



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية

- دراسة حالة مؤسسة ورود للروائح والعطور بالوادي -

تحت إشراف :

- د. زكرياء مسعودي

من إعداد الطلبة:

- خالد بن خليفة

- لطفي عاشور

- معراج شريفي

لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة الشهيد حمه لخضر-الوادي	أستاذ محاضر ب	د/حميمة خالد
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمه لخضر-الوادي	أستاذ محاضر أ	د/مسعودي زكرياء
مقيما	جامعة الشهيد حمه لخضر-الوادي	أستاذ محاضر أ	د/علي خالد

السنة الجامعية 2022/2021

الإهداء

الحمد لله الذي اعاننا وأكرمنا بالقوى
أهدي ثمرة جهدي هذا الى فيض الحنان وينبوع المحبة
"أمي أمي أمي"
الى مصدر فخري واعتزازي الى من غرس فينا حب التعلم والكفاح
وشقي من أجل ان اسير في طريق النجاح
"أبي العزيز ... رحمه الله وطيب ثراه"
إلى سندي في الحياة أخي وأخواتي حفظهم الله
إلى اشراقة حياتي الى من كانت لي عوناً وسنداً
"زوجتي الفاضلة"
إلى اللؤلؤة والدرة الغالية "لجين"
إلى أبنائي الأحباء
إلى كل من لم يذكرهم القلم ولم يتساهم القلب
أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع

الإهداء

إلى قدوتي الأولى، ونبراسي الذي يتبربر بربي، إلى من أعطاني ولم يزل، إلى فصري واعتزازي

أبي العزيز ... حفظه الله وراعاه

إلى التي رآني قلبها قبل عينيها، وحضنتي أحشاؤها قبل يديها إلى نفع الحنان

أمي الحبيبة ... حفظها الله وراعاه

إلى سندي في الحياة إختوتي وأختاتي حفظهم الله وراعاهم

إلى الجوهرة المضيتة والدرة المصونة واللؤلؤة المكنونة

زوجتي الغالية ... حفظها الله وراعاه

إلى قرّة عيني بناتي العزيزات ... حفظهن الله وراعاهن

إلى كل من ساندني ولم يدخر جهدا في مساعدتي

إليكم جميعا اهدي هذا العمل المنواضع

لطفي

الإهداء

إلى من علمني حب العلم والعمل فخري واعتزازي

أبي العزيز ... حفظه الله ورحاه

إلى الحزن الدافئ والقلب الحنون

أمي الحبيبة ... حفظها الله ورحاها

إلى سندي في الحياة إخوتي وأخواتي حفظهم الله ورحاهم

إلى رفيقة دربي

زوجتي الغالية ... حفظها الله ورحاها

إلى قرّة عيني أبنائي الأعزاء ... حفظهم الله ورحاهم

إلى كل من ساندني ولم يدخل جهدا في مساعدتي

إليكم جميعا أهدي هذا العمل المتواضع

شكر وعرفان

بعد حمد الله تبارك وتعالى حق حمده، الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل المتواضع؛ نتقدم بالشكر

والامتنان إلى الأساتذة القديين الدكتور زكرياء مسعودي على ما قدمه من معلومات وتوضيحات

قيمة وعلمية لبحثنا هذا كما لا ننسى جميع الأساتذة الذين ساعدونا كذلك ونخص بالذكر

الأساتذة (علي ذهب، عتبي مريمي، وفاء بنين) وجميع أساتذة الذين أطروا دفعة إقتصاد

وتسيير المؤسسات كل باسمه.

كما لا يفوتنا أن نشكر كل موظفي مؤسسة وورود لصناعة الروائح والعطور بالوادي على

حسن استقبالهم وتعاونهم الذي مكنتنا من إجراء الدراسة التطبيقية.

إلى كل من ساهم وساعدنا لإنجاز هذا العمل المتواضع

المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة وورود لصناعة الروائح والعطور بالوادي، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي في هذه الدراسة، حيث تم تصميم استبانة كوسيلة لجمع البيانات والتي وزعت على عينة مكونة من كل عمال المؤسسة محل الدراسة مستخدمين بذلك طريقة العينة الشاملة ، والذي بلغ عددهم (103) مفردة، واسترد منها (100) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي ، ولمعالجة وتحليل هذه البيانات تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي (SPSS.V26)، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها توفر جودة الحياة الوظيفية من وجه نظر العاملين بدرجة متوسطة، وتم التوصل إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الالتزام الوظيفي، وتبين أيضا أن كل من بعدي التدريب والتعلم، الأمن والاستقرار الوظيفي كان لهما تأثيرا فعالا على مستوى الالتزام الوظيفي في مؤسسة وورود لصناعة الروائح والعطور بالوادي.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، الالتزام الوظيفي، مؤسسة وورود لصناعة الروائح والعطور بالوادي.

Abstract

The study aimed to identify the quality of work life and impact on the organizational commitment of the employees of Wouroud company for the manufacture of scents and perfumes – El Oued, this study was relied in The descriptive method where a questionnaire was designed as a mean of data collection, which was distributed to a sample made up of all the workers of the institution using the comprehensive scanning and sampling method. The resolutions are (103) , (100) questionnaires valid for statistical analysis were retrieved. To process and analyze this data, the statistical program (SPSS.V26) was relied on; The study reached several results, the most important of which is the availability of the quality of career life from the point of view of the workers to a moderate degree according to the research scale. The study reached several results, the most important of which is the quality of work life from the point of view of the workers to a moderate degree, And it was found that there is a statistical significant relationship at the significance level ($\alpha \geq 0.05$) between the dimensions of quality of work life and the level of organizational commitment. Also found that both the training and learning dimensions, security and job stability had an effective impact on the level of job commitment in Wouroud Foundation for the manufacture of scents and perfumes – El Oued

Keywords: Quality of work life, organizational commitment, Wouroud campany for the manufacture of scents and perfumes.

قائمة المحتويات

الصفحة	فهرس المحتويات
	الإهداء
	الشكر والعرفان
	الملخص
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
أ - هـ	المقدمة
38-7	الفصل الأول: الأدبيات النظرية لجودة الحياة الوظيفية والالتزام الوظيفي
07	تمهيد الفصل
08	المبحث الأول: ماهية جودة الحياة الوظيفية والالتزام الوظيفي والعلاقة بينهما
08	المطلب الأول: مفهوم جودة الحياة الوظيفية وأبعادها
08	الفرع الأول: مفهوم جودة الحياة الوظيفية
09	الفرع الثاني: أهداف جودة الحياة الوظيفية
10	الفرع الثالث: أبعاد جودة الحياة الوظيفية
17	الفرع الرابع: أهمية تطبيق جودة الحياة الوظيفية
17	الفرع الخامس: معوقات تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية
18	المطلب الثاني: الالتزام الوظيفي وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية
19	الفرع الأول: مفهوم الالتزام الوظيفي
21	الفرع الثاني: أهمية الالتزام الوظيفي
21	الفرع الثالث: أبعاد الالتزام الوظيفي
23	الفرع الرابع: خصائص الالتزام الوظيفي
23	الفرع الخامس: العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام الوظيفي
26	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
26	المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بمتغيرات الدراسة
26	الفرع الأول: الدراسات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية

31	الفرع الثاني: الدراسات المتعلقة بالالتزام الوظيفي
32	المطلب الثاني: تحليل الدراسات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام الوظيفي
32	الفرع الأول: الدراسات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام الوظيفي
37	الفرع الثاني: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
38	خلاصة الفصل
89-40	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
40	تمهيد
41	المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة
41	المطلب الأول: طريقة الدراسة
41	الفرع الأول: متغيرات الدراسة
42	الفرع الثاني: اختيار منهج ومجتمع الدراسة
48	المطلب الثاني: مصادر وأدوات جمع البيانات
48	الفرع الأول: مصادر جمع البيانات
48	الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
49	المطلب الثالث: بناء أداة القياس والصدق والثبات
50	الفرع الأول: الأدوات والبرامج الإحصائية لقياس المتغيرات
50	الفرع الثاني: اختبار ثبات وصدق الاستبيان
58	المبحث الثاني: تحليل بيانات الاستبيان
58	المطلب الأول: الخصائص العامة لعينة الدراسة
58	الفرع الأول: الجنس
59	الفرع الثاني: العمر
60	الفرع الثالث: المؤهل العلمي
61	الفرع الرابع: سنوات الخبرة
62	المطلب الثاني: عرض نتائج محوري الاستبيان
62	الفرع الأول: عرض نتائج محور جودة الحياة الوظيفية
77	الفرع الثاني: عرض نتائج محور الالتزام الوظيفي
79	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
79	الفرع الأول: اختبار علاقة جودة الحياة الوظيفية بالالتزام الوظيفي
80	الفرع الثاني: اختبار اثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام الوظيفي

84	الفرع الثالث: اختبار استجابات المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام الوظيفي
89	خلاصة الفصل
91	الخاتمة
95	قائمة المراجع
104	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	أبعاد جودة الحياة الوظيفية كما تناولها بعض الباحثين والكتاب	10
2	إحصائيات الاستبانة الموزعة	47
3	محاور الاستبيان	49
4	الاتساق الداخلي لبعد الأجور والمكافآت	51
5	الاتساق الداخلي لبعد الأمن والصحة المهنية	51
6	الاتساق الداخلي لبعد المشاركة في اتخاذ القرارات	52
7	الاتساق الداخلي لبعد الاستقرار والأمان الوظيفي	52
8	الاتساق الداخلي لبعد نظام الترقية الوظيفية	53
9	الاتساق الداخلي لبعد التدريب والتعلم	54
10	الاتساق الداخلي لبعد التوازن بين الحياة الشخصية والعمل	54
11	الاتساق الداخلي لبعد فرق العمل	55
12	الاتساق الداخلي لبعد تقويم المظالم	55
13	الاتساق الداخلي لمتغير الالتزام الوظيفي	56
14	نتائج معامل الثبات ألفا كرو نباخ	57
15	توزيع العينة حسب متغير الجنس	58
16	توزيع العينة حسب متغير العمر	59
17	توزيع العينة حسب متغير المؤهل العلمي	60
18	توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية	61
19	أداة جمع البيانات وفق مقياس ليكرت الخماسي	62
20	الميزان التقديري وفقا لمقياس ليكرت الخماسي	62
21	عرض البيانات المتعلقة بالأجور والمكافآت	63
22	عرض البيانات المتعلقة بالأمن والصحة المهنية	65
23	عرض البيانات المتعلقة بالمشاركة في اتخاذ القرارات	66
24	عرض البيانات المتعلقة بالاستقرار والأمان الوظيفي	68
25	عرض البيانات المتعلقة بنظام الترقية الوظيفية	69
26	عرض البيانات المتعلقة بالتدريب والتعلم	71

72	عرض البيانات المتعلقة بالتوازن بين الشخصية والعمل	27
74	عرض البيانات المتعلقة بفرق العمل	28
75	عرض البيانات المتعلقة بتقويم المظالم	29
77	عرض البيانات المتعلقة بالالتزام الوظيفي	30
79	معامل الارتباط بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الالتزام الوظيفي	31
81	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد	32
81	نتائج معامل التحديد	33
82	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد التدريجي - النموذج الأول	34
82	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد التدريجي - النموذج الثاني	35
84	نتائج اختبار الفروق في مستويات متغيرات الدراسة - الجنس	36
85	نتائج اختبار الفروق في مستويات متغيرات الدراسة - العمر	37
86	نتائج اختبار الفروق في مستويات متغيرات الدراسة - المؤهل العلمي	38
87	نتائج اختبار الفروق في مستويات متغيرات الدراسة - سنوات الخبرة	39

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الأشكال	رقم الشكل
42	يوضح نموذج الدراسة	1
44	يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة وورود لصناعة الروائح والعطور	2
58	يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس	3
59	يوضح توزيع العينة حسب متغير العمر	4
60	يوضح توزيع العينة حسب متغير المؤهل العلمي	5
61	يوضح توزيع العينة حسب متغير سنوات الخبرة	6

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الشكل
104	الاستبيان	1
109	لجنة القراءة والتحكيم لاستبيان دراسة الحالة	2
110	مخرجات برنامج SPSS V.26	3

مقدمة

مقدمة:

في ظل التطورات المتزايدة والغير مسبقة التي يشهدها العالم لمختلف مجالات الحياة سواء كانت السياسية أو الاقتصادية أو الاجتماعية أو التكنولوجية وغيرها، تواجه المنظمات اليوم العديد من المخاطر التي تعرفها البيئة التي تنشط فيها سواء الداخلية أو الخارجية، وخاصة تلكم الضغوط المفروضة التي تؤثر في غالبيتها على العنصر البشري، الأمر الذي جعلها مجبرة على التكيف مع هذه التغيرات بالشكل الذي يضمن لها البقاء والاستمرار ويحقق لها أهدافها، وذلك من خلال البحث عن الطرق والسياسات والإجراءات التي من شأنها الحفاظ وتطوير مهارات هذا العنصر المهم الذي تمتلكه من جهة، أو جذب العمال الموهوبين الجدد من جهة أخرى، ومن هذا المنظور فقد ظهر الاتجاه نحو الاستثمار في مواردها البشرية من زوايا مختلفة، من بينها الحرص على توفير بيئة عمل بخصائص نوعية تتوافق مع اهتماماتهم وحاجاتهم ورغباتهم. فضمان تهيئة بيئة عمل بمواصفات ذات جودة من شأنها تحقيق عائدات قيمة ومؤثرة تأثيرا إيجابيا على الموظفين والمنظمة على حد سواء. الأمر الذي يتأتى من تطبيق عدة مداخل إدارية معاصرة على غرار جودة الحياة الوظيفية. التي تشمل عدة برامج وعمليات تستهدف تحسين بيئة العمل بمختلف الأبعاد.

لذا فإن اتجاه المنظمات نحو تبني برامج نوعية لجودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة يجسد أهم مميزات النجاح الوظيفي داخل منظمات الأعمال والتي تستهدف تحقيق الضبط الإيجابي للروابط المعنوية والسلوكية التي تجمع بين احتياجات الموظف وأهداف عمله ورضاه الوظيفي. فنظم الأجور والمكافآت الجيدة مع توفر الأمن والصحة المهنية للعمال وإعطاءهم مجال للمشاركة في اتخاذ القرارات الهامة داخل مكان عمله الذي يتسم بالاستقرار والتحفيز للترقي والتقدم للوظائف وفي ظل تتابع برامج للتدريب والتعلم ، وبتزايد الاهتمام بالتوازن بين حياته الشخصية والوظيفية، هذا وفي وجود فريق عمل منسجم ومتكامل بعيدا عن كل النزاعات. ستسمح بالتأثير الإيجابي على الطاقات الكامنة للعمال وتحقيق شعور الرضا لديهم ورغبتهم بالاستقرار في منظماتهم. فكلما ارتفعت جودة حياة الموظف في العمل، زادت مشاعره الإيجابية وتعزز ارتباط سلوكياته تجاه المنظمة التي يعمل بها، الأمر الذي يعكس مدى التزام وإيمان الفرد بالمنظمة وقيمها وأهدافها إلى الدرجة التي تجعله ينصهر ويندمج فيها، ويفتخر بالانتماء إليها مما يدفعه إلى بذل الجهود المطلوبة واستعداده لتحمل أعباء عمل إضافية وأخذ زمام المبادرة من أجل إنجاح المنظمة وتقدمها، وهذا ما يعرف بالالتزام الوظيفي في أعلى مستوياته.

أولاً: إشكالية الدراسة

في ظل ما تواجهه المنظمات الاقتصادية الصناعية في الجزائر - خاصة منظمات القطاع الخاص- اليوم من ازدياد حاجات وتطلعات السوق وتسارع وتيرة التقدم التكنولوجي والعولمة إلى ازدياد حدة المنافسة بين منظمات الأعمال ولهذا فان ضمان استمراريته وتطويرها يتوقف على مدى اهتمامها واستثمارها في العنصر البشري من خلال توفير جودة حياة عمل مناسبة من شأنه أن يؤثر في عدة سلوكيات محبذة على غرار الالتزام الوظيفي، ومن هنا يمكن القول أن تقدم أي منظمة لا يمكن له أن يكون إلا من خلال موظفين لديهم التزام حقيقي اتجاهها وراضين عنها كل الرضا، ومدركين لأهمية وقيمة ما يقدمونه.

وتأسيسا على ما سبق يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

ما أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة وورود لصناعة الروائح والعطور بالوادي؟

ولتسهيل الإجابة على الإشكالية الرئيسية قمنا بتقسيمها إلى إشكاليات فرعية.

ثانيا: الأسئلة الفرعية

- 1- ما مستوى توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة وورود لصناعة الروائح والعطور بالوادي ؟
- 2- ما مستوى الالتزام الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة وورود لصناعة الروائح والعطور بالوادي ؟
- 3- هل يوجد علاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام الوظيفي في مؤسسة وورود لصناعة الروائح والروائح بالوادي ؟
- 4- ما أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة وورود لصناعة الروائح والعطور بالوادي ؟
- 5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات العاملين في مؤسسة وورود للروائح والعطور بالوادي حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة) ؟
- 6- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات العاملين في مؤسسة وورود للروائح والعطور بالوادي حول الالتزام الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة) ؟

ثالثا: فرضيات الدراسة

لكي نتمكن من الإجابة عن الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية للدراسة وتحقيقا أهدافها، قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

- 1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الالتزام الوظيفي في مؤسسة وورود لصناعة الروائح والعطور بالوادي ، وتنقرع منها الفرضيات التالية:
 - 1-1 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأجور والمكافآت و مستوى الالتزام الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة وورود لصناعة الروائح والعطور بالوادي.
 - 2-1 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأمن والصحة المهنية و مستوى الالتزام الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة وورود لصناعة الروائح والعطور بالوادي.
 - 3-1 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المشاركة في اتخاذ القرارات و مستوى الالتزام الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة وورود لصناعة الروائح والعطور بالوادي.
 - 4-1 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاستقرار والأمن الوظيفي و مستوى الالتزام الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة وورود لصناعة الروائح والعطور بالوادي.

- 5-1 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام الترقية الوظيفية و مستوى الالتزام الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة وورود لصناعة الروائح والعطور بالوادي.
- 6-1 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التدريب والتعلم و مستوى الالتزام الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة وورود لصناعة الروائح والعطور بالوادي.
- 7-1 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التوازن بين الحياة الشخصية والعمل و مستوى الالتزام الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة وورود لصناعة الروائح والعطور بالوادي.
- 8-1 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين فرق العمل و مستوى الالتزام الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة وورود لصناعة الروائح والعطور بالوادي.
- 9-1 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تقويم المظالم و مستوى الالتزام الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة وورود لصناعة الروائح والعطور بالوادي.
- 2- تؤثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على مستوى الالتزام الوظيفي عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مؤسسة وورود لصناعة الروائح والعطور بالوادي.
- 3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية و أثرها على الالتزام الوظيفي للعاملين في مؤسسة وورود لصناعة الروائح والعطور بالوادي تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة).

رابعا: مبررات اختيار الدراسة

1-دوافع موضوعية

- ✓ توجه جل المؤسسات في العالم الحديث نحو تحسين جودة حياة العمل سعيا منها لتحقيق التميز والريادة؛
- ✓ حداثة الموضوع ومدى اهتمام المفكرين والباحثين بجودة الحياة الوظيفية وكذا الالتزام الوظيفي؛
- ✓ الامتداد البحثي ومواصلة دراسة ومعالجة نفس الموضوع من خلال أبعاد مختلفة ذات أهمية في تحقيق التكامل المعرفي؛

2-دوافع ذاتية

- ✓ الاهتمام الشخصي والرغبة الملحة لدينا لموضوع جودة الحياة الوظيفية؛
- ✓ القيمة العلمية الإضافية المقدمة للباحثين والمؤسسة والمحيط الاقتصادي والاجتماعي والدولة ككل؛
- ✓ ارتباط الموضوع بميدان تخصص إدارة الأعمال؛

خامسا: أهداف الدراسة

وتتجلى الأهداف الرئيسية لهذه الدراسة في:

- ✓ قياس مدى تطبيق جودة الحياة الوظيفية داخل مؤسسة الورود لصناعة العطور والروائح بالوادي؛
- ✓ قياس مستوى الالتزام الوظيفي لدى العاملين لمؤسسة الورود لصناعة العطور والروائح بالوادي؛

- ✓ قياس اثر جودة الحياة الوظيفية بأبعادها على الالتزام الوظيفي لدى العاملين لمؤسسة الورود لصناعة العطور والروائح بالوادي؛
- ✓ التعرف على الفروق الإحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة الورود لصناعة العطور والروائح بالوادي تعزى للمتغيرات الشخصية؛
- ✓ التعرف على الفروق الإحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول الالتزام الوظيفي في مؤسسة الورود لصناعة العطور والروائح بالوادي تعزى للمتغيرات الشخصية؛
- ✓ تقديم بعض التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تفيد صانعي القرار في مؤسسة الورود لصناعة العطور والروائح بالوادي وكذلك للمهتمين بهذا المجال؛

سادسا: أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة من جانبين علمي وعملي:

فمن الجانب العلمي:

- ✓ يعتبر كل من جودة الحياة الوظيفية والالتزام الوظيفي ذو أهمية بالغة في منظمات الأعمال ومدى تحقيق أهدافها بفعالية وتميز ، وتأثيرها على درجة الالتزام الوظيفي لدى عاملها والذي ينعكس على تميز تلك المنظمات؛
 - ✓ الدراسة الحالية تعد استجابة للعديد من الدراسات المحلية التي أوصت بضرورة تسليط الضوء على جودة الحياة الوظيفية والاهتمام بها كدراسة (فاطنة قهيري 2020)، (العمراوي وتمرابط 2021)؛
 - ✓ إثراء المكتبة المحلية والعربية نظرا لحاجتها لمثل هذه الدراسات وقد يكون طرح هكذا مواضيع بداية لدراسات مستقبلية؛
 - ✓ ندرة الدراسات التي تناولت جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية الصناعية - على حد علمنا - في الجزائر؛
- ومن الجانب العملي:
- ✓ إمكانية الاستفادة من نتائج هذه الدراسة، وتقديم النصائح لصانعي القرار في مؤسسة الورود لصناعة العطور والروائح بالوادي وكذلك منظمات الأعمال التي لها نفس النشاط اتجاه تطوير الآليات واتخاذ الإجراءات اللازمة لتعزيز توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية وزيادة الشعور بالالتزام الوظيفي؛
 - ✓ الكشف عن أكثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تأثيرا على الالتزام الوظيفي لدى العاملين لمؤسسة الورود لصناعة العطور والروائح بالوادي ، مما يمكن من المساهمة في تحسين ورفع إنتاجية العاملين؛

سابعاً: حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة في ما يلي:

- ✓ **الحدود الموضوعية:** ركزت الدراسة على تحليل أثر جودة الحياة الوظيفية بأبعادها على الالتزام الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية؛
 - ✓ **الحدود المكانية:** أجريت الدراسة على المؤسسة الاقتصادية الصناعية، الورود لصناعة العطور والروائح بولاية الوادي؛
 - ✓ **الحدود الزمانية:** أجريت الدراسة خلال السداسي الثاني من السنة الدراسية 2022م؛
 - ✓ **الحدود البشرية:** اختصرت الدراسة على عمال موظفي مؤسسة الورود لصناعة العطور والروائح بالوادي؛
- ثامناً: منهج الدراسة

نظراً لطبيعة الدراسة وتحقيقاً لأهدافها ولمعالجة الإشكالية المطروحة واختبار صحة الفرضيات حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاقتصادية الصناعية الورود لصناعة العطور والروائح بالوادي، اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي، فيما يتعلق بالجزء النظري للدراسة، حيث يعتمد على جمع البيانات حول الظاهرة المدروسة وتحليلها قصد الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية، لتحقيق تصور أفضل وأدق لمتغيرات الدراسة والوقوف على دلالتها بالاعتماد على الكتب والصحف والمجلات والمقالات العلمية وغيرها من المواد ذات الصلة بموضوع الدراسة. أما بالنسبة للجانب التطبيقي للدراسة فقد تم استخدام أسلوب دراسة حالة بالاعتماد على الاستبانة التي تعتبر أداة رئيسية لجمع البيانات، كما تم استخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS V26) لمعالجة بيانات الاستبانة.

تاسعاً: هيكل الدراسة

من أجل الإحاطة بجميع جوانب الموضوع تم تقسيم الدراسة إلى فصلين وذلك كما يلي:

الفصل الأول يتعلق بالأدبيات النظرية لمتغيرات الدراسة والدراسات السابقة وتم تقسيمه بدوره إلى مبحثين، المبحث الأول تناول ماهية جودة الحياة الوظيفية والالتزام الوظيفي والعلاقة بينهما، فصلت في مطلبين المطلب الأول مفاهيم عامة لجودة الحياة الوظيفية (المفهوم، الأهداف، الأبعاد، الأهمية، المعوقات)، والمطلب الثاني الإطار المفاهيمي للالتزام الوظيفي (المفهوم، الأهمية، الأبعاد، الخصائص) وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية. أما المبحث الثاني فتناول الدراسات السابقة في مطلبين، الأول للدراسات المتعلقة بمتغيرات الدراسة والثاني لتحليل الدراسات المتعلقة بأثر جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام الوظيفي.

وأما الفصل الثاني فيتعلق بالجانب التطبيقي حيث تم تقسيمه إلى مبحثين، المبحث الأول تضمن الطريقة والأدوات في مطلبين، والمبحث الثاني تضمن نتائج الدراسة ومناقشتها.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية لجودة الحياة
الوظيفية والالتزام الوظيفي

تمهيد

إن الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية الداعم لإيجاد بيئة عمل آمنة وصحية ومناسبة، تتوافر فيها أشكال مختلفة لمشاركة العاملين في عمليات اتخاذ القرارات الهامة داخل مكان العمل، ومدى استقرار هذا الأخير بعيدا عن كل المشاحنات والنزاعات، مع وجود فريق عمل متكامل ومنسجم ونظام ترقية محفز، وفي ظل وجود برامج تدريب وتعلم فعالة، وكذا تزايد الاهتمام بمدى تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والعمل، من شأنه أن يؤدي إلى إرضاء العاملين وإسعادهم وزيادة شعورهم بالثقة والاطمئنان في حياتهم، مما يزيد في رغبتهم بالاستقرار في منظماتهم، لذا كان لزاما على منظمات الأعمال الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية بمختلف أبعادها لتحسين إنتاجية وقوة العمل بتحقيق التوافق بين الفرد والوظيفة مما يعود بالإيجاب على الفرد والمنظمة على حد سواء.

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

المبحث الأول: ماهية جودة الحياة الوظيفية والالتزام الوظيفي والعلاقة بينهما؛

المبحث الثاني: الالتزام الوظيفي وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية؛

المبحث الأول : ماهية جودة الحياة الوظيفية والالتزام الوظيفي والعلاقة بينهما

سننتظر خلال هذا المبحث إلى ماهية كل من جودة الحياة الوظيفية والالتزام الوظيفي، وكذلك دراسة العلاقة بينهما.

المطلب الأول : مفهوم جودة الحياة الوظيفية وأبعادها

سنتناول في هذا المطلب مفاهيم عامة لجودة الحياة الوظيفية بعرض مختلف أبعادها ومدى أهميتها وكذلك معوقات تطبيقها.

الفرع الأول: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

بدأت فكرة جودة الحياة العملية تترسخ تدريجياً في السياق الخاص لظروف العمل في المجتمعات الصناعية في نهاية الخمسينيات من القرن الماضي. والتركيز على إضفاء الطابع الإنساني على أبعاد العمل وكذلك تحسين ظروف العمل للعمال مع التركيز على جودة العلاقة بين الموظفين وبيئة العمل في بداية الستينيات.¹

وفي سنة 1972 تم تقديم جودة الحياة العملية كمصطلح لأول مرة خلال مؤتمر علاقات العمل الدولية، وفي السنوات الأخيرة يتم تحديد جودة الحياة العملية (QWL) بشكل متزايد كمؤشر تقدمي يتعلق بوظيفة واستدامة منظمات الأعمال، حيث أن التعقيد المتزايد لعالم الأعمال التنافسي والعملية المرهقة في المساومة و التفاوض بشأن الأجور، والطبيعة التخريبية المترتبة على النزاعات العمالية، جعلت العديد من الشركات تنظر إلى جودة حياة العمل لموظفيها كعامل استراتيجي مهم في حماية الشركات من الكوارث غير المرغوب فيها.² وحسب " Werther & Davis " تعني جودة حياة العمل ظروف عمل جيدة وإشراف جيد، ومرتببات ومزايا ومكافآت جيدة، وقدر من الاهتمام والتحدي بالوظيفة، وتحقيق جودة حياة العمل من خلال تشجيع استخدام جودة الحياة الوظيفية لإعطاء العاملين فرص أكبر للتأثير على وظائفهم والمساهمة الفعالة على مستوى المنظمة ككل.³

وعرفها " May & All " على أنها الظروف والبيئة الملائمة لمكان العمل التي تدعم وتعزز رضا الموظفين من خلال تزويد العمال بالمكافآت والأمن الوظيفي وفرص الترقى والتقدم.⁴

¹ Afsar, S. T. **Impact of the Quality of Work-life on Organizational Commitment: A Comparative Study on Academicians Working for State and Foundation Universities in Turkey.** International Journal of Social Sciences, Vol.3, N(4), 2014, p. 125.

² Richard.Ch, Roy.D & Elizabeth Ch, **The influence of Quality of Work Life on Employee Job Satisfaction, Job Commitment and Tenure Intention in the Small and Medium Enterprise Sector .** South African Journal of Economic and Management Sciences (SAJEMS) , Vol.16, N(4), 2013.

³ Werther ,William. B. Jr. & Davis , Keith , **Human Resources and personnel Management ,** New York : Mc Graw-Hill Inc. 2002, p.502.

⁴May, B., Lau, R., & Johnson, S. K. **A longitudinal study of quality of work life and business performance.** South Dakota Business Review, Vol.58, N(2),1999,pp:1-7.

ويعرفها "جاد الرب" بأنها " مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا والذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها.¹

وفي أغلب الأحيان ينظر إلى جودة حياة العمل على أنها بناء متعدد الأبعاد، حيث يشتمل هذا المفهوم على الأمن والسلامة في العمل، وأنظمة مكافأة أفضل، وأجر عادل ومنصف، ومجموعات عمل مشاركة ومتعاونة، وفرص أفضل للتقدم.²

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف جودة الحياة الوظيفية على أنها مجموعة من البرامج والإجراءات والتدابير والسياسات المتكاملة المستمرة والمخطط لها التي توفرها المنظمات بهدف تنمية وتطوير الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين ، للتمكن من التأثير الإيجابي على الطاقات الكامنة المخزنة وتحقيق شعور الرضا لديهم ورغبتهم بالاستقرار في منظماتهم وإعطائهم فرص أكبر للتأثير على وظائفهم للزيادة من ولائهم والتزامهم تجاه منظماتهم من أجل تحقيق أهداف المنظمة والعاملين ككل.

الفرع الثاني: أهداف جودة الحياة الوظيفية

تهدف فلسفة جودة الحياة الوظيفية إلى تمكين المشرف للموظف وتحسين الروح المعنوية له، كون أبعادها تعمل على تحقيق الذات وإشباع الرغبات والشعور بالراحة وتحسين الصحة وزيادة الأداء الوظيفي وتكوين علاقات جيدة في العمل،³ فالهدف الأساسي من محاولات تحسين جودة الحياة الوظيفية بشكل عام يتمثل في إعداد قوة عمل راضية ومندفعة ومحفزة وذات ولاء عالي لأعمالها، وعلى درجة عالية وقدرة فائقة في الإبداع والابتكار.⁴

حيث أشار " Hunt " بأن برامج جودة الحياة الوظيفية تهدف إلى زيادة ثقة العاملين والمشاركة في حل المشكلات وزيادة الرضا الوظيفي وزيادة الفاعلية التنظيمية.⁵

وأضاف " Kotze " على أن جودة الحياة العملية لها هدفان: "إضفاء الطابع الإنساني على مكان العمل وتحسين جودة الخبرة الوظيفية للموظفين" ، و "تحسين الإنتاجية وكفاءة المنظمة".⁶

¹ سيد محمد جاد الرب، جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية، مطبعة العشري، مصر، 2008، ص.9.

² Somani , Akita & Krishnan , Venkat T, **Impact of Charismatic Leadership and Job Involvement on Corporate Image** , Management and Labour Studies , Vol.29 , N(1). 2004,pp:7 – 19.

³ Soren Ventegodt, et al , **Scientific Research in the Quality of Working-Life (QWL): Generic Measuring Of The Global Working Life Quality With the Seqwl Questionnaire**, Int J Disabil Hum Dev, Vol.07, N(2) 2008, p.201.

⁴ ماجدة محسن عبد الرحمن، **جودة حياة العمل وتأثيرها في الأسبقيات التنافسية** : دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين في معمل متين للمياه المعدنية لمحافظة دهوك، مجلة تنمية الرافدين، العدد (112)، العراق، جامعة الموصل، 2013، ص.43.

⁵ سيد محمد جاد الرب ، مرجع سبق ذكره، ص.10.

⁶ Afsar, S. T, **Op-cit**, p.132.

ويرى " Hian & all " بأن فوائد برامج جودة الحياة الوظيفية تظهر على كل من الموظفين وأرباب العمل في الشعور بالأمان الوظيفي وإمكانية التقدم والرقى وكذا أجور وتعويضات عادلة وكافية، مع توفير ظروف عمل صحية وأمنة.¹

الفرع الثالث: أبعاد جودة الحياة الوظيفية

تعددت آراء العلماء والباحثين في تحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية وذلك حسب الأهداف وطبيعة البيئة التي أجريت من أجلها كل دراسة، وسنعرض آراء بعض الباحثين والكتاب حول أبعاد جودة الحياة الوظيفية موضحين ذلك في الجدول التالي:

جدول رقم (01) : أبعاد جودة الحياة الوظيفية كما تناولها بعض الباحثين والكتاب

اسم الباحث	عناصر جودة الحياة الوظيفية
جاد الرب (2008)	بيئة عمل صحية وآمنة، المشاركة في اتخاذ القرارات، العدالة الاجتماعية، الاستقرار والأمن الوظيفي، تصميم وإثراء الوظائف، العدالة في نظام الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية، فرص التقدم والترقي الوظيفي، التوازن والانسجام بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية للعاملين
البليسي (2012)	ظروف العمل المادية، سلامة بيئة العمل، العوامل الوظيفية، العوامل المالية، مشاركة العاملين، رفاهية العاملين، تقويم المظالم، التوازن بين الحياة والعمل
ماضي (2014)	المشاركة في اتخاذ القرارات الأسلوب القيادي والإستشرافي، الالتزام التنظيمي، الاستقرار والأمان الوظيفي، برامج التدريب والتعلم، الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل، التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية، العلاقات الاجتماعية، الأجور والمكافآت المالية، فرص التقدم والترقي الوظيفي
Afsar (2014)	الأمن والصحة المهنية، نظام الأجور والمكافآت، نظام التقدم والترقي الوظيفي، العدالة والمساواة الاجتماعية، التوازن بين الحياة الشخصية والعملية، التدريب والتعلم
زاهر (2016)	ظروف بيئة العمل، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، خصائص الوظيفة
الحسني (2016)	الأجور، العلاقات الاجتماعية، الاستقرار والأمان الوظيفي، السلوك القيادي والإشراف على العمل والمشاركة في اتخاذ القرارات

¹ عمار بن محمد العيد حمامة، علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاستغراق الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة الوادي، أطروحة دكتوراه علم النفس وعلوم التربية (غير منشورة)، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2019، ص.39.

