



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



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم : علوم التسيير

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية
- دراسة حالة مركز مكافحة السرطان بالوادي -

إشراف الأستاذة:

- د. عواطف عيشوش

إعداد الطالبات:

- صبرين هزلوي

- عزيزة كرمادي

- فاطمة الزهراء بوزيد

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
أحمد تي	أستاذ محاضر	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	رئيسا
عواطف عيشوش	أستاذ محاضر	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مشرفا ومقررا
منى خلف	أستاذ محاضر	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مناقشا

السنة الجامعية: 2022 - 2023م



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



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم : علوم التسيير

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية

- دراسة حالة مركز مكافحة السرطان بالوادي -

إشراف الأستاذة:

- د. عواطف عيشوش

إعداد الطالبات:

- صبرين هزلاوي

- عزيزة كرمادي

- فاطمة الزهراء بوزيد

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
أحمد تي	أستاذ محاضر	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	رئيسا
عواطف عيشوش	أستاذ محاضر	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مشرفا ومقررا
منى خلف	أستاذ محاضر	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مناقشا

السنة الجامعية: 2022 - 2023م



اهداء

رائع أن تقطف ثمار جهد دام سنوات والأروع أن تهديها لمن ساعدك على الوصول نحمدك ربي
حمدا يليق بجلال وجهك وعظيم سلطانك
إذ لا يسعني في هذا المقام إلا أن أهدي ثمرة جهدي إلّمن قال تعالى فيهما "وقضى ربك ألا تعبدوا إلا
إياه وبالوالدين إحسانا"

إلى من حملتني ووضعتني, وكانت سندي في الوجود, إلى من تولتني بالحب
والرعاية إلى المفتاح الصبر على الشدائد, والسراج المنير في حياتي, إلى رمز الوفاء وفيض السخاء,
إلى التي سهرت الليالي من أجل راحتي وأضاءت لي دربي بالشموع
إلى أول اسم تلفظت به شفاهي

أمي....أمي....أمي أطل الله عمرها

إلى من سهل لي طريق العلم والمعرفة ,وكافح لأصل إلى ما أنا عليه, إلى من رسم لي قدوة طريق
النجاح

أخي العزيز فؤاد.

وأترحم على اعز إنسان في حياتي أبي رحمة الله عليك

وإلى سندي في الوجود أخوتي الأعزاء إلى احمد وفؤاد وأختي الوحيدة ابتسام
وإلى براءة العائلة: ملاك وعبد الرحمان وميار وسامي ونور ويحي وخلود وريناد وفراس
إلى زوجة أخي وناسة وإلى بنات أخي نسيم ومليكة وبالأخص الأخت العزيزة دليلة واتمنى لهم
مستقبلا زاهرا

إلى من قاسمني حياتي الجامعية وشاركني هذا العمل في السراء والضراء يوسف منصوري
إلى أعز الأصدقاء عزيزة و فاطمة الزهراء و مروة وعائشة ولطيفة وسهير ووفاء
إلى كافة طلبة سنة ثانية ماستر وفقهم الله خصوصا.

صبرين

إهداء

ها أنا احمد الله على ما وفقني إليه من علم لم أكن اعلمه و أرشدني وأعانني للوصول
إلى ما كنت احلم به و هو إنهاء دراستي وتحصلي على شهادة الماستر.

اهدي ثمرة جهدي إلى العائلة الكريمة, إلى من قال فيهما عز وجل:

* واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا *

إلى من تسعد الروح للقائها ويفيض القلب حبا لها وتدمع العين للبعد عنها إلى منبع
الحنان: أمي الغالية

إلى أغلى ما املك في الحياة إلى من يواسيني ويرعاني ويحميني وبدون مقابل
يعطيني:

أبي الغالي حفظه الله ورعاه

إلى اخوتي واخواتي . مصطفى زينب جنات عقبة و ياسمين

إلى رفيق الدرب و صديق الأيام جميعها, إلى من كان يساندني و يشجعني

زوجي الحبيب

إلى من أرى بهما عالماً يجعلني أتنفس بارتياح، فرحة قلبي وبهجة عمري وخفقان
مشاعري

إبنتاي الغاليتان ، رشا و ألاء

إلى زميلتاي اللتان شاركتاني بالعمل: فاطمة وصبرين .

إهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى واهله ومن وفى أما بعد :
الى من جعل الله الجنة تحت أقدامها ومن رافقتني بدعائها ,من ينبض القلب مع أنفاسها ,وتجعل لحياتي
معنى أسمى وأعمق وأجمل ألماسي الغالية أُمي الحبيبة .
الى من جرع الكاس فارغا ليسقيني قطرة حب الى من حصد الاشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم
والسراج الذي لا ينطفئ نوره , من أستمد من لينه الحنان ومن قسوته الحكمة تاج راسي أبوي الغالي .
الى من تسعد عيني بروية وجوههم ويفرح فوادي بسماع رنات ضحكاتهم ,نجومي المتلألئة سيف
،أكرم وبثينة أخواتي الثلاثة، والي آخر العنقود قطعة من قلبي أجمل ما يبهج البيت أدوم .
الى رفيق درب الغالي في الدنيا والآخرة ،وصديق الايام جميعا بحلوها ومرها نعمة رزقني الله بها
عامر ,من كان الأول دوما في مساندتي وتشجيعي للوصول لما اريد ووثق بقدرتي وجهودي .
الي روح ابي الثاني من كان احن قلب والطف انسان من رباني جدي ,رحلت عن الدنيا ولكنك لم ترحل
من قلب حفيدتك رحمك الله ورزقك الفردوس الأعلى .
لأخواتي التي انجبتهم لي دنيا صديقاتي الغاليات والى كل أهلي وأحبابي الذين ساندوني ،الى رفقتي في
مشوار المذكرة صبرين وعزيزة .
والى كل من علمني حرفا وكان الفضل له بعد الله سبحانه وتعالى
أهديكم عملي المتواضع وأرجو من الله الرضا والتوفيق

بوزيد فاطمة الزهراء

شكر وعرفان

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلى بطاعتك .. ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك. ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا برويتك الله جل جلاله وإلى من حمل أقدس رسالة خصه الله بها محمد رسول الله
لأبد لنا ونحن نخطو خطواتنا الأخيرة في الحياة الجامعية من وقفة نعود إلى أعوام قضيناها في رحاب الجامعة مع أساتذتنا الكرام الذين قدموا لنا الكثير باذلين بذلك جهودا كبيرة في بناء جيل الغد لتبعث الأمة من جديد....
إلى جميع أساتذتنا الأفاضل.....
وأخص بالتقدير والشكر:
الأستاذة المشرفة: عيشوش عواطف
التي نقول لها بشراك بقول رسول الله صلى عليه وسلم:
"إن الحوت في البحر والطير في السماء ليصلون على معلم الناس الخير"
وكذلك نشكر كل من ساعد على إتمام هذا البحث وقدم لنا العون ومد لنا يد المساعدة وزودنا بالمعلومات اللازمة لإتمام هذا البحث ونخص بالذكر: عيشوش عواطف
إلى الذين كانوا عوننا لنا في بحثنا هذا ونورا يضيء الظلمة التي كانت تقف أحيانا في طريقنا.
إلى من زرعوا التفاؤل في دربنا وقدموا لنا المساعدات والتسهيلات والأفكار والمعلومات وربما دون أن يشعروا بدورهم بذلك فلهم منا كل الشكر وأخص منهم
أحمد تي ودريدي ومقهى خضرة ومكتبة قمار ومكتبة الوادي
صبرين - عزيزة - فاطمة الزهراء

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية، ولتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري من خلال جمع المعلومات والبيانات من المراجع العلمية المختلفة لوصف خصائص وأبعاد ومفاهيم الظاهرة المدروسة، وتحليل العلاقات فيما بين مكوناتها المختلفة، أما في الجانب التطبيقي فقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع المعلومات الأولية من الميدان المبحوث فيه باستعمال استمارة الاستبيان وتم توزيعه على عمال مركز مكافحة السرطان لولاية الوادي لتشتمل العينة على 155 عاملاً وتم الاعتماد بشكل نهائي على 81 عاملاً، كما تم الاستعانة في تحليل نتائج إجابات الاستبيان بالأدوات الإحصائية مثل البرنامج الإحصائي (SPSS) وبرنامج Excel، ليتم التوصل إلى نتائج مختلفة من أهمها أن لجودة الحياة أثر كبير وفعال على سلوك المواطنة التنظيمية التي يعيشها العامل رغم المستوى المتوسط لجودة الحياة الوظيفية داخل مركز مكافحة السرطان.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة، المواطنة التنظيمية، سلوك المواطنة التنظيمية.

ABSTRACT

This study aimed to find out the impact of the quality of career life on the behavior of organizational citizenship, and to achieve this goal, the descriptive analytical approach was relied on in the theoretical aspect by collecting information and data from various scientific references to describe the characteristics, dimensions and concepts of the studied phenomenon, and analyzing the relationships between its various components, while in the applied side, the descriptive analytical approach was adopted by collecting preliminary information from the field researched using the questionnaire form and distributed to the workers of the Cancer Control Center. The sample included 155 workers, and 81 workers were finally relied upon, and statistical tools such as the statistical program (SPSS) and the Excel program were used to analyze the results of the questionnaire answers to reach various results, the most important of which is that the quality of life has a significant and effective impact on the organizational citizenship behavior of the worker despite the average level of quality of career life within the Cancer Control Center.

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

فهرس المحتويات

ملخص الدراسة:	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول	
فهرس الأشكال	
فهرس الملاحق	
مقدمة	 أ

الفصل الأول: الاطار النظري والدراسات السابقة

تمهيد	 7
المبحث الأول: الأدبيات النظرية لجودة الحياة الوظيفية	 8
المطلب الأول: مفهوم جودة الحياة الوظيفية	 8
المطلب الثاني: اهمية واهداف جودة الحياة الوظيفية	 10
المطلب الثالث: ابعاد جودة الحياة الوظيفية	 11
المطلب الرابع: معوقات تطبيق جودة حياة الوظيفية	 13
المبحث الثاني: الادبيات النظرية لسلوك المواطنة التنظيمية	 15
المطلب الاول: مفهوم سلوك المواطنة	 15
المطلب الثاني: خصائص واهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية	 16
المبحث الثالث: الدراسات السابقة	 22
المطلب الاول: الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية	 22
المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية	 25
المطلب الثالث: الدراسات المتعلقة بأثر جودة الحياة على سلوك المواطنة	 26
المطلب الرابع: مكانة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة	 29

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية في مركز مكافحة السرطان بالوادي

تمهيد	 33
المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة	 34
المطلب الأول: طريقة جمع البيانات	 34
المبحث الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة	 40
المطلب الأول: نتائج الدراسة (نتائج التقدير والاختبار)	 40

57	المطلب الثاني: تفسير ومناقشة نتائج الدراسة
60	خلاصة الفصل الثاني
62	الخاتمة
69	قائمة المراجع
74	الملاحق

فهرس الجداول

ر ج	عنوان الجدول	ر ص
(01-02)	يوضح توزيع عدد الاستبيانات	36
(02-02)	تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح	38
(03-02)	يوضح معامل الثبات والصدق لفقرات الاستبيان	39
(04-02)	توزيع افراد العينة حسب الجنس	40
(05-02)	توزيع افراد العينة حسب السن	41
(06-02)	توزيع افراد العينة حسب المستوى الدراسي	42
(07-02)	توزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية	43
(08-02)	نتائج تحليل اجابات افراد العينة حول المحور الاول جودة الحياة الوظيفية	44
(09-02)	نتائج تحليل اجابات افراد العينة حول المحور الثاني سلوك المواطنة التنظيمية	48
(10-02)	نتائج (VIF) والتباين المسموح به ومعامل الالتواء	49
(11-02)	اختبار علاقة الارتباط بين بيئة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية	51
(12-02)	اختبار علاقة الارتباط بين الحوافز وسلوك المواطنة	51
(13-02)	اختبار علاقة الارتباط بين علاقات العمل وسلوك المواطنة	52
(14-02)	اختبار علاقة الارتباط بين التوازن بين العمل والحياة الشخصية وسلوك المواطنة	52
(15-02)	اختبار علاقة الارتباط بين تحقيق الذات وسلوك المواطنة التنظيمية	53
(16-02)	علاقة الارتباط الاجمالية بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية	54
(17-02)	يوضح الانحدار الخطي البسيط	55
(18-02)	جميع معادلات الانحدار لسلوك المواطنة بدلالة أبعاد الجودة الوظيفية	56
(19-02)	ملخص لنتائج تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط	56

فهرس الأشكال

ر ش	عنوان الشكل	ر ص
(01-02)	توزيع افراد العينة حسب الجنس	40
(02-02)	توزيع افراد العينة حسب السن	41
(03-02)	توزيع افراد العينة حسب المستوى الدراسي	42
(04-02)	توزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية	43

فهرس الملاحق

ر م	عنوان الملحق
01	استمارة الاستبيان
02	ملحق قائمة الأساتذة المحكمين
03	مخرجات برنامج ال spss

المقدمة

توطئة

يعتبر العنصر البشري من أثنى الموارد لدى المنظمات وذلك نظرا الدور الذي يلعبه في حياة المنظمة من حيث نجاحها، ورفع كفاءتها ونموها، وبقاءها، فالمنظمات اليوم وفي ظل التطورات التي تشهدها فهي تسعى للاستثمار في الجانب البشري إلى جانب الاستثمار المالي والتكنولوجي حتى يتسنى لها رفع مستوى التحدي والمنافسة على البقاء.

تسعى المنظمات إلى تحقيق تضافر الجهود العاملين بها، بل والسعي نحو المزيد من العمل والعطاء بما يفوق أداء الواجبات والأدوار الرسمية للوظيفة، فهي بحاجة إلى خلق روح المبادرة والابتكار وترك حرية التصرف للعاملين حيث أن الأنشطة التي تدخل ضمن متطلبات الوظيفة الرسمية للفرد لم تعد كافية لتحقيق نجاح المنظمة، بل لابد من وجود أدوار أخرى يمارسها الفرد طواعية إلى جانب ما هو مطلوب منه، مما يسهم بشكل مباشر في تحقيق الفعالية التنظيمية للمنظمات بحيث يقوم العامل بالسلوكيات التطوعية التي تتجاوز حدود الالتزام بما هو مقرر أو مطلوب رسميا مثل: مسائله الرؤساء والزملاء عند الحاجة، وقبول أعمال إضافية دون تدمير، واستغلال وقت العمل، وما إلى ذلك من سلوكيات تطوعية والتي بدونها تفشل المنظمات في تحقيق أهدافها.

واستخدام الاستراتيجيات المختلفة لمواجهة المشكلات بشكل أو بآخر على الموارد البشرية ومهاراتهم، يدفع المنظمات للعمل على اختلاف أنواعها تسعى إلى التركيز على الأساليب الأكثر نفعا في تحقيق أهدافها، وما لا شك فيه أن تحقيق هذه الأهداف يرتبط بأداء أفرادها، وإيجاد بيئة عمل مشبعة تشعر الفرد بالانتماء والاستقرار، وتعتبر جودة حياة العمل أحد الأساليب والأنشطة التي توفرها وتسند إليها الإدارة في المنظمات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يسهم في رفع أداء المنظمة ويحقق الإشباع لحاجتهم ورغباتهم فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من العاملين ساهم ذلك في جعل الأفراد مندمجين بشكل كامل في وظائفهم بما يؤدي الحصول على أداء أفضل وينعكس إيجابيا على الإنتاجية للمنظمة. وكل ذلك سيدفع الفرد ترفع روحه المحتوية وتوجيه سلوكه بما يخدم أهداف المنظمة باعتبار أن هذه الأهداف هي جزء لا يتجزأ من أهداف الفرد.

من خلال ما سبق جاءت هذه الدراسة للبحث في جودة الحياة وأثرها على المواطنة التنظيمية، وذلك من خلال المحاولة على التساؤل المطروح والمتمثل في: هل هناك أثر لجودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية بمركز مكافحة السرطان بالوادي؟.

الاسئلة الفرعية:

ولتسهيل الاجابة على الاشكالية المطروحة، تم تقسيمها إلى أسئلة فرعية والمتمثلة في:

- هل يوجد اثر لبيئة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية بمركز مكافحة السرطان بالوادي ؟
- هل يوجد اثر للحوافز المادية والمعنوية على سلوك المواطنة التنظيمية بمركز مكافحة السرطان بالوادي ؟
- هل يوجد اثر لعلاقات العمل على سلوك المواطنة التنظيمية بمركز مكافحة السرطان بالوادي؟
- هل يوجد اثر لتوازن بين الحياة العملية والشخصية على سلوك المواطنة التنظيمية بمركز مكافحة السرطان بالوادي؟

- هل يوجد اثر لتحقيق الذات على سلوك المواطنة التنظيمية بمركز مكافحة السرطان بالوادي؟.

فرضيات الدراسة: وهي كما يلي:

الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير لجودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مركز مكافحة السرطان بالوادي.

الفرضيات الفرعية:

- يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.05 , لبيئة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية بمركز مكافحة السرطان بالوادي.
- يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.05 , لحوافز المادية والمعنوية على سلوك المواطنة التنظيمية بمركز مكافحة السرطان بالوادي.
- يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.05 , لعلاقات العمل على سلوك المواطنة التنظيمية بمركز مكافحة السرطان بالوادي.
- يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.05 , التوازن بين الحياة العملية والشخصية على سلوك المواطنة التنظيمية بمركز مكافحة السرطان بالوادي.
- يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.05 , لتحقيق الذات على سلوك المواطنة التنظيمية بمركز مكافحة السرطان بالوادي.

الدوافع لاختيار الموضوع:

بما انه تم دراسة هذا الموضوع الا وهناك دوافع ذاتية وموضوعية جعلت الباحث يهتم بدراسته لهذا الموضوع نظرا لرغبته في هذه الدراسة إضافة لدوافع أخرى كالآتي:

أ- الدوافع الذاتية:

- ارتباط موضوع الدراسة وتناسبه بميدان التخصص.

- الفضول الشديد والرغبة في معرفة الموضوع اكثر لحداثته واهميته للباحثين والمفكرين.

ب- الدوافع الموضوعية:

- حداثة الموضوع وقلة البحوث والدراسات التي تسلط الضوء على مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية.
- الامتداد البحثي ومواصلة دراسة ومعالجة الموضوع نفسه من فجوات بحثية مختلفة من اجل اضافة قيمة معرفية.
- معرفة مدى ادراك المؤسسات الجزائرية لتبنيهم لجودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على سلوك المواطنة التنظيمية والفائدة العائدة من تبنيها بالنسبة لهم.

اهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الى تحقيق الهدف العام والمتمثل في قياس اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية مركز مكافحة السرطان بالوادي بالإضافة للأهداف التالية:

- التعرف على جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في مركز مكافحة السرطان بالوادي.
- التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في مركز مكافحة السرطان بالوادي.
- تحديد مستوي اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة لدى العاملين في مركز مكافحة السرطان بالوادي.
- تقديم توصيات ومقترحات تساعد مركز مكافحة السرطان لتحسين سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تحسين جودة الحياة الوظيفية لضمان زيادة مستوى كفاءتها وفعاليتها.

اهمية الدراسة:

تسعى الدراسة من خلال جانبها النظري الى التعرف اكثر على موضوع جودة الحياة وسلوك المواطنة نظرا لأنه من المواضيع الحديثة والهامة في مجال ادارة الاعمال ، كما ان الجانب التطبيقي له اهمية وذلك من خلال الاستفادة من النتائج المتوصل اليها التي تمكن مسؤولي مركز مكافحة السرطان من معرفة اثر ابعاد جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية وما له من نتائج تعود على كفاءة وفعالية مركز مكافحة السرطان.

حدود الدراسة:

شملت حدود الدراسة الابعاد التالية:

1. الحدود الموضوعية: ركزت الدراسة على قياس اثر جودة الحياة الوظيفية بأبعاده (بيئة العمل ،الحوافز المادية والمعنوية، علاقات العمل، التوازن بين الحية الشخصية والعملية، تحقيق الذات)على سلوك المواطنة التنظيمية.

2. **الاطار المكاني:** تم اجراء هذي الدراسة على مستوى المؤسسة الاستشفائية مركز مكافحة السرطان بالوادي.

3. **الاطار الزمني:** اجريت الدراسة الميدانية خلال الفترة فيفري الى غاية 25 ماي 2023

4. **الحدود البشرية:** طبقت هذه الدراسة على اطارات وموظفي مؤسسة مركز مكافحة السرطان بالوادي.

المنهج الدراسي:

للإحاطة بمختلف جوانب موضوعنا وللوصول لأهداف البحث والاجابة على اشكالتنا المطروحة، اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي لتغطية الجانبين النظري والتطبيقي، من اجل اختبار صحة الفرضيات وتحليل بيانات الاستبيان.

اما الادوات المستخدمة في الدراسة، فلقد قمنا باستخدام الادوات جمع المعطيات والمتمثلة في الاستبيان، وادوات التحليل الاحصائي والمتمثلة في برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية spss لتحليل البيانات وقياس اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية بمركز مكافحة السرطان بالوادي.

صعوبات الدراسة:

- نقص كبير في الكتب كمرجع للمتغير سلوك المواطنة التنظيمية .
- قلة المراجع الاجنبية المتعلقة بالدراسة حسب علمنا
- وجهتنا صعوبات في توزيع الاستبيانات واسترجاعها .
- كان شق من موضوع الدراسة الذي هو سلوك المواطنة التنظيمية له ارتباط كبير بالعلوم الاجتماعية وعلم النفس فكان هنا صعوبة لفهم هذا الجانب .
- ضيق الوقت من اجل اتمام دراستنا

هيكل الدراسة:

من أجل الوصول الى حل في دراستنا والاجابة عن الاشكالية المطروحة والاسئلة الفرعية في دراستنا ,قمنا حسب منهجية " IMRAD " بتقسيم دراستنا الى فصلين كما يلي:

الفصل الأول: تعلق بالجانب النظري من دراستنا "الاطار النظري والدراسات السابقة" حيث تم تقسيمه الى ثلاث مباحث:

- المبحث الاول تطرقنا فيه الى الادبيات النظرية لجودة الحياة الوظيفية وتم تقسيمه الى اربع مطالب .
- أما المبحث الثاني فلقد تطرقنا فيه الى الاطار النظري سلوك المواطنة وتم تقسيمه بدوره الى خمس مطالب

- أما المبحث الثالث والآخر فلقد تطرقنا فيه الى الدراسات السابقة وقسم هو الآخر الى اربع مطالب .

الفصل الثاني: تعلق بالجانب الميداني او التطبيقي لدراستنا "دراسة تطبيقية في مركز مكافحة السرطان بالوادي"
حيث قسم الى مبحثين .

- المبحث الاول تناولنا فيه الطريقة والادوات وتفرع الى مطلبين.

- أما المبحث الثاني قمنا بتحليل ومناقشة نتائج الدراسة وتفرع هو الآخر الى مطلبين.

- وفي الأخير ختمنا دراستنا المتواضعة بخاتمة تم التطرق فيها الى أهم نتائج وهي التي أدت بنا الى ابداء
مجموعة التوصيات المتعلقة بهذا الموضوع .

الفصل الأول:

الاطار النظري والدراسات السابقة

تمهيد

تعد جودة الحياة الوظيفي من المواضيع الادارية الهامة في ادارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، كما تعتبر جودة الحياة الوظيفية من الموضوعات الجد هامة للنجاح أي مؤسسة وذلك بسعيها الدائم الى الاهتمام بالعنصر البشري كونه احد المؤثرات القوية التي تقوم عليها الميزة التنفسية بين المؤسسات من خلال توفير برامج جودة الحياة الوظيفية التي تتسم بالجودة والفاعلية العالمين وتوفير جو ملائم يتسم بشفافية في العمل كفريق واحد، والتشاور في اتخاذ القرارات و تبادل المعلومات من اجل زيادة وتنمية القدرات المعرفية وكسب الثقة. فالأفراد الذين يتمتعون بجودة الحياة الوظيفية مميزة يكون لديهم أداء عالي، ولديهم القدرة على مساعدة المؤسسة في تحقيق اهدافها الاستراتيجية.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لجودة الحياة الوظيفية

حظي موضوع جودة الحياة الوظيفية وتحسينها باهتمام المتخصصين بالعلاقات الإنسانية والهندسة البشرية لمدة تزيد عن خمسين عاماً، وينطلق هذا الاهتمام من حاجة الأفراد العاملين في المنظمة إلى أجواء عمل جيدة من أجل أداء العمل بصورة مناسبة، وستتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم جودة الحياة الوظيفية وإلى أهميتها وأهدافها وكذا أبعادها، وإلى أساسيات جودة الحياة الوظيفية.

