للقطاع العام في غانا. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- ✓ جودة الحياة الوظيفية مرتبطة بشكل إيجابي بكل من المكانة الخارجية المتصورة للالتزام التنظيمي، أيضا وجدت المكانة الخارجية المتصورة للالتزام التنظيمي، حيث وجد أن المكانة الخارجية المتصورة تتوسط جزئيا في العلاقة بين جودة الحياة العملية والالتزام التنظيمي.
- ✓ وتشير النتائج إلى إحدى الطرق المؤكدة لتعزيز الالتزام التنظيمي للعاملين هي من خلال تحسين جودة الحياة الوظيفية وتعزيز فهمهم للمكانة الخارجية المتصورة للمنظمة. وستكون هذه النتائج ذات أهمية خاصة لواضعي السياسات والمنظمات العامة وأصحاب المصلحة المهتمين بزيادة الالتزام التنظيمي لموظفيهم.

وقد أوصت الدراسة بإضفاء الطابع المؤسسي على ثقافة المنظمة التي تعزز نوعية جيدة من حياة العمل وتعزيز المكانة الخارجية للمنظمة في ذهن الموظفين. وان يركز البحث المستقبلي في هذا المجال على تحديد نماذج بديلة مع المتغيرات التي تمت دراستها، والتحقيق في أنواع أخرى من المنظمات ذات حجم أكبر من العينة وباستخدام نموذج المعادلة الهيكلية (SEM) لمعرفة ما اذا كانت هناك نتائج مماثلة تظهر.

3- دراسة (Farid ,Lzadi&Alipour , 2014)¹ بعنوان:

"Relationship between quality of work life and organizational commitment among lecturers in a malaysian public research university"

"العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي بين المحاضرين في جامعة البحوث العامة الماليزية".

هدفت الدراسة إلى التحقق من مستوى العلاقة بين جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي بين أعضاء هيئة التدريس في إحدى الجامعات البحثية العامة في قرية كلالنجب ماليزيا. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، حيث اعتمد الباحثون الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث تم توزيع 330 استبانة على مجتمع الدراسة المكون من 2902 محاضر من كافة الكليات بالجامعة.

¹- farid, H, Izadi, Z, Ismail, & alipour, F, Relationship between quality of work life and organizational commitment among lecturers in a malaysian public research university, Thz Social Journal, 52(1),2014 , pp 54-61.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي. يلعب كل من الأبعاد التالي في تحسين جودة الحياة الوظيفية لدى المحاضرين (التعويضات العادلة، ظروف العمل، تطوير القدرات البشرية، فرص النمو والأمن، الاندماج الاجتماعي، المبادئ الدستورية، التوازن بين الحياة والعمل، المكانة الاجتماعية) وقد أوصت الدراسة بالنظر إلى أهمية الالتزام التنظيمي للنهوض بمكان العمل و الضغط و التوتر على محاضري الجامعات ، انه من الجدير أن يكون لدينا فهم واضح لأهمية جودة الحياة الوظيفية في الجامعات وعلاقته بالالتزام التنظيمي مما يساعد مديري الجامعات بالنهوض بالمؤسسة التعليمية.

4- دراسة (Afsar, 2014) بعنوان¹:

"Impact of the quality of work life on organizational commitment comparative study on academicians working for state and foundation universities in turkey"

"تأثير جودة الحياة العملية على الالتزام التنظيمي: دراسة مقارنة على الأكاديميين العاملين في الجامعات الحكومية والأهلية في تركيا".

هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير جودة الحياة العملية على الالتزام التنظيمي، والكشف عن أي من العوامل التالية لها تأثير أكبر على الالتزام التنظيمي أكثر من غيرها: "جودة الحياة الوظيفية، المنصب الأكاديمي، الراتب، سنوات الخبرة في المنظمة، سنوات الخبرة في المسمى الوظيفي الحالي، نوع العمل، نوع ترتيب العمل (دوام كامل، دوام جزئي، وما إلى ذلك) والعمل الإضافي، والحماسة التنظيمية المدركة، والخصائص الديموغرافية مثل العمر والجنس والحالة الاجتماعية". وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، حيث اعتمد الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث تم توزيع 570 استبانة على مجتمع الدراسة المكون من 3228 أكاديمي موزعين على أربع جامعات (الجامعات الحكومية "جامعة غازي وجامعة هاسيتيب"، و الجامعات الأهلية "جامعة باسكنت وجامعة بيلكنت") حيث اشتملت عينة الدراسة كل من المستويات (أستاذ، أستاذ مشارك، أستاذ مساعد، مساعدين تدريس ومساعدتي أبحاث) يعملون في كليات العلوم والآداب و التربية و الهندسة و الاقتصاد .

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

✓ جودة الحياة الوظيفية لها تأثير إيجابي على الالتزام العاطفي والمعياري للأكاديميين العاملين في جامعات الحكومية والأهلية على حد سواء. في حين انه يؤثر سلبا على الالتزام المستمر.

¹- Afsar,S,T, **Impact of the quality of work life on organizational commitment : A comparative study on academicians working for state and foundation universities in turkey**, International Journal Of Social Sciences, 3(4), 2014 , pp124-152.

✓ وجد أيضا دراسة جميع المتغيرات المتعلقة بالالتزام التنظيمي لكلا النوعين من البرامج الجامعية التي تفيد بان أعلى تأثير على الالتزام العاطفي والمعياري والاستمراري للأكاديميين العاملين في الجامعات الحكومية كان من خلال بعد جودة الحياة الوظيفية.

✓ في حين أن أعلى تأثير على الالتزام العاطفي والمعياري للأكاديميين العاملين في الجامعات الأهلية كان من خلال بعد جودة الحياة الوظيفية. كما أن بعد سنوات الخبرة في المنظمة له أكبر تأثير على الالتزام الاستمراري لهم.

وقد أوصت الدراسة بإجراء دراسات مماثلة في مختلف الجامعات الحكومية والأهلية في مختلف المدن من اجل تعميم نتائج هذه الدراسة على جميع الأكاديميين العاملين في جامعات الدولة. كما أوصت بإجراء دراسة لمختلف القطاعات والمدن المختلفة ومجالات العمل المختلفة لتغطية عينة أكبر من اجل تقييم النتائج بطريقة أكثر شمولاً. بالإضافة إلى ذلك، أوصت بإجراء دراسات مستقبلية لمعرفة أي نوع من الالتزام (الالتزام التنظيمي أو الالتزام المهني أو الوظيفي) أكثر تفضيلاً لدى المنظمات الأكاديمية وتأثير جودة الحياة الوظيفية على هذه الأنواع من الالتزام.

5- دراسة (farjad&varnus, 2013)¹ بعنوان:

"Study of relationship of quality of worklife) QWI)and organizationalcommitment"

"دراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي".

هدفت الدراسة إلى التحقق من مستوى العلاقة بين جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، حيث اعتمد الباحثان الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة المتمثل بشركات الاتصالات والبنية التحتية في طهران، كما وزعت الاستبانة بطريقة عشوائية طبقية على عينة الدراسة المكونة من المدراء ونوابهم في شركات الاتصالات.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة "أبعاد جودة الحياة الوظيفية" (الرواتب والعلاوات والتأمين الصحي وظروف العمل وفرص النمو والترقي في الوظيفة والتوازن بين العمل والجوانب الأخرى في الحياة والتعاون والمعونات الاجتماعية الهامة وتنمية القدرات البشرية) والمتغير التابع المتمثل بالالتزام التنظيمي. كما أظهرت الدراسة أن التأمين الصحي وظروف العمل وتنمية القدرات البشرية كان له أكبر الأثر على الالتزام التنظيمي، وكما أن التوازن بين العمل وجوانب الحياة الأخرى والمرتببات والبدايات كان له اقل الأثر على الالتزام التنظيمي.

¹ - farjad,H,R&varnus, S, **Study of relationship of quality of work life (QWI)and organizationalcommitment,Interdisciplinary journal of contemporaryresearch in business**, 4(9), 2013,pp 449-456.

وقد أوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية لدى العاملين من حيث ضرورة إتاحة الفرص للعاملين للتقدم والنمو والتطور الوظيفي، وتوفير ظروف وبيئة عمل آمنة و صحية للعاملين، وزيادة الاهتمام بحياة الفرد الأسرية و الشخصية، وتنفيذ برامج التأمين الصحي بالشكل السليم للفرد و لأفراد عائلته جميعا.

6- دراسة (Daud, 2012)¹ بعنوان:

"The Influence of Quality of Work life on Organizational Commitment: A Study on Academic Staff in Public Institution of Higher Learning in Malaysia"

"تأثير جودة الحياة العملية على الالتزام التنظيمي: دراسة على الكادر الأكاديمي في المؤسسة العامة للتعليم العالي في ماليزيا".

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين جودة الحياة العملية مع الالتزام التنظيمي بين أعضاء هيئة التدريس في واحدة من المؤسسات العامة الرائدة للتعليم العالي في ماليزيا. وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، حيث اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة المتمثل في الكادر الأكاديمي في المؤسسة العامة للتعليم العالي، حيث تم توزيع 300 مجموعة من الاستبيانات على الكادر الأكاديمي في كليات مختارة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: إن مستويات جودة الحياة العمل وجدت ملائمة، وكان الالتزام التنظيمي بين الموظفين معتدلا. كذلك أشارت النتائج إلى أن المشاركة هي الأكثر عامل مهم يؤثر على الالتزام يليه النمو والتطوير. كذلك أشارت النتائج أن هناك إيجابية، وان لم تكن قوية جدا في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزامات الثلاثة "الوجداني والمعياري والاستمرارية".

وقد أوصت الدراسة على ضرورة الاهتمام بمجالات جودة الحياة الوظيفية التي تركز على المشاركة والإشراف والنمو والتطوير التي من شأنها تتعلق بكيفية شعور الموظفين الأكاديميين حول التزامهم بالبقاء في الجامعة والذي من شأنه يعزز الالتزام المعياري. وكما أوصت الاهتمام بمجالات جودة الحياة الوظيفية التي تركز على البيئة المادية والأجور والفوائد المتعلقة بكيفية شعور الموظفين الأكاديميين بشأن البقاء في الجامعة والذي من شأنه يعزز الالتزام الاستمراري. وأخيرا أوصت الاهتمام بمجالات جودة الحياة الوظيفية التي تركز

¹- Daud,N, **The Influence of Quality of Work life on Organizational Commitment: A Study on Academic Staff in Public Institution of Higher Learning in Malaysia**, International conference on Innovation, Management and Technology Research (ICIMTR2012), Malacca, Malaysia, 2012.

على المشاركة والنمو والتطوير حيث ترتبط بشكل ايجابي إلى حد ما بالطريقة التي يشعر بها الموظفون الأكاديميون حول الرغبة في البقاء مع الجامعة والذي من شأنه يعزز الالتزام العاطفي.

المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

سنحاول في هذا المطلب تلخيص أوجه المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة سواء باللغة العربية أو الأجنبية، حيث سنوضح نقاط التشابه ونقاط الاختلاف.

الفرع الأول: أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

تتمثل أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة في النقاط التالية:

1. المنهج المستعمل: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لكل من الدراسات السابقة والحالية.
2. أدوات جمع البيانات: تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات لكل من الدراسات السابقة والحالية.
3. أداة تحليل البيانات: تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي spss كأداة لتحليل البيانات لكل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

الفرع الثاني: أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

هناك العديد من أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة سواء من حيث الزمان والمكان والعينة، منهجية الدراسة، من حيث القطاع، الهدف، والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول (1-1): أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

عناصر المقارنة	الدراسة الحالية	الدراسات السابقة
من حيث المكان والزمان	أُنجزت الدراسة الحالية خلال الموسم الجامعي 2022-2023، أما بالنسبة للحدود المكانية فقد تمت الدراسة في الشركة الوطنية للتأمين بولاية ورقلة.	تمت الدراسات السابقة في بيئات عربية وأجنبية وكانت السنوات (2004-2018م) حيث شملت الأماكن التالية : الجزائر، غزة، دمشق، مصر، السعودية، الإمارات، غانا، ماليزيا، تركيا.

<p>ركزت مختلف الدراسات كذلك على عينات مختلفة أكثر أو أقل من عينة الدراسة الحالية.</p>	<p>ركزت الدراسة الحالية على عينة عشوائية والتي شملت العاملين، بمختلف مناصبهم ورتبهم في المؤسسة محل الدراسة وبلغ عددهم 137 عاملاً.</p>	<p>من حيث العينة</p>
<p>تنوعت الدراسات السابقة بين القطاع الخاص والعام وقطاع الخدمات مع اختلاف طبيعة نشاطها.</p>	<p>استهدفت الدراسة الحالية القطاع العام، حيث طبقت على مؤسسة اقتصادية خدمتية وهي : الشركة الوطنية للتأمين بورقلة.</p>	<p>من حيث نوع القطاع</p>
<p>تناولت الدراسات السابقة متغيرات مختلفة.</p>	<p>اعتمدت الدراسة الحالية على متغيرين (مستقل، وتابع) وهما: جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي.</p>	<p>من حيث المتغيرات</p>
<p>هدفت معظم الدراسات السابقة إلى الوقوف على واقع جودة الحياة الوظيفية في مؤسسات مختلفة وكذا الوقوف على واقع الالتزام التنظيمي بمختلف المؤسسات السابقة الذكر.</p>	<p>تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن دور جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة.</p>	<p>من حيث الهدف</p>

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة.

الفرع الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

مكنتنا الدراسات السابقة من الاستفادة من عدة جوانب سواء نظرية أو تطبيقية، ومساهمتها في صياغة فرضيات الدراسة بالإضافة

إلى:

لـ ضبط متغيرات الدراسة حيث كان المتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية والمتغير التابع الالتزام التنظيمي.

لـ تعتبر الدراسات السابقة نقطة قوة وقاعدة أساسية في البحث وانطلاقة جيدة لإعداد الدراسة الحالية وخاصة عند تحديد المشكلة.

لـ ساعدت في إعطاء صورة أولية ونظرة شاملة وكاملة لموضوع الدراسة مما سهل الانطلاق في الدراسة الحالية.

-
- للـ التعرف على المنهجية المتبعة في الدراسات السابقة، مما فتح المجال للباحث في إعداد المنهجية المتبعة.
 - للـ ساهمت في الإثراء الفكري والإداري للجانب النظري لدراسة وصياغة وإعداد الجانب التطبيقي.
 - للـ ساهمت وبشكل كبير في تصميم استمارة الاستبيان، من خلال الجانب النظري واستمارات استبيانات الدراسات السابقة.
 - للـ الفهم الجيد للموضوع والتعمق فيه.
 - للـ الإلمام بالنتائج المتوصل إليها من الدراسات السابقة، مما مكن الباحث من الانطلاق في الدراسة الحالية.
 - للـ المساعدة في الاطلاع على الأساليب والأداة الإحصائية المستخدمة في الدراسة السابقة مما ساعد الطالبة على تحديد الأداة المناسبة لاختبار صحة فرضيات الدراسة الحالية.
 - للـ الاستفادة من المراجع الهامة للبحث مما يوفر علينا الكثير من الجهد والوقت.

من خلال ما سبق نجد أن ضرورة خلق جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين من خلال برامج خاصة وذات فعالية يعتبر مسؤولية المؤسسة، خاصة وإن كان هدف هذه الأخيرة هو تحقيق الفعالية التنظيمية، فقد أثبتت العديد من الدراسات الميدانية خاصة الدراسات سالفة الذكر أن جودة الحياة الوظيفية تعمل على زيادة دافعية ومرونة والتزام القوى العاملة، والتي تعتبر كقيمة ضرورية لضمان النجاح في البقاء ضمن المنافسة بين المؤسسات المختلفة.

هذه الدراسات توصلت من خلال خطوات البحث العلمي وتحليل وتفسير مختلف العوامل التنظيمية إلى تحسين نوعية الحياة الوظيفية بالاعتماد على برامج تركز على تطوير مختلف أبعادها إضافة إلى أن تحسينها سيزيد مما لاشك فيه من تعزيز الالتزام التنظيمي والارتقاء بمستوى الرضا و الولاء و الاندماج ضمن قيمة وأهداف المنظمة، كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية له دور مباشر في خلق أهم الخصائص والقيمة التنظيمية وهو الالتزام التنظيمي كخاصية تمثل شعور الفرد بأنه عضو من المنظمة وأنه موجود لأجل تحقيق الأهداف التي وجد من أجلها التنظيم، والاستعداد للتضحية للبقاء في المنظمة وعدم مغادرتها من خلال إرادته الخاصة ورغبته النفسية بعيدا عن الإذعان والإجبار، ولذا ففي الفصل الموالي سنحاول الكشف عن مدى مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الشعور بالالتزام التنظيمي لدى العاملين بالشركة الوطنية للتأمين-ورقلة.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية لأثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام
التنظيمي - دراسة ميدانية في الشركة الوطنية للتأمين

SAA

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

تمهيد:

تعد الدراسة الميدانية جانب تكميلي للجانب النظري، وذلك من أجل الإحاطة بكل جوانب موضوع الدراسة، والإجابة على إشكالية الدراسة والتحقق من فرضياتها، وعليه سيتم خلال هذا الفصل التطرق للدراسة التطبيقية للموضوع، وذلك بوضع الجانب النظري واقعيًا على أفراد عينة الدراسة والمتمثلين في عمال الشركة الوطنية للتأمين SAA للتعرف على جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي لهؤلاء العمال بمختلف رتبهم المهنية ومستوياتهم العلمية، وكذلك لمعرفة أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة.

عليه قد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين هما:

❖ المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

❖ المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

خلال هذا المبحث سيتم تحديد الإطار المنهجي للدراسة الميدانية لموضوعنا، والمتمثل في أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي، بهدف تنظيم المعلومات بما في ذلك عينة الدراسة وعرض منهجها والتطرق إلى الطريقة المستخدمة في الدراسة من أجل الوصول إلى النتائج.

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

من أجل التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي في الشركة الوطنية للتأمين SAA سيتم التعرف على منهج الدراسة، ومجتمع الدراسة، وكذا خصائص عينة الدراسة، بالاعتماد على البيانات التي تم جمعها وتحليلها إحصائياً ببرنامج الحزمة الإحصائية (spss) النسخة (26)، والحصول على النتائج.

الفرع الأول: منهج الدراسة

يعتمد الباحث على منهج في دراسته من أجل تحقيق أهدافها والوصول إلى النتائج المرجوة، وعليه فإن المنهج هو الطريقة المعتمدة لدراسة ظاهرة ما أو موضوع ما بهدف التعرف على أسبابها والوصول إلى حلول مناسبة لها. ولتحقيق أهداف الدراسة الحالية اتبعت الدراسة الحالية على:

أولاً. المنهج الوصفي التحليلي: ويمكن من خلاله جمع البيانات والمعلومات حول موضوع الدراسة ووصف النتائج المتحصل عليها وعرضها وتحليلها وتفسيرها.

ثانياً. المنهج الإحصائي: ويمكن من خلاله التحقق من صحة الفرضيات باستخدام الأساليب والأدوات الإحصائية في معالجة البيانات وتحليلها لمعرفة جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي، من خلال عمال المؤسسة الوطنية للتأمين SAA باستخدام مصدرين أساسيين لجمع المعلومات:

📌 **المصادر الثانوية:** والمتمثلة في الكتب والمراجع، والمقالات والأبحاث والدراسات السابقة.