ظروف العمل المادية، التوازن بين الحياة والعمل، الأجور والمكافآت، العدالة والمساواة، إتاحة الفرص للتقدم المهني، المشاركة في اتخاذ القرارات والأمان والاستقرار الوظيفي	البياري (2018)
الأمن والصحة المهنية، الاستقرار والأمن الوظيفي، الأجور والمكافآت، نظام الترقى والتقدم الوظيفي، توفير فرق عمل متكاملة، التدريب والتعلم، دستور المنظمة	R. Hashempour & all(2018)
الاستقرار الأمن الوظيفي، الأجور والمكافآت، فرق العمل، التوازن بين الحياة العملية والشخصية، دوائر الجودة، دستور المنظمة، نمط الإشراف، ظروف العمل المادية	Lanja (2018)
المشاركة في العمل، التقدم الوظيفي، حل النزاعات، الاتصال، الأمن الوظيفي، الصحة والسلامة المهنية، التعويضات، الولاء للمنظمة	Jaka & all (2018)
النمط القيادي، الثقافة التنظيمية، تصميم العمل، ظروف العمل المادية، التدريب، الحوافز، العلاقات الإنسانية، جماعات العمل، التوازن بين الحياة الشخصية والعمل	عميور (2018)
المشاركة في اتخاذ القرارات، الاستقرار والأمن الوظيفي، برامج التدريب والتنمية المهنية، الالتزام التنظيمي، التعاون بين الأداء والنقابات العمالية، الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل، التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية، جماعات العمل، الأجور والمكافآت المالية، وفرص الترقى والتقدم الوظيفي	حمامة (2019)
التعويض المجزي، تطوير القدرات، دستور المنظمة، ظروف العمل	سلطان والطائي(2020)
الأمان والاستقرار الوظيفي، الأجور والمكافآت، الترقية والتقدم الوظيفي، ظروف العمل المادية والتكوين والتعلم	خير الدين وخان (2020)
العدل والمساواة، الصحة والسلامة المهنية، التدريب والتعلم، فرق العمل، المشاركة في اتخاذ القرار، الاستقرار والأمان الوظيفي، الترقية والتقدم الوظيفي	ناصر (2020)
الأمن والصحة المهنية، المشاركة في اتخاذ القرارات، عدالة نظام الأجور والمكافآت والحوافز، التكوين والتدريب	بن عزوز (2020)
المشاركة في اتخاذ القرارات، نظام الأجور والمكافآت، تصميم العمل وإثراء الوظائف، ظروف العمل المادية	Astuti & Soliha (2021)

العابد (2021)	ظروف العمل المادية، رفاهية العاملين، العوامل المرتبطة بالوظيفة، والعوامل المادية، المساواة الاجتماعية، سلامة وصحة العاملين، إجراءات التعامل مع الشكاوى، دوائر الجودة، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية
عمراوي وتمرباط (2021)	المشاركة في اتخاذ القرارات، نمط الإشراف، العلاقات الاجتماعية، الأجور والمكافآت، السلامة المهنية
Kunchaya & all (2022)	التعويض المناسب والعدل، بيئة آمنة وصحية، فرص لتطوير الإمكانات، الرقي والأمن الوظيفي، علاقة جيدة في التعاون، الإدارة، التوازن بين العمل والحياة، الاعتزاز بالمنظمة

المصدر: من إعداد الطلب بناء على الدراسات السابقة

وسنعرض في ما يلي أهم الأبعاد التي سنتناولها في دراستنا:

أولاً: الأجور والمكافآت

تعتبر أنظمة الأجور والمكافآت من أهم الأنظمة وأكثرها تأثيراً في استقرار الفرد واندماجه في عمله وتحقيق الرضا الوظيفي لديه، فتقوم الأجور والرواتب التي يتحصل عليها العامل بدور كبير في تحقيق مستوى الرضا للعامل مما ينعكس في السلوك العام للأداء في المنظمة مثل الاستقرار بالعمل وتقليل الغيابات والانتظام بالعمل.¹

يعرف الأجر أو الراتب الأساسي " بأنه ذلك المبلغ النقدي الذي يدفع للموظف أو العامل لقاء عمله أو جهده الذي يبذله في المنشأة فهو يمثل بالنسبة للعاملين المصدر الرئيسي لرزقهم ومعيشتهم، وعليه في يعتمدون في إشباع حاجاتهم الضرورية.²

كما تم تعريف المكافآت الجوهرية من قبل منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD " تمثل المدى الذي يجد فيه العاملون القيمة والغرض فيما يقومون به، كما يجدون عملهم مفيداً لعملائهم أو للمجتمع، ويشعرون أنهم قادرون على تقديم أفضل أداء لديهم".³

ثانياً: الأمن والصحة المهنية

يتأثر جميع الموظفين في المنظمة بمستويات الصحة والأمان المتوفرة في مكان العمل للأسوأ أو للأفضل، وعلى المنظمة توفير بيئة عمل آمنة صحية تقلص حوادث العمل، والأمراض، وأعمال العنف في

¹ طاهر محمود الكلالدة، إدارة الموارد البشرية، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2012، ص: 131-136.

² عقيلي عمر وصفي، إدارة القوى العاملة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1996، ص: 159-160.

³ محمد الباوي، وفاء بنين، تأثير جودة الحياة الوظيفية على القيمة المضافة للشركات غير المالية في الدول الأكثر تصنيعاً في العالم، كتاب جماعي (الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية ودورها في تحقيق تميز المنظمات)، جامعة الشهيد حم الأخضر، 2021، ص: 269.

العمل، وبتحسين جودة الحياة الوظيفية للموظفين، تستطيع المنظمة أن تصبح أكثر تأثيراً في الموظفين، من خلال زيادة إنتاجيتهم نظراً لانخفاض عدد أيام العمل المفقودة، وزيادة الكفاءة والجودة، وتحسين سمعة المنظمة.¹ يعرف الأمن والصحة المهنية بأنها مجموعة من الإجراءات الهادفة إلى منع وقوع حوادث وإصابات العمل والأمراض المهنية، وتحقيق ظروف عمل آمنة خالية من المخاطر المهنية.²

تكمُن أهمية برامج الصحة والسلامة المهنية في:³

- ✓ زيادة الإنتاجية نتيجة لتقليل أيام العمل الضائعة بسبب الحوادث والأمراض المهنية؛
- ✓ تحسين الكفاءة والجودة، ويتحقق ذلك بوجود قوى عاملة سليمة؛
- ✓ خفض تكاليف العلاج والتأمين؛
- ✓ خفض معدلات تعويضات العاملين والتعويضات المباشرة بسبب خفض عدد المطالبات الدعاوى المقدمة؛

✓ تحسين سمعة المؤسسة واعتبارها الاختيار الأفضل للعمل؛

ثالثاً: المشاركة في اتخاذ القرارات

إن المشاركة عملية نفسية سلوكية تساعد الأفراد على إشباع حاجاتهم إلى تحقيق الذات والتقدير الاجتماعي، كما يجعل الفرد يحس بأهميته وإن له دوراً يسهم في توجيه العمل أو اتخاذ القرار، وتعتبر المشاركة مطلباً ديمقراطياً في الإدارة يمكن من خلالها زيادة فاعلية الإدارة وتنمية العاملين وتدريبهم وزيادة ارتباطهم بعملهم.⁴

وجدت الإدارة في المنظمات الحديثة أن هناك ضرورة للأخذ بمبدأ المشاركة في صنع القرار مع توسيع دائرة المشاركين كلما أمكن وعدم تركيز القرار في يد فرد واحد، حيث تعتبر إتاحة الفرصة للعاملين المشاركة في اتخاذ القرارات أحد العوامل الهامة التي تؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديهم، وتعميق انتمائهم للمنظمة من خلال شعورهم بأنهم شركاء حقيقيون في صنع القرار داخل المنظمة، مما يجعلهم يبذلون كل جهد مستطاع، لتطوير العمل والارتقاء بالمنظمة إلى أفضل مستوى ممكن، كما تؤدي المشاركة في اتخاذ القرارات إلى تقليص الصراع داخل المنظمة، والذي ينشأ نتيجة تضارب القرارات، والمركزية في اتخاذها.⁵

¹ Jackson, John H, Mathis, Robert L. Human Resource Management, 12th, Thomson South Western, 2007, p.474.

² خالد فتحي ماضي، خالد راغب خطيب، السلامة المهنية العامة، ط1، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص: 9 - 10.

³ حسن حريم، إدارة الموارد البشرية (إطار متكامل)، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص.345.

⁴ عامر سامح عبد المطلب، قنديل علا محمد سيد، التطوير التنظيمي، ط1، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص.173.

⁵ مروان حسن البربري، دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين، 2016، ص.24.

رابعاً: الاستقرار والأمان الوظيفي

إن الأمان الوظيفي يمثل الجانب الأساسي لجودة الحياة الوظيفية حيث أنه يمثل قوة المنظمات في توفير عمل دائم ومستقر بغض النظر عن التغيرات في بيئة العمل، وبالتالي فإن توفير شعور الأمن الوظيفي يعتبر عاملاً مهماً في بيئة العمل.¹

ويعرف الاستقرار والأمان الوظيفي بأنه "يمثل مختلف أبعاد الضمان الاجتماعي والصحي والمنافع الوظيفية المقترنة بالمنظمة من أمن واستقرار وثبات، حيث إن من شأنها خلق استقراراً نفسياً، والمساهمة في الرفع من الروح المعنوية للأفراد والتحسين من أدائهم وزيادة في الإنتاجية".²

ويعرف الاستقرار الوظيفي على أنه "المحافظة على الأفراد الأكفاء في المنظمة والحد من دوران العمل وتسرب اليد العاملة"³، ويعرف التامين في الوظيفة على أنه "إزالة خطر فقدانها ومنح الأجور العادلة والكافية لتوفير حياة كريمة مستقرة للعاملين".⁴

خامساً: نظام الترقى والتقدم الوظيفي

تعتبر فرص التقدم والترقية من أهم العوامل الوظيفية حيث أن هناك علاقة إيجابية بين التطوير الوظيفي وجودة الحياة الوظيفية، كما تعتبر هذه الفرص أحد العوامل الداعمة لجودة الحياة الوظيفية مما يؤدي إلى شعور الموظفين بولاء قوي للمنظمة، واحتفاظ المنظمة بعاملها.⁵

الترقية هي "إعادة تعيين الفرد في وظيفة ذات رتبة أعلى من وظيفته الحالية، وبالتالي يستلزم إعادة تحديد واجبات ومسؤوليات الفرد". وتعتبر الترقية نوع من الحوافز المادية و المعنوية في آن واحد لما يترتب على ذلك زيادة راتب الفرد بسبب شغله للوظيفة الجديدة. و يمكن أن يرقى الفرد حسب الأقدمية، أو حسب الكفاءة، أو كلاهما، و يعمل نظام الترقية حسب الكفاءة على رفع الروح المعنوية للأفراد العاملين، بسبب اعتقادهم بأن الترقية تتم على أساس الكفاءة بعيداً عن أي اعتبار.⁶

سادساً: التدريب والتعلم

تعتبر برامج التدريب والتعلم من أهم مقومات التنمية، وكفاءة الأداء التي تعتمد عليها منظمات الأعمال في مواجهة الضغوطات والتحديات الإنسانية والتقنية، إذ أننا نجد العديد من منظمات الأعمال تعتمد مبدأ "من لا يتقدم يتقادم"، فهي تضع في نصب أعين قادتها تدريب وتنمية وتعلم الأفراد العاملين من خلال نقل المهارات

¹ Reddy, L. Reddy, M . **Quality of work life of employees: emerging dimensions**, Asian journal of management research, Vol.12, N (15), 2010.p.830.

² حمود خضير كاظم، السلوك التنظيمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص.168.

³ العميان محمد سليمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2002، ص.42.

⁴ عساف عبد المعطي محمد، السلوك الإداري التنظيمي في المنظمات المعاصرة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص.78.

⁵ Mejbel, Al, Siron ,Alnaser, **The drivers of quality of working life: A critical review**, Australian journal of Basic and applied sciences, Vol.7, N(10), 2013, p.400.

⁶ مرفت خضر السيد المرنيخ، تقييم مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين وأدائهم لأعمالهم في منشآت القطاع الصناعي في غزة: دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير (غير منشورة) في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2004، ص.49.

اليديوية ثم تطوير هذه المهارات لجعل اليد العاملة مؤهلة وقادرة على ممارسة مهام بأعلى مستوى وتعتبر أبسط خطوة للتكيف والتقدم؛ حيث تتضمن برامج التدريب والتعلم مجموعة من الإجراءات التي تستهدف عدم تقادم (تآكل) مهارات وخبرات العاملين، إذ هي برامج لصيانة الأفراد العاملين.¹

ويعرف التدريب على " أنه تلك العملية المنظمة للتطوير المنتظم للمعارف والمهارات والأفكار و الاتجاهات اللازم توافرها لدى العاملين لأداء عملهم بالصورة المطلوبة".²

من جهة أخرى تعرف عملية التعلم التنظيمي على أنها "العملية التي تحصل من خلال العلاقة بين المثير والاستجابة أو هو عملية صياغة سلوك الفرد من خلال ملاحظة و تقليد الآخرين بمساعدة عمليات رمزية و صور شفوية وذهنية تصدر من قبلهم"³، ويشار إليه كذلك بأنه "مجموعة الأنشطة التي تحدث في المؤسسة لاقتناص وإيجاد ونقل المعرفة التي تؤدي مع الزمن إلى إحداث تغييرات سلوكية وإنتاجية، وتزيد المعرفة والفهم في المؤسسة".⁴

سابعاً: التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية

تعددت وجهات نظر الباحثين حول مفهوم التوازن بين الحياة العملية والشخصية تبعاً لأبعاد المفهوم، حيث عرف " Clark " الموازنة بين الحياة العملية والشخصية على أنها عملية إشباع حاجات البيت وحاجات العمل بحسن انسياب في ظل أقل مستوى من الصراع بينهما. بينما أكد الباحثان " Speakman & Marchington " أن مفهوم الموازنة بين الحياة العملية والخاصة تم نقده من العديد من الباحثين ، وقد أشارا في دراستهما إلى أن مصطلح الموازنة بين الحياة العملية والخاصة يشير إلى عملية الفصل التامة بين العمل مدفوع الأجر وبين باقي التزامات ومجالات الحياة دون أي تداخل بين الحقلين.⁵

ويعرف كل من " Manfredi & Holliday " الموازنة بين الحياة العملية والخاصة على أنها عملية ذات اتجاهين تأخذ بعين الاعتبار احتياجات ومتطلبات الموظّفين في بيئة العمل كما تأخذها في نفس الوقت للحياة الخاصة. في حين يرى Rogers " أن الموازنة بين الحياة العملية والخاصة تشير إلى الأسلوب الذي يجمع ما بين متطلبات العمل ومتطلبات الحياة مثل العناية بالأطفال والعلاقات الاجتماعية والرياضة وغير ذلك".⁶

¹ سجي نذير حميد الصراف، تشخيص أبعاد جودة حياة العمل: دراسة مسحية لأراء عينة من العاملين في شركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية في نينوى، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (24)، العدد (108)، 2018، ص.226.

² عباس أنس عبد الباسط، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2011، ص.227.

³ خديجة ناصر، أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الاقتصادية، ماستر علوم تسيير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2020، ص.28.

⁴ عمر أحمد همشري، إدارة المعرفة الطريق إلى التميز والريادة، دار صفاء للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2013، ص.389.

⁵ Gureney, Sarah Gender, work-life balance and health amongst women and men in administrative, manual and technical jobs in a single organisation: a qualitative Study", PHD(Unpublished), University of Glasgow – Scotland, 2009, p.26.

⁶ Melanie , Annandale , An empirical investigation into the impact of work-life balance practices on employees and employers ,Master Research(Unpublished) ,University of Stellenbosch, South Africa, 2012, p.5.

وبشكل عام فإن للتوازن بين الحياة والعمل أثر إيجابي على المنظمة والموظفين ، فهو يؤدي إلى الالتزام في المنظمة، ويقلل من معدلات دوران الموظفين وضغوط العمل ومعدلات الغياب والصراع والتعارض بين الحياة الشخصية والعمل، وزيادة الرضا الوظيفي وتحسين أداء العاملين، والارتقاء بالحالة الاقتصادية للمنظمة من خلال زيادة الإنتاجية.¹

ثامنا: فرق العمل

تعد فرق العمل من المفاهيم الشائعة في علم الإدارة الحديث، إذ تناول العديد من الباحثين هذا المفهوم انطلاقاً من الحقيقة التي أضحت متداولة في عالم الأعمال و القائلة بأن نجاح المنظمات اليوم في أعمالها إنما يعود بالدرجة الأساس لعمل الفريق.

حيث عرف فريق العمل بأنه مجموعة من الأفراد، يتم تشكيله لتحقيق هدف مشترك، ويشعر كل منهم بضرورة التعاون مع الآخرين لتحقيقه ويسود بينهم الالتزام بالمسؤولية المشتركة.² وعرف أيضاً بأنه مجموعة من الأفراد يتميزون بوجود مهارات متكاملة بينهم وتجمعهم أهداف مشتركة وغرض واحد ومهمة محددة تتطلب التنسيق، التفاعل والتكامل بين أعضاء الفريق ويعتبر أعضاء الفريق مسؤولون عن تحقيق هذه الأهداف.³

تاسعا: تقويم المظالم

عادة ما يتولد عند الموظفين في العديد من المناسبات أثناء تنفيذهم لمهامهم الوظيفية الشعور بعدم الرضا والظلم لأسباب متعددة، فلا توجد منظمة تخلو من الصراعات والنزاعات والتظلمات، ففي بعض المنظمات يكون التظلم موجه من الموظفين ضد صاحب العمل، بينما في منظمات أخرى يقوم صاحب العمل بتقديم التظلم ضد الموظفين، مما يسبب اضطرابات وتأثير سلبي على علاقات العمل والإنتاجية.⁴ وعرفت منظمة العمل الدولية التظلم بأنه شكوى موظف أو أكثر فيما يتعلق بالأجور والعلاوات وظروف العمل، أو تظلم الإدارة ضد الموظفين من عدم طاعة الأوامر، والمغادرة دون إذن مسبق والغياب، عدم الانضباط، وتصرفات الموظفين المتعطسة.⁵

¹ Kaiser, Stephan, & Ringlstetter, Max Josef, Strategic Management of Professional Service Firms: Theory and Practice, Germany, Springer, 2010, pp:123-125.

² نوال بوضياف، جودة الحياة الوظيفية ومدى إسهاماتها في تحسين الأداء الوظيفي والإنتاجية في المنظمات - رؤية في إطار علم النفس الإيجابي، مجلة القبس للدراسات النفسية والاجتماعية، العدد (9)، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2020، ص.101.

³ بن حامد سيدي محمد، تربش محمد، تطوير الكفاءات كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية: دراسة حالة المركز الجامعي مغنية، مجلة دراسات اقتصادية، مجلد (21)، العدد (2)، المركز الجامعي مغنية ، تلمسان، 2021، ص.200.

⁴ أسامة زياد يوسف البليسي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين ، 2012، ص.13.

⁵ Deshpande, Asmita A., Deshpande, & A. D., Geet, S.D, Humam Resource Management, 1st, India, Nirali Prakashan, 2009, pp.10.1-10.4.

ولإجراءات تقويم التطلعات آثارها الإيجابية حيث تعمل على تمكين الإدارة من معرفة نبض الموظفين حول سياسات وممارسات المنظمة بالإضافة إلى سلوك وموقف المدراء اتجاه العاملين، والمحافظة على معنويات الموظفين مرتفعة بعد تأكدهم من أن تطلعاتهم سيتم التعامل معها بعدالة وشفافية.¹

وكما أشار " Desser " أن طريقة تعامل الإدارة وسياساتها في حل النزاعات من شأنه ترك أثر كبير لسلوك وموقف الموظفين اتجاه المدراء والعكس، وللمحافظة على معنويات مرتفعة بين الطرفين يجب التأكيد على أن تطلعاتهم ستعامل بجدية وعدالة وشفافية.²

الفرع الرابع: أهمية تطبيق جودة الحياة الوظيفية

إن الاهتمام بمفهوم جودة حياة العمل جاء نتيجة التغيرات والإستراتيجيات المختلفة لمواجهة وحل مشكلات العمل بالإضافة إلى مشكلات الأفراد العاملين بالمنظمات والتي تتعلق بأدائهم ومهاراتهم التي يمتلكونها، الأمر الذي دفع منظمات الأعمال للاستجابة إلى هذه التغيرات وذلك من خلال تفعيل دور الأفراد العاملين بما يخدم أهدافها، وتكمن أهمية جودة الحياة الوظيفية من خلال تأثيرها المباشر وغير المباشر على الظواهر والسلوكيات الإدارية داخل المنظمات، وما يمكن أن تأثره على مجمل أنشطة ومهام هذه المنظمات سواء في أدائها لمهامها أو علاقاتها بالبيئة الخارجية كأفراد أو منظمات وبالتالي تحقيق أهدافها.³

حيث يرى Mily, Yameni 2017 أن أهمية جودة الحياة العملية تتمثل في:⁴

- ✓ توفير ظروف عمل جيدة للعاملين وتوسيع فرص العمل ومن ثم قوة اقتصادية للمنظمة؛
- ✓ توفير مستوى عالي من الدافعية والارتياح والالتزام في العمل؛
- ✓ مشاركة العاملين وتقييم أفضل لأداء الأفراد وفقا لأهداف المنظمة واحترام التجربة الفردية في عملهم؛

الفرع الخامس: معوقات تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية

إن مجمل الأبحاث والدراسات السابقة أجمعت على مدى أهمية تطبيق جودة الحياة الوظيفية داخل منظمات الأعمال، إلا أنه لوحظ بأن هناك معوقات تحول دون ذلك، خاصة بأن الإدارة والموظفين والنقابات العمالية لهم وجهات نظر مختلفة حول جدوى هذا التطبيق، ويمكن ذكر أهم معوقات جودة الحياة الوظيفية في النقاط التالية:⁵

¹ Durai, Pravin, Human Resource Management, Dorling Kindersley(india) Pvt. Ltd, 2010, pp.512-513.

² عماد منصور أحمد حلاوة، غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على موظفي القطاع الحكومي المدنيين في قطاع غزة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2015، ص.55.

³ محمود إسماعيل إسماعيل أبو عودة، أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2018، ص.17.

⁴ Mily Velayudhan, Yameni ,Quality of Work Life – a study, International Conference on Recent Trends in Physics Conf. Series: Materials Science and Engineering, International Conference on Recent Trends in Physics Journal, Vol.197,Sathyabama University, Chennai, India, 2017, p.2.

⁵ فاطمة قهيري، أثر الأنماط القيادية الحديثة على جودة الحياة الوظيفية من خلال توسط العدالة التنظيمية: دراسة حال مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة، أطروحة دكتوراه في إدارة المنظمات (غير منشورة)، جامعة زيان عاشور ، الجلفة ، الجزائر، 2019 ، ص ص:107- 108.

✓ تخوف الإدارة العليا من مشاركة المستويات التنظيمية الدنيا في صناعة القرارات، ومعارضتهم لهذا الأمر؛

✓ فشل بعض الإدارات بقياس أثر تطبيق جودة الحياة الوظيفية على نفسيات ورضا الموظفين عن العمل، وإهمالها للمقترحات التي يتقدم بها الموظفون، وعدم أخذها لهذه المقترحات على محمل الجد لتقوم بدراستها بجدية؛

✓ نظرة إدارات المؤسسات الخاطئة لبرامج مشاركة الموظفين ضمن برامج جودة الحياة الوظيفية، بأنها قد لا تؤدي إلى إحداث تغيرات في تصميم الوظيفة أو حجم مسؤوليات الموظفين؛

✓ اعتقاد بعض الإدارات بأنه لا حاجة لإجراء المزيد من التحسين من خلال تطبيق المزيد من عناصر جودة الحياة الوظيفية فيها، وكذلك عدم الإدراك الصحيح من جانب الموظفين لأهداف وأهمية هذه البرامج؛

✓ عدم قيام المؤسسات بتقدير الاحتياجات التدريبية للمستويات الإدارية المختلفة؛

✓ عدم إقبال بعض الموظفين على الاشتراك ببرامج المشاركة بالعمل والتي تعمل الإدارة على تطبيقها عليهم، لاعتقادهم بأن ذلك يمكن أن يكون مناورة من جانب الإدارة لحمل هؤلاء الموظفين على القيام بأعمال يؤدونها دون مقابل مادي لإنجازها؛

✓ نظرة بعض الإدارات للتكاليف المالية العالية لتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية، والتي لا يمكن للمؤسسة تحملها، خاصة بأنهم يرون بأنه لا يوجد ضمان بنتائج ومردودات تطبيق هذه البرامج؛

✓ النظرة السلبية والخاطئة لبعض الاتحادات النقابية للعمالية لبرامج جودة الحياة الوظيفية، أو اعتقادهم بأن تنفيذ هذه البرامج يمكن أن يهدد وجودهم وقوتهم التفاوضية مع الإدارة على الأمد الطويل؛

المطلب الثاني : الالتزام الوظيفي وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية

ارتبطت بؤادر ظهور الالتزام الوظيفي بمدارس الفكر الإداري، فالمنظمات تأثرت تاريخياً بمبادئ المدرسة الكلاسيكية ونظريات مفكريها (Taylor 1947, Weber 1947, Fayol 1949)، التي كانت تعتبر المنظمات نظاماً ميكانيكياً مغلقاً والعاملين فيها ليس لديهم أي شعور تجاه مؤسساتهم، وأعقب ذلك مفهوم جديد في العلوم السلوكية يعرف باسم النظرية الكلاسيكية الحديثة للإدارة التي سعت إلى حل بعض المشكلات الناتجة من نهج المدرسة الكلاسيكية، وكانت إحدى الدراسات المهمة خلال هذه الفترة دراسات Hawthorne للمفكر Mayo Alton التي ركزت على العوامل الاجتماعية، مما له علاقة بالتحول من النماذج التنظيمية "المغلقة والميكانيكية" إلى نماذج "عضوية ومفتوحة"، تزامن ذلك اعتبار العاملين جزء من المنظمة وتحقيق أهداف مؤسساتهم بنجاح، الأمر الذي أدى إلى ظهور مفهوم الالتزام الوظيفي.¹

¹ مسعود هريش، مختار حديد، أثر جودة الحياة الوظيفية في الالتزام التنظيمي لأطباء المؤسسات العمومية ببلدية جيجل، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، جامعة جيجل، المجلد (6)، العدد (4)، 2020، ص 17.

فالالتزام الوظيفي هو حالة نفسية تتمثل في تمسك الفرد بمنظمته واقتناعه بأهدافها، الأمر الذي ينعكس على سلوكياته حيث يعمل على تحقيق أهداف المنظمة ويسعى إلى إنجاحها، وركزت المفاهيم التي تناولت الالتزام الوظيفي إلى كونه طوعيا ينبع من إرادة الفرد وباختياره، وليس إجباريا ينطوي على الإذعان الذي يفرض على الفرد من خلال قوى خارجية بما فيها القوانين والتعليمات.¹

وقد حظي موضوع الالتزام الوظيفي بأهمية كبيرة لدى الباحثين في مجال السلوك التنظيمي في العقود الثلاثة الأخيرة، وذلك باعتباره احد الأهداف التي تسعى المنظمات لتحقيقها للحفاظ على مكانتها في السوق، حيث أن الأفراد ذوي الالتزام العالي يكونون أكثر توافقا ورضاء وإنتاجية، ويكون لديهم إحساس كبير بالولاء والمسؤولية للمنظمة التي يعملون بها، بالإضافة إلى أنهم مصدر قوة للمنظمة يساعد في البقاء والاستمرارية ومواجهة تحديات المنافسة مع المنظمات الأخرى من خلال أدائهم العالي.²

الفرع الأول: مفهوم الالتزام الوظيفي

بدأ الاهتمام بموضوع الالتزام الوظيفي مطلع النصف الثاني من القرن العشرين في بداية الخمسينيات وحتى وقتنا الحاضر³، حيث تم تعريفه لأول مرة في عام 1956 من قبل Whyte على النحو التالي: "... يعيش موظفو الياقات البيضاء في المؤسسات الكبيرة حياتهم تحت سيطرة حياة الشركة والتزامهم. رجل المنظمة لا يعمل فقط في المنظمة ، ولكنه يلتزم أيضًا بالمنظمة ، ويشعر كما لو أنه ينتمي إليها " بعد Whyte ، وبدءًا من Porter ، درس العديد من الباحثين الالتزام التنظيمي وهم Mowday و Steers و Becker و Allen و Meyer ، إذ جعلته هذه الدراسات موضوعًا مهمًا في مجال الدراسات التنظيمية لأن مصطلح "الالتزام الوظيفي" أوضح كفاءة الموظفين في مكان العمل بالإضافة إلى نيتهم وسلوكهم لترك العمل خاصة منذ الستينيات.⁴

وعلى الرغم من الاهتمام الكبير بظاهرة الالتزام بشكل عام من قبل العديد من الدراسات والبحوث إلا أنها لم تستطع أن تقدم مفهوما واضحا لتداخله مع بعض المفاهيم النفسية والسلوكية الأخرى وأول هذه المحاولات هي اقتراح Becker 1960 في وضع مفهوم نظامي لتطبيق سلوك بناء الأفراد في المنظمات واتخاذ تصرفات منسجمة ومتوافقة مع المحافظة على البقاء، وأطلق عليها Becker مفهوم الالتزام Commitment وكانت هي أول محاولة لوضع تعريف للالتزام الوظيفي.⁵

¹ وسام محمد الحسني، أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة)، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2016، ص.25.

² محمود السيد إمام، اثر الالتزام التنظيمي على أداء العاملين: دراسة ميدانية على شركات السياحة فئة "أ" بالقاهرة، مجلة المال والأعمال، المجلد(3)، العدد(1)، جامعة السادات مصر، 2019، ص.547.

³ Hadi Athab Salman, **The Role of the contemporary leadership style Contemporary in the Achievement of the Organizational Commitment: Analytical Study of the Opinions of a Sample of Senior Managerial Leaderships in Iraqi Industrial Compaines**, St Clements University, 2013, p. 99.

⁴ Afsar, S. T. , **Op-cit**, p.127.

⁵ محمد أحمد درويش، **نظرية الالتزام التنظيمي**، عالم الكتاب، القاهرة، مصر، 2008، ص.4.

وتم تعريف الالتزام من منظور نفسي على أنه الرابط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة ما يدفعه إلى الاندماج في العمل وتبني قيم المنظمة مما يؤثر في إنتاجيتها وفعاليتها.¹

وعرف كل من " Mottaz " و " Allen & Meyer " و " Porter, et al " الالتزام الوظيفي بأنه يعني مدى ارتباط الموظف واندماجه في المنظمة، أو هو ارتباط فعال مع المنظمة، والإحساس بالواجب القيمي تجاه المنظمة.²

كما يمكن القول أن الالتزام هو أحد أهم العوامل التي تدخل في دعم الموظفين لمبادرات التغيير، حيث يساهم عدم التزام الناس في فشل مشاريع التغيير.³

ويمكن تعريف الالتزام الوظيفي ببساطة على أنه ولاءات لقيم وأهداف المنظمة، والشعور بالانتماء، والتبعية، والالتزام الأخلاقي بالبقاء في المنظمة.⁴

لكن التعريف الأكثر شيوعاً وتكراراً ولما يتصف به من شمولية وتكامل، التعريف الذي قدمه " Mowdy et al "، حيث يجمع بين ثلاث عناصر أساسية وهي:⁵

✓ **الإقناع:** وهو الاعتقاد القوي بأهداف وقيم المنظمة ومدى تقبلها؛

✓ **العمل:** وهو الاستعداد لبذل جهد التنظيم؛

✓ **الارتباط الوجداني:** وهو النية في البقاء عضواً داخل المنظمة؛

وفقدان أحد هذه الجوانب يفقد مفهوم الالتزام الوظيفي أحد عناصره الجوهرية أو الأساسية؛

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن أن نعرف الالتزام الوظيفي على أنه درجة انتماء وإخلاص الموظف واستعداده لبذل أقصى جهوده وإمكانياته للمنظمة التي يعمل فيها بما يخدم العملية الإدارية ويُحقق الأهداف التنظيمية، حيث أن الفرد الذي يمتلك انتماءاً للتنظيم الذي يعمل به يتمتع بحالة من الانسجام والرضا والتفاعل مع منظمته والعاملين بها، ويكون لديه اعتقاد قوي بقبول أهداف المنظمة وقيمها، واستعداد ورغبة قوية لبذل أقصى جهود ممكنة لصالح المنظمة نيابة عنها، والرغبة الجادة في البقاء فيها.

¹ خيرية محمد بن عصمان، دور الالتزام التنظيمي في تحسين الأداء في الجامعات الليبية، مجلة كلية التربية، المجلد (3)، العدد (130)، جامعة بنها، ليبيا، 2019، ص. 649.

² الشلقان عادل احمد محمد، دور المنظمة المتعلمة في الالتزام الوظيفي: دراسة مسحية على موظفي البنك السعودي للتسليف والادخار في مدينة الرياض، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد (8)، العدد (1)، الأردن، 2012، ص. 84.

³ Herscovitch, Lynne and Meyer., John P , **Commitment to Organizational Change: Extension of a Three Component Model** . Journal of Applied Psychology , Vol.87, N(03), American Psychological Association, USA, 2002, p.474.

⁴ Hashempour R, et al, **The Relationship Between Quality of Work Life and Organizational Commitment of Iranian Emergency Nurses**, HDQ, Health in Emergency and Disaster Research Center, Vol.4, N(1), University of Social Welfare and Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran, 2018, p.50.

⁵ أميرة محمد رفعت حواس، اثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة)، جامعة القاهرة، مصر، 2003، ص: 57-58.

الفرع الثاني: أهمية الالتزام الوظيفي

يعد الالتزام الوظيفي من أبرز المتغيرات السلوكية التي سلط عليها الضوء، حيث أكدت نتائج العديد من الدراسات والأبحاث عن ارتفاع تكلفة الغياب وارتفاع التأخر عن العمل وتسرب العمالة من المنظمات وانخفاض درجات الرضا الوظيفي، كما سلطت النتائج الضوء على أهمية البحث عن أسباب الظواهر السلبية السابقة، وقد أكدت الكثير من الدراسات الأهمية الواضحة للالتزام الوظيفي، حيث أن ارتفاع مستواه في بيئة العمل ينتج عنه انخفاض مستوى مجموعة من الظواهر السلبية وفي مقدمتها ظاهرتي الغياب والتهرب عن أداء المهام. كما يمثل الالتزام الوظيفي عنصراً هاماً في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين بها لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لموظفيها ودفعهم لتحقيق أعلى مستوى من الانجاز.¹

ومن هنا فإن الالتزام الوظيفي وسيادته بين الأفراد والاهتمام المتزايد بهذا المفهوم يكمن في ما يلي:²

- ✓ انخفاض مستويات دوران العمل والغياب؛
- ✓ زيادة تماسك الأفراد وثقتهم بالمنظمة وبالتالي تحقيق الاستمرار الوظيفي؛
- ✓ زيادة معدلات الإنتاجية؛
- ✓ ارتفاع الروح المعنوية للأفراد من خلال زيادة معدل التوافق بين قيم أهداف الأفراد والمنظمة؛
- ✓ انخفاض المشكلات التي تحدث بين العاملين والإدارة؛
- ✓ إن الالتزام التنظيمي يمكن أن يساعدنا إلى حد ما في تفسير كيفية إيجاد الأفراد لأهدافهم في الحياة؛

الفرع الثالث: أبعاد الالتزام الوظيفي

حيث اقترح " Allen & Meyer " نموذجاً للالتزام التنظيمي يتكون من ثلاث خصائص: هي الرابطة العاطفية للموظفين الذين يريدون الاتحاد مع المنظمة والمشاركة في فيها (الالتزام العاطفي)، والشعور بالالتزام الذي ينشأ من الوعي بالتكاليف المرتبطة بالمنظمة (الالتزام المستمر)، والالتزام الناشئ عن المعايير الاجتماعية هو الشعور بالالتزام الناشئ عن المسؤولية والالتزامات (الالتزام المعياري).³

أولاً: الالتزام العاطفي (الوجداني) Affective Commitment

تشرح الأدبيات الحالية مفهوم الالتزام كعملية معرفية محورية تتعلق بمنظمة الفرد. يتم تحديد الالتزام العاطفي أو ما يسمى " الالتزام الوجداني " أو " المؤثر " للموظف على أنه موقف نفسي يسمح له بالتعرف على أهداف ومثل المنظمة. عرّف O'Reilly and Chatman الالتزام العاطفي بأنه الارتباط النفسي للموظف بالمنظمة، أو الرابط بين الموظف والمنظمة وقد أقرت الأدبيات بالعديد من جوانب هذه الرابطة النفسية مع المنظمة. وفقاً

¹ عاشوري إبتسام، الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية: دراسة ميدانية بمؤسسة (OPGI) المديرية العامة بالجلفة، رسالة ماجستير في علم الاجتماع (غير منشورة)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015، ص.43.