المطلب الأول: ماهية جودة الحياة الوظيفية

أولاً: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

تعددت تعريفات الباحثين لمفهوم جودة الحياة الوظيفية كنتيجة لتنوع أبعاد المفهوم، وإن كان مضمونها يصب في تحسين البيئة الوظيفية، حيث نورد منها ما يلي:

تعتبر Walton جودة الحياة الوظيفية على أنها توقعات الموظفين تجاه منظمات العمل من حيث العدالة والأجور والتعويضات ووجود بيئة آمنة وصحية وتنمية القدرات البشرية ووجود الاستقرار والأمان الوظيفي والتوازن بين الحياة الشخصية والعمل.¹

ويرى Davis&Werther أن جودة الحياة الوظيفية تُعنى بتوفير ظروف عمل جيدة، وإشراف جيد، ومرتببات ومكافآت مادية ومعنوية قدر من الاهتمام والتحمي بالوظيفة، وتحقق جودة الحياة الوظيفية من خلال فلسفة علاقات العاملين التي تشجع استخدام جهود جودة الحياة الوظيفية لإعطاء العاملين فرص أكبر للتأثير على وظائفهم، والمساهمة الفاعلة على مستوى المنظمة ككل.²

وعرف كل من Geet&al جودة الحياة الوظيفية بأنها أقصى مدى يستطيع الموظف الوصول إليه من تلبية احتياجاتهم الشخصية الهامة في العمل.³

ويرى جاد وسيد بأنها مجموعة من العمليات المتكاملة، والمخططة، والمستمرة، التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب المؤثرة على الحياة الوظيفية للعاملين والشخصية، والتي بدورها تساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها.⁴

¹Walton, R. E. (1974). QWL indicators-Prospects and problems. Studies in Personnel Psychology, 6(1), 7-18

²Werther& Davis, 2002, p502Quality of working life.

³Geet, S. D., Deshpande, A. D., &Deshpande, A. A. (2009)."Human resource management" UK: Publishing as Prentice Hall.

⁴جاد الرب، سيد محمد، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية. (دط). مصر : دار الفكر العربي للطباعة والنشر، 2008، ص 13.

وعرفت Normal جودة الحياة الوظيفية على أنها مدى توافر الظروف وبيئة العمل المناسبة للموظفين من عدة جوانب تشمل النمو والتطور الوظيفي والمشاركة في اتخاذ القرارات وتوافر بيئة مادية مناسبة صحية والإشراف.¹ ويشير البعض إلى أن جودة الحياة الوظيفية هي التوجه الذي يعتبر الموظفون أحد أصول المنظمة بدلاً من اعتبارهم تكلفة عليها، ويفترض هذا التوجه أن أداء الموظفين يكون أفضل عند السماح لهم بإدارة عملهم بأنفسهم، والمساهمة في اتخاذ القرار وهذا التوجه يحفز الموظفين إلى تلبية احتياجاتهم الفسيولوجية إلى جانب احتياجاتهم الاقتصادية.²

وعرفت بأنه حالة رضا العاملين تجاه ما توفره المؤسسة من بيئة عمل مادية ومعنوية.³ وعرفت بأنها "المدى" الذي يكون فيه أعضاء المؤسسة قادرين على إشباع حاجاتهم الشخصية من خلال خبراتهم في المؤسسة وهي تغطي مشاعر الشخص حول كل جانب من جوانب العمل من حيث المكافآت الاقتصادية والفوائد والأمان والعدالة الداخلية والخارجية وشروط العمل والعلاقات التنظيمية والشخصية الداخلية والتي لها أهمية كبيرة في حياة الأشخاص.⁴

التوازن بين الحياة الوظيفية والأسرية للعاملين، حيث تقوم على العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين بما يتفق مع الاستراتيجية المؤسسة وثقافتها السائدة، من خلال تأمين ظروف عمل مناسبة وآمنة، لرفع مستوى العاملين وتوفير البيئة التنظيمية المناسبة لنقل المؤسسة إلى وضعية مستقبلية متطورة تسمح بمزيد من التطور والنجاح في العمل.⁵

جودة الحياة الوظيفية عبارة عن توفير الظروف وبيئة العمل الملائمة التي تعزز الرضا الوظيفي، من خلال توفير المكافآت والأمن الوظيفي، وفرص النمو، والسماح للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات، وتعزيز التعاون، وتحقيق العدالة بنظام الأجور فضلاً عن سلامة بيئة العمل، مما يؤدي إلى إشباع حاجات العاملين ورغباتهم، وبما يحقق ردود على إيجابية تتمثل بسعيهم لزيادة الإنتاجية.⁶

¹Normala, D. (2010). Investigating the relationship between quality of work life and organizational commitment amongst employees in Malaysian firms. International journal of business and management, 5(10), 75

²Indumathr, R., &Kamalraj, S. (2012), "A Study on Quality of Work Life Among Workers with Special Preference to Textile Industry in Tirupur District- A Textile Hub", International Journal of Multidisciplinary Research, 2(4), 265-276.

³أشتوي محمد، اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة، رسالة دكتوراه، جامعة القدس المفتوحة، غزة، 2014، ص 41.

⁴ الدلوح حسني فؤاد، جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، 2015.

⁵ ديبوب، أيمن حسن، تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات (دراسة ميدانية)، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 30(1)، 221-2014، 195

⁶ قرشي، هاجر، وباديسي، فهيمة، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي"، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التيسير، مجلة الدراسات الاقتصادية، 212-222، 2016، (3)2

ومن خلال التعريفات السابقة إن جودة الحياة الوظيفية تبدأ أساساً من المورد البشري كونه هو المصدر المهم لتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات، ولأن بنجاحه يضمن نجاح المؤسسة وتحقيق أهدافها، كان لا بد أن ينعم هؤلاء الموظفون إلى العدالة التنظيمية والأمن الوظيفي والعدالة في نظم الأجور والخوافز والمكافئات والترقيات.

المطلب الثاني: أهمية وأهداف جودة الحياة الوظيفية

اولاً: أهمية جودة الحياة الوظيفية

تكمن أهمية جودة الحياة الوظيفية كالآتي¹:

- ان أهمية جودة الحياة الوظيفية ترجع الى ترفع من التنافس بين الكفاءات والمواهب في بيئة العمل، ارتفاع القدرة على الاستقطاب لدى المنظمة، تحقيق التنوع والمساواة في بيئة العمل).
- ان أهمية جودة الحياة الوظيفية تنبع من انها (توفر بيئة عمل تقلل احتمالات وقوع الحوادث والاصابات).
- ان جودة الحياة الوظيفية تحقق مزايا لكل من العاملين والمنظمة
- انها تعمل على (تحقيق متطلبات العاملين بدون تحيز، مواجهة اثار المنافسة الشديدة التي أدت الى ارتفاع ساعات العمل دون المقابل المالي لها، وضع حلول لموازنة حياة العمل والحياة الشخصية).

ثانياً: أهداف جودة الحياة الوظيفية

تتطوي برامج جودة الحياة الوظيفية على أهداف عديدة، لكن حتى تكون هذه الأهداف قابلة للتحقيق لا بد أن تكون نابعة من الأهداف الرئيسية للمؤسسة بشكل عام.

وكما يشار إلى أن الأهداف الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية تتمثل في:²

- زيادة ثقة العاملين.
- الاندماج في حل المشكلات.
- زيادة الرضا الوظيفي.
- زيادة الفاعلية التنظيمية.

في حين يرى كل من kumar & al أن أهداف جودة الحياة الوظيفية هي:³

- تحسين الرضا الوظيفي للعاملين.

¹ احمد محمد الدمراس، جودة الحياة الوظيفية والاداء الوظيفي، دار الحكمة لطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، 2018، ص9.

² جاد الرب، سيد محمد، المرجع السابق، ص 10.

³kumar, Umamaheswari&Marimuthu, 2017 , p .140 Quality of working life.

- تحسين الصحة الجسدية والنفسية للعاملين مما يخلق لديهم شعورا ايجابيا اتجاه العمل.
- تحسين إنتاجية العاملين.
- تشجيع التعلم في مكان العمل.
- تطوير عمليات إدارة التغيير وزيادة سرعة التكيف مع التغيرات الحاصلة.
- العمل على بناء صورة المؤسسة على أنها الأفضل في التوظيف والاحتفاظ وتحفيز العاملين.

المطلب الثالث: ابعاد جودة الحياة الوظيفية

تتضمن ابعاد جودة الحياة الوظيفية اهداف ومعاني مختلفة، طبقا لاختلاف طبيعة العمل والباحثين معا، حيث تتفاوت اهمية واولوية كل بعد من هذه الابعاد طبقا لحاجة هؤلاء العاملين وملائمتها لظروفهم. ولقد اتفق مجموعة من الباحثين على الابعاد التالية:¹

1. بيئة العمل: سعت العديد من المنظمات الى اجراء ت جذرية في بيئة العمل لتجعلها اكثر راحة للموظفين، وتتكون بيئة العمل في المنظمة من شقين هما: بيئة العمل المادي والتي تشمل الظروف المناخية السائدة في مكان العمل داخل المنظمة، كالتهووية، والاضاءة، النظافة، ضغط العمل، مساحات العمل، الضجيج، عدد الساعات العمل،... الخ، هذه الظروف ذات انعكاس وتأثير في سلامة وصحة الموارد البشرية في العمل وفاعلية ادائها، اما الشق الثاني: فيتمثل في بيئة العمل النفسية والاجتماعية والتي تشتمل على المناخ الاجتماعية العام وطبيعته، والروابط الاجتماعية، والعلاقات الشمولية السائدة بين الموارد البشرية في مكان العمل والصراعات التنظيمية الموجودة بين العاملين، فهذه الجوانب لها انعكاس كبير على الناحية النفسية لدى كل من يعمل في المنظمة. ويمكن تحديد نطاق هذه الجوانب فيما يلي:

- العلاقات بين المرؤوسين بعضهم ببعض.
- علاقات الرؤساء بمرؤوسيههم.
- علاقات اعضاء هيئة الادارة بعضهم ببعض.

2. التوازن بين العمل والحياة الشخصية:

بعض الشركات والمنظمات تساعد الموظفين على التوفيق بين مسؤوليات العمل والعائلة وتحسين صحتهم واستمتاعهم بالحياة مشتملة على:²

¹ عقيل، ادارة الموارد البشرية معاصرة بعد استراتيجي، دار وائل للنشر، عمان، الاردن، 2009، ص 569-570

² رجاء محمد نصار، دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين سلوك المواطنة التنظيمية-دراسة ميدانية على العاملين في جامعة فلسطين، رسالة ماجستير في الادارة والقيادة، اكااديمية الادارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الاقصى، فلسطين، 2017، ص 17.

- السماح للموظفين بالعمل الجزئي ومشاركة العمل.

- السماح للموظفين بقضاء بعض ساعات العمل في المنزل.

- السماح لساعات عمل مرنة في الموقع.

- تخصيص حسابات مالية لرعاية الموظفين.

والتوازن بين الحياة والعمل إثر إيجابي علة المنظمة والموظفين، فهو يؤدي الى الالتزام في المنظمة، ويقلل من معدلات دوران الموظفين وضغوط العمل ومعدلات الغياب والصراع والتعارض بين الحياة الشخصية والعمل.

3. علاقات العمل:

يشار إلى أن علاقات العمل السائدة داخل المنظمة تتيح المجال للعاملين لاستخدام القدرات العقلية والابتكارات، وتقديم فرص الابداع والشعور بالسعادة عند انجاز هذه الاعمال، كما توفر مناخا تنظيميا ومكانا مناسباً للتنافس الشريف بين افراد العاملين ضمن بيئة عمل ملائمة، ومن خلال العلاقات الإنسانية و الوظيفية بالمنظمة يحقق العامل حاجاته من الامن و الطمأنينة والتقدير الاجتماعي بصفته عضوا في جماعات عمل مستمرة بعلاقات متبادلة، كما ان احترام الفرد لذاته واستغلال المواهب، والوصول الى اعلى المراكز من خلال أفكاره وجهوده، يقود الى توفير بيئة توجه العلاقات الإنسانية في التنظيم باتجاه سليم يتيح اشباع حاجات الافراد. وتوصف علاقات العمل بأنها تهتم بالجوانب الإنسانية والاجتماعية في المنظمة، وهي بذلك تستهدف الوصول بالعاملين الى أفضل انتاج في ظل أفضل ما يمكن ان يؤثر على الفرد من عوامل نفسية ومعنوية، باعتباره انسانا وجدانيا وانفعاليا، أكثر منه رشيدا او منطقيا.

ويتم التأكيد على ان العلاقات الإيجابية للفرد العامل مع مجموعة العمل توفر له اشباعا لحاجاته الاجتماعية، وتحقيق تبادل المنافع بينهما، لذلك فان على المنظمة التي تتيح للأفراد فرصة التفاعل والاتصال مع الافراد الآخرين، فان الرضا الوظيفي للعاملين والأداء الوظيفي لهم سيكون مرفعا والعكس هو صحيح.¹

4. الحوافز المادية والمعنوية: توجد عدة تصنيفات للحوافز، حيث تقسم من حيث أثرها وفعاليتها الى حوافز ايجابية وحوافز سلبية، اما من حيث شمولها فنجد حوافز جماعية وحوافز فردية، واخيرا من حيث طبيعتها، نميز بين الحوافز المادية والمعنوية والتي سنفصل فيها فيما يلي باعتبار ان الدراسة تركز على الحوافز المادية والمعنوية.²

¹ نجاد عبد الرحمن الشنطي، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل (دراسة تطبيقية على وزارة الاشغال العامة والإسكان)، رسالة ماجستير في إدارة الدولة والحكم الرشيد، أكاديمية الادارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى، غزة، 2016، ص 27

² زاهية توام، لطيفة كلاخي، اثر الحوافز المادية والمعنوية في الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على عمال شركة سونلغاز - تيارت)، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 24، العدد 01، 2021، ص 649-650.

أ. **الحوافز المادية:** وهي تلك المبالغ التي تدفع للعاملين، اما على شكل دفعة واحدة او على شكل دفعات شهرية، وهي تشمل ايضا كل ما يضيف للفرد دخلا اضافيا، وتعد الحوافز المادية من أقدم الحوافز وتتميز بالسرعة الفورية واحساس الفرد بالنتيجة المباشرة لمجهوده، وتكون على اشكال مختلفة منها: المكافآت، البدلات، العلاوات الدورية، المشاركة في الارباح، الترقية والتقدم في العمل، العدالة الادارية.

ب. **الحوافز المعنوية:** يوجد اتجاه عام كبير يشير الى ان البواعث المالية النقدية او نظام الاجور لا يعتبر الا عاملا واحد ضمن مجموعة كبيرة من العوامل التي تشير الكفاءة العامل الواحد وتأثير ضئيل لان العمال لا يهتمون بالزيادة الاجر بالدرجة الاولى، بل يفضلون عليه نواحي اخرى تتمثل في الاطمئنان على المستقبل، في عضوية الجماعة والتوحد معها وبناء على ما اثبتته التجارب والدراسات، اخذ المسؤولون في مواقع العمل والانتاج المختلفة على عاتقهم البحث عن حوافز اخرى تثير قدرات العامل و تربطه بعمله وهي الحوافز المعنوية، والتي تتمثل في المدح والتشجيع ووضع اسماء المجدين في لوحات الشرف أو اعطائهم الكفاءات. وتحتاج الحوافز المادية والمعنوية الى الحرص عند تطبيقها كتحديد المعايير التي توزع الحوافز على الافراد.

5. **تحقيق الذات:** يعرف تحقيق الذات بأنه نزعة فطرية ودافع رئيسي لدى الفرد لتوظيف كل مكاناته وقدراته لخدمة وتحقيق هذه النزعة فيرى بأن تحقيق الذات هو رغبة الفرد لأن يصبح ما يمكن عليه والقدرة على اثبات ذاته، فهو الدافع الذي يحرك ويدفع الفرد لأن يسعى لتحقيق ما هو قادر على ان يصبح عليه من خلال ما يمتلكه من قدرات ومهارات الى ان تحقيق كامل إمكانيات الفرد والتي لها تأثير كبير على حياته وفي مجال المنظمة فان ذلك يشمل حرية التنظيم والعمل بما يتناسب مع شخصية الفرد وغاياته.¹

المطلب الرابع: معوقات تطبيق جودة حياة الوظيفة

ويشار إلى أن أهم المعوقات الرئيسية التي تواجه تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفي هي ما يلي:²

1. موقف الإدارة:

يتطلب تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية إضفاء الديمقراطية في مكان العمل، فيجب أن تكون لدى المدراء الرغبة في مشاركة صلاحية اتخاذ القرارات مع موظفيهم، ومنحهم فرصة التعبير عن آراءهم والمشاركة بفاعلية في جميع أنشطة المنظمة، إلا أن ذلك صعب التنفيذ لأن كثير من المدراء يعتبرون التخلي عن جزء من صلاحياتهم بمثابة التهديد لوجودهم، لذلك يبدون معارضة في التخلي عن قوة اتخاذ القرارات لصالح موظفيهم.

¹ رفاء فرج سموعي، مساهمات العاملين وأثرها في تحقيق الذات (دراسة استطلاعية)، مجلة دنانير، العدد 21، ص 927.

²Kaur, Av. (2016). Quality of Work Life.IJESC International Journal of Engineering Science and Computing,1 (6),7-21.

2. موقف الاتحادات والنقابات العمالية:

قد يتولد عن الاتحادات والنقابات العمالية شعور بأن برامج جودة الحياة الوظيفية تسعى إلى تسريع أداء العمل وتحسين الإنتاجية دون دفع عوائد كافية للعاملين، أي أن برامج جودة الحياة الوظيفية ما هي إلا وسيلة لاستخراج المزيد من الأداء والإنتاجية من العاملين.

3. التكلفة المالية:

الإدارة ترى بأن التكلفة الرأسمالية والمصاريف اليومية التشغيلية لبرامج جودة الحياة الوظيفية ضخمة تفوق قدرة المنظمات، علاوة على أنه لا يوجد ما يضمن فاعليه ونجاح تطبيق هذه البرامج، وللدرد على هذه المخاوف يجب تطبيق هذه البرامج بعناية وحذر ضمن ميزانية محددة مسبقا للوصول للنتائج المرجوة.

المبحث الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية

تعتبر مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الادارية الحديثة التي عرفت اهتمام بالغ من طرف المنظمات في الآونة الاخيرة لما لها من نتائج ايجابية تعود بالفائدة وذلك من خلال رفع كفاءتها وفعاليتها وضمان استمراريته وسوف نتطرق في هذا المبحث الى الاطار النظري لسلوك المواطنة التنظيمية.

المطلب الاول: مفهوم سلوك المواطنة

أولاً: تعريف المواطنة

لغة: تُعرف المواطنة (Citizenship) لغةً بأنها مصطلح مشتق من كلمة الوطن وهو المنزل الذي يقيم فيه الإنسان، والجمع أوطان ويقال وطن بالمكان وأوطن به أي أقام وأوطنه اتخذها وطناً، والمواطنة مصدر الفعل (واطن) وأوطن فلان أرض كذا أي اتخذها محلاً ومسكناً يقيم فيه¹.

اصطلاحاً: المفهوم الاصطلاحي هو سلوك آخر غير أنماط السلوك التي ينتظر من الفرد أن يقوم بها في إطار ما تحدده مواصفات العمل الذي يقوم به في منظمة من المنظمات. وهو ليس معروفاً مباشرة من طرف نظام المكافآت الرسمي، لكنه يساعد في تحقيق الداء².

ثانياً: تعريف سلوك المواطنة التنظيمية

عرف Organ سلوك المواطنة التنظيمية بأنه السلوك التطوعي الاختياري الذي لا يندرج تحت نظام الحوافر الرسمي في المنظمة والهدف إلى تعزيز أداء المنظمة وزيادة فعاليتها وكفاءتها³.

ويعرفه كريم وآخرون على أنه السلوك غير المكلف والذي يحتوي على مجموعة من الأفعال والتصرفات بصدرها الفرد والتي لا يمكن اعتبارها ضمنياً أو علنياً نتاج الأوامر المباشرة لرئيس العمل، محاولة لتنفيذ المتطلبات الرسمية للوظيفة⁴.

ويرى كل من ريفي ومعمري بأنه يتمثل في جل السلوكيات الاختيارية الاضافية والتطوعية الصادرة عن الفرد تلقاء نفسه وذلك خارج نطاق النظام الرسمي والقانوني المحدد غير مجبر على تنفيذها ودون مقابل، فهي تساعد في تماسك الافراد داخل المنظمة وتعود بالفائدة على المنظمة⁵.

¹ حدة سلطاني، دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة (دراسة حالة المؤسسة عمر بن عمر قالملة)، أطروحة دكتوراه، اقتصاد وتسيير مؤسسات، جامعة قلمة، الجزائر، 2022/2021، ص 62.

² محمد مقداد، سلوك المواطنة التنظيمية الابعاد والمسببات والنتائج، مجلة تنمية الموارد البشرية، ع الحادي عشر، البحرين، 2015، ص 208.

³ راتب السعود، سوزانا السلطان، سلوك التطوع التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الاردنية وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، كلية التربية المجلد 17، العدد 02، 2008، ص 36.

⁴ كريم مصطفى وآخرون، اثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة حالة، مجلة الابداع، م 11، ع 01، 2021، ص 47.

⁵ ربحة ريفي، حمزة معمري، مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية المصالح الفلاحية بغرداية، مجلة العلوم الاجتماعية، م 15، ع 02، 2021، ص 341.

ومن خلال التعاريف السابقة استطعنا التوصل الى التعريف الاجرائي التالي: هو سلوك اختياري تطوعي يسعى فيه الفرد للارتقاء بمستوى اداء المنظمة وزيادة كفاءتها وفعاليتها وضمان استمرارها.

المطلب الثاني: خصائص وأهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية

نعدد من خلال هذا المطلب خصائص المواطنة التنظيمية وأهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية المتعارف عليها.

أولاً: خصائص سلوك المواطنة التنظيمية

لسلوك المواطنة العديد من الخصائص التي يتصف بها نذكر منها الاتي¹:

- سلوك غير ملزم للفرد من الناحية الفنية والتنظيمية.
- لا ينتظر الفرد مكافأة مقابل الادوار الاضافية الي يقوم بها.
- سلوك فردي نابع من المبادرة الذاتية ويخضع لإدارة التطوعية الحرة للفرد.
- سلوك يساهم في زيادة فاعلية المنظمة.
- لا تتم مكافأته من خلال نظم الحوافز الرسمية.
- كما انه سلوك اختياري، فهو لا يوجد في وصف الوظيفة الخاصة بالفرد.

ثانياً: أهمية سلوك المواطنة التنظيمية

حظيت هذه السلوكيات بأهمية واسعة بين الباحثين الاجتماعيين وعلماء السياسة والقانون كل حسب تخصصه، وتتجلى هذه الاهمية في مجموعة من النقاط نذكر منها²:

- تخفيف العبء المادي عن المنظمات فهو إضافة حقيقية لمواردها بحيث يسمح بتوجيه ما كان مقرراً أن تتحمله المنظمات من توظيف لبعض الموظفين للتميز في الأداء.
- يحقق الحافز في العمل الوظيفي.
- يزيد من الفاعلية والكفاءة في العمل.
- يوثق أواصر التعاون بين العاملين ويقوي العلاقات وهذا يعود بشكل ايجابي على التميز التنظيمي.
- تؤدي الى تحسيننا لإنتاجية ويعتبر مصدر مجاني لها³.
- تؤدي الى تحسين قدرات ومهارات العاملين والمدبرين على حد سواء.

