



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أحمد دراية - أدرار -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا
تخصص: علم النفس العمل والتنظيم



جودة حياة العمل وعلاقتها بالمواطنة التنظيمية دراسة ميدانية ب مديرية توزيع الكهرباء والغاز البيض

رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الدكتوراه (L.M.D) في علم النفس العمل والتنظيم

تحت إشراف:

أ.د. بن خالد عبد الكريم

من إعداد الطالب:

جبار إسماعيل

أعضاء لجنة المناقشة :

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
دحماني مامة	أستاذ التعليم العالي	أدرار	رئيسا
بن خالد عبد الكريم	أستاذ التعليم العالي	أدرار	مشرفا ومقرراً
بوفارس عبد الرحمان	أستاذ التعليم العالي	أدرار	مناقشا
بقادير عبد الرحمان	أستاذ التعليم العالي	غرداية	مناقشا
بوشعور زهرة نوال	أستاذ محاضر - أ -	أدرار	مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أحمد دراية - أدرار -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا
تخصص: علم النفس العمل والتنظيم



جودة حياة العمل وعلاقتها بالمواطنة التنظيمية دراسة ميدانية ب مديرية توزيع الكهرباء والغاز البيض

رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الدكتوراه (L.M.D) في علم النفس العمل والتنظيم

تحت إشراف:

أ.د. بن خالد عبد الكريم

من إعداد الطالب:

جبار إسماعيل

أعضاء لجنة المناقشة :

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
دحماني مامة	أستاذ التعليم العالي	أدرار	رئيسا
بن خالد عبد الكريم	أستاذ التعليم العالي	أدرار	مشرفا ومقرراً
بوفارس عبد الرحمان	أستاذ التعليم العالي	أدرار	مناقشا
بقادير عبد الرحمان	أستاذ التعليم العالي	غرداية	مناقشا
بوشعور زهرة نوال	أستاذ محاضر - أ -	أدرار	مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024

شكر وتقدير :

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم:

"من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

صدق رسول الله صلى الله عليه وسلم.

الحمد لله كثيرا حتى يبلغ الحمد منتهاه والصلاة والسلام على

أشرف مخلوق أناره الله بنوره واصطفاه.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى من

شرفني بإشرافه على مذكرة بحثي الأستاذ الدكتور "بن خالد عبد

الكريم" على كل ما قدمه لي من نصائح وتوجيهات وصبره

علي، حرصا منه على انجاز هذا البحث وتقديمه بالصورة

المطلوبة فجزاه الله كل خير.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لأعضاء فريق التكوين في الدكتوراه.

وشكر خاص مع التقدير لأعضاء لجنة المناقشة الذين تحملوا

عناء مناقشة وإثراء هذا العمل.

والشكر موصول مع التقدير لكل عمال وإطارات شركة توزيع

الكهرباء والغاز البيض.

كما أتوجه بخالص شكري وتقديري إلى كل من ساعدني من

قريب أو من بعيد على إنجاز وإتمام هذا العمل.

شكرا.

الإهداء

أهدي هذا العمل إلى الحاضر بقلبي دائماً، إلى من كان يدفعني
قدماً نحو الأمام لنيل المبتغى وربني وعلمي الصواب. إلى روح أبي
الطاهرة - رحمه الله -

إلى الحبيبة الحنون أُمي الغالية حفظها الله.

قال الله تعالى: " واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربّ

أرحمهما كما ربياني صغيراً" [الإسراء] (2)

إلى أختي زهية وأخوتي زين الدين ويونس، وإلى كل أفراد العائلة.

إلى الغد المشرق بإذن الله إلى «فاروق أشرف، ندى، عبد الحفيظ،

هديل، أمجد، محمد أيوب.»

جبار إسماعيل

ملخص البحث:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى جودة حياة العمل والمواطنة التنظيمية، ومعرفة العلاقة الموجودة بينهما، لدى عينة من عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية البيض، ولتحقيق أهداف البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي الارتباطي لدراسة متغيرات البحث وتحليل البيانات إحصائياً من أجل الكشف عن العلاقة والفروق القائمة بين مجموعات الدراسة على عينة عشوائية مكونة من 303 فرد. وقد تم استخدام استبيانين لجمع البيانات: استبيان جودة حياة العمل المكون من سبعة أبعاد رئيسية موزعة على 43 فقرة، واستبيان المواطنة التنظيمية المكون من خمسة أبعاد رئيسية موزعة على 25 فقرة.

تمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخدام اختبار t test لعينة واحدة، و t test لعينتين مستقلتين للكشف عن دلالة الفروق بين المتوسطات، اختبار بيرسون لمعرفة طبيعة العلاقة بين المتغيرات لدى عينة الدراسة، واختبار تحليل التباين الأحادي البسيط لمعرفة تباين عينة الدراسة اتجاه متغيرات جودة حياة العمل والمواطنة التنظيمية (العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، الوظيفة)، بواسطة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار رقم (25).

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن مستوى جودة حياة العمل والمواطنة التنظيمية كان مرتفعاً، وأن هناك علاقة طردية موجبة دالة إحصائياً بين جودة حياة العمل بمختلف أبعادها والمواطنة التنظيمية لدى عينة من عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية البيض، أما عن وجود فروق دالة إحصائياً التي تعزى للمتغيرات الشخصية للعينة: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة) لدى عينة الدراسة حول جودة حياة العمل فلم تتحقق بشكل كلي، حيث أن متغيرات الجنس والسن والخبرة المهنية غير دالة إحصائياً، أما متغير المؤهل العلمي فهو دال إحصائياً، كذلك وجود فروق دالة إحصائياً التي تعزى للمتغيرات الشخصية للعينة: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة) لدى عينة الدراسة حول المواطنة التنظيمية فقد تحققت بشكل كلي، حيث أن متغيرات الجنس، السن، الخبرة المهنية والمؤهل العلمي كانت دالة إحصائياً عند مستوى (0.05).

الكلمات المفتاحية: جودة حياة العمل - المواطنة التنظيمية.

Abstract :

This study aims to reveal the level of quality of work life and organizational citizenship, and to understand the relationship between them among a sample of employees from the Electricity and Gas Distribution Directorate in the Wilaya of El Bayadh. To achieve the research objectives, a descriptive analytical approach was utilized to study the research variables and analyze the data statistically in order to uncover the nature of the relationship and the differences existing between the study variables based on a random sample of 303 individuals. Two questionnaires were used to collect the data: a work life quality questionnaire consisting of seven main dimensions distributed over 43 items, and an organizational citizenship questionnaire consisting of five main dimensions distributed over 25 items.

The statistical analysis of the data was conducted using a one-sample t-test and an independent two-sample t-test to detect the significance of differences between means, Pearson's test to determine the nature of the relationship between variables in the study sample, and one-way ANOVA to assess the variance of the study sample concerning the study variables, using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 25.

This study concluded that the level of quality of work life and organizational citizenship was high, and that there is a statistically significant positive relationship between the quality of work life in its various dimensions and organizational citizenship among a sample of workers of the Electricity and Gas Distribution Directorate of El Bayadh State. As for the presence of statistically significant differences attributed to the personal variables of the sample: (gender, age, educational qualification, experience) among the study sample regarding the quality of work life, it was not fully achieved, as the variables of gender, age and professional experience are not statistically significant, while the variable of educational qualification is statistically significant. Likewise, the presence of statistically significant differences attributed to the personal variables of the sample: (gender, age, educational qualification, experience) among the study sample regarding organizational citizenship was fully achieved, as the variables of gender, age, professional experience and educational qualification were statistically significant at the level (0.05).

Keywords: Quality of Work Life - Organizational Citizenship.

Résumé de la recherche :

Cette étude vise à révéler le niveau de qualité de vie au travail et de citoyenneté organisationnelle, et à comprendre la relation entre ces deux éléments parmi un échantillon d'employés de la Direction de la Distribution d'Électricité et de Gaz dans la Wilaya d'El Bayadh. Pour atteindre les objectifs de recherche, une approche analytique descriptive a été utilisée pour étudier les variables de recherche et analyser les données statistiquement afin de découvrir la nature de la relation et les différences existant entre les variables d'étude sur la base d'un échantillon aléatoire de 303 individus. Deux questionnaires ont été utilisés pour collecter les données : un questionnaire sur la qualité de vie au travail composé de sept dimensions principales réparties sur 43 items, et un questionnaire sur la citoyenneté organisationnelle composé de cinq dimensions principales réparties sur 25 items.

L'analyse statistique des données a été réalisée à l'aide d'un test t pour un échantillon et d'un test t pour deux échantillons indépendants afin de détecter la signification des différences entre les moyennes, du test de Pearson pour déterminer la nature de la relation entre les variables dans l'échantillon de l'étude, et de l'ANOVA à un facteur pour évaluer la variance de l'échantillon de l'étude par rapport aux variables de l'étude, en utilisant le logiciel Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 25.

Cette étude a conclu que le niveau de qualité de vie au travail et de citoyenneté organisationnelle était élevé, et qu'il existe une relation positive statistiquement significative entre la qualité de vie au travail dans ses différentes dimensions et la citoyenneté organisationnelle parmi un échantillon de travailleurs de la Direction de la distribution d'électricité et de gaz de l'État d'El Bayadh. Quant à la présence de différences statistiquement significatives attribuées aux variables personnelles de l'échantillon : (sexe, âge, diplôme, expérience) parmi l'échantillon de l'étude concernant la qualité de vie au travail, elle n'a pas été totalement réalisée, car les variables de genre, d'âge et d'expérience professionnelle ne sont pas statistiquement significatives, tandis que la variable de diplôme est statistiquement significative. De même, la présence de différences statistiquement significatives attribuées aux variables personnelles de l'échantillon : (sexe, âge, diplôme, expérience) parmi l'échantillon de l'étude concernant la citoyenneté organisationnelle a été totalement réalisée, car les variables de genre, d'âge, d'expérience professionnelle et de diplôme étaient statistiquement significatives au niveau (0,05).

Mots-clés : Qualité de la Vie au Travail - Citoyenneté Organisationnelle.

الفهرس

فهرس المحتويات

أ	شكر وتقدير
ب	الإهداء
ج	ملخص البحث
و	فهرس المحتويات
01	مقدمة

الفصل الأول: تقديم البحث

06	تمهيد:
07	1- اشكالية الدراسة:
11	2- فرضيات الدراسة:
12	3- أهداف وأهمية الدراسة:
12	3.1. أهداف الدراسة:
13	3.2. أهمية الدراسة:
14	4- التعاريف الإجرائية لمتغيرات البحث:
14	4.1. جودة الحياة في العمل
15	4.2. المواطنة التنظيمية
16	5- الدراسات السابقة:
16	5.1. الدراسات المتعلقة بجودة الحياة في العمل
24	5.2. الدراسات المتعلقة بالمواطنة التنظيمية
31	5.3. مناقشة الدراسات السابقة
32	6- النموذج العام للدراسة

33.....خلاصة

الفصل الثاني: جودة حياة العمل

- 36.....تمهيد
- 37.....1- الخلفية التاريخية لجودة الحياة في العمل:
- 39.....2- مفهوم جودة الحياة في العمل:
- 42.....3- اتجاهات دراسة وتفسير جودة الحياة في العمل:
- 42.....1.3. اتجاه مدرسة الموارد البشرية:
- 43.....2.3. اتجاه المقاربة التقنية- الاجتماعية:
- 43.....4- أبعاد جودة الحياة في العمل:
- 46.....1.4. ظروف بيئة العمل المادية والمعنوية:
- 47.....2.4. خصائص الوظيفة:
- 47.....3.4. الأجور والمكافآت:
- 48.....4.4. جماعة العمل وتماسكها:
- 49.....5.4. أسلوب الرئيس في الإشراف:
- 50.....6.4. المشاركة في اتخاذ القرارات:
- 51.....5- أهداف جودة الحياة في العمل:
- 53.....6- أهمية جودة الحياة في العمل:
- 54.....7- نماذج جودة الحياة في العمل:
- 54.....1.7. النماذج التي ركزت على عنصر المشاركة:
- 55.....2.7. النماذج التي ركزت على دور النقابات العمالية:
- 56.....3.7. النماذج التي ركزت على المسؤولية الاجتماعية للمنظمة:
- 57.....4.7. النماذج التي ركزت على علاقة جودة الحياة في العمل بالأداء المالي:
- 59.....5.7. النموذج الاسلامي:

8-	عوامل نجاح جودة الحياة في العمل:	61.....
1.8.	نظام الاتصالات:	61.....
2.8.	نظم المقترحات في المؤسسة:	62.....
3.8.	مجهودات المنظمة في تطوير جودة الحياة في العمل:	62.....
4.8.	دوائر الجودة:	63.....
9-	عوائق تطبيق جودة الحياة في العمل:	64.....
1.9.	مواقف الإدارة:	64.....
2.9.	موقف النقابات والاتحادات العمالية:	64.....
3.9.	خشية الادارة العليا من التكلفة المالية العالية:	64.....
10-	مؤشرات قياس جودة الحياة في العمل:	65.....
11-	بعض المفاهيم المرتبطة بجودة الحياة في العمل:	68.....
1.11.	بيئة العمل:	68.....
2.11.	جودة الحياة العامة:	68.....
3.11.	التمكين:	69.....
4.11.	ادارة الجودة الشاملة:	69.....
70.	خلاصة:	70.....

الفصل الثالث: المواطنة التنظيمية

73.	تمهيد:
1-	تطور مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:
2-	مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:
3-	خصائص سلوك المواطنة التنظيمية:
4-	أهمية سلوك المواطنة التنظيمية:
5-	أبعاد المواطنة التنظيمية:

1.5	الاثير:	83.....
2.5	الكياسة:	83.....
3.5	روح التسامح:	83.....
4.5	صحوة الضمير:	84.....
5.5	طوعية المشاركة:	85.....
6-	محددات سلوك المواطنة التنظيمية	86.....
1.6	الرضا الوظيفي	86.....
2.6	العدالة التنظيمية:	86.....
3.6	القيادة الادارية:	87.....
4.6	الولاء التنظيمي:	87.....
5.6	الثقافة التنظيمية:	88.....
6.6	السياسة التنظيمية:	88.....
7-	العوامل المسببة لسلوك المواطنة التنظيمية	89.....
1.7	العوامل المتعلقة بالفرد:	89
2.7	العوامل المتعلقة بالعمل الذي يقوم به الفرد:	89
3.7	العوامل المتعلقة بالمنظمة:	89
4.7	العوامل المتعلقة بالدين:	89
8-	العوامل الداعمة لسلوك المواطنة التنظيمية	90.....
1.8	الميزات الشخصية وسماتها	90.....
2.8	العوامل الموقفية:	91.....
3.8	خصائص اساليب القيادة:	91.....
4.8	خصائص المجموعة:	92.....

93	9- مرتكزات تحليل سلوك المواطنة التنظيمية.
94	10- النظريات المفسرة لسلوك المواطنة التنظيمي.
94	1.10. نظرية التبادل الاجتماعي:
95	2.10. نظرية التعاون:
96	3.10. نظرية الفعل المبرر/ المنطقي:
97	11- علاقة المواطنة التنظيمية ببعض المفاهيم الادارية.
97	1.11. جودة الحياة الوظيفية:
98	2.11. التمكين:
98	3.11. العدالة التنظيمية:
99	4.11. المناخ التنظيمي:
99	5.11. الولاء التنظيمي:
100	12- معوقات المواطنة التنظيمية.
102	خلاصة.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

105	تمهيد.
106	I. الدراسة الاستطلاعية.
106	1- أهمية الدراسة الاستطلاعية.
106	2- مكان وزمان الدراسة الاستطلاعية.
106	3- لمحة تاريخية عن مديرية توزيع الكهرباء والغاز.
107	3.1. تاريخ تأسيس مديرية سونلغاز في ولاية البيض.
108	3.2. شرح الهيكل التنظيمي:
110	4- وقائع الدراسة الاستطلاعية:

5-	عينة الدراسة الاستطلاعية.....	110
6-	أداة الدراسة الاستطلاعية.....	115
7-	الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة.....	117
II.	الدراسة الأساسية.....	129
1-	منهج الدراسة.....	129
2-	مكان وزمان الدراسة الأساسية.....	129
3-	مجتمع الدراسة.....	129
4-	عينة الدراسة الأساسية.....	130
5-	أدوات جمع البيانات للدراسة الأساسية.....	136
6-	اختبار النموذج البنائي المقترح للدراسة.....	137
1.6.	النمذجة البنائية لجودة الحياة الوظيفية.....	137
2.6.	النمذجة البنائية للمواطنة التنظيمية.....	141
7-	استجابات أفراد عينة الدراسة.....	147
1.7.	استجابة أفراد العينة حول استبيان جودة الحياة في العمل.....	147
2.7.	استجابة أفراد العينة حول استبيان المواطنة التنظيمية.....	163
3.7.	استجابة أفراد العينة حول استبيان أداة الدراسة ككل.....	171
	خلاصة.....	172

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

	تمهيد.....	174
1-	عرض وتحليل ومناقشة الفرضية العامة.....	175
2-	عرض وتحليل ومناقشة الفرضيات الجزئية.....	179
1-2-	عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الجزئية الأولى.....	181
2.2.	عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الجزئية الثانية.....	182

184.....	3.2. عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الجزئية الثالثة.
185.....	4.2. عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الجزئية الرابعة.
187.....	5.2. عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الجزئية الخامسة.
188.....	6.2. عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الجزئية السادسة.
189.....	7.2. عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الجزئية السابعة.
190.....	8.2. عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الجزئية الثامنة.
192.....	9.2. عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الجزئية التاسعة.
197.....	10.2. عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الجزئية العاشرة.
197.....	11.2. عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الجزئية الحادي عشر.
205.....	خلاصة الفصل
207.....	الخلاصة.
211.....	قائمة المراجع.
228.....	قائمة الملاحق.

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
110	توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس	01
111	توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن	02
112	توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المؤهل العلمي	03
113	توزيع أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير سنوات الخبرة	04
114	توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الوظيفة	05
116	أبعاد استبيان جودة الحياة في العمل وعدد الفقرات.	06

117	أبعاد استبيان المواطنة التنظيمية وعدد الفقرات.	07
117	أوزان البدائل لاستبيان الدراسة.	08
118	نتائج معامل الاتساق الداخلي لأبعاد جودة الحياة في العمل.	09
118	نتائج معامل الاتساق الداخلي لظروف بيئة العمل المادية.	10
119	نتائج معامل الاتساق الداخلي لظروف بيئة العمل المعنوية.	11
119	نتائج معامل الاتساق الداخلي لخصائص الوظيفة.	12
120	نتائج معامل الاتساق الداخلي للأجور والمكافآت.	13
120	نتائج معامل الاتساق الداخلي لجماعة العمل.	14
121	نتائج معامل الاتساق الداخلي لأسلوب الرئيس في الاشراف.	15
121	نتائج معامل الاتساق الداخلي للمشاركة في القرارات.	16
122	صدق المقارنة الطرفية لاستبيان جودة الحياة في العمل.	17
123	الاتساق الداخلي لأبعاد المواطنة التنظيمية مع الدرجة الكلية للمقياس	18
123	الصدق بطريقة الاتساق الداخلي لبعد الإثار	19
124	الصدق بطريقة الاتساق الداخلي لبعد الكياسة.	20
124	الصدق بطريقة الاتساق الداخلي لبعد روح التسامح.	21
125	الصدق بطريقة الاتساق الداخلي لبعد صحوة الضمير.	22
125	الصدق بطريقة الاتساق الداخلي لبعد طوعية المشاركة.	23
126	صدق المقارنة الطرفية لاستبيان المواطنة التنظيمية.	24
127	معامل الثبات ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لأبعاد استبيان جودة الحياة في العمل والدرجة الكلية للاستبيان.	25
128	معامل الثبات ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لأبعاد استبيان المواطنة التنظيمية والدرجة الكلية للاستبيان.	26
131	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس.	27
132	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن.	28
133	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المؤهل العلمي	29

134	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير سنوات الخبرة	30
135	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الوظيفة	31
136	سلم ليكرت الخماسي لاستبيان الدراسة.	32
140	مؤشرات حسن المطابقة لنموذج جودة الحياة في العمل.	33
143	مؤشرات حسن المطابقة لنموذج سلوك المواطنة التنظيمية.	34
146	مؤشرات حسن المطابقة لنموذج الدراسة.	35
147	تصنيف المؤشرات للمتوسطات الحسابي حسب مقياس ليكرت الخماسي.	36
148	استجابة الأفراد لبعء بيئة العمل المادية.	37
151	وصف استجابات الأفراد لبعء بيئة العمل المعنوية.	38
153	وصف استجابات الأفراد لبعء خصائص الوظيفة.	39
156	وصف استجابات الأفراد لبعء الأجور والمكافئات.	40
158	وصف استجابات الأفراد لبعء جماعة العمل.	41
160	وصف استجابات الأفراد لبعء أسلوب الرئيس في الاشراف.	42
162	وصف استجابات الأفراد لبعء المشاركة في القرارات.	43
164	وصف استجابات الأفراد لبعء الإثارة.	44
165	وصف استجابات الأفراد لبعء الكياسة.	45
167	وصف استجابات الأفراد لبعء روح التسامح.	46
168	وصف استجابات الأفراد لبعء صحة الضمير.	47
170	وصف استجابات الأفراد لبعء طوعية المشاركة.	48
171	وصف استجابات الأفراد نحو متغيرات الدراسة.	49
176	السلم التصنيفي لتفسير الاستجابات.	50
177	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدرجة موافقة أفراد عينة الدراسة على أبعاد مقياس جودة الحياة في العمل.	51
177	دلالة الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي لمقياس جودة الحياة في العمل.	52
180	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدرجة موافقة أفراد عينة الدراسة على أبعاد	53

	مقياس المواطنة التنظيمية.	
180	دلالة الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي لمقياس المواطنة التنظيمية.	54
182	معامل الارتباط بين جودة الحياة في العمل والمواطنة التنظيمية.	55
183	معامل الارتباط بين بيئة العمل المادية والمواطنة التنظيمية.	56
185	معامل الارتباط بين بيئة العمل المعنوية والمواطنة التنظيمية.	57
186	معامل الارتباط بين خصائص الوظيفة والمواطنة التنظيمية.	58
188	معامل الارتباط بين الأجور والمكافآت والمواطنة التنظيمية.	59
189	معامل الارتباط بين جماعة العمل والمواطنة التنظيمية.	60
190	معامل الارتباط بين أسلوب الرئيس في الاشراف والمواطنة التنظيمية.	61
191	معامل الارتباط بين المشاركة في القرارات والمواطنة التنظيمية.	62
193	نتائج اختبار " ت " الفروق في التباين بين الإناث والذكور حول متغير جودة حياة العمل.	63
194	نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA لمستوى جودة حياة العمل وفقا للسن.	64
195	نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA لمستوى جودة حياة العمل وفقا للمؤهل العلمي.	65
195	نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA لمستوى جودة حياة العمل وفقا للخبرة.	66
198	نتائج اختبار " ت " الفروق في التباين بين الإناث والذكور حول متغير المواطنة التنظيمية.	67
199	نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية وفقا للسن.	68
200	نتائج اختبار ANOVA لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية وفقا للمؤهل العلمي.	69
201	نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية	70

	وفقا للخبرة.	

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
32	النموذج العام للدراسة	01
51	ابعاد جودة الحياة الخاصة بهذه الدراسة	02
63	نشاطات تعزيز جودة الحياة في العمل	03
85	ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية الخاصة بهذه الدراسة	04
111	توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس	05
112	توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن	06
113	توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المؤهل العلمي	07
114	توزيع أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير سنوات الخبرة	08
115	توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الوظيفة	09
131	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس	10
132	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن	11
133	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المؤهل العلمي	12
134	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير سنوات الخبرة	13
135	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الوظيفة	14
138	نموذج قياس جودة الحياة الوظيفية	15
142	نموذج قياس سلوك المواطنة التنظيمية	16
145	النمذجة البنائية لنموذج الدراسة	17

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
01	وثيقة الموافقة على طلب القيام بالدراسة الميدانية	228
02	الهيكل التنظيمي للمؤسسة.	229
03	استبيان الدراسة.	230
04	توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية.	236
05	نتائج معامل الاتساق الداخلي بين أبعاد جودة الحياة في العمل مع الدرجة الكلية للمحور الأول.	237
06	نتائج معامل الاتساق الداخلي بين فقرات بيئة العمل المادية مع الدرجة الكلية للبعد	238
07	نتائج معامل الاتساق الداخلي بين فقرات بيئة العمل المعنوية مع الدرجة الكلية للبعد.	240
08	نتائج معامل الاتساق الداخلي بين فقرات خصائص الوظيفة مع الدرجة الكلية للبعد	241
09	نتائج معامل الاتساق الداخلي بين فقرات الأجور والمكافآت مع الدرجة الكلية للبعد	242
10	نتائج معامل الاتساق الداخلي بين فقرات جماعة العمل مع الدرجة الكلية للبعد	243
11	نتائج معامل الاتساق الداخلي بين فقرات أسلوب الرئيس في الاشراف مع الدرجة الكلية للبعد.	245
12	نتائج معامل الاتساق الداخلي بين فقرات المشاركة في القرارات مع الدرجة الكلية للبعد.	246
13	الصدق التمييزي (المقارنة الطرفية) لمحور جودة الحياة في العمل.	247
14	معامل ألفا كرومباخ لمحور جودة الحياة في العمل.	248

15	الثبات بطريقة التجزئة النصفية لمحور جودة الحياة في العمل.	250
16	نتائج معامل الاتساق الداخلي بين أبعاد المواطنة التنظيمية مع الدرجة الكلية للمحور الثاني.	252
17	نتائج معامل الاتساق الداخلي بين فقرات الإثار مع الدرجة الكلية للبعد.	253
18	نتائج معامل الاتساق الداخلي بين فقرات الكياسة مع الدرجة الكلية للبعد.	254
19	نتائج معامل الاتساق الداخلي بين فقرات روح التسامح مع الدرجة الكلية للبعد.	255
20	نتائج معامل الاتساق الداخلي بين فقرات صحوة الضمير مع الدرجة الكلية للبعد.	256
21	نتائج معامل الاتساق الداخلي بين فقرات طوعية المشاركة مع الدرجة الكلية للبعد.	257
22	الصدق التمييزي (المقارنة الطرفية) لمحور المواطنة التنظيمية.	258
23	معامل ألفا كرومباخ لمحور المواطنة التنظيمية.	258
24	الثبات بطريقة التجزئة النصفية لمحور المواطنة التنظيمية.	260
25	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية.	261
26	معامل الثبات العام ألفا كرومباخ لأداة الدراسة الأساسية.	262
27	معامل الثبات ألفا كرومباخ لمحور جودة الحياة في العمل.	263
28	معامل الثبات ألفا كرومباخ لمحور المواطنة التنظيمية.	263
29	استجابة أفراد العينة حول بعد بيئة العمل المادية.	263
30	استجابة أفراد العينة حول بعد بيئة العمل المعنوية.	264
31	استجابة أفراد العينة حول بعد خصائص الوظيفة.	265
32	استجابة أفراد العينة حول بعد الأجور والمكافئات.	266
33	استجابة أفراد العينة حول بعد جماعة العمل.	267

268	استجابة أفراد العينة حول بعد أسلوب الرئيس في الاشراف.	34
270	استجابة أفراد العينة حول بعد المشاركة في القرارات.	35
271	استجابة أفراد العينة حول محور جودة الحياة في العمل ككل.	36
271	استجابة أفراد العينة حول محور المواطنة التنظيمية.	37
274	نتائج اختبار الفرضية الأولى.	38
275	نتائج اختبار الفرضية الثانية.	39
275	نتائج اختبار الفرضيات الارتباطية (معامل الارتباط بيرسون)	40
277	نتائج اختبار الفرضيات الفرقية (اختبار أنوفا)	41

مقدمة

مقدمة الدراسة:

لقد ركزت العديد من الدراسات حول العالم في السنوات الأخيرة، على قياس جودة حياة العمل، في المصانع والجامعات والمدارس والمنظمات العمومية وغير العمومية (الخاصة) تحت أبعاد مختلفة، وتحديات جديدة متعلقة بالتزام الموظفين والمشاركة في تحقيق الأهداف التنظيمية، فجودة حياة العمل تساهم في تسهيل فرص التدريب للموظفين، وإيجاد بيئة عمل آمنة وصحية، تطوير أداء العاملين جنباً إلى جنب مع تطوير الأداء الكلي للمنظمة، ورفع درجة الرضا عن العمل، كما يعتبر تطبيق برامج جودة الحياة القوة الرئيسة والدافعة لأداء العاملين بالمنظمة وزيادة انتاجية العمل في العديد من الشركات والمنظمات الكبرى.

وقد برز موضوع جودة حياة العمل كأحد الموضوعات التي تحظى بالدراسة، نظراً لتأثيراته على أداء وسلوك الأفراد والمنظمات ككل، أصبح هذا الموضوع يشغل اهتمام إدارة المؤسسات التي تولي أهمية كبيرة لمواردها لضمان استدامتها في وضعية سليمة.

وعليه فإن مفهوم جودة حياة العمل لم يكن وليد الصدفة، وإنما يعود الى التحولات وتطورات كبيرة التي شهدتها العالم ولا يزال يشهدها في جميع المجالات وعلى كافة المستويات وبالأخص الجانب التنظيمي منها، هذه التحولات والتطورات دفعت بالمنظمة للبحث عن سبل جديدة تمكنها من مواجهة هذه التحديات.

ولعل من أهم الأصول التي تمكنها من ذلك، هو الاهتمام بموردها البشري الذي يمثل أصلاً من الأصول التي تمتلكها أي منظمة، فلا يمكن تحقيق أهداف المنظمة بدون هذا المورد، فالمنظمة لوحدها بدون أفراد لا تستطيع أن تتقدم وتتطور، فالعنصر البشري هو مصدر الأفكار والأداة الرئيسية في تحويل التحديات والمعوقات إلى فرص وقدرات تنافسية. وذلك بالاستثمار الأمثل لطاقت الإنسان وقدراته وتنظيمها وتوجيهها، بشكل يتناسب مع الأهداف المتنامية المطلوب تحقيقها في التنظيم.

إن هذا الاهتمام بجودة الحياة في العمل يوازيه اهتمام مماثل بسلوك المواطنة التنظيمية كسلوك مرغوب يساعد على تحقيق الاستثمار الأفضل للموارد البشرية بالمنظمة اذ يحقق الاندماج والترابط بين الفرد والمنظمة.

حيث يعبر سلوك المواطنة التنظيمية عن استعداد الأفراد للمشاركة في تحسين الظروف العملية ومساندة زملائهم مثل المساعدة في حل المشكلات، المشاركة الفعالة في الاجتماعات وتقديم الدعم

العاطفي للزملاء، كما يعزز هذا السلوك الروح الجماعية والتعاونية داخل المنظمة، ويعكس ارتباط الأفراد القوي بأهدافها وقيمها مما يساهم في بناء بيئة عمل ايجابية ومثمرة تعزز العمل الجماعي والرضا في العمل. حيث يتشكل موضوع المواطنة التنظيمية من عدة عوامل وابعاد تسعى المنظمة إلى تحسينها وتوفير الجو الملائم لها، وتظهر هذه العوامل على العموم في شكل التعاون بين العمال، والتزام العامل بعمله دون تعدي او إثارة الفوضى، وبتقبل العامل للعمل المطلوب منه والعمال الذين يعملون معه دون انزعاج وباحترام، وتحمل المسؤولية والانتماء للمنظمة، وعلى المنظمة الاهتمام بغرس حب التعاون في العامل وقيامه بالمساعدة ومهام اخرى نحتاجها مجموعة العمل.

بناء على ذلك، سنستعرض في هذه الدراسة مواضيع مهمة تتعلق بجودة حياة العمل، والمواطنة التنظيمية، حيث سنحاول الكشف عن مستوى جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية، ومعرفة الفروق بين الفئات العاملة المتكونة من 303 عامل في القطاع الاقتصادي محل الدراسة اتجاه هذين المتغيرين، معتمدين على المنهج الوصفي في معالجة هذا الموضوع، وقد قسمنا هذه الدراسة الى فصول موزعة كالآتي:

الفصل الأول: يحمل عنوان تقديم البحث، احتوى على مقدمة الدراسة، ومشكلة البحث وتساؤلات وفرضيات الدراسة، وأهداف وأهمية الدراسة، ومفاهيم الدراسة التي تدور حول جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية، والحدود المكانية والزمانية للدراسة.

الفصل الثاني: تضمن كل ما يتعلق بالمتغير المستقل جودة حياة العمل، تطرقنا فيه الى الخلفية التاريخية لجودة حياة العمل، ومفهوم جودة حياة العمل، اتجاهات دراسة وتفسير جودة حياة العمل، وأبعاد جودة حياة العمل، أهمية وأهداف جودة حياة العمل، نماذج جودة حياة العمل، عوامل نجاح جودة حياة العمل، عوائق تطبيق جودة حياة العمل، مؤشرات قياس جودة حياة العمل، وأخيرا بعض المفاهيم المرتبطة بجودة حياة العمل.

الفصل الثالث: تمثل في المتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية، تطرقنا فيه الى تطور مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، ومفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، ثم خصائص سلوك المواطنة التنظيمية، وأهمية سلوك المواطنة التنظيمية، وأبعاد المواطنة التنظيمية، بعد ذلك تعرضنا الى محددات سلوك المواطنة التنظيمية، والعوامل المسببة لسلوك المواطنة التنظيمية، والعوامل الداعمة لسلوك المواطنة التنظيمية،

ومرتكزات تحليل سلوك المواطنة التنظيمية، كما عالج هذا الفصل النظريات المفسرة لسلوك المواطنة التنظيمي، وعلاقة المواطنة التنظيمية ببعض المفاهيم الادارية، ومعوقات المواطنة التنظيمية.

الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة، انقسم الى قسمين: الجزء الأول احتوى على الدراسة الاستطلاعية وأهدافها، ثم تطرقنا لمكان وزمان اجرائها وحيثياتها، ثم قمنا بعرض عينة الدراسة الاستطلاعية وأداة الدراسة والخصائص السيكمومترية للأداة، أما الجزء الثاني فتمثل في الدراسة الأساسية والتي شملت مدة اجرائها، منهج الدراسة الأساسية خصائص توزيع عينة الدراسة الأساسية، أداة الدراسة الأساسية والتأكد من خصائصها السيكمومترية، عرض الأساليب الاحصائية الخاصة بالدراسة، وبعدها تم التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة.

الفصل الخامس: خصص لعرض وتحليل النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة، وتفسيرها ومناقشتها، وفي الأخير استنتاج عام مع تقديم التوصيات والاقتراحات.

الفصل الأول:

تقديم البحث

الفصل الأول:

تقديم البحث

تمهيد.

1. اشكالية الدراسة.

2. فرضيات الدراسة.

3. أهداف وأهمية الدراسة.

4. مفاهيم الدراسة.

5. الدراسات السابقة.

6. النموذج العام للدراسة.

خلاصة.

تمهيد:

يعتبر تقديم البحث الخطوة الأولى المتبعة لبدء أي دراسة، ففي هذا الفصل سوف نحاول التركيز على إشكالية البحث وتساؤلاته وفرضياته، بالإضافة الى أهداف وأهمية الدراسة، وضع تعريفات إجرائية وفقاً لمتغيرات البحث موضوع الدراسة، وكذلك عرض الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات البحث والتعقيب عليها، واخيرا وضع النموذج العام للدراسة.

1. اشكالية الدراسة:

اتجهت العديد من الدراسات الميدانية إلى الربط بين نجاح المنظمة وجودة الحياة داخلها، من خلال تشجيع أعضائها على ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية، وإذا كان سلوك المواطنة التنظيمية حيويًا لكل أنواع المؤسسات، فإن مديرية توزيع الكهرباء والغاز تستدعي بشدة إيلاء اهتمام خاص لهذا السلوك والسعي لتعزيزه وتحويله إلى واقع عملي ملموس.

إن موضوع المواطنة التنظيمية قد أخذ حيزًا كبيرًا من الاهتمام باعتباره من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تعتمد عليها المنظمات للتطوير والتحسين الإداري المستمر، هذا الاهتمام المتزايد بالمواطنة التنظيمية نابع من الاهتمام بالموارد البشري ومخرجاته، فقد بينت العديد من الدراسات والبحوث في مجال السلوك التنظيمي إلى ضرورة أن يتجاوز العامل متطلبات الدور الرسمي، بل عليه القيام بالسلوكيات التعاونية والتلقائية التطوعية. إن سلوك المواطنة التنظيمية هو ذلك السلوك التطوعي الاختياري، الذي لا يخضع لنظام المكافآت الرسمية ولا الحوافز إذ هو سلوك غير مكلف للمنظمة، ولا يندرج تحت الوصف الوظيفي، حيث أصبح يعول عليه كثيرًا للارتقاء بمستوى أداء الأفراد لكونه يعود بالنفع على التنظيم مثل مساعدة الزملاء، وتحمل المسؤوليات الإضافية والاهتمام بالوسائل والمعدات الخاصة بالمنظمة والحفاظ عليها في المحصلة يعتبرها الموظف ملكًا خاصًا به يجب المحافظة عليه، وبالتالي الارتقاء بمستوى كفاءة وفعالية المنظمة مما يساعدها على تحقيق أهدافها ويجعلها قادرة على المنافسة.

حيث تعتبر المواطنة التنظيمية من المواضيع التي لاقت رواجًا واهتمامًا من طرف المنظمات لأهميتها ومدى مساهمتها في تحسين الأداء، فحسب دراسة (مناصرية وبن ختو) اللذان توصلا إلى أن المؤهل العلمي والخبرة المهنية أو القدرة الجسمانية لا يكفون لتحقيق أداء متميز ما لم يتعزز بخصائص وصفات سلوكية راقية في ظل ظروف عمل ومناسبة. (مناصرية، بن ختو، 2015، ص 226) ففي دراسة قام بها كل من (Hemakumara, Khatibi & Johar) سنة 2019، والتي أجريت على موظفي الجامعات، حيث توصلت إلى أن مستوى المواطنة التنظيمية أبعادها الخمسة الممثلة في: الإيثار، الضمير، الروح الرياضية، المجاملة والفضيلة المدنية بين الموظفين الإداريين في جامعات الدولة مرتفع (مطالي وآخرون، 2022، ص 233)، كما أكد (باسهل وآخرون) سنة 2022 على أهمية دعم الموظفين والاحترام المتبادل، التواصل الجيد والتقدير، الشعور بالأمن والثقة من العوامل التي تؤثر بشكل إيجابي

على سلوك المواطنة التنظيمية، وأشار أيضا الى أن العنف اللفظي والظلم وانعدام الثقة تؤثر سلبا على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين. (باسهل وآخرون، 2022، ص ص 299-314)، أما دراسة (السيد، 2024) الذي هدف الى التعرف على أثر العدالة التنظيمية بأبعادها (التوزيعية، الاجرائية، التفاعلية) في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية في شركة خزون لمواد البناء بالمملكة العربية السعودية، حيث اعتمد على عينة من جميع العاملين بالشركة (70) موظفا، أوصى في دراسته الى ضرورة الاستمرار في تعزيز ممارسات المواطنة التنظيمية وذلك من خلال تحفيز الموظفين على التطوع والمشاركة الفعالة والالتزام بنظام المنظمة، مما يساهم في تعزيز روح الانتماء للمؤسسة. (السيد، 2024، ص 542)

وكذا دراسة أجريت سنة 2018 حول العوامل المؤثرة في سلوكيات المواطنة التنظيمية للموارد البشرية في المؤسسة العمومية، حيث اعتمدت على عينة مكونة من 160 فردا، كما هدفت الدراسة الى التعرف على محركات سلوكيات المواطنة التنظيمية داخل المؤسسة العمومية الجزائرية، حيث توصلت نتائج الى وجود تفاوت في تأثير هذه العوامل في المواطنة التنظيمية، وهي أن الثقافة التنظيمية أكثر العوامل المؤثرة، تليها العدالة التنظيمية أما الولاء التنظيمي فقد حصل على المرتبة الثالثة. (وديدة، 2018، ص 205)، وفي دراسة أخرى قام بها (Podsakoff, and Al) سنة 2009، حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية على المنظمات سواء على المستوى الفردي أو التنظيمي، الهدف من هذه الدراسة هو تقديم تحليل شامل للعلاقات بين سلوك المواطنة التنظيمية ومجموعة متنوعة من النتائج على المستوى الفردي والتنظيمي. أظهرت النتائج، استنادًا إلى 168 فردا، أن سلوك المواطنة التنظيمية مرتبطة بعدد من النتائج على المستوى الفردي، بما في ذلك تقييمات المديرين لأداء الموظفين، وقرارات توزيع المكافآت، ومجموعة متنوعة من المعايير المتعلقة بالانسحاب مثل (نوايا دوران الموظفين، الدوران الفعلي، والغياب). بالإضافة إلى ذلك، وُجد أن سلوك المواطنة التنظيمية مرتبطة بعدد من النتائج على المستوى التنظيمي مثل (الإنتاجية، الكفاءة، تقليل التكاليف، رضا العملاء، ودوران الوحدات (Podsakoff, and Al, 2009, P 134)

أما جودة حياة العمل، فلقي اهتماما كبيرا باعتباره أيضا من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تعتمد عليها المنظمات للتطور في مجال الإدارة، فهناك العديد من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع، ففيه من الباحثين أمثال (Zare, and al, 2014) الذي أكد على ضرورة اهتمام المسؤولين بالتخطيط لتحسين مستوى جودة الحياة لدى أعضاء هيئة التدريس، اما (Walton, 1973) فيؤكد على ظروف

العمل الآمنة والصحية، الثقة والاطمئنان ضمن الوسط الاجتماعي العام، الأجور المناسبة، تنمية القدرات الانسانية، العدالة، الاندماج الاجتماعي، التطور والسلامة المهنية (Viatau, 1983, p,570, Johanne, 2007, Beth A. Brooks. 2007) التي ركزت على علاقة جودة الحياة بالأداء الوظيفية، حيث هدفت هذه الدراسة التعرف على تأثير جودة حياة العمل على أداء الممرضات العاملات في المراكز الطبية، واشتمل مجتمع الدراسة على الممرضات العاملات في ثلاثة من أكبر المراكز الطبية بقطاع الرعاية الصحية في ولاية Midwestern الأمريكية، وتوصلت نتائج هذه الدراسة الى وجود تأثير ايجابي معنوي لجودة الحياة في العمل على أداء الممرضات. توصلت الدراسة إلى أبعاد جودة حياة العمل التي تؤثر على أداء العاملات هي: توازن الحياة الشخصية والوظيفية، خصائص الوظيفة، الاستقلالية في أداء العمل، نمط الاشراف، المشاركة في اتخاذ القرار، علاقات العمل، الأمان الوظيفي، السلامة المهنية، دراسة (Mahmoodi, and al, 2015) والذي يؤكد بضرورة الاهتمام بمستوى جودة حياة العمل لدى المعلمين حيث أن هذا الأمر ينعكس بشكل ايجابي على أدائهم وعلى مستوى الابداع لديهم، وكذا دراسة (Swapna, 2015) التي أكدت في دراستها على حتمية اهتمام الشركات بجودة حياة العمل بصورة أكبر وتحديدًا في مجالات: الأمن والتعرض للأخطار، التقدير المعنوي والمادي، التكنولوجيا الآمنة، السلامة المهنية.

وبعد النظر الى هذه الدراسات نلاحظ أن جودة حياة العمل تهتم ببيئة العمل الآمنة والصحية والتي تتوفر فيها على اشكال مشاركة العاملين في عمليات الإدارة واتخاذ القرار جميعها من جهة، ومن ناحية أخرى تمثل الأعمال والأفعال والممارسات التي تقوم بها الادارة من أجل ارضاء العاملين، وتعتبر مؤسسة سونلغاز جزءا لا يتجزأ من هذا العالم الاقتصادي، فهي مجبرة على مواكبة التغيرات والتطورات حتى تستطيع تقديم أفضل خدمة ممكنة لعملائها وزبائنهم، خصوصا أنها تعتبر أحد أكبر المؤسسات الاقتصادية العمومية في الجزائر وهو المؤسسة الوحيدة المخولة بإنتاج ونقل وتوزيع الكهرباء في الجزائر، لهذا تم اجراء الدراسة على هذه المؤسسة والتي تمت على مستوى مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية البيض.

إن عدم إدراك بعض المنظمات بأهمية جودة حياة العمل والصلة التي تربطها بالمواطنة التنظيمية التي ينتجها العاملين فيها وقدرتها على تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين لما له من أثر بالغ في نجاح المنظمة. ومن هذا المنطلق نطرح الإشكالية التالية:

هل توجد علاقة بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية البيض.
وتتفرع عن هذه الاشكالية العامة التساؤلات التالية:

تساؤلات الدراسة:

- ما مستوى كل من جودة حياة العمل والمواطنة التنظيمية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية البيض؟.
- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى كل من جودة حياة العمل والمواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية للعينة: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، الوظيفة) بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز محل الدراسة؟.

2- فرضيات الدراسة:

لغرض الاجابة على الاشكالية المطروحة والتساؤلات الفرعية تم طرح فرضية عامة و 11 فرضية جزئية وهي كما يلي:

2-1- الفرضية العامة: نتوقع وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز محل الدراسة.

2-2- الفرضيات الجزئية:

- نتوقع وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز محل الدراسة.
- نتوقع مستوى مرتفع في درجة توفر جودة حياة العمل بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية البيض.
- نتوقع مستوى متوسط في درجة توفر سلوك المواطنة التنظيمية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية البيض.
- نتوقع وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى جودة حياة العمل تعزى للمتغيرات الشخصية للعينة: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، الوظيفة) بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز محل الدراسة.

- نتوقع وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية للعينة: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، الوظيفة) بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز محل الدراسة.

3- أهداف وأهمية الدراسة:

1.3. أهداف الدراسة:

- تهدف كل دراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تعتبر نقطة انطلاق لأي عمل، فهي بمثابة الموجه والقائد لهذه الدراسة، و من خلال دراستنا نسعى الى تحقيق الأهداف التالية:
- معرفة ما إذا كانت هناك علاقة بين جودة حياة العمل، والمواطنة التنظيمية، وتوضيح العلاقة بينهما.
- الكشف عن مستوى كل من جودة حياة العمل والمواطنة التنظيمية لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية البيض.
- تحسيس المسؤولين بأهمية هذه الدراسة.
- تقديم التوصيات للمديرية محل الدراسة وذلك للاهتمام أكثر بموردها البشري من أجل تحقيق جودة حياة العمل.
- الكشف عن ما اذا كانت هناك فروق بين الفئات العاملة في مستوى كل من جودة حياة العمل والمواطنة التنظيمية.

2.3. أهمية الدراسة:

- تنبع أهمية هذه الدراسة في كونها من المواضيع الفعالة في مجال السلوك التنظيمي والاداري، ويتوقع الطالب ان تكون هذه الدراسة اضافة جديدة لهذا الموضوع، اذ ان هناك ندرة في الدراسات حول موضوع علاقة جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية خاصة في المؤسسات الجزائرية.

3-2-1- الأهمية العلمية للدراسة:

- تكتسب الدراسة أهميتها من أهمية العلاقة بين جودة حياة العمل والمواطنة التنظيمية ، حيث لا يزال البحث في هذين المتغيرين محدودا، ويتوقع الباحث أن تكون هذه الدراسة مساهمة جديدة في النقاش حول موضوعين ذو تأثير كبير في مجال السلوك التنظيمي، الذي يعد محور اهتمام للباحثين في مجال الإدارة ومجال التطوير التنظيمي بشكل خاص.

3-2-2- أهمية الدراسة بالنسبة للباحث:

- يسعى الباحث الى تعزيز وتحديث معارفه في المجالات التنظيمية والمهنية، عبر دراسة المواضيع المرتبطة بها.
- التعرف على أهم الدراسات السابقة في المجال المتعلق بجودة حياة العمل والمواطنة التنظيمية.

3-2-3- الأهمية الميدانية للدراسة:

- التعرف على ابعاد جودة حياة العمل ضمن المجال التنظيمي الاقتصادي.
- ايجاد بعض الحلول الممكنة لبعض المشاكل المتعلقة بجودة حياة العمل في المؤسسة محل الدراسة.
- تساهم هذه الدراسة في إثراء المعارف والعلوم التي تناولت موضوع المواطنة التنظيمية بالاعتماد على العديد من المصادر العلمية.
- معرفة العوامل التي تساعد على زيادة المواطنة التنظيمية لدى العاملين مما ينعكس بشكل ايجابي على سلوكهم.
- تعتبر نتائج هذه الدراسة انطلاقة للباحثين توجيههم في دراساتهم.
- تقديم تفسيرات لنتائج البحث وتوجيهات للمسؤولين في المؤسسة.

4- التعاريف الاجرائية لمتغيرات البحث:

1.4. جودة حياة العمل: هي مدى شعور العمال بالفرح والارتياح عن حياتهم المهنية والاستقرار والأمن داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية البيض، وهي الدرجة الكلية التي يتحصل عليها أفراد العينة من خلال اجاباتهم عن فقرات أداة الدراسة الخاصة بجودة الحياة في العمل.

1.1.4. ظروف بيئة العمل: هي مجموعة من الظروف التي تحيط بالعامل في المديرية محل الدراسة ظروف العمل المادية المتمثلة في الأجهزة والمستلزمات اللازمة وظروف فيزيقية مثل (إضاءة، وضوء، تهوية، حرارة)، بالإضافة الى ظروف العمل المعنوية المتمثلة في الثقة والاحترام المتبادل بين الزملاء والرضا عن الانجاز في المؤسسة،

2.1.4. خصائص الوظيفة: مدى ادراك الفرد لأهم الخصائص التي تميز وظيفته مثل الشعور بالمسؤولية، مدى أهميتها وغيرها من الخصائص.

3.1.4. الأجور والمكافآت: تمثل مدى رضا العمال عن الأجور والمكافآت التي يتلقونها نتيجة مجهودهم في العمل.

4.1.4. جماعة العمل: وهم مجموعة الأفراد المشتركين في انجاز عمل ما، من خلال وحدة وتكامل الفريق والتشارك في أخذ القرارات وتبادل الخبرات.

5.1.4. أسلوب الرئيس في الاشراف: تعبر عن طريقة المعاملة التي يتخذها الرئيس بالمؤسسة محل الدراسة في الاشراف، ومدى تشجيعه لمؤوسيه عن طريق تحديد الأهداف بطريقة محفزة ومشاركتهم في اتخاذ القرارات.

6.1.4. المشاركة في القرارات: تتمثل في الحرية لأداء العمل وحل المشكلات، وقدرة التأثير على القرارات التي تمس العمل.

2.4. سلوك المواطنة التنظيمية: هو ذلك السلوك التطوعي الاختياري الذي يقوم به العامل ومدى ممارسته للمهام التي تتجاوز التوقعات الرسمية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية البيض، وهي الدرجة الكلية التي يتحصل عليها أفراد العينة من خلال اجاباتهم عن فقرات أداة الدراسة الخاصة بسلوك المواطنة التنظيمية.

1.2.4. الايثار: ويقصد به تطوع موظف بمديرية توزيع الكهرباء والغاز لأداء عمل معين يختص به غيره دون مقابل.

2.2.4. الكياسة: وهي المهارة ذهنية يمتلكها عمال المؤسسة محل الدراسة لحل مشكلة أو صراع تطوعا منه ورغبة في بث الشعور الايجابي بين موظفين أو أكثر.

3.2.4. روح التسامح: وهي قدرة التغاضي عن بعض الأمور السلبية التي تصدر من الغير وعدم تهويلها.

4.2.4. صحوه الضمير: هو التزام عمال مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز لولاية البيض بتأدية المهام والواجبات المسندة اليهم بحرص وامانة دون وضع الاجراءات المشددة لذلك.

5.2.4. طوعية المشاركة: هو اظهار الفرد الى بعض الأمور التطوعية التي تبرز ثقافته دون رفضها من قبل الاخرين

5- الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة الركيزة الأساسية التي يعتمد عليها الباحث للوصول الى مشكلة الدراسة، وبعد الاطلاع على العديد من الدراسات التي ارتبطت بمتغيرات دراستنا الحالية، والتعرف الى الأساليب والاجراءات التي اتبعتها، والنتائج التي توصلت لها هذه الدراسات، والتي ساعدتنا كثيرا في تكوين رؤية أولية حول الموضوع وتحديد اشكالية البحث، وفي ضوء ما سبق فسوف يقوم الباحث بتقسيم هذه الدراسات الى قسمين: قسم يتناول الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل جودة حياة العمل، وقسم اخر يتناول الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية وفيما يلي عرض لهذه الدراسات:

5-1- الدراسات المتعلقة بجودة حياة العمل:

5-1-1- الدراسات الأجنبية:

➤ دراسة (Hanita.Saad et Abu Samah, 2008)

هدفت الدراسة لبيان مدى ادراك وتصور الموظفين لجودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي للموظفين، اضافة الى معرفة مصادر الصراع والتوتر بين العاملين في بيئة التعليم العالي، والتي من شأنها أن تؤثر على رضا الموظفين وجودة الحياة الوظيفية لهم. حيث استطاع الباحثون من جمع البيانات في بعض الجامعات في ماليزيا، وشملت عينة الدراسة على 640 موظف من كافة المستويات الادارية، وكانت الردود السليمة 251 موظف بمعدل استجابة 54.6 بالمئة، ومن أهم النتائج التي توصلوا اليها في هذه الدراسة كالآتي:

- هناك ارتباط ايجابي بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي.
- لا توجد علاقة ايجابية بين تزامن دخول كافة أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة وبين الرضا الوظيفي من جهة أخرى، باستثناء تزامن ثلاث متغيرات فقط وهي: (الكفاءة الذاتية، المغزى من العمل، التفاؤل الناجم عن التغيير التنظيمي).
- أظهرت النتائج أن هناك جوانب وظيفية أخرى ومصادر أخرى ذات صلة قوية بارضا الوظيفي مثل: (الرعاية الصحية، بيئة العمل، المرونة في ساعات العمل)
- هدفت الدراسة الى التعرف على العوامل والأخطار النفسية الاجتماعية في الوسط المهني في كندا وهذه الوسيلة تسمح بالتعرف على مؤشرات الضغوطات النفسية على مستوى الأفراد كما الجماعات

مع امكانية تقييم جودة الحياة المهنية للأفراد أو المنظمات بوسيلة واحدة، والهدف من الجرد العام هو اخذ نظرة عن الرهانات المستجدة والمتعلقة بالصحة النفسية في ميدان العمل لقياس عوامل جودة الحياة الوظيفية، خاصة مع اتساع المشاكل الصحية، كالتعب والاحباط في العمل واللذان يمثلان احدى الرهانات المستجدة.

وقد اثرت الدراسة الى نتائج جيدة للعمل، المعدات والوسائل جد مرضية، العلاقة مع رئيس العمل، ظروف الأجور، المناخ السائد بين العمال والرئيس، الجهد البدني للعمال من عوامل جودة الحياة المهنية التي يمكن قياسها.

➤ دراسة (depuis, Martel, al2009)

هدفت الدراسة الى التعرف على العوامل والأخطار النفسية الاجتماعية في الوسط المهني في كندا وهذه الوسيلة تسمح بالتعرف على مؤشرات الضغوطات النفسية على مستوى الأفراد كما الجماعات مع امكانية تقييم جودة الحياة المهنية للأفراد أو المنظمات بوسيلة واحدة، والهدف من الجرد العام هو اخذ نظرة عن الرهانات المستجدة والمتعلقة بالصحة النفسية في ميدان العمل لقياس عوامل جودة الحياة الوظيفية، خاصة مع اتساع المشاكل الصحية، كالتعب والاحباط في العمل واللذان يمثلان احدى الرهانات المستجدة.

وقد اثرت الدراسة الى نتائج جيدة للعمل، المعدات والوسائل جد مرضية، العلاقة مع رئيس العمل، ظروف الأجور، المناخ السائد بين العمال والرئيس، الجهد البدني للعمال من عوامل جودة الحياة المهنية التي يمكن قياسها.

➤ دراسة (Roberto Alves Calumbi et al, 2010)

هدفت الدراسة الى التعرف على تقييم جودة الحياة الوظيفية لعلماء التخدير المنتسبين لجمعية التخدير في مدينة رسيبي في البرازيل، ودراسة الخصائص الديمغرافية للعاملين في مجال التخدير الطبي، وتحليل العوامل التي تمثل ضغوطا على العاملين، وعلاقة ذلك بجودة الحياة الوظيفية لهم.

ومن أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة ان: بيئة العمل في المستشفى والمثيرات النفسية والعاطفية وجهد العمل تمثل ضغوطا على العاملين، وبالتالي تؤثر سلبا على جودة الحياة الوظيفية للأطباء، جودة الحياة الوظيفية لدى النساء أقل منها لدى الرجال، الدعم المؤسسي بكافة الجوانب هو أمر أساسي لتحسين جودة الحياة الوظيفية لعلماء التخدير. وتوصلت الدراسة الى عدم وجود

فروق الحياة الوظيفية والفئات العمرية المختلفة، بالإضافة الى ذلك العلاقات الاجتماعية والمهنية والتدخل في حياة الأسرة تمثل ضغوطا أعلى لدى النساء.

➤ دراسة (Garg C.P et al.2012)

هدفت الدراسة الى التعرف على الجوانب المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية وأساليب الاهتمام بها وتأثيرها، و الفوائد الناجمة منها عند تطبيقها على الانتاجية والأداء. ومن أهم النتائج التي توصل اليها الباحثون في هذه الدراسة أن الفوائد الناجمة عن تحسين جودة الحياة الوظيفية هي: رضا وظيفي أعلى أداء وظيفي أفضل، مشاركة في القرار بشكل أوسع، انخفاض التغيب الطويل عن العمل، انتاجية عالية، كما اعتبرت الدراسة أن جودة الحياة الوظيفية تمثل عاملا حاسما في تحديد رضا وأداء العاملين في جميع المؤسسات، وأن جودة الحياة الوظيفية تحتل أهمية كبيرة على مستوى المنظمات.

➤ دراسة (Surya Kuma, Shani, 2013)

هدفت الدراسة الى قياس جودة الحياة الوظيفية بين العاملين في شركة مترو الهندسية الخاصة المحدودة، ومن أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة أنه لا يوجد اختلاف جوهري بين الرواتب والاجور وجودة الحياة الوظيفية، كما أكدت الدراسة على وجود علاقة بين الموظف وبيئة العمل التي يعمل بها، وأكدت على أن جودة الحياة الوظيفية تمثل بدرجة كبيرة مستوى الرضا الوظيفي والمشاركة والالتزام و مستوى الخبرة لدى الأفراد في مجال عملهم، وبالتالي يؤدي الى الرضا العام عن جودة حياة العمل علة مستوى الفرد ومستوى المنظمة.

5-1-2- الدراسات العربية:

➤ دراسة (المغربي، 2004) بعنوان: جودة حياة العمل وأثرها في الاستغراق الوظيفي.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى جودة حياة العمل في المراكز الطبية المتخصصة وتحديد درجة التباين والاختلاف فيما بين آراء الإداريين، الأطباء، والفنيين حول تلك العوامل، التعرف على مستوى الاستغراق الوظيفي للعاملين بالمراكز الطبية المتخصصة وتحديد درجة التباين والاختلاف فيما بين فئات الإداريين، و الأطباء والفنيين حول استغراقهم في العمل، تحديد أثر عوامل جودة حياة العمل في تنمية الاستغراق الوظيفي للعاملين بالمراكز الطبية المتخصصة ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، وتم استخدام المقابلة الشخصية كأداة لجمع البيانات.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- أن أكثر أبعاد جودة حياة العمل التي مازالت في حاجة لدعم الإدارة من وجهة نظر الإداريين تمثلت في: الأجور والمكافآت، ظروف بيئة العمل المعنوية، جماعة العمل، وأسلوب الرئيس في الإشراف.

- أن أكثر أبعاد جودة حياة العمل التي مازالت في حاجة لدعم الإدارة من وجهة نظر الفنيين تمثلت في: الأجور والمكافآت، ظروف بيئة العمل المعنوية، جماعة العمل، وأسلوب الرئيس في الإشراف.

➤ دراسة (عبد العزيز، 2005) بعنوان: دور النقابات العمالية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين.

هدفت الدراسة الى التعرف على الطرق والأساليب التي يمكن للنقابات اتباعها لتحسين الحياة الوظيفية للعاملين داخل المنظمات وخارجها، الأمر الذي يؤثر على انتاجية هذه المنظمات، حيث اشتمل مجتمع الدراسة على الشركات العاملة في القطاع الكيماويات والتي تقدر بـ 10 شركات، تم اختيار خمسة منها بها لجان نقابية وخمسة ليست بها لجان نقابية.

ومن أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة:

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين العاملين وأعضاء اللجان النقابية وأعضاء الادارة العليا، فيما يتعلق بتأثير مكونات جودة الحياة الوظيفية على الانتاجية الكلية للمنظمة.

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين فئات الدراسة اتجاه فعالية عمل النقابات العمالية ونجاح برامج جودة الحياة الوظيفية بالمنظمة.

- يعاني التنظيم النقابي في مصر بعض أوجه القصور، والتي يعاني منها معظم التنظيمات في كثير من دول العالم للتطورات الاقتصادية.

- ان نجاح مفهوم جودة الحياة الوظيفية اما يتوقف على وجود علاقة قوية بين كل من: أصحاب الشركات، وأعضاء الادارة العليا، وبيئة العمل، والعاملين وأعضاء النقابات العمالية.

➤ دراسة (عارف، 2011) بعنوان: جودة الحياة الوظيفية ودورها في تطبيق معايير الجودة الشاملة: دراسة تطبيقية في المستشفيات الحكومية ببورسعيد.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على جودة الحياة الوظيفية ودورها في تطبيق معايير الجودة الشاملة بالتطبيق على المستشفيات الحكومية ببورسعيد، ومن ثم تأثير ذلك على جودة الخدمة الطبية المقدمة للمرضى من قبل العاملين في هذه المستشفيات.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

- توجد علاقة ارتباطية بين جودة الحياة الوظيفية وتطبيق ادارة الجودة الشاملة في المستشفيات المستهدفة.

- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة بين جودة الحياة الوظيفية وتطبيق ادارة الجودة الشاملة وانتاجية العاملين.

- كما توصلت أيضا الى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة بين جودة الحياة الوظيفية وتطبيق ادارة الجودة الشاملة ورضا العملاء عن جودة الخدمة الطبية المقدمة.

➤ **دراسة (عبد الرحمان، 2013) بعنوان:** جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها في الأسبقيات التنافسية، دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في معمل متين للمياه المعدنية لمحافظة دهوك. هدفت هذه الدراسة الى دراسة العلاقة والتأثير بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأسبقيات التنافسية المتمثلة بالجودة والمرونة والتسليم بالتطبيق على معمل متين للمياه المعدنية لمحافظة دهوك. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، أظهرت نتائج التحليل الاحصائي بوجود تأثير معنوي لجودة الحياة الوظيفية والأسبقيات التنافسية.

➤ **دراسة (ديوب، 2014) بعنوان :** تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات - دراسة ميدانية .

هدفت هذه الدراسة الى تحديد طبيعة العلاقة بين تمكين العاملين وجودة الحياة الوظيفية ، وكذلك تحديد أفضل أشكال تمكين العاملين المطلوبة لتحقيق جودة حياة وظيفية في المنظمات محل الدراسة ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، لجمع الدراسة المكون من شركات الاتصالات في الجمهورية العربية السورية، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين المتغيرات تمكين العاملين وجودة الحياة الوظيفية.

- أظهرت النتائج بوجود فروق ذات دلالة إحصائية نحو تمكين العاملين وجودة الحياة الوظيفية تعزى لسنوات الخدمة.

➤ **دراسة (اشتيوي، 2017) بعنوان:** اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة
هدفت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة، ولتحقيق أهداف البحث استخدم الباحث المنهج الوصفي، وطبق استبانة مكونة من (59) فقرة لقياس اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل عند عينة عشوائية قوامها (202) من العاملين في بلدية غزة.

ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث أن مستوى اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في البلدية كان مرتفعاً، حيث حصل على وزن نسبي (70.83%)، وأن مستوى اتجاهات العاملين نحو أبعاد جودة حياة العمل: (ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة) كانت مرتفعة، حيث حصلت على وزن نسبي بين (75.75% - 37.65%). أما اتجاهاتهم نحو الأبعاد: (عدالة الأجور والمكافآت، وجماعة العمل، والقيادة الإدارية والإشراف الفعال، والمشاركة في اتخاذ القرارات)، فكانت متوسطة حيث حصلت على أوزان نسبية تراوحت بين (65.43% - 69.79%).

➤ **دراسة (بن خالد، 2017) بعنوان:** جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي: دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية أدرار.
- هدفت هذه الدراسة على تحديد درجة تأثير عوامل جودة حياة العمل على الالتزام وتنمية الثقافة التنظيمية المتبعة في المؤسسات الصحية بالنسبة للموظفين بها، والكشف عن مستوى كل من جودة الحياة في العمل و الثقافة التنظيمية بالقطاع الصحي، بالإضافة الى تحديد درجة تأثير عوامل جودة حياة العمل على الالتزام وتنمية الثقافة التنظيمية المتبعة في المؤسسات الصحية بالنسبة للموظفين بها.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- وجود مستوى متوسط عموماً حول توفر عوامل الجودة في حياة العمل نتيجة لتوفر بعض الأبعاد وعدم توفر أخرى.

- هناك تأثير معنوي إيجابي لجودة الحياة في العمل في تنمية الثقافة التنظيمية لدى عينة الدراسة فقد تحقق بنسبة 43.8 بالمائة وان جودة الحياة في العمل تساهم بشكل إيجابي في تنمية الثقافة

التنظيمية لان الموظف دائما ما يتعلق بالمنظمات التي توفر له شروط عمل ممتازة مما يؤدي به الى التقيد بسلوكها ومبادئها وثقافتها.

- اما بخصوص التزام الموظفين بالثقافة التنظيمية في المؤسسات الصحية قيد الدراسة فقد كان متوسطا.

➤ **دراسة (العولقي، 2018) بعنوان:** أثر القيادة الخادمة في تحسين جودة حياة العمل بالتطبيق على المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية.

هدفت هذه الدراسة بتحليل طبيعة العلاقة بين القيادة الخادمة وتحسين جودة حياة العمل في مؤسسة للاتصالات اليمنية، ولتحقيق ذلك فقد تم اختيار عينة قوامها 330 موظفا في المركز الرئيسي للمؤسسة العامة للاتصالات في أمانة العاصمة صنعاء، وذلك باستخدام قائمة استقصاء لجمع البيانات الأولية اللازمة لذلك

وبينت النتائج ضعف ممارسة الرؤساء في المؤسسة لأبعاد القيادة الخادمة وفق اتجاهات المرؤوسين، كما تتوفر أبعاد جودة حياة العمل في المؤسسة بدرجة متوسطة، ووجود علاقة معنوية بين ممارسة أبعاد القيادة الخادمة في المؤسسة العامة للاتصالات محل الدراسة وتحسين جودة حياة العمل، وتتمثل أهم أبعاد القيادة الخادمة الأكثر قدرة على تفسير التباين في تحسين جودة حياة العمل مرتبة حسب درجة أهميتها في: المسؤولية التنظيمية، الإيثار والتعاطف.

➤ **دراسة (نميش، 2020) بعنوان:** أبعاد جودة الحياة في العمل وانعكاساتها على الصحة النفسية لدى السلك الطبي والشبه طبي بالمركز الاستشفائي الجامعي بن عودة بن زرجب - وهران - هدفت الدراسة الى الكشف عن مستوى جودة الحياة في العمل والصحة النفسية و مدى مساهمة أبعاد جودة الحياة في العمل بالتنبؤ بمستوى وأبعاد الصحة النفسية لدى السلك الطبي والشبه الطبي بالمستشفى الجامعي بوهران، ولتحقيق أهداف البحث تم تبني المنهج الوصفي التحليلي لدراسة متغيرات البحث على عينة عشوائية قوامها 310 فردا.

ومن أهم النتائج التي توصلت اليها الباحثة في دراستها هي كالتالي:

- مستوى جودة الحياة في العمل كان متوسطا، في حين أظهرت النتائج أن مستوى مرتفعا للصحة النفسية لدى أفراد عينة الدراسة.

- توصلت النتائج أيضا الى أن أبعاد جودة الحياة في العمل يمكنها التنبؤ بمستوى وأبعاد الصحة النفسية لدى عمال السلك الطبي والشبه الطبي في المستشفى محل الدراسة.

➤ **دراسة (بن مومن، 2020):** بعنوان: جودة الحياة في العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي دراسة ميدانية لدى عينة من عمال مؤسسة مديتريان فلوت كلاس - البلدية- هدفت الدراسة الى معرفة العلاقة الموجودة بين جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال مؤسسة مديتريان فلوت كلاس بالبلدية، ولتحقيق أهداف البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي حيث تكون مجتمع البحث من (275) عاملا وعاملة.

وقد توصلت الباحثة في دراستها الى أن عمال مؤسسة مديتريان فلوت كلاس يتمتعون بمستويات مرتفعة من جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي، كما أظهرت النتائج بأنه توجد علاقة طردية موجبة بين جودة الحياة في العمل بمختلف أبعادها والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة مديتريان فلوت كلاس بالبلدية.

➤ **دراسة (النصراوي، 2022)** بعنوان: إثر جودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية (بحث استطلاعي لآراء مجموعة من العاملين في المستشفيات الاهلية في كربلاء، مستشفى الكفيل، مستشفى الحجة، مستشفى زين العابدين نموذجاً).

هدف البحث الى التعرف على دور جودة حياة العمل لدى العاملين في المستشفيات الاهلية محور البحث (الكفيل، زين العابدين، الحجة عليهم السلام) بأبعاده (كفاية الراتب وعدالته، صحة ظروف العمل، فرص استغلال القابليات، فرص النمو الوظيفي، التكامل الاجتماعي) وأثرها بسلوكية المواطنة التنظيمية بأبعادها (الايثار، وعي الضمير، الروح الرياضية، الكياسة، المشاركة الطوعية)، , ولبلوغ الهدف الذي اعدت من اجله البحث واختبار الفرضيات تم اعداد استمارة مكيفة وملائمة لطبيعة العمل في المستشفيات اذ كانت العينة مكونة من (108) موظف باختلاف طبيعة عملهم.

وتوصل الباحث الى استنتاج مفاده وجود علاقة ارتباط بين المتغيرين اذ كانت طردية قوية مما يدل على وجود مستوى عالي ووعي لمفهوم جودة حياة العمل عند العاملين في المستشفيات مما يعزز من سلوكية المواطنة التنظيمية .

- **دراسة (زكري، بن شهرة، 2022) بعنوان:** واقع توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية البيض من وجهة نظر العمال.
- هدفت الدراسة الى التعرف على واقع توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية البيض من وجهة نظر العمال، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبيان مكون من 36 فقرة مقسمة على خمسة أبعاد حيث تم تطبيقها على 63 فردا، وقد توصلت النتائج الى:
- مستوى جودة الحياة في العمل بمديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية البيض كان متوسطا.
 - لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للخصائص الشخصية (الجنس، السن والمؤهل العلمي).
 - لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للخصائص الوظيفية (الوظيفة، الأقدمية في المؤسسة)
- **دراسة (سالم، 2024) بعنوان:** جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالمواطنة التنظيمية لدى موظفي مكاتب الخدمات التعليمية بمدينة بنغازي
- هدفت الدراسة للكشف عن العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والمواطنة التنظيمية لدى موظفي مكاتب الخدمات التعليمية بمدينة بنغازي من وجهة نظرهم، وذلك من خلال قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية ومستوى المواطنة التنظيمية لديهم، وتحديد قيمة العلاقة الارتباطية بينهما، وقد تكون مجتمع الدراسة من (158) موظفًا وموظفة.
- وأظهرت النتائج أن: مستوى جودة الحياة الوظيفية في مكاتب الخدمات التعليمية بمدينة بنغازي من وجهة نظر الموظفين جاء متوسطاً بنسبة مئوية (60.2%)، في حين جاء مستوى المواطنة التنظيمية لدى المبحوثين مرتفعاً بنسبة مئوية (76.1%)، كما وجدت علاقة ارتباطية دالة إحصائية عند مستوى 0.001

5-2- الدراسات المتعلقة بالمواطنة التنظيمية:

5-2-1- الدراسة الأجنبية:

➤ دراسة (ماركوكزي وكزين، 2004) بعنوان: اثار الاهمال على سلوكيات المواطنة التنظيمية، والتي هدفت الى ايضاح أن تجنب التصرفات الضارة بالآخرين يلعب دورا رئيسيا في سلوك المواطنة التنظيمية.

