

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira -
Tasdawit Akli Muḥend Ulḥağ - Tubirett -



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أكلي محمد أولحاج
- البويرة -

Faculté des Sciences Sociales et Humaines

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم: علم النفس وعلوم التربية.

عنوان المذكرة:

جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي

دراسة ميدانية لدى مستخدمي مؤسسة نفطال (GPL) سيدي خالد ولاية البويرة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية.

إشراف الأستاذ:

من إعداد الطالبتين:

- د. بولبداوي علي.

- مشاش أحلام.

- آيت أعمار ه سعدة.

السنة الجامعية: 2025/2024.



نموذج التصريح الشرفي الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث.

انا الممضي أسفله، السيد(ة) أيت أمباركة مسعدة صفة: طالب، أستاذ، باحث طالبة

الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية: 12 00 47715 والصادرة بتاريخ 15 03 2021

المسجل(ة) بكلية / معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم النفس

والمكلف(ة) بإنجاز اعمال بحث (مذكرة، التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه).

عنوانها: جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالإلتزام

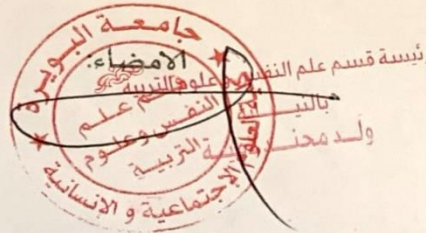
العملية

تحت إشراف الأستاذ(ة): د. بولجدو عيسى

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 09 06 2025 توقيع المعني(ة) [Signature]

رأي هيئة مراقبة السرقة العلمية:



النسبة: 26 %



نموذج التصريح الشرفي الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث.

انا الممضي أسفله، السيد(ة) مستأثر أحمد الصفة: طالب، استاذ، باحث طالبة

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية: 180 17653 والصادرة بتاريخ 26 02 2020.

المسجل (ة) بكلية / معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم النفس

والمكلف (ة) بإنجاز اعمال بحث (مذكرة، التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه).

عنوانها: جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها

بِالْمَقَامِ التَّوَكُّلِيِّ .

تحت إشراف الأستاذ(ة): د. يوليد أبو عيا علي :

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: ٠٩ - ٠٦ - ٢٠٢٥ توقيع المعني(ة)

رأي هيئة مراقبة السرقة العلمية:

النسبة:

% 26



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر

لا يسعنا بعد الانتهاء من هذا العمل إلى أن نقول الحمد لله على التوفيق والتسيير كل ما صعب علينا، طيلة مشوارنا الدراسي.

كل الشكر والامتنان، وعظيم الاحترام إلى أستاذنا الفاضل الدكتور " بولبداوي علي" المشرف على عملنا هذا، حيث قدم لنا كل النصائح القيمة وتحفيزاته المتكررة، التي حثنا على بذل الجهد وإتقان العمل، فله جزيل الشكر والتقدير.

كما نتقدم بالشكر العظيم إلى كل أساتذة قسم علم النفس، الذين لم يبخلوا علينا بإرشاداتهم، وقدموا لنا النصائح، وشكر خاص للأساتذة لجنة المناقشة.

وكل الشكر والامتنان إلى كل عمال مؤسسة نفطال - بواد البردي - الذين سهلوا علينا الإجراءات للقيام بهذا العمل.

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من قدم لنا المساعدة من قريب أو بعيد لإتمام هذه المذكرة.

وإلى العائلة الكريمة "مشاش" و " أيت أعمارة".

شكرا جزيلا لكم وإن كانت الكلمات لا توفي حقكم، والأرقام لا توفي فضلكم.

الإلهاء

إلى من خاض الحياة لأجلي..

إلى من غرسوا في قلبي الحلم وسقوه بالدعاء..

إلى من كانوا نور دربی وظلی حین أثقلتني الأيام..

إلى أمي وأبي يا معنى الحياة وجمالها..

إلى اخوتي الغاليين..

هذا النجاح لكم..

أنا كنت الوسيلة وأنتم الغاية التي سعت لها بكل قلبي..

أنتم إلا نجاد الحقيقى، أنا فقط النتيجة..

إلى كل عائلة "مشاش" ..

إلى الأستاذ المشرف "بولبداوي على" حفظه الله..

إلى الصديقات المقربات "سوهيلة، نجاة، سعدية، يسرى"..

أحلام

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى روح أمي وأبي رحمهما الله

إلى أعز ما في الوجود، الذي كان لي أفضل سند في هذه الحياة زوجي العزيز "حكيم"

إلى أغلى ما أملك أبنائي "سليمان" و "تيم"

إلى إخوتي حفظهم الله

إلى عائلتي الثانية "بوكردون"

إلى كل الأصدقاء في قسم علم النفس، وكل الأساتذة

تحية خاصة إلى الاستاذ المشرف "بو لداوي علي"

إلى عمال مؤسسة نفضال بواد البردي

إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل المتواضع من قريب أو من بعيد

إلى كل من يعرفني

سعدية

فهرس المحتويات

الرقم	المحتويات	الصفحة
1	شكر	أ
2	الإهداء 1	ب
3	الإهداء 2	ج
4	فهرس المحتويات	د
5	فهرس الجداول	ز
6	فهرس الأشكال	ح
7	قائمة الملاحق	ط
8	ملخص بالعربية	ي
9	ملخص بالإنجليزية	ك
10	مقدمة	01
الجانب النظري		
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة		
11	1. الإشكالية	06
12	2. الفرضيات	10
13	3. أسباب اختيار الموضوع	10
14	4. أهمية الدراسة	11
15	5. أهداف الدراسة	12
16	6. تحديد المفاهيم الإجرائية	13
17	7. الدراسات السابقة	13
18	8. التعقيب على الدراسات السابقة	25
الفصل الثاني: جودة الحياة الوظيفية		

28	تمهيد	19
28	1. مفهوم جودة الحياة الوظيفية	20
31	2. أهمية جودة الحياة الوظيفية	21
33	3. أهداف جودة الحياة الوظيفية	22
34	4. عناصر جودة الحياة الوظيفية	23
37	5. خصائص جودة الحياة الوظيفية	24
38	6. أبعاد جودة الحياة الوظيفية	25
47	7. برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية	26
50	8. عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية	28
51	9. نظريات جودة الحياة الوظيفية	29
54	خلاصة الفصل	30
الفصل الثالث: الالتزام التنظيمي		
56	تمهيد	31
56	1. مفهوم الالتزام التنظيمي	32
59	2. أهمية الالتزام التنظيمي	33
61	3. خصائص الالتزام التنظيمي	35
63	4. أبعاد الالتزام التنظيمي	36
65	5. مراحل الالتزام التنظيمي	37
67	6. العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي	38
69	7. طرق قياس الالتزام التنظيمي	39
72	8. مداخل الالتزام التنظيمي	40
74	9. نظريات الالتزام التنظيمي	41
79	10. العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي	42

81	43	خلاصة الفصل
الجانب التطبيقي		
الفصل الرابع: منهجية الدراسة الميدانية		
84	44	تمهيد
84	45	1. الدراسة الاستطلاعية
85	46	2. منهج الدراسة
85	47	3. حدود الدراسة
86	48	4. مجتمع الدراسة
86	49	5. عينة الدراسة
94	50	6. أدوات الدراسة
108	51	7. أساليب المعالجة الإحصائية
الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج		
111	53	تمهيد
111	54	1. عرض وتحليل ومناقشة الفرضية العامة
113	55	2. عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى
115	56	3. عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية
114	57	4. عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
119	58	5. استنتاج عام
120	59	6. الاقتراحات
122	60	خاتمة
124	61	قائمة المصادر والمراجع
137	62	الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
01	جدول رقم (01) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.	86
02	جدول رقم (02) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.	88
03	جدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.	90
04	جدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية.	91
05	جدول رقم (05) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير نمط الوظيفة.	93
06	جدول رقم (06) يوضح بنود إستبيان جودة الحياة الوظيفية.	97
07	جدول رقم (07) يوضح طريقة تصحيح الاستبيان.	99
08	جدول رقم (08) يوضح استبيان جودة الحياة الوظيفية قبل وبعد التحكيم.	100
09	جدول رقم (09) يوضح الإتساق الداخلي لمقياس جودة الحياة الوظيفية.	101
10	جدول رقم (10) يوضح معامل ثبات جودة الحياة الوظيفية الفا كرو نباخ.	105
11	جدول رقم (11) يوضح العبارات التي جذفت بعد التحكيم.	106
12	جدول رقم (12) يوضح صدق الاتساق الداخلي للالتزام التنظيمي.	107
13	جدول رقم (13) يوضح معامل ثبات الالتزام التنظيمي بمعادلة الفا كرونباخ.	108
14	جدول رقم (14) يوضح العلاقة بين جودة الحياة الوظيفي والالتزام التنظيمي.	111
15	جدول رقم (15) يوضح العلاقة بين المشاركة بين اتخاذ القرارات والالتزام التنظيمي.	114
16	جدول رقم (16) يوضح العلاقة بين التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية والالتزام التنظيمي.	116
17	جدول رقم (17) يوضح العلاقة بين بيئة العمل والالتزام التنظيمي.	117

فهرس الأشكال

الرقم	الأشكال	الصفحة
01	شكل رقم (01) يمثل نموذج أفضل 100 شركة للعمل بها في الولايات المتحدة الأمريكية.	35
02	شكل رقم (02) يوضح ابعاد جودة الحياة الوظيفية.	46
03	شكل رقم (03) يوضح أهمية الإلتزام التنظيمي.	60
04	شكل رقم (04) يوضح خصائص الإلتزام التنظيمي.	62
05	شكل رقم (05) يوضح مراحل الإلتزام التنظيمي.	67
06	شكل رقم (06) يوضح مداخل الإلتزام التنظيمي.	74
07	شكل رقم (07) يوضح أعمدة بيانية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.	87
08	شكل رقم (08) دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.	87
09	شكل رقم (09) أعمدة بيانية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.	88
10	شكل رقم (10) منحنى بياني يمثل توزيع افراد العينة حسب متغير السن.	89
11	شكل رقم (11) أعمدة بيانية تمثل توزيع افراد العينة حسب متغير مستوى التعليمي.	90
12	شكل رقم (12) دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.	91
13	شكل رقم (13) أعمدة بيانية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية.	92
14	شكل رقم (14) منحنى بياني يمثل توزيع افراد العينة حسب متغير الأقدمية.	92
15	شكل رقم (15) أعمدة بيانية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير نمط الوظيفة.	93
16	شكل رقم (16) دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير نمط الوظيفة.	94

قائمة الملاحق

الرقم	الملحق
01	ملحق رقم (01) يوضح قائمة صدق المحكمين.
02	ملحق رقم (02) يوضح إستبيان جودة الحياة الوظيفية/الإلتزام التنظيمي في صورته الأولى.
03	ملحق رقم (03) يوضح إستبيان جودة الحياة الوظيفية/الإلتزام التنظيمي في صورته النهائية.
04	ملحق رقم (04) يوضح المتغيرات الشخصية للعينة الإستطلاعية.
05	ملحق رقم (05) يوضح المتغيرات الشخصية للعينة الأساسية.
06	ملحق رقم (06) يوضح نتائج الفرضية العامة.
07	ملحق رقم (07) يوضح نتائج الفرضية الجزئية الأولى.
08	ملحق رقم (08) يوضح نتائج الفرضية الجزئية الثانية.
09	ملحق رقم (09) يوضح نتائج الفرضية الجزئية الثالثة.

ملخص:

هدفنا من خلال هذه الدراسة الى الكشف عن طبيعة العلاقة الموجودة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي لدى مستخدمي مؤسسة نפטال (GPL) سيدي خالد، والتي نسعى من خلالها الى التعرف الى العلاقة الارتباطية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، حيث قمنا باستخدام المنهج الوصفي الارتباطي، وطبقنا الدراسة على عينة عشوائية عددها (70) مستخدما (إداري وتقني) لمؤسسة نפטال (GPL) بسيدي خالد _بواد البردي_ البويرة معتمدين على أداة المقابلة واستبيان جودة الحياة الوظيفية ومقياس الالتزام التنظيمي، واستخدمنا معامل بيرسون (Pearson) في المعالجة الإحصائية لاختبار الدلالة بين المتغيرين، وكذا صدق الاتساق الداخلي ومعامل ثبات الفا كرو نباخ بالإضافة الى النسب المئوية من خلال برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS V 27)، وقد توصلنا من خلال هذه الدراسة الى النتائج التالية:

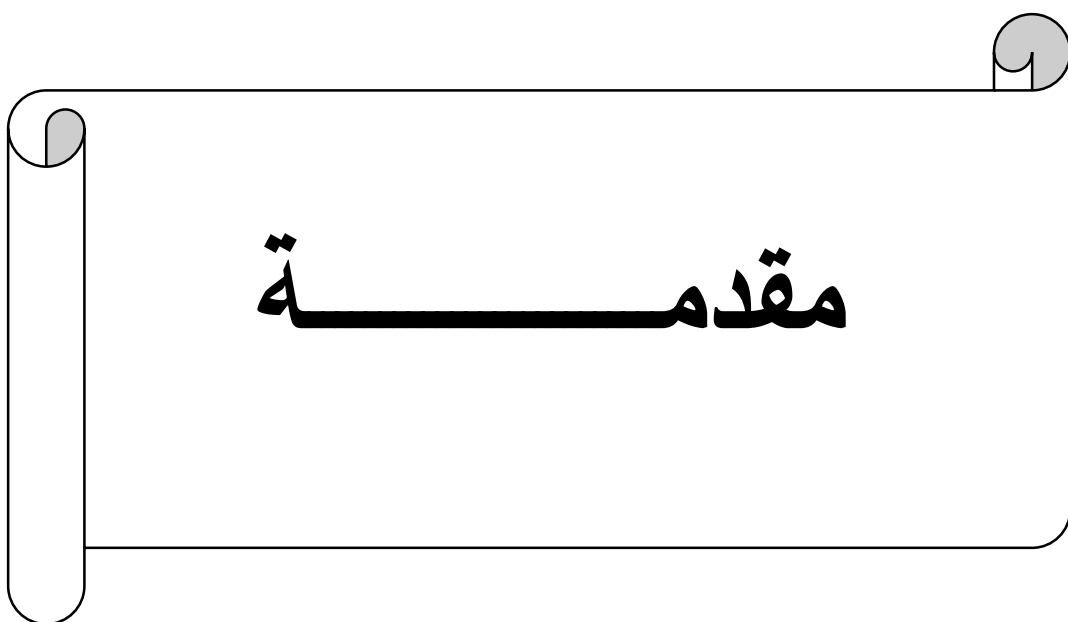
- وجود علاقة إرتباطية موجبة منخفضة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي لدى مستخدمي مؤسسة نפטال (GPL) بالبويرة.
 - وجود علاقة إرتباطية موجبة منخفضة بين المشاركة في إتخاذ القرارات والالتزام التنظيمي لدى مستخدمي مؤسسة نפטال (GPL) بالبويرة.
 - وجود علاقة إرتباطية موجبة منخفضة بين التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية والالتزام التنظيمي لدى مستخدمي مؤسسة نפטال (GPL) بالبويرة.
 - وجود علاقة إرتباطية موجبة منخفضة بين بيئة العمل والالتزام التنظيمي لدى مستخدمي مؤسسة نפטال (GPL) بالبويرة.
- الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، الالتزام التنظيمي.

Abstract:

The aim of this study is to explore the nature of the relationship between quality of work life and organizational commitment among employees of NAFTAL (GPL) in Sidi Khaled. Through this study, we seek to identify the correlational relationship between quality of work life and organizational commitment. We used the descriptive correlational approach and conducted the study on a random sample of 70 employees (administrative and technical) from NAFTAL (GPL) in Sidi Khaled – Oued El Berdi – Bouira. Data were collected using interviews, a quality of work life questionnaire, and an organizational commitment scale. Pearson's correlation coefficient was used for statistical analysis to test the significance between the two variables. We also assessed internal consistency validity and Cronbach's alpha reliability coefficient, in addition to percentages, using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, V27). The results of the study revealed the Following :

- A low positive correlation exists between quality of work life and organizational commitment among NAFTAL (GPL) employees in Bouira.
- A low positive correlation exists between participation in decision-making and organizational commitment among NAFTAL (GPL) employees in Bouira.
- A low positive correlation exists between work-life balance and organizational commitment among NAFTAL (GPL) employees in Bouira.
- A low positive correlation exists between the work environment and organizational commitment among NAFTAL (GPL) employees in Bouira.

Keywords: Quality of work life, Organizational commitment.



تعتبر جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الحديثة التي تسعى المنظمة لتحقيقها وذلك بتنمية الكفاءات المتميزة وتحقيق الميزة التنافسية، كما أن جودة الحياة الوظيفية تتمثل في كونها استراتيجية متكاملة تجعل المنظمة مركزا للإبداع والابتكار، حيث ظهر الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية من قبل الباحثين والمهتمين وكذا المنظمات إذ تسعى الإدارة الى تعزيز وتنمية العلاقات بينها وبين العاملين فيها، ونظرا لتزايد الضغط على المنظمات لتحسين جودة ما تقدمه من خدمات وبرامج قصد تحقيق رفاهية العاملين والزيادة من درجة الطمأنينة والارتياح لديهم، إذ تعتبر "Linkedin" أكبر شبكة مهنية على الإنترنت لمحترفي الأعمال والمشاركة والتفاعل وقد بلغ عدد مستخدمي "Linkedin" (875) مستخدما في عام (2022) و (900) مليون مستخدم في عام (2023) وبلغت إيرادات "Linkedin" السنوية (13.8) مليار دولار، ويعمل لديها (21) ألف موظف من بينهم (19) ألف موظف بدوام كامل، ولعل الهدف الأسمى الذي تسعى المنظمات اليوم الى تحقيقه هو ضمان التطبيق السلس والصحيح لبرامج جودة الحياة الوظيفية إذ تلعب دورا كبيرا في تحسين ظروف العمل وتوفير بيئة عمل إيجابية، والاهتمام بالمتزايد بالموظفين والإدارة الجيدة للحياة الوظيفية لهم سيؤدي الى تكوين كفاءة بشرية عالية وراغبة في العمل، فكلما أدرك الموظفون دعم ومساندة الإدارة لهم وتوفير الفرص المتاحة امامهم للتقدم، وتنمية المواهب لديهم كلما زاد اخلاصهم للمؤسسة وشعورهم بالانتماء، فتتمثل جودة الحياة الوظيفية في ضرورة تهيئة الظروف المحيطة بالعمال التي من شأنها تحقيق التوازن وتحسين العلاقات وهي السبيل الأمثل الذي يمكن من زيادة الولاء والالتزام في المؤسسة، وضرورة تعزيزه لأنه يعتبر مؤشر إيجابيا لفاعلية المؤسسة، باعتباره من العناصر الحيوية الفعالة القادرة على بناء الاستقرار والثقة بين الإدارة والعمال لبلوغ الأهداف التنظيمية إذ يشمل الالتزام التنظيمي الرغبة القوية للفرد بالبقاء عطا في مؤسسته ومساهمته في نجاحها ويظهر الالتزام في بذل العامل جهودا إضافية في العمل، إذ يعد الفرد الملتزم اتجاه منظمته مصدر قوة

يساعدها في ضمان بقائها واستمرارها ومنافستها للمؤسسات الأخرى، فمثلا المؤسسة الوطنية سوناطراك تميزت بالالتزام التنظيمي في مجال عملها ووصلت إلى الالتزام بالمعايير الدولية في مجال النفط والغاز حيث بلغت إيرادات سوناطراك بـ (77) مليار دولارا أمريكيا وتوظف حوالي (200) ألف موظف كأخر إحصاء في عام (2020)، وترتكز في نشاطها على إكتشاف وإنتاج الغاز والنفط الطبيعي، فوجود الالتزام في المؤسسات يؤدي إلى خلق جو من الترابط والعلاقات الاجتماعية بين العاملين مما يساعد على وضوح الأهداف والأدوار، وسنركز في دراستنا الحالية على دراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في مؤسسة نفطال _ بواد البردي _ والتي تلعب دورا هاما في معرفة مستويات الالتزام لدى العاملين في هذه المؤسسة والحصول على معلومات ومعطيات حول العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي والتي لها أهمية على المستخدمين من جهة وعلى سمعة المؤسسة من جهة أخرى، إضافة الى أنه موضوع محط باهتمام العديد من الباحثين لأنه متعلق بظروف العمل ونوعية الإنتاج تحسين مستوى الالتزام.