¹ اية عبد القادر ابراهيم صرصور , دور الامن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الاداريين بجامعة الاقصى , مذكرة ماجستير , ادارة اعمال , جامعة غزة 2016,ص

² مروان صباح، سلوك المواطنة التنظيمية واثره في تحقيق التميز التنظيمي , مجلة الدنايير، العدد 14، 2018، ص 323.

³ اميرة محمد رفعت حواس , اثر الالتزام التنظيمي والثقة في الادارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية, مذكرة ماجستير في ادارة الاعمال , جامعة القاهرة . مصر, 2003, ص22و23

. تؤدي الى الالتزام وحل المشاكل.

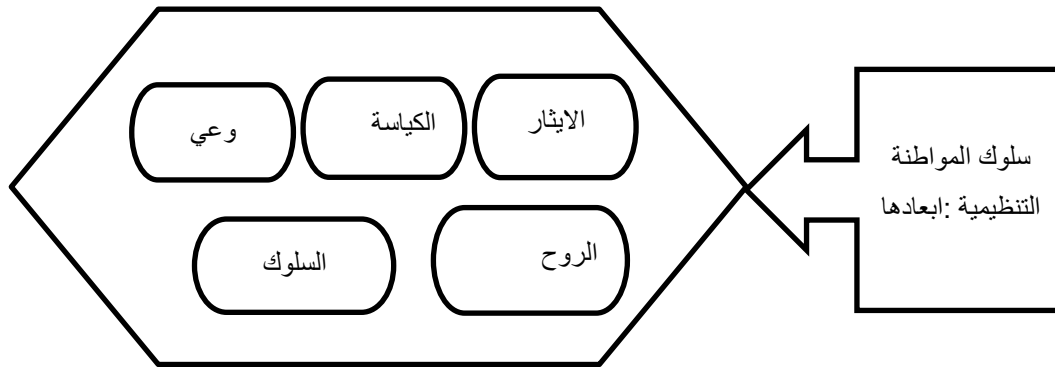
. يساهم في تحسين رضا العملاء والمستفيدين من خدمات المنظمة.

. ان هذه السلوكيات تحقق لممارستها افضلية وميزة تنافسية.

المطلب الثالث: أبعاد ومحددات سلوك المواطنة التنظيمية

1. ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية :

ويمكن توضيح هذه الابعاد كما يلي في الشكل التالي :



المصدر: من اعداد الطالبة

الشكل أعلاه يبين لنا أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

- **الايثار:** وهو ذلك السلوك التطوعي الذي يتضمن المساعدة ,وتقديم يد العون من قبل الافراد العاملين لمن يحتاجها داخل المنظمة ,سواء كان رؤساء او زملاء أو عملاء من امثلة ذلك مشاركة العاملين الاخرين طرق واساليب العمل الجديدة, ومساعدة العاملين الجدد وتعليمهم¹.

- **الكياسة:** وهي عبارة عن مهارة ذهنية يمتلكها الموظف لحل المشاكل أو الصراع تطوعا منه رغبة في بث الشعور الايجابي بين موظفين أو اكثر².

- **وعي الضمير:** وهو حرص الافراد العاملين على القيام بأعمالهم بصورة اختيارية تفوق الحدود الدنيا لمتطلبات العمل من اجل تعظيم استغلال الامثل لوقت العمل, وكذالك يمثل التصرفات التي تتعدى ادنى التوقعات من الافراد الجدد وتتجاوز هذا الحد كالحضور وحفظ الموارد³.

¹ عبد السلام بن شافع القحطاني، سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالإبداع الاداري، ط 1، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، الرياض، 2016، ص 50.

² عبد الله داود باوزير، سلوك المواطنة التنظيمية في الاجهزة الحكومية اليمنية، مجلة العلوم الادارية والاقتصادية، ع7، 2011، ص8.

³ عادل مجيد النصاروي، اثر جودة الحياة في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، مجلة الريادة، م 3 ع 3، ص 208.

- **السلوك الحضاري:** ويعني المشاركة البناءة والمسؤولية في إدارة أمور المؤسسة والاهتمام بمصير المؤسسة من خلال حضور الاجتماعات المهمة غير الرسمية، المحافظة على التغيير، قراءة مذكرات المؤسسة وإعلانها، وتأدية العمل بصورة تساعد في المحافظة على سمعة المؤسسة¹.

- **الروح الرياضية:** تتمثل في قدرة الفرد على تجاوز المشاكل الصغيرة والمتاعب التي تعترضه دون لأمر أو رفض، وإدخال الطاقة لمثل ذلك قصد إنجاز العمل، ويقال عنها تحمل أوضاع العمل السيئة، إلا تعكس مدى استعداد الفرد لتقبل بعض الاحباطات والمضايقات التي يتعرض لها في مكان العمل والتي لا تخلو منها أية وظيفة، وذلك دون أي شكوى وتظهر، هذه المضايقات نتيجة لتفاعل العاملين داخل المنظمة². وهو الاستعداد من جانب الفرد لتحمل ظروف عمل اقل من الظروف المثالية دون شكوى³.

2- معوقات ممارسه سلوك المواطنة التنظيمية

وتمثلت في المعوقات التالية⁴:

- 1/ عدم قدره القيادة الإدارية بالمؤسسة على تعزيز الولاء لدى العاملين: كعدم اشراك العاملين في اتخاذ القرارات الهامة بالمنظمة، تجاهل آرائهم ووجهات نظرهم في كافة شؤون المؤسسة... الخ.
- 2/ افتقار المؤسسات الى العدالة : حيث يؤدي عدم تطبيق العدالة بين جميع الافراد العاملين بالمؤسسة الى ظهور مشاعر الحقد بين الافراد واحساس الفرد بالظلم، وهذا ما يؤدي بالعاملين الى الانشغال بأمور اخرى غير العمل، وكراهيتهم لإدارة المؤسسة.
- 3/ غياب الاهتمام المعنوي بالموظفين: يؤدي الاهتمام المعنوي بالموظفين كتشجيعهم، وتقديم النصائح وتقدير جهودهم والتعبير عنها بالشكر والثناء... الى اعلاء قيمة الولاء التنظيمي، وذلك يجعل الموظفين يقدمون افضل ما لديهم بإخلاص وتفانٍ ومن هنا نقول ان غياب الاهتمام يكون سبب في عدم تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية.
- 4/ عدم تحقيق الأنظمة واللوائح: ان انا عادم تحقيق أنظمة ولوائح العمل الرئيسية المقررة بوزارات العمل، التي لا تخضع للرقبة الحكومية يؤدي هذا الى اهدار حق الموظف في اجازاته الرسمية والمرضية ، تأمينات المعاش... الخ

¹ رشيد مناصرة، سلوك المواطنة التنظيمية واهميته في تحسين أداء العاملين حالة (مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس)، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية العدد 08، جامعة ورقلة - الجزائر ، 2015، ص 223.

² خلاف بسمة، اثرا العدالة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية (دراسة حالة الموظفين الاداريين بكلية العلوم الاقتصادية)، ملكرة ماستر اكاديمي ، في علوم التسيير ادارة موارد بشرية ، جامعة جيجل - الجزائر ، 2020، ص 19.

³ ادهم محمد رشيد الفقي، أثر جودة الحياة الوظيفية في تنمية سلوك المواطنة التنظيمي دراسة ميدانية مجلة أدهم، م التاسع، ع الثالث، 1018، ص 739.

⁴ نباش مديحة وشفاف خديجة، معوقات ممارسة المواطنة التنظيمية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ، مجلة العلوم الانسانية، جامعة أم البواقي، م 09، ع 02، 2022، ص 1060، 1061.

وذلك ما يؤدي الى عدم وجود سلوك مواطنة تنظيمية وينتج عنه موظف مقهور يشعر بالظلم ويريد ترك العمل للمنظمة في اقرب وقت.

5/ قد تكون السياسة تنظيمية للمنظمة من اكبر العوائق التي تبني سلوكيات المواطنة التنظيمية حيث تفتقر ادارة المنظمة الى احلال العدالة بين جميع افراد المنظمة مما يولد لدى الافراد الشعور بالانتقاص والظلم مقارنة بزملائهم وهذا يساعد في عدم تحقيق سلوك مواطنة تنظيمية¹.

المطلب الرابع: علاقة جودة الحياة الوظيفية بسلوك المواطنة التنظيمية

تمهيد: ان لجودة الحياة الوظيفية تأثير مباشر في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمة، و لأن كل بعد من أبعاد جودة الحياة يسهم بشكل فعال في تعزيز رغبة الأفراد في المشاركة بجهود تعاونية لخدمة المؤسسة بالإضافة الى الاعمال الموكلة إليهم

اولا: علاقة بيئة العمل بسلوك المواطنة التنظيمية

تأثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال بيئة العمل بطريقة ايجابية وذلك من خلال السلوكيات التي تهدف الى مساعدة الزملاء او الرؤساء او المنظمة ،ويساهم في تحسين الروح المعنوية لبيئة العمل، فلقد أضحت المؤسسات الكبرى و المنظمات تلقى اهتماما كبيرا ببيئة العمل لما لها من تأثير مباشر و ايجابيا على سلوك المواطنة وعلى مدى رضا العاملين و طريقة أدائهم و زيادة دوافعهم للعمل ، فكلما زاد الاهتمام بيها كان الاثر واضحا من خلال :الايثار والضمير الحي و ايضا السلوك الحضاري والعكس صحيح ، ثم إن ولاء المنظمة اتجاه موظفيها من خلال توفير البيئة المناسبة و الممتازة و إثراء فرص الترقى و الحرص على تحقيق لأمان و الاستقرار الوظيفي يجعل العاملين "يحسون كأنهم مدينون للمنظمة و من ثم تظهر الحاجة إلى مبادلة المعاملة باتجاهات وسلوكيات ايجابية أبرزها المواطنة التنظيمية ، وهو انعكاس للعلاقة بين المنظمة والعاملين فيها "

¹ عمار بن يحي وحليمة بوجيت، معوقات سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى المنظمة . المجلد 6، العدد1، 2022، ص 79.

ثانيا: علاقة علاقات العمل بسلوك المواطنة التنظيمية

لجودة الحياة الوظيفية تأثير على سلوك المواطنة التنظيمية وإن من أبرز العوامل المؤثرة في ظهورها هي نمط و أسلوب القيادة الإدارية المتبع ، فإن قدرة المسؤول على خلق علاقات صحية بين أفراد المنظمة و تحقيق التوافق و الترابط و تقديم يد العون و تحسين ظروف العمل يساعد في اكتساب سلوك المواطنة وهذا مانوه اليه (manullang) في قوله "فالعلاقات الانسانية تنشأ نتيجة للوعي والرغبة في تحقيق المصالح المشتركة وهي تشمل العلاقات مع الزملاء والمشرف ،حيث يؤدي وجودها الى منع سوء الفهم بين القادة والمرؤوسين وتنمية علاقات التعاون بينهم "فكلما قامت المنظمة بدعم الامكانيات والابداعات للعاملين واشراكهم في القرارات التي تؤثر في حياتهم العملية كان التأثير ايجابيا على سلوك المواطنة من خلال الايثار ،الروح الرياضية ،الضمير الحي ...والعكس صحيح.

ثالثا: علاقة الحوافز المادية والمعنوية بسلوك المواطنة التنظيمية

تأثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال الحوافز بطريقة ايجابية من خلال سعي الانسان لتحقيق الافضل بالنسبة له بوضع هدف امامه يسعى للوصول اليه وهذا ما جعل رجال الاعمال يقوموا باستغلال الدوافع لتوجيه سلوك المواطنة باتجاه الذي يخدم مؤسستهم لبذل المزيد من الجهد والاداء لزيادة الانتاج وتحقيق المزيد من الارباح ،فكلما زادت الحوافز زاد تأثيرها ايجابيا على سلوك المواطنة وهذا يتضح من خلال الايثار والروح الرياضية والسلوك الحضاري ،والعكس صحيح .وأثبت ذلك ما انت بيه حبيبة بلحاج "ان زيادة فاعلية الحوافز تتطلب احساس الفرد بوجود علاقة بين ما ينجزه من اداء وما يحصل عليه من حوافز أي ادراك الفرد لوجود علاقة مباشرة بين الاداء المحقق والحافز الذي يحصل عليه."¹

رابعا: علاقة التوازن بين الحياة العملية والشخصية بسلوك المواطنة التنظيمية

تأثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تحقيق التوازن بين الحياة العملية والشخصية باعتبارها مهمة يكافح الجميع من اجل تحقيق التوازن ووضع حدود بين حياته الشخصية والعملية بهدف التكافؤ بين متطلبات الحياة الشخصية والعمل وتقسيم الوقت بينهم ، فكلما وفق الفرد في تحقيق التوازن بين العمل والحياة كان لذلك تأثير ايجابي على سلوك المواطنة ،وهذا يتضح من خلال الايثار الكياسة ويظهر اكثر شيء في الروح الرياضية والعكس صحيح .وهذا ما قاله كلا من محمد لطرش ووسيلة واعر "كلما ارتفع مستوى التوازن في الحياة

¹ اعمار بن يحيى وحليمة بوجيت، المرجع السابق، ص 80.

ساعد على تحسين الانتاجية وبيئة العمل في المنظمة وتحسين ربحيتها .وتقلل من ميل الموظفين الى مغادرة العمل مبكرا وتأخير العمل وتحسين اداء المهام"¹.

خامسا: علاقة تحقيق الذات بسلوك المواطنة التنظيمية

تأثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تحقيق الذات عن طريق تعبير الفرد عن ذاته بصورة مباشرة او غير مباشرة من خلال المشاركة في اتخاذ القرارات والتنبؤ وتخطيط العمل والاندماج في العمل... الخ، بقصد ابراز امكانياته الابداعية او الفكرية او حتى الاجتماعية فكلما زاد شعور الفرد بتحقيق ذاته كان لذلك تأثير ايجابي على سلوك المواطنة، وهذا يتضح من خلال النقاط التالية، الكياسة، والسلوك الحضاري، ويظهر هذا في قول الباحثة دعاء ابراهيم عبد الهادي الرحامنة في رسالتها في الماجستير، "ان الموظف الذي يتمتع بالدوافع الذاتية يكون ميالا اكثر من غيره الى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وذلك لا نفا تساهم في اشباع حاجاته الداخلية المتمثلة بإنجاز وتحقيق الذات"².

¹عمار بن يحيى وحليمة بوجيت، المرجع السابق، ص 80.

²نفس المرجع، ص 81.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

لقد تم التطرق لموضوعنا الحالي في العديد من الدراسات السابقة التي تعتبر الموجه الأساسي لنا في هذه الدراسة إذ ساهمت في مدنا بمادة علمية للاستمرار في البحث في هذا الجانب رغم الاختلافات المتواجدة بينها وبين دراستنا الحالية، فمن خلال هذا نقوم في هذا المبحث بتلخيص البعض منها، وتوضيح مكانة دراستنا الحالية منها.

المطلب الاول: الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية

تعددت الدراسات التي تناولت موضوع الحياة الوظيفية وجودتها، تنوعت بين العربية والأجنبية، والتي نتطرق لها بشكل منفصل من خلال هذا المطلب كما يلي.

الفرع الاول: الدراسات العربية

1. دراسة نهاد عبد الرحمان الشنطي، بعنوان واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل

هدفت الدراسة التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان وعلاقتها بأخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان والبالغ عددهم 162 وقد تم استرداد 139 استبانة بنسبة استرداد 85.8%، واستخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل، كما استخدم الباحث الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة لجمع البيانات إضافة إلى استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لتحليل البيانات. وقد توصلت الدراسة للعديد من النتائج نذكر من أهمها: تتوافر جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان بدرجة متوسطة، توجد علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تُعزى إلى متغير (الجنس، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي)، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تُعزى إلى العمر ما عدا بعد (علاقات العمل) حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذين أعمارهم أقل من 41 سنة، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين

متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة تُعزى إلى الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة في الوزارة¹.

2. أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاقتصادية

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر جودة الحياة الوظيفية في الاستغراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى العاملين بشركة سونلغاز الوادي، حيث تم جمع المعلومات بواسطة استمارة استبيان تم تقديمها إلى عينة عشوائية من 52 عامل. وبعد التحليل باستخدام برنامج (SPSS.25)، توصلت الدراسة إلى وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة، وكذا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل السن والخبرة المهنية².

الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية

3. Quality of work life and organizational performance: Empirical evidence from Dhaka Export Processing Zone

ركزت هذه الدراسة على تحديد العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي للموظفين وجودة حياتهم الوظيفية في منطقة دبي لتنمية الصادرات ، بنغلاديش حيث تلعب دوراً كبيراً للنمو الاقتصادي مع التركيز بشكل خاص على الاستثمار والتوظيف والتصدير من أجل هذه الدراسة ، تم جمع البيانات داخل الشركات الأجنبية الخاصة والشركات المشتركة والشركات المحلية الخاصة من منطقة معالجة الصادرات في دكا. ومن أجل التحقق من صحة البيانات والمعلومات ، تم توزيع مجموعة من الاستبيانات المنظمة. عن طريق أخذ العينات العشوائية البسيطة. كان عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل الإحصائي 216. تم جمع البيانات خلال يوليو وأغسطس من عام 2008 وتم استكشاف آراء المستجيبين واختبارها بواسطة برنامج تحليل الأدوات الإحصائية (SPSS) ووجدوا أن جودة حياتهم الوظيفية مرتبطة بشكل إيجابي بالأداء التنظيمي. وأيضاً أن جودة حياتهم الوظيفية ترتبط بشكل إيجابي وكبير بالرضا الوظيفي للموظف³.

¹ محمد عبد الرحمن الشنطي، دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان، دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الدولة والحكم الرشيد، جامعة الأقصى، غزة فلسطين، 2016.

² أحمد تي، بويكر نعرو، دراسة ميدانية بشركة سونلغاز الوادي، المجلة الجزائرية لاقتصاد الادارة، المجلد 15، العدد 01، جامعة يحي فارس، المدينة، الجزائر، 2021.

³ جودة الحياة العملية والأداء التنظيمي: دليل تجريبي من منطقة معالجة الصادرات في دكا ، ورقة بحثية لمؤتمر منظمة العمل الدولية حول "تنظيم العمل اللائق" ، الذي سيعقد في مكتب العمل الدولي ، جنيف خلال الفترة من 8 إلى 10 يوليو 2009.

المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية

نعرض من خلال هذا المطلب مختلف الدراسات المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية، وذلك لتسهيل تحديد العلاقة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة ومساهمة هذه الأخيرة في انجاز دراستنا الحالية وتوضيح مكانتها العلمية، تمثلت هذه الدراسات فيما يلي.

الفرع الاول: الدراسات العربية

1. تقييم سلوكيات المواطنة التنظيمية في بعض الفنادق الأردنية

يهدف المقال إلى التعرف على مدى تطبيق بعض فنادق الأربعة والخمسة نجوم في الأردن لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، وقد تم تطبيق الجزء الميداني باستخدام استمارة استقصاء وزعت على عينة عشوائية من العاملين بالفنادق الأردنية، توصل البحث إلى وجود مستوى متوسط من سلوكيات المواطنة بين العاملين، عدم تغير مستوى سلوكيات المواطنة بين العاملين باختلاف العوامل الديمغرافية متمثلة في (الأقسام، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة)، ويوصي البحث الفنادق بضرورة الاهتمام بتوفير المتطلبات والخطوات اللازمة لتطبيق سلوكيات المواطنة التنظيمية والعمل على توفير المعلومات الكافية حولها في الفنادق ومراعاة القدرات المختلفة للعاملين¹.

2. سلوك المواطنة التنظيمية: الأبعاد والمسببات والنتائج والتحديات

طرحت هذه الورقة موضوع سلوك المواطنة التنظيمية باعتباره موضوعاً من مواضيع الساعة في السلوك التنظيمي، وقد تمحورت حول عدد من القضايا أهمها مناقشة مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، والبعد التي يتكون منها. كما تم عرض مسبباته، والنتائج التي يحققها تواجهه على مستوى الفرد وعلى مستوى المنظمة ككل، إلى جانب هذا، تمت مناقشة كيف يمكن للعوامل الثقافية أن تؤثر فيه، وأخيراً، تم تسليط الضوء على أهم التحديات التي يواجهها المفهوم، جاءت هذه الورقة إلى تحقيق العديد من الأهداف نذكر منها معرفة البعد التي يتكون منها مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، معرفة مسبباتها، معرفة النتائج التي تترتب عن وجودها، معرفة التحديات التي تواجه مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية. مستخدمة في ذلك المنهج الوصفي ممثلاً بمنهج تحليل المضمون، وقد توصلت الدراسة إلى تحديد كل من: الأبعاد، والعوامل المؤدية إلى السلوك، والنتائج والتحديات المرتبطة بسلوك المواطنة².

¹ أسامة محمد الرواشدة، مقال في مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المجلد 19، العدد 02، 2020.

² محمد مقداد، مقال مقدم لمجلة تنمية الموارد البشرية، العدد 11، جامعة ملين دباغين، سطيف الجزائر، 2015.

الفرع الثاني: الدراسات الاجنبية

The Role of Leadership Styles in Organizational Citizenship Behavior through the Mediation of Perceived organizational Support and Job satisfaction.

تسعى هذه الورقة إلى فحص القيادة التحويلية والمعاملات، والموظفين سلوك المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي للموظفين والدعم التنظيمي المتصور؛ وهي مجموع سلوك المواطنة التنظيمية للموظفين. بالإضافة إلى هذا الدراسة تكشف الدور الوسيط للرضا الوظيفي للموظفين والدعم التنظيمي المتصور في العلاقة بين أساليب القيادة التحويلية والمعاملات و سلوك المواطنة التنظيمية. أجريت الدراسة في جامعة بيرجند بإيران بعينة من 250 موظف، يتبع هذا البحث المنهج الوصفي ، وتظهر النتائج أن القيادة التحويلية والرضا الوظيفي للموظفين المتصورين يؤثر بشكل إيجابي وبشكل ملحوظ على سلوك المواطنة التنظيمية للموظفين. ومن أهم التوصيات المقدمة يجب على المنظمات الإيرانية، وخاصة الجامعات، الاستثمار في التحول القيادة والرضا الوظيفي، وكذلك في اختيار المديرين مع القيادة التحويلية الأساليب والموظفين الذين يتوقعون للعمل في الجامعة من أجل إثراء تنظيم سلوك المواطنة للموظفين¹.

المطلب الثالث: الدراسات المتعلقة بأثر جودة الحياة على سلوك المواطنة**الفرع الاول: الدراسات العربية****1. جودة حياة العمل ودورها في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية**

يسعى البحث الحالي الى اختبار الدور المحتمل لجودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، عبر التطبيق في احدى مديريات القطاع العام، ومن اجل تحقيق ذلك تم اعتماد ابعاد جودة حياة العمل المتمثلة ب(تطوير الموظف، المشاركة، التعويض، الاشراف، بيئة العمل) وتم اعتماد ابعاد متغير سلوك المواطنة التنظيمية المتمثلة ب(الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري) اما عينة البحث فقد تمثلت بمديرية الشباب والرياضة التابعة الى ديوان محافظة النجف الاشرف كميدان لتطبيق البحث، وصممت استمارة الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات، حيث تم توزيع الاستمارة بطريقة العينة العشوائية حيث وزع الباحث 90 استبانة على عدد من الموظفين كانت 82 منها صالحة للتحليل الاحصائي، وتم تحليل البيانات عبر استخدام برنامج التحليل الاحصائي Spss.25 واعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات كان من اهمها بأن بعد الكياسة حاز على أهمية كبيرة، اذ يهدف الى الحد من المشاكل والخلافات بين الافراد من خلال استخدام الأفكار والسلوكيات المناسبة والاحترام المتبادل . واختتم البحث بعدد من التوصيات كان من اهمها

¹INNOVAR, VOL 30, NÚM. 75Ali Asgari ,SomayehMezginejad ,FatemehTaherpour, 2020.