وحتى يتمكن الباحثان من اختبار فرضية الدراسة، قام بجمع البيانات ل 524 مديرا أمريكيا وصينيا ضمن ثلاث مدارس أعمال اثنتان في أمريكا وواحدة في الصين، وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:

أن الجنسية الصينية ترى أن الحفاظ على درجة التناغم بين الأشخاص وحماية المصادر التنظيمية التي يمكن رؤيتها كسلوكيات مواطنة تنظيمية، ولكن موضوع تسويته من خلال مكونات مفهومهم للضرر الذي ينتج عن مخالفة مثل هذين التصرفين وسهولة الابتعاد عنها.

احتلت أبعاد المواطنة التنظيمية التالية (الروح الرياضية، اللطف، المجاملة) بهذا الترتيب المراتب الأولى لدى العمال من الجنسية الأمريكية، وهناك علاقة بين تجنب الضرر وارتفاع مستويات ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية أي كلما قلت الأعمال الضارة لدى العامل كلما زاد ذلك من ممارسته لسلوك المواطنة التنظيمية.

➤ دراسة (krishnan 2010) بعنوان: الرضا الوظيفي كوسيط محتمل بين الخصائص الوظيفية التحفيزية وسلوك المواطنة التنظيمية: أدلة من ماليزيا.

هدفت هذه الدراسة الى اختبار التأثير المحتمل للرضا الوظيفي كوسيط بين المواطنة التنظيمية والخصائص التحفيزية للعمل المتمثلة بكل من استقلالية العمل، تنوع العمل، أهمية العمل وذلك من خلال فرضين رئيسين للدراسة هما:

الفرض الأول: إن الخصائص التحفيزية للعمل استقلالية أو ذاتية العمل، تنوع العمل، أهمية العمل (ترتبط إيجابياً مع سلوك المواطنة التنظيمية.

الفرض الثاني: الرضا الوظيفي يتوسط العلاقة ما بين الخصائص التحفيزية للعمل وسلوك المواطنة التنظيمية. أجريت الدراسة على عينة من (131) موظف إداري يعملون في مؤسسات التعليم العالي في ماليزيا في كليتي الآداب والعلوم.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، وصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط قوية إيجابية بين مختلف السمات التحفيزية للعمل وأبعاد المواطنة التنظيمية وكذلك كان هناك ارتباط إيجابي ملحوظ بين السمات التحفيزية للعمل وبين الرضا الوظيفي، كما أكدت الدراسة على العلاقة المباشرة بين أبعاد المواطنة التنظيمية والسمات التحفيزية للعمل كما أظهرت الدراسة أن الرضا الوظيفي يعتبر وسيط بشكل جزئي في العلاقة بين المواطنة التنظيمية وبين السمات التحفيزية للعمل.

➤ **دراسة (ماريوس وآخرون، 2012) بعنوان:** متى تعمل أنواع القيادة الإجرائية المتكاملة والممكنة على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في نماذج العدالة العلائقية؟

شملت الدراسة عينة من طلبة متخرجين في إدارة الأعمال يعملون على الأقل 20 ساعة في الأسبوع، حيث أدخل مفهوم التمكين في القيادة كمتغير وسيط لفهم العلاقة بين العدالة الإجرائية وسلوك المواطنة التنظيمية وقسم إلى تشجيع تطوير الذات وتشجيع الاستقلالية في العمل. وقد أكدت النتائج أن العدالة الإجرائية تقوي سلوك المواطنة التنظيمية لما لها من رفع لمكانة الفرد في العمل، لذا فإن تشجيع الرئيس للمرؤوسين على تطوير الذات ومنحهم فرص الاستقلالية واتخاذ القرارات يولد القابلية لاستقبال المعلومات وتناولها ويؤدي إلى إظهار سلوك المواطنة التنظيمية.

➤ **دراسة (سوكيم وآخرون، 2012) بعنوان:** سلوك المواطنة التنظيمية وغيره الأفراد في العمل، وعلاقتها بالإشراف.

تناولت هذه الدراسة العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وغيره الأفراد في العمل، وعلاقة الإشراف، ونتائج مسح أجري على (233) موظف في 6 فنادق في الولايات المتحدة الأمريكية، تفيد أن المستوى المنخفض لجودة علاقة الإشراف يعود لعدم اعتماد التمكين بحيث يعود المرؤوس دائما إلى الرئيس قبل اتخاذ أي قرار، الشعور السائد لدى المرؤوسين عدم امتلاك المهارة والقدرة، وأنهم ليسوا أهلا للثقة، ويفتقدون للاستقلالية، لذا يتنامى شعورهم بأن العمل الممارس بدون معنى، وأنهم لا يؤثرون في منظماتهم ما يؤدي إلى إظهار السلوك المنحرف وهو ما يعبر عليه بالغيرة لعدم تساوي فرص البعض مع آخرين لهم علاقة جيدة مع رؤسائهم وهذا ما يخفض من ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية.

➤ دراسة (Parvash, Shabnam, 2012) تحت عنوان: العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.

هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية. تألفت العينة من جميع موظفي جامعة آزاد الإسلامية المكونة من 250 موظفاً، فرع العلوم والبحوث بطهران، تم استخدام مقياس (Podsakof, and al, 2006) لقياس سلوك المواطنة التنظيمية، ومقياس العدالة التنظيمية ل (Beugre, 1998)، حيث كانت قيمة ألفا كرونباخ لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية 0.85 ومقياس الثقة التنظيمية 0.87. تم تحليل البيانات المجمعة باستخدام مؤشرات الإحصائيات الوصفية والإحصائيات الاستنتاجية بعد جمعها. أظهرت النتائج أن متوسط سلوك المواطنة التنظيمية كان أكبر من المتوسط بشكل قليل. كما وجدت علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مكونات العدالة التنظيمية (العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية، والعدالة التفاعلية) كمتغيرات تنبؤية وسلوك المواطنة التنظيمية.

توصلت الدراسة الى وجود علاقة كبيرة في العينات الإحصائية المذكورة، وعندما يكون لدى الموظفين تصور جيد عن العدالة التنظيمية، فإن لديهم ميلاً أكبر نحو الانخراط والمشاركة في إظهار سلوك المواطنة التنظيمي. (Parvash, and al, 2012, P1815)

➤ دراسة (Muhammad, Sitti Rizki, Hapzi, 2020) بعنوان: تحسين أداء الموظفين من

خلال الدعم التنظيمي المدرك، والالتزام التنظيمي، وسلوك المواطنة التنظيمية
تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير الدعم التنظيمي المدرك، والالتزام التنظيمي، وسلوك المواطنة التنظيمية على أداء الموظفين بشكل جزئي ومتزامن في جامعة SPMI الخاصة في غرب سومطرة. تتكون العينة من جميع الموظفين الذين يعملون في وحدات SPMI للجامعات الخاصة في غرب سومطرة، والذين يبلغ عددهم 241 شخصاً. من بين هؤلاء، تم اختيار 30 شخصاً كعينة لاختبار الصلاحية والموثوقية، لذا يبقى هناك 211 شخصاً. بينما تم أخذ عدد العينات باستخدام تقنية أخذ العينات المشبعة، وهي تقنية أخذ عينات تأخذ جميع السكان، بحيث تكون العينات 211. يعتمد هذا البحث على منهج كمي باستخدام طريقة الاستطلاع ويستخدم تحليل المسار، يتبعه تحليل التحديد (R Square)، واختبار الفرضيات الجزئية اختبار (t) واختبار (F) عند مستوى دلالة (0.05). أظهرت النتائج أن الدعم التنظيمي المدرك، والالتزام التنظيمي، وسلوك المواطنة التنظيمية

كان لها تأثير إيجابي وذو دلالة على أداء الموظفين بشكل جزئي ومتزامن في جامعة SPMI الخاصة في غرب سومطرة. (Muhammad, and Al, 2020, p839)

5-2-2- الدراسات العربية:

➤ **دراسة (العامري، 2002) بعنوان:** سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة ، دراسة استطلاعية لآراء المديرين.

وقد هدفت الدراسة إلى التعريف بمفهوم المواطنة التنظيمية وتوضيح أهميتها للمنظمات الصحية ومن ثم الكشف عن مستوى ممارسة سلوك المواطنة في المستشفيات الحكومية محل الدراسة. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن:

- تمارس المواطنة التنظيمية بدرجة متدنية في المستشفيات محل الدراسة.
- هناك علاقة قوية بين عمر المدير ورؤيته لسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفيه حيث تبين أن المديرين كبار السن يرون أن الموظفين الذين يعملون في إداراتهم يتمتعون بسلوك مواطنة تنظيمية أكثر من المديرين صغار السن.
- لم تكشف الدراسة عن أية علاقة بين مؤهل المدير العلمي ورؤيته لسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين في الأبعاد كافة.
- أظهرت الدراسة أن بعد الكياسة حظي بموافقة أكثر من الأبعاد الأخرى للمواطنة وحظي بعد الروح الرياضية بأقل درجة مواطنة مما يعني أن الموظفين في المستشفيات الحكومية يحاولون منع وقوع المشاكل المتعلقة بالعمل والمحافظة على حقوق الآخرين لكنهم يواجهون نوعاً ما من المشاكل والتي تعترضهم حتى لو كانت بسيطة أو مؤقتة.

➤ **دراسة (أبو تايه، 2012) بعنوان:** أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن.

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، لاجتماع الدراسة المكون من 326 موظف من العاملين في مراكز الوزارات الحكومية، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- ارتفاع مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بجميع أبعادها لدى عينة الدراسة.
- هناك أثر إيجابي لإدراك الموظفين للعدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية وعلى جميع أبعادها الإجرائية.

➤ **دراسة (العزام، 2015) بعنوان:** أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية في محافظة إربد بالأردن.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الأثر الذي تلحقها الثقافة التنظيمية على تبني وتحفيز سلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية في محافظة إربد، كما أنها جاءت لمعرفة درجة مستوى الثقافة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، والتعرف على طبيعة العلاقة بين الثقافة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، ولتحقيق هذه الأهداف تم تطوير استبانة وزعت على مجتمع الدراسة كاملاً المكون من (183) عاملاً، وقد تم استرداد (145) استبانة كان الصالح منها للتحليل (120) استبانة تمثل (65.52%)، وتم استخدام برنامج التحميل الإحصائي (Spss) لاستخراج التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحرافات المعيارية، معامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين الثقافة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية وتحليل الانحدار المتعدد لمعرفة مقدار مساهمة أثر كل بعد من أبعاد الثقافة التنظيمية في كل عنصر من عناصر سلوك المواطنة التنظيمية، وبعد إجراء التحليل الإحصائي اللازم توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- هناك مستويات متوسطة للثقافة التنظيمية ومستويات عالية من سلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية.

- وجود علاقة ارتباطية قوية دالة إحصائياً بين كل أبعاد الثقافة التنظيمية.

➤ **دراسة (معمري، 2014) بعنوان:** سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة - الجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع أداء هذه السلوكيات لدى عمال سونلغاز بورقلة، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، لمجتمع الدراسة المكون من 110 مفردة، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

حيث كانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن مستوى أداء هذه السلوكيات متوسط، وأن العناية بهذا السلوك تسهم في تحسين مستوى الكفاءة والأداء والفعالية التنظيمية. الكلمات المفتاحية: المواطنة التنظيمية – الفعالية التنظيمية – المنظمات الحديثة.

➤ **دراسة (شلاي، 2016) بعنوان:** دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الولاء في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة، وسعيا لتحقيق أهداف الدراسة استخدم الطالب الباحث المنهج الوصفي التحليلي إذ اعتمد على استبيان لقياس الولاء التنظيمي واستبيان لقياس سلوك المواطنة التنظيمية من إعداد الطالب الباحث، بالاطلاع على الأدبيات النظرية للموضوع وتم تطبيق أداة البحث على مجتمع الدراسة، والمتمثل في موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة (البلدية، الدائرة، الولاية) وبلغ حجم العينة (218) مفردة وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: - توجد علاقة إيجابية بين الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة.

- مستوى الولاء التنظيمي مرتفع لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة.
- مستوى سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الولاء التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة تبعا للجنسين.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي في الإدارة المحلية لولاية المسيلة تعزى للأقدمية المهنية والمستوى التعليمي.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة تعزى للجنس والأقدمية المهنية.

➤ **دراسة (حنيش، وآخرون 2019) بعنوان:** أثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطاقم الإداري العامل بمستشفى طب العيون صداقة الجزائر كوبا بالواد.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بمدينة الوادي، وافترضت الدراسة أن هناك علاقة دالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين

الرضا الوظيفي ببعديه (الداخلي والخارجي)، وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري) ومن أجل تحقيق الهدف البحثي تم تصميم استبانة وتوزيعها على الموظفين الإداريين العاملين بمستشفى طب العيون صداقة الجزائر كوبا بالوادي، وقد حصل الباحثون على (93) استمارة مقبولة للتحليل.

وتم التوصل إلى وجود تأثير إيجابي للرضا الوظيفي ببعديه الداخلي والخارجي على سلوك المواطنة التنظيمية، حيث ترجح كفة قوة التأثير الإيجابي للرضا الوظيفي الداخلي مقارنة بالرضا الوظيفي الخارجي على جميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، فيما عدا بعد الإيثار الذي يعتمد فقط على الرضا الوظيفي الخارجي في تقويته وتعزيزه

➤ **دراسة (عباس، وآخرون، 2022) بعنوان: القيادة النرجسية وأثرها في سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تحليلية في الكليات الاهلية في بابل.**

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر القيادة النرجسية في سلوك المواطنة التنظيمية، وقد تم اختبار ودراسة مستوى المتغيرين في الكليات الاهلية في محافظة بابل، وطبق البحث على عينة مكونة من (105) فرد. واعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي. وقد سعى البحث لاختبار علاقات الارتباط وعلاقات التأثير بين متغيري البحث.

وقد توصل البحث إلى مجموعة من النتائج من بينها ارتفاع مستوى المتغيرين الرئيسين (القيادة النرجسية، وسلوك المواطنة التنظيمية) ووجود علاقات ارتباط معنوية فيما بينهما، ووجود أثر معنوي للقيادة النرجسية في سلوك المواطنة التنظيمية، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة تأثير للقيادة النرجسية بأبعاده مجتمعة في اضعاف سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده مجتمعة، مما يتطلب من ادارة المنظمة محل الدراسة اختيار قيادات تبتعد عن هذا النوع من القيادة.

5-3- مناقشة الدراسات السابقة:

بعد عرض العديد من الدراسات السابقة، وتم الوقوف على (31) دراسة منها (20) دراسة عربية و(11) دراسات أجنبية، متناولا متغيري الدراسة باختلاف اهداف الدراسة، والحدود (المكانية والزمانية للدراسة)، والمنهج المتبع في البحث.

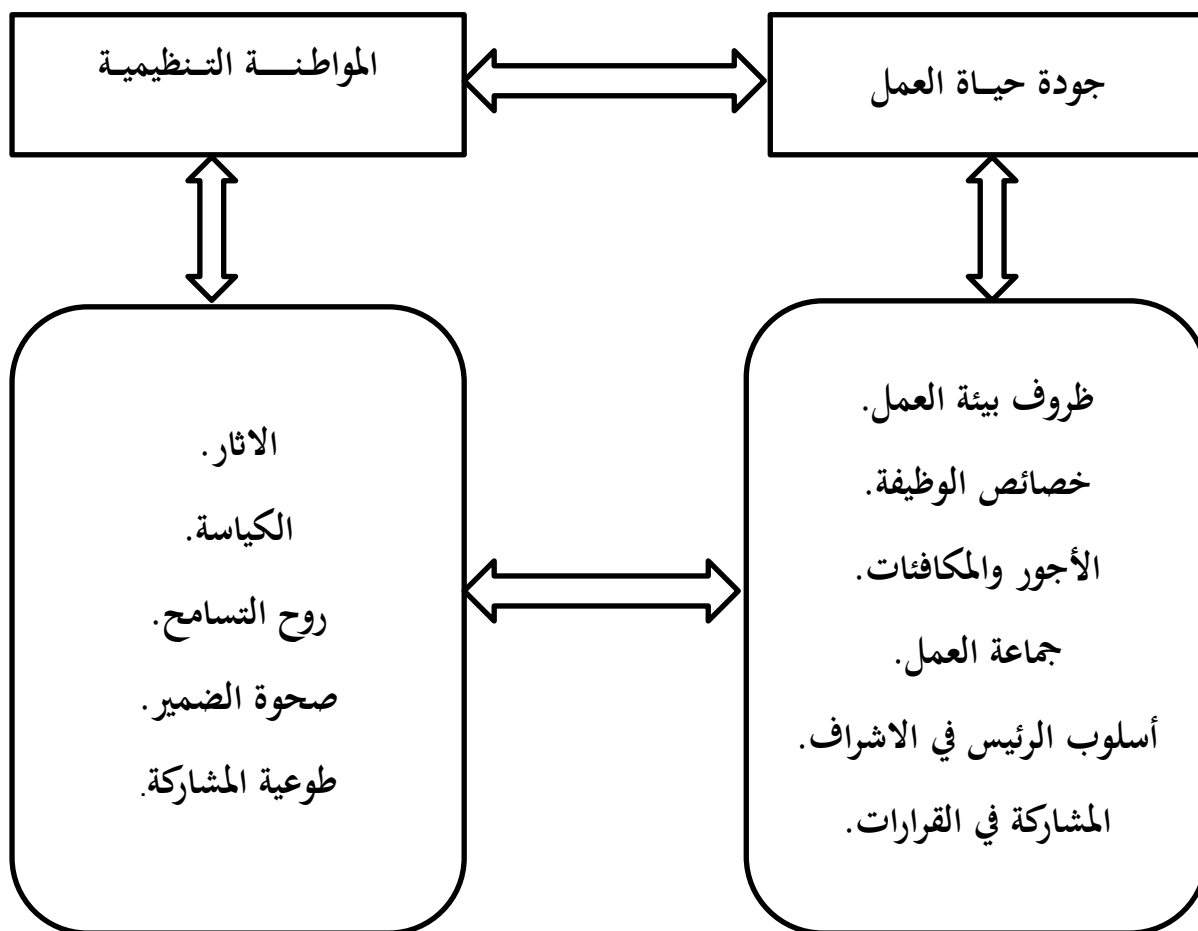
وبالإضافة الى أن الطالب لم يصادف دراسات جمعت بين متغيري الدراسة، وقد تبين وجود ندرة في الدراسات التي تناولت موضوع جودة حياة العمل وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية، حيث أن معظم الدراسات السابقة تناولت كل متغير على حدى، إما كمتغير مستقل، أو متغير تابع، ولم يتم دراسة متغيرات الدراسة معا في دراسة واحدة.

وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بأنها تختلف عنها في الحدود المكانية والزمانية، وأنها ستهتم بالكشف على مستوى جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة، والتعرف أيضا على العلاقة التي تجمع بين المتغيرين، كما وتختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة من حيث المجتمع الذي ستطبق عليه الدراسة.

ويجدر الإشارة الى أن أغلب هذه الدراسات تؤكد على تحسين ظروف العمل المادية والمعنوية للعمال والتي من شأنها الرفع من الأداء العام للمؤسسة ككل، بالإضافة إلى الاهتمام أكثر بسلوك المواطنة التنظيمية لكونه من أهم العوامل التي تساعد المؤسسات على الاحتفاظ بالعمال وعدم خسارتهم لصالح المنافسين. هذه الدراسات السابقة قد استفاد منها الطالب من خلال:

- تكوين الاطار النظري للبحث.
- الاستفادة من الدراسات السابقة في اختيار الأدوات المناسبة للدراسة ومعالجة البيانات.
- التعرف على أهم المراجع الأصلية للمجال المبحوث، والاستفادة من بعض المراجع.
- الاستفادة من توصيات واقتراحات بعض الدراسات السابقة.

6- النموذج العام للدراسة:



الشكل رقم (01) يمثل النموذج العام للدراسة

المصدر: من اعداد الطالب.

خلاصة:

من خلال ما سبق تطرقنا في هذا الفصل في سرد اشكالية الدراسة وفرضياتها وأهميتها، كما قمنا بتعريف متغيرات الدراسة تعريفا إجرائيا، وتم عرض الدراسات السابقة التي لها علاقة سؤاء بجودة حياة العمل أو المواطنة التنظيمية، وفي الأخير وضعنا النموذج العام للدراسة.

الفصل الثاني

جودة الحياة في العمل

الفصل الثاني:

جودة الحياة في العمل

تمهيد.

1. الخلفية التاريخية لجودة الحياة في العمل.
2. مفهوم جودة الحياة في العمل.
3. اتجاهات دراسة وتفسير جودة الحياة في العمل.
4. أبعاد جودة الحياة في العمل.
5. أهداف جودة الحياة في العمل.
6. أهمية جودة الحياة في العمل.
7. نماذج جودة الحياة في العمل.
8. عوامل نجاح جودة الحياة في العمل
9. عوائق تطبيق جودة الحياة في العمل
10. مؤشرات قياس جودة الحياة في العمل.
11. بعض المفاهيم المرتبطة بجودة الحياة في العمل

خلاصة.

تمهيد:

شهدت السنوات الاخيرة من القرن التاسع عشر اهتماما كبيرا بالتطور التنظيمي من خلال الاهتمام بالعنصر البشري ومكانته داخل المنظمة، الذي يؤثر بشكل كبير على أداء المنظمات بهدف توفير جودة حياة عمل أفضل للعاملين، من خلال ايجاد بيئة عمل آمنة وصحية تتوفر فيها شروط العمل من دعم ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وتوفير العدالة الاجتماعية، وكذا الاهتمام بالأجور والمكافئات وتحقيق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم وغيرها بشكل يساهم في رضا العامل الذي يعود بدوره بالفائدة على المنظمة التي تسعى للوصول الى اهدافها المسطرة وبالتالي رفع أداء المنظمة.

وفي هذا الفصل سنتطرق إلى الخلفية التاريخية وماهية جودة الحياة الوظيفية، واتجاهات دراسة جودة حياة العمل، والنماذج التي عالجتها هذا المفهوم وموقعه في الدين الإسلامي، وعوامل نجاحها، والتعرف على مدى اهميتها واهدافها، ونختتم الفصل بالتعرف على مؤشرات قياس جودة حياة العمل وابعادها.

1- الخلفية التاريخية لجودة حياة العمل:

لقد شهدت نظرة المؤسسات للعنصر البشري كمورد قيم تطوراً ملحوظاً على مر الزمن، حيث كان يُطلق عليه في السابق مصطلح المستخدمين أو الخادم العمومي، ثم أعيد تسميته بالعمال، ثم القوى العاملة، ليصل اليوم إلى ما يُعرف برأس المال البشري. وواقع الحال أن العنصر البشري أصبح أهم عنصر في المعادلة الإدارية لأي مؤسسة. فكلما أحسنت المؤسسات في استثمار مواردها البشرية، زادت قدرتها على تحقيق الأهداف بكفاءة أعلى وأقل جهد ووقت. فلا يمكن لأي منظمة تعتبر متطورة في التكنولوجيا والمعلومات أن تُدير هذه الموارد مُعززةً من دون أن يكون لديها موارد بشرية تم اختيارها وتنميتها وتقييمها وتحفيزها بشكل جيد. إذا أساءت المؤسسة اختيار العاملين، فإنها تُهدر جهودها بالكامل. من ناحية أخرى، فإن الاختيار السليم والتدريب والتحفيز الجيد للعاملين يُمكن أن يُطلق العنان للإبداع ويعزز تحقيق أفضل النتائج. (السالم، وآخرون، 2002، ص05)

وهكذا، بدأ اهتمام المنظمات الكبرى بتعزيز جودة حياة الموظف، كونه أهم مورد للمنظمة. وقد بدأت القوانين والتشريعات تُسن مع بداية القرن الماضي بهدف حماية العاملين من إصابات العمل. ومع بدايات الثلاثينيات، بدأ يظهر نشاط نقابات واتحادات العمال في التركيز على الأمن الوظيفي، وصولاً إلى الخمسينيات والستينيات حيث تم تطوير نظريات تتعلق بجودة حياة العمل، من خلال إقامة علاقات إيجابية بين الإنتاج من جهة، ومعنويات العاملين والعلاقات الإنسانية من جهة أخرى. (Bharathi, and all, 2011, pp1-73)

أما بالنسبة لمصطلح جودة حياة العمل (Quality of Work Life)، فقد بدأ الظهور في فترة السبعينيات وتحديداً في مؤتمر علاقات العمل الدولي الذي انعقد في الولايات المتحدة الأمريكية عام (1972)، حيث نال هذا المصطلح اهتماماً كبيراً بعد أن بادرت شركة جنرال موتورز الأمريكية في أحد مصانعها بمدينة تاري بتقديم هذا البرنامج بهدف إصلاح العمل. شكل ذلك البداية لتطبيق برامج جودة حياة العمل في العديد من المنظمات، وقد تكلل المؤتمر بتأسيس المجلس الدولي لجودة الحياة الوظيفية (ICQWL) الذي يهدف إلى تسهيل الأبحاث في هذا المجال. (Yousuf.1995).

كما أنه سنة 1973 تم تطبيق هذا المفهوم في مدينة جامس الصناعية غرب ولاية نيويورك عن طريق تشكيل لجنة مشتركة لإنقاذها من الإفلاس بعد أن تدهورت الكثير من المصانع بها و أحيل الكثير من العاملين على البطالة، و هو نفس السياق الذي ذهبت إليه شركة إكزيروس بعد الأزمة التي

أملت بها أواخر الستينات بسبب انخفاض الإنتاج و صعوبة تنفيذ المهام من طرف العمال، و قد أدى ذلك بالشركة إلى تنفيذ برامج جودة حياة العمل و قد تمثل ذلك في : (Milcovich, and all. 1994. P685).

- إتاحة أشكال مختلفة لمشاركة العاملين تتوافق مع مهاراتهم و قيمهم.
 - توفير فرصة لتدخل النقابة في عمليات المشاركة، خاصة فيما يتعلق بالتغييرات التنظيمية.
 - معالجة مشكل تخفيض العمالة عبر نظم و إجراءات للأجور تتناسب مع ظروف العمل.
- في نهاية السبعينات من القرن الماضي، تقلصت برامج جودة حياة العمل وانخفض الاهتمام بها، وذلك بسبب زيادة معدلات التضخم وأزمة الطاقة التي أدت إلى تكاليف باهظة على الشركات الأمريكية، بالإضافة إلى المنافسة الخارجية، خاصة اليابانية. وبالتالي، زاد التركيز على الجانب المالي من خلال الاندماجات العديدة على حساب جوانب الحياة الوظيفية للعمال. لكن بالرغم من ذلك، لم يتم الاستغناء عن هذه البرامج بالكامل، حيث أبقت بعض المصانع عليها، بما في ذلك أول فرع لشركة جنرال موتورز. وقد أظهرت هذه الفترة الصعبة في الاقتصاد الأمريكي أن المصانع التي حافظت على تلك البرامج حققت مكاسب كبيرة مقارنة بالمنافسات، كما في حالة فرع شركة جنرال موتورز بمدينة (تاري) والتي سجلت مؤشرات إيجابية، تتضمن:

- انخفاض نسبة الغياب من 7.25% سنة 1971 إلى 1.5% سنة 1981.
 - تراجع شكاوي العملاء من 2000 شكاوى سنويا إلى 32 شكاوى سنويا خلال نفس الفترة.
- تستهدف جودة الحياة الوظيفية توفير حياة أفضل للموظفين من خلال دراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تعتمد عليها الإدارة في التعامل مع الموظفين من كافة جوانب العمل، مما يسهم بشكل مباشر في رفع أداء المنظمة من جهة، وتحقيق و إشباع رغبات و احتياجات الموظفين من جهة أخرى.

2- مفهوم جودة حياة العمل:

تعددت المفاهيم المعروضة من قبل العلماء والباحثين فيما يتعلق بجودة حياة العمل، على الرغم من أن محتواها الأساسي يهدف إلى تحسين بيئة العمل وحياة الأفراد العاملين فيها. حيث ركز علماء الاجتماع على مدى استقلالية العاملين في وظائفهم، في حين اهتم علماء الاقتصاد بالجوانب الاقتصادية مثل ساعات العمل والأجور والدخل السنوي، بينما أعطى علماء النفس الأولوية لبيئة العمل ورضا العاملين. (Guillén & Dahl, 2009, p22)

لقد نال المفهوم جودة حياة العمل والهام اهتماماً كبيراً من الأبحاث والدراسات التي تهدف إلى تقديم وصف شامل ودقيق لهذا المفهوم. ورغم أن معظمها يتفق على أنه محاولة المنظمة لتحسين بيئة العمل وحياة العاملين بها، وتعامل معها باحترام وثقة لكسب ولائهم ومنعهم من الاستغناء عنها. يمكننا تقديم بعض التعريفات الأكثر شيوعاً لجودة حياة العمل وترتيبها زمنياً على النحو التالي: أوضح مايرز الى أن جودة الحياة في العمل تظهر في الممارسات التي تبادر بها الإدارة من خلال الأنشطة الإدارية المتعددة لتحسين كفاءة التنظيم وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين. (Mayers, 1992, P132).

نحو نفس الاتجاه، يعرفها كل من لوويس، غودمان وفاندت : " بأنها مجموعة الأنشطة التي تمارسها المنظمات بغية تنمية وتطوير الحياة أثناء العمل بما ينعكس إيجابياً على إنتاجية المنظمة ". (Lewis, al, 1995, P372)

أما سوتل، فعرف جودة الحياة الوظيفية بأنها "أقصى درجة يستطيع أعضاء المنظمة الوصول إليها لتلبية الاحتياجات الشخصية الهامة من خلال تجربتهم وخبرتهم في العمل (fredrick, 2002, Pp 273-274).

تشير جودة حياة العمل إلى ظروف العمل الجيدة، والإشراف الفعال، والمرتبات والمزايا الجيدة، وكذلك الاهتمام والتحدي في العمل. وتتحقق جودة حياة العمل من خلال إعطاء العاملين فرصاً أكبر للتأثير على وظائفهم والمشاركة الفعالة في المنظمة بشكل عام. (Werther & Davis, 2002 p502)

في حين أوضح المغربي في تعريفه لجودة حياة العمل بأنها الأنشطة المتكاملة والمستمرة التي تهدف إلى تحسين العناصر المؤثرة على حياة العاملين المهنية والشخصية، مما يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية لكل من المنظمة والعاملين والمستفيدين منها. (المغربي، 2004، ص05)

ووفقاً لأندرسون، فإنها "تمثل زيادة مشاركة العاملين في القرارات التي كان يقوم بها المديرون كما تنعكس في صورة تحسين الإنتاجية من خلال الاستخدام الأمثل للأفراد بصورة أكثر من الأموال هذا إضافة إلى تحسين الأمن والصحة الوظيفية ومشاركة القائد وتحسين الرضا الوظيفي". (صالح، 2004 : 164).

تتجلى نوعية وجودة الحياة في العمل في جانبين أساسيين: أولاً، استخدام كل الإمكانيات البشرية لزيادة الإنتاجية من خلال تطوير الأنظمة الإنسانية. (العنزي وآخرون، 2007: 69) .

ظهر مفهوم جودة حياة العمل لمواكبة سياسات التغيير والتطوير التنظيمي، ويهدف إلى التخفيف من حالات التوتر والقلق التي سادت في الغرب، بسبب مخاوف الاستغناء عن العمال، تقليل الخدمات والمزايا الاجتماعية المقدمة لهم، أو خفض أجورهم. إلى جانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين، ومن ثم تعظيم أهمية استخدام وترشيد أداء الموارد البشرية واعتبارها أحد الاستراتيجيات الفعالة في تدعيم التميز التنافسي لمنظمات الأعمال كما أوضحه (جاد الرب، 2008، ص39)

تشير (Daud, Normala, 2010, p77) إلى جودة الحياة الوظيفية بأنها الظروف الملائمة وبيئات العمل وجوانب الحياة مثل تحقيق النمو والتنمية، والمشاركة، والبيئة المادية، الاشراف و الاجور و الملاءمة الاجتماعية والاندماج في مكان العمل.

كما عرّف البليسي جودة حياة العمل بأنها السياسات والإجراءات والعمليات التي تنفذها المنظمة بهدف تطوير وتحسين حياة العاملين، مما ينعكس إيجابياً على أداء المنظمة وأداء الأفراد، بما يحقق أهداف المنظمة ويلبي رغبات عاملها، مما يضمن الاستمرارية والنجاح في المنظمة. (البليسي، 2012، ص07)

كما عرفتھا نصار على أنّها مجموعة من السياسات والمزايا التي توفرها المؤسسة لضمان وتحسين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين مما يؤثر على أداء والتزام وولاء الموظفين بشكل ايجابي ويزيد من جودة الأهداف التي يتم تحقيقها. (نصار، 2013، ص12)

من جهته، عرّف ماضي جودة الحياة في العمل بأنها "مجموعة الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير الجوانب الخاصة برأس المال البشري، والتي تؤثر على حياة الأفراد وظروفهم الاجتماعية

والثقافية، مما ينعكس على أدائهم الوظيفي ويسهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد". (ماضي، 2014، ص125)

وينظر ديوب إلى جودة الحياة الوظيفية على أنها عملية واعية ومخططة وطويلة الأمد جماعية هادفة إلى التغيير تمثل الجهاز المسؤول عن تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين واحداث التوازن بين الحياة الوظيفية والاسرية للعاملين، تقوم على العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين، بما يتفق مع الاستراتيجية العليا في المنظمة و ثقافتها السائدة، من خلال تأمين ظروف عمل مناسبة وأمنة، من أجل رفع مستوى العاملين وتوفير البيئة التنظيمية الملائمة من أجل نقل المنظمة إلى وضعية مستقبلية متطورة تسمح لها بمزيد من التطور والنجاح في العمل بطريقة تؤمن المقدرة الاستراتيجية والاداء التنافسي في المنظمة. (ديوب، 2014، ص208)

من خلال التعريفات السابقة، يمكننا تعريف جودة الحياة الوظيفية بأنها: مجموع البرامج والأساليب والأنظمة التي تسعى إلى تحسين والارتقاء بمختلف الجوانب المتعلقة بالموارد البشرية، وتأثيراتها على الحياة الوظيفية والبيئة الاجتماعية والثقافية والصحية للمنظمة، مما ينعكس على فعالية وكفاءة هذه الموارد وبالتالي تحقيق أهدافها وأهداف الأفراد داخلياً وخارجياً.

3- اتجاهات دراسة وتفسير جودة حياة العمل:

مفهوم جودة حياة العمل يستند على مدرستين رئيسيتين، الأولى تؤكد على اشباع حاجات الفرد، وهي مدرسة الموارد البشرية. بينما الثانية تتبنى المقاربة التقنية-الاجتماعية. سنستعرض كلا الاتجاهين فيما يلي:

3.1. اتجاه مدرسة الموارد البشرية:

يهتم هذا التيار بإشباع الحاجات الداخلية والخارجية للفرد، ويؤكد على دور الفرد في المنظمة، مثل المشاركة في اتخاذ القرار والاستقلالية. فلسفة الإدارة تؤكد أيضاً على أهمية الانتماء إلى الجماعة وتبادل المعلومات بين مختلف المستويات، وحرية التعبير لدى الموظفين. التعامل مع الصراعات يجب أن يكون فعالاً وسريعاً، مما يعزز الجانب الاجتماعي والنفسي للفرد ويضمن شعوره بالانتماء.

كما يشير (Guérin) إلى أن الوسط المهني يُعتبر فضاءً للاندماج، حيث يسمح للفرد بالانتماء إلى مجتمع المؤسسة وتحقيق علاقات اجتماعية، ومن جهة أخرى يرى (SANDESON) أن الأهمية تتعلق بإشباع الحاجات وتقدير الذات وتنشيط الفرد بإشراكه بشكل واسع في اتخاذ القرار مما يضفي

مجموعة من المسؤوليات الفردية والجماعية داخل المنظمة وفي تسير المنصب الموكل إليه وهذا ما يمنح تصرفاً واسعاً في منصب العمل من خلال الاقتراحات والأحكام الفردية التي تفضي إلى إثراء المهنة والتطور المعرفي. (بن خالد، 2017، ص 27)

2.3. اتجاه المقاربة التقنية - الاجتماعية:

تم تطوير هذا الاتجاه من قبل (Fred Emery, Eric Trist 1982) وزملائه في معهد (Travistock Institute of Human Relation) في لندن، وقد نشره (Louis, David 1977). يرى هذا الأخير أن مفهوم جودة حياة العمل يجب أن يراعي العمال ومحيطهم العام، مع إيلاء أهمية للمنظمات، كما يجب الاهتمام بالجانب الإنساني الذي قد يكون مهملاً، والذي يعرف بالنسق التقني الاجتماعي. وفقاً لبعض الباحثين، يجب أن يتضمن هذا المفهوم إعادة بناء نماذج وطرق العمل، والتكيف التكنولوجي، وتعديل النسق التنظيمي.

يؤكد هؤلاء الباحثون أن جودة حياة العمل لا بد أن تعكس المشاركة الواسعة للعمال في البيئة المهنية، مما يمنحهم مسؤوليات أكبر ويعزز من عملية التعلم الديناميكي لتحقيق التطور. وهذا يتماشى مع المفهوم الذي طرحه (Srinivas, 1980) حول تحسين حياة العمل بالشكل الجشططي (gestalt)، الذي يأخذ في الاعتبار العوامل الاجتماعية والتكنولوجية التي لا يمكن تحقيقها إلا من خلال إشراك العنصر البشري.

وعن هذا النموذج، فإن فعالية الأداء تتحقق من خلال تفاعل الجانب الاجتماعي مع الجانب التقني في كل منظمة. حيث يمثل الجانب الاجتماعي العامل البشري، الأدوار، العلاقات، نظام الاتصال، السلطة، والمسؤوليات، بالإضافة إلى أنظمة التقويم والتقييم، وآليات التكيف، واندماج الأفراد داخل التنظيم، والخدمات المقدمة داخل المؤسسة مثل التوظيف، الانتقاء، والتكوين. أما الجانب التقني، فيشمل الإجراءات، التجهيزات، البرامج، والحواسيب، مما يساعد في تعزيز جودة الحياة في العمل عبر التفاعل بين هذين الجانبين.

تستند معايير جودة حياة العمل أيضاً إلى إعادة تنظيم العمل والمنظمة بهدف تحسين تعايش الأفراد داخل المنظمة. حيث تتطلب الفعالية استخدام وتطبيق جوانب متعددة خاصة بالمنظمة لتحقيق أهداف شاملة تؤدي إلى العدالة والديمقراطية في البيئة المهنية، وتشجيع التشاور، والتعامل مع

المشكلات في العمل، وتمكين العمال من السيطرة على بيئتهم المهنية، كما أشار (Goodman, 1979). (بن خالد، ، 2015، ص122)

4- أبعاد جودة حياة العمل:

يعتبر مفهوم جودة حياة العمل من المفاهيم متعددة الأبعاد، حيث تعددت الدراسات الخاصة بتحديد هذه الأبعاد، وقد اختلفت آراء الباحثين حول هذه الأبعاد كل حسب ما يخدم توجهات وأهداف بحثه، والمقصود بالأبعاد هنا هي تلك العناصر التي يجب التركيز عليها عند بناء برامج جودة حياة العمل.

ومن خلال ما تقدم سيحاول الطالب سرد آراء بعض الباحثين حول أبعاد جودة الحياة في العمل وهي كالتالي:

وأورد (Walton ; 1975) مجموعة من الأبعاد:

- التعويض المناسب والعادل.
- ظروف عمل آمنة وصحية.
- الفرص المتاحة لاستخدام وتطوير القدرات البشرية.
- الفرص المتاحة لاستمرار النمو والأمن الوظيفي.
- التكامل الاجتماعي في العمل التنظيمي.
- الحقوق الدستورية في العمل.
- التوازن بين حياة العمل والحياة الشخصية.
- الأهمية الاجتماعية للحياة في العمل. (Tabassum, et al, 2011, pp 17-33)
- ويرى عزمي أن لجودة الحياة في العمل أبعاداً تتمثل في:
- مشاركة تطوعية من قبل الموظفين.
- موافقة النقابة على المشاركة.
- تدريب العاملين على حل المشاكل.
- استخدام خلاقات الجودة.
- مشاركة فريق العمل في التنبؤ وتخطيط العمل. (الشنطي، 2016، ص20)

أما جاد الرب فيرى بأن أبعاد جودة الحياة في العمل تتمثل فالآتي: العدالة الاجتماعية، بيئة عمل صحية وامنة، المشاركة في اتخاذ القرارات، الاستقرار والأمان الوظيفي، تصميم واثراء الوظائف، العدالة في نظم الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية، التوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية للعاملين. (جاد الرب، 2008، ص8)

ويرى عارف محمد بأن جودة الحياة في العمل تتضمن أبعادا وهي كالآتي:

● ظروف بيئة العمل المعنوية.

● خصائص الوظيفة.

● الأجور والمكافآت.

● جماعة العمل.

● أسلوب الرئيس في الاشراف.

● المشاركة في القرارات. (عارف، 2011، ص)

وترى نصار أن هناك مجموعة من المجالات التي تضم مجموعة من الأبعاد وهي كالآتي:

- **المجال الأول:** ظروف العمل المادية، وغير المادية ويضم ثلاث أبعاد وهي:

● الأجور، و المكافآت المالية.

● الاستقرار والأمن الوظيفي.

● بيئة عمل مادية، وصحية.

- **المجال الثاني:** تحقيق الذات ويضم بعدين هما: المشاركة في اتخاذ القرار، فرص الترقى والتقدم المهني.

- **المجال الثالث:** ويضم بعدين هما: القيادة، والاشراف، فرق العمل.

- **المجال الرابع:** التوازن بين الحياة، والعمل.

- **المجال الخامس:** التعاون بين الادارة والنقابات العمالية:

- **المجال السادس:** التقليل من ضغوط العمل. (نصار، 2013، ص)

في حين أدرج ماض في دراسته أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية تتمثل في ثلاث مجالات كل مجال يحتوي على مجموعة من الأبعاد وهي كالآتي:

- **المجال الأول:** ويحتوي على الأبعاد التي لها علاقة بالجوانب التنظيمية، والوظيفية، وتتمثل في خمسة أبعاد وهي:

- المشاركة في اتخاذ القرارات.
- السلوك القيادي والاشرافي.
- الالتزام التنظيمي.
- الاستقرار والأمان الوظيفي.
- برامج التدريب والتعلم.

- **المجال الثاني :** ويضم الأبعاد التي لها علاقة ببيئة العمل المادية والمعنوية، وتتكون من ثلاث أبعاد وهي:

- الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل.
- التوازن بين الحياة الشخصية، والحياة الوظيفية.
- العلاقات الاجتماعية.

- **المجال الثالث:** ويضم الأبعاد التي لها علاقة بالجوانب المالية، والاقتصادية ويتكون من بعدين: الأجور، والمكافآت المالية.

فرص الترقى والتقدم الوظيفي. (ماض، 2014، ص)

أما بالنسبة ل (Chandrashu Sinha) فاقترح مجموعة من الأبعاد وتتمثل في التالي:

- الرضا الوظيفي.
- ثقافة الاستجابة لمتطلبات الأسرة.
- تحفيز الموظفين.
- الدعم التنظيمي.
- التعويض.
- المرونة في ساعات العمل.
- السلوك الاشرافي والعاطفي.
- المكافآت والأجور.
- الاتصال والتواصل.

- الالتزام التنظيمي.

- تطوير السيرة المهنية. (Chandrashu sinha, 2012, p32)

وفي دراستنا الحالية، ونتيجة للدراسة الاستطلاعية، وجدنا ضرورة دراسة الأبعاد التالية لجودة حياة العمل لدى عمال شركة توزيع الكهرباء والغاز لولاية البيض وهي:

1.4. ظروف بيئة العمل المادية والمعنوية :

أ- بيئة العمل المادية: تمثل ظروف العمل المادية البيئة التي يعمل فيها الفرد، وتتضمن مجموعة من العوامل مثل الضوضاء، والإضاءة، ودرجة الحرارة، والرطوبة، والنظافة، بالإضافة إلى ضغط العمل والأجهزة المستخدمة ومساحات العمل المتاحة. إن هذه الظروف تترك أثراً كبيراً على سلامة وصحة الموارد البشرية في مكان العمل، حيث إن غياب بيئة سليمة قد يؤثر سلباً على سلوك الأفراد، مما قد يؤدي إلى الشعور بالإحباط ويخفض من إنتاجيتهم. لذا، يتوجب على المنظمات إيلاء اهتمام خاص لهذه العوامل إذا كانت ترغب في زيادة كفاءة إنتاجية العمل داخلها. (هيجان، 1998، ص102)

ب- بيئة العمل المعنوية: تشمل بيئة العمل المعنوية الأجواء الاجتماعية السائدة والقيم التي تُمارس في مكان العمل، بالإضافة إلى العلاقات التي تربط بين العمال وطبيعة الصراعات التنظيمية الماثلة بينهم. إن هذه الجوانب تلعب دوراً حاسماً في التأثير على الجانب النفسي لكل فرد يعمل في المنظمة، مما ينعكس بشكل مباشر على أداء الأفراد وفعالية العمل بشكل عام. (عبد الرحمن هيجان، 1998، ص103)

2.4. خصائص الوظيفة:

وصف كل من (Hackman and Oldham, 1975, p77) العلاقة بين الخصائص الوظيفية والاستجابات الفردية، التي تؤدي إلى خلق حافز داخلي عالٍ لدى الأفراد تجاه العمل. افترض الباحثان أن هناك خمس أبعاد رئيسية للوظيفة، وهي كالتالي:

- استقلالية الوظيفة: تشير إلى مدى ما تمنحه المنظمة للعامل من رؤية ومعرفة بمتطلبات الوظيفة واحتياجاتها، وبهذا يمكن تعريفها على أنها الدرجة التي توفرها المنظمة لموظفيها لضمان استقلالياتهم وخصوصيتهم، بالإضافة إلى الحرية في تنظيم وجدولة الأعمال
- وضوح الوظيفة: يعني أن تكون الوظيفة موصوفة بشكل دقيق، مما يحدد الدرجة التي تتطلبها الوظيفة لإنجاز العمل المطلوب وتحقيق المخرجات المرجوة. (Mullins, 1996, p532)

- أهمية الوظيفة: تتعلق بمدى تأثير هذه الوظيفة على حياة الموظف وحياة الآخرين نتيجة شغلها.
- تنوع المهارات الوظيفية: تُعرّف على أنها الدرجة التي تتطلبها الوظيفة من تنوع الأنشطة للقيام بالعمل، والتي تتضمن مجموعة من المهارات والذكاءات المختلفة لدى الفرد.
- هي تعبير عن مجموعة من المهارات المتنوعة التي يجب أن تتوفر لدى الموظف لأداء المهام المطلوبة.
- التغذية الراجعة: تشير إلى مجموعة البيانات والمعلومات التي تتاح للموظف نتيجة لأداء عمله، سواء كانت نتيجة إيجابية أو سلبية.

3.4. الأجر والمكافآت:

يعتبر الأجر وسيلة هامة لتحقيق مختلف المطالب والحاجات، خاصة و أن المجتمع البشري يفرض زيادة مطالبه وبالتالي زيادة طموح الأفراد في الحياة، والأجر حسب وجهة نظر الاقتصاديين هو العائد الذي يحصل عليه الفرد العامل مقابل أدائه لعمله، حيث أشار آدم سميث إلى أن " حد الكفاف هو الأجر الذي يكفل للعامل مستوى معيشي يبقيه على قيد الحياة "، كون أن الأجر يعتبر من بين أهم المحددات لمستوى المعيشة وعليه يتوقف مركز ومكانة العامل في المجتمع. (آدم سميث، دس، ص3)

تعتبر المكافآت وسيلة لإشباع الحاجات النفسية حيث أن الحاجات هي الحافز للأفراد، فانه المدى الذي تستطيع فيه الأجور إشباع حاجات تصبح وسيلة في ز يحفز الأفراد العاملين، كما يتصل بالاعتبارات النفسية إيجاد التوازن بين المكافآت المالية وغير المالية، فيمكن توليد الحافز لدى الأفراد عن طريق عوامل أخرى غير الأجور مثل المشاركة في الإدارة، وحسب باحثي علم النفس العمل والتنظيم فان العامل لا يمكنه العمل بكفاءة و فعالية ما لم تكن هناك حوافز ومكافآت تؤثر على سلوكه وتوجهه نحو المرغوب فيه. (جبارة سامية، 2008، ص 123)

واكدت معظم النظريات أو الدراسات الميدانية على تأثير الاجور والمكافآت على إنتاجية الفرد، ويرجع ذلك لكونها وسيلة تشبع أكثر من حاجة لدى الفرد، والحاجات الفسيولوجية، الشعور بالأمن، المكانة الاجتماعية. كما يرى تايلور أن معظم نواحي سلوك الفرد يمكن التأثير عليها من خلال الحوافز المادية وفي السياق نفسه أكدت دراسات هيرزبرج أن الحوافز المادية عامل أولي يمنع مشاعر الاستياء من العمل لكنها في الوقت ذاته لا تحقق الرضا عن العمل. (حريم، 2004، ص58)

4.4. جماعة العمل وتماسكها:

لقد حث ديننا الحنيف على الأخذ بمبدأ الشورى وكذلك التعاون في كثير من الآيات القرآنية العظيمة والاحاديث النبوية الشريفة، حيث يقول الله تعالى: "وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الاثم والعدوان واتقوا الله ان الله شديد العقاب" (اية 2 سورة المائدة).

ويقصد بتماسك الجماعة درجة انجذاب أعضاء الجماعة نحو بعضهم البعض في اطار الانماط السلوكية المحددة من قبل الجماعة نفسها، بمعنى الشعور الودي المتبادل بين افرادها وتكريس الجهود لخدمة اهداف الجماعة، هذا التماسك يعتمد على مدى اشباع الجماعة لاحتياجات هؤلاء الأعضاء. هناك ايضا مجموعة من العوامل التي تؤثر في مدى تماسك الجماعة: (الطجم والسواط، 2003، ص169)

- شعور افراد الجماعة بأهمية الاهداف التي تسعى الجماعة الى تحقيقها.
- صغر حجم الجماعة يؤثر ايجابيا على تماسكها، لإتاحة الفرصة لكل عضو من اعضائها بالتفاعل مع بقية الافراد.
- الاتصال المستمر على مستوى الاشخاص يزيد من نسبة التفاعل.
- الظروف الفيزيكية كالضوضاء وتباعدا مكان عمل الاعضاء قد يؤدي الى ضعف تماسك الجماعة او تفككها.

إن زيادة تماسك جماعة العمل يمكن أن يرى على انه القوة أو المحفزة للفريق، وفي الجماعات المتماسكة تظهر جليا هوية الجماعة والعلاقات الشخصية الجيدة، وتصبح القيم أساسا للتعامل بين الأفراد في الفريق، إن أعضاء مثل هذه المجموعات لديهم خبرة كافية بمخاوف العمل ولديهم القدرة العالية على التقييم أكثر من الأعضاء الموجودين في الفريق الأخرى الأقل تماسكا، كما يتمتعون بدرجة عالية من الرضا الوظيفي ونسب اقل من التوتر والغياب والدوران الوظيفي، ال إن فريق المتماسكة تطور مستويات أعلى من التعاون من خلال أعضائها أنفسهم وتميل لأن تكون مفضلة أكثر لتكون فعالة .

5.4. أسلوب الرئيس في الاشراف (القيادة):

تعرف القيادة بأنها: "قوة تأثير في الآخرين لإنجاز أهداف الجماعة والاهداف التنظيمية، وهي عملية التأثير على الآخرين وتوجيه سلوكهم من أجل متابعة الاتجاه نحو الآخرين نحو الاهداف المحددة". (علاوي، 2017، ص131)

وتظهر أهمية القيادة في كونها مصدر للتأثير والحماس والمعرفة، مع الاستمرارية ومرافقة التطورات والتغيرات، كما أنها تثير الهمم وتحفز العمال وتوجههم إلى تحقيق الاهداف المرجوة، كما تظهر أهمية القيادة في قبول تدعيم السلوك الايجابي ورفض ومحاربة السلوك السلبي وحسم الخلافات وتدريب الأفراد. (العربية، 2013، ص12)

وتتجلى مهام القيادة في الدور الذي يلعبه القائد بقيامه بالمهام التالية: (شيحة، 2000، ص322)

- التخطيط: يقوم القائد بتقرير الطرق والاساليب التي تسير عليها الجماعة وذلك من أجل تحقيق حاجاته واهداف الجماعة، وذلك من خلال تحديد استراتيجية ووضع السياسة العامة للمنظمة وفقا للموارد البشرية والمادية المتوفرة.

- التنفيذ: تنظيم نشاط الجماعة والوقوف على انجازات الجماعة.

- رسم سياسة الجماعة: يحدد القائد هنا اهداف وسياسة الجماعة باعتباره الشخص المسؤول الذي يضع خطة انتاجية وطريقة تنفيذها.

- المراقبة: تعتبر الرقابة أداة اصلاح وتقويم، حيث يستطيع القائد التأكد من تنفيذ الخطط والسياسات التي تؤدي لتحقيق الاهداف والتعرف عن ما قد يعيق ذلك.

6.4. المشاركة في اتخاذ القرارات :

تعتبر عملية اتخاذ القرارات نتاج العديد من المجهودات المشتركة من الاراء والافكار والاتصالات والتحليلات الذي يقوم به العديد من الافراد العاملين بالمنظمة.

فعملية مشاركة العاملين في الادارة عرفها كيث وجيرلينغ بأنها " ذلك النمط الاداري، الذي يقوم على المشاركة النظامية والملموسة للعاملين في المؤسسة في عمليات صنع القرارات المتعلقة بسياسات المنظمة، ومهامها، ومشكلاتها" ويتطلب النمط التشاركي توافر شرطين ضروريين هما:

- توفر درجة عالية من الثقة المتبادلة بين العاملين في المؤسسة، إضافة إلى الثقة بالنفس لدى المديرين أو العاملين.

- توفر مستوى عال من القناعة بمفهوم القيادة التشاركية، وصناعة القرار على أساس تعاوني. (الرفاعي، 2009، ص14)

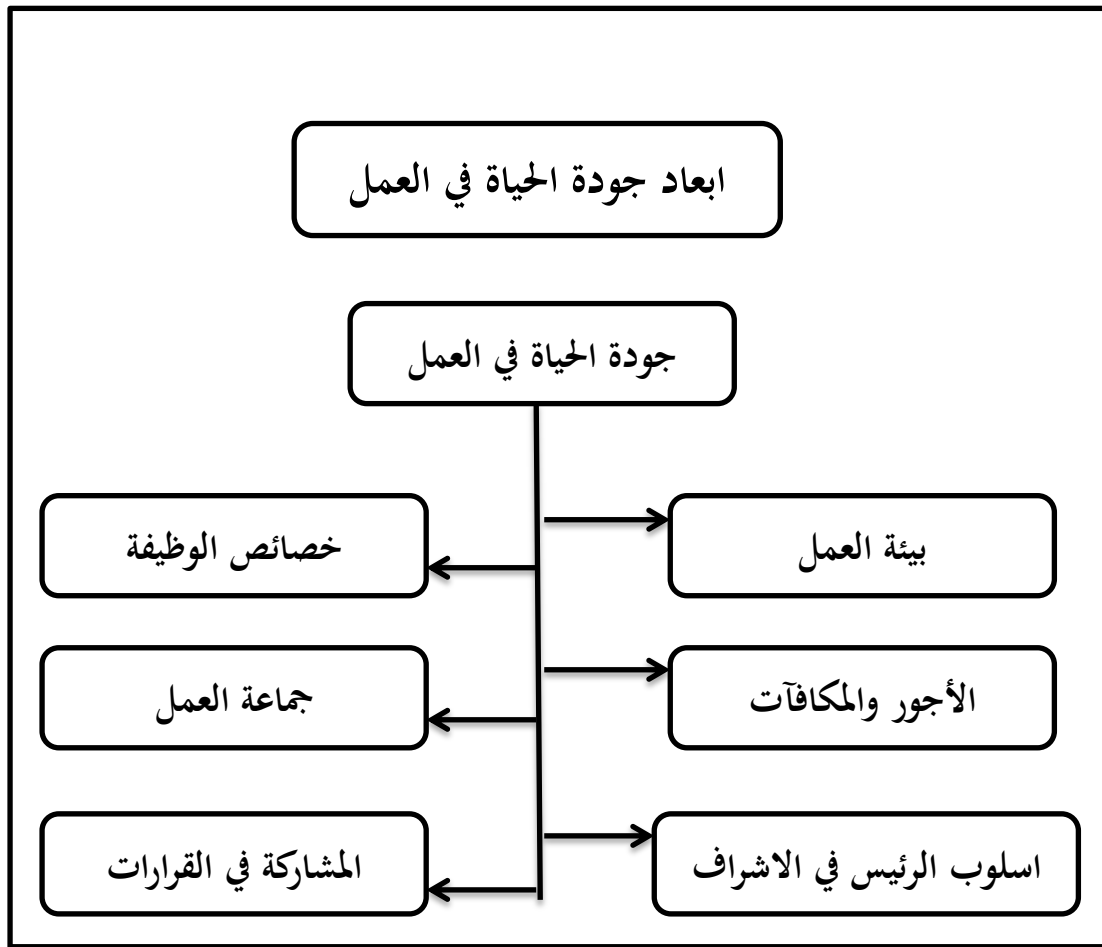
ولقد عدد جاد الرب مزايا وعوائد للمشاركة في اتخاذ القرارات:

- تحقيق درجات عالية من الرضا والالتزام لدى العاملين.
- زيادة الانتاجية ودعم نظم أجور ومكافئات متميزة للعاملين.
- الحصول على آراء واقتراحات وأفكار إبداعية وابتكارية .
- المساهمة في حل المشكلات واتخاذ القرارات بطرق أكثر ديمقراطية.
- بناء كوادر وظيفية وتأهيلية للتزقي في المناصب القيادية مستقبلا. (جاد الرب، 2008، ص78)

وعلى العكس من ذلك يؤدي عدم المشاركة في اتخاذ القرارات أو البعد عن مراكز اتخاذ القرار إلى الشعور بالغرابة وارتفاع مستويات ضغط العمل، لذلك يجب أن يحرص المديرين والرؤساء على تفعيل نظم المشاركة في اتخاذ القرارات من خلال اللجان وبرامج المشاركة وتفويض جزء من سلطاتهم .

لمرؤوسيههم لان ذلك يحقق درجات عالية من الرضا (الزهراني، 2007، ص32)

والشكل التالي يوضح أبعاد جودة الحياة في العمل المراد دراستها:



الشكل (02) يمثل ابعاد جودة الحياة الخاصة بهذه الدراسة (اعداد الطالب)

5- أهداف جودة حياة العمل:

أن الاهداف التي تسعى إلى تحقيقها إدارة الموارد البشرية من خلال برامج تطوير جودة حياة العمل هي :

- إيجاد بيئة عمل تنسجم وأهمية الموارد البشرية ودورها التفوقي النوعي على المنافسين.
- جعل بيئة العمل مصدر جذب للعاملين الجيدين والمساعدة على زيادة انتماء العاملين وولائهم وتحقيق التكامل والتفاعل بين الاهداف المنظمة وأهدافهم وتقليل عدد الحوادث وحجمها إلى أدنى مستوى ممكن.

وترى (الفضل، 2007، ص76) أن الاهداف المنتظرة من تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية هي كالآتي:

- قلة الغيابات، والتقليل من الاصابة بحوادث العمل.

- التقليل من المشكلات بين الادارة والعاملين.
- الرضا الوظيفي لدى العاملين.
- تحسين وزيادة الأداء مما يسهم في التفوق النوعي على المنافسين في السوق.
- بالإضافة الى ما أشار إليه (Hunt, 1992) بان برامج جودة الحياة في العمل تهدف الى:
- زيادة ثقة العاملين.
- الاندماج في حل المشكلات.
- زيادة الرضا الوظيفي.
- زيادة الفاعلية التنظيمية.

وفي نفس الإطار فإن دراسات كثيرة أثبتت وجود علاقة بين برامج جودة الحياة الوظيفية و زيادة رضا العميل و منها دراسة (لو و ماي) التي ركزت على العلاقة بين الربحية و الرضا الوظيفي و ولاء العاملين، وقد توصلت الدراسة إلى أن رضا العميل الداخلي و الخارجي تنبع في الأساس من برامج جودة الحياة الوظيفية والتي يمكن قياسها من خلال الشعور بالارتياح الذي يحس به الموظفون اتجاه عملهم وزملائهم مما ينعكس إيجابا على رضا العميل الخارجي، حيث أصبحت برامج جودة الحياة الوظيفية في الفترة الأخيرة أداة تنافسية في يد المنظمات. (جاد الرب، 2008، ص10)

ووفقا ل (Afsar, 2015, p132) فإن جودة حياة العمل تحقق هدفين هما:

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

6- أهمية جودة حياة العمل:

أظهرت بعض الدراسات الاهمية العلمية لتطبيق جودة حياة العمل، فإن هناك تأثيرات إيجابية بناءة لتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومن أهمها ما يلي:

- تخفيض الصراعات بين العاملين والادارة من خلال تطوير مناخ العلاقات وعمل أكثر إنتاجية وتسوية عديد من المشاكل الكامنة من خلال بيئة عمل مساعدة على حل المشاكل .
- مشاركة أكبر عدد من العاملين بالأفكار البناءة التي يمكن أن تؤدي إلى تحسينات في إجراءات العمل المؤسسي.

- زيادة انتماء العاملين وولائهم وتحقيق التكامل والتفاعل بين أهداف المؤسسة وأهدافهم.
- المساهمة في تعزيز الجودة والتعلم والابداع.
- تحسين ودعم العلاقات الانسانية في المؤسسة.
- انخفاض معدلات الغياب في المؤسسة

- استثمار أفضل و أمثل للموارد البشرية في المؤسسة. (ماضي، 2014، ص 67)

تبرز أهمية جودة الحياة الوظيفية ايضا من خلال:

- توفير ظروف عمل جيدة، ومطورة من وجهة نظر العاملين.
- تساعد على تعظيم الفعالية التنظيمية من وجهة نظر المنظمة.
- تسهم بشكل ايجابي في توفير قوة عمل أكثر مرونة، وولاء ودافعية.
- التأثير الايجابي على ممارسات ادارة الموارد البشرية مثل التدريب، واستقطاب العاملين، وانتقاء فريق العمل. بدوي (2015 ص 744-745).

وبناء على ما تقدم تتجلى أهمية جودة حياة العمل من خلال النقاط الاتية:

- تساعد العاملين على تحقيق التوازن بين بيئة العمل والحياة الخاصة، وتحفيزهم للاستفادة من الفراغات الممنوحة لهم لتخفيف مشاكل الحياة.
- توفير بيئة تنظيمية تحفز العاملين على التعاون في اتخاذ القرارات، وزيادة الابداع.

7- نماذج جودة حياة العمل:

من خلال التحضير لهذا الموضوع ارتأينا أنه من باب الإلمام به كان لزاماً أن نعرض على مختلف النماذج والدراسات التي عالجت مفهوم جودة الحياة الوظيفية، باعتبار أن هذا الأخير ليزال محل اهتمام العديد من الباحثين كونه مفهوم جديد في علم الإدارة يتم تناوله من جوانب مختلفة، و في هذا سنحاول التطرق إلى النماذج التي ركزت على عنصر المشاركة، فالتى ركزت على دور النقابات العمالية، ثم النماذج التي ركزت على الأداء المالي و أخيرا النماذج التي ركزت على المسؤولية الاجتماعية، كون هذا المبحث سيكون ممهداً للمبحث الذي سنناقش فيه أبعاد المفهوم، باعتبار أن تراكم الدراسات المختلفة مكنت من وضع تصور لأبعاد جودة الحياة الوظيفية.

1.7. النماذج التي ركزت على عنصر المشاركة:

أ- نموذج هافلوفيتش:

كان هذا النموذج نتيجة للدراسة التي قام بها هافلوفيتش، حيث استهدفت دراسته البحث عن تأثير برامج جودة الحياة الوظيفية على معدلات الغياب و دوران العمل، و تمثلت منهجية البحث في تجميع بيانات عن إحدى الشركات الصناعية المتعددة الجنسيات في وسط غربي الولايات المتحدة الأمريكية خلال الفترة الممتدة من 1976 حتى نهاية 1986، حيث قسمت هذه الفترة إلى 48 شهراً قبل تطبيق برنامج جودة الحياة الوظيفية و 81 شهراً بعدها.

أما فيما يخص النموذج المطبق في هذه الشركة فهو مبني على المشاركة التطوعية في مجموعات يشترك فيها أعضاء من النقابة، حيث تقوم هذه اللجان بمناقشة المشاكل والتوصية بالحلول بمشاركة العمال المؤقتين، حيث كان مع نهاية ماي 1985 لدى الشركة 21 مجموعة لجودة الحياة الوظيفية تضم 400 عامل، و من بين الأمور التي طبقت في هذه الشركة في هذا الصدد هي المشاركة في الأرباح.

ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة، هو أن النموذج المعتمد على المشاركة يؤدي إلى خفض محدود في معدلات الغياب وحوادث العمل، بينما يؤدي هذا التركيز على المشاركة على تخفيض كبير في معدلات الشكاوى ودوران العمل، و تتضاعف هذه النتائج كلما أفصحت المنظمات عن معلومات أكثر وأفضل للمجموعات المشاركة في برنامج جودة الحياة الوظيفية (جاد الرب، 2004، ص83).

ب- نموذج بادواي:

كان هذا النموذج تبعا للدراسة التي قام بها بادواي سنة 1994 للتعرف على العلاقة الموجودة بين درجة المشاركة في اتخاذ القرار وأثرها على جودة الحياة الوظيفية، حيث شملت الدراسة عينة مكونة من 464 من أخصائيين نظم المعلومات في الشركات الأمريكية. (جاد الرب، 2004، ص84) وخلصت الدراسة إلى بيان العلاقة التي تربط بين المشاركة في اتخاذ القرارات وجودة الحياة الوظيفية، حيث أكد بادواي أنه كلما زادت درجة المشاركة كلما كانت جودة الحياة الوظيفية أفضل وبالتالي تحسين جودة العلاقات الوظيفية والإنسانية لدى العاملين مما يؤدي إلى تفاؤل أكبر بجو الوظيفة.

2.7. النماذج التي ركزت على دور النقابات العمالية:**أ- نموذج غيلبيرث:**

استهدف غيلبيرث في دراسته الممتدة بين سنتي 1968 و 1984 التعرف على دور تدخل النقابات العمالية في إحداث الأثر المرغوب في جودة الحياة الوظيفية، وكانت منهجية الدراسة تتمثل في اختيار 18 منظمة نصفها لها نقابات عمالية منها شركة اكزيروس و شركة شال و النصف الآخر ليس لها نقابات و منها شركة والدون العالمية . وقد انطلق الباحث من فرضية أن علاقة الإدارة بالنقابات العمالية في الولايات المتحدة الأمريكية لا تتفق و طبيعة التعاون المطلوب في مجال جودة الحياة الوظيفية، و قد توصل غيلبيرث إلى أن المنظمات التي لها نقابات عمالية مشاركة في بناء وتصميم برامج جودة الحياة الوظيفية هي أكثر إيجابية من تلك المنظمات التي ليس لها نقابات عمالية و ذلك في إطار فعالية جودة الحياة الوظيفية.

وقد أوصى غيلبيرث بضرورة و إلزامية إتاحة الفرصة لتدخل النقابات العمالية ومشاركتها في إعداد برامج جودة الحياة الوظيفية مع وضع نظام فعال للمشاركة في العوائد المادية الناتجة عن تطبيق تلك البرامج. (جاد الرب، 2004، ص339)

ب- نموذج أيتون، جوردان و كيني:

هدفت هذه الدراسة التي أجريت سنة 1992 إلى التعرف على تأثير مشاركة الأفراد في برامج جودة الحياة الوظيفية على ولاء الأفراد لنقاباتهم العمالية، أي الإجابة على السؤال التالي: هل تشكيل مجموعات لجودة الحياة الوظيفية من العاملين في المنظمة يمثل تهديدا للنقابات أم لا ؟

تم جمع البيانات من ثلاث شركات متماثلة تابعة لاتحاد نقابي واحد، حيث أن هذه الشركات تطبق برامج جودة الحياة الوظيفية وهي من القطاع الخاص كانت فترة عملها من أربعة إلى أربعين سنة، حيث بلغ حجم العينة 630 مفردة و تم جمع البيانات من 400 مفردة بنسبة 5.63.

توصلت الدراسة إلى الإقرار بان المشاركة في برامج جودة الحياة الوظيفية من قبل العاملين في المنظمة لا يمثل تهديدا للنقابات العمالية ولا تتعارض مع أدوارها، حيث أثبت " أيتون " بعد إجراء استبيان على أعضاء النقابات العمالية أن مشاركتها في تلك البرامج سوف تقلل من تهديد هذه الأخيرة لها. (جاد الرب، 2004، ص 88)

3.7. النماذج التي ركزت على المسؤولية الاجتماعية للمنظمة:

أ- نموذج تريست:

استهدفت الدراسة التي أجراها " تريست " البحث عن العلاقة بين تغيير المجتمع المحلي وبرامج جودة الحياة الوظيفية، والتعرف على هذه البرامج التي استخدمت في مدينة جيمس وهي إحدى المدن الواقعة في جنوب ولاية نيويورك، واستعرض الباحث التطور التاريخي لهذه المدينة بداية من سنة 1945 حتى 1986 مركزا على برامج جودة الحياة الوظيفية، حيث تم إنشاء لجان كان مهامها:

- المشاركة في المكاسب
- تطوير الأداء.
- إعادة الهيكلة .
- المراجعة الدورية لعقد العمل بين العمال والإدارة من أجل تعزيز الثقة.
- الاستقرار و حماية العمالة.

وقد توصل الباحث إلى نتيجة مفادها أن ثقافة العمال و ثقافة العمل الجديدة المعتمدة على التعاون بين الإدارة و العاملين تمثل عاملا رئيسيا في زيادة فاعلية برامج جودة الحياة الوظيفية ، حيث أن العاملين يفضلون الجوانب التي تعطيهم الاستقلالية و المرونة و تسمح لهم بإحداث التوازن بين

حاجاتهم الوظيفية والشخصية، ويفضلون ذلك عن الفوائد والمرتببات التقليدية. (جاد الرب، 2004، ص 346)

ب- نموذج جونسون و لينك:

قاما " جونسون " و " لينك " بدراسة على شركة VOLVO ربطت بين التكنولوجيا وجودة الحياة الوظيفية، حيث كانت الشركة تطبق شعارا هاما: " الأفراد هم المفتاح " ، وكانت من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة :

- ارتكاز التطوير التنظيمي بشركة VOLVO خلال السبعينات و الثمانينات على مبدئين أساسيين - : زيادة الكفاءة .
- تحسين جودة الحياة الوظيفية.
- يجب أن يتفق نظام الإدارة العليا في المنظمة مع الأهداف الخاصة ببرامج جودة الحياة الوظيفية.
- كلما زادت التكنولوجيا تعقيدا ، كلما زاد الاهتمام بالأفراد في المنظمة .
- برامج جودة الحياة الوظيفية لها بعدين أساسيين : تكنولوجي و اجتماعي ، و لا يجب أن تتعارض فيما بينها. (جاد الرب، 2004، ص 345)

4.7. النماذج التي ركزت على علاقة جودة حياة العمل بالأداء المالي:

أ- نموذج كاتز و كوشان:

استهدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين نظم أداء العلاقات الصناعية وفعالية المنظمة ودور برامج جودة الحياة الوظيفية في الإسراع بمعدلات النمو.

اعتمدت منهجية الدراسة على تجميع البيانات من مصنع كبير لإنتاج السلع المعمرة و الثقيلة في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث غطت الدراسة الفترة من 1978 حتى 1985 ولهذا المصنع 25 مصنعا فرعيا و يعمل بها 50000 عامل حيث تزيد قيمة المبيعات بذات المصنع عن مليار دولار سنويا.

وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- هناك علاقة إيجابية بين المشاركة في برامج جودة الحياة الوظيفية و نظم العلاقات الصناعية و

العكس صحيح

- هناك علاقة إيجابية بين كفاءة العمالة المؤقتة ودرجة مشاركتها في برامج جودة الحياة الوظيفية.
 - هناك علاقة إيجابية بين اتجاهات الأفراد، خاصة الأفراد الدائمين و الأداء الاقتصادي.
 - العلاقة بين برامج جودة الحياة الوظيفية و الأداء الاقتصادي علاقة غير مباشرة.
- ومن خلال هذا يرى الباحثان أن العلاقات التبادلية بين جودة الحياة الوظيفية والعلاقات الصناعية تؤدي إلى التأثير غير المباشر على الأداء الاقتصادي من خلال التأثير على الفاعلية التنظيمية. (جاد الرب، 2004، ص 89)

ب- نموذج لاوو و ماي :

استهدفت الدراسة التي قاما بها " لاوو " و " ماي " إلى التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية على معدلات النمو وذلك من خلال التركيز على الشركات الخاضعة لمؤشر "poors&standars" باستخدام معدلات النمو الخاصة بالمبيعات و العائد على الأصول لمدة خمسة سنوات بداية من سنة 1993.