تكمُن أهمية دراستنا في حداثة الموضوع ما يتيح فرصا لفهم أعمق وتأثيرات جديدة لم يتم إكتشافها من قبل (في حدود اطلاعنا) بالإضافة إلى المساعدة في فهم العوامل المؤثرة على الالتزام التنظيمي، كون جودة الحياة الوظيفية موضوع حيوي يستقطب اهتمام الكثير من الباحثين في شتى المجالات، توفير قاعدة علمية للتخطيط لتحسين بيئة العمل، تقديم اقتراحات قابلة للتطبيق تساعد المؤسسات على خلق بيئة عمل ملتزمة ومحفزة والحصول على معطيات ومعلومات حول جودة الحياة الوظيفية التي لها أثر على المستخدمين وعلى التزامهم مما يساهم في النجاح الفردي والجماعي، كون الالتزام التنظيمي يتعلق بالعمل باعتباره عنصر أساسي في التقدم والإنتاج وذلك من أجل الزيادة في المردودية، محاولة إبراز الأهمية والدور الذي تلعبه جودة الحياة الوظيفية في تحقيق أعلى مستويات الالتزام التنظيمي.

حيث قمنا بتقسيم هذه الدراسة الى جانبين نظري وتطبيقي، قسمنا الجانب النظري الى فصول تناولنا في الفصل الأول الإطار العام للدراسة، حيث قمنا بصياغة الإشكالية مع طرح التساؤلات والفرضيات إضافة الى أهمية الدراسة والأسباب الموضوعية والذاتية مع ذكر أهداف الدراسة بالإضافة الى تحديد المفاهيم الإجرائية للمتغيرين مع ذكر الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

أما الفصل الثاني فتناولنا فيه موضوع جودة الحياة الوظيفية بدءا من المفهوم والأهمية والأهداف والعناصر وكذلك الخصائص والابعاد وبرامج وعوائق الجودة ثم تليها النظريات، والفصل الثالث تناولنا فيه موضوع الالتزام التنظيمي من حيث المفهوم والأهمية والخصائص والابعاد والمراحل انتقالا الى العوامل المؤثرة فيه وطرق قياس الالتزام ومداخل الالتزام والعلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي ثم النظريات التي تناولت موضوع الالتزام التنظيمي.

أما الجانب التطبيقي فقد تناولنا فيه فصلين _ الفصل الرابع خاص بمنهجية الدراسة الميدانية بداية من الدراسة الاستطلاعية والمنهج المتبع، حدود الدراسة الزمانية والمكانية ثم مجتمع الدراسة والعينة الأساسية وأهم الأدوات المستعملة لجمع البيانات وصولا الى أساليب المعالجة الإحصائية، والفصل الخامس فقد تناولنا فيه عرض وتحليل ومناقشة النتائج، الاستنتاج العام وأهم الاقتراحات وصولا إلى الخاتمة.



الجانِب النظري

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- 1- الإشكالية.
- 2- فرضيات الدراسة.
- 3- أهمية الدراسة.
- 4- أهداف الدراسة.
- 5- أسباب اختيار الموضوع.
- 6- تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة.
- 7- الدراسات السابقة.

1- الإشكالية:

شهدت المؤسسة الجزائرية العديد من التغيرات انعكست على تطور نظامها الإداري، بفعل التحديات في مجالات العمل وما صاحبها من منافسات حادة، في محاولة سعيها للتميز بخدمات جديدة بهدف تحسين جودتها، ما دفع بهذه المؤسسات لإتباع استراتيجيات للحفاظ على مكانتها وضمان بقائها وتحقيق التميز والنمو، ففعالية المؤسسة تعتمد على كفاءة المورد البشري عن طريق الاستثمار فيه، فهو الركيزة الأساسية ومصدر الإبداع والنجاح، فنظرا للتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية أصبح من الضروري بذل المؤسسات لمزيد من الجهد وذلك بالاهتمام بالعاملين وتحسين ظروف عملهم واعتماد مسار واضح لهدف التوافق بين قيم المؤسسة وأهداف الأفراد من خلال منح فرص للتدريب والترقية، لتجسير الطاقات الكامنة وتطوير مهاراتهم، فعلى كل مؤسسة تشجيع مستخدميها لاقتراح أفكار لتحسين جودة الحياة المهنية على أن تقابل هذه الأفكار بروح التقدير والقبول ويشير (الشديفات، 2016) إلى أن ممارسة الإدارة يجب أن تجسد التزامها بإثراء بيئة العمل وتعزيز أمان الموظفين بالإضافة إلى إتاحة الفرصة للتعبير عن آراءهم، ويتجلى دور الإدارة في إنجاح أي عمل يستهدف التنسيق والتعاون بين جهود العاملين، وتحفيز المنافسة بينهم من أجل التحسين من أدائهم والرفع من معنوياتهم فمن الضروري أن توفر الإدارة فرصا للإبداع مع صياغة قوانين و أنظمة داخلية توجه سلوكهم للاستفادة من الطاقات الفكرية لكل ما يقدمونه ورد الاعتبار لهم لضمان احترام متبادل يعزز الثقة بين الإدارة والعاملين.

فجودة الحياة الوظيفية من المواضيع الهامة التي شدد انتباه العديد من الباحثين أمثال (Anderson and SPEARMAN)، فهي من الأهداف الأساسية التي تطمح لها أغلب المؤسسات سعيا لتحقيقها ومحاولة لبلوغ مستويات عالية من العمل، فجودة الحياة الوظيفية بمثابة الخيار الأنسب لتلك المؤسسات التي تبحث

عن أنجح السبل التي تستند عليها الإدارة قصد تحسين الحياة الوظيفية، فالجودة هي التوجه الذي يرى أن الموظف هو أحد أصول المؤسسة بدلا من كونه تكلفة عليها.

تشير دراسة " عليوان، وبن مؤمن (2020)" إلى معرفة مستويات جودة العمل والالتزام بجودة حياة العمل في المؤسسات التربوية وتنمي فيهم الدافعية والالتزام التنظيمي لدى الأساتذة المسجلين في التكوين، إذ توصلت إلى ضرورة الإهتمام بجودة حياة العمل في المؤسسات التربوية وتنمي فيهم الدافعية والالتزام التنظيمي.

ترتبط جودة الحياة الوظيفية بعدة أبعاد تمكننا من معرفة مدى توفرها في المؤسسة وذلك من خلال نظام الأجور والمكافآت، الأمن والاستقرار الوظيفي، وظروف العمل المحيطة بالعاملين، والمشاركة في اتخاذ القرارات وفرص التقدم الوظيفي والترقية، والتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية.

سنركز في دراستنا على بعد المشاركة في اتخاذ القرارات وبعد التوازن بين الحياة المهنية والخاصة وبعد بيئة العمل تتجلى هذه الأبعاد من خلال مشاركة الأفراد في إبداء الرأي خاصة في العمليات المتعلقة بسياسة المؤسسة ومهامها، كما أن هذه المشاركة تساهم في تحسين طرق العمل ما يعزز من حماس العمال للتعاون والتقليل من نسبة الصراعات ما ينتج مناخا تنظيميا يسوده التفاعل والمساندة من العاملين لقرارات الإدارة ويشير (جعفري والجهني، 2024) إلى ضرورة التركيز على احتياجات الأفراد مع خلق مناخ إيجابي ملائم يساعد العمال على القيام بعملهم على أحسن وجه، ففاعلية المؤسسة تتجسد في توفير بيئة عمل مريحة ومحفزة تشجع العاملين على العمل الجماعي، تستهدف برامج الأمن و السلامة المهنية خاصة النشاطات التي يتعرض العامل من خلالها للإصابة وهذا لهدف إنجاز المهام الموكلة إليهم بأقل الأخطاء .

كما يجب أن تعتمد سياسة الإدارة وأسلوبها على المرونة في العمل، وترك الحرية في أداء العمل الذي من شأنه أن يحقق توازنا بين حياته المهنية والخاصة للمورد البشري ، وأن تتسم ساعات العمل عنده بالحرية

من أجل التقليل من الضغط الناتج من كثرة عبئ العمل، مع ضرورة إشباع حاجاته وقد افترض ABRAHAM MASLOW" (1949) أن الحاجات الإنسانية بمثابة دوافع تتجدد حيث تلعب دورا كبيرا في الرفع من إلتزام العاملين، باعتبار العمل وسيلة لتحقيق الإنجاز المرغوب والإبداع فيه، فالإدارة هي من تمنح الصلاحيات للعاملين، وتوفر الفرصة للتعلم، ما يجعل من المؤسسة فضاءا للسعادة التنظيمية.

(العمارات، 2020، ص: 14)

"فتحسين جودة الحياة الوظيفية يتمثل في إعداد قوة عمل محفزة ذات ولاء عالي (شهاب، 2012) حيث يصبح المورد البشري أكثر قدرة على الإبداع، فتعامل الإدارة بوضوح مع العاملين والإستماع لآرائهم ومقترحاتهم يضمن إنخراطهم في العمل باعتبارهم جزء لا يتجزأ منه"، حيث تنعكس إيجابا على رضاهم المهني وترفع من مستوى دافعيتهم للإنجاز وتخلق لديهم الشعور بالولاء والانتماء ما يؤثر على إلتزامهم التنظيمي كونه يساهم بشكل كبير في تحقيق أهداف المؤسسة وتأدية المهام بكفاءة.

فحسب (تقاسيمي، 2014) الإلتزام التنظيمي هو مجموعة من القواعد التي تقوم بضبط سلوك الفرد داخل المؤسسة، وكذا التمسك بقيم المنظمة وأهدافها والشعور القوي بالانتماء إليها والدفاع عنها، والرغبة في الإستمرار بالعمل فيها، فعندما تصبح قيمه وأهدافه ومعتقداته متطابقة مع أهداف المؤسسة، والقيم السائدة فيها تساعد الفرد على بذل أقصى مجهوده في العمل، ولا يفكر بتركها والانتقال إلى مؤسسة أخرى، بغض النظر عن المصالح المادية أو المكاسب التي يمكن الحصول عليها، فهؤلاء الأفراد يفعلون ذلك لأنهم يشعرون أنه يجب عليهم أن يفعلوا ذلك، ويشير (إبراهيم حنونة، 2016) إلى أن طبيعة العلاقة بين المستخدم والمؤسسة يجب أن تكون متطابقة من حيث القيم والأهداف، فالفرد المرتبط بالمؤسسة يبذل أقصى مجهوده من أجل الرضا في العمل، كما يجب أن يزيد من معدل الحضور وأن يكون على دراية تامة بالمنافع التي تربط بقائه في المؤسسة وأن يحسن من علاقاته مع الزملاء، وهذا ما يزيد من إنتاجية المؤسسة باستخدام أنظمة لضمان قوتها وتماسكها.

إلا أن عديدا من المؤسسات الجزائرية تواجه تحديات تشكل عائقا لنموها وتطورها، فعدم تخصيص اعتماد مالي من ميزانية المؤسسة يساهم في جودة الحياة الوظيفية، وعدم إدراك أهمية الجودة في دفع المؤسسة نحو التغيير الإيجابي من جهة أخرى، إهمال حاجات العمال ونقص تحفيزهم وتشجيعهم، وعملهم في بيئة سلبية، غير داعمة، عدم التكفل بالمستخدم والإشادة بمهاراته والرفع من معنوياته، ورفض تفويض الصلاحيات للمورد البشري، بالإضافة إلى عدم إحترام السلم الإداري في تأدية المهام أدى إلى شعورهم بالإنفصال التام عن المؤسسة، هذه المعوقات تمنع فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها، هذه الفجوة أدت بنا إلى إلقاء الضوء على موضوع جودة الحياة الوظيفية وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى عينة من مستخدمي مؤسسة نפטال _ بواد البردي وعليه يمكننا طرح التساؤل العام التالي:

- هل لجودة الحياة الوظيفية علاقة بالالتزام التنظيمي لدى مستخدمي مؤسسة نפטال بمرکز تعبئة

الغاز المميع بسيدي خالد - واد البردي - ولاية البويرة؟

ويندرج تحت هذا التساؤل العام التساؤلات الجزئية التالية:

- هل للمشاركة في اتخاذ القرارات علاقة بالالتزام التنظيمي لدى مستخدمي مؤسسة نפטال مرکز تعبئة

الغاز المميع بسيدي خالد واد البردي ولاية البويرة؟

- هل للتوازن بين الحياة الخاصة والمهنية علاقة بالالتزام التنظيمي لدى مستخدمي مؤسسة نפטال

مرکز تعبئة الغاز المميع بسيدي خالد واد البردي ولاية البويرة؟

- هل لبيئة العمل والالتزام التنظيمي لدى مستخدمي مؤسسة نפטال مرکز تعبئة الغاز المميع بسيدي

خالد واد البردي ولاية البويرة؟

2- الفرضيات:

الفرضية العامة:

- جودة الحياة الوظيفية علاقة بالالتزام التنظيمي لدى مستخدمي مؤسسة نפטال بمركز تعبئة الغاز المميع بسيدي خالد - واد البردي - ولاية البويرة.

الفرضيات الجزئية:

- للمشاركة في اتخاذ القرار علاقة ارتباطية بالالتزام التنظيمي لدى مستخدمي مؤسسة نפטال مركز تعبئة الغاز المميع بسيدي خالد واد البردي ولاية البويرة.
- للتوازن بين الحياة الخاصة والمهنية علاقة ارتباطية بالالتزام التنظيمي لدى مستخدمي مؤسسة نפטال مركز تعبئة الغاز المميع بسيدي خالد واد البردي ولاية البويرة.
- لبيئة العمل علاقة ارتباطية بالالتزام التنظيمي لدى مستخدمي مؤسسة نפטال مركز تعبئة الغاز المميع بسيدي خالد واد البردي ولاية البويرة.

3- أسباب اختيار الموضوع:

الأسباب الذاتية:

- ◀ رغبتنا بدراسة هذا الموضوع.
- ◀ تكوين نظرة علمية حول موضوع الدراسة.
- ◀ الرغبة في إثراء الرصيد المعرفي في هذا الموضوع.
- ◀ الرغبة في تطبيق المعارف النظرية المكتسبة ومقارنتها بالواقع.

◀ الاهتمام الشخصي بالمجال النفسي والتنظيمي.

الأسباب الموضوعية:

◀ قابلية دراسة الموضوع من الناحية النظرية والتطبيقية.

◀ وجود دراسات سابقة تشير إلى تأثيرات جودة الحياة الوظيفية على بيئة العمل، ما دفعنا إلى

استكشاف هذا الجانب بشكل أعمق.

◀ أهمية الالتزام التنظيمي في بيئة العمل.

◀ إعطاء نظرة علمية حول جودة الحياة الوظيفية وتأثيراته على الالتزام التنظيمي وانعكاس ذلك على

المؤسسة.

◀ محاولة إبراز التأثيرات الذي تفرزها جودة الحياة الوظيفية على أداء العمال.

◀ التوجهات العالمية من خلال زيادة التركيز عالميا على جودة الحياة الوظيفية في بيئات العمل

مما يجعل موضوعنا ذو صلة بالأولويات الرائدة.

◀ محاولة توضيح المفاهيم المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي.

◀ ملائمة إخضاع هذا البحث إلى التحقيق الميداني.

◀ إضافة معلومات وإثراء مكتبة الجامعة.

4- أهمية الدراسة:

◀ حداثة الموضوع ما يتيح فرصا لفهم أعمق وتأثيرات جديدة لم يتم استكشافها من قبل.

◀ المساعدة على فهم العوامل المؤثرة على الالتزام التنظيمي.

◀ كون جودة الحياة الوظيفية موضوع حيوي يستقطب اهتمام الكثير من الباحثين في شتى المجالات.

- ◀ توفير قاعدة علمية للتخطيط لتحسين بيئة العمل.
- ◀ تقديم اقتراحات قابلة للتطبيق تساعد المؤسسات على خلق بيئة عمل ملتزمة ومحفزة.
- ◀ الحصول على معطيات ومعلومات حول جودة الحياة الوظيفية التي لها أثر على المستخدمين وعلى التزامهم مما يساهم في النجاح الفردي والجماعي.
- ◀ كون الالتزام التنظيمي يتعلق بالعمل باعتباره عنصر أساسي في التقدم والإنتاج وذلك من أجل الزيادة في المردودية.
- ◀ محاولة إبراز الأهمية والدور الذي تلعبه جودة الحياة الوظيفية في تحقيق أعلى مستويات الالتزام التنظيمي.
- ◀ ضرورة معالجة موضوع جودة الحياة الوظيفية من كل جوانبها.

5- أهداف الدراسة:

- ◀ التعرف على طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في المؤسسة ميدان الدراسة.
- ◀ الكشف عن طبيعة العلاقة بين بعد المشاركة في اتخاذ القرارات والالتزام التنظيمي في مكان الدراسة.
- ◀ التعرف على طبيعة العلاقة بين بعد التوازن بين الحياة الخاصة والمهنية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي على عمال مؤسسة محل الدراسة.
- ◀ التعرف على طبيعة العلاقة بين بعد بيئة العمل والالتزام التنظيمي على عمال مؤسسة محل الدراسة.

6- تحديد المفاهيم الإجرائية:

1- جودة الحياة الوظيفية:

هو مدى تحقق أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى مستخدمي مؤسسة نפטال بواد البردي بولاية البويرة، تتمثل في القدرة على المشاركة في اتخاذ القرارات والتوازن بين الحياة الخاصة والمهنية وكذا بيئة العمل، يتم قياس ذلك من خلال استبيان معد من طرفنا والمتكون من (39) بنداً أعد لقياس ما أعد لقياسه فعلاً.

