

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي تحت عنوان :

أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية
دراسة ميدانية بمؤسسة روائح الورود - الوادي -

تحت إشراف :

د. جديدي روضة

د. بوصبيح الصالح رحيمة

إعداد الطالبة :

✓ عروك منيرة

أعضاء لجنة المناقشة

رتبة في اللجنة	الرتبة العلمية بالجامعة	إسم ولقب الأستاذ (ة)

السنة الجامعية: 2021/2020م

الإهداء

للمن فتحت أبواب الجنة لها، قرّة عيني وبيع حناني

أغلى ما أملك في الوجود "أمي" أطال الله في عمرها

للمحجر الحب والعطاء، من كان سندي و

ساعدي ضد النوائب الدهر وفتحوا أمامي كل سبيل

النجاح والثقة

أغلى ما أملك في الوجود "أبي" وأخوتي عبد الكريم، عبد الحق، نور الدين، طاهر، ونبيل

وأخواتي البنات فاطمة أمي ثانية، كلثوم مرشدتي الغالية، عليجية أختي ورفيقة دربي، وأختي الصغرى سلسبيل أجمل

ما أنجبت أمي رعاها الله وحفظها مع مكرمين

للكل أحبابي وأصدقائي وكل من يعرفني كبيرا وصغيرا

شكر و تقدير

على صفحات من نور ومحجر من ذهب نخطو أسمى كلمات الشكر والتقدير وخالص عبارات الامتنان والعرفان لمن وفقنا تم هذا العمل لله جل جلاله وتعالى ذكره وتباركت أسماؤه وتقدس صفاته .

والشكر موصول إلى من كانت لها يد في إتمامه * هذه المذكرة ، فمن لا يشكر الناس لا يشكر رب الناس ،
و أول من أتقدم لها بالشكر الجزيل ، الأستاذة روضة جديدي علي تفضلها وإشرافها علي هذه
المذكرة وتوجيهاتها النيرة والقيمة والتي كانت لي

خير موجهة وناصحة ومعينة وجعلها الله في ميزان حسناتها .

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل الأساتذة الكرام الذين رافقونا طيلة مشوارنا الدراسي وتلقينهم لنا
نحن الطلاب بالعلم والمعرفة اسأل الله تعالى أن ينير دروبهم ويسدد

خطاهم .

ملخص

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية، حيث تم استخدام الاستبيان لجمع البيانات من (143) مستجيب من الموظفين العاملين بالمؤسسة روائح الورود بالوادي.

ومن أهم النتائج التي تم الوصول إليها، أن جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية سائدان وسط الموظفين بالمؤسسة، وأن هناك علاقة طردية بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، سلوك المواطنة التنظيمية، مؤسسة ورود ، معامل الارتباط

Abstract:

We aim through this study to identify the impact of the quality of work life on the behavior of organizational citizenship, where the questionnaire was used to collect data from (143) respondents from the employees working in the institution smells of roses in the valley.

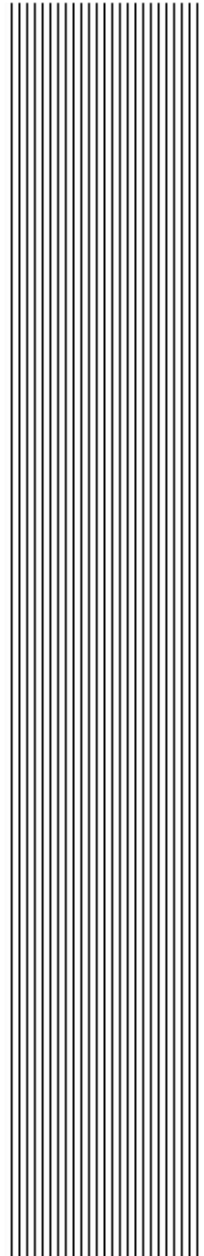
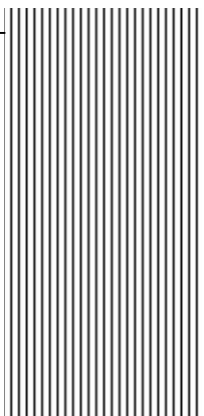
Among the most important results that have been reached, is that the quality of career life and organizational citizenship behavior prevail among the employees of the institution, and that there is a direct relationship between the quality of job life and organizational citizenship behavior.

Keywords: quality of work life, organizational citizenship behavior, Woroud Foundation, correlation coefficient

Key words :

Quality of work life, organizational citizenship behavior, Woroud institution, correlation coefficient

الفهرس المحتويات



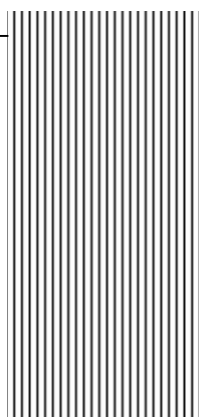
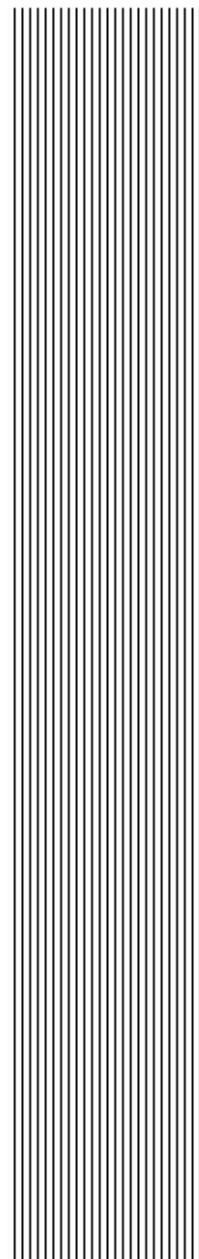
الفهرس

الصفحة	المحتويات
-	الإهداء
-	الشكر والتقدير
-	ملخص
I	الفهرس
V - III	قائمة الجداول والأشكال
-أ	مقدمة عامة
	الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة
01	تمهيد
01	المبحث الأول: الإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية
01	المطلب الأول: التأصيل النظري لجودة الحياة الوظيفية
07	المطلب الثاني: ماهية سلوك المواطنة التنظيمية
21	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
21	المطلب الأول: الدراسات التي تناولت جودة الحياة الوظيفية
24	المطلب الثاني: الدراسات التي تناولت سلوك المواطنة التنظيمية
25	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
28	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: دراسة أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح الورود بالوادي
29	تمهيد
30	المبحث الأول: التعريف بالمجتمع الدراسة
30	المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدراسة
31	المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة
34	المبحث الثاني: المعالجة الإحصائية لمتغيرات الدراسة
34	المطلب الأول: خصائص أفراد العينة

الفهرس المحتويات :

59	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات ومناقشة نتائج الدراسة
66	خلاصة الفصل
67	الخاتمة العامة
70	المراجع
-	الملاحق

قائمة الجداول والاشكال وملاحق



قائمة الجداول و الأشكال و ملاحق :

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	
(11)	أمثلة عن أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	(01)
(26)	أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	(02)
(30)	شدة الإجابة	(03)
(31)	توزيع مقياس ليكارت للحكم على الإجابات	(04)
(32)	مجموع استمارات الاستبيانات	(05)
(33)	معامل ألفا كرونباخ لفقرات الإستبيان	(06)
(34)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	(07)
(34)	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	(08)
(35)	توزيع أفراد العينة حسب مؤهل العلمي	(09)
(35)	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	(10)
(36)	متوسطات الحسابية والانحرافات معيارية لبعده العدالة التنظيمية	(11)
(39)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد التمكين	(12)
(41)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد الترقية والتقدم الوظيفي	(13)
(44)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد الأمن والصحة المهنية	(14)
(47)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد وعي الضمير	(15)
(50)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد الروح الرياضية	(16)
(54)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد الإيثار	(17)
(55)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد السلوك الحضاري	(18)
(57)	اختبار التوزيع الطبيعي للدراسة One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	(19)
(60)	معامل الارتباط بيرسون بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية	(20)
(61)	معامل الارتباط بيرسون بين التمكين وسلوك المواطنة التنظيمية	(21)
(61)	معامل الارتباط بيرسون بين الترقية والتقدم الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية	(22)
(62)	معامل الارتباط بيرسون بين الأمن والصحة المهنية وسلوك المواطنة التنظيمية	(23)
(63)	تحليل الانحدار البسيط لأثر جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية	(24)
(63)	معامل الارتباط بيرسون بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح الورود	(25)

قائمة الجداول و الأشكال و ملاحق :

قائمة الأشكال :

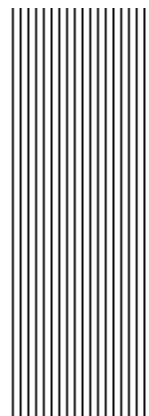
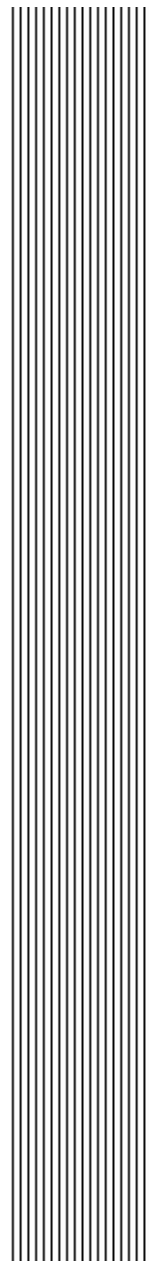
رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
(01)	أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	(09)
(02)	آلية تأثير العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية	(13)
(03)	تأثير القيادة التحويلية على سلوك المواطنة التنظيمية	(15)
(04)	التوزيع الطبيعي لمحور جودة الحياة الوظيفية	(58)
(05)	يوضح التوزيع الطبيعي لمحور سلوك المواطنة التنظيمية	(59)

قائمة الجداول و الأشكال و ملاحق :

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
-	استمارة الاستبيان	(01)

مقامت



المقدمة

يشهد العالم اليوم الكثير من التطورات والتغيرات التي لم يشهدها من قبل فرضت على المنظمات جملة من التحديات لمواكبة هذا التطور، وتحسين الفعالية التنظيمية ولتحقيق ذلك فهي بحاجة إلى توظيف مورد بشري كفاء وفعال ، فقد أكد مسؤولين اليوم انه حتى يتسنى لهم جعل المنظمات في مستوى التحدي والمنافسة ينبغي أن لا يكتفي بالاستثمار المالي والتكنولوجي فقط ، بل أن الأهم من ذلك الاستثمار في تسيير الأفراد فالعنصر البشري يعتبر من أتمن الموارد لدى المنظمات وذلك نظرا للدور الذي يلعبه في حياة المنظمة من حيث نجاحها، ورفع كفاءتها ونموها، وبقائها.

بالإضافة الى ذلك أثرت هذه المتغيرات على استخدام الإستراتيجيات المختلفة لمواجهة المشكلات بشكل أو بآخر على الموارد البشرية ومهاراتهم، فدفع ذلك المنظمات إلى العمل على الاستجابة إلى هذه المتغيرات من خلال جعل المنظمات على اختلاف أنواعها تسعى إلى التركيز على الأساليب الأكثر نفعا في تحقيق أهدافها ومما لاشك فيه أن تحقيق هذه الأهداف يرتبط بأداء أفرادها، وإيجاد بيئة عمل مشجعة تشعر الفرد بالانتماء والاستقرار ، وتعتبر جودة حياة العمل أحد الضروريات التي توفرها إدارة المنظمات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين مما يسهم ذلك في جعل الأفراد مندجين بشكل كامل في وظائفهم بما يؤدي الحصول على أداء أفضل وينعكس إيجابا على إنتاجية المنظمة وكل ذلك سينعكس على الروح المعنوية للفرد وتوجيه سلوكه بما يخدم أهداف المنظمة ويساهم في تنمية وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية.

في هذا الإطار تتمحور دراستنا التي نحاول من خلالها الإجابة على الإشكالية التالية:

الإشكالية:

ما مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح الورود

الوادي ؟

الأسئلة الفرعية :

1- هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية ؟

- 2- هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين التمكين وسلوك المواطنة التنظيمية ؟
- 3- هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين الترقية والتقدم الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية؟
- 4- هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين الأمن والصحة المهنية وسلوك المواطنة التنظيمية ؟
- 3- هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على سلوك مواطنة التنظيمية في مؤسسة الورود ؟

فرضيات الدراسة :

- 1- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية .
- 2- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين التمكين وسلوك المواطنة التنظيمية .
- 3- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين الترقية والتقدم الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.
- 4- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على سلوك مواطنة التنظيمية في مؤسسة الورود .

أهداف الدراسة: لدراسة عدة أهداف يمكن حصرها فيما يلي:

- التعرف على مدى توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة روائح الورود الوادي.
- الكشف عن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى مؤسسة روائح الورود الوادي.
- تقديم اقتراحات من أجل المساعدة في تبني جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة محل الدراسة لما لها من أثر فعال في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية مما يساهم في استمراريتها وتطويرها وزيادة فعاليتها.

أهمية الدراسة:

ينبثق الاهتمام بهذا الموضوع من أهمية العنصر البشري فهو عمود الفقري للعمل في أي مؤسسة كانت، فالسلوك الفردي للعامل له أهمية وتأثير على كفاءة وفعالية المؤسسة.

وتثري الأهمية النظرية لهذه الدراسة، في أنها تعالج موضوع جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية وهو من الموضوعات الحديثة والجد هامة في مجال إدارة الأعمال والتي نالت اهتمام الباحثين ، وتحاول هذه الدراسة التعرف على اثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية أما الجانب التطبيقي فهو لا يخلو من كونه ذو أهمية كبيرة وتكمن الاستفادة من النتائج المتوصل إليها فقد تفيده نتائج هذه الدراسة متخذي القرارات في مؤسسة روائح الورود وكذا المسؤولين التعرف على أهمية أبعاد جودة الحياة الوظيفية مما ينعكس بدوره على سلوك المواطنة التنظيمية.

-حدود الدراسة:

1-الإطار المكاني: تم إجراء هذه الدراسة على مستوى مؤسسة روائح الورود الوادي.

2-الإطار الزمني: أجريت الدراسة الميدانية خلال شهر مارس سنة 2021

3-الحدود البشرية: طبقت هذه الدراسة على موظفي مؤسسة روائح الورود الوادي.

المنهج المتبع في الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يتيح للباحث من الإحاطة و التصوير الدقيق للظاهرة المدروسة كما توجد في الواقع وإقامة علاقات بين عناصرها المختلفة، كما أنه لا يقف عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة وحسب ،بل يقوم بتحليلها وكشف علاقاتها المختلفة من أجل تفسيرها، والوصول إلى نتائج تساعد بأي شكل في تحسين الواقع وتطويره.

صعوبات الدراسة: لقد واجهتنا عدة صعوبات أثناء إنجازنا لهذه الدراسة سواء ما تعلق بالجانب النظري أو التطبيقي ،ويمكن حصرها فيما يلي:

-ضيق الوقت المستغرق لإعداد الدراسة.

-قلة الدراسات السابقة باللغة الأجنبية التي تناولت الموضوع بشكل مباشر .

-ارتباط موضوع الدراسة بالعلوم النفسية والاجتماعية، خاصة موضوع المواطنة التنظيمية مما يجعل الدراسة معقدة بعض شيء وتتطلب إحاطة ومعرفة كبيرة بهذه العلوم.

- الظروف الصحية الجذ صعبة بسبب جائحة كوفيد19 التي خلقت تخوف كبير لدى مديري المؤسسات خوفا من انتقال العدوى والتزام بتدابير الوقائية صارمة.

هيكل البحث:

لغرض الإجابة على الإشكالية المطروحة في البحث والأسئلة المتفرعة عنها ،سوف يتم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين حسب منهجية (IMRAD) كالاتي :

1-الفصل الأول: يتعلق بالجانب النظري، حيث قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين، المبحث الأول تطرقنا فيه إلى جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية ، أما المبحث الثاني فكان عبارة عن دراسات سابقة وأهم النتائج المستخلصة منها .

2-الفصل الثاني:فقد خصص للدراسة التطبيقية ، إذا تم في المبحث الأول تناول الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة ،أما المبحث الثاني فتناول عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

وأخيرا ختمنا هذا البحث المتواضع بخاتمة عامة خلصنا فيها إلى عدة نتائج مكنتنا من إبداء التوصيات في هذا الموضوع

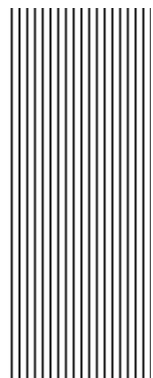
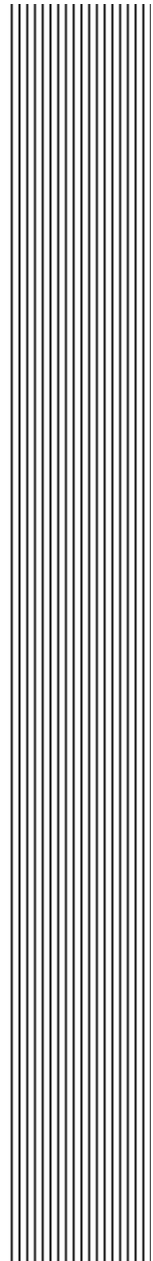
مصطلحات الدراسة :

جودة الحياة الوظيفية: هي بيئة عمل قائمة على الاحترام المتبادل وتشجيع المشاركة الفردية وتدعيمها والتوصل في الأمور التي قد تؤثر في وظائف العاملين وأعمالهم ومستقبلهم وكذلك شعورهم بقيمة الذات.

سلوك المواطنة التنظيمية: هو التصرف الطوعي والاختياري وغير الإلزامي الذي يقوم به العامل خارج إطار عمله الرسمي ، فهو إرادة ذاتية تتجسد في سلوكات مرغوبة ومفيدة لها الأثر الايجابي في المنظمة عموما والجماعة العاملين فيها.

الفصل الأول: الاطار النظري والدراسات

السابقة



تمهيد

تعتبر جودة الحياة الوظيفية من الموضوعات الجذرة هامة لنجاح أي مؤسسة، وذلك من خلال توفير جو ملائم يتسم بشفافية في العمل كفريق واحد ، والتشاور في اتخاذ القرارات وتبادل المعلومات من أجل زيادة وتنمية القدرات المعرفية وكسب الثقة ، فجودة حياة الوظيفية هي الفاصل الرئيسي بين مصادر قوة المديرين من جهة وأداء العاملين في المنظمة من جهة أخرى حيث تعمل جودة الحياة الوظيفية على دراسة وتحليل الأساليب التي يستخدمها المدراء بغرض توفير وتحقيق بيئة تنظيمية مشجعة للعاملين .

إن التحديات التي تواجه المنظمات في العصر الحالي تتطلب من قيادتها الجاهزية بالخطط والسياسات لترغيب وجذب مواردها البشرية ، والحفاظة عليها بأساليب وطرق تتجاوز الارتباط الرسمي في أعمالهم الروتينية ، ومن تلك الأساليب تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية والتشجيع على تنمية مثل هذه السلوكيات الطوعية، لما لها من دور بارز في تحقيق الأداء الأمثل للمنظمة بأقل الجهود والتكاليف ،والذي يسهم تلقائيا في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة التي يتوفر لديها مثل هذه السلوكيات .

المبحث الأول: الإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية

يعتبر مفهوم جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الإدارية الحديثة التي ظهرت بشكل كبير في المنظمات، ولما لها من أهمية بالغة في تحقيق أهداف المنظمة، وفي مايلي سنتطرق إلى ماهية كل من جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية والتفسير النظري لهما من خلال المطالب الآتية.

المطلب الأول: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

سيتم تناول هذا العنصر من خلال تعريف لجودة حياة الوظيفية، أبعاد جودة الحياة الوظيفية، عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية، برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية.

أولاً: تعريف جودة الحياة

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

وأشار جادة الرب (1999) إلى إن مفهوم جودة حياة العمل ظهر ليواكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي، وليخفف من حالات التوتر والقلق التي سادت في المغرب بين العاملين خوفاً من الاستغناء عنهم، أوتخفيضاً للخدمات والمزايا الاجتماعية المقدمة لهم، أوتخفيضاً لمعدلات أجورهم، إلى جانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين، ومن ثم تعظيم أهمية استخدام وترشيد أداء الموارد البشرية واعتبارها أحد الإستراتيجيات الفعالة في تدعيم التميز التنافسي لمنظمة الأعمال²

¹ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية لنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر، 2008، ص07
² جاد الرب سيد (1999)، جودة الحياة الوظيفية في منظمات أعمال العصرية، مصر؛ دار الفكر العربي.