📌 **المصادر الأولية:** والمتمثلة في جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبيان خاص بخدمة غرض الدراسة، وتوزيعه على أفراد

عينة الدراسة والمتمثلين في عمال المؤسسة الوطنية للتأمين SAA.

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

ثالثا. متغيرات الدراسة:

الجدول (1-2): يوضح متغيرات الدراسة

المتغيرات	
جودة الحياة الوظيفية	المتغير المستقل
الالتزام التنظيمي	المتغير التابع

المصدر: من إعداد الطالبتين

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

قبل التطرق إلى مجتمع الدراسة سوف يتم تقديم للمؤسسة محل الدراسة:

أولا. التعريف بمؤسسة الشركة الوطنية للتأمين SAA:

1- نشأة الشركة الوطنية للتأمين SAA:

تأسست الشركة الوطنية للتأمين SAA بموجب قرار 12 ديسمبر 1963 على أساس القطاع المختلط وذلك بالتعاون مع الإطارات المصرية، لعدم وجود إطارات جزائرية مؤهلة آنذاك، وكانت قيمة الرأس مال المصري 39% من رأس المال العام للشركة. بتاريخ 27 ماي 1966 وقع تأميمها وذلك بصدور قانون 66/127 في إطار احتكار الدولة لمختلف عمليات التأمين الخاص والقانون 66/129 المتعلق بتأميم الشركة الجزائرية للتأمين لتصبح جزائرية 100%، وقد عرفت المؤسسة تطورا ملحوظا منذ ذلك الحين، وفي 21 ماي 1976 وفي نطاق سياسة تخصص أنشطة التأمين أجبرت الشركة الوطنية للتأمين على التحول إلى السوق المحلية للأخطار البسيطة كتأمين السيارات، التأمين على الحياة، الأخطار البسيطة للخواص كالتجار والحرفيين.

بداية من 21 فيفري 1987 وفي إطار الإصلاحات الاقتصادية و مرور المؤسسات إلى نظام التمويل الذاتي " L'Autonomie " تحصلت الشركة الوطنية للتأمين SAA على استقلاليتها المالية و تحولت من مؤسسة عمومية إلى شركة ذات أسهم " SPA " برأسمال يقدر بـ 80 مليون دج، وقد واكبت الشركة الوطنية للتأمين التطورات التي فرضها عليها محيطها الخارجي من عولة، وتطور تكنولوجي، لتمارس جميع أنشطة التأمين وتخضع للمنافسة مع بقية الشركات العامة في الجزائر، ما أدى إلى ازدياد ملحوظ في رأسمالها طيلة سنوات نشاطها، وتطور رأسمال الاجتماعي للشركة مع مرور السنوات حتى بلغت القيمة سنة 2007، 16 مليار دينار جزائري، وهي قيمة مرتفعة جدا مقارنة مع قيمته الأولى التي بدأت بها المؤسسة نشاطها، تعتبر الشركة الوطنية للتأمينات SAA شركة اقتصادية عمومية ذات مساهم وحيد هو: الدولة (وزارة المالية).

شعارها: SAA مؤمنكم الأحسن (La SAA votre meilleure assureur).

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

لقد قدر رأسمالها بـ 30 مليار دينار جزائري فقد احتلت المرتبة الأولى في قطاع التأمين الجزائري باكتسابها 28 مليار من إيرادات حصة السوق.

لقد تمثل نشاطها كل ما يخص عمليات التأمين وإعادة التأمين.

لقد قدر العدد الإجمالي لليد العاملة بالشركة في 31/12/2019 بـ 3321 عامل وسنة 31/12/2020 هو 3319 موظف

لقد تمتلك شبكة توزيع عبر مختلف مناطق الوطن، تتألف من 15 مديرية جهوية، و 293 وكالة مباشرة و 125 وكالة عامة و 20 سمساراً.

لقد تشترك الشركة الوطنية للتأمين في رأسمال عدة شركات وطنية و أجنبية، حيث تمتلك حصة أسهم تقدر بـ 100% في الشركة الوطنية للخبرة، كما تمتلك حصة تقدر بنسبة 50% في كل من (SAA Immobilière) و الشركة الوطنية للطباعة، كما تمتلك ما مقداره 33.33% في كل من شركة (SOFICOP)، و شركة (SICAV).

لقد قدر رقم أعمالها لسنة 2020 بـ 27.4 مليار دينار جزائري.

إن رقم الأعمال يتزايد من سنة إلى أخرى و هذا يعني ارتفاع الأرباح و يرجع ذلك للخبرة التي تمتلكها الشركة في مجال التأمينات و تنوع منتجاتها في السوق و كذلك الاهتمام بالموارد البشرية خاصة فيما يتعلق بتدريبهم و تطوير أداءهم.

2- تعريف المديرية الجهوية بورقلة:

وتتم دراسة الحالة في المديرية الجهوية بورقلة والتي هي من بين المؤسسات العمومية الاقتصادية التابعة لوزارة المالية العامة، الكائن مقرها بساحة أول ماي بورقلة أنشئت في السبعينيات كمنشأة تابعة لوحدة الأغواط، أي لم تكن تتعامل مع المركز مباشرة، وفي سنة 1990 استقلت وحدة ورقلة عن وحدة الأغواط وكانت تضم 13 وكالة موزعة على أربعة ولايات (ورقلة، غرداية، تمنراست، الوادي).

وفي منتصف سنة 2004 تم ضم وحدة الأغواط وبعض الوكالات التابعة لوحدة بسكرة إلى وحدة ورقلة وأصبحت تسمى

المديرية الجهوية بورقلة بدلا من وحدة ورقلة والتي أصبحت تضم 24 وكالة كما هو موضح في الشكل رقم (02).

أما عن نشاط المؤسسة فهي ككل شركات التأمين ذات طابع اقتصادي تجاري فهي تهدف لتحقيق الربح من خلال مختلف نشاطات التأمين التي تكلفها بها الشركة الأم حيث بلغ عدد اليد العاملة بالمؤسسة 137 موظف حاليا ينقسمون على التصنيف المبين في الشكل التالي:

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

الجدول (2-2): تصنيف العمال بالمديرية الجهوية SAA بورقلة

الصنف	إطار سامي	إطار	عون تحكم	عون تنفيذ
التعداد	42	42	41	12

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على وثائق المؤسسة

والجدول الموالي يوضح نموذج الوكالات التابعة للمديرية الجهوية SAA بورقلة

الجدول (3-2): نموذج الوكالات التابعة للمديرية الجهوية SAA

وكالة ورقلة " ب "	وكالة المنيعية	وكالة جانت
وكالة ورقلة " أ "	وكالة جامعة	وكالة عين أمناس
وكالة ورقلة " ج "	وكالة المغير	وكالة عين صالح
وكالة تقرت	وكالة القرارة	وكالة تمنراست
وكالة حاسي مسعود	وكالة بريان	وكالة اليزي
وكالة الحجيرة	وكالة الوادي	وكالة الدبيلة
وكالة قمار	وكالة متليلي	وكالة غرداية "أ"
وكالة غرداية "ب"	وكالة حاسي الرمل	الوكيل العام

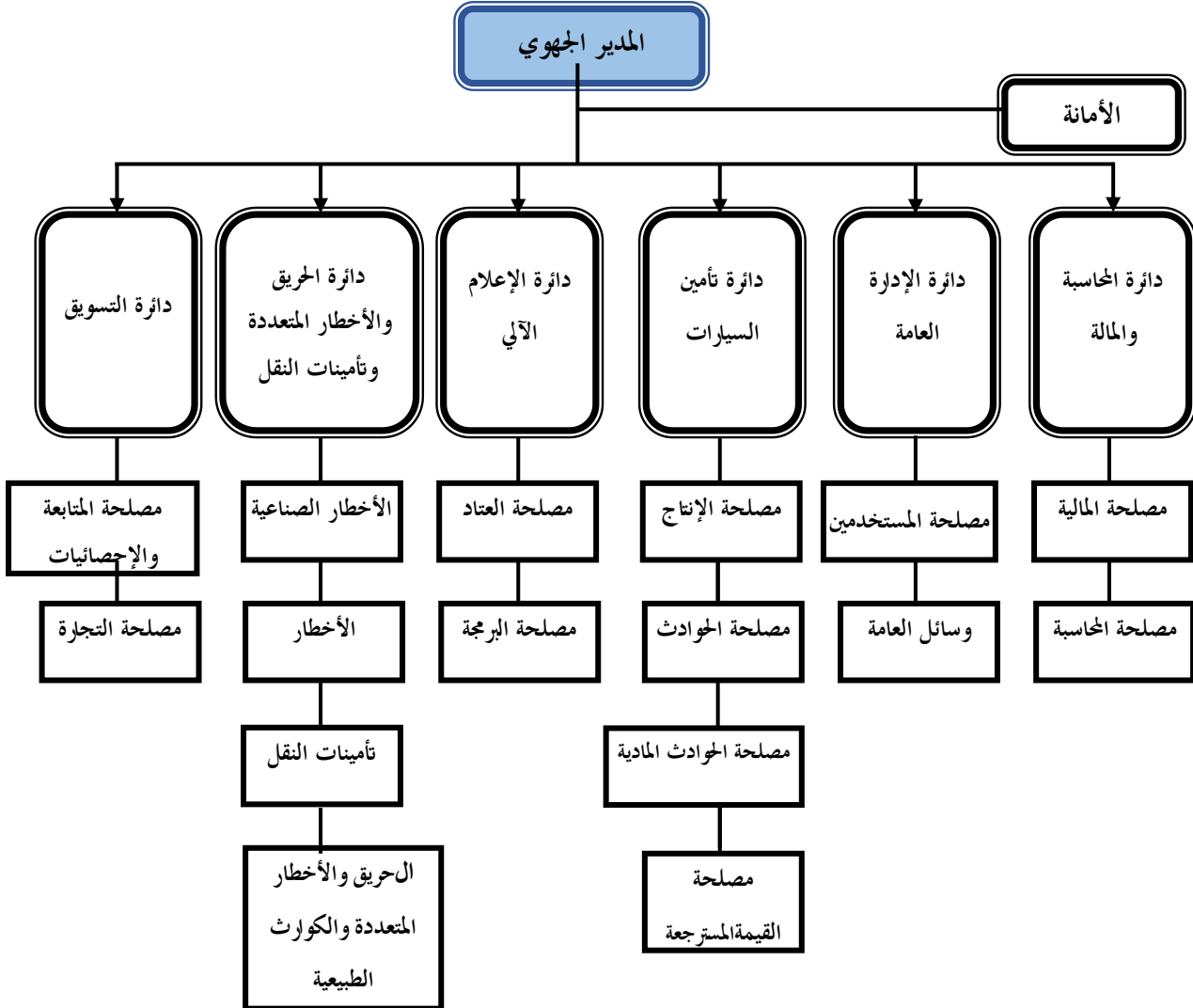
المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على وثائق المؤسسة

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

ثانيا. الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية بورقلة SAA:

يوضح الشكل الموالي الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية لولاية ورقلة:

الشكل (1-2): الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية بورقلة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة

من خلال الشكل أعلاه يتضح لنا أن الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية SAA ورقلة يتكون من:

1- المدير الجهوي: يقوم بالإشراف على الوكالات و السهر على حسن سيرورتها، كما يعتبر همزة وصل بين الوكالات و المديرية الأم في الجزائر العاصمة.

2- مصلحة المنازعات: مهمتها الفصل في النزاعات الداخلية (بين العمال)، و النزاعات الخارجية (بين العمال و الزبائن).

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

- 3- **مصلحة المفتشية:** تقوم المديرية الأم بإرسال فرق للتدقيق في الجودة و مراقبة الوكالات بصفة دورية و في حالة العثور على مشكل أو عطب يتم إرسال المفتش للتحري حول الأسباب المؤدية لحدوثه لإعداد تقرير و إرساله للمديرية الأم لإتخاذ الإجراء المناسب.
- 4- **مكتب التنظيم:** يقوم بتنظيم واستقبال البريد الوارد والصادر من المديرية الجهوية حيث يتم تسجيله وتوزيعه على جميع مختلف مصالح المديرية الجهوية بعد المرور على المدير الجهوي.
- 5- **أمانة المديرية:** وتكتسي أهمية بالغة في السير الحسن داخل المديرية الجهوية وربط العمل مع المدير الجهوي وتهتم بتنظيم مقابلات والزيارات مع المدير.
- إن المديرية الجهوية لورقلة مجموعة من المصالح والدوائر وهي كالتالي:
- 6- **دائرة المحاسبة والمالية:** تحوي هذه الدائرة مصلحتين هما:
- أ- **مصلحة المالية:** تقوم المصلحة بوظيفة متابعة كل العمليات الخاصة بالجانب المالي للمديرية وهذا يتمثل في إصدار الصكوك واستقبالها من الغير ودفعها إلى البنك، دفع الأجور، تسوية الحوادث وتسوية المصاريف العامة وذلك لإنجاز الميزانية السنوية.
- ب- **مصلحة المحاسبة:** هي مصلحة تقوم بتسجيل كل العمليات المحاسبية الخاصة بنشاط المديرية ولديهم برنامج للإعلام الآلي ولديهم الميزانية الختامية.
- 7- **دائرة الإدارة العامة:** تقوم بتسيير كل الأعمال والوظائف المنوطة بالوسائل المادية والبشرية قصد بلوغ الأهداف المسطرة مع الالتزام بالاستراتيجية العامة والمسطرة من طرف المديرية أو الهيئات العليا للمؤسسة وهي تحتوي على مصلحتين هما مصلحة المستخدمين والذي سنتطرق له بالتفصيل كفرع وحده ومصحة الوسائل العامة.
- مصلحة الوسائل العامة:** تهتم بأملاك المؤسسة الخاصة أي احتياجات العمال من تجهيزات مكتبية، وتنقسم إلى ثلاثة فروع:
- أ- فرع الأملاك والعقارات.
- ب- فرع الوقاية والأمن.
- ث- فرع تموين المخزن.

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

8- دائرة تأمين السيارات: تقوم هذه المصلحة بمراقبة كل عقود التأمين الخاصة بتأمين الأشخاص والعمل على ترقية كل المنتجات المباعة في هذا النوع من التأمين ويتم على مستواها دراسة ملفات الحوادث وتسويتها، تسديد الضحايا في حالة حوادث مرور بما في ذلك التعويض عن المركبات الجانب المادي والجانب الجسماني وتضم هذه الدائرة عدة مصالح وهي:

أ- مصلحة الإحصائيات .

ب- مصلحة الإنتاج.

ت- مصلحة الحوادث الجسمانية: مهمتها مراقبة الملفات الخاصة بالحوادث الجسمانية.

ث- مصلحة الحوادث المادية: تقوم هذه المصلحة بمراقبة ملفات الحوادث المسددة على مستوى الوكالات وذلك من أجل التأكد من صحة هذه الملفات.

ج- مصلحة القيمة المسترجعة.

9- دائرة الإعلام الآلي: يقوم بمهام هي حفظ البيانات في المؤسسة والحفاظ على العتاد (صيانة وتوزيعه على المكاتب) جلب بيانات الوحدات التابعة للشركة والمساعدة في السير الحسن للملفات وتطوير برنامج عمل للمؤسسة وذلك بتثبيت كل التحديثات الواردة من المديرية العامة وتنقسم إلى مصطلحين:

أ- مصلحة العتاد.

ب- مصلحة البرمجة.

10- دائرة الحريق والحوادث الأخطار المتعددة وتأمينات النقل: مراقبة مختلف العقود المنتجة عبر الوكالات لجميع الفروع التابعة لدائرة وإعداد الإحصائيات الدورية لكل فرع تسيير الحوادث للفروع التابعة لدائرة مساعدة الوكالات في كل مجالات التسيير (إنتاج وحوادث) التابعة لنشاط الدائرة، وهي تضم عدة مصالح هي:

أ- مصلحة الأخطار الصناعية: مراقبة الملفات الخاصة بالتأمين على المصانع وكل ما يخص عقود الإنتاج والمنازعات.

ب- مصلحة الأخطار البسيطة.

ت- مصلحة تأمينات النقل: مراقبة الملفات الخاصة بتأمين نقل البضائع وناقلات البضائع.

ث- مصلحة الأخطار المتعددة المسؤولية المدنية: يعتبر ضمان إجباري، وتضمن للمؤمن له المتابعات المالية الناتجة عن الأضرار الجسمانية والمادية التي يسببها للغير أثناء سير السيارة، ويحدد قسط التأمين حسب قوة الأحصنة والتي تعبر عن قوة السيارة.

ج- مصلحة الحريق والأخطار المتعددة والكوارث الطبيعية

و- مصلحة التأمين الفلاحي: مراقبة الملفات الخاصة بتأمين كل ما يخص الفلاحة والمنتجات الفلاحية، الأبقار الدواجن، الغنم، من الكوارث الطبيعية (باستثناء الإبل)، والماكينات الزراعية من أي عطل قد يصيبها.

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

11- دائرة التسويق: ولها أهمية بالغة نظرا للمهام التي توكل لها إذ يرتبط نشاطها بمختلف المصالح الأخرى متابعة العقود الجديدة والعقود القديمة ومتابعة الأرقام وتضم مصلحتين هما:

- أ- **مصلحة المتابعة والإحصائيات:** دور هذه المصلحة هو إحصاء الإنتاج المحقق في الوكالات ويكون كل 10 أيام بعد أن ترسل جميع الوكالات الإنتاج الذي حققته خلال هذه الفترة إلى هذه المصلحة.
- ب- **مصلحة التجارة.**

12- دائرة التأمين البنكي: هي دائرة حديثة النشأة يتمثل نشاطها في تأمين البنوك الـ BADR وBDL وBNA.

1.2.1.1. وظائف وأهداف الشركة الوطنية للتأمين:

1.2.2.1.1. وظائف الشركة:

تقدم شركات التأمين التي هي وحدات اقتصادية تهدف لتحقيق الربح لتقديم خدمة التأمين لعملائها مقابل دفع أقساط تأمينية مقابل هذه الخدمة مجموعة من الوظائف وهم:

1-وظيفة الإنتاج:

ويقصد بها في مجال التأمين المبيعات والنشاطات التسويقية وعمليات البيع التي تقوم بها شركات التأمين هي الخدمة التأمينية والتي تعدد فيها أنواع عقود التأمين على حسب الأخطار التي تؤمنها وهي:

- 1- تغطية تأمين الأضرار على الممتلكات.
- 2- تأمين السيارات وهو الفرع السائد.
- 3- التأمين ضد أخطار النقل.
- 4- تأمين المسؤولية المدنية.
- 5- الخدمات.
- 6- تأمين الأخطار الصناعية.
- 7- تغطية شاملة في الإسكان، المباني والمحلات التجارية.

2-وظيفة تسوية المطالبات (التعويضات):

تتعلق بدفع مبلغ التأمين أو دفع التعويضات المستحقة للمؤمن له عند تحقق الخطر المؤمن ضده وذلك وفق الالتزام التعاقدية المبرم بينهم ويكون بتكوين ملف أساسه:

- 1- التصريح بالحادث من طرف الزبون

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

2- محضر الخبرة (تقييم الأضرار) الذي يعده خبير تعينه الشركة سواء من مركز الخبرة التابع للمؤسسة أو خبير خارجي على حسب الضرر الموجود بعقد التأمين.

ومن ثم يتم تسوية تعويضات المستحقة على مستوى الوكالة المتعاقدة معها من قبل والتي تسوي الملف على مستوى مصلحة التعويضات فيها.