ضرورة تعزيز الاهتمام باتباع السلوكيات المتواضعة من قبل الادارة في تعاملهم مع التابعين لما لهذه السلوكيات من تأثيرات ايجابية في الآخرين وتعزز الاداء وتوجه التصرفات اليومية نحو تبني السلوكيات الايجابية¹.

2. أثر جودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية

تمحور البحث حول ان هناك جدلا فكريا تعلق بمشكلة البحث اذ هدفت الى معرفة دور جودة حياة العمل لدى العاملين في المستشفيات الأهلية محور البحث (الكفيل، زين العابدين الحجة عليهم السلام) بأبعاده (كفاية الراتب وعدالته، صحة ظروف العمل، فرض استغلال القابليات، فرص النمو الوظيفي، التكامل الاجتماعي) وأثرها بسلوكية المواطنة التنظيمية بأبعادها (الايثار، وعي الضمير الروح الرياضية، الكياسة، المشاركة الطوعية). تم اثاره مشكلة البحث من باب اهم التساؤلات وهو ما درجة توفر جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية وما مستوى العلاقة بينها من حيث الارتباط والتأثير. ولبلوغ الهدف تم اعداد استمارة مكيفة وملائمة لطبيعة العمل في المستشفيات اذ كانت العينة مكونة من (108) موظف باختلاف طبيعة عملهم حللت البيانات الإحصائية باعتماد البرنامج الاحصائي (Spss 25) واختبار الصدق والثبات استخدم معامل الفا كرونباخ واختبار فرضيات البحث استخدمت مصفوف الارتباط البسيط PEARSON، وتوصل الباحث الى استنتاج مفاده وجود علاقة ارتباط بين المتغيرين اذ كانت طردية قوية مما يدل على وجود عالي ووعي لمفهوم جودة حياة العمل عند العاملين في المستشفيات مما يعزز من سلوكية المواطنة التنظيمية².

3. دراسة دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة (دراسة حالة مؤسسة عمر بن عمر قالمه).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة عمر بن عمر قالمه - ولتحقيق ذلك تم استخدام استبانة مكونة من (55) عبارة موزعة على 11 محورا، وبغرض تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم إسقاط الدراسة النظرية على عينة عشوائية من عمال وإطارات يعملون بالمؤسسة محل الدراسة وتم التحصل على (291) استبانة صالحة للتحليل، وبعد معالجة بيانات هذه الاستبانات باستخدام برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية لتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة عمر بن عمر، وبناء على هذه النتائج تم تقديم مجموعة من الاقتراحات منها ضرورة تفعيل الاهتمام بتحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين في مؤسسة عمر بن عمر من خلال التركيز على جانب

¹ رحيم عبد الحسين كريم، دراسة مقدمة لنيل شهادة الدبلوم العالي في علوم ادارة المشاريع، قسم إدارة الأعمال، جامعة كربلاء، 2020.

² عادل مجيد النصراوي، مقال في مجلة الريادة للمال والأعمال، المجلد 3، العدد 3، 03، جامعة النهرين، بغداد العراق، 2022.

الأجور والحوافز والمكافآت المالية بما يحفظ كرامة العامل ويزيد من قدرته على تلبية احتياجاته، ضرورة لفت انتباه المسؤولين عن المؤسسة بضرورة إشراك العمال في اتخاذ القرارات بزيد من ولائهم لمؤسستهم، مع اعتماد مبدأ العدالة والانصاف في منح الترقيات والمكافآت المالية التركيز على سلوك المواطنة التنظيمية كسلوك إنساني ينبغ كردة فعل للشعور بالأمان والاستقرار ولا علاقة له لا بالمقابل المادي ولا المعنوي، وإنما هو رد فعل طبيعي للمحيط الذي يحيط بالعمال والذي يحقق لهم التوازن بين حياتهم الشخصية وحياتهم الوظيفية¹.

4. أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية (دراسة ميدانية بمؤسسة روائح الورود الوادي).

هدفت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية، حيث تم استخدام الاستبيان لجمع البيانات من (143) مستجيب من الموظفين العاملين بالمؤسسة روائح الورود بالوادي، وقد تم معالجة بيانات هذه الاستمارات بالاستعانة ببرنامج ال (spss)، ومن أهم النتائج التي تم الوصول إليها، أن جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية سائدان وسط الموظفين بالمؤسسة، وأن هناك علاقة طردية بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية².

الفرع الثاني: الدراسات الاجنبية

الدراسة الاولى:

QUALITY OF WORK LIFE AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR: THE MEDIATION ROLE OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد المتغيرات التي يمكن أن تؤثر على سلوك المواطنة التنظيمية لموظفي فرع بنك راكيات إندونيسيا في مدينة باسوروان، حيث يستخدم هذا الباحث موظفي مكتب فرع بنك راكيات إندونيسيا بمدينة باسوروان كأغراض بحثية، وتم الحصول على ما مجموعه 160 مستجيباً باستخدام نهج غير احتمالي مع تقنية أخذ العينات هادفة. تم جمع البيانات من خلال استبيان ثم تحليلها باستخدام أداة التحليل الجزئي Least Square وقياسها باستخدام مقياس ليكرت، المتغيرات المستخدمة في هذه الدراسة هي: جودة الحياة العملية، وسلوك المواطنة التنظيمية، والالتزام التنظيمي، ووجدت نتائج هذه الدراسة أن جودة الحياة العملية لها تأثير كبير على سلوك المواطنة التنظيمية، بالإضافة إلى ذلك وجد أن الالتزام التنظيمي بمثابة وساطة جزئية حول تأثير نوعية الحياة العملية على سلوك المواطنة التنظيمية³.

¹ حدة سلطاني، الدراسة قدمت لنيل درجة الدكتوراه في تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2021.

² عروك منيرة، الدراسة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، 2020.

³South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law, Maria Ulfa, ArmanuThoyib,KusumaRatnawati, Vol. 25, Issue 1, 2020.

الدراسة الثانية:

THE EFFECT OF COMPETENCE AND QUALITY OF WORK LIFE ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR WITH ORGANIZATIONAL COMMITMENT MEDIATION

كان الغرض من هذه الدراسة هو تحليل العلاقة بين الكفاءة وجودة الحياة العملية على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال التوسط في الالتزام التنظيمي، وهذا البحث هو بحث كمي أولي، البيانات تم الحصول عليها من إجابات استبيانات كل مستجيب باستخدام googleform مع أدوات معالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS. حصلت نتائج تلخيص الاستبيان على 104 إجابة، وتم إعلان 102 إجابة جيدة لمعالجة البيانات الإحصائية، بينما لم تكن إجابات 2 من المشاركين جيدة، لذا لم يتم تضمينهم في معالجة البيانات. وتم توزيع الاستبيان في ASN في مركز Jaken and Jakenan الصحي، وبناءً على نتائج تحليل البيانات يمكن الاستنتاج أن الكفاءة لها تأثير إيجابي على الالتزام التنظيمي للموظفين، ونوعية الحياة العملية لها تأثير إيجابي على الالتزام التنظيمي للموظفين، والكفاءة لها تأثير إيجابي على سلوك المواطنة التنظيمية، وجودة الحياة العملية لها تأثير إيجابي على سلوك المواطنة التنظيمية، والالتزام التنظيمي ليس له أي تأثير على سلوك المواطنة التنظيمية¹.

المطلب الرابع: مكانة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

بعد العرض المقدم لمختلف الدراسات السابقة المتعلقة بالدراسة الحالية نقوم من خلال هذا المطلب بعرض لمكانة هذه الأخيرة من الدراسات السابقة التي تم التطرق لها من خلال التطرق إلى أوجه التشابه والاختلاف بينهما.

الفرع الأول: أوجه الاتفاق بين الدراسات السابقة

- 1- اتفقت الدراسات السابقة على دراسة متغيرات محددة وهي الحياة الوظيفية وجودتها، وسلوك العاملين، كذلك الدور الذي تلعبه الحياة الوظيفية في سلوك العاملين.
- 2 - اتفقت الدراسات السابقة على أن تكون الدراسة التطبيقية بواسطة استمارة استبيان موزعة على عينة عشوائية من مجتمعات مختلفة وكان معظم هذه المجتمعات مؤسسات اقتصادية.
- 3- اتفقت الدراسات السابقة على معالجة بيانات ومعطيات الاستبيان المتحصل عليها بعد جمعه من العينة يكون بواسطة برنامج ال spss.

¹Sumarsi, Alimuddin Rizal, Study on Jaken and Jakenan Health Center Employees), INTERNATIONAL JOURNAL OF SOCIAL AND MANAGEMENT STUDIES (IJOSMAS) Volume: 02 No. 06. Sumarsi, Alimuddin Rizal

4-اتفقت الدراسات السابقة على توظيف المنهج التحليلي الوصفي.

الفرع الثاني: أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة

1-اختلفت الدراسات السابقة من حيث الحدود المكانية التي أجريت فيها كل دراسة، إضافة إلى الحدود الزمانية المتعلقة بكل دراسة.

2-اختلفت الدراسات السابقة من حيث الدرجة العلمية الخاصة بالباحثين المنجزين لهذه الدراسات.

3-اختلفت الدراسات السابقة من حيث نوعيتها فمنها أبحاث علمية ودراسات جامعية، ومنها مقالات علمية تم نشرها في مجلات علمية محكمة.

4-اختلفت الدراسات السابقة من حيث حجم العينة المدروسة، ومجتمع العينة.

5-اختلفت الدراسات السابقة في النتائج التي تم التوصل إليها في نهاية كل دراسة، واختلاف درجات الترابط بين متغيراتها.

6-كما اختلفت الدراسات السابقة من حيث التوصيات التي تم طرحها من طرف الباحثين فكل واحد منهم تم طرح توصيات خاصة بدراسته.

الفرع الثالث: الاستفادة من الدراسات السابقة

يمكن تحديد جوانب استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة، من جوانب علمية عديدة تم عرضها من خلال الدراسات السابقة نذكر منها:

1-استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في جمع أكبر عدد ممكن من المادة العلمية التي تم استخدامها كمراجع مستعان بها خاصة في الجانب النظري.

2-استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة من خلال تمكنها من صياغة منهج ملائم لهذه الدراسة.

3-استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة من خلال التوصيات المقدمة من طرف الباحثين واستخدامها للوصول لحل للإشكالية المطروحة فيها.

4-استفادت الدراسة الحالية من بعض الدراسات السابقة في توظيف أدوات البحث وصياغتها.

الفرع الرابع: ما يميز الدراسة الحالية من الدراسات السابقة :

ان ما يميز دراستنا عن باقي الدراسات السابقة انها ركزت على الأبعاد التالية لجودة الحياة وهي (بيئة العمل . علاقات العمل. الحوافز المادية و المعنوية. التوازن بين الحياة العملية و تحقيق الذات) و قمنا بدراسة مدى تأثيرها على ابعاد سلوك المواطنة (الإيثار، الكياسة، الضمير الحي، الروح الرياضية، الضمير الحي) كل على حدى وتحديد علاقة بعضهما ببعض ..

وقد تكون مجتمع الدراسة من الموظفين في قطاع الصحة حيث ان طبيعة عمل المستشفيات تختلف تماما عن طبيعة العمل في الادارات .. حيث إن سبب اختيارنا لمركز مكافحة السرطان راجع لاختلاف طبيعة وبيئة النشاطات.. فالموظفين في المستشفيات يتعاملون مباشرة مع الاشخاص و الارواح و تكون العلاقة ممزوجة بالمشاعر والاحاسيس بين الموظفين والمرضى أي وجود الجانب الانساني بقوة ، عكس موظفي الادارات الذين يتعاملون مع الجمادات كالأجهزة و الملفات والى غير ذلك.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تم التوصل إلى أن جودة الحياة هي مختلف الأساليب التي تجعل الفرد يعيش حياة الرفاهية باستخدام مختلف الأدوات المساعدة وقد تعرفنا على خصائصها ومختلف الجوانب التي تتعلق بها، ومن جهة أخرى تم التطرق إلى سلوك المواطنة التنظيمية والتي تعني مختلف السلوكيات التي يقوم بها الفرد في السلم التنظيمي الوظيفي الذي يشغله والتي تتحكم بها مجموعة من العوامل والأدوات وغيرها، كما تم التطرق إلى مختلف الدراسات التي تمت معالجة المتغيرات التي تطرقنا لها في دراستنا.

الفصل الثاني:

دراسة تطبيقية في مركز مكافحة السرطان بالوادي

تمهيد

بغية الإلمام بموضوع الدراسة وتغطية الجوانب النظرية التي تم تناولها في الفصل النظري، ويهدف الإجابة على إشكالية الدراسة وأسئلتها الفرعية، حاولنا من خلال هذا الفصل إجراء دراسة ميدانية، نسعى من خلالها إلى معرفة أثر جودة الحياة على سلوك المواطنة التنظيمية، ولتحقيق ذلك عمدنا إلى إعداد استمارة استبيان احتوت على مجموعة من الأسئلة التي سنقوم بتوزيعها في المؤسسة محل الدراسة والمتمثلة في مركز مكافحة السرطان بالوادي، وقد وزعت هذه الاستمارات على عينة الدراسة والمتمثلة في مجموعة أفراد من عمال المركز، وانطلاقاً من إجابات أفراد العينة تم تحليل النتائج للتأكد من صحة الفرضيات.

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة

نقوم من خلال هذا المبحث بتقديم مختلف الاجراءات المنهجية التي انطلقنا من خلالها لإنجاز الدراسة التطبيقية للوصول للهدف المنشود من الدراسة.

المطلب الأول: طريقة جمع البيانات

تقوم الدراسة التطبيقية على مجموعة من الخطوات، ومن بينها مجتمع وعينة واحصائيات ومختلف الأدوات التي تعالج البيانات التي تم الحصول عليها.

الفرع الأول: المنهج المستخدم في الدراسة

لقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة وذلك نظرا للائمته لطبيعة الدراسة من أجل الإجابة على الإشكالية وإثبات صحة أو نفي الفرضيات الموضوعة، فهذا المنهج يعبر عن الظاهرة المدروسة تعبئاً كمياً وكيفياً فهو لا يتوقف عند جمع المعلومات لوصف الظاهرة إنما يعتمد على تحليل الظاهرة وكشف العلاقات بين أبعادها¹، معتمدين في ذلك أسلوب دراسة حالة بالإضافة إلى اعتماد المنهج الإحصائي لتحليل نتائج الدراسة مستخدمين في ذلك برنامج التحليل الإحصائي SPSS إصدار V22.

الفرع الثاني: مجتمع الدراسة

يمثل مجتمع الدراسة مجتمع البحث (الدراسة) في كثير من أدبيات البحث العلمي الى مجموع الوحدات التي يمكن أن يتعامل معها الباحث في سبيل جمع بياناته البحثية وهو بذلك تعبير عن كتلة ليست محصورة ومحددة بالضرورة من حيث عدد أو أسماء وحداتها لكنها محددة من حيث توفرها على سمات ومعايير عامة ومشتركة يتركز عليها الباحث في بناء المقاييس الأولية لاطار المعاينة².

هو جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء الذين يكونون أو تكون موضوع مشكلة البحث فهو جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث³.

¹ عبد الرحمان سيد سليمان، مناهج البحث، د ط، عالم الكتب، 1014، ص131.

² سعد الحاج بن جخلد، العينة والمعاينة مقدمة منهجية قصيرة جدا، ط1، دار البداية موزعون وناشرون، عمان الاردن، 2019، ص 17.

³ احمد عبد المنعم الدردير، الاحصاء البارامترى واللا بارامترى، ط1، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة - مصر، 2006، ص 21.

قبل القيام بدراستنا الميدانية نقوم أولا بتحديد مجتمع الدراسة حتى نختار العينة, ولقد وقع اختيارنا على المؤسسة الاستشفائية مركز مكافحة السرطان بالوادي, ولقد قمنا باختيار عينة عشوائية, فلقد توجهنا بدراستنا الى موظفي ومسيري المركز حتى نتمكن من معرفة اذا كانت توجد جودة للحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية, أيضا إذا كان لجودة الحياة الوظيفية أثر على سلوك المواطنة.

أولا: التعريف بالمجتمع وهيكله التنظيمي

التعريف بالمجتمع:

المؤسسة الاستشفائية المتخصصة مركز مكافحة السرطان بالوادي "رزقي بشير", وتم إنشاءها بموجب المرسوم التنفيذي 171-17 المؤرخ في 22 ماي 2017 المتضمن انشاء وتسمية مركز مكافحة السرطان بالوادي. وتقع المؤسسة الاستشفائية في حي 19 مارس بلدية الوادي المجاور لطريق السريع المؤدي لبلدية الرباح, تربع المشروع على مساحة قدرت 28.090.00 م², بينما قدرت المساحة الاجمالية لأرضية المشروع ب 49.048.00 م², حيث قدرت رخصة البرنامج ب 5.200.000.000.00 دج, كان مصدر التمويل لها البرنامج التكميلي لدعم النمو

صاحب المشروع كان السيد والي ولاية الوادي ممثلا بالسيد مدير التجهيزات العمومية, الشركة المكلفة بعملية الانجاز هي كوسيدار للبناء تم انجازه في مدة قدرت ب 41 شهرا.¹

هيكل المؤسسة التنظيمي انظر الملحق رقم (03)

الفرع الثالث: عينة الدراسة

إن اختيار عينة الدراسة من العناصر الأساسية والمهمة، فالعينة المختارة يجب أن تحمل كل الخصائص والمميزات التي تمثل المجتمع الأصلي الذي أخذت منه حتى تمثله تمثيلا صحيحا، وقد اعتمدنا في دراستنا العينة العشوائية البسيطة، نظرا لكون مفردات المجتمع البحث معروفة ومتجانسة وحتى تكون الدراسة أكثر موضوعيا وأكثر تعبيرا عن اثر جودة الحياة الوظيفية في سلوك المواطنة في المؤسسة محل الدراسة.

بحيث تم توزيع 115 استبيان وتم استرداد 81 استبيان وبعد الفرز لم تم إلغاء أي استبيان وتم استخدام جميع الاستمارات لأنها صالحة لدراسة أي ما يعادل نسبة 70,43% ويوضح الجدول التالي توزيع مجتمع الدراسة كما يلي:

¹ معلومات من مركز مكافحة السرطان.

جدول رقم (01-02) يوضح توزيع عدد الاستبيانات

النسبة	العدد	توزيع الاستبيانات
%100	115	عدد الاستبيانات الموزعة
%70,43	81	عدد الاستبيانات المسترجعة
%29.56	34	عدد الاستبيانات غير مسترجعة
%70,43	81	عدد الاستبيانات الصالحة للدراسة
%0	0	عدد الاستبيانات الملغاة
%100	115	الاجمالي

المصدر: اعداد الطلبة بناء على الاستبيان

المطلب الثاني: تحديد جمع بيانات الدراسة

الفرع الاول: الاساليب المستخدمة في الدراسة

لقد اعتمدنا في دراستنا بغية معالجة وتحليل بياناتنا التي تم جمعها عن طريق الاستبيان على برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية spss .v22 من اجل الوصول الى نتائج المرغوبة, استخدمنا الأساليب الإحصائية التي يوفرها البرنامج ونذكر منها:

- الجداول التكرارية والنسب المئوية .
- المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية .
- معامل الثبات الفا كرونباخ.
- معامل الالتواء : لأثبت ان بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي .
- معامل الارتباط بيرسون .
- معامل التحديد.
- معامل الانحدار الخطي البسيط .

الفرع الثاني: أدوات الدراسة

من اجل الوصول الى هدف الدراسة الاساسي المتمثل في اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية بمركز مكافحة السرطان، يجب علينا تبين الادوات المستخدمة في جمع وتحليل البيانات والمعطيات. قبل التطرق لأدوات جمع البيانات نتعرف أولا ماذا يقصد بها: وهي عملية جمع البيانات، حجر الزاوية في العملية البحثية، وفيها يركز الباحث على تقنيات لجمع المعطيات والبيانات للإجابة على أسئلة مشكل الدراسة او فحص فرضياتها.¹

يستطيع الباحث الاستعانة بالعديد من ادوات جمع البيانات التي يتم استخدامها في ميدان البحث العلمي، والتي تساعده كثيرا في موضوع الدراسة ومن بين الادوات التي تم استخدامها في دراستنا ما يلي:

- **الوثائق والسجلات:** حيث اعتمدنا في دراستنا على مجموعة من الوثائق الخاصة بالمؤسسة محل الدراسة من اجل التعريف بيها وشرح هيكلها التنظيمي .
- **الملاحظة:** تعتبر الملاحظة من الأدوات التي ساعدتنا على التقصي وجمع المعلومات، وذلك من خلال الزيارات الميدانية للوحدة محل الدراسة حيث تم تدوين العديد من الملاحظات المهمة والتي تم الاستعانة بها في تفسير بعض النتائج المتحصل عليها من الاستبيان والمقابلة.
- **المقابلة:** ويقصد بها قائمة الأسئلة التي يقوم الباحث لاستيفاء بياناتها من خلال مقابلة تتم بينه وبين المبحوث، أي أنها تتضمن المواجهة المباشرة، حيث تعد أكثر وسائل جمع المعلومات شيوعا وفاعلية في الحصول على البيانات الضرورية لأي بحث، والمقابلة ليست بسيطة بل مسألة فنية.²
- **الاستبيان:** ويعتبر من أكثر الوسائل للحصول على البيانات في الدراسات العلمية، كما أنه أداة ذات أبعاد وبند تستعمل للحصول على معلومات أو آراء، ويتكون هذا الأخير عادة من مجموعة من الاسئلة أو العبارات ويتم توزيعه باليد أو عن طريق البريد الإلكتروني، وفي دراستنا يعتبر الاستبيان هو الاداة الرئيسية التي اعتمدنا عليها في جمع المعلومات واء موظفي مركز مكافحة السرطان.
- **بناء الاستبيان:** لقد خالصنا الى بناء الاستبيان (انظر الملحق رقم 01) يتكون من 37 عبارة وقد تم تقسيمه كما يلي:

الجزء الأول: يتضمن المعلومات الشخصية عن افراد عينة الدراسة (الجنس، السن، المستوى الدراسي، الخبرة المهنية).

¹ جودت غزت عطوي، أساليب البحث العلمي أدواته طرقه الإحصائية، ط4، دارالثقافة، عمان، 2011، ص120.

² محمد عبد السلام، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والانسانية، د ط، مكتبة النور، 2020، ص 47.

الجزء الثاني: ويحتوي على متغيرات الدراسة وبدوره تم تقسيمه الى محورين على النحو التالي:

المحور الأول: يتعلق بالمتغير المستقل للدراسة والمتمثل في جودة الحياة الوظيفية والذي يحتوي على 25 عبارة والمقسومة للأبعاد التالية:

البعد الأول: بيئة العمل ويحتوي على 05 عبارات.

البعد الثاني: الحوافز المادية والمعنوية يحتوي على 05 عبارات.

البعد الثالث: علاقات العمل يحتوي على 05 عبارات.

البعد الرابع: التوازن بين الحياة العملية والشخصية يحتوي على 05 عبارات.

البعد الخامس: تحقيق الذات يحتوي على 05 عبارات.

المحور الثاني: يتعلق بالمتغير التابع للدراسة والمتمثل في سلوك المواطنة التنظيمية ويحتوي على 12 عبارة.

الفرع الثالث: مقياس ليكارت المستخدم في الاستبيان

ولقد تم الاعتماد على مقياس ليكارت الثلاثي لقياس متغيرات الدراسة

جدول رقم : (02-02) تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح

مستوى توفر تقييم	درجة الموافقة	مجال المتوسط الحسابي
درجة مرتفعة	موافق	من 1 إلى 1.66 درجة
درجة متوسطة	محايد	من 1.67 إلى 2.33 درجة
درجة منخفضة	غير موافق	من 2.34 إلى 3 درجة

المصدر: عصام الدين أمين أبو عفلة، المعلومات والبحوث التسويقية، طيبة ، الاسكندرية، 2000،

ص201.

بغية إعداد دليل الموافقة لتحليل إجابات العينة على أسئلة الاستبانة فإنه تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

المدى، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري.