ولقد تعددت تعريفات العلماء والباحثين لمفهوم الجودة الحياة الوظيفية، وذلك لاختلاف أهداف دراسات العلماء والباحثين أو اختلاف أهداف منظمات العمل من منظمة العمل إلى أخرى

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

- يعرف (sawmy) وآخرون جودة حياة العمل بأنها مدى رضا الموظف عن الاحتياجات الشخصية والعملية من خلال المشاركة في العمل من أجل تحقيق أهداف المنظمة إلى أخرى.¹

- ويعرف (afsar) جودة حياة العمل بأنها ليس فقط آراء الموظفين ومواقفهم وتوقعاتهم عن وظائفهم، و لكن أيضا توفير كل الشروط رضا الموظفين واحتياجاتهم الوظيفية، وكذلك تصورهم لهذا الارتياح والظروف.²

- ويشير البليبيسي إلى أن جودة الحياة الوظيفية ماهي إلا السياسات و الإجراءات و العمليات التي تنفذها المنظمة بهدف تطوير و تحسين الحياة الوظيفية، والشخصية للعاملين فيها ، والذي ينعكس بدوره على أداء المنظمة والأفراد إيجابا وبذلك تحقق المنظمة أهدافها وتطلعاتها، وفي نفس الوقت تلبى وتشبع رغبات عاملها مما يضمن استمرارية نجاح المنظمة وحصانتهما ضد الكثير من الأزمات.³

- وترى أنصار جودة الحياة الوظيفية :

على أنها مجموعة من السياسات والمزايا التي توفرها المؤسسة لضمان وتحسين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين مما يؤثر على أداء والتزام وولاء الموظفين بشكل ويزيد من جودة الأهداف التي يتم تحقيقها

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن للباحث أن يعرف جودة الحياة الوظيفية: بأنها الأنشطة والجهود التي تبذلها المؤسسة من إيجاد بيئة عمل ايجابية تستهدف حياة العاملين من أجل الوصول إلى رضا العاملين مما يؤثر إيجابا على إنتاجية المؤسسة.

¹-Sawmy,Devappa and Nanjundeswaraswamy and Rashmi, Srinivas (2015) **Quality of Work Life: Scale developmentD and Validation**, International Journal of Caring Sciences, Vol.8.No.2,pp 281-300.

²-Afsar, Selda Tasdemir, (2014).**Impact of the Quality of Work-Life on Organizational Commitment: A Comparative Study on Academicians Working for State and Foundation Universities in Turkey**, International Jour of Social Sciences. Vol.(4), PP 124-152.

³- البليبيسي أسامة ؛ جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة . رسالة ماجستير غير منشورة. قسم إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية، غزة ، 2012.

ثانياً: أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

أختلف العلماء والباحثون في تحديد إبعاد الجودة الحياة الوظيفية حسب الأهداف التي أنشئت من أجلها دراسة كل منهم ، ولقد أتفق مجموعة من الباحثين على الأبعاد التالية :

بيئة العمل : سعت العديد من المنظمات إلى إجراء تغييرات جذرية في بيئة العمل لتجعلها أكثر راحة للموظفين، وتتكون بيئة العمل في المنظمة من شقين هما : بيئة العمل المادي والتي تشمل الظروف المناخية السائدة في مكان العمل داخل المنظمة، كالتهووية، والإضاءة، النظافة، ضغط العمل، مساحات العمل، الضجيج، عدد الساعات العمل... الخ، هذه الظروف لها انعكاس وتأثير في سلامة وصحة الموارد البشرية في العمل وفاعلية أدائها، أما الشق الثاني فيتمثل في بيئة العمل النفسية والاجتماعية والتي تشتمل على المناخ الاجتماعي العام وطبيعته، والروابط الاجتماعية والصراعات التنظيمية الموجودة بين العاملين.¹

- الحوافز: تختلف أنظمة المكافآت من مؤسسة لأخرى، وبغض النظر عن طبيعة المكافآت و الحوافز، ينبغي على المديرين أن يبدوا اهتماماً بحوافز موظفيهم كل حسب أدائه، واهتماماته، ورغباته، عموماً، تمنح الحوافز، وفقاً للأداء، أو الجهد المبذول، أو حسب الاقدمية، أو المهارة المكتسبة، وهناك أنواع عديدة من الحوافز منها ما هو فردي، آخر جماعي، وثالث على نطاق المنظمة كالمشاركة في الأرباح، أو المشاركة في تخفيض التكاليف.²

-العلاقات الاجتماعية:

تقوم العلاقات الإنسانية الإيجابية في بيئة العمل على قيم مهنية، مثل (الاحترام المتبادل، التعاون والانتماء للجماعة، الإيمان بالهدف العام، الحرص على المصلحة العامة والتجرد من الأنانية)، التي يجب أن تسود أفراد المنظمة والمتعاملين معها جميعاً، حيث أثرت العلاقات الاجتماعية الإيجابية على الإنتاجية ومستويات الأداء.³

¹ - عقيل، إدارة الموارد البشرية معاصرة بعد استراتيجي، دار وائل للنشر، عمان -الأردن، 2009.

² - عقيل، مرجع نفسه، نفس الصفحة.

³ - عقيل، مرجع نفسه، نفس الصفحة.

-الأمان والاستقرار الوظيفي:

يعتبر الاستقرار الوظيفي من المواضيع المهمة في مجال الإدارة ، وتزداد أهميته بازدياد أهمية الدور البشري الذي يلعب دورا محوريا في المنظمة ، فالإحساس بالأمان من العوامل أو مهمة التي تؤدي إلى الشعور بالراحة والاستقرار والانتماء لبيئة العمل والاطمئنان ، وهو من الحاجات التي تقف وراء استمرار السلوك البشري واستقراره، وتساهم في رفع الروح المعنوية ، وتحسين مستوى الأداء ، وزيادة الإنتاجية ، وتحسين نوعية الخدمة المقدمة.¹

- التمكين

أضحى التمكين عنصرا حاسما في مجال تنظيم الأفراد ودفعهم نحو تحقيق الأداء المتميز ورقابة الأعمال المناطة بهم على المستوى الفردي والجماعي والتنظيمي، ويقصد بالتمكين أنه: " إستراتيجية حديثة تهدف إلى إطلاق الطاقات الكامنة للأفراد في المنظمة، ومشاركتهم بتحديد الرؤية المستقبلية للمنظمة، وذلك لأن نجاح المنظمة يعتمد على كيفية تكامل حاجات الأفراد مع رؤية المنظمة وأهدافها" (عريقات).² وتكمن أهمية التمكين في كونه عامل مهم ومفتاح أساسي لتنمية عامل الإبداع داخل المؤسسة، كما أنه يعمل على توفير فرصة تطوير مهارات العاملين.²

ثالثا: عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية

أجرت (Ellis&Pompli,2002) دراسة عن جودة الحياة الوظيفية للممرضين في كانبيرا.

وكشفت الدراسة أن من العوائق الرئيسة لتحسين جودة الحياة الوظيفية هي:³

بيئات العمل السيئة، عبء العمل، وعدم القدرة على تقديم الرعاية ، وعدم التوازن بين العمل والأسرة، العمل بنظام الورديات ، وعدم المشاركة في صنع القرار ، والعزلة المهنية ، الافتقار إلى الاعتراف بالإنجاز والعلاقات السيئة مع المشرف والزملاء ، صراع الدور وعدم وجود فرصة لتعلم مهارات جديدة .

وعدد البلبيسي ثلاثة من عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية:¹

¹ - Mahapatro. B (2010), **Human Resources Management**, New Age International Ltd Publishers, Ltd

² -Mahapatro. B , Op. Cit

³ -Ellis &Pompli ,2002. **Quality of Work imgtife four nurses"** , Ressorrch Report, Commonwealth De Pt Of Health and Ageing , Conberra .

- 1- موقف الإدارة السلبي من إضفاء المناخ الديمقراطي في مكان العمل ومنح العاملين فرصة التعبير عن آرائهم.
- 2- موقف الاتحادات والنقابات العمالية من أن برامج تحسين وتطوير جودة الحياة العمل هدفها فقط الربحية دون دفع عوائد ربحية للعمال.
- 3- خشية الإدارة العليا من التكلفة المالية العالية لبرامج تحسين وتطوير الجودة حياة العمل دون وجود أي ضمان لنجاح هذه البرامج.

رابعاً: برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية

يشير الهيبي أنه على الرغم من التقدم التقني يبقى دور الموارد البشرية دوراً فعالاً في تخطيط وتنفيذ نشاطات المنظمة، لذا بات لزاماً على المنظمة وضع تحسين جودة حياة العمل ضمن أسبقيات الأهداف الإستراتيجية وخاصة في بيئة تتميز بدرجة عالية من المنافسة وتسابق مستمر بين المنظمات في الحصول على أهم و أثنى مورد لعملياتها وهو المورد البشري الذي يعد مصدر الجذب في المنظمة والمورد الذي يتطلب مراعاة خاصة في الاستخدام، وأن الهدف الأساسي من محاولات تحسين جودة حياة العمل يتمثل في إعداد قوة عمل راضية ومندفعة ومحفزة وذات ولاء عالي لأعمالها وعلى درجة عالية وقدرة عالية وقدرة فائقة في الإبداع والابتكار، كما أن مفهوم تحسين الجودة حياة العمل هو أي نشاط تمارسه المنظمة بهدف تعزيز الكرامة الإنسانية والنمو والتقدم، ويذهب آخرون إلى عدها عملية يتعلم من خلالها الأفراد العاملين و الإدارة والمالكين كيف يمكن أن يكونوا قوة مقابلة لقوة المنافسين بهدف تحسين الوضع التنافسي للمنظمة، فجوانب حياة العمل المحسنة لدى هؤلاء تتحقق من خلال توافر المؤشرات التالية:²

- إشراف جيد على العاملين.
- ظروف عمل نفسية واجتماعية جيدة.
- وظائف تتميز بدرجة عالية من المتعة والمكافأة.
- علاقات عمل جيدة.

¹- البليبيسي أسامة مرجع سبق ذكره، ص14.
²- الهيبي ، خالد عبد الرحيم، أدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي . عمان، دار وائل للنشر والتوزيع. 2003. ص 275.

- مشاركة عالية وكفئة في صنع القرارات.

- قدرة عالية في التكيف مع الضغوط البيئية.

وحيث إن نجاح تطبيق برامج تحسن جودة حياة العمل يعتمد عادة جهود على ثلاث أطراف رئيسة هي:(الأفراد العاملين وكفاءة إدارة الموارد البشرية والدعم المالي والمعنوي للبرامج من قبل الإدارة العليا).

فإن مستلزمات برامج تطبيق جودة حياة العمل كما ذكرها الهيئي:

- تحسين العلاقة بين المديرين والعاملين.

- الاهتمام بمصلحة وحقوق العاملين.

- اعتماد قنوات اتصال واضحة.

- إشاعة روح الثقة والتعاون بين الإدارة والعاملين.

-منح فرص المشاركة في القرارات وقبول الاقتراحات.

- إعادة النظر بأنظمة الرواتب والأجور والحوافز.

- إعادة تصميم الوظائف.

- توفير البيئة المادية المناسبة من حيث الأمان والنظام والراحة.

-إشراك الأفراد في برامج التوعية الصحية.

في حين يرى Swamy وآخرون أن التركيز على برامج تحسين جودة حياة العمل

يزيد من اطمئنان ورضا الموظفين، حيث يمكن أن يؤدي إلى مزايا مختلفة للموظفين والمنظمة، إن التنفيذ الفعال لأنشطة جودة حياة العمل مثل الوقت المرن، الإثراء الوظيفي، وتوسيع فرص العمل، والثقافة، فرق العمل المستقلة،

يعزز مكانة جودة حياة العمل لدى الموظفين، وهذه التدخلات تضمن الاستفادة الكاملة من إمكانيات العامل من خلال زيادة مشاركته مما يجعل العمل أكثر فعالية.¹

المطلب الثاني: ماهية سلوك المواطنة التنظيمية

من المفاهيم الإدارية الحديثة التي أنتجها الفكر الإداري المعاصر مؤخرًا واستحوذت على اهتمام الكثير من الباحثين والممارسين سلوك المواطنة التنظيمية، حيث أصبح يعول عليه كثيرًا للارتقاء بمستوى أداء المنظمة والموظفين على حد سواء

أولاً: مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية

كغيره من مصطلحات العلوم الإنسانية، لمصطلح سلوك المواطنة التنظيمية مفهومان مفهوم اصطلاحي ومفهوم إجرائي.

المفهوم الاصطلاحي: سلوك المواطنة التنظيمية سلوك آخر غير أنماط السلوك التي ينتظر من الفرد أن يقوم بها في إطار ما تحدده مواصفات العمل الذي يقوم به في المنظمة من المنظمات، وهو ليس معروفًا مباشرة من طرف نظام المكافآت الرسمي، لكنه يساعد في تحقيق الأداء التنظيمي قد عرفه أورغن أنه: "السلوك الفردي التقديري غير المعترف به بشكل صريح ومباشر من طرف النظام الرسمي للمكافآت والعلاوات، ويعمل على تعزيز أداء المنظمة" ويراه باحثون آخرون على أنه أدوار إضافية تختلف عن الأدوار الرسمية التي يقوم بها الفرد في المنظمة التي يعمل فيها.

(& Ali .2005 Van Emmerik ,et al . ,2005 ;Khalid ;Ensher, et al.2001 ; jahangir,2004)

-المفهوم الإجرائي:

سلوك المواطنة التنظيمية هو ما تقيسه مقاييس سلوك المواطنة التنظيمية، وقد تمكن الباحثون من تطوير عدد من المقاييس التي تقيسه، مع العلم أن كل مقاييس مبني على التصور الذي يتبناه الباحثون لمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، أما أهم هذه المقاييس فهي:

¹ -Sawmy, Op. Cit, P 28

1-المقياس الذي بناه باتمان و أورغن (Bateman&Organ 1983)

ويعتبر من المقاييس الأولى التي ظهرت لقياس سلوك المواطنة التنظيمية ويتكون من (30) مفردة، تقيس التعاون والإيثار والامتثال والالتزام بالمواعيد وتنظيف المنزل، وحماية ممتلكات الشركة، و احترام قواعدها، والاعتمادية . طلب من كل مجيب عن المقياس تقييم درجة اتفاهه أو اختلافه مع كل العبارات باستخدام مقياس سباعي تتراوح نقاطه من عدم الاتفاق إلى الاتفاق بشدة .

2- المقياس الذي بناه سميث ورفاقه (Smith, et al .1983)، ويتكون من(16)

بندا تقيس بعدي الإيثار و الطاعة العامة. أولاً، أجرى الباحثون مقابلات مع المديرين

في عدد من المنظمات وطلبوا منهم "تحديد تحديد حالات من السلوك المفيد الذي صدر عن العاملين ، الحاجة رسمية على الإطلاق لهذا السلوك". ثانياً ، أنشأ الباحثون واستناداً إلى القابلات وبنود المقياس المستخدم في الدراسة باتمان وأرغن(1983) التي سبق ذكرها ، مقياساً يتكون من (20) بنداً. ثالثاً، تم تطبيق المقياس على مجموعة من(67) طالب وطالبة ممن لديهم خبرة إدارية . و طلب منهم الإجابة عن المقياس وهم يفكرون في شخص عمل لهم عملاً حالياً ، أوفي الماضي. بعد إجراء التحليل العاملين ، تم إسقاط أربعة بنود من المقياس ليبقى مشكلاً من (16) بنداً تتمحور حول بعدي الإيثار والطاعة العامة.

3- المقياس الذي بناه بود ساكوف ورفاقه (Podsakoff , et al.1990) ، ويتكون

من (24) بنداً تقيس الأبعاد الخمسة لسلوك المواطنة التنظيمية وهي: الإيثار، ووعي الضمير ، والروح الرياضية ، والكياسة ، والسلوك الحضاري. استعان الباحثون في بناء المقياس ب (10) من زملائهم الذين طلبوا منهم تصنيف كل بند ووضعه في البعد المناسب من الأبعاد الخمسة المذكورة أعلاه أو في بعد جديد "آخر" إذا شعروا أن البند لا يمكن تصنيفه في أي منها. وقد أكدت النتائج وجود الأبعاد الخمسة المذكورة أعلاه.

4- المقياس الذي بناه ويليام زواندرسون(Williams and Anderson.1991)، والذي

يتكون من بعدين هما بعد السلوك الموجه إلى الأفراد(سلوك المواطنة الفردي) يشمل الكياسة والإيثار وهما من أبعاد مقياس أورغن، وبعد السلوك الموجه إلى المنظمة ككل(سلوك المواطنة التنظيمية) ويشمل وعي الضمير والروح الرياضية والسلوك الحضاري وهي من أبعاد مقياس أورغن كذلك. كما هو واضح، فإن هذا المقياس بني على نموذج

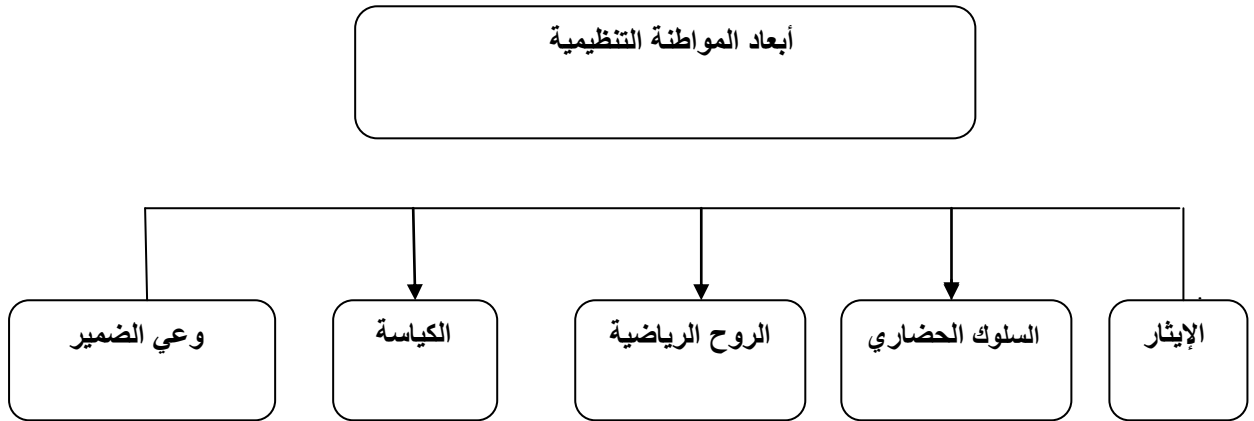
مختلف تماما عن النموذج المعتمد في بناء المقاييس المذكورة أعلاه. يسمى هذا نموذج "نموذج البعدين" في مقابل نموذج "البعد الواحد".

وقد تبني نموذج البعدين هذا، كثير من الباحثين منهم لي والين (2002) في بناء مقاييسهم، ومقياسهما الذي يتكون من (16) بندا، تقيس ثمانية منها سلوك المواطنة التنظيمي (8 بنود) تقيس ثمانية أخرى سلوك المواطنة الفردي. وقد تبين أن هذا المقياس المبني على نموذج البعدين مفضل على غيره من المقاييس المبنية على نموذج البعد الواحد.¹

ثانيا: أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

يمكن إدراج أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (01): أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية



المصدر: من إعداد الطالبة

- الإيثار

اتفق عدد كبير من على أن الإيثار يعد من أهم أبعاد السلوكيات المواطنة التنظيمية حيث يشير إليه كتصرفات لمساعدة الآخرين في حل المشاكل المرتبطة بالعمل ، سوى بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، وتمثل أهم فوائد على

¹- أ. د. محمد مقداد، سلوك المواطنة التنظيمية، الأبعاد والمسببات والنتائج والتحديات، مجلة تنمية الموارد البشرية، جامعة البحرين ، حادي عشر، ديسمبر 2015، ص 207، 208، 209، 2010.

هذا البعد، في أن العاملين يساعدون بعضهم البعض تشتت انتباه المشرفين ، و يفيدهم في أنهم لا يظهروا لمشرفيهم حاجاتهم للمساعدة، مما ينعكس بالطبع على كيفية تقييم أدائهم.¹

- الكياسة

وهو محاولة الشخص منع المشاكل متعلقة بالعمل من وقوعها ، وإدراكه لتأثير السلوك على الآخرين ، وعدم استغلاله لحقوق الآخرين وتجنب إثارة المشاكل معهم.²

- وعي الضمير.

ويعني هذا البعد سلوك الموظف التطوعي والاختياري الذي يتجاوز الحدود الدنيا من المتطلبات وظيفته ، من خلال التطوع بأعمال إضافية وإبداء مقترحات ، تسهم في تطوير العمل وتحسينه ، والمساهمة بشكل اختياري في حل المشاكل في المنظمة.³

الروح الرياضية

أي تحمل أوضاع العمل السيئة ، التي تعكس مدى استعداد لتقبل بعض الإحباطات والمضايقات التي يتعرض لها في مكان العمل، والتي لا تخلي منها أي وضيعة ، وذلك دون أي شكوى .

وتظهر هذه المضايقات نتيجة لتفاعل العاملين داخل المنظمة، أي نتيجة العمل ضمن فرق العمل (الجماعة).⁴

- السلوك الحضاري

ويشير إلى السلوك أو النشاطات التي يبدئها الفرد من خلال انغماسه ومشاركته البناءة في الحياة الاجتماعية للمنظمة ، متابعة كافة أنشطتها، كحضور الاجتماعات والندوات، والاطلاع على النشرات التي تصدرها المنظمة.⁵

¹ - عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية لنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، مصر، 2008 ، ص318.