3-وظيفة إعادة التأمين:

يقصد بها نقل جزء من الخطر إلى جهة آخري أقدر على تحمل الخطر.

4-وظيفة الاستثمار:

تجميع (شركة التأمين) أقساط التأمين واستثمارها وتعتبر وظيفة الاستثمار جوهر النشاط في شركات التأمين.

1.2.2.1.1. أهداف الشركة:

1- الزيادة في مجال التأمين وخاصة مع اتساع سوق التأمين

2- المحافظة على مكائتها في سوق التأمين ورقم أعمالها وزيادة تطويره

3- الاهتمام بالموارد البشري باعتباره من أحد أهم الدعامات التي تقوم عليها المؤسسة.

الوصول للأهداف المسطرة من قبل المؤسسة من خلال تطبيق محكم لاستراتيجياتها التي تخطط لها كل أول سنة مالية.

ثالثا: مجتمع وعينة الدراسة

1. مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة الحالية من عمال المؤسسة الوطنية للتأمين SAA، والبالغ عددهم (137) عاملا.

2. عينة الدراسة:

تم توزيع (50) استبانة على كامل عمال المؤسسة محل الدراسة (عمال المؤسسة الوطنية للتأمين SAA)، واسترجع منها (45) استبانة، حيث بلغ عدد الاستمارات غير المسترجعة (05)، وبالتالي تكونت عينة الدراسة من 45 عاملا.

3. خصائص عينة الدراسة:

يقصد بخصائص عينة الدراسة البيانات الشخصية المتعلقة بأفرادها المستجوبين، من أجل معرفة الخصائص الديمغرافية لهم، وقد تمثلت خصائص العينة الحالية في (الجنس، السن، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي، سنوات الأقدمية)، وذلك لمعرفة تأثيرها على الدراسة في المؤسسة الوطنية للتأمين SAA، وسيتم عرضها تباعا كما يلي:

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

أ- الجنس:

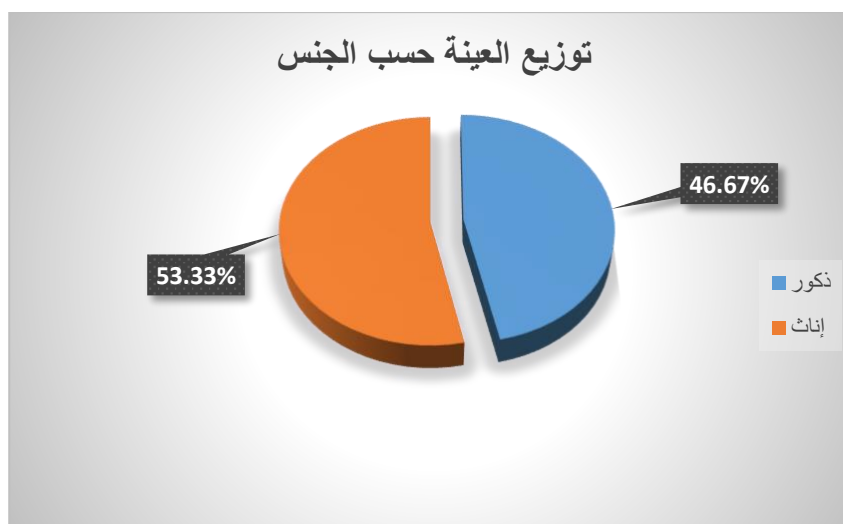
الجدول (1.2): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

النسب المئوية	التكرارات	الجنس	البيانات
46,7%	21	ذكر	
53,3%	24	أنثى	
100%	45	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج (SPSS)

يوضح الجدول (1.2) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس، حيث بلغ عدد الذكور (21) بنسبة (46,7%) وهو مقارب لعدد الإناث والبالغ عددهم (24) بنسبة (53,3%)، وهذا يعود لطبيعة نشاط الشركة، التي تركز أساسا على العمل الإداري، أما غالبية الذكور فيتم تشغيلهم خارج الشركة عموما.

الشكل (2.2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (spss)

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

ب- السن:

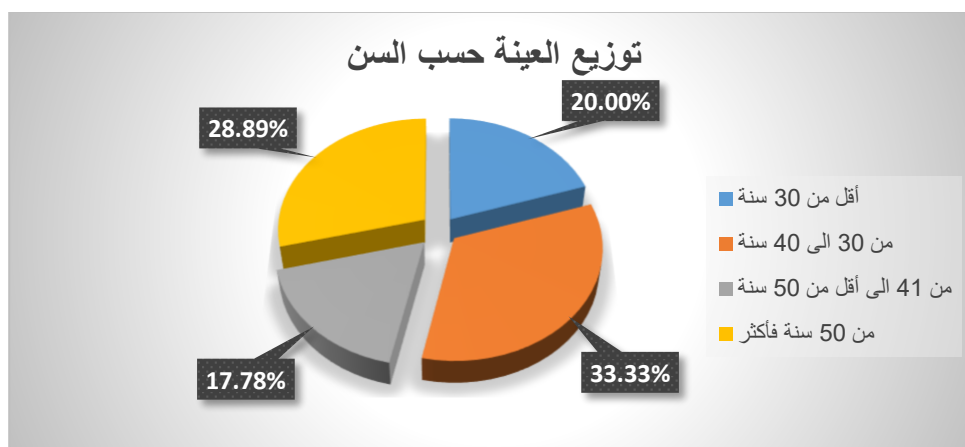
الجدول (2.2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

النسب المئوية	التكرارات	السن	البيانات
20,0%	9	أقل من 30 سنة	
33,3%	15	من 30 إلى 40 سنة	
17,8%	8	من 41 إلى أقل من 50	
28,9%	13	من 50 فأكثر	
100%	45	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج (SPSS)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه تم تقسيم أفراد عينة الدراسة ضمن أربع فئات، حيث كانت النسبة الأكبر لفئة العمال الذين تراوحت أعمارهم ما بين (من 30 إلى 40 سنة) حيث بلغت هذه النسبة (33,3%)، وفي الترتيب الثاني فئة العمال الذين كانت أعمارهم (من 50 فأكثر) بنسبة (28,9%)، تليها فئة (أقل من 30 سنة) بنسبة (20,0%)، وفي المرتبة الرابعة والأخير الفئة العمرية (من 41 سنة إلى أقل من 50) بنسبة (17,8%). وهذا ما يدل على أن عمال مؤسسة SAA فتيبي السن، وهي الفئة الأقدر على تحمل عناء العمل.

الشكل (3.2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (spss).

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

ج-المستوى التعليمي

الجدول (3.2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

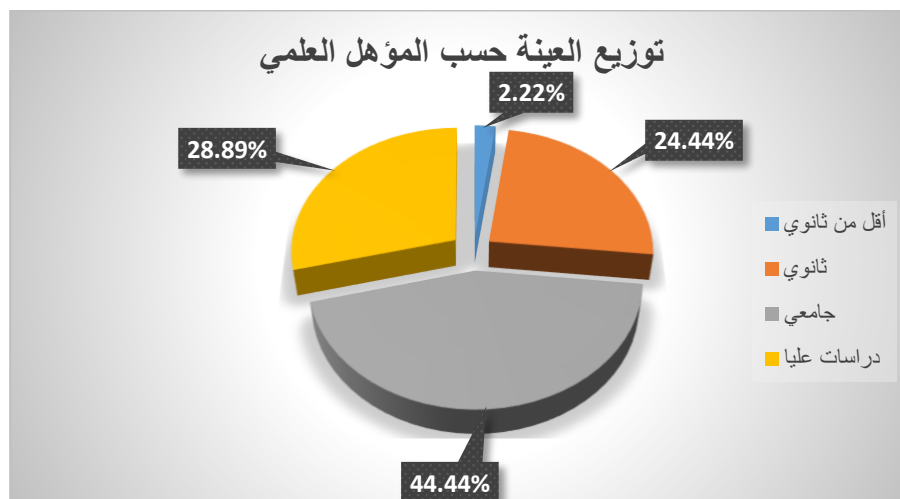
النسب المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي	البيانات
2,2%	1	أقل من ثانوي	
24,4%	11	ثانوي	
44,4%	20	جامعي	
28,9%	13	دراسات عليا	
100%	45	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج (SPSS)

يبين الجدول (3.2) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي، حيث نجد أن أغلب العمال كانوا من ذوي المستوى "الجامعي"، حيث بلغ عددهم (20) عاملا بنسبة (44,4%)، يليهم ذوي مستوى "الدراسات العليا" والبالغ عددهم (28,9) بنسبة (28,9%)، وفي المرتبة الثالثة الذي لديهم مستوى "ثانوي" وبلغ عددهم (11) وقدرت نسبتهم بـ (24,4%)، وفي الأخير من لديهم مستوى "أقل من ثانوي" وقد بلغ عددهم (1) ونسبتهم المئوية بلغت (2,2%)، وهم يمثلون نسبة ضئيلة من مجموع عمال مؤسسة SAA، والأكثرية للمستوى الجامعي، وهذا ما يعكس اهتمام الشركة محل الدراسة باستقطاب الكفاءات البشرية من حاملي الشهادات الجامعية.

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

الشكل (6.2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (spss)

د-المنصب الوظيفي:

الجدول (4.2): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة

النسبة المئوية	التكرارات	الوظيفة	البيانات
26,7%	12	موظف	
20,0%	9	رئيس قسم	
40,0%	18	رئيس مصلحة	
13,3%	6	مدير	
100%	45	المجموع	

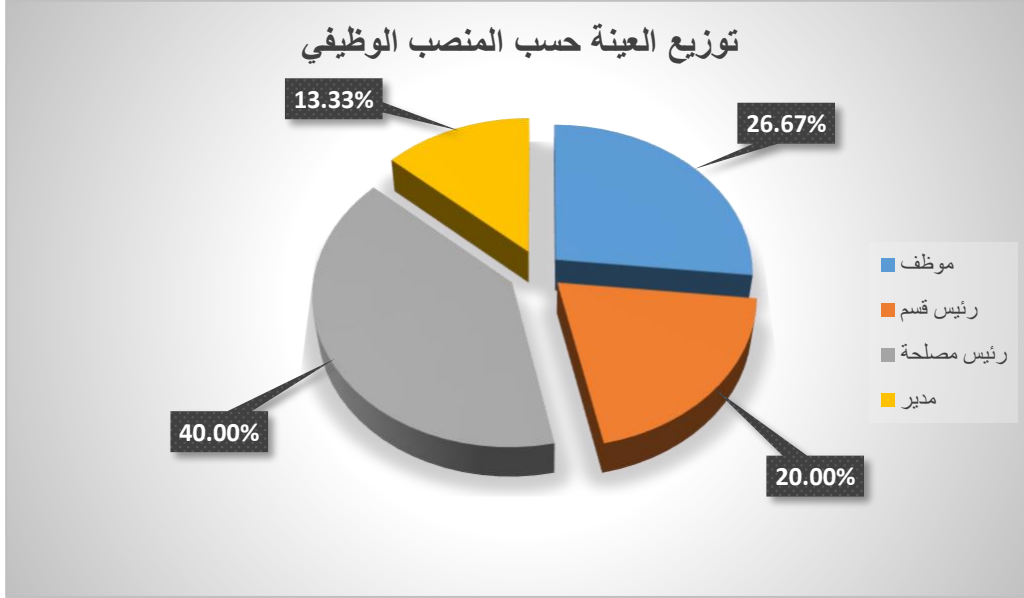
المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا لمخرجات برنامج (SPSS)

تشير البيانات الموجودة في الجدول أعلاه أن النسبة الأكبر من الموظفين هم من يشغلون منصب "رئيس مصلحة"، حيث قدرت هذه النسبة بـ (40,0%)، يليها الموظفين الذين يشغلون في منصب "موظف" بنسبة (26,7%)، وفي المرتبة

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

الثلاثة الموظفين الذين لديهم منصب "رئيس قسم" وقدرت نسبتهم بـ (20,0%)، وفي الأخير نجد من لديهم منصب "مدير" بنسبة (13,3%).

الشكل (6.2): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب المنصب الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (spss).

هـ - سنوات الأقدمية

الجدول (5.2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الأقدمية

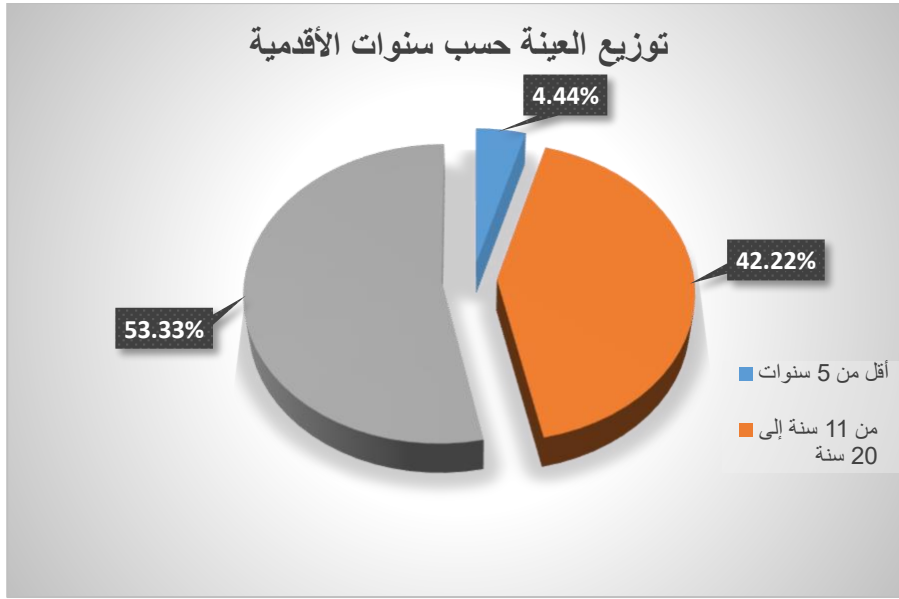
النسب المئوية	التكرارات	سنوات الأقدمية	البيانات
4,4%	2	أقل من 05 سنوات	
42,2%	19	من 05 إلى 10 سنوات	
53,3%	24	من 11 إلى 20 سنة	
4,4%	2	من 20 سنة فأكثر	
100%	45	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج (SPSS)

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة يتوزعون ضمن أربع فئات حسب الخبرة المهنية، وقد احتلت فئة الخبرة المهنية (من 11 إلى 20 سنة) المرتبة الأولى، حيث بلغت نسبتهم (53,3%)، وفي المرتبة الثانية الذين كانت خبرتهم المهنية (من 05 إلى 10 سنوات) بنسبة (42,2%)، وفي المرتبة الثالثة وبنفس الترتيب وبنسبة قليلة جدا الذين لديهم خبرة مهنية (أقل من 05 سنوات) و(من 20 فأكثر) قدرت ب (4,4%)، وهذا يدل على أن الشركة محل الدراسة تمتلك موظفين ذوي خبرة عالية.

الشكل (7.2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الأقدمية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (spss).

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول: الأدوات الإحصائية المستخدمة:

من أجل الإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى جهاز الحاسوب باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss النسخة (26) بعد تفريغ الاستبيانات في برنامج Excel من أجل التوصل إلى النتائج التالية:

1. مقاييس الإحصاء الوصفي، وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب تمثلت في: المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري واستخدمت للإجابة على أسئلة ترتيب العبارات لكل محور من محاور الاستبيان تنازلياً؛
2. مصفوفة الارتباطات لمعامل الارتباط بيرسون لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
3. تحليل الانحدار الخطي البسيط؛
4. تحليل الانحدار المتعدد التدريجي لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغيرات المستقلة على التابع؛
5. معامل ألفا كرومباخ لتحديد معامل ثبات الأداة؛

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

6. اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة (السن، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي، سنوات الأقدمية) على المتغير التابع (الالتزام التنظيمي)؛
7. اختبار T – test لاختبار تأثير المتغير المستقل الجنس على المتغير التابع (الالتزام التنظيمي).

الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

- استخدمت الدراسة الحالية الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد تم بناء وتصميم أداة الدراسة وفقاً للخطوات التالية:
- مراجعة الدراسات والبحوث العلمية التي اهتمت بدراسة عوامل جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي في المؤسسة.
 - تحديد مجالات الاستبانة والفقرات بصورتها الأولية وذلك بعد مراجعة الأدوات البحثية في الدراسات السابقة وقد وصل عدد الفقرات إلى (39) فقرة.
 - عرض الاستبانة على الأستاذة المشرفة للتأكد من مناسبة الفقرات لمجالات الدراسة ودقة صياغتها ووضوحها وحذف أو تعديل بعض الفقرات وفق ما يناسب أهداف الدراسة.
 - عرض الاستبانة على هيئة محكمين في مجال الاختصاص، للتأكد من مناسبة الفقرات لمجالات الدراسة ودقة صياغتها ووضوحها وحذف أو تعديل بعض الفقرات بما يناسب أهداف الدراسة.
 - أجريت تعديلات طفيفة كما ارتأ المحكمون في صياغة بعض الفقرات وبقيت الاستبانة في صورتها النهائية مكونة من (39) فقرة.
 - تكون سلم الاستجابة على فقرات الاستبانة من (05) استجابات حسب تدرج سلم ليكارت الخماسي (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول (6.2): مقياس ليكارت الخماسي

غير موافق بشدة	موافق بشدة	محايد	غير موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة.

- بعد اختيار عينة الدراسة سلمت ووزعت الأداة على أفراد عينة الدراسة؛
- تم تبويب البيانات وترميزها ومعالجتها إحصائياً؛
- ولتحديد مستويات الموافقة استخدمنا الأدوات الإحصائية التالية:
- المتوسط الحسابي بغية التعرف على متوسط إجابات الباحثين حول عبارات الاستبيان ومقارنتها.

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

- والانحراف المعياري ويوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر فهذا يعني تركيز الإجابات حول درجة المتوسط الحسابي وعدم تشتتها.
- المدى لتحديد طول الفئة = (أعلى درجة اتفق بشدة) - (أدنى درجة (لا اتفق بشدة) / عدد المستويات، وهذا لتحديد اتجاهاتهم نحو كل عبارة هل هو: مرتفع، منخفض، متوسط).
- تحديد طول الفئة باستخدام المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة = 5 - 1 = 4
- ثم قسم المدى على عدد الفئات $0.8 = 5/4$ وبعد ذلك يضاف إليها (0.8) إلى الحد الأدنى للمقياس فتصبح كالآتي:

الجدول (7.2): مجال المتوسط الحسابي لكل مستوى حسب مقياس ليكارت الخماسي

المستوى	الوزن	البديل	مجال المتوسط الحسابي المرجح	الفئة
مرتفع جدا	5	موافق بشدة	من (5 - 4.2)	الفئة الأولى
مرتفع	4	موافق	من (4.2 - 3.4)	الفئة الثانية
متوسط	3	محايد	من (3.4 - 2.6)	الفئة الثالثة
منخفض	2	غير موافق	من (2.6 - 1.8)	الفئة الرابعة
منخفض جدا	1	غير موافق بشدة	من (1.8 - 1)	الفئة الخامسة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة.

الفرع الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة

أ. صدق أداة الدراسة:

تم التوصل إلى صدق محتوى أداة الدراسة بعد عرضها على الأستاذة المشرفة للاستفادة من توجيهاتها وكذلك مجموعة من الأساتذة المحكمين البالغ عددهم (05) مختصين في المجال وأسماء المحكمين رقم () لإبداء الرأي حول ملاءمة الفقرات ووضوحها للمجال أو التعديل، ومن خلال ذلك تم اعتماد الفقرات التي اتفق عليها المحكمون.