² نورة تماريط، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية بدار الثقافة نوار بوبكر - أم البواقي، ماستر علم اجتماع (غير منشورة)، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2019، ص.64.

³ Afsar, S. T. , Op-cit, p.128.

"Allen & Meyer" يتم تمثيل الالتزام العاطفي من خلال الارتباط العاطفي والمشاركة التي يشعر بها الموظف مع المنظمة. وبالنسبة للمؤسسات ، يعد التزام الموظفين ذا قيمة كبيرة ، لأنه يؤدي إلى أداء وظيفي أعلى ، وبالتالي إنشاء ميزة تنافسية أقوى للشركة والحفاظ عليها. نتيجة لذلك، يشعر الموظفون بالحافز لإحياء نظام القيم في المنظمة والبقاء ملتزمين نحوها.¹

ثانياً: الالتزام المعياري (الأخلاقي): Normative Commitment

ويقصد به إحساس الفرد بالالتزام بالبقاء في المنظمة، وغالباً ما يعزز هذا الشعور دعم المنظمة الجيد للعاملين فيها والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي، ليس فقط في إجراءات تنفيذ العمل بل المساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للمنظمة، ويعبر عنه بالارتباط الأخلاقي السامي، وأصحاب هذا التوجه هم الموظفون أصحاب الضمير الذين يعملون وفق مقتضيات الضمير والمصلحة العامة.²

وعرفه " Hackett " على أنه إحساس العاملين الأدبي بالبقاء في المنظمة، ويرى " Meyer & Allen " على أنه نوع من الواجب على الفرد.³ وقد يكون الالتزام المعياري للموظف ناجم عن ضغوط الآخرين في داخل المنظمة مثل الزملاء والرؤساء.⁴

أما التوقعات فتتمثل في التعاقد السيكلوجي غير المكتوب والذي يعني مجموعة من التوقعات يحددها أو يتوقعها الفرد أو المؤسسة كل منهما من الآخر خلال فترة عمل الفرد في المؤسسة.⁵

ثالثاً: الالتزام الاستمراري: Continious Commitment

يشير إلى إدراك العاملين للتكاليف المرتبطة بمغادرة المنظمة، وبالتالي العاملين الذين يرتبطون بالمنظمة بناء على هذا النوع من الالتزام يفعلون ذلك لحاجتهم للعمل ووعيهم للمنافع النسبية المرتبطة بالبقاء في المؤسسة أو مغادرتها، ويلاحظ أن تقييم العامل لأهمية بقائه في المؤسسة يتأثر بالخبرة الوظيفية والتقدم بالعمر.⁶

وعرفه " Meyer & Allen " على أنه الاندماج في أنشطة المنظمة مع الأخذ في الاعتبار التكاليف التي سوف يتحملها إذا ما ترك المنظمة، وكذلك عرفها " Moideenkutty et al " على أنه يعكس الحاجة إلى البقاء في المنظمة والوعي بالتكاليف المرتبطة بترك هذه المنظمة.⁷

¹ T. Hasan et al, **The Influence of Person–Job Fit, Work–Life Balance, and Work Conditions on Organizational Commitment: Investigating the Mediation of Job Satisfaction in the Private Sector of the Emerging Market**, Sustainability, Vol.13, N(6622), 2021,p.7.

² خيرية محمد بن عصمان، مرجع سبق ذكره، 649.

³ أميرة محمد رفعت حواس، مرجع سبق ذكره ، ص.60.

⁴ نور الدين حاروش، إدارة الموارد البشرية، دار الأمة للطباعة والترجمة والتوزيع، ط1، 2011، ص.240.

⁵ جهيدة مويسات، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، مذكرة ماستر في علم الاجتماع(غير منشورة)، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017، ص.37.

⁶ شنافي نوال، مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام التنظيمي، مجلة البحوث والدراسات التجارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، المجلد (5)، العدد(1)، 2021، ص.203.

⁷ أميرة محمد رفعت حواس، مرجع سبق ذكره ، ص.60.

كما أن الالتزام الاستمراري يشير إلى قوة رغبة الفرد في الاستمرار بالعمل بمنظمة ما، لاعتقاده أن تركه لهذا العمل سيكلفه كثيرا، فكلما طالت مدة خدمة الموظف في المنظمة فتركه لها سيفقده الكثير مما استثمره فيها على مدار الوقت، كالدخل الشهري، خطط المعاشات، الصداقة لبعض الأفراد، والكثير منهم لا يرغب في التضحية بتلك الأمور.¹

الفرع الرابع: خصائص الالتزام الوظيفي: للالتزام عدة خصائص نذكر أهمها فيما يلي:²

- ✓ يعبر الالتزام الوظيفي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة في البقاء بها، وقبوله وإيمانه بأهدافها وقيمتها؛
- ✓ يشير الالتزام التنظيمي إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء؛
- ✓ يتصف الالتزام الوظيفي بأنه متعدد الأبعاد؛
- ✓ إن الالتزام الوظيفي حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة؛
- ✓ يؤثر الالتزام الوظيفي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة؛
- ✓ يتميز الأفراد الذين لديهم التزام وظيفي بالصفات التالية: قبول أهداف وقيم المنظمة الإنسانية والإيمان بها، وبذل مزيد من الجهد لتحقيق أهداف المنظمة، ووجود مستوى عال من الانخراط في المنظمة لفترة طويلة، ووجود الميل لتقويم المنظمة التقويم الإيجابي؛
- ✓ يتصف الالتزام الوظيفي بأنه حالة غير ملموسة تتجسد في ولاء العمال لمنظماتهم ونجده بدرجة ثابتة ليست مطلقة، وله أبعاد متعددة ومؤثرة في بعضها البعض؛
- ✓ يتأثر الالتزام الوظيفي بمجموعة من الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية والظروف الخارجية المحيطة بالعمل؛

الفرع الخامس: العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام الوظيفي

جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الحديثة التي ترقى بالعنصر البشري إلى مستويات أعلى من التقدير والاحترام، من خلال إطلاق حريته ومنحه أكبر شعور بالتأثير والاستقلالية ما يزيد من ولائه والتزامه وانتمائه للمؤسسة فيكرس طاقته وإمكانياته لخدمتها والتضحية من أجل تقدمها وازدهارها. وانطلاقا من مفهوم كل من جودة الحياة الوظيفية والتي هي مجموعة الأنشطة والبرامج التي تهدف إلى تطوير وتحسين مختلف الظروف الحياتية التي تخص العاملين في المنظمة، والالتزام الوظيفي الذي يعبر عن

¹ - سمر سعيد البياري، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة)، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2018، ص.24.

² - لروية مشتي، زهية خطار، الالتزام الوظيفي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الجامعي: دراسة ميدانية ببعض جامعات الوسط الجزائري، مجلة العلوم النفسية والتربوية، المجلد (6)، العدد (2)، جامعة الجزائر 2، أبو القاسم سعد الله، الجزائر، 2020، ص.139.

اندماج الفرد مع المنظمة التي يعمل فيها مع الاعتقاد القوي بقيم المنظمة و أهدافها و قبولها، و الاستعداد التام لتقديم الجهد وبذله لمصلحة المنظمة، مع الرغبة القوية والأكيدة للاستمرار في العمل داخل المنظمة. لذلك غالبا ما نجد أن العديد من الممارسات التنظيمية المعاصرة في بعدها الأكاديمي ذات الصلة بموضوع جودة الحياة الوظيفية قد أثبتت أن تحسين قدرة المنظمة على الاهتمام بتحقيق بيئة عمل نوعية للموظف في مختلف أبعادها قادر على الرفع من مستوى تقبل الأفراد لقيم التنظيم وتحقيق المتوقع من عضويته مما يمكن أن يحقق الكفاءة والفعالية في تحقيق الأهداف العامة التي وجد من أجلها التنظيم.¹ حيث تم اكتشاف العلاقة بين جودة الحياة العملية للموظفين بأبعادها المختلفة والتزامهم الوظيفي، وخاصة حقيقة أن جودة الحياة العملية لها تأثير إيجابي وكبير على الالتزام الوظيفي، في العديد من الدراسات السابقة التي تطرقنا لها مثل: (العابد 2021)، (العمراوي وتمرابط 2021)، (خير الدين وخان 2020)، (إمام 2019)، (البياري 2018)، (الحسني 2016)، (زاهر 2016)، (ماضي 2014)، (Kunchaya & all 2022)، (Jannah 2021)، (Mutiar & all 2020)، (Hashempour & all 2018)، (Lanja 2018)، (Jaka & all 2018)، (Afsar 2014)، مبينين أن "الاستجابة لاحتياجات الموظف ينتج عنها شعور قوي بالانتماء من قبل الموظف تجاه مؤسسته". ومؤكدين على جودة الحياة العملية والتي تحدث نتيجة للاستجابة لاحتياجات الموظفين المختلفة هي واحدة من أهم مظاهر الالتزام الوظيفي.

كما يشير (Kotze 2005) على أن جودة الحياة العملية لها هدفان: "إضفاء الطابع الإنساني على مكان العمل وتحسين جودة الخبرة الوظيفية للموظفين"، و "تحسين الإنتاجية وكفاءة المنظمة"، وبالتالي فإن جودة الحياة العملية هي استجابة لاحتياجات الموظفين وكذلك الاحتياجات التنظيمية، وطريقة أو سلسلة من التدابير لتحسين ظروف العمل، فالموظف المنتج هو الشخص الكفاء والمكرس لعمله وتنظيمه، والذي يتمتع بخصائص مثالية.

أما الموظفون ذوو جودة الحياة العملية المنخفضة هم الأشخاص الذين يفتقرون إلى الحافز للعمل، ويفشلون في إظهار الأداء الجيد في العمل، ولا يلتزمون بأصحاب العمل والمنظمات، ويتأخرون عموماً عن العمل، وأيضاً يغيرون وظائفهم بشكل متكرر (Efraty et al. 2000).²

ووفقاً لـ (Sirgy et al. 2001)، يتم ضمان جودة الحياة العملية عند تلبية سبع احتياجات وهي احتياجات الصحة والسلامة، والاحتياجات الاقتصادية والأسرية، والاحتياجات الاجتماعية، واحتياجات التقدير، واحتياجات التطبيق، والاحتياجات المعرفية، والاحتياجات الجمالية. تُظهر جودة الحياة العملية التي يتم تحديدها عند تلبية

¹ زكية العمراوي، نورة تمرابط، تحليل سوسيولوجي لعلاقة جودة الحياة الوظيفية بالالتزام التنظيمي، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 6، 2021، ص 130.

² العابد رشيدة، أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة حمه لخضر الوادي، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد (5)، العدد (2)، جامعة حمه لخضر، الوادي، 2021، ص 390-391.

هذه الاحتياجات بأبعاد متعددة تأثيرًا غير مباشر، وتصبح عاملاً حاسماً ومحددًا في جودة حياة الموظف العملية وكذلك رضاه الوظيفي، ومجالات أخرى من الحياة والرضا العام عن الحياة. كلما ارتفعت جودة حياة الموظف في العمل، زادت مشاعره الإيجابية تجاه المنظمة التي يعمل بها. من المفترض أنه إذا كان الشخص يشعر بإيجابية تجاه المنظمة التي يعمل بها، فإن هذه المشاعر الإيجابية تؤدي إلى التزام تنظيمي.¹

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

فنظم الأجور والمكافآت الجيدة مع توفر الأمن والصحة المهنية للعمال هذا مع إعطاءهم مجال للمشاركة في اتخاذ القرارات الهامة داخل مكان عمله الذي يتسم بالاستقرار والتحفيز للتقدم وللوظائف وفي ظل تتابع برامج للتدريب والتعلم تساعده على مسايرة التطورات الحاصلة على الوظيفة، وبتزايد الاهتمام بالتوازن بين حياته الشخصية والوظيفية، كل هذا في وجود فريق عمل منسجم ومتكامل بعيدا عن كل النزاعات والصراعات ستسمح بالتأثير الإيجابي على الطاقات الكامنة المخزنة داخل العمال وتحقيق شعور الرضا لديهم مع رفع روحهم المعنوية ورغبتهم بالاستقرار في منظماتهم دون غيرها، وأخيرا ينتج عنه الوصول إلى "مرحلة التطابق الفعلي بين اتجاهات الفرد وأهداف عمله وتبني قيم المنظمة وقبول أهدافها" يعتبر أقصى مستويات الالتزام الوظيفي للأفراد.

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

¹ Afsar, Op-cit, pp: 131-132.

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

تعد الدراسات السابقة الرصيد المعرفي للباحثين كل في مجاله، فهي تزود الباحث بأفكار و مقاربات جديدة في بحثه، كما تمكنه من التعرف على المشكلات التي واجهت الدارسين وتجنبه الوقوع فيها وتجعل دراسته تتميز على الدراسات التي سبقتها.

المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بمتغيرات الدراسة

بعد الإطلاع على مختلف الدراسات المتعلقة بمتغيرات الدراسة من رسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه والمقالات والبحوث العلمية التي نشرت في الدوريات المحكمة، وبعض الكتب، سنقوم بعرض أهم هذه الدراسات مرتبة حسب تسلسلها الزمني من الأحدث إلى الأقدم.

الفرع الأول: الدراسات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية

أولاً: دراسة (بن حامد و تربش 2021):¹

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح وفهم العلاقة بين تطوير الكفاءات بأبعادها (المعارف، المهارات، العلاقات الإنسانية) وجودة الحياة الوظيفية بأبعادها (الالتزام من قبل العاملين، المشاركة في اتخاذ القرارات، علاقات العمل، ظروف العمل، الاستقرار والأمن الوظيفي) وتحديد أفضل الآليات والمتغيرات المطلوبة لتطوير الكفاءات البشرية بغرض تحقيق جودة الحياة الوظيفية على مستوى المركز الجامعي مغنية، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، يتكون مجتمع الدراسة وعينة الدراسة من الهيئة الإدارية وأعوان المصالح بالمركز الجامعي بمغنية في كل المعاهد والذي بلغ عددهم إجمالاً 166، حيث تم توزيع 142 استبانة وتم استرداد 116 منها قابلة للمعالجة والتحليل عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وقد اصفرت الدراسة عدة نتائج أهمها أن الكفاءات هي أساس تحقيق التميز وتحسين الجودة المهنية من خلال التفعيل المستمر للأداء بناء على الدراسة النظرية والتطبيقية التي تمت بالمركز الجامعي بمغنية.

ثانياً: دراسة (Astuti & Soliha 2021):²

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير نوعية الحياة العملية بأبعادها (المشاركة في اتخاذ القرارات، نظام الأجور والمكافآت، تصميم العمل وإثراء الوظائف، ظروف العمل المادية) والالتزام التنظيمي بأبعاده (العاطفي، المعنوي، المستمر) على الأداء من خلال اعتدال الثقافة التنظيمية للدراسة على العاملين الصحيين في بوسكيسماس في مقاطعة غابوس ، باتي ريجنسي ، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، والاستبانة كأداة لجمع البيانات على مجتمع الدراسة المكون من 108 موظف في المركز الصحي لبوسكيسماس غابوس،

¹ - بن حامد سيدي محمد، تربش محمد، تطوير الكفاءات كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية: دراسة حالة المركز الجامعي مغنية، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد (21)، العدد(2)،المركز الجامعي مغنية، 2021.

² Jannah Puji Astuti & Euis Soliha, The effect of quality of work life and organizational commitment on performance with moderation of organizational culture: study on public health center puskesmas in gabus district, international journal of social and management studies (igosmas), Vol(2), N(6), universitas stikubank semarang, indonesia, 2021, pp: 89-99.

باتي ريجنسي، تأخذ العينة جميع الموظفين لاستخدامها كعينة بحثية، أي عن طرق المسح الشامل، ولمعالجة وتحليل البيانات تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن نوعية الحياة العملية لها تأثير إيجابي على أداء الموظفين في مركز غابوس الصحي، وكذلك الالتزام التنظيمي له تأثير إيجابي أيضا على أداء موظفي مركز غابوس الصحي، حيث أن الموظفين يكونون دائمي النشاط بمشاركتهم في الأنشطة التنظيمية ، وقيامهم بواجباتهم على النحو الأمثل دون الحاجة إلى الإشراف الذي يضيع الوقت والمال مما يؤكد على ولائهم للمنظمة.

ثالثا: دراسة (Mutiara , Prihatin, Yeni 2020)¹:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد اثر جودة الحياة الوظيفية ومشاركة العمل على أداء الموظف مع الرضا الوظيفي كمتغير متداخل، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وشملت الدراسة جميع الموظفين الدائمين في شركة " PT. Mopoly Raya " والذي بلغ عددهم 70 موظفا، جمعت البيانات باستخدام الاستبانة وكذا أسلوب تحليل المسار لتحليل وتحديد كل متغير يتم دراسته، حيث أظهرت الدراسة عدة نتائج أهمها أن جودة الحياة العملية لها تأثير إيجابي وهام على أداء الموظف من خلال الرضا الوظيفي مع موظفي " PT. Mopoly Raya "، والارتباط بالعمل أيضا له تأثير إيجابي وهام على أداء الموظف من خلال الرضا الوظيفي مع موظفي " PT. Mopoly Raya ".

رابعا: دراسة (سلطان و الطائي 2020)²:

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى تأثير جودة حياة العمل بأبعادها (التعويض المجزي، تطوير القدرات، دستور المنظمة، ظروف العمل) على الاندماج الوظيفي للعاملين بأبعاده (الاندماج الزمني، الاندماج اللغوي، الاندماج المقترن بالأفعال) في كلية الحداثة الجامعة حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب المسح الشامل لجميع مجتمع البحث والذي تكون من 137 فردا، بوصفها ميدانا تطبيقيا للبحث الحالي، وذلك من خلال استمارة استبانة أعدت لهذا الغرض، وقد اعتمد الباحث على البرنامج الإحصائي (SPSS) لمعالجة وتحليل البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى نتيجة أساسية مفادها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل والاندماج الوظيفي في الكلية محل الدراسة كما أظهرت الدراسة أيضا بأن أبعاد جودة حياة العمل متوفرة في الكلية المبحوثة بدرجة متوسطة ومقبولة، وأن درجة اندماج العاملين في أعمالهم كانت جيدة.

¹ Mutiara Rita Perangin-Angin & Prihatin Lumbanraja & Yeni Absah, The Effect of Quality of Work Life and Work Engagement to Employee Performance with Job Satisfaction as an Intervening Variable in PT. Mopoly Raya Medan, international journal of research and review, Department of Management, Vol(7), N(2), Faculty of Economics and Business at Universitas Sumatera Utara, Indonesia, 2020, pp: 72-78.

² محمد مشعل سلطان، عادل محمد عبد الله الطائي، تأثير جودة حياة العمل في الاندماج الوظيفي: دراسة مسحية في كلية الحداثة الجامعة، مجلة تنمية الرافدين، كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد (39)، العدد (128)، قسم إدارة الأعمال، جامعة الموصل، العراق، 2020.

خامسا: دراسة (حمامة 2019):¹

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (المشاركة في اتخاذ القرارات، الاستقرار والأمن الوظيفي، برامج التدريب والتنمية المهنية، الالتزام التنظيمي، التعاون بين الأداء والنقابات العمالية، الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل، التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية، جماعات العمل، الأجور والمكافآت المالية، وفرص الترقى والتقدم الوظيفي) على الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة جامعة حم لخضر الوادي، كما هدفت أيضا إلى معرفة أثر كل من الجنس والرتبة الأكاديمية والأقدمية في العمل على جودة الحياة الوظيفية، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي مستعينا بأسلوب المسح الشامل لجميع مجتمع الدراسة المكون من 776 أستاذا وأستاذة، واعتمد الباحث الاستبيان كأداة لجمع البيانات تم توزيعها على مجتمع الدراسة (776) واسترجع الباحث منها 351 استبانة قابلة للتحليل باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها عدم وجود فروق بين الأساتذة في تقديرهم لتوافر جودة الحياة الوظيفية وكذلك تقديرهم لمستوى الاستغراق الوظيفي بالجامعة تبعا لمتغيرات كل من الجنس ومدة الخدمة والرتبة الأكاديمية، كما دل معامل الارتباط R^2 على قوة المتغيرات (أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة ومجالات كل من الجوانب التنظيمية، وبيئة العمل المادية والمعنوية، وجوانب التحفيز في التنبؤ بالاستغراق الوظيفي).

سادسا: دراسة (قهيري 2019):²

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل اثر الأنماط القيادية الحديثة على جودة الحياة الوظيفية في ظل وجود العدالة التنظيمية كمتغير وسيط بمديرية الكهرباء والغاز لولاية الجلفة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث تم توزيعها عشوائيا على عينة مكونة من 210 مفردة ، وتم استرداد 180 استبانة منها 30 غير صالحة للتحليل ، ولتحليل البيانات واختبار الفرضيات تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وبعد التأكد من خضوع البيانات للتوزيع الطبيعي والتأكد من اتساقها الداخلي وصدقها البنائي وثباتها، أجريت الاختبارات المعلمية وقامت الباحثة بتحليل المسار وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود اثر مباشر ذو دلالة إحصائية للأنماط القيادية الحديثة على جودة الحياة الوظيفية لمديرية الكهرباء والغاز لولاية الجلفة، وكذا وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة (القيادة التبادلية، القيادة التحويلية، جودة الحياة الوظيفية، العدالة التنظيمية) تعزى للمؤهل العلمي والتصنيف الوظيفي بالمؤسسة، بينما لا توجد فروق تعزى للجنس و العمر.

¹ عمار بن محمد العيد حمامة، مرجع سبق ذكره.

² فاطمة قهيري، مرجع سبق ذكره.

سابعا: دراسة (Shno Mohammadi & Premalatha Karupiah 2020):¹

هدفت الدراسة إلى البحث عن العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات وأدائهم ، حيث كان مجتمع الدراسة مكونا من 379 عضو في هيئة التدريس في الجامعات الماليزية الحكومية والخاصة، واعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وباستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات التي وزعت على مجتمع الدراسة ، حيث خلصت الدراسة إلى نتائج نذكر أهمها: وجود اختلافات بين المتغيرات الديموغرافية في جودة الحياة الوظيفية وأداء العمل وذلك باستخدام اختبار t و ANOVA أحادية الاتجاه ، كما تم استخدام المربعات الصغرى الجزئية (Smart PLS) لشرح العلاقة بين الأبعاد والأداء، حيث خلصت الدراسة إلى نتائج أهمها أن أبعاد عدم التمكين والتسامح في مكان العمل أثرت على الأداء في الجامعات الحكومية ، في حين أن كل من البعد المالي وعلاقات زملاء العمل والتسامح في مكان العمل لديه علاقة ايجابية كبيرة مع الأداء في الجامعات الخاصة.

ثامنا: دراسة (أبو شمالة 2018):²

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الثقافة التنظيمية السائدة في وزارة التربية والتعليم العالي (المقر الرئيسي لمدينة غزة) وأثرها على جودة الحياة الوظيفية، وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاستبانة بتصميم استبانة كأداة لجمع البيانات، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل على مجتمع الدراسة والبالغ عددهم 259 موظفا وتم توزيع الاستبانة على كافة أفراد مجتمع الدراسة وقد تم استرداد 202 استبانة أي بنسبة 78%، ولمعالجة وتحليل البيانات تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية السائدة في الوزارة وجودة الحياة الوظيفية، وكذا وجود تأثير لمتغيرات الثقافة التنظيمية السائدة في الوزارة على جودة الحياة الوظيفية، بالإضافة إلى عدم وجود تأثير للقيم التنظيمية السائدة في وزارة التربية والتعليم العالي على جودة الحياة الوظيفية.

تاسعا: دراسة (مؤمن عبد الغني 2017):³

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم القيادة الأخلاقية وأثرها على جودة حياة العمل وكذلك التعرف على طبيعة العلاقة بين أبعاد القيادة الأخلاقية وجودة حياة العمل بقطاع الدخول لمصلحة الضرائب المصرية، والتي تعد قاطرة التنمية القومية، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وصممت استمارة

1 Shno Mohammadi & Premalatha Karupiah, Quality of work life and academic staff performance: a comparative study in public and private universities in Malaysia, studies in higher education, Vol(45), N(6), school of social sciences, university sains malaysia, penang, malaysia, 2020, pp:1093-1107.

² ناصر محمد يوسف أبو شمالة، واقع الثقافة التنظيمية السائدة في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة وأثرها على جودة الحياة الوظيفية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة)، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2018.

³ عمرو محمد مؤمن عبد الغني، اثر القيادة الأخلاقية على جودة الحياة الوظيفية: دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب المصرية، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال (غير منشورة)، كلية التجارة ، جامعة عين شمس، مصر، 2017.

استقصاء وزعت على عينة مكونة من 380 موظف تم اختيارها بأسلوب العينة المنتظمة، وتم استرداد 360 استمارة قابلة للمعالجة والتحليل باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود تأثير جوهري لأبعاد القيادة الأخلاقية (التوجه نحو المرؤوسين، العدالة، توضيح الدور، التوجيه الأخلاقي، النزاهة) على جودة حياة العمل بأبعادها (ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، المشاركة في القرارات، جماعة العمل، أسلوب الإشراف) في القطاع محل الدراسة. وهو ما يشير إلى أن أبعاد القيادة الأخلاقية السابق ذكرها عدا بعد التوجه نحو المرؤوسين لها دور ايجابي في زيادة جودة حياة العمل.

عاشرا: دراسة (ساخي 2016):¹

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة اثر التمكين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيط، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي والمنهج الاستدلالي، والاستعانة بالاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تمت الدراسة على أفراد الحماية المدنية لولاية وهران والبالغ عددهم 1475 فردا حيث تم توزيع 739 استبانة تم استرجاع 686 استبانة، 586 منها قابلة للتحليل، ولمعالجة وتحليل البيانات تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وخلصت الدراسة إلى نتائج أهمها وجود علاقة موجبة بين تمكين العاملين والثقة التنظيمية، وبين تمكين العاملين وجودة الحياة الوظيفية، وان العلاقة بين تمكين العاملين وجودة الحياة الوظيفية تختلف باختلاف الثقة التنظيمية كمتغير وسيط.

الحادي عشر: دراسة (إبراهيم ماضي 2014):²

هدفت الدراسة للتعرف إلى جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (المشاركة في اتخاذ القرارات الأسلوب القيادي والإستشرافي، الالتزام التنظيمي، الاستقرار والأمان الوظيفي، برامج التدريب والتعلم، الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل، التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية، العلاقات الاجتماعية، الأجور والمكافآت المالية، فرص الترقى والتقدم الوظيفي) وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث بلغ مجتمع الدراسة 3254 عاملا، وبلغت عينة الدراسة 344 كعينة عشوائية طبقية تم فيها استخدام الرزمة الإحصائية (SPSS) لإدخال ومعالجة وتحليل البيانات. وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين، وأظهرت النتائج أيضا أنه يوجد تأثير مهم ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية وأن أهم الأبعاد تأثيرا في الأداء الوظيفي تتمثل في فرص الترقية والتقدم الوظيفي، العلاقات

¹ ساخي بوبكر، تمكين العاملين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيط: دراسة حالة أفراد الحماية المدنية لولاية وهران، رسالة ماجستير في التنمية البشرية وفعالية الاداءات(غير منشورة)، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2 محمد بن احمد، الجزائر، 2016.

² خليل إسماعيل ابراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، أطروحة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال(غير منشورة)، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، مصر، 2014.

الاجتماعية، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، برامج التدريب والتعلم، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية.

الثاني عشر: دراسة (يوسف البليسي 2012):¹

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية بأبعاد (ظروف العمل المادية، سلامة بيئة العمل، العوامل الوظيفية، العوامل المالية، مشاركة العاملين، رفاهية العاملين، تقويم المظالم، التوازن بين الحياة والعمل) في المنظمات الغير الحكومية في قطاع غزة ودرجة الالتزام بتطبيق عناصرها داخل أروقتها والتعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى عاملها ومدى تأثيرها بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وقد تكون مجتمع الدراسة من 887 منظمة غير حكومية حيث طبقت الدراسة على 53 منظمة منها أي بنسبة 6% من المجتمع الأصلي للدراسة، وقد تم اختيار عينة طبقية عشوائية بلغت 265 موظف، وقد استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيع 5 استبانات على كل منظمة ليتم تعبئتها من قبل عاملها، وتحليل هذه البيانات تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن المنظمات الغير حكومية في قطاع غزة تتمتع بحياة وظيفية ذات جودة جيدة، كما أن أداء العاملين في المنظمات الغير الحكومية يمتاز بالكفاءة العالية والمستوى الراقي، وكذلك وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين محل الدراسة.

الفرع الثاني: الدراسات المتعلقة بالالتزام الوظيفي:

أولاً: دراسة (Astuti & Soliha 2021):²

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير نوعية الحياة العملية بأبعادها (المشاركة في اتخاذ القرارات، نظام الأجور والمكافآت، تصميم العمل وإثراء الوظائف، ظروف العمل المادية) والالتزام التنظيمي بأبعاده (العاطفي، المعنوي، المستمر) على الأداء من خلال اعتدال الثقافة التنظيمية للدراسة على العاملين الصحيين في بوسكيسماس في مقاطعة غابوس، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات على مجتمع الدراسة المكون من 108 موظف في المركز الصحي لبوسكيسماس غابوس، تأخذ العينة جميع الموظفين لاستخدامها كعينة بحثية، أي عن طرق المسح الشامل، ولمعالجة وتحليل البيانات تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن نوعية الحياة العملية والالتزام التنظيمي لهما تأثير إيجابي على أداء موظفي مركز غابوس الصحي، كما أن الثقافة التنظيمية تعمل على تخفيف تأثير جودة الحياة العملية والالتزام التنظيمي على أداء الموظفين في مركز غابوس الصحي.

¹ أسامة زياد يوسف البليسي، مرجع سبق ذكره.

² Jannah Puji Astuti & Euis Soliha, Op-Cit.

ثانيا: دراسة (مشتي و خطر 2020):¹

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى وجود علاقة ارتباطية بين الالتزام الوظيفي والرضا الوظيفي لدى أساتذة الجامعة الجزائرية، وقد اعتمد في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكون مجتمع الدراسة من 139 أستاذ وأستاذة من جامعات الوسط الجزائري، اعتمدت الباحثتان على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) من أجل معالجة وتحليل البيانات، حيث خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة ارتباطية ايجابية بين درجة الرضا الوظيفي ومستوى الالتزام الوظيفي، وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الالتزام الوظيفي وفي مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس ومتغير الخبرة المهنية، وعدم وجود فروق في متغير الدرجة العلمية.

ثالثا: دراسة (السيد إمام 2019):²

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الالتزام التنظيمي على أداء العاملين في شركات السياحة المصرية فئة "أ" بمدينة القاهرة، ولتحقيق هدف الدراسة اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث تم توزيعها على فئة تقدر بـ 420 عاملا من عملي شركات السياحة المصرية فئة "أ"، وتم استرداد 404 استبانة، أعتمد منها 384 استبانة قابلة للتحليل والمعالجة باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: ارتفاع مستوى الالتزام الوظيفي لدى العاملين في شركات السياحة فئة "أ" بمدينة القاهرة، وجاءت أبعاده كبيرة، وجاء الالتزام المعياري كأكثر بُعد ثم يليه الاستمرار الشعوري في المرتبة الثانية ، وأخيرا الالتزام الاستمراري، كما أنه للالتزام التنظيمي تأثيرا معنوياً وإيجابياً على أداء العاملين في شركات السياحة المصرية فئة "أ".

المطلب الثاني: تحليل الدراسات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام الوظيفي

سنعرض في هذا المطلب أهم الدراسات التي تناولت جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام الوظيفي ومحاولة إظهار موقع دراستنا الحالية من هذه الدراسات السابقة.

الفرع الأول: الدراسات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام الوظيفي

إن المضطلع على الدراسات السابقة التي تمحورت حول التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية في الالتزام الوظيفي يجد أنها شحيحة خصوصا المحلية منها، ويرجع ذلك أساسا إلى حداثة هذا المفهوم في المجال الإداري، وعليه يتم التعرف فيما يلي على دراسات عربية وأجنبية تناولت جودة حياة العمل وعلاقتها بالالتزام الوظيفي.

¹ لورية مشتى و زهية خطر ، مرجع سبق ذكره.

² محمود السيد إمام، مرجع سبق ذكره.

أولاً: دراسة (Kunchaya & Natsapan & Prasert 2022):¹

هدفت هذه الدراسة إلى العثور على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (التعويض المناسب والعادل، بيئة آمنة وصحية، فرص لتطوير الإمكانيات، الرقي والأمن الوظيفي، علاقة جيدة في التعاون، الإدارة، التوازن بين العمل والحياة الشخصية، الاعتزاز بالمنظمة) والالتزام التنظيمي لموظفي مكتب المدعي العام الإقليمي لمقاطعة "خون كاين" تيلاندا، حيث استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي على مجتمع دراسة قدر عدده بـ 182 موظفاً من مكتب المدعي العام للمقاطعة الرابعة، واعتمد الباحثون على الاستبانة كأداة لجمع البيانات وبعد توزيعها على مجتمع الدراسة تم استرجاع منها 136 قابلة للمعالجة والتحليل وقد تم اختيار مجموعة سكانية غير مستهدفة ولكن مع خصائص مماثلة، ولتحليل هذه البيانات تم استخدام الحزمة الإحصائية (SPSS)، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن جودة الحياة الوظيفية وكذا الالتزام التنظيمي لموظفي مكتب المدعي العام للمنطقة الرابعة في مقاطعة "خون كاين" عموماً كانا على مستوى عالٍ ككل، كما أنه هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة العملية والالتزام التنظيمي لمكتب المدعي العام في المنطقة الرابعة في مقاطعة "خون كاين".

ثانياً: دراسة: (العابد رشيدة 2021):²

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر جودة الحياة الوظيفية ببعدها المادي (ظروف العمل المادية، رفاة العاملين، العوامل المرتبطة بالوظيفة، والعوامل المادية) وبعدها المعنوي (المساواة الاجتماعية، سلامة وصحة العاملين، إجراءات التعامل مع الشكاوى، دوائر الجودة، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية) على الالتزام التنظيمي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة حمه لخضر - الوادي، حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وعليه تم بناء استبانة وزعت مستعينة بأسلوب العينة العشوائية على 129 أستاذ، حيث تم استرداد 45 استبانة، ولتحليل البيانات واختبار الفرضيات تم استخدام الحزمة الإحصائية (SPSS). وكشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية إيجابية (طردية) ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية ببعديها المادي والمعنوي على الالتزام التنظيمي.