حيث المدى لتحديد مجالات لمقياس ليكارت الثلاثي المستخدم في الاستبانة حيث تم حساب المدى

$$\text{المدى} = (\text{أعلى درجة في المقياس} - \text{أدنى درجة في المقياس}) = (3-1) = 2$$

وللحصول على طول الفئة للتنقل بين المجالات الموافقة نقوم بقسمة المدى على عدد درجات الموافقة وذلك على

نحو الآتي:

$$\text{طول الفئة} = (\text{المدى} / \text{عدد درجات المقياس}) = (3/2) = 0.66$$

وهكذا مع كل مجالات الموافقة، وتفيدنا هذه العملية في التعرف على موقف المشترك لإجمالي أفراد العينة على كل عبارة وعلى كل محور حيث نحصل على المجالات كما يلي:

الفرع الرابع: صدق وثبات أداة الدراسة

أولاً: صدق المحكمين

ويقصد به الحصول على صدق المحكمين وذلك عن طريق عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين المختصين في مجال ذلك للتأكد من سلامة صياغة البنود من ناحية ومدى مناسبتها للمجال المراد قياسه من جهة أخرى.¹ لقد تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين تكونت من 5 أعضاء من الهيئة التدريسية بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، للأخذ بعين الاعتبار جميع ملاحظاتهم في البناء السليم والملائم لعبارات، حيث تم إضافة التعديلات والحصول على الاستبيان في صورته النهائية، من أجل الوصول للأهداف الدراسة المرجوة.

ثانياً: الثبات أداة الدراسة

لقد تم إجراء اختبار الثبات لأداة الدراسة عن طريق استخدام ألفا كرونباخ، ومعامل الصدق من أجل التعرف على مدى ثبات الاستبيان وفقراته، وقبل التطرق للنتائج نشير أولاً ما هو اختبار الثبات ألفا كرونباخ: يعد معامل الثبات ألفا كرونباخ من أشهر مقاييس الثبات الداخلي للاستبيان ويعتمد على حساب الاختلافات (التباينات) الداخلية بين إجابات أسئلة الاستبيان.² ولقد تم الحصول على النتائج الموالية:

الجدول رقم (02-03): يوضح معامل الثبات والصدق لفقرات الاستبيان

عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ	معامل الصدق
37	0,88	0,93

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22

¹ سعد سليمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان - الاردن، ط الاولى، 2019، ص168.

² رامي صلاح جبريل، تحليل البيانات خطوة بخطوة في SPSS، نسخة أولى، دار الكتب الوطنية، بنغازي - ليبيا، 2020، ص220.

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان معامل الثبات الفا كرونباخ للاستبيان ككل بلغ (0,88) وهي قيمة موجبة ومرتفعة لأنها اكبر من (0,6)، أي نسبة 88% وهذا يدل على توافق فقرات الاستبيان حيث أنه اقترّب من 1 وهذا يعني وجود ثبات جيد، كما ان معامل الصدق بلغ (0,93) اي نسبة 93% وهذا يبين لنا ان اداة الدراسة تتمتع بمعامل ثبات عال يتيح لها تحقيق اهداف الدراسة.

المبحث الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

وفي هذا المبحث سيتم معالجة البيانات المجمعة وفق الاساليب الاحصائية التي يتوفر عليها برنامج spss.v22 ولقد قمنا بتقسيم هذا المبحث الى:

المطلب الأول: نتائج الدراسة (نتائج التقدير والاختبار)

الفرع الأول: عرض البيانات الشخصية لعينة الدراسة

سوف نقوم بعرض توزيع افراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية وتحليلها وذلك بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22

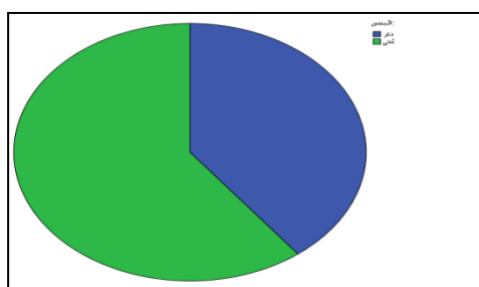
أولاً: التحليل الوصفي لعينة الدراسة حسب الجنس

جدول رقم (02-04): توزيع افراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
39,50%	32	ذكر
60,50%	49	أنثى
100%	81	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22

الشكل (02-02): توزيع افراد العينة حسب الجنس



المصدر: من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22

من خلال البيانات الموضحة في الشكل اعلاه نجد ان الفئة الاكبر من العينة المدروسة هي جنس الاناث، حيث بلغ عددهم 49 ما يقابل نسبة 60,50%، وهي نسبة المسيطرة، بينما فئة الذكور بلغ عددهم 32 أي ما يقابله من نسبة بلغت 39,50%، ومن هنا نستنتج ان مركز مكافحة السرطان تركيبة مورده البشري تركز على الاناث بدرجة عالية على الذكور.

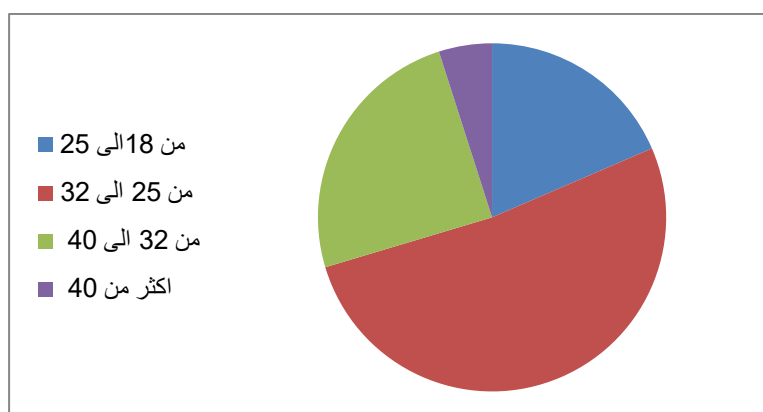
ثانيا: التحليل الوصفي لأفراد العينة حسب السن

الجدول رقم (02-05): توزيع افراد العينة حسب السن

النسبة المئوية	التكرارات	الفئة العمرية
18,5%	15	من 18 الى 25 سنة
51,9%	42	من 25 الى 32 سنة
24,7%	20	من 32 الى 40 سنة
4,9%	4	اكثر من 40 سنة
100%	81	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22

الشكل رقم (02-03): توزيع افراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22

يتضح لنا من الشكل أعلاه المتعلق بمتغير السن ان الفئة العمرية ما بين (18 و25) قد بلغت نسبة 18,5% وهي تحتل المرتبة الثالثة، أما الفئة العمرية ما بين (25 و32) قد بلغت نسبتهم 51,9% وهي الفئة الأكثر وتحتل المرتبة الاولى وهذا ان دل يدل على ان المركز الاستشفائي يوظف الفئة الشبابة بقوة، تليها الفئة العمرية ما بين (32 و40) فلقد بلغت نسبتها 24,7% وهذه الفئة تحتل المرتبة الثانية وهذه الفئة قد اصبحت ذات خبرة في مجال العمل، في حين الفئة العمرية الأكثر من (40 سنة) تبلغ نسبتها 4,9% وهي تحتل المرتبة الاخيرة وهي تبدو منخفضة وهي الفئة ذات خبرة كبيرة والتي قاربت للتقاعد.

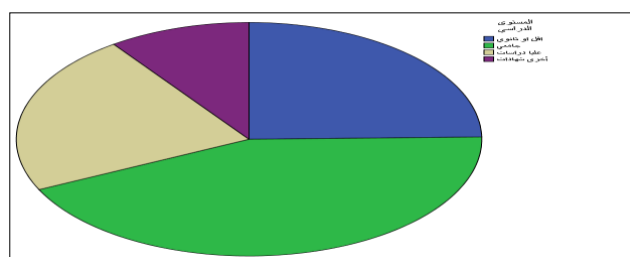
ثالثاً: التحليل الوصفي لأفراد العينة حسب المستوى الدراسي

الجدول رقم (02-06): توزيع افراد العينة حسب المستوى الدراسي

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى الدراسي
24,7%	20	ثانوي او أقل
43,2%	35	جامعي
22,2%	18	دراسات عليا
9,9%	8	شهادات اخرى
100%	81	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22.

الشكل رقم (02-04): توزيع افراد العينة حسب المستوى الدراسي



المصدر: من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22

من خلال شكل متغير المستوى الدراسي يتضح لنا ان المستوى الجامعي هو المسيطر حيث بلغت نسبته 43,2% وهذا يدل ان المركز الاستشفائي يعتمد في توظيفه على الفئة الجامعية لما لها من الكفاءات حتى يتم الاستفادة منها في حين يحتل مستوى ثانوي او اقل المرتبة الثانية حيث بلغت نسبته 24,7% بينما مستوى الدراسات العليا تحتل المرتبة الثالثة حيث تبلغ نسبتها 22,2% وهذا يدل على ان المركز يعتمد على اشخاص ذو مستوى دراسي عالي وهذا يعود بالفائدة عليه ،في حين ان مستوى شهادات اخرى بلغت نسبته هو الاخر 9,9%.

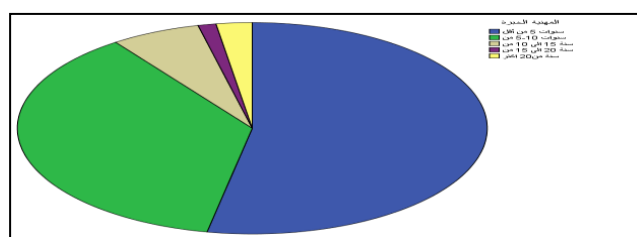
رابعاً: التحليل الوصفي لأفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الجدول رقم (02-07): توزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرارات	النسبة المئوية
اقل من 5 سنوات	43	53,1%
من 5 الى 10 سنوات	30	37,0%
من 10 الى 15 سنوات	5	6,2%
من 15 الى 20 سنوات	1	1,2%
أكثر من 20 سنة	2	2,5%
المجموع	81	100%

المصدر: من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22

الشكل رقم (02-05): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22

يتضح لنا من الشكل اعلاه حسب متغيرة الخبرة المهنية ان الموظفين الذين خبرتهم (اقل من 5 سنوات) بلغت نسبتها 53,1% وهي اكبر نسبة وذلك راجع انهم حديثي التخرج ،بينما تحتل المرتبة الثانية الموظفين الذين خبرتهم ما بين (5 و10 سنوات) بنسبة بلغت 37,0% ،بينما الموظفين ذو الخبرة ما بين (10 و15 سنة) مثلت نسبة 6,2% وهي تحتل المرتبة الثالثة، في حين نلاحظ ان ذوي الخبرة المحصورة (15 و20 سنة) بلغت نسبتهم 1,2% وهي تحتل المرتبة الاخيرة ،اما الذين تعدت خبرتهم (20 سنة) بلغت نسبتهم 2,5% وهم اصحاب خبرة كبيرة في مجال عملهم.

الفرع الثاني: عرض وتحليل إجابات العينة على محاور الاستبيان

أولا: عرض وتحليل اجابات افراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية

جدول رقم (02-08): نتائج تحليل اجابات افراد العينة حول المحور الاول جودة الحياة الوظيفية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
1	تهتم ادارة مؤسستكم بصحة العاملين وسلامتهم	2,25	0,89	موافقة متوسطة 3
2	توفر مؤسستكم التأمينات اللازمة للعاملين عند التعرض للحوادث	2,45	0,79	موافقة مرتفعة 2
3	تتوفر مؤسستكم على أماكن ووسائل ملائمة للعمل	2,54	0,72	موافقة مرتفعة 1
4	تسعى مؤسستكم جاهدة لتوفير ظروف عمل مناسبة لكي ترضيكم	2,20	0,83	موافقة متوسطة 5
5	توفر المؤسسة الجو الذي يشعركم بالأمان والثقة المتبادلة	2,22	0,82	موافقة متوسطة 4
البعد الأول: بيئة العمل		2,33	0,60	مطبق بدرجة متوسطة
6	تثمن مؤسستكم الجهود والكفاءات بمكافئكم	1,93	0,84	موافقة متوسطة 3
7	تثمن مؤسستكم الجهود والكفاءات بمكافئكم	2,24	0,82	موافقة متوسطة 1
8	تشعر بأن مؤسستكم بيتك الثاني	2,13	0,83	موافقة متوسطة 2
9	يتم ترقية العاملين على أساس المجهودات المبذولة	1,87	0,81	موفقة متوسطة 4
10	تحرص مؤسستكم على تشجيعكم وتقدير جهودكم	1,81	0,77	موافقة متوسطة 5
البعد الثاني: الخوافز		2,00	0,59	مطبق بدرجة متوسطة
11	يسود بين العاملين ورؤسائهم الثقة المتبادلة	2,09	0,80	موافقة متوسطة 4
12	تسعى مؤسستكم لتحقيق رغبتكم وتلبية طلباتكم	1,90	0,84	موافقة متوسطة 5
13	تقوم بمساعدة زملائك في العمل	2,72	0,63	موافقة مرتفعة 1
14	لديك القدرة على التفاعل والتواصل مع كافة الزملاء	2,66	0,63	موافقة مرتفعة 2

15	هناك انصاف في توزيع المهام بين العاملين	2,11	0,80	موافقة متوسطة	3
البعد الثالث :علاقات العمل		2,30	0,46	مطبقة بدرجة متوسطة	
16	تهتم مؤسستكم بالظروف الشخصية للعاملين	2,01	0,84	موافقة متوسطة	3
17	تمنحك مؤسستكم الدعم لتحقيق التوافق بين متطلبات العمل وحياتك الشخصية	1,88	0,82	موافقة متوسطة	5
18	لديك القدرة التي تمكنك من تحقيق التوازن بين ضغوط العمل والبيت	2,28	0,84	موافقة متوسطة	2
19	تسمح لك مؤسستكم بمغادرة مكان العمل عند حدوث أمر طارئ شخصي	2,62	0,67	موافقة مرتفعة	1
20	تشارككم المؤسسة في مناسباتكم الاجتماعية	1,95	0,83	موافقة متوسطة	4
البعد الرابع : التوازن بين العمل والحياة الشخصية		2,15	0,50	مطبق بدرجة متوسطة	
21	تسمح لكم مؤسستكم بالمشاركة في حل المشاكل وإبداء رأيكم	2,16	0,85	موافقة متوسطة	3
22	تحرص مؤسستكم على إنجاز العمل بشكل متقن وكما ينبغي	2,35	0,81	موافقة مرتفعة	1
23	ترحب مؤسستكم بمبادراتكم واقتراحات لتطوير العمل	2,17	0,83	موافقة متوسطة	2
24	تمنح لكم مؤسستكم الفرص للإبداع والابتكار	1,90	0,83	موافقة متوسطة	5
25	تقوم مؤسستكم بتطبيق أفكاركم الجديدة والمتميزة	1,96	0,87	موافقة متوسطة	4
البعد الخامس: تحقيق الذات		2,11	0,56	مطبق بدرجة متوسطة	

المصدر: من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22

بين الجدول اعلاه نتائج كل بعد من ابعاد جودة الحياة الوظيفية، حيث جاء قياسها عن طريق اسئلة بحيث بلغ المتوسط الحسابي لكل بعد كالآتي:

يتضح بأن أفراد العينة موافقين بدرجة محايد على بيئة العمل, حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (2.33) لمدى موافقتهم على أن بيئة العمل تؤثر فيهم ,وهو متوسط يقع ضمن فئة محايد من فئات مقياس سلم ليكرت الثلاثي (1,67 الى 2,33) بدرجة موافقة متوسطة ، حيث تبين بأنه هنا اتساقا عاما في حكم أفراد العينة على بيئة العمل ,حيث بلغ الانحراف المعياري الكلي (0.60).

حيث جاءت حسب الترتيب التنازلي في المرتبة الاولى العبارة (3) "تتوفر مؤسساتكم على أماكن ووسائل ملائمة للعمل" بمتوسط حسابي بلغ (2.54) , وانحراف معياري بلغ (0.72), يعني ذلك ان الأفراد يتوفر عندهم الأماكن والوسائل الجيدة والملائمة التي تجعلهم يقومون بالعمل بروح مرتفعة, في حين جاءت في المربية الاخيرة العبارة (4) "تسعى مؤسساتكم جاهدة لتوفير ظروف عمل مناسبة لكي ترضيكم" بمتوسط حسابي بلغ (2.20) و وانحراف معياري قدر (0.83), على الرغم من توفر المؤسسة على والوسائل والأماكن الجيدة الا أنه يمكن يوجد تقصير من خلال عدم توفر ظروف مناسبة لإرضاء الافراد وهذا ما تبين من أغلبية الموافقة ولا توجد عدم موافقة . يتضح بأن أفراد العينة موافقين بدرجة محايد على الحوافز , حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (2.00) لمدى موافقتهم على أن الحوافز تؤثر فيهم , وهو متوسط يقع ضمن فئة محايد من فئات مقياس سلم ليكارت الثلاثي (1,67 الى 2,33) بدرجة موافقة متوسطة , حيث تبين بأنه هنا اتساقا عاما في حكم أفراد العينة على الحوافز , حيث بلغ الانحراف المعياري الكلي (0.59).

حيث جاءت حسب الترتيب التنازلي في المرتبة الاولى العبارة (8) " تشعر بان مؤسساتكم يبتكم الثاني "بمتوسط حسابي بلغ (2.13) , وانحراف معياري بلغ (0.83), وهذا لوجود علاقات جيدة فيما بينهم ايضا لقضاء وقت كبير داخل مؤسساتهم وذلك يشعرهم بالألفة , في حين جاءت في المربية الاخيرة العبارة (10) "تحرص مؤسساتكم على تشجيعكم وتقدير جهودكم" بمتوسط حسابي بلغ (1.81), وانحراف معياري قدر (0.77), يثبت هذا ان الأفراد داخل المؤسسة غير معترف كثيرا بجهودهم وهذا حسب نسبة موافقة العينة المنخفضة طبعاً.

يتضح بأن أفراد العينة موافقين بدرجة محايد على علاقاتهم داخل العمل, حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (2.30) لمدى موافقتهم على علاقات العمل لها تأثير فيهم , وهو متوسط يقع ضمن فئة محايد من فئات مقياس سلم ليكارت الثلاثي (1,67 الى 2,33) بدرجة موافقة متوسطة , حيث تبين بأنه هنا اتساقا عاما في حكم أفراد العينة على علاقات العمل , حيث بلغ الانحراف المعياري الكلي (0.46).

وحسب الترتيب التنازلي جاءت في المرتبة الاولى العبارة (13) "تقوم بمساعدة زملائك في العمل" بمتوسط حسابي بلغ (2.72) وانحراف معياري بلغ (0.63), وهذا يدل على أن افراد العينة يوجد بينهم ترابط وعلاقات وذلك بتركيزهم على مساعدة بعضهم البعض, في حين جاءت في المربية الاخيرة العبارة (12) "تسعى مؤسساتكم لتحقيق رغباتكم وتلبية طلباتكم" بمتوسط حسابي بلغ (1.90) وانحراف معياري قدر (0.84). وهذا بين ان افراد العينة لا يوفقون كثيرا على هذه العبارة وهذا ما اثبتته مستوى قبولهم المحايد من خلال لآرائهم.

يتضح بأن أفراد العينة موافقين بدرجة محايد على قدرتهم على الموازنة بين حياتهم الشخصية وعملهم , حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 2.15 لمدى موافقتهم على أن التوازن بين العمل والحياة الشخصية تأثر فيهم , وهو متوسط يقع ضمن فئة محايد من فئات مقياس سلم ليكارت الثلاثي (1,67 الى 2,33) بدرجة موافقة متوسطة , حيث تبين بأنه هنا اتساقا عاما في حكم أفراد العينة على التوازن , حيث بلغ الانحراف المعياري الكلي (0.50).

حيث جاءت في المرتبة الاولى العبارة (19) " تسمح لك مؤسستكم بمغادرة العمل عند حدوث امر طارئ شخصي " بمتوسط حسابي بلغ (62.2), وانحراف معياري بلغ (0.67), ويبين ان المؤسسة تقدر الظروف الطارئة الشخصية وهي متساهلة في ما يخص المغادرة لأمر لا يحتمل الانتظار, في حين جاءت في المربية الاخيرة العبارة (17) "تمنحكم مؤسستكم الدعم لتحقيق التوافق بين متطلبات العمل وحياتك الشخصية" بمتوسط حسابي بلغ (1.88) وانحراف معياري قدر (0.82). على الرغم من تسامح المؤسسة في الامور الطارئة الا انها لا تساعد الافراد كثيرا فيما يخص تحقيقهم التوافق بين متطلباتهم الشخصية والعملية, وهذا ما دل عليهم مستوى موافقتهم المنخفض.

تبين بأن أفراد العينة موافقين بدرجة محايد على تحقيقهم لذاتهم , حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (2.11) لمدى موافقتهم على أن تحقيق الذات تأثر فيهم , وهو متوسط يقع ضمن فئة محايد من فئات مقياس سلم ليكارت الثلاثي (1,67 الى 2,33) بدرجة موافقة متوسطة , حيث تبين بأنه هنا اتساقا عاما في حكم أفراد العينة على بيئة العمل , حيث بلغ الانحراف المعياري الكلي (0.56).

حيث جاءت في المرتبة الاولى العبارة (22) "تحرص مؤسستكم على انجاز العمل بشكل متقن وكما ينبغي" بمتوسط حسابي بلغ (2.35), وانحراف معياري بلغ (0.81), وهذا يدل ان المؤسسة صارمة من ناحية انجاز موظفيها لأعمالهم بتفاني في حين جاءت في المربية الاخيرة العبارة (24) "تمنح لكم مؤسستكم الفرص للإبداع والابتكار" بمتوسط حسابي بلغ (1.90) و وانحراف معياري قدر (0.83), الا انها لا تفتح لهم المجال كثير لابتكارهم وتفجير طاقتهم الابداعية وهذا ما دلت عليه نسبة موافقتهم المنخفضة.

ثانيا: عرض وتحليل اجابات افراد العينة حول محور سلوك المواطنة التنظيمية

جدول رقم (02-09): نتائج تحليل اجابات افراد العينة حول المحور الثاني سلوك المواطنة التنظيمية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى الاتجاه
1	تفضل العمل الجماعي والتعاون لتحقيق هدف المؤسسة	2,53	0,74	موافقة مرتفعة
2	لديك القدرة على التأقلم مع أي موقف قد تواجهه مثل تقبل الخسارة برحابة صدر	2,59	0,70	موافقة مرتفعة
3	تمتلك المرونة في التعامل مع زملائك	2,69	0,62	موافقة مرتفعة
4	يحترم زملائك خصوصياتك في العمل	2,51	0,74	موافقة مرتفعة
5	تستمتع بممارسة أي نشاط كلفت به	2,32	0,75	موافقة متوسطة
6	تدرك بأن المصلحة العامة اهم من المصلحة الخاصة	2,49	0,76	موافقة مرتفعة
7	يوجد تنافس شريف في اداء الاعمال بين العاملين	2,23	0,81	موافقة متوسطة
8	عند التعرض لظلم تتحكم في تصرفاتك وردود افعالك	2,25	0,84	موافقة متوسطة
9	تتقبل الانتقادات البناءة من طرف زملائك	2,55	0,75	موافقة مرتفعة
10	تحرص على تجنب النزاعات والصراعات في العمل عليها	2,70	0,64	موافقة مرتفعة
11	تسعى لإنجاز العمل بإتقان مهما كلفك من وقت	2,74	0,58	موافقة مرتفعة
12	تهتم وتحرص على ابراز الجوانب الايجابية للمؤسسة والمحافظة عليها	2,76	0,53	موافقة مرتفعة
المستوى الكلي: لسلوك المواطنة التنظيمية		2,53	0,38	مطبق بدرجة مرتفعة

المصدر: من عداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22

ان ما تبين لنا من خلال الجدول اعلاه فان افراد العينة موافقين على سلوك المواطنة التنظيمية، حيث كان توجه هذا البعد مرتفع وذلك بمتوسط حسابي كلي قدر ب (2,53) وهو متوسط يقع ضمن موافق في مقياس ليكارت الثلاثي (2,34 الى 3)، كما توضح من نتائج الجدول أن هناك اتساق في حكم أفراد العينة على سلوك المواطنة التنظيمية، حيث بلغ الانحراف المعياري (0,38).