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

ب. ثبات الأداة:

من أجل التحقق من ثبات الأداة تم حساب معامل ألفا كرومباخ لمجالات الدراسة والدرجة الكلية، والنتائج المتوصل إليها مبينة في الجدول الموالي:

الجدول (8.2): قيمة معامل ألفا كرومباخ لمجالات الدراسة والدرجة الكلية للأداة

المحاور	عدد العبارات	معامل ألفا كرومباخ
جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي	39	0.986

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج (SPSS)

يتضح من خلال الجدول رقم (8.2) أن قيمة معامل ألفا كرومباخ لجميع عبارات الاستبيان معا قد تجاوزت القيمة المقبولة إحصائيا 0,60 حيث بلغت 0.986 بمعنى أن معدل ثبات الأداة مرتفع جدا، وهو ما يدل على أن أداة جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي تتمتع بثبات مرتفع ويمكن استخدامها لجمع البيانات من خلال استجواب أفراد عينة الدراسة، وبالتالي صلاحيتها للتطبيق في الدراسة الأساسية وتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضياتها.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

خلال هذا المبحث سيتم عرض نتائج اختبار فرضيات الدراسة من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد محاور موضوع الدراسة

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم في هذا المطلب عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات أبعاد محور جودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل المادية، التوازن بين الحياة والعمل، الأجور والمكافآت، تحقيق العدالة والمساواة، إتاحة الفرص للترقية والتقدم الوظيفي، الأمان والاستقرار الوظيفي)، وكذا أبعاد محور الالتزام التنظيمي (الالتزام الشعوري، الالتزام المعياري، الالتزام المستمر) لدى أفراد عينة الدراسة بالشركة الوطنية للتأمين SAA.

1. عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على أنه: "يوجد مستوى مرتفع لأبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة في الشركة الوطنية للتأمين SAA-ورقلة".

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

ومن أجل التحقق من صحة الفرضية أو عدمها تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة على عبارات محور جودة الحياة الوظيفية بأبعاده، وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

البعد الأول: ظروف العمل المادية

سيتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد ظروف العمل المادية ثم تحليلها.

أولاً: عرض النتائج

الجدول (9.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده ظروف العمل المادية

رقم العبارة	فقرات المقياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	ترتيب العبارات
01	تتمتع شركة التأمين SAA بتوفير بيئة عمل صحية ومريحة للعمل من حيث (الوسائل، الإضاءة، التهوية، والنظافة... الخ).	4,31	,633	مرتفع جداً	3
02	توفر شركة التأمين SAA التجهيزات المكتبية واللوجستية اللازمة لإتمام العمل.	4,33	,603	مرتفع جداً	2
03	تسهل شركة التأمين SAA على تقديم التسهيلات للعاملين لإنجاز العمل (الوسائل التكنولوجية، المواصلات، وسائل الاتصال... الخ).	4,35	,645	مرتفع جداً	1
04	توفر شركة التأمين SAA عناصر الأمن والحماية من الأخطار المهنية في مكان العمل.	4,24	,608	مرتفع جداً	4
	ظروف العمل المادية	4,31	0,622	مرتفع جداً	//

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات برنامج (SPSS)

ثانياً: تحليل النتائج

نلاحظ من الجدول (9.2) والذي يعبر عن إجابات أفراد عينة الدراسة على بعد ظروف العمل المادية، والذي يهدف لمعرفة اتجاه أفراد عينة الدراسة نحو هذا البعد، وقد جاءت نتائج هذا الأخير بمتوسط حسابي مرتفع جداً

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

والذي ينتمي إلى المجال (2, 4 - 5)، حيث بلغ متوسطه الحسابي (4,31) بانحراف معياري (0,622)، وهو أيضا ما يلاحظ على مستويات عبارات البعد ككل، حيث جاءت كلها بمستوى مرتفع جدا وتنتمي إلى المجال (2, 4 - 5) ولكن بترتيب متفاوت، فقد كانت أكثر العبارات أهمية في هذا البعد بالترتيب الأول العبارة رقم (03) "تسهير شركة التأمين SAA على تقديم التسهيلات للعاملين لإنجاز العمل(الوسائل التكنولوجية، المواصلات، وسائل الاتصال... الخ)" بمتوسط حسابي قدر بـ (4,35) بانحراف معياري (0,645)، تليها العبارة رقم (02) "توفر شركة التأمين SAA التجهيزات المكتبية واللوجستية اللازمة لإتمام العمل" بمتوسط حسابي (4,33) بانحراف معياري قدر بـ (0,603)، وفي المرتبة الثالثة العبارة رقم (01) "تهتم شركة التأمين SAA بتوفير بيئة عمل صحية ومرحبة للعمل من حيث (الوسائل، الإضاءة، التهوية، النظافة... الخ)" بمتوسط حسابي (4,31) بانحراف معياري (0,633)، وحصلت العبارة رقم (04) "توفر شركة التأمين SAA عناصر الأمن والحماية من الأخطار المهنية في مكان العمل" على الترتيب الرابع والأخير وقدر متوسطها الحسابي بـ (4,24) وانحراف معياري (0,608).

البعد الثاني: التوازن بين الحياة والعمل

سيتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد التوازن بين الحياة والعمل ثم تحليلها.

أولا: عرض النتائج

الجدول (10.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد التوازن بين الحياة والعمل

رقم العبارة	فقرات المقياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة	ترتيب العبارات
01	أجد وقتا كافيا بعد انتهاء الدوام الرسمي للقيام بواجباتي الشخصية والاجتماعية.	3,71	0,869	مرتفع	2
02	تأخذ إدارة شركة التأمين SAA الظروف الشخصية للعاملين عند تقييم أدائهم.	3,62	0,911	مرتفع	4
03	توفر إدارة شركة التأمين SAA جداول عمل مرنة لتأدية المهام المطلوبة.	3,68	0,874	مرتفع	3
04	توفر شركة التأمين SAA خدمات اجتماعية متنوعة للعاملين.	3,86	0,894	مرتفع	1

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

//	مرتفع	0,887	3,72	بعد التوازن بين الحياة والعمل
----	-------	-------	------	-------------------------------

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج (SPSS)

ثانيا: تحليل النتائج

يبين الجدول أعلاه أن بعد التوازن بين الحياة والعمل قد جاء بمستوى مرتفع والذي ينتمي إلى المجال (3,4 - 4.2) بمتوسط حسابي قدر بـ (3,72) وانحراف معياري (0,887)، وكذلك جميع عبارات البعد فيما جاءت بمستوى مرتفع وتنتمي إلى المجال (3,4 - 4.2)، حيث جاءت العبارة رقم (04) "توفر شركة التأمين SAA خدمات اجتماعية متنوعة للعاملين" في الترتيب الأول بمتوسط حسابي بلغ (3,86) وانحراف معياري قدر بـ (0,894)، وفي المرتبة الثانية العبارة رقم (01) "أجد وقتا كافيا بعد انتهاء الدوام الرسمي للقيام بواجباتي الشخصية والاجتماعية" بمتوسط حسابي (3,71) وانحراف معياري (0,869)، وفي المرتبة الثالثة العبارة رقم (03) "توفر إدارة شركة التأمين SAA جداول عمل مرنة لتأدية المهام المطلوبة" التي بلغ متوسطها الحسابي (3,68) وانحرافه المعياري (0,874)، وقد جاءت العبارة رقم (02) "تأخذ إدارة شركة التأمين SAA الظروف الشخصية للعاملين عند تقييم أدائهم" في المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (3,62) وانحراف معياري بلغ (0,911).

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

البعد الثالث: الأجور والمكافآت

سيتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد الأجور والمكافآت ثم تحليلها.

أولاً: عرض النتائج

الجدول (11.2): يوضح قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الأجور والمكافآت

رقم العبارة	فقرات المقياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة	ترتيب العبارات
01	أشعر بالرضا عن العلاوات والزيادات التي تقدمها شركة التأمين SAA.	3,60	0,962	مرتفع	4
02	تسهل إدارة شركة التأمين SAA على صرف الرواتب بانتظام ودون أي تأخير.	3,93	0,719	مرتفع	2
03	لدي ثقة تامة بأن راتي مهما تأخر أو تجزأ فإن حصولي عليه أمر مضمون حتماً.	4,00	0,674	مرتفع	1
04	تحرص إدارة شركة التأمين SAA على تقديم الإعانات والإكراميات في المناسبات.	3,80	0,842	مرتفع	3
	بعد الأجور والمكافآت	3,83	0,799	مرتفع	//

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات برنامج (SPSS)

ثانياً: تحليل النتائج

يتضح من الجدول (11.2) أن بعد المكافآت قد جاء بمستوى مرتفع وينتمي إلى المجال (3,4 - 4,2)، ويتضح ذلك من خلال متوسطه الحسابي الذي بلغ (3,83) وانحرافه المعياري قدر بـ (0,799)، كما نلاحظ ذلك أيضاً من خلال عبارات هذا البعد والتي جاءت بمتوسطات مرتفعة، فقد حصلت العبارة رقم (03) "لدي ثقة تامة بأن راتي مهما تأخر أو تجزأ فإن حصولي عليه أمر مضمون حتماً" على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4,00) وانحراف معياري (0,674)، أما في المرتبة الثانية العبارة رقم (02) "تسهل إدارة شركة التأمين SAA على صرف

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

الرواتب بانتظام ودون أي تأخير" الذي بلغ متوسطها الحسابي (3,93) وانحرافه المعياري (0,719)، تليها العبارة رقم (04) "تحرص إدارة شركة التأمين SAA على تقديم الإعانات والإكراميات في المناسبات" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3,80) وانحراف معياري قدر بـ (0,842)، وحصلت العبارة رقم (01) "أشعر بالرضا عن العلاوات والزيادات التي تقدمها شركة التأمين SAA" على المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدر بـ (3,60) وانحراف معياري (0,962).

البعد الرابع: تحقيق العدالة والمساواة

سيتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد تحقيق العدالة والمساواة ثم تحليلها.

أولاً: عرض النتائج

الجدول (12.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث تحقيق العدالة والمساواة

رقم العبارة	فقرات المقياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة	ترتيب العبارات
01	أعتقد أن إدارة شركة التأمين SAA تسهر على تحديد الأجر بما يتوافق مع أداء العاملين.	3,77	0,849	مرتفع	2
02	أعتقد أن هناك عدالة في توزيع واجبات وأعباء العمل بين العاملين.	3,64	0,933	مرتفع	4
03	أعتقد أن إدارة شركة التأمين SAA تطبق نفس إجراءات العمل على جميع العاملين.	3,88	0,831	مرتفع	1
04	أشعر بعدالة نظام تقييم الأداء في شركة التأمين SAA.	3,71	0,894	مرتفع	3
//	بعد تحقيق العدالة والمساواة	3,75	0,877	مرتفع	//

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات برنامج (SPSS)

ثانياً: تحليل النتائج

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

من خلال الجدول السابق يتبين أن بعد تحقيق العدالة والمساواة جاء بمستوى مرتفع وهو ينتمي إلى المجال (3,4) - (4,2) ويتضح ذلك من خلال متوسطه الحسابي الذي بلغ (3,75) وانحراف معياري قدر بـ (0,877)، وجاءت أيضاً كل عبارات البعد بنفس المستوى وتنتمي إلى المجال (3,4) - (4,2)، فقد جاءت العبارة رقم (03) "أعتقد أن إدارة شركة التأمين SAA تطبق نفس إجراءات العمل على جميع العاملين" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3,88) وانحراف معياري (0,831)، أما المرتبة الثانية فكانت للعبارة رقم (01) "أعتقد أن إدارة شركة التأمين SAA تسهر على تحديد الأجر بما يتوافق مع أداء العاملين" التي بلغ متوسطها الحسابي (3,77) وانحرافه المعياري (0,849)، تليها في الترتيب الثالث العبارة رقم (16) "أشعر بعدالة نظام تقييم الأداء في شركة التأمين SAA" بمتوسط حسابي (3,71) وانحراف معياري قدر بـ (0,894)، وجاءت العبارة رقم (02) "أعتقد أن هناك عدالة في توزيع واجبات وأعباء العمل بين العاملين" في المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (3,64) وانحرافها معياري قدر بـ (0,933).

البعد الخامس: إتاحة الفرصة للترقية والتقدم الوظيفي

سيتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد إتاحة الفرصة للترقية والتقدم الوظيفي ثم تحليلها.

عرض النتائج:

الجدول (13.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد إتاحة الفرص للترقية والتقدم الوظيفي

رقم العبارة	فقرات المقياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة	ترتيب العبارات
01	تعتمد أنظمة الترقية والتقدم الوظيفي في شركة التأمين SAA على أسس ومعايير واضحة لكل العاملين.	3,80	0,842	مرتفع	3
02	تسهر إدارة شركة التأمين SAA على تنفيذ برامج تدريبية تؤهل العاملين للتقدم في مساراتهم الوظيفية.	3,91	0,733	مرتفع	1
03	توفر شركة التأمين SAA فرصاً عادلة للتقدم الوظيفي.	3,77	0,794	مرتفع	4

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

04	تمنح الترقية في شركة التأمين SAA على أساس الكفاءة المهنية في الأداء.	3,80	0,786	مرتفع	2
//	بعد إتاحة الفرص للترقية والتقدم الوظيفي	3,82	0,789	مرتفع	//

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج (SPSS)

ثانيا: تحليل النتائج

تشير النتائج الإحصائية في الجدول (13.2) أن بعد إتاحة الفرص للترقية والتقدم الوظيفي جاء بمستوى مرتفع وينتمي إلى المجال (3,4 - 4,2)، حيث بلغ متوسطه الحسابي (3,82) بانحراف معياري (0,789)، وهو أيضا ما يلاحظ على مستويات عبارات البعد حيث كانت كلها بمستوى مرتفع وتنتمي إلى المجال (3,4 - 4,2)، فقد حصلت العبارة رقم (02) "تسهر إدارة شركة التأمين SAA على تنفيذ برامج تدريبية تؤهل العاملين للتقدم في مساراتهم الوظيفية" بمتوسط حسابي (3,91) بانحراف معياري (0,733)، تليها العبارة رقم (04) "تمنح الترقية في شركة التأمين SAA على أساس الكفاءة المهنية في الأداء" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3,80) بانحراف معياري قدر بـ (0,786)، وفي المرتبة الثالثة عبارة رقم (01) "تعتمد أنظمة الترقية والتقدم الوظيفي في شركة التأمين SAA على أسس ومعايير واضحة لكل العاملين" بمتوسط حسابي (3,80) بانحراف معياري (0,842)، وفي الأخير العبارة رقم (03) "توفر شركة التأمين SAA فرصا عادلة للتقدم الوظيفي" وقدر المتوسط الحسابي لها بـ (3,77) وانحرافه بلغ قيمة (0,794).

البعد السادس: الأمان والاستقرار الوظيفي

سيتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد الأمان والاستقرار الوظيفي ثم تحليلها.

عرض النتائج:

الجدول (14.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الأمان والاستقرار الوظيفي

رقم العبارة	فقرات المقياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة	ترتيب العبارات
01	أشعر بالاستقرار والأمان في وظيفتي الحالية.	3,91	0,733	مرتفع	3
02	أتوقع مستقبلا وظيفيا أفضل.	3,93	0,719	مرتفع	2

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

03	أشعر بالارتياح في عملي ما يجعلني أمتنع عن البحث عن فرصة عمل أخرى.	3,84	0,877	مرتفع	4
04	أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة والأمان المتبادل بين جميع الأطراف.	3,95	0,767	مرتفع	1
//	بعد الأمان والاستقرار الوظيفي	3,90	0,774	مرتفع	//

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج (SPSS)

ثانيا: تحليل النتائج

نلاحظ من الجدول (14.2) أن المتوسط الحسابي لبعد الأمان والاستقرار الوظيفي قد جاء بمستوى مرتفع والذي ينتمي إلى المجال (3,4 - 4,2)، حيث بلغ متوسطه الحسابي (3,90) بانحراف معياري (0,774)، وهو أيضا ما يلاحظ على مستويات عبارات البعد حيث جاءت كلها بمستوى مرتفع وتنتمي إلى المجال (3,4 - 4,2) ولكن بترتيب متفاوت، فقد حصلت العبارة رقم (04) "أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة والأمان المتبادل بين جميع الأطراف" على متوسط حسابي قدر بـ (3,95) بانحراف معياري (0,767) في الترتيب الأول، تليها العبارة رقم (02) "أتوقع مستقبلا وظيفيا أفضل" بمتوسط حسابي (3,93) بانحراف معياري قدر بـ (0,719)، وفي المرتبة الثالثة العبارة رقم (01) "أشعر بالاستقرار والأمان في وظيفتي الحالية" بمتوسط حسابي (3,91) بانحراف معياري (0,733)، وحصلت العبارة رقم (03) "أشعر بالارتياح في عملي ما يجعلني أمتنع عن البحث عن فرصة عمل أخرى" على الترتيب الرابع والأخير وقدر متوسطها الحسابي بـ (3,84) وانحراف معياري (0,877).

الجدول (15.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد محور جودة الحياة الوظيفية

أولا: عرض النتائج

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة	ترتيب العبارات
بعد ظروف العمل المادية	4,31	0,622	مرتفع	5
بعد التوازن بين الحياة والعمل	3,72	0,887	مرتفع	4
بعد الأجور والمكافآت	3,83	0,799	مرتفع	1

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

3	مرتفع	0,877	3,75	بعد تحقيق العدالة والمساواة
2	مرتفع	0,789	3,82	بعد إتاحة الفرص للترقية والتقدم الوظيفي
2	مرتفع	0,789	3,82	الأمان والاستقرار الوظيفي
//	مرتفع	0,793	3,88	المقياس ككل: جودة الحياة الوظيفية

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج (SPSS)

ثانيا: تحليل النتائج

من خلال الجدول (15.2) نستنتج أن كل أبعاد محور جودة الحياة الوظيفية جاءت بمستوى مرتفع وكلها تنتمي إلى المجال (3,4 - 4,2)، وكذلك المحور ككل، حيث قدر متوسطه الحسابي بـ (3,88) وانحراف معياري قدره (0,793)، كما نلاحظ أن البعد رقم (3) "بعد الأجور والمكافآت" جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3,83) وانحراف معياري قدره (0,799)، وفي المرتبة الثانية وبترتيب متساوي يليه البعد رقم (5) "بعد إتاحة الفرص للترقية والتقدم الوظيفي" والبعد (6) "الأمان والاستقرار الوظيفي" بمتوسط حسابي (3,82) وانحرافه المعياري (0,789)، وجاء في المرتبة الثالثة البعد رقم (4) "بعد تحقيق العدالة والمساواة" ومتوسطه الحسابي (3,75) وانحرافه المعياري (0,877)، وجاء البعد رقم (2) "بعد التوازن بين الحياة والعمل" في الترتيب الرابع بمتوسط حسابي (3,72) وانحراف معياري (0,887)، وخامسا وأخيرا البعد رقم (1) "بعد ظروف العمل المادية" وبلغ المتوسط الحسابي له قيمة (4,31) وبلغ انحرافه المعياري قيمة (0,622).

2. عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على أنه: "يوجد مستوى مرتفع للالتزام التنظيمي للعاملين في شركة وطنية للتأمين SAA -ورقلة".