ثالثاً: دراسة (العمراوي و تمرابط 2021):³

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين كل مؤشر من مؤشرات جودة الحياة الوظيفية (المشاركة في اتخاذ القرارات، نمط الإشراف، العلاقات الاجتماعية، الأجور والمكافآت، السلامة المهنية) والالتزام التنظيمي، حيث أجريت الدراسة الميدانية في المؤسسة العمومية الجزائرية إحدى بلديات ولاية أم البواقي

¹ Kunchaya Chotjitrarn & Natsapan Paopun & Prasert Sitthijirapat, Relationship Between Quality of Work Life and Organizational Commitment of Personnel Regional Prosecutor's Office in Khon Kaen Province, Proceeding of the 9th regional conference on graduate research (RCGR), Sripatum University Khon Kaen, Thailand, 15 january 2022.

² العابد رشيدة، مرجع سبق ذكره.

³ زكية العمراوي و نورة تمرابط، مرجع سبق ذكره.

كعينة، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي وبناء عليه تم تصميم استبانة باستخدام مقياس ليكارت الثلاثي وتوزيعه على 38 مفردة باستخدام أسلوب المسح الشامل، وقد كشفت نتائج الدراسة إلى عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات جودة الحياة الوظيفية (المشاركة في اتخاذ القرارات، نمط الإشراف، العلاقات الاجتماعية والسلامة المهنية) والالتزام التنظيمي لدى الموظفين، في حين توجد علاقة ارتباطية بين الأجور والمكافآت والالتزام التنظيمي.

رابعاً: دراسة (جمعة و خان 2020):¹

هدفت الدراسة إلى بيان أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي لدى الباحثين بمراكز البحث العلمي بالجزائر - دراسة ميدانية بمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة (عمر برناوي) ببسكرة ، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وبناء عليه تم تصميم استبانة كأداة لجمع البيانات حيث تم توزيعها على عينة مكونة من 56 باحث، وتم استرجاع 36 استبانة صالحة، وتحليل البيانات واختبار الفرضيات تم استخدام حزمة (SPSS). وقد خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: وجود أثر لجودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي محل الدراسة، وجود أثر للتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية في الالتزام التنظيمي محل الدراسة، في حين لا وجود لأي أثر بين باقي أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الأمان والاستقرار الوظيفي، الأجور والمكافآت، الترقية والتقدم الوظيفي، ظروف العمل المادية والتكوين والتعلم) والالتزام التنظيمي محل الدراسة.

خامساً: دراسة (R.Hashempour, H.Hosseinpour, S.Etemadi, M.Poursadeghiyan)²

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين جودة الحياة العملية بأبعادها (الأمن والصحة المهنية، الاستقرار والأمن الوظيفي، الأجور والمكافآت، نظام الترقى والتقدم الوظيفي، توفير فرق عمل متكاملة، التدريب والتعلم، دستور المنظمة)، والالتزام التنظيمي لمرضى الطوارئ العاملين في أحد مستشفيات مقاطعة كرمان الإيرانية، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي على مجتمع دراسة مكون من 51 ممرض ، واستعملت الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث وزعت على كل مجتمع الدراسة ، واستخدم الباحثون الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة وتحليل البيانات، حيث توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أنه يوجد علاقة إيجابية وهامة بين جودة الحياة العملية والالتزام التنظيمي، وعدم وجود علاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي والمعلومات الشخصية والمهنية.

¹ جمعة خير الدين و أحلام خان، اثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي لدى الباحثين بمراكز البحث العلمي بالجزائر: دراسة ميدانية بمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة (عمر برناوي)، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد (8)، العدد (2)، جامعة محمد خيضر ببسكرة، 2020.

² R.Hashempour, H.Hosseinpour, S.Etemadi ,M.Poursadeghiyan, Op-Cit.

سادسا: دراسة (Jaka Budiatma & L.Suprman & Dwipb.Sakti 2018):¹

هدفت هذه الدراسة إلى فحص وتحليل أهمية تأثير جودة الحياة العملية بأبعادها (المشاركة في العمل، التقدم الوظيفي، حل النزاعات، الاتصال، الأمن الوظيفي، الصحة والسلامة المهنية، التعويضات، الولاء للمنظمة) على الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لموظفي الجيل (Y) (جيل الألفية) في بنك PDBPR بمقاطعة لومبوك الوسطى، يتمثل مجتمع الدراسة من 52 شخصا، اعتمد الباحثين في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وطريقة المسح الشامل للعينة، تقنيات تحليل البيانات المستخدمة في هذه الدراسة هي المربعات الصغرى الجزئية (PLS) بمساعدة برنامج SmartPLS، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة التنظيمي، وهذا يدل على أن جودة الحياة العملية لها تأثير مباشر على الرضا الوظيفي، ويظهر أيضا دور الالتزام التنظيمي كوسيط بين المتغيرين.

سابعا: دراسة (سمر سعيد البياري 2018):²

هدفت الدراسة للتعرف على جودة الحياة الوظيفية لأبعادها (ظروف العمل المادية، التوازن بين الحياة والعمل، الأجور والمكافآت، العدالة والمساواة، إتاحة الفرص للتقدم المهني، المشاركة في اتخاذ القرارات والأمان والاستقرار الوظيفي)، وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بقطاع غزة. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وعليه تم تصميم استبانة كأداة لجمع البيانات حيث تم توزيعها على عينة عشوائية طبقية مكونة من 200 موظف وموظفة، وتم استرجاع 179 استبانة صالحة، ولتحليل البيانات واختبار الفرضيات تم استخدام حزمة (SPSS). وقد خلصت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل المادية، التوازن بين الحياة والعمل، الأجور والمكافآت، الأمان والاستقرار الوظيفي) ومستوى الالتزام الوظيفي محل الدراسة.

ثامنا: دراسة (وسام محمد الحسني 2016):³

هدفت الدراسة للتعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة والبالغ عددهم 159 باحث، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وعليه تم إعداد استبيان كأداة لجمع البيانات وعن طريقة المسح الشامل تم توزيع 159 استبانة وقد تم استرداد 148 منها. ولتحليل البيانات تم استخدام حزمة (SPSS). وقد تبين أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لجودة الحياة الوظيفية (الأجور، العلاقات الاجتماعية، الاستقرار والأمان الوظيفي،

¹ Jaka Budiatma & L.Suprman & Dwipb.Sakti, **effect of quality of work life to organizational commitment and job satisfaction: study on generation (Y) employees at regional government rural bank (PDBPR), central lombork regency, hndonesia, International Journal of EconomicsCommerce and Management, Vol(4), N(8), Faculty of Economics and Business, University of Mataram, Indonesia, 2018.**

² سمر سعيد البياري، مرجع سبق ذكره.

³ وسام محمد الحسني، مرجع سبق ذكره.

السلوك القيادي والإشراف على العمل والمشاركة في اتخاذ القرارات) في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة.

تاسعا: دراسة (تيسير زاهر 2016):¹

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى توافر أبعاد جودة حياة العمل (ظروف بيئة العمل، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، خصائص الوظيفة) في مركز خدمة المواطن في محافظة دمشق وكذلك معرفة مستوى الالتزام التنظيمي والعلاقة بينهما، واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في هذا المركز والبالغ عددهم 50، واستخدمت الاستبانة كأداة في جمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود علاقة إيجابية ما بين جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي، وكذلك وجود أثر لظروف بيئة العمل على الالتزام التنظيمي، كما أظهرت النتائج وجود علاقة قوية بين الأجور والرواتب من جهة والالتزام التنظيمي من جهة أخرى.

عاشرا: دراسة (selda tasdemir afsar 2014):²

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير جودة الحياة العملية بأبعادها (الأمن والصحة المهنية، نظام الأجور والمكافآت، نظام الترقى والتقدم الوظيفي، العدالة والمساواة الاجتماعية، التوازن بين الحياة الشخصية والعملية، التدريب والتعلم) على الالتزام التنظيمي، والكشف عن أي من العوامل التالية لها تأثير أكبر على الالتزام التنظيمي أكثر من غيرها: جودة الحياة الوظيفية، المنصب الأكاديمي، الراتب، سنوات الخبرة في المنظمة، سنوات الخبرة في المسمى الوظيفي الحالي، نوع العمل، نوع ترتيب العمل (دوام كامل، دوام جزئي، وما إلى ذلك) والعمل الإضافي، والحماسة التنظيمية المدركة، والخصائص الديمغرافية مثل العمر والجنس والحالة الاجتماعية. واستخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، واعتمدت الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث تم توزيع 570 استبانة على مجتمع دراسة مكون من 3228 أكاديمي، ولتحليل ومعالجة البيانات استخدمت الدراسة البرنامج الإحصائي (SPSS) توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: جودة الحياة الوظيفية لها تأثير إيجابي على الالتزام العاطفي والمعياري للأكاديميين العاملين في جامعات الحكومية والأهلية على حد سواء، في حين أنه يؤثر سلبا على الالتزام المستمر، وجميع المتغيرات المتعلقة بالالتزام التنظيمي لكلا النوعين من البرامج الجامعية التي تفيد بأن أعلى تأثير على الالتزام العاطفي والمعياري والاستمراري للأكاديميين العاملين في الجامعات الحكومية كان من خلال بعد جودة الحياة الوظيفية.

¹ تيسير زاهر، أثر جودة حياة العمل في الإلتزام التنظيمي: دراسة ميدانية على مركز خدمة المواطن (النافذة الواحدة) محافظة دمشق، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد (38)، العدد (1)، جامعة تشرين، سوريا، 2016.

² selda tasdemir afsar, Op-Cit.

الفرع الثاني: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

إن الهدف من استعراض الدراسات السابقة باعتبارها من أهم ركائز البحث العلمي والتي تساعد وتسهل على الباحثين إيجاد أفضل الطرق المنهجية للعمل الصحيح ومعرفة أدوات الدراسة المستخدمة والقطاعات التي أجريت فيها هذه الدراسات، وكذا الاطلاع على النتائج التي توصلت إليها لتحقيق التكامل، كمادة أولية تساعدنا في إعطاء نظرة أولية عن سيرورة البحث الميداني، ولتحقيق أكبر قدر من الاستفادة قمنا بعرض أوجه التشابه وأوجه الاختلاف مع الدراسات السابقة.

أولاً: من حيث موضوع الدراسة وأهدافها:

اتفقت الدراسة مع جل الدراسات السابقة التي تناولت موضوع جودة الحياة الوظيفية، وقد ركزت هذه الدراسة على أثرها في الالتزام الوظيفي، حيث تعددت هذه الدراسات واختلفت تبعاً للأهداف التي تسعى لتحقيقها فمنها من تناول موضوع جودة الحياة الوظيفية كمتغير مستقل ومنها من تناولها كمتغير تابع . فالدراسات التي تناولت جودة الحياة الوظيفية كمتغير مستقل عددها 17 دراسة منها أربع دراسات على الصعيد المحلي، وست دراسات على الصعيد العربي وسبع دراسات على الصعيد الأجنبي، والدراسات التي تناولت جودة الحياة الوظيفية كمتغير تابع عددها 5 دراسات منها ثلاث دراسات محلية ودراستين عربيتين، أما الدراسات التي تناولت الالتزام التنظيمي كمتغير تابع عددها 10 دراسات منها ثلاث دراسات على الصعيد المحلي وثلاث دراسات على الصعيد العربي وست دراسات على الصعيد الأجنبي.

ثانياً: من حيث منهج الدراسة

اتفقت هذه الدراسة مع كافة الدراسات السابقة في استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي، ماعدا دراسة (ساخي، 2016) اعتمد المنهج الوصفي والاستدلالي.

ثالثاً: من حيث أداة الدراسة :

اتفقت هذه الدراسة مع كافة الدراسات السابقة في استخدامها للاستبانة كأداة لجمع البيانات.

رابعاً: الفجوة البحثية:

✓ جل الدراسات التي تناولت جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام الوظيفي كانت في القطاعات الخدمية العامة كمجتمع دراسة، في حين تناولت هذه الدراسة هذا الموضوع متخذة مؤسسة اقتصادية صناعية خاصة كمجتمع للدراسة.

✓ هذه الدراسة تناولت مجموعة مختلفة من أبعاد جودة الحياة الوظيفية التي تم تجميعها من عدة دراسات سابقة.

✓ اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات المحلية السابقة من حيث الحدود الزمانية والمكانية على سبيل المثال لا الحصر، دراسة (عمرابي وتمرابط، 2020) بلدية ام البواقي و دراسة (العابد، 2021) جامعة حم لخضر _ الوادي.

خلاصة

بعد التطرق إلى المفاهيم العامة حول جودة الحياة الوظيفية والأبعاد المتعلقة بها، أتضح أن جودة الحياة الوظيفية هي مجموعة من الممارسات التي تتبناها إدارة الموارد البشرية بهدف زيادة رضا الموظفين، وذلك في سبيل تحسين ولائهم التنظيمي داخل المنظمة، من خلال إحداث تغيرات إيجابية بكل ما يتعلق بالموارد البشري، وكذا تحقيق التوازن بين متطلبات العامل ومتطلبات الوظيفة، وهذا لا يتحقق إلا بالالتزام الموظف تجاه عمله وهو ما يعرف بالالتزام الوظيفي الذي يعتبر حالة شعورية وجدانية تدفع الفرد للارتباط بالمنظمة التي يعمل فيها، وتبني أهدافها، والإخلاص في عمله من أجل تحقيق هذه الأهداف، والالتزام التنظيمي حالة يلغي فيها الفرد نفسه وأنانيته وينصهر داخل الجماعة بعيداً عن أي تفكير لترك هذه المنظمة من أجل تحقيق أهداف ذاتية أو السعي خلف مغريات مادية، فالالتزام الوظيفي حالة غير ملموسة تتجسد في ولاء العمال لمنظماتهم بأبعاده المتعددة والمؤثرة في بعضها البعض.

الفصل الثاني

الدراسة التطبيقية

تمهيد

قصد الوصول إلى إسقاط الجانب النظري الذي تطرقنا له في الفصل الأول والوصول إلى نتائج تمكننا من الإجابة على الإشكالية المطروحة وكذلك اختبار الفرضيات، سنقوم في هذا الفصل بإجراء دراسة ميدانية باستخدام منهج مسح الآراء عن طريق الاستبانة، الذي استهدف القطاع الصناعي لما له من أولوية في ظل التنويع الاقتصادي الذي انتهجته الدولة مؤخراً، فقد تم اختيار مؤسسة وورود لصناعة الروائح والعطور بالوادي بغية الوصول إلى قياس مدى اثر جودة الحياة الوظيفية على مستوى الالتزام الوظيفي للعاملين في هذه المؤسسة.

وعليه قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كالتالي:

المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

المبحث الأول : طريقة أدوات الدراسة

سنقوم في هذا المبحث بعرض كيفية انجاز الدراسة الميدانية أي يتم توضيح طريقة مجتمع الدراسة والعينة، تحديد المتغيرات وكيفية قياسها، طريقة جمع المعطيات والأدوات المستخدمة، والأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

المطلب الأول: طريقة الدراسة

يتضمن هذا المطلب الطريقة المنتهجة في هذه الدراسة من خلال تحديد المتغيرات وكذا المنهج والتعريف بمجتمع وعينة الدراسة.

الفرع الأول: متغيرات الدراسة

أولاً: المتغير المستقل: يتمثل في جودة الحياة الوظيفية بأبعادها:

- ✓ الأجور والمكافآت؛
- ✓ الأمن والصحة المهنية؛
- ✓ المشاركة في اتخاذ القرارات؛
- ✓ الاستقرار والأمان الوظيفي؛
- ✓ نظام الترقى والتقدم الوظيفي؛
- ✓ التدريب والتعلم؛
- ✓ التوازن بين الحياة الشخصية والعمل؛
- ✓ فرق العمل؛
- ✓ تقويم المظالم؛

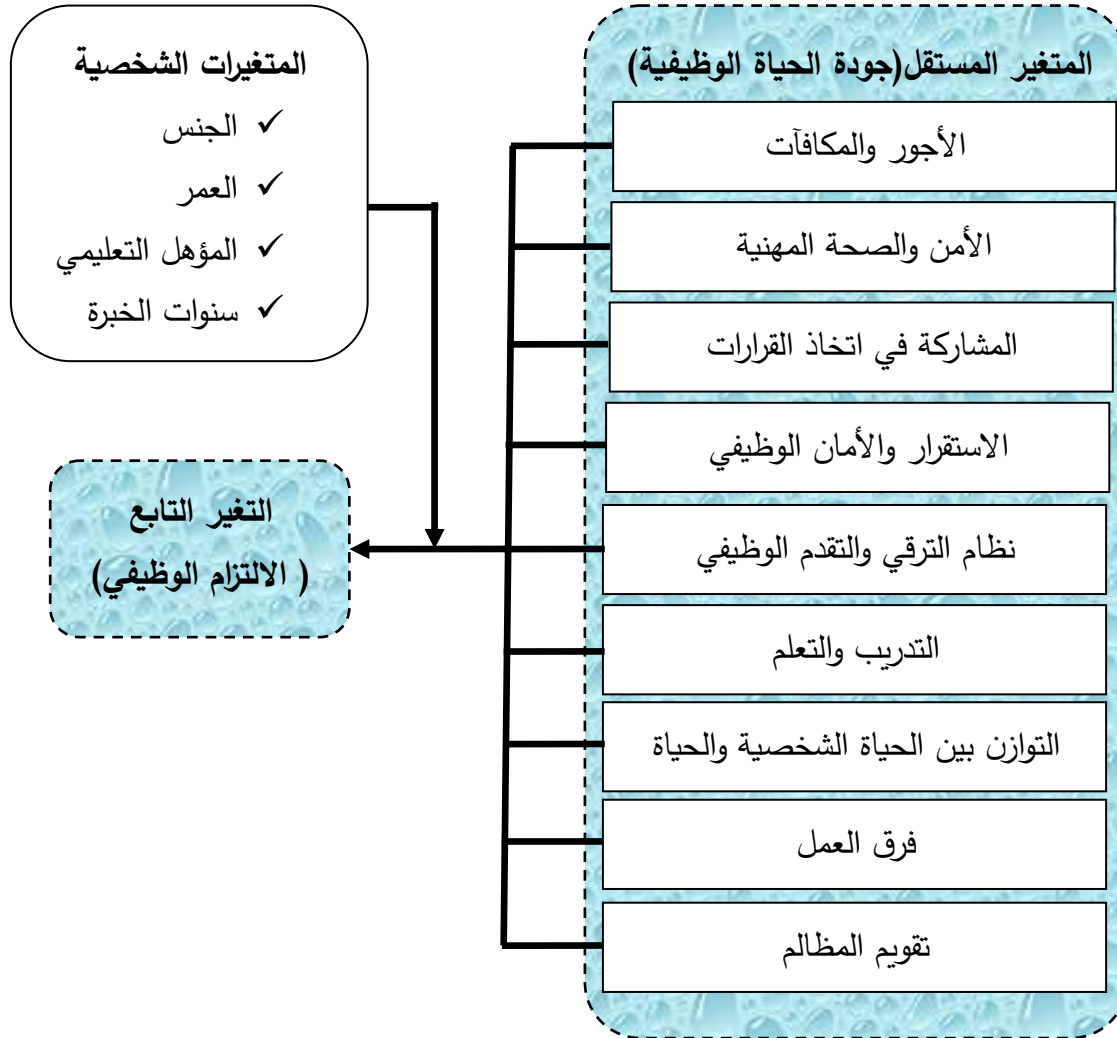
ثانياً: المتغير التابع

يتمثل الالتزام الوظيفي بأبعاده:

- ✓ الالتزام العاطفي؛
- ✓ الالتزام المعياري؛
- ✓ الالتزام المستمر؛

ثالثاً: المتغيرات الشخصية: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة .

الشكل (1): يوضح نموذج الدراسة



المصدر : من إعداد الطلبة بناء على الدراسات السابقة

الفرع الثاني: اختيار منهج ومجتمع الدراسة

أولاً: منهج الدراسة:

إن المنهج المتبع هو المنهج الوصفي التحليلي الذي يمكننا من وصف متغيرات الدراسة والكشف عن الأسباب والمسببات والنتائج المترتبة عنها، ونظراً لطبيعة الموضوع المبحوث المتمثل في تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على مستوى الالتزام الوظيفي، كما سيتم تحليل بيانات الدراسة وفقاً للإشكالية المطروحة والتي جمعها عن طريق الاستبانة

ثانيا: التعريف بالمؤسسة

1. نبذة تاريخية :

تعتبر مؤسسة وورود لصناعة الروائح والعطور بالوادي من المؤسسات الرائدة في صناعة العطور في الجزائر، وقد استطاعت أن تفرض وجودها كما قامت بتصدير منتجاتها إلى عدة دول أجنبية، ويعود تاريخ تأسيسها إلى سنة 1963، حيث أسست الشركة الأم " الرياض " بالجزائر العاصمة، وهو أول مصنع لإنتاج العطور في الجزائر، وفي سنة 1983 تأسست مؤسسة الورود لصناعة الروائح والعطور بالوادي بمساحة قدرت بـ: 2000 م²، إلى أن انفرد مالکها الحالي محمد البشير جديدي بملكية المصنع سنة 1987، بعدما قام بشراء حصة أخيه، ومن خلال التسيير الراشد بدأت المؤسسة بعملية توسعية شملت تجديد الآلات وتجهيزات الإنتاج في أوت 1995 لتستمر إلى غاية سنة 1997، ووصلت مساحتها إلى 4000 م²، حيث تم انجاز البناء بشكل معماري متميز واستعملت فيه القباب والأقواس للحفاظ على الطابع المعماري للمنطقة، ومن أجل تخفيض تكاليف الإنتاج واستيراد المواد الأولية ومواجهة المنافسة، قام المدير العام بالاستثمار في مجال إنتاج مواد التغليف والطباعة فأسس مصنع " الوليد للطباعة والكرتون والبلاستيك " لتموين مؤسسة الورود لصناعة الروائح والعطور بالمواد الأولية وبدأ العمل في هذا المشروع سنة 1999 إلى غاية سنة 2003، وبذلك تمكنت المؤسسة من تحقيق نسبة تكامل قدرت بـ 80%، بحيث قللت الاستيراد واعتمدت على نفسها في تصنيع معظم المواد الأولية التي تدخل في إنتاج العطور، وذلك باستعمال آلات جد متطورة.

2. بطاقة تعريف مؤسسة وورود:

هي شركة ذات مسؤولية محدودة (SARL) أسست سنة 1983 برأسمال اجتماعي قدره 200.000.000 دج تنتمي إلى قطاع المؤسسات الصغيرة وتقع بالمنطقة الصناعية بكوينين، بمدينة الوادي، يحدها غربا الطريق الوطني رقم 48، ويحدها من باقي الجهات أراضي للخواص.

اسم مديرها ومالكها: جديدي محمد البشير.

رقم سجلها التجاري: 87/B/12.

نشاطها: صناعة الروائح العطور.

عنوان موقعها على الانترنت هو : WWW.Wouroud.com : RHP .

بريدها الإلكتروني هو : weuroud@weuroud.com .

علامتها التجارية هي: الحرف اللاتيني W وفوقه وردة.

3. منتجات المؤسسة :

تقوم مؤسسة وورود لصناعة الروائح والعطور بإنتاج تشكيلة متنوعة من العطور تصل إلى 52 نوع من المنتجات وهي ذات أحجام مختلفة وتقسم إلى ثلاث مجموعات كبيرة وهي:

✓ ماء الزينة بمختلف الأذواق والسعات (30، 50، 60، 100 مل)؛

✓ مزيل الروائح بمختلف الأذواق والسعات أيضا؛

✓ مناديل معطرة؛

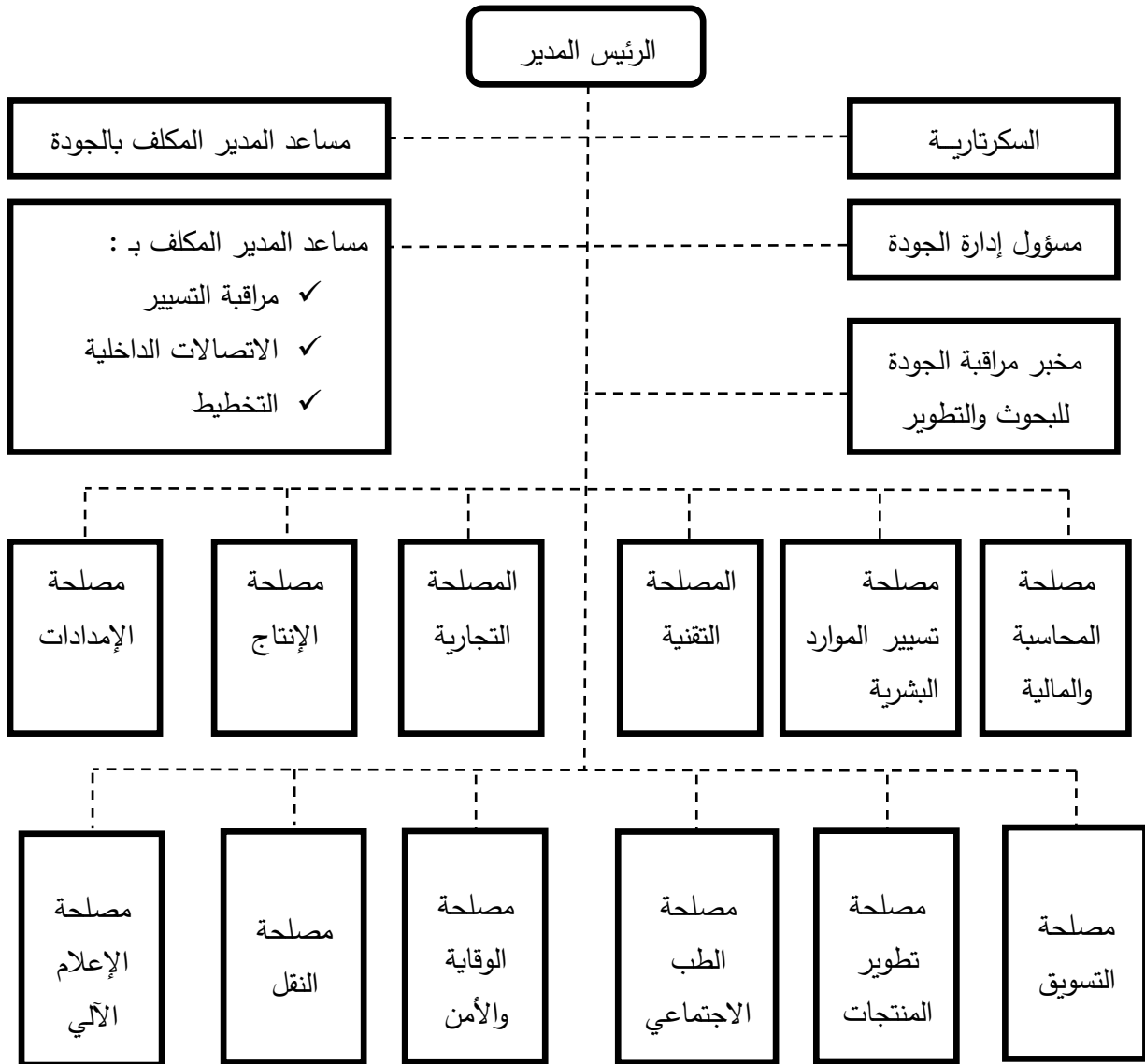
✓ علب هدايا مشكلة بين عطور ورائح ...

ويتم تصنيع العطور بالمؤسسة بوجود ثلاث خطوط للإنتاج (ماء الزينة، مزيل الروائح، المناديل المعطرة) وتمر كل واحدة منها بعدة مراحل.

ثالثا: الهيكل التنظيمي لمؤسسة الورود :

قامت مؤسسة وورود لصناعة الروائح والعطور بإدخال عدة تغييرات على هيكلها التنظيمي، بإضافة عدة مصالح جديدة وتحديد مهام ومسؤوليات كل مصلحة حسب الهيكل التنظيمي الجديد الأكثر شمولية والذي يتماشى مع احتياجات المؤسسة والتطلعات التي تهدف للوصول إليها، ليصبح كما في الشكل أدناه:

الشكل رقم (2): يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة الورود لصناعة الروائح والعطور



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على وثائق المؤسسة (انظر إلى قائمة الملاحق)

رابعاً: مهام المؤسسة :

إن الهيكل التنظيمي لمؤسسة وورود لصناعة الروائح والعطور مقسم تقسيماً وظيفياً حيث توزع وتوضح فيه المسؤوليات و المهام، كما يعتبر هذا التنظيم الإطار الذي تعمل ضمنه المؤسسة لذا سنحاول تقديم بعض هذه المصالح مع إبراز المهام كل واحدة كما يلي:

1. الرئيس المدير العام:

يقوم بدور المشرف على السير الحسن لجميع النشاطات والتعاملات في الداخل الخارج، وكذلك له الحق في اتخاذ القرارات ومراقبة جميع الأعمال داخل المؤسسة.

2. السكرتارية:

- ✓ مساعدة المدير العام في مهامه؛
- ✓ متابعة السير الحسن في غيابه؛
- ✓ استقبال البريد الوارد للمؤسسة؛
- ✓ استقبال المكالمات الداخلية والخارجية؛

3. مساعدة المدير المكلف بالجودة:

- ✓ رفع التقارير إلى المدير العام حول سير نظام الجودة؛
- ✓ الربط والتنسيق بين مسؤولي نظام إدارة الجودة للمؤسسة؛
- ✓ متابعة سير نظام إدارة الجودة ونشر حالة تقدم المشروع؛
- ✓ تحسين الأفراد وأعدادهم للمراجعات وتزويدهم بالبرامج؛

4. مخبر مراقبة الجودة للبحوث والتطوير:

وهذا المخبر مجهز بأحدث الوسائل لمراقبة جودة المنتجات، ويسير من طرف مهندسين ذوي الكفاءات والخبرة.

5. مسؤول إدارة الجودة:

يشرف على تطبيق الجودة بالمؤسسة على جميع المستويات التي تأتي بعده في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

6. مساعد المدير المكلف بـ:

- ✓ إعداد الدراسات للمشاريع الاستثمارية؛
- ✓ مراقبة التسيير في المؤسسة؛
- ✓ الاتصالات الداخلية؛

7. مصلحة المحاسبة والمالية:

- ✓ تطبيق السياسة المالية للمؤسسة؛
- ✓ إعداد الميزانيات؛

8. مصلحة تسيير الموارد البشرية :

- ✓ إعداد عملية التوظيف وإعداد الأجور؛
- ✓ تخطيط العطل السنوية للعمال؛
- ✓ إعداد وثائق التأمين الخاصة بالعمال؛
- ✓ الإشراف على إجراءات تكوين وتقييم العمال وتقدير الكفاءات؛

9. المصلحة التقنية:

- ✓ القيام بتصليح الخلل الموجود داخل ورشة الإنتاج أو خارجها؛
- ✓ الصيانة والمتابعة الدورية لمختلف الآلات الإنتاجية؛
- ✓ القيام بتركيب مختلف التجهيزات الكهربائية داخل المؤسسة؛

10. المصلحة التجارية:

- ✓ تقوم بعرض وبيع منتجات المؤسسة؛
- ✓ دراسة السوق وتقدير المبيعات؛
- ✓ تسجيل وتحليل شكاوي واحتياجات الزبائن؛

11. مصلحة الإنتاج:

- ✓ تتكفل بالإشراف على عمليات الإنتاج؛
- ✓ متابعة السير الحسن للعمل؛
- ✓ تحتوي على مخبر لمراقبة النوعية؛
- ✓ ترقية الاحتياجات المطلوبة من المنتجات؛

12. مصلحة تطوير المنتجات:

- ✓ العمل على خلق أو تطوير منتجات جديدة؛
- ✓ المساهمة في تصميم المنتجات الجديدة (العطر، شكل القارورة، التغليف، الاسم،...).

13. مصلحة الإمدادات:

- ✓ تقوم بمتابعة حركة التصدير؛
- ✓ متابعة نقل الموارد المصدرة والمستوردة؛
- ✓ الاتصال بوكالة العبور الدولية في ما يخص عمليتي التصدير والاستيراد؛

14. مصلحة التسويق:

- ✓ متابعة وتحليل تطورات أسعار السوق ومختلف أنواع المنتجات المنافسة داخليا وخارجيا؛
- ✓ تجميع وبث مختلف المعلومات التجارية والتسويقية التي تهتم المؤسسة؛
- ✓ إعداد وتنفيذ مختلف المشاركات في المعارض الوطنية والدولية؛

15. مصلحة الوقاية والأمن:

الحرص على توفير جميع قواعد الأمن والسلامة أثناء العمل وتجهيزات الحماية ومراقبتها باستمرار.

16. مصلحة الإعلام الآلي:

- ✓ تصميم مخطط الإعلام الآلي للمؤسسة، ووضع شبكة الاتصال الداخلي؛
- ✓ توفير مختلف برامج الإعلام الآلي لخدمة الاختصاصات الموجودة في المؤسسة؛
- ✓ توجيه المؤسسة لاقتناء أفضل أنواع التجهيزات والبرامج في الإعلام الآلي؛
- ✓ تصميم تطوير ومتابعة موقع المؤسسة على الانترنت؛
- ✓ استغلال شبكة الانترنت من اجل الاطلاع وتبادل المعلومات العلمية التي تخدم المؤسسة؛

17. مصلحة الطب الاجتماعي:

وتتكفل بالعمال وعائلاتهم من جهة العلاج الطبي ومتابعة حالاتهم الصحية والنفسية، كما توجد بالمصلحة طيبة عامة وأخصائية نفسية.

18. مصلحة النقل:

تتكفل بنقل السلع والمنتجات، وتوفير وسائل النقل للعمال.

خامسا: عينة الدراسة:

لعدم توفرنا على العدد الكافي للعينة في المؤسسات الاقتصادية في الولاية والتي تعد أبرز الصعوبات التي واجهتنا في تحديد مجتمع الدراسة، إلا أننا سعينا قدر الإمكان لجمع أكبر عدد ممكن وذلك من خلال العينة المسحية لعمال مؤسسة وورود بولاية الوادي، حيث قدر مجتمع الدراسة 103 عامل. لقد قمنا بتوزيع 103 استمارة استبيان حيث اعتمدنا على التسليم المباشر للاستمارات، كما اعتمدنا على رئيس مصلحة المستخدمين في عملية الجمع هذا ما مكننا من جمع الاستبانة في وقت قياسي. بعد استرجاع استمارات الموزعة تم حصر عدد الاستمارات الملغاة، والجدول الموالي يوضح لنا إحصائيات الاستبانة الموزعة:

الجدول رقم (2): إحصائيات الاستبانة الموزعة.

البيان	التكرارات	النسبة المئوية
الاستمارات الموزعة	103	100%
الاستمارات غير المسترجعة	0	%0
الاستمارات الملغاة	3	% 2.91
الاستمارات الصالحة للتحليل	100	% 97.09

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على الاستبانة الموزعة.

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد الاستثمارات الموزعة بلغ عددها 103 استمارة منها 3 استمارات غير صالحة للتحليل أي ما نسبته 97.09 %.

أما الاستثمارات الثلاث الباقية وعددها 3 فألغيت لأنها غير صالحة للتحليل أي ما يعادل 2.91 %.

المطلب الثاني: مصادر وأدوات جمع البيانات.

نهدف من خلال هذا المطلب إلى توضيح الأدوات المستعملة في دراستنا الميدانية وطرق جمع البيانات والبرامج والأدوات المستعملة في المعالجة الإحصائية لها.

الفرع الأول: مصادر جمع البيانات

اعتمدنا في دراستنا على مصدرين أساسيين لجمع البيانات، بيانات أولية وبيانات ثانوية

أولاً: البيانات الأولية

وذلك من خلال عدة زيارات ميدانية متتالية، كان أولها التعرف على المؤسسة والمهام التي تقوم بها والأهداف الإستراتيجية التي تصبو للوصول إليها مع شرح موضوع الدراسة والهدف منها، ومن خلال زيارات أخرى تم توزيع الاستبيان، وتم ملء بعض الاستبانات من خلال المقابلة المباشرة، ومن ثم استرجاع الاستبانات وتفرغها ومعالجتها عن طريق البرنامج الإحصائي (SPSS) واستخدام مجموعة من الأدوات الإحصائية التي تمكننا من الوصول إلى نتائج لدراستنا.