² - أحمد بن سالم العامري، محددات وآثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات ، مجلة الجامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة ، العدد2، 2003، ص80.

³ - بندر كريم أبو تايه، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، مجلد 20، عدد2 ، 2012، ص154.

⁴ - أميرة رفعت محمد الحواس ، أثر الالتزام التنظيمي والنقطة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية -دراسة حالة في بنوك تجارية ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات حصول على درجة الماجستير تخصص إدارة أعمال ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، 2002-2003

⁵ - أبا زيد، أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، العدد2، 2010، ص503.

- الولاء التنظيمي

ويمثل هذا البعد الشعور بالود نحو الآخرين، وحماية المنظمة، والموافقة على الأهداف التنظيمية ومساندتها والدفاع عنها ، وتحسين صورة المنظمة أمام الأطراف الخارجية المتعامل معها، وحمايتها والدفاع عنها من التهديدات الخارجية.¹

وبعد إعطاء توضيح لمختلف هذه الأبعاد يجب القول أنه، لا يشترط تواجد جميع الأبعاد في نفس الوقت، فإن بعض العاملين يكون عندهم الوعي ولكنهم يفتقدون صفة الإيثار والعكس صحيح، والجدول التالي يبين لنا أمثلة عن سلوك المواطنة التنظيمية.

جدول رقم(01): أمثلة عن أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

البعد	مثال
الإيثار	مساعدة الزملاء،تبديل أيام العطل مع الآخرين دون تدخل أحد.
الكياسة	تحمل الآخرين لتجنب مشكلات عدم الانفجار غضبا عند الإثارة.
وعي الضمير	عدم التحلف عن العمل والحضور في الوقت المحدد،الذهاب للعمل مبكرا عندما يقتضي الأمر ذلك ،عدم صرف وقت العمل في المصالح الشخصية.
الولاء التنظيمي	القيام بالمحافظة على ممتلكات المؤسسة الخاصة.
الروح الرياضية	العمل دون شكوى،التماس العذر للمؤسسة، وعدم إظهار تقصيرها.
السلوك الحضاري	المشاركة في الاجتماعات والوظائف الاختيارية،قراءة التوجيهات، معرفة المعلومات الجديدة أول بأول

المصدر: (الزهراني،1433هـ،ص64)

ثالثا: محددات سلوك المواطنة التنظيمية

وتتمثل أهم محددات سلوك المواطنة التنظيمية في العناصر التالية:

-الولاء التنظيمي

لقد تعددت تعاريف الولاء التنظيمي وهذا راجع لتعدد المداخل الفكرية لأصحابها ، فهناك من يعرفه بمدى قوة ارتباط الفرد وتفاعله مع المنظمة، وفريق آخر يراه بأنه الاستعداد والرغبة في زيادة طاقة العمل والولاء لنظام الاجتماعي وفريق ثالث ينظر إليه على أنه الاعتقاد القوي في القيم التنظيم وأهدافه، والاستعداد لبذل مزيد من

الجهد في العمل ، والرغبة القوية للبقاء في المنظمة، وعليه فالولاء التنظيمي يقصد به مدى الارتباط الفرد بقيم ومعتقدات وأهداف المنظمة، ودرجة استعداده لبذل الجهد في سبيل نجاحها واستمرارها ، يرافق ذلك كله الرغبة القوية في الاستمرار والعمل بها، فلقد أخذت دراسة تأثير الولاء التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية بعدا كبيرا في أدبيات السلوك التنظيمي، وذلك بقصد معرفة طبيعة ودرجة العلاقة بينهما، وكيف أن الولاء يشكل محددًا مهما لسلوك المواطنة التنظيمية.¹

-العدالة التنظيمية

يقصد بالعدالة التنظيمية هي إدراك للعدالة من طرف العاملين بمقارنة حالتهم م مع زملائهم الآخرين في العمل ،أو إدراكهم للعدالة في مكان العمل من خلال علاقتهم بالمنظمة أو برئيسهم المباشر، والتي تؤثر على سلوكياتهم ومواقفهم في العمل ،ومعظم الدراسات التي تناولت العدالة التنظيمية أشارت إلى وجود ثلاثة أنواع أساسية : عدالة التوزيع: وتشير إلى عدالة المخرجات التي يحصل عليها الموظف ،أي أنها تتعلق بعدالة توزيع المكافآت و الترقية وغيرها، ويتحقق إحساس العاملين بعدالة التوزيع عندما يشعر الفرد أن ما حصل عليه من مكافآت وغيرها، يتناسب مع الجهد الذي بذله .

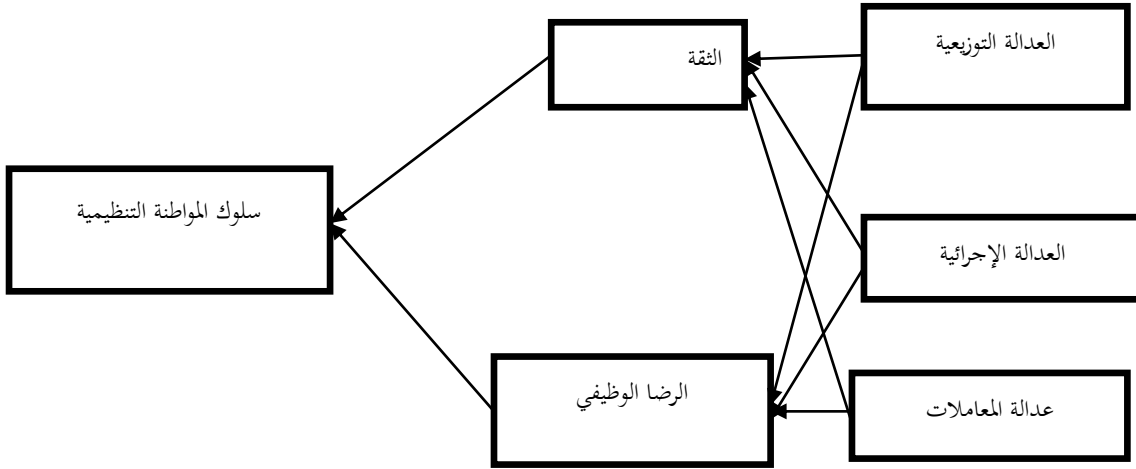
عدالة الإجراءات: وهي إدراك الموظف لعدالة الإجراءات، والطرق المستخدمة في توزيع المدخلات والمخرجات المنظمة.

عدالة التعاملات: تعتبر عدالة التعاملات امتداد لمفهوم العدالة الإجرائية، والتي تشير إلى طريقة تصرف الإدارة تجاه الأفراد، والتي ترتبط بشكل أساسي بطريقة تعامل المدراء مع المرؤوسين على نحو المصادقية ، والاحترام، والدبلوماسية... الخ.²

¹ - حمزة معمرى، بن زاهي منصور، سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، العدد 14، 2014، ص48.

² - محمد علي عطف الزهراني، العدالة التنظيمية لدى مديري المدارس الثانوية وعلاقتها بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية للمعلمين في محافظة المخوة ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير، تخصص إدارة التربوية والتخطيط ، كلية التربية ، جامعة أم القرى ، المملكة العربية السعودية ، 1433 هـ - 1434 هـ

الشكل رقم (02): آلية تأثير العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية



مصدر: سميرة هارون ، فعالية المواطنة التنظيمية في تدعيم الإبداع التنظيمي للمنظمة، 2013-2014، ص 29-31

- القيادة الإدارية

تعد القيادة الإدارية أحد أهم العوامل المؤثرة في البيئة التنظيمية ، وفي بناء وتكوين قيم ومبادئ ثقافة المنظمة ، والتي بدورها تأثير تأثيرا بالغا في سلوكات الموظفين في مختلف المستويات الإدارية، وما من شك فإن الممارسات التطوعية أو سلوكات المواطنة التنظيمية التي يقوم بها القادة المسؤولون ستكون انعكاساتها المباشرة على قيم أفعال وسلوكات المرؤوسين ، الذين يستلهمون التوجيه والإرشاد منهم، وفي هذا الصدد كشفت بعض الدراسات عن وجود علاقة قوية بين القيادة التحويلية وسلوك المواطنة التنظيمية، على اعتبار أن القائد التحويلي يعمل دوما على حفز موظفيه للقيام بأكثر مما هو متوقع منهم، عن طريق العمل كقدرة لهم واحترامهم والاهتمام بحاجاتهم وتقديمهم على حاجاته الشخصية، مما يعظم من مستوى ثقة مرؤوسيه فيه، في هذا الخصوص وجد أن الموظف يقوم بسلوكات طوعية، عندما يكون مستوى ثقته برئيسه عالية والعكس صحيح.¹

- القيادة التحويلية

لازال مفهوم القيادة التحويلية يكتنفه بعض الغموض، وقد حاولت بعض الدراسات تحديد مفهوم القيادة التحويلية، ومن أهمها دراسة الغامدي الذي يقول أن جوهر القيادة التحويلية يرتكز على قدرة على ملائمة الوسائل مع البغيات وتشكيل وإعادة تشكيل المنظمات ، لتحقيق أغراض إنسانية عظيمة ، وتطلعات أخلاقية ،

¹ - حمزة معمري ، بن زاهي منصور، مرجع سبق ذكره، ص 49.

ويقوم هذا النمط القيادي على إدراك الحاجات الظاهرة والكامنة للمرؤوسين والعمل على إشباع تلك الحاجات، واستثمار أقصى طاقات المرؤوسين بهدف تحقيق تغيير مقصود، ومن هذا المنطلق فإن القائد التحويلي يسعى إلى زيادة وعي مرؤوسيه باحتياجاتهم، وتحويل هذا الوعي بالاحتياجات إلى آمال وتوقعات ، ومن ثمة تتولد لديهم الدافعية لإشباع حاجاتهم ، فيما يتعلق بإدراك وتحقيق الذات في حياتهم العملية .¹

وتستند القيادة التحويلية إلى استشارة قدرات الأفراد العاملين بالمنظمة، وتحفيزهم المستمر على تجويد الأداء والارتقاء به ، والمساهمة في وضع الأهداف والبحث عن حلول إبداعية للمشكلات التي تعترض العمل وتؤثر في مستوى تحقيق الأهداف.²

ولقد اعتبرت العديد من الدراسات أن القيادة التحويلية تتكون من ستة عناصر أساسية:

- **توضيح الرؤية:** وتسمى كذلك التحفيز الإيجابي ، وهي عبارة عن سلوك يقوم به القائد

، يوضح من خلاله عن رؤية الواضحة لمستقبل مشرق وواعد ، وتحفيز العمال لتحقيق الأهداف.

- **تقديم نموذج للأداء:** ويسمى كذلك التأثير المثالي، فالقادة التحويليين يمارسون التأثير المثالي بحيث يكونوا قدوة لتابعيهم، فهم يظهرون إصراراً لا ينقطع وعزيمة لا تلين، على متابعة تحقيق الأهداف المرغوبة ، كما يظهرون مستويات مرتفعة من التعامل الأخلاقي ، ويضحون بمصلحتهم الشخصية في هدف مشترك ، حتى ولو كان ذلك على حساب أهدافهم الشخصية وتطلعاتهم .

التشجيع الإبداعي: ويسمى كذلك بالاستشارة العقلية، يتصرف القادة بطريقة تجعلهم يحركون جهود أتباعهم لكي يكونوا مجددين ومبتكرين ، وذلك بزيادة وعي التابعين بحجم التحديات ، وتحفيزهم على إعادة النظر في طرق عملهم (أدائهم للعمل)، والبحث عن طرق مبتكرة لتحسين أدائهم، وطرق جديدة لحل مشاكل التي تعترضهم ، وتناول المواقف القديمة بطرق ووجهات نظر جديدة.

تقديم الدعم الفردي: يمثل هذا السلوك مؤشر لمدى احترام القائد لمرؤوسيه، وإشرافه على تطويرهم وتنميتهم والبحث عن طرق مبتكرة لتحسين أدائهم ، فسلوك الدعم الفردي من جانب القائد يعزز سلوك المواطنة التنظيمية.

¹ - محمد بزيغ حامد بن توبلي العازمي ، القيادة التحويلية وعلاقتها بالإبداع الإداري - دراسة حالة على العاملين المدنيين بديوان وزارة الداخلية-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير ، تخصص العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006-2007، ص 12.

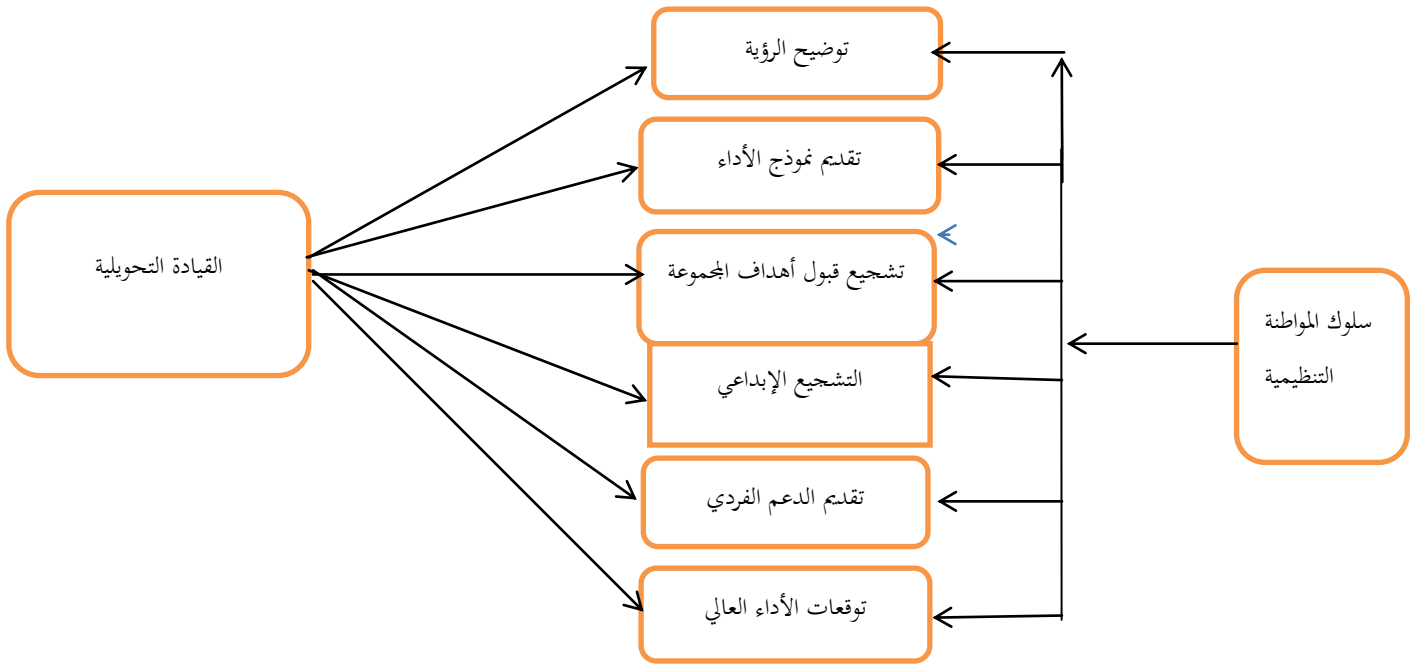
² - ناريمان لهلوب ، ماجدة، الصرايرة، مهارات القيادة التربوية الحديثة، دار الخليج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، 2012، ص22.

توقعات الأداء العالي: يمثل سلوك من طرف القائد، يظهر من خلاله توقعاته العالية من التميز الجودة والأداء العالي للموظفين ، فالتوقعات العالية للأداء يمكن أن تزيد من سلوكيات المواطنة التنظيمية إذا كانت الأخيرة جزءاً لا يتجزأ من توقعات أداء القائد، فالتعبير عن هذه التوقعات يزيد من إدراك العاملين أنهم ملزمون بإظهار سلوك المواطنة التنظيمية،

بالإضافة إلى ذلك ، التركيز المستمر على توقعات الأداء يمكن أن يرفع من شعور العاملين بالمسؤولية في عملهم، ويحفزهم للقيام بكل ما يلزم لتحقيق أهداف المنظمة.¹

وتلخص العلاقة بين القيادة التحويلية وسلوك المواطنة التحويلية من خلال المخطط التالي:

شكل رقم(5): تأثير القيادة التحويلية على سلوك المواطنة التنظيمية.



مصدر : من إعداد الطالبة

¹ - سميرة هارون ، فعالية المواطنة التنظيمية في تدعيم الإبداع التنظيمي للمنظمة - دراسة حالة المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية SNVI-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات لنيل درجة الماجستير ، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة أحمد بوقرة بومرداس ، الجزائر، 2013-2014، ص 29-31.

- سن الموظف

بينت بعض الدراسات أن لسن الموظف تأثيرا واضحا على سلوك المواطنة التنظيمية ، من خلال تأثيره على بعض المتغيرات الوسطية، فقد اتضح أن الموظفين صغار السن تقريبا يظهرون هذا النوع من السلوك، لأسباب تختلف عن تلك التي تجعل الموظفين كبار السن يتمتعون بمحاجات أقل لإنجاز وتحقيق الذات، وأكبر للانتماء الاجتماعي والعلاقات الإنسانية من صغار السن نسبيا، الأمر الذي يؤثر على توجهاتهم نحو أنفسهم وأعمالهم ونحو الآخرين ،ففي الوقت الذي يهتم صغار السن بموضوع العدالة والعمليات التبادلية ، التي يتم بموجبها الموازنة بين ما يبذلونه من جهد مقابل ما يحصلون عليه من مردود، نجد كبار السن يهتمون بالعلاقات الاجتماعية والأخلاقية التي بنائها عبر الزمن ، من هذا يمكن القول أن العوامل المؤدية إلى ظهور سلوك المواطنة التنظيمية عند الأفراد، تختلف باختلاف أعمالهم.¹

- مدة الخدمة

تلعب مدة خدمة الموظف في المنظمة دورا كبيرا في وجود سلوك المواطنة التنظيمية أو اختفاءها ،وقد أثبتت البحوث الميدانية أن هناك علاقة ميدانية بين مدة خدمة الموظف وسلوك المواطنة التنظيمية، وقد تبين أن الموظفين الجدد يظهرون هذا النوع من سلوك ،أكثر من الموظفين ذوي الخدمة الطويلة ،و السبب في هذا أن الموظف الجديد لا يعرف أو غير متأكد من حجم المسؤوليات المطلوب منه اتخاذها،وبالتالي فإنه يجددها بشكل واسع ،لكن وبعد التكيف مع النظام الاجتماعي للمنظمة ،وانخفاض درجة عدم التأكد أو الغموض عندهم فإنهم يصبحون أكثر قدرة على تحديد أدوارهم بدقة ،مما يترتب عليهم قلة النشاطات الإضافية التي يقومون بها.²

- الدوافع الذاتية

يقصد بالدوافع الذاتية حاجات الفرد الداخلية لإنجاز وتحقيق الذات ، التي تعمل على تحريك السلوك والعمليات النفسية ،وترتبط الدوافع الذاتية بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال، قيام الموظف في النهاية بالانخراط بممارسات تطوعية في مجال عمله خارج الدور الموصوف له رسميا في منظمته ،ودون توقعه الحصول على أي مردود مقابل

¹-أحمد بن سالم العامري، مرجع سبق ذكره، ص 76.

²- صابرين بن مراد نمر : أثر إدراك العاملين للعاملين للعدالة التنظيمية على أبعاد الأداء السياقي ، دراسة تطبيقية على موظفي وزارة السلطة الوظيفية، جامعة الإسلامية غزة، عمادة الدراسة العليا ، كلية التجارة ، قسم إدارة الأعمال ، 2010 ، ص46.