ومن أجل التحقق من نص الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور الالتزام التنظيمي بأبعاده، والنتائج المتحصل عليها مبينة كما يلي:

البعد الأول: الالتزام الشعوري

سيتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد الالتزام الشعوري ثم تحليلها.

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

أولاً: عرض النتائج

الجدول (16.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية عبارات بعد الالتزام الشعوري

رقم العبارة	فقرات المقياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة	ترتيب العبارات
01	أشعر بأن مشاكل شركة التأمين وكأنها مشاكل خاصة.	3,77	0,849	مرتفع	6
02	أشعر بانتماء قوي لشركة التأمين التي أعمل فيها.	3,88	0,831	مرتفع	3
03	أشعر بالفخر والاعتزاز كوني أعمل في هذه الشركة.	3,91	0,792	مرتفع	2
04	أعتبر هذه الشركة وكأنها مؤسستي الخاصة.	3,84	0,824	مرتفع	5
05	تحمي سمعة شركة التأمين وترتيبها وطنياً ودولياً.	3,97	0,753	مرتفع	1
06	تسود في شركة التأمين علاقة أخوية بيني وبين زملائي في العمل.	3,86	0,786	مرتفع	4
//	بعد الالتزام الشعوري	3,87	0,806	مرتفع	//

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات برنامج (SPSS)

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

ثانيا: تحليل النتائج

يتضح من خلال البيانات الموجودة في الجدول (16.2) أن متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على بعد الالتزام الشعوري جاءت بمستوى مرتفع وتنتمي إلى المجال (3,4 - 4,2)، ويتضح ذلك من خلال متوسطها الحسابي الذي بلغ (3.87) وانحرافها المعياري (0,806)، كما نلاحظ ذلك من خلال عبارات هذا البعد والتي جاءت كلها بمستوى مرتفع وتنتمي إلى المجال (3,4 - 4,2)، حيث جاءت العبارة رقم (05) "تحمي سمعة شركة التأمين وترتيبها وطنيا ودوليا" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3,97) وانحراف معياري (0,753)، وفي المرتبة الثانية العبارة رقم (03) "أشعر بالفخر والاعتزاز كوني أعمل في هذه الشركة" ورقم (33) بمتوسط حسابي قدر بـ (3,91) وانحراف معياري (0,792)، تليها في المرتبة الثالثة العبارة رقم (02) "أشعر بانتماء قوي لشركة التأمين التي أعمل فيها" بمتوسط حسابي (3,88) وانحراف معياري (0,831)، وفي الترتيب الرابع العبارة رقم (06) "تسود في شركة التأمين علاقة أخوية بيني وبين زملائي في العمل" بمتوسط حسابي (3,86) وانحراف معياري (0,786)، وحصلت العبارة رقم (04) "أعتبر هذه الشركة وكأنها مؤسستي الخاصة" على المرتبة الخامسة ومتوسطها الحسابي (3,84) وانحرافها المعياري (0,824)، ثم بعدها العبارة رقم (01) "أشعر بأن مشاكل شركة التأمين وكأنها مشاكلنا الخاصة" بترتيب أخير ومتوسطها حسابي (3,77) وانحرافه معياري (0,849).

البعد الثاني: الالتزام المعياري

سيتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد الالتزام المعياري ثم تحليلها.

أولا: عرض النتائج

الجدول (17.2): يوضح قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الالتزام المعياري

رقم العبارة	فقرات المقياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة	ترتيب العبارات
01	تستحق شركة التأمين إخلاصي وولائي.	4,02	0,690	مرتفع	2
02	أنا مستعد للقيام بأية مهمة من أجل الاستمرار في العمل في هذه الشركة.	3,91	0,792	مرتفع	4
03	أبذل قصارى جهدي لكي أساعد شركة التأمين على تحقيق أهدافها.	4,00	0,674	مرتفع	3

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

04	أحترم أوقات الدخول والخروج من العمل.	4,02	0,656	مرتفع	1
05	أحرص على تطبيق اللوائح والقوانين الخاصة بالشركة.	4,02	0,656	مرتفع	1
	بعد الالتزام المعياري	3,99	0,693	مرتفع	//

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج (SPSS)

ثانيا: تحليل النتائج

يتضح من الجدول أعلاه أن بعد الالتزام المعياري قد جاء بمستوى مرتفع وينتمي إلى المجال (3,4 - 4,2)، ويتضح ذلك من خلال متوسطه الحسابي الذي بلغ (3,99) وانحرافه المعياري قدر بـ (0,693)، كما نلاحظ ذلك أيضا من خلال عبارات هذا البعد والتي جاءت بمتوسطات مرتفعة، فقد حصلت العبارات رقم (04) " أحترم أوقات الدخول والخروج من العمل" ورقم (11) " أحرص على تطبيق اللوائح والقوانين الخاصة بالشركة" على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4,02) وانحراف معياري (0,656)، أما في المرتبة الثانية العبارة رقم (01) " تستحق شركة التأمين إخلاصي وولائي" الذي بلغ متوسطها الحسابي (4,02) وانحرافه المعياري (0,690)، تليها العبارة رقم (03) " أبذل قصارى جهدي لكي أساعد شركة التأمين على تحقيق أهدافها" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4,00) وانحراف معياري قدر بـ (0,674)، وحصلت العبارة رقم (02) " أنا مستعد للقيام بأية مهمة من أجل الاستمرار في العمل في هذه الشركة" على المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدر بـ (3,91) وانحراف معياري (0,792).

البعد الثالث: الالتزام المستمر

أولا: عرض النتائج

سيتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد الالتزام المستمر ثم تحليلها.

الجدول (18.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها الالتزام المستمر

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

رقم العبارة	فقرات المقياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة	ترتيب العبارات
01	أتطلع للحصول على مرتبة أعلى أو منصب أعلى في شركة التأمين.	4,02	0,722	مرتفع	1
02	تسبب لي مغادرتي لعملي الحالي العديد من المشاكل.	3,91	0,733	مرتفع	3
03	توفر لي شركة التأمين فوائد ومزايا يصعب الحصول عليها في مؤسسة أخرى.	3,93	0,836	مرتفع	2
04	يصعب عليا ترك عملي الحالي حتى ولو توفرت لدي الرغبة في ذلك.	3,88	0,884	مرتفع	4
//	بعد الالتزام المستمر	3,94	0,794	مرتفع	//

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج (SPSS)

ثانيا: تحليل النتائج

من خلال الجدول (18.2) يتبين أن بعد الالتزام المستمر جاء بمستوى مرتفع وهو ينتمي إلى المجال (3,4) - (4,2) ويتضح ذلك من خلال متوسطه الحسابي الذي بلغ (3.94) وانحراف معياري قدر بـ (0,974)، وجاءت أيضا كل عبارات البعد بنفس المستوى وتنتمي إلى المجال (3,4) - (4,2)، فقد جاءت العبارة رقم (01) " أتطلع للحصول على مرتبة أعلى أو منصب أعلى في شركة التأمين" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4,02) وانحراف معياري (0,722)، أما المرتبة الثانية فكانت العبارة رقم (03) "توفر لي شركة التأمين فوائد ومزايا يصعب الحصول عليها في مؤسسة أخرى" التي بلغ متوسطها الحسابي (3,93) وانحرافه المعياري (0,836)، تليها في الترتيب الثالث العبارة رقم (02) " تسبب لي مغادرتي لعملي الحالي العديد من المشاكل" بمتوسط حسابي (3,91) وانحراف معياري قدر بـ (0,733)، وجاءت العبارة رقم (04) " يصعب عليا ترك عملي الحالي حتى ولو توفرت لدي الرغبة في ذلك" في المرتبة الرابعة والأخيرة ومتوسطها حسابي (3,88) وانحرافها معياري قدر بـ (0,884).

أولا: عرض النتائج

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

الجدول (19.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد محور الالتزام التنظيمي

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة	ترتيب العبارات
بعد الالتزام الشعوري	3,87	0,806	مرتفع	3
بعد الالتزام المعياري	3,99	0,693	مرتفع	1
بعد الالتزام المستمر	3,94	0,794	مرتفع	2
المقياس ككل: الالتزام التنظيمي	3,93	0,764	مرتفع	//

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج (SPSS)

ثانيا: تحليل النتائج

من البيانات المدونة في الجدول (19.2) نجد أن كل أبعاد محور الالتزام التنظيمي جاءت بمستوى مرتفع وكلها تنتمي إلى المجال (3,4 - 4,2)، وكذلك المحور ككل حيث قدر متوسطه الحسابي بـ(3,93) وانحراف معياري قدره (0,764)، كما نلاحظ أن البعد رقم (2) "بعد الالتزام المعياري" جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3,99) وانحراف معياري قدره (0,693)، وفي المرتبة الثانية يليه البعد رقم (3) "بعد الالتزام المستمر" بمتوسط حسابي (3,94) وانحرافه المعياري (0,794)، وجاء في المرتبة الثالثة الأخيرة البعد رقم (1) "بعد الالتزام الشعوري" ومتوسطه الحسابي (3,87) وانحرافه المعياري (0,877).

3. عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في الشركة الوطنية للتأمين SAA - ورقة".

ومن أجل التحقق من الفرضية سيتم حساب معامل الانحدار، لكن قبل ذلك سنقوم بحساب معامل الارتباط بيرسون بين درجات محور جودة الحياة الوظيفية بأبعاده ومحور الالتزام التنظيمي لأفراد عينة الدراسة، والنتائج المتحصل عليها مدونة في الجدول التالي:

أولا: عرض النتائج

الجدول (20.2): نتائج معامل الارتباط بيرسون بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

معامل الارتباط بيرسون									
القرار الإحصائي	محور جودة الحياة الوظيفية	بعد الأمان والاستقرار الوظيفي	بعد إتاحة الفرص للترقية والتقدم الوظيفي	بعد تحقيق العدالة والمساواة	بعد الأجور والمكافآت	بعد التوازن بين الحياة والعمل	بعد ظروف العمل المادية	أبعاد جودة الحياة الوظيفية	
الدلالة الإحصائية	0,894	0,919	0,833	0,882	0,746	0,715	0,442	معامل الارتباط	الالتزام التنظيمي.
توجد علاقة طردية موجبة	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,002	مستوى المعنوية	
وقوية	45	45	45	45	45	45	45	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج (SPSS)

ثانيا: تحليل النتائج

من خلال المعطيات المشار إليها في الجدول (20.2) نلاحظ أن:

1. **بعد ظروف العمل المادية:** بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المتغير المستقل "بعد ظروف العمل المادية" والمتغير التابع "الالتزام التنظيمي" ($R=0.442$) وكان هذا الارتباط دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ($sig=0.002$) ويشير ذلك لوجود علاقة دالة إحصائيا بين بعد ظروف العمل المادية والالتزام التنظيمي.
2. **بعد التوازن بين الحياة والعمل:** بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المتغير المستقل "بعد التوازن بين الحياة والعمل" والمتغير التابع "الالتزام التنظيمي" ($R=0.715$) وكان هذا الارتباط دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ($sig=0.000$) ويشير ذلك لوجود علاقة دالة إحصائيا بين بعد التوازن بين الحياة والعمل والالتزام التنظيمي.
3. **بعد الأجور والمكافآت:** بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المتغير المستقل "بعد الأجور والمكافآت" والمتغير التابع "الالتزام التنظيمي" ($R=0.746$) وكان هذا الارتباط دال إحصائيا عند مستوى

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ($\text{sig}=0.000$) ويشير ذلك لوجود علاقة دالة إحصائية بين بعد الأجور والمكافآت والالتزام التنظيمي.

4. **بعد تحقيق العدالة والمساواة:** بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المتغير المستقل "بعد تحقيق العدالة والمساواة" والمتغير التابع "الالتزام التنظيمي" ($R=0.882$) وكان هذا الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ($\text{sig}=0.000$) ويشير ذلك لوجود علاقة دالة إحصائية بين بعد تحقيق العدالة والمساواة والالتزام التنظيمي.

5. **بعد إتاحة الفرص للترقية والتقدم الوظيفي:** بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المتغير المستقل "بعد إتاحة الفرص للترقية والتقدم الوظيفي" والمتغير التابع "الالتزام التنظيمي" ($R=0.833$) وكان هذا الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ($\text{sig}=0.000$) ويشير ذلك لوجود علاقة دالة إحصائية بين بعد إتاحة الفرص للترقية والتقدم الوظيفي والالتزام التنظيمي.

6. **بعد الأمان والاستقرار الوظيفي:** بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المتغير المستقل "بعد الأمان والاستقرار الوظيفي" والمتغير التابع "الالتزام التنظيمي" ($R=0.919$) وكان هذا الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ($\text{sig}=0.000$) ويشير ذلك لوجود علاقة دالة إحصائية بين بعد الأمان والاستقرار الوظيفي والالتزام التنظيمي.

كما بينت النتائج وجود علاقة ارتباطية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي بأبعاده بلغت (0.894) وكان هذا الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ($\text{sig}=0.000$)، ونجد أن أقوى ارتباط كان بين بعد الأمان والاستقرار الوظيفي حيث بلغت قيمته ($R=0.919$) عند مستوى (0.05) بالمقارنة بالأبعاد الأخرى، وهذا دليل على أن الأمان والاستقرار الوظيفي مهم جداً في تحقيق الالتزام التنظيمي. وهذا ما يدل على وجود علاقة ارتباطية قوية وذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام الوظيفي.

● **تحليل الانحدار لاختبار العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية والمتغير التابع الالتزام**

التنظيمي:

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي من أجل اختبار العلاقة الارتباطية واستخدام المربعات الصغرى (Entry) عند مستوى الدلالة ($0,05$)، حيث المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية) والمتغير التابع هو (الالتزام التنظيمي)، والجدول الموالي يبين نوع العلاقة الارتباطية بين محور جودة الحياة الوظيفية ومحور الالتزام التنظيمي:

أولاً: عرض النتائج

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

الجدول (21.2): نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية والمتغير التابع الالتزام

التنظيمي

المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	مستوى الدلالة	معامل التحديد المعدل (R ²)	معامل التحديد (R ²)	معامل الارتباط (R)	الثابت
الانحدار	3 870,895	1	3 870,895					
الخطأ	975,105	43	22,677	0.000	0.794	0.799	0.894	0.627
المجموع	4 846,000	44						

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج (SPSS)

ثانيا: تحليل النتائج

من خلال البيانات الموجودة في الجدول (21.2) تم إجراء تحليل الانحدار الخطي، وكانت النتائج تشير إلى أن مستوى دلالة قيمة sig تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0,05)، وهذا يوجب قبول الفرضية التي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في الشركة الوطنية للتأمين SAA-ورقلة"، ومعامل الارتباط بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي $R = 0.894$ وهو ما يدل على وجود ارتباط طردي قوي بينهما عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05 < sig = 0.000$)، ومعامل التحديد $(R^2) = 0.799$ ومعامل التحديد المعدل $(R^2) = 0.794$ مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية) تفسر ما مقداره 79.9% من المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) والنسبة المتبقية 20.1% ترجع لعوامل أخرى تؤثر على مستوى الالتزام التنظيمي.

كما يعني كذلك أن الزيادة في جودة الحياة الوظيفية تؤدي إلى الزيادة في الالتزام التنظيمي ويفسر ما مقداره 79.9% من التباين في المتغير (الالتزام التنظيمي).

وبالتالي يمكن كتابة معادلة الانحدار التي تعبر عن العلاقة بين المتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية والمتغير التابع الالتزام التنظيمي (Y) كما يلي:

$$Y = a + bx$$

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

$$Y = 0.627 + 0.456x$$

حيث:

X: المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية).

Y: المتغير التابع (الالتزام التنظيمي)

1. تبين خط الانحدار

يوضح الجدول التالي تحليل تبين خط الانحدار حيث يدرس مدى ملاءمة خط انحدار للمعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص "خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدم".

أولاً: عرض النتائج

الجدول (22.2): يوضح تحليل تبين خط الانحدار "أنوفا"

مستوى الدلالة	اختبار فيشر (F)	متوسط مربعات الانحدار	درجة حرية الانحدار (ddI)	مجموع المربعات	النموذج
.000 ^b	170.698	3 870.895	1	3 870.895	الانحدار
		22.677	43	975.105	البواقي
			44	4 846.000	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات برنامج (SPSS)

a. الالتزام التنظيمي: المتغير التابع

b. جودة الحياة الوظيفية: المتغير المستقل

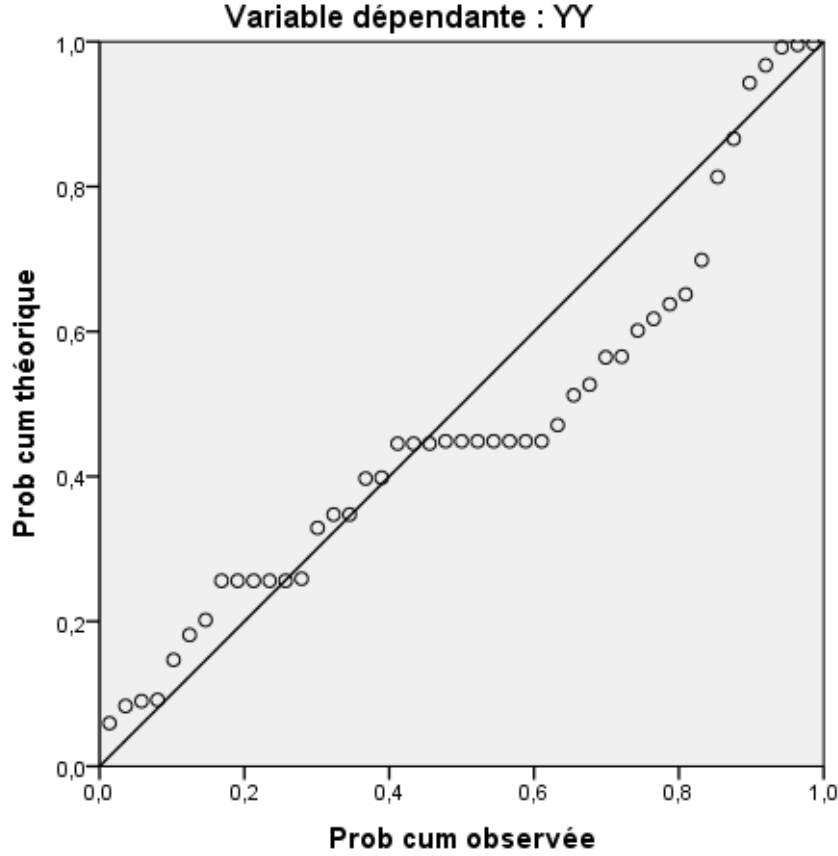
ثانياً: تحليل البيانات

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 3 870.895، مجموع مربعات البواقي يساوي 975.105، مجموع المربعات الكلي يساوي 4 846.000؛
 - درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة البواقي هي 43؛
 - متوسط مربعات الانحدار هو 3 870.895 ومتوسط مربعات البواقي هو 22.677؛
 - القيمة الإحصائية لاختبار فيشر (قيمة F المحسوبة) هي 170.698؛
 - مستوى دلالة الاختبار 0.000 أقل من مستوى الدلالة الفرضية الصفرية 0,05، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.
- والشكل الموالي يبين ذلك:

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

الشكل (8.2): مدى ملاءمة خط الانحدار

Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé



المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج (SPSS)

من خلال الرسم يتضح لا وجود لمشكلة فالتائج تتوزع وفقا للتوزيع الطبيعي

● تحليل النتائج باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي:

الهدف من هذا التحليل هو معرفة تأثير كل بعد وأهميته للمتغير التابع، ولتحديد ترتيب دخول أبعاد جودة الحياة الوظيفية إلى معادلة خط الانحدار ومعرفة الأبعاد المستبعدة منها، وكذلك لمعرفة أثر كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي ثم استخدام الانحدار المتعدد التدريجي.