تمت المقارنة بين مجموعتين من الشركات ، الأولى عددها 58 شركة من أفضل الشركات التي تنشط في الولايات المتحدة الأمريكية، والثانية عددها 88 شركة من أفضل 100 شركة تمثل القمة في مؤشر (100 P&S) ومنها شركة MOTOROLA ، IBM ، XEROX، و هي الحاصلة على جوائز الجودة القومية.

وقد توصلت الدراسة على التأكيد على أن الشركات التي بها برامج جودة الحياة الوظيفية بشكل أكبر تحقق مؤشرات إيجابية في الأداء المالي والاقتصادي مقارنة بالشركات الأخرى التي تطبق تلك البرامج بشكل أقل، ومن بين النتائج الفرعية التي توصلت إليها الدراسة، هي أن زيادة كفاءة الأداء المالي للمنظمة قد لا يتحقق بالضرورة عن طريق الاستغناء عن العمالة وبالتالي تخفيض التكاليف، ولكن يرتبط أساسا برضا العامل ولذا فإن الأمان المهني هو مكون أساسي وهام في برامج جودة الحياة الوظيفية في التسعينات. (جاد الرب، 2004، ص 90)

5.7. النموذج الاسلامي:

الإنسان هو محور الفكر الإداري في الإسلام وهو الهدف من كل مبادئه و تعاليمه، فهو العنصر الذي بدونهُ لا يتحقق أي إنتاج أو فكر، فهو عنصر العمل الحيوي الهام الفاعل والمتفاعل، ولعنصر العمل أهمية محورية خاصة تتجاوز بكثير غيره من عناصر الإنتاج، فهو مرتبط بالفرد العامل الذي عليه أن يبدع في إنتاجه، والفرد تحفزه الرغبة وتدعمه القدرة على الإنتاج، ومن هنا كان الرضا عن العمل محصلة لتفاعل عنصري القدرة و الرغبة، و قد اهتم الفكر الإداري في الإسلام بالرضا والفرد العامل اهتماما كبيرا، والحث على العمل الجاد والهادف لإسعاد الفرد والجماعة، وبرز ذلك من خلال الاهتمام بالأمور التالية: (البليسي، 2012، ص17)

أ- المشاركة في الادارة من خلال الشورى:

الإدارة في الإسلام ليست تسليطا أو تسخييرا للبشر و إنما مشاركة من القائد و أعضاء الفريق العامل، وأساس المشاركة بينهم هي الشورى، فهي تمحص الرأي و تسدده، وتقوي العزيمة وتشجذ الهمم، وتدفع إلى الإخلاص في القول والعمل، وحث القرآن الكريم على الشورى بقوله تعالى ((وأمرهم شورى بينهم)) (سورة الشورى، الآية 38)، فالشورى ركن أساسي من أركان الإدارة الإسلامية، فالقائد عليه مشاورة من يعملون معه و الركون إلى آرائهم وله في نهاية المطاف الحكم النهائي بشرط الصدق في المشورة، فالمشورة تظهر الحقيقة وتقدم للقائد الإداري الرأي والنصيحة وتضمن تعاون الجماعة والفعالية في الأداء، فيتحقق بذلك الرضا النفسي للفرد العامل.

ب- الأجر:

العدالة تعتبر حجر الزاوية وأهم صفة من صفات الإدارة الناجحة لأنها تعني إعطاء كل ذي حق حقه وتضمن التعامل مع الأفراد العاملين على قدم المساواة فينتفي التحيز وما قد يسببه من إحساس بالظلم، كما يضمن التوازن في توزيع الأعمال والأجور والمكافآت المادية وغير المادية ... الخ، فالتزام العدالة في الإسلام هو الطريق السديد للعمل الإداري الناجح و سبيله لتحقيق غايات وأهداف التنظيم وذلك وقوفا عند قوله سبحانه وتعالى ((إن الله يأمركم أن تؤدوا الأمانات إلى أهلها وإذا حكمتم بين الناس أن تحكموا بالعدل، نعماء يعظكم به إن الله كان سميعا بصيرا))(سورة النساء، الآية 58)

ج- الحوافز:

تتصف الحوافز في الإدارة الإسلامية عن الحوافز في الفكر الإداري الوضعي بتضمنها جوانب متافيزيقية مرتبطة بالجنة ودرجاتها كحوافز إيجابية والنار و دركاتهما في حالة الحوافز السلبية وهذا استنادا لقوله تبارك و تعالى ((إن الذين آمنوا و عملوا الصالحات إنا لا نضيع أجر من أحسن عملا)) (سورة الكهف، الاية 107)، وفي هذا الإطار يقول رسول الأمة عليه الصلاة و السلام "من ولي لنا عملا وليس له منزل فليتخذ منزلا، أو ليس له زوجة فليتزوج، أو ليس له خادما فليتخذ خادما، أو ليس له دابة فليتخذ دابة، ومن أصاب شيئا سوى ذلك فهو غال"، مما يعني أنه في حال كان المرتب لا يكفي لإشباع الحاجات، فعلى ولي الأمر أن يحققها له من بيت مال المسلمين لكي يقيم عليه الحجة عندما يسلك مسلكا خاطئا، وبذلك حرص نظام الحوافز في الإسلام على إشباع حاجات الفرد العامل. (الأشعري، 2000، ص254)

د- العلاقات الانسانية:

تلعب العلاقات الإنسانية دورا هاما في الإدارة لأنها من الأدوات الرئيسية في التوجيه، وهي تعتمد على طبيعة السلوك الإداري في تقدير كل موظف، وتنمية مواهبه وإمكاناته وخبرته واعتباره موردا ذو قيمة، وهو سلوك يقوم على الاحترام المتبادل بين المدراء والموظفين بما يحقق التفاهم والشعور بالرضا و توجيه السلوك الفردي والجماعي على أساس قيم وظروف عمل أحسن، ويعتمد نجاح القائد أو المدير على قدرته في كسب احترام مرؤوسيه مما يتطلب منه أن يكون قدوة لهم وأن يحرص على إشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية وحسن التعامل معهم (الأشعري، 2000، ص255)، ومن روائع الإدارة الإسلامية في هذا المجال قوله سبحانه وتعالى ((ادع إلى سبيل ربك بالحكمة والموعظة الحسنة وجادلهم بالتي هي أحسن)) (سورة النحل، الاية 125)، كما يقول جلي و تبارك في مقام آخر ((و لو كنت فظا غليظ القلب لانفضوا من حولك فاعف عنهم و استغفر لهم و شاورهم في الأمر (سورة ال عمران، الاية 159)

8- عوامل نجاح جودة حياة العمل:

بالرغم من التقدم التقني يبقى دور ادارة الموارد البشرية دورا فعالا في تخطيط وتنفيذ نشاطات المنظمة، وتحقيق أهدافها وأهداف العاملين فيها، و توفير حياة وظيفية أفضل للموظفين، قصد إشباع احتياجاتهم من خلال توفير بيئة عمل صالحة ومشاركتهم في اتخاذ القرارات وتوفير متطلبات الأمن والاستقرار وإتاحة الفرص الملائمة لتحسين الأداء، الأمر الذي جعل الادارة المعاصرة تؤمن بأن نجاحها سيكون مرهونا بالوصول إلى وضعية التوازن، والتي لا يمكن تحقيقها إلا من خلال سعيها المتواصل لتطبيق برامج تطوير جودة الحياة في العمل فيها، قصد انجاح جودة الحياة المهنية في المنظمات ومن مجمل هذه العوامل كما وردت لدى الباحثين في المجال التنظيمي:

1.8 نظام الاتصالات:

تعتبر المؤسسة بيئة حيوية لمختلف الأنشطة الاتصالية الرسمية لتبادل المعلومات أو نشر المعلومات الرسمية الخاصة بالمؤسسة، وهي مجموعة من الأنشطة الاتصالية التي تحدث داخل المؤسسة من خلال العلاقات التي تحدث بين الأفراد ضمن محيط المنظمة، ويتوقف مدى نجاح جودة الحياة الوظيفية أيضا على نوع المعلومات التي يتلقاها الموظفون حول المنظمة، وكذا المدى الذي تقوم فيه ادارة المنظمة بالاهتمام بالعاملين فيها من خلال الاستماع لاقتراحاتهم وأفكارهم من خلال قناة اتصال مباشرة وواضحة، كما أن التواصل يساعدهم على فهم موقفهم الحالي ويأخذهم الى مستوى أعلى من المساهمة.

بالتالي يعتبر الاتصال وسيلة اجتماعية يتم من خلالها التفاهم بين الافراد، والتفاعل المستمر بينهم، ويمثل ايضا الرابط الذي يربط بين مختلف الاقسام الفرعية داخل أي تنظيم من جهة، وبين هذه الأقسام الفرعية، والتنظيم الكلي من جهة أخرى ويعتبر الاتصال جيدا اذا كان بجميع الاتجاهات، لأنه يتيح تبادل المعلومات بين الأفراد العاملين في المنظمة، كذلك يزود الأفراد بالتغذية الراجعة عن أدائهم. (حريم، 2004، ص121)

2.8. نظم المقترحات في المؤسسة:

إن جودة حياة العمل الجيدة وبرامج مشاركة العاملين تفترض أن العاملين لديهم أفكارا جديدة وأن مسؤولية الادارة هي متابعة وتطبيق هذه الأفكار وعرض طريقة منظمة لجمع الأفكار من العاملين.

إن معظم نظم المقترحات الحديثة تعالج بطريقة صندوق المقترحات، حيث يقوم العامل بتقديم المقترح لمشرف وسيط وبعد تلقي التعليقات من المشرف ذاته يجب أن يكون الالتزام واضحاً في كلمات وتصريحات عامة ورسائل العاملين ومقالات وأخبار الشركة، أما إذا رأى المشرف في اقتراحات العامل نقداً ضمنياً فلن تتلق هذه الأفكار الجديدة أي تشجيع، حيث يجب على كل منظمة أن تخلق بيئة عمل تحترم فيها كل فكرة مطروحة سواء كانت مجدية أو غير مجدية. (Prajogo,2003,901)

وبالتالي يمين القول أن نظام الاقتراحات يقوم على فتح الباب للموظفين لتقديم أفكارهم من أجل تحسين إجراءات العمل وتبسيطها، أو من أجل إسعاد المتعاملين وتحسين مستوى الخدمة، كما أن الكثير من الاقتراحات يتركز على زيادة الأرباح أو تقليل التكاليف.

3.8. جهودات المنظمة في تطوير جودة حياة العمل:

يرتكز نجاح جودة حياة العمل بشكل كبير على ديناميكية المنظمة، من خلال الاستخدام الأمثل لمكوناتها التنظيمية والإدارية لتسهيل وتوجيه طرق التوفيق بين أهداف العاملين وأهداف المنظمة، حيث أن تطبيق برامج جودة حياة العمل تحقق درجات عالية من الولاء والانتماء والمشاركة الفاعلة، وتساهم في إشباع حاجات العاملين مما يولد لديهم الشعور بالرضا عن حياتهم المهنية، وبالتالي تحفيزهم على بذل المزيد من الجهد لتحقيق الأهداف التنظيمية وتحقيق أهدافهم.

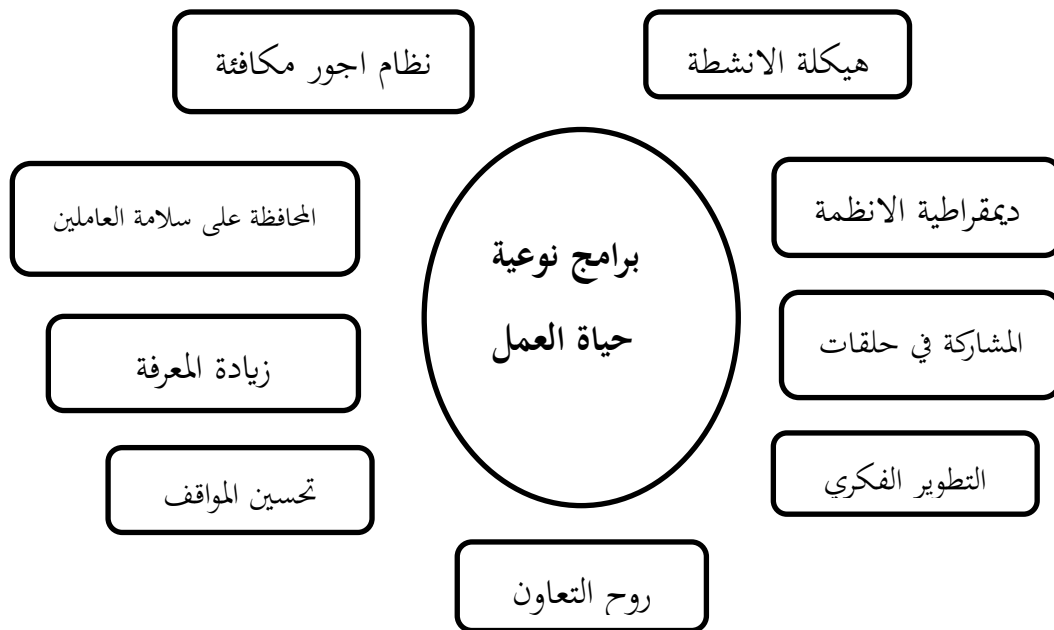
ويرى جاد الرب أن لتحقيق جودة حياة العمل يجب على المنظمة التركيز على الأبعاد والعناصر التالية: (بن خالد، 2017، 34ص)

- توفير بيئة عمل صحية وأمنة.
- إتاحة الظروف البيئية المعنوية المدعمة لأداء العاملين.
- توفير مستلزمات الأمن والاستقرار الوظيفي.
- عدالة نظام الأجور والمكافآت.
- توفير الظروف الملائمة لتحسين الانتاجية والكفاءة.
- إتاحة فرص الترقى والتقدم الوظيفي.
- العمل على توفير فرق عمل متكاملة.
- العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم.
- إعادة تصميم واثراء الوظائف لتواكب المستجدات الحديثة وتشجيع طموحات العاملين.

- توفير الظروف البيئية المعنوية المدعمة لأداء العاملين.

4.8 دوائر الجودة:

خلال العشرين سنة الماضية، بذلت العديد من الجهود لزيادة الاحساس بفريق العمل في المنظمة، ربما تكون إحدى تقنيات فريق العمل الحديثة هي دوائر الجودة وهي مجموعة من العمال مع مشرف عليهم يجتمعون طوعيا للتعرف على المشاكل المرتبطة بالعمل أو الوظيفة والسعي لحلها. (البليسي، 2012، ص75)، ويرى كل من العنزي والفضل ان دوائر الجودة تراعي مجموعة من النشاطات التي من شأنها تعزيز جودة الحياة في العمل عموما حسب الشكل التالي: .



الشكل رقم(03) نشاطات تعزيز جودة الحياة في العمل

المصدر: (العنزي، الفضل، 2007، ص70)

9- عوائق تطبيق جودة حياة العمل:

على الرغم من الأثر الإيجابي لتطبيق برامج جودة حياة العمل حسب عديد الدراسات إلا أن العديد من المنظمات لم تنجح في الوصول إلى الأهداف المرجوة السالفة الذكر و ذلك بسبب عوائق نبينها على النحو التالي : (البليسي، 2012، ص14)

1.9. مواقف الإدارة:

يتطلب تطبيق برامج جودة حياة العمل إضفاء الديمقراطية في مكان العمل فيجب أن تكون لدى المدراء الرغبة في مشاركة صلاحية اتخاذ القرارات مع موظفيهم و منحهم فرصة التعبير عن آرائهم و المشاركة بفاعلية، إلا أن ذلك صعب التنفيذ لأن الكثير من المدراء يعتبرون التخلي عن جزء من صلاحياتهم و مشاركتها مع الآخرين بمثابة تهديد صريح لوجودهم، لذلك يبدون معارضة شديدة في هذا الإطار.

2.9. موقف النقابات والاتحادات العمالية:

قد يتولد عند تطبيق برامج جودة حياة العمل لدى النقابات العمالية شعور بأن تطبيقها يعود بالفائدة فقط على المنظمة من خلال تسريع وتيرة العمل والرفع من الإنتاجية دون أي عوائد لهم، أي أن هذه البرامج ما هي إلا وسيلة لاستخراج المزيد من الطاقات الكامنة في الأفراد العاملين، ولإزالة هذه المخاوف يجب على المدراء الترويج لبرامج جودة الحياة الوظيفية و النتائج المرجوة منها و العوائد المترتبة عنها للمنظمة و الأفراد سوية .

3.9. خشية الادارة العليا من التكلفة المالية العالية:

ترى الإدارة بأن تكلفة تطبيق برامج جودة حياة العمل تكون ضخمة و مكلفة تفوق قدراتها، علاوة على أنه لا يوجد ما يضمن فاعلية و نجاعة تطبيق هذه البرامج، مما يدعو الإدارات التي تعاني من ضائقة مالية إلى التفكير مليا قبل تطبيق برامج جودة الحياة العملية كونها تعتمد على الأجور السخية وبيئات العمل الجيدة... ، ولذلك كان لزاما تطبيق هذه البرامج تدريجيا وفق ميزانيات متعاقبة تكون مدرجة في استراتيجية المنظمة على المدى المتوسط والطويل.

10- مؤشرات قياس جودة حياة العمل:

ان الجوانب المستخدمة في كثير من الأحيان لقياس جودة حياة العمل تتمثل في التكوين، الأمن في العمل وسلامة العمال، المكافآت والتعويضات والأجور العادلة، الرضا عن العمل، الأداء والالتزام المهني، الدعم الاجتماعي في العمل، الصحة الجسمية، ظروف العمل... الخ
اهتم الكثير من الكتاب والباحثين في مجال الادارة بالبحث عن كيفية قياس جودة حياة العملية، فاستند كل باحث على مجموعة من المعايير يمكن الاعتماد عليها لقياس الجودة وفقا لما يلي: (جاد الرب، 2009، ص 69)

اعتبرت دراسة (Islam et Siengthi) أنه يمكن قياس جودة حياة العمل في المنظمة من خلال عوامل (هيرزبرج) الصحية والمتمثلة بالمقاييس التالية:

- معدلات الأداء الوظيفي.
- درجة الرضا الوظيفي.
- سياسة الأجرة.
- سياسة الشركة.
- مدى نجاح نقابات واتحادات العاملين .

بينما ترى دراسة (Garg.c.p et al2012) أنه يمكن قياس جودة حياة العمل من خلال مقاييس كمية من جانب ومقاييس وصفية من جانب آخر، وكانت هذه المقاييس على النحو التالي :

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

كما تشير دراسة (Ekoonmee Kalayan) إلى أنه يمكن قياس جودة حياة العمل من خلال المقاييس التالية :

- الالتزام التنظيمي.
- الرضا الوظيفي.
- سيادة روح الفريق داخل المنظمة.

حيث اشتملت الدراسة على مديري الموارد البشرية في تسعة قطاعات مختلفة في العمل، وخلصت الدراسة إلى أنه يمكن لجودة حياة العمل في حدها الأدنى أن تؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين، وأن جودة الحياة الوظيفية في حدها الأعلى يمكن أن تؤثر على الالتزام التنظيمي وسيادة روح الفريق، وترى دراسة (Eliseraamstad) أن قياس جودة الحياة الوظيفية يتم من خلال المقاييس التالية :

- إنتاجية العمل.
- جودة السلع والخدمات.
- جودة العمليات.
- المرونة في خدمة العملاء.
- سهولة وسلامة العمليات.
- مدى المرونة في أساليب العمل.
- تطوير نظم العمليات.
- نظم الجودة.
- تطوير المهارات المتعددة .

بينما دراسة (kandasamy Indira) وضعت في دراستها مجموعة من المقاييس لقياس جودة الحياة الوظيفية، وهي على النحو التالي:

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

بينما توصل (جاد الرب) إلى أن وجود مستويات عالية لجودة الحياة العملية سوف يقلل من المعايير غير المرغوبة ويعظم من المعايير المرغوب فيها. واشتملت هذه المعايير على لقياس جودة الحياة الوظيفية على ما يلي:

- معدلات حوادث العمل.
- معدلات الشكاوي.
- معدلات الإضراب والتجمهر والامتناع عن العمل.

- معدلات الغياب والتغيب.
 - معدلات دوران العمل.
 - معدلات نمو الأداء الاقتصادي والمالي من خلال:
 - معدل العائد عن الاستثمار.
 - معدل العائد على الأصول.
 - معدل العائد على حق الملكية.
 - معدل نمو المبيعات.
 - السعر السوقي للسهم.
 - معدلات الدوران.
- وحسب (Lawler,1975) يرى أن مقياس جودة حياة العمل يجب أن يحترم أربعة خصائص:
- يجب أن يقيس الجوانب المهمة لجودة حياة العمل.
 - يجب ان يمتاز بالوضوح والصحة حتى يتسنى الاجابة على الاستبيانات التي تستعمل من قبل الباحثين.
 - حتى يصبح قابل للتحقق وممكن التحكم فيه يجب ان يتسم بالموضوعية.
 - مراعاة الفروق الفردية داخل المنظمة. (Dupuis,Martel,al, 2009,p21)

11. بعض المفاهيم المرتبطة بجودة حياة العمل :

1.11. بيئة العمل: ويقصد بها تلك العوامل، أو الظروف التي يعمل في ظلها الفرد سواء كانت متعلقة بطبيعة الوظيفة التي يؤديها، ومتطلبات العمل الذي يقوم به، أو طبيعة العلاقات الانسانية السائدة في مناخ المنظمة، سواء كانت مع الزملاء، أو الرؤساء أو إشباعات العمل للحاجات الأساسية، مثل نمط الأجور، الخوافز، أو تدعيم للمكانة الاجتماعية، بالإضافة للعوامل الفيزيائية المرتبطة بـجو العمل نفسه. (عكاشة، 1999، ص).

وعليه يمكن اجمال عوامل العمل في المنظمة الى ثلاثة عوامل أساسية، وهي:

- **العوامل المادية للعمل:** وهي التي لها تأثير ملموس، والتي تؤثر على صحة وسلامة الفرد النفسية والجسدية، مثل: موقع العمل، تصميم اماكن العمل من خلال قياس أبعاد الجسم، الآلات، والمواد الاولية المستخدمة، الظروف الفيزيائية.
- **العوامل الاجتماعية للعمل:** والتي تتمثل في الخدمات الاجتماعية، مثل: الرعاية الصحية، السكن، الاهتمام بالرفاهية والمشكلات الأسرية، العلاقات الانسانية، التغذية، وسائل المواصلات.
- **العوامل التنظيمية للعمل:** للعوامل التنظيمية كذلك علاقة بجودة الحياة في العمل من خلال: الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، نمط الاتصالات، المشاركة في اتخاذ القرارات، الأجور والمكافآت، طبيعة المهام الوظيفية.

2.11. جودة الحياة العامة:

تعتبر جودة الحياة من المواضيع التي تتمحور حولها العديد من الدراسات وتتداخل فيها جميع التخصصات، وهي مفهوم متعدد الأبعاد يشمل الأبعاد البيئية، ومستوى الدخل، والسكن، ونمط الحياة. (بن خالد، 2016، ص38)

أما المنظمة العالمية للصحة (oms) فعرفت على أنها احساس الفرد بمكانته في الحياة ضمن النسق الثقافي والنسق القيمي في علاقاته مع موضوعاتها وتوقعاتها وأنماطها، وتعرف على أنها الكل المركب في الصحة الفيزيائية والحالة النفسية ومستوى ارتباطاته الشخصية وعلاقاته بالأحداث التي تدور في محيطه. (Vicent, al, 2007, p02)

اذن فجودة الحياة العامة تشمل كلا من العوامل النفسية والاجتماعية، والعوامل الصحية، والثقافية، والاقتصادية.

3.11. التمكين:

يعرف جاد الرب التمكين بأنه أحد المبادرات الفعالة التي يقوم بها القادة في المنظمة اتجاه العاملين، والتي من شأنها منح مزيد من السلطات لهم في أداء أعمالهم، مع تعهد والتزام العاملين بمسؤولية الاستخدام الفعال بهذه السلطات، وبما يؤدي الى تحقيق نتائج أفضل لكل من العاملين والمنظمة. (جاد الرب، 2008، ص 57)

كما أضاف ديوب، بأن التمكين من المفاهيم المهمة والمؤثرة في المنظمة لدوره في اعداد الأطر البشرية المؤهلة في مخالف المجالات الادارية والفنية، مما يساهم في جعلهم أكثر قدرة وسلطة ومرونة، في أداء مهامهم والقيام بأعمالهم وتحقيق أفضل النتائج مما يحقق جودة الحياة المهنية داخل المنظمة. (ديوب، 2014، ص 202)

4.11. ادارة الجودة الشاملة:

إن مفهوم الجودة الشاملة جاء تطبيقا وتطويرا لمفاهيم سابقة له مثل الرقابة على الجودة ومراقبة الجودة، الرقابة الاحصائية، ثم مفاهيم تأكيد وضمان، وحلقات الجودة.

ومن هنا فان ادارة الجودة الشاملة تعتبر من المفاهيم الادارية الحديثة التي تهدف الى تحسين وتطوير الأداء بصفة مستمرة. فهناك تعريفات عديدة لإدارة الجودة الشاملة وكان أول تعريف منظمة الجودة البريطانية (BQA) حيث عرفها بأنها الفلسفة الادارية للمؤسسة التي تدرك من خلالها تحقيق كل من احتياجات المستهلك وكذلك تحقيق أهداف المشروع معا. (عبد الفتاح، 2013، ص 12)

أما ادارة الجودة يعرفها الديوان الكندي للغة الفرنسية 2003 هي مجموعة من النشاطات الهدف منها السير العام لسياسة الجودة والأهداف والمسؤوليات ووضع الطرق المناسبة لتحقيقها عن طريق عملية التخطيط، التحكم في الجودة، وضمان الجودة والاطار التنظيمي لها.

ولإدارة الجودة الشاملة هدف رئيس هو تطوير الجودة للمنتجات والخدمات مع تحقيق تخفيض في التكاليف والاقلال من الوقت والجهد الضائع لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء وكسب رضاهم. (عوض وعرفات، 2014، ص 20)

خلاصة:

يمكن القول من خلال هذا الفصل إن جودة حياة العمل تمثل جزءًا حيويًا ومؤثرًا ضمن استراتيجيات أي منظمة طموحة. فهي ليست مجرد مفاهيم نظرية، بل هي مجموعة متكاملة من الممارسات المستدامة التي تعتمد عليها إدارة الموارد البشرية بهدف تعزيز رفاهية العاملين. هذه العمليات تهدف إلى إحداث تغييرات إيجابية تتعلق بالعامل البشري داخل المؤسسة، وذلك من خلال توفير بيئة عمل صحية وآمنة ومحفزة.

تتضمن هذه الممارسات، على سبيل المثال، تحسين ظروف العمل، مثل توافر الإضاءة الجيدة، والتهوية المناسبة، وتوفير المرافق الصحية. إلى جانب ذلك، تعمل الإدارات على زيادة رضا الموظفين من خلال الاستماع إلى آرائهم وتلبية احتياجاتهم، مما يساهم في تعزيز شعور الانتماء.

علاوة على ذلك، يمكن أن تشمل جودة حياة العمل برامج تدريب وتطوير مستمرة، والتي تتيح للموظفين اكتساب مهارات جديدة وتطوير أنفسهم داخل المؤسسة. وبالتالي، فإن زيادة مستويات رضا العمال تمثل خطوة أساسية نحو تحسين ولائهم التنظيمي.

في النهاية، يمكن القول إن الاستثمار في جودة حياة العمل يؤدي إلى تقليل معدلات الدوران في العمل، وزيادة الإنتاجية، مما يعود بالنفع على المؤسسة بشكل عام.

الفصل الثالث

المواطنة التنظيمية

الفصل الثالث:

سلوك المواطنة التنظيمية

تمهيد.

1. تطور مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية.
2. مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية.
3. خصائص سلوك المواطنة التنظيمية.
4. أهمية سلوك المواطنة التنظيمية.
5. أبعاد المواطنة التنظيمية.
6. محددات سلوك المواطنة التنظيمية.
7. العوامل المسببة لسلوك المواطنة التنظيمية.
8. العوامل الداعمة لسلوك المواطنة التنظيمية.
9. مرتكزات تحليل سلوك المواطنة التنظيمية.
10. النظريات المفسرة لسلوك المواطنة التنظيمي.
11. علاقة المواطنة التنظيمية ببعض المفاهيم الادارية.
12. معوقات المواطنة التنظيمية.

خلاصة.

تمهيد:

إن التحديات والتطورات التكنولوجية والاقتصادية السريعة والمتلاحقة، التي تواجهها المؤسسات اليوم من الأسباب الأساسية التي تدفع بها إلى الاستمرار والتطور وتحقيق أكبر العوائد، والاهتمام بالعنصر البشري، وتهيئة بيئة العمل المناسبة له باعتباره عامل أساسي تتوقف عليه نجاح المنظمة وتطورها، وهذا ما أدى بالمفكرين الإداريين إلى تكثيف جهودهم للبحث عن سلوكات تنظيمية، تساعد المنظمات على الارتقاء بمستوى أدائها في ظل المنافسة الاقتصادية القوية، وفي هذا السياق ظهر ما يسمى بمصطلح سلوك المواطنة التنظيمية الذي يعتبر من المفاهيم الإدارية المعاصرة، وهذا الأخير لقي اهتمام الكثير من طرف الباحثين في مجال الإدارة، فهو يعتبر من الدعائم الأساسية التي تسعى المنظمات إلى بلوغها، بغية تحقيق أهدافها وغاياتها بكفاءة وفعالية.

1. تطور مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

من المفاهيم الإدارية الحديثة التي اكتسبت أهمية كبيرة في مجال العلوم التنظيمية هو مبدأ تحقيق المطالب التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها، بهدف تحسين مستوى الأداء لكل من المنظمة وعاملاتها. يركز هذا المفهوم على الموظف باعتباره أحد أهم الموارد التنظيمية، حيث يشكل العنصر البشري أساس التقدم والتطور في أي مؤسسة ومجتمع. وقد شهدت العديد من المجتمعات تقدماً ملحوظاً في مختلف المجالات، وذلك بفضل الاهتمام الكبير الذي توليه لمواردها البشرية.

تسعى المنظمات في الوقت الحاضر بشكل متزايد إلى خلق بيئة عمل تدعم الأفراد العاملين، مما يساعد على زيادة إنتاجيتهم وإبداعهم. هذه البيئة تعزز أيضاً ولاء وانتماء الموظفين لمنظمات أعمالهم، وتساهم في نشوء ما يعرف بسلوك المواطنة التنظيمية، والذي يشير إلى السلوك التطوعي الاختياري الذي يهدف إلى تحسين كفاءة وفعالية المنظمات دون أن يرتبط بتوقع أي مردود مادي أو معنوي. وقد أظهرت الدراسات أن لهذا السلوك تأثيراً عميقاً على إنتاجية المنظمة وأدائها، مما يساهم في رفع الروح المعنوية للعاملين.

ركزت الدراسات التي قام بها العدد من الباحثين في مجال العلوم التنظيمية على أهمية تحقيق مطالب المنظمة، وعلى رأسها تعزيز الفعالية وجودة الأداء والإنتاج. وقد تجسد سلوك المواطنة التنظيمية في فكرة التعاون التنظيمي، مستنداً إلى أفكار (Chester Barnard) التي أثّرت في عام 1938، وأيضاً أفكار دانيال كاتز (Daniel Katz) في عام 1964، حيث أشاروا إلى أن المنظمات ليست مجرد تجمع للأشخاص، بل هي مكونة من الأفعال والتأثيرات التي تصدر عن هؤلاء الأفراد. ولفت كاتز إلى ضرورة رغبة الأفراد في المساهمة بإظهار سلوكيات تعاونية، هذه الرغبة تحديداً تعرف بالولاء. وبالتالي، فإن الولاء لا يرتبط بالضرورة بالمناصب أو الشهرة أو التعويضات، بل يعكس ميولاً فردية لإظهار سلوكيات تعاونية. (الخيلي، 2003، ص 51)

كما أضاف (Katz) أن السلوك التعاوني والمساعد الذي يذهب إلى ما وراء ما يسمى بالدور الرسمي هو مهم الأداء وظائف التنظيم، حيث أن الفعالية التنظيمية كمطلب وظيفي آخر يتطلب توافر ثلاث عوامل أساسية هي:

- التركيز على ترغيب الأفراد للإلتحاق بالمنظمة والاستمرار فيها.
- ضرورة قيام الأفراد بأداء متطلبات الأدوار الأساسية في العمل بشكل صحيح.

- تشجيع ومساعدة الأفراد على القيام ببعض الأنشطة التي تقع خارج نطاق الواجبات الوظيفية التي يحددها لهم النظام بشكل رسمي.

من هنا بدأت التفرقة بين نوعين من السلوك المرغوب من العاملين هما:

النوع الأول: هو سلوك الدور الرسمي، ويتمثل في قيام العاملين بالمهام المطلوبة منهم بشكل منتظم طبقاً للمعايير الرسمية المقررة في المنظمة.

النوع الثاني: يمثل سلوك الدور الإضافي قيام الموظف بسلوكيات تطوعية تتجاوز الحد الأدنى من الالتزامات المقررة أو المتطلبات الرسمية.

وتوصلت هذه الأفكار إلى نتيجة مفادها أن أي منظمة تعتمد فقط على السلوك الرسمي تشكل نظاماً اجتماعياً هشاً سهل الكسر. ومن هنا، تمت الإشارة إلى الفروق بين أداء الفرد للأدوار الرسمية والسلوكيات الابتكارية. (katz,1964, P132)

تجدر الإشارة إلى أن الفعالية التنظيمية تعبر عن توازن دقيق بين الأدوار الرسمية والوصف الوظيفي وبين سلوكيات الأدوار الإضافية. (جاد الرب، 1999، ص14)

وقد أسست هذه الآراء لمفهوم يُعرف اليوم بسلوك المواطنة التنظيمية، إلا أن دراسة هذا المفهوم بشكل واضح كفكرة مستقلة ظهرت في أواخر السبعينات على يد (Organ) عام 1977، الذي قدم مفهوم المواطنة التنظيمية كجهد تعاوني يبذله العاملون، ورأى أن هذا السلوك يمثل الحلقة المفقودة في العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء. حيث يعبر عن أن سلوك المواطنة التنظيمية يساهم في إيجاد علاقة ثابتة ومتسقة بين قناعة الأفراد بعملهم وبين الإنجازات المطلوب تحقيقها. (Graham,1990, P64)

وحسب (Motowidlo) أن الأفكار المرتبطة بالمواطنة التنظيمية تم تطويرها انطلاقاً من قناعة (Organ) بأن الرضا عن العمل يؤثر في استعداد الأفراد لمساعدة زملائهم وشركائهم في العمل وفي ميولهم لإبداء التعاون فيما يتعلق بالأنشطة المختلفة الهادفة لصياغة الهياكل التنظيمية التي تتحكم بسير العمل. (Motowidlo, 2000, P116)

2. مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

تعريف المواطنة لغة: تشير المواطنة إلى الانتماء إلى الوطن، وهو المكان الذي يقيم فيه الإنسان، ويجمع الوطن في صيغة الأوطان. تستخدم كلمة "وطن" للإشارة إلى المكان، بينما يعني "أوطن" اتخاذ المكان موطناً. ومن ناحية أخرى، تُستخدم عبارة "أوطن فلان أرض كذا" للإشارة إلى اتخاذ أرض معينة مكاناً للإقامة. (ابن منظور، 1994، ص211)

تعريف المواطنة اصطلاحاً: تُعرّف المواطنة على أنها شعور ارتباط وجداني بالأرض وبالأفراد الذين يقيمون فيها، ويتمثل هذا الارتباط في مجموعة من القيم الاجتماعية والتراث التاريخي المشترك. وعليه، يمكن اعتبار المواطنة بمثابة جذر الهوية الاجتماعية وعصب الكينونة الاجتماعية. (زيدان، 2010، ص10)

مفهوم المواطنة من المفاهيم الحديثة التي تثير الكثير من الجدل، لذا يصعب تحديد تعريف محدد لها، مما يعني أن التعريفات المتعلقة بسلوكيات المواطنة التنظيمية تتباين اعتماداً على الزمن ورؤية كل باحث. ولتوضيح هذا المصطلح، سيتم عرض مجموعة من التعريفات.

عرفت محارمه سلوك المواطنة التنظيمية على أنه سلوك اختياري تطوعي يتجاوز حدود الدور الرسمي، ويبرز في حرص الموظف على نجاح منظّمته وسمعتها وممتلكاتها ووقتها ومستقبلها، بالإضافة إلى مساعدته للزملاء والمراجعين والموظفين الجدد، والتزامه بقيم وسياسات المنظمة، وسعيه لبذل جهود إضافية لزيادة الإنتاجية وتحسين الأداء. (محارمه، 2007، ص 168)

أما العامري فيرى بأنها تصرفات إيجابية الزائدة، عما هو موصوف رسمياً في المنظمة، والتي تمتاز بالطبيعة الاختيارية لا الطبيعة الإكراهية، وغير خاضعة للمكافأة مباشرة وصراحة في نظام الحوافز الإداري للمنظمة، وذات الأهمية الكبيرة لفاعلية المنظمة، لنجاحها واستمرار أداؤها. (العامري، 2002، ص 23)

في حين عرف (konovsky et pugh, 1996) سلوكيات المواطنة التنظيمية على أنها تلك "السلوكيات التي يؤديها الموظف طوعية والتي تتعدى حدود الواجبات الوظيفية والتي لا تدخل ضمن نظام المكافآت الرسمي".

يعتقد (Polat, 2009, P06) أن سلوك المواطنة التنظيمية هو: سلوك مفيد للمنظمة والإدارة والجماعات والأفراد ويتمخض عنه مشاركة ومساهمة فعالة داخل المنظمات.

وعرفه (Chien,2004) بأنه تصرف الفرد التطوعي والاختياري والذي لا يندرج ضمن الوصف الوظيفي أو ضمن التعليمات وعقد العمل أو تحت نظام الحوافز الرسمي في المنظمة والهادف إلى تحقيق أهداف المنظمة وزيادة فعاليتها وكفاءتها. (Chien,2004,P05)

بينما تناول (1991) Garaham المواطنة التنظيمية كمفهوم شامل يتضمن جميع السلوكيات التنظيمية الإيجابية لأعضاء المنظمة، وبالتالي تحتوي على السلوكيات التقليدية والسلوكيات التي تتجاوز المتطلبات الرسمية والأداء الوظيفي.

من جانبه، (Schnake, 1991) كمصطلح مائل لسلوكيات الدور الإضافي على النحو التالي: "سلوكيات المواطنة التنظيمية هي تعبير عن السلوك الإضافي الذي يتخطى السلوك الرسمي المحدد في توصيف الوظائف والمرغوب في نفس الوقت من المنظمة"

أما الجعيد فقد عرّف المواطنة بأنها مجموعة الأعمال التطوعية التي تصدر من الموظف في مجال عمله التي تتجاوز الأدوار الوظيفية المطلوبة منه أداؤها رسمياً، والهادفة إلى تعزيز أداء المنظمة وتحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية.

كما رأى (المبيض، 1999) أنها سلوكيات تنظيمية وظيفية، أو إضافية للدور، وهي مدعومة اجتماعياً، وتوجه إلى أفراد آخرين، أو جماعة العمل، أو إلى المنظمة بشكل عام.

ويرى الصباغ بأنه " نشاط مرتبط بالعمل ويؤديه الموظفون طوعاً، ويزيد من الكفاءة التنظيمية، ويعد هذا النشاط خارج الأنشطة الرسمية المدونة في بطاقات الوصف الوظيفي" (عامر، 2011، 60) عرفه روالند بأنه " جميع السلوكيات المفيدة والإيماءات والتلميحات التي تصدر عن الأفراد دون أن تطلب منهم بشكل رسمي بموجب لوائح العمل، ولكنها تعود على المنظمة بفوائد عظيمة "(رمضان، 2004، ص78)

بينما قدم (Yen-Li) تعريفا للمواطنة التنظيمية على أنها الأنشطة التي يقوم بها الأفراد لإنجاز العمل بطريقة غير مباشرة، والتي تتضمن مساعدة الزملاء والمحافظة والالتزام بأنظمة وقواعد بيئة العمل والمشاركة الفعالة باتخاذ القرارات فضلاً عن تحمل ظروف العمل دون إبداء شكوى أو تدمير من العمل (Yen-Li & Niehoff, 2008, P39)

من خلال كل ما تم عرضه، يتضح اختلاف آراء الباحثين في تعريف سلوك المواطنة التنظيمية. ويمكن القول إن سلوك المواطنة التنظيمية يمثل المبادرات التي يقوم بها العامل طوعاً، دون

أي ضغوط، وهو مدرك أنه لن يحصل على أي مكافأة، سواء كانت مادية أو معنوية. تشمل هذه المبادرات الأدوار الإضافية التي تتجاوز الوصف الوظيفي المحدد في المنظمة. لذا، فإن الجهود المبذولة من قبل العامل تتميز بالنزاهة والإيجابية، وتهدف إلى تحسين أداء الفريق أو المنظمة بشكل عام.

3. خصائص سلوك المواطنة التنظيمية:

تتضمن سلوكيات المواطنة التنظيمية مجموعة من الخصائص الأساسية التي يمكن تلخيصها كما يلي:

- يعتمد هذا السلوك على مبادرات الأفراد، حيث يتصرفون بناءً على إرادتهم الحرة دون أي ضغوط خارجية، مما يعني أنه ليس إلزامياً أو جزءاً من الواجبات الوظيفية المحددة..
- يساهم سلوك المواطنة التنظيمية بشكل كبير في تعزيز فعالية المنظمة.(الطعامسة، حسب الله، 2015، ص20)

- يتميز سلوك المواطنة التنظيمية بطابعه الفردي، إذ ينبع من رغبات الفرد الذاتية، مما يساهم في تشكيل السياق الاجتماعي والنفسي الذي تتم فيه إنجاز المهام المتخصصة للوظيفة.
- يعمل هذا السلوك على تقليل التكاليف في المؤسسة، ويسهم في تحسين النتائج وزيادة التعاون بين العاملين.(الرميزان، 2013، ص38).
- يمثل سلوك المواطنة التنظيمية مجموعة من الأفعال المتنوعة التي تختلف من منظمة لأخرى، بناءً على طبيعة القوانين واللوائح الخاصة بكل بيئة عمل.

- يرتبط هذا السلوك بعوامل شخصية واتجاهات الفرد، حيث ينبع من دوافع داخلية.
- يضم سلوك المواطنة التنظيمية أنماطاً متعددة من السلوكيات، بما في ذلك الأفعال الإيجابية التي يمارسها الأفراد طوعاً، بالإضافة إلى سلوكيات يمتنع الأفراد عن ممارستها رغم حقهم في ذلك، وهو ما يعرف بجودة الامتناع.(القحطاني، 2014، ص23)
- يتميز هذا السلوك بأنه اختياري وذو طبيعة تطوعية، مما يعني أنه لا يُمارس تحت أي ضغط أو إلزام.

- تعكس هذه السلوكيات القدرة على تحقيق أهداف المنظمة، مما يجعلها محل تقدير وإيجابية من قبل الملاحظين.

وقد أشار Organ (1977) إلى بعض الخصائص المهمة لسلوك المواطنة التنظيمية، وهي:

- لا ينتظر الفرد أي مقابل أو مكافأة تنظيمية عن هذا السلوك.

- هو سلوك تطوعي يتعلق بأدوار إضافية تتجاوز نطاق الواجبات الوظيفية الرسمية، بحيث لا يعاقب الفرد على عدم القيام بها.
- سلوك غير مكلف بالنسبة الى المنظمة فهي اختيارية، ولا ترتبط بشكل رسمي بأية مكافآت أو حوافز ولا تندرج تحت الوصف الوظيفي.
- سلوكيات تقديرية أي متروكة لتقدير الفرد نفسه ومنطلقة من رغبته بذلك، ولا بد من الإشارة إلى أن عندما اعتبر سلوك المواطنة التنظيمية سلوكا تقديريا وليست مطلبا إجباريا للدور أو الوصف الوظيفي، بل هي من الاختيار الشخصي للفرد العامل.
- ويتفق عدد كبير من الباحثين مع (Organ) في أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تحقق لممارسيها أفضلية وميزة تنافسية في المنظمة حيث أن الطبيعة التطوعية لهذه السلوكيات لا تعني أنها غير ملاحظة وغير مقدرة من طرف الإدارة، أوليس لها تأثير على التقييم الرسمي وغير الرسمي لأداء العاملين، أو أن الأفراد غير مدركين للمنافع التي قد تنتج عن كونهم مواطنين صالحين بالمنظمة، بل على العكس يرى Organ أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تؤثر على التقييم في العديد من المنظمات، بالإضافة الى أن العاملين يدركون ذلك تمام الإدراك.
- من خلال التطرق لخصائص لسلوك المواطنة التنظيمية نرى بأنه سلوك إيجابي، يجب على المنظمة أن تضع هذا السلوك ضمن أولوياتها من خلال نشر ثقافة العمل به وتعزيزه من خلال تهيئة جميع الأسباب لترسيخه ضمن ثقافتها التنظيمية وكذا ثقافة العاملين بها.

4. أهمية سلوك المواطنة التنظيمية:

- تكمن أهمية دراسة سلوك المواطنة التنظيمية في كونه اسلوبا للرفع من الأداء العام للمنظمة، لما ينتج عنه من تعاون نظير ادارة العلاقات بين موظفي المنظمة مما يساهم في توفير سلوك ايجابي يعود على العمال والمنظمة بالفائدة، ويمكن ذكر أهمية المواطنة التنظيمية في النقاط التالية:
- كما يذكر(المغربي، 2007) أن أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية تعود على الفرد والمنظمة كما يلي :
- خلق الحماسة في الأداء وهذا ما يفقده العمل الروتيني.
 - خلق الإحساس بالانتماء لدى المؤسسات.
 - تتيح الفرصة لممارسة الديمقراطية من خلال اختيار نوع الأداء والوقت الذي يرغب المشاركة فيه.

- توطيد العلاقات بين الأفراد والجماعات بما ينعكس إيجاباً على الأداء المتميز.
- زيادة كفاءة وفعالية الموظف في العمل.
- ان شعور الأفراد بالانتماء والولاء للمنظمة و قيمها، يسهم في خفض معدلات دوران العمل والتسرب خاصة باتجاه المنظمات المنافسة.
- تحسين العلاقة والارتباط بين المشرفين والإداريين والموظفين، حيث يكون هذا السلوك ناتج عن حب وود بين الطرفين.

- زيادة مستوى الرضا عن العمل. (المغربي، 2007، ص 334)

كما يرى (الفالح، 2015) في دراسته أن سلوك المواطنة التنظيمية يمد الإدارة بوسائل للتفاعل بين الأفراد داخل المنظمة، وهذه الوسائل تؤدي إلى زيادة النتائج الإجمالية المحققة، ونظراً لندرة الموارد بالمنظمات، فإن القيام بالأدوار الإضافية التي تنبع من سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي إلى إمكانية تحقيق المنظمة لأهدافها، كما يحسن سلوك المواطنة التنظيمية من قدرة زملاء العمل والمديرين على أداء وظائفهم بشكل أفضل، من خلال إعطائهم الوقت الكافي للتخطيط الفعال والجدولة وحل المشاكل. (الفالح، 2015، ص 11)

بالإضافة إلى أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تعكس جزءاً من شخصية الموظف وتركيبته الإيديولوجية، كما تكشف عن جانب مهم من ميولاته ورغباته وعواطفه حيث تشير بعض الدراسات إلى أن سلوكيات المواطنة التنظيمية سبيل للعواطف المتبادلة، خاصة أنها ليست ضمن التوصيف الوظيفي، فهي تعرب عن إرادة الفرد ورغبته، ولعل هذه العواطف المتبادلة بين العاملين هي التي تجعل السلوك موضع التقدير والاحترام في بيئة العمل.

كما يقل الاشراف الذي تفرضه ظروف العمل من طرف المديرين على العاملين كلما زادت مستويات ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية، ان هذا السلوك يولد لدى المديرين الطمأنينة والرضا عن العمال وبالتالي يصبح خفض الاشراف والرقابة نتيجة حتمية ، وهو ما يعود بالإيجاب على المنظمة بسبب توفير الجهد والوقت والمال التي تستنفذها عملية المراقبة.

قدم العامري مجموعة من النقاط التي من شأنها توضح أهمية سلوك المواطنة التنظيمية وهي كالآتي: (العامري، 2003، 72-73)

- توفير المرونة التي تحتاجها المنظمة لتسيير شؤونها حيث أن المنظمة التي تقيد نفسها بحدود الأدوار الرسمية تتسم بعدم المرونة، وعدم القدرة على مواجهة الظروف المتغيرة.
 - تنشيط وتفعيل التنظيم الاجتماعي الموجود داخل المنظمة.
 - تقليل النزاعات والصراعات والخلافات بين الموظفين داخل التنظيم.
 - زيادة في فاعلية الأداء والكفاءة.
 - شيوع روح التعاون والمساعد والأمان الوظيفي داخل المنظمة.
 - الاستخدام الأمثل للإمكانيات المتاحة وتقليل الإهدار لها.
 - المحافظة على ممتلكات المنظمة.
 - تعمل على تحقيق التنسيق بين الجهود والأنشطة المبذولة من جانب أعضاء الفريق من ناحية وجماعات العمل من ناحية أخرى.
 - تزيد من قدرة المنظمة على الاستقطاب للعنصر البشري والمحافظة عليه من خلال جعل المنظمة مكانا أكثر جاذبية للعمل وتقليل معدل دوران العمل وتقليل المخاطر المهنية والشكاوى العمالية.
- ويؤكد عامر على أهمية سلوك المواطنة التنظيمية حيث يرى أنه يمد الإدارة بوسائل التعاون من خلال العلاقة الاعتمادية بين أعضاء الجماعة، ويزيد من النتائج المحققة، وهي مصدر مجاني لزيادة الإنتاجية، لأن هذا النوع من السلوكيات لا يرتبط بالدفع النقدي ويؤدي إلى تحسين المهارات والقدرات للعاملين والمديرين لإنجاز وظائفهم. (عامر، 2011 ص325)
- مما سبق يمكن القول أنه تتجلى أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في النتائج الملموسة التي تحقّقها ممارسة هذا النوع من السلوكيات وما يتبعه من آثار إيجابية، وزيادة فعالية في الأداء العام للمنظمة، وزيادة فرصها في البقاء والاستمرارية بالنسبة لجميع المنظمات على اختلاف المجال الذي تنشط فيه.

5. أبعاد المواطنة التنظيمية:

على الرغم من تزايد البحوث والدراسات الأكاديمية حول سلوك المواطنة التنظيمية ، إلا أنهم اختلفوا في تحديد أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، فهناك من يرى أن له بعدين أساسيين، وهناك من يرى أنه يتضمن ثلاثة أبعاد، في حين يرى آخرون أن هناك خمسة أبعاد أساسية، إذ أن هذين الرأيين

متكاملين فالذين يرون أن للمفهوم بعدين لا ينكرون مقولة الآخرين التي تحدد خمسة أبعاد لمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وسنوضح ذلك على النحو التالي:

البعدان الأساسيان لسلوك المواطنة التنظيمية حسب الرأي الأول هما: البعد تنظيمي بمعنى ذلك السلوك التطوعي الذي يهدف إلى تحقيق أهداف المنظمة والارتقاء بأدائها والعمل على بقائها، أما البعد الثاني فهو البعد الفردي وهو سلوك تطوعي يهدف إلى مساعدة الأفراد العاملين في المنظمة للقيام بأعمالهم والتعاون معهم. (العامري، 2003، ص46)

أما الاتجاه الثاني فيقسم أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية إلى ثلاث أبعاد رئيسية كالآتي:

- **المبادرة:** تعبر عن الرغبة في تحمل المسؤوليات الإضافية، مثل العمل طوعاً لساعات إضافية، وأداء مهام إضافية، وتبادل المعلومات المفيدة المتعلقة بالعمل.
- **مساعدة الزملاء:** تشير إلى تقديم الدعم والمساعدة للزملاء في الأمور المتعلقة بالعمل.
- **نشاط المجموعة المشتركة:** يتعلق بالمشاركة في الأنشطة التي تنظمها المنظمة.

على الرغم من توافق الباحثين على تعدد أبعاد المواطنة التنظيمية إلى أنهم لم يتفقوا على عددها ومحتواها. حيث وضع كل من Organ و Mackenzie في عاك 1993 مقترحاً للمقياس الخماسي الذي يحدد أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، وهو ما سيتم التركيز عليه في دراستنا الحالية.

5-1 الإيثار:

أجمع العديد من الباحثين على أن الإيثار يُعتبر من أبرز أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، حيث يُعرف بأنه سلوك اختياري يقوم به الفرد بمحض إرادته لمساعدة زملائه في العمل في تجاوز التحديات المتعلقة بمهامهم. يشمل ذلك مساعدة العمال الجدد من خلال توجيههم وشرح كيفية أداء مهام معينة، بالإضافة إلى دعم الموظفين المتغيبين في إنهاء الأعمال المتراكمة لديهم. (اليوسفي، النعساني، 2006، ص05)

بمعنى آخر، يقوم الفرد بمساعدة الآخرين طواعية في أداء أعمالهم، سواء كان ذلك عن طريق توجيه زميل جديد، أو مساعدة زميل يعاني من عبء عمل إضافي، أو دعم زميل مريض في إنجاز واجباته. كما يتضمن أيضاً التعاون في إعداد العروض لمصلحة الرؤساء، أو الرؤوسين، أو العملاء، أو المستفيدين من خدمات المنظمة. بهذه الطريقة، يلعب الفرد دوراً فعالاً في حل المشكلات المتعلقة بالعمل داخل بيئة العمل.

5-2- الكياسة:

يتعلق سلوك الكياسة أيضًا بمحاولة الفرد منع وقوع المشكلات المتعلقة بالعمل وإدراك تأثير تصرفاته على الآخرين. يعكس هذا السلوك قدرة الفرد على عدم استغلال حقوق زملائه وتجنب إثارة المشكلات، بالإضافة إلى تقديم النصح والإرشاد لهم ومدهم بالمعلومات الضرورية. تصبح أهمية هذا البعد أكثر وضوحًا عندما يتطلب أداء العمل التنسيق الفعال بين الأفراد أو مجموعات العمل المختلفة.

علاوة على ذلك، يشمل سلوك الكياسة تشجيع الفرد لزملائه في أوقات الإحباط، عندما تنخفض معنوياتهم فيما يتعلق بتطورهم المهني. تشير الدراسات إلى أن الموظفين الذين يتحلون بالكياسة يُسهمون في تقليل النزاعات بين المجموعات داخل بيئة العمل، مما يؤدي إلى انخفاض الوقت المستهلك في أنشطة إدارة الصراع. (Kasemsap, 2012, P138)

تُظهر الأبحاث أيضًا أن توفير بيئة عمل تعزز من الكياسة والإيثار يعكس تحسنًا في الروح المعنوية للموظفين ويُسهم في تطوير علاقات إيجابية بين الأفراد. كما أن هذه العلاقات الجيدة تعزز من التعاون وتساعد في تحقيق الأهداف المشتركة للمنظمة، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين الإنتاجية ورضا العملاء .

5-3- روح التسامح:

يتعلق سلوك اروح التسامح أيضًا بمدى استعداد الفرد لتحمل المتاعب الشخصية البسيطة أو المؤقتة دون تدمير أو رفض، مما يمكنه من استخدام طاقته بشكل فعال لإنجاز مهامه. تنشأ المضايقات نتيجة للتفاعلات بين العاملين داخل المنظمة، حيث يؤدي العمل ضمن مجموعة إلى هذه المواقف.

هذا السلوك هو اختياري ويظهر مدى استعداد الفرد للقيام بمهام مطلوبة في ظل ظروف عمل غير مثالية دون الشكوى. يُعبر عن رغبة الفرد في tolerating والمثابرة أمام المضايقات من قبل الآخرين وتحمل الضغوط اليومية التي تطرأ على الحياة التنظيمية. بل، يسعى الفرد للحفاظ على موقف إيجابي نحو العمل حتى عندما تسير الأمور بشكل غير سليم.

من علامات الكياسة أن الشخص لا يزعج أو يشعر بالإهانة عندما لا يستجيب الآخرون لمقترحاته، بل يكون على استعداد لترك مصلحته الشخصية من أجل منفعة فريق العمل. (Organ, 1990, P96)

كما يسعى الفرد لتوظيف كل جهوده في إنجاز الواجبات والأدوار المهنية المتوقعة منه، ويشجع على حل النزاعات التي قد تنشأ بين الأفراد داخل المنظمة. يتقبل الانتقادات بشجاعة، ويبدل جهداً للتمتع بالهدوء التام عند مواجهة أي طارئ أو مشكلة، مما يضمن عدم تأثر ذلك على أداء المنظمة أو تضررها.

بالإضافة إلى ذلك، تشير الدراسات إلى أن الأفراد الذين يظهرون مرونة وصبراً في مواجهة التحديات يزيد احتمال نجاحهم في بيئات العمل التنافسية. كما أن توفير بيئة داعمة وتعزيز السلوكيات الإيجابية مثل الكياسة والإيثار من قبل القيادة يمكن أن يؤدي إلى تحسين مستوى التعاون والثقة بين العاملين، مما يعزز العمل الجماعي ويؤدي في النهاية إلى تحقيق الأهداف المشتركة للمنظمة. (Mahdiuon ,Sharif & Ghahramani, 2010, p178)

5-4- صحوة الضمير:

إن الضمير الحي هو ذلك الصوت الداخلي الذي يحث الفرد على التصرف وفقاً لمبادئه وقيمه الشخصية. يتمثل هذا السلوك الإيجابي في الإخلاص للمثل العليا التي يحددها الفرد باعتبارها معايير لسلوكياته. ومن خلال ذلك، يتجه الفرد إلى أداء دوره داخل المنظمة بطريقة تتجاوز الحدود التقليدية. بشكل ملموس، يظهر ذلك في التزام الموظف بالحضور المنتظم واحترام القواعد واللوائح التنظيمية. كما يبدل جهداً إضافياً خلال أوقات العمل الإضافي، بهدف تعزيز الأهداف العامة للمنظمة. هذا السلوك الطوعي لا يعزز فقط الإنتاجية، بل يسهم أيضاً في بناء ثقافة تنظيمية إيجابية تتمحور حول التعاون والالتزام.

علاوة على ذلك، يُعتبر هذا النوع من السلوك نموذجاً يحتذى به داخل بيئة العمل، حيث يشجع الآخرين على تبني نفس القيم والمبادئ. تشير الدراسات إلى أن الموظفين الذين يتحلون بالضمير الاجتماعي يتأقلمون بشكل أفضل في الفرق، كما أنهم يميلون إلى تحقيق نتائج إيجابية سواء على المستوى الشخصي أو الجماعي، مما يؤثر بشكل مباشر على نجاح المنظمة ككل (ابو تايه، 2012، ص 154)

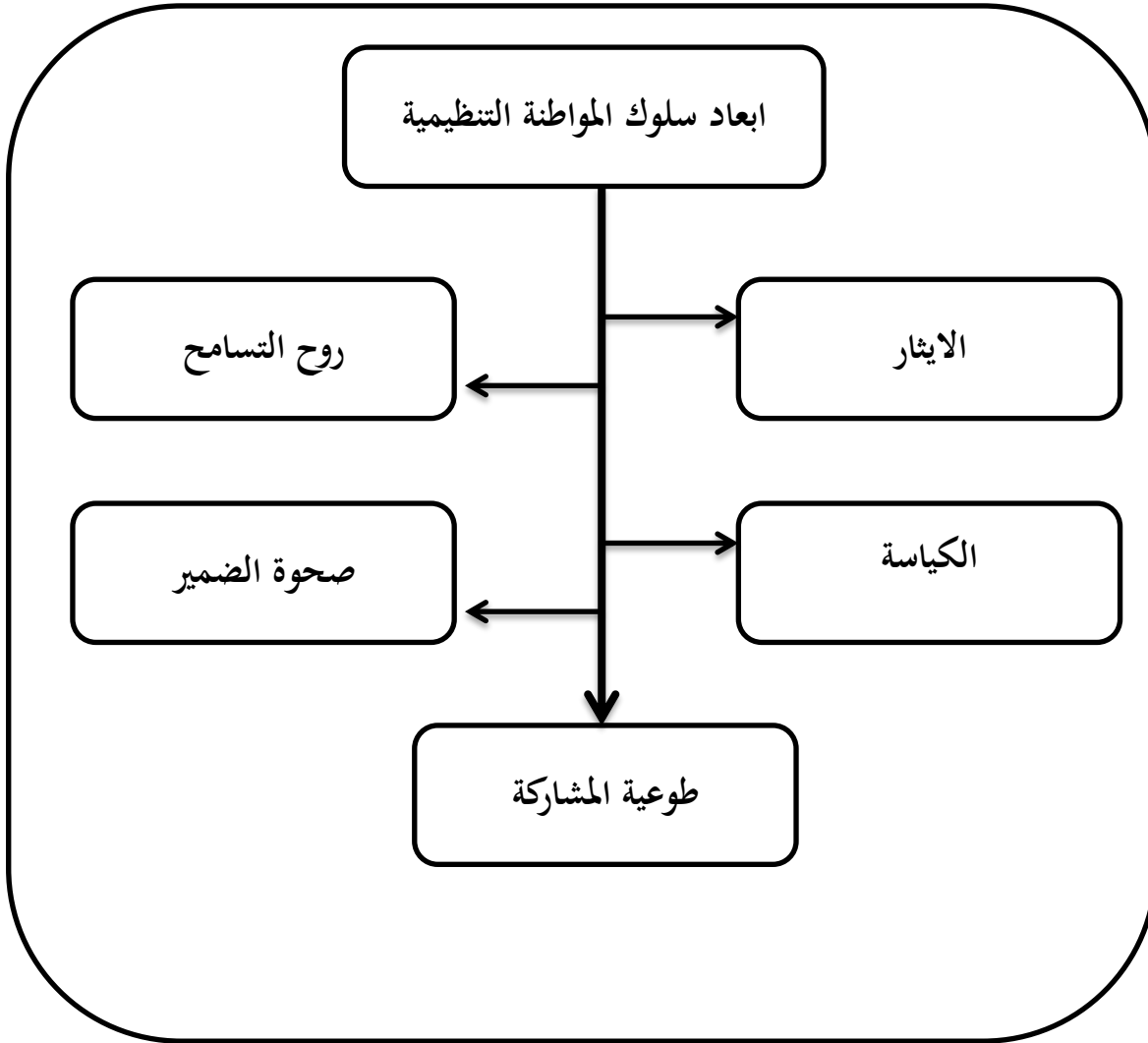
5-5- طوعية المشاركة:

يتعلق هذا المفهوم بانتباه العامل إلى حياة المنظمة، ومشاركته الفعالة في إدارتها، حيث يضع أهداف المنظمة فوق مصالحه الشخصية. يتجلى ذلك من خلال حرصه على الاندماج النشط في جميع الأنشطة والفعاليات غير الرسمية التي تنظمها المنظمة.

بالإضافة إلى ذلك، يُظهر العامل اهتمامه بالمشاركة في الحياة التنظيمية من خلال التواجد المنتظم في الاجتماعات واللقاءات والندوات المهمة، والعمل على متابعة التغيرات التي تطرأ على المنظمة. تعكس هذه السلوكيات حقيقة أن العامل أصبح جزءًا لا يتجزأ من التنظيم، مما يسهم بشكل كبير في تحسين كفاءة الأداء العمل.

تمثل هذه الأبعاد الخمسة الأساس الذي يُبنى عليه مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية. رغم أن بعض الباحثين قد يُسمون هذه الأبعاد بأسماء مختلفة، إلا أن جوهرها وتعريفاتها الإجرائية تظل متقاربة. وقد بدأ يحدث توافق ملحوظ بين الباحثين حديثًا حول أن هذه الأبعاد الخمسة تُعتبر المكونات الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية.

من جهة أخرى، يُشير البحث إلى أن تعزيز هذه السلوكيات في بيئة العمل يُمكن أن يُفضي إلى نتائج إيجابية، مثل زيادة الرضا الوظيفي، وتعزيز التعاون بين الفرق، وتحسين الأداء العام للمنظمة. ليس من الغريب أن تُعتبر سلوكيات المواطنة التنظيمية عنصرًا حيويًا لتحقيق التميز المؤسسي، حيث تساهم في بناء ثقافة تنظيمية تُشجع على الالتزام والتفاعل الإيجابي بين الموظفين. (العامري، 2003، ص76)



الشكل (04) يمثل ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية الخاصة بهذه الدراسة (اعداد الطالب)

6- محددات سلوك المواطنة التنظيمية:

تتعدد وتختلف محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية تبعاً لما أشار إليه الكثير من الباحثين في مجال الفكر الإداري والسلوك التنظيمي ويمكننا إبراز مجموعة من هذه المحددات كالتالي:

1.6. الرضا الوظيفي:

يعد الرضا الوظيفي من المحددات الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية، التي يمارسها الفرد حيث يعرف الرضا الوظيفي بأنه الشعور الإيجابي الذي يكونه الفرد عن وظيفته نتيجة لتأثره بمجموعة من المتغيرات المادية والمعنوية المتواجدة في محيط عمله. (Schermerhorn, and al, 2005)

ويتضمن الرضا الوظيفي الأبعاد التالية: الرضا عن محتوى العمل، الرضا عن الاشراف، الرضا عن سياسة الترقية، الرضا عن العلاقة مع الزملاء في العمل، الرضا عن العائد المادي والمزايا الاضافية. (اليوسفي، نعساني، 2006، ص6)

وقد أسفرت معظم الدراسات التي بحثت العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية على أن هناك علاقة معنوية ايجابية توضح أن الرضا الوظيفي من المحددات الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية. (العامري، 2003، ص73)

2.6. العدالة التنظيمية:

تُشير العدالة التنظيمية إلى الطريقة التي يُقيّم من خلالها الفرد العدالة في الأساليب المستخدمة من قبل المديرين في تعاملهم معه على المستويين الوظيفي والإنساني. إنها مفهوم نسبي يتأثر بما يدركه الموظف من نزاهة وموضوعية العمليات والمخرجات داخل المنظمة. معظم الدراسات تشير إلى أن العدالة التنظيمية تُقسم إلى ثلاثة أنواع رئيسية:

- عدالة التوزيع: تتعلق بعدالة المكافآت والترقيات التي يحصل عليها الموظف. يشعر العاملون بأن العدالة موجودة في التوزيع عندما يعتقدون أن المكافآت التي يتلقونها تتناسب مع الجهود التي بذلوها. (هارون، 2013، ص25)

- عدالة الإجراءات: تعكس إدراك الموظف لعدالة العمليات والأساليب المستخدمة في توزيع المدخلات والمخرجات. يُعبر هذا النوع عن مدى إحساس العاملين بأن الإجراءات المتبعة لتحديد المكافآت عادلة ومنصفة .

- عدالة التعاملات: تعد امتداداً لمفهوم العدالة الإجرائية، حيث تُعنى بمستوى العلاقة بين القادة والمرؤوسين خلال عملية تقييم الأداء وتحسينه.

تتداخل هذه الأبعاد وتعمل بشكل مترابط، مما يسهم في خلق شعور شامل بالعدالة التنظيمية في المؤسسة. وقد أظهرت الأبحاث وجود علاقة إيجابية بين العدالة التنظيمية بمختلف أبعادها وسلوك المواطنة التنظيمية. (الخميس، 2001، ص24)

ووفقاً ل (Arnaud, Ambrose, 2005) يتأثر سلوك المواطنة التنظيمية بقيم العدالة التنظيمية داخل المنظمة. حيث يُشير نموذج قيم الجماعة إلى أن إدراك الموظفين للعدالة يُسهم في بناء علاقات طوية

الأمد معهم، مما يمنحهم شعورًا بالارتباط بالمؤسسة. وبالتالي، يمكن إدراج قيام الموظفين بأدوار إضافية تطوعية، أي سلوك المواطنة التنظيمية، كجزء من تلك الروابط.

تُعتبر العدالة التنظيمية عنصرًا أساسيًا ليس فقط في تعزيز الثقة بين الموظفين والإدارة، بل أيضًا في تعزيز التفاعلات الإيجابية والتعاون داخل الفرق، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف المؤسسة بشكل أكثر فعالية. كما أن المؤسسات التي تركز على تعزيز العدالة التنظيمية لديها القدرة على جذب واحتفاظ بالمواهب، مما يُعتبر ميزة تنافسية مهمة في بيئة الأعمال الحالية..

3.6. القيادة الادارية:

تعتبر القيادة الإدارية إحدى العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل كبير على البيئة التنظيمية، وكذلك على تشكيل قيم ومبادئ ثقافة المنظمة. هذه الثقافة تلعب دورًا محوريًا في توجيه سلوكيات الموظفين على مختلف المستويات الإدارية. لا شك أن الممارسات التطوعية أو سلوكيات المواطنة التنظيمية التي يقوم بها القادة سيكون لها تأثير مباشر على القيم والأفعال وسلوكيات المرؤوسين، الذين يستلهمون توجهاتهم وإرشاداتهم.

في هذا السياق، أظهرت بعض الدراسات وجود علاقة قوية بين القيادة وسلوك المواطنة التنظيمية. يُنظر إلى القائد كفرد يسعى دائمًا لتحفيز موظفيه على تقديم ما هو أفضل من المتوقع، من خلال تقديم مثال يحتذى به، واحترام احتياجاتهم، وتقديمها على احتياجاته الشخصية. هذه الممارسات تعزز من مستوى ثقة المرؤوسين بالقائد.

وجدت الأبحاث أيضًا أن الموظفين يميلون إلى أداء سلوكيات طوعية عندما يشعرون بمستوى عالٍ من الثقة في قائدهم. على العكس من ذلك، إذا كانت الثقة منخفضة، فإن سلوكيات المواطنة التنظيمية قد تتأثر سلبًا. لذا، فإن تعزيز الثقة بين القادة والموظفين يُعتبر من الجوانب الحيوية التي تدعم تحسين الأداء العام داخل المنظمة. (العامري، 2003، ص 77)

4.6. الولاء التنظيمي:

لقد تعددت تعريفات الولاء التنظيمي وهذا راجع إلى تعدد المداخل الفكرية لأصحابها، فهناك من يعرفه بمدى قوة ارتباط الفرد وتفاعله مع المنظمة، وفريق آخر يراه بأنه الاستعداد والرغبة في زيادة طاقة العمل والولاء للنظام الاجتماعي، وفريق ثالث ينظر إليه على أنه الاعتقاد القوي في قيم التنظيم وأهدافه، والاستعداد لبذل مزيد من الجهد في العمل، والرغبة القوية للبقاء في المنظمة، وعليه فالولاء

التنظيمي يقصد به مدى ارتباط الفرد بقيم ومعتقدات وأهداف المنظمة، ودرجة استعدادة لبذل الجهد في سبيل نجاحها واستمرارها، يرافق ذلك كله الرغبة القوية في الاستمرار والعمل بها، فلقد أخذت دراسة تأثير الولاء التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية بعدا كبيرا في أدبيات السلوك التنظيمي، وذلك بقصد معرفة طبيعة ودرجة العلاقة بينهما، وكيف أن الولاء يشكل محددًا مهما لسلوك المواطنة التنظيمية. (معمرى، منصور، 2014، ص48)

5.6. الثقافة التنظيمية:

الثقافة التنظيمية هي مجموعة من القيم والعادات والافتراضات المشتركة التي تحكم الطريقة التي يفكر بها أفراد المنظمة وطريقة اتخاذ القرار واسلوب تعاملهم مع المتغيرات البيئية، وكيفية تعاملهم مع المعلومات والاستفادة منها لتحقيق ميزة تنافسية للمنظمة. (أبو بكر، 2003، ص406)

حيث تؤثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية وذلك تبعا للاعتقادات والمبادئ التي تقوم عليها الثقافة السائدة داخل المنظمة، والتي تعكس مدى تشجيعها واهتمامها أو رفضها لمثل هذا النوع من السلوك التطوعي.