ذلك ،وبالتالي يمكن القول بأن الموظف الذي يتمتع بالدوافع الذاتية يكون ميالا أكثر من غيره إلى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية ،وذلك لأنها تساهم في إشباع حاجاته الداخلية المتمثلة في الانجاز وتحقيق الذات.¹

-الثقافة التنظيمية

ظهرت ثقافة المنظمة كمفهوم تنظيمي في أواخر السبعينات وبداية الثمانينيات من القرن العشرين،وقد مهد كتاب (الثقافة التنظيمية و القيادة) لإجدارشين سنة 1985 الطريق للدراسات في مجال ثقافة المنظمة ،ويعد شين واحد مما ساعدوا على إيجاد وتطوير هذا المصطلح ،ويقصد بالثقافة التنظيمية نسق الافتراضات الأساسية التي أوجدت أو كشفت أو طورت بواسطة جماعة معينة من الأفراد، من أجل مواجهة مشكلات التكيف الخارجي والتكامل والتنسيق الداخلي ، والتي استطاعت الثبات لفترة طويلة من الزمن، وعملت مرضي لأفراد الجماعة، مما يجعلها من ثوابت الراسخة التي يتم تلقينها وتدريبها للأعضاء الجدد، باعتبارها المنهج الصحيح للإدراك والتفكير والشعور عند التعامل مع تلك المشاكل، ومن الواضح أتت الثقافة التنظيمية ليست المحدد الوحيد لما يحدث في المنظمات، إلا أنها من المتغيرات الأساسية التي تعمل على تشكيل العديد من السلوكيات الإدارية بوجه عام، ورسم إستراتيجيات التنظيم وتنفيذها على وجه الخصوص، كما تؤثر الثقافة التنظيمية على العاملين لتفسيرهم للأحداث التنظيمية، وعلى سلوكياتهم وتحدد لهم ما يعد مهما ومرغوبا أو غير مرغوب، وقد أثبتت بعض الدراسات ارتباط فعالية المنظمة بالنمط الثقافي لها، ذلك أن الثقافة التنظيمية عندما تكون مشتركة بين العاملين بحيث يؤمن بها الأفراد إيمانا عميقا ، يكون لها تأثيرا كبيرا على المنظمة والسلوك التنظيمي والفعالية التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.²

-السياسة التنظيمية

وهذا المحدد يطلق عليه أيضا التسييس التنظيمي، الذي يقصد به الممارسات والأنشطة التي يوظف فيها الأفراد قوتهم ونفوذهم لتحقيق مصالحهم داخل المنظمة، والتكيف مع عبء عمليات التخطيط والتنظيم والرقابة والتطوير، ترتبط السياسة التنظيمية مع سلوك المواطنة التنظيمية من خلال ، تأثيرها على النواحي المختلفة للحياة في المنظمة، فمع ارتفاع مستويات التسييس الوظيفي تزيد ممارسات سلوك المواطنة التنظيمية ، نظرا لضعف الرضا

¹-حمزة معمري ، بن زاهي منصور،مرجع سبق ذكره،ص49.

²- محمد علي عطف الزهراني، مرجع سبق ذكره،ص39.

الوظيفي والثقة العامة بالنظام وعدالته، والعكس مع انخفاض درجة القوة والنفوذ وتدني مستوى التسييس التنظيمي تقل الرسمية، ومع ذلك تنخفض الأعمال السلوكيات التطوعية للأفراد.¹

-الرضا الوظيفي

يعد الرضا الوظيفي من المحددات الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية، التي يمارسها الفرد حيث يعتقد أن العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية تعد أقوى من العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية، ويمكن النظر إلى الرضا الوظيفي من منظورين ألا وهما: المنظور العاطفي والمنظور الإدراكي ، وتماشيا مع المنظور العاطفي للرضا الوظيفي، اهتمت الدراسات ببحث العلاقة بين الرضا الوظيفي العاطفي وبين سلوك المواطنة التنظيمية، ووضحت الدراسة وجود علاقة قوية عاطفية بين مكونات الرضا الوظيفي العاطفي وبين سلوك المواطنة التنظيمية ، بينما يعتقد أنصار المنظور الإدراكي أن الرضا ينتج من التوقعات فقط .²

رابعا :الآثار الناجمة عن سلوك المواطنة التنظيمية

ينتج عن القيام بسلوكيات المواطنة التنظيمية آثار على مستوى الفرد ،الجماعة والمنظمة ، ويمكن أن تكون هذه الآثار ايجابية على المستويات الثلاث ويمكن أن تؤثر بشكل سلبي أيضا ،حيث أوضحت مايلي:

1- الآثار الايجابية لسلوك المواطنة التنظيمية

لقد كشفت الكثير من البحوث والدراسات السلوكية أن لسلوك المواطنة التنظيمية تأثيرا كبيرا على أداء المنظمة والفرد وفريق العمل ، فعلى مستوى المنظمة وجد أن سلوك المواطنة التنظيمية يساهم في تحسين الكفاءة والفعالية التنظيمية من خلال تحسين استخدام الموارد والإبداع وعملية التكيف السريع للعاملين مع التطورات الخارجية بسبب أن ممارسة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية تساعد على التكيف مع الظروف البيئية المحيطة بالمنظمة، حيث يساهم استعداد ورغبة الأفراد لتعلم مهارات جديدة وتحمل مسؤوليات أكبر لسرعة استجابة المنظمة لمتغيرات السوق وبذلك تزداد الحصة السوقية مما يوفر للمنظمة موارد كثيرة كانت ستحملها عند تعيين أفراد آخرين يقومون بما يقوم الموجود فعلا فهي تتحمل تكاليف لفرد واحد وتستفيد بأعمال أكثر من فرد.

¹ - عبد السلام بن الشايع القحطاني، سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري - دراسة مقارنة نحو نموذج مقترح - ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على درجة الدكتوراه، تخصص فلسفة، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية ،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض،2014-2015، ص31.

² - أحمد جابر حسنين علين ،الإحباط الإداري ، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، الطبعة الأولى، 2013، ص49.

سلوكيات المواطنة التنظيمية تزيد من قدرة المنظمة على اجتذاب أفضل الأفراد والحفاظ عليهم من خلال جعل (المنظمة مكان أكثر جاذبية للعمل ومن ثم تقليل معدلات الدوران للعاملين وتقليل الشكاوي).

كما يساهم هذا السلوك أيضا في بقاء منظمات الأعمال، حيث وجدت بعض الدراسات مثل أنه من أجل دراسة (Borman&Motowidlo 1993) تخفيض تكاليف الخدمات

ومصاريف التشغيل ، وتوفير أسس البقاء في البيئة المعقدة والصعبة التي تعيشها منظمات اليوم وما تحتاجه من تقديم سلع وخدمات بأقل التكاليف لمواجهة المنافسة الشديدة وقلة الموارد، فإنها تحتاج إلى استقطاب الموارد البشرية القادرة على العطاء أكثر مما يتطلبه الدور أو تنمية وتطوير موظفيها للقيام بأعباء أكثر مما هو مطلوب منهم وظيفيا فالنشاطات التي يقوم بها الموظفون خارج نطاق الأدوار المحددة وظيفيا هي التي تقود إلى الإبداع والتميز وفي ذلك يقول كاتز أن هذه الأدوار أساسية لبقاء واستمرار المنظمة.

وعن أثر سلوك المواطنة التنظيمية على جودة وكمية العمل المنجز قام بدراسة ميدانية (Podaskoff 1997) توصل فيها إلى أن هناك علاقة إيجابية قوية بين سلوك المواطنة التنظيمية وكل من جودة وكمية العمل المنجز. وفي تفسيره لهذه النتيجة وجد أن هناك عددا من الأسباب تشرح هذه العلاقة الإيجابية منها إن سلوك المواطنة التنظيمية يقلل الحاجة إلى تخصيص الموارد للمحافظة على النشاطات الأساسية ويوجهها بشكل أكبر إلى الأهداف الإنتاجية ، كما يعزز هذا السلوك من إنتاجية المديرين والعاملين وتنسيق النشاطات بين أعضاء الفريق وجماعات العمل، كما يعزز من قدرة المنظمة على استقطاب أفضل العاملين والمحافظة عليهم عن طريق جعل المنطقة مكان عمل جذاب.

كما توصل (أبو جاسر، 2010:67) إلى أن سلوك المواطنة التنظيمية يؤثر بشكل مباشر على التسرب الوظيفي بل ذهب البعض إلى القول بان هذا السلوك هو المحدد الأساسي

للرغبة في ترك العمل . ففي دراسة قام بها (Chen 1998) وجد أن هناك علاقة

معنوية بين التسرب الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية ، حيث تبين أن موظفين الذين أظهروا مستوى منخفض من هذا السلوك ابدوا رغبة قوية في ترك المنظمة والعكس الصحيح، وبالتالي خرجت هذه الدراسة بنتيجة مفادها أن التسرب الوظيفي هو انعكاس لضعف سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات.

وعلى المستوى الفردي كشفت الدراسات أن سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي إلى تحسين أداء وإنتاجية الفرد وتطويره ذاتياً، فالوجود المستمر لسلوك المواطنة التنظيمية يؤثر عبر الوقت على انطباع الرؤساء وزملاء العمل حول ذلك الموظف، هذا الانطباع يلعب دوراً مهماً في الحوافز التي يمكن أن يحققها الموظف كالراتب والترقية، كما وجد أن سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي إلى تخفيض نطاق الإشراف من جانب المديرين، وبالتالي توفير الوقت والجهد والمال لأن ممارسة هذه السلوكيات من جانب العمال تجعل المديرين مطمئنين إلى الأعمال التي تتم في المنظمة وبالتالي يقومون بتخفيض نطاق الإشراف.

ووجد كذلك أن سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي إلى تحسين سبل الاتصال والتنسيق بين الأفراد والوحدات الإدارية ورفع الروح المعنوية للموظفين وتحسين رضا العملاء والمستفيدين من خدمات المنظمة.

وعلى مستوى الجماعة وجد أن هذا السلوك يقلل الاحتكاكات والخلافات، حيث أن لا الرغبة في مساعدة زملاء العمل والأعمال التطوعية تؤدي إلى تدعيم روح جماعة العمل وتماسكها وتقلل من حدة التوتر بين أعضائها، المنازعات والصراعات.

- الآثار السلبية لسلوك المواطنة التنظيمية

على الرغم من الأهمية الكبيرة لتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية عند العاملين في المنظمات والآثار الإيجابية الكثيرة المذكورة سابقاً إلا أنه قد تكون هناك بعض الآثار السلبية التي تحدث عنها العديد من الباحثين، حيث أن المواقف الموظفين هي التي تحدد مدى إيجابية هذا السلوك أو سلبيته وعليه فإن سلوك التطوع التنظيمي الذي قد يبدو ذو دوافع طيبة ونوايا خيرة ربما تترتب عليه نتائج سلبية فيما يخص الأداء عللاً المستويات الثلاثة الفرد الجماعة والمنظمة.

فعلى صعيد الفرد، قد تكون السلوكيات التطوعية أحد أعراض عدم الكفاءة، أما على صعيد الجماعة فربما يؤثر سلوك المواطنة التنظيمية على أداء المجموعة أو على بيئة العمل مثل بروز روح الاتكالية والإحجام عن المبادرات الذاتية، وعلى صعيد المنظمة فقد يؤدي إلى تعزيز شعور الفرد بأن المنظمة مدينة له بالفضل وفي حالة عدم قدرة المنظمة على الوفاء بذلك الدين قد تكون النتيجة سلبية بالنسبة للمنظمة.

إذن بالرغم من الإيجابيات كثيرة لسلوك المواطنة التنظيمية إلا أنه توجد بعض السلبيات التي يمكن أن تؤثر على الفرد والمنظمة وبالتالي يجب على المنظمات أن تعرف كيف تتعامل مع هذه السلبيات للحد منها وتجنب ظهورها.¹

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

أشارت نتائج المسح المكتبي للأدبيات والدراسات السابقة عدم وجود دراسات على حد علم الباحثة حول أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لحدثة الموضوع ، لذلك حاولنا توظيف ماجاء في الدراسات السابقة القريبة من الموضوع الدراسة قدر الإمكان مع تفصيل كل من المتغيرين ودراسات المتعلقة بهم بحد سواء وفيما يأتي عرض موجز لبعض الدراسات العربية والأجنبية

المطلب الأول: الدراسات التي تناولت جودة الحياة الوظيفية

من أهم وأبرز الدراسات التي تناولت جودة الحياة الوظيفية نذكر:

1- دراسة زكي(2005) والمقدمة بعنوان: " دور النقابات العمالية في تحسين جودة الحياة الوظيفية

للعاملين - دراسة ميدانية هدفت:

أ) التعرف على الطرق على الفروق الموجودة بين الشركات التي والأساليب التي يمكن للنقابات إتباعها لتحسين الحياة الوظيفية للعاملين داخل المنظمات وخارجها والتي تؤثر على إنتاجية هذه المنظمات.

ب) تحديد الفجوة بين الدور المطلوب من النقابات العمالية والدور الموجود فعلا من خلال التعرف على الفروق الموجودة بين الشركات التي توجد بها لجان نقابية والتي لا توجد بها لجان نقابية فيما يتعلق بجودة الحياة الوظيفية.

واستنتجت:

(أ) - جودة الحياة الوظيفية مفهوم واسع يتكون من مجموعة من الأركان الأساسية التي يجب أن تتوفر حتى ينجح هذا المفهوم.

¹ - محمد فلاح ، مواطنة منظمات الاعمال، الطبعة الأولى ، دار الأيام للنشر ،الأردن ،2018

(ب)- أن نجاح مفهوم جودة الحياة الوظيفية إنما يتوقف على وجود علاقة قوية بين كل من أصحاب الشركات ، أعضاء الإدارة العليا ، بيئة العمل ، والعاملين وأعضاء النقابات العمالية.

(ج)- أن مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات ، المكافآت وتحديد المعدلات الوظيفية يساهم في تحسين الإنتاجية.

2- دراسة Indumathi&Selvan (2014) والمقدمة بعنوان: "جودة الحياة الوظيفية

والتقييم الذاتي للعوامل والكميات الثابتة للأداء" وهدفت

أ- التعرف على دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء التنظيمي وتحقيق رضا العاملين.

ب- شملت عينة الدراسة 120 من العاملين في شركات تكنولوجيا المعلومات في تشيناي. واستنتجت

-أهم العوامل التي تساهم في تحقيق جودة العمل هو تحقيق التوازن بين العمل والحياة ، والتعويض الكافي ، والتكامل الاجتماعي ، والأمان الوظيفي ، وسياسات الإدارة.

3-دراسة عارف(2011) بعنوان: جودة الحياة الوظيفية ودورها في تطبيق معايير الجودة الشاملة هدفت

الدراسة التعرف إلى جودة الحياة الوظيفية ودورها في تطبيق معايير الجودة الشاملة بالتطبيق على المستشفيات الحكومية في بور سعيد ، ومن ثم التأثير ذلك على الجودة الخدمة الطبية المقدمة للمرضى من قبل العاملين في هذه المستشفيات ، وأجريت الدراسة على مستشفى بور فؤاد العام ومستشفى التضامن الحكومي في بورسعيد، وشملت عينة البحث من مستشفى بور فؤاد(230) موظف من العاملين ، و(202) موظف من مستشفى التضامن الحكومي ، وتم جمع بيانات من خلال إعداد قوائم استقصاء محددة لهذا الغرض. واستنتجت أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة بين جودة الحياة الوظيفية وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات المستهدفة.

-عدم وجود بيئة عمل مناسبة وملائمة للعمل من حيث الجوانب الصحية والطبيعية والمادية.

- أظهرت الدراسة ضعف أجور العاملين بما لا يمكنهم من مجاراة ارتفاع الأسعار ومتطلبات الحياة.

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة بين جودة الحياة الوظيفية وتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة وإنتاجية العاملين.

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة بين جودة الحياة الوظيفية وتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء عن جودة الخدمة الطبية المقدمة.

- يوجد تباين واختلاف في درجة الأهمية النسبية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية المؤثرة على الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين.

4- دراسة Normala, Daud (2010) بعنوان:

Investating the Relationship between Quality of work life and Organizational Commitment amongst Employees in Malaysian Firms

أبعاد جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى العاملين في الشركات الماليزية:

هدف الدراسة التعرف إلى العلاقة بين أبعاد الجودة الوظيفية و الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الشركات الماليزية، وذلك من خلال اختبار علاقة الأبعاد التالية (المشاركة في صنع القرار، النمو والتطوير، الإشراف ، الأجور والحوافز ، العلاقات الاجتماعية) بالالتزام التنظيمي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم تجميع البيانات من (60) منظمة وشملت عينة الدراسة (500) موظف من مستويات إشرافية وتنفيذية مختلفة.

من أهم النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة :

هناك مستويات رضى مرتفعة لدى العاملين لأبعاد التالية (الإشراف ، النمو والتطوير، العلاقات الاجتماعية).

أظهرت النتائج وجود علاقة وتأثير إيجابي بين (3) من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وبين الالتزام التنظيمي العاطفي وهي (العلاقات الاجتماعية ، الأجور والمكافآت ، المشاركة).

- أظهرت النتائج وجود علاقة وتأثير إيجابي بين (2) من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وبين الالتزام التنظيمي المعياري وهي (العلاقات الاجتماعية، الأجور والمكافآت).

- أظهرت النتائج وجود علاقة وتأثير إيجابي بين (4) من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وبين الالتزام التنظيمي الاستمراري المرتبط بالبدائل وهي (العلاقات الاجتماعية ، الأجور والمكافآت، الإشراف).

- أظهرت النتائج وجود علاقة وتأثير إيجابي بين (3) من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وبين الالتزام التنظيمي الاستمراري المرتبط بالتكلفة وهي (المشاركة، النمو والتطوير، الإشراف).

المطلب الثاني: الدراسات التي تناولت سلوك المواطنة التنظيمية

1- دراسة غنوه محمد نادر، 2013 بعنوان أثر الضغوط الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية، (دراسة مسحية على العاملين في المشافي العامة للساحل السوري)، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير، قسم إدارة الأعمال/ الدراسات العليا، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، سورية، من أهم نتائج هذه الدراسة أن العاملين يعانون من ضغوط العمل بمصادره المختلفة ويمارسون سلوكيات المواطنة التنظيمية ولكن كان المصدر غموض الدور هو الأكثر تأثيراً على ممارسة تلك السلوكيات كما نتج أن لمصادر ضغوط العمل تأثيراً عكسياً على ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية في المشافي المدروسة.

2-دراسة Kasemsap, Kijpokin (2012) والمقدمة بعنوان : " نموذج للعوامل السببية

المؤثرة على سلوك المواطنة التنظيمية لدى شركات تصنيع سيارات نقل الركاب في تايلاند. **وهدفت أ-** إلى وضع إطار لمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية بالإضافة إلى تطوير نموذج للعوامل السببية المؤثرة على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الشركات تصنيع سيارات نقل الركاب في تايلاند، وشملت الدراسة 14 مصنع لتصنيع هذه السيارات في كافة أنحاء البلاد. **واستنتجت أ-** أظهرت نتائج الدراسة أن إبعاد العدالة التنظيمية ، والرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي تلعب دوراً إيجابياً في تحفيز واستشراق سلوك المواطنة التنظيمية بينما يلعب الرضا الوظيفي، والالتزام الوظيفي دوراً وسيطاً للعلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في هذه الشركات وأن الرضا الوظيفي يرتبط إيجابياً بالالتزام الوظيفي.

3- دراسة (أل زاهر، 2011) هدفت الدراسة إلى قياس درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بجامعة الملك

خالد من وجهة نظر أعضاء التدريس. وقد كشفت الدراسة أن درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس على وجه الإجمال ليست بالدرجة المأمولة، وتميل إلى الممارسة المتوسطة والضعيفة في بعض السلوكيات التطوعية. كما تبين أن هناك اتفاقاً بين آراء أعضاء هيئة التدريس على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بجامعة الملك خالد تعزى لاختلاف سنوات الخبرة والوظيفة، عدا الفرق في متغير الكليات والذي كان بين الكليات العلمية والكليات النظرية وكانت الفروق لصالح أعضاء هيئة التدريس بالكليات النظرية.

دراسة Angela L. Zacharias 2008 أطروحة أعدت لنيل درجة الدكتوراه من جامعة: أ

Capella University بعنوان:

Organizational Citizenship Behavior in Professional Service Industry Sales personnel

حيث هدفت الدراسة إلى مايلي:

تحديد مدى أهمية سلوكيات الدور الإضافي المرتبطة بالأداء التنظيمي.

-تقييم مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية .

- تحديد العلاقة بين السلوكيات المواطنة التنظيمية على المستوى الفردي ومستوى الأداء الفردي.

وتوصلت الدراسة إلى مايلي:

-عدم وجود اختلافات جوهرية في اتجاهات العاملين نحو متغيرات سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف كل من الدرجة الوظيفية ، الدولة ، المؤهل الدراسي ، الراتب الشهري.

-وجود اختلافات جوهرية في اتجاهات العاملين نحو متغيرات سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف كل من: السن، الحالة الاجتماعية ، الجنس، الخبرة.

المطلب الثالث: المقارنة بين دراسة الحالية والدراسات السابقة

من خلال استعراضنا لبعض الدراسات السابقة التي تناولت جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية والتي خلصت هذه الأخيرة إلى العديد من النتائج والتوصيات التي من شأنها تثري دراستنا الحالية يمكن تحديد أوجه الاختلاف والتشابه فيمايلي:

من خلال استعراضنا لبعض الدراسات السابقة التي تناولت جودة الحياة الوظيفية في سلوك المواطنة التنظيمية، والتي خلصت إلى العديد من النتائج والتوصيات التي من شأنها أن تثري الدراسة الحالية يمكن تحديد أوجه الاختلاف والتشابه فيمايلي :

1-أوجه التشابه: اشتركت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في النقاط التالية:

1.1- منهج الدراسة: اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية باستخدامها الاستبانة والمنهج

الوصفي التحليلي كمنهج لمثل هذه الدراسات.