2- الالتزام التنظيمي:

هو مدى وجود الالتزام التنظيمي لدى مستخدمي مؤسسة نפטال بواد البردي ولاية البويرة، ويتبين ذلك من خلال الالتزام الوجداني، والاستمراري، والمعياري، ويظهر ذلك عن طريق تطبيق مقياس - ALEN (1993) MAYER.

7- الدراسات السابقة:

1- الدراسات التي تناولت متغير جودة الحياة الوظيفية:

1-1- الدراسات المحلية:

❖ دراسة حدة سلطان (2022) تحت عنوان دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة (عمر بن عمر قالمة) أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه شعبة علوم اقتصادية بجامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - تهدف هذه الدراسة إلى إزالة الغموض عن مفهوم جودة الحياة الوظيفية خاصة أنه من المفاهيم الإدارية الحديثة والتعرف على سلوك المواطنة التنظيمية الذي يساهم في تعزيز السلوك داخل المؤسسة تمثلت عينة الدراسة في (300) عامل تم توزيع الاستبيان عليهم بجمع المعلومات وفق المنهج الوصفي التحليلي، وتم استرداد (291) استبيان وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى أنه توجد

علاقة ذو دلالة إحصائية لتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في هذه المؤسسة وهو ما يدل على التوجيه الكبير بممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمؤسسة.

(سلطان، 2022)

❖ **دراسة سداني مباركة بن مهيبة (2023)** بغرداية تحت عنوان جودة حياة العمل وتأثيرها على تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في الشركة الجزائرية للمياه ADE، وهدفت الدراسة إلى معرفة دور جودة حياة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي بهذه الشركة ومن أجل ذلك تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما تم الاعتماد على الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات وتوزيعها على عينة الدراسة (موظفي الشركة) التي يبلغ عددها (70) موظف، وتم استرجاعها كلها، وإهم نتائج هذه الدراسة أنه بتطبيق أبعاد جودة حياة العمل من زيادة الأجور، والمكافآت وتحسين ظروف العمل المادية وتوفير الاستقرار، وفتح مجال الحوار والمشاركة في اتخاذ القرار بين المدير و الموظفين يعطي نتيجة إيجابية ورضا العمال عن وظيفتهم، وبالتالي التقليل من دوران العمل، وفي الأخير توفي الدراسة بضرورة توعية العاملين وتكوينهم على المفاهيم المتعلقة بجودة حياة العمل لأنها من مداخل الإدارة الحديثة.

(سداني، 2023)

1-2 الدراسات العربية:

❖ **دراسة الحسني (2016)** بعنوان جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين بقطاع غزة، (رسالة ماجستير) هدفها التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية والتعرف على مستوى الالتزام التنظيمي، واستخدام المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على أداة الاستبيان وزعت على (159) فرد باستخدام طريقة المسح الشامل

وتم استرداد (148) استبيان. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي نظرا للمتغيرات الشخصية.

(الحسني، 2010)

❖ **دراسة سعيد البياري (2018)** بعنوان جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بقطاع غزة، (رسالة ماجستير). هدفها التعرف على تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية في الالتزام التنظيمي حيث استخدم المنهج الوصفي التحليلي للدراسة، وتم تصميم استبيان كوسيلة لجمع البيانات وتوزيعها على العينة الدراسة باستخدام العينة العشوائية الطبقية حسب الوزارة، تم توزيع (200) استبيان على موظفي العمل والتنمية الاجتماعية وتم استرداد (179) استبيان ومن أهم نتائج هذه الدراسة نجد: هناك علاقة إيجابية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الالتزام التنظيمي في وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية.

- تبين أن المتغيرات المؤثرة في الالتزام التنظيمي هي ظروف العمل المادية والتوازن بين الحياة والعمل والأجور، واستقرار الموظفين.

(البياري، 2018)

❖ **دراسة الصبياني (2022)** بعنوان الرفاهية النفسية وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية لدى عينة من موظفين وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بمحافظة جدة، (مقال) هدفت الدراسة إلى التعرف على الرفاهية النفسية وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي وتكونت العينة من (141) موظف وموظفة واعتمدت على مقياس الرفاهية النفسية وجودة الحياة الوظيفية، واستخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات وأشارت النتائج إلى أن نتائج أبعاد الدراسة (الاستقلالية، التمكين البيئي، النمو الشخصي، العلاقات الإيجابية) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية، أما بعد الهدف من الحياة فأشارت النتائج إلى وجود

فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الرفاهية النفسية لدى الموظفين، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين.

(الصيباني، 2022)

1-3- الدراسات الأجنبية:

❖ دراسة Dorethea Lyonne Walter (2017) بعنوان:

The relationship of quality of work life and organizational commitment a correlational study of flight attendants in the United States

"العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي: دراسة ترابطية للمضيفات في الولايات المتحدة."

نوع الدراسة أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في الفلسفة، جامعة Arizona Phoenix, Grand Canyon، هدفت الدراسة إلى توحيد العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (كافية الراتب وعدالته، بيئة عمل صحية وآمنة، تنمية واستغلال القدرات وتطويرها، التكامل الاجتماعي، الاستقرار والأمان الوظيفي، التمسك بمبادئ العمل التنظيمي) والالتزام التنظيمي للمضيفات في الولايات المتحدة، ومعرفة مدى إدراك المضيفات لجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، تم اتباع المنهج الكمي لقياس الارتباط بين متغيري الدراسة، وتم اعتماد الاستبيان كأداة لجمع أكبر عدد ممكن من البيانات، حيث تم استخدام المسح الديمغرافي لجمع البيانات الديمغرافية بناء على عمر المضيفات، العرق، التعلم، الحالة الاجتماعية، الجنس، عدد الأطفال، سنوات الطيران، الدخل السنوي، وحجم أسطول الخطوط الجوية لقياس جودة الحياة الوظيفية للمضيفات في هذه الدراسة، حيث بلغ حجم العينة (97) مفردة، وتم استخدام برنامج SPSS لمعالجة وتحليل البيانات.

(WALTER,2017)

❖ دراسة Juhyun Jin (2022) بعنوان:

Factors associated which the quality of work life among working breast cancer survivors.

"العوامل المرتبطة بجودة الحياة الوظيفية بين العاملات الناجيات من سرطان الثدي بالمستشفيات الكبرى بجنوب كوريا." نوع الدراسة مقال منشور في مجلة ncology nursing المجلد 9، العدد 97، هدفت الدراسة الى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها: التعرف على أثر المتغيرات المرتبطة بجودة الحياة الوظيفية (الصحة النفسية، الصحة الجسمية، الدعم الاجتماعي، الرفاهية الروحية) لدى الناجيات من سرطان الثدي العاملات على جودة حياتهن الوظيفية، حيث تعتبر تلك العوامل ذات أولوية في إدارة جودة الحياة. تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، وتم اعتماد الإستبيان والمقابلة كأداتين للدراسة وبلغ حجم العينة (265) مفردة تم تحليلها ومعالجة بياناتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لمعالجة البيانات المستخرجة من الاستمارة المقدمة لأفراد العينة، وتحليل واستخلاص النتائج.

(JUHYUN,2022)

2- الدراسات التي تناولت متغير الالتزام التنظيمي:

1-2- الدراسات المحلية:

❖ دراسة زيان عبد الكريم، وبسهمين محمد (2018) بشار، مقال يهدف إلى إبراز أهمية قياس الالتزام

التنظيمي في المنظمات وماله من الأهمية بحيث قد ينبئ عن ولاء الموظفين أو اتخاذ الإجراءات الضرورية

لتقادي دوران العمل. واستخدم المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري والتطبيقي، وكأدوات للوصول

إلى النتائج استخدم المقابلة والاستبيان بحيث وزع هذا الأخير عشوائيا فتحصلا على (46) عينة صالحة

من مجتمع الموظفين الذي بلغ (135) بمؤسسة مطاحن بشار، وفي الجانب التحليلي تم استخدام أيضا

الإحصاء الوصفي والاستدلالي. فكانت النتائج أنه يوجد التزام تنظيمي في المؤسسة، كما أن العمر لا يؤثر على الالتزام والخبرة أيضا بدورها لا تؤثر على التزام العمال.

(زياني وبوسهمين، 2018)

❖ دراسة قعدة نصر الدين وسلامي منيرة (2020)، باتنة بعنوان أثر القيادة الأخلاقية على الالتزام التنظيمي بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بباتنة، (مجلة الاستراتيجية و التنمية)، تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف كيفية تأثير ممارسات القيادة الأخلاقية على الالتزام التنظيمي من خلال دور الوساطة لنية ترك العمل، ولهذا الغرض تم استهداف عينة مكونة من (75) عامل للإجابة على استبيان الدراسة، ومن خلال المنهج الوصفي، وبعد تحليل النتائج توصلت الدراسة الى ان تصورات عينة الدراسة كانت متوسطة لكل من ممارسات سلوكيات القيادة الأخلاقية، مستوى التزامهم التنظيمي ونية تركهم، كما توصلت النتائج الى وجود تأثير إيجابي للقيادة الأخلاقية على الالتزام التنظيمي، وتأثير سلبي على نية ترك العمل، في حين ان لنية ترك العمل الوساطة الجزئية في العلاقة بين القيادة الأخلاقية و الالتزام التنظيمي .

(قعدة وسلامي، 2020)

2-2- الدراسات العربية:

❖ دراسة الزهراني مصر (2016) بعنوان الأداء الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي فرع أعضاء هيئة التدريس بجامعة الباحة، دراسة منشورة في مجلة البحث العلمي في التربية، هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الأداء لدى أعضاء هيئة التدريس وعلاقتهم بالالتزام من وجهة نظرهم، واستخدم المنهج الوصفي بصورته الارتباطية لمناسبتها طبيعة الدراسة، وتتمثل عينة الدراسة (8) مدرس، وتم اختيارهم بطريقته المعاينة العشوائية بسيطة، واستخدم الاستبيان كأداة للدراسة، وتوصلت إلى نتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية

في اراء افراد العينة حول مستوى الأداء، كما توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي و مستوى الأداء بشكل عام لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الباحة .

(الزهراني،2016)

❖ **دراسة العتيبي (2018)** الرياض، بعنوان التمكين النفسي وعلاقته بالالتزام التنظيمي في العمل في الشركات التامين الخاصة بمدينة الرياض، وقامت هذه الدراسة بهدف التعرف على طبيعة العلاقة بين التمكين النفسي وكل من الالتزام التنظيمي والاندماج في العمل. لدى عينة من العاملين وهي (221) موظف للتعرف على مدى مساهمة أبعاد التمكين النفسي في التنبؤ بالالتزام التنظيمي والاندماج في العمل وقد بينت النتائج إلى وجود علاقة موجبة بين التمكين النفسي والالتزام التنظيمي من حيث قوة التأثير، في حين لم تثبت معنوية بعد التأثير. كما توصلت إلى أن متغير التمكين النفسي أسهم بنسبة دالة احصائية، في التنبؤ بكل من الالتزام التنظيمي والاندماج في العمل.

(العتيبي،2018)

❖ **دراسة الغرابي (2019)** بفلسطين بعنوان مستوى الالتزام التنظيمي لدى قادة مدارس التعليم العام وعلاقته بمستوى الأداء الإداري، هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الأداء الإداري فيما يخص مجالات الولاء التنظيمي والرغبة في الاستمرار بالعمل. استخدم الباحث المنهج الوصفي وتم بناء الاستبيان لهذا الغرض وتكون مجتمع الدراسة من (436) معلما في جميع مراحل التعليم وطبق الاستبيان لهذا الغرض وتم تحليل البيانات، وتوصلت الدراسة إلى ان مستوى الالتزام لدى قادة مدارس التعليم العالي، كان بدرجة كبيرة من وجهة نظر المعلمين ولخصت الدراسة وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي فيما يخص مجالات الأداء الإداري، وتشير إلى أن العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الإداري علاقة طردية،

واوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالدورات التدريبية و التنمية المهنية الخاصة بالالتزام التنظيمي وحث المعلمين على الإخلاص وبذل المزيد من الجهد من أجل تحسين الأداء .

(الغرابي،2019)

2-3- الدراسات الأجنبية:

❖ دراسة (Ogut and others 2011)

Analysis of the differences in terms of :Organizational commitment in hotels

demographic variables

وهي دراسة بعنوان الالتزام التنظيمي في الفنادق – تحليل الاختلافات من حيث المتغيرات الديموغرافية: هدفت الدراسة إلى التعرف إلى الاختلافات في مستوى أنواع الالتزام التنظيمي (الاستمراري، والعاطفي، والمعياري) تحت تأثير بعض المتغيرات الديموغرافية كالخصائص الشخصية للعاملين أو طبيعة الفنادق، حيث تم اجراء الدراسة على عدد (15) فندقا من فنادق مدينة بتركيا مقسمة ما بين فندق (4) نجوم بإجمالي عدد (413) موظفا.

وأظهرت النتائج أن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية حول استجابات أفراد عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي من حيث عمر الموظف وتصنيف النجمة والملكية والسنة التأسيسية للفندق بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بالمتغيرات الديموغرافية الأخرى.

(OGUT,2011)

❖ دراسة Qaisar (2012):

Measuring the Impact of organizational commitment on employee performance: applied study of human resources strategy.

بعنوان قياس أثر الالتزام التنظيمي على أداء الموظفين: دراسة تطبيقية لاستراتيجية الموارد البشرية. هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر أبعاد الالتزام التنظيمي الثلاث (الاستمراري، العاطفي المعياري)، على أداء منتسبي الشرطة في باكستان، وقد أجريت الدراسة على عينة (200) فرد من شرطة العاصمة إسلام آباد من ذوي الرتب الدنيا، وقد استخدم الباحث الاستبانة لجمع بياناته، وقد خلصت إلى النتائج التالية بأن هناك علاقة طردية بين أبعاد الالتزام التنظيمي وأداء ضباط الشرطة، وإن الالتزام العاطفي هو الأكثر تأثيراً على الأداء يليه الالتزام المعياري ومن ثم الالتزام الاستمراري. وأوصلت الدراسة بأن على صناع القرار والمسؤولين عن تطبيق القانون بأن يهتموا بتنمية الالتزام التنظيمي لدى منسبيهم من أجل الارتقاء بمستوى أدائهم.

(QAISAR,2012)

3- الدراسات التي تناولت المتغيرين معا:

3-1- الدراسات المحلية:

❖ دراسة بن محمد جلال وزقاؤه أحمد (2022) بعنوان جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي في الصحة الجوارية بحاسي بحبح الجلفة، أجريت الدراسة على عينة من العمال وكان قوام العينة (60) عامل من مجتمع أصلي قدره (366) عامل حيث استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق النتائج اعتمد الباحثان على الإستبيان كأداة لجمع المعلومات، وكان هدف الدراسة الوصول إلى وجود العلاقة بين برنامج الحزمة الإحصائية الاجتماعية SPSS، فرزت النتائج عن وجود علاقة بين جودة الحياة الوظيفية

والالتزام التنظيمي. كما ظهر وجود مستوى متوسط في جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالجلفة.

(جلال وزقاوة، 2022)

❖ دراسة عليوان مليكة، وبن مومن أسماء (2023) بعنوان جودة الحياة في العمل بالالتزام التنظيمي بجامعة التكوين المتواصل فرع ولاية تيزي وزو، (مقال في مجلة ابعاد اقتصادية)، يهدف لمعرفة مستويات جودة الحياة في العمل، والالتزام التنظيمي والعلاقة الموجودة بينهما لدى الأساتذة المسجلين في التكوين قبل الترقية بجامعة التكوين المتواصل فرع ولاية تيزي وزو، من خلال الاعتماد على المنهج الوصفي حيث تم تناول الموضوع في ظل نظرية اشباع الحاجات لماسلو (1954)، لدراسة جودة الحياة في العمل وتحليل مقياس جودة الحياة في العمل ل sigry and all (2001)، ومقياس الالتزام التنظيمي Mayer and Allen (1991)، على عينة قدرها (50) أستاذ، أظهرت النتائج انخفاض مستويات جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي، ووجود علاقة طردية موجبة بين جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي كما لخصت الدراسة إلى ضرورة الاهتمام بجودة الحياة في العمل بالمؤسسات التربوية وهذا لتأثيرها على اشباع حاجات الأساتذة وتنمي فيهم الدافعية والالتزام التنظيمي.

(عليوان وبن مومن، 2023)

3-2 الدراسات العربية:

❖ دراسة وسام محمد الحسني (2016) بعنوان: أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بجامعة الأزهر بغزة، (رسالة ماجستير) وقد هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية بأبعادها في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في الوزارة محل الدراسة والتعرف على مدى تطبيق هذه الأخيرة لأبعاد جودة الحياة الوظيفية

والتعرف على مستوى الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على أداة الاستبيان وزعت على (159) فرد باستخدام طريقة المسح الشامل وتم استرداد (148) استبيان، توصلت إلى النتائج التالية:

- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الأجور، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات) على الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في الوزارة محل الدراسة.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية وفق لمتغيرات (الجنس والعمر) بسبب امتلاك الباحثين رؤية متشابهة حول إدراكهم لجودة الحياة الوظيفية بغض النظر عن الجنس أو العمر.
- (الحسني، 2016)

❖ **دراسة سعيد البياري (2018)** بعنوان: جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بقطاع غزة، (رسالة ماجستير)، هدفها التعرف على تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية في الالتزام التنظيمي حيث استخدم المنهج الوصفي التحليلي للدراسة، وتم تصميم استبيان كوسيلة لجمع البيانات وتوزيعها على عينة الدراسة باستخدام العينة العشوائية الطبقية حسب الوزارة، تم توزيع (200) استبيان على موظفي العمل والتنمية الاجتماعية وتم استرداد (179) استبيان ومن أهم نتائج هذه الدراسة نجد:

- هناك علاقة إيجابية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الالتزام التنظيمي في وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية.
 - تبين أن المتغيرات المؤثرة في الالتزام التنظيمي هي ظروف العمل المادية والتوازن بين الحياة والعمل والأجور، والأمان واستقرار الموظفين.
- (البياري، 2018)

3-3 الدراسات الأجنبية:

❖ دراسة (Afsar 2014) بعنوان:

Impact of the quality of Work life on organizational commitment a comparative study
on academicians working for state and fondation universities in turkey

(تأثير جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي: دراسة مقارنة على الأكاديميين العاملين في الجامعات التركية والاهلية في تركيا)، (مقال)، هدفت أساسا إلى التعرف على تأثير جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي والكشف عن أي من أبعاد جودة الحياة الوظيفية لها تأثير أكبر على الالتزام التنظيمي.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أن جودة الحياة الوظيفية لها تأثير على الالتزام العاطفي والمعياري لأكاديميين العاملين في الجامعات الحكومية والاهلية على حد سواء، في حين أنه يؤثر سلبا على الالتزام المستمر.
- توصلت الدراسة إلى أن أعلى تأثير على الالتزام المعياري والاستمراري للأكاديميين في الجامعات الحكومية كان من خلال مختلف أبعاد جودة الحياة الوظيفية.
- خلصت الدراسة إلى أن بعد _ سنوات الخبرة _ في المنظمة له أكبر تأثير على الالتزام الاستمراري لهم.
- واقترحت الدراسة العديد من التوصيات نذكر منها:
- ضرورة إجراء دراسات مماثلة في مختلف الجامعات الحكومية والاهلية في مختلف المدن من أجل تعميم نتائج هذه الدراسة على جميع الأكاديميين العاملين في جامعات الدولة:
- أوصت الدراسة بإجراء دراسات مستقبلية لمعرفة أي نوع من الالتزام (العاطفي، المعياري، المستمر)، أكثر تفضيلا لدى المنظمات الأكاديمية وتأثير جودة الحياة الوظيفية على هذه الأنواع من الالتزام.