6.6. السياسة التنظيمية:

السياسة التنظيمية أو التسييس التنظيمي، يقصد به الممارسات والأنشطة التي يوظف فيها الأفراد قوتهم ونفوذهم لتحقيق مصالحهم داخل المنظمة، والتكيف مع عبء عمليات التخطيط والتنظيم والرقابة والتطوير، وترتبط السياسة التنظيمية مع سلوك المواطنة التنظيمية من خلال، تأثيرها على النواحي المختلفة للحياة في المنظمة، فمع ارتفاع مستويات السياسة التنظيمية تزيد ممارسات سلوك المواطنة التنظيمية، نظرا لضعف الرضا الوظيفي والثقة العامة بالنظام وعدالته، والعكس مع انخفاض درجة القوة والنفوذ وتدني مستوى السياسة التنظيمية تقل الرسمية، و مع ذلك تنخفض الأعمال والسلوكيات التطوعية للأفراد. (الكبيسي، 2014، ص99)

7- العوامل المسببة لسلوك المواطنة التنظيمية:

تعددت الدراسات والأبحاث التي تناولت العوامل المسببة لسلوك المواطنة التنظيمية، وهي إجمالاً العوامل التي تقف وراء ظهور هذا السلوك والمتعلقة بالفرد، العمل، والمنظمة. وما توصلت له هاته الأبحاث يمكن تصنيفها ضمن أربع أنواع هي:

1.7. العوامل المتعلقة بالفرد: وتشمل العوامل المتعلقة بالمرؤوسين كاتجاهات العاملين واستعداداتهم والعوامل المتعلقة بالقيادة كأساليب القيادة التي يتعاملون بها ومنها: الأسلوب الديمقراطي، الأسلوب الأوتوقراطي، والأسلوب الحر. (Batman and Organ, 1983, P591)

2.7. العوامل المتعلقة بالعمل الذي يقوم به الفرد: وتشمل هذه العوامل التغذية الراجعة ونوع العمل سواء كان العمل روتينياً، أو العمل متجدداً، كما تشمل كذلك الدافعية إلى العمل والتي تنقسم إلى: الدافعية الداخلية والدافعية الخارجية، حيث أفضت أغلب الدراسات إلى ارتباط التغذية الراجعة والدافعية إلى العمل (الدافعية الداخلية) بسلوك المواطنة التنظيمية ارتباطاً موجباً، بينما يرتبط الروتين في العمل بالسلوك ارتباطاً سالباً. (Pearce, Herbig, 2004, P300)

3.7. العوامل المتعلقة بالمنظمة: وتشمل عدداً من العوامل منها المرونة التنظيمية والدعم الإداري وطبيعة السلطة وتماسك الجماعة ونظام الحوافز وغير ذلك..... وعلى سبيل المثال فإن تماسك الجماعة يرتبط ارتباطاً موجباً بأبعاد سلوك المواطنة الخمسة: (الايثار، الكياسة، روح التسامح، ووعي الضمير، وطوعية المشاركة، كما أن الدعم الاجتماعي يرتبط ارتباطاً جوهرياً بسلوك الإيثار، لكن نظام الحوافز الخارج عن إرادة القائد يرتبط ارتباطاً سلبياً بسلوك الإيثار والكياسة ووعي الضمير. (Suresh and Venkatammal, 2010, P283)

4.7. العوامل المتعلقة بالدين: ويأتي على رأسها القيم الإسلامية وتأثيرها في سلوك المواطنة التنظيمية، وعلى الرغم من وجود بعض الدراسات العامة إلا أننا في حاجة إلى الدراسات المفصلة التي تهتم بهذا النوع من العوامل.

ومن الدراسات العامة في هذا المجال تمكن عباسي ورنّا، من إيجاد علاقة إيجابية عالية بين القيم الإسلامية وسلوك المواطنة التنظيمية، وقد بين الباحثان أن القيم الإسلامية تعمل على تطوير سلوك المواطنة التنظيمية بين الأفراد وبين كامل رفاقهم. (Abbasi, and Rana, 2012, P514)

إن التقوى من أهم مسببات سلوك المواطنة التنظيمية، وإن العلاقة بين الاثنين تتجاوز حدود العلاقة الارتباطية العادية لتصل المستوى العلاقة السببية إذ أن التقوى من أهم مسببات سلوك المواطنة التنظيمية لدى المسلم وتتجسد في كل ما يقوم به من أمر بالمعروف ونهي عن المنكر ومن الدراسات المفصلة أكثر نشير الى دراسة خالد ورفاقه، حول عالقة التدين بسلوك المواطنة التنظيمية والتي تناولت هذا الموضوع بشيء من التفصيل. (Khalid, and al, 2013, p575)

8- العوامل الداعمة لسلوك المواطنة التنظيمية:

على الرغم من أن سلوكيات المواطنة التنظيمية هي مبادرات عفوية يتخذها الأفراد في المنظمة بشكل طوعي إرادي ودون أي إلزام، إلا أن ذلك ال ينفي ضرورة التأكيد على اهتمام الإدارة بأي منظمة بخلق بيئة مواتية وداعمة لهذه السلوكيات وتفعيلها بين الأفراد. وكذلك يرى Organ أنه من المفيد للمنظمات أن تهتم بالعوامل الداعمة والتي تؤثر إيجابا على ممارسة الأفراد لهذه السلوكيات وبالتالي غرس روح المواطنة لدى أفرادها وتنميتها.

مع تزايد اهتمام المنظمات بسلوكيات المواطنة التنظيمية تزايد كذلك الاهتمام بالبحث عن الدوافع الكامنة وراء ممارسة هذه السلوكيات، حيث اعتمد أغلب الباحثون في تفسيرهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية على نظرية التبادل الاجتماعي ونظرية التعاون. والتي سيتم التطرق لها لاحقا.

يشير Organ إلى أن عدالة ونزاهة الرؤساء في العمل يمكن أن تؤدي إلى سلوكيات المواطنة التنظيمية بسبب ظهور ما يسمى بعلاقة التبادل أو المقايضة الاجتماعية بين الرؤساء والمرؤوسين، فعندما يعامل الرؤساء مرؤوسيهـم بإنصاف بعيدا عن التمييز المححف تنشأ لدى الفرد قيمة التبادل أورد الفضل والتي توجهه وتلزمه بأن يمارس سلوكيات المواطنة التنظيمية وما تنطوي عليه من أنشطة وممارسات إيجابية.

بناءً على ما سبق، يمكننا تحديد العوامل الرئيسية التي تدعم المنظمات في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين، وتشمل المجالات التالية:

1.8. الميزات الشخصية وسماتها:

اهتمت العديد من الدراسات بدراسة تأثير الشخصية على سلوكيات المواطنة التنظيمية، فقد كشفت دراسة (Organ and Lingl) أن الضمير كأحد أبعاد الشخصية يؤثر طردا على سلوكيات المواطنة التنظيمية حيث أن الشخصية وسماتها الرئيسية تؤثر في ميل الفرد لممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية أكثر من غيرها، ولكن يعتبر تأثيرها أقل ما يمكن وفي الحد الأدنى مقارنة مع العوامل الأخرى المؤثرة على سلوكيات المواطنة التنظيمية. (Organ and Lingl, 1994, 342)

2.8. العوامل الموقفية:

قامت العديد من البحوث بتحديد أي قيم العمل لها تأثير على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الأفراد في المنظمات مثل: الرضا الوظيفي، العدالة التنظيمية، مشاركة الأفراد، وتوفر الثقة بين الأفراد في المنظمة، الالتزام التنظيمي، وقد كان (باتمان وارغان) أول من قام بهذه الأبحاث لمعرفة أي من هذه العوامل تؤثر في سلوكيات المواطنة التنظيمية والتي امتدت لأكثر من 17 عاما، وأوضحا فيها أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية. وقد قاما بوضع العديد من القواعد والمبادئ التي من الممكن أن تتبعها الإدارة لتشجيع وتحسين سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الأفراد في المنظمة، من أهمها الاهتمام بالبيئة التنظيمية والاجتماعية في المنظمة بحيث تكون بيئة العمل مشجعة وتخلق لدى الفرد المبادرات العفوية للقيام بسلوكيات المواطنة التنظيمية (Batman and Organ, 1983, P594).

وفي ذات السياق حدد (Mehta, and Chahal, 2010, p378) أهم العوامل الموقفية التي يمكن أن تؤثر في سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الأفراد بما يلي:

- إدراك الأفراد لتوفر العدالة التنظيمية.
- العوامل المحفزة وإدراك الدور بمعنى وظيفة واحدة محددة بوضوح ودون غموض.

3.8. خصائص أساليب القيادة:

تساهم خصائص وأساليب القيادة في التشجيع على تطبيق سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الأفراد في المنظمة، من خلال تعزيز العلاقات الإيجابية بين المشرفين والمرؤوسين وإشاعة أجواء الثقة المتبادلة ودعم الأفراد وزيادة دافعيتهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال مكافآت تشجيعية لا تأخذ الطابع الرسمي.

وبين العامري أن عمليات التبادل التي تكون اجتماعية في طبيعتها وأساسها الثقة التي تضفي شعورا وديا متبادلا بين القائد وتابعيه، تفسر التزام المرؤوسين أخلاقيا نحو مشرفيهم وتأدية أعمال قد تفوق متطلبات العمل الرسمية. (العامري، 2003)

كما أشار نعساني واليوسفي، أن للممارسات التطوعية التي يقوم بها القادة انعكاساتها المباشرة على القيم والأنماط السلوكية للعاملين. (نعساني واليوسفي، 2002)

4.8. خصائص المجموعة:

بين (Organ) أن خصائص المجموعة التي ينتمي إليها الفرد تؤثر بشكل كبير على سلوك الفرد للمواطنة التنظيمية، حيث حدد أربعة عوامل في هذا المجال هي:

- تماسك الجماعة والثقة المتبادلة بين أعضائها والرضا عن العلاقات فيها مما يجعلهم متعاونين وراغبين بالبقاء فيها.
- التبادلات والتفاعل داخل المجموعة مما يزيد من تأثير الدافعية لديهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية.

● فعالية المجموعة مما يولد التماسك ضمن المجموعة والتعاون بين أفرادها.

● دعم المجموعة لأفرادها وحرصهم بالمقابل على تحقيق مصالح بعضهم البعض.

ويرى (Organ) كذلك أن دعم الإدارة للمجالات السابقة يمكن أن يؤدي إلى زيادة سلوكيات المواطنة التنظيمية، وخاصة إذا كانت سياسة المنظمة موجهة نحو العمل الجماعي. (Organ, and all, 2006)

وقد قام (Tziner) بوضع نموذج يشمل أهم العوامل النفسية والاجتماعية المؤثرة في سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الفرد، ويوضح هذا النموذج أهم العوامل المؤثرة في سلوكيات المواطنة التنظيمية لديه حيث بين فيه أن خصائص الشخصية ترتبط بشكل إيجابي ومؤثر مع سلوكيات المواطنة التنظيمية، كذلك العوامل الإدراكية، والسياسات التنظيمية التي تتبعها الإدارة كما أن القيادة تلعب دورا مؤثرا وإيجابيا في سلوكيات المواطنة التنظيمية وأضاف الباحث أيضا عامل الخوافز وأكد على تأثيرها الإيجابي في سلوكيات المواطنة. (Tziner, 2012, p120)

9- مركّزات تحليل سلوك المواطنة التنظيمية:

يخضع تحليل ومعالجة سلوكيات المواطنة التنظيمية إلى جملة من المركّزات تهدف إلى تحديد مفهوم واضح ودقيق لأبعادها الحقيقية، وعليه برز اتجاهان أساسيان يفترضان إطارين محددين لمناقشة موضوع سلوكيات المواطنة التنظيمية وهما:

الاتجاه الأول: يعتمد هذا الاتجاه على فكرة الفصل بين الأداء الوظيفي المطلوب رسميًا وسلوكيات المواطنة التنظيمية، حيث تُعتبر الأخيرة سلوكيات ذاتية لا تُقابل بأي مكافآت من نظام المكافآت الرسمي. على الرغم من ذلك، لا يمكن تجاهل الدور المهم الذي تلعبه هذه السلوكيات في تعزيز الأداء الفعال للمنظمة.. (حواس، 2003، ص20)

نتيجةً لهذا التوجه، واجه الباحثون تحديات كبيرة في التمييز بين الدور الرسمي والدور الإضافي. كما أنهم لاحظوا تباينًا في هذا التمييز بين الأفراد والمنظمات والوظائف. بينما يعتقد بعضهم أن سلوكيات المواطنة التنظيمية، نظرًا لطبيعتها الفردية، قد لا تكون فعالة، يرى المدافعون عن هذا الاتجاه أن تلك السلوكيات الفردية تساهم في تحسين العلاقات والترابط بين المشرفين والإداريين والموظفين. عندما تنبع السلوكيات من روح التعاون والمحبة بين الطرفين، سيقى هؤلاء الموظفون المخلصون في المنظمة لفترات أطول، ويقدمون منتجات عالية الجودة والكفاءة، مما يعزز نجاح المنظمة وتفوقها.

علاوة على ذلك، فإن ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية، بغض النظر عن الدوافع المؤدية إليها، تلعب دوراً حيوياً في خلق بيئة عمل مثالية داخل المنظمة. هذه البيئة تعزز ولاء العاملين، الذين بدورهم سيزيدون من إنتاجهم ويقللون من معدل الدوران الوظيفي. (عبد الغني، 2001، ص390)

الاتجاه الثاني: استند هذا الاتجاه على العديد من البحوث التي تنوعت مجالاتها واختصاصاتها، وارتكزت على وجه الخصوص على بحوث المواطنة المدنية في علوم الفلسفة، السياسة، الاجتماع، حيث يتم النظر إلى المواطنة المدنية على أنها تشتمل على كل السلوكيات الإيجابية المرتبطة بالمجتمع وبناء على هذا الاتجاه فإن سلوكيات المواطنة التنظيمية تشتمل على ثلاثة أنواع من السلوكيات وهي:

- السلوكيات التقليدية للأداء الوظيفي للدور.
- السلوكيات التي تفوق السلوكيات الرسمية المطلوبة من الدور.
- السلوكيات السياسية.

إن المتمعن لأغلب الدراسات في مجال سلوكيات المواطنة التنظيمية يرى أن أغلبها قد ركز على الاتجاه الأول نظراً لكونه أكثر تحديداً، وتتوفر على مستواه إمكانية القياس ولا يتسم بالشمولية والعمومية كالاتجاه الثاني. (الشامي، 2014، ص 255)

10- النظريات المفسرة لسلوك المواطنة التنظيمي:

بغرض إيجاد تفسير علمي وتقديم شرح أكثر وضوحاً لسلوك المواطنة التنظيمية برزت للوجود العديد من النظريات التي تحاول من خلال بعض المداخل النظرية والفكرية تفسير سلوك المواطنة التنظيمية ومن أهمها نظرية التبادل الاجتماعي ونظرية التعاون، ونظرية جستر بيرنارد المرتكزة على منظومة الإيثار ونظرية هيربرت سيمون والتي تعنى بوعي الضمير وكذلك نظرية جيمس توميسون القائمة على منظومة السلوك الحضاري وكل هذه النظريات جاءت بغرض تفسير سلوك المواطنة التنظيمية على النحو التالي:

1.10. نظرية التبادل الاجتماعي:

تعتبر نظرية التبادل الاجتماعي واحدة من النماذج الأساسية لفهم سلوكيات الموظفين وهي تعد بمثابة نموذج اقتصادي للسلوك البشري. (Farahbod, and al, 2012, P893)

يعتقد الباحثون في سلوك المواطنة التنظيمية أن التبادل الاجتماعي يشكل نوعاً من علاقات التبادل، حيث يرتبط سلوك الموظف بنوع وطبيعة العلاقة القائمة مع القائد. كما تم تصنيف هذه العلاقات في بيئة العمل إلى نوعين: التبادلات الاقتصادية والاجتماعية. تتعلق التبادلات الاقتصادية بالعلاقات الكمية المحددة من خلال عقود العمل الرسمية، بينما تسعى التبادلات الاجتماعية إلى تعزيز الروابط الاجتماعية بين الموظف ورئيسه، حيث يلتزم كل طرف تجاه الآخر وبيادالانه مشاعر المودة والاحترام. هذه التبادلات تساهم في تعزيز التزام الموظف، مما يجعله أكثر انخراطاً في سلوكيات المواطنة التنظيمية، خاصةً في المنظمات التي تتميز بجودة العلاقات بين القادة والموظفي. (Zeinabadi, 2010, P100)

أثبت الباحثون أن سلوكيات المواطنة التنظيمية يمكن تفسيرها من خلال علاقة التبادل الاجتماعي بين الموظفين والمنظمات، والتي تلعب دورًا حيويًا في تحديد اتجاهات الموظفين. فعندما تكون هذه العلاقة جيدة وتتميز بالثقة المتبادلة والمعاملة بالمثل والالتزام غير المشروط، فإن الموظفين يكونون أكثر استعدادًا لإظهار سلوكيات طوعية تتجاوز حدود أدوارهم الرسمية. ومن المحتمل أن يكون سلوكهم إيجابيًا تجاه المنظمة.

بالتالي، تقدم نظرية التبادل الاجتماعي تفسيرًا شاملاً للأسباب التي تدفع الموظفين ليكونوا مواطنين تنظيميين جيدين. حيث يميل الأفراد إلى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية كجزء من رغبتهم في الحفاظ على علاقات عادلة وصحية في مكان العمل، تتجاوز المنافع المستمدة من الاتفاقات التعاقدية غير الشخصية. ويسعى الموظفون الذين يرون رؤسائهم كأشخاص عادلين إلى إظهار اتجاهات إيجابية تجاههم، وكذلك نحو العمل ونتائجه، مما يتجلى في سلوكيات إضافية تفوق الدور الرسمي المتوقع، والمعروفة بسلوكيات المواطنة التنظيمية. (Farahbod, and al, 2012,P899)

2.10. نظرية التعاون:

صاحب هذه النظرية هو برنارد شاستر (Chester Bernard) وهي النموذج الثاني الذي أعطى تفسيراً علمياً لسلوك المواطنة التنظيمية، وتشير هذه النظرية إلى أهمية العمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة، ويصبح العمل الجماعي واقعا ملموسا حين يقتنع الأفراد أنه عليهم أن يكافحوا من أجل أهداف مشتركة. أي أن نجاح كل فرد يعنى مساعدة الآخرين على النجاح أيضا، كما كان لهذه النظرية الأثر البالغ في تمكين الباحثين حول كشف خفايا سلوك المواطنة فقد كانت هذه النظرية منطلقا أساسيا لكل من كاتز و أورغان لتحديد مفهوم المواطنة التنظيمية. يضيف برنارد أن رغبة الأفراد واستعدادهم للجهد التعاوني هو أمر حيوي وضروري وأن أداء أي منظمة يعتمد على هذا الجهد التعاوني من قبل العمال. (حواس، 2003، ص12)

3.10. نظرية الفعل المبرر/ المنطقي:

تركز نظرية الفعل المنطقي على الأهداف السلوكية باعتبارها المحددات الرئيسية للسلوك. تفترض النظرية أنه كلما كان الهدف لدى الفرد قويا لأداء سلوك معين، زادت احتمالية نجاحه في تحقيق ذلك السلوك. كما أن المحددات الرئيسية لأهداف السلوك تشمل اتجاهات الفرد تجاه السلوك وتقييمه

للنتائج المتوقعة. إذا كان لدى الأفراد اتجاه إيجابي تجاه أداء سلوك معين نتيجة لوجود نتيجة إيجابية محتملة، فإن ذلك يحفزهم بدرجة أكبر لأداء هذا السلوك بشكل مقصود.

تشمل المحددات الأخرى للسلوك المعايير الذاتية المرتبطة بهذا السلوك، والتي تشير إلى مدى قبول القيم السلوكية من قبل الآخرين ومدى دافعية الفرد للامتثال لتلك القيم. لذا، تعتبر المعايير الذاتية مزيجًا من التوقعات المتصورة من الأفراد المهمين ونية الامتثال لهذه التوقعات. ينوي الفرد أداء سلوك معين إذا كان الأشخاص المرجعيون يتوقعون منه ذلك، مما يبرز تأثير هؤلاء الأشخاص على قرارات المشاركة في سلوك معين.

كما توجد متغيرات خارجية يمكن أن تسهم في تغيير السلوكيات من خلال التأثير على اتجاهات الأفراد ومعاييرهم الذاتية لتعزيز سلوكيات محددة. من بين هذه المتغيرات التركيبية الديموغرافية، الاتجاهات نحو الأهداف المراد تحقيقها، والسمات الشخصية، وغيرها من العوامل المرتبطة بالفروق الفردية. (Montano, Kasprzyk, 2008, P67-96)

تقوم النظرية على افتراض أن الأشخاص عادة ما يتصرفون بطريقة عقلانية، حيث يستخدمون المعلومات المتاحة لهم بشكل منهجي. يفكر الأفراد في النتائج المحتملة لأفعالهم قبل اتخاذ قرارات بشأن الانخراط في سلوك معين. وبالتالي، ترتبط نظرية الفعل المنطقي بالسلوك العقلاني والطوعي، والذي يمتلك الفرد القدرة على التحكم فيه.

تعمل النظرية بشكل أفضل عندما تكون السلوكيات تحت سيطرة كاملة وطوعية من الشخص. وفي حالة عدم توفر ذلك التحكم، قد يُقيّد الشخص عن أداء سلوكيات معينة، حتى وإن كان لديه دوافع قوية من خلال اتجاهاته الشخصية ومعاييرها الذاتية. وبناءً على ذلك، تم استحداث مفهوم التحكم السلوكي المدرك، مما أدى إلى ظهور نظرية أحدث تعرف بنظرية السلوك المخطط.

يمكن القول إن نظرية الفعل المنطقي تستخدم في تفسير سلوك المواطنة التنظيمية، حيث يمكن التنبؤ بنية الموظفين في إظهار سلوك المواطنة من خلال اتجاهاتهم نحو هذا السلوك والمعايير الذاتية المرتبطة به. وكلما كانت هذه الاتجاهات والمعايير الذاتية إيجابية، زادت فرصة ممارسة الأفراد لسلوك المواطنة التنظيمية. (Thompson, and al 1994, P999)

من خلال استعراض النظريات المفسّرة لسلوك المواطنة التنظيمية، تستنتج الباحثة أن تنوع الأبحاث في هذا المجال يعكس الأهمية الكبيرة لهذا السلوك وتعقيده. فالسلوك الإنساني يتسم بالعمق والتعقيد،

حيث يصعب التنبؤ به أو توقع ردود أفعاله في كثير من الأحيان، خاصةً عندما يرتبط بتأثره بالعوامل المحيطة به وارتباط أفعاله بمشاعره التي لا يمكن رؤيتها أو قياسها، والتي تختلف من شخص لآخر.

11- علاقة المواطنة التنظيمية ببعض المفاهيم الادارية:

إن الممارسة الفعلية لسلوك المواطنة التنظيمية داخل المنظمة يجعله على علاقة مع بعض المفاهيم الإدارية الأخرى، الأمر الذي دفع بالعديد من الباحثين إلى البحث والغوص في هذه العلاقة بغرض معرفة موقع هذا السلوك ومدى تأثره سلباً أو إيجاباً بما يحيط به من مفاهيم ومتغيرات والتي نذكر منها:

1.11. جودة الحياة الوظيفية:

تتمثل جودة الحياة الوظيفية في الأساليب التي تستخدم لخدمة كل من الاحتياجات الفردية والفعالية التنظيمية وذلك في ضوء تغيرات محددة، وهي الأساليب التي تتخذ من تعزيز هوية الأفراد، داخل المنظمة والشعور بالفخر والانتماء عند القيام بالعمل. (بوخمم، 2014، ص30)

وتتحقق جودة الحياة الوظيفية عندما تكون هناك نية للمشاركة في القرارات مع توفر بعض العناصر الأخرى في العمل مثل: الإثراء الوظيفي، تنمية وتدريب العاملين، التخفيض في التفاوت في المراكز الوظيفية، والمشاركة في المكاسب. (جاد الرب، 2008، ص05)

وبالتالي فالمنظمة عندما توفر ظروف عمل جيدة من وجهة نظر العاملين، وتوفر بيئة عمل سلمية مشجعة تشعر الفرد بالانتماء والاستقرار والأمان والاحترام مما يعزز رضاه الوظيفي ويرفع من روحه المعنوية ويحقق الإشباع لحاجاته و رغباته ويسهم في تحسين أدائه، وهذا من شأنه أن يعزز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين، في حين أن عدم توفير المنظمة لظروف عمل جيدة سيؤثر سلباً على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأفراد.

2.11. التمكين:

يعتبر مصطلح التمكين من المصطلحات الإدارية الحديثة التي تم تداولها وتوظيفها بكثرة فيعد من الحقول المعرفية والمجالات العلمية، فهو يعبر عن زيادة الاهتمام بالعاملين من خلال توسيع صلاحياتهم واثراء كمية المعلومات التي تعطى لهم وتوسيع فرص المبادرة والمبادأة لاتخاذ قراراتهم ومواجهة مشكلاتهم التي تعترض أدائهم.

وهي العملية التي يتم فيها تمكين شخص ما ليتولى القيام بمسؤوليات أكبر من خلال التدريب والثقة والدعم العاطفي، وبالتالي نرى أن المنظمة التي تمكن موظفيها من اتخاذ القرارات التي كانت

تقتصر على الإدارة العليا دون غيرها، بالإضافة إلى تحمل المسؤولية والقدرة على حل المشكلات التي قد تواجه المنظمة وذلك من خلال إخضاعهم لدورات تكوينية وتدريبية هذا يشجع السلوك التطوعي الذي يقوم به الفرد من تلقاء نفسه ويخلق سلوكيات إيجابية لدى العمال. (الكبيسي، 2004، ص36)

3.11. العدالة التنظيمية:

يمكن النظر للعدالة التنظيمية على أنها متغير مهم ومؤثر في عمليات الإدارة و وظائفها، ويمكن النظر إليها كأحد المتغيرات التنظيمية ذات التأثير المحتمل على سلوك الأفراد داخل المنظمة فالعدالة التنظيمية هي النشاط التنظيمي المستخدم في توزيع الموارد والمكافآت من خلال استخدام إجراءات موحدة ودقيقة ونزيهة، بجانب معاملة العاملين باحترام، بما يكفل المحافظة على الحقوق الفردية الخاصة بهم. (دره، 2008، ص32)

ويتفق معظم الباحثين في العدالة التنظيمية أن هناك ثلاث قضايا أساسية يبني عليها الأفراد شعورهم بالعدالة في المنظمة القضية الأولى تتركز حول المخرجات التنظيمية للموظفين كالرواتب والمكافآت والحوافز وعبء العمل ويستخدم مصطلح العدالة التوزيعية، والقضية الثانية تتمحور حول الإجراءات والقوانين التي يتمن خلالها توزيع المخرجات التنظيمية كالراتب وعبء العمل بين الموظفين ويطلق على هذا النوع من العدالة مصطلح العدالة الإجرائية، أما القضية الثالثة فتتمركز حول المعاملة الشخصية التي يتلقاها الأفراد المتأثرون بالقرارات أثناء تعاملهم مع صانعي تلك القرارات، وفيما إذا كانت هذه المعاملة مبنية على الاحترام² والتقدير والكرامة، وهذا ما يسمى بالعدالة التفاعلية أو التفاعلي. (ابو ثابت، 2012، ص ص 150-151)

لذلك فإن الالتزام بالموضوعية والوضوح والشفافية في التعاملات وتعزيز قيم المشاركة والتوزيع العادل بين الجهود المبذولة والعوائد الناتجة عنها جميعها عوامل ومتغيرات تسهم إيجابيا في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بالنظر إلى دورها في تأسيس مناخ تنظيمي مفعم بمشاعر التعاون والمساعدة والشعور بالآخر والانتماء والولاء للعمل، ويقظة الضمير والرغبة في تقديم الجهود الإضافية التي تخرج عن سياق الدور الرسمي المهيكّل. (الطبولي، 2015، ص95)

4.11. المناخ التنظيمي:

يقصد بكلمة المناخ التنظيمي كل القيم والعادات والتقاليد والايديولوجيات وتأثيرها على العملية الإدارية وسلوك العاملين التنظيمي داخل هذه المنظمات، وبذلك فان المناخ التنظيمي يشير إلى العلاقة المتشابكة والمتداخلة بين كل من خصائص التنظيم ومستوى إدراك الأفراد لجملة من المؤثرات التنظيمية والتي تؤثر على اتجاهات الأفراد نحو العمل سلباً أو إيجاباً. (المغربي، 1995، ص 303)

وعليه فالمناخ التنظيمي ينتج عن تفاعل الفرد بمكوناته الشخصية مع التغيرات التنظيمية، ويقصد بالمكونات الشخصية كل ما تعلق بالجانب الاجتماعي أو النفسي للفرد .

فالمناخ التنظيمي يتكون من سلوكيات للأفراد وسياسات للتنظيم ومستويات مختلفة من إدراك الأفراد لهذا التنظيم، بحيث تعمل كعوامل ضاغطة نحو توجيه أنشطة وسلوكيات الأفراد وهو ما ينطبق على سلوك المواطنة التنظيمية الذي يتعزز بفضل هذا المناخ ايجابيا او سلبيا.

5.11. الولاء التنظيمي:

يعرف الولاء التنظيمي بأنه عملية مستمرة يقوم العاملون في المنظمة من خلالها بالتعبير عن اهتمامهم وحرصهم على المنظمة واستمرار نجاحها وبقائها ويقصد به مدى ارتباط الفرد بقيم ومعتقدات وأهداف المنظمة ودرجة استعداده لبذل الجهد في سبيل نجاح واستمرار هذه المنظمة، ويرافق هذه العلاقة القوية رغبته في الاستمرار في العمل بها.

ويشير الولاء التنظيمي كذلك إلى قوة رغبة الفرد في بقاء عمله بالمنظمة اعتقاداً منه أن ترك العمل فيها يكلفه الكثير، لذا يعرفه آلن وماير على أنه الاندماج في أنشطة المنظمة مع الأخذ في الاعتبار التكاليف التي سوف يتحملها الفرد إذا ما ترك المنظمة. (بوسالم، 2010، ص41)

12- معوقات المواطنة التنظيمية:

يعترض تبني سلوك المواطنة التنظيمية العديد من المعوقات، التي تقف كسد منيع يحول بين الموظف وبين هذا السلوك المرغوب، الذي تسعى إليه جميع المنظمات وتتمناه ان يترسخ في قيم المورد البشرى. وكما تم التطرق سابقا في جزئية ارتباط المواطنة التنظيمية ببعض المفاهيم او المتغيرات التنظيمية الاخرى مثل المناخ التنظيمي والعدالة التنظيمية والقيادة الادارية والولاء التنظيمي والتمكين الاداري وجودة الحياة الوظيفية. وهناك العديد من المفاهيم الاخرى التي ترتبط ارتباطا وثيقا بهذا السلوك ، اذ سلوك المواطنة التنظيمية ما هو الا نتيجة تظافر العديد من المتغيرات الشخصية والاجتماعية

والتنظيمية، ومنه فالمعوقات والتي تحول دون ممارسة هذا النوع من السلوك التطوعي والتي يمكن إيجازها فيما يلي:

- عجز ثقافة المؤسسة وقيمها في التخفيف من ضغوط العمل، فالضغط الشديد يؤثر على كفاءة الموظفين وعلى سلوكياتهم الإيجابية، مما ينعكس سلباً على تميز أدائهم.
- عدم إشراك الموظفين في القرارات التي تهم المؤسسة، فضلاً عن عدم تقوية توجهاتهم الإيجابية نحو المؤسسة.

- عدم إتاحة الفرصة للموظفين للتعبير عن آرائهم وعدم رضاهم تجاه وظائفهم، مما يقف عائقاً أمام الموظفين للقيام بسلوكيات غير محسوبة.
- افتقار العديد من المؤسسات لتحقيق العدالة التنظيمية التي إن وجدت فإنها تشكل حافزاً قوياً لسلوكيات المواطنة التنظيمية.

كما أن هناك معوقات أخرى تؤثر على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأفراد وهي:

- فقدان الثقة من جانب العاملين والرؤساء والذي يؤدي إلى اللامبالاة والاعترا ب، وعدم الرضا والدافعية للعمل.
- العوامل الاجتماعية والاقتصادية وهياكل الأجور والمرتبات، والعوامل الإدارية التي تتعلق بعدم الاستقرار الإداري والوظيفي.
- العوامل الإدارية التي تتعلق بعدم الاستقرار الإداري والوظيفي. (مناصريه، بن ختو، 2015، ص ص 225، 226).

ثم ان التغلب على المعوقات السابقة الذكر هو أمر ممكن التحقيق ويستدعي اهتمام المنظمات بما يلي:

- تقوية مهارات التفكير والاتصال الشخص ي لدى الموظفين لتعزيز قدراتهم للقيام بمزيد من السلوكيات الاجتهادية الإضافية.
- سعي القيادات الإدارية للحصول على أحدث المعلومات المتعلقة بتحسين نشاطات الموظفين الإضافية: مثل معلومات عن ظروف العمل السيئة، وساعات العمل الطويلة.
- السعي إلى تنمية عالقات مفتوحة مع العاملين مع عدم التركيز على العالقات الرسمية.

- أن يتسم القادة بالوعي في إتاحة الفرصة للموظفين الجدد للانخراط اجتماعيا بالمؤسسة، مما يحفز الموظفين للقيام بسلوكيات إبداعية تحقق للمؤسسة النجاح وفاعلية الأداء.
- التركيز على حاجات الموظفين وتشجيعهم على إبداء آرائهم وتوجهاتهم، حيث أن مشاركة العاملين تدفعهم لبذل المزيد من الجهود لتحقيق فاعلية الأداء والتميز للمنظمة. (karam,2011)

خلاصة:

نظرًا لتسارع التغيرات التي يشهدها عالم اليوم ورغبة المنظمات في البقاء والنمو، أصبح من الضروري على الإدارة توجيه سلوك أفرادها بما يتماشى مع مصلحة المنظمة. يتطلب ذلك توجيههم نحو سلوكيات لا تقتصر فقط على ما هو محدد رسميًا، بل تستند أيضاً إلى الإرادة التطوعية الذاتية للأفراد. ومن هنا تبرز أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية، التي تُعتبر عنصراً حيوياً في تعزيز أداء المنظمة وتحقيق مكانتها في السوق.

يمكن القول إن سلوك المواطنة التنظيمية يمثل الأعمال الإيجابية والعفوية التي يقوم بها الأفراد، والتي لا تندرج ضمن الوصف الوظيفي الرسمي لهم، ولا يتوقع الموظفون مكافآت مادية أو معنوية مقابلها. فهو يتميز بطبيعته الاختيارية، حيث ينطلق من رغبة الفرد في المساهمة بشكل إيجابي دون أي ضغط خارجي. يتجاوز هذا السلوك حدود الأدوار الرسمية، ولا يخضع لنظام التقييم والمكافآت المعتاد. تسهم سلوكيات المواطنة التنظيمية في خلق بيئة عمل مثمرة، حيث يعزز التعاون بين الموظفين ويزيد من الروح المعنوية لديهم. كما تُعتبر سلوكيات المواطنة التنظيمية مؤشراً على التزام الأفراد ومنحهم قيمة إضافية للمنظمة، مما يسهم في رفع مستوى الإنتاجية والابتكار.

علاوة على ذلك، أظهرت الأبحاث أن تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية في مكان العمل يساهم في تحسين العلاقات بين الأفراد، مما يؤدي إلى تقليل معدل الدوران الوظيفي ويجعل المنظمة أكثر جاذبية للمواهب الجديدة. في نهاية المطاف، يُعتبر سلوك المواطنة التنظيمية استراتيجية فعالة لتحقيق النجاح المستدام والنمو في المنظمات.

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية

الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد.

I. الدراسة الاستطلاعية

- أهمية الدراسة الاستطلاعية.
- مكان وزمان الدراسة الاستطلاعية.
- حيثيات الدراسة الاستطلاعية.
- عينة الدراسة الاستطلاعية.
- أداة الدراسة الاستطلاعية.
- الخصائص السيكمترية للأداة.

II. الدراسة الأساسية

- منهج الدراسة.
- مكان وزمان الدراسة الأساسية.
- مجتمع الدراسة.
- عينة الدراسة الأساسية.
- اختبار النموذج البنائي المقترح للدراسة.
- إستجابات أفراد عينة الدراسة.

خلاصة

تمهيد:

بعد عرض الباحث للأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة وإطلاعها على الدراسات السابقة، قام الباحث بإجراءات منهجية للشروع في الدراسة الميدانية، من أجل اختبار فرضيات البحث. وتمت الدراسة الميدانية على مرحلتين وهي: الاستطلاعية والدراسة الأساسية.

انطلاقاً مما سبق في الجانب النظري، سوف نتطرق في هذا الفصل

I. الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية مرحلة من المراحل المهمة في البحث العلمي، وعلى أساسها ننطلق في الدراسة الأساسية وذلك باختبار أدوات جمع البيانات وتحديد مجتمع وعينة الدراسة.

1- أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- التعرف على ميدان الدراسة وتحديد خصائصه.
- تكوين فكرة عامة عن البحث الميداني
- التعرف على مدى وضوح العبارات.
- التأكد من مدى فهم أفراد العينة لأداة الدراسة والعبارات المستخدمة في كل مقياس وتحديد المصطلحات التي قد تتطلب شرحها.
- الكشف عن الصعوبات التي يمكن مواجهتها في الدراسة الأساسية.
- تقييم مدى صلاحية المقاييس المعتمدة في البحث الميداني، وبالتالي تصحيح وتعليل ما ينبغي تعديله.
- التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة. و الاستعداد للدراسة الأساسية.

2- مكان وزمان اجراء الدراسة الاستطلاعية:

أجريت الدراسة الاستطلاعية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية البيض، ابتداء من يوم 04 أفريل 2023 الى غاية 24 جوان 2023، من أجل جمع المعلومات الأولية حول المؤسسة وعينة الدراسة.

3- لمحة تاريخية عن مديرية توزيع الكهرباء والغاز:

يعد قطاع الكهرباء والغاز من القطاعات الحساسة التي تكتسي أهمية بالغة بالنسبة للشعوب والحكومات، خصوصا وأن الكهرباء والغاز هما موردان حيويان وضرورة من الضروريات التي لا يمكن الاستغناء عنها سواء بالنسبة للأفراد أو المؤسسات، والجزائر كغيرها من الدول تولي أهمية قصوى لهذا القطاع الحساس الذي يعد أحد القطاعات الفاعلة والحساسة وأحد العناصر الحاكمة للتنمية في الجزائر.

وتتمثل أهداف مجمع سونلغاز فيما يلي:

- إنتاج الكهرباء سواء في الداخل أو في الخارج ونقلها وتوزيعها وتسويقها.
- نقل الغاز لتلبية حاجيات السوق الوطنية.
- توزيع الغاز عن طريق القنوات سواء في الجزائر أو في الخارج وتسويقه.
- تطوير وتقديم الخدمات الطاقوية بكل أنواعها.
- دراسة كل شكل ومصدر للطاقة وترقيته وتثمينه.
- تطوير كل نشاط له علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالصناعات الكهربائية أو الغازية وكل نشاط يمكن أن تترتب عنه فائدة لمجمع سونلغاز وبصفة عامة كل عملية مهما كانت طبيعتها بصفة مباشرة أو غير مباشرة بهدف الشركة، لاسيما البحث عن المحروقات واستكشافها وإنتاجها وتوزيعها.
- تطوير كل شكل من الأعمال المشتركة في الجزائر أو خارج الجزائر مع شركات جزائرية أو أجنبية.
- إنشاء فروع وأخذ مساهمات وحياسة كل حقبة أسهم وغيرها من القيم المنقولة في كل شركة موجودة أو سيتم إنشاؤها في الجزائر أو في الخارج.
- تنقسم شركة توزيع الكهرباء و الغاز إلى أربع نواحي :
- الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز الجزائر SDA.
- الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز الوسط SDC.
- الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز الشرق SDE.
- الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز الغرب SDO

3-1- تاريخ تأسيس مديرية سونلغاز في ولاية البيض :

تعتبر شركة توزيع الكهرباء و الغاز الغرب S D O الفرع المهيمن و المسيطر على النشاطات الخاصة في مجال ممارسة الاحتكار بيع الكهرباء وتوزيعها و كذا التوزيع العمومي للغاز للزبائن العاديين من المواطنين والشركات والمؤسسات العمومية و تساهم في تطوير شبكتها عبر عشرين مديرية من بينها مديرية التوزيع لولاية البيض.

تأسست مديرية توزيع الكهرباء و الغاز لولاية البيض يوم 02 جويلية 2005 ومنذ ذلك اليوم تقوم المديرية بالسعي على تحسين توزيع طبيعة نشاطها عبر 22 بلدية لتوسيع الشبكة الكهربائية و

الغازية للتكفل بطلبات الربط من طرف الزبائن وفي إطار برامج الدولة سنوية لربط الأرياف و الأحياء الاجتماعية، كما قامت المديرية منذ تلك الفترة بتشغيل عدد من الإطارات و العمال (377) موزعين على ثلاث وكالات تجارية (البيض، الأبيض سيد الشيخ، بوقطب) ومصلحتين لاستغلال الكهرباء (البيض و الأبيض سيد الشيخ)، كما تم الاستغناء على خدمات المديرية الأخرى (سعيدة - بشار) منذ سنة 2005 وذلك بتوفير مصلحة المالية و المحاسبية على المستوى المحلي.

3-2- شرح الهيكل التنظيمي:

- المدير: هو المسؤول الأول المباشر وتمثل مهامه في تسيير و تنظيم و مراقبة كل الوسائل الموضوعة تحت تصرفه والسهر على راحة المواطن بتقديم الخدمات في أحسن الظروف .
- الأمانة: هي تكون تابعة وتحت إشراف المدير تتكفل بالمراسلات والبريد الصادر و الوارد تسجيل المكالمات و الفاكس ضبط مواعيد المدير.
- المكلف بالاتصال: يتكفل بالاتصالات الداخلية والخارجية للمؤسسة وتنظيم المعلومات و إبلاغها لزبون باستعمال وسائل الإذاعة المحلية في الأنشطة التجارية.
- مهندس الوقاية و الأمن: تتمثل مهمته في العمل على خدمة الزبائن الجدد عن طريق متابعة بتوصيل الكهرباء و الغاز إلى الزبائن بعد تنفيذهم لعقود الأشغال، مراقبة واحترام قواعد إيجار الوسائل.

- قسم الأشغال و الدراسات: يتكفل بالأشغال والدراسات داخل المؤسسة يتكون من:

- مصلحة الكهرباء

- مصلحة الغاز.

- قسم العلاقات التجارية: يتكفل بتسيير مصالح التجارية الموجودة في المؤسسة يتكون من:

- مصلحة التحصيل.

- مصلحة تطوير المبيعات.

- مصلحة الحسابات الكبرى.

- الوكالات التجارية.

- قسم المالية والمحاسبة: يسهر على الاستعمال الأفضل للتقنيات المتابعة لنشاطات في المؤسسة

ويسجل كل عمليات المحاسبية ويتكون من:

- مصلحة الميزانية.
- مصلحة المالية.
- مصلحة المحاسبة.
- قسم التقني الكهربائي: هو القسم الذي يهتم بتسيير بشبكة كهربائية و خطوط رئيسية و كل ما يتعلق بشبكة الكهرباء ويتكون من:
 - مصلحة مراقبة الكهرباء.
 - مصلحة صيانة الكهرباء.
 - مصلحة مقاطعة الكهرباء.
 - مصلحة التحكم عن بعد.
- قسم الموارد البشرية: هو القسم الذي يعمل على تسيير المستخدمين بحيث بتدبير الإجراءات المتعلقة بالأجور وتنمية مسار المهني من تكوين وترقية و تأمينا , يسهر على تطبيق القوانين داخل المؤسسة .
- قسم تقني الغاز: يهتم بشبكة الغاز و يتكون من:
 - مصلحة مراقبة الغاز.
 - مصلحة صيانة الغاز.
 - مصلحة مقاطعة الغاز.
- قسم الإدارة و الصفقات: هو القسم الذي يسهر على إنتاج وتوفير الخدمات و السلع ويتكون من:
 - مصلحة الاستثمارات و الصفقات.
 - مصلحة برنامج الدولة.
- مصلحة استغلال المعلومات: يتكفل بتسيير شبكة معلوماتية حيث تكمن مهامها في حفظ المعلومات المتعلقة بتاريخ الزبائن و تسيير جميع تجهيزات الإعلام الآلي وصيانة أنظمتها.
- مصلحة الوسائل العامة: تقوم على تزويد كافة الأقسام و المصالح بتجهيزات المكتبية كما تقوم بجردها في نهاية اجل محاسبي و تنظيم مسير المخازن و السائقين وأعوان الصيانة.

- مصلحة الأمن الداخلي: هي المصلحة التي تسهر على أمن المؤسسة وتتمثل مهمتها في التحضير الجيد للتنبؤ للحوادث قبل وقوعها بالتعاون مع مصالح التقنية وتطبيق كل التعليمات المتوقعة بالصحة و السلامة.

- مصلحة الشؤون القانونية: تتكلف هذه المصلحة بالشؤون القانونية لهماكل المديرية ترسيم و مراقبة الملفات المعقدة، تقييم ونشر المعلومات القانونية في نطاق الحاجة .

4- وقائع الدراسة الاستطلاعية:

بعد التطرق للجانب النظري الذي اعتمدنا فيه على الدراسات السابقة ومراجع باللغة الأجنبية واللغة العربية، استهل الطالب بزيارة أولية للمؤسسة من أجل أخذ الموافقة من الادارة وجمع المعلومات الأولية حول موضوع البحث، التعرف على مجتمع الدراسة وما يحمله من خصائص، وذلك لهدف جمع قدر معتبر من المعلومات.

5- عينة الدراسة الاستطلاعية:

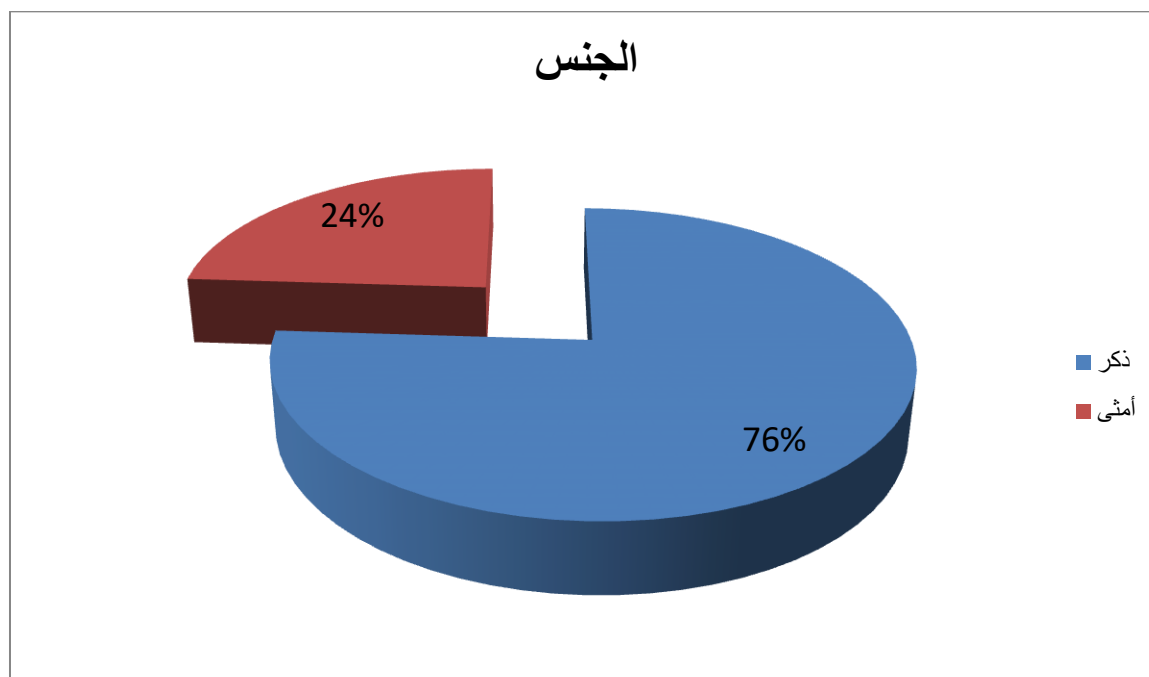
بالنسبة إلى اختيار العينة، فإنه نظرا إلى أن إجراء الدراسة تم في ظروف تصعب من الوصول إلى جميع أفراد العينة، فقد تم تطبيق أسلوب المعاينة العشوائية، وبالنسبة لهذه الدراسة الاستطلاعية فقد بلغ حجمها 100 مشاهدة.

5-1- خصائص العينة:

الجداول الاتية تبين خصائص توزيع العينة حسب المتغيرات التالية: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سموات الخبرة، الوظيفة)

الجدول رقم (01) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
الجنس	الذكور	76	76
	الإناث	24	24
المجموع		100	100

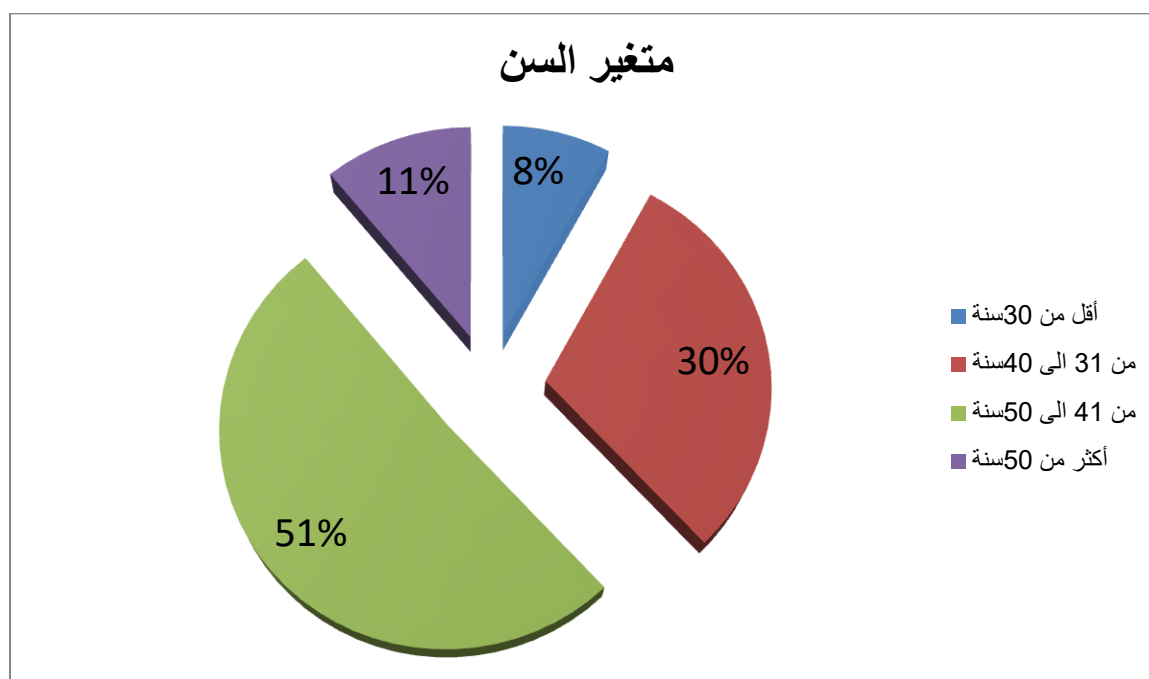


الشكل رقم (05): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

يظهر كل من الجدول والشكل السابقين أن نسبة الذكور تتجاوز نسبة الإناث إلى حد كبير، حيث بلغ عدد الإناث من العينة المعنية بالدراسة نسبة مئوية قدرها 24 % فقط من أفراد العينة الاستطلاعية، في حين أن الباقي كلهم من الذكور نسبة مئوية قدرها 76 % ، وذلك بسبب أن غالبية المجتمع المدروس هم من الذكور.

الجدول رقم (02) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
الفئات العمرية	أقل من 30 سنة	8	8.0
	من 31 الى 40 سنة	30	30,0
	من 41 الى 50 سنة	51	51.0
	أكثر من 50 سنة	11	11,0
المجموع			100
			100%

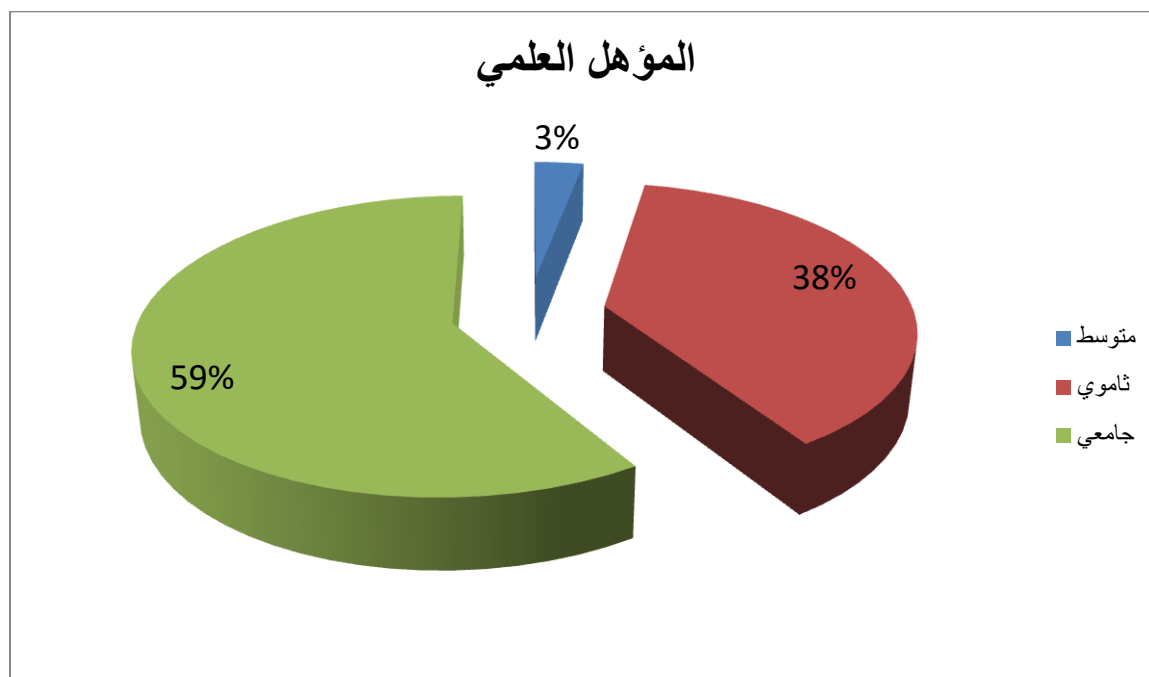


الشكل رقم (06): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن.

يظهر الجدول أن أغلبية أفراد عينة الدراسة (51%) تتراوح أعمارهم بين 41 و 50 سنة، مما يشير إلى أن العينة تتكون بشكل أساسي من موظفين في منتصف العمر. وتأقي فئة العمر من 31 الى 40 سنة في المرتبة الثانية بنسبة 30%، بينما تمثل الفئة العمرية أقل من 30 سنة 8% من العينة. أما أفراد العينة الذين تزيد أعمارهم عن 50 سنة، فيمثلون 11% من إجمالي العينة. يدل هذا التوزيع للفئات العمرية إلى أن العديد من العمال في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية البيض يتمتعون بخبرة واسعة في مجال العمل. ويُرجح أن تكون هذه الخبرة عاملاً هاماً في جودة الحياة في العمل والمواطنة التنظيمية لدى هذه الفئة العمرية.

الجدول رقم (03) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
المؤهل العلمي	متوسط	3	3,0
	ثانوي	38	38,0
	جامعي	59	59,0
المجموع			100
			100%

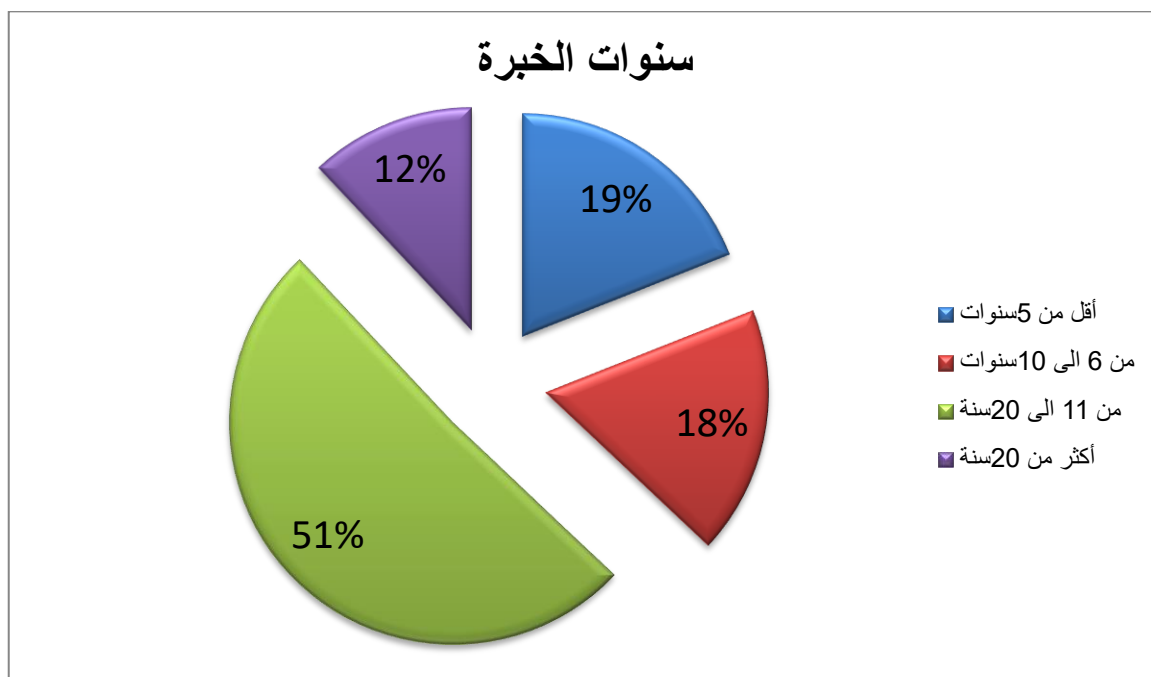


الشكل رقم (07): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي.

يظهر الجدول السابق أن أغلبية أفراد عينة الدراسة (59%) يحملون شهادة جامعية، بينما يشكل حملة الشهادة الثانوية نسبة (38%) من العينة، أما حملة مستوى متوسط فيشكلون أصغر نسبة (3%) وهذا يدل على أن مستوى التعليم لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز في ولاية البيض مرتفع بشكل عام. ومن الممكن أن يؤثر ارتفاع مستوى التعليم لدى العينة على جودة الحياة في العمل لديهم، وذلك بسبب زيادة قدرتهم على فهم العمل ومطالبه، وكذلك بسبب ارتفاع مستويات الرضا لديهم عن وظائفهم وفرص التطور المهني.

الجدول رقم (04) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة.

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
سنوات الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	19	19,0
	من 6 الى 10 سنوات	18	18,0
	من 11 الى 20 سنة	51	51,0
	أكثر من 20 سنة	12	12,0
المجموع			100
			100%



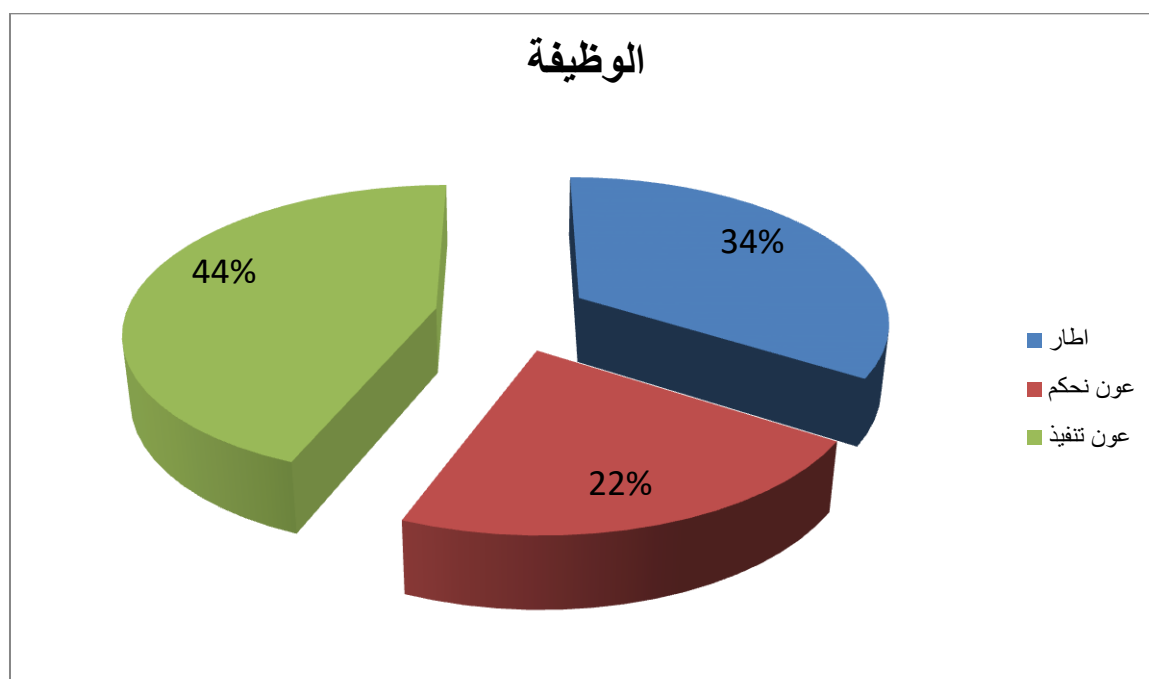
الشكل رقم (08): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة.

يوضح الجدول سنوات الخبرة المهنية. فمن خلال الجدول، نلاحظ أن الغالبية العظمى من أفراد العينة (51%) لديهم خبرة مهنية تقع بين 11 و 20 سنة، مما يدل على أن العينة تتضمن عمالة ذوي خبرة متوسطة. كما نلاحظ أن 19% من العينة هم أقل من 5 سنوات خبرة، و 18% لهم خبرة من 6 إلى 10 سنوات، و 12% منهم أكثر من 20 سنة خبرة.

هذه النتائج تشير إلى أن العينة تتضمن مزيجاً من الأفراد ذوي الخبرات المختلفة، وهذا يوفر فرصة أفضل لفهم تأثير سنوات الخبرة على جودة الحياة في العمل والمواطنة التنظيمية، وسيتم التطرق إلى هذا العنصر من خلال تحليل الفروقات في كل من جودة الحياة في العمل والمواطنة التنظيمية التي تعزى لسنوات الخبرة، وهذا في المرحلة القادمة للدراسة خلال اجراء الدراسة الأساسية.

الجدول رقم (05) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة.

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
الوظيفة المهنية	اطار	34	34,0
	عون التنفيذ	44	44,0
	عون التحكم	22	22,0
المجموع			100
			%100



الشكل رقم (09) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة. يظهر كل من الجدول والشكل السابقين أن نسبة الاطارات قدرت ب 34% بمجموع 34 فردا، ونسبة عون التنفيذ قدرت ب 44% بمجموع 44 فردا، ونسبة عون التحكم قدرت ب 22% بمجموع 22 فردا.

6- أداة الدراسة:.

6-1- الاستبيان:

الاستبيان هو عبارة عن وسيلة لجمع البيانات من خلال احتوائها على مجموعة من الأسئلة أو العبارات والطلب من المبحوثين الإجابة عليها، وقبل تحديد الاستبيان وعليه وبعد الاطلاع على ادبيات البحث والدراسات السابقة الخاصة بمتغيرات الدراسة، وبعد ملاحظة وفهم اجواء العمل داخل المؤسسة. وفي المرحلة الثالثة والأخيرة قمنا بالاطلاع على المقاييس التي تناولت متغيرات الدراسة من بينها الدراسات التالية:

- دراسة بن مومن أسماء بعنوان " جودة الحياة في العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، على عينة من عمال مؤسسة مديتريان فلوت كلاس البلدية.
- دراسة بن خالد عبد الكريم بعنوان "جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي: دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية أدرار.

- دراسة ابراهيم ماضي بعنوان "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين على الجامعات الفلسطينية.
- دراسة نميش زبيدة بعنوان " أبعاد جودة الحياة في العمل وانعكاساتها على الصحة النفسية لدى السلك الطبي والشبه طبي بالمركز الاستشفائي الجامعي وهران.
- دراسة حدة سلطاني بعنوان " دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر عمال مؤسسة عمر بن عمر قالمه.
- وبعد الاطلاع على العديد من الدراسات شرع الطالب في تحديد استبيان لجمع المعلومات حول موضوع الدراسة، حيث اعتمدنا على مقياس الباحث بن خالد عبد الكريم (2017) فيما يتعلق بالمحور الأول (جودة الحياة في العمل)، أما المحور الثاني فقد اعتمدنا على مقياس الباحثة حدة سلطاني (2022).
- حيث شملت الاستبانة على محورين رئيسيين، كل محور مكون من عدد معين من الأبعاد تتوافق مع طبيعة الموضوع ، ومع أهداف الدراسة وتساؤلاتها وذلك للإجابة عليها من طرف أفراد العينة.
- وبالنسبة إلى تقسيم هذه الاستبانة فهو كما يلي:
- 6-1-1- استبيان جودة الحياة في العمل: وتتمثل أبعاد هذا الاستبيان في ما يلي:**

عدد الفقرات	البعد
07	1- بيئة العمل
06	أ- بيئة العمل المادية
06	ب- بيئة العمل المعنوية
06	2- خصائص الوظيفة
06	3- الأجور والمكافئات
06	4- جماعة العمل
06	5- أسلوب الرئيس في الاشراف
06	6- المشاركة في القرارات
43	المجموع

الجدول (06): يمثل أبعاد استبيان جودة الحياة في العمل وعدد الفقرات.

6-1-2- استبيان المواطنة التنظيمية: وتتمثل أبعاد هذا الاستبيان في ما يلي:

البعاد	عدد الفقرات
الايتار	05
الكياسة	05
روح التسامح	05
صحوۃ الضمير	05
طوعية المشاركة	05
المجموع	25

الجدول (07): يمثل أبعاد استبيان المواطنة التنظيمية وعدد الفقرات.

6-1-3- طريقة اعطاء الأوزان: تم استخدام سلم ليكرث الخماسي لقياس فقرات الاستبيانين كما

هو موضح في الجدول الآتي:

الوزن النسبي	1	2	3	4	5
البدائل	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما

الجدول (08): يمثل أوزان البدائل لاستبيان الدراسة.

7- الخصائص السيكمترية لأدوات الدراسة:

7-1- صدق الاستبيان:

قمنا بجمع الاستثمارات وترميزها ثم ادخال البيانات باستخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية spss النسخة 25 من أجل التعرف على مدى صدق الاستبيانين، وذلك بالاعتماد على طريقتين للتأكد من المقاييس (صدق الاتساق الداخلي، وصدق المقارنة الطرفية).

7-1-1- صدق الاتساق الداخلي لاستبيان جودة الحياة في العمل: (ارتباط الفقرات بالبعد،

وارتباط الأبعاد بالاستبيان ككل)

الجدول (09): يوضح نتائج معامل الاتساق الداخلي لأبعاد جودة الحياة في العمل.

الأبعاد	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
بيئة العمل المادية	0.527**	دالة عند 0.01
بيئة العمل المعنوية	0.883**	دالة عند 0.01
خصائص الوظيفة	0.803**	دالة عند 0.01
الأجور والمكافآت	0.814**	دالة عند 0.01
جماعة العمل	0.865**	دالة عند 0.01
أسلوب الرئيس في الاشراف	0.761**	دالة عند 0.01
المشاركة في القرارات	0.831**	دالة عند 0.01

من خلال الجدول أعلاه قيم معامل الارتباط بين أبعاد جودة الحياة في العمل مع الدرجة الكلية للأداة، نلاحظ أنها معنوية كلها بالنظر الى مستوى دلالتها الذي هو أقل من مستوى الدلالة 0.01، ما يدل على وجود علاقة ارتباطية قوية بينهم، اذن يوجد ارتباط للاستبانة المستعملة في الدراسة.

الجدول (10) يوضح نتائج معامل الاتساق الداخلي لظروف بيئة العمل المادية

العبارات	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1- أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث الرطوبة.	0.674**	دالة عند 0.01
2- أعمل في بيئة عمل خالية من التلوث.	0.691**	دالة عند 0.01
3- أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث التهوية.	0.611**	دالة عند 0.01
4- أعمل في بيئة مناسبة من حيث الاضاءة.	0.559**	دالة عند 0.01
5- أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث التكيف الحراري.	0.805**	دالة عند 0.01
6- وسائل العمل في هذه المؤسسة متوفرة.	0.744**	دالة عند 0.01
7- وسائل العمل في هذه المؤسسة صحية وامنة.	0.730**	دالة عند 0.01

من خلال الجدول أعلاه قيم معامل الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لبعده ظروف بيئة العمل المادية، نلاحظ أنها معنوية كلها بالنظر الى مستوى دلالتها الذي هو أقل من مستوى الدلالة 0.01.

الجدول (11) يوضح الصديق نتائج معامل الاتساق الداخلي لظروف بيئة العمل المعنوية

العبارة	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
8- أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه.	0.824**	دالة عند 0.01
9- أمتنع بحرية العمل في وظيفتي.	0.835**	دالة عند 0.01
10- توجد صداقات حميمة بيني وبين زملائي في العمل.	0.800**	دالة عند 0.01
11- أشعر بالراحة النفسية في هذه المؤسسة.	0.842**	دالة عند 0.01
12- أشعر بالرضا عن الانجاز الذي أحققه في عملي.	0.831**	دالة عند 0.01
13- أشعر بجودة التعامل مع زملائي في العمل.	0.793**	دالة عند 0.01

من خلال الجدول أعلاه قيم معامل الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لبعده بيئة العمل المعنوية، نلاحظ أنها معنوية كلها بالنظر الى مستوى دلالتها الذي هو أقل من مستوى الدلالة 0.01.

الجدول (12) يوضح الصديق نتائج معامل الاتساق الداخلي لخصائص الوظيفة

العبارة	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
14- تتميز مهام عملي وأبعاد وظيفتي بالأهمية.	0.598**	دالة عند 0.01
15- أشعر بالمسؤولية عن كل ما أقوم به.	0.500*	دالة عند 0.05
16- أمتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي.	0.587**	دالة عند 0.01
17- لدي حرية التصرف في تقرير كل شيء في وظيفتي.	0.719**	دالة عند 0.01
18- حجم العمل في وظيفتي مناسباً.	0.673**	دالة عند 0.01
19- تتميز مهام عملي بالتحدي والمتعة.	0.718**	دالة عند 0.01

من خلال الجدول أعلاه قيم معامل الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لبعده لخصائص الوظيفة، نلاحظ أن كل الفقرات أنها معنوية عند مستوى الدلالة 0.01، عدا الفقرة الثانية (02) دالة عند 0.05، وبذلك تعتبر فقرات بعد الخصائص الوظيفية صادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول (13) يوضح الصدق نتائج معامل الاتساق الداخلي للأجور والمكافئات

العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
20- أنا سعيد تماما بما أحصل عليه من دخل من عملي.	0.629**	دالة عند 0.01
21- يعتمد أجري على مقدار انجازي في العمل.	0.679**	دالة عند 0.01
22- أفهم بشكل تام نظام الأجور والمكافئات في مؤسستي.	0.718**	دالة عند 0.01
23- أجري عادل بالنظر الى ما يحصل عليه زملائي.	0.754**	دالة عند 0.01
24- أجري عادل بالنظر الى مهاراتي ومجهودي.	0.857**	دالة عند 0.01
25- أدائي القروي يحدد مقدار أجري ومكافئتي	0.830**	دالة عند 0.01

من خلال الجدول (13) نلاحظ قيم معامل الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لبعده للأجور والمكافئات، نلاحظ أنها معنوية كلها بالنظر الى مستوى دلالتها الذي هو أقل من مستوى الدلالة 0.01.

الجدول (14) يوضح الصدق نتائج معامل الاتساق الداخلي لجماعة العمل

العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
26- أشعر بأنني جزء هام من جماعة عملي.	0.638**	دالة عند 0.01
27- يعبر أفراد فريق عملي عن رأيهم بحرية.	0.711**	دالة عند 0.01
28- لدى كل فرد من فريق عملي فهم كامل عن أهداف العمل.	0.760**	دالة عند 0.01
29- يتبادل أعضاء فريق العمل مشاعرهم بحرية.	0.755**	دالة عند 0.01
30- يشترك أعضاء الفريق في القرارات التي تهمهم.	0.833**	دالة عند 0.01
31- لدى أعضاء فريق عملي خبرات مختلفة ومتكاملة.	0.732**	دالة عند 0.01

من خلال الجدول أعلاه قيم معامل الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لبعده لجماعة العمل، نلاحظ أنها معنوية كلها بالنظر الى مستوى دلالتها الذي هو أقل من مستوى الدلالة 0.01.

الجدول (15) يوضح الصدق نتائج معامل الاتساق الداخلي لأسلوب الرئيس في الاشراف.

العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
32- يشجعني رئيسي على المشاركة في اتخاذ القرارات.	0.890**	دالة عند 0.01
33- يمتلك رئيسي قدرة كبيرة على التخطيط المسبق للعمل.	0.910**	دالة عند 0.01
34- يعطي رئيسي معلومات كاملة لمروسيه.	0.828**	دالة عند 0.01
35- يعاملنا رئيسنا بعدالة وانصاف.	0.898**	دالة عند 0.01
36- يوضح لنا رئيسنا أهداف العمل بشكل محفز.	0.870**	دالة عند 0.01
37- يتمتع رئيسنا بقدرة عالية على تحميس مروسيه لبذل أقصى جهد ممكن.	0.906**	دالة عند 0.01

من خلال الجدول (15) نلاحظ قيم معامل الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لبعده أسلوب الرئيس في الاشراف، نلاحظ أنها معنوية كلها بالنظر الى مستوى دلالتها الذي هو أقل من مستوى الدلالة 0.01.