- 1.2- بيئة ومجتمع الدراسة: تشابهت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في بعض المجالات مثل تناولها بيئة الموظف وكذا اعتمدت في بعض الدراسات نفس المكان محل الدراسة وهو المصنع.
- 1.3- الأبعاد: تشابهت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في اعتماد عدد من الأبعاد المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية.
- 2- أوجه الاختلاف: هناك العديد من أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من حيث الزمان والمكان، العينة، والمتغيرات.

الجدول رقم(02) يوضح أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات

السابقة الدراسات	الدراسة الحالية	
تمت الدراسة في بلدان مختلفة آسيوية وأوروبية وعربية وفي سنوات مختلفة 2008- 2010 2011 - 2012 - 2013 - 2014 وهناك من قام بالدراسة في الجامعات وهناك من اعتمد دراسته في المشافي وهناك من قام بالدراسة في الشركات .	تمت الدراسة بولاية الوادي سنة 2021 بمؤسسة روائح الورود	الزمان والمكان
تناولت الدراسات السابقة عينات مختلف أكثر أو أقل عينة الدراسة الحالية.	عدد العينات 145 موظف من أصل 160 موظف.	العينة
هناك من اعتمد على بعض أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأساليبها وقياس درجة دورها على التزام التنظيمي، وأيضاً مدى درجة ممارسات سلوك المواطنة التنظيمية من خلال بعض أبعادها.	الدراسة الحالية اعتمدت دراسة الحالية اعتمدت دراسة الأبعاد الخمسة لسلوك المواطنة التنظيمية وأبعاد جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها عليها.	المتغيرات

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة 2021

وما يجعل دراستنا الحالية مميزة عن الدراسات السابقة يكمن في محاولة دراسة واقع جودة الحياة الوظيفية ومدى تطبيق سلوك المواطنة التنظيمية ومعرفة درجة رضا العاملين في مؤسساتنا ومدى قدرة هذه الأخيرة على تكريس

بمجهوداتها في جعل الحياة الوظيفية ذات جودة عالية تراعي جهود الموظف وهو بدوره يحرص على سلوك المواطنة التنظيمية بجميع أبعادها ومع أهم محددات هذا السلوك.

وعلى العموم استفاد البحث الحالي من الدراسات السابقة في :

- الوصول ومعرفة بعض المصادر والمراجع التي تناولت البحث.
- الاستفادة من الدراسات السابقة في تحديد وبناء الاستبيان وفي اختيار منهج الدراسة المتبع.
- المساعدة في وضع بعض جوانب إطار النظري .
- التعرف على العديد من الكتب والمجلات والرسائل العلمية التي تساعد البحث العلمي لطالب.

خلاصة الفصل

من خلال دراستنا لهذا الفصل والاطلاع على الجانب النظري والدراسات السابقة التي أجريت عن أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، وتعتبر جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الحديثة التي ترقى بالعنصر البشري إلى مستويات أعلى من تقدير واحترام من خلال الاهتمام به على توفير كل سبل الراحة النفسية والجسدية له، مما يزيد من ولاء وانتماء العنصر البشري لمنظمتة. حيث ظهر مفهوم جودة الحياة الوظيفية ليواكب سياسة التغيير والتطوير التنظيمي، كون أن المنظمات تعمل في بيئة تتسم بالتعقيد والمنافسة الشديدة، وهذا أدى إلى التركيز والاهتمام نحو نشر الجودة كخيار استراتيجي تستند إليه منظمات الأعمال لتحقيق كفاءة وفعالية أفضل في الأداء. وجودة حياة الوظيفية عبارة عن مجموعة من الأساليب والأنشطة التي تستند إليها الإدارة في المنظمات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يساهم في رفع أداء المنظمة وتحقيق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم ، وتتجلى أهمية جودة حياة العمل من خلال تأثيرها على عدة ظواهر وسلوكيات إدارية داخل المنظمات من بينها سلوك المواطنة التنظيمية وقد قمنا بدراسة لمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وهو أحد المفاهيم الحديثة التي دخلت حيز اهتمام العديد من الباحثين في ميدان السلوك التنظيمي ، وهو سلوك تطوعي الذي يظهره الموظف اتجاه الفاعلين في بيئة العمل (الزملاء ، القادة ، الزبائن) واتجاه المنظمة بصفة عامة . وهو سلوك جد إيجابي، تحركه الطبيعة الاختيارية، ولا تفرضه الطبيعة الإكراهية ، لأن يتجاوز حدود الدور الرسمي للموظف، كما أنه لا يخضع لنظام المكافآت، ولا الحوافز. وتم التطرق إلى أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية ومحدداتها وآثارها، فهو سلوك تتفاعل في تشكيلته العديد من الظروف البيئية العوامل الشخصية ويعود على المنظمة بالعديد من الآثار الإيجابية كزيادة الفاعلية التنظيمية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمؤسستنا

◆ مرفأئح الورود بالوادى

تمهيد

سنتطرق في هذا الفصل بإسقاط الجانب النظري على الواقع والاستفادة من الدراسات السابقة وذلك بالقيام بدراسة ميدانية لموظفي مؤسسة روائح الورود بالوادى سعياً منا لإظهار الجوانب المتعلقة بموضوع دراستنا المتمثلة في أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية بعد اعتمادنا على مجموعة من الأدوات والإجراءات المنهجية ، للوصول إلى الأهداف المرجوة من الدراسة بعد اختيار عينة الدراسة وتحديد متغيراتها، وأخيراً عرض النتائج المتوصل إليها وتحليلها ومناقشتها قصد الخروج بمجموعة من التوصيات حسب وجهة نظرنا ذلك من خلال التطرق إلى مايلي:

المبحث الأول: التعريف بمجتمع الدراسة

المبحث الثاني: الطريقة والأدوات ونتائج الدراسة

المبحث الأول: التعريف بمجتمع الدراسة

توصلنا الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية في أهمية المعلومات ومصداقيتها من حيث جمعها ودراستها وتحليلها مما يعطي للبحث قيمة علمية، ومن خلالها يتسنى للباحث إثبات أو نفي فرضياته، وكذا الوصول إلى نتائج في نهاية البحث، هذا ما سنتطرق إليه في هذا المبحث، حيث نوضح في مطلب الطريقة المتبعة في الدراسة، وسنرى الأدوات المستخدمة فيها في المطلب الثاني.

المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدراسة

1.1 منهج الدراسة

اعتمدنا في هذه الدراسة الميدانية، على عدة أساليب كجمع المعلومات الكمية والنوعية عن واقع جودة الحياة الوظيفية وإجراء مقابلة مع مسؤول إدارة الموارد البشرية، المسح باستخدام العينات وذلك من خلال تصميم استبيان لأغراض هذه الدراسة وتوجيهها إلى عينة من العمال خلال السداسي الأول من سنة 2021، وبعدها قمنا بتحليل كافة البيانات المجمعة من خلال الإجابة على هذا الاستبيان، وهذا باستخدام الطرق الإحصائية المناسبة لإثبات صحة أو عدم صحة فرضيات الدراسة مستعينين ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية **SPSS** الإصدار (SPSS.V26)، ثم حاولنا تفسير وتحليل نتائج هذه الدراسة على ضوء المقابلات والملاحظات التي أجريناها بمؤسسة ورود بولاية الوادي إلى جانب نتائج الدراسات السابقة.

2.1 الأداة المستخدمة في الدراسة

وقد تكون هذا الاستبيان إلى جانب البيانات الشخصية، محورين أساسيين، تضمن المحور الأول المحور الأول ضم 16 فقرة متعلقة بجودة الحياة الوظيفية، أما المحور الثاني تضمن أيضا 16 فقرة متعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية.

علما بأن إجابات أفراد العينة ستخضع لمقياس ليكارت الخماسي لبيان درجة الموافقة، حيث تعطى درجة (1) لعبارة موافق بشدة، ودرجة (2) لعبارة موافق، بينما تمنح درجة (3) لعبارة محايد، وتمنح درجة (4) لعبارة غير موافق، بينما يتم منح درجة (5) لعبارة غير موافق جدا. والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (01-02): شدة الإجابة

الاجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المطلب الثاني: الطريقة المتبعة الأدوات المستخدمة في الدراسة

كما وتم الاعتماد على عدة مقاييس إحصائية ، ومن بين هذه المقاييس ما يلي:

أولاً: الأدوات والأساليب الإحصائية الوصفية

- التوزيعات التكرارية لإظهار إجابات أفراد عينة الدراسة؛
- النسب المئوية لإظهار نسب إجابات عينة الدراسة؛
- الانحرافات المعيارية لإظهار درجة تشتت الإجابات عن وسطها الحسابي؛
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستخدامها في تشخيص المتغيرات ووصفها؛
- معامل كرونباخ ألفا *Cronbach's Alpha* لاختبار وقياس صدق وثبات المتغيرات في الاستبيان
- معامل الارتباط يستخدم في تحديد قوة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع؛
- المتوسط المرجح لتحديد طول المجال للمقياس الخماسي والذي يساوي القيمة العليا ناقص القيمة الدنيا مقسومة على عدد المستويات المقياس أي: $0.80 = 5/(4-5)$ وهذه القيمة تساوي طول المجال وبذلك يكون التوزيع كالتالي:

الجدول رقم (02-02): توزيع مقياس ليكارت للحكم على الإجابات

درجة الموافقة	المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	1.80 – 1
غير موافق	2.60 – 1.81
محايد	3.40 – 2.61
موافق	4.20 – 3.41
موافق بشدة	5 – 4.21

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج

ثانياً: البرامج الإحصائية

قصد القيام بتحليل البيانات التي تم تجميعها من المؤسسات محل الدراسة تم الاستعانة ببرنامج SPSS.V26 وكذا برنامج EXCEL 2010 حيث تم تفريغ البيانات وتحويلها من الصيغة النوعية إلى الصيغة الكمية.

3.1 مجتمع وعينة الدراسة

الفصل الثاني: اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح الورود بالوادي

يتمثل مجتمع الدراسة الحالية في جميع عمال مؤسسة ورود والبالغ عددهم 160 عامل وهذا حسب الإحصائيات المقدمة من طرف مصلحة المستخدمين. حيث تم توزيع 160 إستبانة وهو ما يمثل إجمالي مجتمع الدراسة، وقد بلغ العدد الإجمالي للإستبانات الواردة والقابلة للمعالجة الإحصائية 143 ستبانة أي بنسبة إسترداد 93% من إجمالي الإستبانات.

الجدول رقم (02-03): مجموع استمارات الاستبيانات

الاستبيانات	العدد	النسبة المئوية
الموزعة	160	100%
المسترجعة	149	93%
الملغاة	06	3.7%
الصالحة للتحليل والدراسة	143	89.3%
الاجمالي	160	100%

المصدر: من إعداد الطالبة

4.1 صدق وثبات أداة الدراسة

تم التأكد من صدق أداة الدراسة بطريقتين هما:

أولاً: الصدق الظاهري

اعتمدت هذه الدراسة على مصادر متعددة (الكتب، الدوريات، الأبحاث المنشورة، أطروحات الدكتوراه) من أجل إعداد الاستبيان، والتي تهدف إلى معرفة أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية. تحقق الصدق الظاهري بعرضها على المشرفين وبالتحكيم حيث تم إجراء التعديلات اللازمة حسب الملاحظات المقدمة.

ثانياً: اختبار الثبات للاتساق الداخلي

من أجل التأكد من ثبات واتساق أداة الدراسة تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ Alpha Cronbach's وقد بلغ معامل ألفا للاستبيان ككل (0.919) وهي قيمة موجبة ومرتفعة تشير إلى توافق فقرات الاستبيان حيث كلما اقترب معامل ألفا من الواحد دل على وجود ثبات عال، ومن أجل معرفة صدق أداة الدراسة قمنا بحساب الجذر التربيعي للثبات الذي بلغ (0.958) بالتالي تتمتع أداة الدراسة بصورة عامة بمعامل ثبات عال يتيح لها تحقيق أهداف الدراسة وإمكانية ثبات النتائج التي تسفر عنها، والجدول التالي يلخص ذلك:

الفصل الثاني: اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح الورود بالوادي

الجدول رقم (02-04): معامل ألفا كرونباخ لفقرات الاستبيان

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات
91.9%	32

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات SPSS إصدار 26

الجدول رقم (02-05): قياس صدق وثبات أداة الدراسة

الصدق	معامل الثبات	عدد الفقرات		المحاور
0.887	0.787	4	البعد 1	جودة الحياة الوظيفية
0.846	0.717	4	البعد 2	
0.902	0.814	4	البعد 3	
0.909	0.828	4	البعد 4	
0.939	0.883	16	جودة الحياة الوظيفية	
0.824	0.679	4	البعد 1	سلوك المواطنة التنظيمية
0.817	0.668	4	البعد 2	
0.818	0.670	4	البعد 3	
0.839	0.705	4	البعد 4	
0.933	0.872	16	سلوك المواطنة التنظيمية	
0.958	0.919	32	الإجمالي (المحورين معا)	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

الفصل الثاني: اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح الورود بالوادي

المبحث الثاني: المعالجة الإحصائية لمتغيرات الدراسة

تحقيقاً لأهداف الدراسة ورغبة في التعرف على جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية السائدان في مؤسسة روائح الورود بالوادي، وكذا طبيعة العلاقة بين المتغيرين السابقين قمنا بتحليل إجابات أفراد العينة المدروسة، من خلال المعلومات المتحصل عليها من الإستبانات التي قمنا بتوزيعها، وقد توصلنا إلى أن أفراد عينة الدراسة تتميز بمايلي:

المطلب الأول: خصائص أفراد العينة

فيما يلي سيتم عرض كل من الخصائص الشخصية والوظيفية والمتمثلة في الجنس، السن، المستوى الدراسي، سنوات الخدمة(الخبرة) بالنسبة عينة الدراسة، من خلال الإجابات المتحصل عليها من قوائم الاستبيان.

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجدول رقم (02-06): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	110	76.9%
أنثى	33	23.1%
المجموع	143	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج(SPSS.V26)

يتبين من الجدول رقم (05) أعلاه أن عدد الذكور في العينة بلغ ما نسبته (76.9%) وهي أكبر من عدد الإناث الموجود في العينة الذي بلغ ما يعادل نسبة (23.1%)، وهذا راجع الى طبيعة نشاط المؤسسة .

ثانياً: توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

الجدول رقم (02-07): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 25 سنة	43	30.1%
من 26 إلى 35 سنة	51	35.7%
من 36 إلى 46 سنة	30	21%
أكبر من 46 سنة	19	13.3%
المجموع	143	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج(SPSS.V26)

الفصل الثاني: اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح الورود بالوادي

يلاحظ من خلال الجدول رقم(02-07) النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير العمر كانت متقاربة حيث كان عدد عمال المؤسسة الذين تتراوح أعمارهم ما بين 26 و 35 سنة هو (51) عامل بنسبة 35.7% ويمثل أكبر نسبة، ثم يليه عدد العمال الذي تتراوح أعمارهم أقل من 25 سنة هو 43 عامل بنسبة 30.1% بعده يأتي عدد العمال التي يتراوح أعمارهم بين 36 إلى 46 سنة هو 30 عامل بنسبة 21.1% ، ثم تأتي في الأخير نسبة 13.3% وهي تمثل أقل نسبة مقارنة بالنسب السابقة وهي تمثل العمال اللذين تبلغ أعمارهم أكبر من 50 سنة، ومن خلال ما سبق يمكن القول أن عينة المؤسسة محل الدراسة تستقطب كل فئات العمرية بما فيها الشباب وتدرجهم من خلال احتكاكهم بذوي الخبرة، كما أن عدد العمال اللذين أعمارهم أكبر من 45 يبين أن المؤسسة تحافظ على عمالها للاستفادة من خبراتهم

ثالثا: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

جدول رقم (02-08): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
48.3%	69	ثانوي أو أقل
20.3%	29	تقني سامي
30.8%	44	جامعي
7%	01	دراسات عليا
100%	143	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

من خلال الجدول (02-08) نلاحظ أن أغلب أفراد العينة لديهم مستوى ثانوي أو أقل حيث بلغ عددهم (69) عامل بنسبة 48.3% وهي تمثل أكبر نسبة ، ثم تليها مستوى جامعي حيث بلغ عدد (44) عامل بنسبة 30%، وفيما كانت فئة حاملي شهادة التقني سامي 29 عامل بنسبة 20.3%، تليها في الأخير حاملي دراسات عليا بعامل واحد بنسبة 7%، وهذا ما يتطلبه طبيعة عمل المؤسسة التي تحتاج الى عمال تنفيذيين للقيام بالعملية الإنتاجية كما تستقطب المؤسسة أصحاب الشهادات لتوظيفهم في مناصب إدارية عليا.

رابعا: توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

الجدول رقم (02-09): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
36.4	52	أقل من 5 سنوات
35	50	6-10 سنوات
21.7	31	11-20 سنة
7	10	أكثر من 20 سنة

الفصل الثاني: اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح الورود بالوادي

المجموع	143	%100
---------	-----	------

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

من خلال الجدول رقم (02-09) المتعلق بتوزيع الأفراد وفقاً لسنوات الخبرة، نلاحظ أن أكبر قيمة كانت لفئة أقل من 5 سنوات و 52 عاملاً بنسبة 36.4%، في حين قدرت الفئة المئوية من 6 إلى 10 سنوات والبالغ عددهم 50 عاملاً بنسبة 35%، لتليها فئة من 11 إلى 20 سنة والبالغ عددهم 31 عاملاً بنسبة 21.7%، أما الفئة الأقل تمثيلاً أي أكثر من 20 سنة وبلغ عددهم 10 عمال بنسبة 7%.

2.2 وصف متغيرات الدراسة

من خلال المعلومات العامة التي تم تجميعها بواسطة المحور الثاني والثالث من الاستبيان وباستخدام الأدوات الإحصائية سيتم عرض وتحليل فقرات متغيرات الدراسة.

أولاً: متغيرات جودة الحياة الوظيفية

تتضمن هذه النقطة أبعاد جودة الحياة الوظيفية بحيث تحتوي على 16 فقرة مقسمة على أربعة أبعاد استهدفت تشخيص واقع جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر أفراد العينة.

1- العدالة التنظيمية:

يوضح الجدول التالي تحليل الفقرات المتعلقة بالبعد الأول لجودة الحياة الوظيفية والمتمثل في العدالة التنظيمية للتعرف على مدى استشفاف عينة الدراسة لتطبيقه حيث تضمن 4 فقرات.

الجدول رقم (02-10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد العدالة التنظيمية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	درجة الموافقة
01	تقوم المؤسسة بتطبيق إجراءات العمل على الجميع بعدالة	4.007	0.9154	1	موافق
02	يعاملك رئيسك في العمل بطريقة عادلة	4.000	0.7315	2	موافق
03	توفر المؤسسة نظاماً عادلاً وشفافاً في الاختيار والترقية	3.8951	0.9170	3	موافق
04	توزع المهام الوظيفية في المؤسسة بطريقة عادلة	3.8461	0.8665	4	موافق
	العدالة التنظيمية	3.9371	0.67231	/	موافق

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

الفصل الثاني: اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح الورود بالوادي

بينت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول رقم (02-10) أن بعد العدالة التنظيمية حقق وسطا حسابيا لجميع الفقرات قدر بـ (3.937) بانحراف معياري بلغ (0.672) مما يدل على أن تشتت قيم إجابات أفراد العينة حول وسطها الحسابي أي عدم وجود تباين كبير بين آراء أفراد العينة كما أن مستوى هذا البعد فوق المتوسط مقارنة بأعلى قيمة للمقياس والبالغة (5)، وقد جاءت كل الفقرات بدرجة موافق، في حين حصلت الفقرة (01): "تقوم المؤسسة بتطبيق إجراءات العمل على الجميع بعدالة" على أعلى وسط حسابي بقيمة (4.007) وبانحراف معياري قدر بـ (0.9154)، وتحصلت الفقرة (02): "يعاملك رئيسك في العمل بطريقة عادلة" على وسط حسابي (4.000) وبانحراف معياري (0.7315) وتحصلت الفقرة (03): "توفر المؤسسة نظاما عادلا وشفافا في الاختيار والترقية" على وسط حسابي (3.8951) وبانحراف معياري (0.9170) وتحصلت الفقرة (03) على وسط حسابي (3.8461) وبانحراف معياري (0.8665) فهذه النتائج تدل على اتفاق أفراد العينة حول الاهتمام بالعدالة التنظيمية ما يفسر وقوع مدى هذا البعد عند مستوى موافق.

والجدول الموالي يوضح تكرارات ونسب كل عبارة من عبارات بعد العدالة التنظيمية .