1- من تحليل النتائج لدينا نموذج الدراسة:

سيتم توضيح في هذا النموذج علاقة المتغيرات المستقلة (الأمان والاستقرار الوظيفي، تحقيق العدالة والمساواة) مع المتغير التابع (الالتزام التنظيمي).

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

أولاً: عرض النتائج

الجدول (23.2): المتغيرات المتبقية في النموذج

إدخال المتغيرات / إزالتها			
النموذج	إدخال المتغيرات	المتغيرات المستبعدة	الطريقة
1	الأمان والاستقرار الوظيفي	ظروف العمل المادية التوازن بين الحياة والعمل	خطوة بخطوة (المعيار: احتمال F لتقديم 0,05 احتمال F للحذف 100)
2	تحقيق العدالة والمساواة	الأجور والمكافآت إتاحة الفرص للترقية والتقدم الوظيفي	خطوة بخطوة (المعيار: احتمال F لتقديم 0,05 احتمال F للحذف 100)
المتغير التابع: الالتزام التنظيمي			

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات برنامج (SPSS).

ثانياً: تحليل النتائج

نلاحظ من خلال الجدول (23.2) أن المتغيرين المتبقين في نموذج الدراسة هما "الأمان والاستقرار الوظيفي" و"تحقيق العدالة والمساواة".

2- معامل الارتباط الخطي للمتغيرين المتبقين (الأمان والاستقرار الوظيفي وتحقيق العدالة والمساواة) والمتغير التابع (الالتزام التنظيمي) لنموذج الدراسة.

أولاً: عرض النتائج

الجدول (24.2): معامل الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع لنموذج الدراسة

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

ملخص النماذج				
النموذج	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R2)	معامل التحديد المعدل (R2)	الخطأ المعياري للتقدير
1	0.919 ^a	0.845	0.842	4.17471
2	0.936 ^b	0.875	0.869	3.79391
a. الأمان والاستقرار الوظيفي، (ثابت): التنبؤ.				
b. الأمان والاستقرار الوظيفي، تحقيق العدالة والمساواة، (ثابت): التنبؤ.				
c. الالتزام التنظيمي: المتغير التابع.				

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج (SPSS)

ثانيا: تحليل النتائج

نلاحظ من خلال الجدول (24.2) أعلاه أن استخدام طريقة الانحدار الخطي المتعدد التدريجي أدى إلى خروج أربع متغيرات مستقلة (ظروف العمل المادية، التوازن بين الحياة والعمل، الأجور والمكافآت، إتاحة الفرص للترقية، التقدم الوظيفي) والاحتفاظ بمتغيرين مستقلين من جودة الحياة الوظيفية (الأمان والاستقرار الوظيفي وتحقيق العدالة والمساواة)، إذ بلغ معامل الارتباط الخطي بين المتغيرين المستقلين (الأمان والاستقرار الوظيفي وتحقيق العدالة والمساواة) والمتغير التابع (الالتزام التنظيمي) نسبة 93.6% وهو ما يدل على ارتباط قوي بينهما، حيث أن 87.5% من التغيرات التي تحدث في متغير التابع (الالتزام التنظيمي) تعود إلى (الأمان والاستقرار الوظيفي وتحقيق العدالة والمساواة) والنسبة المتبقية 12.5% ترجع لعوامل أخرى.

3- تحليل تباين خط الانحدار بطريقة stepwise

أولا: عرض النتائج

الجدول (25.2): تباين خط الانحدار بطريقة stepwise

"أنوفا"^a

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

النموذج	مجموع المربعات	درجة حرية الانحدار (ddI)	متوسط مربعات الانحدار	اختبار فيشر (F)	مستوى الدلالة
1	الانحدار	1	4 096,586	235,055	0.000 ^b
	البواقي	43	17,428		
	المجموع	44	4 846,000		
2	الانحدار	2	2 120,732	147,337	0.000 ^c
	البواقي	42	14,394		
	المجموع	44	4 846,000		
a. الأمان والاستقرار الوظيفي، (ثابت): التنبؤ.					
b. الأمان والاستقرار الوظيفي، تحقيق العدالة والمساواة، (ثابت): التنبؤ.					
c. الالتزام التنظيمي: المتغير التابع.					

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج (SPSS).

ثانيا: تحليل النتائج

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 4 241,463، مجموع المربعات البواقي يساوي 604,537 ومجموع المربعات الكلي يساوي 4 846,000؛
- درجة حرية الانحدار هي 12 ودرجة البواقي هي 42؛
- متوسط مربعات الانحدار هو ومتوسط مربعات البواقي هو
- القيمة الإحصائية لاختبار فيشر (قيمة F المحسوبة) هي 147,337؛
- مستوى دلالة الاختبار 0.000 أقل من مستوى الدلالة الفرضية الصفرية 0,05، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

4- معاملات خط الانحدار بطريقة stepwise

سيتم عرض النتائج الخاصة بدرجة معاملات خط الانحدار، والجدول التالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة stepwise

أولاً: عرض النتائج

جدول رقم (26.2): يوضح معاملات خط الانحدار

المعاملات a						
مستوى الدلالة	قيمة اختبار T	معاملات موحدة S	معاملات غير موحدة		النموذج	
		معامل الارتباط	خطأ تقليدي	B		
	1,927		3.469	6.683	(ثابت)	1
,000	15,331	0.919	0.218	3.344	الأمان والاستقرار الوظيفي	
	1,893		3.160	5.981	(ثابت)	2
,000	7.815	0.696	0.324	2.531	الأمان والاستقرار الوظيفي	
,003	3.173	0.283	0.282	0.893	تحقيق العدالة والمساواة	
الالتزام التنظيمي. a						

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات برنامج (SPSS)

ثانياً: تحليل النتائج

تم إجراء وتحليل الانحدار المتعدد التدريجي لتحديد أهمية كل من المتغير المستقبل على حدي ويتضح من الجدول أعلاه الذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة جودة الحياة الوظيفية في معادلة الانحدار، فإن بعد الأمان والاستقرار الوظيفي وتحقيق العدالة والمساواة هما البعدان المتبقيان في النموذج وهو ما يفسر ما مقداره (86.9%) من التباين في

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) اعتمادا على قيمة معامل التحديد R^2 وأن مستوى الدلالة أقل من مستوى الدلالة المحسوبة (0.05) بحيث نجد:

- قيمة Beta لبعء الأمان والاستقرار الوظيفي قد بلغت (0.696) أي ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) فهو يمثل أكبر قيمة إحصائية (T= 7.815).
- قيمة Beta لبعء تحقيق العدالة والمساواة قد بلغت (0.283) أي ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) فهو يمثل أكبر قيمة إحصائية (T= 3.173).

ومنه يمكن تحديد خط الانحدار a ميل خط الانحدار بالنسبة لكل من البعدين وفق المعادلة التالية:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

$$Y = 5.981 + 2.531x_1 + 0.893x_2$$

Y: المتغير التابع (الالتزام التنظيمي)

X1: المتغير المستقل (الأمان والاستقرار الوظيفي)

X2: المتغير المستقل (تحقيق العدالة والمساواة)

ومنه نستنتج أن أهم الأبعاد المؤثرة على زيادة الالتزام التنظيمي هي الأمان والاستقرار الوظيفي وتحقيق العدالة والمساواة.

4. عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة على أنه: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي لدى العاملين في شركة وطنية للتأمين SAA تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي، وسنوات الأقدمية)".

ولاختبار هذه الفرضية قمنا بتطبيق اختبار (T) Teste في حالة المتغير يتمثل على إجابتين، وكذا اختبار ANOVA في حالة المتغير يتمثل أكثر من إجابتين.

1. متغير الجنس (T) Teste: يقوم هذا الاختبار على أساس بيان العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات الشخصية التي لا تحمل إلا إجابتين، والهدف منه بيان هل العلاقة بين كل من الجنس والمتغير التابع (الالتزام التنظيمي) ذات دلالة إحصائية.

أولا: عرض النتائج

الجدول (27.2): نتائج اختبار (T) Teste للفروق في الجنس لأفراد عينة الدراسة

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

مستوى الدلالة Sig	درجة الحرية df	اختبار T	اختبار فيشر "F"	N	الجنس	الالتزام التنظيمي
0.141	43	1.502	5.049	21	ذكور	
				24	إناث	

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج (SPSS)

ثانيا: تحليل النتائج

نلاحظ من الجدول (26.2) نتيجة اختبار "ت" لعينتين مستقلتين (t test) للفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور الالتزام التنظيمي تبعا لمتغير الجنس، حيث بلغت قيمة اختبار "ت" (1.502) عند القيمة المعنوية Sig(0.141) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، ويدل على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي في شركة SAA تعزى لمتغير الجنس.

2. متغير السن والمستوى التعليمي والمنصب الوظيفي وسنوات الأقدمية تحليل التباين الأحادي ANOVA: لاختبار تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، حيث يقوم هذا الاختبار على أساس بيان العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات الشخصية التي تحمل أكثر من إجابتين، ونتائج تحليل التباين بين متوسطات الالتزام الوظيفي تبعا للمتغيرات (السن، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي، سنوات الأقدمية)

أولا: عرض النتائج

الجدول (28.2): نتائج اختبار تحليل التباين ANOVA للفروق بين خصائص الالتزام التنظيمي (السن، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي، وسنوات الأقدمية)

أنوفا

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

مستوى الدلالة	القيمة اختبار فيشر "F"	متوسط مربعات الانحدار	درجة الحرية ddf	مجموع المربعات	المؤشرات الإحصائية الخصائص الشخصية	
					بين المجموعات	السن
,268	1,362	146,367	3	439,101	بين المجموعات	السن
		107,485	41	4 406,899	داخل المجموعات	
			44	4 846,000	المجموع	
,195	1,639	172,959	3	518,877	بين المجموعات	المستوى التعليمي
		105,540	41	4 327,123	داخل المجموعات	
			44	4 846,000	المجموع	
,494	,813	90,667	3	272,000	بين المجموعات	المنصب الوظيفي
		111,561	41	4 574,000	داخل المجموعات	
			44	4 846,000	المجموع	
,965	,036	4,152	2	8,305	بين المجموعات	سنوات الأقدمية

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

		115,183	42	4 837,695	داخل المجموعات
			44	4 846,000	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات برنامج (SPSS)

ثانياً: تحليل النتائج

- يوضح الجدول (28.2) أن قيمة (F) للالتزام الوظيفي حسب متغير السن قدرت بـ (1,362) وهي دالة عند درجة الحرية داخل المجموعات (41) وبين المجموعات (3) وعند مستوى دلالة (sig= 0.268) وهو أكبر من مستوى الدلالة (0,05)، وهذا ما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي تعزى لمتغير السن، ما يعني أن الالتزام التنظيمي لا يختلف لدى أفراد عينة الدراسة باختلاف أعمارهم.
- يبين الجدول (28.2) أن قيمة (F) للالتزام الوظيفي حسب متغير المستوى التعليمي بلغت قيمة (1,639) وهي دالة عند درجة الحرية داخل المجموعات (41) وبين المجموعات (3) وعند مستوى دلالة (sig=0.195) وهو أكبر من مستوى الدلالة (0,05)، وهذا ما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي تعزى لمتغير المستوى التعليمي، وهذا يدل على أن الالتزام التنظيمي لا يختلف لدى أفراد عينة الدراسة باختلاف مستوياتهم التعليمية.
- نلاحظ من خلال الجدول (28.2) أن قيمة (F) للالتزام الوظيفي حسب متغير المنصب الوظيفي كانت (0,813) وهي دالة عند درجة الحرية داخل المجموعات (41) وبين المجموعات (3) وعند مستوى دلالة (sig=0.494) وهو أكبر من مستوى الدلالة (0,05)، وهذا ما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي تعزى لمتغير المنصب الوظيفي، ما يعني أن الالتزام التنظيمي لا يختلف لدى أفراد عينة الدراسة باختلاف مناصب عملهم.
- من المعطيات في الجدول رقم (28.2) نجد أن قيمة (F) للالتزام الوظيفي حسب متغير سنوات الأقدمية كانت (0,036) وهي دالة عند درجة الحرية داخل المجموعات (41) وبين المجموعات (3) وعند مستوى دلالة (sig=0,965) وهو أكبر من مستوى الدلالة (0,05)، وهذا ما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي تعزى لمتغير سنوات الأقدمية، وهذا يدل على أن الالتزام التنظيمي لا يختلف لدى أفراد عينة الدراسة باختلاف سنوات خبرتهم المهنية.

نستنتج من خلال المعالجة الإحصائية للفرضية الرابعة ومن خلال البيانات المدونة في الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي، سنوات الأقدمية)، وهو ما يثبت صحة الفرضية الرابعة.

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

❖ اختبار صحة الفرضية الأولى:

سنحاول من خلال هذا العنصر الإجابة على الإشكالية الفرعية الأولى واختبار الفرضية الخاصة بها ومن خلال معطيات برنامج spss والمتعلقة بالاتجاه العام لأفراد العينة لأبعاد محور جودة الحياة الوظيفية لدينا المتوسطات الحسابية لكل منها جاءت من 3,82 (الأمان و الاستقرار الوظيفي كأقل بعد) و4,31 (ظروف العمل المادية كأعلى بعد) حيث أن المتوسط الحسابي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية قدر ب3,88 وهو معدل مرتفع وهذه النتيجة تؤكد صحة الفرضية الأولى وتفسر هذه النتيجة درجة الرضا لدى أفراد العينة المستجوبين في المؤسسة محل الدراسة (الشركة الوطنية للتأمين SAA) ويعملون في ظروف مادية تنال رضاهم وحتى نظام الأجور والمكافآت راضون عنه وهو ما يعكس الوضعية المالية المرجحة للمؤسسة والتسيير الأمثل والكفاءة في التسيير.

❖ اختبار صحة الفرضية الثانية:

في هذا العنصر سنحاول الإجابة على السؤال الفرعي الثاني المتعلق بما هو مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين في الشركة الوطنية للتأمين SAA حيث افترض انه يوجد مستوى مرتفع للعاملين. وعليه من خلال مخرجات برنامج SPSS المتعلقة بقيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد محور الالتزام التنظيمي، نجد إن المتوسط الحسابي للمحور ككل قدر ب3,93 بانحراف معياري 0,76 وهو معدل مرتفع وعليه تثبت صحة الفرضية الثانية "يوجد مستوى مرتفع للالتزام التنظيمي في الشركة الوطنية للتأمين SAA-ورقلة"، وهو ما يفسر مدى انضباط وصرامة العاملين في المؤسسة والتقيّد بمختلف التعليمات والتوجيهات الداخلية في المؤسسة.

❖ اختبار صحة الفرضية الثالثة:

في هذا العنصر سنحاول الإجابة على السؤال الفرعي الثالث والمتعلق بوجود أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي واختبار صحة الفرضية بوجود أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي ومن خلال مخرجات برنامج SPSS تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين درجات محور جودة الحياة الوظيفية ومحور الالتزام التنظيمي لأفراد عينة الدراسة حيث جاءت القيمة الاحتمالية (sig) أقل من (0,05) مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة وعليه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية و الالتزام التنظيمي للعاملين في الشركة محل الدراسة. ولمعرفة أكثر الأبعاد تأثيراً في الالتزام التنظيمي قامت الطالبتان بحساب الانحدار المتعدد ليتبين أن أكثر الأبعاد تأثيراً هما بعدا: الأمان والاستقرار الوظيفي، والعدالة والمساواة.

ويمكن تحديد خط الانحدار a ميل خط الانحدار بالنسبة لكل من البعدين وفق المعادلة التالية:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

$$Y = 5.981 + 2.531x_1 + 0.893x_2$$

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

وعليه تثبت صحة الفرضية الثالثة التي تنص على: "وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي للعاملين في الشركة الوطنية للتأمين SAA-ورقة"، وكتفسير لذلك نلاحظ أن مدى رضا العاملين على ظروف العمل المادية والأجور والمكافآت وتحقيق العدالة والمساواة وإتاحة الفرص والأمان والاستقرار الوظيفي أثرت بشكل إيجابي على التزامهم وتقيدهم بالتعليمات الداخلية للشركة محل الدراسة.

❖ اختبار صحة الفرضية الرابعة:

في هذا العنصر سنحاول الإجابة على التساؤل الفرعي الرابع هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي في الشركة الوطنية للتأمين بورقلة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (السن، الجنس، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي، سنوات الاقدمية).

حيث افترضنا أنهلا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الشركة الوطنية للتأمين SAA تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية وفقا لمخرجات SPSS كانتالنتائج كما يلي:

1-الجنس: كانت القيمة المعنوية $0,141$ وهي أكبر من $0,05$ (مستوى الدلالة) وهذا يدل على انه لا توجد فروق في الالتزام

التنظيمي تعزى لمتغير الجنس وما يفسر ذلك ان الالتزام من طرف جميع العاملين في المؤسسة والالتزام من طرف الذكور والاناث
2-السن: حسب معطيات SPSS جاءت sig (القيمة المعنوية) وهي $0,26$ وهي أكبر من مستوى الدلالة $0,05$ أي انه لا توجد فروق في الالتزام التنظيمي تعزى للسن أي أن مختلف أعمار العاملين ليست عاملا في التزامهم التنظيمي وهو ما يؤكد ولاء العاملين في المؤسسة

3-سنوات الاقدمية: حسب معطيات SPSS جاءت sig (القيمة المعنوية) هي $0,96$ وهو أكبر من مستوى الدلالة $0,05$ أي انه لا توجد فروق في الالتزام التنظيمي تعزى لسنوات الاقدمية وهو ما يفسر أن التزام العاملين في المؤسسة لا يقتصر على القدامى بل حتى العاملين الجدد لهم نفس الالتزام في المؤسسة.

4-المستوى التعليمي: حسب معطيات spss جاءت sig(القيمة المعنوية) هي $0,195$ وهو أكبر من مستوى الدلالة $0,05$ أي انه لا توجد فروق في الالتزام التنظيمي تعزى للمستوى الوظيفي وهو ما يفسر أن التزام العاملين في المؤسسة لا يقتصر على القدامى بل حتى العاملين الجدد لهم نفس الالتزام في المؤسسة.

5-المنصب الوظيفي: حسب معطيات SPSS جاءت sig (القيمة المعنوية) هي $0,494$ وهو أكبر من مستوى الدلالة $0,05$ أي انه لا توجد فروق في الالتزام التنظيمي تعزى للمنصب الوظيفي وهو ما يفسر التزام العاملين بمختلف مصالحهم ومناصبهم وعليه تثبت صحة الفرضية بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي في الشركة الوطنية للتأمين تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (السن، الجنس، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي، سنوات الاقدمية).