ثانياً: البيانات الثانوية

وتمثلت في مراجعة عدة كتب ومقالات علمية ودوريات ومنشورات خاصة بالموضوع قيد الدراسة، إضافة إلى الدراسات السابقة التي تتعلق بمتغيري الدراسة (جودة الحياة الوظيفية ، الالتزام الوظيفي)، وكذا أي مرجع يمكن أن يسهم في إثراء موضوع الدراسة بشكل علمي، وبناء عليها قمنا بتحديد فرضيات الدراسة وتحديد أسئلة الاستبيان بما يناسب، ويؤدي إلى الإجابة على فرضيات الدراسة.

الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

تم الاعتماد على أدوات جمع المعطيات والمتمثلة في المقابلة والاستبانة.

أولاً: الاستبانة

وقد تم إعداد الاستبانة على النحو التالي:

- ✓ إعداد استبانة أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات؛
- ✓ عرض الاستبانة على المشرف من أجل اختبار مدى ملاءمتها لجمع البيانات؛
- ✓ تعديل الاستبانة بشكل أولي حسب ما يراه المشرف؛
- ✓ عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد وتعديل وحذف ما يلزم؛
- ✓ إجراء دراسة اختيارية أولية للاستبانة والتعديل حسب ما يناسب؛

✓ توزيع الاستبانة على جميع أفراد المؤسسة لجمع البيانات اللازمة للدراسة؛
وقد تم تقسيم الاستبانة إلى قسمين رئيسيين:

القسم الأول:

وهو عبارة عن البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة).

القسم الثاني:

يتكون هذا القسم من محورين يتضمنان عبارات تقيس متغيرات الدراسة حيث تكونت الاستبانة من 57 فقرة كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (3): يوضح محاور الاستبيان

المحور	الأبعاد	العبارات
جودة الحياة الوظيفية	الأجور والمكافآت	5
	الأمن والصحة المهنية	5
	المشاركة في اتخاذ القرارات	5
	الاستقرار والأمن الوظيفي	5
	نظام الترقى والتقدم الوظيفي	5
	التدريب والتعلم	5
	التوازن بين الحياة الشخصية والعمل	5
	فرق العمل	5
	تقويم المظالم	5
الالتزام الوظيفي		12

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.v26)

وقد تم تقديم استمارة الاستبيان إلى المستجوبين بشكل مدروس حيث راعينا في تقديمه دقة وصياغة الأسئلة وصحة العبارات وبساطتها وأن تؤدي إلى الغرض المطلوب مع الابتعاد عن المصطلحات الأكاديمية الصعبة ليتمكن المستجوبين من فهم محتواه والإجابة بسهولة على فقراته.

ثانياً: المقابلة

بغرض التأكد من جدية المستجوبين وكذا الحرص على فهمهم لأسئلة الاستبيان وفقراته، قمنا بتدعيمه بالمقابلة لمجموعة من موظفي مؤسسة الورود للعطور والروائح بمختلف مستوياتهم الوظيفية.

المطلب الثالث: بناء أداة القياس والصدق والثبات

من خلال هذا المطلب نهدف إلى عرض الأدوات والبرامج الإحصائية لقياس المتغيرات مع توضيح كيفية بناء أداة القياس واختبارات الصدق والثبات لأفراد عينة الدراسة.

الفرع الأول: الأدوات والبرامج الإحصائية لقياس المتغيرات

أولاً: البرامج المستعملة

بعد الحصول على الاستبيانات من العينة المستجوبة، قمنا بترميزها وتفرغها في برنامج SPSSv.26 بغرض المعالجة الإحصائية للبيانات إضافة إلى برنامج EXCEL للمساعدة في التمثيل البياني للمتغيرات في تطبيقات الإحصاء الوصفي.

ثانياً: أساليب المعالجة الإحصائية المستعملة

من أجل معالجة الدراسة وبغرض الحصول على نتائج لدراستنا قمنا باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- ✓ استخراج التكرارات والنسب المئوية لكل عبارة من الاستبيان؛
- ✓ اختبار بيرسون (Pearson) لقياس ارتباط العبارات والمحاور؛
- ✓ اختبار ثبات الأداة من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لكل بعد؛
- ✓ قياس الوسط الحسابي المرجح وترتيب عبارات كل محور؛
- ✓ قياس الانحراف المعياري لكل عبارة في الاستبيان؛
- ✓ قياس الانحدار الخطي المتعدد القياسي والتدريجي في الاستبيان؛
- ✓ اختبار Anova ؛

الفرع الثاني: اختبار ثبات وصدق الاستبيان

سيتم التطرق في هذا الفرع لعرض نتائج اختبار صدق وثبات أداة الدراسة ؛

أولاً: صدق الاستبيان

يقصد بصدق الأداة مدى قدرة الاستبيان على قياس المتغيرات التي وضعت من أجلها من خلال:

1. الصدق الظاهري:

للتحقق من صدق محتوى الاستبيان والتأكد من أنه يخدم أهداف الدراسة تم عرضه على كوكبة من الأساتذة المحكمين ذوي الخبرة والاختصاص في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حماة لخضر بالوادي، وطلب منهم دراسة الاستبيان وإبداء رأيهم فيه من حيث مدى مناسبة الفقرة والمحتوى ومدى كفاية الاستبيان من حيث عدد الفقرات وشموليتها وتنوع محتواها وتقييم الصياغة اللغوية، أو أي ملاحظات أخرى يرونها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل أو التغيير أو الحذف وفق ما يراه المحكم لازماً.

وقد قمنا بدراسة ملاحظات المحكمين واقتراحاتهم وإجراء معظم التعديلات في ضوء توصياتهم وآرائهم وقد اعتبرنا الأخذ بملاحظات المحكمين وإجراء التعديلات المشار إليها بمثابة الصدق الظاهري للاستبيان، وعليه اعتبر صالح لقياس ما وضع له، ليصبح في شكله النهائي الحالي.

2. الصدق البنائي للمقياس: هو الاتساق الداخلي Internal Validity:

ويقصد به مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع المحور الذي تنتمي إليه من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون والجدول التالية توضح نتائج الاختبار:

الجدول رقم (4): الاتساق الداخلي لبعد الأجور والمكافآت

الرقم	المكون	العبارات	معامل بيرسون	(Sig)
01	الأجور والمكافآت	الأجر والمكافآت التي أتقاضاها ترتكز على أسس موضوعية تسري على جميع الموظفين داخل المنظمة	0.924**	0.000
		الأجر الذي أتقاضاه عادل بالمقارنة مع الوظائف المشابهة لوظيفتي في المنظمات الأخرى.	0.784**	0.000
		الأجر الذي أتقاضاه يلبي احتياجاتي ومتطلباتي المختلفة	0.825**	0.000
		تمنح المكافآت وفقا لإنجاز وأداء وكفاءة العاملين في العمل	0.748**	0.000
		الأجر الذي أتقاضاه لا يضطرني للعمل في وظيفة إضافية	0.907**	0.000

**دالة إحصائية عند (0.01)

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.v26)

يوضح الجدول (4) أن معاملات الارتباط بين جميع عبارات بعد الأجور والمكافآت سجلت قيم مرتفعة دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01)، فقد سجلت عبارة "الأجر والمكافآت التي أتقاضاها ترتكز على أسس موضوعية تسري على جميع الموظفين داخل المنظمة" أعلى ارتباط (0.924)، أما أقل ارتباط فكان لعبارة "تمنح المكافآت وفقا لإنجاز وأداء وكفاءة العاملين في العمل" بقيمة (0.748)، وعليه يمكن القول بأن بعد الأجور والمكافآت يتمتع بصدق مرتفع ومقبول لما وضع له.

الجدول رقم (5): الاتساق الداخلي لبعد الأمن والصحة المهنية

الرقم	المكون	العبارات	معامل بيرسون	(Sig)
02	الأمن والصحة المهنية	يتوفر في مكان العمل نظام حماية فعال ضد الحرائق	0.930 **	0.000
		توفر المنظمة لنا مستلزمات الحماية من المخاطر أثناء أداء العمل	0.682**	0.000
		تقوم إدارة المنظمة بأعمال الصيانة الدورية لجميع الآلات والمستلزمات	0.771**	0.000
		تقوم الإدارة بالمتابعة الدورية لصحتنا وسلامتنا المهنية	0.725**	0.000
		يتوفر مكان العمل على التهوية والإضاءة المناسبين	0.942**	0.000

**دالة إحصائية عند (0.01)

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.v26)

يبين الجدول (5) أن معاملات الارتباط بعد الأمن والصحة المهنية كلها مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01)، فقد سجلت عبارة " يتوفر مكان العمل على التهوية والإضاءة المناسبين " الارتباط الأعلى بقيمة (0.942)، أما أقل ارتباط فكان لعبارة " توفر المنظمة لنا مستلزمات الحماية من المخاطر أثناء أداء العمل " بقيمة (0.682)، وعليه فإن بعد الأمن والصحة المهنية يتمتع بصدق واتساق داخلي جيد يحقق الغرض الذي وضع له.

الجدول رقم (6): الاتساق الداخلي لبعد المشاركة في اتخاذ القرارات

الرقم	المكون	العبارات	معامل بيرسون	(Sig)
03	المشاركة في اتخاذ القرارات	لدي رغبة قوية في حل المشكلات المتعلقة بعملتي	0.773**	0.000
		تمنح المنظمة لنا حق المشاركة في اتخاذ القرارات دون تمييز .	0.713**	0.000
		تسمح لي المنظمة بالمشاركة في اتخاذ القرارات التي تخص عملي	0.762**	0.000
		يشجعني رئيسي على تقديم رأيي من أجل تطوير العمل	0.673 **	0.000
		تصدر المنظمة قراراتها بعد مشورة العاملين .	0.807**	0.000

**دالة إحصائياً عند (0.01)

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.v26)

نلاحظ من خلال الجدول (6) أن معاملات الارتباط بعد المشاركة في اتخاذ القرارات كلها جيدة ودالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01)، فقد سجلت عبارة " تصدر المنظمة قراراتها بعد مشورة العاملين " الارتباط الأعلى بقيمة (0.807)، أما أقل ارتباط فكان لعبارة " يشجعني رئيسي على تقديم رأيي من أجل تطوير العمل " بقيمة (0.673)، وعليه فإن بعد المشاركة في اتخاذ القرارات يتمتع بصدق واتساق داخلي مقبول.

الجدول رقم (7): الاتساق الداخلي لبعد الاستقرار والأمان الوظيفي

الرقم	المكون	العبارات	معامل بيرسون	(Sig)
04	الاستقرار والأمان الوظيفي	أشعر بالاستقرار والأمان الوظيفي ولا أعاني من أي تهديد للاستغناء عن خدماتي	0.896**	0.000
		أرغب في البقاء في المنظمة ولا أبحث عن فرص بديلة	0.810**	0.000
		تحافظ المنظمة التي أعمل فيها على العمال المهرة	0.800**	0.000

0.000	0.702**	أعمل في مناخ تسوده الثقة المتبادلة بين جميع الأطراف
0.000	0.883**	توفر المنظمة الإمكانيات المادية والمعنوية اللازمة لتوفير الاستقرار والأمان لنا

**دالة إحصائية عند (0.01)

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.v26)

يتبين من الجدول (7) أن معاملات الارتباط بعد الاستقرار والأمان الوظيفي قيما مرتفعة ودالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01)، حيث سجلت عبارة " أشعر بالاستقرار والأمان الوظيفي ولا أعاني من أي تهديد للاستغناء عن خدماتي " أعلى قيمة (0.896)، أما أقل ارتباط فكان للعبارة " أعمل في مناخ تسوده الثقة المتبادلة بين جميع الأطراف " بقيمة (0.702)، وعليه فإن بعد الاستقرار والأمان الوظيفي يسجل صدق واتساق داخلي جيد.

الجدول رقم (8): الاتساق الداخلي لبعء نظام الترقية الوظيفية

الرقم	المكون	العبارات	معامل بيرسون	(Sig)
05	نظام الترقية الوظيفية	توفر المنظمة التي اعمل بها فرص مستقبلية للترقية الوظيفية لكل العاملين	0.889**	0.000
		يعتمد نظام الترقية الوظيفية في المنظمة التي اعمل بها على أسس واضحة لكل العاملين.	0.766**	0.000
		تمنح لنا الترقيات على أساس الكفاءة والمهنية في الأداء	0.709**	0.000
		يوجد توافق كبير بين مؤهلي العلمي وقدراتي العملية ودرجتي الوظيفية.	0.635**	0.000
		البرامج تدريبية المقدمة لي تؤهلني للتقدم في مساري الوظيفي	0.918**	0.000

**دالة إحصائية عند (0.01)

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.v26)

نلاحظ من خلال النتائج الموضحة في الجدول (8) أن قيم معاملات ارتباط عبارات بعد نظام الترقية الوظيفية كلها مرتفعة ودالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01)، فقد سجلت عبارة " البرامج تدريبية المقدمة لي تؤهلني للتقدم في مساري الوظيفي " الارتباط الأعلى بقيمة (0.918)، أما أقل ارتباط فكان لعبارة " يوجد توافق كبير بين مؤهلي العلمي وقدراتي العملية ودرجتي الوظيفية " بقيمة (0.635)، وعليه فإن بعد نظام الترقية الوظيفية يتمتع بصدق واتساق داخلي يحقق الغرض منه.

الجدول رقم (9): الاتساق الداخلي لبعء التدريب والتعليم

الرقم	المكون	العبارات	معامل بيرسون	(Sig)
06	التدريب والتعليم	تولي المنظمة اهتماما كبيرا لبرامج تدريبنا وتعليمنا	0.916 **	0.000
		تلبية الدورات التدريبية حاجتنا المستقبلية.	0.699**	0.000
		تسمح لي المنظمة بالاندماج في المسار التعليمي (الجامعي مثلا)	0.738**	0.000
		الإدارة حريصة على إبرام عقود مع جهات خاصة بالتدريب والتعلم.	0.920**	0.000
		توفر المنظمة لنا كل التسهيلات اللازمة لدعم برامج التدريب والتعلم	0.930**	0.000

**دالة إحصائية عند (0.01)

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.v26)

يوضح الجدول (9) أن معاملات الارتباط لعبارات بعد التدريب والتعليم كلها مرتفعة ودالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01)، فقد سجلت عبارة " توفر المنظمة لنا كل التسهيلات اللازمة لدعم برامج التدريب والتعلم " الارتباط الأعلى بقيمة (0.930)، أما أقل ارتباط فكان للعبارة " تلبية الدورات التدريبية حاجتنا المستقبلية " بقيمة (0.699)، وعليه بعد التدريب والتعليم يتمتع بصدق واتساق داخلي جيد يحقق الغرض الذي وضع له.

الجدول رقم (10): الاتساق الداخلي لبعء التوازن بين الحياة الشخصية والعمل

الرقم	المكون	العبارات	معامل بيرسون	(Sig)
07	التوازن بين الحياة الشخصية والعمل	تهتم المنظمة بمواهبنا ورغباتنا الشخصية (ممارسة الرياضة، رسم، كتابة الشعر،...)	0.910**	0.000
		لا تتعارض متطلبات العمل مع واجباتي الأسرية.	0.484**	0.000
		أجد الوقت الكافي للاهتمام بأسرتي.	0.447**	0.000
		يمكنني الخروج أثناء أوقات العمل عند الضرورة.	0.634**	0.000
		تشاركنا إدارة المنظمة في مناسباتنا الاجتماعية (مثلا: زواج...)	0.947**	0.000

**دالة إحصائية عند (0.01)

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.v26)

يبين الجدول (10) أن معاملات ارتباط بعد التوازن بين الحياة الشخصية والعمل سجلت قيما مقبولة ودالة إحصائيا عند مستوى معنوية (0.01)، فقد سجلت عبارة " تشاركنا إدارة المنظمة في مناسباتنا الاجتماعية (مثلا: زواج...) " الارتباط الأعلى بقيمة (0.947)، أما أقل ارتباط فكان لعبارة " أجد الوقت الكافي للاهتمام بأسرتي " بقيمة (0.447)، وعليه فإن بعد التوازن بين الحياة الشخصية والعمل يحقق الغرض الذي وضع له.

الجدول رقم (11): الاتساق الداخلي لبعد فرق العمل

الرقم	المكون	العبارات	معامل بيرسون	(Sig)
08	فرق العمل	يسود المنظمة مناخ من التعاون وروح الفريق الواحد بين العاملين	0.810**	0.000
		تتيح الإدارة فرصة التفاعل والتواصل مع العاملين في جميع المستويات.	0.833**	0.000
		تسود علاقات الاحترام والتقدير بين الرؤساء والمرؤوسين في العمل.	0.737**	0.000
		قيم ومبادئ وأهداف جماعة العمل تتوافق مع قيم ومبادئ وأهداف إدارة المؤسسة.	0.816**	0.000
		يتبادل عمال المنظمة الزيارات الاجتماعية في كثير من المناسبات.	0.856**	0.000

**دالة إحصائية عند (0.01)

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.v26)

نلاحظ من خلال النتائج الموضحة في الجدول (11) أن معاملات ارتباط بعد فرق العمل سجلت قيما مرتفعة ودالة إحصائيا عند مستوى معنوية (0.01)، فقد أخذت عبارة " يتبادل عمال المنظمة الزيارات الاجتماعية في كثير من المناسبات " أعلى ارتباط بالبعد (0.942)، بينما أقل ارتباط فكان لعبارة " تسود علاقات الاحترام والتقدير بين الرؤساء والمرؤوسين في العمل " بقيمة (0.737)، وعليه فإن بعد فرق العمل حقق صدق واتساق داخلي جيد ويحقق الغرض الذي وضع له.

الجدول رقم (12): الاتساق الداخلي لبعد تقويم المظالم

الرقم	المكون	العبارات	معامل بيرسون	(Sig)
09	تقويم المظالم	يوجد نظام واضح فعال لتقويم المظالم في المنظمة.	0.953**	0.000
		يتم التعامل مع الشكاوي التي أقدمها بعدالة وشفافية.	0.972**	0.000
		تتكفل المنظمة بحمايتي من أي تهديد قد أتعرض له بعد تقديم تظلمي	0.868**	0.000
		يوجد صندوق خاص يستقبل شكاوي العاملين في المنظمة	0.906**	0.000

0.000	0.952**	ألمس نتائج ايجابية بعد تقديمي لتظلماتي.
-------	---------	---

**دالة إحصائية عند (0.01)

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.v26)

يوضح الجدول (12) أن معاملات الارتباط لبعد تقويم المظالم كلها مرتفعة ودالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01)، فقد سجلت عبارة " يتم التعامل مع الشكاوى التي أقدمها بعدالة وشفافية " الارتباط الأعلى بقيمة (0.972)، أما أقل ارتباط فكان لعبارة " تتكفل المنظمة بحمايتي من أي تهديد قد أتعرض له بعد تقديم تظلمي " بقيمة (0.868)، وعليه فإن بعد تقويم المظالم يتمتع بصدق واتساق داخلي ممتاز يحقق الغرض الذي وضع له.

الجدول رقم (13): الاتساق الداخلي لمتغير الالتزام الوظيفي

الرقم	المكون	العبارات	معامل بيرسون	(Sig)
01	الالتزام الوظيفي	أشعر حقاً أن مشكلات المنظمة هي جزء من مشاكل الشخصية	0.918**	0.000
		أشعر بالسعادة إذا قضيت حياتي المهنية في المنظمة	0.806**	0.000
		أشعر بالفخر والاعتزاز لانتمائي لهذه المنظمة التي اعمل فيها	0.578**	0.000
		تستحق منظمتي الإخلاص والالتزام لها	0.404**	0.000
		اعتبر اغلب زملائي في العمل هم جزء من أفراد عائلتي	0.602**	0.000
		تهمني سمعة ومستقبل المنظمة التي اعمل بها لأنها مرتبطة بسمعتي ومستقبلي	0.547**	0.000
		تتوافق قلبي مع قيم المنظمة التي اعمل بها	0.754**	0.000
		أستمتع بالحديث عن منظمتي أمام أصدقائي خارج العمل	0.608**	0.000
		أقبل أي مهمة أكلف بها مقابل استمراري في العمل في هذه المنظمة	0.494**	0.000
		أفضل الاستمرار في العمل داخل المنظمة حتى لو توفر لدي فرص للعمل في المنظمات الأخرى	0.677**	0.000
		ابذل قصارى جهدي لتحقيق أهداف المنظمة التي اعمل بها	0.663**	0.000
		أعتبر نفسي مديناً لمنظمتي لما لها من فضل في بناء حياتي.	0.956**	0.000

**دالة إحصائية عند (0.01)

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.v26)

من خلال نتائج الجدول (13) نلاحظ أن معاملات الارتباط لمتغير الالتزام الوظيفي كلها جيدة ودالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01)، فقد سجلت عبارة " أعتبر نفسي مديناً لمنظمتي لما لها من فضل في بناء

حياتي " الارتباط الأعلى بقيمة (0.956)، بينما سجلت العبارة " تستحق منظمتي الإخلاص والالتزام لها " بقيمة (0.404)، وعليه فإن متغير الالتزام الوظيفي يتمتع بصدق واتساق داخلي جيد جدا يحقق الغرض المطلوب

ثانيا: ثبات الاستبيان

يقصد بثبات الاستبيان أنه سيعطي نفس النتائج لو تم إعادة توزيعه تحت نفس الظروف، أو بعبارة أخرى أنه يعني الاستقرار في نتائج الأداة لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية مختلفة، حيث تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha). في حساب ثبات الاستبيان:

الجدول رقم (14): نتائج معامل الثبات ألفا كرونباخ

المتغيرات (بأبعادها)	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
الأجور والمكافآت	05	0.914
الأمن والصحة المهنية	05	0.920
المشاركة في اتخاذ القرارات	05	0.880
الاستقرار والأمن الوظيفي	05	0.912
نظام الترقية الوظيفية	05	0.908
التدريب والتعليم	05	0.911
التوازن بين الحياة الشخصية والعمل	05	0.849
فرق العمل	05	0.906
تقويم المظالم	05	0.986
معامل الثبات الكلي لجودة الحياة الوظيفية	45	0.970
معامل الثبات الكلي للالتزام الوظيفي	12	0.933

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.v26)

نلاحظ من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه أن كل قيم معامل ألفا كرونباخ أكبر من (0.7) بالنسبة لكل الأبعاد، حيث أن بعد تقويم المظالم سجل الترتيب الأول بقيمة (0.986)، بينما بعد التوازن بين الحياة الشخصية والعمل سجل البعد الأخير بقيمة ألفا كرونباخ (0.849). أما معامل الثبات لمتغير جودة الحياة الوظيفية فقدر (0.970). فيما يخص متغير الالتزام التنظيمي فكانت قيمته (0.933) وهي قيمة مرتفعة تفوق العتبة (0.7). وعليه فإن المقياس يتمتع بثبات جيد جدا يتيح تحقيق أهداف الدراسة.

المبحث الثاني: تحليل بيانات الاستبيان

سيتم عرض الخصائص العامة للمتغيرات العامة للدراسة وتحليلها، وسوف يتم استخدام الأساليب الإحصائية التي ذكرناها سابقاً من أجل الحصول على النتائج لاستكمال هذه الدراسة.

المطلب الأول: الخصائص العامة لعينة الدراسة.

يخص هذا الجزء للاستبيان المعلومات الشخصية للمجيب على الاستبيان وقد خصصت هذه الأسئلة إلى كل من الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية وكانت النتائج كما يلي:

الفرع الأول: الجنس:

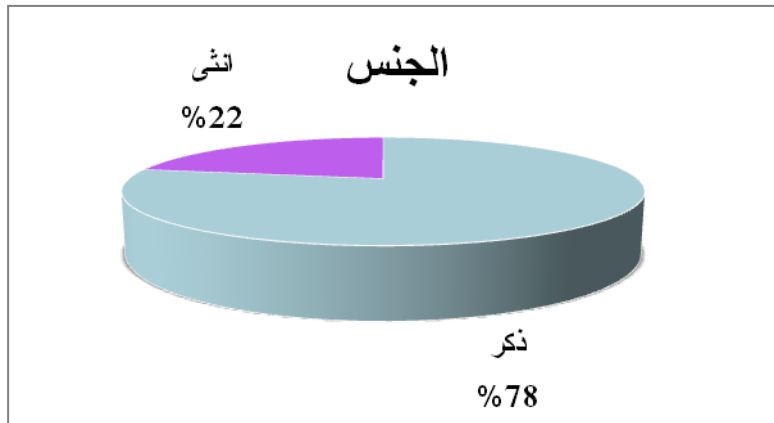
كان توزيع عينة الدراسة وفق متغير الجنس كما يلي:

الجدول رقم (15): توزيع العينة حسب متغير الجنس.

العمر	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	78	%78
أنثى	22	%22
المجموع	100	%100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.v26)

الشكل رقم (3): يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على بيانات الجدول رقم (15)

من خلال الجدول نجد أن نسبة الذكور تمثل 78%، أما نسبة الإناث 22% وبالتالي فنسبة الذكور أكبر بكثير من نسبة الإناث، وقد يعزى ذلك لطبيعة نشاط المؤسسة الذي يقتضي وجود الذكور أكثر.

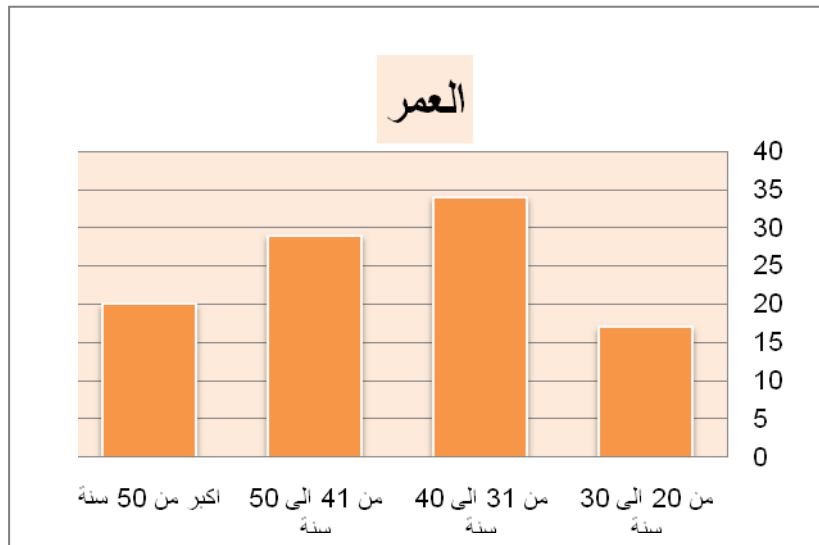
الفرع الثاني: العمر

قسمت أفراد العينة حسب متغير العمر إلى أربعة فئات عمرية، وكان توزيع أفراد العينة كما يلي:
الجدول رقم (16): توزيع العينة حسب متغير العمر.

العمر	التكرارات	النسبة المئوية
من 20 إلى 30 سنة	17	17%
من 31 إلى 40 سنة	34	34%
من 41 إلى 50 سنة	29	29%
أكبر من 50 سنة	20	20%
المجموع	100	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.v26)

الشكل رقم (4): يوضح توزيع العينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على بيانات الجدول رقم (16)

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أفراد العينة توزعت بشكل متقارب كما يلي: نسبة 34% كانت لصالح الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة، بينما نسبة 29% للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة، في حين ما نسبته 20% للفئة الأكبر من 50 سنة، وأخيرا ما نسبته 17% للفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة بالترتيب، مما يدل على أن غالبية العاملين في المؤسسة من الشباب.

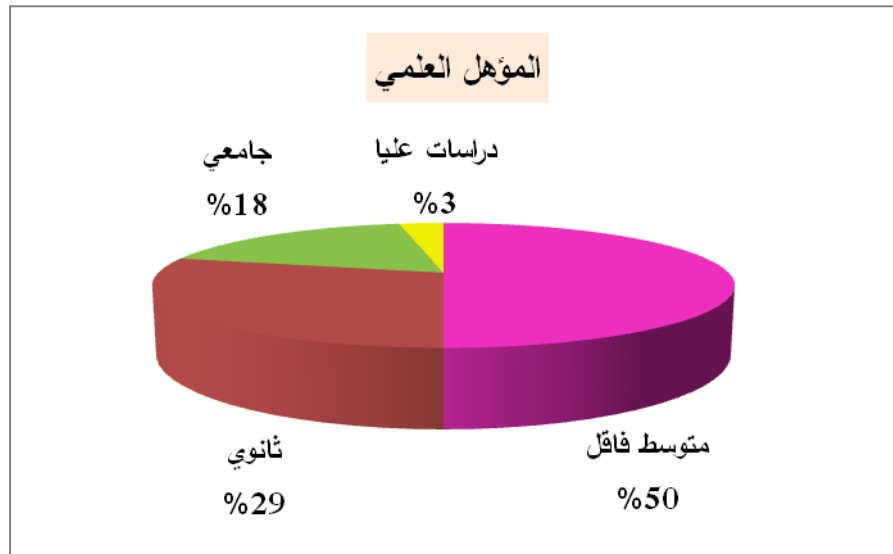
الفرع الثالث: المؤهل العلمي

قسمت عينة الدراسة إلى 4 فئات تمثل المؤهل العلمي والنتائج موضحة في الجدول :
الجدول رقم (17): توزيع العينة حسب متغير المؤهل العلمي.

النسبة المئوية	التكرارات	المؤهل العلمي
50%	50	متوسط فأقل
29%	29	ثانوي
18%	18	جامعي
3%	3	دراسات عليا
100%	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.v26)

الشكل رقم (5): يوضح توزيع العينة حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على بيانات الجدول رقم (17)

يتبين من نتائج الجدول أن أعلى نسبة كانت للمستوى "متوسط فأقل" بنسبة 50%، تليها في الترتيب المستوى "الثانوي" بنسبة 29%، بينما ما نسبته 18% كانت للمستوى الجامعي. أما الدراسات العليا فسجلت نسبة 3% من أفراد العينة وهي الأخيرة في الترتيب. وهذا نظرا لما تتطلبه طبيعة نشاط المؤسسة التشغيلية.

الفرع الرابع: سنوات الخبرة

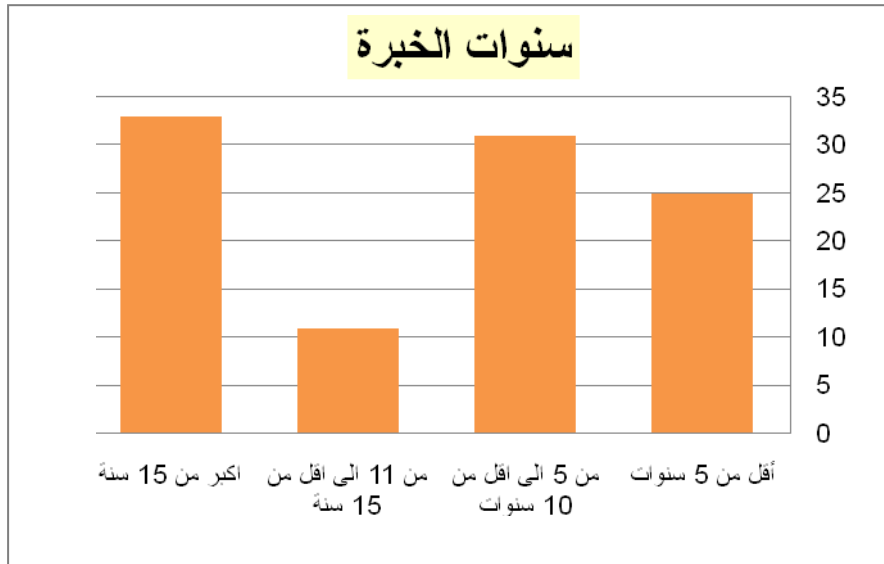
تم تقسم أفراد العينة إلى أربعة فئات تمثل الخبرة المهنية لأفراد العينة، وتم التوصل إلى النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (18): توزيع العينة حسب متغير سنوات الخبرة.

الخبرة المهنية	التكرارات	النسب المئوية
أقل من 5 سنوات	25	25%
من 5 إلى أقل من 10 سنة	31	31%
من 11 إلى أقل من 15 سنة	11	11%
أكبر من 15 سنة	33	33%
المجموع	100	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.v26)

الشكل رقم (6): يوضح توزيع العينة حسب متغير سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على بيانات الجدول رقم (18)

من الجدول نجد أن 33% لديهم خبرة أكثر من 15 سنة و 31% لديهم خبرة من 11 إلى 15 سنة، في حين أن 25% لديهم خبرة أقل من 5 سنوات و 11% لديهم خبرة من 5 إلى 10 سنوات. وعليه فأفراد العينة لديهم خبرة جيدة في مجال عملهم.

المطلب الثاني: عرض نتائج محوري الاستبيان

لتحويل إجابات المبحوثين إلى بيانات كمية قمنا باستخدام مقياس لكرت الخماسي (Likert Scale) باعتباره يعطي مجالات أوسع للإجابة، كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (19): أداة جمع البيانات وفق مقياس ليكرت الخماسي

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

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V. 26)

بعدها يتم حساب المتوسط الحسابي المرجح Weighted Mean، بإتباع الخطوات التالية:
حساب المدى والذي يساوي أكبر قيمة من هذا المقياس - أقل قيمة منه أي: $4-1=3$ ؛
حساب طول الفئة من خلال تقسيم المدى على عدد الفئات، أي: $3/5=0.6$ ، فتكون الفئة الأولى:
من 1 إلى 1.6 أي: $1+0.6=1.6$ وهكذا...؛
تحديد الاتجاه العام للإجابات، وهذا ما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول رقم (20): الميزان التقديري وفقا لمقياس ليكرت الخماسي

الاتجاه العام	المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.6
غير موافق	من 1.6 إلى 2.2
محايد	من 2.2 إلى 2.8
موافق	من 2.8 إلى 3.4
موافق بشدة	من 3.4 إلى 4.0

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V. 26)

وعليه سوف يتم عرض نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل بعد من أبعاد متغير جودة الحياة الوظيفية والالتزام الوظيفي، ومن ثم تحديد الاتجاه العام لأفراد العينة محل الدراسة.

الفرع الأول: عرض نتائج محور جودة الحياة الوظيفية

أولاً: الأجور والمكافآت:

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب والاتجاه العام لمعرفة درجة الموافقة. النتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (21): عرض البيانات المتعلقة بالأجور والمكافآت

المكون	أرقام العبارات	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
			الحد	الحد	الحد	الحد	الحد				
			%	%	%	%	%				
الأجور والمكافآت	1	الأجر والمكافآت التي أُنقاضها تتركز على أسس موضوعية تسري على جميع الموظفين داخل المنظمة	4	16	23	17	40	2.27	1.254	2	غير موافق
	2	الأجر الذي أُنقضه عادل بالمقارنة مع الوظائف المشابهة لوظيفتي في المنظمات الأخرى.	1	20	13	25	41	2.15	1.192	3	غير موافق
	3	الأجر الذي أُنقضه يلبي احتياجاتي ومتطلباتي المختلفة .	7	17	5	29	44	2.05	1.175	5	غير موافق
	4	تمنح المكافآت وفقا لإنجاز وأداء وكفاءة العاملين في العمل	3	34	7	13	43	2.41	1.408	1	غير موافق
	5	الأجر الذي أُنقضه لا يضطرني للعمل في وظيفة إضافية.	2	14	15	29	40	2.09	1.138	4	غير موافق
		الأجور والمكافآت						2.19	1.23		غير موافق

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V. 26)

بالنظر إلى الجدول رقم (21) يتضح لنا أن المتوسط الحسابي للفقرة 4 " تمنح المكافآت وفقا لإنجاز وأداء وكفاءة العاملين في العمل " يساوي 2.41، والتي احتلت المرتبة الأولى على مستوى البعد ككل، باتجاه عام غير موافق، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة منخفضة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، ويعني ذلك عدم رضا أفراد العينة على نظام المكافآت وعدالته الراتب.