ولقد جاء ترتيب العبارات تنازليا كما يلي ، حيث بلغت العبارة 12 اعلى متوسط حسابي ب (2,76) وهذا يدل على ان افراد العينة مهتمين وحريصين على ابراز الجوانب الايجابية للمؤسسة والمحافظة عليها ،بينما كانت العبارات على التوالي (8,5,6,4,1,9,2,3,10,11,)، بينما المتوسطات الحسابية لهم (2.25,2.32,2.49,2.51,2.53,2.55,2.59,2.69,2.70,2.74) ، بينما كان اقل متوسط حسابي من نصيب العبارة 7 حيث بلغ (2,23)، وهذا يعني انه لا يوجد تنافس في اداء العمل ، ويتضح لنا عموما بانه يوجد سلوك مواطنة تنظيمية في مركز مكافحة السرطان، وهذا ما من تبين من أن الاغلبية موافقون على سلوك المواطنة التنظيمية ولا توجد أي عدم موافقة .

الفرع الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

في هذا المطلب سنقوم باختبار فرضيات الدراسة وتطبيق تحليل الانحدار, وقبل ذلك نقوم بإجراء بعض الاختبارات من اجل ملائمة البيانات لافتراضيات تحليل الانحدار.

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات :

بما أنه تم اجراء الدراسة على نسبة 30% من العينة الكلية لمجتمع فان بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي ولإثبات ذلك قمنا باختبار معامل الالتواء كما يلي :

حتى يتم التأكد من عدم وجود ارتباط كبير بين أبعاد المتغير المستقل (Multicollinearity), قمنا باختبار كل من معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح به (Tolerance), لمتغيرات الدراسة مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين المسموح (10), كما يجب أن تكون قيم التباين المسموح به اكبر من (0.05), كما اننا قمنا بتأكد اذا ما كانت بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي وذلك من خلال معامل الالتواء الذي يجب ان تكون قيمه اقل من (1) والجدول التالي يبين لنا نتائج الاختبارات:

الجدول رقم (10-02): نتائج (VIF) والتباين المسموح به ومعامل الالتواء

	أبعاد المتغير المستقل	VIF	Tolérance	Skewness
1	بيئة العمل	1.359	0.736	-0.506
2	الحوافز المادية والمعنوية	1.803	0.555	0.029
3	علاقات العمل	1.338	0.747	-0.187
4	التوازن بين الحياة العملية والشخصية	1.344	0.744	-0.341
5	تحقيق الذات	1.726	0.579	-0.201

المصدر: عداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22.

من خلال نتائج الجدول اعلاه يتضح لنا عدم وجود تداخل خطي متعدد بين ابعاد المتغير المستقل (بيئة العمل, الحوافز المادية والمعنوية, علاقات العمل, التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية, تحقيق الذات) وذلك ما تبين من قيم اختبار (VIF) للأبعاد المذكورة وقيمها البالغة على التوالي (1.359, 1.803, 1.338, 1.344, 1.726) وكل هذه القيم اقل من (10) وهي القيمة الحرجة لهذا الاختبار, كما انه تبين لنا أيضا أن قيم اختبار التباين المسموح بيه (Tolerance) تتراوح قيمه ما بين (0.555 و 0.747) وهي قيم اعلى من (0.05) وهذا يدل على انه لا يوجد ارتباط بين ابعاد المتغير المستقل, وحتى يتم التأكد من ان بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي قمنا بحساب معامل الالتواء (Skewness) والذي تبين لنا من الجدول ان جميع القيم اقل من (1).

من خلال ما تبين لنا مما سبق فانه لا يوجد تداخل خطي متعدد بين ابعاد المتغير المستقل, كما ان البيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي فإنه أصبح بإمكاننا اختبار أثر المتغير مستقل (جودة الحياة الوظيفية) على المتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية).

ثانيا: اختبار الفرضية الرئيسية

الفرضية الرئيسية: يوجد اثر لجودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مركز مكافحة السرطان بالوادي.

في البداية سوف نقوم باختبار معنوية العلاقة بين المتغيرين من خلال استخدام معامل الارتباط بيرسون, وكذا معامل الارتباط بين كل بعد من أبعاد المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية) مع المتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية).

اختبار الفريضة علاقة الارتباط بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية:

سنقوم باختبار هذه الفرضية من خلال دراسة وتحليل علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة : جودة الحياة الوظيفية

بأبعاده الخمسة :بيئة, حوافز, علاقات, توازن, ذات وسلوك المواطنة

للعلم :مجالات قيمة معامل الارتباط كما يلي :

أقل او يساوي 0.30 ضعيفة .

من 0.3 الى 0.7 متوسطة.

أكبر من 0.7 عالية .

جدول رقم (2_ 11): اختبار علاقة الارتباط بين بيئة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية

سلوك المواطنة التنظيمية	بيئة العمل	
0.054	1	بيئة العمل
0.632		Sig
81	81	N
1	0.054	سلوك المواطنة التنظيمية
	0.632	Sig
81	81	N

المصدر :من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

من خلال الجدول يظهر وجود علاقة ارتباط ضعيفة مقدرة من خلال معامل الارتباط بـ 0.054 وذلك لأنه تقع ضمن مجال معامل الارتباط مستوى ضعيفة (أقل أو يساوي 0.30) بين بيئة العمل وسلوك المواطنة وهذا ما تشير اليه مستوى الدلالة الذي يساوي 0.632 وهو أكبر من 0.05 اي ان علاقة الارتباط بينهما ضعيفة كما انها ليست ذات دلالة معنوية عند المستوى 0.05.

جدول (2- 12): اختبار علاقة الارتباط بين الخوافز وسلوك المواطنة

سلوك المواطنة التنظيمية	الخوافز المادية والمعنوية	
0.232	1	الخوافز المادية والمعنوية
0.037		Sig
81	81	N
1	0.232	سلوك المواطنة التنظيمية
	0.037	Sig
81	81	N

المصدر :اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

من خلال الجدول يظهر وجود علاقة ارتباط ضعيفة مقدرة من خلال معامل الارتباط بـ 0.232 وهي تقع ضمن مجال معامل الارتباط مستوى ضعيف (أقل أو يساوي 0.30) بين الخوافز وسلوك المواطنة وهذا ما تشير اليه مستوى الدلالة الذي يساوي 0.037 وهو أقل من 0.05 اي ان علاقة الارتباط ذات دلالة معنوية عند المستوى 0.05.

الجدول رقم (2- 13): اختبار علاقة الارتباط بين علاقات العمل وسلوك المواطنة

سلوك المواطنة التنظيمية	علاقات العمل	
0.494	1	علاقات العمل
0.000		Sig
81	81	N
1	0.494	سلوك المواطنة التنظيمية
	0.000	Sig
81	81	N

المصدر :من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

من خلال الجدول يظهر وجود علاقة ارتباط متوسطة مقدرة من خلال معامل الارتباط بـ 0.494 والذي يقع ضمن مجال معامل الارتباط مستوى متوسط (من 0.3 الى 0.7) بين علاقات العمل وسلوك المواطنة وهذا ما تشير اليه مستوى الدلالة الذي يساوي 0.000 وهو أقل من 0.05 اي ان علاقة الارتباط ذات دلالة معنوية عند المستوى 0.05

الجدول رقم (2_14): اختبار علاقة الارتباط بين التوازن بين العمل والحياة الشخصية وسلوك المواطنة

سلوك المواطنة التنظيمية	توازن بين العمل والحياة الشخصية	
0.319	1	التوازن بين ع وح ش
0.004		Sig
81	81	N
1	0.319	سلوك المواطنة التنظيمية
	0.004	Sig
81	81	N

المصدر: من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

من خلال الجدول يظهر وجود علاقة ارتباط متوسطة مقدرة من خلال معامل الارتباط بـ 0.319 وهو يقع ضمن مجال معامل الارتباط مستوى متوسط (من 0.3 الى 0.7) بين التوازن بين الحياة الشخصية والعمل وسلوك المواطنة وهذا ما تشير اليه مستوى الدلالة الذي يساوي 0.004 وهو أقل من 0.05 اي ان علاقة الارتباط ذات دلالة معنوية عند المستوى 0.05

الجدول رقم (2_15): اختبار علاقة الارتباط بين تحقيق الذات وسلوك المواطنة التنظيمية

سلوك المواطنة التنظيمية	تحقيق الذات	
0.342	1	تحقيق الذات
0.002		Sig
81	81	N
1	0.342	سلوك المواطنة التنظيمية
	0.002	Sig
81	81	N

المصدر :من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

من خلال الجدول يظهر وجود علاقة ارتباط متوسطة مقدرة من خلال معامل الارتباط بـ 0.342, وهذا لأنها ضمن المجال معامل الارتباط مستوى متوسط (من 0.3 الى 0.7) بين تحقيق الذات وسلوك المواطنة وهذا ما تشير اليه مستوى الدلالة الذي يساوي 0.002 وهو أقل من 0.05 اي ان علاقة الارتباط ذات دلالة معنوية عند المستوى 0.05

علاقة الارتباط الجمالية بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية :

جدول رقم (16_2): علاقة الارتباط الاجمالية بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية

سلوك المواطنة	جودة الحياة الوظيفية	
Pearson Correlation	1	0.379
Sig		0.000
N	81	81
Bootstrapa Bias	0	0
Std. Error	0	0
95% Confidence Interval Lower	1	0.379
Upper	1	0.379
جودة الحياة الوظيفية		
Pearson Correlation	0.379	1
Sig	0.0009	
N	81	81
Bootstrapa Bias	0	0
Std. Error	0	0
95% Confidence Interval Lower	0.379	1
Upper	0.379	1
سلوك المواطنة التنظيمية		

المصدر :من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

من خلال ما يأتي سنقوم بقياس وتحليل العلاقة بين المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية) والمتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية) بشكل عام وذلك لمعرفة اذا ما كانت الفرضية التي تقول يوجد علاقة ارتباط معنوية بين لجودة الحياة الوظيفية و سلوك المواطنة التنظيمية صحيحة ام لا ,ولقد اجرينا هذا الاختبار للوصول للاستنتاجات التي

تبرر قبول الفرضية او رفضها ,بالاعتماد على معامل الارتباط بيرسون وهو من الاحصاءات المعلمية ,والتي تستخدم لاستخراج العلاقة بين المتغيرين اذا بلغ معامل على مستوى العينة 0.379 وهي قيمة موجبة تشير الى علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية عند مستوى 0.05 وهذا ما يثبت مستوى الدلالة التي تساوي 0.000 وهي اقل بكثير من 0.05 ,وهذا ما يثبت صحة وقبول الفرضية التي تشير الى وجود علاقة ارتباط معنوية بين جودة الحياة وسلوك المواطنة كإجابة على الفرضية .

اختبار الانحدار الخطي بسيط :

قمنا بمحاولة لبيان علاقة التأثير بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية كالتالي :

من خلال تحليل نتائج الانحدار للعلاقة بين جودة الحياة وسلوك المواطنة نجد:

ان علاقة التأثير بين أبعاد جودة الحياة وسلوك المواطنة بشكل عام :

معادلة الانحدار الخطي البسيط على النحو التالي : $y=a+bx$ حيث ان :

Y: المتغير التابع (سلوك المواطنة)

X: المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية)

a: ثابت

b: الانحدار

جدول رقم (2- 17): يوضح الانحدار الخطي البسيط

Model	Unstandar dized coetticients		Standardized coetticieints	T	Sig
	B	Std.Error	Betta		
1	20.692	2.708		7.640	0.000
جودة الحياة	0.178	0.049	0.379	3.645	0.000

المصدر :من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

من خلال الجدول اعلاه تكون معادلة الانحدار كما يلي : $y= 20,692+0.178x$

ولدينا مستوى الدلالة يساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وعليه نقبل بالفرضية البديلة ,اذا تبين بأن لجودة الحياة الوظيفية أثر على سلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى دلالة 0.05 .

ونقوم في جدول بتلخيص جميع معادلات الانحدار لسلوك المواطنة بدلالة أبعاد الجودة الوظيفية كما يلي :

جدول رقم (2-18): جميع معادلات الانحدار لسلوك المواطنة بدلالة أبعاد الجودة الوظيفية

جودة ح الوظيفي ة	بيئة العمل	الحوافز	علاقات العمل	التوازن بين د ح و ع وشخصية	تحقيق الذات
سلوك المواطنة ت	$Y=29.435+0.083X$	$Y=26.749+0.365X$	$Y=19.032+0.989X$	$Y=24.037+0.592X$	$Y=24.438+0.566X$

المصدر: من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

جدول رقم (2-19): ملخص لنتائج تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.379	0.144	0.133	4.34406

المصدر: من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v 22

من الجدول أعلاه لاحظنا أن معامل الارتباط الخطي بين جودة الحياة وسلوك المواطنة بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة ذو مستويات ايجابية حيث بلغت القيمة الاجمالية لعلاقة الارتباط 37.9% وهي قيمة متوسطة .

المطلب الثاني: تفسير ومناقشة نتائج الدراسة

لقد ركزنا في دراستنا هذه على اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية، ولقد قمنا باختبار أثر جودة الحياة الوظيفية بأبعاده (بيئة العمل، الحوافز المادية والمعنوية، علاقات العمل، التوازن بين الحياة العملية الشخصية، الذات) على سلوك المواطنة التنظيمية للمؤسسة الاستشفائية مركز مكافحة السرطان بالوادي وسوف نقوم بتفسير نتائج الدراسة التي قمنا بتطبيقها على مركز مكافحة السرطان بالوادي.

الفرع الأول: مناقشة تفسير نتائج تحليل خصائص العينة الشخصية

من ما اظهرت نتائج الدراسة الجنس تبين لنا ان نسبة 60.50 % من عينة الدراسة كانت اناث ، وفي حين ان نسبة الذكور كانت 39.50% وهذا رجع الى ان مجتمع الدراسة تركيبة موارده البشري تتركز على فئة الاناث وهذا لان مركز لمكافحة السرطان عفنا الله واياكم يتم فيه معالجة هذه الامراض وكما هو معرف ان نسبة كبيرة من النساء تصاب بسرطان الثدي وهذا يستدعي وجود الجنس اللطيفة مع مشاركة جنس الذكور ايضا.

كما تبين ايضا من نتائج السن أن الفئة من (25 الى 32) بنسبة 51.9% وهي الفئة الشبابية الاكثر نسبة في مجتمع الدراسة, بينما ان الفئة (اكثر من 40) بلغت نسبتها 4.9% وهي اقل نسبة في مجتمع الدراسة وهذا يدل على ان مركز مكافحة يسعى لتوظيف الفئات الشبابية لأنه كما هو معرف ان الطاقة في هذه الفئة كبيرة للإنتاج وتكون في اوجه عطاها بينما فئة اكثر من 40 تكون تقريبا محالة للتقاعد.

من خلال ما توصلنا له من نتائج الدراسة لمستوى الدراسي توضح لنا ان المستوى الجامعي هي النسبة المسيطرة في مجتمع الدراسة بنسبة 43.2% وهذا يدل على ان مركز مكافحة السرطان يعتمد في توظيفه على الكفاءات والخريجين من الجامعات حتى يتم الاستفادة منهم كما تبين ايضا ان مستوى الدراسات العليا يوجد بنسبة 22.2% وهذا يدل على ان موظفي المركز اشخاص ذو مستوى دراسي عالي يشغلون مناصب ادارية عليا, فيتم الاستفادة من كفاءاتهم العالية ويعود بالفائدة على المركز.

في حين بينت لنا نتائج الدراسة للخبرة المهنية ان نسبة الموظفين ذو الخبرة اقل من 5 سنوات بلغت 53.1% وهي اعلى نسبة ويرجع ذلك لان المركز يقوم بتوظيف الخريجين الحديثين للجامعات وهذا ما يفسر ان اصحاب الخبرة اقل من 5 سنوات هي النسبة الاكثر في مجتمع الدراسة, بينما بلغت الموظفين الذين تعدت خبرتهم 20 سنة 2.5% وهي نسبة قليلة وهذا راجع كما ذكرنا سابقا ان المورد البشري الموجود في مجتمع الدراسة هو مورد شبابي.

الفرع الثاني: تفسير ومناقشة نتائج اجابات الافراد حول محاور الدراسة

لقد تبين لنا من نتائج المتوسطات الحسابية ان متوسطات الحسابية لمتغير جودة الحياة الوظيفية بأبعاده كلا على حدا , كانت ذات مستوى متوسط واتخذت اتجاه محايد, ويمكننا تفسير ذلك بان المتوسطات الحسابية لكل بعد من ابعاد جودة الحياة كانت محصورة بضمن المجال (1.67-2.33) لسلم ليكارت الثلاثي وهو ذا مستوى متوسط.

في حين بينت نتائج المتوسطات الحسابية لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية كانت ذات مستوى مرتفع واتخذت اتجاه موافق, وهذا راجع انه بعد التحليل توصلنا الا ان المتوسط الحسابي الكلي لسلوك المواطنة التنظيمية قدر ب (2.53) وهو متوسط يقع ضمن المجال (2.34-3) في مقياس سلم ليكارت الثلاثي وهو ذا مستوى مرتفع, كما تبين لنا انه يوجد سلوك مواطنة داخل مركز السرطان وهذا راجع لعوامل اخرى مؤثرة من غير جودة الحياة.

الفرع الثالث: تفسير ومناقشة نتائج اختبار الفرضيات

تبين لنا من خلال نتائج الدراسة انه يوجد اثر لجودة الحياة الوظيفية بأبعاده (بيئة العمل ،الخوافز المادية والمعنوية, علاقات العمل, التوازن بين الحياة العملية والشخصية, وتحقيق الذات) على سلوك المواطنة التنظيمية محل الدراسة. وهذا ما أظهرته نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة الحياة وسلوك المواطنة ,وهذا يفسر ان موظفي المركز يتمتعون بسلوك مواطنة قوي.

تبين لنا من النتائج انه لا يوجد اثر لبعد بيئة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية .حيث أظهرت نتائج الدراسة على عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (0.632) وهي أكبر من (0.05) ,وهذا راجع ان الموظفين داخل المركز لا يهتمون كثيرا لموضوع بيئة العمل, كما انها لا تؤثر في سلوكيات افراد التنظيمية ولا تحفزها على الظهور.

كما تبين ايضا من نتائج اعلاه انه يوجد اثر لبعد الخوافز على سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة . حيث أظهرت نتائج الدراسة على وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (0.037) وهي أقل من (0.05) ,وهذا يمكن تفسيره بان مركز مكافحة السرطان, يشجع أفرادهم ويحفزهم , فكما هو معروف على الانسان يحب التشجيع والتحفيز سواء مادي او معنوي ,يجعله يبذل اقصى مجهود في عمله.

بينما توضح لنا من النتائج السابقة لاختبار الفرضيات انه يوجد اثر كبير لبعد علاقات العمل على سلوك المواطنة التنظيمية محل الدراسة ولذلك تبين من خلال مستوى الدلالة المعنوية (0.000) وهو اقل من (0.05) ويدل على وجود اثر كبير جدا , وهذا يفسر لنا انه يوجد ترابط بين الافراد وهناك علاقات ودية بينهم وبين رؤسائهم داخل مركز مكافحة فهم يتعايشون في جو اسري يساعد في توليد سلوك المواطنة لدى الافراد.

في حين توضح لنا من النتائج السابقة ان بعد التوازن في الحياة العملية والشخصية له اثر على سلوك المواطنة التنظيمية محل الدراسة, حيث أظهرت نتائج الدراسة على وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (0.04) وهي أقل من (0.05), بما ان افراد العينة يمتلكون القدرة على الموازنة بين الحياة الشخصية والعملية لهم ,هذا يعني انه يوجد اثر على سلوك المواطنة محل دراسة وهذا يرجع ان سلوك المواطنة للأفراد يتأثر بقدرتهم على الموازنة بين العمل والحياة الشخصية.

ايضا توضح لنا من نتائجنا اعلاه انه يوجد اثر لتحقيق الذات على سلوك المواطنة التنظيمية في مركز مكافحة السرطان بالوادي , حيث أظهرت نتائج الدراسة على وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية

(0.02) وهي أقل من (0.05) يمكن تفسير هذا ان سعي الافراد داخل المركز في تحقيق ذاتهم , له علاقة بالتأثير على سلوك الافراد سواء ايجابيا او سلبيا وهذا ما تبين لنا من خلال أنه كلما استطاع الأفراد تحقيق ذاتهم وقدراتهم وتفجير طاقاتهم الابداعية تأثر سلوكهم.

وانطلاقا مما سبق واعتمادا عليه, توضح لنا انه من خلال الدراسة التي قمنا بها تم قبول الفرضية الرئيسية التي تقول بأنه يوجد اثر لجودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطن كالتنظيمية, ايضا الفرضية الفرعية الثانية والثالثة والرابعة والخامسة, التي تقول بأن لبعد الحوافز وعلاقات العمل أيضا كل من تحقيق التوازن وتحقيق الذات لهم تأثير على سلوك المواطن التنظيمية, وتم رفض الفرضية الفرعية الأولى التي تقول بأن لبيئة العمل تأثير على سلوك المواطن, ولقد تم التوصل الي توافق الدراسة السابقة (صالح ابراهيم ام الشيخ)¹, بأن لجودة الحياة اثر على سلوك المواطن وهناك علاقة طردية بينهما, ايضا دراسة (ادهم محمد رشدي الفقي) ايضا توصلت الى انه يوجد اثر لجودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطن التنظيمية وذلك من خلال (جماعة العمل, خصائص الوظيفة.... الخ)².

¹ صالح براهيم ام الشيخ, علاقة جودة الحياة الوظيفية بالسلوك التنظيمي الفردي, مجلة البحوث القانونية والاقتصادية, المجلد 05, العدد 01, جامعة الشلف - الجزائر, 2022.

² ادهم محمد رشدي الفقي, اثر جودة الحياة الوظيفية في تنمية سلوك المواطن التنظيمي, المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية, المجلد 09, العدد 03, جامعة قناة السويس - مصر, 2018.

خلاصة الفصل الثاني

في هذا الفصل التطبيقي قمنا بالتعرف على مجتمع الدراسة الذي اخترناه وهو مركز مكافحة السرطان وعرفنا نبذة تاريخية عنه, كما تعرفنا على نشاطه وهيكله التنظيمي, كما قمنا بتسليط الضوء على دراسة اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية بمركز مكافحة السرطان, وذلك عن طريق تحليل اجابات افراد العينة على محاور الاستبيان المتمثلة في المعلومات الشخصية للعينة, ايضا محور جودة الحياة الوظيفية بأبعاده (بيئة العمل, الحوافز المادية والمعنوية, علاقات العمل, تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية, تحقيق الذات) أيضا محور سلوك المواطنة التنظيمية.

ومن خلال دراستنا الميدانية توصلنا لمجموعة من النتائج نذكر أهمها: أنه يوجد أثر لجودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية, أيضا توصلنا بأن مستوى جودة الحياة الوظيفية جاء بدرجة متوسطة محل الدراسة, بينما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية جاء بدرجة عالية محل الدراسة, ومن هنا نستنتج أنه صحيح يوجد اثر لجودة الحياة على سلوك المواطنة محل الدراسة إلا أنه هنا ايضا عوامل اخرى تؤثر على سلوك المواطنة وهذا ما جعل مستواها عالي محل الدراسة.

الخاتمة

أقمنا دراستنا على الاشكالية التي قمنا بالتساؤل فيها عن وجود أثر لجودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية محل الدراسة, ومن خلال دراستنا تبين لنا ان سلوك المورد البشري داخل المنظمة له أثر كبير, اذ يعود عليها بالفائدة ويضمن زيادة كفاءتها وفعاليتها ولهذا وجب على المنظمات في وقتنا الراهن الاهتمام بالجانب السلوكي لموردها البشري, أيضا كما أن الاهتمام بجودة الحياة داخل المنظمات يعد مكسب كبير لها ,وتمكنها من التفوق النوعي على المنافسين من خلال حرص العاملين على تحسين الانتاجية والجودة في ان واحد .