الجدول (16) يوضح الصدق نتائج معامل الاتساق الداخلي للمشاركة في القرارات.

العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
38- لدي قدرة التأثير على القرارات التي تمس عملي.	0.770**	دالة عند 0.01
39- أستطيع أن أشارك برأي في حل مشكلات عملي.	0.755**	دالة عند 0.01
40- أحصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي.	0.780**	دالة عند 0.01
41- أحصل على معلومات مناسبة عن انجازي لعملي.	0.870**	دالة عند 0.01
42- استمتع بالتعاون والمشاركة مع زملاء العمل.	0.684**	دالة عند 0.01
43- لدي قدر مناسب من الحرية في أداء عملي.	0.747**	دالة عند 0.01

من خلال الجدول (16) نلاحظ قيم معامل الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لبعده للمشاركة في القرارات، نلاحظ أنها معنوية كلها بالنظر الى مستوى دلالتها الذي هو أقل من مستوى الدلالة 0.01.

إذن ومنه نستنتج من خلال ملاحظة الجداول التي تقيس الصدق بطريقة الاتساق الداخلي لفقرات أبعاد جودة الحياة في العمل أن كل الفقرات دالة عند 0.01 عدا الفقرة الثانية من لبعده خصائص الوظيفة دالة عند 0.05، ما يؤكد على صدق الاتساق الداخلي للاستبانة.

7-1-2- صدق المقارنة الطرفية لاستبيان جودة الحياة في العمل:

لحساب صدق المقارنة الطرفية قمنا باتباع الخطوات التالية:

- ترتيب دراجات المحور للدراسات الاستطلاعية تصاعديا.
- تقسيم المقياس الى ثلاث مجموعات (المجموعة العليا، الوسطى والدنيا) المجموعة الدنيا ذات أدنى درجة والمجموعة العليا ذات أعلى قيمة.
- وثم اختيار 30 بالمئة من الفئة الدنيا و30 بالمئة من الفئة العليا، وبعد ذلك تم حساب الفروق بين المجموعتين عن طريق اختبار(ت).

الجدول (17): يوضح صدق المقارنة الطرفية لاستبيان جودة الحياة في العمل.

الدالة المعنوية	قيمة(ت) التمييز T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.000	-17.558	16.342	131.30	المجموعة الدنيا
		8.286	190.03	المجموعة العليا

يتضح من خلال الجدول أن قيمة الدلالة المعنوية أصغر من 0.01 حيث أنه دال احصائيا ما يؤكد على وجود فروق بين المجموعة الدنيا والعليا للمقياس، وهذا ما يجعلنا نستدل أن محور جودة الحياة في العمل له قدرة تمييزية ويتمتع بالصدق ومن ثم يمكننا تطبيقه في الدراسة الأساسية.

7-1-3- صدق الاتساق الداخلي لمقياس المواطنة التنظيمية:

الجدول (18) يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد المواطنة التنظيمية مع الدرجة الكلية للمقياس

الأبعاد	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الاثار	0.838**	دالة عند 0.01
القياسية	0.688**	دالة عند 0.01
روح التسامح	0.902**	دالة عند 0.01
صحوة الصمير	0.784**	دالة عند 0.01
طوعية المشاركة	0.825**	دالة عند 0.01

من خلال الجدول أعلاه قيم معامل الارتباط بين المحور وأبعاده مع الدرجة الكلية للأداة، نلاحظ أنها معنوية كلها بالنظر الى مستوى دلالتها الذي هو أقل من مستوى الدلالة 0.01، ما يدل على وجود علاقة ارتباطية قوية بينهم، اذن يوجد ارتباط للاستبانة المستعملة في الدراسة.

الجدول (19) الصدق بطريقة الاتساق الداخلي لبعد الإثار

العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1- أحاول دائما تجنب اثار المشاكل مع الزملاء في العمل.	0.872**	دالة عند 0.01
2- أحرص دائما على ألا أتعدي على حقوق الآخرين.	0.904**	دالة عند 0.01
3- أبادر دائما الى منع حدوث المشاكل التي قد تقع بين الزملاء.	0.899**	دالة عند 0.01
4- أنتبه لتأثير سلوكي وتصرفاتي مع زملائي في العمل.	0.698**	دالة عند 0.01
5- أفكر دائما في المشاكل التي قد تواجه الزملاء في العمل.	0.585**	دالة عند 0.01

من خلال الجدول أعلاه قيم معامل الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لبعد الاثار، نلاحظ أنها معنوية كلها بالنظر الى مستوى دلالتها الذي هو أقل من مستوى الدلالة 0.01.

الجدول (20) الصدق بطريقة الاتساق الداخلي لبعء الكياسة.

العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
6- أحاول دائما تجنب اثاره المشاكل مع زملاء في العمل.	0.790 ^{**}	دالة عند 0.01
7- أحرص دائما على ألا أتعدى على حقوق الآخرين.	0.792 ^{**}	دالة عند 0.01
8- أبادر دائما الى منع حدوث المشاكل التي قد تقع بين زملاء.	0.768 ^{**}	دالة عند 0.01
9- أنتبه لتأثير سلوكي وتصرفاتي مع زملائي في العمل.	0.735 ^{**}	دالة عند 0.01
10- أفكر دائما في المشاكل التي قد تواجه زملاء في العمل.	0.757 ^{**}	دالة عند 0.01

من خلال الجدول أعلاه قيم معامل الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لبعء الكياسة، نلاحظ أن كل الفقرات أنها معنوية عند مستوى الدلالة 0.01، وبذلك تعتبر فقرات بعد الخصائص الوظيفية صادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول (21) الصدق بطريقة الاتساق الداخلي لبعء روح التسامح.

العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
8- أقضي دائما أوقاتا طويلة في إنجاز أشياء شديدة الأهمية.	0.647 ^{**}	دالة عند 0.01
9- أرغب دائما بتبسيط الأمور وعدم تحويلها.	0.704 ^{**}	دالة عند 0.01
10- أركز دائما على الجوانب الإيجابية دون التركيز على ما هو خاطئ فقط.	0.673 ^{**}	دالة عند 0.01
11- عندما أجد أن هناك إخفاقات في الأداء أقوم بتوجيه أنظار المدراء إليها.	0.840 ^{**}	دالة عند 0.01
12- عندما يتم تكليفي بمهام إضافية فإنني أقوم بذلك بكل رحابة صدر ودون تدمير.	0.788 ^{**}	دالة عند 0.01

من خلال الجدول أعلاه قيم معامل الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لبعء روح التسامح، نلاحظ أنها معنوية كلها بالنظر الى مستوى دلالتها الذي هو أقل من مستوى الدلالة 0.01، وبذلك تعتبر فقرات بعد الخصائص الوظيفية صادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول (22) الصدق بطريقة الاتساق الداخلي لبعء صحة الضمير.

العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
13- أعتقد أنه عندما يكون هناك يوم عمل مرضي فان مقابله يجب أن يكون هناك أجر يومي عادل.	0.623**	دالة عند 0.01
14- أطلع دائما على مذكرات المؤسسة وإعلاناتها وأقرأها بتمعن.	0.725**	دالة عند 0.01
15- أحضر إلى العمل قبل بدايته وأنصرف بعد نهايته.	0.813**	دالة عند 0.01
16- ألتزم بقواعد الاستراحة المحددة ولا أتجاوزها.	0.558**	دالة عند 0.01
17- أتبع قواعد المؤسسة وتعليماتها حتى عندما لا يراقبني أحد	0.633**	دالة عند 0.01

من خلال الجدول أعلاه قيم معامل الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لبعء صحة الضمير، نلاحظ أنها معنوية كلها بالنظر الى مستوى دلالتها الذي هو أقل من مستوى الدلالة 0.01، وبذلك تعتبر فقرات بعء الخصائص الوظيفية صادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول (23) الصدق بطريقة الاتساق الداخلي لبعء طوعية المشاركة.

العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
18- أسعى دائما لمواكبة التغييرات في المؤسسة.	0.617**	دالة عند 0.01
19- أحرص على حضور اللقاءات غير الرسمية والتي تعد في نفس الوقت مهمة لتطوير العمل.	0.741**	دالة عند 0.01
20- أشترك في المهام التي لا تتطلبها العمل الرسمي ولكنها تساعد في إعطاء صورة حسنة عن المؤسسة.	0.770**	دالة عند 0.01
21- أقوم بتقديم اقتراحات لتحسين العمل وتطويره.	0.796**	دالة عند 0.01
22- أفخر بانتمائي للمؤسسة وأحرص على إظهارها بصورة ايجابية أمام الآخرين	0.777**	دالة عند 0.01

من خلال الجدول أعلاه قيم معامل الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لبعد طوعية المشاركة، نلاحظ أنها معنوية كلها بالنظر الى مستوى دلالتها الذي هو أقل من مستوى الدلالة 0.01، وبذلك تعتبر فقرات بعد الخصائص الوظيفية صادقة لما وضعت لقياسه.

من خلال الجداول يتضح أن معاملات الارتباط في كل عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية، حيث كان أقوى ارتباط بين الدرجة الكلية للاستبيان والعبارات، في العبارة الثانية من البعد الاول اذ بلغ 0.904 وأقل ارتباط كان في العبارة الرابعة من البعد الرابع حيث قدرت ب 0.558، ما يؤكد على صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.

7-1-4- صدق المقارنة الطرفية لاستبيان المواطنة التنظيمية:

الجدول (24): يوضح صدق المقارنة الطرفية لاستبيان المواطنة التنظيمية.

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت) التمييز	الدلالة المعنوية
85.73	8.258	-17.363	0.000
114.00	3.363		
المجموعة الدنيا			
المجموعة العليا			

يتضح من خلال الجدول أن قيمة الدلالة المعنوية أصغر من 0.01 حيث أنه دال احصائيا ما يؤكد على وجود فروق بين المجموعة الدنيا والعليا للمقياس، وهذا ما يجعلنا نستدل أن محور المواطنة التنظيمية له قدرة تمييزية ويتمتع بالصدق ومن ثم يمكننا تطبيقه في الدراسة الأساسية.

7-2- ثبات الاستبيان:

من أجل معرفة ما اذا كانت الأداة تقيس فعلا ما وضع لقياسه أم لا، فقد قام الباحث بقياس ثبات الاستبيانين باستخدام الحزمة الاحصائية (SPSS) بطريقتين هما:

- أسلوب ألفا كرومباخ.
- أسلوب التجزئة النصفية.

7-2-1- استبيان جودة الحياة في العمل:

الجدول رقم (25) يبين معامل الثبات ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لأبعاد استبيان جودة الحياة في العمل والدرجة الكلية للاستبيان.

التجزئة النصفية		معامل ألفا كرونباخ	البعد	
بعد التصحيح	قبل التصحيح			
0.891	0.804	0.815	بيئة العمل	بيئة العمل المادية
0.925	0.860	0.903	بيئة العمل المعنوية	
0.741	0.588	0.704	خصائص الوظيفة	
0.851	0.741	0.841	الأجور والمكافئات	
0.826	0.704	0.833	جماعة العمل	
0.944	0.894	0.943	أسلوب الرئيس في الاشراف	
0.787	0.649	0.862	المشاركة في القرارات	
0.967	0.937	0.955	الاستبيان ككل	

الجدول رقم (25) يبين معامل الثبات ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية، حيث يتضح من خلال النتائج الظاهرة أن معاملات الثبات ألفا كرونباخ تراوحت بين (0.755) بالنسبة لبعد خصائص الوظيفة كحد أدنى، و(0.812) بالنسبة لبعد أسلوب الرئيس في الاشراف كحد أقصى، أما بالنسبة للأبعاد الأخرى فجاءت قيم معامل الثبات ألفا كرونباخ كالآتي: (0.803) بالنسبة لبعد بيئة العمل المعنوية، (0.771) بالنسبة لبعد بيئة العمل المادية، (0.786) بالنسبة لبعد جماعة العمل، (0.788) بالنسبة لبعد الأجور والمكافئات، (0.793) بالنسبة لبعد المشاركة في القرارات، أما قيمة الاستبيان ككل فجاءت ب (0.788) وهي قيمة مرتفعة، اذن نستنتج من خلال النتائج الظاهرة أعلاه ان كل القيم مقبولة.

أما بالنسبة لقيم معامل الثبات سبيرمان براون بعد التصحيح بطريقة التجزئة النصفية فتراوحت بين (0.741) بالنسبة لبعد خصائص الوظيفة كحد أدنى، و(0.925) بالنسبة لبعد بيئة العمل المعنوية كحد أقصى، أما بالنسبة للأبعاد الأخرى فجاءت قيم معامل الثبات سبيرمان براون كالآتي: (0.891) بالنسبة لبعد بيئة العمل المادية ، (0.851) لبعد الأجور والمكافئات، (0.826) لبعد

جماعة العمل، (0.944) لبعد أسلوب الرئيس في الاشراف، (0.787) لبعد المشاركة في القرارات، أما قيمة الاستبيان ككل فجاءت ب (0.967) وهي قيمة مرتفعة حيث يمكن الوثوق بالنتائج المتحصل عليها من استخدام المقياس كما نلاحظ من خلال النتائج أن كل القيم مقبولة.

7-2-2- استبيان المواطنة التنظيمية:

الجدول رقم (26) يبين معامل الثبات ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لأبعاد استبيان المواطنة التنظيمية والدرجة الكلية للاستبيان.

التجزئة النصفية	معامل ألفا كرونباخ		البعد
	قبل التصحيح	بعد التصحيح	
0.788	0.650	0.855	الاثار
0.814	0.687	0.825	القياسية
0.841	0.725	0.780	روح التسامح
0.708	0.549	0.694	صحوة الضمير
0.828	0.707	0.795	طوعية المشاركة
0.950	0.905	0.925	الاستبيان ككل

يوضح الجدول رقم (26) معامل الثبات ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية، حيث يتضح من خلال النتائج الظاهرة أن معاملات الثبات ألفا كرونباخ تراوحت بين (0.694) بالنسبة لبعد صحوة الضمير كحد أدنى، و(0.855) بالنسبة لبعد الاثار كحد أقصى، أما بالنسبة للأبعاد الأخرى فجاءت قيم معامل الثبات ألفا كرونباخ كالآتي: (0.825) بالنسبة لبعد القياسية، (0.780) بالنسبة لبعد روح التسامح، (0.795) بالنسبة لبعد طوعية المشاركة، أما قيمة الاستبيان ككل فجاءت ب (0.925) وعليه فان كل القيم مقبولة.

أما بالنسبة لقيم معامل الثبات سبيرمان براون بعد التصحيح بطريقة التجزئة النصفية فتراوحت بين (0.708) بالنسبة لبعد صحوة الضمير كحد أدنى، و(0.841) بالنسبة لبعد روح التسامح كحد أقصى، أما بالنسبة للأبعاد الأخرى فجاءت قيم معامل الثبات سبيرمان براون كالآتي: (0.814) بالنسبة لبعد القياسية، (0.788) لبعد الاثار ، (0.828) لبعد طوعية المشاركة أما قيمة

الاستبيانين ككل فجاءت ب (0.950) وهي قيمة مرتفعة حيث يمكن الوثوق بالنتائج المتحصل عليها من استخدام المقياس كما نلاحظ من خلال النتائج أن كل القيم مقبولة.

II. الدراسة الأساسية:

بعد التطرق الى الدراسة الاستطلاعية وتم التعرف على أبعاد الاستبانة والتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة، ثم انتقلنا الى الدراسة الأساسية حيث تناول الطالب الاجراءات المنهجية للدراسة الأساسية من مكان وزمان اجرائها، منهج الدراسة، خصائص العينة، بالإضافة الى التأكد من الخصائص السيكمترية لأدوات القياس.

1- منهج الدراسة الأساسية:

حسب القواعد المنهجية للبحث العلمي فإنه من الضروري أن يكون لكل دراسة علمية منهجا تتبعه حتى تكون سليمة من حيث بنائها وتسلسل الأفكار الواردة بها، كما يتطلب ذلك الاعتماد الصحيح للأدوات الضرورية للتمكن من بلوغ الأهداف المرجوة من الدراسة العلمية. يعتبر التحديد الدقيق للمنهج المتبع في الدراسة الميدانية خطوة أساسية لكل دراسة علمية، وبالنسبة للمنهج المتبع في هذه الدراسة، ونظرا لطبيعة الدراسة اعتمد الطالب على المنهج الوصفي ويرتكز هذا المنهج على وصف الظواهر الطبيعية والاجتماعية، الذي يصف الظواهر في طورها.

2- مكان وزمان اجراء الدراسة الاساسية:

أجرينا الدراسة بمديرية نوزيع الكهرباء والغاز لولاية البيض، في الفترة الممتدة من ابتداء من يوم 15 جانفي 2024 الى غاية 05 جوان 2024، من أجل قياس أبعاد الدراسة.

3- مجتمع الدراسة الأساسية:

مجتمع هذه الدراسة يتمثل في عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية البيض، وبلغ عدد العمال 377 الى غاية جوان 2024.

4- عينة الدراسة الأساسية:

من خلال طبيعة الدراسة التي تدور حول جودة الحياة في العمل وعلاقتها بالمواطنة التنظيمية، وبما أن مجتمع الدراسة معلوم فقد اعتمد الطالب على معادلة كيرجيسي ومورغان لحساب العينة، والمعادلة هي كالتالي:

$$n = \frac{N \times P(1 - P)}{[d^2(N - 1) + x^2 P(1 - P)]}$$

χ^2 : قيمة كا تربيع لدرجة حرية واحدة، والتي تبلغ 3.841 عند مستوى ثقة 95%
N: حجم المجتمع.

d: نسبة الخطأ وتساوي 0.05.

p: نسبة توفر الخاصية والمحايدة وتساوي 0.5.

قيمة المجتمع (N) هي 377، وبعد التعويض في المعادلة:

$$n = \frac{3.841 \times 377 \times 0.5 \times 0.5}{[(0.05)^2 \times 376 + 3.841 \times 0.5 \times 0.5]}$$

$$n = \frac{323.60425}{1.90025} = 190.508$$

$$n \cong 191$$

نلاحظ من خلال النتيجة المتحصل عليها أن الحد الأدنى الذي يجب أن يصل للعدد الموافق للعينة هو 191 مفردة، إلا أنه قمنا بتوزيع أكبر قدر ممكن من الاستمارات.

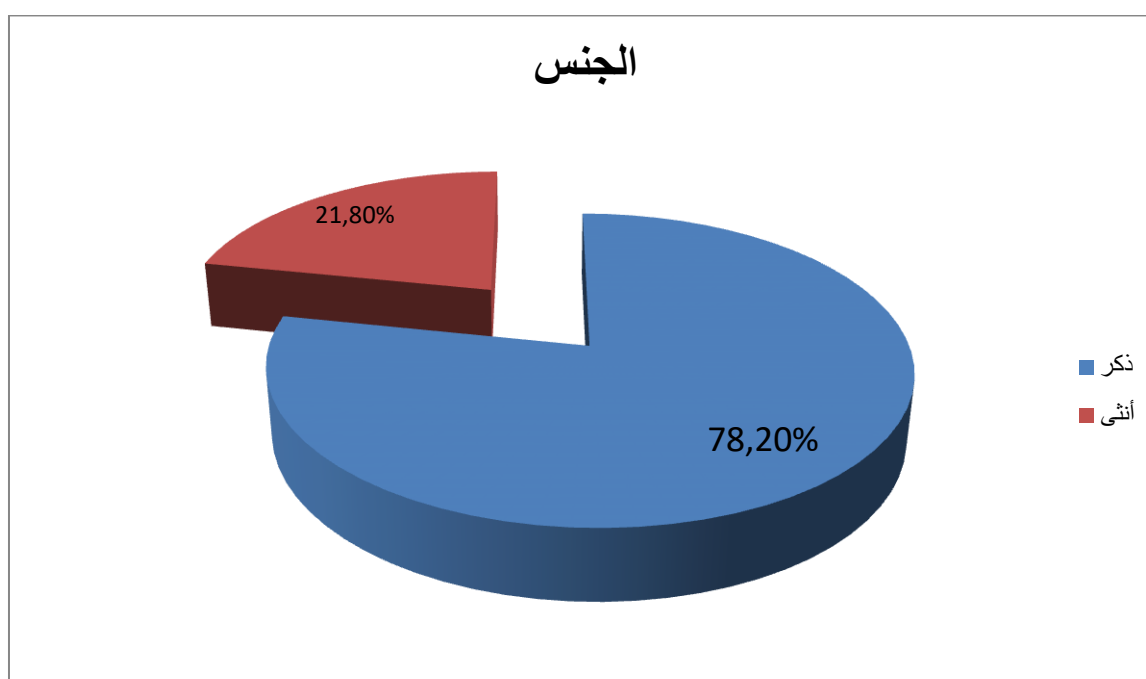
قام الطالب بتوزيع (340) استبانة، حيث تم استرجاع (321) استمارة، وبعد التصحيح تم استبعاد (18) استمارة لعدم استكمال المعلومات، وبذلك أصبح العدد النهائي لأفراد عينة الدراسة الأساسية هو ثلاثة مائة وثلاثة (303) فردا. علما أنه تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية.

1.4. خصائص عينة الدراسة الأساسية:

الجدول رقم (27) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس.

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	237	78,2
	أنثى	66	21,8
المجموع		303	%100

كما يمكن تمثيل النتائج المبينة في الجدول أعلاه من خلال الشكل الموالي:



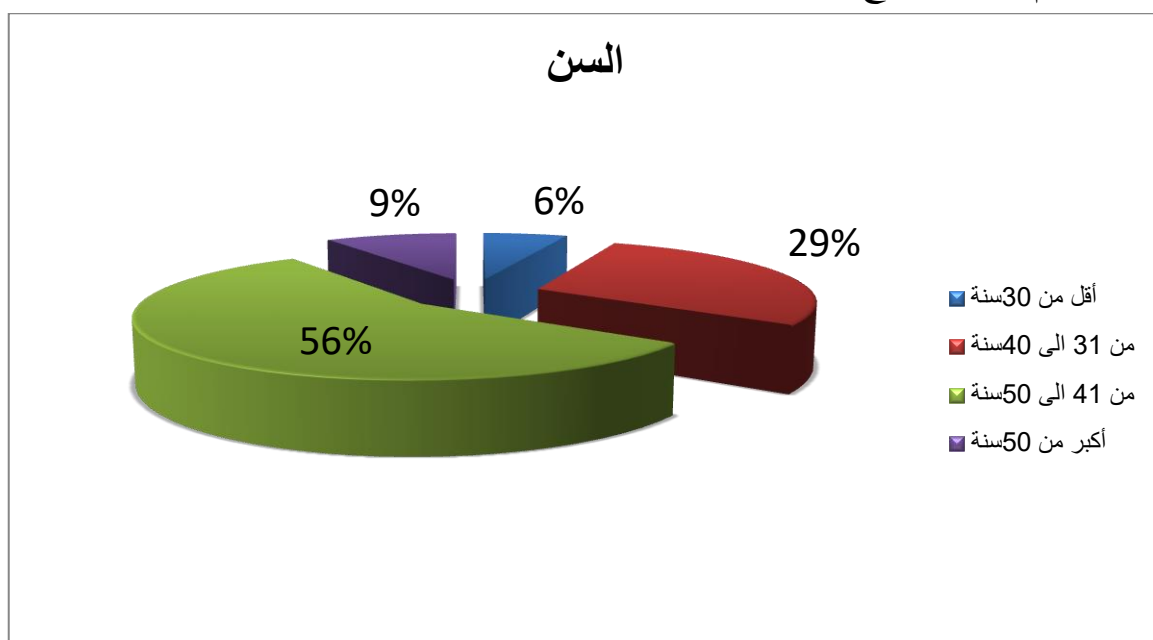
الشكل رقم (10): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس.

يوضح الشكل رقم (10) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس أن غالبية أفراد عينة الدراسة (78.2%) هم من الذكور، بينما تشكل الإناث نسبة 21.8% فقط من إجمالي العينة. وتعكس هذه النسبة طبيعة العمل في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز، حيث أن المهن التقنية خصوصا وحتى بعض المهن الإدارية في هذا المجال تسيطر عليها القوى العاملة الذكورية بشكل عام.

الجدول رقم (28) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
الفئات العمرية	أقل من 30 سنة	18	5,9
	من 31 الى 40 سنة	87	28,7
	من 41 الى 50 سنة	170	56,1
	أكثر من 50 سنة	28	9,2
المجموع		303	%100

الشكل رقم (11): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن

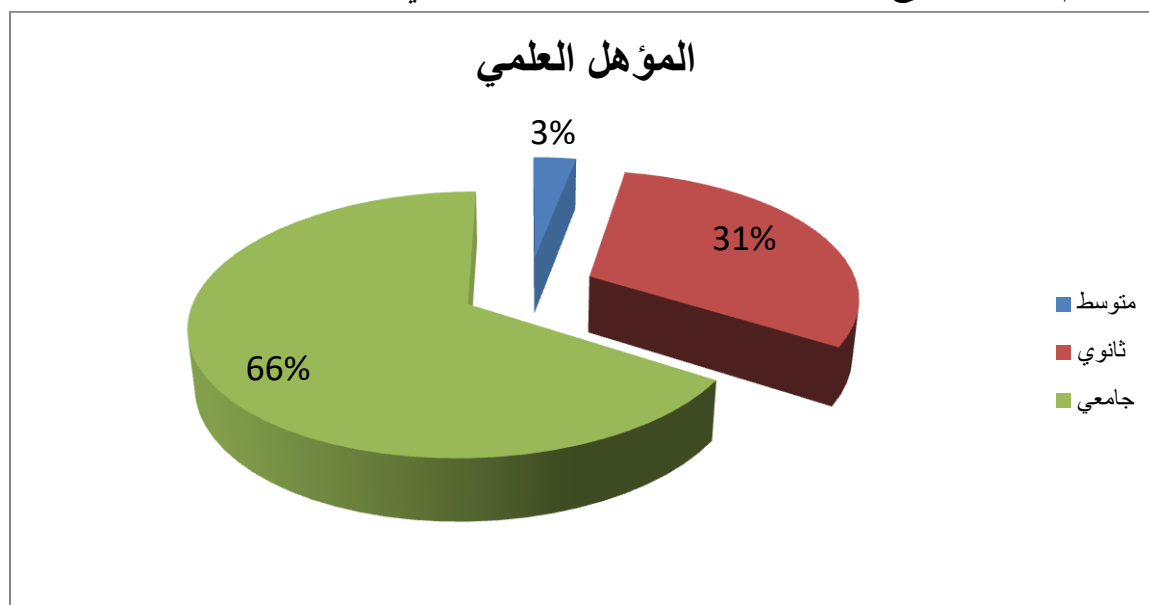


يوضح الشكل رقم (11) لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن أن غالبية أفراد العينة (56.1%) ينتمون إلى الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة، مما يدل على أن العينة تتكون بشكل أساسي من عمال ذوي خبرة وتجربة في مجال العمل. وتشكل الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة (28.7%) نسبة ملحوظة من العينة، مما يشير إلى وجود عدد لا بأس به من العمال في مرحلة النضج الوظيفي. بينما تشكل الفئات العمرية الأقل من 30 سنة وأكثر من 50 سنة نسباً أقل (5.9% و 9.2% على التوالي)، مما يشير إلى تواجد بعض العمال الجدد والمتمرسين في العينة.

الجدول رقم (29) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
المؤهل العلمي للعاملين	متوسط	9	3,0
	ثانوي	94	31,0
	جامعي	200	66,0
المجموع		303	%100

كما يمكن تمثيل النتائج المبينة في الجدول أعلاه من خلال الشكل الموالي:
الشكل رقم (12): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.



يظهر من خلال الجدول السابق الخاص بعرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي أن غالبية أفراد عينة الدراسة (66%) يحملون شهادة جامعية، بينما تشكل نسبة الحاصلين على شهادة ثانوية 31% من إجمالي أفراد العينة، بينما لا تشكل نسبة الحاصلين على شهادة متوسط سوى 3% من العينة.

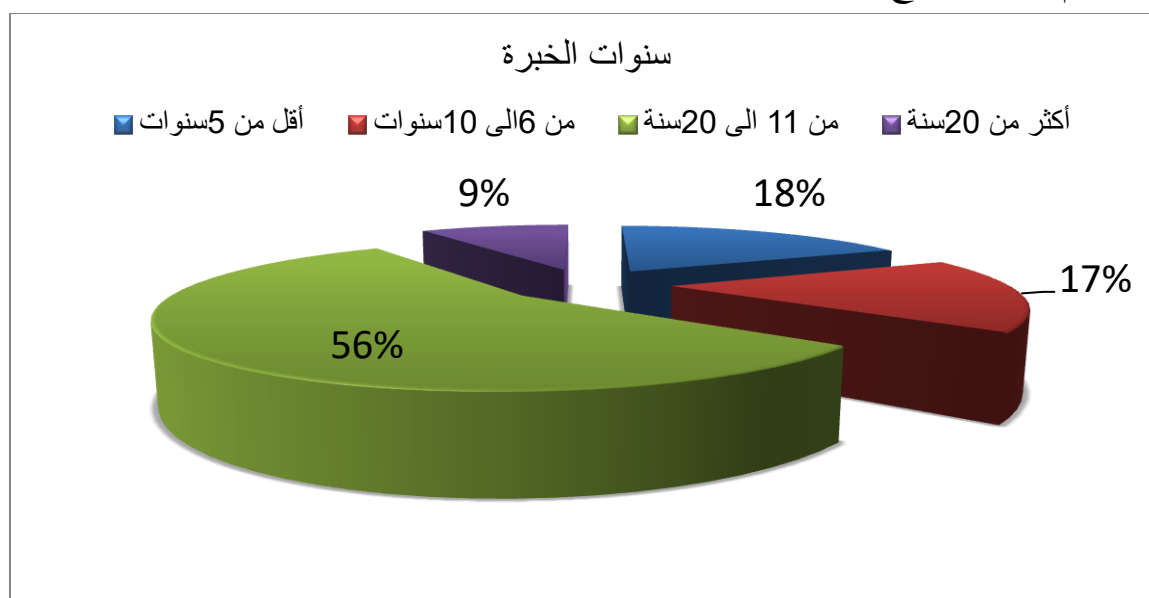
ويمكن القول إذا بأن مديرية توزيع الكهرباء والغاز - البيض - سونلغاز تفضل تعيين الأفراد ذوي المؤهلات العليا، وذلك للقيام بالمهام الفنية والتقنية المتعلقة بنشاطها.

الجدول رقم (30) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
الخبرة المهنية للعاملين	أقل من 5 سنوات	55	18,2
	من 6 الى 10 سنوات	52	17,2
	من 11 الى 20 سنة	168	55,4
	أكثر من 20 سنة	28	9,2
المجموع		303	%100

كما يمكن تمثيل النتائج المبينة في الجدول أعلاه من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (13): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية.



يتضح من توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية أن غالبية أفراد العينة (55.4%) لديهم خبرة مهنية تتراوح بين 11 و 20 سنة، مما يشير إلى وجود قاعدة قوية من العاملين ذوي الخبرة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز - البيض - سونلغاز. كما تظهر النتائج كذلك وجود نسبة متوسطة (18.2%) من العاملين ذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات، مما يعكس وجود دورة مستمرة لتجديد الكفاءات في المؤسسة.

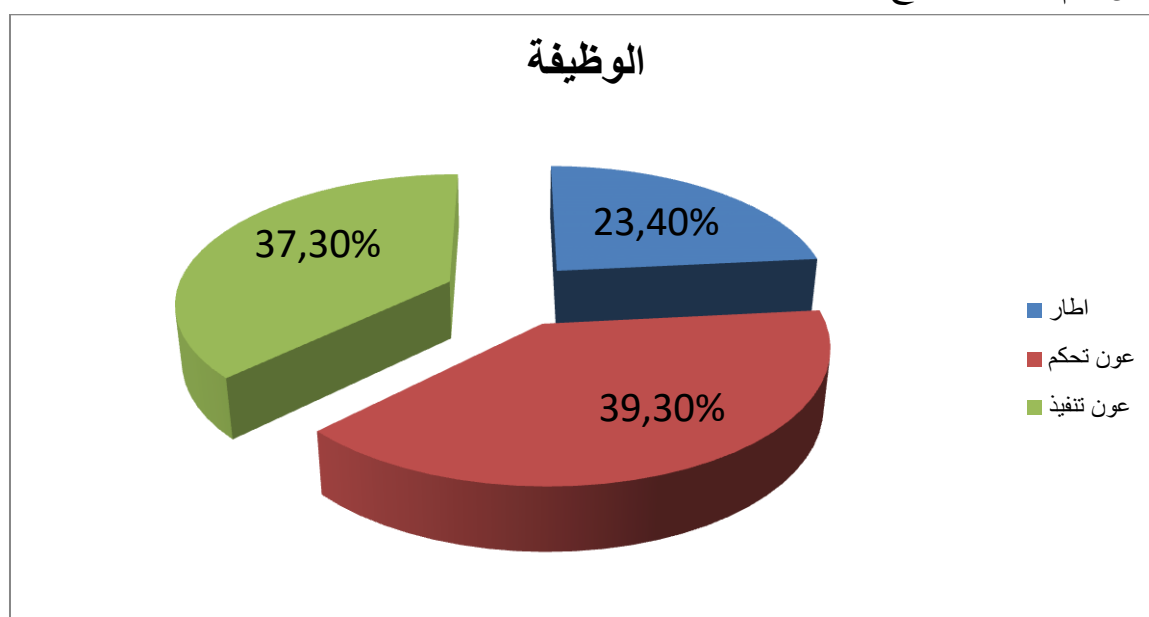
بينما تشير نسبة 17.2% من العاملين ذوي الخبرة بين 6 و 10 سنوات إلى وجود مجموعة متوسطة كذلك من العاملين ذوي الخبرة المتوسطة، والتي قد تشكل جسرا مهما لنقل المعرفة والخبرات من جيل إلى آخر.

من المهم ملاحظة أن هذه النتائج تشير إلى وجود توازن معقول بين العاملين ذوي الخبرة المتنوعة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز، مما قد يكون له تأثير إيجابي على جودة الحياة في العمل والمواطنة التنظيمية.

الجدول رقم (31) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية%
الوظيفي	عون تحكم	119	39,3
	عون تنفيذ	113	37,3
	إطار	71	23,4
المجموع		303	%100

الشكل رقم (14): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة.



يتضح من توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية بأن أغلبية أفراد العينة (39.3%) هم من أعوان التحكم، يليه أعوان التنفيذ بنسبة (37.3%)، ثم الإطارات بنسبة (23.4%). قد يعكس التركيز على فئة أعوان التحكم وجود حاجة ملحة للمناصب الوظيفية من هذه الدرجة في هذا مجال توزيع الكهرباء والغاز بولاية. كما يمكن أن تشير نسبة أعوان التنفيذ المرتفعة إلى وجود عدد كبير من المهام التي تتطلب تنفيذها بشكل مباشر. ووجود نسبة إطارات أقل يعود إلى

الهيكل التنظيمي الهرمي في مديرية توزيع الكهرباء والغاز، حيث هنالك عدد محدود من القادة أو المسؤولين.

5- أدوات جمع البيانات للدراسة الأساسية:

1.5. الاستبيان:

بعد التحقق من الخصائص السيكومترية (صدق، وثبات) لأدوات القياس، تم اعتمادها في جمع البيانات الخاصة بالدراسة الأساسية.

2.5. طريقة قياس الدراسة:

تم استخدام مقياس فرانسييس ليكرت الخماسي ، لقياس فقرات الاستبيانين وهو كالتالي:
الجدول (32): يمثل سلم ليكرت الخماسي لاستبيان الدراسة.

الوزن النسبي	1	2	3	4	5
البدائل	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما

3.5. الأساليب المستخدمة في الدراسة الأساسية:

قصد اختبار الفرضيات المطروحة، ولأجل الوصول إلى الأهداف المرجوة من الدراسة، يتم اللجوء إلى مجموعة مختلفة من الأساليب الإحصائية التي تخدم الدراسة وتمكن من التحليل والربط واستقراء النتائج بموضوعية. ولأجل الحصول على نتائج إحصائية دقيقة يتم استخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار رقم (25) والذي يمكن من تطبيق مختلف الاختبارات الإحصائية التي تخدم هذه الدراسة، ويقدم نتائج دقيقة لها.

وفيما يخص الاختبارات الإحصائية المستخدمة فإنها تتمثل أساسا في:

أ. النسب المئوية والتكرارات: وتستخدم هذه القيم بشكل أساسي لغرض معرفة تكرار فئات متغير ما، وقد أفاد في وصف عينة الدراسة والتعرف على الخصائص الشخصية لمفردات الدراسة وتحديد استجابات أفرادها.

ب. معامل الارتباط بيرسون لاختبار العلاقة الموجودة بين متغيرات الدراسة جودة الحياة في العمل والمواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة.

ج. المتوسط الحسابي وذلك لمعرفة اتجاه آراء المبحوثين حول كل عبارة من عبارات المقياس.

- د. الانحراف المعياري استخدمنا الانحراف المعياري للتعرف على مدى انحراف استجابات الأفراد عن المتوسط الحسابي لكل فقرة.
- هـ. اختبار T test لحساب الصدق بطريقة المقارنة الطرفية، وذلك بحساب الفرق بين المجموعة العليا والدنيا.
- و. اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لدرجات استبيان جودة الحياة في العمل واستبيان المواطنة التنظيمية حسب المتغيرات الشخصية للدراسة: (العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، الوظيفة)
- ز. اختبار T test لاختبار مستوى توفر كل من جودة الحياة في العمل والمواطنة التنظيمية.

6- اختبار النموذج البنائي المقترح للدراسة:

تعد عملية النمذجة البنائية أهم مرحلة قبل اختبار الفرضيات الموضوعة للدراسة، حيث سنعتمد في ذلك على طريقة الاحتمالات الكبرى من خلال برنامج Amos لأنها إجراء يساهم في التعرف على جودة المطابقة بين المتغيرات الكلية والجزئية المكونة لمتغيرات الدراسة ومن ثم النموذج الكلي للدراسة.

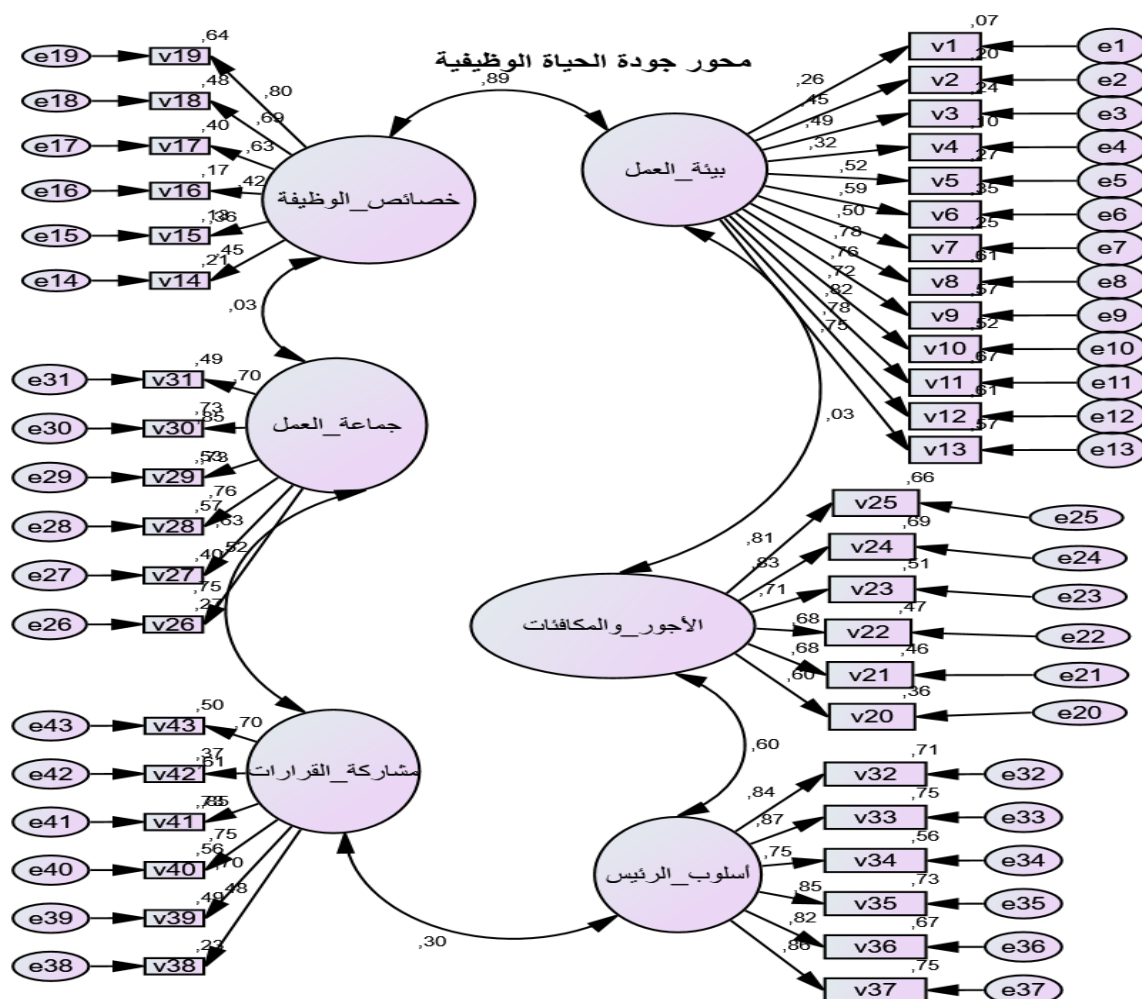
1.6. النمذجة البنائية للمتغير المستقل (جودة حياة العمل)

يعتبر متغير جودة الحياة الوظيفية المتغير المستقل في دراستنا الحلية ويتكون من ستة أبعاد هي:

- بيئة العمل بنوعها (المادية والمعنوية).
- خصائص الوظيفة.
- الأجور والمكافآت.
- جماعة العمل.
- أسلوب الرئيس في الإشراف.
- المشاركة في القرارات.

وقد تم اختيار هذه الأبعاد بناء على الدراسات السابقة وكذا الأدبيات النظرية المحددة لأبعاد كل محور، ومنه سنقوم باعتماد منهجية التحليل العاملي التوكيدي والتي تعتبر أهم خطوة للانتقال نحو التأكد من الفرضيات الدراسة.

فيما يلي سنعرض النموذج البنائي لأبعاد متغير (جودة الحياة الوظيفية) والفقرات المكونة لكل بعد من خلال النتائج المبينة في الشكل التالي:



الشكل رقم (15): نموذج قياس جودة حياة العمل

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Amos

يظهر من الشكل أعلاه أن قيمة التشعبات المعيارية (القيمة الظاهرة فوق الأسهم) مرتفعة حيث تعكس صدق التقارب بين العبارات (X) والمتغيرات الكامنة (أبعاد جودة الحياة الوظيفية)، حيث تنحصر قيمة هذه بين (0.23 و 0.89) لتشير على ارتباط العبارات بالمتغيرات التابعة لها من ناحية، وأيضاً تبين هذه العبارات وعدم تماثلها من ناحية أخرى.

كما تشير قيم هذه التشعبات إلى أهمية بعض العبارات عن الأخرى في تحديد الأبعاد وذلك لارتفاع قيم تشعبات مقارنة بالعبارات الأخرى، حيث نلاحظ أهمية العبارة (11) والعبارة (8) في تحديد بعد بيئة العمل وذلك بقيم على التوالي (0.76، 0.82)، وأهمية العبارة (1) والعبارة (2) في تحديد بعد خصائص الوظيفة وذلك بقيم على التوالي (0.69، 0.80)، وأهمية العبارة (5) والعبارة

(6) في تحديد بعد الأجور والمكافئات وذلك بقيم (0.81,0.83)، وأهمية العبارة (3) و(5) في تحديد بعد جماعة العمل وذلك بالقيم التالي (0.73، 0.75)، وكذا أهمية كل من العبارة (2) والعبارة (4) في تحديد بعد أسلوب الرئيس في الإشراف بقيم (0.87، 0.85) وأخيرا أهمية العبارة (3) والعبارة (5) في تحديد بعد مشاركة القرارات بقيم (0.75،0.70) على التوالي.

وأیضا قيمة التشبع المعياري الذي يربط بين الأبعاد الكامنة أي بين (بيئة العمل، خصائص الوظيفة، جماعة العمل، الأجور والمكافئات، أسلوب الرئيس في الإشراف، مشاركة القرارات) والتي بلغت على التوالي (0.89، 0.50، 0.03، 0.03، 0.60، 0.30) تدل على عدم ارتباطها وعدم تماثلها في الدلالة على مقياس جودة الحياة الوظيفية.

ويمكن توضيح مؤشرات حسن المطابقة لهذا النموذج في الجدول الموالي:

الجدول رقم (33): مؤشرات حسن المطابقة لنموذج جودة الحياة في العمل.

المؤشرات	كاي تربيع X^2	درجة الحرية df	كاي تربيع المعياري X^2/df	P	الجذر التربيعي لمتوسط خطأ التقارب RMSEA	توكر لويس TLI	المطابقة المعياري NFI	المطابقة المقارن CFI	المطابقة المتزايد IFI
القيم المسجلة	1395,2 41	430	3.245	0.000	0.065	0.96 4	0.94 5	0.98 8	0.99 0
شرط القبول	غير دالة	-	أقل من 5	أقل من 0.05	بين (0.05) و (0.08)	أكبر من 0.09	أكبر من 0.09	أكبر من 0.09	أكبر من 0.09

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Amos

نلاحظ من الجدول السابق ما يلي:

أن قيمة كاي تربيع غير دالة عند مستوى الدلالة 0.05 والتي تشير إلى المطابقة الجيدة للنموذج، كما تدل قيمة كاي تربيع المعباري (3.245) الأقل من خمسة على التطابق الجيد لنموذج جودة الحياة الوظيفية.

- أن مؤشرات المطابقة المتمثلة في (IFI.CFI.NFI) جاءت أكبر من 0.09 وهي على التوالي (0.990,0.988,0.945) وهي تدل على وجود علاقة ارتباط بين العبارات والمتغيرات الكامنة

المفسرة لها (بيئة العمل، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، مشاركة القرارات) بالمؤسسة محل الدراسة وبالتالي ابتعاد النموذج الافتراضي (وجود علاقة بين العبارات والمتغيرات الكامنة) عن النموذج الصفري (عدم وجود علاقة بين العبارات والمتغيرات الكامنة).

- ان مؤشر الجذر التربيعي لمتوسط خطأ التقارب RMSEA الذي تمثلت قيمته (0.065) والذي تتراوح بين (0.05) و(0.08) يدل على وجود مطابقة مقبولة بين البيانات الواقعية والنموذج الافتراضي الخاص بأبعاد جودة الحياة الوظيفية. ومن خلال هذه النتائج يمكننا تأكيد الصدق العاملي البنائي لمقياس أبعاد جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة محل الدراسة.

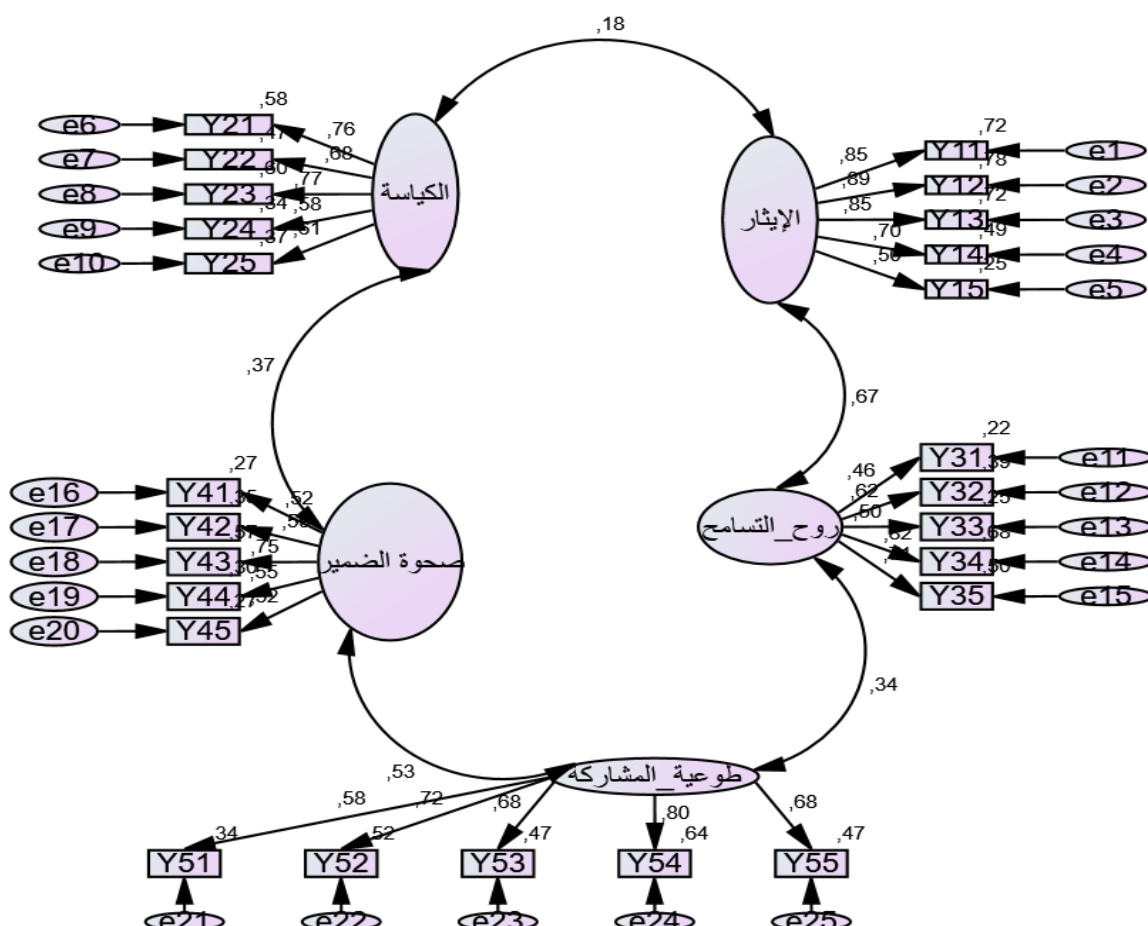
2.6. النمذجة البنائية للمتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية)

يعتبر متغير سلوك المواطنة التنظيمية متغيرا تابعا في دراستنا ويتكون من خمسة أبعاد هي:

- الإيثار.
- الكياسة.
- روح التسامح.
- صحوّة الضمير.
- طوعية المشاركة.

وقد تم اختيار هذه الأبعاد أيضا بناء على الدراسات السابقة وكذا الأدبيات النظرية المحددة لأبعاد كل محور، ومنه سنقوم باعتماد منهجية التحليل العاملي التوكيدي. فيما يلي سنعرض النموذج البنائي لأبعاد متغير (سلوك المواطنة التنظيمية) والفقرات المكونة لكل بعد من خلال النتائج المبينة في الشكل التالي:

سلوك المواطنة التنظيمية



الشكل رقم (16): نموذج قياس سلوك المواطنة التنظيمية

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Amos

يظهر من الشكل أعلاه أن قيمة التشبعات المعيارية (القيمة الظاهرة فوق الأسهم) مرتفعة حيث تعكس صدق التقارب بين العبارات (X) والمتغيرات الكامنة (أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية)، حيث تنحصر قيمة هذه بين (0.34 و 0.89) لتشير على ارتباطا العبارات بالمتغيرات التابعة لها من ناحية، وأيضا تبين هذه العبارات وعدم تماثلها من ناحية أخرى.

كما تشير قيم هذه التشبعات إلى أهمية بعض العبارات عن الأخرى في تحديد الأبعاد وذلك لارتفاع قيم تشبعات مقارنة بالعبارات الأخرى، حيث نلاحظ أهمية العبارة (2) والعبارة (3) والعبارة (4) في تحديد بعد الإيثار وذلك بقيم على التوالي (0.85، 0.89، 0.85)، وأهمية العبارة (1) والعبارة (3) في تحديد بعد الكياسة وذلك بقيم على التوالي (0.76، 0.77)، وأهمية العبارة (2) والعبارة (4) في تحديد بعد روح التسامح وذلك بقيمة (0.62) لكل منهما، وأهمية العبارة (3) و(5) في تحديد بعد صحة الضمير وذلك بالقيم التالي (0.55، 0.75)، وكذا أهمية كل من العبارة (2) والعبارة (4) في تحديد بعد طوعية المشاركة بقيم (0.72، 0.80) على التوالي. وأيضاً قيمة التشبع المعياري الذي يربط بين الأبعاد الكامنة أي بين (الإيثار، الكياسة، روح التسامح، صحة الضمير، طوعية المشاركة) والتي بلغت على التوالي (0.18، 0.34، 0.37، 0.53، 0.67) تدل على عدم ارتباطها وعدم تماثلها في الدلالة على مقياس جودة الحياة الوظيفية.

ويمكن توضيح مؤشرات حسن المطابقة لهذا النموذج في الجدول الموالي:

الجدول رقم (34): مؤشرات حسن المطابقة لنموذج سلوك المواطنة التنظيمية.

المؤشرات	كاي تربيع X^2	درجة الحرية df	كاي تربيع المعياري X^2/df	P	الجذر التربيعي لمتوسط خطأ التقارب $RMSEA$	توكر لويس TLI	المطابقة المعياري NFI	المطابقة المقارن CFI	المطابقة المتزايد IFI
القيم المسجلة	1082.365	295	3.699	0.000	0.073	0.940	0.939	0.977	0.979
شرط القبول	غير دالة	-	أقل من 5	أقل من 0.05	بين (0.05) و (0.08)	أكبر من 0.09	أكبر من 0.09	أكبر من 0.09	أكبر من 0.09

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Amos

نلاحظ من الجدول السابق ما يلي:

أن قيمة كاي تربيع غير دالة عند مستوى الدلالة 0.05 والتي تشير إلى المطابقة الجيدة للنموذج، كما تدل قيمة كاي تربيع المعياري (3.699) الأقل من خمسة على التطابق الجيد لنموذج سلوك المواطنة التنظيمية

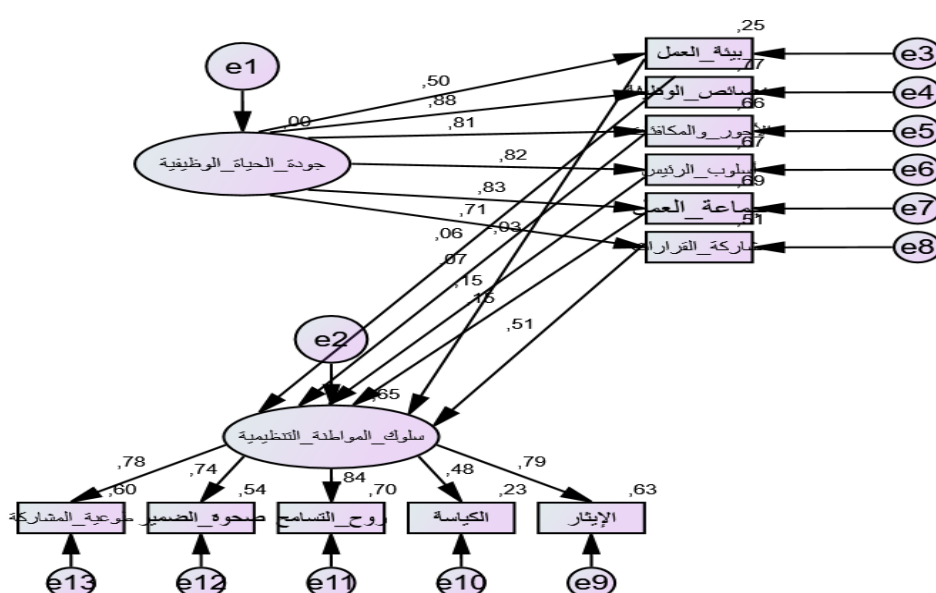
أن مؤشرات المطابقة المتمثلة في (IFI.CFI.NFI) جاءت أكبر من 0.09 وهي على التوالي (0.979,0.977,0.939) وهي تدل على وجود علاقة ارتباط بين العبارات والمتغيرات الكامنة المفسرة لها (الإيثار، الكياسة، روح التسامح، صحة الضمير، طوعية المشاركة) بالمؤسسة محل الدراسة وبالتالي ابتعاد النموذج الافتراضي (وجود علاقة بين العبارات والمتغيرات الكامنة) عن النموذج الصفري (عدم وجود علاقة بين العبارات والمتغيرات الكامنة)

- أن مؤشر الجذر التربيعي لمتوسط خطأ التقارب RMSEA الذي تمثلت قيمته (0.073) والذي تتراوح بين (0.05) و(0.08) يدل على وجود مطابقة مقبولة بين البيانات الواقعية والنموذج الافتراضي الخاص بأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية.

ومن خلال هذه النتائج يمكننا تأكيد الصديق العاملي البنائي لمقياس أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة.

3.6. نموذج البناء:

يمثل نموذج البناء الافتراضي للدراسة تمثيلاً كاملاً فهو يربط بين أبعاد المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية كمتغير تابع، ونهدف من خلاله إلى معرفة مدى تطابق النموذج الافتراضي للدراسة مع الواقع أي مع بيانات العينة، ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل الموالي:



الشكل رقم (17): النمذجة البنائية لنموذج الدراسة

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Amos

يتضح من الشكل أعلاه وجود أثر إيجابي بين المتغيرين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية إذ بلغت قيمة التشبع المعياري بينهم (0,78) أي 78 % وهي قيمة مرتفعة تدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية بأبعادها الستة (بيئة العمل، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات) على مستوى المواطنة التنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة.

بينما بالنسبة لأبعاد جودة الحياة الوظيفية والمتمثلة في (بيئة العمل، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافئات، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، مشاركة القرارات) فيمثلون متغيرات الكامنة لجودة الحياة الوظيفية تمثيلا حقيقيا على اعتبار أنهم يرتبطون بقيم تشبعت معيارية تقدر على التوالي (0.50،0.88،0.81،0.71،0.82،0.83) وهذا يفسر ارتباط المتغيرات الكامنة بعلاقة معنوية بجودة الحياة الوظيفية وكذا تغير وعدم تجانس هذه الأبعاد في تمثيل جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة محل الدراسة.

وأیضا يتضح أن أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية والمتمثلة في (الإيثار، الكياسة، روح التسامح، صحوة الضمير، طوعية المشاركة) فيمثلون متغيرات الكامنة لسلوك المواطنة التنظيمية تمثيلا حقيقيا على اعتبار أنهم يرتبطون بقيم تشبعت معيارية تقدر على التوالي (0.79،0.48،0.84،0.74،0.78،) وهذا يفسر ارتباط المتغيرات الكامنة بعلاقة معنوية بسلوك المواطنة التنظيمية وكذا تغير وعدم تجانس هذه الأبعاد في تمثيل سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة مل الدراسة.

ويمكننا أن نستنتج مدى تطابق النموذج الافتراضي للدراسة مع بيانات العينة من خلال مؤشرات حسن المطابقة المبينة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (35): مؤشرات حسن المطابقة لنموذج الدراسة

المؤشرات	كاي تربيع X^2	درجة الحرية df	كاي تربيع المعباري X^2/df	P	الجذر التربيعي لمتوسط خطأ التقارب RMSEA	توكر لويس TLI	المطابقة المعباري NFI	المطابقة المقارن CFI	المطابقة المتزايد IFI
القيم المسجلة	30.54 1	16	1.909	0.000	0.074	0.979	0.976	0.988	0.988
شرط القبول	غير دالة	-	أقل من 5	أقل من 0.05	بين (0.05) و(0.08)	أكبر من 0.09	أكبر من 0.09	أكبر من 0.09	أكبر من 0.09

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Amos

نلاحظ من الجدول السابق ما يلي:

أن قيمة كاي تربيع غير دالة عند مستوى الدلالة 0.05 والتي تشير إلى المطابقة الجيدة للنموذج، كما تدل قيمة كاي تربيع المعياري (3.699) الأقل من خمسة على التطابق الجيد لنموذج الدراسة والذي يفترض وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية.

- أن مؤشرات المطابقة المتمثلة في (IFI.CFI.NFI) جاءت أكبر من 0.09 وهي على التوالي (0.976، 0.988، 0.988) وهي تدل على المطابقة الجيدة لبيانات العينة للنموذج الافتراضي للدراسة، وبالتالي وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة.

- أن مؤشر الجذر التربيعي لمتوسط خطأ التقارب RMSEA الذي تمثلت قيمته (0.073) والذي تتراوح بين (0.05) و(0.08) يدل على وجود مطابقة مقبولة بين البيانات الواقعية والنموذج للدراسة مع بيانات العينة.

7- استجابات أفراد العينة:

من أجل التعرف على استجابات عينة الدراسة فيما يخص فقرات استبيان جودة الحياة في العمل والمواطنة التنظيمية، وذلك من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحراف المعياري، وحساب قيمة t لمعرفة اتجاه العينة نحو الفقرات والأبعاد والمحور ككل. ولتحديد اتجاه العينة سنعتمد على الجدول الآتي:

الجدول (36) تصنيف المؤشرات للمتوسطات الحسابي حسب مقياس ليكرت الخماسي.

الاتجاه	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غ. موافق بشدة
فئات المتوسط	5 - 4.2	4.19 - 3.4	3.39 - 2.6	2.59 - 1.8	1.79 - 1

1.7. استجابة أفراد العينة حول استبيان جودة حياة العمل:

ويشمل وصف وتحليل نتائج اجابات العاملين بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز لدى عينة الدراسة على فقرات الاستبيان المتعلقة بالمتغير المستقل والمتمثل في جودة الحياة في العمل، حيث قسمناه الى أبعاد.

1.1.7. استجابة أفراد العينة حول بعد بيئة العمل المادية:

الجدول (37) استجابة الأفراد لبعده بيئة العمل المادية.

عبارات المقياس	تكرار نسبة	مستوى القياس					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	قيمة t الدلالة sig	مجالات المتوسط الحسابي
		غ. م. بشدة	غ. موافق	محايد	موافق بشدة	موافق				
ع1	ت	9	7	17	149	121	0.88	4.21	23.892	موافق
	%	3.0	2.3	5.6	49.2	39.9			0.000	بشدة
ع2	ت	10	27	17	148	101	1.023	4.00	17.017	موافق
	%	3.3	8.9	5.6	48.8	33.3			0.000	
ع3	ت	12	17	20	134	120	1.018	4.10	18.790	موافق
	%	4.0	5.6	6.6	44.2	39.6			0.000	
ع4	ت	4	12	14	146	127	0.825	4.25	26.469	موافق
	%	1.3	4.0	4.6	48.2	41.9			0.000	بشدة
ع5	ت	5	25	33	127	113	0.980	4.05	18.634	موافق
	%	1.7	8.3	10.9	41.9	37.3			0.000	
ع6	ت	19	28	28	124	104	1.166	3.88	13.107	موافق
	%	6.3	9.2	9.2	40.9	34.3			0.000	
ع7	ت	19	12	24	133	115	1.088	4.03	16.523	موافق
	%	6.3	4.0	7.9	43.9	38			0.000	
موافق	البعد ككل					4.07	0.747		25.026	
									0.000	

انطلاقاً من الجدول أعلاه نلاحظ أن بعد بيئة العمل المادية محقق، وهذا لتحقيق أغلب العبارات المكونة لهذا البعد، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق، وهذا ما جعل المتوسط الحسابي يحقق قيمة 4.07 بانحراف معياري يقدر ب 0.747 وان مستوى دلالة اختبار t كانت أقل من 0,05 وقيمتها موجبة، مما يدل على تحقق الفرضية البديلة لوجود فرق بين المتوسط الفعلي والمتوسط الفرضي

في الاتجاه الموجب ما يدل أيضا على أن هناك تشتت في آراء العينة على ما جاء في فقرات البعد، وفي ما يلي تفسير النتائج الخاصة بكل عبارة:

- أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث الرطوبة؛ أظهرت هذه العبارة لها دلالة إحصائية ($p < 0.05$) مع قيمة t موجبة، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق بشدة وهذا يعني أن أفراد العينة يعتقدون بشكل عام أن بيئة العمل في مديرية توزيع الكهرباء والغاز مناسبة من حيث الرطوبة وأن مستوى الرطوبة مريح بالنسبة لهم. ويدل ذلك على وجود نظام تهوية فعال في المديرية يساعد على ضبط مستوى الرطوبة في البيئة العملية وإبقائها في حدود مريحة.
- أعمل في بيئة عمل خالية من التلوث؛ أظهرت هذه العبارة لها دلالة إحصائية ($p < 0.05$) مع قيمة t موجبة، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق وهذا يعني أن أفراد العينة يعتقدون بشكل عام أن بيئة العمل في مديرية توزيع الكهرباء والغاز خالية من التلوث أو أن مستوى التلوث منخفض. وقد يشير هذا إلى اهتمام المديرية بموضوع الصحة والمحافظة على بيئة عمل نظيفة وخالية من المخاطر البيئية.
- أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث التهوية؛ أظهرت هذه العبارة لها دلالة إحصائية ($p < 0.05$) مع قيمة t موجبة، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق وهذا يعني أن أفراد العينة يعتقدون بشكل عام أن بيئة العمل في مديرية توزيع الكهرباء والغاز مناسبة من حيث التنفس وأن نظام التهوية فعال ويوفر هواء نظيفا. حيث يساهم نظام التهوية الفعال في تحسين راحة العاملين ويساعد على التغلب على التعب والاجهاد الناجم عن عدم كفاية الهواء النقي الداخلى الى الجسم ، كما أنه يقدم شعورا أفضل.
- أعمل في بيئة مناسبة من حيث الإضاءة؛ أظهرت هذه العبارة لها دلالة إحصائية ($p < 0.05$) مع قيمة t موجبة، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق بشدة وهذا يعني أن أفراد العينة يعتقدون بشكل عام أن مستوى الإضاءة في بيئة العمل مريح ولا يؤثر سلبا على أداءهم. ويساعد وجود الإضاءة الكافية على تحسين وضوح الرؤية، ويقلل من إجهاد العينين والتعب الذي قد يؤثر على التركيز في أداء العمل.
- أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث التكيف الحراري؛ أظهرت هذه العبارة لها دلالة إحصائية ($p < 0.05$) مع قيمة t موجبة، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق وهذا يعني أن أفراد العينة

يعتقدون بشكل عام أن بيئة العمل في مديرية توزيع الكهرباء والغاز مناسبة من حيث درجة الحرارة وأن نظام التكييف فعال ويوفر درجة حرارة مريحة. ويساعد نظام التكييف الفعال على التحكم في درجة الحرارة وإبقائها في نطاق مريح للعاملين طوال العام ويساعد على منع التعرق والبرودة التي قد تؤثر على الراحة والأداء.

- وسائل العمل في هذه المؤسسة متوفرة؛ أظهرت هذه العبارة لها دلالة إحصائية ($p < 0.05$) مع قيمة t موجبة، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق وهذا يعني أن أفراد العينة يعتقدون بشكل عام أن المديرية توفر الوسائل اللازمة للقيام بمهامهم وتسهيل عملهم. ويساهم ذلك في تقليل الوقت والجهد المطلوبين لإنجاز المهام ويساعد على تحسين جودة العمل.

- وسائل العمل في هذه المؤسسة صحية و آمنة؛ أظهرت هذه العبارة لها دلالة إحصائية ($p < 0.05$) مع قيمة t موجبة، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق وهذا يعني أن أفراد العينة يعتقدون بشكل عام أن وسائل العمل في المديرية آمنة ولا تشكل خطراً على صحتهم.

يشير هذا إلى أن المديرية تولي أهمية كبيرة لموضوع السلامة والتأكد من أن وسائل العمل لا تشكل خطراً على صحتهم ويساهم في تحسين روح الموظفين وتقليل مخاطر الإصابات في العمل. يمكن استنتاج أن أفراد العينة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز يشعرون بشكل عام بالرضا عن بيئة العمل المادية في المديرية. يمكن تفسير هذا الرضا بالتوافر الكافي للموارد والأدوات والوسائل التي تساعد على إنجاز المهام بشكل فعال وآمن. كما تظهر النتائج أن المديرية تهتم بموضوع الصحة والمحافظة على بيئة عمل نظيفة وخالية من المخاطر.

2.1.7. استجابة أفراد العينة حول بعد بيئة العمل المعنوية:

الجدول (38) وصف استجابات الأفراد لبعد بيئة العمل المعنوية.

عبارات المقياس	تكرار نسبة	مستوى القياس					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	قيمة t	مجالات المتوسط الحسابي
		غ. م. بشدة	غ. موافق	محايد	موافق بشدة	الدلالة sig				
ع1	ت	8	29	32	128	106	1.039	3.97	16.317	موافق
	%	2.6	9.6	10.6	42.2	35				
ع2	ت	15	30	37	132	89	1.109	3.83	12.945	موافق
	%	5	9.9	12.2	43.6	29.4				
ع3	ت	3	13	31	165	91	0.812	4.08	23.217	موافق
	%	1	4.3	10.2	54.5	30				
ع4	ت	12	19	47	135	90	1.026	3.90	15.232	موافق
	%	4	6.3	15.5	44.6	29.7				
ع5	ت	7	26	29	148	93	0.978	3.97	17.274	موافق
	%	2.3	8.6	9.6	48.8	30.7				
ع6	ت	8	13	26	156	100	0.906	4.08	20.726	موافق
	%	2.6	4.3	8.6	51.5	.33				
موافق	البعد ككل					3.97	0.819	20.791	0.000	

انطلاقاً من الجدول السابق نلاحظ أن بعد بيئة العمل المعنوية محقق، وهذا لتحقق أغلب العبارات المكونة لهذا البعد، حيث مال اتجاه العينة للبعد ككل موافق، وهذا ما جعل المتوسط الحسابي يحقق قيمة 3.97 بانحراف معياري يقدر ب 0.819 وان دلالة اختبار t كانت أقل من 0,05 وقيمه موجبة، مما يدل على تحقق الفرضية البديلة لوجود فرق بين المتوسط الفعلي والمتوسط الفرضي في الاتجاه الموجب، ما يدل أيضاً على أن هناك تشتت في آراء العينة عر ما جاء في فقرات البعد.

- أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه؛ مستوى الدلالة أقل من 0.05 وقيمة t موجبة، مما يدل على وجود اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق. يعني ذلك أن أفراد العينة يوافقون على أنهم يعملون في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة. ويُشير هذا الاتجاه إلى أن أفراد العينة يشعرون

بوجود مناخ عمل يسوده التعاون، والاحترام المتبادل، والتواصل الفعال بين أعضاء الفريق، والتي جميعها عوامل أساسية لبناء ثقة قوية بين العاملين.

- أتمتع بحرية العمل في وظيفتي؛ مستوى الدلالة أقل من 0.05 وقيمة t موجبة، مما يدل على وجود اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق. يعني ذلك أن أفراد العينة يوافقون على أنهم يتمتعون بحرية العمل في وظائفهم. ويشير هذا الاتجاه إلى أن أفراد العينة يشعرون بالتقدير من الإدارة و أنهم محترمون في عملهم، وهذا يساعد على زيادة الدافع و المسؤولية و الابتكار في البيئة العملية.

- توجد صداقات حميمة بيني وبين زملائي في العمل؛ مستوى الدلالة أقل من 0.05 وقيمة t موجبة، مما يدل على وجود اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق. يعني ذلك أن أفراد العينة يوافقون على وجود صداقات حميمة بينهم وبين زملائهم في العمل. وتنعكس هذه النتيجة وجود علاقات قوية بين أفراد العينة وزملائهم، وهذا يساهم في خلق جو اجتماعي ودود يساعد على زيادة التعاون والشعور بأهمية الفريق والانتماء إليه.

- أشعر بالراحة النفسية في هذه المؤسسة؛ مستوى الدلالة أقل من 0.05 وقيمة t موجبة، مما يدل على وجود اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق. يعني ذلك أن أفراد العينة يشعرون بالراحة النفسية في المؤسسة. ويدل هذا الاتجاه إلى أن أفراد العينة يشعرون بالأمان و الاستقرار في بيئة العمل، وهذا يساعد على تقليل مستويات الضغط و التوتر، كما يساهم في زيادة الشعور بالسعادة و الرضا عن العمل.

- أشعر بالرضا عن الانجاز الذي أحققه في عملي؛ مستوى الدلالة أقل من 0.05 وقيمة t موجبة، مما يدل على وجود اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق. يعني ذلك أن أفراد العينة يشعرون بالرضا عن إنجازاتهم في العمل، وهذا يساعدهم على زيادة الدافع و الاهتمام بالعمل و الوصول إلى مستويات أفضل من الأداء.

كخلاصة يمكن القول أن أفراد العينة يشعرون بالرضا عن بيئة العمل المعنوية في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية البيض. وتشير قيم الدلالة وقيم t الموجبة إلى وجود دلالة إحصائية لجميع العبارات، ما يؤكد على وجود اتجاه واضح نحو شعور أفراد العينة بالثقة المتبادلة، وحريتهم في العمل، وحميمية الصداقة بينهم، والراحة النفسية في المؤسسة، والتقدير لإنجازاتهم، وجودة التعامل مع زملائهم.