المتوسط الحسابي للفقرة 3 " الأجر الذي أتقاضاه يلبي احتياجاتي ومتطلباتي المختلفة " يساوي 2.05 أي في آخر ترتيب فقرات هذا البعد، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة منخفضة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، ويدل ذلك على عدم تلبية الرواتب لاحتياجات ومتطلبات أفراد العينة خاصة في ظل الظروف الاقتصادية الراهنة.

وعموما يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لبعد " الأجور والمكافآت " يساوي 2.19 أي باتجاه عام "غير موافق"، ويعني ذلك وجود موافقة بدرجة منخفضة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. مما يدل على عدم رضا أفراد العينة على الأجور والمكافآت نظرا لعدم كفاية الراتب، وكل ذلك ينعكس بشكل سلبي على جودة الحياة الوظيفية فيما يخص مجال الأجور والمكافآت، لما له من أثر على الجانب النفسي والمعنوي للعاملين، فعندما يعجز الراتب على تأمين احتياجاتهم وتحمل مسؤولياتهم تجاه عوائلهم، فذلك يضطرهم للدخول في حالة من الضغط والقلق لتحقيق العيش الكريم لهم، الأمر الذي يؤثر سلبا على الأهداف المطلوب تحقيقها وبالتالي على التزامهم نحو مؤسساتهم. وقد انفتحت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة الشنطي¹، والتي ترى أن هناك موافقة بدرجة منخفضة على الأجور والمكافآت التي يتلقاها الموظف الحكومي. كما اختلفت مع دراسة ديوب²، التي أقرت بعدالة نظام الأجور والمكافآت في عينة الدراسة.

ثانيا: الأمن والصحة المهنية:

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب والاتجاه العام لمعرفة درجة الموافقة. النتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي:

¹ نهاد عبد الرحمان الشنطي، واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان وعلاقتها بأخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان، رسالة ماجستير في إدارة الدولة والحكم الرشيد (غير منشورة)، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين، 2016.

² أيمن حسن ديوب، تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات: دراسة ميدانية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (30)، العدد (1)، سوريا، 2014، ص ص: 195.221.

الجدول رقم (22): عرض البيانات المتعلقة الأمن والصحة المهنية

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	المكون					أرقام العبارات	العبارات	المكون
				غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
				العدد	العدد	العدد	العدد	العدد			
				%	%	%	%	%			
موافق بشدة	1	0.772	4.52	2	1	2	33	62	1	يتوفر في مكان العمل نظام حماية فعال ضد الحرائق	
				2	1	2	33	62			
موافق بشدة	3	0.943	4.33	2	4	9	29	56	2	توفر المنظمة لنا مستلزمات الحماية من المخاطر أثناء أداء العمل	
				2	4	9	29	56			
موافق بشدة	4	0.993	4.27	2	6	9	29	54	3	تقوم إدارة المنظمة بأعمال الصيانة الدورية لجميع الآلات والمستلزمات	
				2	6	9	29	54			
موافق	5	1.129	4.17	5	6	8	29	52	4	تقوم الإدارة بالمتابعة الدورية لصحتنا وسلامتنا المهنية	
				5	6	8	29	52			
موافق بشدة	2	0.849	4.37	2	1	9	34	54	5	يتوفر مكان العمل على التهوية والإضاءة المناسبين	
				2	1	9	34	54			
موافق بشدة		0.937	4.33	الأمن والصحة المهنية							

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V. 26)

من الجدول أعلاه يمكن القول بأن المتوسط الحسابي للفقرة 1 " يتوفر في مكان العمل نظام حماية فعال ضد الحرائق " يساوي 4.52 الترتيب الأول في مجموع الفقرات المكونة للبعد باتجاه عام " موافق بشدة"، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة جدا من قبل أفراد العينة، ويمكن القول بأن ذلك قد يعود إلى رضا أفراد العينة عن نظام الحماية التي توفره المؤسسة لهم في سبيل الحفاظ عليهم، وتحقيق السلامة المهنية.

المتوسط الحسابي 4 " تقوم الإدارة بالمتابعة الدورية لصحتنا وسلامتنا المهنية " قدر 4.17 باتجاه عام موافق، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة جيدة من قبل أفراد العينة على متابعة المؤسسة الدورية لصحة عمالها. وعليه فالاهتمام بصحة وسلامة الموظفين من أولويات المؤسسة محل الدراسة.

وعموما يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لـبعد " الأمن والصحة المهنية " قدر بـ: 4.33 باتجاه عام موافق بشدة، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة جدا من قبل أفراد العينة على العناية اللازمة لضمان الأمن والصحة أثناء أداء العاملين لعملهم داخل المؤسسة. حيث اتفقت النتائج مع دراسة: الشنطي¹، التي أظهرت موافقة متوسطة لـبعد ظروف العمل المادية، واختلفت مع دراسة ديوب²، والتي أظهرت أن ظروف العمل في المؤسسات محل الدراسة غير آمنة وغير صحية.

ثالثا: المشاركة في اتخاذ القرارات

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب والاتجاه العام لمعرفة درجة الموافقة. النتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (23): عرض البيانات المتعلقة بالمشاركة في اتخاذ القرارات

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العبارات					أرقام العبارات	المكون
				غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
				العدد	العدد	العدد	العدد	العدد		
				%	%	%	%	%		
موافق	1	0.910	3.86	2	4	25	44	25	لدي رغبة قوية في حل المشكلات المتعلقة بعملتي	1
				2	4	25	44	25		
محايد	4	0.977	2.79	11	23	46	16	4	تمنح المنظمة لنا حق المشاركة في اتخاذ القرارات دون تمييز.	2
				11	23	46	16	4		

¹ نهاد عبد الرحمان الشنطي، مرجع سبق ذكره.

² أيمن حسن ديوب، مرجع سبق ذكره.

3	تسمح لي المنظمة بالمشاركة في اتخاذ القرارات التي تخص عملي	5	27	35	23	10	2.94	1.052	3	3
4	يشجعني رئيسي على تقديم أرائي من أجل تطوير العمل	6	33	31	21	9	3.06	1.071	2	3
5	تصدر المنظمة قراراتها بعد مشورة العاملين.	3	15	45	24	13	2.71	0.977	5	3
	المشاركة في اتخاذ القرارات						3.072	0.997		3

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V. 26)

من الجدول أعلاه يمكن القول بأن المتوسط الحسابي للفقرة 1 " لدي رغبة قوية في حل المشكلات المتعلقة بعملتي " يساوي 3.86 الترتيب الأول في مجموعة الفقرات المكونة للبعد باتجاه عام موافق، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة جيدة من قبل أفراد العينة، وهي العبارة الوحيدة المتحصلة على هذه الدرجة. ويمكن القول بأن ذلك قد يعود إلى روح المسؤولية الموجودة لدى أفراد العينة في حل المشكلات المتعلقة بعملهم، أو تمسكهم بوظائفهم لتحقيق الاستقرار والأمن الوظيفي لهم وبالتالي لعائلاتهم في ظل الظروف الاقتصادية الراهنة.

المتوسط الحسابي 5 " تصدر المنظمة قراراتها بعد مشورة العاملين " قدر بـ: 2.71 باتجاه عام محايد، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على مشورة المؤسسة لعملها في قراراتها. وعليه فإن القرارات التي تمس العمل تتركز بيد الإدارة العليا، مما يدل على مركزية اتخاذ القرار، ضعف المشاركة الفاعلة للعاملين خاصة فيما يتعلق بمهام أعمالهم.

وعموماً يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لبعد " المشاركة في اتخاذ القرارات " قدر بـ: 3.072 باتجاه عام محايد، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على وجود عنصر المشاركة في اتخاذ القرارات في المؤسسة محل الدراسة، وعليه يحتاج هذا البعد إلى مزيد اهتمام ودعم من حيث درجة التعاون بين الرؤساء والمؤوسين في العمل، وتزويدهم بالمعلومات التي تساعد في تنفيذ أعمالهم، ومن ثم مشاركتهم في القرارات التي تخص أعمالهم. حيث اتفقت النتائج مع دراسة كل من: الشنطي¹، و² Hisar & Eren ، حيث أوصت السماح للعاملين بمشاركتهم في عمليات صنع القرار وحل المشكلات التي تخص أعمالهم.

¹ نهاده عبد الرحمان الشنطي، مرجع سبق ذكره.

² Eren, H., & Hisar, F., **Quality of work life perceived by nurses and their organizational commitment level.** International Journal of Human Sciences, Vol (13),N(1), 2016.

رابعاً: الاستقرار والأمن الوظيفي

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب والاتجاه العام لمعرفة درجة الموافقة. النتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (24): عرض البيانات المتعلقة بالاستقرار والأمن الوظيفي

المكون	أرقام العبارات	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
الاستقرار والأمن الوظيفي											
1		أشعر بالاستقرار والأمان الوظيفي ولا أعاني من أي تهديد للاستغناء عن خدماتي	4	30	25	32	9	2.88	1.066	2	محايد
			4	30	25	32	9				
2		ارغب في البقاء في المنظمة ولا ابحت عن فرص بديلة	2	22	25	36	15	2.60	1.054	5	غير موافق
			2	22	25	26	15				
3		تحافظ المنظمة التي اعمل فيها على العمال المهرة	8	20	26	34	12	2.78	1.142	4	محايد
			8	20	26	34	12				
4		أعمل في مناخ تسوده الثقة المتبادلة بين جميع الأطراف	5	37	25	25	8	3.06	1.071	1	محايد
			5	37	25	25	8				
5		توفر المنظمة الإمكانيات المادية والمعنوية اللازمة لتوفير الاستقرار والأمان لنا	5	19	42	24	10	2.85	1.009	3	محايد
			5	19	42	24	10				
الاستقرار والأمن الوظيفي											
			1.068								
			2.834								

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V. 26)

سجلت الفقرة 4 " أعمل في مناخ تسوده الثقة المتبادلة بين جميع الأطراف "متوسطا قدر ب:3.06 الرتبة الأولى في البعد باتجاه "محايد" الذي يعني وجود موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، وذلك لأنهم يشعرون بعدم الرضا عن استقرارهم وأمنهم الوظيفي، والذي قد يعزى إلى عدة أسباب أبرزها: سياسات التوظيف التي تنتهجها المؤسسة، توفر فرص عمل أفضل خارج المؤسسة، ضعف الثقة المتبادلة بين الرؤساء والمرؤوسين.

المتوسط الحسابي للفقرة 2 " ارغب في البقاء في المنظمة ولا ابحت عن فرص بديلة" يساوي باتجاه عام "غير موافق"، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة منخفضة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، حيث لا يرغب معظم أفراد عينة الدراسة البقاء في المؤسسة في حال توفر فرص أفضل.

كما يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لبعد " الاستقرار والأمن الوظيفي " يساوي 2.834 أي باتجاه عام "محايد" وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على البعد، لعدم رضاهم عن استقرارهم وأمنهم الوظيفي .لعدم وجود البدائل والفرص التوظيفية الأفضل بسبب الظروف الاقتصادية للبلاد. واتفقت هذه النتائج مع دراسة الشنطي¹، والتي حاز فيها بعد الاستقرار والأمن الوظيفي على درجة متوسطة من موافقة أفراد عينة الدراسة.

خامسا: نظام الترقية الوظيفية

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب والاتجاه العام لمعرفة درجة الموافقة. النتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (25): عرض البيانات المتعلقة بنظام الترقية الوظيفية

المكون	أرقام العبارات	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد				
			%	%	%	%	%				
نظام الترقية	1	توفر المنظمة التي اعمل بها فرص مستقبلية للترقية الوظيفية لكل العاملين	2	14	44	24	16	2.62	0.982	3	محايد
			2	14	44	24	16				

¹ نهاد عبد الرحمان الشنطي، مرجع سبق ذكره.

موافق بلا	5	0.925	2.45	15	39	33	12	1	يعتمد نظام الترقية الوظيفية في المنظمة التي اعمل بها على أسس واضحة لكل العاملين	2
				15	39	33	12	1		
موافق بلا	4	0.937	2.54	13	37	34	15	1	تمنح لنا الترقيات على أساس الكفاءة والمهنية في الأداء	3
				13	37	34	15	1		
اجابة	1	1.044	2.80	12	28	30	28	2	يوجد توافق كبير بين مؤهلي العلمي وقدراتي العملية ودرجتي الوظيفية	4
				12	28	30	28	2		
اجابة	2	1.136	2.77	16	27	24	30	3	البرامج تدريبية المقدمة لي تؤهلني للتقدم في مساري الوظيفي	5
				16	27	24	30	3		
اجابة		1.004	2.63	نظام الترقية الوظيفية						

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V. 26)

من الجدول أعلاه نجد:

أن المتوسط الحسابي للفقرة 4 " يوجد توافق كبير بين مؤهلي العلمي وقدراتي العملية ودرجتي الوظيفية " سجلت الترتيب الأول من بين فقرات البعد 2.80 والتي تقابل درجة "محايد" وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة من قبل المجيبين على هذه الفقرة، الأمر الذي يدل على وجود اختلاف بين إجابات أفراد العينة حول الفقرة، والذي قد يعزى إلى اختلاف طبيعة عمل العاملين من إدارة إلى أخرى، فقد يرى البعض وجود توافق بين المؤهل العلمي ودرجته الوظيفية، على خلاف البعض الآخر. كما قد يعزى إلى عمل العديد منهم في غير تخصصاتهم تبعاً للمسمى الوظيفي.

المتوسط الحسابي للفقرة 2 " يعتمد نظام الترقية الوظيفية في المنظمة التي اعمل بها على أسس واضحة لكل العاملين " يساوي 2.45 والتي تمثل الدرجة " غير موافق"، وهذا يعني عدم وجود موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. مما يدل على عدم رضاهم على وضوح معايير الترقية الوظيفي، التي قد تعزى إلى عموم هذه المعايير، أو عدم إتاحة الفرص للترقيات المهنية بعدالة أمام الموظفين من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وعموماً فبعد نظام الترقية الوظيفية ككل سجل متوسطاً مرجحاً 2.63، باتجاه عام "محايد"، الأمر الذي انعكس سلباً على جودة الحياة الوظيفية فيما يخص مجال إتاحة فرص الترقية الوظيفية.

سادسا: التدريب والتعليم

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب والاتجاه العام لمعرفة درجة الموافقة، النتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (26): عرض البيانات المتعلقة بالتدريب والتعليم

المكون	أرقام العبارات	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
			العدد	%	العدد	%	العدد	%			
التدريب والتعليم	1	تولي المنظمة اهتماما كبيرا	0	19	37	30	14	2.61	0.952	4	محايد
		لبرامج تدريبنا وتعليمنا	0	19	37	30	14				
	2	تتبع الدورات التدريبية	0	16	33	28	23	2.42	1.017	5	غير موافق
		حاجتنا المستقبلية.	0	16	33	28	23				
	3	تسمح لي المنظمة بالاندماج	5	20	46	19	10	2.91	0.996	1	محايد
		في المسار التعليمي	5	20	46	19	10				
		(الجامعي مثلا)									
	4	الإدارة حريصة على إبرام	12	26	41	26	12	2.76	1.026	3	محايد
		عقود مع جهات خاصة	12	26	41	26	12				
		بالتدريب والتعلم									
	5	توفر المنظمة لنا كل	5	18	40	25	12	2.79	1.005	2	محايد
		التسهيلات اللازمة لدعم	5	18	40	25	12				
		برامج التدريب والتعلم									
		التدريب والتعليم						2.698	1.23		غير موافق

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V. 26)

من الجدول أعلاه يمكن القول بأن المتوسط الحسابي للفقرة 3 " تسمح لي المنظمة بالاندماج في المسار التعليمي (الجامعي مثلاً) " يساوي 2.91 الترتيب الأول في مجموع الفقرات المكونة للبعد باتجاه عام " محايد"، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة، ويمكن القول بأن ذلك قد يعود إلى وجود أفراد من العينة راضين عن هذه الفقرة لتمكنهم من مواصلة المسار التعليمي، بينما آخرون غير قادرين على الاندماج في المسار التعليمي بسبب ضعف مستواهم أو لعدم قدرتهم على التوفيق بين العمل والمسار التعليمي.

المتوسط الحسابي للفقرة 2 " تلبي الدورات التدريبية حاجتنا المستقبلية " قدر بـ: 2.42 باتجاه عام غير موافق، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة منخفضة من قبل أفراد العينة على مدى تلبي الدورات التدريبية لمتطلباتهم المستقبلية من قبل المؤسسة محل الدراسة، وقد يعزى ذلك للتكاليف المرتفعة لعمليات التدريب النوعية.

وعموماً يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لبعد " التدريب والتعليم " قدر بـ: 2.68 باتجاه عام " محايد"، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على عملية التدريب ونوعيته ومستواه الذي لا يتماشى ومتطلبات العاملين المستقبلية.

سابعاً: التوازن بين الحياة الشخصية والعمل

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب والاتجاه العام لمعرفة درجة الموافقة. النتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (27): عرض البيانات المتعلقة بالتوازن بين الحياة الشخصية والعمل

المكون	أرقام العبارات	العبارات	مواقف بشدة					المتوسط المرجح	الاتجاه العام
			مواقف						
			موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة		
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد		
			%	%	%	%	%		
التوازن بين الحياة لشخصية	1	تهتم المنظمة بمواهبنا ورغباتنا الشخصية (ممارسة الرياضة، رسم، كتابة الشعر، ...)	1	8	11	24	56	1.74	غير موافق بشدة
	1		8	11	24	56			
	2	لا تتعارض متطلبات العمل مع واجباتي الأسرية	3	56	5	13	23	3.03	محايد
			3	56	5	13	23		
									</

3	أجد الوقت الكافي للاهتمام بأسرتي	3	54	11	8	24	3.04	1.310	1	1
4	يمكنني الخروج أثناء أوقات العمل عند الضرورة	4	48	7	2	39	2.76	1.478	3	1
5	تشاركنا إدارة المنظمة في مناسباتنا الاجتماعية (مثلا: زواج...)	3	19	10	12	56	2.01	1.307	4	4
التوازن بين الحياة الشخصية والعمل										
							2.51	1.28		4

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V. 26)

المتوسط الحسابي للفقرة 3 " أجد الوقت الكافي للاهتمام بأسرتي " سجلت الرتبة الأولى ضمن فقرات البعد باتجاه عام محايد، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة بأن لديهم الوقت الكافي لممارسة واجباتهم الشخصية العائلية والاجتماعية بعد انتهاء الوقت الرسمي للعمل. ويمكن القول بأن هذا نتيجة قلة ضغط العمل عند البعض، ووجوده عند البعض الآخر الذي قد يعزى لاختلاف طبيعة مهام أفراد العينة. كما قد يكون جراء لتبعات إجراءات التباعد والوقاية نتيجة لجائحة كورونا.

المتوسط الحسابي للفقرة 1 " تهتم المنظمة بمواهبنا ورغباتنا الشخصية (ممارسة الرياضة، رسم، كتابة الشعر،...) " يساوي 1.74 في الترتيب الأخير ضمن فقرات هذا البعد، باتجاه عام "غير موافق بشدة" وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة منخفضة جدا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. وقد يرجع ذلك إلى انعدام أو قلة البرامج الثقافية والتوعوية التي تقوم بها المؤسسة وقلة الاهتمام بميول ورغبات الموظفين، وربما ترى المؤسسة هذه البرامج أعباء إضافية لا داعي لها.

وعموما يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لبعد " التوازن بين الحياة الشخصية والعمل " يساوي 2.51 باتجاه عام غير موافق، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة منخفضة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا البعد، لذلك فهو بحاجة إلى اهتمام ودعم من وجهة نظر العينة، من خلال الاهتمام بميولهم وتنميتها، توفير برامج ثقافية والترفيهية، دعم وتنمية شبكة العلاقات الاجتماعية للعاملين بمشاركتهم مناسباتهم الاجتماعية، وقد اتفقت هذه النتائج مع الشنطي¹، التي سجلت بعد التوازن بين العمل والحياة الشخصية بدرجة متوسطة في المؤسسات الحكومية محل الدراسة.

¹ نهاد عبد الرحمان الشنطي، مرجع سبق ذكره.

ثامنا: فرق العمل

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب والاتجاه العام لمعرفة درجة الموافقة. النتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (28): عرض البيانات المتعلقة بفرق العمل

المكون	أرقام العبارات	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد				
			%	%	%	%	%				
فرق العمل	1	يسود المنظمة مناخ من التعاون وروح الفريق الواحد بين العاملين .	3	50	33	5	9	3.33	0.965	1	محايد
	2	تتيح الإدارة فرصة التفاعل والتواصل مع العاملين في جميع المستويات.	3	30	32	28	7	2.94	0.993	3	محايد
	3	تسود علاقات الاحترام والتقدير بين الرؤساء والمرؤوسين في العمل.	3	47	25	18	7	3.21	1.008	2	محايد
	4	قيم ومبادئ وأهداف جماعة العمل تتوافق مع قيم ومبادئ وأهداف إدارة المؤسسة.	3	22	36	29	10	2.79	0.998	4	محايد
	5	يتبادل عمال المنظمة الزيارات الاجتماعية في كثير من المناسبات.	5	25	25	34	11	2.79	1.094	5	محايد
		فرق العمل						3.012	1.011		موافق

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V. 26)

المتوسط الحسابي للفقرة 1 " يسود المنظمة مناخ من التعاون وروح الفريق الواحد بين العاملين " 3.33 سجلت الرتبة الأولى ضمن فقرات البعد باتجاه عام محايد، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة بأن هناك تعاون بين أفراد العينة المدروسة تجسد روح الفريق الواحد. ويمكن القول بأن هذا قد يعزى إلى العلاقات الرسمية بين الرؤساء والمرؤوسين وقلة التواصل غير الرسمي الذي من شأنه أن يعزز روح التعاون ويجسد الفريق الواحد داخل المؤسسة، والذي قد عززه إجراءات التباعد والوقاية نتيجة لجائحة كورونا.

المتوسط الحسابي للفقرة 5 " يتبادل عمال المنظمة الزيارات الاجتماعية في كثير من المناسبات. " يساوي 2.79 في الترتيب الأخير ضمن فقرات هذا البعد، باتجاه عام "محايد" وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. وقد يعزى ذلك لعدم اهتمام المؤسسة، كما العاملين في تنمية الجانب الاجتماعي داخل المؤسسة بالرغم من أنه أحد أهم العوامل المساعدة في تعزيز وتنمية سلوك المواطنة داخل التنظيم.

وعموماً يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لبعد " فرق العمل " يساوي 3.01 أي باتجاه عام "غير موافق"، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا البعد، لذلك فهو بحاجة إلى اهتمام وتنمية من وجهة نظر العينة، من خلال دعم وتنمية شبكة العلاقات الاجتماعية للعاملين بمشاركتهم مناسباتهم الاجتماعية، ومراعاة الجوانب الإنسانية لهم بما يتماشى وأهداف المؤسسة.

تاسعاً: تقييم المظالم

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب والاتجاه العام لمعرفة درجة الموافقة. النتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (29): عرض البيانات المتعلقة بتقييم المظالم

المكون	أرقام العبارات	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
			الحد	الحد	الحد	الحد	الحد				
			%	%	%	%	%				
تقييم المظالم	1	يوجد نظام واضح فعال لتقييم المظالم في المنظمة.	4	10	52	13	21	2.63	1.051	3	محايد
			4	10	52	13	21				

الفرع الثاني: محور الالتزام الوظيفي

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب والاتجاه العام لمعرفة درجة الموافقة، والنتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (30): عرض البيانات المتعلقة بالالتزام الوظيفي

المكون	أرقام العبارات	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد				
			%	%	%	%	%				
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد				
الالتزام الوظيفي	1	أشعر حقا أن مشكلات المنظمة هي جزء من مشاكل الشخصية	2	28	31	31	8	2.85	0.989	7	غير موافق
			2	28	31	31	8				
	2	أشعر بالسعادة إذا قضيت حياتي المهنية في المنظمة	1	20	25	44	10	2.85	0.955	6	محايد
			1	20	25	44	10				
	3	أشعر بالفخر والاعتزاز لانتمائي لهذه المنظمة التي اعمل فيها	3	25	40	15	17	2.82	1.086	9	محايد
			3	25	40	15	17				
	4	تستحق منظمتي الإخلاص والالتزام لها	6	37	32	5	20	3.04	1.214	5	محايد
			6	37	32	5	20				
	5	اعتبر اغلب زملائي في العمل هم جزء من أفراد عائلتي	8	28	50	8	6	3.24	0.933	3	محايد
			8	28	50	8	6				
			10	44	38	1	7	3.49	0.948	1	موافق
			10	44	38	1	7				
			3	31	46	11	9	3.08	0.950	4	محايد
			3	31	46	11	9				

8	أستمتع بالحديث عن منظمتي أمام أصدقائي خارج العمل	3	29	39	7	22	2.84	1.161	8	مجايد
9	أقبل أي مهمة أكلف بها مقابل استمراري في العمل في هذه المنظمة	7	19	24	19	31	2.52	1.299	11	غير موافق
10	أفضل الاستمرار في العمل داخل المنظمة حتى لو توفر لدي فرص للعمل في المنظمات الأخرى .	4	15	33	18	30	2.45	1.184	12	غير موافق
11	أبذل قصاري جهدي لتحقيق أهداف المنظمة التي اعمل بها .	5	47	28	10	10	3.27	1.053	2	مجايد
12	أعتبر نفسي مدينا لمنظمتي لما لها من فضل في بناء حياتي	6	29	22	13	30	2.68	1.332	10	مجايد
الالتزام الوظيفي										مجايد
										مجايد

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V. 26)

المتوسط الحسابي للفقرة 6 " تهمني سمعة ومستقبل المنظمة التي اعمل بها لأنها مرتبطة بسمعتي ومستقبلي " يساوي 3.49 وهي في الترتيب الأول ضمن فقرات المتغير باتجاه عام موافق، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. وهذه الفقرة حازت على أعلى درجة موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا البعد، بينما نالت الفقرة 10 " أفضل الاستمرار في العمل داخل المنظمة حتى لو توفر لدي فرص للعمل في المنظمات الأخرى " بمتوسط حسابي يساوي 2.45 واتجاه عام "غير موافق"، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة منخفضة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. ويرجع ذلك إلى أن التمسك بهذه الوظيفة لانعدام البدائل والفرص المناسبة.

وإجمالاً يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لمتغير " الالتزام الوظيفي " يساوي 2.92 باتجاه عام "محايد"، مما يدل على أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المتغير. ويمكن القول أنه يرجع ذلك إلى أن التزام العاملين الوظيفي للمؤسسة محل الدراسة متوسط، الأمر الذي قد يعود إلى عدة أسباب منها عدم تركيز المؤسسة على الجوانب التي تعزز وتدعم هذا الالتزام، كما قد يعزى إلى نقص الحس بالمسؤولية داخل التنظيم.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات.

تم صياغة جملة من الفرضيات الرئيسية لدراسة هذا الموضوع وسيتم اختبارها كما يلي:

الفرع الأول: اختبار علاقة جودة الحياة الوظيفية بالالتزام الوظيفي

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$ بين أبعاد جودة

الحياة الوظيفية ومستوى الالتزام الوظيفي في مؤسسة وورود للروائح والعطور.

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام الوظيفي عند مستوى الدلالة

$0.05 \leq \alpha$ في مؤسسة وورود للروائح والعطور.

H_1 : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام الوظيفي عند مستوى الدلالة

$0.05 \leq \alpha$ في مؤسسة وورود للروائح والعطور.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار "معامل بيرسون للارتباط"، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (31): معامل الارتباط بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الالتزام الوظيفي

القيمة الاحتمالية (sig)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
0.000	0.583**	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$ بين الأجرور والمكافآت ومستوى الالتزام الوظيفي.
0.176	0.094	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$ بين الأمن والصحة المهنية ومستوى الالتزام الوظيفي.
0.000	0.604**	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$ بين المشاركة في اتخاذ القرارات ومستوى الالتزام التنظيمي.
0.000	0.718**	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$ بين الاستقرار والأمن الوظيفي ومستوى الالتزام الوظيفي.
0.000	0.643**	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$ بين نظام الترقية الوظيفية ومستوى الالتزام الوظيفي.
0.000	0.771**	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$ بين التدريب والتعلم ومستوى الالتزام الوظيفي.

0.000	0.582**	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$ بين التوازن بين الحياة الشخصية والعمل ومستوى الالتزام الوظيفي.
0.000	0.718**	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$ بين فرق العمل ومستوى الالتزام الوظيفي.
0.000	0.575**	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$ بين تقويم المظالم ومستوى الالتزام الوظيفي.
0.000	0.840**	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$ بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الالتزام الوظيفي

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V. 26)

يتبين من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط يساوي (0.840)، بقيمة احتماليه تساوي (0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ويدل ذلك على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الالتزام الوظيفي.

وقد يعزى ذلك إلى أن توفر مستوى مناسب من أبعاد جودة الحياة الوظيفية: الأجور والمكافآت، الأمن والصحة المهنية، المشاركة في اتخاذ القرارات، الاستقرار والأمن الوظيفي، التدريب والتعليم، نظام الترقية الوظيفية، التوازن بين الحياة الشخصية والعمل، فرق العمل وتقييم المظالم أدى إلى شعور الموظف بالرضا والاستقرار، مما يرفع من مستوى الالتزام الوظيفي لديه. واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات منها: دراسة Eren & Hisar¹، والتي أظهرت وجود علاقة ارتباط طردية دالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام الوظيفي، ودراسة العمري والياقي²، والتي توصلت لوجود علاقة طردية قوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي.

الفرع الثاني: اختبار اثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام الوظيفي

الفرضية الرئيسية الثانية: تؤثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على مستوى الالتزام الوظيفي عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$ في مؤسسة وورود للروائح والعطور.

H_0 : لا توجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على مستوى الالتزام الوظيفي عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$ في مؤسسة وورود للروائح والعطور.

H_1 : هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على مستوى الالتزام الوظيفي عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$ في مؤسسة وورود للروائح والعطور.

¹ Eren, H., & Hisar, F, Op-cit.

² العمري محمد، الياقي رندة، (2017)، أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام: دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد (13)، العدد (1)، الاردن، 2017، ص ص: 65.94.

للتأكد من صحة هذه الفرضية، قمنا بتحليل العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام الوظيفي من خلال معادلة الانحدار الخطي المتعدد القياسي Multiple Regression وبالاعتماد على برنامج SPSS v.26 حيث حصلنا على النتائج المبينة في الجدول أدناه:

الجدول رقم (32): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة t	القيمة الاحتمالية (sig)
الثابت	- 0.743	-1.379	0.171
الأجور والمكافآت	0.160	1.521	0.132
الأمن والصحة المهنية	0.133	1.105	0.272
المشاركة في اتخاذ القرارات	0.051	0.376	0.708
الاستقرار والأمن الوظيفي	0.243	1.641	0.104
نظام الترقية الوظيفية	-0.110	-0.824	0.412
التدريب والتعلم	0.552	3.581	0.001
التوازن بين الحياة الشخصية والعمل	0.072	0.723	0.471
فرق العمل	0.134	0.782	0.436
تقويم المظالم	-0.013	-0.113	0.910

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS V.26)

نلاحظ من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (32) معاملات الانحدار تراوحت بين (-0.110) لبعد نظام الترقية الوظيفية وبين (0.552) لبعد التدريب والتعليم، غير أن كل قيم الاحتمالية كانت أكبر من 0.05، بمنعى أنها غير دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية إلا بعد التدريب والتعليم الذي سجل قيمة احتمالية (0.001) وهي دالة إحصائياً.

الجدول رقم (33): نتائج معامل التحديد

معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة F	مستوى المعنوية
R	R ²		Sig
0.824	0.646	21.084	0.000

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS V.26)

يتبين من النتائج الموضحة في الجدولين السابقين أن معامل الارتباط المتعدد قدر بـ: 0.824، ومعامل التحديد المعدل 0.646، وهذا يعني أن 64.6% من التغير في مستوى الالتزام الوظيفي يفسر من خلال العلاقة الخطية المتمثلة في أبعاد جودة الحياة الوظيفية التسعة مجتمعة معاً، أما باقي النسبة فقد ترجع إلى متغيرات أخرى لم تدرج في نموذج الدراسة والتي تؤثر في مستوى الالتزام الوظيفي في مؤسسة وورود للروائح والعطور.

بلغت قيمة اختبار فيشر F المحسوبة بلغت 21.084 وقيمتها الاحتمالية تساوي 0.000 مما يعني رفض الفرضية الصفرية والقبول بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على مستوى الالتزام الوظيفي، فمن خلال النتائج التفصيلية لتأثير كل بعد على حدّا تبين أن المتغيرات المؤثرة في الالتزام الوظيفي هي: التدريب والتعلم والذي كان لأثره الدلالة الإحصائية بقيمة احتمالية 0.001 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، على خلاف الأبعاد الثمانية المتبقية والتي سجلت قيم احتمالية أكبر من (0.05).

وعليه فقد تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي لمعرفة أي الأبعاد ذات الأثر الفعال وتحديد مقدار الأثر، وكذا معادلة الانحدار الممثلة للنموذج الملائم. فقد تم تحديد نموذجين. الأول يبين أن بعد التدريب والتعليم هو البعد المؤثر في الالتزام الوظيفي، بينما النموذج الثاني يبين أن بعدي التدريب والتعليم، وبعد الاستقرار والأمن الوظيفي هما المؤثران في الالتزام الوظيفي. والنتائج موضحة في الجدولين التاليين:

✓ النموذج الأول:

الجدول رقم (34): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد التدريجي - النموذج الأول

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة t	القيمة الاحتمالية (sig)
الثابت	0.293	1.346	0.181
التدريب والتعليم	0.916	11.988	0.000
معامل الارتباط المتعدد=0.771	معامل التحديد المعدل=0.59		
قيمة اختبار $F=143.709$	القيمة الاحتمالية=0.000		

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS V. 26)

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن النموذج الأول يضم بعد واحد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية التسعة والذي له الأثر الفعال في الالتزام الوظيفي لدى عمال مؤسسة وورود للروائح والعطور محل الدراسة، بمعامل ارتباط قدر ب: 0.771، أي ما نسبته 59% من الأثر يفسره بعد التدريب والتعليم، كما أن قيمة اختبار فيشر قدرت ب: 143.709 بقيمة احتمالية 0.000 دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05).

✓ النموذج الثاني:

الجدول رقم (35): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد التدريجي - النموذج الثاني

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة t	القيمة الاحتمالية (sig)
الثابت	-0.101	-0.445	0.650
التدريب والتعليم	0.625	6.297	0.000
الاستقرار والأمن الوظيفي	0.411	4.164	0.000
معامل الارتباط المتعدد=0.810	معامل التحديد المعدل=0.649		
قيمة اختبار $F=92.508$	القيمة الاحتمالية=0.000		

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

نجد أن النموذج الثاني الموضحة نتائجه في الجدول رقم (35) مكون من بعدين هما: التدريب والتعليم بقيمة t مقدرة بـ: 6.297 دالة إحصائياً عند 0.05، والاستقرار والأمن الوظيفي بقيمة t مقدرة بـ: 4.164 وهي أيضاً دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، حيث قدر معامل الارتباط المتعدد للنموذج الثاني 0.810 ومعامل تحديد مصحح 0.649، أي ما نسبته حوالي 65% من الأثر يفسره بعدي جودة الحياة الوظيفية: التدريب والتعلم، والاستقرار والأمن الوظيفي من أصل تسعة أبعاد، فقد أبعد النموذج الثاني باقي الأبعاد السبعة لعدم معنوية أثره في الالتزام الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة وورود للروائح والعطور، وقد يعزى ذلك لمدى رغبة العاملين في الحصول على التدريب والتعلم المناسبين اللذان يضمنان لهم مواكبة مستجدات وظائفهم وبالتالي استدامة الاستقرار والأمن الوظيفي في وظائفهم في ظل الظروف الوبائية والاقتصادية الصعبة التي مرت بالبلاد، كما يعد التدريب السبيل الأساسي إلى فتح آفاق جديدة لفرص أفضل سواء داخل المؤسسة أو خارجها. كما أن غياب أثر الأبعاد الأخرى في النموذج لا يعني بالضرورة أنها لا تؤثر في الالتزام الوظيفي، بل قد يعزى الغياب إلى عدة أسباب أبرزها: غياب الوعي الكافي للعاملين ببعض الأبعاد كالتوازن بين الحياة الشخصية والعمل، المشاركة في اتخاذ القرارات، نظام الترقية الوظيفية وتقييم المظالم، غياب الدور الفعال للنقابات العمالية داخل المؤسسة.