في الشركة الوطنية للتأمين SAA

خلاصة الفصل:

لقد تناولنا في هذا الفصل الدراسة الميدانية لأثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي في الشركة الوطنية للتأمين SAA، من خلال إعداد استبانته صممت لهذا الغرض، وقد اقتصرت عملية التوزيع على عينة عشوائية بسيطة قدرت ب(45) عاملا، حيث تم تحليل البيانات الواردة من الاستبانة باستعمال البرنامج الإحصائي (spss)، وقد تطرقنا في هذا إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة، كما تطرقنا إلى عرض النتائج وتحليلها وفي الأخير مناقشتها بغية التوصل إلى إثبات أو نفي فرضيات الدراسة، ومن خلال ما قمنا به في هذا الفصل توصلنا إلى النتائج التالية :

- توفر الشركة الوطنية للتأمين مستوى مرتفع من جودة الحياة الوظيفية للعاملين فيها؛
- يوجد مستوى مرتفع من الالتزام التنظيمي للعاملين في الشركة محل الدراسة؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي للعاملين في الشركة محل الدراسة؛
- إن أكثر الأبعاد تأثيرا في الالتزام التنظيمي هما بعدا الأمان والاستقرار الوظيفي؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

خاتمة:

بعد استعراضنا لأهم الأدبيات النظرية المتعلقة بمتغيري الدراسة-جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي - وإظهارنا للعلاقة بينهما، وإسقاط ما تم عرضه في الجانب النظري على الشركة الوطنية للتأمين SAA بورقلة، واختيارنا لفئة العاملين كعينة للدراسة، كون هذه الفئة تعتبر من أهم الركائز في الشركة الوطنية للتأمين، توصلنا لمجموعة من النتائج والاقتراحات تتمثل فيما يلي:

أولاً- نتائج الدراسة الميدانية:

يمكننا توضيح نتائج الدراسة الميدانية في النقاط التالية:

للـ أثبتت الدراسة صحة الفرضية الأولى التي تنص على: " وجود مستوى مرتفع لأبعاد جودة الحياة الوظيفية مجمعة في الشركة الوطنية للتأمين SAA - ورقلة".

للـ أكدت نتائج الدراسة أن مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين في الشركة الوطنية للتأمين كان مرتفعاً وهو ما يؤكد صحة الفرضية الثانية: " يوجد مستوى مرتفع للالتزام التنظيمي بالشركة الوطنية للتأمين SAA - ورقلة".

للـ أظهرت الدراسة الميدانية صحة الفرضية التي تنص على: " وجود أثر لجودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي للعاملين في الشركة الوطنية للتأمين SAA - ورقلة". كما أثبتت الدراسة أن أكثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تأثيراً في الالتزام التنظيمي هما بعدي: الأمان والاستقرار الوظيفي، وتحقيق العدالة والمساواة.

للـ أكدت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الشركة الوطنية للتأمين SAA - ورقلة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الرابعة.

ثانياً-الاقتراحات:

إن النتائج المتحصل عليها في هذه الدراسة قادتنا إلى طرح مجموعة من الاقتراحات التي نأمل أن تساعد متخذي القرار في الشركة محل الدراسة على تحسين جودة الحياة الوظيفية ودفع العاملين لبذل جهود إضافية في العمل:

✓ تنظيم دورات توعية لنشر الوعي بين الرؤساء والمرؤوسين حول أهمية جودة الحياة الوظيفية وتوضيح كيفية تبني هذا المدخل، والسبل الكفيلة بإنجاحه.

✓ الحرص على توفير أجور كافية لتلبية متطلبات الحياة والقيام بمراجعة هذه الأجور وفقاً للتطورات الحاصلة في مستويات المعيشة.

✓ تعزيز مشاركة العمال في وضع اللوائح وتسطير الأهداف.

✓ تفعيل العلاقات الأخوية بين العمال.

✓ العمل على توفير ساعات عمل مرنة تمكن العمال من التوفيق بين حياتهم الشخصية والعملية.

ثالثاً- آفاق الدراسة:


في ختام هذه الدراسة نقترح بعض المواضيع التي يمكن أن تكون بحوث يعتمد عليها مستقبلاً وهي:

✚ دور الرضا الوظيفي في تعزيز الالتزام التنظيمي.

✚ أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على الالتزام التنظيمي.

✚ أثر التشارك المعرفي على الالتزام التنظيمي.

✚ أثر المناخ التنظيمي على الالتزام التنظيمي.

أثر العدالة التنظيمية على الالتزام التنظيمي. 

أولاً- المراجع باللغة العربية:

أ- الكتب:

1. حيدر علي السعودي، إدارة تكاليف الجودة استراتيجياً، الطبعة العربية، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
 2. سعد علي العنزي، احمد علي صالح، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
 3. خالد عبد الرحيم الهيتي، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2003.
 4. مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي تكاملي، الطبعة الأولى، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
 5. سيد محمد جاد الرب، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2008.
 6. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات السلوكية و التنظيمية لتنمية الموارد البشرية، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
 7. بارون جرينغ، إدارة السلوك في المنظمات، (ترجمة د، رفاعي رفاعي د، إسماعيل بيسوني)، المملكة السعودية:الرياض، دار المريخ للنشر، 2014.
 8. علي محمد أحمد المصاروة، نعمة عباس الخفاجي، إدارة التنوع منظور الالتزام التنظيمي، دار الأيتام، عمان، 2015.
 9. صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، القاهرة، 2004.
 10. محسن الكتيبي، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، (د، ط). (م، م). (د، ن)، 2005.
 11. عابدة خطاب، العولمة ومشكلة إدارة الموارد البشرية، مصر، القاهرة: دار الفكر العربي، 2001.
 12. المرشد، " جودة الحياة الوظيفية و الالتزام التنظيمي في المملكة العربية السعودية : دور انخراط الوظيفة وفعاليتها"، 2015.
 13. طاهر محمود الكلالدة، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، 2012.
- ب- المجلات العلمية:
14. صلاح الدين محمد الهيتي، اثر تطوير المسار الوظيفي في رضا العاملين، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية، المجلد 20، العدد 02، سوريا، 2004.
 15. تيسير زاهر، " اثر جودة الحياة العمل في الالتزام التنظيمي "، مجلة جامعة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية، المجلد 38، العدد 01، سوريا، 2016.
 16. العاملين في المعهد التقني الأنبار"، مجلة للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 4، العدد 9، جامعة الأنبار، العراق، 2012.
 17. بن صافية فاطمة الزهرة، " المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية لصناعة السيارات الصناعية بالروبية"، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، مجلد 1، العدد 3، جامعة الجزائر 2.

18. يونس عواد، قدري عثمان إبراهيم، "العلاقة بين القيادة التحويلية والالتزام التنظيمي وأثرهما في الفاعلية التنظيمية من وجهة نظر العاملين في الشركة العامة لكهرباء دمشق"، مجلة للبحوث والدراسات العلمية، (سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية)، المجلد 37، العدد 2، جامعة تشرين، سوريا، 2015.
19. زكية العمراوي، نورة ترمابط، تحليل سوسولوجي لعلاقة جودة الحياة الوظيفية بالالتزام التنظيمي، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 6، 2021.
20. العابدة رشيدة، اثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة حمه لحضر الوادي، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 05، العدد 02، جامعة حمه لحضر، الوادي، 2021.
21. محمد العمري، والياني رندة، اثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام -دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة السعودية"، المجلة الأردنية في إدارة العمال، 13(1)، 2017.
22. تيسير زاهر، اثر حياة العمل في الالتزام التنظيمي : دراسة ميدانية على مركز خدمة المواطن (النافذة الواحدة) محافظة دمشق، مجلة جامعة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية -سلسلة العلوم الاقتصادية و القانونية، 2015.
23. أيمن حسن الديوب، تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 30، العدد 01، سوريا، 2014.
24. وسيم إسماعيل وعائش، الهاييل علاء محمد، تقييم إجراءات السلامة والصحة المهنية في المختبرات العلمية من وجهة نظر العاملين، دراسة ميدانية على العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية للدراسات، الجامعة الإسلامية، المجلد 20، العدد 02، 2012.
- ج- التقارير العلمية:
25. رومان اورتنيز، وموري ايغيفونتينايريكه، تقرير موجز تنفيذي حول تنقل الموظفين فيما بين الوكالات وتحقيق التوازن بين العمل والحياة الخاصة في المنظمات التابعة لمنظمة الأمم المتحدة، الأمم المتحدة: جنيف، 2010.
- د- البحوث الجامعية:
- 1- أطروحات الدكتوراه:
26. ماضي خليل إسماعيل، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الادعاء الوظيفي للعاملين ، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، (رسالة دكتوراه غير منشورة)، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، قناة السويس، مصر، 2014.
27. إبراهيم ماضي، جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي، أطروحة دكتوراه علوم في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2016، 2017/2.
- 2- مذكرات الماجستير:
28. فارس محمود أبو معمر، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، مذكرة مكملة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في الجامعة الإسلامية، غزة، 2018.

29. نجاد عبد الرحمن الشنطي، واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان وعلاقتها بأخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الدولة والحكم الرشيد، جامعة الأقصى، غزة، 2016.
30. بوزور حليلة، بوسالية وهيبة، "اثر إدارة بيئة العمل على الرضا الوظيفي"، دراسة حالة بمركب هنكل-شلغوم العيد (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة منتوري، قسنطينة، 2011.
31. أسامة البلبيسي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات الغير الحكومية في قطاع غزة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2012.
32. عايد الشمري، دور البيئة الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشمالية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، 2013.
33. أبو شمالة ناصر، واقع الثقافة التنظيمية السائدة في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة وأثرها على جودة الحياة الوظيفية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، 2004.
34. مراد رمزي خرموش، دور العدالة التنظيمية في الحراك المعني للعاملين من القطاع الصناعي الخاص نحو القطاع العام، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014.
35. هاشم عيسى عبد الرحمن أبو حميد، اثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة، مذكرة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، 2017.
36. بوبكر ساحي، تمكين العاملين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي، رسالة ماجستير في التنمية البشرية وفعالية الاداءات، جامعة وهران2، الجزائر، 2016/2015.
37. أسامة زياد يوسف البلبيسي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة-فلسطين، 2012.
38. عبد الله أحمد عبد الرحمن السيد، "تأثير حقوق الموظف على الالتزام التنظيمي دراسة تطبيقية على جهاز الشرطة في قطاع غزة"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة)، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2017.
39. إيمان عمر العبد طموس، التمكين الإداري وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى العاملين في الهيئات المحلية الكبرى في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة)، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، 2015.
40. سامي إبراهيم حماد حنون، "قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة)، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006.
41. محمد محمد مصطفى أبو جباب، "مداخل تنمية الالتزام التنظيمي لدى ضباط الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير إدارة الأعمال (غير منشورة)، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2014.
42. محمد بن غالب العوفي، "الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض"، رسالة ماجستير في الإدارة (غير منشورة)، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية، الرياض، 2005.

43. محمد حسن محمود الغرابوي، "دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة دراسة تطبيقية على الشق المدني في وزارة الداخلية والأمن الوطني في قطاع غزة"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة)، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2014.
44. محمد سمر سعيد البياري، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2018.
45. مويسات جهيدة، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية بالمؤسسة الجزائرية للأقمشة الصناعية -تيندال-المسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التنظيم و العمل، جامعة بوضياف، المسيلة، 2017.
46. حسام محمد الحسني، اثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية في قطاع غزة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر-غزة، 2016.
47. حسني فؤاد الدحدوح، جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم" (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، 2015.
48. عبد الله احمد الطبال، جودة الحياة الوظيفية و علاقتها بالالتزام التنظيمي للعاملين، رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة قناة السويس، مصر، 2004.
49. هاجر قريشي، وباديسي فهيمة، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي - دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة عبد الله الحميد المهري قسنطينة 2-الجزائر"، 2016.
50. ياغي، جودة الحياة الوظيفية في مرحلة تأميم الموارد البشرية: دراسة تطبيقية للتوطين القوى العاملة في دولة الإمارات العربية المتحدة، 2014.
51. محمد العمري، والياني رنده، اثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام -دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة السعودية، المجلة الاردنية في ادارة العمال، 13(1)، 2017.

52. lockwood, nance r, "**work/ life balance challenges and solutions**",usa: **society for humanresource management (SHRM)**.
53. **DESSLER, Humanresource management** (13 ED),India: publishing as prentice Hall,2011.
54. karren and Till,R, **Organizational justice perceptions and paylevel satisfaction**, **journal of managerialPsychology**, 26(1), 2011, 42-57.
55. Rego, A and Cunha, M, **Organizational justice and citizenshipBehaviorsastudy in a feminine, High power distance culture**, **Submission of Papers for Publication**, University de Santiago: Aveiro, Portugal, 2006.
56. Afsar, **Op-cit**, pp: 131-132,2014.
57. - Eren,H,Hisar,F, "**Quality of work life perceived by nurses and theirorganizationalcommitmentlevel**",international journal of Human Sciences;13(1),1123-1132,2016.
58. Ojedokun, O , Idemudia, E.S,&Desouza, M,**Perceivedexternal prestige as a mediatorbetweenquality of work life and organizationalcommitment of public sectoremployees in Ghana**,SA Journal of IndustrialPsychology/SA TydskrifBedryfsielkunde, 41(1),1-10,2015.
59. farid, H, Izadi, Z, Ismail, &alipour,F, **Relationship betweenquality of work life and organizationalcommitmentamonglecturers in a malaysian public researchuniversity**, Thz Social Journal, 52(1), 54-61, 2014.
60. Afsar,S,T, **Impact of the quality of work life on organizationalcommitment : A comparative study on academiciansworking for state and foundationuniversities in turkey**, International Journal Of Social Sciences, 3(4),124-152, 2014.
61. farjad,H,R&varnus, S, **Study of relationship of quality of work life (QWI)and organizationalcommitment**,**Interdisciplinary journal of contemporaryresearch in business**, 4(9), 449-456, 2013.
62. Daud,N, **The Influence of Quality of Work life on OrganizationalCommitment: A Study on Academic Staff in Public Institution of Higher Learning in Malaysia**,**Internationalconference on Innovation, Management and TechnologyResearch (ICIMTR2012)**, Malacca, Malaysia, 2012.

الملاحق:

الملحق رقم (01) : قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الرقم	اسم الأستاذ	الدرجة العلمية	جهة العمل
01	تيشات سلوى	أستاذ محاضر "أ"	جامعة قاصدي مرباح- ورقلة
02	يوسف اسماء	أستاذ محاضر "أ"	جامعة قاصدي مرباح- ورقلة
03	خامرة بوعمامة	أستاذ محاضر "أ"	جامعة قاصدي مرباح- ورقلة

الملحق (02): استمارة الاستبانة في صورتها النهائية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة



استبانة

السادة إدارات، وعمال المؤسسة؟ : في إطار البحث العلمي يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم بهذه الاستمارة المتعلقة بموضوع أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي - دراسة ميدانية في الشركة الوطنية للتأمين SAA وأعلمكم أن المعطيات والإجابات المقدمة من طرفكم تحظى بالأهمية الكبرى وبالسرية التامة ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نظرا لكفاءتكم وانتمائكم لهذه المؤسسة، نتوقع مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة وبصراحة تامة. ولكم كل الشكر.

ملاحظة: يرجى وضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة.

المحور الأول : المعلومات الشخصية

		أنثى	ذكر	الجنس
				العلامة
من 41 إلى أقل من 50 سنة فأكثر	من 30 إلى 40 سنة	أقل من 30 سنة		السن
				العلامة
دراسات عليا	جامعي	ثانوي	أقل من ثانوي	المؤهل العلمي
				العلامة
مدير	رئيس مصلحة	رئيس قسم	موظف	المستوى
				العلامة

سنوات الأقدمية	أقل من 05 سنوات	من 05 إلى 10 سنوات	من 11 إلى 20 سنة	20 سنة فأكثر
العلامة				

المحور الثاني: جودة الحياة الوظيفي

الرقم					الفقرة				
البعد الأول : ظروف العمل المادية					غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	محايد	موافق بشدة	موافق بشدة
01					تهتم شركة التأمين SAA بتوفير بيئة عمل صحية ومريحة للعمل من حيث (الوسائل، الإضاءة، التهوية، والنظافة... الخ).				
02					توفر شركة التأمين SAA التجهيزات المكتبية واللوجستية اللازمة لإتمام العمل.				
03					تسهل شركة التأمين SAA على تقديم التسهيلات للعاملين لإنجاز العمل (الوسائل التكنولوجية، المواصلات، وسائل الاتصال... الخ).				
04					توفر شركة التأمين SAA عناصر الأمن والحماية من الأخطار المهنية في مكان العمل.				
البعد الثاني : التوازن بين الحياة والعمل.									
05					تجد وقتاً كافياً بعد انتهاء الدوام الرسمي للقيام بواجباتك الشخصية والاجتماعية.				
06					تأخذ إدارة شركة التأمين SAA الظروف الشخصية للعاملين عند تقييم أدائهم.				
07					توفر إدارة شركة التأمين SAA جداول عمل مرنة لتأدية المهام المطلوبة.				
08					تمنح شركة التأمين SAA خدمات اجتماعية متنوعة للعاملين.				
البعد الثالث : الأجور والمكافآت.									

					09	أشعر بالرضا عن العلاوات والزيادات التي تقدمها شركة التأمين SAA.
					10	تسهل إدارة شركة التأمين SAA على صرف الرواتب بانتظام ودون أي تأخير.
					11	لديك ثقة تامة بأن راتبك مهما تأخر أو تجزأ فإن حصولك عليه أمر مضمون حتما.
					12	تحرص إدارة شركة التأمين SAA على تقديم الإعانات والإكراميات في المناسبات.
البعد الرابع : تحقيق العدالة والمساواة.						
					31	أعتقد أن إدارة شركة التأمين SAA تسهر على تحديد الأجر بما يتوافق مع أداء العاملين.
					41	أعتقد أن هناك عدالة في توزيع واجبات وأعباء العمل بين العاملين.
					51	أعتقد أن إدارة شركة التأمين SAA تطبق نفس إجراءات العمل على جميع العاملين.
					61	أشعر بعدالة نظام تقييم الأداء في شركة التأمين SAA.
البعد الخامس : إتاحة الفرص للتقدم والترقي والتقدم الوظيفي.						
					71	تعتمد أنظمة الترقية والتقدم الوظيفي في شركة التأمين SAA على أسس ومعايير واضحة لكل العاملين.
					18	تسهل إدارة شركة التأمين SAA على تنفيذ برامج تدريبية تؤهل العاملين للتقدم في مساراتهم الوظيفية.
					19	توفر شركة التأمين SAA فرصا عادلة للتقدم الوظيفي.
					20	تمنح الترقيات في شركة التأمين SAA على أساس الكفاءة المهنية في الأداء.
البعد السادس : الأمان والاستقرار الوظيفي.						
					21	أشعر بالاستقرار والأمان في وظيفتي الحالية.
					22	أتوقع مستقبلا وظيفيا أفضل.