- أوصت الدراسة بإجراء دراسة لمختلف القطاعات والمدن المختلفة لتغطية عينة أكبر من أجل تقييم النتائج بطريقة أكثر شمولاً. (afsar,2014)

8- التعقيب على الدراسات السابقة:

8-1- أوجه الاتفاق بين الدراسات السابقة:

- اتفقت الدراسات السابقة على هدف مشترك وهو معرفة الدور، الأهمية ومدى الاستخدام باستثناء دراسة وسام محمد الحسني التي هدفت لمعرفة الأثر الموجود بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي:
- اتفقت الدراسات السابقة في عينتها حيث تطبيق الدراسة على عينة من العمال باستثناء دراسة الحسني والزهراني وعليوان مليكة وبين مومن أسماء التي طبقت على الباحثين الاجتماعيين والمدرسين والأساتذة.
- استخدمت الدراسات السابقة أداة الاستبيان عموماً لجمع البيانات باستثناء دراسة زيان عبد الكريم وبوسهمين محمد وعليوان مليكة حيث استخدموا المقابلات والمقاييس جنباً لجنب مع الاستمارة لجمع المعلومات.
- وظفت جميع الدراسات السابقة المنهج الوصفي.

8-2- الفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة الحالية:

- من خلال استعراض أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة نشير أن الدراسة الحالية تتفق مع الدراسات السابقة في موضوعها الرئيسي وهدفها وجوانب تمثل الفجوة العلمية التي تعالجها هذه الدراسة هي:
- 1. تضمنت هذه الدراسة مدخلين (المدخل كمي/البحث الكيفي) وذلك لتكوين فكرة دقيقة عن مشكلة الدراسة.
- 2. ركزت دراستنا على عينة من المستخدمين (الإداريين والتقنيين).

3. تعددت أدوات هذه الدراسة حيث شملت الملاحظة، المقابلة والاستبيان وذلك من أجل بيانات بدقة أكبر.

عالجت فجوة علمية متعددة الجوانب بتطرقها لموضوع جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي وشمول عينتها وتعدد أدواتها بين الملاحظة، المقابلة والاستبيان واستخدامها لمنهج الوصفي.

8-3- جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة:

مما لا شك فيه أن الدراسة الحالية استفادت كثيرا من الجهود السابقة للوصول إلى تشخيص دقيق للمشكلة ومعالجتها بشكل شمولي، ومن جوانب الاستفادة العلمية للدراسات السابقة ما يلي:

1. استفادت الدراسة من جميع الدراسات السابقة في الوصول إلى صياغة دقيقة للعنوان البحثي الموسوم بجودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي.

2. استفادت الدراسة الحالية من جميع الدراسات السابقة في الوصول للمنهج الملائم لهذه الدراسة.

3. وظفت الدراسة الحالية توصيات ومقترحات الدراسات السابقة في دعم مشكلة الدراسة وأهميتها خصوصا محمد جلال وزقاوة أحمد ودراسة الحسني.

4. استفادت الدراسة الحالية من دراسة سداني مباركة بن مهية ودراسة سعيد البياري في صياغة أدوات الدراسة.

5. استفادت الدراسة الحالية من دراسة الصيباني والعتيبي في إثراء الإطار النظري.

الفصل الثاني: جودة الحياة الوظيفية

- تمهيد
- مفهوم جودة الحياة الوظيفية
- أهمية جودة الحياة الوظيفية
- أهداف جودة الحياة الوظيفية
- عناصر جودة الحياة الوظيفية
- خصائص جودة الحياة الوظيفية
- أبعاد جودة الحياة الوظيفية
- برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية
- عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية
- نظريات جودة الحياة الوظيفية
- خلاصة

تمهيد:

جودة الحياة الوظيفية تشير إلى مستوى الرضا والتوازن الذي يشعر به الموظف في بيئة العمل من حيث العوامل المادية والنفسية والاجتماعية، تتعلق هذه الجودة بكيفية تأثير العمل على حياة الموظف بشكل عام، من حيث الراحة النفسية، العلاقات الاجتماعية، وتوافر الفرص للنمو الشخصي والمهني وسنتناول في هذا الفصل مفهوم جودة الحياة الوظيفية، مع تبيان أهميتها والتطرق إل عناصرها مع ذكر خصائصها وأبعادها بالإضافة إلى برامج تحسينها وعوائقها وصولاً إلى نظرياتها والخلاصة.

1- مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

1-1 مفهوم الجودة:

1-1-1 لغة: الجودة كمصطلح "Quality" هي مشتقة من الكلمة اللاتينية "Qualities" والتي تعني

درجة الصلابة والدقة والإتقان للأعمال التي يؤديها الأفراد، وهي طبيعة الشيء ودرجة صلاحه.

أو تعني الحالة أو الصفة التي تميز الشيء عن غيره، مثال: جودة العمل، جودة المنتج، جودة الخدمة.

1-1-2 اصطلاحاً: يعرفها "GROSBY" (1979) أن الجودة هي المطابقة للمتطلبات أو المواصفات،

ويرى "MITRA" (1993) أنها ملائمة السلعة أو الخدمة لتلبية الاستعمال المقصود منه كما يطلبه العميل.

إذن الجودة هي مجموع الصفات والميزات التي تتميز بها منتج أو خدمة معينة، وتلبي توقعات ومتطلبات

العملاء أو المستخدمين، وتختلف هذه الصفات والميزات باختلاف المجالات والثقافات والاحتياجات الفردية.

1-2 مفهوم جودة الحياة:

جودة الحياة هي مفهوم يشير إلى الحالة الجيدة للفرد في جميع جوانب حياته، بما في ذلك الصحة، السعادة، العلاقات الاجتماعية، الأمان، الاستقرار، والفرص والتحديات.

أما بصيغة أخرى تعني:

- العيش في ظروف صحية ومريحة.
 - الشعور بالسعادة والرضا عن الحياة.
 - وجود علاقات اجتماعية قوية.
 - الشعور بالأمان والاستقرار.
 - وجود فرص للنمو والتطور.
- وكل هذه العوامل تؤثر على جودة الحياة وتجعلها فريدة من نوعها لكل فرد.

1-3 مفهوم جودة الحياة الوظيفية (Quality of Work Life):

هي العمليات المتكاملة والمخططة التي تؤدي إلى بلوغ درجة التميز الناجمة عن ظروف العمل الجيد والإشراف الجيد، وتوافر بيئة مادية صحية، والعديد من المزايا، والتي يمكن تحقيقها من خلال نظام علاقات العمل الذي يساعد على كسب الرضا وتطوير الأداء والقدرة الإنتاجية على مستوى الفرد والمنظمة ككل.

- عرفت الجودة حسب معايير (ISO 9000)، (اصدار 2000) بأنها " قدرة مجموعة من الخصائص الجوهرية لمنتج أو نظام أو سيرورة ما على إرضاء متطلبات العملاء وباقي الأطراف المعنية".

(بوحرو، 2015، ص 28)

– أما المفهوم الحديث للجودة يتعلق بمنظور العميل وتوقعاته وذلك بمقارنة الأداء الفعلي مع التوقعات المرجوة في المنتج أو الخدمة، وفي هذا الصدد ينظر للعميل بوجهتين العميل الخارجي ويتمثل في الزبون الذي يتوقع جودة المنتج أو الخدمة التي سيستفيد منها، أما العميل الداخلي وهو الموظف والذي يتوقع جودة ظروف عمله البيئية التي تهيئها له المؤسسة ليحصل على الرفاهية في العمل.

(بوحنيك، بوراس، 2023، ص 22)

– عرف جوزيف جوران (JOSEPH JURAN) إلى أن الجودة هي "الملائمة للغرض والاستعمال"، أي أنه مادام هناك توافق وتكافؤ بين الأهداف والاحتياجات وبين المميزات التي تلبي ذلك فهذا يمكن التعبير عنها بكلمة جودة.

– عرفها "NORMALA DAUD" جودة الحياة الوظيفية على أنها: مدى توافر الظروف وبيئة العمل المناسبة للموظفين من عدة جوانب تشمل النمو والتطور الوظيفي والمشاركة في اتخاذ القرارات وتوفير بيئة مادية مناسبة صحية.

(daud,n,2012)

– عرف "SURYA AND SHAMI" جودة الحياة الوظيفية على أنها درجة التميز الناجمة عن ظروف العمل والعلاقة بين العامل وبيئته، وإضافة إلى البعد الإنساني الذي يساهم في معظمه في تحقيق الرضا العام وتطوير الأداء على مستوى الفرد ثم على مستوى المنظمة ككل.

(البربري، 2016، ص 14)

– عرف نورث ويست (NORTHWEST ARKANSAS) بأن جودة الحياة الوظيفية هي "الرضا الذي يكسبه الأفراد في حياتهم المهنية حيث يتيح لهم هذا الرضا تحسين حياتهم الشخصية من خلال بيئة

العمل ومكان العمل، ويتم تحقيق جودة الحياة الوظيفية من خلال فرص التطوير المهني وتكافؤ الفرص للتقدم داخل المنظمة، وتزويد الموظفين بالأدوات اللازمة لأداء وظائفهم بشكل مناسب".

(walter,2017,p35)

- عرفها أندرسون عام 1988 بأنها: "تلك البرامج الشاملة والتي تكون مصممة لإحداث الانسجام بين العمل والتغيرات الثقافية الواسعة ومثل هذه البرامج تشمل الوظائف ونظم الأجور وجداول العمل".

(جاد سيد،2010، ص 60)

2- أهمية جودة الحياة الوظيفية:

تتمثل أهمية جودة الحياة الوظيفية فيما يلي:

- تحديد الصعوبات والعقبات التي تواجه المنظمة والعاملين فيها.
- تشجيع المشاركة الفعالة من جميع الأطراف المعنية.
- تعزيز روح الفريق والتعاون بين العاملين.
- السعي لإيجاد بيئة عمل آمنة عن طريق الاهتمام بالعاملين في المنظمة، يعني: ضمان سلامة العاملين وتوفير ظروف عمل صحية.
- العمل على تعزيز النمو الفكري وزيادة المعرفة عبر المشاركة في البرامج التدريبية بمعنى:
- تنمية الكفاءات واكتساب المعرفة عن طريق التدريب المستمر.
- تطوير القدرات الفكرية والابتكارية.
- مواكبة التغيرات في العمل من خلال تحديث المهارات والمعرفة.
- تشجيع الفكر الإبداعي.

- توفير فرص للنمو والتطوير المهني.
- تعزيز بيئة عمل إيجابية تقلل من الخلافات بين العاملين من خلال مناح تنظيمي يسود فيه التعاون والتفاهم لتحقيق اهداف المنظمة.
- السعي وراء زيادة تحسين بيئة العمل المادية من أجل التقليل من حوادث العمل، يعني:
- تحسين الظروف المادية للعمل لضمان السلامة والصحة.
- توفير معدات وأدوات عمل امنة ومريحة.
- تقليل المخاطر والتهديدات في بيئة العمل.
- توفير وسائل الوقاية والسلامة في حالة الطوارئ.

(جاد السيد، 2008، ص:110)

- زيادة فرص النمو والتطور حيث أن استقرار الموارد البشرية في المنظمة يمكن أن يسهم في تحقيق فرص النمو والتطور من خلال البحث والتواصل إلى الطرق إنتاج جديدة وأساليب تسويق متميزة.
- تحفيز العاملين وتشجيعهم على التعاون في اتخاذ القرارات وزيادة الإبداع.
- القدرة على ربط الأهداف الشخصية للموظفين بأهداف المنظمة لتحقيق التوازن بينهم.
- زيادة الفعالية والكفاءات التنظيمية داخل المنظمة.
- جعل ظروف العمل أكثر إنسانية.

(تمرايط، 2018، ص:44-45)

3- أهداف جودة الحياة الوظيفية:

تسعى جودة الحياة الوظيفية نحو تحقيق مجموعة من الأهداف، حيث أنها تعود بالنفع والفائدة على المؤسسة وبيئة العمل، ويمكن إجمال هذه الأهداف في النقاط التالية:

- زيادة الإنتاجية الفردية والالتزام.
- تحسين العمل الجماعي وعملية التواصل بين فريق العمل.
- تحسين الحالة النفسية والمعنوية للعاملين.
- الحد من الاجهاد التنظيمي.
- تحسين علاقات العاملين داخل وخارج العمل.
- تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.
- تعزيز برامج كافية لتنمية الموارد البشرية.

(Srivastra and Kanpur,2014,p.56)

- أشار (جاد سيد، 2008، ص:10) إلى أن الأهداف الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية تتمثل في:
 - زيادة ثقة العاملين.
 - زيادة الرضا الوظيفي.
 - زيادة الفعالية التنظيمية.
- في حين يرى كل من (Kumar,Umamaheswari,and Marimuthy,2017,p140) أن أهداف جودة الحياة الوظيفية هي:
 - تحسين الصحة الجسدية والنفسية للعاملين مما يخلق لديهم شعورا إيجابيا اتجاه العمل.

◀ تشجيع التعليم في مكان العمل.

◀ تطوير عمليات إدارة التغيير وزيادة سرعة التكيف مع التغيرات الحاصلة.

◀ العمل على بناء صورة المؤسسة على أنها الأفضل في التوظيف والاحتفاظ وتحفيز العاملين.

كما تسعى جودة الحياة الوظيفية نحو تلبية تطلعات العاملين اتجاه الوظيفة، والرواتب، والنمو المهني والعلاقات مع زملاء العمل، إضافة الى انها تتضمن عوامل تؤثر على الرضا الوظيفي في مكان العمل كالبهجة والرفاهية الشخصية، وتساعد جودة الحياة الوظيفية على تهيئة بيئة عمل داعمة ومشجعة تعزز الرضا للعاملين بها وتتضمن رواتب أفضل، وامن وظيفي، وفرص تنمية وهو ما يريد من إنتاجية المؤسسات ويساعد على تحسينها بشكل مستمر. (Akram,Ilyan,Ozu,2017,p245)

4- عناصر جودة الحياة الوظيفية:

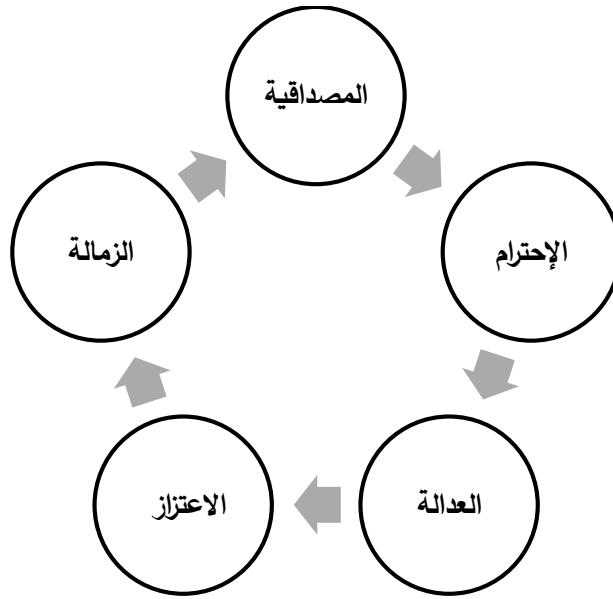
- يرى جاد سيد "أن عناصر جودة الحياة الوظيفية تتمثل في : توفير بيئة عمل صحية وامنة، إتاحة الظروف البيئية المعنوية المدعمة لأداء العاملين، المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع، توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي، إعادة تصميم واثراء الوظائف لتواكب المستجدات الحديثة وتشبع طموحات العاملين، عدالة نظم الأجور والمكافئات والحوافز المادية والمعنوية، إتاحة فرص الترقية والتقدم الوظيفي، إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية والكفاءة، توفير فرق عمل متكاملة العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم .

- ذكر "Walton" بأنها تمثل العناصر التالية: عدالة الأجر والتفويض، ظروف عمل صحية وامنة، الفرص المتاحة للتنمية وتطوير القدرات البشري الفرص المستقبلية للنمو والأمان الوظيفي الحقوق

الدستورية للعاملين، التكامل الاجتماعي، التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية والمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للمنظمة.

- كما يرى "Afsar" أن عناصر جودة الحياة الوظيفية تتمثل في الصحة والسلامة الاقتصادية والعائلية، الاحتياجات الاجتماعية، تقدير الذات، الإدراك والمعرفة، والاحتياجات الكمالية.
- وأورد "Moskowitz and Levermig" نموذج يصف العناصر التي تجمع أفضل 100 شركة للعمل بها في الولايات المتحدة الأمريكية والذي يتكون من خمسة أبعاد وهي: المصداقية، الاحترام، العدالة، الاعتزاز والزمالة.

(الدمرداش، 2018، ص: 09).



الشكل رقم (01): نموذج أفضل 100 شركة للعمل بها في الولايات المتحدة الأمريكية.

نرى أن منظمة العمل الدولية "ILO" "international Labour Organization" هي وكالة متخصصة تابعة للأمم المتحدة، تأسست عام (1919)، تقدم أفضل مجموعة من العناصر التي تتمثل في ساعات العمل الغير مرهقة، الموازنة بين توقيت العمل والاسرة والحياة الشخصية، الاستقرار والأمان الوظيفي، تكافئ الفرص، بيئة العمل الأمنة، الضمان الاجتماعي، التواصل الفعال بين الموظفين والمسؤولين، وذلك لعدة أسباب هي:

◀ أنها صادرة عن منظمة دولية كافة.

◀ أن هذه المنظمة بها عدد لا يستهان بيه من الخبراء الدوليين في كافة المجالات المتعلقة بأمور العمل والعاملين.

خلصت إلى أن التواصل الاجتماعي والعلاقات الطيبة، بين الزملاء في العمل يمكن أن يزيد من إنتاجية العامل الأقل كفاءة وهذا ما يؤدي إلى أثار إيجابية على المؤسسات.

إن جوهر العلاقات الإنسانية داخل الوظيفة العامة أمر مهم لا بد أن تعكسه القيادة الإدارية، ويصبح أسلوب القائد في التعامل مع موظفه، والتأكد عليه في تعامل الموظفين مع المراجعين، ولا بد من توفير الركائز المهمة لنجاح العمل، وذلك بتوفير بيئة عمل ناجحة يتم فيها احترام الموظف، ويعطي قدره من الرعاية ويتعهده بالتطوير حتى يصبح مكان العمل أمرا مرغوبا، كما ان أثر العلاقات الإنسانية على جو العمل سلاح ذو حدين، فإذا كانت إيجابية فإن روح العائلة والمحبة تسود مكان العمل ويصبح هناك مستوى عال من التعاون والمشاركة واستمتاع بالعمل، وانجازه بالشكل المطلوب، أما إذا سادت العلاقات السلبية في محيط العمل فإنها تولد المشاكل والنزاعات وتعرق لسير العمل، وتسبب كثرة الغياب أو التأخر على العمل وغالبا ما تؤدي إلى ترك العمل في هذه المنظمة.