تقوم المؤسسة بتطبيق إجراءات العمل على الجميع بعدالة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	3	2.1	2.1	2.1
غير موافق	8	5.6	5.6	7.7
محايد	17	11.9	11.9	19.6
موافق بشدة	72	50.3	50.3	69.9
موافق	43	30.1	30.1	100.0
Total	143	100.0	100.0	

يعاملك رئيسك في العمل بطريقة عادلة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	7	4.9	4.9	4.9

الفصل الثاني: اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح
الورود بالوادى

محايد	17	11.9	11.9	16.8
موافق بشدة	88	61.5	61.5	78.3
موافق	31	21.7	21.7	100.0
Total	143	100.0	100.0	

توفر المؤسسة نظاما عادلا وشفافا في الاختيار والترقية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	2	1.4	1.4	1.4
غير موافق	9	6.3	6.3	7.7
محايد	29	20.3	20.3	28.0
موافق	65	45.5	45.5	73.4
موافق بشدة	38	26.6	26.6	100.0
Total	143	100.0	100.0	

توزع المهام الوظيفية في المؤسسة بطريقة عادلة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	2	1.4	1.4	1.4
غير موافق	7	4.9	4.9	6.3
محايد	33	23.1	23.1	29.4
موافق	70	49.0	49.0	78.3
موافق بشدة	31	21.7	21.7	100.0
Total	143	100.0	100.0	

الفصل الثاني: اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح الورود بالوادي

2- التمكين:

يوضح الجدول التالي تحليل الفقرات المتعلقة بالبعد الثاني لجودة الحياة الوظيفية والمتمثل في التمكين للتعرف على مدى استشفاف عينة الدراسة لتطبيقه حيث تضمن 4 فقرات.

الجدول رقم (02-11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد التمكين

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	درجة الموافقة
01	تمتلك سلطة اتخاذ قرارات مستقلة في العمل	3.5035	1.2608	1	محايد
02	تشجع المؤسسة على العمل الجماعي	3.9091	0.8299	2	موافق
03	تتيح لك ادارة المؤسسة فرصة لإبداء رأيك	3.4965	1.2552	3	موافق
04	توفر لك المؤسسة المعلومات لتحسين العمل	3,8322	0.9857	4	موافق
	التمكين	3.6853	0.8080	/	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

بينت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول رقم (02-11) أن بعد التمكين حقق وسطا حسابيا لجميع الفقرات قدر بـ (3.6853) بانحراف معياري بلغ (0.8080) مما يدل على أن تشتت قيم إجابات أفراد العينة حول وسطها الحسابي أي عدم وجود تباين كبير بين آراء أفراد العينة كما أن مستوى هذا البعد فوق المتوسط مقارنة بأعلى قيمة للمقياس والبالغة (5)، وقد جاءت أغلب الفقرات بدرجة موافق، ما عدا الفقرة (01): "تمتلك سلطة اتخاذ قرارات مستقلة في العمل" التي جاءت بدرجة محايد وحصلت على وسط حسابي بقيمة (3.5035) وانحراف معياري (1.2608)، في حين حصلت الفقرة (02): "تشجع المؤسسة على العمل الجماعي" على أعلى وسط حسابي بقيمة (3.9091) وانحراف معياري قدر بـ (0.8299)، فهذه النتائج تدل على اتفاق أفراد العينة حول الاهتمام بالتمكين ما يفسر وقوع مدى هذا البعد عند مستوى موافق. والجدول الموالي يوضح نسب وتكرارات كل عبارة من عبارات بعد التمكين:

الفصل الثاني: اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح
الورود بالوادي

تمتلك سلطة اتخاذ قرارات مستقلة في العمل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	16	11.2	11.2	11.2
	غير موافق	14	9.8	9.8	21.0
	محايد	28	19.6	19.6	40.6
	موافق	52	36.4	36.4	76.9
	موافق بشدة	33	23.1	23.1	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

تشجع المؤسسة على العمل الجماعي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	.7	.7	.7
	غير موافق	9	6.3	6.3	7.0
	محايد	23	16.1	16.1	23.1
	موافق	79	55.2	55.2	78.3
	موافق بشدة	31	21.7	21.7	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

تتيح لك إدارة المؤسسة فرصة لإبداء رأيك

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	بشدة موافق غير	16	11.2	11.2	11.2
	موافق غير	15	10.5	10.5	21.7
	محايد	25	17.5	17.5	39.2
	موافق	56	39.2	39.2	78.3
	موافق بشدة	31	21.7	21.7	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

الفصل الثاني: اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح الورود بالوادي

توفر لك المؤسسة المعلومات لتحسين العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	3	2.1	2.1	2.1
غير موافق	11	7.7	7.7	9.8
محايد	32	22.4	22.4	32.2
موافق	58	40.6	40.6	72.7
موافق بشدة	39	27.3	27.3	100.0
Total	143	100.0	100.0	

3- الترقية والتقدم الوظيفي:

يوضح الجدول التالي تحليل الفقرات المتعلقة بالبعد الثالث لجودة الحياة الوظيفية والمتمثل في الترقية والتقدم الوظيفي للتعرف على مدى استشفاف عينة الدراسة لتطبيقه حيث تضمن 4 فقرات.

الجدول رقم (02-12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الترقية والتقدم الوظيفي

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	درجة الموافقة
01	توفر لك المؤسسة فرصا للتكوين بصورة دورية لتطوير كفاءتك	3.769 2	1.032 52	1	موافق
02	تتيح لك المؤسسة فرص للترقية في مجال عملك	3.804 2	0.980 5	2	موافق
03	يتيح لك التقدم الوظيفي زيادة في الأجر والمسؤوليات.	3.776 2	0.914 8	3	موافق
04	لديك مسار ترقيات واعد في المؤسسة	3.608 4	1.138 5	4	موافق
	الترقية والتقدم الوظيفي	3.739 5	0.817 3	/	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

الفصل الثاني: اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح الورود بالوادي

بينت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول رقم (02-12) أن بعد الترقية والتقدم الوظيفي حقق وسطا حسابيا لجميع الفقرات قدر بـ (3.7395) بانحراف معياري بلغ (0.8173) مما يدل على أن تشتت قيم إجابات أفراد العينة حول وسطها الحسابي أي عدم وجود تباين كبير بين آراء أفراد العينة كما أن مستوى هذا البعد فوق المتوسط مقارنة بأعلى قيمة للمقياس والبالغة (5)، وقد جاءت كل الفقرات بدرجة موافق، في حين حصلت الفقرة (01): "توفر لك المؤسسة فرصا للتكوين بصورة دورية لتطوير كفاءتك" على أعلى وسط حسابي بقيمة (3.7692) وبانحراف معياري قدر بـ (1.03252)، وتحصلت الفقرة (02): "تتيح لك المؤسسة فرص للترقية في مجال عملك" على وسط حسابي (3.8042) وبانحراف معياري (0.9805) وتحصلت الفقرة (03): "يتيح لك التقدم الوظيفي زيادة في الأجر والمسؤوليات" على وسط حسابي (3.7762) وبانحراف معياري (0.9148) وتحصلت الفقرة (04): "لديك مسار ترقيات واعد في المؤسسة" على وسط حسابي (3.7395) وبانحراف معياري (0.8173) فهذه النتائج تدل على اتفاق أفراد العينة حول الاهتمام الترقية والتقدم الوظيفي ما يفسر وقوع مدى هذا البعد عند مستوى موافق.

والجداول الموالية توضح نسب وتكرارات كل عبارة من عبارات بعد الترقية والتقدم الوظيفي:

توفر لك المؤسسة فرصا للتكوين بصورة دورية لتطوير كفاءتك

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	5	3.5	3.5	3.5
غير موافق	12	8.4	8.4	11.9
محايد	30	21.0	21.0	32.9
موافق	60	42.0	42.0	74.8
موافق بشدة	36	25.2	25.2	100.0
Total	143	100.0	100.0	

الفصل الثاني: اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح
الورود بالوادى

تتيح لك المؤسسة فرص للترقية في مجال عملك

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	4	2.8	2.8	2.8
	غير موافق	10	7.0	7.0	9.8
	محايد	31	21.7	21.7	31.5
	موافق	63	44.1	44.1	75.5
	موافق بشدة	35	24.5	24.5	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

يتيح لك تقدم الوظيفي زيادة في الأجر والمسؤوليات

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	4	2.8	2.8	2.8
	غير موافق	9	6.3	6.3	9.1
	محايد	28	19.6	19.6	28.7
	موافق	76	53.1	53.1	81.8
	موافق بشدة	26	18.2	18.2	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

لديك مسار ترقيات واعد في المؤسسة

الفصل الثاني: اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح الورود بالوادي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	8	5.6	5.6	5.6
غير موافق	13	9.1	9.1	14.7
محايد	44	30.8	30.8	45.5
موافق	40	28.0	28.0	73.4
موافق بشدة	38	26.6	26.6	100.0
Total	143	100.0	100.0	

4- الأمن والصحة المهنية:

يوضح الجدول التالي تحليل الفقرات المتعلقة بالبعد الرابع لجودة الحياة الوظيفية والمتمثل في الأمن والصحة المهنية للتعرف على مدى استشفاف عينة الدراسة لتطبيقه حيث تضمن 4 فقرات.

الجدول رقم (02-13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الأمن والصحة المهنية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	درجة الموافقة
01	توفر لك المؤسسة محيط عمل يحتوي على كل عناصر الصحة والسلامة المهنية.	4.209 8	0.8869	1	موافق
02	توجد لدى المؤسسة أنظمة لتحديد المخاطر والتعامل معها.	4.042 0	0.862 9	2	موافق
03	توفر المؤسسة تدريب إلزامي للعاملين حول الصحة والسلامة المهنية.	3.818 2	1.148 4	3	موافق
04	تسعى الإدارة جاهدة لحصول الجميع في موقع العمل على وسائل الوقاية والأمن.	4.132 9	0.936 2	4	موافق
	الأمن والصحة المهنية	4.050 7	0.784 1	/	موافق

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

الفصل الثاني: اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح الورد بالوادي

بينت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول رقم (02-13) أن لبعده الأمن الصحة المهنية حقق وسطاً حسابياً لجميع الفقرات قدر بـ (4.0507) بانحراف معياري بلغ (0.784) مما يدل على أن تشتت قيم إجابات أفراد العينة حول وسطها الحسابي أي عدم وجود تباين كبير بين آراء أفراد العينة كما أن مستوى هذا البعد فوق المتوسط مقارنة بأعلى قيمة للمقياس والبالغة (5)، وقد جاءت أغلب الفقرات بدرجة موافق، حيث حصلت الفقرة (01) "توفر لك المؤسسة محيط عمل يحتوي على كل عناصر الصحة" على أعلى وسط حسابي بقيمة (4.2098) وانحراف معياري (1.10)، في حين حصلت الفقرة (02): "توجد لدى المؤسسة أنظمة لتحديد المخاطر والتعامل معها." على وسط حسابي بقيمة (4.0420) وانحراف معياري قدر بـ (0.8629)، وتحصلت الفقرة (03) على وسط حسابي بقيمة (3.8182) وانحراف معياري (1.1484) أما الفقرة رقم (04) على وسط حسابي بقيمة (4.1329) وانحراف معياري (0.93620) فهذه النتائج تدل على اتفاق أفراد العينة حول الاهتمام بالأمن الصحة المهنية ما يفسر وقوع مدى هذا البعد عند مستوى موافق.

والجداول الموالية توضح نسب وتكرارات كل عبارة من عبارات بعد الأمن والصحة المهنية:

توفر لك المؤسسة محيط عمل يحتوي على كل عناصر الامن والصحة المهنية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	2	1.4	1.4	1.4
غير موافق	4	2.8	2.8	4.2
محايد	20	14.0	14.0	18.2
موافق	53	37.1	37.1	55.2
موافق بشدة	64	44.8	44.8	100.0
Total	143	100.0	100.0	

توجد لدى المؤسسة أنظمة لتحديد المخاطر والتعامل معها

الفصل الثاني: اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح الورود بالوادي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	1.4	1.4	1.4
	غير موافق	6	4.2	4.2	5.6
	محايد	20	14.0	14.0	19.6
	موافق	71	49.7	49.7	69.2
	موافق بشدة	44	30.8	30.8	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

توفر المؤسسة تدريب إلزامي للعاملين حول الصحة والسلامة المهنية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	7	4.9	4.9	4.9
	غير موافق	15	10.5	10.5	15.4
	محايد	22	15.4	15.4	30.8
	موافق	52	36.4	36.4	67.1
	موافق بشدة	47	32.9	32.9	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

تسعى الإدارة جاهدة لحصول الجميع في موقع العمل على وسائل الوقاية والأمن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	1.4	1.4	1.4
	غير موافق	8	5.6	5.6	7.0
	محايد	18	12.6	12.6	19.6
	موافق	56	39.2	39.2	58.7
	موافق بشدة	59	41.3	41.3	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

الفصل الثاني: اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح الورود بالوادي

ثانيا: متغيرات سلوك المواطنة التنظيمية:

1. واعي الضمير

بين الجدول الموالي تحليل الفقرات المتعلقة بالبعد الأول لمحور سلوك المواطنة التنظيمية والمتمثل في بعد واعي الضمير حيث تضمن 4 فقرات.

الجدول رقم (02-14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد واعي الضمير

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	درجة الموافقة
01	التزم بمواعيد العمل(الحضور المبكر،تسليم الأعمال في مواعيدها)	4.328 7	0.853 9	1	موافق بشدة
02	احرص على عدم الانقطاع عن العمل إلا للضرورة القصوى	4.174 8	0.705 26	2	موافق
03	أقوم بانجاز أعمال إضافية لمصلحة المؤسسة بعد إنهاء واجباتي الوظيفية	3.797 2	1.172 2	3	موافق
04	التزم بقواعد وقوانين المؤسسة حتى في ظل غياب المدير	4.265 7	0.711 5	4	موافق بشدة
	واعي الضمير	4.1416	0.6290		موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (02-14) تبين أن بعد واعي الضمير حقق وسطا حسابيا عاما بلغ (4.1416) بانحراف معياري قدر بـ (0.6290) وهذا يشير إلى أن مستوى هذا البعد فوق المتوسط مقارنة بأعلى قيمة للمقياس، وقد تباينت درجات الموافقة على الفقرات بين الموافق والموافق بشدة ، إذ جاءت الفقرة (01): " التزم بمواعيد العمل(الحضور المبكر،تسليم الأعمال في مواعيدها) " بأعلى وسط حسابي بقيمة (4.3287) أما أقل وسط حسابي حصلت عليه الفقرة (03): " أقوم بانجاز أعمال إضافية لمصلحة المؤسسة بعد إنهاء واجباتي الوظيفية " بمعدل (3.7972) وانحراف معياري (1.1722)، فتدل هذه النتائج على أن هناك اتفاق من وجهة نظر أفراد العينة على أهمية واعي الضمير ما يفسر وقوع مدى هذا البعد عند مستوى موافق.

الفصل الثاني: اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح
الورود بالوادي

والجداول الموالية توضح تكرارات ونسب كل عبارة من عبارات بعد وعي الضمير:

التزم بمواعيد العمل(الحضور المبكر،تسليم الأعمال في مواعيدها)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	1.4	1.4	1.4
	غير موافق	3	2.1	2.1	3.5
	محايد	15	10.5	10.5	14.0
	موافق	49	34.3	34.3	48.3
	موافق بشدة	74	51.7	51.7	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

احرص على عدم الانقطاع عن العمل إلا للضرورة القصوى

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	4	2.8	2.8	2.8
	محايد	13	9.1	9.1	11.9
	موافق	80	55.9	55.9	67.8
	موافق بشدة	46	32.2	32.2	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

الفصل الثاني: اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح
الورود بالوادى

أقوم بانجاز أعمال إضافية لمصلحة المؤسسة بعد إنهاء واجباتي الوظيفية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	5	3.5	3.5	3.5
	غير موافق	23	16.1	16.1	19.6
	محايد	16	11.2	11.2	30.8
	موافق	51	35.7	35.7	66.4
	موافق بشدة	48	33.6	33.6	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

التزم بقواعد وقوانين المؤسسة حتى في ظل غياب المدير

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	.7	.7	.7
	محايد	19	13.3	13.3	14.0
	موافق	64	44.8	44.8	58.7
	موافق بشدة	59	41.3	41.3	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

الفصل الثاني: اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح الورود بالوادي

2- الروح الرياضية

بين الجدول الموالي تحليل الفقرات المتعلقة بالبعد الثاني لمحور سلوك المواطنة التنظيمية والمتمثل في بعد الروح الرياضية حيث تضمن 4 فقرات.

الجدول رقم (02-15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد الروح الرياضية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	درجة الموافقة
01	اهتم بالجوانب الايجابية للوظيفة التي اشغلها أكثر من اهتمامي بالجوانب السلبية	4.3287	0.76707	1	موافق بشدة
02	أتجنب استهلاك الوقت في الشكوى من مشكلات العمل الهامشية	4.1189	0.7735	2	موافق
03	أتجنب إعطاء المشكلات الصغيرة أهمية أكثر من حجمها	4.2238	0.7063	3	موافق بشدة
04	أتقبل النقد من قبل زملائي في العمل .	4.0280	0.9854	4	موافق
	الروح الرياضية	4.1748	0.5768	/	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (02-15) تبين أن بعد روح الرياضية حقق وسطا حسابيا عاما بلغ (4.1748) بانحراف معياري قدر بـ (0.5768) وهذا يشير إلى أن مستوى هذا البعد فوق المتوسط مقارنة بأعلى قيمة للمقياس، وقد تباينت درجات الموافقة على الفقرات بين الموافق والموافق بشدة ، إذ جاءت الفقرة (01): " اهتم بالجوانب الايجابية للوظيفة التي اشغلها أكثر من اهتمامي بالجوانب السلبية " بأعلى وسط حسابي بقيمة (4.3287) أما أقل وسط حسابي حصلت عليه الفقرة (04): " أتقبل النقد من قبل زملائي في العمل " بمعدل (4.0280) وانحراف معياري (0.9854)، فتدل هذه النتائج على أن هناك اتفاق من وجهة نظر أفراد العينة على وجود روح رياضية سائدة بينهم، ما يفسر وقوع مدى هذا البعد عند مستوى موافق. والجدول التالي توضح تكرارات ونسب كل عبارة من عبارات بعد الروح الرياضية:

الفصل الثاني: اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح
الورود بالوادي

اهتم بالجوانب الايجابية للوظيفة التي اشغلها اكثر من اهتمامي بالجوانب السلبية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	2.1	2.1	2.1
	محايد	17	11.9	11.9	14.0
	موافق	53	37.1	37.1	51.0
	موافق بشدة	70	49.0	49.0	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

اتجنب استهلاك الوقت في الشكوى من مشكلات العمل الهامشية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	.7	.7	.7
	غير موافق	3	2.1	2.1	2.8
	محايد	20	14.0	14.0	16.8
	موافق	73	51.0	51.0	67.8
	موافق بشدة	46	32.2	32.2	100.0
Total	143	100.0	100.0		

اتجنب اعطاء المشكلات الصغيرة أهمية أكثر من حجمها

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	.7	.7	.7
	محايد	20	14.0	14.0	14.7
	موافق	68	47.6	47.6	62.2
	موافق بشدة	54	37.8	37.8	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

الفصل الثاني: اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح
الورود بالوادى

اتقبل النقد من قبل زملائي في العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	3	2.1	2.1	2.1
غير موافق	10	7.0	7.0	9.1
محايد	19	13.3	13.3	22.4
موافق	59	41.3	41.3	63.6
موافق بشدة	52	36.4	36.4	100.0
Total	143	100.0	100.0	

بين الجدول الموالي تحليل الفقرات المتعلقة بالبعد الثالث لمحور سلوك المواطنة التنظيمية والمتمثل في بعد الإيثار حيث تضم فقرات كما يلي:

الجدول رقم (02-16) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد الإيثار

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	درن المو
01	أساعد زملائي الذين لديهم عبء وظيفي كبير	4.195	0.789	1	موا
02	أساعد زملائي الذين تغيّبوا في إنجاز أعمالهم	3.818	0.968	2	موا
03	أقدم يد المساعدة للموظفين الجدد حتى إذا لم يطلب مني ذلك	3.783	1.028	3	موا
04	أكون دائما على استعداد لتقديم المساعدة لزملائي في العمل	4.035	0.799	4	موا
	الإيثار	3.958	0.6397	/	موا

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (02-16) تبين أن بعد الإيثار حقق وسطا حسابيا عاما بلغ (958) بانحراف معياري قدر بـ (0.6397) وهذا يشير إلى أن مستوى هذا البعد فوق المتوسط مقارنة بأعلى قيمة للمقياس 5، كانت درجات الموافقة على كل الفقرات بدرجة الموافقة، إذ جاءت الفقرة (01): "أساعد زملائي الذين لديهم عبء وظ كبير" بأعلى وسط حسابي بقيمة (4.1958) أما أقل وسط حسابي حصلت عليه الفقرة (03): "أقدم يد المساعدة للموظفين الجدد حتى إذا لم يطلب مني ذلك" بمعدل (3.7832) وانحراف معياري (0.7997)، فتدل هذه النتائج أن هناك اتفاق من وجهة نظر أفراد العينة على أهمية تطبيق بعد الإيثار فيما بينهم ما يفسر وقوع مدى هذا البعد مستوى موافق.