وعليه نرفض الفرض الصفري القائل بعدم وجود أثر لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على مستوى الالتزام الوظيفي ونقبل الفرض البديل لبعدي التدريب والتعلم، والاستقرار والأمن الوظيفي. أما فيما يخص باقي الأبعاد (الأجور والمكافآت، الأمن والصحة المهنية، المشاركة في اتخاذ القرارات، نظام الترقية الوظيفية، التوازن بين الحياة الشخصية والعمل، فرق العمل وتقييم المظالم) لأن قيمها الاحتمالية أكبر من 0.05 فنقبل الفرض الصفري القائل بعدم وجود أثر لهذه الأبعاد على مستوى الالتزام الوظيفي في مؤسسة وورود للروائح والعطور. لذا يتطلب الأمر اختبار هذه الأبعاد في عينات أكبر، وقطاعات أخرى.

وعليه وبعد المقارنة بين النموذجين، ولدلالة البعدين عند مستوى معنوية 0.05 في أثرهما على مستوى الالتزام الوظيفي.

ومنه يمكن صياغة معادلة الانحدار كما يلي:

$$\text{الالتزام الوظيفي} = (-0.101) + 0.625 (\text{التدريب والتعلم}) + 0.411 (\text{الاستقرار والأمن الوظيفي}).$$

وقد اتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة مهدي¹، التي أكدت وجود أثر معنوي لأبعاد عملية التدريب في رأس المال الفكري بشكل عام. كما اتفقت النتائج مع دراسة عبد الزهرة²، التي توصلت إلى وجود أثر المتطلبات الإستراتيجية للتدريب في تعزيز التوجه الاستراتيجي نحو النجاح.

¹ مهدي علي عبد المنعم، تأثير أبعاد العملية التدريبية في مكونات رأس المال الفكري: دراسة حالة شركة التأمين الوطنية، مجلة جامعة دراسات محاسبية ومالية بغداد، المجلد (12)، العدد (39)، العراق، 2017.

² أسرار عبد الزهرة، (2017)، دور إستراتيجية التدريب في تحقيق الأداء الريادي: دراسة حالة شركة العامة للصناعات الكهربائية معمل محركات، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية ببغداد، المجلد (9)، العدد (19)، العراق، 2017.

الفرع الثالث: اختبار استجابات المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام الوظيفي
الفرضية الرئيسية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام الوظيفي للعاملين في مؤسسة وورود للروائح والعطور تعزى لمتغيرات: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة.
أولاً: متغير الجنس:

الجدول رقم (36): نتائج اختبار الفروق في مستويات متغيرات الدراسة - الجنس

القيمة الاحتمالية sig	قيمة اختبار t	المتوسطات		البعد / المتغير
		إناث	ذكور	
0.156	1.431	1.88	2.26	الأجور والمكافآت
0.005*	-2.87	4.84	4.33	الأمن والصحة المهنية
0.473	-0.72	3.38	3.25	المشاركة في اتخاذ القرارات
0.891	0.138	2.84	2.87	الاستقرار والأمن الوظيفي
0.485	0.701	2.56	2.73	نظام الترقية الوظيفية.
0.774	-0.288	2.75	2.68	التدريب والتعلم.
0.29	1.064	1.65	1.93	التوازن بين الحياة الشخصية والعمل.
0.374	-0.892	3.2	3.01	فرق العمل
0.002*	-3.145	3.2	2.48	تقويم المظالم.
0.21	2.341	2	2.61	جودة الحياة الوظيفية
0.198	1.295	2.5	2.83	الالتزام الوظيفي

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

تبين نتائج الجدول رقم (36) أن القيمة الاحتمالية لاختبار العينتين المستقلتين أكبر من مستوى الدلالة 0.05 لأغلب الأبعاد، وعليه يمكن القول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات عينة الدراسة تعزى إلى الجنس. مما يبين أن متوسطات استجابات عمال المؤسسة محل الدراسة كانت متشابهة حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام الوظيفي لكلا الجنسين.
مع ذلك فقد سجل بعدي "الأمن والصحة المهنية" و"تقويم المظالم" قيمة احتمالية أقل من مستوى الدلالة 0.05 لصالح العاملات، الأمر الذي يفسر على أن اهتمام الإناث بهذه الجوانب يعد أولوية بالنسبة لهم. وعموما فوجهة نظر العاملين وإدراكهم لجودة الحياة الوظيفية ظاهرة بغض النظر عن الجنس.

ثانيا: متغير العمر

الجدول رقم (37): نتائج اختبار الفروق في مستويات متغيرات الدراسة – العمر

القيمة الاحتمالية sig	قيمة اختبار ANOVA	المتوسطات				البعد / المتغير
		أكبر من 50	50 - 41	40 - 31	30 - 20	
0.215	1.519	2.57	2.22	1.92	2.14	الأجور والمكافآت
0.066	2.477	4.52	4.18	4.44	4.79	الأمن والصحة المهنية
0.771	0.375	3.32	3.17	3.36	3.26	المشاركة في اتخاذ القرارات
0.415	0.959	3.15	2.81	2.72	2.91	الاستقرار والأمن الوظيفي
0.515	0.768	2.95	2.58	2.72	2.52	نظام الترقية الوظيفية.
0.044*	2.804	3.15	2.43	2.75	2.52	التدريب والتعلم.
0.009*	4.044	2.12	1.46	2.25	1.52	التوازن بين الحياة الشخصية والعمل.
0.493	0.807	3.22	2.86	3.10	3.11	فرق العمل
0.093	2.101	3.00	2.29	2.72	2.64	تقويم المظالم.
0.271	1.323	2.87	2.50	2.27	2.35	جودة الحياة الوظيفية
0.272	1.321	3.17	2.58	2.75	2.61	الالتزام الوظيفي

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

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ القيمة الاحتمالية لاختبار التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 لكل الأبعاد، بل ولمتغيري جودة الحياة الوظيفية والالتزام الوظيفي وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه الأبعاد والمتغيرات تعزى إلى متغير العمر. وهذا يعني أن متوسطات استجابات عمال مؤسسة وورود للروائح والعطور كانت متشابهة حول كل الأبعاد والمتغيرين على حد سواء بغض النظر عن العمر.

وقد يعزى ذلك إلى أن جميع العاملين بحاجة إلى متطلبات تعد أساسية في حياتهم المهنية أبرزها: نظام أجور كاف وعادل يلبي متطلباتهم، المشاركة في اتخاذ القرارات التي تخص عملهم، نظام الترقية المهنية فرق العمل وتقويم عادل وشفاف لمظالمهم، لذلك لم يكن هناك تباين في استجاباتهم بالرغم من اختلاف فئاتهم العمرية.

إلا أنه تم تسجيل اختلافات في استجابات العاملين حول بعدي: التدريب والتعلم، والتوازن بين الحياة الشخصية والعمل لتسجيلهما قيمة احتمالية أقل من 0.05 لصالح فئة "أكبر من 50 سنة"، وهي نتيجة تعد منطقية لحد كبير، فهذه الفئة تركز على التدريب والتعليم لإدراكها بأهميته البالغة في حياتهم العملية وانعكاس

ذلك على مساره المهني. كما أن عملية التوازن بين الحياة الشخصية والعمل لهذه الفئة يدل على طريقة التفكير المتوازنة، والنضج المهني دون ضغوط في كلا الجانبين المهني والعائلي. وبالرغم من وجود هذه الفروق في بعدي: "التدريب والتعليم" و"التوازن بين الحياة الشخصية والعمل" إلا أن القيمة الاحتمالية لكل من جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي كانت أكبر من 0.05، وهذا يعني أنه لا يوجد اختلاف في استجابات العاملين محل الدراسة حول هذين المتغيرين يعزى للعمر.

ثالثاً: متغير المؤهل العلمي

الجدول رقم (38): نتائج اختبار الفروق في مستويات متغيرات الدراسة – المؤهل العلمي

القيمة الاحتمالية sig	قيمة اختبار ANOVA	المتوسطات				البعد / المتغير
		دراسات عليا	جامعي	ثانوي	متوسط فأقل	
*0.013	3.81	4.00	2.44	2.00	2.08	الأجور والمكافآت
0.076	2.360	3.83	4.11	4.55	4.54	الأمن والصحة المهنية
0.070	2.426	3.50	3.61	3.03	3.30	المشاركة في اتخاذ القرارات
0.046*	2.766	3.83	3.13	2.56	2.88	الاستقرار والامن الوظيفي
0.185	1.642	3.16	2.80	2.37	2.81	نظام الترقية الوظيفية.
0.060	2.556	3.16	3.00	2.34	2.77	التدريب والتعلم.
0.237	1.437	3.00	2.05	1.77	1.80	التوازن بين الحياة الشخصية والعمل.
0.163	1.746	3.66	3.08	2.79	3.17	فرق العمل
0.407	0.977	3.16	2.91	2.50	2.59	تقويم المظالم.
0.003*	4.951	4.16	2.83	2.05	2.49	جودة الحياة الوظيفية
0.052	2.673	4.00	2.97	2.41	2.82	الالتزام الوظيفي

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

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية لاختبار التباين الأحادي لبعدي "الأجور والمكافآت" و"الاستقرار والأمن الوظيفي" أقل من مستوى الدلالة 0.05، وعليه يمكن القول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات عينة الدراسة تعزى إلى المؤهل العلمي في كل من الأجور والمكافآت، والاستقرار والأمن الوظيفي لصالح فئة العاملين المتحصيلين على دراسات عليا، لما للبعدين من أولوية عند هذه الفئة، وقد يعزى ذلك لوعي وإدراك فئة الدراسات العليا لأبرز حقوقهم المهنية.

أما بقية أبعاد جودة الحياة الوظيفية فقد سجلت قيم احتمالية أكبر من مستوى الدلالة 0.05، الأمر الذي يعني أن متوسطات استجابات العاملين كانت متشابهة بغض النظر عن المؤهل العلمي .

من جهة ثانية فقد سجل متغير جودة الحياة الوظيفية قيمة احتمالية أقل من 0.05، الأمر الذي يؤكد وجود فروق بين استجابات المبحوثين في جودة الحياة الوظيفية تعزى للمؤهل العلمي لصالح فئة الدراسات العليا، الأمر الذي قد يرجع إلى اهتمامهم ووعيهم بأبرز حقوقهم المهنية لكونهم إطارات ومهارات تستحق تجويد حياتهم المهنية، وبالتالي حياتهم بشكل عام.

وعلى عكس ذلك، فقد سجل متغير الالتزام الوظيفي قيمة احتمالية أكبر من مستوى الدلالة 0.05، مما يعني عدم وجود اختلافات في مستوى الالتزام الوظيفي تعزى للمؤهل العلمي، ولعل ذلك يرجع لكون الالتزام الوظيفي سمة مترسخة في العامل بغض النظر عن مؤهله العلمي.

رابعاً: متغير سنوات الخبرة

الجدول رقم (39): نتائج اختبار الفروق في مستويات متغيرات الدراسة - سنوات الخبرة

القيمة الاحتمالية sig	قيمة اختبار T	المتوسطات				البعد / المتغير
		أكثر من 15	15-10	10-5	أقل من 5	
0.001*	5.667	2.54	2.00	2.40	1.50	الأجور والمكافآت
0.001*	6.357	4.27	3.81	4.53	4.87	الأمن والصحة المهنية
0.172	1.699	3.10	3.45	3.48	3.2	المشاركة في اتخاذ القرارات
0.009*	4.078	3.07	2.18	3.08	2.62	الاستقرار والأمن الوظيفي
0.307	1.220	2.90	2.50	2.72	2.46	نظام الترقية الوظيفية
0.862	0.248	2.69	2.59	2.80	2.62	التدريب والتعلم
0.047	2.749	2.00	2.18	2.04	1.36	التوازن بين الحياة الشخصية والعمل
0.167	1.723	2.93	2.68	3.29	3.10	فرق العمل
0.04*	2.870	2.34	2.36	3.01	2.68	تقويم المظالم
0.003*	4.912	2.81	2.18	2.70	1.86	جودة الحياة الوظيفية
0.177	1.680	2.90	2.45	2.98	2.44	الالتزام الوظيفي

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

نجد من خلال النتائج الموضحة في الجدول أن قيمة اختبار التباين الأحادي الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة 0.05 لأربعة أبعاد من جودة الحياة الوظيفية لدى العينة المدروسة تبعا لمتغير الخبرة وهي على التوالي: "الأجور والمكافآت، الأمن والصحة المهنية، الاستقرار والأمن الوظيفي، وتقويم المظالم" وعليه يمكن القول أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات عينة الدراسة حول هذه الأبعاد تعزى إلى سنوات الخدمة. وهذا يعني أن متوسطات استجابات العاملين كانت مختلفة حول الأبعاد المشار إليها سابقا تعزى إلى سنوات الخدمة، لصالح الفئة الأولى "أقل من 5 سنوات" والفئة الأخيرة "أكثر من 15 سنة". وقد يفسر ذلك بأن الموظف في بداية العمل يكون لديه توجه إيجابي نحو العمل، كما أن أصحاب الخبرة الكبيرة يتميزون بالنضج والحكمة، وبالتالي ينعكس إيجابا على الموظف.

أما فيما يخص باقي الأبعاد فقد سجلت قيمة احتمالية أقل من مستوى الدلالة 0.05، الأمر الذي يعني أنه لا توجد اختلافات في استجابات العاملين حولها تعزى إلى متغير سنوات الخبرة. ومع ذلك فقد سجلت الأبعاد مجتمعة قيمة احتمالية أقل من مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على وجود تباين في استجابات عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير سنوات الخبرة. على عكس متغير الالتزام الوظيفي الذي لم يسجل أي تباين في استجابات المبحوثين تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

وقد اتفقت هذه النتائج جزئيا مع دراسة الشنطي¹، والتي أظهرت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى سنوات الخدمة.

¹ نهاد عبد الرحمان الشنطي، مرجع سبق ذكره.

خلاصة

تضمن هذا الفصل دراسة ميدانية تهدف إلى معرفة مدى أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام الوظيفي للعاملين في مؤسسة وورود لصناعة الروائح والعطور بالوادي، حيث تم التعرف على المؤسسة محل الدراسة، والتي تعتبر من المؤسسات الصغيرة ، وقد استطاعت ان تفرض وجودها وتمكنها من اقتحام السوق الدولية، وهذا من خلال التسيير الراشد لجميع موارد المؤسسة وخاصة المورد البشري بالتقليل من دوران العمل والاحتفاظ بالكفاءات والمهارات من المورد البشري وهذا ما أظهرته الدراسة الميدانية ، حيث لوحظ من بين الخصائص العامة لعينة الدراسة ان لذوي الخبرة الأكبر من 15 سنة حصة الأسد بنسبة مقدرة ب: 33% ، واعتمدنا على الاستبانة كوسيلة رئيسية للبحث والذي وجه لجميع عمال المؤسسة والذي بلغ عددها 103 مفردة، ليتم بعد ذلك تفريغ البيانات ومعالجتها (SPSS V.26) والذي مكننا من اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية، حيث تم التوصل إلى صحة وإثبات الفرضية الرئيسية الأولى والثانية حول دراسة علاقة واثر جودة الحياة الوظيفية والالتزام الوظيفي، في حين توصلنا إلى تباين في قبول الفرضية الرئيسية الثالثة حول متوسطات استجابات العينة لجودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام الوظيفي تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

الخاتمة

خاتمة

تم من خلال هذه الدراسة البحث عن اثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام الوظيفي وذلك بغرض الإجابة عن الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية المطروحة، حيث تم في الجانب النظري التطرق إلى أهم المفاهيم لكل جودة الحياة الوظيفية والالتزام الوظيفي، وقد كان اختيارنا لمؤسسة وورود لصناعة الروائح والعطور بالوادي قصد إسقاط الجانب النظري على ارض الواقع باعتبارها مؤسسة اقتصادية صناعية خاصة، تجعلنا نتعرف على مدى تطبيق جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (الأجور والمكافآت ، الأمن والصحة المهنية، المشاركة في اتخاذ القرارات، الاستقرار والأمن الوظيفي، نظام الترقية الوظيفية، التدريب والتعلم، التوازن بين الحياة الشخصية والعمل، فرق العمل، تقويم المظالم) وكذا مدى تأثيرها على مستوى الالتزام الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة.

نتائج الدراسة:

- توصلنا من خلال دراستنا في شقيها النظري والتطبيقي لجملة من النتائج نذكرها أهمها في ما يلي:
- ✓ أن مفهوم جودة الحياة الوظيفية منهج ومنظومة متكاملة مرتبطة بكافة السياسات التي يمكن من خلالها تحسين وتطوير الرأس المال البشري في المنظمة؛
- ✓ السياسات الفعالة لجودة الحياة الوظيفية التي تنتهجها المنظمة تؤدي إلى جذب والاحتفاظ بالموارد البشرية المتميزة بالمهارات والكفاءات والمعارف، مع توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية؛
- ✓ توفر جودة الحياة الوظيفية في المنظمة يعظم قدرتها التنافسية؛
- ✓ من أهم فوائد جودة الحياة الوظيفية في المنظمة زيادة رضا العاملين مما يؤدي إلى التقليل من معدل حوادث العمل والإصابات والغياب، وكذا التقليل من دوران العمل؛
- ✓ توفرت جودة الحياة الوظيفية من وجه نظر العاملين في مؤسسة وورود لصناعة الروائح والعطور بالوادي بدرجة متوسطة ؛
- ✓ توفر بعد الأمن والصحة المهنية من وجه نظر العاملين في مؤسسة وورود لصناعة الروائح والعطور بالوادي بدرجة مرتفعة وفقا لمقياس البحث؛
- ✓ توفر بعد (المشاركة في اتخاذ القرارات، الاستقرار والأمن الوظيفي، نظام الترقية الوظيفية، التدريب والتعلم، فرق العمل) من وجه نظر العاملين في مؤسسة وورود لصناعة الروائح والعطور بالوادي بدرجة متوسطة؛
- ✓ توفر بعد (الأجور والمكافآت، التوازن بين الحياة الشخصية والعمل، تقويم المظالم) من وجه نظر العاملين في مؤسسة وورود لصناعة الروائح والعطور بالوادي بدرجة منخفضة؛
- ✓ يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الالتزام الوظيفي؛

- ✓ تبين أن كل من بعدي التدريب والتعلم، الأمن والاستقرار الوظيفي كان لهما تأثيرا فعالا على مستوى الالتزام الوظيفي في مؤسسة وورود لصناعة الروائح والعطور بالوادي؛
 - ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول (الأمن والصحة المهنية ، تقويم المظالم) تعزى للجنس، لصالح العاملات؛
 - ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول (التدريب والتعلم، التوازن بين الحياة الشخصية والعمل) لمتغير العمر لصالح فئتي (أكبر من 50 سنة ، من 41 إلى 50 سنة) على الترتيب؛
 - ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول (الأجور والمكافآت، الاستقرار والأمن الوظيفي) تعزى للمؤهل العلمي، لصالح فئة الدراسات العليا؛
 - ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول (الأجور والمكافآت، الأمن والصحة المهنية، الاستقرار والأمن الوظيفي، تقويم المظالم) تعزى لسنوات الخبرة، لصالح فئة (أكثر من 15 سنة، أقل من 05 سنوات، من 05 إلى 10 سنوات، من 05 إلى 10 سنوات) على الترتيب؛
 - ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول الالتزام الوظيفي تعزى لمتغير (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)؛
- توصيات الدراسة:**
- بعد عرض أهم النتائج المتوصل إليها من الدراسة النظرية والميدانية لموضوع بحثنا نتقدم بأهم التوصيات التالية:
- ✓ على المؤسسة انتهاز سياسات فعالة في تطبيق جودة الحياة الوظيفية، مما يؤهلها لاستقطاب المهارات والكفاءات البشرية والاحتفاظ بها وكذا تعزيز قدرتها التنافسية؛
 - ✓ الاهتمام بتحسين الأجور والمكافآت داخل المؤسسة وضمان عدالتها لتلبية متطلباتهم للرفع من مستوى أدائهم وبالتالي زيادة ولائهم للمؤسسة؛
 - ✓ استمرار المؤسسة في تطبيق البرنامج المتبع في ما يخص الأمن للصحة المهنية داخل المؤسسة والعمل على تحسينه وتطويره لما له من فاعلية على أداء العاملين؛
 - ✓ على المؤسسة إتاحة الفرص لجميع العاملين بمستوياتهم في المشاركة اتخاذ القرارات وعدم اقتصرها على فئة معينة، وهذا من خلال تقديم المزيد من الدعم من حيث درجة التعاون بين الرؤساء والمؤوسين في العمل وتزويدهم بالمعلومات الكافية التي تساعد في تنفيذ مهامهم؛
 - ✓ تعزيز الشعور بالأمان والاستقرار الوظيفي لدى العاملين من خلال إيجاد الطرق والوسائل اللازمة التي تجعل العاملين يشعرون بأنهم ضمن المشاريع المستقبلية للمؤسسة ولا توجد إمكانية للاستغناء عنهم مهما كانت الظروف؛

- ✓ ضرورة اعتماد إدارة مؤسسة وورود لصناعة الروائح والعطور بالوادي على سياسة وضع الرجل المناسب في المكان المناسب، بحيث يكون هناك توافق بين المؤهل العلمي للعامل وقدراته الوظيفية؛
 - ✓ العمل على منح فرص ترقية مبنية على أسس وقواعد واضحة للجميع حتى لا يشعر العاملون بالظلم، مما يضمن تحقيق أهداف المؤسسة بشكل فعال وتلبية طموحات العاملين في ما يخص مسارهم المهني؛
 - ✓ إعادة النظر في البرامج والدورات التدريبية المنتهجة من قبل المؤسسة والبحث عن برامج فعالة تتماشى والأفاق المستقبلية للعاملين؛
 - ✓ يجب على المؤسسة الاهتمام بميولات موظفيها من خلال توفير برامج ترفيهية ورياضية وثقافية ومشاركتهم مناسباتهم من اجل تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والعمل؛
 - ✓ ترسيخ مفهوم المسؤولية الجماعية ومبادئ التكاتف والتعاون بين أفراد فريق العمل لتسهيل حل المشاكل التي تواجه العاملين أثناء القيام بأعمالهم؛
 - ✓ تعزيز مستوى الثقة بين الإدارة والعاملين وذلك من خلال معالجة الشكاوي والتظلمات بشكل موضوعي وعادل لضمان شعورهم بالحماية من أي تهديد؛
- الأفاق المستقبلية:

"جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام الوظيفي دراسة مقارنة بين المؤسسات الاقتصادية العمومية والخاصة"

كما تجدر الإشارة إلى أن دراستنا هذه انتابها بعض القصور نتمنى أن يتم تداركه في دراسات مستقبلية من خلال دراسة نفس الموضوع بأبعاد مختلفة على عينة مشابهة أو بنفس الأبعاد على عينة اكبر أو قطاعات مختلفة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية :

أولاً: الكتب

- 1- حسن حريم، إدارة الموارد البشرية (إطار متكامل)، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
- 2- حمود خضير كاظم، السلوك التنظيمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002.
- 3- خالد فتحي ماضي، خالد راغب خطيب، السلامة المهنية العامة، ط1، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
- 4- سيد محمد جاد الرب، جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية، مطبعة العشري، مصر، 2008.
- 5- طاهر محمود الكلالدة، إدارة الموارد البشرية، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، الاردن، 2012.
- 6- عقيلي عمر وصفي، إدارة القوى العاملة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1996.
- 7- عامر سامح عبد المطلب، قنديل علا محمد سيد، التطوير التنظيمي، ط1، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- 8- عساف عبد المعطي محمد، السلوك الإداري التنظيمي في المنظمات المعاصرة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.
- 9- عباس أنس عبد الباسط، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2011.
- 10- عمر أحمد همشري، إدارة المعرفة الطريق إلى التميز والريادة، دار صفاء للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2013.
- 11- محمود سليمان العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2002.
- 12- محمد أحمد درويش، نظرية الالتزام التنظيمي، عالم الكتاب، القاهرة، مصر، 2008.
- 13- نور الدين حاروش، إدارة الموارد البشرية، دار الأمة للطباعة والترجمة والتوزيع، ط1، 2011.
- 14- محمد الباي، وفاء بنين، تأثير جودة الحياة الوظيفية على القيمة المضافة للشركات غير المالية في الدول الأكثر تصنيعاً في العالم، كتاب جماعي دولي محكم ذو ترقيم دولي -979:ISBN 9931-9641-6-2 (الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية ودورها في تحقيق تميز المنظمات)، جامعة الشهيد حمه الأخضر، 2021.

ثانيا: الأطروحات والرسائل

✓ الأطروحات

15. خليل إسماعيل ابراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، أطروحة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال (غير منشورة)، كلية التجارة ، جامعة فناء السويس، مصر، 2014.
16. عمار بن محمد العيد حمامة، علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاستغراق الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة الوادي، أطروحة دكتوراه علم النفس وعلوم التربية (غير منشورة)، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2019.
17. عمرو محمد مؤمن عبد الغني، اثر القيادة الأخلاقية على جودة الحياة الوظيفية: دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب المصرية، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال (غير منشورة)، كلية التجارة ، جامعة عين شمس، مصر، 2017.
18. فاطنة قهيري، أثر الأنماط القيادية الحديثة على جودة الحياة الوظيفية من خلال توسيط العدالة التنظيمية: دراسة حال مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة، أطروحة دكتوراه في إدارة المنظمات (غير منشورة)، جامعة زيان عاشور ، الجلفة ، الجزائر، 2019.

✓ الرسائل

19. أسامة زياد يوسف البليسي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين ، 2012.
20. أميرة محمد رفعت حواس، اثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة)، جامعة القاهرة، مصر، 2003.
21. إبتسام عاشوري ، الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية: دراسة ميدانية بمؤسسة (OPGI) المديرية العامة بالجلفة، رسالة ماجستير في علم الاجتماع (غير منشورة)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015.
22. بوبكر ساخي ، تمكين العاملين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي: دراسة حالة أفراد الحماية المدنية لولاية وهران، رسالة ماجستير في التنمية البشرية وفعالية الاداءات (غير منشورة)، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2 محمد بن احمد، الجزائر، 2016.
23. سمر سعيد البياري، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة)، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2018.

24. مروان حسن البربري، دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين، 2016.
25. مرفت خضر السيد المرنخ، تقييم مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين وأدائهم لأعمالهم في منشآت القطاع الصناعي في غزة: دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير (غير منشورة) في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2004.
26. محمود إسماعيل إسماعيل أبو عودة، أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2018.
27. عماد منصور أحمد حلاوة، غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على موظفي القطاع الحكومي المدنيين في قطاع غزة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2015.
28. ناصر محمد يوسف أبو شمالة، واقع الثقافة التنظيمية السائدة في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة وأثرها على جودة الحياة الوظيفية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة)، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2018.
29. نهاد عبد الرحمان الشنطي، واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان وعلاقتها بأخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان، رسالة ماجستير في إدارة الدولة والحكم الرشيد (غير منشورة)، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين، 2016.
30. وسام محمد الحسني، أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة)، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2016.
31. خديجة ناصر، أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الاقتصادية، ماستر علوم تسيير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2020.
32. جهيدة مويسات، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، مذكرة ماستر في علم الاجتماع (غير منشورة)، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017.
33. نورة ترمابط، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية بدار الثقافة نوار بوبكر - أم البواقي، ماستر علم اجتماع (غير منشورة)، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2019.

✓ المجلات

34. العمري محمد، اليافي رندة، أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام: دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد(13)، العدد(1)، الاردن، 2017.
35. أيمن حسن ديوب، تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات- دراسة ميدانية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (30)، العدد(1)، سوريا، 2014.
36. أسرار عبد الزهرة ، (2017)، دور استراتيجية التدريب في تحقيق الأداء الريادي - دراسة حالة شركة العامة للصناعات الكهربائية معمل محركات، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية ببغداد، المجلد (9)، العدد (19)، العراق، 2017.
37. بن حامد سيدي محمد، تربش محمد، تطوير الكفاءات كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية: دراسة حالة المركز الجامعي مغنية، مجلة دراسات اقتصادية، مجلد (21)، العدد (2)، المركز الجامعي مغنية ، تلمسان، 2021.
38. تيسير زاهر، أثر جودة حياة العمل في الإلتزام التنظيمي: دراسة ميدانية على مركز خدمة المواطن (النافذة الواحدة) محافظة دمشق، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد(38)، العدد(1)، جامعة تشرين، سوريا، 2016.
39. جمعة خير الدين و أحلام خان، اثر جودة الحياة الوظيفية على الإلتزام التنظيمي لدى الباحثين بمراكز البحث العلمي بالجزائر: دراسة ميدانية بمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة (عمر برناوي)، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد(8)، العدد(2)، جامعة محمد خيضر ببسكرة، 2020.
40. خيرية محمد بن عصمان، دور الإلتزام التنظيمي في تحسين الأداء في الجامعات الليبية، مجلة كلية التربية، المجلد(3)، العدد(130)، جامعة بنها، ليبيا، 2019.
41. رشيدة العابد ، أثر جودة الحياة الوظيفية على الإلتزام التنظيمي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة حمه لخضر الوادي، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد (5)، العدد (2)، جامعة حمه لخضر، الوادي، 2021.
42. زكية العمراوي، نورة تمرابط، تحليل سوسيولوجي لعلاقة جودة الحياة الوظيفية بالإلتزام التنظيمي، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد6، 2021.
43. سجي نذير حميد الصراف، تشخيص أبعاد جودة حياة العمل: دراسة مسحية لأراء عينة من العاملين في شركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية في نينوى، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد(24)، العدد (108)، 2018.

44. سيدي محمد بن حامد ، محمد تربش ، تطوير الكفاءات كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية: دراسة حالة المركز الجامعي مغنية، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد (21)، العدد(2)،المركز الجامعي مغنية، 2021.
45. عادل احمد محمد الشلقان ، دور المنظمة المتعلمة في الالتزام الوظيفي: دراسة مسحية على موظفي البنك السعودي للتسليف والادخار في مدينة الرياض، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد (8)، العدد(1)، الأردن، 2012.
46. لروية مشتي، زهية خطار، الالتزام الوظيفي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الجامعي: دراسة ميدانية ببعض جامعات الوسط الجزائري، مجلة العلوم النفسية والتربوية، المجلد(6)، العدد (2)، جامعة الجزائر (2)، أبو القاسم سعد الله، الجزائر، 2020.
47. ماجدة محسن عبد الرحمن، جودة حياة العمل وتأثيرها في الأسبقيات التنافسية : دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين في معمل متين للمياه المعدنية لمحافظة دهوك، مجلة تنمية الرافدين، العدد (112)، العراق، جامعة الموصل، 2013 .
48. مسعود هريش، مختار حديد، أثر جودة الحياة الوظيفية في الالتزام التنظيمي لأطباء المؤسسات العمومية ببلدية جيجل، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، جامعة جيجل، المجلد(6)، العدد (4)، 2020.
49. محمود السيد إمام، اثر الالتزام التنظيمي على أداء العاملين: دراسة ميدانية على شركات السياحة فئة "أ" بالقاهرة، مجلة المال والأعمال، المجلد(3)، العدد(1)،جامعة السادات مصر، 2019.
50. محمد مشعل سلطان، عادل محمد عبد الله الطائي، تأثير جودة حياة العمل في الاندماج الوظيفي: دراسة مسحية في كلية الحداثات الجامعة، مجلة تنمية الرافدين، كلية الادارة والاقتصاد، المجلد(39)، العدد(128)، قسم ادارة الاعمال، جامعة الموصل، العراق، 2020.
51. مهدي علي عبد المنعم7، تأثير أبعاد العملية التدريبية في مكونات رأس المال الفكري (دراسة حالة شركة التأمين الوطنية)، مجلة جامعة دراسات محاسبية ومالية بغداد، المجلد (12)، العدد(39)، العراق، 2017.
52. نوال بوضياف، جودة الحياة الوظيفية ومدى إسهاماتها في تحسين الأداء الوظيفي والإنتاجية في المنظمات - رؤية في اطار علم النفس الايجابي، مجلة القبس للدراسات النفسية والاجتماعية، العدد (9)،جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2020.
53. نوال شنافي ، مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام التنظيمي، مجلة البحوث والدراسات التجارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، المجلد (5)، العدد(1)، 2021.

المراجع باللغة الأجنبية

أولاً: الكتب

54. Deshpande, Asmita A., Deshpande, & A. D., Geet, S.D, **Humam Resource Management**,1st,India, Nirali Prakashan, 2009.
55. Durai, Pravin, **Human Resource Management**, Dorling Kindersley(india) Pvt. Ltd, 2010.
56. Jackson, John H, Mathis, Robert L. **Human Resource Management**, 12th, **Thomson South Western**, 2007.
57. Kaiser, Stephan, & Ringlstetter, Max Josef, **Strategic Management of Professional Service Firms: Theory and Practice**, Springer Science & Business Media ,Germany, 2010.
58. Werther ,William. B. Jr. & Davis , Keith , **Human Resources and personnel Management** , New York : Mc Graw-Hill Inc. 2002.

ثانياً: الأطروحات والرسائل

✓ الأطروحات

59. Gureney, Sarah Gender, **work-life balance and health amongst women and men in administrative, manual and technical jobs in a single organisation: a qualitative Study**” , PHD(Unpublished), University of Glasgow – Scotland, 2009.
60. Hadi Athab Salman, **The Role of the contemporary leadership style Contemporary in the Achievement of the Organizational Commitment: Analytical Study of the Opinions of a Sample of Senior Managerial Leaderships in Iraqi Industrial Compaines**, PHD(Unpublished) St Clements University, 2013.

✓ الرسائل

61. Melanie , Annandale , **An empirical investigation into the impact of work-life balance practices on employees and employers** ,Master Research(Unpublished) ,University of Stellenbosch, South Africa, 2012.