الجدول (39) وصف استجابات الأفراد لبعد خصائص الوظيفة.

[152]

انطلاقاً من الجدول السابق نلاحظ أن بعد الخصائص الوظيفية محقق، وهذا لتحقيق جميع العبارات المكونة لهذا البعد، حيث مال اتجاه العينة للبعد ككل للمجال موافق، وهذا ما جعل المتوسط الحسابي يحقق قيمة 4.04 بانحراف معياري يقدر ب 0.594 وان دلالة اختبار t كانت أقل من 0,05 وقيمته موجبة، مما يدل على تحقق الفرضية البديلة لوجود فرق بين المتوسط الفعلي والمتوسط الفرضي في الاتجاه الموجب، ما يدل أيضاً على أن هناك تشتت في آراء العينة عر ما جاء في فقرات البعد

- تتميز مهام عملي وأبعاد وظيفتي بالأهمية؛ دلالة اختبار t أقل من 0.05 وقيمته موجبة أي هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق بشدة أي أن هذه العبارة محققة. وهذا يؤكد على شعور العمال أن مهامهم ووظائفهم ذات أهمية كبيرة وأنها تسهم بشكل فعال في عمل الشركة أدائها العام وفي تحسين مستوى الخدمات المقدمة للجمهور. كما قد تكون هذه النتيجة ناجمة عن فخر العمال بعملهم و دورهم في توفير خدمة أساسية للجمهور وتلبية الحاجات الطاقوية للمجتمع (الكهرباء و الغاز).

- أشعر بالمسؤولية عن كل ما أقوم به؛ مستوى دلالة اختبار t أقل من 0.05 وقيمته موجبة أي هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق بشدة وهذا يؤكد على وجود التزام عالي من جانب العمال تجاه مهامهم و مسؤولياتهم تجاه الشركة. كما أنهم يشعرون بأنهم مساهمين مباشرين في نجاح الشركة و تحمل مسؤولية أفعالهم. كما أن تحديد الشركة الواضح لمسؤوليات كل عامل قد ساهم في زيادة التزام العمال و تحمل المسؤولية عن أفعالهم.

- أمتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي؛ مستوى دلالة اختبار t أقل من 0.05 وقيمته موجبة أي هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق بشدة فالعبارة إذا محققة. وبالتالي يمكن القول بأن العمال يشعرون أنهم مجهزين بالخبرة والمهارات اللازمة لأداء مهامهم بنجاح. كما أنهم يشعرون بالثقة في قدراتهم وإمكانية التعامل مع التحديات المختلفة في العمل.

- لدي حرية التصرف في تقرير كل شيء في وظيفتي؛ دلالة اختبار t أقل من 0.05 وقيمته موجبة أي هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق فالعبارة إذا محققة. وتدلل هذه النتيجة على أن للعمال

بمديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية البيض شعور إيجابي بأن لهم حصة في اتخاذ بعض القرارات المتعلقة بمهامهم وطريقة أدائهم. وذلك راجع الى وجود ثقافة عمل تُشجع على الاستقلالية و التفويض. وكذلك الى طبيعة الإدارة المرنة على مستوى المديرية المعنية بالدراسة، والتي تتيح للعمال قدر من الاستقلالية في العمل.

- حجم العمل في وظيفتي مناسب؛ مستوى دلالة اختبار t أقل من 0.05 وقيمتة موجبة مما يعني أن هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق. أي أن هذه العبارة محققة. وهذا الشعور لدى العمال بأن حجم العمل مُناسب وهو لا يُشكل عبء ثقيل عليهم يعود الى وجود نظام توزيع مناسب لأعباء العمل، مع إتاحة فرص للراحة داخل ساعات العمل.

- تتميز مهام عملي بالتحدي والمتعة؛ دلالة اختبار t أقل من 0.05 وقيمتة موجبة مما يعني وجود اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، أي أن هذه العبارة محققة، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق وهذا راجع الى شعور العمال بأن عملهم مثير للاهتمام و يقدم لهم فرص للتطور الذاتي. كما أن لزيادة الشعور بالتقدير من المسؤولين في العمل والسعي الى تقليل مستوى الإحباط و الشعور بالملل قد ساهم في بروز هذا الشعور لدى العمال.

4.1.7. استجابة أفراد العينة حول بعد الأجور والمكافئات:

الجدول (40) وصف استجابات الأفراد لبعد الأجور والمكافئات.

عبارات المقياس	تكرار نسبة	مستوى القياس					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مجالات المتوسط الحسابي
		غ. م. بشدة	غ. موافق	محايد	موافق بشدة	الدالة sig				
ع1	ت	2	14	27	166	94	4.11	0.796	24.246	موافق
	%	0.7	4.6	8.9	54.8	31			0.000	
ع2	ت	5	15	59	139	85	3.94	0.906	18.011	موافق
	%	1.7	5	19.5	45.9	28.1			0.000	
ع3	ت	13	30	45	135	80	3.79	1.074	12.782	موافق
	%	4.3	9.9	14.9	44.6	26.4			0.000	
ع4	ت	4	17	57	134	91	3.96	0.913	18.318	موافق
	%	1.3	5.6	18.8	44.2	30			0.000	
ع5	ت	3	31	41	143	85	3.91	0.954	16.628	موافق
	%	1	10.2	13.5	47.2	28.1			0.000	
ع6	ت	11	30	42	141	79	3.82	1.045	13.582	موافق
	%	3.6	9.9	13.9	46.5	26.1			0.000	
موافق	البعد ككل					3.91	0.760	21.738	موافق	
								0.000		

انطلاقاً من الجدول السابق نلاحظ أن بعد الأجور والمكافئات محقق، وهذا لتحقيق كل العبارات المكونة لهذا البعد، حيث مال اتجاه العينة نحو البعد ككل للمجال موافق، وهذا ما جعل المتوسط الحسابي يحقق قيمة 3.91 بانحراف معياري يقدر ب 0.760 أن دلالة اختبار t كانت أقل من 0,05 وقيمتها موجبة، مما يدل على تحقق الفرضية البديلة لوجود فرق بين المتوسط الفعلي والمتوسط الفرضي في الاتجاه الموجب، ما يدل أيضاً على أن هناك تشتت في آراء العينة عر ما جاء في فقرات البعد.

- أنا سعيد تماماً بما أحصل عليه من دخل من عملي؛ دلالة اختبار t أقل من 0.05 وقيمتها موجبة، ما يعني وجود اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق أي أن هذه العبارة محققة. ويشير هذا إلى أن عمال

مديرية توزيع الكهرباء والغاز في البيض يشعرون بقدر كبير من الرضا عن دخلهم من العمل، على الرغم من أنهم ربما يواجهون بعض التحديات المالية. وهذا الرضا هو أساسا ناجم عن مقارنة دخل العامل مع دخول زملائه أو مع أفراد من نفس المهنة في الوظيفة العمومي أو بعض المؤسسات الأخرى التي تمنح أجورا أقل.

- يعتمد أجري على مقدار انجازي في العمل؛ دلالة اختبار t أقل من 0.05 وقيمتة موجبة أي هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق أي أن هذه العبارة محققة. ويشير هذا إلى أن العمال يعتقدون أن أداءهم في العمل يؤثر بشكل كبير على أجورهم، مما يعكس وجود نظام مكافآت مرتبط بالأداء.

- أفهم بشكل تام نظام الأجور والمكافآت في مؤسستي؛ دلالة اختبار t أقل من 0.05 وقيمتة موجبة أي هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق أي أن هذه العبارة محققة. ويشير هذا إلى أن العمال لديهم فهم واضح لنظام الأجور والمكافآت المطبق في الشركة. وهذا راجع إلى أن هذه الأخيرة توفر برامج توعية للعمال حول نظام الأجور والمكافآت.

- أجري عادل بالنظر إلى ما يحصل عليه زملائي؛ دلالة اختبار t أقل من 0.05 وقيمتة موجبة أي هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق أي أن هذه العبارة محققة. ويشير هذا إلى أن العمال يشعرون بوجود عدالة في توزيع الأجور بينهم وبين زملائهم.

- أجري عادل بالنظر إلى مهاراتي ومجهودي؛ دلالة اختبار t أقل من 0.05 وقيمتة موجبة أي هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق أي أن هذه العبارة محققة. وهذا يؤكد على أن العمال يشعرون بأن أجورهم تعكس مهاراتهم ومجهودهم في العمل.

- أدائي الفردي يحدد مقدار أجري ومكافئتي، دلالة اختبار t أقل من 0.05 وقيمتة موجبة مما يعني أن هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق أي أن هذه العبارة محققة. ويشير هذا إلى أن العمال يعتقدون

أن أداءهم في العمل له تأثير مباشر على أجورهم ومكافآتهم. وذلك يعود الى وجود نظام مكافآت مرتبط بالأداء، كما ساهم في ذلك كون سياسات الشركة بشأن الأجور والمكافآت واضحة ومفهومة.

5.1.7. استجابة أفراد العينة حول بعد جماعة العمل:

الجدول (41) وصف استجابات الأفراد لبعد جماعة العمل.

عبارات المقياس	تكرار نسبة	مستوى القياس					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	قيمة t	مجلات المتوسط الحسابي
		غ. م. بشدة	غ. موافق	محايد	موافق بشدة	الدلالة sig				
ع1	ت	1	7	25	173	97	0.702	4.18	29.278	موافق
	%	0.3	2.3	8.3	57.1	32			0.000	
ع2	ت	12	21	36	162	72	0.987	3.86	15.192	موافق
	%	4	6.9	11.9	53.5	23.8			0.000	
ع3	ت	6	25	32	151	89	0.954	3.96	17.592	موافق
	%	2	8.3	10.6	49.8	29.4			0.000	
ع4	ت	9	25	42	152	75	0.983	3.85	15.142	موافق
	%	3	8.3	13.9	50.2	24.8			0.000	
ع5	ت	13	26	32	154	78	1.036	3.85	14.303	موافق
	%	4.3	8.6	10.6	50.8	25.7			0.000	
ع6	ت	8	9	26	173	87	0.853	4.06	21.683	موافق
	%	2.6	3	8.6	57.1	28.7			0.000	
موافق	البعد ككل					3.96	0.703	23.822	موافق	
								0.000		

انطلاقاً من الجدول السابق نلاحظ أن بعد جماعات العمل محقق، وهذا لتحقيق جميع العبارات المكونة لهذا البعد، حيث حيث مال اتجاه العينة نحو البعد ككل للمجال موافق، وهذا ما جعل المتوسط الحسابي يحقق قيمة 3.96 بانحراف معياري يقدر ب 0.703 وان دلالة اختبار t كانت أقل من 0,05 وقيمتة موجبة، مما يدل على تحقق الفرضية البديلة لوجود فرق بين المتوسط الفعلي والمتوسط الفرضي في الاتجاه الموجب، ما يدل أيضاً على أن هناك تشتت في آراء العينة عر ما جاء في فقرات البعد.

- أشعر بأني جزء هام من جماعة عملي، دلالة اختبار t كانت أقل من 0.05 وقيمتة موجبة أي هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق أي أن هذه العبارة محققة. ويشير هذا إلى أن العمال يشعرون بانتمائهم لجماعة العمل.
- يعبر أفراد فريق عملي عن رأيهم بحرية، دلالة اختبار t أقل من 0.05 وقيمتة موجبة أي هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق أي أن هذه العبارة محققة. هذا يشير الى أن العمل يتمتع بالحرية في التعبير عن آراءهم.
- لدى كل فرد من فريق عملي فهم كامل عن أهداف العمل، دلالة اختبار t أقل من 0.05 وقيمتة موجبة أي هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق أي أن هذه العبارة محققة، اي أن العمال واعون للأهداف المسطرة في العمل.
- يتبادل أعضاء فريق العمل مشاعرهم بحرية، دلالة اختبار t أقل من 0.05 وقيمتة موجبة أي هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق أي أن هذه العبارة تشير الى مدى تبادل العمال لمشاعرهم بكل حرية.
- يشترك أعضاء الفريق في القرارات التي تهمهم، دلالة اختبار t أقل من 0.05 وقيمتة موجبة أي هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق أي أن هذه العبارة محققة.
- لدى أعضاء فريق عملي خبرات مختلفة ومتكاملة، دلالة اختبار t أقل من 0.05 وقيمتة موجبة أي هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق أي أن هذه العبارة تشير الى مدى توفر الخبرات لدى العمال.

6.1.7. استجابة أفراد العينة حول بعد أسلوب الرئيس في الاشراف:

الجدول (42) وصف استجابات الأفراد لبعد أسلوب الرئيس في الاشراف.

عبارات المقياس	تكرار	مستوى القياس					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مجالات
		غ. م. بشدة	غ. موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			الدلالة sig	
ع1	ت	24	19	35	161	64	3.73	1.106	11.532	موافق
	%	7.9	6.3	11.6	53.1	21.1				
ع2	ت	27	16	50	149	61	3.66	1.127	10.245	موافق
	%	8.9	5.3	16.5	49.2	20.1				
ع3	ت	15	22	36	150	80	3.85	1.049	14.129	موافق
	%	5	7.3	11.9	49.5	26.4				
ع4	ت	17	14	65	154	53	3.70	0.996	12.226	موافق
	%	5.6	4.6	21.5	50.8	17.5				
ع5	ت	28	33	35	143	64	3.60	1.200	8.715	موافق
	%	9.2	10.9	11.6	47.2	21.1				
ع6	ت	33	21	45	138	66	3.60	1.0213	8.666	موافق
	%	10.9	6.9	14.9	45.5	21.8				
موافق	البعد ككل					3.69	0.969	12.436	موافق	
								0.000		

انطلاقاً من الجدول أعلاه نلاحظ أن بعد أسلوب الرئيس في الاشراف محقق، وهذا لتحقيق أغلب العبارات المكونة لهذا البعد، حيث مال اتجاه العينة نحو البعد ككل للمجال موافق، وهذا ما جعل المتوسط الحسابي يحقق قيمة 3.69 بانحراف معياري يقدر ب 0.969 وان دلالة اختبار t كانت أقل من 0,05 وقيمتة موجبة، مما يدل على تحقق الفرضية البديلة لوجود فرق بين المتوسط الفعلي والمتوسط الفرضي في الاتجاه الموجب، ما يدل أيضاً على أن هناك تشتت في آراء العينة عر ما جاء في فقرات البعد.

- يشجعني رئيسي على المشاركة في اتخاذ القرارات، دلالة اختبار t أقل من 0.05 وقيمتة موجبة أي هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق، اذن هذه العبارة محققة.

- يمتلك رئيسي قدرة كبيرة على التخطيط المسبق للعمل، دلالة اختبار t أقل من 0.05 وقيمتة موجبة أي هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق، بمعنى هذه العبارة محققة
- يعطي رئيسي معلومات كاملة لمؤوسيه، دلالة اختبار t أقل من 0.05 وقيمتة موجبة أي هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق، ومن تم يمكن القول أن هذه العبارة محققة
- يعاملنا رئيسنا بعدالة وانصاف، دلالة اختبار t أقل من 0.05 وقيمتة موجبة أي هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق
- يوضح لنا رئيسنا أهداف العمل بشكل محفز، دلالة اختبار t أقل من 0.05 وقيمتة موجبة أي هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق، وعليه أن هذه العبارة محققة.
- يتمتع رئيسنا بقدرة عالية على تحميس مروسيه لبذل أقصى جهد ممكن، دلالة اختبار t أقل من 0.05 وقيمتة موجبة أي هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق، اذن هذه العبارة محققة.

7.1.7. استجابة أفراد العينة حول بعد المشاركة في القرارات:

الجدول (43) وصف استجابات الأفراد لبعد المشاركة في القرارات.

عبارات المقياس	تكرار نسبة	مستوى القياس					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	قيمة t	مجالات المتوسط الحسابي
		غ. م. بشدة	غ. موافق	محايد	موافق بشدة	الدلالة sig				
ع1	ت	12	49	33	146	63	1.098	3.66	10.409	موافق
	%	4	16.2	10.9	48.2	20.8				
ع2	ت	5	15	42	171	70	0.846	3.94	19.426	موافق
	%	1.7	5	13.9	56.4	23.1				
ع3	ت	10	27	35	182	49	0.938	3.77	14.267	موافق
	%	3.3	8.9	11.6	60.1	16.2				
ع4	ت	9	31	43	163	57	0.974	3.75	13.449	موافق
	%	3	10.2	14.2	53.8	18.8				
ع5	ت	5	7	33	194	64	0.750	4.01	23.355	موافق
	%	1.7	2.3	10.9	64	21.1				
ع6	ت	7	17	47	180	52	0.857	3.83	16.962	موافق
	%	2.3	5.6	15.5	59.4	17.2				
موافق	البعد ككل									
									20.714	
									0.000	

انطلاقاً من الجدول أعلاه نلاحظ أن بعد أسلوب المشاركة في القرارات محقق، وهذا لتحقيق أغلب العبارات المكونة لهذا البعد، حيث مال اتجاه العينة نحو البعد ككل للمجال موافق، وهذا ما جعل المتوسط الحسابي يحقق قيمة 3.83 بانحراف معياري يقدر ب 0.695 وان دلالة اختبار t كانت أقل من 0,05 وقيمته موجبة، مما يدل على تحقق الفرضية البديلة لوجود فرق بين المتوسط الفعلي والمتوسط الفرضي في الاتجاه الموجب.

- لدي قدرة التأثير على القرارات التي تمس عملي، دلالة اختبار t أقل من 0.05 وقيمته موجبة أي هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق، وبالتالي فان العبارة محققة

- أستطيع أن أشارك برأي في حل مشكلات عملي، دلالة اختبار t أقل من 0.05 وقيمتة موجبة أي هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق، ومنه نستنتج بأن العبارة محققة.
- أحصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي، دلالة اختبار t أقل من 0.05 وقيمتة موجبة أي هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق، أي أن هذه العبارة محققة.
- أحصل على معلومات مناسبة عن انجازي لعملي، دلالة اختبار t أقل من 0.05 وقيمتة موجبة أي هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق، اذن فهذه العبارة محققة.
- استمتع بالتعاون والمشاركة مع زملاء العمل، دلالة اختبار t أقل من 0.05 وقيمتة موجبة أي هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق وعليه أن هذه العبارة محققة.
- لدي قدر مناسب من الحرية في أداء عملي، دلالة اختبار t أقل من 0.05 وقيمتة موجبة أي هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي في الاتجاه الموجب، حيث مال اتجاه العينة للمجال موافق ومنه يمكننا القول بأن العبارة محققة.

2.7. استجابة أفراد العينة حول استبيان المواطنة التنظيمية:

ويشمل وصف وتحليل نتائج اجابات العاملين بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز لدى عينة الدراسة على فقرات الاستبيان المتعلقة بالمتغير التابع والمتمثل في المواطنة التنظيمية، حيث قسمناه الى أبعاد.

1.2.7. استجابة أفراد العينة حول بعد الاثار:

الجدول (44) وصف استجابات الأفراد لبعد الإثار.

عبارات المقياس	تكرار نسبة	مستوى القياس					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجالات المتوسط الحسابي	قيمة t الدلالة sig
		غ. م. بشدة	غ. موافق	محايد	موافق بشدة	موافق بشدة				
ع1	ت	4	4	17	168	110	0.731	4.24	موافق	29.546
	%	1.3	1.3	5.6	55.4	36.3				0.000
ع2	ت	5	2	22	188	86	0.715	4.15	موافق	27.968
	%	1.7	0.7	7.3	62	28.4				0.000
ع3	ت	4	4	32	158	105	0.771	4.17	موافق	26.511
	%	1.3	1.3	10.6	52.1	34.7				0.000
ع4	ت	6	7	40	172	78	0.814	4.02	موافق	21.820
	%	2	2.3	13.2	56.8	25.7				0.000
ع5	ت	0	1	24	173	105	0.610	4.26	موافق	35.971
	%	0	0.3	7.9	57.1	34.7				0.000
موافق	البعد ككل					4.17	0.595	121.900	موافق	0.000
										0.000

انطلاقاً من الجدول أعلاه نلاحظ أن بعد الاثار محقق، وهذا لتحقيق كل العبارات المكونة لهذا البعد، حيث مال اتجاه العينة نحو البعد ككل للمجال موافق، وهذا ما جعل المتوسط الحسابي يحقق قيمة 4.17 بانحراف معياري يقدر ب 0.595 وان دلالة اختبار t كانت أقل من 0,05 وقيمتها موجبة، مما يدل على تحقق الفرضية البديلة لوجود فرق بين المتوسط الفعلي والمتوسط الفرضي في الاتجاه الموجب.

- أقدم المساعدة للآخرين الذين لديهم أعباء عمل كثيرة، نلاحظ ان هذه العبارة حققت متوسط حسابي قدر ب 4.24 وانحراف معياري ب 0.731، وهو ما يشير الى اتجاه المبحوثين الى مجال الموافقة.

- أكون مستعداً دائماً لمساعدة من حولي والاختد بيدهم، نلاحظ ان هذه العبارة حققت متوسط حسابي قدر ب 4.15 وانحراف معياري ب 0.715، وهو ما يشير الى اتجاه المبحوثين الى مجال الموافقة.

- أقوم بمساعدة الآخرين في عملهم حتى ولو تطلب ذلك وقتا اضافيا، نلاحظ ان هذه العبارة حققت متوسط حسابي قدر ب 4.17 وانحراف معياري ب 0.771، وهو ما يشير الى اتجاه المبحوثين الى مجال الموافقة.

- أقوم بعمل الآخرين دائما عند غيابهم، نلاحظ ان هذه العبارة حققت متوسط حسابي قدر ب 4.02 وانحراف معياري ب 0.814، وهو ما يشير الى اتجاه المبحوثين الى مجال الموافقة.

- أساعد الموظفين الجدد وأقوم بتوجيههم رغم عدم النص على ذلك في الوصف الرسمي لوظيفتي، نلاحظ ان هذه العبارة حققت متوسط حسابي قدر ب 4.26 وانحراف معياري ب 0.610، وهو ما يشير الى اتجاه المبحوثين الى مجال الموافقة.

2.2.7. استجابة أفراد العينة حول بعد الكياسة:

الجدول (45) وصف استجابات الأفراد لبعد الكياسة.

عبارات المقياس	تكرار	مستوى القياس					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	قيمة t	مجلات المتوسط الحسابي
		غ. م. بشدة موافق	غ. موافق	محايد	موافق بشدة	الدلالة sig				
ع1	ت	0	0	10	159	134	0.556	4.41	44.144	موافق
	%	0	0	3.3	52.5	44.2			0.000	
ع2	ت	1	0	28	136	138	0.674	4.35	34.943	موافق
	%	0.3	0	9.2	44.9	45.5			0.000	
ع3	ت	0	6	23	154	120	0.688	4.28	32.375	موافق
	%	0	2	7.6	50.8	39.6			0.000	
ع4	ت	0	2	12	158	131	0.596	4.38	40.276	موافق
	%	0	0.7	4	52.1	43.2			0.000	
ع5	ت	1	4	41	140	117	0.748	4.21	28.256	موافق
	%	0.3	1.3	13.5	46.2	38.6			0.000	
موافق بشدة	البعد ككل									
							0.493	4.33	152.915	0.000

انطلاقا من الجدول أعلاه نلاحظ أن بعد الكياسة محقق، وهذا لتحقيق أغلب العبارات المكونة لهذا البعد، حيث مال اتجاه العينة نحو البعد ككل للمجال موافق، وهذا ما جعل المتوسط الحسابي يحقق قيمة 4.33 بانحراف معياري يقدر ب 0.493 وان دلالة اختبار t كانت أقل من 0,05 وقيمته

موجبة، مما يدل على تحقق الفرضية البديلة لوجود فرق بين المتوسط الفعلي والمتوسط الفرضي في الاتجاه الموجب

- أحاول دائما تجنب اثاره المشاكل مع زملاء في العمل، نلاحظ ان هذه العبارة حققت متوسط حسابي قدر ب 4.41 وانحراف معياري ب 0.556، وهو ما يشير الى اتجاه المبحوثين الى مجال الموافقة.

- أحرص دائما على ألا أتعدى على حقوق الآخرين، نلاحظ ان هذه العبارة حققت متوسط حسابي قدر ب 4.35 وانحراف معياري ب 0.674، وهو ما يشير الى اتجاه المبحوثين الى مجال الموافقة.

- أبادر دائما الى منع حدوث المشاكل التي قد تقع بين زملاء، نلاحظ ان هذه العبارة حققت متوسط حسابي قدر ب 4.28 وانحراف معياري ب 0.688، وهو ما يشير الى اتجاه المبحوثين الى مجال الموافقة.

- أتنبه لتأثير سلوكي وتصرفاتي مع زملائي في العمل، نلاحظ ان هذه العبارة حققت متوسط حسابي قدر ب 4.38 وانحراف معياري ب 0.596، وهو ما يشير الى اتجاه المبحوثين الى مجال الموافقة.

- أفكر دائما في المشاكل التي قد تواجه الزملاء في العمل، نلاحظ ان هذه العبارة حققت متوسط حسابي قدر ب 4.21 وانحراف معياري ب 0.814، وهو ما يشير الى اتجاه المبحوثين الى مجال الموافقة.

3.2.7. استجابة أفراد العينة حول بعد روح التسامح:

الجدول (46) وصف استجابات الأفراد لبعد روح التسامح.

عبارات المقياس	تكرار نسبة	مستوى القياس					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مجالات المتوسط الحسابي
		غ. م. بشدة	غ. موافق	محايد	موافق بشدة	الدلالة sig				
ع1	ت	5	44	26	158	70	3.81	1.006	13.937	موافق
	%	1.7	14.5	8.6	52.1	23.1			0.000	
ع2	ت	0	7	24	191	81	4.14	0.648	30.664	موافق
	%	0	2.3	7.9	63	26.7			0.000	
ع3	ت	0	10	25	192	76	4.10	0.676	28.403	موافق
	%	0	3.3	8.3	63.4	25.1			0.000	
ع4	ت	8	13	44	158	80	3.95	0.905	18.345	موافق
	%	2.6	4.3	14.5	52.1	26.4			0.000	
ع5	ت	15	15	21	172	80	3.95	0.989	16.678	موافق
	%	5	5	6.9	56.8	26.4			0.000	
موافق	البعد ككل					3.99	0.622	111.602	0.000	موافق

انطلاقاً من الجدول أعلاه نلاحظ أن بعد روح التسامح محقق، وهذا لتحقيق أغلب العبارات المكونة لهذا البعد، حيث مال اتجاه العينة نحو البعد ككل للمجال موافق، وهذا ما جعل المتوسط الحسابي يحقق قيمة 3.99 بانحراف معياري يقدر ب 0.622 وان دلالة اختبار t كانت أقل من 0,05 وقيمته موجبة، مما يدل على تحقق الفرضية البديلة لوجود فرق بين المتوسط الفعلي والمتوسط الفرضي في الاتجاه الموجب

- أقضي دائماً أوقاتاً طويلة في إنجاز أشياء شديدة الأهمية، نلاحظ ان هذه العبارة حققت متوسط حسابي قدر ب 3.81 وانحراف معياري ب 1.006، وهو ما يشير الى اتجاه المبحوثين الى مجال الموافقة

- أرغب دائماً بتبسيط الأمور وعدم تحويلها، نلاحظ ان هذه العبارة حققت متوسط حسابي قدر ب 4.14 وانحراف معياري ب 0.648، وهو ما يشير الى اتجاه المبحوثين الى مجال الموافقة

انطلاقاً من الجدول أعلاه نلاحظ أن بعد صحة الضمير محقق، وهذا لتحقيق أغلب العبارات المكونة لهذا البعد، حيث مال اتجاه العينة نحو البعد ككل للمجال موافق، وهذا ما جعل المتوسط الحسابي يحقق قيمة 3.92 بانحراف معياري يقدر ب 0.571 وان دلالة اختبار t كانت أقل من 0,05 وقيمتها موجبة، مما يدل على تحقق الفرضية البديلة لوجود فرق بين المتوسط الفعلي والمتوسط الفرضي في الاتجاه الموجب.

- أعتقد أنه عندما يكون هناك يوم عمل مرضي فان مقابله يجب أن يكون هناك أجر يومي عادل، نلاحظ ان هذه العبارة حققت متوسط حسابي قدر ب 4.01 وانحراف معياري ب 0.739، وهو ما يشير الى اتجاه المبحوثين الى مجال الموافقة.

- أطلع دائماً على مذكرات المؤسسة وإعلاناتها وأقرأها بتمعن، نلاحظ ان هذه العبارة حققت متوسط حسابي قدر ب 3.75 وانحراف معياري ب 0.969، وهو ما يشير الى اتجاه المبحوثين الى مجال الموافقة.

- أحضر إلى العمل قبل بدايته وأنصرف بعد نهايته، نلاحظ ان هذه العبارة حققت متوسط حسابي قدر ب 3.90 وانحراف معياري ب 0.858، وهو ما يشير الى اتجاه المبحوثين الى مجال الموافقة.

- ألتزم بقواعد الاستراحة المحددة ولا أتجاوزها، نلاحظ ان هذه العبارة حققت متوسط حسابي قدر ب 3.83 وانحراف معياري ب 0.866، وهو ما يشير الى اتجاه المبحوثين الى مجال الموافقة.

- أتبع قواعد المؤسسة وتعليماتها حتى عندما لا يراقبني أحد، نلاحظ ان هذه العبارة حققت متوسط حسابي قدر ب 4.12 وانحراف معياري ب 0.664، وهو ما يشير الى اتجاه المبحوثين الى مجال الموافقة.

5.2.7. استجابة أفراد العينة حول بعد طوعية المشاركة:

الجدول (48) وصف استجابات الأفراد لبعد طوعية المشاركة.

عبارات المقياس	تكرار	مستوى القياس							الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	قيمة t الدلالة sig	مجالات المتوسط الحسابي
		م.بشدة غ. موافق	غ. موافق	محايد	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق	موافق				
ع1	ت	1	7	32	182	81	0.697	4.11	27.620	0.000	موافق	
	%	0.3	2.3	10.6	60.1	26.7						
ع2	ت	10	25	40	167	61	0.962	3.81	14.570	0.000	موافق	
	%	3.3	8.3	13.2	55.1	20.1						
ع3	ت	7	13	39	160	84	0.888	3.99	19.479	0.000	موافق	
	%	2.3	4.3	12.9	52.8	27.7						
ع4	ت	10	5	35	172	81	0.865	4.02	20.526	0.000	موافق	
	%	3.3	1.7	11.6	56.8	26.7						
ع5	ت	4	3	18	173	105	0.717	4.23	29.549	0.000	موافق بشدة	
	%	1.3	1	5.9	57.1	34.7						
موافق	البعد ككل											
	0.000											

انطلاقاً من الجدول أعلاه نلاحظ أن بعد طوعية المشاركة محقق، وهذا لتحقيق أغلب العبارات المكونة لهذا البعد، حيث مال اتجاه العينة نحو البعد ككل للمجال موافق، وهذا ما جعل المتوسط الحسابي يحقق قيمة 4.03 بانحراف معياري يقدر ب 0.645 وان دلالة اختبار t كانت أقل من 0,05 وقيمته موجبة، مما يدل على تحقق الفرضية البديلة لوجود فرق بين المتوسط الفعلي والمتوسط الفرضي في الاتجاه الموجب.

- أسعى دائماً لمواكبة التغيرات في المؤسسة، نلاحظ ان هذه العبارة حققت متوسط حسابي قدر ب 4.11 وانحراف معياري ب 0.697، وهو ما يشير الى اتجاه المبحوثين الى مجال الموافقة.
- أحرص على حضور اللقاءات غير الرسمية والتي تعد في نفس الوقت لتطوير العمل، نلاحظ مهمة ان هذه العبارة حققت متوسط حسابي قدر ب 4.81 وانحراف معياري ب 0.962، وهو ما يشير الى اتجاه المبحوثين الى مجال الموافقة.

- أشرت في المهام التي لا تتطلبها العمل الرسمي ولكنها تساعد في إعطاء صورة حسنة عن المؤسسة، نلاحظ ان هذه العبارة حققت متوسط حسابي قدر ب 4.99 وانحراف معياري ب 0.888، وهو ما يشير الى اتجاه المبحوثين الى مجال الموافقة.
- أقوم بتقديم اقتراحات لتحسين العمل وتطويره، نلاحظ ان هذه العبارة حققت متوسط حسابي قدر ب 4.02 وانحراف معياري ب 0.865، وهو ما يشير الى اتجاه المبحوثين الى مجال الموافقة
- أفتخر بانتمائي للمؤسسة وأحرص على إظهارها بصورة ايجابية أمام الآخرين، نلاحظ ان هذه العبارة حققت متوسط حسابي قدر ب 4.23 وانحراف معياري ب 0.717، وهو ما يشير الى اتجاه المبحوثين الى مجال الموافقة.

3-7- استجابة أفراد العينة لاستبيان الدراسة:

من خلال الجدول الاتي سوف نتعرف على اجابات عينة الدراسة فيما يتعلق بالمحور الاول والثاني. الجدول (49) وصف استجابات الأفراد نحو متغيرات الدراسة.

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة	مجالات المتوسط الحسابي
1- جودة الحياة في العمل	3.9264	0.596	27.054	0.000	موافق
2- المواطنة التنظيمية	4.0876	0.465	40.673	0.000	موافق

يوضح الجدول أعلاه أن آراء عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز عينة الدراسة في المتغير الأول (جودة الحياة في العمل) حيث نلاحظ أنها مالت الى المجال موافق، بمتوسط حسابي قدر ب 3.92 وانحراف معياري ب 0.596 وقيمة t 27.054 عند مستوى دلالة 0.000، وهذا ما يدل على العموم على أن جودة الحياة في العمل حسب العينة راضية عليه وينعكس بالإيجاب عليها، في حين المتغير الثاني فتمثل اتجاه العينة ايضا الى المجال موافق بمتوسط حسابي 4.08 وانحراف معياري ب 0.465 وقيمة t 40.673 وكانت دالة عند مستوى 0.000 وهذا ما يدل على العموم على أن جودة الحياة في العمل حسب العينة راضية عليه وينعكس بالإيجاب عليها.

خلاصة:

من خلال هذا الفصل تم عرض أهم الاجراءات المنهجية للدراسة، حيث انطلقنا بالدراسة الاستطلاعية التي تعتبر نقطة انطلاق هامة نحو فهم أعمق لموضوع الدراسة، وقد مكنت هذه المرحلة من تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية بما في ذلك تكوين فكرة عامة عن البحث الميداني، وتحديد المقاييس التي سيتم تطبيقها.

وقد أظهرت نتائج الدراسة الاستطلاعية أن العينة تتمتع بمستوى تعليم مرتفع، وتشمل مجموعة من الأفراد ذوي الخبرات المتنوعة، كما تم تأكيد صحة وفعالية أداة الدراسة من خلال اختبارات الصدق والثبات، مما يوفر أرضية قوية لإجراء الدراسة الأساسية بشكل فعال ودقيق.

هذا، وقد شكلت نتائج الدراسة الاستطلاعية أساساً قوياً للخطوة التالية لإنجاز الدراسة الأساسية والتي نم من خلالها تحديد المنهج المستخدم، تحديد عينة البحث وعرض الأساليب الاحصائية المستخدمة في دراستنا، ثم التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة.

الفصل الخامس

عرض ومناقشة النتائج

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الأولى.
- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثانية.
- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثالثة.
- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الجزئية الأولى.
- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الجزئية الثانية.
- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الجزئية الثالثة.
- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الجزئية الرابعة.
- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الجزئية الخامسة.
- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الجزئية السادسة.
- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الجزئية السابعة.
- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الرابعة.
- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الخامسة.

خلاصة.

تمهيد:

في هذا الفصل تم عرض النتائج المتحصل عليها بالاعتماد على برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. V25 وذلك من خلال المعالجة الاحصائية لبيانات الاستبيان، ومن ثم القيام بتحليلها تحليلًا كميًا، وبعدها قمنا بمناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة.

إختبار فرضيات الدراسة:

1- عرض وتحليل ومناقشة النتائج الخاصة بالفرضية العامة:

ومفادها: نتوقع وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين جودة الحياة في العمل والمواطنة التنظيمية لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز.

لمعرفة ما اذا كان هناك علاقة ارتباطية بين جودة حياه العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز، والتأكد من تحقق الفرضية الأساسية للدراسة من عدمه يكون من خلال حساب معامل الارتباط لبيرسون PEARSON بين المتغيرين. والجدول الاتي يوضح ذلك:

البيان	معامل الارتباط بيرسون R	مستوى الدلالة
جودة الحياة في العمل	0.709**	0.000
المواطنة التنظيمية		

الجدول (55): معامل الارتباط بين جودة الحياة في العمل والمواطنة التنظيمية.

المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل (جودة الحياة في العمل) والمتغير التابع (المواطنة التنظيمية) قد بلغ 0.709 بقيمة دلالة (0.000) وهي أصغر من (0.01) وقد ميزت بعلامة (**) للدلالة على أنها دالة احصائية عند مستوى معنوية 0.01، ومن خلال هذه النتيجة نستنتج أنه توجد علاقة ارتباطية طردية قوية ذات دلالة احصائية بين جودة الحياة في العمل والمواطنة التنظيمية لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز.

وبناء على ما تقدم فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل الذي ينص على وجود علاقة بين المتغيرين.

- مناقشة الفرضية:

من خلال معامل الارتباط بيرسون فان الفرضية الثالثة محققة وجاءت كالتالي: توجد علاقة ارتباطية طردية قوية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.01 بين جودة الحياة في العمل والمواطنة

التنظيمية، مما يعني أن تحسين جودة الحياة في العمل قد يساهم في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العمال.

بالإضافة الى ما توصلنا اليه من خلال النمذجة البنائية في الشكل رقم (17) حيث بلغت قيمة التشبع المعياري بين المتغيرين (0,78) أي 78 % وهي قيمة مرتفعة تدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية بكل أبعادها (بيئة العمل المادية والمعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات) على مستوى المواطنة التنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة.

من بين الدراسات المؤيدة لدراستنا، دراسة (الزهران، 2021) التي وجدت أن تحسين ظروف العمل وجودة الحياة يساهمان بشكل كبير في تعزيز الالتزام والسلوك الإيجابي في بيئات العمل، كما أكدت أيضا دراسة (فهد، 2023) أن العمال الذين يتمتعون بجودة حياة عمل مرتفعة يميلون إلى تقديم المزيد من الجهود التطوعية للمؤسسة.

ومع ذلك فقد اختلفت هذه النتائج مع دراسة (مريم، 2022) التي أظهرت أن جودة الحياة في العمل ليست العامل الوحيد المؤثر على سلوك المواطنة التنظيمية، حيث وجد الباحثون أن العوامل الاجتماعية والثقافية تلعب دورا أيضا، مما يشير إلى ضرورة مراعاة السياقات المختلفة عند تحليل العلاقة بين جودة الحياة في العمل والمواطنة التنظيمية

2- الفرضيات الجزئية:

2-1- الفرضية الجزئية الأولى:

نتوقع وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين بيئة العمل المادية والمواطنة التنظيمية لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز.

البيان	معامل الارتباط بيرسون R	مستوى الدلالة
بيئة العمل المادية	0.275**	0.000
المواطنة التنظيمية		

الجدول (56): معامل الارتباط بين بيئة العمل المادية والمواطنة التنظيمية.

المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على مخرجات SPSS

انطلاقاً من الجدول يظهر لنا أن قيمة معامل الارتباط بين البعد الأول للمتغير المستقل (بيئة العمل المادية) المواطنة التنظيمية قد بلغ 0.275 بقيمة دلالة (0.000) وهي أصغر من (0.01) وقد ميزت بعلامة (**) للدلالة على أنها دالة احصائية عند مستوى معنوية 0.01، تـعكس هذه النتائج وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين ومن خلال ذلك فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل الذي ينص على وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة ذات دلالة احصائية بين بيئة العمل المادية والمواطنة التنظيمية لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز.

- مناقشة الفرضية:

من خلال النتائج المسجلة التي اظهرت أن الفرضية الجزئية الأولى قد تحققت: توجد علاقة ارتباطية طردية متوسطة ذات دلالة احصائية بين بيئة العمل المادية والمواطنة التنظيمية لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز عند مستوى دلالة 0.01، ويمكن أن نفسر هذا على أنه كلما كانت بيئة العمل المادية ملائمة كلما ارتفع مستوى المواطنة التنظيمية لدى العمال.

ومنه تعتبر بيئة العمل المادية أحد العوامل الأساسية التي تؤثر على سلوكيات الموظفين، فعندما يتمتع العمال ببيئة عمل مريحة وآمنة، فإنهم يميلون بشكل أكبر إلى الارتباط بمؤسستهم وتعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية، ومن بين الدراسات المؤيدة لدراستنا، دراسة (علي، 2021) التي وجدت أن بيئات العمل المادية تساهم في تعزيز مشاعر الانتماء والالتزام لدى العمال، كما أظهرت أيضاً دراسة (ماهر، 2020) أن توفير وسائل الراحة مثل الكراسي المريحة والإضاءة الجيدة يساهم في تحسين الأداء الوظيفي.

ومع ذلك تعتبر نتائج هذه الفرضية متواضعة بالمقارنة مع الفرضيات الأخرى، مما يشير إلى أن تأثير بيئة العمل المادية قد يكون غير كافٍ لتعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية بمفرده، وهذا يتفق مع ما أظهرته دراسة (سارة، 2022) التي أشارت إلى أن تحسين البيئة المادية لا يكفي وحده لتعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية، بل يجب أن تترافق مع تحفيزات معنوية ونفسية مثل تقدير الأداء والتحفيز الاجتماعي.

بالإضافة إلى ذلك فقد تختلف استجابة الأفراد لتغييرات بيئة العمل المادية بناءً على خلفياتهم الشخصية وتجاربهم السابقة، على سبيل المثال: قد يكون بعض العمال أكثر تأثراً ببيئة العمل المادية

من غيرهم، مما يشير إلى ضرورة مراعاة الفروق الفردية عند دراسة تأثير بيئة العمل المادية على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

2-2- الفرضية الجزئية الثانية:

نتوقع وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين بيئة العمل المعنوية والمواطنة التنظيمية لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز.

البيان	معامل الارتباط برسون R	مستوى الدلالة
بيئة العمل المعنوية	0.611**	0.000
المواطنة التنظيمية		

الجدول (57): معامل الارتباط بين بيئة العمل المعنوية والمواطنة التنظيمية.

المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط بين بيئة العمل المعنوية والمواطنة التنظيمية قد بلغ 0.611 بقيمة دلالة (0.000) وهي أصغر من (0.01) وقد ميزت بعلامة (**). للدلالة على أنها دالة احصائية عند مستوى معنوية 0.01، تشير هذه النتائج إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين المتغيرين ومن خلال ذلك فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل الذي ينص على وجود علاقة ارتباطية طردية قوية ذات دلالة احصائية بين بيئة العمل المعنوية والمواطنة التنظيمية لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز.

- مناقشة الفرضية:

من خلال النتائج المسجلة التي بينت وجود علاقة ارتباطية طردية قوية ذات دلالة احصائية بين بيئة العمل المعنوية والمواطنة التنظيمية لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز عند مستوى دلالة 0.01 محققة.

وعليه إن بيئة العمل المعنوية تلعب دوراً حيوياً في تشكيل سلوكيات الموظفين. من خلال تعزيز التعاون والدعم بين الزملاء، يمكن لبيئة العمل المعنوية الجيدة أن تعزز من شعور الانتماء والولاء للمؤسسة. تشير دراسة (خالد، 2023) إلى أن الدعم المعنوي من الزملاء والمديرين يساهم بشكل كبير في خلق بيئة عمل محفزة تؤثر إيجابياً على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

وعلى الرغم من هذه النتائج الإيجابية، فإن بعض الدراسات أظهرت أن الأفراد قد لا يتأثرون بشكل كبير بالبيئة المعنوية، كدراسة (نجوى، 2022) وجدت أن العوامل الثقافية والاجتماعية تلعب دوراً أيضاً في كيفية استجابة الأفراد لبيئة العمل المعنوية، مما قد يتسبب في تباين ردود الفعل. كما أن الضغوط الاجتماعية أو المنافسة بين الزملاء قد تؤثر سلباً على بيئة العمل المعنوية، مما يعوق من تطوير سلوكيات المواطنة التنظيمية.

تشير هذه النتائج إلى ضرورة اتخاذ تدابير لتحسين بيئة العمل المعنوية بشكل مستمر مثل تحسين أساليب الاتصال وتوفير التدريب والتطوير المستمر للموظفين، فبيئة العمل المعنوية القوية لا تعزز فقط من سلوكيات المواطنة التنظيمية، بل تساهم أيضاً في تحسين أداء الموظفين وزيادة مستويات الرضا الوظيفي.

2-3- الفرضية الجزئية الثالثة:

نتوقع وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين خصائص الوظيفة والمواطنة التنظيمية لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز.

البيان	معامل الارتباط برسون R	مستوى الدلالة
خصائص الوظيفة	0.556**	0.000
المواطنة التنظيمية		

الجدول (58): معامل الارتباط بين خصائص الوظيفة والمواطنة التنظيمية.

المصدر: من اعداد الطالب اعتماداً على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط بين خصائص الوظيفة والمواطنة التنظيمية قد بلغ 0.556 بقيمة دلالة (0.000) وهي أصغر من (0.01) وقد ميزت بعلامة (**) للدلالة على أنها دالة احصائية عند مستوى معنوية 0.01، ومن خلال هذه النتيجة فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل الذي ينص على وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة ذات دلالة احصائية بين خصائص الوظيفة والمواطنة التنظيمية لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز.

- مناقشة الفرضية:

انطلاقاً من نتيجة الفرضية الجزئية الثالثة القائلة بأنه يوجد علاقة ارتباطية طردية متوسطة ذات دلالة احصائية بين بيئة خصائص الوظيفة والمواطنة التنظيمية لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز

عند مستوى دلالة 0.01 محققة، حيث تشير هذه النتائج إلى وجود علاقة إيجابية واضحة بين خصائص الوظيفة وسلوكيات المواطنة التنظيمية، مما يعكس تأثير هذه الخصائص على التفاعل الإيجابي للموظفين مع مؤسستهم.

تعتبر خصائص الوظيفة مثل مستوى التحدي، وتنوع المهام، ودرجة الاستقلالية، من العوامل الرئيسية التي تؤثر على سلوكيات الموظفين، عندما تكون خصائص الوظيفة مصممة بشكل جيد، فإنها تعزز من الشعور بالالتزام والانتماء لدى العمال، مما يؤدي إلى سلوكيات مواطنة تنظيمية إيجابية. تشير دراسة (عز الدين، 2021) إلى أن زيادة التحدي في المهام المكلف بها الموظف يمكن أن يعزز من الحماس والروح المعنوية، مما يدفعهم للمساهمة بشكل أكبر في نجاح المنظمة.

كما أظهرت دراسة (رند، 2020) أن وجود تنوع في المهام يؤدي إلى تحسين مستوى الرضا الوظيفي، مما يشجع العمال على تجاوز واجباتهم الأساسية والتفاعل بشكل إيجابي مع زملائهم، فكلما كانت الوظيفة أكثر إثارة وتحدياً، زادت رغبة الموظف في دعم أهداف المنظمة والمشاركة بنشاط في الأنشطة غير الرسمية التي تعزز من بيئة العمل الإيجابية.

وعلى الرغم من وجود علاقة إيجابية بين خصائص الوظيفة والمواطنة التنظيمية، يجب الانتباه إلى أن بعض الدراسات التي أظهرت نتائج مختلفة، حيث أظهرت دراسة (فاطمة، 2022) أن خصائص الوظيفة قد لا تؤدي دائماً إلى تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية، خصوصاً إذا كانت بيئة العمل غير داعمة أو إذا كانت هناك عوامل سلبية تؤثر على الروح المعنوية للموظفين، قد تؤدي الضغوط المرتبطة بخصائص الوظيفة مثل كثرة المتطلبات أو الغموض الوظيفي، إلى الشعور بالإحباط، مما يؤثر سلباً على الالتزام المؤسسي.

لذا من الضروري أن تهتم المؤسسات بتصميم وظائف تتسم بالتوازن بين التحدي والدعم، مع مراعاة تقديم التدريب والتوجيه المناسب للموظفين لتعزيز مستوى فهمهم لخصائص وظائفهم، كما ينبغي على المؤسسات تحسين ظروف العمل العامة وتعزيز بيئة العمل الداعمة لضمان تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بشكل مستدام.

2-4- الفرضية الجزئية الرابعة:

نتوقع وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الأجور والمكافآت والمواطنة التنظيمية لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز.

البيان	معامل الارتباط برسون R	مستوى الدلالة
الأجور والمكافآت	0.543**	0.000
المواطنة التنظيمية		

الجدول (59): معامل الارتباط بين الأجور والمكافآت والمواطنة التنظيمية.

المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط بين خصائص الأجور والمكافآت والمواطنة التنظيمية قد بلغ 0.543 بقيمة دلالة (0.000) وهي أصغر من (0.01) وقد ميزت بعلامة ** للدلالة على أنها دالة احصائية عند مستوى معنوية 0.01، ومن خلال هذه النتيجة فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل الذي ينص على وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة ذات دلالة احصائية بين الأجور والمكافآت والمواطنة التنظيمية لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز.

- مناقشة الفرضية:

من خلال نتيجة هذه الفرضية يتضح أنه: يوجد علاقة ارتباطية طردية متوسطة ذات دلالة احصائية بين بيئة الأجور والمكافآت والمواطنة التنظيمية لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز عند مستوى دلالة 0.01 محققة، هذا المعطى يدل على أن تحسين الأجور والمكافآت يمكن أن يعزز من سلوكيات المواطنة التنظيمية بين الموظفين.

تؤكد هذه النتائج على أن الأجور والمكافآت تلعب دورًا محوريًا في تحفيز الموظفين، مما يؤدي إلى رفع مستوى التزامهم وانخراطهم في الأنشطة التنظيمية. ومن بين الدراسات المؤيدة لدراستنا، دراسة (أحمد، 2022) بعنوان: الأجور والمكافآت ودورها في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية، والتي توصلت إلى أن هناك علاقة قوية بين الأجور المادية والمعنوية وسلوك المواطنة، مما يعزز فكرة أن زيادة المكافآت تؤدي إلى تحسين الأداء والسلوك الوظيفي.

ومع ذلك توجد دراسات غير مؤيدة تؤكد على أن الأجور ليست العامل الوحيد المؤثر، كدراسة (محمد وآخرون، 2021) حول تأثير الأجور على سلوكيات المواطنة، فقد أظهرت أن العوامل

النفسية والاجتماعية مثل بيئة العمل والتفاعل بين الزملاء، تلعب دوراً أكبر في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، هذا يعني أن التركيز على الأجور وحدها قد لا يكون كافياً لتحقيق نتائج إيجابية مستدامة. على العموم فإن هذه النتائج توضح أهمية وجود حزمة شاملة من العوامل المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية وليس فقط الأجور والمكافآت، لذا ينبغي أن يتم تصميم استراتيجيات التحفيز بعناية لتأخذ بعين الاعتبار الجوانب النفسية والاجتماعية إضافة إلى الأبعاد المادية.

2-5- الفرضية الجزئية الخامسة:

نتوقع وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين بيئة جماعة العمل والمواطنة التنظيمية لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز.

البيان	معامل الارتباط برسون R	مستوى الدلالة
جماعة العمل	0.625**	0.000
المواطنة التنظيمية		

الجدول (60): معامل الارتباط بين جماعة العمل والمواطنة التنظيمية.

المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط بين جماعة العمل والمكافآت والمواطنة التنظيمية قد بلغ 0.625 بقيمة دلالة (0.000) وهي أصغر من (0.01) وقد ميزت بعلامة ** للدلالة على أنها دالة احصائية عند مستوى معنوية 0.01، ومن خلال هذه النتيجة فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل الذي ينص على وجود علاقة ارتباطية طردية قوية ذات دلالة احصائية بين جماعة العمل والمواطنة التنظيمية لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز.

- مناقشة الفرضية:

جاءت نتيجة هذه الفرضية كالتالي: يوجد علاقة ارتباطية طردية قوية ذات دلالة احصائية بين بيئة جماعة العمل والمواطنة التنظيمية لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز عند مستوى دلالة 0.01 محققة، تشير هذه النتائج إلى أن بيئة العمل التي تشجع على التعاون والمشاركة بين الزملاء تعزز من السلوكيات الإيجابية لدى الموظفين.

وهذا ما تؤكدته دراسة (يوسف، 2020) بعنوان: أهمية بيئة جماعة العمل في تعزيز سلوك المواطنة، على أن وجود بيئة جماعية داعمة يسهم بشكل كبير في زيادة انخراط الموظفين في الأنشطة الإضافية التي تخدم المنظمة، حيث وجد الباحثون أن العمل في فرق تعزز من الإبداع والابتكار يؤدي إلى رفع مستوى الأداء العام.

بالمقابل، هناك دراسات تشير إلى أنه رغم أهمية بيئة العمل إلا أن بعض العوامل الأخرى قد تكون أكثر تأثيراً، كدراسة (علي، 2021) حول تأثير الثقافة التنظيمية على سلوكيات المواطنة، حيث أظهرت أن الثقافة التنظيمية التي تدعم المشاركة والتعاون يمكن أن تكون لها تأثير أكبر من مجرد وجود بيئة جماعية إيجابية.

وبالتالي يمكن القول أن تعزيز بيئة جماعة العمل يجب أن يتم في إطار استراتيجيات شاملة تأخذ بعين الاعتبار العوامل الثقافية والنفسية التي تؤثر في أداء الموظفين وسلوكياتهم.

2-6- الفرضية الجزئية السادسة:

نتوقع وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين أسلوب الرئيس في الاشراف والمواطنة التنظيمية لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز.

البيان	معامل الارتباط برسون R	مستوى الدلالة
أسلوب الرئيس في الاشراف	0.637**	0.000
المواطنة التنظيمية		

الجدول (61): معامل الارتباط بين أسلوب الرئيس في الاشراف والمواطنة التنظيمية.

المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط بين أسلوب الرئيس في الاشراف والمواطنة التنظيمية قد بلغ 0.637 بقيمة دلالة (0.000) وهي أصغر من (0.01) وقد ميزت بعلامة ** للدلالة على أنها دالة احصائية عند مستوى معنوية 0.01، ومن خلال هذه النتيجة فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل الذي ينص على وجود علاقة ارتباطية طردية قوية ذات دلالة احصائية بين أسلوب الرئيس في الاشراف والمواطنة التنظيمية لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز.

- مناقشة الفرضية:

أوضحت نتيجة هذه الفرضية أن هناك علاقة ارتباطية طردية قوية ذات دلالة احصائية بين بيئة أسلوب الرئيس في الاشراف والمواطنة التنظيمية لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز عند مستوى دلالة 0.01 محققة، تشير هذه النتيجة إلى أن أسلوب القيادة يؤثر بشكل مباشر على سلوكيات الموظفين، حيث أن القيادة الفعالة تعزز من الشعور بالرضا والانتماء لدى العمال.

من بين الدراسات المؤيدة لدراستنا، دراسة "أسلوب القيادة وتأثيره على سلوكيات المواطنة" (رضا، 2019) أكدت أن القيادة التحولية تعزز من روح التعاون والانخراط في الأنشطة الطوعية، مما يساهم في تحسين الأداء العام للمؤسسة. كما أشارت الدراسة إلى أهمية الدعم والتوجيه من قبل القادة كعوامل تعزز من السلوك الإيجابي لدى الموظفين.

على النقيض، هناك دراسات غير مؤيدة تشير إلى أن بعض الأساليب القيادية قد تكون لها تأثيرات سلبية، كدراسة (سلمان، 2021) حول تأثير القيادة التسلطية على سلوكيات المواطنة، وجدت أن القيادة التسلطية قد تقلل من مستوى انخراط الموظفين مما يؤدي إلى تراجع سلوكيات المواطنة.

لذا، يمكننا أن نستنتج أن أسلوب القيادة يلعب دوراً محورياً في تعزيز سلوك المواطنة، ولكن يجب أن يكون هناك توازن بين الأسلوب القيادي واحتياجات الموظفين لضمان تحقيق النتائج الإيجابية المرجوة.

7-2- الفرضية الجزئية السابعة:

نتوقع وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين المشاركة في اتخاذ القرارات والمواطنة التنظيمية لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز.

البيان	معامل الارتباط برسون R	مستوى الدلالة
المشاركة في القرارات	0.679**	0.000
المواطنة التنظيمية		

الجدول (62): معامل الارتباط بين المشاركة في القرارات والمواطنة التنظيمية.

المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط بين المشاركة في القرارات والمواطنة التنظيمية قد بلغ 0.679 بقيمة دلالة (0.000) وهي أصغر من (0.01) وقد ميزت بعلامة ** للدلالة على أنها دالة احصائية عند مستوى معنوية 0.01، ومن خلال هذه النتيجة فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل الذي ينص على وجود علاقة ارتباطية طردية قوية ذات دلالة احصائية بين المشاركة في القرارات والمواطنة التنظيمية لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز.

- مناقشة الفرضية:

تشير نتيجة هذه الفرضية إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين المشاركة في اتخاذ القرارات وسلوكيات المواطنة التنظيمية. إن إشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرارات يساهم في تعزيز شعورهم بالمسؤولية والانتماء للمؤسسة.

تدعم دراسة (أحمد، 2023) بعنوان: أهمية مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات هذه النتائج، حيث وجدت أن الموظفين الذين يشركون في اتخاذ القرارات يظهرون مستويات أعلى من الرضا الوظيفي والمشاركة الفعالة في الأنشطة التنظيمية، كما توصلت إلى أن هذا النوع من المشاركة يعزز من الإبداع ويقلل من معدل التغيب عن العمل.

ومع ذلك، هناك دراسات تتناقض مع نتيجة هذه الفرضية، ففي دراسة (علي، 2022) حول تأثير غياب المشاركة على سلوك المواطنة. حيث وجدت أن بعض الموظفين قد لا يرون فائدة حقيقية من المشاركة في اتخاذ القرارات، خاصة إذا كانوا يشعرون أن آرائهم غير مُقدّرة أو أن عملية اتخاذ القرار غير شفافة.

إجمالاً، تظهر النتائج أهمية تشجيع المشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات كوسيلة لتعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية، لكن يتطلب ذلك توفير بيئة عمل داعمة وشفافة تجعل الموظفين يشعرون بأن آرائهم مُعتبرة.

2-8- عرض وتحليل ومناقشة النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الثامنة:

ومفادها: نتوقع مستوى عال في درجة توفر جودة الحياة في العمل بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز محل الدراسة.

قبل عرض نتائج فرضيات الدراسة المتعلقة بمستويات كل من أبعاد جودة الحياة في العمل، والمواطنة التنظيمية، قام الطالب بتحويل فئات الاستجابة للمقياس (موافق تماماً، موافق، محايد، غير موافق، موافق تماماً) لثلاث مستويات وهي: (مستوى مرتفع، مستوى متوسط، مستوى منخفض)، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (50): السلم التصنيفي لتفسير الاستجابات.

المستوى	درجة التقدير
2.33-1	منخفضة
3.67-2.34	متوسطة
5-3.68	مرتفعة

ويمكن تبرير هذا السلم التصنيفي للاستجابات بما يلي: اعتمدنا هذا المقياس من خلال تقسيم الدرجة الكبرى (5) على ثلاث فئات متساوية ضمن المدى (1-5)، وفق للمعادلة الآتية:

القيمة العليا لبدائل الإجابة في أداة الدراسة - القيمة الدنيا لبدائل الإجابة لأداة الدراسة مقسومة على عدد المستويات الثلاثة (مرتفع، متوسط، منخفض) أي : $(5 - 1) / 3 = 1.33$ وهذه القيمة تساوي طول الفئة بين المستويات الثلاثة.

$$2.33 = 1.33 + 1.00$$

$$3.66 = 1.33 + 2.33$$

$$5.00 = 1.33 + 3.66$$

ومن ثم تعد قيم المتوسطات الحسابية لمستويات أبعاد متغيرات الدراسة التي تتراوح ما بين:

من 1.00 الى 2.33 مستوى منخفض.

من 2.34 الى 3.66 مستوى متوسط.

من 3.67 الى 5.00 مستوى مرتفع.

وعليه، نالت درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على مقياس جودة الحياة في العمل على استجابة عالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لدرجة الموافقة (3.93) درجة بانحراف معياري (0.596) درجة. أما على مستوى أبعاد مقياس جودة الحياة في العمل فجاءت النتائج على النحو التالي:

الجدول رقم (51): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدرجة موافقة أفراد عينة الدراسة على أبعاد مقياس جودة الحياة في العمل.

الدرجة الكلية للمقياس	أبعاد مقياس جودة الحياة في العمل							المؤشرات الاحصائية
	بيئة العمل المادية	بيئة العمل المعنوية	خصائص الوظيفة	الأجور والمكافآت	جماعة العمل	أسلوب الرئيس في الاشراف	المشاركة في القرارات	
متوسط درجة الموافقة	4.07	3.97	4.04	3.91	3.96	3.69	3.83	3.9264
الانحراف المعياري	0.747	0.819	0.594	0.760	0.703	0.969	0.695	0.596

يتضح من الجدول أعلاه أن أبعاد جودة الحياة في العمل السبعة جميعها حصلت على استجابة عالية بمتوسط درجة موافقة تراوح بين (3.69) و (4.07) درجة بانحرافات معيارية تراوحت بين (0.594) و (0.969) درجة.

ولمعرفة ما اذا كان المتوسط الحسابي لمستوى جودة الحياة في العمل بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز محل الدراسة أعلى من المتوسط الفرضي للمقياس، استخدمنا اختبار T لعينة واحدة، وجاءت النتائج على النحو الموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (52): دلالة الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي (النظري) لمقياس جودة الحياة في العمل.

حجم العينة	المتوسط الحسابي	المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة	الدلالة
303	168.98	129	25.46	51.936	302	0.000	دالة عند 0.05

انطلاقاً من الجدول (52) الذي يوضح الدلالة الاحصائية لجودة الحياة في العمل بشكل عام نجد أن قيمة "ت" قد بلغت 51.94 وهي دالة احصائياً عند مستوى الدلالة 0.05، حيث أن المتوسط

الحسابي فد بلغ 168.98، أما المتوسط النظري فقد بلغ 129، وبما أن قيمة المتوسط الحسابي التي تزيد عن المتوسط الفرضي تدل على أن مستوى جودة الحياة في العمل عال. وبالتالي فان مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز محل الدراسة تتوفر على درجة عالية من جودة الحياة في العمل. ومن ثم فام الفرضية قد تحققت.

- مناقشة الفرضية:

من خلال النتائج المتحصل عليها يتضح بأن جودة الحياة في العمل من العوامل الأساسية التي تساهم في رفع مستوى الرضا والإنتاجية داخل المؤسسة محل الدراسة، حيث تساهم ظروف العمل الملائمة مثل الإضاءة الجيدة ومرافق الراحة، في تعزيز شعور الموظفين بالراحة والتحفيز، كذلك تلعب خصائص الوظيفة دورا هاما حيث يجب أن تكون موجهة نحو تنمية المهارات وتلبية طموحات الأفراد. علاوة على ذلك تساهم جماعة العمل الفعالة في بناء بيئة تعاونية تشجع على الابتكار وتبادل الأفكار. من المهم أيضا أن يكون أسلوب الإشراف داعما مما يعزز من الثقة بين القادة والموظفين. كما أن المشاركة في القرارات تعكس احترام المؤسسة لآراء العاملين، مما يرفع من مستوى الالتزام والانتماء، وبالتالي يتمثل النجاح في توفير بيئة عمل متكاملة تضمن جودة الحياة وتحفز الجميع نحو تحقيق الأهداف المشتركة.

عموما توصلنا الى مستوى جودة الحياة في العمل بدرجة مرتفعة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز، ويمكن تفسير ذلك الى مدى ادراك عينة الدراسة بمدى تطبيق جودة الحياة في العمل بمكان عملهم من خلال توفر كل من (بيئة العمل المادية، بيئة العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافئات، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الاشراف، المشاركة فب القرارات) بدرجات مرتفعة، وهذا يوحي الى وجود اتجاهات ايجابية لدى العمال نحو جودة الحياة في العمل من خلال توفر جميع الظروف والوسائل التي من شأنها يشعر العمال بالسعادة والرضا، وهذا ما يظهر جليا في المؤسسة محل الدراسة، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية لأبعاد جودة الحياة في العمل بين (3.69) و (4.07) تعتبر هذه النتيجة دليلا على مدى توفر وسائل العمل الصحية والامنة، الشعور بالراحة النفسية والرضا عن الانجاز، الشعور بالمسؤولية عن العمل وأهميته، عدالة الأجور والمشاركة في القرارات.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة (النصراوي، 2022) حيث توصل الباحث إلى استنتاج مفاده وجود مستوى عالي ووعي لمفهوم جودة حياة العمل عند العاملين في المستشفيات، ودراسة (بن مومن، 2020) حيث توصلت الباحثة الى أن عمال مؤسسة مديتران فلوت كلاس يتمتعون بمستويات مرتفعة من جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي، كذلك دراسة (اشتيوي، 2017) حيث توصل الباحث في دراسته الى نتيجة مفادها أن مستوى اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في البلدية كان مرتفعاً، واختلفت مع نتائج دراسة (زكري وبن شهرة، 2022) حيث توصلت الباحثة في دراستها الى أن مستوى جودة الحياة في العمل بمديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية البيض كان متوسطاً، ودراسة (نميش، 2020) حيث توصلت الباحثة الى أن مستوى جودة الحياة في العمل كان متوسطاً، كذلك دراسة (العولقي، 2018) حيث توصل الباحث في دراسته الى أن أبعاد جودة حياة العمل في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية تتوفر بدرجة متوسطة، ودراسة (بن خالد، 2017) حيث توصل الباحث في دراسته الى أن مستوى توفر عوامل الجودة في حياة العمل كان متوسط عموماً.

2-9- عرض وتحليل ومناقشة النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية التاسعة:

ومفادها: نتوقع مستوى مرتفع في درجة توفر المواطنة التنظيمية بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز محل الدراسة.

نالت درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على مقياس المواطنة التنظيمية على استجابة عالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لدرجة الموافقة (4.09) درجة بانحراف معياري (0.465) درجة. أما على مستوى أبعاد مقياس المواطنة التنظيمية فجاءت النتائج على النحو التالي:

الجدول رقم (53): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدرجة موافقة أفراد عينة الدراسة على أبعاد مقياس المواطنة التنظيمية.

المؤشرات الاحصائية	أبعاد مقياس المواطنة التنظيمية					الدرجة الكلية للمقياس
	الايثار	الكياسة	روح التسامح	صحة الضمير	طوعية المشاركة	
متوسط درجة الموافقة	4.17	4.33	3.99	3.92	4.03	4.0876
الانحراف المعياري	0.595	0.493	0.622	0.571	0.645	0.465

يتضح من الجدول أعلاه أن أبعاد المواطنة التنظيمية الخمسة جميعها حصلت على استجابة عالية بمتوسط درجة موافقة تراوح بين (3.92) و (4.33) درجة بانحرافات معيارية تراوحت بين (0.493) و (0.645) درجة.

ولمعرفة ما اذا كان المتوسط الحسابي لمستوى جودة الحياة في العمل بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز محل الدراسة أعلى من المتوسط الفرضي للمقياس، استخدمنا اختبار T لعينة واحدة، وجاءت النتائج على النحو الموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (54): دلالة الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي (النظري) لمقياس المواطنة التنظيمية.

حجم العينة	المتوسط الحسابي	المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة	الدلالة
303	102.19	75	11.635	40.680	302	0.000	0.05

انطلاقاً من الجدول (54) الذي يوضح الدلالة الاحصائية للمواطنة التنظيمية بشكل كلي نجد أن قيمة "ت" قد بلغت 40.86 وهي دالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05، حيث أن المتوسط الحسابي قد بلغ 102.19، أما المتوسط افرضي فقد بلغ 75، وبما أن قيمة المتوسط الحسابي التي تزيد عن المتوسط الفرضي تدل على أن مستوى المواطنة التنظيمية عال. وبالتالي فإن مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز محل الدراسة تتوفر على درجة عالية من المواطنة التنظيمية. ومن ثم فإن الفرضية قد تحققت.

– مناقشة الفرضية:

من خلال النتائج المتحصل عليها يتبين بأن مستوى المواطنة التنظيمية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز تتوفر بدرجة عالية، وقد يعزى ذلك الى أن أفراد المؤسسة محل الدراسة يعملون في بيئة مناسبة تتسم بالاحترام المتبادل والتعاون في انجاز المهام مما يساعد على تعزيز المواطنة التنظيمية على مستوى الأفراد، وهذا يعكس التزام الأفراد بقيم الايثار والكرامة، مما يساهم في خلق بيئة عمل ايجابية ومشجعة، فتجسد صحة الضمير لدى العاملين والتعاون وروح التسامح، مما يؤدي الى تعزيز روح الفريق وترسيخ طوعية المشاركة في مختلف الأنشطة، هذا الوعي الجماعي يساهم في تحسين الانتاجية ويعزز من الشعور بالانتماء، مما يجعل المؤسسة أكثر قدرة على تحقيق أهدافها بفاعلية واحترافية، من خلال التركيز على هذه المبادئ، يمكن للمؤسسات تحقيق التميز وضمان استدامة نجاحها في بيئة العمل التنافسية.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة (عباس، وآخرون، 2022) حيث توصل الباحث إلى استنتاج مفاده هناك مستوى مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية في الكليات الأهلية في بابل، ودراسة (شلابي، 2016) حيث توصل الباحث في دراسته الى أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة، كذلك دراسة (العزام، 2015) حيث توصل الباحث في دراسته الى نتيجة مفادها أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية كان مرتفعاً في بلدية الوسطية في محافظة إربد بالأردن، واختلفت مع نتائج دراسة (معمرى، 2014) حيث توصلت الباحثة في دراستها الى أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال سونلغاز بورقلة كان متوسطاً، كذلك دراسة (العامري، 2002) حيث توصل الباحث في دراسته الى أن المواطنة التنظيمية تمارس بدرجة متدنية في مستشفيات.

2-10- عرض وتحليل ومناقشة النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية العاشرة:

نتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الحياة في العمل تعزى للمتغيرات الشخصية للعينة: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة) بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز محل الدراسة. لأجل تقدير الفروقات في اتجاهات أفراد العينة نحو جودة حياة العمل لدى بالنسبة للمتغيرات الشخصية (الجنس والمستوى التعليمي.....الخ) تم استخدام اختبار أنوفا (حجم العينة يتجاوز 50 مشاهدة وبالتالي حسب قانون النهايات المركزية يمكن اعتبار البيانات تؤول الى اتباع التوزيع الطبيعي تلقائيا وبالتالي يمكن تطبيق هذا الاختبار)، وذلك كما يلي:

- تحليل الفروقات في مستوى جودة حياة العمل لدى العاملين وفقا لمتغير الجنس

تنص الفرضية على أنه: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اتجاهات أفراد العينة حول جودة حياة العمل لدى العاملين وفقا لمتغير الجنس، وبتطبيق اختبار "ت" للمقارنة بين عينتين مستقلتين، الذكور والإناث اتجاه متغير جودة حياة العمل.

الجدول رقم(63): نتائج اختبار "ت" الفروق بين الإناث والذكور حول متغير جودة حياة العمل.

متغير الاختبار	الفئة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	الدرجة المعنوية	الدلالة الإحصائية عند 0.05
جودة حياة العمل	ذكور	237	169.89	26.119	1.181	0.239	0.423
	إناث	66	165.71	22.855			

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اتجاهات أفراد العينة حول متغير جودة حياة العمل وفقا لمتغير الجنس، نظرا أن قيمة "ت" غير دالة لأن دلالتها الإحصائية بلغت 1.181 وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة 0.05، وهو ما يدل على أن الجنسين لديهم اتجاه واحد فيما يخص جودة حياة العمل. وهذه النتائج تقتضي إلى قبول الفرضية العدمية (الصفريّة). وبالتالي الفرضية غير محققة.

- تحليل الفروقات في مستوى جودة حياة العمل لدى العاملين وفقا لمتغير السن

تنص الفرضية على أنه: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اتجاهات أفراد العينة حول جودة حياة العمل لدى العاملين وفقا لمتغير السن، وبتطبيق تحليل التباين الأحادي ANOVA يمكن الحصول على النتائج المبينة في الجدول الموالي:

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	م. مجموعة المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (SIG)
بين المجموعات	3,107976	03	1,035992	2,973077	0,032022
داخل المجموعات	104,188914	299	0,348458		
المجموع	107,296891	302	/		

جدول رقم (64): نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA لمستوى جودة حياة العمل وفقا للسن. من خلال الجدول أعلاه نلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى جودة حياة العمل وفقا لمتغير السن، نظرا أن مستوى دلالة اختبار التباين بلغ قيمة 0.032 وهي قيمة أصغر من 0,05. وهذه النتائج تقتضي إلى قبول الفرضية البديلة. وبالتالي الفرضية محققة.