وبالتالي فإن الاهتمام بالجانب الإنساني في التعامل مع الأفراد في المنظمة يعد عاملاً مهماً في توفير المناخ الإيجابي الداعم للإنتاجية والابداع، وإن مسؤولية توفير هذا المناخ تقع بالدرجة الأولى على القائد الذي يعمل من خلال قراراته الموضوعية وطريقة تعامله الإيجابي في تعزيز العلاقات بين الأفراد ببذل المزيد من الجهود، ورفع مستويات الأداء.

(البربري، 2016، ص 22)

5- خصائص جودة الحياة الوظيفية:

لقد حدد ريجيرو (1999) الخصائص النوعية لجودة العمل في الأمور التالية:

1. تعويض (راتب وفوائد أو موانع جانبية) كاف وعادل.
2. ظروف عمل صحية وأمنة.
3. إتاحة الفرصة للفرد لاستخدام قدراته وتطويرها وتوظيف معارفه ومهاراته بالشكل الذي يمكنه من السيطرة على عمله مما يساهم في شعوره بالاستقلالية في العمل.
4. المناخ الاجتماعي لبيئة العمل (علاقات اجتماعية جيدة بين الزملاء والرؤساء).
5. حماية حقوق العاملين (الحماية من الفصل التعسفي، وتطبيق مبدأ الفرص المتساوية).
6. التوازن بين حياة العمل والواجبات الأخرى لغير العمل (ألا يسمح لمتطلبات العمل بالطغيان على الحياة الأسرية، مثلاً).
7. المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة (عمليات المؤسسة، وسياساتها من ناحية أخلاقية، مثل: التخلص من النفايات الصناعية، وسياسات التوظيف، وأساليب التسويق).

- وأشار الصرن (2001) إلى أن صفات وخصائص الجودة العالية لحياة العمل تتحدد ب:

1. العدالة في مكان العمل.
 2. الارتياح من القهر والإكراه البيروقراطي والإشرافي.
 3. العمل المهم والمفيد.
 4. التنوع في النشاطات والتخصصات.
 5. التحدي، والرقابة على الذات والعمل ومكان العمل.
 6. التدعيم الاجتماعي وقابلية الاعتماد على الآخرين والثوق بهم عندما تتطلب الحاجة لذلك.
- (منصور، 2016، ص: 21-22)

6- أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

1. المشاركة في اتخاذ القرارات:

ويقصد بها إشراك العاملين في اتخاذ القرارات الإدارية بهدف زيادة إنتاجية المؤسسة بشكل مستمر عن طريق ضمان تأثيرهم على القرارات التي تتخذ بما يحقق التعاون بين العاملين وإدارة المؤسسة، وغالبا ما يميل العاملون في المؤسسة إلى دعم ومساندة القرارات التي تتبعها المؤسسة، ومدى المساحة التي تسمح بها في عمليات المشاركة، وخاصة في عمليات اتخاذ القرارات فإذا كانت المشاركة بناءة قائمة على الممارسة الحقيقية من قبل المؤسسة والعاملين معا لتحديد الأهداف، وحل المشكلات، وإنجاز المهام وتحسين ظروف العمل فإن ذلك يشكل نقطة أساسية في نجاحها.

يرى جاد سيد (2008) أن المشاركة هي أساس العمليات والإدارة والإشراف حيث أن زيادة مشاركة العاملين في القرارات سيزيد من فرص تطبيق جودة الحياة الوظيفية.

(السيد، 2008، ص: 92).

حيث توجد العديد من الأساليب التي تعبر عن مشاركة العاملين في القرارات من بينها:

1. المؤتمرات والاجتماعات: وهنا يمنح العاملين فرصة لإبداء آراءهم دون وسائط مما يعزز الرضا لديهم وينمي عندهم الرغبة على التجديد والتطوير.
2. نظم الاقتراحات: وفيها يتم الالمام بالأفكار التي يمتلكها العاملين من خلال صندوق المقترحات حيث يقدم العامل اقتراحاته ولكن عن طريق مشرف وسيط وبعدها يقوم المشرف الوسيط بالتعليق عليه، فيلجأ العامل الى تعديلها في شكلها النهائي وإعادة عرضها على المشرف، ومن ثم تسجيل في مكتب نظام الاقتراح بعد عرضها عليه، ليتم عمل توصية وتغذية عكسية، ثم يحصل العامل على مكافأة إذا ما قبلت فكرته.

(قريشي, 2018, ص: 33_34)

- أن إشراك العاملين بالمؤسسة في اتخاذ القرارات على جانب كبير من الأهمية، حيث إن هذه المشاركة سوف تنمي لدى العاملين الشعور بالأهمية وبالانتماء للمنظمة، كما ان هذه المشاركة سوف تجعل القرارات معبرة تعبيراً صادقاً عن هؤلاء العاملين، وهذا بدوره يؤدي إلى احتضانهم لهذه القرارات وتبنيهم لها والحرص على تنفيذها، كما إن المشاركة وفي هذه القرارات تجعلهم يتقبلونها ويتقبلون كل ما يترتب عنها من تغييرات وتعديلات، وتتوقف مشاركة العاملين في المنظمة في اتخاذ القرارات على أسلوب الإدارة وعلى استجابة إدارة المنظمة وتجاوبها وتقبلها لمقترحات العاملين.

(حند , 2014, ص: 41)

2. التوازن بين الحياة الخاصة والمهنية:

يعتبر التوازن بين العمل والحياة الاجتماعية من أهم الأبعاد التي يمكنها أن تؤدي إلى فشل، أو نجاح العمل في المؤسسة، وبالتالي تقع مسؤولية هذا التوازن على المؤسسة والعاملين بها على حد سواء، فإن مسؤولية المؤسسة تتوقف على الإستراتيجيات والسياسات والبرامج التي تعدها بهدف إيجاد نوع من التوازن في الحياة الاجتماعية والوظيفية للعاملين، إضافة إلى تلبية حاجاتهم الاقتصادية والاجتماعية، بينما تتوقف مسؤولية العاملين اتجاه هذا التوازن على مقدرتهم في القيام بالتزاماتهم الشخصية والعائلية دون أن يكون ذلك على حساب مسؤوليتهم الخاصة بالمؤسسة، ودون أن ينعكس سلباً على الأداء الوظيفي له في انجاز المهام المطلوبة منه في العمل.

(دنيا زاد، وشراف، ص 673-674)

حيث أن بعض الشركات والمنظمات تساعد الموظفين على التوفيق بين مسؤوليات العمل والعائلة وتحسين صحتهم واستمتاعهم بالحياة بعدة طرق متمثلة فيما يلي:

- إتاحة الفرصة للموظفين للعمل بدوام جزئي وتعزيز مبدأ مشاركتهم في أداء المهام.
- السماح للموظفين بقضاء بعض ساعات العمل في المنزل.
- تمكين العاملين من العمل بدوام مرن وضرورة اختيار مكان العمل.
- توفير مزايا ومكافآت إضافية للموظفين، مثل حسابات التوفير أو البرامج التعويضية مما يساعدني على تحقيق استقرار مالي.
- تقديم دعم خدمات لمساعدة الموظفين في توازن حياتهم العملية والشخصية، مثل: رعاية الأطفال أو الدعم النفسي.

- وعليه يلاحظ أن للتوازن بين الحياة الشخصية والعمل أثر إيجابي على المنظمة والموظفين فهو يؤدي إلى الالتزام في المنظمة ويقلل من معدلات دوران الموظفين وضغوط العمل ومعدلات الغياب والصراع والتعارض بين الحياة الشخصية والعمل وزيادة الرضا الوظيفي وتحسين أداء العاملين بهدف رفع مستوى الإنتاج وتحقيق نمو اقتصادي للمنظمة.

(البليسي، 2012، ص 12).

3. بيئة العمل:

عند تصميم مكان العمل، يجب أن يشكل كل من التصميم والمعدات والإجراءات التشغيلية نظام عمل آمن كما هو منصوص عليه في قانون العمل، فالغرض الرئيسي من تصميم مكان العمل هو تحقيق مستويات مرتفعة من الإنتاجية، كما له أثر على العلاقات بين الموظفين ومعدلات الغياب بينهم وكذا التزامهم بأنظمة العمل، لذلك يجب مراعاة الأمور التالية في مكان العمل:

- ◀ يجب أن توفر المنظمة كل سبل الراحة لموظفيها من خلال تصميم جيد لمكان العمل وتوزيع جيد للمعدات بحيث يلاءم عدد الموظفين فيه وطبيعة النشاط فيه لتوفير الجهد وزيادة الكفاءة الإنتاجية.
- ◀ يجب أن تلتزم المنظمة بتوفير الأجواء المناسبة في بيئة العمل من خلال توفير درجة حرارة مناسبة لنشاط العمل والموظفين، وهواء نقي متجدد، وإضاءة جيدة، والهدوء في مكان العمل.

(البليسي، 2012، ص: 8-9)

لذا، يعد تصميم بيئة العمل وفق برامج مدروسة من المهام الأساسية التي تحظى باهتمام كبير من قبل إدارة الموارد البشرية، بهدف توفير بيئة صحية وأمنة لجميع العاملين. ويأتي ذلك في إطار السعي إلى حمايتهم من مخاطر العمل وتقليل تأثير الحوادث والإصابات المهنية والصحية من خلال تنفيذ برامج وقائية تدعم سلامتهم في مختلف الأنشطة الإنتاجية والخدمية.

(أبو حميد، 2017، ص: 19)

وعلى العموم يمكن أن نعبر عن ظروف بيئة العمل على أنها: توفير العوامل البيئية المرصية والمحبة والامنة بمكان العمل بما يدعم رضا العاملين، وفرص النمو المناسبة، والاهتمام بشكل مستمر بالظروف المادية للعمل من إضاءة وتهوية وتدفئة، وتوفير أدوات ومستلزمات العمل، وتنظيم المكاتب، والأثاث، وغيرها.

(أبو عودة، 2018، ص: 15)

وتعرف أيضا بأنها: تلك النشاطات والإجراءات التنظيمية الخاصة بوقاية العاملين من المخاطر الناجمة عن الأعمال يزاولونها، ومن أماكن العمل التي تؤدي إلى إصابتهم بالأمراض والحوادث، وتمكن أهمية هذه النشاطات والإجراءات في التالي:

- ◀ تقليل تكاليف العمل.
- ◀ توفير نظام العمل المناسب.
- ◀ توفير بيئة عمل صحية وقليلة المخاطر.
- ◀ تدعيم العلاقات الإنسانية بين الإدارة والعاملين.

(البريري، 2016، ص: 21)

4. الأجور والمكافأة:

تتطلب الأجور والمكافأة توزيعاً عادلاً على العاملين، حيث يتم تحليل الوظائف ثم توصيفها، يليه تطبيق نظام الأجور العادلة والملائمة كتحقيق الموائمة بين الرواتب والمكافأة ومقاييس الحياة الاجتماعية إضافة إلى ملائمة الراتب للوظيفة مع تسليمها في أوقاتها المحددة إلى جانب الحرص على إشراف إدارة المؤسسة الملائم على الأجور والمكافأة مع الأخذ في الحسبان بيئة العمل والسمات الوظيفية والمهام التنظيمية للعاملين. كما أن قرار العاملين بالاستمرار في المؤسسة أو المغادرة يقترن بالأجر باعتباره مهماً بشكل خاص بالنسبة لهم.

(العدي، 2021، ص:29)

حيث تهدف المؤسسة من خلال نظام الأجور والمكافأة إلى حث العاملين وخلق الدافعية لديهم للإنجاز مهامهم بعزم وحرص وبطريقة كفوءة، وتجدر الإشارة إلى أن هناك مكافأة تدفع بشكل فردي وبطريقة استثنائية مقابل جهود استثنائية تبذل في العمل كما أن هناك مكافأة جماعية تدفع لجماعات العمل تبعاً لقواعد معينة، حيث تنفصل المكافأة عن الأجر لأنها تدفع مرة واحدة في نهاية العام في حال الإنجاز المتميز.

(قهيري، 2019، ص:114)

إن الأجور والمكافأة بأشكالها المختلفة مهمة جداً لنجاح المؤسسة، وتعد وسيلة فاعلة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للعاملين، كما أنها تمثل أهمية كبرى في تحديد أدائهم وتوجيهه، حيث أن العلاقة بين الدافعية والأجور علاقة قوية تؤدي إلى نتائج تؤثر على مستوى الإنتاج، والنتائج المتوقعة تحقيقها على مستوى المؤسسة، وكذلك على مستوى الخدمة التي تقدمها، فقصور الأجور والمكافأة عن تلبية الاحتياجات الأساسية للعاملين يدفعهم نحو اتجاه السلوك السلبي للأداء، مما يترتب عليه نتائج خطيرة وسلبية على المؤسسة.

(Akram and Amir,2020,p225)

العاملون في المؤسسات يرغبون في الحصول على مكافأة وعوائد عادلة مقابل جهودهم وأدائهم، ووجود نظام المكافأة العدل يؤثر إيجاباً على أدائهم ورضاهم الوظيفي، يزيد الحافز والتحفيز للعمل، كما يقلل من معدل الدوران، ويحسن من أداء وإنتاجية المنظمة، وتمكن العدالة في ما يقدمه الشخص من جهد، وما يعود عليه نظير ذلك، يقيم الأفراد عدالة التعويضات من خلال مقارنة ما يتلقونه من مكافأة وعوائد مع ما يتلقاه الآخرون مقابل جهودهم وأدائهم المماثل، هذا يؤدي إلى شعور بالعدالة والمساواة عندما يكون التعويض عادلاً ومتناسباً مع الأداء، فيجب أن تكون التعويضات عادلة ومتناسبة مع المعايير الخارجية، بحيث يمكن للموظفين مقارنة ما يتلقونه من مكافأة وعوائد مع ما يتلقاه الآخرون في مهن متشابهة في شركات أخرى، هذا يضمن أن التعويضات تكون عادلة ومتناسبة مع المعايير السائدة في السوق، كما يجب أن تتسم أيضاً بالعدالة الداخلية وتعني منح الأفراد تعويضات وفقاً لمعرفتهم، وقدراتهم، إضافة إلى مسؤولياتهم وإنجازاتهم.

(Jackson,M,2007,p 364)

أن هذه البرامج تعمل على إحداث التوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية للأفراد وبين حياتهم الشخصية والعائلية، مما يؤدي إلى زيادة الولاء التنظيمي، تكاليف التأمين الصحي، وانخفاض معدلات التعويض المدفوعة نتيجة حوادث العمل، وزيادة المرونة والتكيف من قبل قوة العمل لتزايد الإحساس بالمشاركة والملكية، واختيار عمالة أفضل. كما أن برامج جودة الحياة الوظيفية توفر إمكانية الترقى والتقدم، كما توفر أجوراً وتعويضات عادلة وكافية، وتوفر ظروف عمل صحية وأمنة، وتدعم التكامل الاجتماعي.

(الشنطي،2016، ص:28)

5. الأمان والاستقرار الوظيفي:

يعد الاستقرار والأمان الوظيفي أمر حيوي للعاملين، حيث يعبر مفهوم الاستقرار الوظيفي عن بقاء العامل في نفس المؤسسة، وتعود فوائده على العاملين وعلى المؤسسة، فهو عامل نجاح أي مؤسسة، لأنه يوفر جواً من الولاء والانتماء لدى العاملين، مما يدفعهم إلى الإبداع والتطوير في أعمالهم، ويذل قصارى جهدهم في تحقيق أهداف المؤسسة، وبالتالي بقاءهم في أعمالهم، كما يعتبر الأمن الوظيفي محدد مهم لصحة العاملين ورفاهيتهم، فرفع درجة الطمأنينة لدى العاملين على مستقبلهم الوظيفي، وإنهاء صور القلق على ذلك المستقبل ينتج عنه شعور العاملين بالراحة والاستقرار النسبي بما يرفع من معنوياتهم، وينعكس إيجاباً على أدائهم.

(الفحيلة، 2019، ص: 431)

6. جماعة العمل:

تعتبر عن مجموعة من العاملين يتحدون في شكل كيان رسمي يهدف إلى أنجاز مهام معينة لتحقيق أهداف تحددها المؤسسة وتعمل تبعاً لمعاييرها وضوابطها كما يمكن إطلاق جماعة العمل على الكيانات غير الرسمية التي تتكون بسبب العلاقات التي تنشأ بين العاملين بشكل غير رسمي والتي لها معايير وضوابط خاصة بها.

(ساكر، 2022، ص: 96)

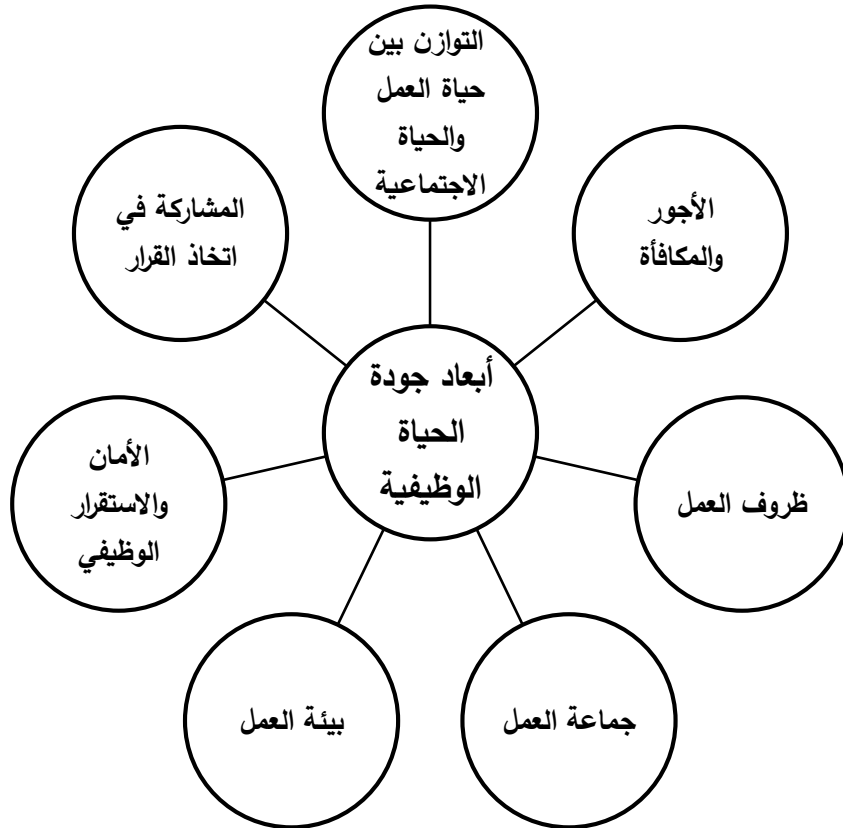
7. ظروف العمل:

تشير إلى كل ما يوجد في بيئة العمل ويمكنه أن يؤثر على معنويات الإدارة والعاملين وإنتاجيتهم، وتتمثل في الحوافز (التعويضات، التغذية المرتدة، السياسات الداعمة، المتعة في العمل ووضوح الهدف منه).