الفصل الثاني: اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح
الورود بالوادى

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	.7	.7	.7
	غير موافق	3	2.1	2.1	2.8
	محايد	18	12.6	12.6	15.4
	موافق	66	46.2	46.2	61.5
	موافق بشدة	55	38.5	38.5	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

أساعد زملائي الذين تغيبوا في انجاز اعمالهم

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	.7	.7	.7
	غير موافق	3	2.1	2.1	2.8
	محايد	18	12.6	12.6	15.4
	موافق	66	46.2	46.2	61.5
	موافق بشدة	55	38.5	38.5	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

اقدم يد المساعدة للموظفين الجدد حتى اذا لم يطلب مني ذلك

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	5	3.5	3.5	3.5
	غير موافق	13	9.1	9.1	12.6
	محايد	25	17.5	17.5	30.1
	موافق	65	45.5	45.5	75.5
	موافق بشدة	35	24.5	24.5	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

الفصل الثاني: اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح الورود بالوادي

أكون دائما على استعداد لتقديم المساعدة لزملائي في العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	6	4.2	4.2	4.2
محايد	25	17.5	17.5	21.7
موافق	70	49.0	49.0	70.6
موافق بشدة	42	29.4	29.4	100.0
Total	143	100.0	100.0	

4. السلوك الحضاري

يبين الجدول الموالي تحليل الفقرات المتعلقة بالبعد الرابع لمحور سلوك المواطنة التنظيمية والمتمثل في بعد السلوك الحضاري حيث تضمن 4 فقرات.

الجدول رقم (02-17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده السلوك الحضاري

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	درجة الموافقة
01	أواظب على حضور الاجتماعات غير إلزامية التي تعقدها المؤسسة ولكنها تعتبر مهمة	3.650 3	1.234 8	1	موافق
02	اتابع التغييرات التي تحدث في المؤسسة	3.657 3	0.964 9	2	موافق
03	أحرص على الاطلاع على الإعلانات والمنشورات التي تصدر عن المؤسسة بشكل دائم	3.748 3	0.982 0	3	موافق
04	أحافظ على سمعة مؤسستنا لدى الآخرين	4.461 5	0.7389	4	موافق بشدة
	السلوك الحضاري	3,879 4	0.725 4	/	موافق

الفصل الثاني: اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح الورود بالوادي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (02-17) تبين أن بعد سلوك الحضاري حقق وسطا حسابيا عاما بلغ (3.8794) بانحراف معياري قدر ب (0.7254) وهذا يشير إلى أن مستوى هذا البعد فوق المتوسط مقارنة بأعلى قيمة للمقياس 5، وقد تباينت درجات الموافقة بين الموافق والموافق بشدة ، إذ جاءت الفقرة (04): " أحافظ على سمعة مؤسستنا لدى الآخرين " بأعلى وسط حسابي بقيمة (4.4615) وانحراف معياري (0.7254) أما أقل وسط حسابي حصلت عليه الفقرة (01): " أواظب على حضور الاجتماعات غير إلزامية التي تعقدها المؤسسة ولكنها تعتبر مهمة " بمعدل (3.6503) وانحراف معياري (1.2348)، فتدل هذه النتائج على أن هناك اتفاق من وجهة نظر أفراد العينة على أهمية حرص تطبيق سلوك الحضاري فيما بينهم ما يفسر وقوع مدى هذا البعد عند مستوى موافق.

والجداول التالية توضح تكرارات ونسب كل عبارة من عبارات بعد السلوك الحضاري

أواظب على حضور الاجتماعات غير الإلزامية التي تعقدها المؤسسة ولكنها تعتبر مهمة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	9	6.3	6.3	6.3
غير موافق	20	14.0	14.0	20.3
محايد	28	19.6	19.6	39.9
موافق	41	28.7	28.7	68.5
موافق بشدة	45	31.5	31.5	100.0
Total	143	100.0	100.0	

أتابع التغيرات التي تحدث في المؤسسة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	2	1.4	1.4	1.4
غير موافق	16	11.2	11.2	12.6
محايد	39	27.3	27.3	39.9
موافق	58	40.6	40.6	80.4
موافق بشدة	28	19.6	19.6	100.0
Total	143	100.0	100.0	

الفصل الثاني: اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح الورود بالوادي

احرص على الاطلاع على الإعلانات والمنشورات التي تصدر عن المؤسسة بشكل دائم

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	2.1	2.1	2.1
	غير موافق	13	9.1	9.1	11.2
	محايد	34	23.8	23.8	35.0
	موافق	60	42.0	42.0	76.9
	موافق بشدة	33	23.1	23.1	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

أحافظ على سمعة مؤسستنا لدى الآخرين

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	.7	.7	.7
	محايد	15	10.5	10.5	11.2
	موافق	43	30.1	30.1	41.3
	موافق بشدة	84	58.7	58.7	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

ثالثاً : اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات العينة :

القانون الطبيعي للدراسة (اختبار كولموجروف-سمنوف) (1- sample K-S):

قصد التأكد من أن البيانات المجموعة من أداة الإستبانة تتبع التوزيع الطبيعي، قام الباحث بإجراء اختبار يثبت صحة التوزيع الطبيعي للبيانات التي تم جمعها من الإستبانة وهو اختبار كولموجروف-سمنوف.

إن التأكد من أن البيانات المجموعة تخضع للقانون الطبيعي هو أمر ضروري لاسيما في خطوة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية التي تقيس صحة الفرضيات والاتجاهات، تشترط أن يكون التوزيع البيانات هو توزيعاً طبيعياً، والجدول الموالي يوضح نتائج اختبار كولموجروف-سمنوف للتوزيع الطبيعي

الجدول رقم(18) اختبار التوزيع الطبيعي للدراسة One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

المحاور	الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة الاختبار
---------	---------	-------------	---------------

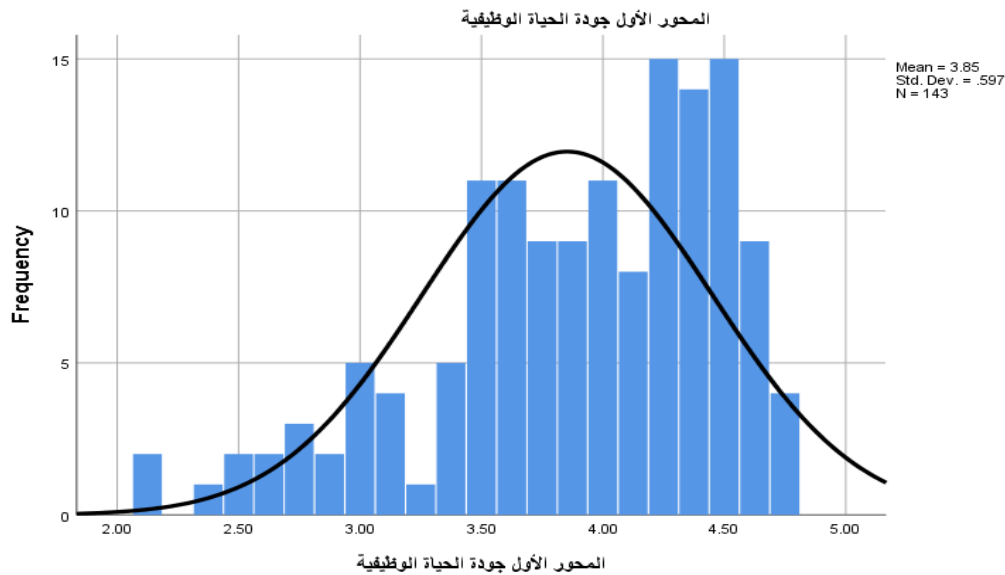
الفصل الثاني: اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح الورود بالوادي

0.195	4	العدالة التنظيمية	جودة الحياة الوظيفية
0.162	4	التمكين	
0.17	4	الترقية والتقدم الوظيفي	
0.143	4	الامن والصحة المهنية	
0.247	4	وعي الضمير	سلوك المواطنة التنظيمية
0.21	4	الروح الرياضية	
0.17	4	الايثار	
0.136	4	السلوك الحضاري	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

من خلال الجدول رقم (02-18) نلاحظ أن كل من القيمة الاحتمالية لمجالات المتغير المستقل (العدالة التنظيمية، التمكين، الترقية والتقدم الوظيفي، الأمن والصحة المهنية) المتمثل في جودة الحياة الوظيفية، ومجالات المتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية (وعي الضمير، الروح الرياضية، الإيثار، السلوك الحضاري) تتبع التوزيع الطبيعي وهو ما يعني إمكانية استخدام الاختبارات المعلمية. والشكل الموالي يوضح التوزيع الطبيعي لمحور جودة الحياة الوظيفية

الشكل رقم (02-01) يوضح التوزيع الطبيعي لمحور جودة الحياة الوظيفية

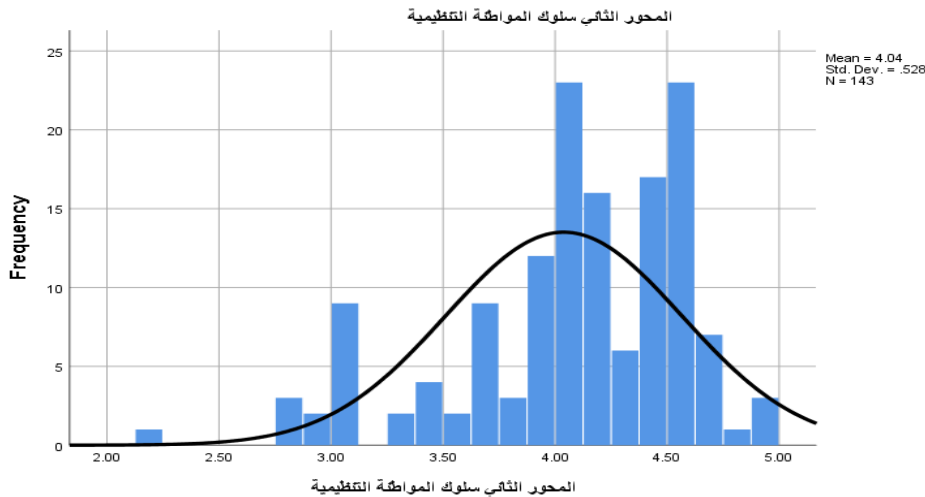


المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

الفصل الثاني: اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح الورود بالوادي

من خلال الشكل والجدول السابق يتضح لنا ان توزيع محور جودة الحياة الوظيفية يتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي تجري الاختبارات المعلمية.

الشكل رقم (02-02) يوضح التوزيع الطبيعي لمحور سلوك المواطنة التنظيمية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

من خلال الشكل والجدول السابق يتضح لنا ان توزيع محور سلوك المواطنة التنظيمية يتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي تجري الاختبارات المعلمية.

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات ومناقشة نتائج الدراسة

نتناول في هذا المطلب اختبار صحة الفرضيات الفرعية والفرضية الرئيسية اعتمادا على تحليل الانحدار بين المتغير المستقل والذي يتفرع إلى العدالة التنظيمية ، التمكين الترقية والتقدم الوظيفي، الأمن والصحة المهنية والمتغير التابع وهو سلوك المواطنة التنظيمية وسنقوم بتحليل النتائج من خلال اختبار فرضيات الدراسة وربط الفرضيات بالنتائج.

الفرع الأول: اختبار الفرضيات

بهدف التأكد من صحة فرضيات الدراسة قمنا باختبار هذه الفرضيات باستخدام معامل الانحدار .

أولاً: اختبار الفرضيات الفرعية

تم اختبار الفرضيات الفرعية باستخدام معامل الانحدار بين أبعاد جودة الحياة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.

الفرضية الفرعية الأولى:

الفصل الثاني: اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح الورود بالوادي

تنص هذه الفرضية على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة وروود.

الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة وروود.

يوضح الجدول الموالي معامل الارتباط بيرسون بين العدالة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة وروود.

الجدول رقم (02-19): معامل الارتباط بيرسون بين العدالة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية

سلوك المواطنة التنظيمية		المتغير التابع
		المتغير المستقل
0.511	Pearson Correlation	العدالة التنظيمية
0.000	SIG	
143	N	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

نلاحظ من الجدول (19_02) أعلاه وجود علاقة ارتباط بين العدالة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.565) عند مستوى معنوية (0.000) فتشير قيمة المعامل إلى وجود ارتباط بين المتغيرين، بينما تدل القيمة الموجبة إلى وجود علاقة طردية بين العدالة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية ، وعليه نقبل الفرضية الفرعية الأولى البديلة.

الفرضية الفرعية الثانية:

تنص هذه الفرضية على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التمكين و سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة وروود

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التمكين و سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة وروود

الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التمكين و سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة وروود يوضح الجدول أدناه معامل الارتباط بيرسون بين التمكين و سلوك المواطنة التنظيمية

الفصل الثاني: اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح الورود بالوادي

الجدول رقم (02-20): معامل الارتباط برسون التمكين وسلوك المواطنة التنظيمية

سلوك المواطنة التنظيمية		المتغير التابع
		المتغير المستقل
0.269	Pearson Correlation	التمكين
0.001	SIG	
143	N	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

يتبين من الجدول (20-02) وجود ارتباط معنوي بين التمكين وسلوك المواطنة التنظيمية، إذ بلغ قيمة معامل الارتباط (0.269) عند مستوى معنوية (0.000) فتدل قيمة المعامل إلى وجود ارتباط بين المتغيرين، بينما تدل القيمة الموجبة إلى وجود علاقة طردية بين بعد التمكين وسلوك المواطنة التنظيمية، ومنه نقبل الفرضية الفرعية الثانية البديلة.

الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص هذه الفرضية على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترقية والتقدم الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة ورود

● الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترقية والتقدم الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة ورود.

● الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترقية والتقدم الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة ورود.

يوضح الجدول أدناه معامل الارتباط برسون بين الترقية والتقدم الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة ورود.

الجدول رقم (02-21): معامل الارتباط بيرسون بين الترقية والتقدم الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية

سلوك المواطنة التنظيمية		المتغير التابع
		المتغير المستقل
0.453	Pearson Correlation	الترقية والتقدم الوظيفي
0.000	SIG	
143	N	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

الفصل الثاني: اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح الورود بالوادي

يظهر من الجدول (02-21) وجود علاقة ارتباط معنوي بين الترقية والتقدم الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.453) عند مستوى معنوية (0.000) حيث تشير قيمة المعامل إلى وجود ارتباط بين المتغيرين، بينما تدل القيمة الموجبة إلى وجود علاقة طردية بين بعد الترقية والتقدم الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية ومن هذه النتيجة تتحقق الفرضية الفرعية الثالثة البديلة.

الفرضية الفرعية الرابعة:

تنص هذه الفرضية على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن والصحة المهنية وسلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة ورود

● الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن والصحة المهنية وسلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة ورود.

● الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن والصحة المهنية وسلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة ورود.

يوضح الجدول أدناه معامل الارتباط برسون بين الأمن والصحة المهنية وسلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة ورود.

الجدول رقم (02-22): معامل الارتباط بيرسون بين الأمن والصحة المهنية وسلوك المواطنة التنظيمية

سلوك المواطنة التنظيمية		المتغير التابع
		المتغير المستقل
0.686	Pearson Correlation	الأمن والصحة المهنية
0.000	SIG	
143	N	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

يظهر من الجدول (02-23) وجود علاقة ارتباط معنوي قوي بين الأمن والصحة المهنية وسلوك المواطنة التنظيمية، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.686) عند مستوى معنوية (0.000) حيث تشير قيمة المعامل إلى وجود ارتباط قوي بين المتغيرين، بينما تدل القيمة الموجبة إلى وجود علاقة طردية بين بعد الأمن والصحة المهنية و سلوك المواطنة التنظيمية ومن هذه النتيجة تتحقق الفرضية الفرعية الثالثة البديلة.

ثانياً: اختبار الفرضية الرئيسية

للتأكد من صحة هذه الفرضية، قمنا بتحليل العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية ومتغير سلوك المواطنة التنظيمية

الفصل الثاني: اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح الورود بالوادي

من خلال معادلة الانحدار الخطي البسيط Simple Régression وبالاعتماد على برنامج Spss v.21.

حيث تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول رقم (02-23):

- الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).
- الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول رقم (02-23): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية

قيمة B	مستوى المعنوية Sig	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	جودة الحياة الوظيفية
0.545	0.000	0.379	0.616	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.21.

بالنظر إلى الجدول رقم (02-23) نلاحظ أن معامل الارتباط بين المتغير المستقل والتابع قد بلغ 61%، كما أن معامل التحديد يساوي 37.9% عند مستوى معنوية أقل من 5%، مما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية، وتشير قيمة Beta إلى أن أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية هو أثر إيجابي (طردى) وتبلغ قوة هذه العلاقة تقريبا 54% وهي مقبولة. وعليه نقبل الفرضية البديلة التي تنص على: هناك دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية بمؤسسة روائح الورود.

يوضح الجدول الموالي معامل الارتباط بيرسون بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة ورود.

الجدول رقم (02-24): معامل الارتباط بيرسون بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة روائح

الورود

سلوك المواطنة التنظيمية		المتغير التابع
0.616	Pearson Correlation	جودة الحياة الوظيفية
0.000	SIG	
143	N	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

يشير معامل Pearson في الجدول (02-24) أعلاه على وجود علاقة ارتباط معنوية بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.616) عند مستوى معنوية (0.000) حيث تشير قيمة المعامل إلى وجود ارتباط قوي بين المتغيرين، كما تشير القيمة الموجبة إلى وجود علاقة طردية بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية، أي أنه كلما تحسنت جودة الحياة الوظيفية زاد سلوك المواطنة التنظيمية أو العكس، وعليه نقبل الفرضية الرئيسية.

لفرع الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

لقد توصلت نتائج الدراسة الإحصائية إلى النتائج التالية:

- بلغت أكبر نسبة لمتغير الجنس هي فئة الذكور وهذا راجع إلى طبيعة نشاط عينة الدراسة حيث بلغت نسبتها المئوية 76.9%، بينما تشير نسبة 23.1% إلى الإناث مشاركة المرأة.
- النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير العمر كانت متقاربة وهذا ما يعكس استقطاب المؤسسات لكل الفئات العمرية بما فيها الشباب وتدرجهم من خلال احتكاكهم بذوي الخبرة.
- أن أغلب أفراد العينة وهو ما نسبته 48.3% لديهم مستوى ثانوي أو أقل وهي تمثل أكبر نسبة، ثم تليها مستوى جامعي حيث بلغ عدد (44) عامل بنسبة 30%، وفيما كانت فئة حاملي شهادة التقني سامي 29 عامل بنسبة 20.3%، تليها في الأخير حاملي دراسات عليا بعامل واحد بنسبة 7%، وهذا ما يتطلبه طبيعة عمل المؤسسة التي تحتاج إلى عمال تنفيذيين للقيام بالعملية الإنتاجية كما تستقطب المؤسسة أصحاب الشهادات لتوظيفهم في مناصب إدارية عليا.
- نلاحظ أن أغلب أفراد العينة وهو ما نسبته 48.3% كانت لديهم فئة أقل من 5 سنوات والبالغ عددهم 52 عامل بنسبة 36.4%، في حين قدرت الفئة الموالية من 6 إلى 10 سنوات والبالغ عددهم 50 عامل بنسبة 35%، لتليها فئة من 11 إلى 20 سنة والبالغ عددهم 31 عامل بنسبة 21.7%، أما الفئة الأقل تمثيلا أي أكثر من 20 سنة وبلغ عددهم 10 عمال بنسبة 7%.
- كما أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (العدالة التنظيمية، التمكين، الترقية والتقدم الوظيفي الأمن والصحة المهنية) في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة.
- أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة.
- تطرقت دراستنا إلى تبيان العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و سلوك المواطنة التنظيمية، وقد وفقت في ذلك مقارنة مع الدراسات السابقة الواردة في الجانب النظري من هذه الدراسة حيث:

- تشابحت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة . دراسة زكي(2005) والمقدمة بعنوان: " دور النقابات العمالية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين رغم أنها تناولت موضوع دور النقابات العمالية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين حيث توصلت أيضا إلى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية المؤسسة محل الدراسة حسب وجهة نظر أفراد العينة، حيث بلغ المتوسط الحسابي جودة الحياة الوظيفية (...). فاحتل بعد الأمن والصحة المهنية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.0507) يليه بعد العدالة التنظيمية بـ (3.9374) ويأتي بعد الترقية والتقدم الوظيفي (3.7395)، بينما في الأخير يأتي بعد التمكين بـ (3.6853) . كما خلصت هذه الدراسة أيضا إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والمواطنة التنظيمية .