- تحليل الفروقات في مستوى جودة حياة العمل لدى العاملين وفقا لمتغير المؤهل العلمي

تنص الفرضية على أنه: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اتجاهات أفراد العينة حول جودة حياة العمل لدى العاملين وفقا لمتغير المستوى التعليمي، وبتطبيق تحليل التباين الأحادي ANOVA يمكن الحصول على النتائج المبينة في الجدول الموالي:

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	م. مجموعة المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (SIG)
بين المجموعات	8,322127	02	4,161064	12,612499	0,000006
داخل المجموعات	98,974764	300	0,329916		
المجموع	107,296891	302	/		

جدول رقم(65): نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA لمستوى جودة حياة العمل وفقا للمؤهل العلمي.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى جودة حياة العمل وفقا لمتغير المؤهل العلمي، نظرا أن مستوى دلالة اختبار التباين قدر ب 0.000 أقل من 0,05. وبالتالي الفرضية محققة.

- تحليل الفروقات في مستوى جودة حياة العمل لدى العاملين وفقا للخبرة الوظيفية:

تنص الفرضية على أنه: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اتجاهات أفراد العينة حول جودة حياة العمل لدى العاملين وفقا لمتغير الخبرة المهنية، وبتطبيق تحليل التباين الأحادي ANOVA يمكن الحصول على النتائج المبينة في الجدول الموالي:

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	م. مجموعة المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (SIG)
بين المجموعات	3,928495	03	1,309498	3,787812	0,010834
داخل المجموعات	103,368396	299	0,345714		
المجموع	107,296891	302	/		

جدول رقم(66): نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA لمستوى جودة حياة العمل وفقا للخبرة.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى جودة حياة العمل وفقا لمتغير الخبرة المهنية، نظرا أن

مستوى دلالة اختبار التباين قد بلغ 0.010 وهي قيمة أقل من 0,05، وهذه النتائج تقتضي إلى قبول الفرضية البديلة. وبالتالي الفرضية محققة.

2-10-1- مناقشة الفرضية الجزئية العاشرة:

تنص الفرضية: بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الحياة في العمل تعزى للمتغيرات الشخصية للعينة: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، الوظيفة) بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز محل الدراسة.

- حسب متغير الجنس

أوضحت نتائج تحليل التباين الأحادي الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى جودة حياة العمل وفقا لمتغير الجنس لكون قيمة مستوى الدلالة (1.181) أكبر من (0.05)، مما يعني أن متغير الجنس في العمل لا يعد من العوامل المؤثرة في تحديد الاختلاف في مستوى جودة الحياة في العمل لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز، وعليه تم قبول الفرض الصفري الذي ينص على عدم وجود اختلاف في المتوسطات الحسابية. وبذلك يمكننا القول بأن كلا الجنسين يتميزون باتجاه واحد فيما يتعلق جودة الحياة في العمل لدى عينة درستنا، وتتوافق هذه الدراسة مع دراسة (بن خالد، 2017) في عدم وجود فروق بين الجنسين اتجاه جودة الحياة في العمل لدى موظفي القطاع الصحي، حيث توافقت أيضا مع دراسة (شريفه، بن شهرة، 2022) حيث أوضحت هذه الدراسة بأنه لا توجد فروق بين اجابات أفراد العينة تعزى لمتغير الجنس، واختلفت مع دراسة (إيمان، 2022) حول الجنس وجودة الحياة في العمل، حيث أظهرت أن النساء قد يشعن بضغط أكبر في مكان العمل مما قد يؤثر سلبا على تقييمهن لجودة الحياة في العمل.

- حسب متغير السن:

من خلال نتائج تحليل التباين الأحادي يتضح أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى جودة حياة العمل وفقا لمتغير السن لكون قيمة مستوى الدلالة (0.032) أقل من (0.05)، مما يعني أن متغير السن لا يعتبر من العوامل المؤثرة في تحديد الاختلاف في مستوى جودة الحياة في العمل لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز، وعليه تم قبول الفرض البديل الذي ينص على عدم وجود اختلاف في المتوسطات الحسابية.

حيث توافقت مع دراسة (Alireza , Al, 2001) الذي توصل الى نتيجة مفادها على وجود فروق بين متغير السن وجودة الحياة في العمل، وهذا ما يدل على اختلاف حسب الفئات العمرية حسب هذه الدراسة، ودراسة (John K, Al, 2009) الذي أوضح في دراسته بأنه يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات استجابات العاملين يعزى للعمر لا توجد فروق بين متغير العمر فيما يتعلق بآرائهم حول جودة الحياة في العمل.

وقد جاءت دراسة (ابراهيم ماضي، 2014) معاكسة لنتيجة دراستنا حيث توصل الى نتيجة مفادها لا توجد فروق بين متغير العمر فيما يتعلق بآرائهم حول جودة الحياة في العمل.

- حسب متغير المؤهل العلمي:

أوضحت نتائج تحليل التباين الأحادي الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى جودة حياة العمل وفقا لمتغير السن لكون قيمة مستوى الدلالة (0.000) أصغر من (0.05)، مما يعني أن متغير المؤهل العلمي يعد من العوامل المؤثرة في تحديد الاختلاف في مستوى جودة الحياة في العمل لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز، وعليه تم قبول الفرض البديل الذي ينص على وجود اختلاف في المتوسطات الحسابية. ويمكن تفسير هذه النتيجة أن جودة الحياة في العمل تتأثر بالمستوى التعليمي ويمكن القول أن هذا راجع لوجود تفاوت بين المستوى التعليمي، وقد جاءت دراستنا موافقة لدراسة (Sirgy K, Al, 2008) حيث وجد أن هناك فروق ذات دلالة احصائية لاستجابات المبحوثين بين متغير المؤهل العلمي حول جودة الحياة الوظيفية، واتفقت أيضا مع دراسة (الدحدوح، 2015) والتي توصلت الى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين آراء عمال الشركات الخلوية الفلسطينية، واختلفت مع ما توصلت اليه دراسة (البليسي، 2012) حيث أسفرت الى عدم وجود فروق ذات دلالة في استجابات العمال في المنظمات الغير الحكومية تعزى للمؤهل العلمي.

- حسب متغير الخبرة:

أوضحت نتائج تحليل التباين الأحادي الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى جودة حياة العمل وفقا لمتغير الخبرة لكون قيمة مستوى الدلالة (0.010) أقل من (0.05)، مما يعني أن متغير الخبرة من العوامل المؤثرة في تحديد الاختلاف في مستوى جودة الحياة في العمل لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز، وعليه تم قبول

الفرض البديل الذي ينص على عدم وجود اختلاف في المتوسطات الحسابية، حيث جاءت دراستنا موافقة لدراسة (Roberto. Alves. 2010) الذي توصل الى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متغير الخبرة وجودة الحياة في العمل لدى عينة الدراسة. واختلفت مع دراسة (الشنطي، 2016) والتي توصلت لعدم وجود فروق في مستوى جودة الحياة في العمل تعزى لسنوات الخدمة.

2-11- عرض وتحليل ومناقشة النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الحادي عشر:

تنص الفرضية: نتوقع وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية للعينة: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة)، بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز محل الدراسة.

- تحليل الفروقات في مستوى مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين وفقا لمتغير الجنس

تنص الفرضية على أنه: يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين وفقا لمتغير الجنس، وبتطبيق تحليل التباين الأحادي ANOVA يمكن الحصول على النتائج المبينة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (67): نتائج اختبار "ت" الفروق بين الإناث والذكور حول متغير المواطنة التنظيمية.

متغير الاختبار	الفئة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	الدرجة المعنوية	الدلالة الإحصائية عند 0.05
المواطنة التنظيمية	ذكور	237	101.81	12.403	-1.336	0.184	0.001
	إناث	66	8.247	22.855			

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اتجاهات أفراد العينة حول متغير جودة حياة العمل وفقا لمتغير الجنس، نظرا أن قيمة "ت" دالة لأن دلالتها الاحصائية بلغت 1.336- وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة 0.05 ، وهو ما يدل على أن الجنسين يختلفون فيما يخص المواطنة التنظيمية. وهذه النتائج تقتضي إلى قبول الفرضية البديلة. وبالتالي الفرضية محققة.

وهذه النتائج تقتضي إلى قبول الفرضية البديلة، وبالتالي الفرضية غير محققة.

تشير النتائج إلى أن هذه المتغيرات تلعب دورًا رئيسيًا في تحديد كيفية إدراك الموظفين لجودة حياتهم في العمل وبالتالي من الضروري أن تأخذ السياسات التنظيمية بعين الاعتبار هذه الفروق الفردية لتصميم برامج فعالة تهدف إلى تحسين جودة الحياة في العمل.

- تحليل الفروقات في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين وفقا لمتغير السن

تنص الفرضية على أنه: وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين وفقا لمتغير السن، وبتطبيق تحليل التباين الأحادي ANOVA يمكن الحصول على النتائج المبينة في الجدول الموالي:

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	م. مجموعة المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (SIG)
بين المجموعات	3,633859	3	1,211286	5,861387	0,000669
داخل المجموعات	61,789917	299	0,206655		
المجموع	107,296891	302	/		

الجدول رقم (68): نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية وفقا للسن.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية وفقا لمتغير السن، نظرا أن مستوى دلالة اختبار التباين أقل من 0,05. وهذه النتائج تقتضي إلى قبول الفرضية البديلة. وبالتالي الفرضية محققة.

- تحليل الفروقات في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين وفقا لمتغير المؤهل العلمي

تنص الفرضية على أنه: يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اتجاهات أفراد العينة حول سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين وفقا لمتغير المستوى التعليمي، وبتطبيق تحليل التباين الأحادي ANOVA يمكن الحصول على النتائج المبينة في الجدول الموالي:

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	م. مجموعة المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (SIG)
بين المجموعات	3,207971	2	1,603985	7,734299	0,000531
داخل المجموعات	62,215805	299	0,207386		
المجموع	65,423776	302	/		

جدول رقم (69): نتائج اختبار ANOVA لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية وفقا للمؤهل العلمي. من خلال الجدول أعلاه نلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية وفقا لمتغير المستوى التعليمي، نظرا أن مستوى دلالة اختبار التباين أقل من 0,05. وهذه النتائج تقتضي إلى قبول الفرضية العدمية (الصفريّة). وبالتالي الفرضية محققة.

- تحليل الفروقات في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين وفقا لسنوات الخبرة:

تنص الفرضية على أنه: يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اتجاهات أفراد العينة حول سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين وفقا لمتغير الخبرة المهنية، وبتطبيق تحليل التباين الأحادي ANOVA يمكن الحصول على النتائج المبينة في الجدول الموالي:

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	م. مجموعة المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (SIG)
بين المجموعات	3,137081	3	1,045694	5,019730	0,002076
داخل المجموعات	62,286695	299	0,208317		
المجموع	65,423776	302	/		

جدول رقم (70): نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية وفقا للخبرة.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية وفقا لمتغير الخبرة المهنية، نظرا أن مستوى دلالة اختبار التباين أقل من 0,05. وهذه النتائج تقتضي إلى قبول الفرضية البديلة، وبالتالي الفرضية محققة.

2-11-1 مناقشة النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الحادي عشر:

تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية للعينة: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة)، بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز محل الدراسة.

- حسب متغير الجنس:

أوضحت نتائج اختبار "ت" لعينتين مستقلتين الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى المواطنة التنظيمية وفقا لمتغير الجنس لكون قيمة مستوى الدلالة (-1.336) أصغر من (0.05)، مما يعني أن متغير الجنس يعد من العوامل المؤثرة في تحديد الاختلاف في مستوى المواطنة التنظيمية لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز. وعليه تم قبول الفرض البديل الذي ينص على وجود اختلاف في المتوسطات الحسابية. وبذلك يمكننا القول بأن كلا الجنسين لا يتميزون باتجاه واحد فيما يتعلق بالمواطنة التنظيمية لدى عينة دراستنا، وتتوافق دراستنا الحالية مع دراسة (شلابي، 2016) التي توصلت الى أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الادارة المحلية تعزى لمتغير

الجنس، بالإضافة الى دراسة (محارمه، 2008) التي توصلت الى أن هناك فروق في مستوى المواطنة التنظيمية لدى موظفي الأجهزة الحكومية القطرية تبعاً لتغير الجنس. واختلفت هذه الدراسة مع دراسة (بن زاهي، معمرى، 2014) في عدم وجود فروق بين الجنسين في مستوى المواطنة التنظيمية لدى عمال سونالغاز.

- حسب متغير السن:

أوضحت نتائج تحليل التباين الأحادي الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى المواطنة التنظيمية وفقاً لمتغير السن لكون قيمة مستوى الدلالة (0.0006) أصغر من (0.05)، مما يعني أن متغير السن يعد من العوامل المؤثرة في تحديد الاختلاف في مستوى المواطنة التنظيمية لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز. وعليه تم قبول الفرض البديل الذي ينص على وجود اختلاف في المتوسطات الحسابية. ويمكن تفسير هذه النتيجة أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تتأثر بعامل السن، وقد جاءت دراستنا موافقة لدراسة دراسة (شريف، 2021) حول العمر وسلوك المواطنة التنظيمية، فقد أشارت إلى أن الموظفين الأكبر سناً يميلون إلى إظهار سلوكيات مواطنة تنظيمية أعلى من نظرائهم الأصغر سناً، حيث يعزى ذلك إلى خبرتهم المهنية الطويلة وفهمهم العميق لبيئة العمل، واتفقت أيضاً مع دراسة (ججقيق، زروخي، 2020) حيث توصلت الدراسة الى وجود فروق ظاهرية لسلوكيات المواطنة التنظيمية لمختلف الفئات العمرية ، واتفقت أيضاً مع دراسة (القحطاني، 2013) والتي توصلت الى نتيجة مفادها أنه يوجد فروق دالة احصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير السن، وقد جاءت دراسة (محارمة، 2008) معاكسة لما توصلنا اليه في دراستنا حيث أظهرت محارمة أنه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في آراء أفراد العينة تعزى لمتغير العمر، بالإضافة الى دراسة (شلابي، 2016) التي توصلت الى أن هناك فروق ذات دلالة احصائية لإجابات أفراد العينة حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الادارة المحلية تعزى لمتغير الجنس.

- حسب متغير المؤهل العلمي:

أوضحت نتائج تحليل التباين الأحادي الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى المواطنة التنظيمية وفقا لمتغير المؤهل العلمي لكون قيمة مستوى الدلالة (0.0005) أصغر من (0.05)، مما يعني أن متغير المؤهل العلمي يعد من العوامل المؤثرة في تحديد الاختلاف في مستوى جودة الحياة في العمل لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز. وعليه تم قبول الفرض البديل الذي ينص على وجود اختلاف في المتوسطات الحسابية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تتأثر بالمستوى التعليمي ويمكن القول أن هذا راجع لوجود تفاوت بين المستويات التعليمية، وقد جاءت دراستنا موافقة لدراسة (Angela, Zacharia,2008) حيث وجد أن هناك فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لاستجابات المبحوثين تعزى لمتغير المؤهل العلمي، واتفقت أيضا مع دراسة (ديوب، 2014) والتي توصلت الى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين أراء قطاع الاتصالات بسوريا تعزى لمتغير المؤهل العلمي، واختلفت مع دراسة (علياء، 2022) حول المؤهل العلمي وسلوك المواطنة التنظيمية، والتي أظهرت أنه لا يوجد فرق واضح في سلوك المواطنة التنظيمية بين الأفراد بناءً على مستوى التعليم، حيث أشارت الدراسة إلى أن العوامل النفسية والاجتماعية قد تكون أكثر تأثيراً من المتغيرات التعليمية، واختلفت أيضا مع دراسة (أبا زيد، 2009) حيث أظهرت النتيجة التي توصل اليه الى أنه يوجد فروق ذات دلالة احصائية في سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمؤهل العلمي.

- حسب متغير الخبرة:

أوضحت نتائج تحليل التباين الأحادي الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى المواطنة التنظيمية وفقا لمتغير الخبرة لكون قيمة مستوى الدلالة (0.002) أصغر من (0.05)، مما يعني أن متغير الخبرة يعد من العوامل المؤثرة في تحديد الاختلاف في مستوى جودة الحياة في العمل لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز. وعليه تم قبول الفرض البديل الذي ينص على وجود اختلاف في المتوسطات الحسابية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة أن سلوك المواطنة التنظيمية يتأثر بعامل الخبرة، يمكن أن يكون هذا راجع لوجود تفاوت بين سنوات الخبرة، وقد جاءت دراستنا موافقة لدراسة (ديوب، 2014) حيث أظهرت

أن هناك فروق ذات دلالة احصائية لاستجابات المبحوثين حول المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير سنوات الخبرة، واتفقت أيضا مع دراسة (العامري، 2003) والتي توصلت الى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين آراء المستجوبين حول متغير المواطنة التنظيمية تعزى للخبرة الوظيفية، واختلفت دراستنا مع ما توصلت اليه دراسة (عاشور، 2014) التي توصلت الى عدم وجود فروق ذات دلالة في سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية.

إن هذه النتائج تسلط الضوء على أهمية فهم الفروق الفردية في سلوكيات المواطنة التنظيمية. ينبغي على المؤسسات العمل على تطوير استراتيجيات لتحفيز السلوك الإيجابي بين جميع الموظفين، بغض النظر عن الجنس أو العمر أو المؤهلات التعليمية.

بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تأخذ السياسات التنظيمية بعين الاعتبار الفروق الثقافية والاجتماعية التي قد تؤثر على سلوكيات الأفراد. بناء على ذلك، يمكن تصميم برامج تدريبية وورش عمل تستهدف تطوير سلوك المواطنة التنظيمية، مع التركيز على كيفية تعزيز الانتماء والالتزام بين جميع الموظفين.

خلاصة:

توضح المناقشة والتفسير أن كلا من بيئة العمل المادية والمعنوية تؤثر بشكل مختلف على سلوكيات المواطنة التنظيمية. في حين أن بيئة العمل المعنوية تبرز كعامل قوي ومحوري، تشير النتائج أيضا إلى أن تحسين بيئة العمل المادية يمكن أن يدعم هذه الجهود ولكن ليس بشكل كاف بمفرده. من الضروري أن تأخذ المؤسسات في اعتبارها توازن بين الجوانب المادية والمعنوية عند السعي لتعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية في بيئات العمل.

عبر تفسير هذه الفرضيات، نجد أن جميع النتائج تدعم أهمية العوامل المختلفة في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية وجودة الحياة في العمل. إن فهم هذه العلاقات يمكن أن يساهم في تصميم بيئات عمل أفضل وأكثر شمولية، تعزز من مشاركة الموظفين وتزيد من مستوى الرضا الوظيفي.

تظهر الأبحاث أن التركيز على تحسين الأجور، وتوفير بيئة عمل إيجابية، واتباع أساليب قيادة فعالة، وتعزيز المشاركة في اتخاذ القرارات يمكن أن يسهم بشكل كبير في تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية المرغوبة. لذلك يجب على المؤسسات تبني استراتيجيات شاملة تهدف إلى تحسين جودة الحياة في العمل وتوفير بيئة داعمة تعزز من التفاعل الإيجابي بين الموظفين وتؤدي إلى نتائج أفضل على المستويين الفردي والتنظيمي.

الخلاصة

خلاصة الدراسة:

ختاماً، وتبعاً لما تم التطرق إليه يمكن القول أن هذا البحث الذي تطرق لدراسة العلاقة بين جودة الحياة في العمل والمواطنة التنظيمية لدى عينة من عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالبيض، ساهم في جانبه النظري والمنهجي من حيث الاجراءات الميدانية للبحث، حيث استهدفنا من خلال هاته المساهمة العلمية البحث في طبيعة العلاقة الموجودة بين المتغيرين، ومدى توفر جودة الحياة في العمل والمواطنة التنظيمية ضمن القطاع الاقتصادي والبحث عن الفروق بين الخصائص الشخصية والمهنية اتجاه هذين المتغيرين، كما هو الحال في معظم الأبحاث العلمية في مجالنا، سعى الطالب إلى الالتزام بكل الخطوات العلمية والمنهجية، بدءاً من الإطار النظري وصولاً إلى توصيات الدراسة. حيث قمنا باستعراض مجموعة من الدراسات السابقة التي تتناول هذا النوع من العلاقة، مما أدى إلى طرح مجموعة من التساؤلات وصياغة الفرضيات. تم تقديم الإطار النظري والخطوات المنهجية التي اتبعها الطالب، بما في ذلك أدوات الدراسة والتحقق من الخصائص السيكومترية المتعلقة بها، وصولاً إلى الدراسة الأساسية التي حددت وكشفت لنا الإجابات عن تساؤلاتنا.

ومن خلال الفرضيات التي قمنا بوضعها في دراستنا الحالية، نستخلص أن ما توصلت إليه نتائج هذا البحث والذي يكشف عن وجود مستويات مرتفعة من جودة الحياة في العمل والمواطنة التنظيمية، وعن وجود علاقة طردية قوية بين جودة الحياة في العمل والمواطنة التنظيمية، وتوصلنا أيضاً إلى وجود علاقة طردية موجبة بين جميع أبعاد جودة الحياة في العمل والمواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة.

وبالرغم من وجود بعض التفاوت بين قيم ارتباط بيرسون بين أبعاد جودة الحياة في العمل والمواطنة التنظيمية، هذا ما يجعل من واجب كل مؤسسة أن تعمل على تحقيق جودة حياة مناسبة في العمل من خلال توفير ظروف عمل ممتازة.

ومن جهة أخرى فقد توصلنا في بحثنا الحالي إلى عدم وجود فروق في مستوى جودة الحياة في العمل تعزى لتغير الجنس، ووجود فروق في مستوى جودة الحياة في العمل تعزى للمتغيرات الشخصية والمهنية للمهينة حسب: (السن، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

إضافة إلى ذلك فقد توصلنا إلى هناك فروق في مستوى المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية والمهنية حسب: (الجنس، السن، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

والنتائج المستخلصة قد توافقت مع عدد من الدراسات بينما اختلفت مع أخرى، وقد يعزى ذلك إلى تباين طبيعة المؤسسة أو العمل وأدوات جمع البيانات.

توصيات واقتراحات:

- السعي لتحقيق توازن بين العمل والحياة الشخصية من خلال توزيع ساعات عمل مرنة، حيث تعد مؤشراً مهماً على الرضا الوظيفي، والسعادة والرفاه النفسي على المستوى الشخصي.
- تشجيع التعلم والتطور الذاتي في بيئة العمل، مما يساهم في تعزيز روح الإبداع لدى العمال وبالتالي تحقيق رضاهم عن احتياجاتهم المعرفية والجمالية.
- توفير مناخ جيد للعمل لزيادة الرضا الوظيفي.
- الاهتمام بالظروف المادية داخل المؤسسة.
- تحسيس مشاركة فعلية للعمال في اتخاذ القرارات لتعزيز انتمائهم التنظيمي وخلق بيئة عمل قائمة على الثقة المتبادلة.
- وضع برنامج تكويني وفق طريقة علمية وتوفير فرصة التكوين لجميع العمال.
- تعزيز فرص التقدم والإنجاز المهني، مما يساهم في شعور العمال بتحقيق ذواتهم من خلال تلبية احتياجات الإنجاز، مما يزيد من انتمائهم التنظيمي.
- وضع خطط واستراتيجية لتطوير جودة الحياة داخل المنظمة وجعلها من بين أولوياتها.
- ضرورة إعادة تقييم نظام الأجور ليتناسب مع ارتفاع تكاليف المعيشة، لضمان تلبية احتياجات العمال الاقتصادية والعائلية.
- توفير مختص في علم النفس العمل والتنظيم بمديرية توزيع الكهرباء والغاز.
- وضع برنامج واضح للترقية.
- زيادة الاهتمام بالعلاقات داخل منظومة العمل.
- تعزيز الشعور بالانتماء للمنظمة من خلال شعور الموظفين بأنهم يعملون لتحقيق أهداف مشتركة.
- توفير فرص التطوع والمشاركة في الأنشطة التي تفيد المنظمة.
- خلق ثقافة تنظيمية إيجابية، يسودها العمل الجماعي والاحترام المتبادل.

- تقديم حوافز مادية ومعنوية تقديرا لمجهودات العمال على أدائهم المتميز.

مقترحات لبحوث مستقبلية:

من خلال نتائج البحث الحالي يتضح لنا بضرورة اجراء دراسات أخرى حول موضوعنا، لاعتبار أن جودة الحياة في العمل لها القدرة في التأثير على عدة متغيرات أخرى، وعليه يمكن البحث مستقبلا في:

- إعداد دراسة حول العلاقة بين جودة الحياة في العمل والمواطنة التنظيمية في قطاعات أخرى.
- إعداد دراسة مقارنة بين مؤسستين أو أكثر، حول جودة الحياة في العمل.
- إعداد دراسات تكون فيها عينة البحث أكبر من العينة التي مثلت البحث الحالي بهدف التحقق أكثر من صلاحية المقياس على بيئة العمل الجزائرية.
- ربط موضوع جودة الحياة في العمل مع بعض المتغيرات التنظيمية السلبية مثل الصراع، الدوران الوظيفي، الصمت التنظيمي...
- البحث في موضوع الأمراض المهنية والتصميم الأروغونومي لأماكن العمل، خاصة وأننا لاحظنا أن العمل أمام الحاسوب لوقت طويل يؤثر على البصر ويؤدي كذلك إلى اضطرابات العظم عضلية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

- ابن منظور، أبو الفضل جمال الدين. (1994). محمد مكرم. معجم لسان العرب. المجلد 15. دار صابر. بيروت. <https://journals.qou.edu/index.php/eqtsadia/article/view/264>
- أبو بكر بوسالم. (2010). أثر تمكين العاملين في الولاء التنظيمي دراسة ميدانية على شركة سوناطراك البترولية الجزائرية. رسالة ماجستير تخصص إدارة الأعمال، كلية إدارة المال والاعمال. جامعة آل البيت. الاردن.
- أبو تايه عبد الكريم. (2012). أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن. مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية. المجلد 20. العدد 2.
- أبوبكر محمود مصطفى. (2003). التنظيم الاداري في المنظمات المعاصرة. مدخل تنظيمي لاعداد وتطوير التنظيم الاداري للمنشئات المتخصصة. الدار الجامعية للنشر والتوزيع. مصر.
- أحمد اليوسفي، عبد المحسن النعساني. (2006). العوامل المؤثرة في ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية وبالتطبيق على المشافي الجامعية في سوريا. مجلة بحوث جامعة حلب. سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية. العدد 44.
- أحمد اليوسفي، عبد المحسن نعساني. (2006). العوامل المؤثرة في ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على المشافي الجامعية في سوريا. مجلة بحوث جامعة حلب. المجلد 44. العدد 6.
- أحمد بن سالم العامري. (2002). محددات واثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات. مجلة جامعة الملك سعود للاقتصاد والادارة. مجلد 92. العدد 07.
- أحمد بن سالم العامري. (2003). محددات واثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات. مجلة جامعة الملك سعود للاقتصاد والادارة. مجلد 18. العدد 02.
- أحمد جلال. (2023). أهمية مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات. مجلة دراسات إدارية. العدد 9. ص ص 44-61.
- أحمد ياسين. (2022). الأجور والمكافآت ودورها في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية مجلة إدارة الأعمال. العدد 18. ص ص 71-88.

- آدم سميث. (د س). البحث في طبيعة و أسباب ثروة الأمم. تقديم روبرت ريتشر. الباب 1. الفصل 8. ص 3.
- الأشعري أحمد. (2000). مقدمة في الإدارة الإسلامية. جدة المملكة العربية السعودية.
- أميرة رفعت محمد الحواس. (2003). أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العالقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية -دراسة حالة في بنوك تجارية- رسالة ماجستير تخصص إدارة أعمال. كلية التجارة، جامعة القاهرة.
- أيمن حسن ديوب. (2014). تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية. المجلد 1. العدد 30.
- البليسي أسامة زياد يوسف. (2012). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة. رسالة ماجستير منشورة. الجامعة الإسلامية. غزة، فلسطين.
- البليسي أسامة زياد يوسف. (2013). جودة الحياة الوظيفية و أثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. جامعة غزة. فلسطين. ص 17.
- بن خالد عبد الكريم. (2015). فلسفة ادارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني. مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية. العدد 20. ص 122.
- بن خالد عبد الكريم. (2017). جودة حياة العمل واثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي -دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية العمومية لولاية ادرار-. أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية. جامعة وهران 2. الجزائر.
- بن كبحول محمد. (2020). أبعاد الثقافة التنظيمية وعلاقتها بتنمية سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة ميدانية ببلدية عين الملح ولاية المسيلة-. أطروحة دكتوراه. كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية. جامعة محمد بوضياف، سطيف، الجزائر.
- بن مومن أسماء. (2020). جودة الحياة في العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي -دراسة ميدانية لدى عينة من عمال مؤسسة مديتريان فلوت كلاس-. أطروحة دكتوراه، جامعة تيزي وزو. الجزائر.

- بندر كريم أبو تايه. (2012). أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن. مجلة الجمعية الاسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية. المجلد 20. العدد 02. ص ص 150-151.
- جاب الله رفعت. (1994). محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة. العدد(1). كلية التجارة. جامعة عين الشمس. القاهرة.
- جاد الرب سيد محمد. (1999). جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية. دار الفكر العربي. مصر.
- جاد الرب سيد محمد. (2004). إدارة الموارد البشرية. موضوعات وبحوث متقدمة. مطبعة العشري، القاهرة.
- جاد الرب سيد محمد. (2008). جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية. دار الفكر العربي. مصر.
- جبارة سامية. (2008). رضا الأستاذ الجامعي وعلاقته بالأداء الوظيفي بالجامعة الجزائرية. رسالة ماجستير في علم الاجتماع. جامعة باتنة. الجزائر. ص 123.
- جنات بوخمم. (2014). تقييم جودة الحيات الوظيفية لدى الموظفين بجامعة جيجل، رسالة ماجستير في علوم التسيير. كلية العلوم الاقتصادية التجارية علوم التسيير. جامعة جيجل. الجزائر. ص 30.
- حبة وديعة. (2018). العوامل المؤثرة في سلوكيات المواطنة التنظيمية لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية -دراسة ميدانية بمديرية الشؤون الاجتماعية سوناطراك ناحية بسكرة-. أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الانسانية الاجتماعية. جامعة محمد خيضر. بسكرة. الجزائر. ص 205
- حسين حريم. (2004). السلوك التنظيمي. سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الاعمال. دار مكتبة الحامد. عمان. ط1.
- حمزة معمري، بن زاهي منصور. (2014). سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد14.
- خالد عبد الرحيم الهيتي. (2003). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي. دار وائل للنشر والتوزيع. عمان.

- خالد يوسف .(2023). دور الدعم المعنوي من الزملاء و المديرين في تحسين سلوكيات المواطنة التنظيمية. مجلة السلوك التنظيمي وإدارة الأعمال. العدد 5. ص 66-80.
- ختام عبد الرحمان السحيمات. (2007). سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية العامة في الاردن وعلاقته بأدائهم الوظيفي. رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة عمان. الأردن.
- خليل اسماعيل ماضي. (2014). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين. اطروحة الدكتوراه الفلسفة في ادارة الأعمال. جامعة قناة السويس. مصر.
- خليل محمد العكش. (2012). نظام الحوافز والمكافآت وأثره في تحسين الأداء الوظيفي في وزارات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة. رسالة ماجستير. قسم إدارة الأعمال. كلية إدارة الأعمال. الجامعة الإسلامية. غزة.
- الخميس عبد الله. (2001). علاقة خصائص الوظيفة بسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الموظفين. رسالة ماجستير. جامعة نايف للعلوم الأمنية. الرياض.
- الدحدوح حسني فؤاد. (2015). جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم. رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية. غزة.
- ديوب أيمن. (2014). تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات -دراسة ميدانية على شركات الاتصالات في سوريا-. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية. المجلد 30. العدد 1. جامعة دمشق.
- رشيد مناصرية، فريد بن ختو. (2015). سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة. مجلة أداء المؤسسات الجزائرية. العدد 08. ص 226.
- رضا عبد الكريم. (2019). أسلوب القيادة وتأثيره على سلوكيات المواطنة التنظيمية. مجلة القيادة الحديثة. العدد 4. ص 22-39.
- الرفاعي ممدوح عبد العزيز محمد. (2009). اثر ثقافة الجودة الشاملة على الفعالية التنظيمية. جامعة عين شمس. القاهرة. مصر.

- رمضان أماني نور الدين. (2004). أثر الثقافة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على العاملين بجامعتي عين شمس وقناة السويس. رسالة ماجستير. كلية التجارة. جامعة عين شمس.
- رند نادية. (2020). أثر تنوع المهام في تحسين مستوى الرضا الوظيفي. ملتقى الموارد البشرية والإدارة الحديثة. جامعة الإسكندرية. 25-26 يونيو 2020.
- زايد عادل محمد. (2000). تنمية سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين في شركات قطاع الأعمال المصري. مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين. عدد 55. جامعة القاهرة.
- زبيدة نميش. (2020). أبعاد جودة الحياة في العمل وانعكاساتها على الصحة النفسية لدى السلك الطبي والشبه طبي دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي بن عودة بن زرجب. أطروحة دكتوراه. جامعة وهران. الجزائر.
- زكري شريفة، مداني بن شهرة. (2022). واقع توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية البيض من وجهة نظر العمال. مجلة اقتصاد المال والمعرفة، المجلد 6. العدد 4. ص ص 28-46.
- الزهراء، آمنة. (2021). تأثير تحسين ظروف العمل وجودة الحياة على تعزيز الالتزام والسلوك الإيجابي في بيئات العمل. مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 10، ص 55-74.
- الزهراني محمد. (2007). سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العالي الحكومية للبنين بمدينة جدة من وجهة نظر مديري ومعلمي تلك المدارس. رسالة ماجستير. كلية التربية. جامعة أم القرى.
- سارة هند. (2022). تحفيزات معنوية ونفسية لتعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية في بيئات العمل. مجلة علم النفس المهني. العدد 8. ص 102-120.
- السالم مؤيد سعيد. صالح عادل (2002). إدارة الموارد البشرية مدخل كمي. عالم الكتب الحديث. الأردن. ص 05

- سالمه عبد الله خلف الطعامسة، عبد الحفيظ علي حسب الله. (2015). أثر العدالة الإجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية -دراسة تطبيقية لآراء العاملين في شركات QIZ في الأردن. مجلة العلوم الإقتصادية. العدد2.
- سعد علي سالم, د.فاطمة. (2024). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالمواطنة التنظيمية لدى موظفي مكاتب الخدمات التعليمية بمدينة بنغازي. *المجلة الليبية العالمية*.
- سلمان وليد. (2021). تأثير القيادة التسلطية على سلوكيات المواطنة التنظيمية. ملتقى القيادة والإدارة الفعالة. جامعة سطيف. 18-19 أبريل 2021.
- سما سعد خير الله، الفضل. (2007). فلسفة نوعية حياة العمل في المنظمات الالفية الثالثة. مجلة العلوم الاقتصادية والادارية. المجلد13. العدد45. ص ص 68-85.
- سميرة هارون. (2014). فعالية المواطنة التنظيمية في تدعيم الإبداع التنظيمي بالمنظمة-دراسة حالة المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية SNVI -مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول نيل درجة الماجستير، تخصص إدارة الأعمال. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر.
- سنان عليوي عباس، محمد حسين ناظم ، امجد حميد اسماعيل. (2022) . القيادة النرجسية وأثرها في سلوك المواطنة التنظيمية -دراسة تحليلية في الكليات الاهلية في بابل - .مجلة الريادة للمال والاعمال. العدد الثالث. ص ص 226-240 .
- سيف صالح الدلبحي. (2002). أثر العوامل الوظيفية والفردية على الرضا الوظيفي وانعكاساتها على كفاءة الأداء. أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض.
- شتيوي د. م. ع. (2017). اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة .مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية. العدد 3. فلسطين.
- شريف محمود. (2021). العمر كمتغير مؤثر في سلوك المواطنة التنظيمية تحليل لبيئات العمل . مجلة أبحاث العمران الاجتماعي. العدد 11. ص 18-34.
- شيحة ا. ع. (2000). أصول الادارة العامة. منشأة المعارف. مصر.

- شيرين شريف بدوي. (2015). اثر التزامات الادارة والتزامات العاملين على جودة حياة العمل في المنظمات الحكومية بدولة الامارات العربية المتحدة. مجلة الادارة العامة. المجلد 55. العدد 4. ص 621-687.
- صفوان المبيضين، عائض الأكلي. (2012). التخطيط في الموارد البشرية. دار اليازوري العلمية للنشر. عمان.
- الطجم، السواط. (2003). السلوك التنظيمي الفاهيم والنظريات والتطبيقات. دار حافظ للنشر والتوزيع. جدة.
- عادل مجيد النصراوي. (2022). إثر جودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية -بحث استطلاعي لآراء مجموعة من العاملين في المستشفيات الاهلية في كربلاء مستشفى الكفيل- . مستشفى الحجة، مستشفى زين العابدين نموذجاً. مجلة الريادة للمال والاعمال. العدد الثالث. ص 203-215.
- عارف محمد عارف (2011). جودة الحياة الوظيفية ودورها في تطبيق معايير الجودة الشاملة. رسالة ماجستير. كلية التجارة. جامعة قناة السويس، مصر.
- عامر سامح عبد المطلب (2011)، إدارة الأداء، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان.
- العامري أحمد بن مسلم. (2003). محددات وآثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات. مجلة جامعة الملك ابن عبد العزيز. المجلد 16، العدد 2. المملكة العربية السعودية.
- عباس الشامي. (2004). روحانية مكان العمل وانعكاساتها في سلوك المواطنة بتوسيط جاذبية الهوية التنظيمية -دراسة تحليلية-. أطروحة دكتوراه منشورة. كلية الإدارة والاقتصاد. جامعة كربلاء. العراق.
- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي. (2008)، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر.
- عبد الرحمان ماجدة محسن. (2013). جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها في الأسبقيات التنافسية. دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين معمل في متين للمياه المعدنية لمحافظة دهوك. مجلة تنمية الرافدين. المجلد 35. العدد 112. ص 39-56.

- عبد الرحمن بن عبد الله الرميضان. (2015). إدارة التغيير وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية- دراسة حالة لمنسوبي حرس الحدود بالمنطقة الشرقية-. مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير. تخصص العلوم الإدارية. كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- عبد الرحمن هيجان. (1998). ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها. ط1. معهد الإدارة العامة. الرياض.
- عبد السلام بن شايع القحطاني. (2015). سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري - دراسة مقارنة نحو نموذج مقترح-. مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على درجة الدكتوراه. تخصص الفلسفة. كلية العلوم الاجتماعية والإدارية. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. الرياض.
- عبد العزيز، احمد عزمي. (2005). دور النقابات العمالية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين. دراسة ميدانية. رسالة ماجستير. كلية التجارة بجامعة قناة السويس الاسماعيلية.
- عبد الفتاح محمود أحمد. (2012). إدارة الجودة الشاملة. المجموعة العربية للتدريب والنشر القاهرة.
- عبد المجيد عبد الفتاح المغربي. (2004). جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي. مجلة الدراسات والبحوث التجارية. كلية التجارة. العدد الثاني. جامعة الرقازيق. مصر.
- العربية، خ. ا. (2013). القائد المتميز بين المهوبة والابداع. المجموعة العربية للنشر. مص.:
- عز الدين محمد. (2021). تأثير خصائص الوظيفة على الالتزام وسلوكيات المواطنة التنظيمية . مجلة الاقتصاد والإدارة. العدد 14. ص 33-50.
- علاء الدين عبد الغني. (2001). دراسة تحليلية لبعض محددات ونتائج سلوك المواطنة التنظيمية بالتطبيق على العاملين بجامعة القاهرة - فرع بني سويف-. مجلة الدراسات المالية والتجارية. المجلد (11) العدد (2).
- علاوي، ش. م. (2017). التوجيهات والمفاهيم الحديثة في الادارة . دار اليازوري. الاردن.
- علي خالد. (2021). أثر بيئات العمل المادية على تعزيز مشاعر الانتماء والالتزام لدى العمال . مجلة دراسات في الموارد البشرية. العدد 12، ص 22-40.

- علي زين. (2022). تأثير غياب المشاركة على سلوك المواطنة التنظيمية .مجلة العلوم التنظيمية. العدد 13. ص 29-47.
- علي سامر. (2021). تأثير الثقافة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية .مجلة التنظيم والإدارة، العدد 11، ص 50-67.
- علي محمود المبيض. (1999). العوامل المؤثرة على ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تطبيقية على شؤون الطالب بجامعة عين شمس. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ،كلية التجارة. العدد الثالث/25. القاهرة.
- علياء سعاد. (2022). المؤهل العلمي ودوره في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسات التعليمية .ملتقى التعليم العالي وسوق العمل، جامعة الجزائر، 1-2 سبتمبر 2022.
- عمر محمد دره. (2008). العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الادارية المعاصرة. دار الرضوان للنشر والتوزيع. ص32. دون بلد النشر.
- العنزي سعد، الفضل سما سعد حير الله. (2007). فلسفة نوعية حياة العمل في منظمات الألفية الثالثة. مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد 13 عدد 45، ص ص 68.85
- العنزي، سامي بن سالم بن كسار. (2014). سياسات وبرامج الحماية والرعاية للموارد البشرية وعلاقتها بالأمن الوظيفي-دراسة مقارنة بين شركة زين للاتصالات وبين شركة المياه الوطنية. رسالة دكتوراه. جامعة نايف للعلوم الأمنية. كلية العلوم الاجتماعية والإدارية. قسم العلوم الإدارية. الرياض.
- العولقي عبد الله أحمد حمود. (2018). أثر القيادة الخادمة في تحسين جودة حياة العمل بالتطبيق على المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية. مجلة الإدارة العامة. المجلد الثامن والخمسون، العدد الثاني. معهد الإدارة العامة. السعودية.
- فاطمة ليلي .(2022). العلاقة بين خصائص الوظيفة والروح المعنوية للموظفين .مجلة القيادة الإدارية، العدد 6، ص 14-29.
- فاطمة، هدى . (2021). تأثير المتغيرات الشخصية على جودة الحياة في العمل .مجلة علم الاجتماع المهني، العدد 6، ص 110-127.

- فتحي أحمد عواد. (2013). ادارة الأعمال الحديثة بين النظرية والتطبيق. دار الفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- فهد سامر. (2023). دور جودة حياة العمل في تعزيز سلوكيات التطوع الوظيفي .ملتقى دولي حول تحديات العمل الحديث، جامعة الجزائر، 20-21 مارس 2023.
- الكبيسي عامر خضير. (2004). إدارة المعرفة وتطوير المنظمات. المكتب الجامعي الحديث. مصر. ص36
- الكبيسي عامر خضير. (2006). التنظيم الإداري الحكومي بين التقليد والمعاصرة. الجزء الثاني. الفكر التنظيمي. دار الرضا للنشر. دمشق.
- كمال أمين. (2023). الجنس وتأثيره على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية .مجلة علم النفس الاجتماعي، العدد 10، ص 36-54.
- لعور عاشور. (2014). التمكين النفسي وتأثيره على سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية. مذكرة ماجستير غير منشورة. جامعة فرحات عباس. سطيف.
- ليلي مطالي، أمينة قهواجي، وهيبه مقدود. (2022). تحليل أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي جامعة بومرداس. مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والادارة، المجلد 36، العدد 2، ص 233.
- ماجد سليمان الفالح. (2015). العوامل المؤثرة على واقع سلوكيات المواطنة التنظيمية-دراسة حالة من وجهة نظر ضباط إدارة المرور بمدينة الرياض-. مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير. تخصص العلوم الإدارية. كلية العلوم الاجتماعية والإدارية. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. الرياض.
- ماهر أحمد. (2003). السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات. الدار الجامعية. الاسكندرية.
- ماهر، أحمد ..(2020). أثر وسائل الراحة في بيئة العمل على الأداء الوظيفي .المؤتمر الدولي حول الابتكار في إدارة الموارد البشرية، جامعة القاهرة، 12-14 ديسمبر 2020.
- مجمع اللغة العربية. (2014). المعجم الوسيط ط4. مكتبة الشروق الدولية. القاهرة.
- محمد الصيرفي. (2006). إدارة الموارد البشرية المفاهيم والمبادئ. دار المناهج للنشر والتوزيع. عمان.

- محمد عارف عبده عارف. (2011). جودة الحياة الوظيفية ودورها في تطبيق معايير الجودة الشاملة -دراسة تطبيقية في المستشفيات الحكومية ببورسعيد-. رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في ادارة الأعمال. جامعة قناة السويس. مصر.
- محمد عبد الحميد الطبولي وآخرون. (2015). الإحساس بالعدالة التنظيمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة بنغازي، مجلة نقد وتنوير، العدد 02، ص 95 .
- محمد عبد الله وآخرون. (2021). تأثير الأجور على سلوكيات المواطنة التنظيمية .ملتقى الاقتصاد الجديد، جامعة قسنطينة، 10-11 نوفمبر 2021.
- محمد فتحي عكاشة. (1999). أسرار النجاح ومنطلقات التميز. ط1. دار البشير للثقافة والعلوم. مصر.
- مريم، نخلة. (2022). العوامل الاجتماعية والثقافية وأثرها على سلوك المواطنة التنظيمية .مجلة الإدارة والتنظيم، العدد 15، ص 85-102.
- مصطفى محمد قاسم زيدان. (2010). إسهام مراكز الشباب في تدعيم قيم المواطنة لدى الشباب، دراسة وصفية مقارنة بين الشباب والقائمين على خدمات وبرامج مراكز الشباب. بحث منشور. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. العدد 28. جزء 04. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان. مصر.
- المغربي كامل محمد. (1995). السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس للسلوك الفرد والجماعة في التنظيم. ط7. دار الفكر للنشر والتوزيع. عمان. الأردن. ص 303
- مغير خميس، مغير الخبيلي. (2003). نموذج مقترح لتنمية سلوك المواطنة التنظيمية، أطروحة دكتوراه. كلية التجارة. جامعة عين شمس. مصر.
- ناصر محمد محارمة. (2008). سلوك المواطنة التنظيمية في الأجهزة الحكومية القطرية. مجلة الادارة العامة. المجلد 48. العدد 02.
- نجوى ريم. (2022). دور العوامل الثقافية والاجتماعية في استجابة الأفراد لبيئة العمل المعنوية . مجلة العلوم السلوكية، العدد 9، ص 42-58.

- نصار إيمان. (2013). جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي. دراسة مقارنة بين دائرة التربية والتعمير في وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم الحكومي. رسالة ماجستير. قسم إدارة الأعمال كلية التجارة. الجامعة الإسلامية. غزة.
- نهاد عبد الرحمان الشنطي. (2016). واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل. رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في اديرة الدولة والحكم الرشيد. جامعة الأقصى، غزة.
- وليد شلبي. (2016). دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الادارة المحلية بولاية تبسة. رسالة ماجستير. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة. الجزائر.
- يوسف إبراهيم. (2020). أهمية بيئة جماعة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية. مجلة العلوم الإدارية، العدد 7، ص 91-108.

المراجع باللغة الأجنبية:

- Abbasi, A. S. & Rana A. H. (2012). Impact of Islamic work ethics, reward system and Organizational environment on citizenship behavior of Employees. Science International (Lahore), 24 (4), P513-519.
- Afsar, Selda Tasdemir. (2015). Impact of the Quality of Work-life on Organizational Commitment: A Comparative Study on Academicians Working for State and Foundation Universities in Turkey, International Journal of Social Sciences, Vol. III (4).
- Ambrose, and Arnaud, A. (2005). Areprocedural justice and distributive justice conceptually Distinct In 48 Greenberg, J. and Colquitt, J. (ED) Hand book of organizational justice, Mahwah, New jersey, Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Ana M. Guillén and Svenn- Age Dahl (2009); Quality of Work in the European union, Cocept, Data and Debates from a Transnational Perspective, Printed in Germany, Edition No 67.
- Batman, Thomas S, Organ Dennis W. (1983). Job Satisfaction and The Good Soldier, The Relationship Between Affect and Employee "Citizenship", Academy Of Management Journal, Vol. 26, No. 4, PP 587- 595

- C.P. Garg, Neetu Munjal, Preeti Bansal and Akshay Kirti Singhal. (2012). quality of work life-an overview International Journal of Physical and Social Sciences. Volume 2, Issue 3 , PP 231-242
- Chahal, H., & Mehta, S. (2010). Antecedents and consequences of organizational citizenship behavior (OCB): A conceptual framework in reference to health care sector. Journal Services Research, 10(2), 366-388
- Chandranshu, Sinha. (2012). Factors Affecting Quality of work life. Empirical Evidence from Indian Organizations Australian Journal of Business and management Research p32.
- chien, M.H. (2004). "An investigation of the relationship of organizational structure employees
- Daud, Normala. (2010). Investigating the Relationship between Quality of Work Life and Organizational Commitment amongst Employees in Malaysian Firms. International Journal of Business and Management Vol. 5, No. 10; PP. 12-82
- Depuis .G, Martel J- P, Voirol. C, Bibeau L , Noémie H-B. (2009). La Qualité de Vie Au Travail, Bilan De Connaissances ,L'inventaire Systémique De Qualité De Au Travail, Centre De Liaison Sur L'intervention Et La Prévention Psychosociales, Canada
- Farahbod, F, Azadehdel, M., Dizgah, M. R., & Jirdehi, M. N. (2012). Organizational Citizenship Behavior: The Role of Organizational Justice and Leader-member Exchange. Interdisplianry. Journal of Contemporary Research in Business, 3(9), 893-903.
- Farahbod, F., Azadehdel, M., Dizgah, M. R., & Jirdehi, M. N. (2012). Organizational Citizenship Behavior: The Role of Organizational Justice and Leader-member Exchange. Interdisplianry. Journal of Contemporary Research in Business, 3(9), 893-903.
- Friedrich, M,J. (2002), Biological Secrets of exceptional okl age, jornal of the American Medical Association, 288 (18): 2247-2253.
- George T. Milkovich, John W. Boudreau, Carolyn Milkovich (1994). Human Resource Management, Edition, 7 ; Publisher, Irwin, ISBN, 0256116083, ..
- Graham , J.W, (1991). An Essay on Behavior, Employees Responsibilities & Rigths Journal, V 4. PP149-270.
- Graham Jill, (1990). promoting give Virtue Organizational Citizenship Behaviors, contemporary Question Rooted in Classical Quandaries

- from political philosophy, human resource: Management Review 10, p64-77
- Hanita Sarah Saad, Ainon Jauhariah Abu Samah, Nurita Juhdi. (2008). Employees Perception on Quality Work Papers Vol4, No3, Pp 23-34
 - John K. Layer, Waldemar Karwowski. (2009). The effect of cognitive demands and perceived quality of work life on human performance in manufacturing environments International Journal of Industrial Ergonomics. Volume 39, Issue 2. PP 413-421
 - Kasemsap, K. (2012). Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior of Passenger Car Plant Employees in Thailand, Silpakorn University Journal of Social Sciences, Humanities, and Arts, 12(2), PP 129-159.
 - Katz, D. (1964). Motivational basis of organizational behaviour. Behavioral Science., 9, 131– 146(1964).
 - Khalid, S. A, Abdul Rahman, N., Sintha Madar, A.R. & Ismail, M. (2013). Undergraduates' Organizational Citizenship Behavior: The Role of Religiosity. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 39 (7), 572-584
 - Konovsky , M.A& Pugh, D.(1994). "citizenship behavior and social exchange ", Academy of management -02 journal , 37: 656 _669.
 - Lewis , P.S., Goodman , S.H. & fandt , P.M. Management challenges in the 21st century , New Yourk , west pullishing Co.1995 , P. 372
 - Mackenzie, s.B.etal (1993), "the impact of organizational citizenship behaviors and evaluation of salesperson -25 performance"
 - Mahdiuon, R., Ghahramani, M. & Sharif A.R. (2010). Explanation of organizational citizenship behavior with personality. Procedia-Social and Behavioral Sciences, N5, 178-84.
 - Mayers , D.W. Human Resources Management. (1992). principles and practice New York , Commerce clearing House , Inc. P 132
 - Montaño, D. E.; Kasprzyk, D. (2008). Theory of Reasoned Action, Theory of Planned Behavior, and the Integrated Behavioral Model. In Health behavior and health education: theory, research, and practice. Ed. by K. Glanz, B. K. Rimer, K. Viswanath. San Francisco: Jossey-Bass. pp. 67–96
 - Motowidlo, S, J. (2000). Some basic issues related to contextual performance and organizational citizenship behaviour in human resource management, Human Resource Management Review, 10, 115-126

- Motowildlo Stephan J. (2000). Some Basic Issues Related to contextual Performance & Orgainzational Citezenship Behavior in Human Resource Management; Human Resource Management Review, V10, N1. PP116.
- Muhammad Ridwan, Sitti Rizki Mulyani, Hapzi Ali. (2020). Improving Employee Performance Through Perceived Organizational Support, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior, systematic reviews in pharmacy, Vol 11, Issue12, p 839
- Organ, D. W. and Lingl. A. (1994). Personality Satisfaction and organizational Citizenship Behavior, Journal of Social Psychology, 135(3). 339-350.
- Organ, D.W. (1988). Organizational Citizenship Behaviors. the good soldier syndrome. Leighton Mass: Lexington Books.
- Padsakoff N.P, Whiting, &, Blume. (2009). B.D Individual and organizational level Consequences of Orgnization citizenship behaviour. A Metannalysis , Vol 94 , N01, pp 122-141.
- Parvash Jafari, Shabnam Bidarian. (2012). The relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior, Procedia Social and Behavioral Sciences 47, p 1815
- Pearce, C. L., & Herbig, P. A. (2004). Citizenship behavior at the team level of analysis: The effects of team leadership, team commitment, perceived team support, and team size. The Journal of Social Psychology, 144, 293-310. Identity Model of Well-Being: Towards a Research Agenda Linking Quality-of-
- Polat, S. 2009. organizational citizenship behavior display levels of the teachers at secondary schools -06 according to the perceptions of the school administrators . Procedia social and Behavioral sciences,1,pp 1591-1596
- Roberto Alves Calumbi, Jane Auxiliadora Amorim, TSA, Carmem Maria Caricio Maciel, TS., Otavio Damazio Filho, TSA, Aldemir José Ferreira Teles. (2010). Evaluation of the Quality of Life of Anesthesiologists in the City of Recife. Revista Brasileira de Anestesiologia, Volume 60, Issue1, Pp 42-51
- Schnake , M. (1991). organizational citizenship. a review proposed model , and research agenda " , Human relations , 44(7), PP735 759

- Sirgy, M. Joseph, Nora Reilly, Jiyun Wu, and David Efraty. (2008). (QWL) Programs with Quality of Life (QOL). APPLIED RESEARCH IN QUALITY OF LIFE, vol3, 181-202.
- Suresh. S. & Venkatammal, p. (2010). Antecedents of Organizational Citizenship Behavior. Journal of the Indian Academy of Applied Psychology, 36 (2), 276-286.
- Surya Kumar.Shani. (2013). A Study on Quality of Work Life Among the Employees at Metro Engineering Private Limited. International Journal of Management, Vol. 4, Issue 1, January-February, pp. 01-05
- Swamy, Devappa and Nanjundeswaraswamy and Rashmi, Srinivas. (2015). Quality of Work Life: Scale Development and Validation, International Journal of Caring Sciences.
- Tabassum, Ayesha, Rahman, Tasnuva, and Jahan, Kursia. (2011). A Comparative Analysis of Quality of Work Life among the Employees of Local Private and Foreign Commercial Banks in Bangladesh, World Journal of Social Sciences, Vol.1, No.3,pp.17 – 33.
- Tziner A, Fein E, & Oren L. (2012). Human motivation and performance outcomes in the context of downsizing. In C. L. Cooper, A. Pandey & J. C. Quick (Eds.), Downsizing: Is Less Still More. 1st ed, pp 103 133). Cambridge University press.
- Vicent R, Jordi L-T , Jordi S. (2007), The Institutional Vs, The Academic Definition Of The Quality of Work Life. What Is The Focus Of The Eurpean Commission, Research Institule Of Applied Economics, pp 01.15
- Werther, W.B.K and Davis. J.R: Human Resources Management John wiely and Sons Inc.2002.
- Yen, H. R., Li, E. Y., & Niehoff, B. P. (2008). Do organizational citizenship behaviors lead to information system success? Testing the mediation effects of integration climate and project management. Information & management, 45(6), 394-402
- Yousuf S. M. Anwar. (1995). Quality of working life as a functio of socio-technical system. New Delhi, K.M.Rai Mittal publications.
- Zeinabadi, H. (2010). Job satisfaction and organizational commitment as antecedents of Organizational Citizenship Behavior of teachers. Procedia Social and Behavioral Sciences, 5, 998–100

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01): وثيقة الموافقة على طلب القيام بالدراسة الميدانية.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أحمد دراية-أدرار
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
نابغة العميد لما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية

أدرار في: 2024/01/14.

إلى السيد: رئيس مديرية سونلغاز البيض

رسالة توصية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد...

نظرا لحاجة ومتطلبات إنجاز البحوث العلمية.

نرجو من حضرتكم تسهيل مهمة الباحث في سلك الدكتوراه: جبار إسماعيل،
المسجل للموسم الجامعي 2024/2023، تخصص: "علم النفس العمل والتنظيم"،
بتزويده بالوثائق المطلوبة، وتسهيل تطبيقه للإجراءات البحثية التي تتطلبها
أطروحاته، في حدود ما يسمح به القانون.

نائب العميد لما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية



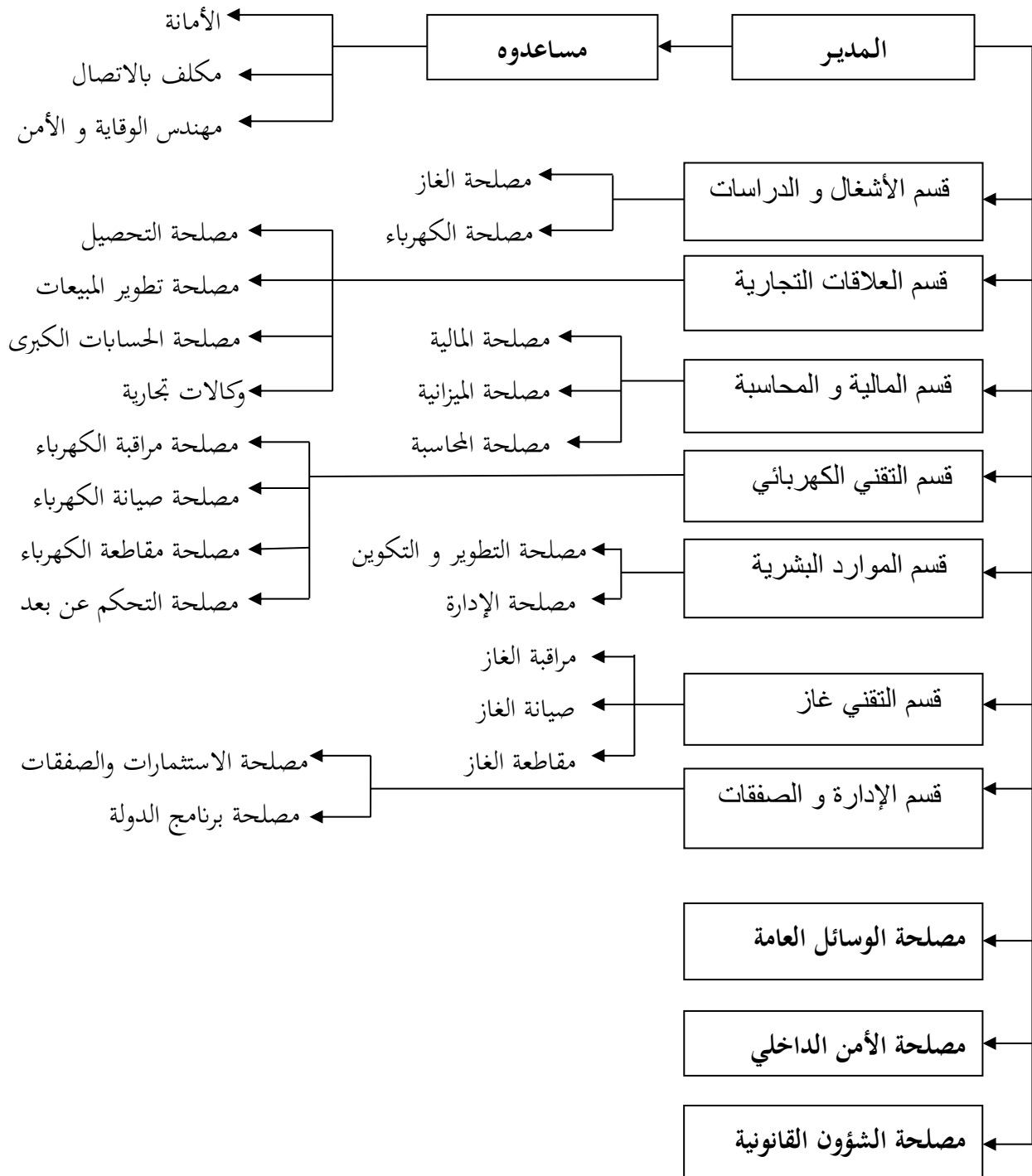
د. أحمد دراية
نائب عميد سلك ما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية
العلمي لدى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



أ. ع. ع.
31 JAN 2024

الملحق رقم (02): الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

مديرية توزيع الكهرباء و الغاز -الببيض-



الملحق رقم (03): استبيان الدراسة:

بسم الله الرحمن الرحيم

سيدي الكريم، سيدي الكريمة.... تحية طيبة وبعد:

في اطار اعداد أطروحة دكتوراه، أضع بين أيديكم استبيان الدراسة بعنوان " جودة الحياة في العمل وعلاقتها بالمواطنة التنظيمية "، والتي تدخل ضمن تحضير أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، وذلك بهدف استطلاع آرائكم حول " علاقة جودة حياة العمل بالمواطنة التنظيمية في المؤسسة ".

ويسعدني أن ألفت انتباه سيداتكم بأن ما ستفضلون به من آراء وبيانات لن يستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، لذا نرجوا منكم مساعدتنا في هذا البحث وذلك بالإجابة على أسئلة هذا الاستبيان حسب رأيكم بكل دقة ومصداقية، واشكركم مقدما على حسن تعاونكم معنا مع العلم أن إجاباتكم سوف تحظى بالسرية ولا تستغل إلا لغرض البحث العلمي.

البيانات الشخصية: الرجاء التأشير بالعلامة (X) في الخانة المناسبة:

المتغير	الفئة	الاجابة
الجنس	ذكر	
	انثى	
العمر	أقل من 30 سنة	
	من 31 الى 40 سنة	
	من 41 الى 50 سنة	
	أكثر من 50 سنة	
المؤهل العلمي	متوسط	
	ثانوي	
	جامعي	
	أخرى (أذكرها)	
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	
	من 6 الى 10 سنوات	
	من 11 الى 20 سنة	
	أكثر من 20 سنة	
الوظيفة	اطار	
	عون التنفيذ	
	عون التحكم	

المحور الأول: جودة الحياة في العمل					موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
أولا: بيئة العمل:									
أ - بيئة العمل المادية:									
1- أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث الرطوبة.									
2- أعمل في بيئة عمل خالية من التلوث.									
3- أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث التهوية.									
4- أعمل في بيئة مناسبة من حيث الإضاءة.									
5- أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث التكيف الحراري.									
6- وسائل العمل في هذه المؤسسة متوفرة.									
7- وسائل العمل في هذه المؤسسة صحية وامنة.									
ب- بيئة العمل المعنوية:									
1- أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه.									
2- أتمتع بحرية العمل في وظيفتي.									
3- توجد صداقات حميمة بيني وبين زملائي في العمل.									
4- أشعر بالراحة النفسية في هذه المؤسسة.									
5- أشعر بالرضا عن الانجاز الذي أحققه في عملي.									
6- أشعر بجودة التعامل مع زملائي في العمل.									
ثانيا خصائص الوظيفة:									
1- تتميز مهام عملي وأبعاد وظيفتي بالأهمية.									
2- أشعر بالمسؤولية عن كل ما أقوم به.									
3- أمتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي.									
4- لدي حرية التصرف في تقرير كل شيء في وظيفتي.									
5- حجم العمل في وظيفتي مناسباً.									
6- تتميز مهام عملي بالتحدي والمتعة.									
ثالثا: الأجور والمكافئات:									
1- أنا سعيد تماماً بما أحصل عليه من دخل من عملي.									
2- يعتمد أجري على مقدار انجازي في العمل.									
3- أفهم بشكل تام نظام الأجور والمكافئات في مؤسستي.									
4- أجري عادل بالنظر الى ما يحصل عليه زملائي.									

غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	
					5- أجري عادل بالنظر الى مهاراتي ومجهودي.
					6- أدائي القروي يحدد مقدار أجري ومكافئتي
رابعا: جماعة العمل:					
					1- أشعر بأنني جزء هام من جماعة عملي.
					2- يعبر أفراد فريق عملي عن رأيهم بحرية.
					3- لدى كل فرد من فريق عملي فهم كامل عن أهداف العمل.
					4- يتبادل أعضاء فريق العمل مشاعرهم بحرية.
					5- يشترك أعضاء الفريق في القرارات التي تهمهم.
					6- لدى أعضاء فريق عملي خبرات مختلفة ومتكاملة.
خامسا: أسلوب الرئيس في الاشراف					
					1- يشجعني رئيسي على المشاركة في اتخاذ القرارات.
					2- يمتلك رئيسي قدرة كبيرة على التخطيط المسبق للعمل.
					3- يعطي رئيسي معلومات كاملة لمروسيه.
					4- يعاملنا رئيسنا بعدالة وانصاف.
					5- يوضح لنا رئيسنا أهداف العمل بشكل محفز.
					6- يتمتع رئيسنا بقدرة عالية على تحميس مروسيه لبذل أقصى جهد ممكن.
سادسا: المشاركة في القرارات					
					1- لدي قدرة التأثير على القرارات التي تمس عملي.
					2- أستطيع أن أشارك برأيي في حل مشكلات عملي.
					3- أحصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي.
					4- أحصل على معلومات مناسبة عن انجازي لعملي.
					5- استمتع بالتعاون والمشاركة مع زملاء العمل.
					6- لدي قدر مناسب من الحرية في أداء عملي.

المحور الثاني: سلوكيات المواطنة التنظيمية					
غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	
أولاً: الايثار					
					1- أقدم المساعدة للآخرين الذين لديهم أعباء عمل كثيرة
					2- أكون مستعداً دائماً لمساعدة من حولي والخذ بيدهم
					3- أقوم بمساعدة الآخرين في عملهم حتى ولو تطلب ذلك وقتاً إضافياً.
					4- أقوم بعمل الآخرين دائماً عند غيابهم.
					5- أساعد الموظفين الجدد وأقوم بتوجيههم رغم عدم النص على ذلك في الوصف الرسمي لوظيفتي.
ثانياً: الكياسة					
					1- أحاول دائماً تجنب إثارة المشاكل مع الزملاء في العمل.
					2- أحرص دائماً على ألا أتعدى على حقوق الآخرين.
					3- أبادر دائماً إلى منع حدوث المشاكل التي قد تقع بين الزملاء.
					4- أنتبه لتأثير سلوكي وتصرفاتي مع زملائي في العمل.
					5- أفكر دائماً في المشاكل التي قد تواجه الزملاء في العمل.
ثالثاً: روح التسامح:					
					1- أقضي دائماً أوقاتاً طويلة في إنجاز أشياء شديدة الأهمية.
					2- أرغب دائماً بتبسيط الأمور وعدم تعويلها.
					3- أركز دائماً على الجوانب الإيجابية دون التركيز على ما هو خاطئ فقط.
					4- عندما أجد أن هناك إخفاقات في الأداء أقوم بتوجيه أنظار المدراء إليها.
					5- عندما يتم تكليفي بمهام إضافية فإنني أقوم بذلك بكل رحابة صدر ودون تذمر.
رابعاً: صحوه الضمير					
					1- أعتقد أنه عندما يكون هناك يوم عمل مرضي فان مقابله يجب أن يكون هناك أجر يومي عادل.
					2- أطلع دائماً على مذكرات المؤسسة وإعلاناتها وأقرأها بتمعن.
					3- أحضر إلى العمل قبل بدايته وأنصرف بعد نهايته.

					4- ألتزم بقواعد الاستراحة المحددة ولا أتجاوزها.
غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	
					5- ألتزم بقواعد المؤسسة وتعليماتها حتى عندما لا يراقبني أحد
خامسا: طوعية المشاركة					
					1- أسعى دائما لمواكبة التغييرات في المؤسسة.
					2- أحرص على حضور اللقاءات غير الرسمية والتي تعد في نفس الوقت مهمة لتطوير العمل.
					3- أشارك في المهام التي لا تتطلبها العمل الرسمي ولكنها تساعد في إعطاء صورة حسنة عن المؤسسة.
					4- أقوم بتقديم اقتراحات لتحسين العمل وتطويره.
					5- أفتخر بانتمائي للمؤسسة وأحرص على إظهارها بصورة ايجابية أمام الآخرين

الملحق رقم (04): توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية.

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	76	76,0	76,0	76,0
	أنثى	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة 30 من أقل	8	8,0	8,0	8,0
	سنة 40 الى 31 من	30	30,0	30,0	38,0
	سنة 50 الى 41 من	51	51,0	51,0	89,0
	سنة 50 من أكثر	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متوسط	3	3,0	3,0	3,0
	ثانوي	38	38,0	38,0	41,0
	جامعي	59	59,0	59,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

سنوات الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنوات 5 من أقل	19	19,0	19,0	19,0
	سنوات 10 الى 6 من	18	18,0	18,0	37,0
	سنة 20 الى 11 من	51	51,0	51,0	88,0
	سنة 20 من أكثر	12	12,0	12,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

الوظيفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	تحكم عون	34	34,0	34,0	34,0
	تنفيذ عون	44	44,0	44,0	78,0
	إطار	22	22,0	22,0	100,0

Total	100	100,0	100,0

الملحق رقم (05): نتائج معامل الاتساق الداخلي بين أبعاد جودة الحياة في العمل مع الدرجة الكلية للمحور الأول.

Corrélations

		البعد 1	البعد 2	البعد 3	البعد 4	البعد 5	البعد 6	البعد 7	1 المحور_مجموع
البعد 1	Corrélation de Pearson	1	,364**	,445**	,385**	,383**	,106	,269**	,527**
بيئة العمل	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,293	,007	,000
المادة	N	100	100	100	100	100	100	100	100
البعد 2	Corrélation de Pearson	,364**	1	,694**	,649**	,720**	,655**	,750**	,883**
بيئة العمل	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
المعنوية	N	100	100	100	100	100	100	100	100
البعد 3	Corrélation de Pearson	,445**	,694**	1	,691**	,654**	,468**	,589**	,803**
خصائص الوظيفة	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
البعد 4	Corrélation de Pearson	,385**	,649**	,691**	1	,726**	,549**	,515**	,814**
الأجور والمكافآت	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
البعد 5	Corrélation de Pearson	,383**	,720**	,654**	,726**	1	,556**	,760**	,865**
جماعة العمل	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
البعد 6	Corrélation de Pearson	,106	,655**	,468**	,549**	,556**	1	,664**	,761**
أسلوب الرئيس في الإشراف	Sig. (bilatérale)	,293	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
البعد 7	Corrélation de Pearson	,269**	,750**	,589**	,515**	,760**	,664**	1	,831**
المشاركة في القرارات	Sig. (bilatérale)	,007	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
مجموع المحور 1	Corrélation de Pearson	,527**	,883**	,803**	,814**	,865**	,761**	,831**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

الملحق رقم (06): نتائج معامل الاتساق الداخلي بين فقرات بيئة العمل المادية مع الدرجة الكلية للبعد

Corrélations

بيئة العمل المادية- [7] : وسائل العمل في هذه المؤسسة صحية وامنة].	بيئة العمل المادية- [6] : وسائل العمل في هذه المؤسسة متوفرة].	بيئة العمل المادية- [5] : مل في بيئة عمل مناسبة من حيث التكيف الحراري].	بيئة العمل المادية- [4] : مل في بيئة مناسبة من حيث الاضاءة].	بيئة العمل المادية- [3] : مل في بيئة عمل مناسبة من حيث التهوية].	بيئة العمل المادية- [2] : مل في بيئة عمل مناسبة من حيث الرطوبة].	بيئة العمل المادية- [1] : أعمل في بيئة مناسبة من حيث الرطوبة].	
Corrélation de Pearson	,274**	,481**	,368**	,344**	,508**	1	
Sig. (bilatérale)	,006	,000	,000	,000	,000		
N	100	100	100	100	100	100	
Corrélation de Pearson	,382**	,527**	,012	,433**	1	,508**	
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,905	,000		,000	
N	100	100	100	100	100	100	
Corrélation de Pearson	,228*	,335**	,354**	1	,433**	,344**	
Sig. (bilatérale)	,022	,001	,000		,000	,000	
N	100	100	100	100	100	100	
Corrélation de Pearson	,396**	,369**	1	,354**	,012	,368**	
Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,905	,000	
N	100	100	100	100	100	100	
Corrélation de Pearson	,628**	1	,369**	,335**	,527**	,481**	
Sig. (bilatérale)							
N							

	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,001	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
بيئة العمل المادية- [6] : وسائل العمل في هذه المؤسسة متوفرة.]	Corrélation de Pearson	,274**	,382**	,228*	,396**	,628**	1	,618**
	Sig. (bilatérale)	,006	,000	,022	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
بيئة العمل المادية- [7] : وسائل العمل في هذه المؤسسة صحية وامنة.]	Corrélation de Pearson	,349**	,407**	,243*	,310**	,533**	,618**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,015	,002	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100
البعد 1	Corrélation de Pearson	,674**	,691**	,611**	,559**	,805**	,744**	,730**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

الملحق رقم (07): نتائج معامل الاتساق الداخلي بين فقرات بيئة العمل المعنوية مع الدرجة الكلية للبعد.