(زحراح، 2021، ص:4)

إضافة إلى ذلك وضوح إجراءات وقوانين العمل وتوصيف الوظيفة، إلى جانب العدالة في توزيع أعباء العمل على العاملين وملائمة الوظائف لشاغلها وبساطة الاتصال والتنسيق.

(نعوم، 2022، ص:8)



الشكل رقم (2): شكل يوضح أبعاد جودة الحياة الوظيفية من إعداد الطالبتين

7- برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية:

قام الباحثون بتطوير برامج متعددة لتحسين جودة الحياة الوظيفية، وتهدف هذه البرامج الى تحقيق التوافق بين متطلبات العمل والقيم الثقافية السائدة داخل المؤسسة، مما يساهم في تعزيز تجربة العمل وتحسين تجربة العمل وتحقيق رضا الموظفين

1- إعادة التصميم الوظيفي:

يعد إعادة تصميم الوظائف أحد البرامج الهامة لتحسين جودة الحياة الوظيفية، ويتم ذلك بتعديل مواصفات الوظيفة لتناسب مهارات وقدرات الموظفين، مع مراعات متطلبات إنجاز المهام، يتحدد نطاق العمل من خلال عنصريين إما باتساع من خلال تعدد المهام المنجزة من قبل العامل بشكل مباشر والمسؤوليات الملقاة على عاتقه بحيث يتفاوت نطاق العمل من الضيق إلى الأوسع بدرجة متفاوتة مما يمنح الموظفين مجموعة من المهام لكسر الروتين الوظيفي بهذه الطريقة يمكن تحسين تجربة العمل وزيادة الرضا الوظيفي.

(بوخدوني، 2022، ص: 71)

2- الإدارة بالمشاركة:

من خلال منح الموظفين صلاحيات أوسع والمشاركة في اتخاذ القرارات التي تخصهم، تشعرهم المؤسسة بالمسؤولية والانتماء. يمكن أن تشمل هذه المشاركة حضور الاجتماعات الهام والاندخراط في اللجان، مما يعزز شعورهم بالدافعية والالتزام، وبالتالي تحسين أدائهم، هذا النهج يعزز ثقافة العمل الجماعي والتعاون داخل المؤسسة، كما يرى كيث وجورلينغ (Kith&Gorling) أن الإدارة بالمشاركة هي مشاركة نظامية ملموسة من طرف العاملين في صنع القرار المتعلق بخطط ومسؤوليات ومشاكل المؤسسة، ولضمان نجاح عملية المشاركة

وجب توفر مستوى مرتفع من الثقة بين المشرفين و مرؤوسيهـم، رغبة وقـدرة المرؤوسين على المشاركة مع اكتساب المهارات اللازمة، لذلك اقتناع المرؤوسين لأهمية المشاركة في صنع القرارات وضرورتها.

(شينون،2022، ص:80)

3- فرق العمل:

تعرف هذه الفرق أيضا ب "فرق العمل الذاتية الإدارة" أو "فرق العمل المدمجة"، تتألف من مجموعة من الأعضاء عادة ما بين 10 إلى 20 عضوا، يتحكمون في ممارسات الفريق بمساعدة قائد الفريق. يتميز هذا النوع من الفرق بالتعاون الوثيق بين الأعضاء، حيث يشاركون في تحديد الأهداف وتحقيقها كما يتم تحديد معدلات الأجور بناء على أداء الفريق ككل، مما يعزز روح الفريق والتعاون بين الأعضاء.

حيث تقوم الإدارة بمنح الحرية لهذه المجموعات في اتخاذ القرارات، وتقوم جماعات العمل القيام بالتخطيط المسبق لأعمالها وكذا التنسيق والرقابة، ففريق العمل وحده هو المسؤول عن نجاح أو فشل الأعمال.

(الدرماش،2018، ص:29)

4- ترتيبات العمل البديلة:

تعرف على أنها ترتيبات العمل الغير تقليدية كترتيبات دوام جزئي، العمل عن بعد، تقاسم الوظائف، احتياجات العمل تحت الضغط، الأوقات المرنة.

(Elaine Bird Purdy,2017,p9)

بغرض منح فرص للعاملين لإنجاز أعمالهم في الأوقات التي تلائم خصوصياتهم، وتعمل إدارة الموارد البشرية على غرار باقي الإدارات في المؤسسة على خلق مرونة في العمل من خلال جداول العمل المرنة والتي

تمنح العامل فضاء اختياري يمكنه من تحديد وقت بداية عمله ونهايته دون شرط. الى جانب العمل عن بعد بحيث يمكن العامل إنجاز مهامه من أي مكان آخر بفضل له دون الحضور إلى المؤسسة باستخدام الحاسوب والإنترنت، لكن وجب أن تسبب المرونة في العمل الإنقاص من الحجم الساعي الأسبوعي المطلوب.

(رأفت، 2019، ص:56)

5- حلقات الجودة:

تشير إلى جمع به أعضاء من العاملين يديرون أنفسهم بأنفسهم ويكون ذلك بمحض إرادتهم وبرضاهم وبطريقة منتظمة بهدف وضع حلول للمشاكل المتعلقة بالعمل واحتوائها. حيث كانت اليابان أول ما طبقت حلقات الجودة من طرف الاتحاد الهندسي العلمي الياباني بتأطير من الدكتور Kaour Ishikawa بجامعة طوكيو ثم تطورت لتهم بتقليل التكاليف وتحسين النوعية، ولحلقات الجودة مجموعة من السمات إذ أنها عدد أعضائها يبدأ من 3 إلى 15 منهم مؤطرين ومراقبين للعمل، قد يعمل هؤلاء في نفس الورشة الإنتاجية وقد تختلف ورشات عملهم، كما أنهم ينخرطون في حلقة الجودة ويحضرون اجتماعات دورية مستمرة طوال فترات العمل دون أن يأخذوا مقابلا لعملهم، إضافة إلى ذلك يساهمون في إيجاد حلول للمشكلات الخاصة بورشاتهم على غرار المشكلات المتعلقة بالجودة مع وضع اقتراحات في هذ الشأن وكل هذا باستعمال طرق عملية، يتصف عمل المجموعة بمشاركة جميع الأعضاء بالاعتماد على قدراتهم ومهاراتهم الذاتية إلى تقوية وتنمية شخصية أعضاء الحلقة وزيادة وعي العاملين بضرورة وأهمية الجودة وتنمية روح الإبداع لديهم، كما تهدف إلى تطوير القدرات الإدارية لقائدي حلقات الجودة إلى جانب تجسيد الأفكار المستحدثة التي طرحتها الإدارة ومتابعتها، فقد تبين من خلال الدراسات الميدانية التي أجراها الاتحاد الهندسي العلمي الياباني عام (1979) تضمنت حوالي (500) شركة يابانية أن حلقات الجودة تعمل بكل الطرق التي من شأنها أن تؤدي إلى تقدم

المؤسسات الصناعية حيث استطاعت حلقات الجودة تحقيق مجموعة من الأهداف الأساسية أهمها زيادة استعداد العاملين لمواجهة المشاكل المطروحة وتوسيع مشاركتهم في القرارات، زيادة رضا ولاء العاملين، زيادة الإنتاجية وتحسين نوعية المنتج، تحسين السلامة المهنية، تقليل التكاليف والوقت والجهد في الإنجاز، تعزيز روح الجماعة وتقوية العلاقات الاجتماعية، تقليل معدل الغياب، تقوية شخصية العاملين وزيادة فرصهم للتعليم، تحسين ظروف العمل.

(الهيبي، 2010، ص: 286)

8- عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية:

على الرغم من الأثر الإيجابي لتطبيق برامج جودة حياة العمل، إلا أن العديد من الأطراف في بعض المنظمات لا يزالون يقاومون الخطط والإجراءات التي من شأنها تطوير جودة الحياة الوظيفية وتترجم هذه العوائق فيما يلي:

■ **موقف الإدارة:** يتطلب تطبيق جودة الحياة الوظيفية إتاحة الديمقراطية في مكان العمل وبالتالي شيوع الرغبة في مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات ومنحهم فرصة التعبير عن آراءهم، إلا أن ذلك يعوقه رفض المشرفين التخلي عن جزء من صلاحياتهم لاعتباره تهديدا لوجودهم، كما أن الإدارة تعتقد في بعض الأحيان بأن جودة الحياة الوظيفية المتوفرة في المنظمة مرضية ولا حاجة للمزيد من إجراءات تحسينها نظرا لعدم قدرتها على قياس أثرها على إنتاجية المنظمة.

(الدمرداش، ص: 21)

■ **موقف الاتحادات والنقابات العمالية:** قد يتولد عند هذه الأخيرة شعور بأن برامج جودة حياة العمل تسعى إلى تسريع أداء العمل وتحسين الإنتاجية دون دفع أي عوائد كافية للعاملين، أي أن برامج جودة حياة العمل

ما هي إلا وسيلة لاستخراج المزيد من الأداء والإنتاجية من العاملين. ولإزالة هذه المخاوف يجب على المدراء القيام بعملية ترويج برامج جودة حياة العمل يفسرون فيها أهداف هذه البرامج والفوائد المرجوة التي ستعود على العاملين من جراء تطبيق هذه البرامج.

(أبو شمالة، 2018، ص:37)

■ **التكلفة المالية:** ترى الإدارة بأن التكلفة الرأسمالية والمصاريف المالية البومية التشغيلية لبرامج جودة حياة العمل ضخمة تفوق قدرة المنظمات، علاوة على أنه لا يوجد ما يضمن فاعلية ونجاعة تطبيق هذه البرامج مما يدعو صاحب العمل الذي يعاني شح في مصادر التمويل إلى التفكير مرارا قبل توفير ظروف عمل جيدة ومنح أجور جيدة وتنفيذ برامج جودة حياة العمل، وللرد على هذه المخاوف يجب تطبيق هذه البرامج بعناية ضمن ميزانية محددة مسبقا للوصول للنتائج المرجوة.

9-نظريات جودة الحياة الوظيفية:

تنقسم النظريات التي فسرت جودة الحياة إلى:

1-النظرية المعرفية:

حيث يركز مفهومه على أن طبيعة الفرد هي التي تحدد درجة شعوره بجودة الحياة، وأنه في إطار الاختلاف الإدراكي الذي يحصل بين الافراد، وعليه فإن العوامل الذاتية هي التي تؤثر أكثر من العوامل الموضوعية في درجة شعورهم بجودة الحياة، وهذا حسب لانن (1999)، وشارلوك (2000).

2- النظرية الإنسانية:

يشير هذا المنظور إلى فكرة جودة الحياة ترتبط بوجود كائن حي، وبوجود بيئة جيدة يعيش فيها هذا الكائن، ذلك لأن ظاهرة الحياة تبرز إلى الوجود من خلال التأثير المتبادل بين هذين العنصرين، فهناك نوعان من البيئة، البيئة الطبيعية التي تشكل مقومات حياة الفرد، وهناك أيضا البيئة الاجتماعية هي التي تقوم بضبط سلوك الافراد طبقا للمعايير والقيم السائدة في المجتمع، فجودة البيئة الاجتماعية تتحقق بمدى امتثال الافراد لهذه المعايير، وعدم خروجهم منها.

وقد أكد رايف على مفهوم السعادة النفسية إذ أن شعور الفرد بجودة الحياة ينعكس في درجة إحساسه بالسعادة التي حددها (رايف) بالاستقلالية، التمكين البيئي، النمو الشخصي، العلاقات، تقبل الذات، الهدف من الحياة.

(زهران، 2006. ص: 96-99)

3- النظرية التكاملية:

من أهم منظريها أندرسون حيث طرح شرحا تكامليا لمفهوم جودة الحياة متخذا من مفاهيم السعادة ومعنى الحياة، ونظام المعلومات البيولوجي، والحياة الواقعية، وتحقيق الحاجات، فضلا عن العوامل الواقعية الأخرى. ولقد أشار أندرسون في هذا المنظور إلى أن إدراك الفرد لحياته يجعله يقيم شخصا ما يدور حوله كما يمكنه من أن يكون أفكارا كي يصل إلى الرضا عن الحياة.

ولقد وضعت هذه النظرية مؤشرات لجودة الحياة وهي كالآتي:

– أن شعور الفرد بالرضا هو الذي يشعره بجودة الحياة.

- أن تصنع أهدافا واقعية نكون قادرين على تحقيقها.
- أن نسعى إلى تغيير ما حولنا لكي يتلاءم مع أهدافنا.
- أن اشباع الحاجات لا يؤدي بالضرورة إلى رضا الفرد، وإلى شعوره بجودة الحياة.

(حمدي، 2024، ص:13)

4-نظرية شارلوك:

أعطى شارلوك تحليلا مفصلا لمفهوم جودة الحياة على أساس أنه مفهوم مكون من ثماني مجالات، وكل مجال له ثلاثة مؤشرات، تؤكد جميعها على أثر الابعاد الذاتية كونها المحددات الأكثر أهمية من الأبعاد الموضوعية في تحديد درجة شعور الفرد بجودة الحياة، على أن هناك نسبة في درجة هذا الشعور، فالعامل الحاسم في ذلك يمكن في طبيعة إدراك الفرد لجودة الحياة.

(مبارك، 2010، ص:737)

ومجالات جودة الحياة ومؤشراتها بحسب نظرية شارلوك فإنه يمكن تصور المؤشرات لجودة الحياة في

الاتي:

- الناحية الذاتية: التقييم الوظيفي لمقياس المدى، مستوى الوظيفية، ملاحظة المشاركة، استبيانات الظروف، أحداث البيئة، التفاعل في الأنشطة اليومية، تقرير المصير، التحكم الشخصي، أوضاع التعليم، المهنة والسكن.
- الظروف الخارجية: المنبهات الاجتماعية، مستوى المعيشة، مستوى العمل.

(محمد، 2007، ص:34)

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل يمكن القول إن جودة الحياة الوظيفية تلعب دورا حاسما في تحقيق الرضا الوظيفي وتحسين أداء الموظفين، مما يساهم في نجاح المؤسسة بشكل عام، من خلال الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية، يمكن للمؤسسات تعزيز بيئة عمل إيجابية وثماره.

الفصل الثالث: الالتزام التنظيمي

تمهيد

1. مفهوم الالتزام التنظيمي
2. أهمية الالتزام التنظيمي
3. خصائص الالتزام التنظيمي
4. أبعاد الالتزام التنظيمي
5. مراحل الالتزام التنظيمي
6. العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي
7. طرق قياس الالتزام التنظيمي
8. مداخل الالتزام التنظيمي
9. العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي
10. نظريات الالتزام التنظيمي

خلاصة الفصل

تمهيد:

الالتزام التنظيمي يزيد من ارتباط الفرد بعمله، ويبدى الرغبة القوية في البقاء فيه وبالتالي تحقيق المؤسسة لأهدافها المنشودة، حيث تناولنا في هذا الفصل مفهوم الالتزام التنظيمي، وأهميته وخصائصه، وأبعاده بالإضافة على مراحل والعوامل المؤثرة فيه، وطرق قياسه، ومداخله ودراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، وصولاً إلى نظرياته.

1. مفهوم الالتزام التنظيمي:

1- لغة: الالتزام في اللغة يعني العهد.

مصدره: لزم الشيء أي ثبت ودام، وهو من الفعل لزم، لزم الشيء لزوماً، أي ثبت ودام، والزمه الشيء فإلترمه، والالتزام هو اعتناق.

أما الالتزام فيشير إلى الثبوت والدوام على فعل الشيء.

(Salman ,2013, p78)

2- اصطلاحاً: فهو الرغبة أو ذلك الشعور الداخلي الذي يشعر به الفرد اتجاه منظمته ومنحها الولاء، وقبوله بأهدافها وقيمتها.

1- المفاهيم المرتبطة بالالتزام التنظيمي:

1- عرفها حلس (2012): الالتزام التنظيمي هو ايمان الفرد بالمنظمة وبأهدافها وقيمتها، وهذا يشمل الشعور

بالانتماء والفخر، وكذا الاستعداد لبذل جهود إضافية وتحمل المسؤولية والمبادرة وروح الابداع من اجل تحقيق النجاح والتميز.

2- الوزان: فيعرف الالتزام التنظيمي بأنه: التزام الفرد وانسجامه التام مع رؤية أهداف المنظمة مما يجعله يبذل جهود إضافية للتعبير عن شدة ولاءه لها، لتحقيق التميز والرفاهية.

(الجماصي، 2016)

3- بوشنان (1974): ان الالتزام التنظيمي ارتباط وجداني بين الموظف وأهداف المنظمة وقيمتها، وهي مرتبطة معا، ويتألف التزام الفرد من عناصر تتمثل في اندماجه واستغراقه النفسي بمنظمتها، وكذا ايمانه بقيمتها وأهدافها.

(القيسي، ص: 112)

4- يورتر وال (1974): فقد عرفا الالتزام التنظيمي على انه اتجاه يشير الى القوة النسبية لتوحد الفرد مع تنظيم معين واندماجه فيه، وقد حددا ثلاثة أبعاد رئيسية لهذا الاتجاه وهي:

- التقييم الإيجابي للفرد بالمنظمة وايمانه القوي بها.

- الرغبة في البقاء في المنظمة.

- الشعور بالانتماء والعمل من أجل تحقيق الأهداف.

(الهنداوي، 2012، ص: 197)

- ويشير جاري ديسلر الى مفهوم الالتزام التنظيمي، يختلف تماما عن مفهوم الرضا في العمل لان الفرد قد يكون راضيا عن عمله ويكره المنظمة التي يعمل بها ويود ممارسته عمله في منظمة أخرى، وبالعكس فقد يحب الفرد العمل في منظمة معينة لكنه يكره العمل الذي يمارسه.

(أبو نصر، 2007، ص:168)

- أما شيلدون (1971): فيرى الالتزام التنظيمي أنه التقييم الإيجابي للمنظمة والعزم على تحقيق أهدافها، وهو مستوى الشعور الإيجابي المتولد لدى الفرد اتجاه منظمته والإخلاص لها، مع هؤلاء والافتخار بالعمل فيها.

(عاشوري، 2014-2015)

- أما وينر (1982): يعرفه بأنه مجموعة الضغوط الداخلية المعيارية التي يتحملها الفرد في سبيل تحقيقه لأهداف المنظمة مقابل منافع عائدة له مقابل الحفاظ على بقائها واستمراريتها.
- يعرف Allen and Meyer الالتزام التنظيمي على انه حالة نفسية تميز علاقة الفرد مع المنظمة، وتشتمل على المكونات الآتية: الرغبة في الحفاظ على العضوية، الحاجة للبقاء مع المنظمة، وشعور الفرد بأنه ملتزم بالبقاء في المنظمة.

(أبو القمصان، مرزوق، 2019)

2- مفهوم الالتزام في القرآن الكريم:

بشكل عام يعتبر الالتزام من الظواهر الهامة في حياة البشرية، وقد حث الله تعالى عليه نظرا لأهميته في الدين.