فسلوك المواطنة التنظيمية يعتبر سلوك طوعي اختياري يقوم به العامل بصورة عفوية, وذلك راجع لتأثره بممارسات ادارية وتنظيمية تكون لها الافضلية في ظهور هذه السلوكيات ,فمن خلال جودة الحياة الوظيفية التي تعتبر عنصر هام وفعال في ظهور هذه السلوكيات وذلك بفضل ابعادها المتعددة, فكلما كانت المنظمة تتبنى جودة الحياة الوظيفية كان لذلك تأثير في وجود سلوك المواطنة التنظيمية الذي له فضل كبير في ضمن استمرارية المنظمة وزيادة من فعاليتها.

فلقد سلطنا الضوء على دراسة أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال دراسة ميدانية داخل المؤسسة الاستشفائية مركز مكافحة السرطان بالوادي, ومن خلال مجموعة من الاساليب الاحصائية والادوات استطعنا التوصل للنتائج الموالية:

أولا: نتائج الفرضيات

من خلال الدراسة التي اقمناها توصلنا للنتائج التالية:

- ✓ تبين لنا ان الفرضية الرئيسية التي تقول بأن لجودة الحياة الوظيفية اثر على سلوك المواطنة التنظيمية محل الدراسة تم قبولها.
- ✓ تبين لنا أيضا انه لا يوجد أثر لبيئة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية محل الدراسة, وهذا عكس الفرضية المطروحة وتم رفض الفرضية الفرعية الأولى.
- ✓ تبين أيضا ان الفرضية الفرعية الثانية التي تخص الحوافز المادية والمعنوية ايضا مقبولة ,وذلك لأنه تبين لنا أن الحوافز المادية والمعنوية لها أثر على سلوك المواطنة التنظيمية محل الدراسة.
- ✓ كما ظهر لنا من النتائج ان الفرضية الفرعية الثالثة أنه يوجد أثر لعلاقات العمل على سلوك المواطنة التنظيمية محل الدراسة مقبولة.
- ✓ أيضا تبين لنا الفرضية الفرعية الرابعة التي تقول أنه يوجد أثر للتوازن بين الحياة العملية والشخصية على سلوك المواطنة التنظيمية محل الدراسة تم قبولها ,لأنه تبين انه يوجد أثر.

✓ ظهر لنا من نتائج الدراسة انه تم قبول الفرضية الخامسة التي تفيد بأن لبعء تحقيق الذات أثر على سلوك المواطنة التنظيمية محل الدراسة, واستطعنا اثبات أنه يوجد أثر.

ثانيا: نتائج الدراسة ككل

✓ تبين لنا من النتائج المتواصل اليها ان نسبة الاناث 60.50% أعلى من نسبة الذكور 39.50% محل الدراسة حيث, في حين الافراد الذين تتراوح اعمارهم (25-32) بلغت نسبتها 51.9% في حين أن الأفراد الذين اعمارهم (اكثر من 40) بلغت 4.9% محل الدراسة, أيضا تبين أن اصحاب المستوى الجامعي كانت لهم النسبة الأكبر حيث بلغت 43.2% في حين الذين لديهم شهادات أخرى بلغت نسبتهم أقل نسبة حيث قدرت ب 9.9%, أما فيما يتعلق بالخبرة فلقد طغت نسبة أصحاب الأقل من 5 سنوات حيث قدرت ب 53.1% اما فيما يخص الأشخاص الأكثر من 20 سنة بلغت نسبتهم 2.5% وهي نسبة قليلة.

✓ اما في ما يخص مستوى وجود سلوك مواطنة محل الدراسة فلقد كان مرتفع جدا لدى موظفي مركز مكافحة السرطان بالوادي وهذا ما عكسه المستوى المرتفع لجميع ابعادها, حيث بلغ المتوسط الحسابي لها.

✓ بينما مستوى جودة الحياة الوظيفية كان متوسط لدى موظفي المركز, وهذا ما عكسه المستوى المتوسط لجميع أبعادها.

✓ حيث بلغ متوسط كل بعد من الأقل الى الأكثر على التوالي كما يلي: جاء أقل متوسط حسابي بلغ 2.00% كان لبعء الحوافز المادية والمعنوية.

✓ ثم بعده المتوسط الحسابي لبعء تحقيق الذات بحيث بلغ 2.11% جاء اكثر من بعد الحوافز.

✓ تم يأتي بعد التوازن بين الحياة العملية والشخصية الأعلى على التوالي حيث بلغ المتوسط الحسابي له 2.15% .

✓ بينما كان لبعء علاقات العمل متوسط حسابي قدر ب 2.30% وهو اكثر من الأبعاد السابقة .

✓ بينما كان أكثر متوسط حسابي من نصيب بعد بيئة العمل حيث بلغ قدره 2.33%

✓ وفي الاخير تبين لنا انه رغم المستوى المتوسط لجودة الحياة الوظيفية داخل مركز مكافحة السرطان الا انه كان له أثر على سلوك المواطنة التنظيمية ذات المستوى المرتفع لدى الأفراد.

ثالثا: التوصيات والاقتراحات

من خلال النتائج التي تم الوصول اليها يمكننا تقديم الاقتراحات التالية:

- ✓ على المركز الاهتمام أكثر بجودة الحياة الوظيفية للموظفين من خلال توفير الاجواء المناسبة التي تساعد في عملهم. وتكون سبب لتحقيق الأهداف المرجوة.
- ✓ حرص المركز على تشجيع وتقدير جهود الأفراد مما يجعلهم يبذلون أقصى ما لديهم.
- ✓ السماح للأفراد بإبداء رأيهم وتفجير طاقتهم الابداعية التي تكون سبب في وصول المركز لمستويات وكفاءة عالية .
- ✓ اهتمام المركز ايضا بأفكار الأفراد وأخذها بعين الاعتبار .
- ✓ ان تعمل ادارة المؤسسة أكثر على تطبيق جودة الحياة الوظيفية بأبعادها لما لها من اهمية على المؤسسة والموظفين وعلاقتها بسلوك المواطنة.
- ✓ تشجيع الأفراد على تبني السلوكيات والأخذ بعين الاعتبار كل النشاطات والمساهمات التي يقوم بها الأفراد داخل المركز .

أفاق الدراسة

- ✓ علاقة الرضاء الوظيفي بسلوك المواطنة التنظيمية.
- ✓ العلاقة بين الابداع الاداري وسلوك المواطنة التنظيمية.
- ✓ القيادة وجودة الحياة الوظيفية.
- ✓ اثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية.
- ✓ العلاقة بين خوافظ وسلوك المواطنة التنظيمية.

قائمة المراجع

أولاً: الكتب:

- احمد عبد المنعم الدردير, الاحصاء البارامترى واللابارامترى, ط1, عالم الكتب للنشر والتوزيع, القاهرة - مصر, 2006.
 - جاد الرب, سيد محم, جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية. (د ط), دار الفكر العربي للطباعة والنشر, 2008, مصر.
 - جاد الرب, سيد محمد, جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية. (د ط). مصر : دار الفكر العربي للطباعة والنشر, 2008.
 - جودت غزت عطوي, أساليب البحث العلمي أدواته طرقه الاحصائية, ط4, دارالثقافة, عمان, 2011.
 - رامي صلاح جبريل, تحليل البيانات خطوة بخطوة في spss, نسخة أولى, دار الكتب الوطنية, بنغازي - ليبيا, 2020.
 - السالم مؤيد سعيد, إدارة الموارد البشرية المعاصرة — مدخل استراتيجي تكاملي, دار إثراء للنشر, عمان, 2009.
 - سعد الحاج بن جخدل, العينة والمعاينة مقدمة منهجية قصيرة جدا, ط1, دار البداية موزعون وناشرون, عمان الاردن, 2019.
 - سعد سليمان المشهداني, منهجية البحث العلمي, دار اسامة للنشر والتوزيع, عمان - الاردن, ط الاولى, 2019.
 - عامر ابراهيم قنديلجي, منهجية البحث العلمي, د ط, دار اليازور, 2020.
 - عبد الرحمن سيد سليمان, مناهج البحث, د ط, عالم الكتب, 1014 .
 - عبد السلام بن شايح القحطاني, سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالإبداع الاداري, ط 1, دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع, الرياض, 2016,
 - عبد الله فلاح المنيزل, وعائش موسى غرايبة, الاحصاء التربوي تطبيقات باستخدام الرزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية, د ط, دار المسيرة للنشر والتوزيع, الاردن, د س.
 - عقيل, ادارة الموارد البشرية معاصرة بعد استراتيجي, دار وائل للنشر, عمان, الاردن, 2009.
 - عصام الدين أمين أبو عقلة, المعلومات والبحوث التسويقية, طيبة, الاسكندرية, 2000.
 - محمد خليل عباس, مدخل الى مناهج البحث في التربية وعلم النفس, ط 5, دار المسيرة للنشر والتوزيع, عمان الاردن, 2014.
 - محمد عبد السلام, منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والانسانية, د ط, مكتبة النور, 2020.
 - نوال زهية, محاضرات مقياس الاحصاء التطبيقي, جامعة الجزائر 3, 2011.
- ثانياً: الرسائل الجامعية
- اشتيوي محمد, اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة, رسالة دكتوراه, جامعة القدس المفتوحة, غزة, 2014.

- اية عبد القادر ابراهيم صرصور, دور الامن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الاداريين بجامعة الاقصى, مذكرة ماجستير, ادارة اعمال, جامعة غزة, 2016.
- حبة وديعه, العوامل المؤثرة في سلوكيات المواطنة التنظيمية لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية دراسة ميدانية, أطروحة دكتوراه, علم اجتماع, جامعة بسكرة, 2018.
- حدة سلطاني: دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة (دراسة حالة لمؤسسة عمر بن عمر قلالة), أطروحة دكتوراه, اقتصاد وتسيير مؤسسات, جامعة قلالة, الجزائر, 2021/2022.
- خلاف بسمة, اثرا العدالة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية (دراسة حالة الموظفين الاداريين بكلية العلوم الاقتصادية), مذكرة ماستر اكايمي, في علوم التسيير ادارة موارد بشرية, جامعة جيجل - الجزائر, 2020.
- الدحدوح حسني فؤاد, جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظات غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم رسالة ماجستير, الجامعة الإسلامية غزة, 2015.
- شلابي وليد, دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الادارة المحلية بالمسيلة, مذكرة ماجستير في علم النفس, جامعة بسكرة, 2016.
- عائشة شتاتحة, المحددات الاساسية لدعم سلوك المواطنة التنظيمية في منظمات الاعمال.
- ثالثا: المقالات**
- أحمد بن سالم العامري, محددات واثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات, مجلة جامعة الملك عبد العزيز, م 17, ع 2, 2003.
- ادهم محمد رشيد الفقي, أثر جودة الحياة الوظيفية في تنمية سلوك المواطنة التنظيمي دراسة ميدانية مجلة أدهم, م التاسع, ع الثالث, 1018.
- ادهم محمد رشيد الفقي, اثر جودة الحياة الوظيفية في تنمية سلوك المواطنة التنظيمي, المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية, المجلد 09, العدد 03, جامعة قناة السويس - مصر, 2018.
- اميرة محمد رفعت حواس, اثر الالتزام التنظيمي والثقة في الادارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية, مذكرة ماجستير في ادارة الاعمال, جامعة القاهرة - مصر, 2003.
- آيت طالب نورة, اشكالية سلوك المواطنة التنظيمية, مجلة الحقوق والعلوم الانسانية, ع العشرون, جامعة عنابة - الجزائر.
- بندر كريم ابو تايه, اثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مركز الوزارات الحكومية في الاردن, مجلة الجامعة الاسلامية, م 20, ع 02.
- حمزة معمري, سلوك المواطنة كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة, مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية, العدد 14, جامعة غرداية, الجزائر, 1014.
- ديوب, أيمن حسن, تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات (دراسة ميدانية), مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية, (1)30, 2014.

- راتبالسعود، سوزانا السلطان، سلوك التطوع والتنظيم لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الاردنية وعلاقتها بعبء المتغيرات الديموغرافية، مجلة العلوم التربوية و النفسية، كلية التربية المجلد 17، العدد 02، 2008 .
- راتبالسعود، سوزانا السلطان، سلوك التطوع والتنظيم لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الاردنية وعلاقتها بعبء المتغيرات الديموغرافية، مجلة العلوم التربوية و النفسية، كلية التربية المجلد 17، العدد 02، 2008 .
- ربحة ريغي، حمزة معمري، مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية المصالح الفلاحية بغرداية، مجلة العلوم الاجتماعية، م 15، ع 02، 2021.
- رشيد منصورية، سلوك المواطنة التنظيمية واهميته في تحسين أداء العاملين دراسة حالة (مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس)، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية العدد 08، جامعة ورقلة - الجزائر، 2015، ص 223.
- رفاء فرج سموعي، مساهمات العاملين وأثرها في تحقيق الذات (دراسة استطلاعية)، مجلة دنانير، العدد 21.
- زاهية توام، لطيفة كلاخي، اثر الخوافز المادية والمعنوية في الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على عمال شركة سونلغاز- تيارت)، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 24، العدد 01، 2021.
- صالح براهيم ام الشيخ، علاقة جودة الحياة الوظيفية بالسلوك التنظيمي الفردي، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد 05، العدد 01، جامعة الشلف - الجزائر، 2022.
- عادل مجيد النصراوي، اثر جودة الحياة في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، مجلة الريادة، م 3 ع 3 .
- عبد الله داؤد باوزير، سلوك المواطنة التنظيمية في الاجهزة الحكومية اليمنية، مجلة العلوم الادارية والاقتصادية، ع 7، 2011.
- عمار بن يحيى وحليمة بوجيت، معوقات سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى المنظمة . المجلد 6، العدد 01، 2022.
- قريشي، هاجر، وباديسي، فهمية، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي"، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التيسير، مجلة الدراسات الاقتصادية، 2(3)، 2016.
- كريم مصطفى وآخرون، اثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة حالة، مجلة الابداع، م 11، ع 01، 2021.
- محمد الطيب بنمير وآخرون، تأثير نظام الخوافز على رضا العاملين في المؤسسات العمومية الجزائرية، مجلة رؤى الاقتصادية، جامعة الوادي، 2017.
- محمد صبري الانصاري، سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالابداع الوظيفي لدى العاملين بمديرية التربية، مجلة كلية التربية، جامعة أسوان، ع 31، 2016.
- محمد مقداد، سلوك المواطنة التنظيمية الابعاد والمسببات والنتائج، مجلة تنمية الموارد البشرية، ع الحادي عشر، البحرين، 2015.
- مروان صباح، سلوك المواطنة التنظيمية واثره في تحقيق التميز التنظيمي، مجلة الدنانير، العدد 14، 2018.

– نباش مديحة وشناف خديجة ،معوقات ممارسة المواطنة التنظيمية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية , مجلة العلوم الانسانية، جامعة أم البواقي، م 09, ع 02, 2022.

المراجع الأجنبية

- Walton, R. E. (1974). QWL indicators-Prospects and problems. Studies in Personnel Psychology, 6(1),
- Werther& Davis, 2002, Quality of working life
- Geet, S. D., Deshpande, A. D., & Deshpande, A. A. (2009). "Human resource management" UK: Publishing as Prentice Hall.
- Normala, D. (2010). Investigating the relationship between quality of work life and organizational commitment amongst employees in Malaysian firms. International journal of business and management, 5(10),
- Indumathr, R., & Kamalraj, S. (2012), "A Study on Quality of Work Life Among Workers with Special Preference to Textile Industry in Tirupur District- A Textile Hub", International Journal of Multidisciplinary Research, 2(4),
- Greenberg, J, (2011), Behaviour in Organizations, 10th edition, Pearson Education Limited, Esse, England. International Journal of Social Sciences, Vol. III (4), pp 124-152. Journal of Commerce & Management Studies, Vol.11, No.1.
- Tabassum, Ayesha. (2012). Interrelations between Quality of Work Life Dimensions and. Faculty Member Job Satisfaction in the Private Universities of Bangladesh . European Journal of Business and Management. Vol 4, No.2 .
- Beh , LooSee ; Rose, RaduanCh; and Idris , Khairuddin. (2006). "Quality of Work Life: Impications Of Career Dimensions " Journal of Social Sciences , Vol.2 , No., pp61-67
- Daud, Normala (2010) . Investigating the relationship between Quality of Work life and Organizational commitment amongst Employees in Malaysian firm8 International Journal Of Business and Management, Vol.5 , No.10.
- kumar, Umamaheswari&Marimuthu, 2017 , p .140 Quality of working life.
- Kaur, Av. (2016). Quality of Work Life.IJESC International Journal of Engineering Science and Computing,1 (6),

الملاحق



جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

ادارة اعمال

**اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية
(دراسة ميدانية لمستشفى مرضى السرطان - بالوادي)**

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

في اطار اعداد مذكرة تخرج لاستكمال نيل شهادة الماستر في تخصص ادارة اعمال حول "اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية". نضع بين ايديكم هذا الاستبيان باعتباركم طرف فاعلا في انجاح هذه الدراسة، وكلنا امال في تعاونكم، لذا فإننا نرغب منكم التكرم بالإجابة على الاسئلة التي بين ايديكم شاكرين لكم حسن تعاونكم وتقبلكم، راجين الله لكم دوام التوفيق .
ملاحظة: نعلمكم بان الاجابة على هذا الاستبيان محاطة بالسرية التامة , بحيث لا تستخدم الا في غرض البحث العلمي

الاستاذ (ة) المشرف (ة):

من اعداد الطالبات :

بوزيد فاطمة الزهراء عيشوش عواطف

كرمادي عزيزة

هزلأوي

الموسم الجامعي: 2022 – 2023

الملاحق

ولقد تم الاعتماد على أسلوب ليكارت الثلاثي

الاستبيان:

الجزء الأول: البيانات الشخصية: وضع علامة (x) في المكان المناسب.

الجنس: ذكر () أنثى ()

السن: من 18 الى 25 سنة ()، من 25 الى 32 سنة ()، من 32 إلى 40 سنة ()، أكثر من 40 سنة

()

المستوى الدراسي: ثانوي او اقل ()، جامعي ()، دراسات عليا ()، شهادات أخرى ()

الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات ()، من 5-10 سنوات ()، من 10 الى 15 سنة ()، من 15 الى

20 سنة ()، أكثر من 20 سنة ()

الجزء الثاني: محاور الاستبيان

المحور الاول: جودة الحياة الوظيفية

الرجاء تحديد بوضع اشارة (x) في المكان المناسب .

الرقم	العبارة	غير موافق	محايد	موافق
البعد الاول: بيئة العمل				
1	تهتم ادارة مؤسستكم بصحة العاملين وسلامتهم			
2	توفر مؤسستكم التأمينات اللازمة للعاملين عند التعرض للحوادث			
3	تتوفر مؤسستكم على أماكن ووسائل ملائمة للعمل			
4	تسعى مؤسستكم جاهدة لتوفير ظروف عمل مناسبة لكي ترضيكم			
5	توفر المؤسسة الجو الذي يشعركم بالأمان والثقة المتبادلة			
البعد الثاني: الحوافز المادية والمعنوية				
6	تتمن مؤسستكم الجهود والكفاءات بمكافئكم			
7	يوجد نظام ترقيات واضح وعادل داخل			

			مؤسستكم	
8			تشعر بأن مؤسستكم بيتك الثاني	
9			يتم ترقية العاملين على اساس المجهودات المبذولة	
10			تحرص مؤسستكم على تشجيعكم وتقدير جهودكم	
البعد الثالث :علاقات العمل				
11			يسود بين العاملين ورؤسائهم الثقة المتبادلة	
12			تسعى مؤسستكم لتحقيق رغبتكم وتلبية طلباتكم	
13			تقوم بمساعدة زملائك في العمل	
14			لديك القدرة على التفاعل والتواصل مع كافة الزملاء	
15			هناك انصاف في توزيع المهام بين العاملين	
البعد الرابع :التوازن بين حياة العمل والحياة الشخصية				
16			تهتم مؤسستكم بالظروف الشخصية للعاملين	
17			تمنحك مؤسستكم الدعم لتحقيق التوافق بين متطلبات العمل وحياتك الشخصية	
18			لديك القدرة التي تمكنك من تحقيق التوازن بين ضغوط العمل والبيت	
19			تسمح لك مؤسستكم بمغادرة مكان العمل عند حدوث أمر طارئ شخصي	
20			تشارككم المؤسسة في مناسباتكم الاجتماعية	
البعد الخامس :تحقيق الذات				

21	تسمح لكم مؤسساتكم بالمشاركة في حل المشاكل وإبداء رأيكم		
22	تحرص مؤسساتكم على إنجاز العمل بشكل متقن وكما ينبغي		
23	ترحب مؤسساتكم بمبادراتكم واقتراحات لتطوير العمل		
24	تمنح لكم مؤسساتكم الفرص للإبداع والابتكار		
25	تقوم مؤسساتكم بتطبيق أفكاركم الجديدة والتميزة		

المحور الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية

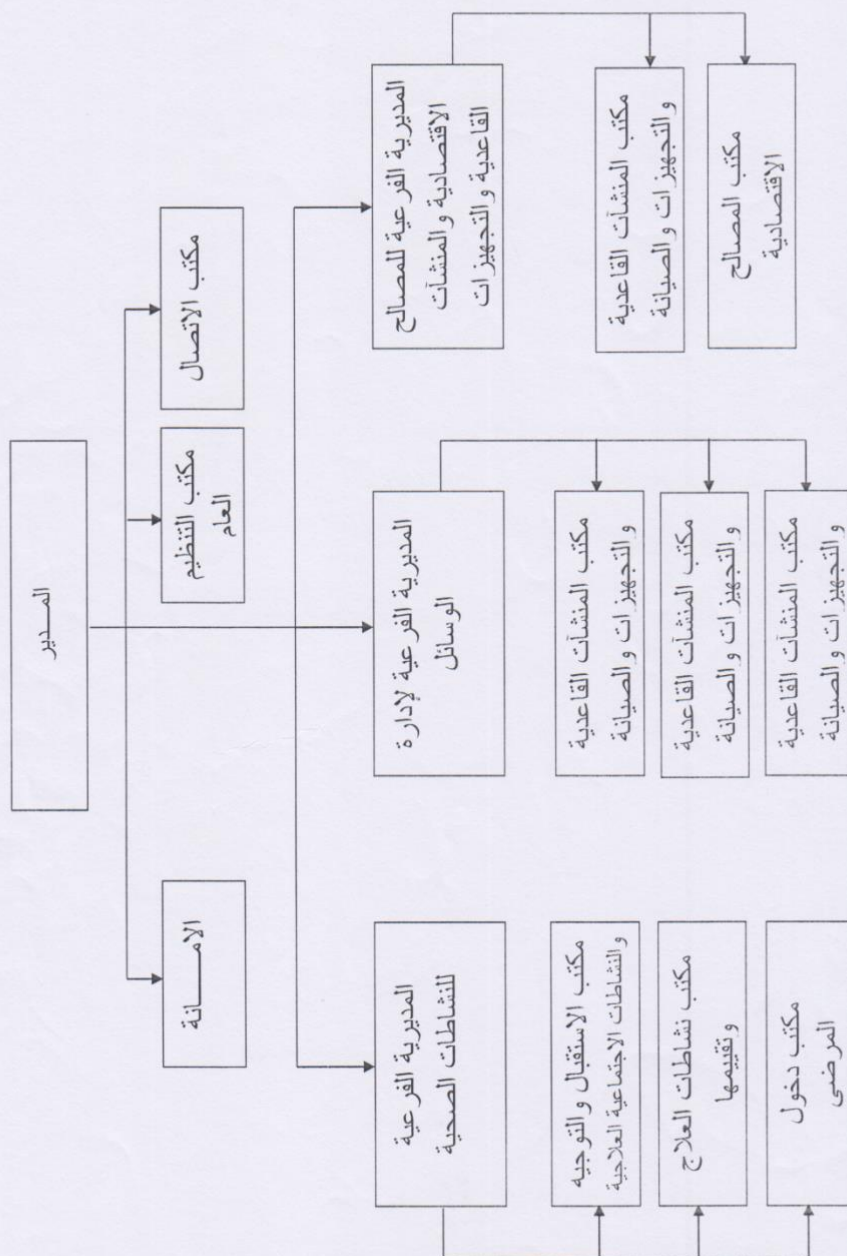
الرقم	العبارة	غير موافق	محايد	موافق
1	تفضل العمل الجماعي والتعاون لتحقيق هدف المؤسسة			
2	لديك القدرة على التأقلم مع أي موقف قد تواجهه مثل تقبل الخسارة برحابة صدر			
3	تمتلك المرونة في التعامل مع زملائك			
4	يحترم زملائك خصوصياتك في العمل			
5	تستمتع بممارسة أي نشاط كلفت به			
6	تدرك بأن المصلحة العامة أهم من المصلحة الخاصة			
7	يوجد تنافس شريف في أداء الأعمال بين العاملين			
8	عند التعرض لظلم تتحكم في تصرفاتك ووردود أفعالك			
9	تتقبل الانتقادات البناءة من طرف زملائك			

			10	تحرص على تجنب النزاعات والصراعات في العمل
			11	تسعى لإنجاز العمل بإتقان مهما كلفك من وقت
			12	تهتم وتحرص على إبراز الجوانب الايجابية للمؤسسة والمحافظة عليها

الملحق رقم (02): ملحق قائمة الأساتذة المحكمين

الجامعة	الصفة	اسم ولقب المحكم
جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	أستاذ محاضر أ	ابراهيم قعيد
جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	أستاذ محاضر أ	أحمد تي
جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	أستاذ محاضر أ	مرزوقي مرزوقي
جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	أستاذ محاضر	سامي بن خيرة
جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	أستاذ محاضر	بوبرك عباسي

الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية المتخصصة مركز مكافحة السرطان



الملحق رقم (04): مخرجات برنامج ال spss

التيات الخاص بالدراسة:

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	81	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	81	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.880	37

FREQUENCIES VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004
/NTILES=4
/ORDER=ANALYSIS.