					أشعر بالارتياح في عملي ما يجعلني أمتنع عن البحث عن فرصة عمل أخرى.	23
					أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة والأمان المتبادل بين جميع الأطراف.	24

المحور الثالث : الالتزام التنظيمي

الرقم					الفقرة	
موافق	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	البعد الأول : الالتزام الشعوري. ويشير إلى درجة التزام وارتباط الفرد تجاه المنظمة والناجحة عن أحاسيسه ومشاعره العاطفية التي تحتم عليه تمسكه بهذه المنظمة.	
					أشعر بأن مشاكل شركة التأمين وكأنها مشاكلني الخاصة.	01
					أشعر بانتماء قوي لشركة التأمين التي أعمل فيها.	02
					أشعر بالفخر والاعتزاز كوني أعمل في هذه الشركة.	03
					أعتبر هذه الشركة وكأنها مؤسستي الخاصة.	04
					تحمي سمعة شركة التأمين وترتيبها وطنيا ودوليا.	05
					تسود في شركة التأمين علاقة أخوية بيني وبين زملائي في العمل.	06
					البعد الثاني :الالتزام المعياري. ويعكس شعور الفرد بالواجب والمسؤولية اتجاه المنظمة والناجحة من حملة للقيم والمبادئ الشخصية التي تحتم عليه التمسك بتلك المنظمة.	
					تستحق شركة التأمين إخلاصي وولائي.	07
					أنا مستعد للقيام بأية مهمة من أجل الاستمرار في العمل في هذه الشركة.	08
					أبذل قصارى جهدي لكي أساعد شركة التأمين على تحقيق أهدافها.	09

					أحترم أوقات الدخول والخروج من العمل.	10
					أحرص على تطبيق اللوائح والقوانين الخاصة بالشركة.	11
البعد الثالث: الالتزام المستمر						
ويشير إلى درجة التزام وارتباط الفرد بالمنظمة نتيجة التكاليف المصاحبة لتركه العمل.						
					أتطلع للحصول على مرتبة أو منصب أعلى في شركة التأمين.	13
					تسبب لي مغادرتي لعملي الحالي العديد من المشاكل.	14
					توفر لي شركة التأمين فوائد ومزايا يصعب الحصول عليها في مؤسسة أخرى.	15
					يصعب عليا ترك عملي الحالي حتى ولو توفرت لدي الرغبة في ذلك.	16

الملحق رقم (03): نتائج التحليل الإحصائي spss

المعلومات الشخصية والوظيفية

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	21	46,7	46,7	46,7
Valide انثى	24	53,3	53,3	100,0
Total	45	100,0	100,0	

السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنة 30 اقل من	9	20,0	20,0	20,0
سنة 40 الى 30 من	15	33,3	33,3	53,3
Valide سنة 50 الناقل من 41 من	8	17,8	17,8	71,1
سنة 50 أكثر من	13	28,9	28,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
اقل من ثانوي	1	2,2	2,2	2,2
ثانوي	11	24,4	24,4	26,7
Valide جامعي	20	44,4	44,4	71,1
دراسات عليا	13	28,9	28,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

المستوى

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موظف	12	26,7	26,7	26,7
رئيس قسم	9	20,0	20,0	46,7
Valide رئيس مصلحة	18	40,0	40,0	86,7
مدير	6	13,3	13,3	100,0
Total	45	100,0	100,0	

سنوات الإقضية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنوات 5 اقل من	2	4,4	4,4	4,4
Valide سنة 20 سنة إلى 11 من	19	42,2	42,2	46,7
سنة فأكثر 20	24	53,3	53,3	100,0
Total	45	100,0	100,0	

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تهتم بتوفير بيئة عمل صحية وSAA شركة للتأمين مريحة	45	2,00	5,00	4,3111	,63325

التجهيز اتمكنية وولوج SAA توفر شركة ستية اللازمة لاتمام العمل	45	2,00	5,00	4,3333	,60302
تسهر شركة التامين على تقديم التسهيلات للعاملين ننلا إنجاز العمل	45	2,00	5,00	4,3556	,64511
الوسائل التكنولوجية، المواصلات، موس) اتلا الاتصال	45	2,00	5,00	4,2444	,60886
عناصر الاموال الح SAA توفر شركة التامين ما يمتنا لا خطر المهنية في مكان العمل	45	2,00	5,00	3,7111	,86923
تجد وقتا كافيا الظر والشخصية لل SAA تأخذ اذار شركة	45	2,00	5,00	3,6222	,91176
عاملين عند تقييم اذ انهم جدوا لعملمر SAA توفر اذار شركة التامين	45	2,00	5,00	3,6889	,87444
نقلنا اذية المهام المطلوبة تمنح شركة التامين خدمات اجتماعية تمتنعون عمل	45	2,00	5,00	3,8667	,89443
لعمالين أشعر بالرضا عن العلو الازيادات التي تقدمها	45	1,00	5,00	3,6000	,96295
شركة التامين تسهر اذار شركة التامين على صر فالر واتبالن	45	2,00	5,00	3,9333	,71985
نظام كودوناي للتأخير لديك تفتاة مبانر اتيك مهابا اذ اوانجز فإنج	45	2,00	5,00	4,0000	,67420
صوكلعليها مرمضمونحنما على SAA تحرص اذار شركة التامين	45	2,00	5,00	3,8000	,84208
تقديم العانات والاكراميات في المناسبات	45	2,00	5,00	3,7778	,84984
اعتقدانا اذار شركة التامين تسهر على تحديد ا لاجر بما يتوافق مع اداء العاملين	45	2,00	5,00	3,6444	,93312
اعتقد انهن اكدت التفتوتو زيعوا اجباتوا اعباء العم لبيعمالين	45	2,00	5,00	3,8889	,83182
اعتقدانا اذار شركة التامين تطبق نفس اجراءات عمل على جميع العاملين	45	2,00	5,00	3,7111	,89499
اشعر بعد النظام تقييم اداء في شركة التامين تعتمد انظمة الترقية في التقديم في شركة التامين	45	2,00	5,00	3,8000	,84208
باسسومعايير وواضحة لكل العاملين تسهر اذار شركة التامين على تنفيذ اذ اجتدري	45	2,00	5,00	3,9111	,73306
بيتهتو هلالعمالين للتقدم في مساراتهم الوظيفية توفر شركة التامين صاعدا لل تقدم الوظيفي	45	2,00	5,00	3,7778	,79455
في تمنح الترقية في التفتيش شركة التامين على اساس الكفاءه	45	2,00	5,00	3,8000	,78625
لمهنية في الاداء اشعر بالاستقرار والامان في وظيفتي الحالية	45	2,00	5,00	3,9333	,71985
اتوقم مستقبل وظيفيا افضل اشعر بالارتاح في عملي ما يجعلني اتمتع بالبحث	45	2,00	5,00	3,8444	,87790
عنفرصة عملا اخرى					

اعلمفيمناخعمليتسبالتقتموالامانالتبادليين جميعالاطراف	45	2,00	5,00	3,9556	,76739
اشعربانمشاكلشركهالتأمينوكأهماشاكلالخالصه	45	2,00	5,00	3,7778	,84984
اشعربالانتماءوقوليشركهالتأمينالتياعملفيها	45	2,00	5,00	3,8889	,83182
اشعربالفخروالاعتزازكونياعملفيهدهاالشركه	45	2,00	5,00	3,9111	,79264
اعتبرهدهاالشركهكأهممؤسستياالخاصه	45	2,00	5,00	3,8444	,82450
تهمنيسمعهالشركهالتأمينوترتيبهاوطنياودوليا	45	2,00	5,00	3,9778	,75344
تسودفيشركهالتأمينعلاقهأخويهيبينيوبينزملانيفياالعمل	45	2,00	5,00	3,8667	,78625
تستحقشركهالتأمينإخلاصيوولائي	45	2,00	5,00	4,0222	,69048
اناستعدللقيامبأيهامهمهمناجلالاستمرارفيالعملفيهدهاالشركه	45	2,00	5,00	3,9111	,79264
أبدلقصارجهديلكياساعدشركهالتأمينعلنتحقيقاهدافها	45	2,00	5,00	4,0000	,67420
احترمواقاتالدخولوالخروجمنالعمل	45	2,00	5,00	4,0222	,65674
احرصعلتطبيقالقوانينالخاصةبالشركه	45	2,00	5,00	4,0222	,65674
أنطلعللحصولعللمرتبةومنصباعلفيشركهالتأمين	45	2,00	5,00	4,0222	,72265
تسبيليمغادرتيبلعملبالحالباالعديدمنالمشاكلتوفرليشركهالتأمينفواندومزايايصعبالحصولعليهاقيموسسةأخرى	45	2,00	5,00	3,9333	,83666
يصعبعلياتركعملبالحالبيحتنولوتوفرللدالرعليهتفيدلك	45	2,00	5,00	3,8889	,88478
XA	45	8,00	20,00	17,2444	2,31748
XB	45	8,00	20,00	14,8889	3,26289
XC	45	8,00	20,00	15,3333	2,79610
XD	45	8,00	20,00	15,0222	3,31997
XE	45	8,00	20,00	15,2889	2,84942
XF	45	8,00	20,00	15,6444	2,88535
XX	45	59,00	120,00	93,4222	14,96737
YY	45	30,00	75,00	59,0000	10,49459
N valide (listwise)	45				

الفرضية الثالثة: معامل الارتباط بيرسون

Corrélations

	XX	YY	XA	XB	XC	XD	XE	XF
Corrélacion de Pearson	1	,894**	,610**	,894**	,868**	,910**	,920**	,889**
Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

N	45	45	45	45	45	45	45	45
Corrélation de Pearson	,894**	1	,442**	,715**	,746**	,833**	,882**	,919**
Sig. (bilatérale)	,000		,002	,000	,000	,000	,000	,000
N	45	45	45	45	45	45	45	45
Corrélation de Pearson	,610**	,442**	1	,539**	,419**	,401**	,440**	,452**
Sig. (bilatérale)	,000	,002		,000	,004	,006	,002	,002
N	45	45	45	45	45	45	45	45
Corrélation de Pearson	,894**	,715**	,539**	1	,734**	,837**	,734**	,674**
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
N	45	45	45	45	45	45	45	45
Corrélation de Pearson	,868**	,746**	,419**	,734**	1	,729**	,806**	,731**
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,004	,000		,000	,000	,000
N	45	45	45	45	45	45	45	45
Corrélation de Pearson	,910**	,833**	,401**	,837**	,729**	1	,816**	,791**
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,006	,000	,000		,000	,000
N	45	45	45	45	45	45	45	45
Corrélation de Pearson	,920**	,882**	,440**	,734**	,806**	,816**	1	,881**
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,002	,000	,000	,000		,000
N	45	45	45	45	45	45	45	45
Corrélation de Pearson	,889**	,919**	,452**	,674**	,731**	,791**	,881**	1
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	
N	45	45	45	45	45	45	45	45

a corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

معامل الانحدار البسيط

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,894 ^a	,799	,794	4,76202

a. Valeurs prédites : (constantes), XX

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	3 870,895	1	3 870,895	170,698	,000 ^b
1 Résidu	975,105	43	22,677		
Total	4 846,000	44			

a. Variable dépendante : YY

b. Valeurs prédites : (constantes), XX

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	,456	4,537		,100	,920
XX	,627	,048	,894	13,065	,000

a. Variable dépendante : YY

الإحدار المتعدد المنتدج

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	XF		Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= ,050, Probabilité de F pour éliminer >= ,100).
2	XD		Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= ,050, Probabilité de F pour éliminer >= ,100).

a. Variable dépendante : YY

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,919 ^a	,845	,842	4,17471
2	,936 ^b	,875	,869	3,79391

a. Valeurs prédites : (constantes), XF

b. Valeurs prédites : (constantes), XF, XD

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	4 096,586	1	4 096,586	235,055	,000 ^b
	Résidu	749,414	43	17,428		
	Total	4 846,000	44			
2	Régression	4 241,463	2	2 120,732	147,337	,000 ^c
	Résidu	604,537	42	14,394		
	Total	4 846,000	44			

a. Variable dépendante : YY

b. Valeurs prédites : (constantes), XF

c. Valeurs prédites : (constantes), XF, XD

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	6,683	3,469		1,927	,061
	XF	3,344	,218	,919	15,331	,000
	(Constante)	5,981	3,160		1,893	,065
2	XF	2,531	,324	,696	7,815	,000
	XD	,893	,282	,283	3,173	,003

a. Variable dépendante : YY

الفرضية الرابعة: الفروق

Test d'échantillons indépendants

Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour ég			
F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différenc moyenne

YY	Hypothèse de variances égales	5,049	,030	-1,502	43	,141
	Hypothèse de variances inégales			-1,458	32,818	,154

السن

ANOVA à 1 facteur

YY

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	439,101	3	146,367	1,362	,268
Intra-groupes	4 406,899	41	107,485		
Total	4 846,000	44			

المؤهل العلمي

ANOVA à 1 facteur

YY

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	518,877	3	172,959	1,639	,195
Intra-groupes	4 327,123	41	105,540		
Total	4 846,000	44			

المسمى الوظيفي

ANOVA à 1 facteur

YY

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	272,000	3	90,667	,813	,494
Intra-groupes	4 574,000	41	111,561		
Total	4 846,000	44			

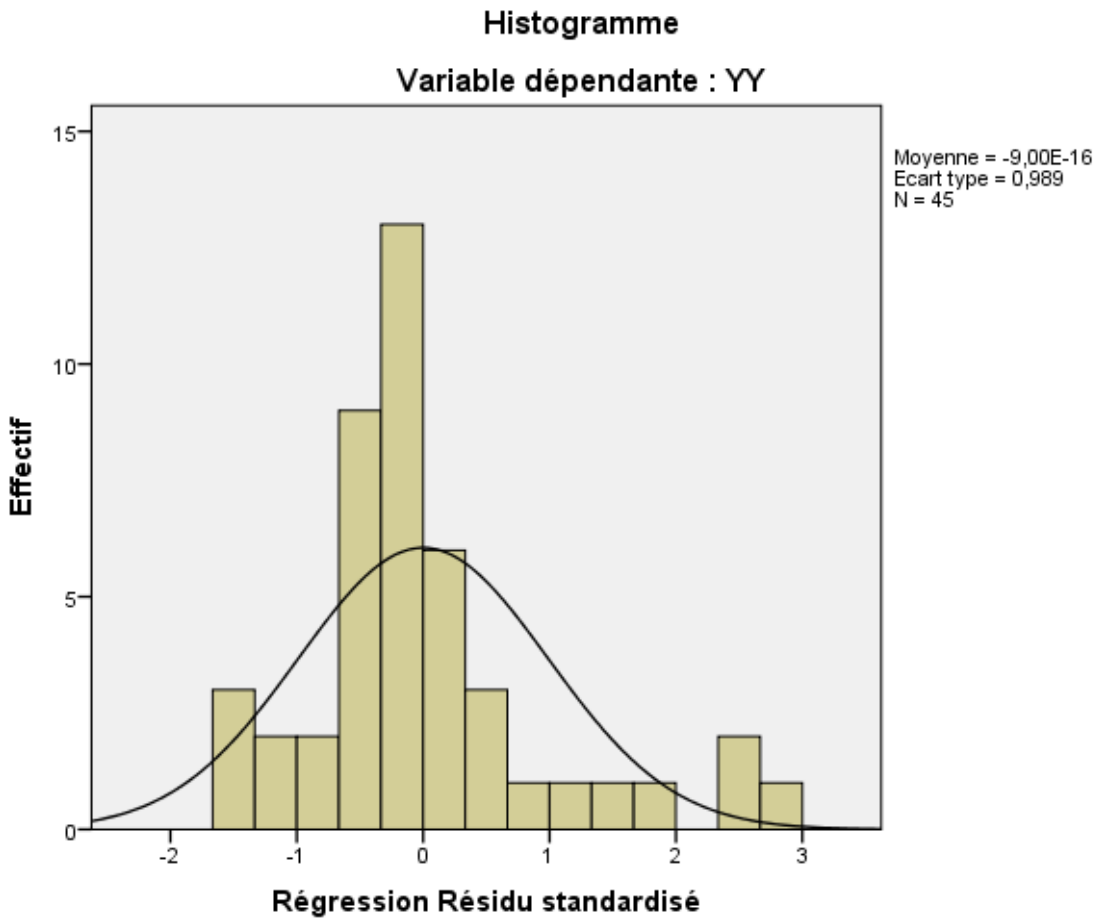
سنوات الأقدمية

ANOVA à 1 facteur

YY

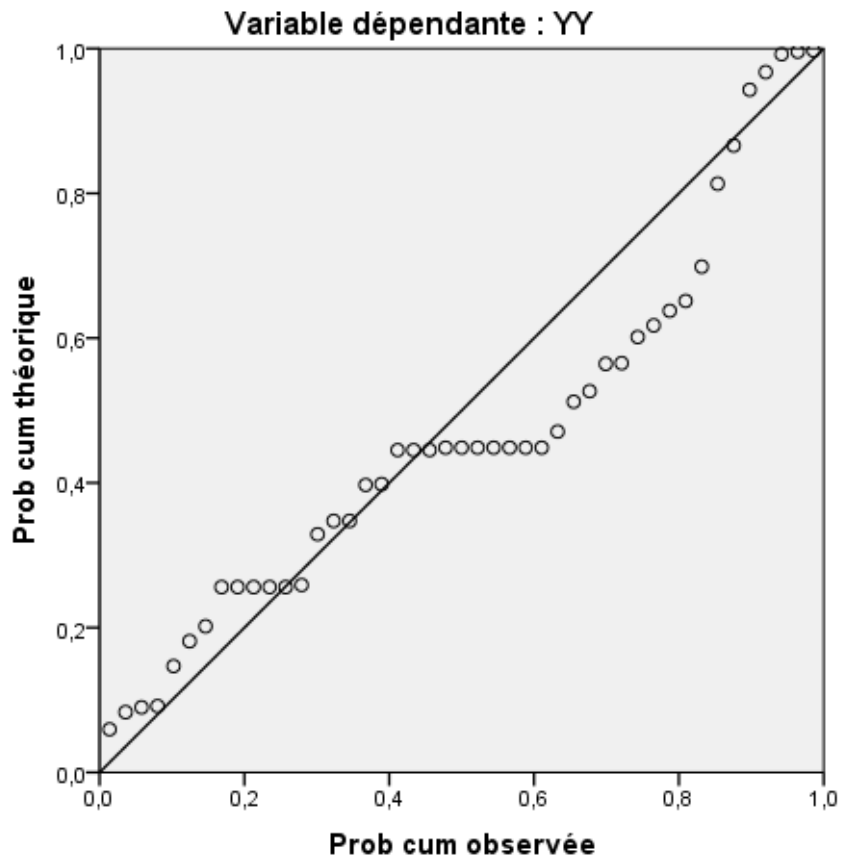
	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	8,305	2	4,152	,036	,965
Intra-groupes	4 837,695	42	115,183		

Total	4 846,000	44			
-------	-----------	----	--	--	--



ملائمة خط الانحدار

Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé



الملاحق:

الصفحة	العنوان
I	الإهداء 1
II	الإهداء 2
III	شكر وتقدير
IV	ملخص
V	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الاختصارات
VIII	قائمة الملاحق
أ- ز	مقدمة
01	الفصل الأول: الأدبيات النظرية لجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لجودة الحياة الوظيفية و الالتزام التنظيمي
03	المطلب الأول: الإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية
16	المطلب الثاني: الإطار النظري للالتزام التنظيمي
25	المطلب الثالث: العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و الالتزام التنظيمي
27	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لجودة الحياة الوظيفية و الالتزام التنظيمي

27	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة باللغتين العربية والأجنبية
41	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة
43	خلاصة الفصل
44	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي في "شركة التامين SAA"
45	تمهيد
46	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية
46	المطلب الأول : الطريقة المستعملة في الدراسة
60	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
63	المبحث الثاني: عرض النتائج الميدانية ومناقشتها
63	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة الميدانية
94	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية
96	خلاصة الفصل
97	خاتمة
99	المراجع
105	الملاحق
122	الفهرس