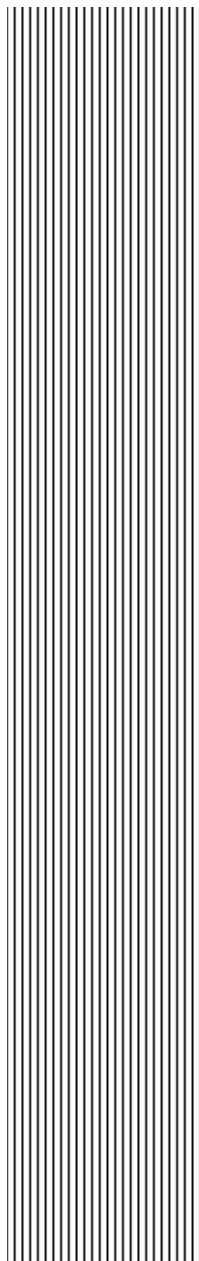
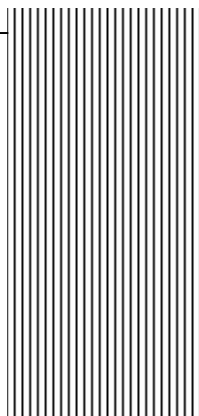
- تعتبر دراسة Normala, Daud (2010) بعنوان: أبعاد جودة الحياة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي ، تعتبر الأقرب إلى موضوع بحثنا حيث توصلت هي الأخرى إلى أن هناك تأثير إيجابي بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي مما يعزز ويحقق الرضا الوظيفي.

2- دراسة Indumathi&Selvan (2014) والمقدمة بعنوان: "جودة الحياة الوظيفية والتقييم الذاتي للعوامل والكميات الثابتة للأداء" تعتبر هذه الدراسة قريبة من دراستنا بحيث توصلت إلى أهم العوامل التي تسهم في تحقيق جودة العمل هو تحقيق التوازن بين العمل والحياة ، والتعويض الكافي ، والتكامل الاجتماعي ، والأمان الوظيفي ، وسياسات الإدارة.

خلاصة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل إلى إجابة إشكالية الدراسة الميدانية، من خلال الاستبيان الموزع على مختلف أفراد العينة في المؤسسة محل الدراسة، وتحليله باستعمال مجموعة من الأساليب الإحصائية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، تحليل التباين الأحادي الارتباط بين متغيرات دراسة) وقد توصلنا إلى معرفة أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية .
وما يمكن استخلاصه انه هناك مستوى عالي من جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفين المؤسسة.

الخاتمة



الخاتمة

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

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

هذا ما يؤدي إلى ضرورة الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية وسلوكيات المواطنة التنظيمية لاعتبارهما أحد الأدوات والإستراتيجية المؤثرة والهاما في المنظمة، لدورها في إعداد الكوادر البشرية المؤهلة في مختلف المجالات، وكونها إستراتيجية في يد المنظمة لمواجهة كافة المتغيرات الحالية والمستقبلية.

وعلى هذا الأساس، استهدفت الدراسة في الجانب التطبيقي تسليط الضوء على دراسة أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية، من خلال دراسة ميدانية بمؤسسة روائح الورود بالوادي تم استخدام أداة الاستبانة لمعالجة إشكالية الدراسة من كل نواحيها، والتي تضمنت مبحثين الأول متعلق بالطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية أما المبحث الثاني متعلق بالدراسة الإحصائية لمتغيرات الدراسة ، وقد تم معالجة الاستبيان المسترجع ببرنامج (SPSS) ، من خلال قياس معامل الثبات للاستبيان ، ثم تمت المعالجة الإحصائية المختلفة من أجل معرفة أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية، وبعدها قمنا بعرض وتفسير النتائج.

وفي ما يأتي أهم النتائج النظرية والتطبيقية المتعلقة بهذه الدراسة.

أولاً: نتائج النظرية

- 1- بينت الدراسة أن هناك مستوى مرتفع لجودة الحياة الوظيفية لدى موظفي مؤسسة الورود بالوادي كما كانت أبعاد جودة الحياة الوظيفية مرتفعة المستوى حيث جاء بعد الأمن والصحة المهنية أولاً . وهو مؤشر على رضا الموظف على الأمن ورعاية الصحية والمهنية التي توفرها له المؤسسة .
- 2- كما أظهرت النتائج أن سلوك المواطنة التنظيمية كان مرتفع لدى موظفي المؤسسة الورود بالوادي، وهذا ما يعكسه المستوى المرتفع لجميع أبعادها، حيث جاء بعد الروح الرياضية ، يليه بعد وعي الضمير ثم بعد الإيثار و أخيراً بعد السلوك الحضاري ، وهذا راجع إلى توفر بيئة عمل يسودها التعاون والمساواة والثقة بين العاملين وتحقيق مبدأ العمل الجماعي نتيجة لاحتراهم قواعد وإجراءات وقوانين العمل.

ثانياً: النتائج التطبيقية

- أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة
- وجود علاقة ارتباط بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.565) عند مستوى معنوية (0.000) فتشير قيمة المعامل إلى وجود ارتباط بين المتغيرين، بينما تدل القيمة الموجبة إلى وجود علاقة طردية بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية .
- وجود علاقة ارتباط معنوي بين الترقية والتقدم الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.453) عند مستوى معنوية (0.000) حيث تشير قيمة المعامل إلى وجود ارتباط بين المتغيرين، بينما تدل القيمة الموجبة إلى وجود علاقة طردية بين بعد الترقية والتقدم الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.
- وجود ارتباط معنوي بين التمكين وسلوك المواطنة التنظيمية، إذ بلغ قيمة معامل الارتباط (0.269) عند مستوى معنوية (0.000) فتدل قيمة المعامل إلى وجود ارتباط بين المتغيرين، بينما تدل القيمة الموجبة إلى وجود علاقة طردية بين بعد التمكين وسلوك المواطنة التنظيمية.
- وجود علاقة ارتباط معنوي قوي بين الأمن والصحة المهنية وسلوك المواطنة التنظيمية ، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.686) عند مستوى معنوية (0.000) حيث تشير قيمة المعامل إلى وجود ارتباط قوي بين المتغيرين، بينما تدل القيمة الموجبة إلى وجود علاقة طردية بين بعد الأمن والصحة المهنية و سلوك المواطنة التنظيمية.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية، وتشير قيمة Beta إلى أن أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية هو أثر إيجابي (طردي) وتبلغ قوة هذه العلاقة تقريبا 54% وهي مقبولة

- على وجود علاقة ارتباط معنوية بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.616) عند مستوى معنوية (0.000) حيث تشير قيمة المعامل إلى وجود ارتباط قوي بين المتغيرين، كما تشير القيمة الموجبة إلى وجود علاقة طردية بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية، أي أنه كلما تحسنت جودة الحياة الوظيفية زاد سلوك المواطنة التنظيمية أو العكس.

ثالثا: الاقتراحات والتوصيات

من خلال النتائج النظرية والتطبيقية يمكن اقتراح مايلي:

- لاهتمام بجودة الحياة الوظيفية للعمال من خلال توفير الأساليب اللازمة لتحقيق الأهداف وزيادة فعالية في ظل المنافسة العالمية.

- إتاحة الفرصة أمام العمال للمشاركة في اتخاذ القرار مما يزيد الثقة بقدراتهم ومهاراتهم لأداء دورهم على أكمل وجه.

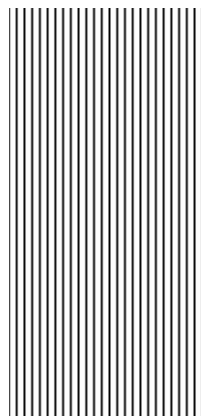
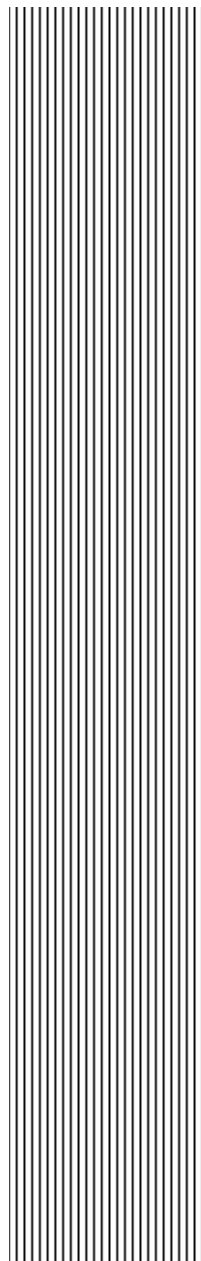
- أن تعمل إدارة المؤسسة على تطبيق جودة الحياة الوظيفية بأبعادها وذلك لما لها أهمية على المؤسسة والموظفين وعلاقتها الإيجابية بسلوك المواطنة التنظيمية.

- الأخذ بعين الاعتبار عند تقييم الموظفين مساهماته الفردية والتطوعية وتشجيعه على تبني مثل هذه السلوكيات والإشادة بالإنجاز والتعاون مما سيرفع الروح المعنوية لدى الموظف ويجفزه بالاستمرار بهذه السلوكيات.

رابعا: أفاق الدراسة

- ✓ علاقة المناخ التنظيمي بسلوك المواطنة التنظيمية.
- ✓ الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.
- ✓ العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والإبداع الإداري.
- ✓ العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي.

قائمة المراجعين



قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

❖ الكتب:

- 1- أحمد جابر حسنين علين ،الإحباط الإداري ، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، الطبعة الأولى، 2013، ص49.
- 2- جاد الرب سيد(1999) ، جودة الحياة الوظيفية في منظمات أعمال العصرية ، مصر؛ دار الفكر العربي.
- 3- لهلوب ، ماجدة،الصرارية، مهارات القيادة التربوية الحديثة، دار الخليج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، 2012، ص22.
- 4- محمد فلاق ،مواطنة منظمات الاعمال ، الطبعة الأولى ، دار الأيام للنشر،الأردن، 2018.
- 5- الهيتي ، خالد عبد الرحيم، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي . عمان، دار وائل للنشر والتوزيع. 2003. ص 275.
- 6- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية ، المكتبة العصرية لنشر والتوزيع، الطبعة الأولى ، مصر، 2008، ص 07 .
- 7- عقيل ،إدارة الموارد البشرية معاصرة بعد استراتيجي ،دار وائل للنشر ،عمان -الأردن، 2009.

❖ رسائل وأطروحات:

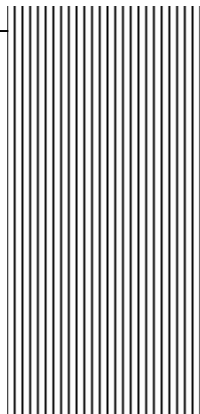
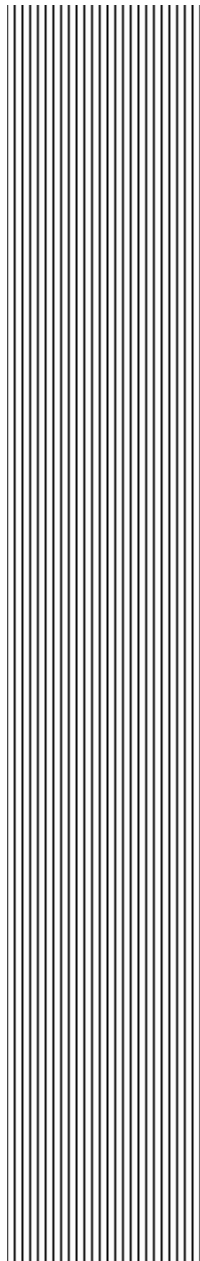
- 8-أميرة رفعت محمد الحواس ، أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية -دراسة حالة في بنوك تجارية ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات حصول على درجة الماجستير تخصص إدارة أعمال ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، 2002-2003.
- 9-البليسي أسامة ؛ جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة . رسالة ماجستير غير منشورة. قسم إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية، غزة ، 2012.
- 10-أميرة رفعت محمد الحواس ، أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية -دراسة حالة في بنوك تجارية ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات حصول على درجة الماجستير تخصص إدارة أعمال ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، 2002-2003.
- 11-سميرة هارون ، فعالية المواطنة التنظيمية في تدعيم الإبداع التنظيمي للمنظمة - دراسة حالة المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية SNVI-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات لنيل درجة الماجستير ، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة أحمد بوقرة بومرداس ، الجزائر، 2013-2014، ص 29-31.
- 12- عبد السلام بن الشايع القحطاني، سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري - دراسة مقارنة نحو نموذج مقترح- ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على درجة الدكتوراه، تخصص فلسفة، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض، 2014-2015، ص31.
- 13- محمد بزيغ حامد بن تويلى العازمي ، القيادة التحويلية وعلاقتها بالإبداع الإداري - دراسة حالة على العاملين المدنيين بديوان وزارة الداخلية-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير ، تخصص العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض ، 2006-2007، ص 12.
- 14- محمد علي عطاق الزهراني، العدالة التنظيمية لدى مديري المدارس الثانوية وعلاقتها بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية للمعلمين في محافظة المخوة ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير، تخصص إدارة التربية والتخطيط ، كلية التربية ، جامعة أم القرى ، المملكة العربية السعودية ، 1433هـ -1434هـ

- 15-أبا زيد، أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، العدد2، 2010، ص503.
- بندر كرم أبو تايه، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، مجلد 20، عدد2 ، 2012، ص154.
- 16- أحمد بن سالم العامري، محددات وآثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات ، مجلة الجامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة ، العدد2، 2003، ص80.
- 17- حمزة معمر، بن زاهي منصور، سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، العدد 14، 2014، ص48.
- 18- صابرين بن مراد نمر : أثر إدراك العاملين للعاملين للعدالة التنظيمية على أبعاد الأداء السياقي ، دراسة تطبيقية على موظفي وزارة السلطة الوظيفية، جامعة الإسلامية غزة، عمادة الدراسة العليا ، كلية التجارة ، قسم إدارة الأعمال ، 2010 ، ص46.
- 19- محمد مقداد، سلوك المواطنة التنظيمية ، الأبعاد والمسببات والنتائج والتحديات، مجلة تنمية الموارد البشرية، جامعة البحرين ، حادي عشر، ديسمبر 2015، ص 207، 208، 209، 2010.

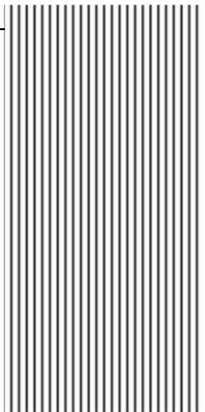
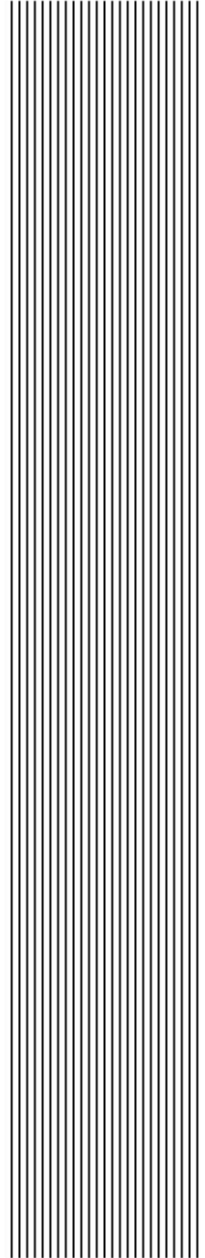
ثانيا: قائمة المراجع باللغة الأجنبية

- 20- Afsar, Selda Tasdemir, (2014).**Impact of the Quality of Work-Life on Organizational Commitment: A Comparative Study on Academicians Working for State and Foundation Universities in Turkey**, International Jour of Social Sciences. Vol.(4), PP 124-152.
- 21--Ellis & Pompli, 2002.**Quality of Work imgtife four nurses"** , Resseract Report, Commonwealth De Pt Of Health and Ageing , Conberra
- 2_ Mahapatro. B (2010), **Human Ressonces Management, New Age International Ltd Publishers, 2 Ltd**
- of Work Life: 23--Sawmy, Devappa and Nanjundeswaraswamy and Rashmi, Srinivas (2015) Quality Sciences, Vol.8.No.2, pp 281- , International Journal of Caring and Validation envelopment DScale 300.**

الملاحق



الملحق رقم 01:
استمارة الاستبيان





جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

تخصص ادارة اعمال

تحية طيبة وبعد:

يسرني ان أضع بين ايديكم هذه الاستبانة، التي تهدف لجمع البيانات حول الدراسة الميدانية، استكمالا لمذكرة الماستر تخصص ادارة اعمال والموسومة ب:

أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية-دراسة حالة مؤسسة روائح الورود
بالوادي-

اشراف:

د.روضة جديدي

د. رحيمة بوصييع صالح

اعداد:

عروك منيرة

التعريفات الاجرائية لمتغيرات الدراسة:

1. جودة الحياة الوظيفية: هي بيئة عمل قائمة على الاحترام المتبادل وتشجيع المشاركة الفردية وتدعيمها والتواصل في الامور التي قد تؤثر في وظائف العاملين واعمالهم ومستقبلهم وكذلك شعورهم بقيمة الذات.
2. سلوك المواطنة التنظيمية: هو التصرف الطوعي والاختياري وغير الالزامي الذي يقوم به العامل خارج الاطار الرسمي، فهو ارادة ذاتية تتجسد في سلوكات مرغوبة ومفيدة لها الأثر الايجابي في المنظمة عموما والجماعة والعاملين خصوصا.

البيانات الشخصية

الجنس: ذكر أنثى

السن: أقل من 25 سنة؛ من 26 سنة إلى 35 سنة؛ من 36 سنة إلى 46 سنة؛ أكبر من 46 سنة

المستوى التعليمي: ثانوي أو أقل تقني سامي جامعي

دراسات عليا

سنوات الخبرة: أقل من 05 سنوات من 06 إلى 10 سنوات من 11 إلى 20 سنة أكثر من 20 سنة

الرقم	العبارات	بشدة موافق	موافق	محايد	غير موافق	بشدة غير موافق
المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية						
البعد الأول: العدالة التنظيمية						
01	تقوم المؤسسة بتطبيق اجراءات العمل على الجميع بعدالة					
02	يعاملك رئيسك في العمل بطريقة عادلة					
03	توفر المؤسسة نظاما عادلا وشفافا في الاختيار والترقية					
04	توزع المهام الوظيفية في المؤسسة بطريقة عادلة					
البعد الثاني: التمكين						
05	تمتلك سلطة اتخاذ قرارات مستقلة في العمل					
06	تشجع المؤسسة على العمل الجماعي					
07	تتيح لك ادارة المؤسسة فرصة لإبداء رأيك					
08	توفر لك المؤسسة المعلومات لتحسين العمل					
البعد الثالث: الترقية والتقدم الوظيفي						
09	توفر لك المؤسسة فرصا للتكوين بصورة دورية لتطوير كفاءتك					
10	تتيح لك المؤسسة فرص للترقية في مجال عملك					
11	يتيح لك التقدم الوظيفي زيادة في الاجر والمسؤوليات.					
12	لديك مسارات ترقيات واعد في المؤسسة					
البعد الرابع: الامن والصحة المهنية						
13	توفر لك المؤسسة محيط عمل يحتوي على كل عناصر الصحة والسلامة					

					المهنية.
					14 توجد لدى المؤسسة أنظمة لتحديد المخاطر والتعامل معها.
					15 توفر المؤسسة تدريب الزامي للعاملين حول الصحة والسلامة المهنية.
					16 تسعى الادارة جاهدة لحصول الجميع في موقع العمل على وسائل الوقاية والأمن.
المحور الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية					
البعد الأول: وعي الضمير					
					1 التزم بمواعيد العمل (الحضور المبكر، تسليم الاعمال في مواعيدها)
					2 احرص على عدم الانقطاع عن العمل إلا للضرورة القصوى
					3 اقوم بانجاز اعمال اضافية لمصلحة المؤسسة بعد انتهاء واجباتي الوظيفية
					4 التزم بقواعد وقوانين المؤسسة حتى في ظل غياب المدير
البعد الثاني: الروح الرياضية					
					5 اهتم بالجوانب الايجابية للوظيفة التي اشغلها اكثر من اهتمامي بالجوانب السلبية
					6 اتجنب استهلاك الوقت في الشكوى من مشكلات العمل الهامشية
					7 اتجنب اعطاء المشكلات الصغيرة أهمية اكثر من حجمها
					8 اتقبل النقد من قبل زملائي في العمل .
البعد الثالث: الايثار					
					9 أساعد زملائي الذين لديهم عبء وظيفي كبير
					10 أساعد زملائي الذين تغيبوا في انجاز اعمالهم
					11 اقدم يد المساعدة للموظفين الجدد حتى اذا لم يطلب مني ذلك
					12 اكون دائما على استعداد لتقديم المساعدة لزملائي في العمل
البعد الرابع: السلوك الحضاري					
					أواظب على حضور الاجتماعات غير الزامية التي تعقدتها المؤسسة ولكنها تعتبر مهمة
					اتابع التغيرات التي تحدث في المؤسسة
					احرص على الاطلاع على الاعلانات والمنشورات التي تصدر عن المؤسسة بشكل دائم
					أحافظ على سمعة مؤسستنا لدى الآخرين

شكرا على تعاونكم