ثالثاً : المجلات

62. Afsar, S. T. **Impact of the Quality of Work-life on Organizational Commitment: A Comparative Study on Academicians Working for State and Foundation Universities in Turkey**. International Journal of Social Sciences, Vol.3, N(4), 2014.
63. Eren, H., & Hisar, F., **Quality of work life perceived by nurses and their organizational commitment level**. International Journal of Human Sciences, Vol (13),N(1), 2016.
64. Herscovitch, Lynne and Meyer, John P, **Commitment to Organizational Change: Extension of a Three Component Model** . Journal of Applied Psychology , Vol.87, N(03), American Psychological Association, USA, 2002.
65. Hashempour R, et al, **The Relationship Between Quality of Work Life and Organizational Commitment of Iranian Emergency Nurses**, HDQ, Health in

- Emergency and Disaster Research Center, Vol.4, N(1), University of Social Welfare and Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran, 2018.
66. Jaka Budiartma & L.Suprman & Dwipb.Sakti, **effect of quality of work life to organizational commitment and job satisfaction: study on generation (Y) employees at regional government rural bank (PDBPR), central lombork regency, hndonesia**, International Journal of EconomicsCommerce and Management, Vol(4), N(8), Faculty of Economics and Business, University of Mataram, Indonesia, 2018.
 67. Jannah Puji Astuti & Euis Soliha, **The effect of quality of work life and organizational commitment on performance with moderation of organizational culture: study on public health center puskesmas in gabus district**, international journal of social and management studies (igosmas), Vol(2), N(6), University stikubank semarange, indonesia, 2021.
 68. **Work Life and Work Engagement to Employee Performance with Job Satisfaction as an Intervening Variable in PT. Mopoly Raya Medan**, international journal of research and review, Department of Management, Vol(7), N(2), Faculty of Economics and Business at University Sumatera Utara, Indonesia, 2020.
 69. Mutiara Rita Perangin-Angin & Prihatin Lumbanraja & Yeni Absah, **The Effect of Quality of**
 70. Mily Velayudhan, Yameni ,**Quality of Work Life – a study**, **International Conference on Recent Trends in Physics Conf. Series: Materials Science and Engineering**, International Conference on Recent Trends in Physics Journal, Vol.197, Sathyabama University, Chennai, India, 2017.
 71. Mejbhel, Al, Siron ,Alnaser, **The drivers of quality of working life: A critical review**, Australian journal of Basic and applied sciences, Vol.7, N(10), 2013.
 72. May, B., Lau, R., & Johnson, S. K. **A longitudinal study of quality of work life and business performance**. South Dakota Business Review, Vol.58, N(2), 1999.
 73. Reddy, L. Reddy, M . **Quality of work life of employees: emerging dimensions**, Asian journal of management research, Vol.12, N (15), 2010.
 74. Richard.Ch, Roy.D & Elizabeth Ch, **The influence of Quality of Work Life on Employee Job Satisfaction, Job Commitment and Tenure Intention in the Small and Medium Enterprise Sector . South African Journal of Economic and Management Sciences (SAJEMS)** , Vol.16, N(4), 2013.
 75. Somani , Akita & Krishnan , Venkat T, **Impact of Charismatic Leaership and Job Involvement on Corporate Image** , Management and Labour Studies , Vol.29 , N(1). 2004.
 76. Shno Mohammadi & Premalatha Karupiah, **Quality of work life and academic staff performance: a comparative study in public and private universities in Malaysia**, studies in higher education, Vol(45), N(6), school of social sciences, university sains malaysia, penang, malaysia, 2020.
 77. Soren Ventegodt, et al , **Scientific Rresearch in the Quality of Working-Life (QWL): Generic Measuring Of The Global Working Life Quality With the Seqwl Questionnaire**, Int J Disabil Hum Dev, Vol.07, N(2) 2008.

78. T. Hasan et al, **The Influence of Person–Job Fit, Work–Life Balance, and Work Conditions on Organizational Commitment:** Investigating the Mediation of Job Satisfaction in the Private Sector of the Emerging Market ,Sustainability, Vol.13, N(6622), 2021.

رابعاً: المؤتمرات

79. Kunchaya Chotjittaporn & Natsapan Paopun & Prasert Sitthijirapat, **Relationship Between Quality of Work Life and Organizational Commitment of Personnel Regional Prosecutor's Office in Khon Kaen Province**, Proceeding of the 9th regional conference on graduate research (RCGR) , Sripatum University Khon Kaen, Thailand, 15 january 2022.

الملاحق

الملحق رقم (1): الاستبيان

جامعة الشهيد حمه لخضر
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

السنة الجامعية : 2022/2021

تخصص: إدارة أعمال

استمارة الاستبيان

أخي العامل أختي العاملة في جميع المراكز ومسؤوليات العمل بمؤسسة روائح الورود بالوداي:
نضع بين أيديكم هذا الاستبيان لانجاز بحث علمي بغرض الحصول على درجة الماستر في علوم
التسيير تخصص إدارة الأعمال حول الموضوع الموسوم بالعنوان " جودة الحياة الوظيفية وأثرها
على الالتزام الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية " ونظرا لأهمية مؤسستكم قمنا
باختياركم كعينة لدراستنا الميدانية آملينا أن تتفضلوا باستيفاء هذا الاستبيان للإجابة عن الأسئلة
المطروحة عليكم على ثقة من أن إجاباتكم ستتصف بالدقة والموضوعية بالاهتمام بالشكل الذي يؤدي
إلى التوصل لنتائج تخدم الهدف الأساسي من هذه الدراسة.
نحنيطمئنون بان كافة المعلومات التي ستقدمونها ستكون موضع السرية التامة ولن نستخدم إلا
لأغراض الدراسة العلمية لا غير.

ملاحظة: يكفي للإجابة عن الأسئلة بالتأشير في الخانة المناسبة بوضع العلامة (x)
القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية:

☐

أنثى

☐

ذكر

الجنس:

العمر :

المؤهل العلمي :

سنوات الخبرة :

القسم الثاني: الفقرات المشكلة للاستبيان

المحور الأول: أبعاد جودة الحياة الوظيفية

رقم الفقرة	فقرات الاستبيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	الأجر والمكافآت التي أتقاضاها تركز على أسس موضوعية تسري على جميع الموظفين داخل المنظمة					
02	الأجر الذي أتقاضاه عادل بالمقارنة مع الوظائف المشابهة لوظيفتي في المنظمات الأخرى.					
03	الأجر الذي أتقاضاه يلبي احتياجاتي ومتطلباتي المختلفة					
04	تمنح المكافآت وفقا لانجاز وأداء وكفاءة العاملين في العمل					
05	الأجر الذي أتقاضاه لا يضطرني للعمل في وظيفة إضافية.					
06	يتوفر في مكان العمل نظام حماية فعال ضد الحرائق					
07	توفر المنظمة لنل مستلزمات الحماية من المخاطر أثناء أداء العمل					
08	تقوم إدارة المنظمة بأعمال الصيانة الدورية لجميع الآلات والمستلزمات .					
09	تقوم الإدارة بالمتابعة الدورية لصحتنا وسلامتنا المهنية					
10	يتوفر مكان العمل على التهوية والإضاءة المناسبين					
11	لدي رغبة قوية في حل المشكلات المتعلقة بعملتي					
12	تمنح المنظمة لنا حق المشاركة في اتخاذ القرارات دون تمييز					
13	تسمح لي المنظمة بالمشاركة في اتخاذ القرارات التي					

					تخص عملي		
					يشجعني رئيسي على تقديم رأيي من اجل تطوير العمل	14	
					تصدر المنظمة قراراتها بعد مشورة العاملين	15	
غ.مواف	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	فقرات الاستبيان	رقم الفقرة	
					أشعر بالاستقرار والأمان الوظيفي ولا أعاني من أي تهديد للاستغناء عن خدماتي	16	الاستقرار والأمان الوظيفي
					ارغب في البقاء في المنظمة ولا ابحت عن فرص بديلة	17	
					تحافظ المنظمة التي اعمل فيها على العمال المهرة	18	
					أعمل في مناخ تسوده الثقة المتبادلة بين جميع الأطراف	19	
					توفر المنظمة الإمكانات المادية والمعنوية اللازمة لتوفير الاستقرار والأمان لنا	20	
					توفر المنظمة التي اعمل بها فرص مستقبلية للترقية الوظيفية لكل العاملين	21	نظام الترقية الوظيفية
					يعتمد نظام الترقية الوظيفية في المنظمة التي اعمل بها على أسس واضحة لكل العاملين.	22	
					تمنح لنا الترقيات على أساس الكفاءة والمهنية في الأداء	23	
					يوجد توافق كبير بين مؤهلي العلمي وقدراتي العملية ودرجتي الوظيفية.	24	
					البرامج تدريبية المقدمة لي تؤهلني للتقدم في مساري الوظيفي	25	
					تولي المنظمة اهتماما كبيرا لبرامج تدريبنا وتعليمنا	26	التدريب والتعلم
					تلبى الدورات التدريبية حاجتنا المستقبلية.	27	
					تسمح لي المنظمة بالاندماج في المسار التعليمي	28	

					(الجامعي مثلاً)		
					الإدارة حريصة على إبرام عقود مع جهات خاصة بالتدريب والتعلم.	29	
					توفر المنظمة لنا كل التسهيلات اللازمة لدعم برامج التدريب والتعلم	30	
غ.موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	فقرات الاستبيان	رقم الفقرة	
					تهتم المنظمة بمواهبنا ورغباتنا الشخصية (ممارسة الرياضة، رسم، كتابة الشعر،...)	31	التوازن بين الحياة الشخصية والعمل
					لا تتعارض متطلبات العمل مع واجباتي الأسرية.	32	
					أجد الوقت الكافي للاهتمام بأسرتي.	33	
					يمكنني الخروج أثناء أوقات العمل عند الضرورة.	34	
					تشاركنا إدارة المنظمة في مناسباتنا الاجتماعية (مثلاً: زواج...)	35	
					يسود المنظمة مناخ من التعاون وروح الفريق الواحد بين العاملين .	36	فرق العمل
					تتيح الإدارة فرصة التفاعل والتواصل مع العاملين في جميع المستويات.	37	
					تسود علاقات الاحترام والتقدير بين الرؤساء والمرؤوسين في العمل.	38	
					قيم ومبادئ وأهداف جماعة العمل تتوافق مع قيم ومبادئ وأهداف إدارة المؤسسة.	39	
					يتبادل عمال المنظمة الزيارات الاجتماعية في كثير من المناسبات.	40	

					يوجد نظام واضح فعال لتقويم المظالم في المنظمة.	41	تقويم المظالم
					يتم التعامل مع الشكاوي التي أقدمها بعدالة وشفافية.	42	
					تتكفل المنظمة بحمايتي من أي تهديد قد أتعرض له بعد تقديم تظلمي.	43	
					يوجد صندوق خاص يستقبل شكاوي العاملين في المنظمة	44	
					ألمس نتائج ايجابية بعد تقديمي لتظلماتي.	45	

المحور الثاني: الالتزام التنظيمي:

رقم الفقرة	فقرات الاستبيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غ موافق بشدة
01	أشعر حقا أن مشكلات المنظمة هي جزء من مشاكل الشخصية					
02	أشعر بالسعادة إذا قضيت حياتي المهنية في المنظمة					
03	أشعر بالفخر والاعتزاز لانتمائي لهذه المنظمة التي اعمل فيها					
04	تستحق منظمتي الإخلاص والالتزام لها					
05	اعتبر اغلب زملائي في العمل هم جزء من أفراد عائلتي					
06	تهمني سمعة ومستقبل المنظمة التي اعمل بها لأنها مرتبطة بسمعتي ومستقبلي					
07	تتوافق قيمي مع قيم المنظمة التي اعمل بها					
08	أستمتع بالحديث عن منظمتي أمام أصدقائي خارج العمل					
09	أقبل أي مهمة أكلف بها مقابل استمراري في العمل في هذه المنظمة					
10	أفضل الاستمرار في العمل داخل المنظمة حتى لو توفر لدي فرص للعمل في المنظمات الأخرى					
11	ابذل قصارى جهدي لتحقيق أهداف المنظمة التي اعمل بها					
12	أعتبر نفسي مدينا لمنظمتي لما لها من فضل في بناء حياتي.					

الملحق رقم (2): لجنة القراءة والتحكيم لاستبيان دراسة الحالة

اسم الأستاذ	مكان العمل
عقبة ريمي	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي
علي ذهب	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي
وفاء بنين	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي
عفاف بكوش	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي

الملحق رقم (3): مخرجات برنامج SPSS V.26

Statistics

		الأجر والمكافآت التي أثقتاها ترتكز على أسس موضوعية تسري على جميع الموظفين داخل المنظمة	الأجر الذي أثقتاها عادل بالمقارنة مع الوظائف المشابهة لوظيفتي في المنظمات الأخرى	الأجر الذي أثقتاها يلبي احتياجاتي ومتطلباتي المختلفة	تمنح المكافآت وفقا لإنجاز وأداء وكفاءة العاملين في العمل	الأجر الذي أثقتاها لا يضرني للعمل في وظيفة إضافية.	الأجر والمكافآت
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
	Mean	2.27	2.15	2.05	2.41	2.09	2.1800
	Std. Deviation	1.254	1.192	1.175	1.408	1.138	1.09526

Statistics

		يتوفر مكان العمل على التهوية والإضاءة المناسبة	تقوم الإدارة بالمتابعة الدورية لصحتنا وسلامتنا المهنية	تقوم إدارة المنظمة بأعمال الصيانة الدورية لجميع الآلات والمستلزمات	توفر المنظمة لنا مستلزمات الحماية من المخاطر أثناء أداء العمل	يتوفر في مكان العمل نظام حماية فعال ضد الحرائق
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
	Mean	4.52	4.33	4.27	4.17	4.37
	Std. Deviation	.772	.943	.993	1.129	.849

Statistics

		تصدر المنظمة قراراتها بعد مشورة العاملين	يشجعني رئيسي على تقديم آرائتي من أجل تطوير العمل	تسمح لي المنظمة بالمشاركة في اتخاذ القرارات التي تخص عملي	تمنح المنظمة لنا حق المشاركة في اتخاذ القرارات دون تمييز	لدي رغبة قوية في حل المشكلات المتعلقة بعملي
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
	Mean	3.86	2.79	2.94	3.06	2.71
	Std. Deviation	.910	.977	1.052	1.071	.977

Statistics

		توفر المنظمة الإمكانيات المادية والمعنوية اللازمة لتوفير الاستقرار والأمان لنا	أعمل في مناخ تسوده الثقة المتبادلة بين جميع الأطراف	تحافظ المنظمة التي أعمل فيها على العمال المهرة	أرغب في البقاء في المنظمة ولا أبحث عن فرص بديلة	أشعر بالاستقرار والأمان الوظيفي ولا أعاني من أي تهديد للاستغناء عن خدماتي
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
	Mean	2.88	2.60	2.78	3.06	2.85
	Std. Deviation	1.066	1.054	1.142	1.071	1.009

Statistics

		يؤتمد نظام الترقية الوظيفية في المنظمة التي تعمل بها فرص مستقبلية للترقية الوظيفية لكل العاملين	يؤتمد نظام الترقية الوظيفية في المنظمة التي تعمل بها على أسس واضحة لكل العاملين	يؤتمد نظام الترقية الوظيفية في المنظمة التي تعمل بها على أسس الكفاءة والمهنية في الأداء	يؤتمد نظام الترقية الوظيفية في المنظمة التي تعمل بها على أسس الكفاءة والمهنية في الأداء	يؤتمد نظام الترقية الوظيفية في المنظمة التي تعمل بها على أسس الكفاءة والمهنية في الأداء
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
	Mean	2.62	2.45	2.54	2.80	2.77
	Std. Deviation	.982	.925	.937	1.044	1.136

Statistics

		تولي المنظمة اهتماما كبيرا لبرامج تدريبنا وتعليمنا	تولي المنظمة اهتماما كبيرا لبرامج تدريبنا وتعليمنا	تولي المنظمة اهتماما كبيرا لبرامج تدريبنا وتعليمنا	تولي المنظمة اهتماما كبيرا لبرامج تدريبنا وتعليمنا	تولي المنظمة اهتماما كبيرا لبرامج تدريبنا وتعليمنا
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
	Mean	2.61	2.42	2.91	2.76	2.79
	Std. Deviation	.952	1.017	.996	1.026	1.038

Statistics

		تتبع المنظمة بمواهبنا ورغباتنا الشخصية (ممارسة الرياضة، رسم، كتابة الشعر،...)	تتبع المنظمة بمواهبنا ورغباتنا الشخصية (ممارسة الرياضة، رسم، كتابة الشعر،...)	تتبع المنظمة بمواهبنا ورغباتنا الشخصية (ممارسة الرياضة، رسم، كتابة الشعر،...)	تتبع المنظمة بمواهبنا ورغباتنا الشخصية (ممارسة الرياضة، رسم، كتابة الشعر،...)	تتبع المنظمة بمواهبنا ورغباتنا الشخصية (ممارسة الرياضة، رسم، كتابة الشعر،...)
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
	Mean	1.74	3.03	3.04	2.76	2.01
	Std. Deviation	1.011	1.322	1.310	1.478	1.307

Statistics

		تتيح الإدارة فرصة التفاعل والتواصل مع العاملين في جميع المستويات.	تتيح الإدارة فرصة التفاعل والتواصل مع العاملين في جميع المستويات.	تتيح الإدارة فرصة التفاعل والتواصل مع العاملين في جميع المستويات.	تتيح الإدارة فرصة التفاعل والتواصل مع العاملين في جميع المستويات.	تتيح الإدارة فرصة التفاعل والتواصل مع العاملين في جميع المستويات.
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
	Mean	3.33	2.94	3.21	2.79	2.79
	Std. Deviation	.965	.993	1.008	.998	1.094

Statistics

		يتم التعامل مع الشكاوي التي أقدمها بعدالة وشفافية.	يتم التعامل مع الشكاوي التي أقدمها بعدالة وشفافية.	تتكفل المنظمة بحمايتي من أي تهديد قد أتعرض له بعد تقديم تظلمي.	يوجد صندوق خاص يستقبل شكاوي العاملين في المنظمة	ألمس نتائج ايجابية بعد تقديمي لتظلماتي.
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
	Mean	2.63	2.75	2.87	2.56	2.65
	Std. Deviation	1.051	1.123	.991	1.038	1.038

Statistics

		أشعر حقاً أن مشكلات المنظمة هي جزء من مشاكل الشخصية	أشعر بالفخر والاعتزاز	أشعر بالسعادة إذا قضيت حياتي المهنية في المنظمة	أشعر بالفخر والاعتزاز	أشعر بالسعادة إذا قضيت حياتي المهنية في المنظمة	أشعر بالفخر والاعتزاز	أشعر بالسعادة إذا قضيت حياتي المهنية في المنظمة	أشعر بالفخر والاعتزاز	أشعر بالسعادة إذا قضيت حياتي المهنية في المنظمة	أشعر بالفخر والاعتزاز	أشعر بالسعادة إذا قضيت حياتي المهنية في المنظمة	أشعر بالفخر والاعتزاز
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mean	2.85	2.58	2.82	3.04	3.24	3.49	3.08	2.84	2.52	2.45	3.27	2.68
	Std. Deviation	.989	.955	1.086	1.214	.933	.948	.950	1.161	1.299	1.184	1.053	1.332

الأجور والمكافآت	Pearson	1	.924**	.784**	.825**	.748**	.907**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
الأجر والمكافآت التي أتقاضاها ترتكز على أسس موضوعية تسري على جميع الموظفين داخل المنظمة	Pearson	.924**	1	.689**	.717**	.703**	.676**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
الأجر الذي أتقاضاه عادل بالمقارنة مع الوظائف المشابهة لوظيفتي في المنظمات الأخرى	Pearson	.784**	.689**	1	.723**	.553**	.749**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
الأجر الذي أتقاضاه يلبي احتياجاتي ومتطلباتي المختلفة	Pearson	.825**	.717**	.723**	1	.629**	.797**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
تمنح المكافآت وفقا لانجاز وأداء وكفاءة العاملين في العمل	Pearson	.748**	.703**	.553**	.629**	1	.664**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
الأجر الذي أتقاضاه لا يضطرني للعمل في وظيفة إضافية.	Pearson	.907**	.676**	.749**	.797**	.664**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		يتوفر مكان العمل على التهوية والإضاءة المناسبين	تقوم الإدارة بالمتابعة الدورية لصحتنا وسلامتنا المهنية	تقوم إدارة المنظمة بأعمال الصيانة الدورية لجميع الآلات والمستلزمات	توفر المنظمة لنا مستلزمات الحماية من المخاطر أثناء أداء العمل	يتوفر في مكان العمل نظام حماية فعال ضد الحرائق	الأمن والصحة المهنية
الأمن والصحة المهنية	Pearson Correlation	.942**	.725**	.771**	.682**	.930**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100
يتوفر في مكان العمل نظام حماية فعال ضد الحرائق	Pearson Correlation	.752**	.477**	.592**	.608**	1	.930**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
توفر المنظمة لنا مستلزمات الحماية من المخاطر أثناء أداء العمل	Pearson Correlation	.666**	.658**	.723**	1	.608**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
تقوم إدارة المنظمة بأعمال الصيانة الدورية لجميع الآلات والمستلزمات	Pearson Correlation	.839**	.869**	1	.723**	.592**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
تقوم الإدارة بالمتابعة الدورية لصحتنا وسلامتنا المهنية	Pearson Correlation	.862**	1	.869**	.658**	.477**	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
يتوفر مكان العمل على التهوية والإضاءة المناسبين	Pearson Correlation	1	.862**	.839**	.666**	.752**	.942**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		المشاركة في اتخاذ القرارات	لدي رغبة قوية في حل المشكلات المتعلقة بعملية	تمنح المنظمة لنا حق المشاركة في اتخاذ القرارات دون تمييز	تسمح لي المنظمة بالمشاركة في اتخاذ القرارات التي تخص عملي	يشجعني رئيسي على تقديم آرائتي من أجل تطوير العمل	تصدر المنظمة قراراتها بعد مشورة العاملين
المشاركة في اتخاذ القرارات	Pearson Correlation	1	.773**	.713**	.762**	.673**	.807**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
لدي رغبة قوية في حل المشكلات المتعلقة بعملية	Pearson Correlation	.773**	1	.262**	.360**	.371**	.249*
	Sig. (2-tailed)	.000		.009	.000	.000	.012
	N	100	100	100	100	100	100
تمنح المنظمة لنا حق المشاركة في اتخاذ القرارات دون تمييز	Pearson Correlation	.713**	.262**	1	.842**	.697**	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000	.009		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
تسمح لي المنظمة بالمشاركة في اتخاذ القرارات التي تخص عملي	Pearson Correlation	.762**	.360**	.842**	1	.720**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
يشجعني رئيسي على تقديم آرائتي من أجل تطوير العمل	Pearson Correlation	.673**	.371**	.697**	.720**	1	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
تصدر المنظمة قراراتها بعد مشورة العاملين	Pearson Correlation	.807**	.249*	.845**	.827**	.682**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.012	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

			أشعر بالاستقرار والأمان الوظيفي ولا أعاني من أي تهديد للاستغناء عن الخدماتي	ارغب في البقاء في المنظمة ولا أبحث عن فرص بديلة	تحافظ المنظمة التي اعمل فيها على العمال المهرة	أعمل في مناخ تسوده الثقة المتبادلة بين جميع الأطراف	توفر المنظمة الإمكانيات المادية والمعنوية اللازمة لتوفير الاستقرار والأمان لنا
الاستقرار والأمان الوظيفي	Pearson Correlation	1	.896**	.810**	.800**	.702**	.883**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
أشعر بالاستقرار والأمان الوظيفي ولا أعاني من أي تهديد للاستغناء عن خدماتي	Pearson Correlation	.896**	1	.784**	.691**	.519**	.584**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
ارغب في البقاء في المنظمة ولا أبحث عن فرص بديلة	Pearson Correlation	.810**	.784**	1	.706**	.612**	.655**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
تحافظ المنظمة التي اعمل فيها على العمال المهرة	Pearson Correlation	.800**	.691**	.706**	1	.721**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
أعمل في مناخ تسوده الثقة المتبادلة بين جميع الأطراف	Pearson Correlation	.702**	.519**	.612**	.721**	1	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
توفر المنظمة الإمكانيات المادية والمعنوية اللازمة لتوفير الاستقرار والأمان لنا	Pearson Correlation	.883**	.584**	.655**	.734**	.737**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		نظام الترقية الوظيفية	توفر المنظمة التي تعمل بها فرص مستقبلية للترقية الوظيفية لكل العاملين	يعتمد نظام الترقية الوظيفية في المنظمة التي تعمل بها على أسس واضحة لكل العاملين	تمنح لنا الترقّيات على أساس الكفاءة والمهنية في الأداء	يوجد توافق كبير بين مؤهلي العلمي وقدراتي العملية ودرجتي الوظيفية.	البرامج تدريبية المقدمة لي تؤهلني للتقدم في مساري الوظيفي
نظام الترقية الوظيفية	Pearson Correlation	1	.889**	.766**	.709**	.635**	.918**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
توفر المنظمة التي تعمل بها فرص مستقبلية للترقية الوظيفية لكل العاملين	Pearson Correlation	.889**	1	.790**	.664**	.585**	.636**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
يعتمد نظام الترقية الوظيفية في المنظمة التي تعمل بها على أسس واضحة لكل العاملين	Pearson Correlation	.766**	.790**	1	.836**	.669**	.609**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
تمنح لنا الترقّيات على أساس الكفاءة والمهنية في الأداء	Pearson Correlation	.709**	.664**	.836**	1	.783**	.621**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
يوجد توافق كبير بين مؤهلي العلمي وقدراتي العملية ودرجتي الوظيفية.	Pearson Correlation	.635**	.585**	.669**	.783**	1	.565**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
البرامج تدريبية المقدمة لي تؤهلني للتقدم في مساري الوظيفي	Pearson Correlation	.918**	.636**	.609**	.621**	.565**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

توفر المنظمة لنا كل التسهيلات اللازمة لدعم برامج التدريب والتعلم	الإدارة حريصة على إبرام عقود مع جهات خاصة بالتدريب والتعلم	تسمح لي المنظمة بالاندماج في المسار التعليمي (الجامعي مثلا)	تتلقى الدورات التدريبية حاجتنا المستقبلية.	تولي المنظمة اهتماما كبيرا لبرامج تدريبنا وتعليمنا	التدريب والتعليم		
التدريب والتعليم	Pearson Correlation	1	.916**	.699**	.738**	.920**	.930**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
تولي المنظمة اهتماما كبيرا لبرامج تدريبنا وتعليمنا	Pearson Correlation	.916**	1	.703**	.634**	.772**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
تتلقى الدورات التدريبية حاجتنا المستقبلية.	Pearson Correlation	.699**	.703**	1	.377**	.620**	.592**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
تسمح لي المنظمة بالاندماج في المسار التعليمي (الجامعي مثلا)	Pearson Correlation	.738**	.634**	.377**	1	.671**	.724**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
الإدارة حريصة على إبرام عقود مع جهات خاصة بالتدريب والتعلم	Pearson Correlation	.920**	.772**	.620**	.671**	1	.920**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
توفر المنظمة لنا كل التسهيلات اللازمة لدعم برامج التدريب والتعلم	Pearson Correlation	.930**	.703**	.592**	.724**	.920**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		التوازن بين الحياة الشخصية والعمل	تهتم المنظمة بمواهبنا ورغباتنا الشخصية (ممارسة الرياضة، رسم، كتابة الشعر،...)	لا تتعارض متطلبات العمل مع واجباتي الأسرية	أجد الوقت الكافي للاهتمام بأسرتي	يمكنني الخروج أثناء أوقات العمل عند الضرورة.	تشاركنا إدارة المنظمة في مناسباتنا الاجتماعية (مثلا: زواج...)
التوازن بين الحياة الشخصية والعمل	Pearson Correlation	1	.910**	.484**	.447**	.634**	.947**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
تهتم المنظمة بمواهبنا ورغباتنا الشخصية (ممارسة الرياضة، رسم، كتابة الشعر،...)	Pearson Correlation	.910**	1	.482**	.465**	.580**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
لا تتعارض متطلبات العمل مع واجباتي الأسرية	Pearson Correlation	.484**	.482**	1	.945**	.433**	.427**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
أجد الوقت الكافي للاهتمام بأسرتي	Pearson Correlation	.447**	.465**	.945**	1	.396**	.378**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
يمكنني الخروج أثناء أوقات العمل عند الضرورة.	Pearson Correlation	.634**	.580**	.433**	.396**	1	.598**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
تشاركنا إدارة المنظمة في مناسباتنا الاجتماعية (مثلا : زواج...)	Pearson Correlation	.947**	.728**	.427**	.378**	.598**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

يتبادل عمال المنظمة الزيارات الاجتماعية في كثير من المناسبات.	قيم ومبادئ وأهداف جماعة العمل تتوافق مع قيم ومبادئ وأهداف إدارة المؤسسة	تسود علاقات الاحترام والتقدير بين الرؤساء والمرؤوسين في العمل	تتيح الإدارة فرصة التفاعل والتواصل مع العاملين في جميع المستويات.	يسود المنظمة مناخ من التعاون وروح الفريق الواحد بين العاملين.	فرق العمل	
Pearson Correlation	.816**	.737**	.833**	.810**	1	فرق العمل
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		
N	100	100	100	100	100	
Pearson Correlation	.702**	.697**	.780**	.810**	1	يسود المنظمة مناخ من التعاون وروح الفريق الواحد بين العاملين.
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		
N	100	100	100	100	100	
Pearson Correlation	.772**	.759**	1	.780**	.833**	تتيح الإدارة فرصة التفاعل والتواصل مع العاملين في جميع المستويات.
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	
N	100	100	100	100	100	
Pearson Correlation	.697**	1	.759**	.697**	.737**	تسود علاقات الاحترام والتقدير بين الرؤساء والمرؤوسين في العمل
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	
Pearson Correlation	1	.697**	.772**	.702**	.816**	قيم ومبادئ وأهداف جماعة العمل تتوافق مع قيم ومبادئ وأهداف إدارة المؤسسة
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	
Pearson Correlation	.662**	.544**	.620**	.392**	.856**	يتبادل عمال المنظمة الزيارات الاجتماعية في كثير من المناسبات.
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		تقديم المظالم	يوجد نظام واضح فعال لتقديم المظالم في المنظمة.	يتم التعامل مع الشكاوي التي أقدمها بعدالة وشفافية.	تتكفل المنظمة بحمايتي من أي تهديد قد أتعرض له بعد تقديم تظلمي.	يوجد صندوق خاص يستقبل شكاوي العاملين في المنظمة	المس نتائج إيجابية بعد تقديمي لتظلماتي.
تقديم المظالم	Pearson Correlation	1	.953**	.972**	.868**	.906**	.952**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
يوجد نظام واضح فعال لتقديم المظالم في المنظمة.	Pearson Correlation	.953**	1	.931**	.865**	.803**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
يتم التعامل مع الشكاوي التي أقدمها بعدالة وشفافية.	Pearson Correlation	.972**	.931**	1	.869**	.884**	.921**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
تتكفل المنظمة بحمايتي من أي تهديد قد أتعرض له بعد تقديم تظلمي.	Pearson Correlation	.868**	.865**	.869**	1	.778**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
يوجد صندوق خاص يستقبل شكاوي العاملين في المنظمة	Pearson Correlation	.906**	.803**	.884**	.778**	1	.924**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
ألمس نتائج إيجابية بعد تقديمي لتظلماتي.	Pearson Correlation	.952**	.815**	.921**	.789**	.924**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

		الجنس			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	ذكر	78	78.0	78.0	78.0
	أنثى	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		العمر			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	من 20 إلى 30	17	17.0	17.0	17.0
	من 31 إلى 40	34	34.0	34.0	51.0
	من 41 إلى 50	29	29.0	29.0	80.0
	أكثر من 50	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		المؤهل العلمي			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	متوسط فأقل	50	50.0	50.0	50.0
	ثانوي	29	29.0	29.0	79.0
	جامعي	18	18.0	18.0	97.0
	دراسات عليا	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		سنوات الخبرة			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	أقل من 5	25	25.0	25.0	25.0
	من 5 إلى 10	31	31.0	31.0	56.0
	من 11 إلى 15	11	11.0	11.0	67.0
	أكثر من 15	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الالتزام التنظيمي	ذكر	78	2.8397	1.08261	.12258
	أنثى	22	2.5000	1.10195	.23494

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
جودة الحياة الوظيفية	ذكر	78	2.61	1.059	.120
	أنثى	22	2.00	1.144	.244

ANOVA

الأجور والمكافآت

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	5.381	3	1.794	1.519	.215
Within Groups	113.379	96	1.181		
Total	118.760	99			

ANOVA

الأمن والصحة المهنية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4.091	3	1.364	2.477	.066
Within Groups	52.856	96	.551		
Total	56.948	99			

ANOVA

المشاركة في اتخاذ القرارات

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.639	3	.213	.375	.771
Within Groups	54.489	96	.568		
Total	55.128	99			

ANOVA

الاستقرار والأمن الوظيفي

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.457	3	.819	.959	.415
Within Groups	81.970	96	.854		
Total	84.428	99			

ANOVA

نظام الترقية الوظيفية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.132	3	.711	.768	.515
Within Groups	88.815	96	.925		
Total	90.947	99			

ANOVA

التدريب والتعليم

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	6.728	3	2.243	2.804	.044
Within Groups	76.772	96	.800		
Total	83.500	99			

ANOVA

التوازن بين الحياة الشخصية والعمل

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	12.924	3	4.308	4.044	.009
Within Groups	102.263	96	1.065		
Total	115.188	99			

ANOVA

فرق العمل

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.800	3	.600	.807	.493
Within Groups	71.340	96	.743		
Total	73.140	99			

ANOVA

تقويم المظالم

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	6.303	3	2.101	2.199	.093
Within Groups	91.737	96	.956		
Total	98.040	99			

ANOVA

الالتزام التنظيمي

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4.666	3	1.555	1.321	.272
Within Groups	113.062	96	1.178		
Total	117.728	99			

ANOVA

جودة الحياة الوظيفية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4.772	3	1.591	1.323	.271
Within Groups	115.415	96	1.202		
Total	120.188	99			

ANOVA

جودة الحياة الوظيفية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	16.103	3	5.368	4.951	.003
Within Groups	104.084	96	1.084		
Total	120.188	99			

ANOVA

الالتزام التنظيمي

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	9.077	3	3.026	2.673	.052
Within Groups	108.651	96	1.132		
Total	117.727	99			

ANOVA

تقويم المطالم

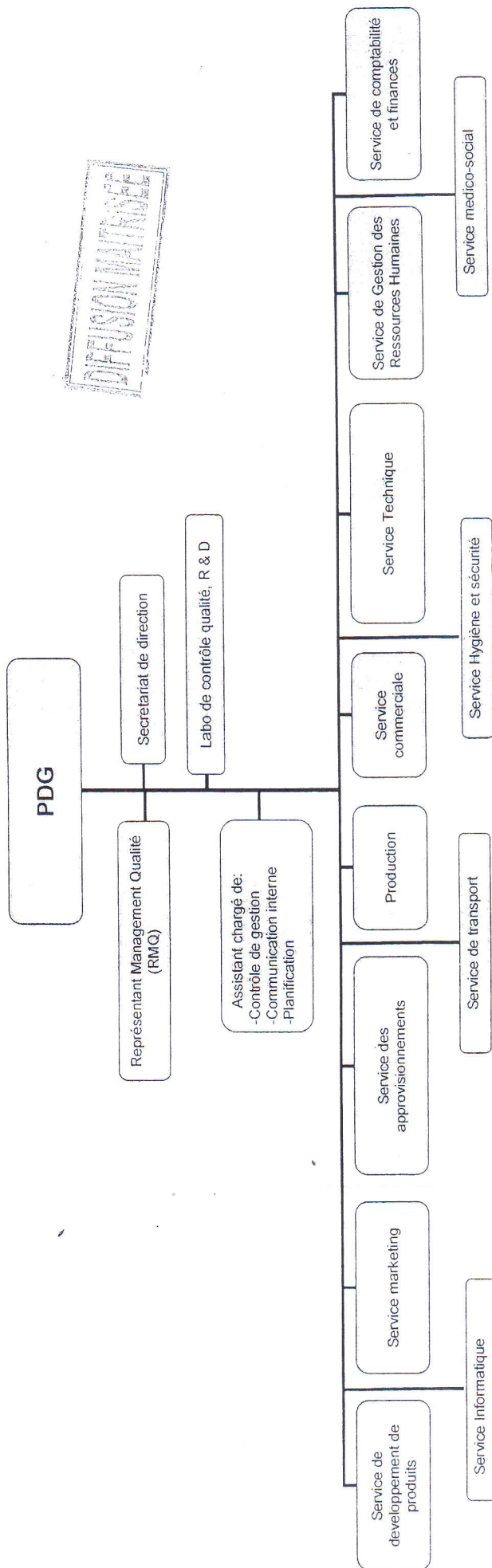
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.903	3	.968	.977	.407
Within Groups	95.137	96	.991		
Total	98.040	99			

ANOVA

الأمن والصحة المهنية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	9.438	3	3.146	6.357	.001
Within Groups	47.510	96	.495		
Total	56.948	99			

Parfums WOUROUD	PARFUMS WOUROUD			F 6-22
Z.I KOUININE 39450 EL-OUED	Organigramme			Page : 1 / 1
				Version : 04
				Date : 02/05/2016



Le PDG de PARFUMS WOUROUD

[Handwritten signature]