Corrélations

		العمل بيئة المعنوية	العمل بيئة المعنوية	العمل بيئة المعنوية	العمل بيئة المعنوية	العمل بيئة المعنوية	العمل بيئة المعنوية	2البعد بيئة العمل المعنوية
		1- [مناخ في عمل يتسم عمل المتبادلة بالثقة جميع بين]. أطرافه	2- [بحرية أتمتع في العمل]. وظيفتي	3- [توجد حميمة صداقات وبين بيني في زملائي]. العمل	4- [الراحة أشعر هذه في النفسية]. المؤسسة	5- [بالرضا أشعر الانجاز عن في أحققه الذي]. عملي	6- [بجودة أشعر مع التعامل في زملائي]. العمل	
المعنوية العمل بيئة	Corrélation de Pearson	1	,683**	,571**	,642**	,605**	,529**	,824**
1- [مناخ في عمل المتبادلة بالثقة جميع بين]. أطرافه	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
المعنوية العمل بيئة	Corrélation de Pearson	,683**	1	,545**	,674**	,664**	,497**	,835**
2- [بحرية أتمتع]. وظيفتي في العمل	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
المعنوية العمل بيئة	Corrélation de Pearson	,571**	,545**	1	,581**	,574**	,728**	,800**
3- [صداقات توجد زملائي وبين بيني حميمة]. العمل في	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
المعنوية العمل بيئة	Corrélation de Pearson	,642**	,674**	,581**	1	,637**	,600**	,842**
4- [بالراحة أشعر]. المؤسسة هذه في النفسية	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
المعنوية العمل بيئة	Corrélation de Pearson	,605**	,664**	,574**	,637**	1	,611**	,831**
5- [بالرضا أشعر في أحققه الذي الانجاز عن								

[.عملي]	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
	Corrélation de Pearson	,529**	,497**	,728**	,600**	,611**	1	,793**
المعنوية العمل بيئة بجودة أشعر [6- في زملائي مع التعامل العمل.]	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
	Corrélation de Pearson	,824**	,835**	,800**	,842**	,831**	,793**	1
2البعد بيئة العمل المعنوية	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100
	Corrélation de Pearson	,824**	,835**	,800**	,842**	,831**	,793**	1

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

الملحق رقم (08): نتائج معامل الاتساق الداخلي بين فقرات خصائص الوظيفة مع الدرجة الكلية للبعد

Corrélations

		خصائص الوظيفة [1-]: تتميز عملي مهام وظيفتي وأبعاد [.بالأهمية]	خصائص الوظيفة [2-]: أشعر عن بالمسؤولية [.به أقوم ما كل]	خصائص الوظيفة [3-]: أمتلك المهارات لأداء اللازمة [.وظيفتي]	خصائص الوظيفة [4-]: حرية لدي في التصرف شيء كل تقرير [.وظيفتي في]	خصائص الوظيفة [5-]: في العمل حجم وظيفتي [.مناسبا]	خصائص الوظيفة [6-]: تتميز عملي مهام [.والمتعة بالتحدي]	3البعد خصائص الوظيفة
[1-]: الوظيفة خصائص عملي مهام تتميز [.بالأهمية وظيفتي وأبعاد]	Corrélation de Pearson	1	,334**	,460**	,207*	,183	,340**	,598**
	Sig. (bilatérale)		,001	,000	,039	,069	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
[2-]: الوظيفة خصائص بالمسؤولية أشعر [.به أقوم ما كل عن]	Corrélation de Pearson	,334**	1	,600**	,095	,057	,158	,500**
	Sig. (bilatérale)	,001		,000	,348	,575	,116	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
[3-]: الوظيفة خصائص المهارات أمتلك [.وظيفتي لأداء اللازمة]	Corrélation de Pearson	,460**	,600**	1	,159	,191	,132	,587**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,114	,057	,190	,000

N		100	100	100	100	100	100	100
لدي [4-]: الوظيفة خصائص	Corrélacion de	,207*	,095	,159	1	,508**	,510**	,719**
تقرير في التصرف حرية	Pearson							
[.وظيفتي في شيء كل	Sig. (bilatérale)	,039	,348	,114		,000	,000	,000
N		100	100	100	100	100	100	100
حجم [5-]: الوظيفة خصائص	Corrélacion de	,183	,057	,191	,508**	1	,412**	,673**
[.مناسبا وظيفتي في العمل	Pearson							
	Sig. (bilatérale)	,069	,575	,057	,000		,000	,000
N		100	100	100	100	100	100	100
[6-]: الوظيفة خصائص	Corrélacion de	,340**	,158	,132	,510**	,412**	1	,718**
عملي مهام تتميز	Pearson							
[.والمتعة بالتحدي	Sig. (bilatérale)	,001	,116	,190	,000	,000		,000
N		100	100	100	100	100	100	100
3البعد	Corrélacion de	,598**	,500**	,587**	,719**	,673**	,718**	1
خصائص الوظيفة	Pearson							
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N		100	100	100	100	100	100	100

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

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

الملحق رقم (09): نتائج معامل الاتساق الداخلي بين فقرات الأجور والمكافئات مع الدرجة الكلية للبعد

Corrélations							
الأجور والمكافئات	الأجور والمكافئات	الأجور والمكافئات	الأجور والمكافئات	الأجور والمكافئات	الأجور والمكافئات	الأجور والمكافئات	4البعد الأجور والمكافئات
أنا [1-]	يعتمد [2-]	أفهم [3-]	أجري [4-]	أجري [5-]	أدائي [6-]	يحدد القروي	
بما تماما سعيد	مقدار على أجري	نظام تام بشكل	الى بالنظر عادل	الى بالنظر عادل	مهاراتي	أجري مقدار	
من عليه أحصل	في انجازي	والمكافئات الأجور	عليه يحصل ما	[.زملاني	[.ومجهودي	[ومكافنتي	
[.عملي من دخل	[.العمل	[.مؤسستي في					
Corrélacion de	,379**	,339**	,462**	,438**	,317**	,629**	
Pearson							
Sig. (bilatérale)	,000	,001	,000	,000	,001	,000	
N	100	100	100	100	100	100	
Corrélacion de	,379**	1	,304**	,373**	,482**	,540**	,679**
Pearson							
Sig. (bilatérale)	,000		,002	,000	,000	,000	,000
N	100	100	100	100	100	100	100

والمكافئات الأجور: [3- تام بشكل أفهم والمكافئات الأجور نظام [.مؤسستي في	Corrélation de Pearson	,339**	,304**	1	,427**	,540**	,521**	,718**
	Sig. (bilatérale)	,001	,002		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
والمكافئات الأجور: [4- عادل أجري يحصل ما الى بالنظر [.زملائي عليه	Corrélation de Pearson	,462**	,373**	,427**	1	,608**	,529**	,754**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
والمكافئات الأجور: [5- عادل أجري مهاراتي الى بالنظر [.ومجهودي	Corrélation de Pearson	,438**	,482**	,540**	,608**	1	,739**	,857**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
والمكافئات الأجور: [6- القردي أدائي أجري مقدار يحدد [ومكافتي	Corrélation de Pearson	,317**	,540**	,521**	,529**	,739**	1	,830**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
4البعد الأجور والمكافئات	Corrélation de Pearson	,629**	,679**	,718**	,754**	,857**	,830**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

الملحق رقم (10): نتائج معامل الاتساق الداخلي بين فقرات جماعة العمل مع الدرجة الكلية للبعد

Corrélations

		جماعة العمل [1- أشعر هام جزء بأني جماعة من [.عملي	جماعة العمل [2- العمل يعبر فريق أفراد رأيهم عن عملي [.بحرية	العمل جماعة لدى [3- فريق من فرد كل كامل فهم عملي أهداف عن [.العمل	العمل جماعة يتبادل [4- فريق أعضاء مشاعرهم العمل [.بحرية	العمل جماعة [5- أعضاء يشترك في الفريق التي القرارات [.تهمهم	جماعة العمل [6- أعضاء لدى عملي فريق مختلفة خبرات [.ومتكاملة	5البعد جماعة العمل
1- العمل جماعة بأنني أشعر	Corrélation de Pearson	1	,487**	,493**	,305**	,374**	,348**	,638**
جماعة من هام جزء [.عملي	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,002	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
2- العمل جماعة أفراد يعبر	Corrélation de Pearson	,487**	1	,308**	,433**	,561**	,347**	,711**

رأيهم عن عملي فريق	Sig. (bilatérale)	,000		,002	,000	,000	,000	,000
[بحرية	N	100	100	100	100	100	100	100
3- العمل جماعة	Corrélation de	,493**	,308**	1	,482**	,612**	,477**	,760**
فرد كل لدى	Pearson							
فهم عملي فريق من	Sig. (bilatérale)	,000	,002		,000	,000	,000	,000
أهداف عن كامل	N	100	100	100	100	100	100	100
[العمل								
4- العمل جماعة	Corrélation de	,305**	,433**	,482**	1	,541**	,539**	,755**
يتبادل	Pearson							
العمل فريق أعضاء	Sig. (bilatérale)	,002	,000	,000		,000	,000	,000
[بحرية مشاعرهم	N	100	100	100	100	100	100	100
5- العمل جماعة	Corrélation de	,374**	,561**	,612**	,541**	1	,525**	,833**
يشترك	Pearson							
في الفريق أعضاء	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
[تتهمهم التي القرارات	N	100	100	100	100	100	100	100
6- العمل جماعة	Corrélation de	,348**	,347**	,477**	,539**	,525**	1	,732**
أعضاء لدى	Pearson							
خبرات عملي فريق	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
[ومتكاملة مختلفة	N	100	100	100	100	100	100	100
5البعد	Corrélation de	,638**	,711**	,760**	,755**	,833**	,732**	1
جماعة العمل	Pearson							
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

الملحق رقم (11): نتائج معامل الاتساق الداخلي بين فقرات أسلوب الرئيس في الاشراف مع الدرجة الكلية للبعد

Corrélations

الرئيس أسلوب 6- الاشراف في يتمتع بقدرة رئيسنا على عالية مروسيه تحميس جهد أقصى لبذل [.ممكن]	الرئيس أسلوب 5- الاشراف في لنا يوضح أهداف رئيسنا بشكل العمل [.محفز]	الرئيس أسلوب 4- الاشراف في رئيسنا يعاملنا بعدالة [.وانصاف]	الرئيس أسلوب 3- الاشراف في رئيسي يعطي كاملة معلومات [.لمروسيه]	الرئيس أسلوب 2- الاشراف في رئيسي يمتلك كبيرة قدرة التخطيط على [.للعمل المسبق]	الرئيس أسلوب 1- الاشراف في رئيسي يشجعي المشاركة على اتخاذ في [.القرارات]	6البعد اسلوب الرئيس في الاشراف
,764**	,701**	,830**	,686**	,764**	1	,890**
,000	,000	,000	,000	,000		,000
100	100	100	100	100	100	100
,785**	,768**	,773**	,735**	1	,764**	,910**
,000	,000	,000	,000	,000		,000
100	100	100	100	100	100	100
,706**	,652**	,605**	1	,735**	,686**	,828**
,000	,000	,000		,000	,000	,000
100	100	100	100	100	100	100
,829**	,750**	1	,605**	,773**	,830**	,898**
,000	,000		,000	,000	,000	,000
100	100	100	100	100	100	100
,716**	1	,750**	,652**	,768**	,701**	,870**
,000		,000	,000	,000	,000	,000
100	100	100	100	100	100	100
1	,716**	,829**	,706**	,785**	,764**	,906**

رئيسنا يتمتع تحميس على عالية بقدرة جهد أقصى لبذل مروسية [.ممكن]	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
6البعد أسلوب الرئيس في الإشراف	Corrélation de Pearson	,890**	,910**	,828**	,898**	,870**	,906**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

الملحق رقم (12): نتائج معامل الاتساق الداخلي بين فقرات المشاركة في القرارات مع الدرجة الكلية للبعد.

Corrélations

7البعد المشاركة في القرارات	في المشاركة [6- القرارات	في المشاركة [5- القرارات	في المشاركة [4- القرارات	في المشاركة [3- القرارات	في المشاركة [2- القرارات	في المشاركة [1- القرارات	
قدر لدي من مناسب أداء في الحرية [.عملي]	استمتع بالتعاون مع والمشاركة [.العمل زملاء]	على أحصل مناسبة معلومات انجازي عن [.لعملي]	على أحصل كاملة معلومات أهداف عن [.عملي]	أن أستطيع في برأي أشارك مشكلات حل [.عملي]	قدرة لدي على التأثير التي القرارات [.عملي تمس]		
القرارات في المشاركة [1- قدرة لدي القرارات على التأثير [.عملي تمس التي]	Corrélation de Pearson	,325**	,452**	,524**	,652**	1	
	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,000	,000		
	N	100	100	100	100	100	
القرارات في المشاركة [2- أن أستطيع حل في برأي أشارك [.عملي مشكلات]	Corrélation de Pearson	,474**	,315**	,624**	,475**	1	
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,000	,000		
	N	100	100	100	100	100	
القرارات في المشاركة [3- على أحصل عن كاملة معلومات [.عملي أهداف]	Corrélation de Pearson	,395**	,361**	,681**	1	,475**	
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	
	N	100	100	100	100	100	
القرارات في المشاركة [4- على أحصل عن مناسبة معلومات [.لعملي انجازي]	Corrélation de Pearson	,663**	,487**	1	,681**	,624**	
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	
القرارات في المشاركة [5- استمتع مع والمشاركة بالتعاون]	Corrélation de Pearson	,589**	1	,487**	,361**	,315**	
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,001	

[.العمل زملاء	N	100	100	100	100	100	100	100
القرارات في المشاركة	Corrélation de	,325**	,474**	,395**	,663**	,589**	1	,747**
قدر لدي 6-	Pearson							
في الحرية من مناسب	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,000	,000	,000		,000
[.عملي أداء	N	100	100	100	100	100	100	100
7البعد	Corrélation de	,770**	,755**	,780**	,870**	,684**	,747**	1
المشاركة في القرارات	Pearson							
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

الملحق رقم (13): الصدق التمييزي (المقارنة الطرفية) لمحور جودة الحياة في العمل.

Statistiques de groupe

	المبحوثين	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الدرجات	الدرجات الدنيا	30	131,30	16,342	2,984
	الدرجات العليا	30	190,03	8,286	1,513

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenn e	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
الدرجات	Hypothèse de de variances égales	15,621	,000	-17,558	58	,000	-58,733	3,345	-65,429	-52,037
	Hypothèse de de variances inégales			-17,558	42,987	,000	-58,733	3,345	-65,480	-51,987

الملحق رقم (14): معامل ألفا كرومباخ لمحور جودة الحياة في العمل.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=س38 س39 س40 س41 س42 س43 س1 س2 س3 س4 س5 س6 س7 س8 س9 س10 س11 س12
س13 س14 س15 س16 س17 س18
س19 س20 س21 س22 س23 س24 س25 س26 س27 س28 س29 س30 س31 س32 س33 س34 س35 س36
س37
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	100	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,955	43

معامل ألفا كرومباخ لبعء بيئة العمل المادية.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=س1 س2 س3 س4 س5 س6 س7
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,815	7

معامل ألفا كرومباخ لبعء بيئة العمل المعنوية.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=س13 س12 س11 س10 س9 س8
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,903	6

معامل الفا كرومباخ ل بعد خصائص الوظيفة.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=س14 س15 س16 س17 س18 س19
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,704	6

معامل الفا كرومباخ ل بعد الأجور والمكافئات.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=س20 س21 س22 س23 س24 س25
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,841	6

معامل الفا كرومباخ ل بعد جماعة العمل.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=س26 س27 س28 س29 س30 س31
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,833	6

معامل الفا كرومباخ ل بعد أسلوب الرئيس في الاشراف.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=س32 س33 س34 س35 س36 س37
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,943	6

معامل الفا كرومباخ لبعء المشاركة في القرارات.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=س38 س39 س40 س41 س42 س43
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,862	6

الملحق رقم (15): الثبات بطريقة التجزئة النصفية لمحور جودة الحياة في العمل.

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	100	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,908
		Nombre d'éléments	22 ^a
	Partie 2	Valeur	,916
		Nombre d'éléments	21 ^b
		Nombre total d'éléments	43
		Corrélation entre les sous-échelles	,937
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,967
	Longueur inégale		,967
	Coefficient de Guttman		,967

a. Les éléments sont : بيئة العمل المادية-1] : أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث الرطوبة , [بيئة العمل المادية-3] : أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث التهوية , [بيئة العمل المادية-5] : أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث التكيف الحراري , [بيئة العمل المادية-7] : وسائل العمل في هذه المؤسسة صحية وامنة , [بيئة العمل المعنوية-1] : أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه , [بيئة العمل المعنوية-3] : توجد صداقات حميمة بيني وبين زملائي في العمل , [بيئة العمل المعنوية-5] : أشعر بالرضا عن الانجاز الذي أحققه في عملي , [خصائص الوظيفة-1] : تتميز مهام عملي وأبعاد وظيفتي بالأهمية , [خصائص الوظيفة-3] : أمتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي , [خصائص الوظيفة-5] : حجم العمل في وظيفتي مناسباً , [الأجور والمكافئات-1] : أنا سعيد تماماً بما أحصل عليه من دخل من عملي , [الأجور والمكافئات-3] : أفهم بشكل تام نظام الأجور والمكافئات في مؤسستي , [الأجور والمكافئات-5] : أجري عادل بالنظر الى مهاراتي ومجهودي , [جماعة العمل-1] : أشعر بأنني جزء هام من جماعة عملي , [جماعة العمل-3] : لدى كل فرد من فريق عملي فهم كامل عن أهداف العمل , [جماعة العمل-5] : يشترك أعضاء الفريق في القرارات التي تهتمهم , [أسلوب الرئيس في الاشراف-1] : يشجعني رئيسي على المشاركة في اتخاذ القرارات , [أسلوب الرئيس في الاشراف-3] : يعطى رئيسي معلومات كاملة لمروسيه , [أسلوب الرئيس في الاشراف-5] : يوضح لنا رئيسنا أهداف العمل بشكل محفز , [المشاركة في القرارات-1] : لدي قدرة التأثير على القرارات التي تمس عملي , [المشاركة في القرارات-3] : أحصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي , [المشاركة في القرارات-5] : استمتع بالتعاون والمشاركة مع زملاء العمل.

b. Les éléments sont : بيئة العمل المادية-4] : استمتع بالتعاون والمشاركة مع زملاء العمل , [بيئة العمل المادية-4] : أعمل في بيئة مناسبة من حيث الاضاءة , [بيئة العمل المادية-2] : أعمل في بيئة عمل خالية من التلوث , [بيئة العمل المادية-6] : وسائل العمل في هذه المؤسسة متوفرة , [بيئة العمل المعنوية-2] : أتمتع بحرية العمل في وظيفتي , [بيئة العمل المعنوية-4] : أشعر بالراحة النفسية في هذه المؤسسة , [بيئة العمل المعنوية-6] : أشعر بجودة التعامل مع زملائي في العمل , [خصائص الوظيفة-2] : أشعر بالمسؤولية عن كل ما أقوم به , [خصائص الوظيفة-4] : لدي حرية التصرف في تقرير كل شيء في وظيفتي , [خصائص الوظيفة-6] : تتميز مهام عملي بالتحدي والمتعة , [الأجور والمكافئات-2] : يعتمد أجري على مقدار انجازي في العمل , [الأجور والمكافئات-4] : أجري عادل بالنظر الى ما يحصل عليه زملائي , [الأجور والمكافئات-6] : أدائي الفردي يحدد مقدار أجري ومكافئتي , [جماعة العمل-2] : يعبر أفراد فريق عملي عن رأيهم بحرية , [جماعة العمل-4] : يتبادل أعضاء فريق العمل مشاعرهم بحرية , [جماعة العمل-6] : لدى أعضاء فريق عملي خبرات مختلفة ومتكاملة , [أسلوب الرئيس في الاشراف-2] : يمتلك رئيسي قدرة كبيرة على التخطيط المسبق للعمل , [أسلوب الرئيس في الاشراف-4] : يعاملنا رئيسنا بعدالة وانصاف , [أسلوب الرئيس في الاشراف-6] : يتمتع رئيسنا بقدرة عالية على تحميس مروسيه ليدل أقصى جهد ممكن , [المشاركة في القرارات-2] : أستطيع أن أشارك برأي في حل مشكلات عملي , [المشاركة في القرارات-4] : أحصل على معلومات مناسبة عن انجازي لعملي , [المشاركة في القرارات-6] : لدي قدر مناسب من الحرية في أداء عملي.

الملحق (16): نتائج معامل الاتساق الداخلي بين أبعاد المواطنة التنظيمية مع الدرجة الكلية للمحور الثاني.

Corrélations

		البعد 8	البعد 9	البعد 10	البعد 11	البعد 12	2 المحور_مجموع
البعد 8 الاثار	Corrélation de Pearson	1	,455**	,715**	,542**	,652**	,838**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
البعد 9 الكياسة	Corrélation de Pearson	,455**	1	,560**	,474**	,365**	,688**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
البعد 10 روح التسامح	Corrélation de Pearson	,715**	,560**	1	,615**	,723**	,902**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
البعد 11 صحة الضمير	Corrélation de Pearson	,542**	,474**	,615**	1	,551**	,784**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
البعد 12 طوعية المشاركة	Corrélation de Pearson	,652**	,365**	,723**	,551**	1	,825**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
2 المحور_مجموع	Corrélation de Pearson	,838**	,688**	,902**	,784**	,825**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

الملحق (17) نتائج معامل الاتساق الداخلي بين فقرات الإثار مع الدرجة الكلية للبعد.

Corrélations

		الايثار :أولا أقدم المساعدة الذين للآخرين عمل أعباء لديهم [كثيرة]	الايثار :أولا أكون دائما مستعدا من لمساعدة والاخذ حولي [بيدهم]	الايثار :أولا أقوم الاخرين بمساعدة ولو حتى عملهم في وقتا ذلك تطلب [.اضافيا]	الايثار :أولا أقوم الاخرين بعمل عند دائما [.غيابهم]	5-الايثار :أولا الموظفين أساعد رغم بتوجيههم وأقوم الجدد في ذلك على النص عدم [.لوظيفتي الرسمي الوصف]	8البعد الاثار
1-الايثار :أولا المساعدة أقدم لديهم الذين للآخرين [كثيرة عمل أعباء]	Corrélation de Pearson	1	,807**	,791**	,419**	,430**	,872**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
2-الايثار :أولا مستعدا أكون حولى من لمساعدة دائما [بيدهم والاخذ]	Corrélation de Pearson	,807**	1	,769**	,632**	,332**	,904**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100
3-الايثار :أولا بمساعدة أقوم حتى عملهم في الاخرين وقتا ذلك تطلب ولو [.اضافيا]	Corrélation de Pearson	,791**	,769**	1	,467**	,547**	,899**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
4-الايثار :أولا بعمل أقوم عند دائما الاخرين [.غيابهم]	Corrélation de Pearson	,419**	,632**	,467**	1	,158	,698**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,118	,000
	N	100	100	100	100	100	100
5-الايثار :أولا أساعد وأقوم الجدد الموظفين النص عدم رغم بتوجيههم الوصف في ذلك على [.لوظيفتي الرسمي]	Corrélation de Pearson	,430**	,332**	,547**	,158	1	,585**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,000	,118		,000
	N	100	100	100	100	100	100
8البعد الاثار	Corrélation de Pearson	,872**	,904**	,899**	,698**	,585**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

الملحق (18) نتائج معامل الاتساق الداخلي بين فقرات الكياسة مع الدرجة الكلية للبعد.

Corrélations

		1- الكياسة :ثانيا أحاول	2- الكياسة :ثانيا أحرص	3- الكياسة :ثانيا دائما أبادر	4- الكياسة :ثانيا أنتبه	5- الكياسة :ثانيا أفكر	9 البعيد الكياسة
		اثارة تجنب دائما الزملاء مع المشاكل [.العمل في	أتعدى ألا على دائما حقوق على [.الآخرين	حدوث منع الى تقع قد التي المشاكل [.الزملاء بين	سلوكي لتأثير مع وتصرفاتي [.العمل في زملائي	المشاكل في دائما تواجه قد التي [.العمل في الزملاء	
1- الكياسة :ثانيا دائما أحاول	Corrélation de Pearson	1	,652**	,583**	,417**	,415**	,790**
مع المشاكل اثارة تجنب [.العمل في الزملاء	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
2- الكياسة :ثانيا دائما أحرص	Corrélation de Pearson	,652**	1	,458**	,503**	,441**	,792**
على أتعدى ألا على [.الآخرين حقوق	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
3- الكياسة :ثانيا دائما أبادر	Corrélation de Pearson	,583**	,458**	1	,414**	,477**	,768**
المشاكل حدوث منع الى [.الزملاء بين تقع قد التي	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
4- الكياسة :ثانيا لتأثير أنتبه	Corrélation de Pearson	,417**	,503**	,414**	1	,525**	,735**
مع وتصرفاتي سلوكي [.العمل في زملائي	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
5- الكياسة :ثانيا في دائما أفكر	Corrélation de Pearson	,415**	,441**	,477**	,525**	1	,757**
تواجه قد التي المشاكل [.العمل في الزملاء	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
9 البعيد الكياسة	Corrélation de Pearson	,790**	,792**	,768**	,735**	,757**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

الملحق (19) نتائج معامل الاتساق الداخلي بين فقرات روح التسامح مع الدرجة الكلية للبعد.

Corrélations

		روح: ثالثا	التسامح روح: ثالثا	التسامح روح: ثالثا	التسامح روح: ثالثا	التسامح روح: ثالثا	10 البعد روح التسامح
		أقصى [1- طويلة أوقاتا دائما أشياء إنجاز في [.الأهمية شديدة	أرغب [2- بتبسيط دائما وعدم الأمور [.تهويلها	أركز [3- الجوانب على دائما دون الإيجابية هو ما على التركيز [.فقط خاطئ	أجد عندما [4- في إخفاقات هناك أن بتوجيه أقوم الأداء [.إليها المدراء أنظار	عندما [5- بمهام تكليفي يتم أقوم فإنني إضافية رحابة بكل بذلك [.تذمر ودون صدر	
1- التسامح روح: ثالثا	Corrélation de Pearson	1	,271**	,166	,513**	,374**	,647**
شديدة أشياء إنجاز في طويلة	Sig. (bilatérale)		,006	,099	,000	,000	,000
[.الأهمية	N	100	100	100	100	100	100
2- التسامح روح: ثالثا	Corrélation de Pearson	,271**	1	,650**	,485**	,353**	,704**
دائما أرغب	Sig. (bilatérale)	,006		,000	,000	,000	,000
وعدم الأمور بتبسيط	N	100	100	100	100	100	100
[.تهويلها							
3- التسامح روح: ثالثا	Corrélation de Pearson	,166	,650**	1	,388**	,418**	,673**
الإيجابية الجوانب على دائما	Sig. (bilatérale)	,099	,000		,000	,000	,000
هو ما على التركيز دون	N	100	100	100	100	100	100
[.فقط خاطئ							
4- التسامح روح: ثالثا	Corrélation de Pearson	,513**	,485**	,388**	1	,598**	,840**
أن أجد عندما	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000
أقوم الأداء في إخفاقات هناك	N	100	100	100	100	100	100
[.إليها المدراء أنظار بتوجيه							
5- التسامح روح: ثالثا	Corrélation de Pearson	,374**	,353**	,418**	,598**	1	,788**
تكليفي يتم عندما	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000
بذلك أقوم فإنني إضافية بمهام	N	100	100	100	100	100	100
ودون صدر رحابة بكل							
[.تذمر							
10 البعد	Corrélation de Pearson	,647**	,704**	,673**	,840**	,788**	1
روح التسامح	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

الملحق (20): نتائج معامل الاتساق الداخلي بين فقرات صحة الضمير مع الدرجة الكلية للبعد.

Corrélations

		الضمير صحة: رابعا	صحة: رابعا	صحة: رابعا	صحة: رابعا	صحة: رابعا	11 البعد صحة الضمير
		أنه أعتقد [1- يوم هناك يكون عندما فان مرضي عمل يكون أن يجب مقابله يومي أجر هناك عادل.]	أطلع [2- على دائما المؤسسة مذكرات وإعلاناتها [.يتمعن وأقرأها	العمل إلى أحضر بدايته قبل بعد وأنصرف [.نهائته	بقواعد ألنزم الاستراحة ولا المحددة [.أتجاوزها	أتبع [5- المؤسسة قواعد حتى وتعليماتها يراقبني لا عندما [أحد	
1- الضمير صحة: رابعا عندما أنه أعتقد	Corrélacion de Pearson	1	,244*	,431**	,155	,332**	,623**
مرضي عمل يوم هناك يكون	Sig. (bilatérale)		,014	,000	,125	,001	,000
يكون أن يجب مقابله فان [.عادل يومي أجر هناك	N	100	100	100	100	100	100
2- الضمير صحة: رابعا على دائما أطلع	Corrélacion de Pearson	,244*	1	,522**	,166	,382**	,725**
وإعلاناتها المؤسسة مذكرات [.يتمعن وأقرأها	Sig. (bilatérale)	,014		,000	,098	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
3- الضمير صحة: رابعا العمل إلى أحضر	Corrélacion de Pearson	,431**	,522**	1	,365**	,363**	,813**
بعد وأنصرف بدايته قبل [.نهائته	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
4- الضمير صحة: رابعا بقواعد ألنزم	Corrélacion de Pearson	,155	,166	,365**	1	,185	,558**
ولا المحددة الاستراحة [.أتجاوزها	Sig. (bilatérale)	,125	,098	,000		,066	,000
	N	100	100	100	100	100	100
5- الضمير صحة: رابعا قواعد أتبع	Corrélacion de Pearson	,332**	,382**	,363**	,185	1	,633**
حتى وتعليماتها المؤسسة [أحد يراقبني لا عندما	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,000	,066		,000
	N	100	100	100	100	100	100
11 البعد صحة الضمير	Corrélacion de Pearson	,623**	,725**	,813**	,558**	,633**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

الملحق (21) نتائج معامل الاتساق الداخلي بين فقرات طوعية المشاركة مع الدرجة الكلية للبعد.

Corrélations

1البعد	المشاركة طوعية :خامسا	طوعية :خامسا	المشاركة طوعية :خامسا	المشاركة طوعية :خامسا	المشاركة طوعية :خامسا	المشاركة طوعية :خامسا
2	أفتخر [5-	طوعية :خامسا	المشاركة طوعية :خامسا	المشاركة طوعية :خامسا	المشاركة طوعية :خامسا	المشاركة طوعية :خامسا
طوعية المشار	إظهارها على وأحرص أمام ايجابية بصورة [الأخرين	أقوم [4- المشاركة أقوم اقتراحات تقديم العمل لتحسين [وتطويره	بطلبها لا التي المهام ولكنها الرسمي العمل صورة إعطاء في تساعد [المؤسسة عن حسنة	غير اللقاءات حضور في تعد والتي الرسمية لتطوير مهمة الوقت نفس [العمل	أسعى [1- المشاركة	طوعية :خامسا
617*	216*	441**	353**	355**	1	المشاركة طوعية :خامسا
000	031	000	000	000	Sig. (bilatérale)	دائما أسعى [1- في التغييرات لمواكبة [المؤسسة
100	100	100	100	100	N	المشاركة طوعية :خامسا
741*	479**	446**	438**	1	2-	المشاركة طوعية :خامسا
000	000	000	000	000	Sig. (bilatérale)	على أحرص [2- غير اللقاءات حضور في تعد والتي الرسمية لتطوير مهمة الوقت نفس [العمل
100	100	100	100	100	N	المشاركة طوعية :خامسا
770*	562**	453**	1	438**	353**	المشاركة طوعية :خامسا
000	000	000	000	000	Sig. (bilatérale)	في أشارك [3 بتطلبها لا التي المهام ولكنها الرسمي العمل صورة إعطاء في تساعد [المؤسسة عن حسنة
796*	616**	1	453**	446**	441**	المشاركة طوعية :خامسا
000	000	000	000	000	Sig. (bilatérale)	تقديم أقوم [4- العمل لتحسين اقتراحات [وتطويره
100	100	100	100	100	N	المشاركة طوعية :خامسا
777*	1	616**	562**	479**	216*	المشاركة طوعية :خامسا
000	000	000	000	000	Sig. (bilatérale)	أفتخر [5- للمؤسسة بانتمائي إظهارها على وأحرص أمام ايجابية بصورة [الأخرين
1	777**	796**	770**	741**	617**	12البعد

Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
N	100	100	100	100	100	100

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

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

الملحق رقم (22): الصدق التمييزي (المقارنة الطرفية) لمحور المواطنة التنظيمية.

Statistiques de groupe

	المبحوثين	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الدرجات	الدرجات الدنيا	30	85,73	8,258	1,508
	الدرجات العليا	30	114,00	3,363	,614

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
الدرجات	Hypothèse de variances égales	16,307	,000	-17,363	58	,000	-28,267	1,628	-31,525	-25,008
	Hypothèse de variances inégales			-17,363	38,361	,000	-28,267	1,628	-31,561	-24,972

الملحق رقم (23): معامل ألفا كرومباخ لمحور المواطنة التنظيمية.

RELIABILITY

/VARIABLES=س64 س65 س66 س67 س68 س44 س45 س46 س47 س48 س49 س50 س51 س52 س53
س54 س55 س56 س57 س58 س59
س60 س61 س62 س63
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	100	100,0

Exclue ^a	0	,0
Total	100	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,925	25

معامل ألفا كرومباخ بعد الاثار.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=س44 س45 س46 س47 س48
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,855	5

معامل ألفا كرومباخ بعد الكياسة.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=س49 س50 س51 س52 س53
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,825	5

معامل ألفا كرومباخ بعد روح التسامح.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=س54 س55 س56 س57 س58
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,780	5

معامل ألفا كرومباخ بعد صحة الضمير.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=س59 س60 س61 س62 س63
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,694	5

معامل ألفا كرومباخ لبعء طوعية المشاركة.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=س64 س65 س66 س67 س68
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,795	5

الملحق رقم (24): الثبات بطريقة التجزئة النصفية لمحور المواطنة التنظيمية.

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	100	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Statistiques de fiabilité			
Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,864
		Nombre d'éléments	13 ^a
	Partie 2	Valeur	,844
		Nombre d'éléments	12 ^b
	Nombre total d'éléments		25
Corrélation entre les sous-échelles			,905
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,950
	Longueur inégale		,950
Coefficient de Guttman			,950

المشاركة طوعية :خامسا ،[.المؤسسة في التغييرات لمواكبة دائما أسعى-1] المشاركة طوعية :خامسا : b. Les éléments sont : طوعية :خامسا ،[.المؤسسة عن حسنة صورة إعطاء في تساعد ولكنها الرسمي العمل بتطبيقها لا التي المهام في أشارك 3 -2] الايثار :أولا ،[الآخرين أمام ايجابية بصورة إظهارها على وأحرص للمؤسسة بانتمائي افتخر -5] المشاركة :ثانيا ،[.غيابهم عند دائما الآخرين بعمل أقوم 4] الايثار :أولا ،[يبداهم والاختذ حولي من لمساعدة دائما مستعدا أكون مع وتصرفاتي سلوكي لتأثير أنتبه 4- الكياسة :ثانيا ،[.الآخرين حقوق على أتعدى ألا على دائما أحرص 2- الكياسة عندما 4- :التسامح روح :ثالثا ،[.تهويلها وعدم الأمور بتبسيط دائما أرغب 2- :التسامح روح :ثالثا ،[.العمل في زملائي المؤسسة مذكرات على دائما أطلع 2- الضمير صحوه :رابعا ،[.إليها المراء أنظار بتوجيه أقوم الأداء في إخفاقات هناك أن أجد طوعية :خامسا ،[.أتجاوزها ولا المحددة الاستراحة بقواعد ألتزم 4- الضمير صحوه :رابعا ،[.بتمتع وأقرأها وإعلانها طوعية :خامسا ،[.العمل لتطوير مهمة الوقت نفس في تعد والتي الرسمية غير اللقاءات حضور على أحرص 2- المشاركة 4- :تطويره العمل لتحسين اقتراحات تقديم أقوم 4- المشاركة

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	237	78,2	78,2	78,2
	أنثى	66	21,8	21,8	100,0
	Total	303	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة 30 من أقل	18	5,9	5,9	5,9
	سنة 40 الى 31 من	87	28,7	28,7	34,7
	سنة 50 الى 41 من	170	56,1	56,1	90,8
	سنة 50 من أكثر	28	9,2	9,2	100,0
	Total	303	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متوسط	9	3,0	3,0	3,0
	ثانوي	94	31,0	31,0	34,0
	جامعي	200	66,0	66,0	100,0
	Total	303	100,0	100,0	

سنوات الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنوات 5 من أقل	55	18,2	18,2	18,2
	سنوات 10 الى 6 من	52	17,2	17,2	35,3
	سنة 20 الى 11 من	168	55,4	55,4	90,8
	سنة 20 من أكثر	28	9,2	9,2	100,0
	Total	303	100,0	100,0	

الوظيفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	تحكم عون	119	39,3	39,3	39,3
	تنفيذ عون	113	37,3	37,3	76,6
	إطار	71	23,4	23,4	100,0
	Total	303	100,0	100,0	

الملحق رقم (26): معامل الثبات العام ألفا كرومباخ لأداة الدراسة الأساسية.

RELIABILITY

```

/VARIABLES=س1 س2 س3 س4 س5 س6 س7 س8 س9 س10 س11 س12 س13 س14 س15 س16 س17 س18
س19 س20 س21 س22 س23 س24
س25 س26 س27 س28 س29 س30 س31 س32 س33 س34 س35 س36 س37 س38 س39 س40 س41 س42
س43 س44 س45 س46 س47 س48 س49
س50 س51 س52 س53 س54 س55 س56 س57 س58 س59 س60 س61 س62 س63 س64 س65 س66 س67
س68
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,968	68

الملحق رقم (27): معامل الثبات ألفا كرومباخ لمحور جودة الحياة في العمل.

RELIABILITY

/VARIABLES=س1 س2 س3 س4 س5 س6 س7 س8 س9 س10 س11 س12 س13 س14 س15 س16 س17 س18
س19 س20 س21 س22 س23 س24
س25 س26 س27 س28 س29 س30 س31 س32 س33 س34 س35 س36 س37 س38 س39 س40 س41 س42
س43
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,960	43

الملحق رقم (28): معامل الثبات ألفا كرومباخ لمحور المواطنة التنظيمية.

RELIABILITY

/VARIABLES=س44 س45 س46 س47 س48 س49 س50 س51 س52 س53 س54 س55 س56 س57 س58
س59 س60 س61 س62 س63 س64
س65 س66 س67 س68
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,923	25

الملحق رقم (29): استجابة أفراد العينة حول بعد بيئة العمل المادية.

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
بيئة في أعمل [1-: المادية العمل بيئة [.الرطوبة حيث من مناسبة عمل]	303	4,21	,880	,051
بيئة في أعمل [2-: المادية العمل بيئة [.التلوث من خالية عمل]	303	4,00	1,023	,059
بيئة في أعمل [3-: المادية العمل بيئة [.التهوية حيث من مناسبة عمل]	303	4,10	1,018	,058
بيئة في أعمل [4-: المادية العمل بيئة [.الإضاءة حيث من مناسبة]	303	4,25	,825	,047

بيئة في أعمل	303	4,05	,980	,056
5- [المادية العمل بيئة [.الحراري التكيف حيث من مناسبة عمل				
العمل وسائل	303	3,88	1,166	,067
6- [المادية العمل بيئة [.متوفرة المؤسسة هذه في				
العمل وسائل	303	4,03	1,088	,063
7- [المادية العمل بيئة [.وامة صحية المؤسسة هذه في				
1البعد	303	4,0745	,74737	,04294
بيئة العمل المادية				

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
في أعمل	23,892	302	,000	1,208	1,11	1,31
1- [المادية العمل بيئة [.الرطوبة حيث من مناسبة عمل بيئة						
في أعمل	17,017	302	,000	1,000	,88	1,12
2- [المادية العمل بيئة [.التلوث من خالية عمل بيئة						
في أعمل	18,790	302	,000	1,099	,98	1,21
3- [المادية العمل بيئة [.التهوية حيث من مناسبة عمل بيئة						
في أعمل	26,469	302	,000	1,254	1,16	1,35
4- [المادية العمل بيئة [.الاضاءة حيث من مناسبة بيئة						
في أعمل	18,634	302	,000	1,050	,94	1,16
5- [المادية العمل بيئة [.الحراري التكيف حيث من مناسبة عمل بيئة						
وسائل	13,107	302	,000	,878	,75	1,01
6- [المادية العمل بيئة [.متوفرة المؤسسة هذه في العمل						
وسائل	16,523	302	,000	1,033	,91	1,16
7- [المادية العمل بيئة [.وامة صحية المؤسسة هذه في العمل						
1البعد	25,026	302	,000	1,07449	,9900	1,1590
بيئة العمل المادية						

الملحق رقم (30): استجابة أفراد العينة حول بعد بيئة العمل المعنوية.

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
بين المتبادلة بالثقة يتسم عمل مناخ في أعمل	303	3,97	1,039	,060
1- [المعنوية العمل بيئة [.أطرافه جميع				
[.وظيفتي في العمل بحرية أتمتع	303	3,83	1,109	,064
2- [المعنوية العمل بيئة				
في زملائي وبين بيني حميمة صداقات توجد	303	4,08	,812	,047
3- [المعنوية العمل بيئة [.العمل				
[.المؤسسة هذه في النفسية بالراحة أشعر	303	3,90	1,026	,059
4- [المعنوية العمل بيئة				

5-]: المعنوية العمل بيئة [. عملي في أحققه الذي الانجاز عن بالرضا أشعر	303	3,97	,978	,056
6-]: المعنوية العمل بيئة [. العمل في زملائي مع التعامل بجودة أشعر	303	4,08	,906	,052
2البعد بيئة العمل المعنوية	303	3,9714	,81328	,04672

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
1-]: المعنوية العمل بيئة يتسم عمل مناخ في أعمل [. أطرافه جميع بين المتبادلة بالثقة	16,317	302	,000	,974	,86	1,09
2-]: المعنوية العمل بيئة في العمل بحرية أتمتع [. وظيفتي	12,945	302	,000	,825	,70	,95
3-]: المعنوية العمل بيئة بيئي حميمة صداقات توجد [. العمل في زملائي وبين	23,217	302	,000	1,083	,99	1,17
4-]: المعنوية العمل بيئة في النفسية بالراحة أشعر [. المؤسسة هذه	15,232	302	,000	,898	,78	1,01
5-]: المعنوية العمل بيئة الانجاز عن بالرضا أشعر [. عملي في أحققه الذي	17,274	302	,000	,970	,86	1,08
6-]: المعنوية العمل بيئة مع التعامل بجودة أشعر [. العمل في زملائي	20,726	302	,000	1,079	,98	1,18
2البعد بيئة العمل المعنوية	20,791	302	,000	,97140	,8795	1,0633

الملحق رقم (31): استجابة أفراد العينة حول بعد خصائص الوظيفة.

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
1-]: الوظيفة خصائص [. بالأهمية وظيفتي وأبعاد عملي مهام تتميز	303	4,26	,666	,038
2-]: الوظيفة خصائص [. به أقوم ما كل عن بالمسؤولية أشعر	303	4,30	,698	,040
3-]: الوظيفة خصائص [. وظيفتي لأداء اللازمة المهارات أمتلك	303	4,24	,679	,039
4-]: الوظيفة خصائص في شيء كل تقرير في التصرف حرية لدي [. وظيفتي	303	3,78	1,074	,062

[مناسبا وظيفتي في العمل حجم 5-]: الوظيفة خصائص	303	3,88	1,001	,057
[والمتمتع بالتحدي عملي مهام تتميز 6-]: الوظيفة خصائص	303	3,77	1,073	,062
3البعد خصائص الوظيفة	303	4,0369	,59432	,03414

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
عملي مهام تتميز 1-]: الوظيفة خصائص [بالأهمية وظيفتي وأبعاد	32,869	302	,000	1,257	1,18	1,33
بالمسؤولية أشعر 2-]: الوظيفة خصائص [به أقوم ما كل عن	32,331	302	,000	1,297	1,22	1,38
المهارات أمتلك 3-]: الوظيفة خصائص [وظيفتي لأداء اللازمة	31,792	302	,000	1,241	1,16	1,32
حرية لدي 4-]: الوظيفة خصائص [وظيفتي في شيء كل تقرير في التصرف	12,627	302	,000	,779	,66	,90
في العمل حجم 5-]: الوظيفة خصائص [مناسبا وظيفتي	15,269	302	,000	,878	,76	,99
عملي مهام تتميز 6-]: الوظيفة خصائص [والمتمتع بالتحدي	12,473	302	,000	,769	,65	,89
3البعد خصائص الوظيفة	30,368	302	,000	1,03685	,9697	1,1040

الملحق رقم (33): استجابة أفراد العينة حول بعد الأجور والمكافئات.

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
عليه أحصل بما تماما سعيد أنا 1-]: والمكافئات الأجور [عملي من دخل من	303	4,11	,796	,046
مقدار على أجري يعتمد 2-]: والمكافئات الأجور [العمل في انجازي	303	3,94	,906	,052
الأجور نظام تام بشكل أفهم 3-]: والمكافئات الأجور [مؤسستي في والمكافئات	303	3,79	1,074	,062
ما الى بالنظر عادل أجري 4-]: والمكافئات الأجور [زملاني عليه يحصل	303	3,96	,913	,052
الى بالنظر عادل أجري 5-]: والمكافئات الأجور [ومجهودي مهاراتي	303	3,91	,954	,055
أجري مقدار يحدد القردي أدائي 6-]: والمكافئات الأجور [ومكافئتي	303	3,82	1,045	,060

4البعد الأجور والمكافئات	303	3,9202	,73689	,04233

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3						
t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %		
				Inférieur	Supérieur	
أنا 1-: والمكافئات الأجور من دخل من عليه أحصل بما تماما سعيد [.عملي]	24,246	302	,000	1,109	1,02	1,20
يعتمد 2-: والمكافئات الأجور [.العمل في انجازي مقدار على أجري]	18,011	302	,000	,937	,83	1,04
أفهم 3-: والمكافئات الأجور في والمكافئات الأجور نظام تام بشكل [.مؤسستي]	12,782	302	,000	,789	,67	,91
أجري 4-: والمكافئات الأجور [.زملاني عليه يحصل ما الى بالنظر عادل]	18,318	302	,000	,960	,86	1,06
أجري 5-: والمكافئات الأجور [.ومجهودي مهاراتي الى بالنظر عادل]	16,628	302	,000	,911	,80	1,02
أدائي 6-: والمكافئات الأجور [ومكافئتي أجري مقدار يحدد القردي]	13,582	302	,000	,815	,70	,93
4البعد الأجور والمكافئات	21,738	302	,000	,92024	,8369	1,0035

الملحق رقم (33): استجابة أفراد العينة حول بعد جماعة العمل.

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
من هام جزء بأنني أشعر 1- العمل جماعة [.عملي جماعة]	303	4,18	,702	,040
عن عملي فريق أفراد يعبر 2- العمل جماعة [.بحرية رأيهم]	303	3,86	,987	,057
عملي فريق من فرد كل لدى 3- العمل جماعة [.العمل أهداف عن كامل فهم]	303	3,96	,954	,055
العمل فريق أعضاء يتبادل 4- العمل جماعة [.بحرية مشاعرهم]	303	3,85	,983	,056
في الفريق أعضاء يشترك 5- العمل جماعة [.تهمهم التي القرارات]	303	3,85	1,036	,060

عملي فريق أعضاء لدى -6] العمل جماعة [ومتكاملة مختلفة خبرات	303	4,06	,853	,049
5البعد جماعة العمل	303	3,9626	,70337	,04041

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
جزء بأنني أشعر -1] العمل جماعة [.عملي جماعة من هام	29,278	302	,000	1,182	1,10	1,26
فريق أفراد يعبر -2] العمل جماعة [.بحرية رأيهم عن عملي	15,192	302	,000	,861	,75	,97
من فرد كل لدى -3] العمل جماعة أهداف عن كامل فهم عملي فريق [.العمل	17,592	302	,000	,964	,86	1,07
أعضاء يتبادل -4] العمل جماعة [.بحرية مشاعرهم العمل فريق	15,142	302	,000	,855	,74	,97
أعضاء يشترك -5] العمل جماعة [.تتهمهم التي القرارات في الفريق	14,303	302	,000	,851	,73	,97
أعضاء لدى -6] العمل جماعة [.ومتكاملة مختلفة خبرات عملي فريق	21,683	302	,000	1,063	,97	1,16
5البعد جماعة العمل	23,822	302	,000	,96260	,8831	1,0421

الملحق رقم (34): استجابة أفراد العينة حول بعد أسلوب الرئيس في الاشراف.

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
على رئيسي يشجعني -1] الاشراف في الرئيس أسلوب [.القرارات اتخاذ في المشاركة	303	3,73	1,106	,064
كبيرة قدرة رئيسي يمتلك -2] الاشراف في الرئيس أسلوب [.للعمل المسبق التخطيط على	303	3,66	1,127	,065
كاملة معلومات رئيسي يعطي -3] الاشراف في الرئيس أسلوب [.لمروسيه	303	3,85	1,049	,060

بعدالة رئيسنا يعاملنا [4- الاشراف في الرئيس أسلوب [.وانصاف]	303	3,70	,996	,057
أهداف رئيسنا لنا يوضح [5- الاشراف في الرئيس أسلوب [.محفز بشكل العمل]	303	3,60	1,200	,069
عالية بقدرة رئيسنا يتمتع [6- الاشراف في الرئيس أسلوب [.يمكن جهد أقصى لبذل مروسية تحميس على]	303	3,60	1,213	,070
6البعد أسلوب الرئيس في الاشراف	303	3,6920	,96856	,05564

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
1- الاشراف في الرئيس أسلوب المشاركة على رئيسي يشجعني [.القرارات اتخاذ في]	11,532	302	,000	,733	,61	,86
2- يمتلك [2- الاشراف في الرئيس أسلوب المسبق التخطيط على كبيرة قدرة رئيسي [.للعمل]	10,245	302	,000	,663	,54	,79
3- يعطي [3- الاشراف في الرئيس أسلوب [.لمروسيه كاملة معلومات رئيسي]	14,129	302	,000	,851	,73	,97
4- الاشراف في الرئيس أسلوب بعدالة رئيسنا يعاملنا [.وانصاف]	12,226	302	,000	,700	,59	,81
5- الاشراف في الرئيس أسلوب العمل أهداف رئيسنا لنا يوضح [.محفز بشكل]	8,715	302	,000	,601	,47	,74
6- يتمتع [6- الاشراف في الرئيس أسلوب مروسيه تحميس على عالية بقدرة رئيسنا [.يمكن جهد أقصى لبذل]	8,666	302	,000	,604	,47	,74
6البعد أسلوب الرئيس في الاشراف	12,436	302	,000	,69197	,5825	,8015

الملحق رقم (35): استجابة أفراد العينة حول بعد المشاركة في القرارات.

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
قدرة لدي [1- القرارات في المشاركة [.عملي تمس التي القرارات على التأثير]	303	3,66	1,098	,063
أن أستطيع [2- القرارات في المشاركة [.عملي مشكلات حل في رأي أشارك]	303	3,94	,846	,049
أحصل [3- القرارات في المشاركة [.عملي أهداف عن كاملة معلومات على]	303	3,77	,938	,054
أحصل [4- القرارات في المشاركة [.لعملي انجازي عن مناسبة معلومات على]	303	3,75	,974	,056
استمتع [5- القرارات في المشاركة [.العمل زملاء مع والمشاركة بالتعاون]	303	4,01	,750	,043
قدر لدي [6- القرارات في المشاركة [.عملي أداء في الحرية من مناسب]	303	3,83	,857	,049
7البعد المشاركة في القرارات	303	3,8273	,69521	,03994

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
لدي [1- القرارات في المشاركة تمس التي القرارات على التأثير قدرة [.عملي]	10,409	302	,000	,657	,53	,78
[2- القرارات في المشاركة في رأي أشارك أن أستطيع [.عملي مشكلات حل]	19,426	302	,000	,944	,85	1,04
[3- القرارات في المشاركة كاملة معلومات على أحصل [.عملي أهداف عن]	14,267	302	,000	,769	,66	,88
[4- القرارات في المشاركة مناسبة معلومات على أحصل [.لعملي انجازي عن]	13,449	302	,000	,752	,64	,86
[5- القرارات في المشاركة مع والمشاركة بالتعاون استمتع [.العمل زملاء]	23,355	302	,000	1,007	,92	1,09
لدي [6- القرارات في المشاركة [.عملي أداء في الحرية من مناسب قدر]	16,962	302	,000	,835	,74	,93

7 البعد	20,714	302	,000	,82728	,7487	,9059
المشاركة في القرارات						

الملحق رقم (36): استجابة أفراد العينة حول محور جودة الحياة في العمل ككل.

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
1 المحور	303	3,9264	,59606	,03424
جودة الحياة في العمل				

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3						
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
1 المحور	27,054	302	,000	,92640	,8590	,9938
جودة الحياة في العمل						

الملحق رقم (37): استجابة أفراد العينة حول محور المواطنة التنظيمية.

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
عمل أعباء لديهم الذين للآخرين المساعدة أقدم -1[الايثار :أولا كثيرة]	303	4,24	,731	,042
والاخذ حولي من لمساعدة دائما مستعدا أكون -2[الايثار :أولا يبيدهم]	303	4,15	,715	,041
ولو حتى عملهم في الآخرين بمساعدة أقوم -3[الايثار :أولا اضافيا وقتا ذلك تطلب]	303	4,17	,771	,044
[.غيابهم عند دائما الآخرين بعمل أقوم -4[الايثار :أولا رغم بتوجيههم وأقوم الجدد الموظفين أساعد -5[الايثار :أولا لوظيفتي الرسمي الوصف في ذلك على النص عدم]	303	4,02	,814	,047
الزملاء مع المشاكل اثاره تجنب دائما أحاول -1[الكياسة :ثانيا [.العمل في]	303	4,26	,610	,035
حقوق على أتعدى ألا على دائما أحرص -2[الكياسة :ثانيا [.الآخرين]	303	4,41	,556	,032
تقع قد التي المشاكل حدوث منع الى دائما أبادر -3[الكياسة :ثانيا [.الزملاء بين]	303	4,35	,674	,039
	303	4,28	,688	,040

في زملائي مع وتصرفاتي سلوكي لتأثير أنتبه [4- الكياسة: ثانيا العمل.]	303	4,38	,596	,034
الزملاء تواجه قد التي المشاكل في دائما أفكر [5- الكياسة: ثانيا العمل في.]	303	4,21	,748	,043
شديدة أشياء إنجاز في طويلة أوقاتا دائما أقضي-1: التسامح روح: ثالثا [.الأهمية]	303	3,81	1,006	,058
[.تهويلها وعدم الأمور بتبسيط دائما أرغب-2: التسامح روح: ثالثا دون الإيجابية الجوانب على دائما أركز-3: التسامح روح: ثالثا [.فقط خاطئ هو ما على التركيز]	303	4,14	,648	,037
أقوم الأداء في إخفاقات هناك أن أجد عندما-4: التسامح روح: ثالثا [.إليها المدراء أنظار بتوجيه]	303	3,95	,905	,052
بذلك أقوم فأبني إضافية بمهام تكلفي يتم عندما-5: التسامح روح: ثالثا [.تذمر ودون صدر رحابة بكل]	303	3,95	,989	,057
يوم هناك يكون عندما أنه أعتقد [1- الضمير صحة: رابعا [.عادل يومي أجر هناك يكون أن يجب مقابله فان مرضي عمل]	303	4,01	,739	,042
المؤسسة مذكرات على دائما أطلع [2- الضمير صحة: رابعا [.بتمتع وأقرأها وإعلاناتها]	303	3,75	,969	,056
بدايته قبل العمل إلى أحضر [3- الضمير صحة: رابعا [.نهائيه بعد وأنصرف]	303	3,90	,858	,049
المحددة الاستراحة بقواعد ألتزم [4- الضمير صحة: رابعا [.أتجاوزها ولا]	303	3,83	,866	,050
وتعليماتها المؤسسة قواعد أتبع [5- الضمير صحة: رابعا [أحد يراقبني لا عندما حتى]	303	4,12	,664	,038
في التغييرات لمواكبة دائما أسعى [1- المشاركة طوعية: خامسا [.المؤسسة]	303	4,11	,697	,040
اللقاءات حضور على أحرص [2- المشاركة طوعية: خامسا [.العمل لتطوير مهمة الوقت نفس في تعد والتي الرسمية غير]	303	3,81	,962	,055
بتطابها لا التي المهام في أشارك [3- المشاركة طوعية: خامسا [.المؤسسة عن حسنة صورة إعطاء في تساعد ولكنها الرسمي العمل]	303	3,99	,888	,051
العمل لتحسين اقتراحات تقديم أقوم [4- المشاركة طوعية: خامسا [.وتطويره]	303	4,02	,865	,050
وأحرص للمؤسسة بانتظامي أفتخر [5- المشاركة طوعية: خامسا [الآخرين أمام إيجابية بصورة إظهارها على]	300	4,23	,719	,042
2المحور المواطنة التنظيمية	303	4,0876	,46544	,02674

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
للآخرين المساعدة أقدم [1-] الايثار :أولا [كثيرة عمل أعباء لديهم الذين]	29,546	302	,000	1,241	1,16	1,32
دائما مستعدا أكون [2-] الايثار :أولا [ييدهم والاخذ حولي من لمساعدة]	27,968	302	,000	1,149	1,07	1,23
الآخرين بمساعدة أقوم [3-] الايثار :أولا [.اضافيا وقتا ذلك تطلب ولو حتى عملهم في]	26,511	302	,000	1,175	1,09	1,26
الآخرين بعمل أقوم [4-] الايثار :أولا [.غيابهم عند دائما]	21,820	302	,000	1,020	,93	1,11
الجدد الموظفين أساعد [5-] الايثار :أولا في ذلك على النص عدم رغم بتوجيههم وأقوم [.لوظيفتي الرسمي الوصف]	35,971	302	,000	1,261	1,19	1,33
اثارة تجنب دائما أحاول [1-] الكياسة :ثانيا [.العمل في الزملاء مع المشاكل]	44,144	302	,000	1,409	1,35	1,47
ألا على دائما أحرص [2-] الكياسة :ثانيا [.الآخرين حقوق على أتعدى]	34,943	302	,000	1,353	1,28	1,43
منع الى دائما أبادر [3-] الكياسة :ثانيا [.الزملاء بين تقع قد التي المشاكل حدوث]	32,375	302	,000	1,281	1,20	1,36
سلوكي لتأثير أنتبه [4-] الكياسة :ثانيا [.العمل في زملائي مع وتصرفاتي]	40,276	302	,000	1,380	1,31	1,45
المشاكل في دائما أفكر [5-] الكياسة :ثانيا [.العمل في الزملاء تواجه قد التي]	28,256	302	,000	1,215	1,13	1,30
أوقاتا دائما أقضي- [1] :التسامح روح :ثالثا [.الأهمية شديدة أشياء إنجاز في طويلة]	13,937	302	,000	,805	,69	,92
بتبسيط دائما أرغب- [2] :التسامح روح :ثالثا [.تهويلها وعدم الأمور]	30,664	302	,000	1,142	1,07	1,22
على دائما أركز- [3] :التسامح روح :ثالثا هو ما على التركيز دون الإيجابية الجوانب [.فقط خاطئ]	28,403	302	,000	1,102	1,03	1,18
هناك أن أجد عندما- [4] :التسامح روح :ثالثا المدراء أنظار بتوجيه أقوم الأداء في إخفاقات [.إليها]	18,345	302	,000	,954	,85	1,06
بمهام تكليفي يتم عندما- [5] :التسامح روح :ثالثا ودون صدر رحابة بكل بذلك أقوم فأبني إضافية [.تذمر]	16,678	302	,000	,947	,84	1,06

أنه أعتقد [1- الضمير صحة: رابعا مقابله فان مرضي عمل يوم هناك يكون عندما [.عادل يومي أجر هناك يكون أن يجب	23,785	302	,000	1,010	,93	1,09
دائما أطلع [2- الضمير صحة: رابعا وأقرأها وإعلاناتها المؤسسة مذكرات على [.بتمعن	13,402	302	,000	,746	,64	,86
إلى أحضر [3- الضمير صحة: رابعا [.نهائيه بعد وأنصرف بدايته قبل العمل	18,350	302	,000	,904	,81	1,00
ألتزم [4- الضمير صحة: رابعا [.أتجاوزها ولا المحددة الاستراحة بقواعد	16,720	302	,000	,832	,73	,93
قواعد أتبع [5- الضمير صحة: رابعا [أحد يراقبني لا عندما حتى وتعليماتها المؤسسة	29,265	302	,000	1,116	1,04	1,19
دائما أسعى [1- المشاركة طوعية: خامسا [.المؤسسة في التغييرات لمواكبة	27,620	302	,000	1,106	1,03	1,18
أحرص [2- المشاركة طوعية: خامسا تعد والتي الرسمية غير اللقاءات حضور على [.العمل لتطوير مهمة الوقت نفس في	14,570	302	,000	,805	,70	,91
في أشارك [3- المشاركة طوعية: خامسا ولكنها الرسمي العمل بتطلبها لا التي المهام [.المؤسسة عن حسنة صورة إعطاء في تساعد	19,479	302	,000	,993	,89	1,09
تقديم أقوم [4- المشاركة طوعية: خامسا [.وتطويره العمل لتحسين اقتراحات	20,526	302	,000	1,020	,92	1,12
أفتخر [5- المشاركة طوعية: خامسا إظهارها على وأحرص للمؤسسة بانتمائي [الأخرين أمام ايجابية بصورة	29,549	299	,000	1,227	1,14	1,31
2المحور المواطنة التنظيمية	40,673	302	,000	1,08755	1,0349	1,1402

الملحق رقم (38): نتائج اختبار الفرضية الأولى.

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
1المحور	303	168,98	25,466	1,463

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 93

t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
				Inférieur	Supérieur

المحور1	51,936	302	,000	75,983	73,10	78,86

الملحق رقم (39): نتائج اختبار الفرضية الثانية.

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المحور2	303	102,19	11,635	,668

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 75						
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
المحور2	40,680	302	,000	27,191	25,88	28,51

الملحق رقم (40): نتائج اختبار الفرضيات الارتباطية (معامل الارتباط بيرسون)

CORRELATIONS

/VARIABLES=المحور1 المحور2 البعد1 البعد2 البعد3 البعد4 البعد5 البعد6 البعد7
المحور2
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

		المحور1	المحور2	البعد1	البعد2	البعد3	البعد4	البعد5	البعد6	البعد7
		جودة الحياة في العمل	المواطنة التنظيمية	بيئة العمل المادية	بيئة العمل المعنوية	خصائص الوظيفة	الأجور والمكافآت	جماعة العمل	أسلوب الرئيس في الإشراف	المشاركة في القرارات
المحور1 بيئة العمل المادية	Corrélation de Pearson	,588**	,275**	1	,450**	,478**	,423**	,373**	,240**	,233**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	303	303	303	303	303	303	303	303	303
المحور2 بيئة العمل المعنوية	Corrélation de Pearson	,897**	,611**	,450**	1	,721**	,698**	,718**	,714**	,668**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	303	303	303	303	303	303	303	303	303

	N	303	303	303	303	303	303	303	303	303
3 البعد خصائص الوظيفة	Corrélation de Pearson	,478**	,721**	1	,707**	,631**	,547**	,527**	,817**	,556**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	303	303	303	303	303	303	303	303	303
4 البعد الأجور والمكافآت	Corrélation de Pearson	,423**	,698**	,707**	1	,696**	,611**	,493**	,828**	,543**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	303	303	303	303	303	303	303	303	303
5 البعد جماعة العمل	Corrélation de Pearson	,373**	,718**	,631**	,696**	1	,613**	,686**	,842**	,625**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	303	303	303	303	303	303	303	303	303
6 البعد أسلوب الرئيس في الإشراف	Corrélation de Pearson	,240**	,714**	,547**	,611**	,613**	1	,655**	,805**	,637**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	303	303	303	303	303	303	303	303	303
7 البعد المشاركة في القرارات	Corrélation de Pearson	,233**	,668**	,527**	,493**	,686**	,655**	1	,764**	,679**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	303	303	303	303	303	303	303	303	303
1 المحور جودة الحياة في العمل	Corrélation de Pearson	,588**	,897**	,817**	,828**	,842**	,805**	,764**	1	,709**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	303	303	303	303	303	303	303	303	303
2 المحور المواطنة التنظيمية	Corrélation de Pearson	,275**	,611**	,556**	,543**	,625**	,637**	,679**	,709**	1

Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	303	303	303	303	303	303	303	303	303

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

الملحق رقم (41): نتائج اختبار الفرضيات الفرقية (اختبار أنوفا)

الجنس BY 1 المحور ONEWAY
/MISSING ANALYSIS
/POSTHOC=TUKEY DUNCAN ALPHA (0.05) .

ANOVA

1 المحور

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,496	1	,496	1,398	,238
Intragroupes	106,801	301	,355		
Total	107,297	302			

العمر BY 1 المحور ONEWAY
/MISSING ANALYSIS
/POSTHOC=TUKEY DUNCAN ALPHA (0.05) .

ANOVA

1 المحور

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	3,108	3	1,036	2,973	,032
Intragroupes	104,189	299	,348		
Total	107,297	302			

Comparaisons multiples :

Variable dépendante: 1 المحور

			Différence moyenne (I-J)	Erreur standard	Sig.	Intervalle de confiance à 95 %	
						Borne inférieure	Borne supérieure
Différence significative de Tukey	العمر (I)	سنة 40 الى 31 من	,36367	,15285	,083	-,0312	,7586
		سنة 50 الى 41 من	,35299	,14632	,077	-,0250	,7310
		سنة 50 من أكثر	,13867	,17834	,865	-,3221	,5994
	العمر (J)	سنة 30 من أقل	-,36367	,15285	,083	-,7586	,0312
		سنة 50 الى 41 من	-,01068	,07781	,999	-,2117	,1904
		سنة 50 من أكثر	-,22499	,12826	,298	-,5564	,1064
	سنة 40 الى 31 من	سنة 30 من أقل	-,35299	,14632	,077	-,7310	,0250
		سنة 40 الى 31 من	,01068	,07781	,999	-,1904	,2117

	سنة 50 من أكثر	-,21432	,12039	,285	-,5254	,0967
	سنة 30 من أقل	-,13867	,17834	,865	-,5994	,3221
	سنة 40 الى 31 من	,22499	,12826	,298	-,1064	,5564
	سنة 50 الى 41 من	,21432	,12039	,285	-,0967	,5254

التعليم BY 1 المحور ONEWAY
/MISSING ANALYSIS
/POSTHOC=TUKEY DUNCAN ALPHA (0.05) .

ANOVA

1 المحور

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	8,322	2	4,161	12,612	,000
Intragroupes	98,975	300	,330		
Total	107,297	302			

Comparaisons multiples :

Variable dépendante: 1 المحور

						Intervalle de confiance à 95 %	
	(I) المؤهل العلمي	(J) المؤهل العلمي	Différence moyenne (I-J)	Erreur standard	Sig.	Borne inférieure	Borne supérieure
Différence significative de Tukey	متوسط	ثانوي	-,34697	,20042	,195	-,8190	,1251
		جامعي	,01177	,19572	,998	-,4492	,4728
	ثانوي	متوسط	,34697	,20042	,195	-,1251	,8190
		جامعي	,35874*	,07183	,000	,1896	,5279
	جامعي	متوسط	-,01177	,19572	,998	-,4728	,4492
		ثانوي	-,35874*	,07183	,000	-,5279	-,1896

*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

الخبرة BY 1 المحور ONEWAY
/MISSING ANALYSIS
/POSTHOC=TUKEY DUNCAN ALPHA (0.05) .

ANOVA

1 المحور

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	3,928	3	1,309	3,788	,011
Intragroupes	103,368	299	,346		
Total	107,297	302			

Comparaisons multiples :

Variable dépendante: 1المحور

			Différence moyenne (I-J)	Erreur standard	Sig.	Intervalle de confiance à 95 %	
						Borne inférieure	Borne supérieure
Différence significative de Tukey	5 من أقل سنوات	سنوات 10 الى 6 من	,17145	,11373	,434	-,1224	,4653
		سنة 20 الى 11 من	,22325	,09134	,071	-,0127	,4592
		سنة 20 من أكثر	-,10194	,13650	,878	-,4546	,2507
	10 الى 6 من سنوات	سنوات 5 من أقل	-,17145	,11373	,434	-,4653	,1224
		سنة 20 الى 11 من	,05181	,09331	,945	-,1893	,2929
		سنة 20 من أكثر	-,27339	,13782	,196	-,6295	,0827
	الى 11 من سنة 20	سنوات 5 من أقل	-,22325	,09134	,071	-,4592	,0127
		سنوات 10 الى 6 من	-,05181	,09331	,945	-,2929	,1893
		سنة 20 من أكثر	-,32519*	,12002	,036	-,6353	-,0151
	20 من أكثر سنة	سنوات 5 من أقل	,10194	,13650	,878	-,2507	,4546
		سنوات 10 الى 6 من	,27339	,13782	,196	-,0827	,6295
		سنة 20 الى 11 من	,32519*	,12002	,036	,0151	,6353

*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

الوظيفة 1 BY المحور ONEWAY
/MISSING ANALYSIS
/POSTHOC=TUKEY DUNCAN ALPHA(0.05) .

ANOVA

1المحور

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	9,235	2	4,618	14,127	,000
Intragruppes	98,062	300	,327		
Total	107,297	302			

Comparaisons multiples :

Variable dépendante: 1المحور

			Différence moyenne (I-J)	Erreur standard	Sig.	Intervalle de confiance à 95 %	
						Borne inférieure	Borne supérieure
Différence significative de Tukey	تحكم عون	تنفيذ عون	-,30220*	,07510	,000	-,4791	-,1253
		إطار	,12208	,08574	,330	-,0799	,3240
	تنفيذ عون	تحكم عون	,30220*	,07510	,000	,1253	,4791
		إطار	,42429*	,08658	,000	,2203	,6282

إطار	تحكم عون	-1,12208	,08574	,330	-,3240	,0799
	تنفيذ عون	-,42429*	,08658	,000	-,6282	-,2203

*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

الجنس BY 2المحور ONEWAY
/MISSING ANALYSIS.

ANOVA

2المحور

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,249	1	,249	1,150	,284
Intragroupes	65,175	301	,217		
Total	65,424	302			

التعليم BY 2المحور ONEWAY
/MISSING ANALYSIS.

ANOVA

2المحور

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	3,208	2	1,604	7,734	,001
Intragroupes	62,216	300	,207		
Total	65,424	302			

الخبرة BY 2المحور ONEWAY
/MISSING ANALYSIS.

ANOVA

2المحور

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	3,137	3	1,046	5,020	,002
Intragroupes	62,287	299	,208		
Total	65,424	302			

العمر BY 2المحور ONEWAY
/MISSING ANALYSIS.

ANOVA

2المحور

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.

Intergroupes	3,634	3	1,211	5,861	,001
Intragroupes	61,790	299	,207		
Total	65,424	302			

الوظيفة 2 BY المحور 1
ONEWAY /MISSING ANALYSIS.

ANOVA

2 المحور

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	2,366	2	1,183	5,628	,004
Intragroupes	63,058	300	,210		
Total	65,424	302			