قال تعالى: ﴿حَافِظُوا عَلَى الصَّلَوَاتِ وَالصَّلَاةِ الْوُسْطَى وَقُومُوا لِلَّهِ قَانِتِينَ﴾. (سورة البقرة الآية، (238))

كذلك قول الحق في قوله تعالى: ﴿وَأَنَّ هَذَا صِرَاطِي مُسْتَقِيمًا فَاتَّبِعُوهُ وَلَا تَتَّبِعُوا السُّبُلَ فَتَفَرَّقَ بِكُمْ عَن سَبِيلِهِ ۚ ذَلِكُمْ وَصَّاكُمْ بِهِ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ﴾.

(سورة الانعام الآية (153))

2. أهمية الالتزام التنظيمي:

نظرا للدور الذي يلعبه الالتزام التنظيمي في إنجاح المنظمات واستمرارها خاصة في ظل المنافسة الشديدة يمكن ذكر أهميته في:

1- على مستوى المؤسسة:

- يعد الالتزام التنظيمي من المؤشرات الأساسية التي تمكن من التنبؤ بالعديد من السلوكيات التنظيمية خاصة فيما يتعلق بدوران العمل، فالموظف الملتزم غالبا ما يظهر رغبة قوية في الاستمرار داخل المنظمة، ويساهم بفعالية في تحقيق أهدافها مما يؤثر على ادائه.
- يعتبر الالتزام التنظيمي للأفراد من بين الصلاحيات القوية لبقائهم في المنظمة.
- التقليل من مستوى الغياب وتحسين الجودة، والزيادة من مستوى الإنتاجية.
- يتبنى الفرد الملتزم اهداف المنظمة ويدرك قيمتها، مما يدفعه الى تحقيق تكامل بين أهدافه الشخصية والأهداف التنظيمية ويعزز من اندماجه في العمل.
- يمثل الالتزام عنصرا هاما بين المنظمة والعاملين بها، لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع العمال لتحقيق الابداع ومستويات عالية من الإنجاز.
- زيادة تماسك الافراد وثقتهم بالمنظمة ما يؤدي الى تحقيق الاستقرار.
- يعكس الالتزام مدى الدعم الذي تقدمه المنظمة بجميع اشكاله، يشعر به العاملون.

(الحري، 2016، ص: 170)



الهدف هو إنجاح المنظمات واستمرارها، ومواكبة التطورات.

الشكل رقم (03): يوضح أهمية الالتزام التنظيمي من إعداد الطالبتين.

3- على مستوى الفرد:

- ارتفاع الروح المعنوية للأفراد وذلك بالتوفيق بالقيم والاهداف مع المؤسسة.
- يساعد الالتزام في فهم الطبيعة السيكولوجية لعملية اندماج الافراد مع المؤسسة.
- يحفز الالتزام التنظيمي على بذل الجهود المرتبطة بمهام العمل، وهذا ما يجعل الافراد أقل رغبة في ترك العمل.
- يساعد الالتزام التنظيمي على تحقيق الأداء المميز في العمل ويقلل من التكاليف من سوء استغلال القدرات والمؤهلات للأفراد.
- تعزيز القدرة التنافسية والأداء من خلال ترسيخ ثقافة العمل الجماعي والتعاون بين العاملين لتحقيق اهداف المنظمة.

- ضرورة استجابة التنظيم للمتغيرات المختلفة حيث كلما زاد الشعور بالولاء يزداد تقبل العاملين لأي تغيير يصب في مصلحة المؤسسة.

(لحسن، 2019، ص: 741)

3. خصائص الالتزام التنظيمي:

من خلال التعرض لمفهوم الالتزام التنظيمي سابقا يمكن ذكر خصائصه في النقاط التالية:

- يتصف الالتزام التنظيمي بأن له ابعاد متعددة.
- يؤثر الالتزام التنظيمي على قرار الفرد المتعلق ببقائه أو عدم استمراره بالمؤسسة.
- يتمثل الالتزام في الاعتقاد القوي للفرد بأهداف المنظمة وقيمها وبذل أقصى جهوده لمصلحتها، والرغبة في الاستمرار بها.

(خطارة، 2018، ص: 62)

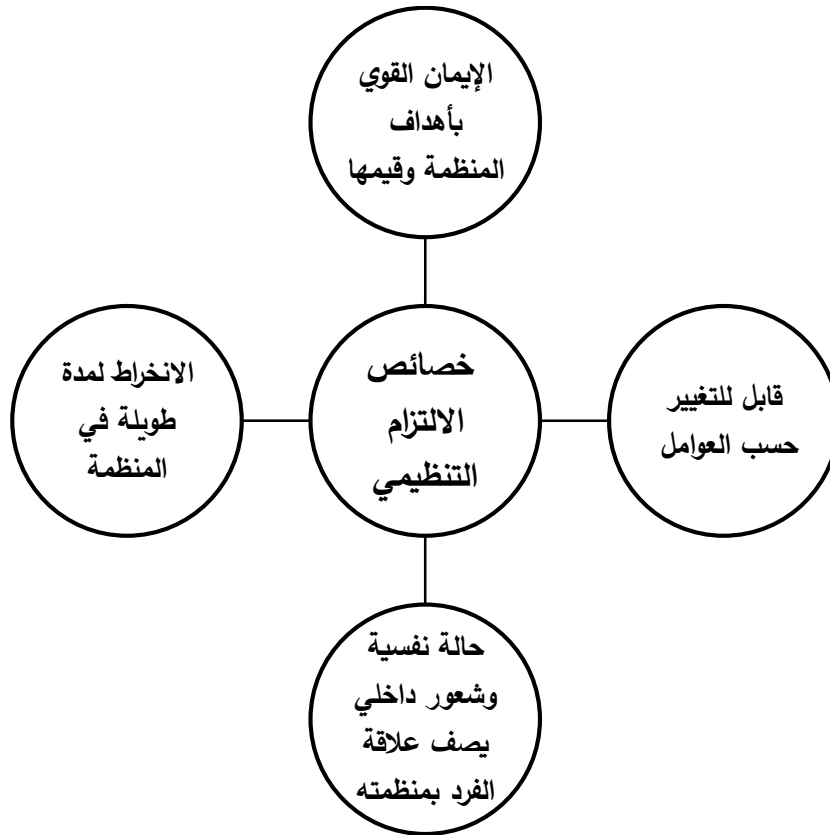
- الالتزام التنظيمي حالة تصف العلاقة الكامنة بين الفرد ومؤسسته.
- يشير الالتزام التنظيمي الى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من اجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء.
- الالتزام هو ركن لتحقيق النجاح وذلك بالتعاون والتنسيق بين الفرد ومنظّمته واعتباره جزءا لا يتجزأ من المؤسسة.
- الالتزام التنظيمي يمثل التزام الفرد بقيم المؤسسة حيث يصبح جزءا من كيان أكبر، ويقوم بتحديد أهدافه الشخصية اذ تتوافق مع أهداف المؤسسة، مما يولد روح تعاون الفريق.

- كما ان المشاركة تزيد من درجة الالتزام، فيتحدث الافراد عن مؤسساتهم بصيغة نحن، وعندما يواجهون مشكلة يشيرون اليها أنها مشكلتهم من هنا تظهر الرغبة في العمل الجماعي، وهذا بدوره يسهل أداء الموظف في عمله.

(فادية، 2012، ص: 79)

- افتقاد الالتزام التنظيمي لخاصية الثبات، بمعنى أنه قابل للتغيير حسب درجة تأثير العوامل الأخرى. يستغرق الالتزام التنظيمي في تحقيقه وقتا طويلا، لأنه يجسد قناعة تامة للفرد، والتخلي عنه يكون لتأثيرات استراتيجية ضاغطة.

(برقوق، درنوني، 2014، ص: 19)



الشكل رقم (04): شكل يوضح خصائص الالتزام التنظيمي من إعداد الطالبتين.

4. أبعاد الالتزام التنظيمي:

1. الالتزام الوجداني:

- يعبر هذا المفهوم عن رغبة الفرد في الاستمرار والبقاء في المنظمة عن قناعاته بأهدافها وقيمها ورغبته في المساهمة في تحقيقها، إلا أن بعض المنظمات قد تلجأ على تغيير جذري في أهدافها مما يدفع بالفرد بالتساؤل إذا كان بقدرته أن يتكيف مع القيم الجديدة، فإذا كانت الإجابة بنعم يستمر بالعمل أما إذا وجد صعوبة في التكيف فإنه يترك العمل.
- يرى جاروس ال (1993) أن جذور الالتزام تعود لجهود
- كانتر (1968) فقد عرفه هذا الأخير بصفة عامة "أنه رغبة التمثيل الاجتماعي لدى الأفراد نحو منحهم الطاقة لولائهم لنظام المؤسسة الاجتماعي.

(أبو عساف، الوعي، 2019، ص: 216)

2_ الالتزام الاستمراري:

- أكد **mayer and allen (1991)**: أن التزام الأفراد اتجاه سلوك معين بسبب الكلفة والخسارة والتي استنتج عن ترك العمل والتكاليف المرتبطة بذلك.
- يشير الالتزام الاستمراري إلى مدى تمسك الفرد بالبقاء في المنظمة نتيجة لإدراكه للتكاليف المترتبة على ترك العمل، سواء كانت هذه التكاليف مادية أو مهنية، مثل فقدان الحوافز أو فرص الترقية أو صعوبة إيجاد بديل للوظيفة يكون خارج المؤسسة. فكلما طالت مدة خدمته زادت الخسائر التي سيتكبدها عند تركها، لما بذله واستثمره فيها على مر السنين.

فكلما كانت مدة خدمة طويلة، فإن تركه لها سيفقده الكثير مما استثمره على مدار الوقت، كما أنه يمكن أن يكون خشية فقدانه لحوافز وترقيات كانت تقدمها له المؤسسة، ولا توجد وظيفة أخرى يلتحق بها.

(المصاورة، الخفاجي، 2015، ص:53)

3-الالتزام المعياري:

يشير الالتزام المعياري إلى شعور الفرد بأنه ملتزم بالبقاء في المؤسسة بسبب الضغوط، وأنه مدين لها، بتقديم خدماته لها، ووجب عليه رد الجميل من وجهة نظره، فالأفراد الذين يقوى لديهم الالتزام المعياري يأخذون في حسابهم وإلى حد كبير ماذا يمكن أن يقوله الآخرين فيما لو تركوا العمل في هذه المؤسسة. ويرتكز هذا البعد إلى استدخال الفرد لقيم المنظمة التنظيمية ومعاييرها التي كانت موضع اهتمامه.

(مرسال، عمر، 2020، ص:898)

- ويحمل الالتزام المعياري نظرة أن العامل في المؤسسة يعتقد أن البقاء فيها شيء أخلاقي وصحيح، ويشعر بأنه ملتزم بذلك، ويأخذ بعين الاعتبار رأي الآخرين، حول احتمال تركهم لمنظمتهم فهم لا يريدون ترك انطباع سيء لدى زملائهم، فهذا النوع من الالتزام يعتبر أدبي وأخلاقي. لكونه ناتج عن القيم الاجتماعية، والتمسك بقيم المؤسسة.

(صادق، 2017، ص:80)

ونستخلص من هذه الأبعاد أن الالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة استثمارا متبادلا بين الفرد والمؤسسة يهدف إلى الحفاظ على العلاقة بينهما، فمن جهة يشعر الفرد بأن انتمائه للمؤسسة يعود عليه بمنافع مستقبلية تفوق ما يمكن أن يحصل عليه في منظمات بديلة. ومن جهة أخرى تستطيع المؤسسة من خلال هذا الالتزام

ان تميز نفسها وتتأقلم مع جميع التغيرات و، وتحافظ على مكانتها في ظل المنافسة مما يعزز من فرص نجاحها واستمرارها.

5. مراحل الالتزام التنظيمي:

يمر اندماج الفرد في المنظمة والتزامه بها، عبر مراحل مختلفة وقد تعددت التصنيفات بالنسبة للكثير من الباحثين، ويذكر أبو الندى (2007) بأن الالتزام يمر عبر ثلاثة مراحل وهي:

1_مرحلة التجربة:

يعد العام الأول لانضمام الفرد بالمنظمة ومباشرته بالعمل، حيث يخضع خلاله لبرامج تدريبية واعدادية وتجريبية، ويكون اهتمامه منصبا على تأمين قبوله في المنظمة، ومحاولة منه للتأقلم مع البيئة الجديدة، ومحاولة التوفيق بين اتجاهاته واهداف المنظمة وكذلك اثبات ذاته.

ويقول بوكانن أنه في هذه المرحلة يواجه الفرد عددا من المواقف وتتميز بغموض الدور، ونمو الاتجاهات نحو التنظيم، والشعور بالصدمة.

2_مرحلة العمل والانجاز:

تتراوح مدتها من عامين إلى أربعة أعوام ويسعى من خلالها الفرد إلى تأكيد مفهوم الإنجاز:

- الأهمية الشخصية.
- وضوح الالتزام بالعمل للمنظمة.
- التخوف من العجز.

3_مرحلة الثقة في التنظيم:

تبدأ من السنة الخامسة من التحاق الفرد بالمنظمة، الى ما لا نهاية حيث يشهد الموظف خلالها تطوراً في التزامه وتعزيزاً في علاقته بالهيكل التنظيمي، مما يساهم في انتقاله التدريجي نحو مرحلة النضج المهني داخل المنظمة.

(حماد حنونة، 2006، ص: 58)

كما أشار OREILY: أن للالتزام ثلاثة مراحل تتمثل في:

1-مرحلة الإذعان والالتزام:

في هذه المرحلة يكون الفرد يقبل سلطة الاخرين عليه ويلتزم بما يطلبونه منه، وفي البداية يكون مبنياً على الفوائد التي يتحصل عليها من المنظمة.

2-مرحلة التطابق والتماثل بين الفرد والمنظمة:

في هذه المرحلة نجد الفرد يتقبل سلطة الاخرين والامتثال لأوامر والتوجيهات الصادرة من المسؤولين رغبة منه بالاستمرار في العمل حتى يشبع حاجاته للانتماء والافتخار بالمنظمة مما يعزز من ولاء وانتمائه لها.

3-مرحلة التبني:

يعتبر الفرد اهداف المنظمة عبارة عن مجموعة من القيم بالنسبة له، ويكون الالتزام نتيجة لتطابق أهدافها معاً، الفرد والمنظمة.

(م.ن.ت، 2017، ص: 279)

المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة
<ul style="list-style-type: none"> • التجربة • مرحلة الخبرات • اثبات الذات • غموض الدور • تضارب الولاء 	<ul style="list-style-type: none"> • العمل والنجاز • التخوف من العجز • وضوح الولاء • تأكيد مفهوم الإنجاز 	<ul style="list-style-type: none"> • الثقة في التنظيم • تقوية العلاقة بالتنظيم • تسريح الالتزام وتدعيمه

الشكل رقم (05): شكل يوضح مراحل الالتزام التنظيمي من إعداد الطالبتين

6. العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي:

1- العوامل التي تتعلق بالبيئة الخارجية:

- ظروف سوق العمل.
- فرص الاختيار لدى الفرد.
- رواج الظروف الاقتصادية.
- ارتفاع مستوى البطالة.
- انخفاض الفرص الوظيفية.

المعلومات المتاحة عن الوظيفة، فكلما كان هناك رواج في الظروف الاقتصادية وعدد فرص العمل متاحة وكان قرار اختيار الأفراد يتسم بالموضوع وبأقل ضغوط خارجية كلما أدى ذلك إلى انخفاض مستوى الالتزام التنظيمي لدى العامل.

في حين كلما كانت الأحوال الاقتصادية تتسم بالكساد، وارتفاع مستوى البطالة وانخفاض مستوى الفرص الوظيفية المتوفرة، كل هذا يؤدي إلى ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي. (دودين، 2020، ص: 185)

2- العوامل المتعلقة بخصائص الفرد:

- **العمر:** يقصد به عمر الفرد في المنظمة، فكبار السن نجدهم أكثر التزاماً في العمل.
- **الجنس:** نوع الجنس، ويرى العديد من الباحثين أن لا علاقة له بالالتزام التنظيمي، فالإناث أكثر التزاماً من الذكور، كذلك الحالة الاجتماعية تلعب دوراً هاماً في ذلك.
- **عدد سنوات الخبرة:** كلما زادت سنوات العمل للفرد في المنظمة تزداد معها الخبرة لديه في أداء المهام، واتقانها، نتيجة للتفاعل الاجتماعي بين العامل وزملائه.
- **المستوى الوظيفي:** كلما ارتفع المركز الوظيفي للموظف تراجع معدل التزامه، وهذه العلاقة تكون بين المستوى الوظيفي والالتزام بالنسبة للفرد.

(بن معنوق، 2017، ص 703)

3- العوامل المتعلقة بخصائص الوظيفة:

بمعنى خصائص الوظيفة هي التي تحدد الالتزام لدى الفرد العامل، وكذلك مميزاتها كالاستقلالية والحرية في العمل، فهي عوامل تشكل دافعا للفرد من أجل بذل مجهود أكبر، وتحمل المسؤولية والانتماء للمنظمة.

- كما يعتبر توفير بيئة العمل مناسبة بهدف التقليل من الحوادث وعدم تعرض العامل لها، تؤثر على معنوياته، وترفع من مستوى أدائه من أجل الإنتاجية وتحسين كفاءته وقدراته، والتقليل من التوتر والصراع داخل محيط العمل، ومن جهة أخرى فإن وضوح الأهداف، وقيام الأفراد بكل ما هو خاص بهم، يجعلهم أكثر قدرة على استيعاب وفهم أهداف المنظمة وقيمتها، مما يساعد على توفير الانسجام وزيادة درجة الالتزام.

(دودين، نفس المرجع السابق، ص 187)

4- العوامل المتعلقة بالتنظيم:

إن الهيكل التنظيمي للمنظمة من حيث تقسيم العمل والوظائف يساعد الافراد العاملين على توضيح المهام وعدم تداخل في المسؤوليات، فالعلاقة بين هيكل التنظيم للمنظمة والالتزام التنظيمي في اللامركزية من حيث اتخاذ القرارات، وتوفير الاعتمادية في أداء المهام، بين مختلف الإدارات الوظيفية، وتنظيم إجراءات العمل، كل هذا له دور إيجابي في تعزيز الالتزام التنظيمي.

(الكتبي، 2005، ص: 276)

7. طرق قياس الالتزام التنظيمي:

نظرا لأهمية الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة، ولما له من نتيجة لتحقيق أهدافها وقيمتها، فإنه أصبح من الضروري قيام هذه المنظمات بالتحقيق من وجود درجة من الالتزام، لدى العاملين فيها، لذا تسعى إلى استخدام عدة وسائل للتعرف على وجود الالتزام ودرجته، ومن ثم محاولة الوصول الى طرق مناسبة لأجل الرفع منه، وقد ذكر الباحثين أساليب المؤسسة للتعرف على مستوى الالتزام التنظيمي:

1- المقاييس الموضوعية:

هي الطرق البسيطة والشائعة لاستخدام تحليل ظواهر معبرة عن درجة الالتزام للعاملين، وتستخدم وحدات قياس موضوعية لرصد السلوك مثل:

- رغبة الفرد بالبقاء في المؤسسة.
- مستوى أداء العاملين.
- كثرة الغياب عن العمل.
- كثرة حوادث العمل.