خصائص العينة:

Frequency Table

الجنس:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	32	39.5	39.5	39.5
أنثى	49	60.5	60.5	100.0
Total	81	100.0	100.0	

السن:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	سنة 25 إلى 18 من	15	18.5	18.5	18.5
	سنة 32 إلى 25 من	42	51.9	51.9	70.4
	سنة 40 إلى 32 من	20	24.7	24.7	95.1
	سنة 40 أكثر من	4	4.9	4.9	100.0
Total		81	100.0	100.0	

المستوى الدراسي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي أو أقل	20	24.7	24.7
	جامعي	35	43.2	67.9
	دراسات عليا	18	22.2	90.1
	شهادا أخرى	8	9.9	100.0
Total	81	100.0	100.0	

الخبرة المهنية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنوات 5 أقل من	43	53.1	53.1
	سنوات 10-5 من	30	37.0	90.1
	سنة 15 إلى 10 من	5	6.2	96.3
	سنة 20 إلى 15 من	1	1.2	97.5
	سنة 20 أكثر من	2	2.5	100.0
Total	81	100.0	100.0	

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

COMPUTE

Statistics

		1-	2-	3-	4-	5-	
		تحت إدارة مؤسسة مستكمبة صحة العاملين وسلامتهم	توفر مؤسسة مستكمبات تأمينات اللامزلة للعاملين عند التعرض للحوادث	توفر مؤسسة مستكمباً ما كنوو سائل ملائمة للعمل	تسعى مؤسسة مستكمباً ما كنوو سائل ملائمة للعمل	توفر المؤسسة الجوال الذي يشعركم مبالاً ما نوال ثقة المتبادلة	
N	Valid	81	81	81	81	81	
	Missing	0	0	0	0	0	

Mean	2.2593	2.4568	2.5432	2.2099	2.222
Std. Deviation	.89132	.79135	.72542	.83241	.8216

Frequency Table

تتمة إدارة مؤسساتكم بصحة العاملين وسلامتهم-1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	24	29.6	29.6	29.6
محايد	12	14.8	14.8	44.4
موافق	45	55.6	55.6	100.0
Total	81	100.0	100.0	

توفر مؤسساتكم التأمينات اللازمة للعاملين عند التعرض للحوادث-2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	15	18.5	18.5	18.5
محايد	14	17.3	17.3	35.8
موافق	52	64.2	64.2	100.0
Total	81	100.0	100.0	

تتوفر مؤسساتكم علمياً ما كنو سائلاً لخدمة للعمل-3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	11	13.6	13.6	13.6
محايد	15	18.5	18.5	32.1
موافق	55	67.9	67.9	100.0
Total	81	100.0	100.0	

تسعى مؤسساتكم جاهدة لتوفير ظروف عمل مناسبة لكثير ضيكم-4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	21	25.9	25.9	25.9

محايد	22	27.2	27.2	53.1
موافق	38	46.9	46.9	100.0
Total	81	100.0	100.0	

توفر المؤسسة الجوال الذي يشعر كمبالأمان والثقة المتبادلة-5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	20	24.7	24.7	24.7
محايد	23	28.4	28.4	53.1
موافق	38	46.9	46.9	100.0
Total	81	100.0	100.0	

البيئة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	2	2.5	2.5	2.5
1.20	2	2.5	2.5	4.9
1.40	6	7.4	7.4	12.3
1.60	5	6.2	6.2	18.5
1.80	8	9.9	9.9	28.4
2.00	6	7.4	7.4	35.8
2.20	5	6.2	6.2	42.0
2.40	8	9.9	9.9	51.9
2.60	8	9.9	9.9	61.7
2.80	9	11.1	11.1	72.8
3.00	22	27.2	27.2	100.0
Total	81	100.0	100.0	

FREQUENCIES VARIABLES=VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014

الحوافز

/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Statistics

الملاحق

		6-	7-	8-	9-	10-	
		تتمنى مؤسستكمما الجهود والكفاءات بمكافئكم	يوجد نظام ترقية واضح وعادى لداخل مؤسستكم	تشعر بأن مؤسستكم مبيتة كالثاني	يتم ترقية العامل بمعدل اساسا لمجودا تالمبذولة	تحرص مؤسستكم على تشجيعكم وتقدير جهودكم	
N	Valid	81	81	81	81	81	
	Missing	0	0	0	0	0	
Mean		1.9383	2.2469	2.1358	1.8765	1.8148	
Std. Deviation		.84181	.82962	.83296	.81214	.77639	

Frequency Table

تتمنى مؤسستكمما الجهود والكفاءات بمكافئكم-6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	31	38.3	38.3	38.3
محايد	24	29.6	29.6	67.9
موافق	26	32.1	32.1	100.0
Total	81	100.0	100.0	

يوجد نظام ترقية واضح وعادى لداخل مؤسستكم-7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	20	24.7	24.7	24.7
محايد	21	25.9	25.9	50.6
موافق	40	49.4	49.4	100.0
Total	81	100.0	100.0	

تشعر بأن مؤسستكم مبيتة كالثاني-8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	23	28.4	28.4	28.4
محايد	24	29.6	29.6	58.0
موافق	34	42.0	42.0	100.0
Total	81	100.0	100.0	

يتم ترقية العامل بمعدل اساسا لمجودا تالمبذولة-9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	32	39.5	39.5	39.5
محايد	27	33.3	33.3	72.8
موافق	22	27.2	27.2	100.0
Total	81	100.0	100.0	

تحرص مؤسساتكم على تشجيعكم وتقدير جهودكم -10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	33	40.7	40.7	40.7
محايد	30	37.0	37.0	77.8
موافق	18	22.2	22.2	100.0
Total	81	100.0	100.0	

الحوافز

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	5	6.2	6.2	6.2
1.20	7	8.6	8.6	14.8
1.40	6	7.4	7.4	22.2
1.60	12	14.8	14.8	37.0
1.80	7	8.6	8.6	45.7
2.00	7	8.6	8.6	54.3
2.20	9	11.1	11.1	65.4
2.40	8	9.9	9.9	75.3
2.60	8	9.9	9.9	85.2
2.80	6	7.4	7.4	92.6
3.00	6	7.4	7.4	100.0
Total	81	100.0	100.0	

COMPUTE العلاقات=MEAN(VAR00015 to VAR00019).

EXECUTE.

FREQUENCIES VARIABLES=VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019

العلاقات

/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS.

Statistics

		يسود بين العاملين -11 ورؤسائهم الثقة المتبادلة	تسعى مؤسساتكم -12 لتحقيق رغبتكم وتلبية طلباتكم	تقوم بمساعدة -13 زملائك في العمل	لديك القدرة على -14 التفاعل والتواصل مع كافة الزملاء	هناك انصاف في -15 توزيع المهام بين العاملين	ت
N	Valid	81	81	81	81	81	
	Missing	0	0	0	0	0	
Mean		2.0988	1.9012	2.7284	2.6667	2.1111	
Std. Deviation		.80008	.84565	.63270	.63246	.80623	

Frequency Table

يسود بين العاملين ورؤسائهم الثقة المتبادلة-11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	22	27.2	27.2	27.2
محايد	29	35.8	35.8	63.0
موافق	30	37.0	37.0	100.0
Total	81	100.0	100.0	

تسعى مؤسساتكم لتحقيق رغبتكم وتلبية طلباتكم-12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	33	40.7	40.7	40.7
محايد	23	28.4	28.4	69.1
موافق	25	30.9	30.9	100.0
Total	81	100.0	100.0	

تقوم بمساعدة زملائك في العمل-13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	غير موافق	8	9.9	9.9	9.9
	محايد	6	7.4	7.4	17.3
	موافق	67	82.7	82.7	100.0
Total		81	100.0	100.0	

لديك القدرة على التفاعل والتواصل مع كافة الزملاء-14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	7	8.6	8.6	8.6
	محايد	13	16.0	16.0	24.7
	موافق	61	75.3	75.3	100.0
Total		81	100.0	100.0	

هناك انصاف في توزيعا لمهام بين العاملين-15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	22	27.2	27.2	27.2
	محايد	28	34.6	34.6	61.7
	موافق	31	38.3	38.3	100.0
Total		81	100.0	100.0	

العلاقات

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.20	2	2.5	2.5	2.5
	1.40	1	1.2	1.2	3.7
	1.60	4	4.9	4.9	8.6
	1.80	9	11.1	11.1	19.8
	2.00	15	18.5	18.5	38.3
	2.20	11	13.6	13.6	51.9
	2.40	10	12.3	12.3	64.2
	2.60	5	6.2	6.2	70.4
	2.80	16	19.8	19.8	90.1

3.00	8	9.9	9.9	100.0
Total	81	100.0	100.0	

COMPUTE التوازن=MEAN(VAR00020 to VAR00024).

EXECUTE.

FREQUENCIES VARIABLES=VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024

التوازن

/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS.

Statistics

		تتمتع مؤسساتكم -17 الدعم لتحقيق التوافق بين متطلبات العمل وحياتكم الشخصية	لديكم القدرة التي -18 تتمكنك من تحقيق التوازن بين ضغوط العمل والبيت	تسمح لك -19 مؤسساتكم بمغادرة مكان العمل عند حدوث أمر طارئ شخصي	تشارككم المؤسسة -20 في مناسباتكم الاجتماعية	
N	Valid	81	81	81	81	
	Missing	0	0	0	0	
Mean		2.0123	1.8889	2.2840	2.6296	1.9506
Std. Deviation		.84401	.82158	.84016	.67905	.83518

Frequency Table

تتمتع مؤسساتكم بالظروف الشخصية للعاملين-16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	28	34.6	34.6	34.6
محايد	24	29.6	29.6	64.2
موافق	29	35.8	35.8	100.0
Total	81	100.0	100.0	

تتمتع مؤسساتكم الدعم لتحقيق التوافق بين متطلبات العمل وحياتكم الشخصية-17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	32	39.5	39.5	39.5
محايد	26	32.1	32.1	71.6

موافق	23	28.4	28.4	100.0
Total	81	100.0	100.0	

لديك القدرة التي تمكنك من تحقيق التوازن بين ضغوط العمل والبيت-18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	20	24.7	24.7	24.7
محايد	18	22.2	22.2	46.9
موافق	43	53.1	53.1	100.0
Total	81	100.0	100.0	

تسمح لك مؤسستكم بمغادرة مكان العمل عند حدوث أمر طارئ شخصي-19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	9	11.1	11.1	11.1
محايد	12	14.8	14.8	25.9
موافق	60	74.1	74.1	100.0
Total	81	100.0	100.0	

تشارككم المؤسسة في مناسباتكم الاجتماعية-20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	30	37.0	37.0	37.0
محايد	25	30.9	30.9	67.9
موافق	26	32.1	32.1	100.0
Total	81	100.0	100.0	

التوازن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	3	3.7	3.7	3.7
1.20	2	2.5	2.5	6.2

1.40	4	4.9	4.9	11.1
1.60	5	6.2	6.2	17.3
1.80	11	13.6	13.6	30.9
2.00	9	11.1	11.1	42.0
2.20	13	16.0	16.0	58.0
2.40	14	17.3	17.3	75.3
2.60	9	11.1	11.1	86.4
2.80	5	6.2	6.2	92.6
3.00	6	7.4	7.4	100.0
Total	81	100.0	100.0	

COMPUTE MEAN(الذات=VAR.00025 to VAR.00029).

EXECUTE.

FREQUENCIES VARIABLES=VAR.00025 VAR.00026 VAR.00027 VAR.00028 VAR.00029

الذات

/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS.

Statistics

	تسمح لكم مؤسستكم بالمشاهدة شركة في حال المشاركة 21-يكم	22- تخصص مؤسستكم على إنجاز ملبش كمل تقنو كما ينبغي	23- ترحب مؤسستكم بمبادراتكم واقترحات لتطوير العمل	24- تسمح لكم مؤسستكم بالفرصة للإبداع والابتكار	25- تقوم مؤسستكم بتطبيق أفكار كما جديدة والمتميزة
N Valid	81	81	81	81	81
Missing	0	0	0	0	0
Mean	2.1605	2.3580	2.1728	1.9012	1.9630
Std. Deviation	.85815	.81100	.83352	.83074	.87242

Frequency Table

21-تسمح لكم مؤسستكم بالمشاركة في حال المشاركة
21-تسمح لكم مؤسستكم بالمشاهدة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	24	29.6	29.6	29.6
محايد	20	24.7	24.7	54.3
موافق	37	45.7	45.7	100.0
Total	81	100.0	100.0	

تحرصمؤسستكمعلينجازالعملبشكلمتقنوكماينبغي-22

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	17	21.0	21.0	21.0
محايد	18	22.2	22.2	43.2
موافق	46	56.8	56.8	100.0
Total	81	100.0	100.0	

ترحممؤسستكمبمبادراتكموافقاتراحتلتطويرالعمل-23

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	22	27.2	27.2	27.2
محايد	23	28.4	28.4	55.6
موافق	36	44.4	44.4	100.0
Total	81	100.0	100.0	

تمنحلكممؤسستكمالفرضلإبداءالابتكار-24

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	32	39.5	39.5	39.5
محايد	25	30.9	30.9	70.4
موافق	24	29.6	29.6	100.0
Total	81	100.0	100.0	

25- تقوممؤسستكمبتطبيقأفكاركمالجديدةوالمتمينة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	32	39.5	39.5	39.5
محايد	20	24.7	24.7	64.2
موافق	29	35.8	35.8	100.0
Total	81	100.0	100.0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	5	6.2	6.2	6.2
1.20	2	2.5	2.5	8.6
1.40	7	8.6	8.6	17.3
1.60	4	4.9	4.9	22.2
1.80	10	12.3	12.3	34.6
2.00	10	12.3	12.3	46.9
2.20	12	14.8	14.8	61.7
2.40	11	13.6	13.6	75.3
2.60	6	7.4	7.4	82.7
2.80	5	6.2	6.2	88.9
3.00	9	11.1	11.1	100.0
Total	81	100.0	100.0	

COMPUTE المواطنة=MEAN(VAR00030 to VAR00041).

EXECUTE.

FREQUENCIES VARIABLES=VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034

VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040 VAR00041 المواطنة

/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS.

	1- تفضلا لعملا لجماعيو التعاونا تحقيقه فالمؤسسة	2- لديكا القدرة علنا التأقلم معأمو فقدتوا وجههم مثل تقبالا لخسار ة برحابة صدر	3- تمتلك المرونة فيا التعامل مع زملاء ك	4- يحتزم ملائكة خصوصيات كفيا لعمل	5- تستمتع بممارسة أي نشاط كلف تبه	6- يتمتع بممارسة أي نشاط كلف تبه
N Valid	81	81	81	81	81	81
Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	2.5309	2.5926	2.6914	2.5185	2.3210	2.3210
Std. Deviation	.74308	.70317	.62534	.74349	.75543	.75543

Frequency Table

تفضلا لعملا لجماعيو التعاونا لتحقيقه فالمؤسسة-1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	12	14.8	14.8	14.8

محايد	14	17.3	17.3	32.1
موافق	55	67.9	67.9	100.0
Total	81	100.0	100.0	

لديك القدرة على التأقلم مع أي موقف فقد تواجههم مثل تقبل الخسارة بحياة صدر -2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	10	12.3	12.3	12.3
محايد	13	16.0	16.0	28.4
موافق	58	71.6	71.6	100.0
Total	81	100.0	100.0	

تتملكك الحرونة في التعامل مع ملائك -3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	7	8.6	8.6	8.6
محايد	11	13.6	13.6	22.2
موافق	63	77.8	77.8	100.0
Total	81	100.0	100.0	

يحتزم ملائك خصوصياتك كفيالعمل -4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	12	14.8	14.8	14.8
محايد	15	18.5	18.5	33.3
موافق	54	66.7	66.7	100.0
Total	81	100.0	100.0	

تستمتع بممارسة أي نشاطك كلفتبه -5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	14	17.3	17.3	17.3

محايد	27	33.3	33.3	50.6
موافق	40	49.4	49.4	100.0
Total	81	100.0	100.0	

تدركنا المصلحة العامة اهمنا المصلحة الخاصة-6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	13	16.0	16.0	16.0
محايد	15	18.5	18.5	34.6
موافق	53	65.4	65.4	100.0
Total	81	100.0	100.0	

يوجد تنافس شريفي اداء الاعمال بين العاملين-7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	19	23.5	23.5	23.5
محايد	24	29.6	29.6	53.1
موافق	38	46.9	46.9	100.0
Total	81	100.0	100.0	

عند التعرض لظلمت متحكمت في تصرفاتك و ردود افعالك-8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	21	25.9	25.9	25.9
محايد	18	22.2	22.2	48.1
موافق	42	51.9	51.9	100.0
Total	81	100.0	100.0	

تتقبل انتقادنا لالبناءة من طرف ملائك-9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	13	16.0	16.0	16.0

محايد	10	12.3	12.3	28.4
موافق	58	71.6	71.6	100.0
Total	81	100.0	100.0	

تحرص على تجنب النزاعات والصراعات في العمل -10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	8	9.9	9.9	9.9
محايد	8	9.9	9.9	19.8
موافق	65	80.2	80.2	100.0
Total	81	100.0	100.0	

تسعى لإنجاز العمليات التي تقوم بها كلف كم وقت -11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	6	7.4	7.4	7.4
محايد	9	11.1	11.1	18.5
موافق	66	81.5	81.5	100.0
Total	81	100.0	100.0	

تتمتع بحرص على ابراز الجوانب الايجابية للمؤسسة والمحافظة عليها -12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	4	4.9	4.9	4.9
محايد	11	13.6	13.6	18.5
موافق	66	81.5	81.5	100.0
Total	81	100.0	100.0	

المواطنة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.25	1	1.2	1.2	1.2

1.67	2	2.5	2.5	3.7
1.75	2	2.5	2.5	6.2
1.92	3	3.7	3.7	9.9
2.00	1	1.2	1.2	11.1
2.08	1	1.2	1.2	12.3
2.17	5	6.2	6.2	18.5
2.25	7	8.6	8.6	27.2
2.33	4	4.9	4.9	32.1
2.42	6	7.4	7.4	39.5
2.50	7	8.6	8.6	48.1
2.58	1	1.2	1.2	49.4
2.67	5	6.2	6.2	55.6
2.75	9	11.1	11.1	66.7
2.83	9	11.1	11.1	77.8
2.92	9	11.1	11.1	88.9
3.00	9	11.1	11.1	100.0
Total	81	100.0	100.0	

الفرضية 1: يوجد تأثير لجودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مركز مكافحة السرطان في الوادي.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الوظيفية ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: التنظيمية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.379 ^a	.144	.133	4.34406

a. Predictors: (Constant), الوظيفية

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	250.755	1	250.755	13.288	.000 ^b
Residual	1490.801	79	18.871		
Total	1741.556	80			

a. Dependent Variable: التنظيمية

b. Predictors: (Constant), الوظيفية

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	20.692	2.708		7.640	.000
الوظيفية	.178	.049	.379	3.645	.000

a. Dependent Variable: التنظيمية

الفرضية 2: يوجد تأثير لكل من بيئة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في مركز مكافحة السرطان في الوادي.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	بيئة ^{1b}	.	Enter

a. Dependent Variable: التنظيمية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.054 ^a	.003	-.010-	4.68834

a. Predictors: (Constant), بيئة¹

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	5.091	1	5.091	.232	.632 ^b
Residual	1736.464	79	21.981		
Total	1741.556	80			

a. Dependent Variable: التنظيمية

b. Predictors: (Constant), 1 بيئة

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	29.435	2.087		14.101	.000
1 بيئة	.083	.173	.054	.481	.632

a. Dependent Variable: التنظيمية

الفرضية 3: يوجد تأثير للحوافز المادية والمعنوية على سلوك المواطنة التنظيمية في مركز مكافحة السرطان في الوادي.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	1 الحوافز ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: التنظيمية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.232 ^a	.054	.042	4.56657

a. Predictors: (Constant), 1 الحوافز

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	94.121	1	94.121	4.513	.037 ^b
Residual	1647.435	79	20.854		
Total	1741.556	80			

a. Dependent Variable: التنظيمية

b. Predictors: (Constant), 1 الحوافز

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	26.749	1.795		14.900	.000
1 الحوافز	.365	.172	.232	2.124	.037

a. Dependent Variable: التنظيمية

الفرضية 4: يوجد تأثير لكل من علاقات العمل وتحقيق التوازن بين حياة العمل والشخصية على سلوك المواطنة التنظيمية في مركز مكافحة السرطان في الوادي.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	1 ^b العمل	.	Enter

a. Dependent Variable: التنظيمية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.494 ^a	.244	.234	4.08324

a. Predictors: (Constant), 1 العمل

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	424.402	1	424.402	25.455	.000 ^b
Residual	1317.153	79	16.673		

Total	1741.556	80			
-------	----------	----	--	--	--

a. Dependent Variable: التنظيمية

b. Predictors: (Constant), العمل¹

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19.032	2.300		8.276	.000
العمل ¹	.989	.196	.494	5.045	.000

a. Dependent Variable: التنظيمية

. الفرضية 5: يوجد تأثير لكل من لتحقيق التوازن بين حياة العمل والشخصية على سلوك المواطنة التنظيمية في مركز مكافحة السرطان في الوادي

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	العمل ¹	.	Enter

a. Dependent Variable: التنظيمية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.319 ^a	.102	.090	4.44970

a. Predictors: (Constant), العمل¹

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	177.368	1	177.368	8.958	.004 ^b
	Residual	1564.188	79	19.800		
	Total	1741.556	80			

a. Dependent Variable: التنظيمية

b. Predictors: (Constant), العمل¹

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	24.037	2.185		11.001	.000
1التوازن	.592	.198	.319	2.993	.004

a. Dependent Variable: التنظيمية

الفرضية 6: يوجد تأثير لتحقيق الذات على سلوك المواطنة التنظيمية في مركز مكافحة السرطان في الوادي.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	1الذات ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: التنظيمية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.342 ^a	.117	.106	4.41252

a. Predictors: (Constant), 1الذات

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	203.396	1	203.396	10.446	.002 ^b
	Residual	1538.159	79	19.470		
	Total	1741.556	80			

a. Dependent Variable: التنظيمية

b. Predictors: (Constant), 1الذات

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	24.438	1.911		12.789	.000
1الذات	.566	.175	.342	3.232	.002

a. Dependent Variable: التنظيمية

جَمْعُ الدِّينِ