وتفيد هذه المقاييس السلوكية في التنبؤ بالمشكلات الخاصة بالالتزام، لكنها قد لا تتوفر على بيانات دقيقة توضح أسبابها وطريقة علاجها لذا تعتبر في غالب الأحيان كمؤشرات للالتزام التنظيمي.

2- المقاييس الذاتية:

يقيس هذا النوع مباشرة الالتزام بأساليب تقديراته ذاتية، عن طريق تصميم قائمة تتضمن أسئلة موجهة للأفراد العاملين بالمنظمة وذلك من أجل الحصول على تقدير من جانبهم عن درجة الالتزام، وهذا النوع هو الأكثر قدرة على تشخيصها، وأفضل طريقة لتطبيق هذه المقاييس هي قائمة الاستبيان، ومن بين مقاييس الالتزام المستخدمة نجد:

(العتيبي، 2008 ص: 81)

1- مقياس ماير والين (ALLEN، MAYER) (1993): استنادا الى نموذج المكونات الثلاثة

للاللتزام الذي أعده ماير والين تم اعداد مقياس لقياس الالتزام العاطفي المبني على الرغبة، والالتزام الاستمراري المبني على الحاجة، والالتزام المعياري المبني على الشعور بالواجب، ويتكون هذا المقياس في صورته الاصلية من (8) فقرات لقياس كل بعد من ابعاد الالتزام.

وقد تم تطويره ليصبح بصورته النهائية مكون من (6) فقرات وهو خماسي الاستجابة وقد طوره الين وماير وسميث عام (1993).

وهنا يجدر بنا الإشارة أننا استفدنا من هذه المقاييس وما يتناسب مع موضوع بحثنا بشكل عام، وانسجام بعضها مع طبيعة بحثنا خاصة مقياس ماير - الين - سميث (1993) الذي استخدمناه من أجل احتياجات البحث الحالي.

(الوزان، 2006)

2- مقياس جورج وزملائه:

هي محاولة لقياس الالتزام من خلال فقرات عبر كل واحدة منها عن واحدة من القيم التالية:

- استخدام المعرفة والمهارة.
- زيادة المعرفة في مجال تخصصه.
- العمل مع زملاءه بكفاءة عالية.
- بناء سمعة جيدة.
- العمل على مواجهة الصعوبات والتحديات.
- المساهمة بأفكار جديدة في حقل التخصص.
- وهو مقياس خماسي الاستجابة.

3- مقياس مارش ومافري:

يتكون من أربع فقرات وقد استخدمنا كأداة لقياس الفرد بكيفية تعميق الالتزام مدى الحياة، وتعزيز

استحسان المؤسسة، وحث الفرد على الالتزام بقيم العمل والبقاء في المؤسسة.

4- مقياس أُلنوا وآخرون:

هو عبارة عن محاولة تقييم الموظفين لتكاليف المهنة أو المؤسسة ويحتوي على قسمين:

- الأول: لقياس الالتزام نحو المهنة (6 عبارات).
- الثاني: لقياس الالتزام نحو المؤسسة (6 عبارات)، وهي ثلاثية الاستجابة.

5- مقياس بورثر وزملائه:

وقد أطلق عليه اسم استبانة الالتزام التنظيمي ويتكون من 10 فقرات تستهدف قياس:

- درجة التزام الافراد بالمؤسسة.
- ولائهم واخلاصهم لها.
- الرغبة في مضاعفة الجهد لتحقيق الأهداف.

واستعان بمقياس ليكرت السباعي لتحديد درجة الاستجابة، ويمكن استخدام المقياس لوصف

الالتزام بشكل عام.

(الغريباوي, 2014 ص: 23)

8. مداخل الالتزام التنظيمي:

1- المدخل التبادلي:

وطبقا لهذا المدخل ينظر الالتزام التنظيمي أنه نابع من صفقات تبادلية محفزة بين الفرد والمؤسسة،

ويعتبر محصلة للعلاقات التبادلية بين التنظيم والعاملين من ناحية المنافع التي يحصلون عليها وعلى

أنها عناصر إيجابية تساهم بالمقابل بالرغبة بالبقاء في العمل.

ويرى (Angel _ Perry) (1983) "أن الالتزام التنظيمي ينظر إليه أنه وسيلة للمقايضة فكلما

زادت المصالح التبادلية من وجهة نظر الفرد زادت معها درجة الالتزام التنظيمي".

(الفتاح، 2021، ص: 138)

2- المدخل السلوكي:

يفسر هذا المدخل الالتزام التنظيمي أنه المطابقة بين قيم المؤسسة وأهداف الافراد، وذلك بالتركيز على الجهد المبذول من طرفهم حيث يرى (كانثر 1972)، أن الالتزام يمثل رغبة الفرد في بذل طاقته من أجل ولاءه للمؤسسة، كنظام اجتماعي حيث يكون مفيدا بأعماله التي من خلالها يتم تدعيم أنشطة المؤسسة ومهامها.

(العوفي، 2005، ص: 35)

3- مدخل الاتجاهات:

الالتزام من متطور هذا المدخل يتمثل في طبيعة العلاقة بين الموظف والمؤسسة، فعندما تصبح قيمه وأهدافه ومعتقداته متطابقة مع أهداف المؤسسة، والقيم السائدة فيها فهذا يساعد الفرد في بذل أقصى مجهوده في عمله من أجل الرضا بالمؤسسة، ولا يفكر بتركها والانتقال إلى مؤسسة أخرى، بغض النظر عن المصالح المادية أو المكاسب التي يمكن الحصول عليها مقابل عملهم، فهؤلاء الافراد يفعلون ذلك لأنهم يشعرون أنه يجب عليهم أن يفعلوا ذلك.

(إبراهيم، حماد)



الشكل رقم (06): شكل يوضح مداخل الالتزام التنظيمي من إعداد الطالبتين.

9. نظريات الالتزام التنظيمي:

1- نظرية المراهنات الجانبية:

تعتبر نظرية المراهنات الجانبية من أقدم المحاولات الجادة لوضع تصور نظري شامل للالتزام التنظيمي من منظور العلاقة المتبادلة بين الفرد والمؤسسة، ويعود الأساس الفكري لهذه المؤسسة إلى عام (1960) حيث عرفها Howard Becker الالتزام التنظيمي كنوع من الاخذ والعطاء، أو ما سماه بالمراهنات الجانبية.

ووفقا لبيكر فإن الموظفين يمثلون سلوك الالتزام التنظيمي بسبب الاستثمارات التراكمية الكلية التي صنعوها طيلة عملهم بالمؤسسة التي ينتمون إليها، الامر الذي يجعلهم مقيدين بأنواع من السلوكيات داخل المؤسسة، خشية أن يفقدوا شيئا من المكافآت أو الامتيازات المادية المرتبطة بتلك السلوكيات حال تركهم العمل بالمؤسسة، أي هناك ارتباط وثيق بين سلوك الالتزام التنظيمي والرغبة في البقاء، أساسه حساب مكاسبه حال بقاءه بها.

(Becker ,1972,p65)

وعلى الرغم من رواج هذه النظرية إلا أنها تعرضت للكثير من الانتقادات بمعنى أنها تصور العلاقة بين الافراد ومنظماتهم من منظور نفعي قوامه التزام الافراد بتلك السلوكيات التي تضمن له الحصول على المزيد من المكافآت والمكانة المناسبة دون اعتبار أنه ليس أنها عوامل الربح والخسارة هي وحدها رغم أهميتها التي تسير دوافع الأشخاص نحو الالتزام وبقاء أعضاء فاعلين في مؤسساتهم، بل هناك أيضا دافعية الفرد لأداء أعمال تتميز بالتحدي، والاهمية والرغبة في التفاعل مع الآخرين، كذلك طموح النمو والتعلم وتحقيق الذات واكتساب الخبرات وغيرها من المحركات الأخرى الذاتية والنفسية التي لا تقل أهميته.

كما أن هذه النظرية اختزلت مفهوم الالتزام التنظيمي في بعد واحد وهو الالتزام السلوكي، وفي الواقع الالتزام التنظيمي أوسع وأشمل من ذلك وبرأيهم فإنه يحصل نتيجة اتجاه إيجابي يكونه الفرد نحو مؤسسته من خلال أعماله والتي تجعله في حالة من الشعور بارتضا المستمر والتوافق التام مع اهداف وقيم المؤسسة.

(المعمرية، 2014، ص:30)

2- نظرية الالتزام ل إتريني (1961):

وضع ETZIONI (1961) نظريته في الالتزام منطلقا مما كان قد لاحظته من أن الافراد يميلون لسلوك المشاركة والالتزام نحو المنظمات التي تمارس أسلوب السلطة والقوة على موظفيها، وقد قاده هذا الاستنتاج إلى اقتراح ثلاثة أنواع من القوة : (إكراهية - اغرائية - معيارية) وثلاثة أنواع من الاستجابة الفردية: (اضطرابية - محسوبية - أخلاقية)، وينتج عنها في الاعمال تسعة أنماط محتملة من الالتزام، ويمثل الالتزام الأخلاقي في الاندماج الحقيقي بين الفرد والمؤسسة والنابع من قناعة الفرد، بأهداف وقيم المؤسسة والامتثال لها، والسعي إلى تحقيقها، بينما يمثل الالتزام المحسوب العلاقة التبادلية بين الفرد ومؤسسته .

ويحدد بمقدار ما تستطيع أن تلبيه المؤسسة من حاجيات الفرد حتى يخلص لها ويعمل على تحقيق أهدافها، وهذا النمط من الالتزام برأي إيتزيوني، (1975) أقل درجة من سابقه، وعلى الجانب الآخر فإن الالتزام الاضطراري يمثل الجانب السلبي في علاقة الموظف مع المؤسسة التي يعمل بها، حيث غالبا ما يكون اندماج الفرد في مؤسسته ظاهريا بفعل طبيعة القيود التي تفرضها المؤسسة على تصرفاته واتجاهاته ما يجعل الفرد يستغل كل فرصة تتاح له لمقاومة التغيير في المؤسسة.

ورغم الزواج الذي لقيته في العقدين اللذين أعقبا ظهور هذه النظرية إلا أنها لم تعد تلقى نفس الاهتمام والجاذبية حاليا، لأنها تمثل الفكر الإداري السائد في ذلك الوقت، وما أسمته ب: مدرسة الإدارة الصارمة. والقائم على أساس استخدام السلطة هو المحرك الفعلي للمؤسسة نحو تحقيقها لأهدافها.

(Etzioni, 1961, p7)

3- نظرية بورتر وزملائه (1974):

توصلت هذه النظرية الى نتيجة مفادها أن الالتزام التنظيمي أقرب لأن يكون مكون وجداني أكثر منه تصرف سلوكي، فهو يشير الى القوة النسبية لارتباط الفرد واندماجه في مؤسسته الخاصة حيث يمكن تحقيق ذلك من خلال الايمان القوي بأهدافها وقيمها، والرغبة القوية في استمرار العضوية بالمؤسسة.

وقد وسع كل من MOURDAY & AL (1982) تناول هذه النظرية بالإشارة إلى المراحل الثلاثة التي يتشكل عبرها الالتزام التنظيمي لتشمل مرحلة القبول القوي بأهداف وقيم المؤسسة، والمشاركة الفعالة في أنشطتها وأخيرا الإخلاص والولاء لها، ويعود الفضل إلى بورتر وزملائه في توجيه الاهتمام نحو الالتزام التنظيمي بدلا من الرضا الوظيفي والذي كان يستخدم بشكل شائع، كمحدد هام لمتغير اتجاه الرغبة في البقاء في المؤسسة، فالالتزام التنظيمي في هذا الشأن أفضل لشموليته، وتعدد أبعاده لأنه يقيس إدراكات

الافراد الحقيقية نحو وظائفهم لا منظماتهم. وعلى هذا الأساس عد بعض الباحثين أمثال HAX (1992)، الالتزام التنظيمي هو مفهوم منفصل بالكلية عن الرضا فليس كل من يكن مشاعر الحب والولاء اتجاه مؤسسته يمتلكه الشعور نفسه عن وظيفته.

وعلى الرغم من اسهاماتها الكبيرة التي قدمتها هذه النظرية إلا أنها لم تسلم من النقد حيث أنها ركزت على جانب البعد الواحد (الوحداني)، وإعقال الجوانب الأخرى المؤثرة في دراسته وتفسير الالتزام التنظيمي كالجوانب الأخلاقية والأدبية.

(سليمانى، 2014، ص: 390)

4- نظرية أوريلي وشاتمن (1986):

اعتمادا على توسيع نظرية بورتر وزملائه في الاعتماد الوجداني، حيث يصف العلاقة المتبادلة بين العامل ومنظمتهم، وتعتمد هذه النظرية على فكرة أن الالتزام هو حالة من الانتماء النفسي العميق الذي يشعر به الفرد اتجاه المنظمة التي يعمل فيها، ومن أهم اسهامات هذه النظرية أنها تميز بين أسباب الالتزام التنظيمي ومحدداته وكذا نتائجه مما يساعد على فهم أعمق للعلاقة بين الفرد ومنظمتهم، ومن بين الصعوبات التي واجهت الباحثين هي أن الباحثان أوريلي وشاتمن قد قدما الدليل البحثي على صحة نموذجهما، مما صعب على الباحثين الآخرين التمييز بين بعد التماثل، والتبني بصورة التي تضمنها النموذج، وهذا اما أدى بـ أوريلي بدمج البعدين في بعد واحد جديد سماه بالالتزام المعياري.

(Oreilly, Chatman, 1986, P493)

5- نظرية ماير وألن (1991):

انتقد ماير نظرية بورتر لتركيزها على البعد الوجداني كمنبئ وحيد لسلوك الالتزام التنظيمي بناء على هذه الانتقادات، قام ماير والـن بتطوير نموذج جديد يضم ثلاثة أبعاد للالتزام التنظيمي، مما يوفر رؤية شاملة حول هذا المفهوم، فالبعد الأول هو الالتزام الوجداني الذي يعكس الانتماء العاطفي للفرد لمنظمته، بينما الالتزام الاستمراري يرتبط بتقييم الفرد للتكاليف المحتملة لتركه للمؤسسة، الالتزام المعياري يعكس الشعور بالالتزام الأخلاقي والواجب اتجاه المنظمة بغض النظر عن الظروف، وتشير مقدمات الالتزام الى العوامل التنظيمية التي تؤثر على مستوى التزام الفرد، تشمل محددات الالتزام التنظيمي العوامل المرتبطة بالوظيفة مثل: الخبرات والعوامل النفسية المتعلقة بالفرد ووفقا لماير والـن فإن نتائج الالتزام تتمثل في الاثار الناتجة عن كل أبعاد الالتزام الثلاثة (الوجداني، الاستمراري، المعياري). مما يساعد على فهم تأثيرات الالتزام على سلوك الفرد في المؤسسة.

(Mayer and Allen,1991,p61)

6- نظرية كوهين (2007):

تشير هذه النظرية دراسة كوهين (2007) عن الالتزام المعياري البعدي والقبلي وانطلق من انتقاده لنظرية ماير والـن (1991) في التصنيف الذي قدمه للالتزام التنظيمي، ويتمثل اعتراض كوهين حول اعتبار ماير أن الالتزام المعياري هو بعد من أبعاد الالتزام التنظيمي، فهو يتكون بعد التحاق الفرد للمؤسسة، حيث يرى كوهين أن البعد المعياري هو ميل يتكون قبل دخول الفرد للمؤسسة، إذا أنه من غير الطبيعي أن يبدأ الفرد بالعمل في المؤسسة دون أن يميل إليها، وقد وضع كوهين نموذج تمثل في أن بعد الالتزام المتمثل في الالتزام المبني على الالتصاق النفسي للفرد بمؤسسته.

وقد قدمت هذه النظرية عدة إضافات من أجل إزالة الغموض حول مصطلح الالتزام الوجداني والمعياري.

(cohenn,2007,p91)

7- نظرية سومرز (2009):

تقترح هذه النظرية أن تركز أبحاث الالتزام على ذلك التأثير لأبعاد الالتزام التنظيمي، وأن عمليات الالتزام التنظيمي عمليات معقدة على أن تجمع أو تنحصر في نوع واحد يلزم الفرد طول حياته الوظيفية، ويفترض سومرز وجود ما يسمى بالالتزام الفردي (profile) ويؤكد على مجموع مستويات الالتزام التي يمتلكها الفرد في سجله الخاص، وهي التي تحدد طبيعة العلاقة بين الفرد ومؤسسته.

(Somers,2009, p75)

10. العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي:

يعتبر موضوع جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي شائعاً للبحث في السلوك التنظيمي للمنظمات، حيث يشير الالتزام التنظيمي في المؤسسة إلى مشاركة الموظف القوية فيها، وقد تختلف مصادر الالتزام من شخص إلى آخر، وقد أشار (Caldweel_1990) إلى أن الالتزام يتم تحديده من خلال المكافاة التي تقدمها المؤسسة، إلى حد كبير كما تصور (Mayer & Allen, 1990)، أن مفهوم الالتزام التنظيمي يكمن في أبعاده الثلاثة إذ يتميز البعد العاطفي بوجود ارتباط بالمؤسسة، كما يشير البعد الاستثماري إلى الوعي بالتكاليف المرتبطة بمغادرة المؤسسة، أما البعد المعياري للالتزام فيركز على مشاعر الولاء للمؤسسة، حيث يشير الموظف الملتزم بشكل معياري أنه يجب عليه البقاء مع المؤسسة، ويأخذ في حسابه ماذا يمكن أن يقول الآخرون لو ترك العمل أو يترك انطباعاً سيئاً لدى زملائه.

(العابد، 2021، ص:389)

فيختلف الهدف من جودة الحياة الوظيفية لكلا من المؤسسة والعاملين حيث يعتبر ظروف العمل وتحسينها من الأهداف الأساسية من وجهة نظر العاملين بينما من وجهة نظر المؤسسة يكون الهدف هو تحسين الإنتاجية وتحقيق زيادة الفاعلية التنظيمية.

كما أن لجودة الحياة التنظيمية نتائج إيجابية على المؤسسة من حيث تخفيض معدل الغياب ودوران العمل، وكذا تعزيز لوائح الالتزام بلوائح العمل، حيث تمكن المؤسسة من استقطاب الكفاءات، والزيادة من دافعية العمل ولولائم للمؤسسة، وعليه فإن تحسين جودة الحياة الوظيفية هي استجابة لاحتياجات العاملين ويتمثل ذلك في سلسلة التدابير التي من شأنها تحسين ظروف العمل، وإظهار الأداء الجيد.

وقد ظهرت العديد من الدراسات أن تحسين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها سيؤدي إلى تعزيز الالتزام التنظيمي والارتقاء بمستوى رضا العاملين كدراسة (Afsar, 2014, p: 127)، وأشارت دراسة (Desou, 2015, p: 123) إلى أن أدى الطرق المؤكدة لتعزيز الالتزام التنظيمي من خلال تحسين جودة الحياة الوظيفية.

(حسن علي، 2021، ص: 148)

يعد الالتزام التنظيمي من أهم المصطلحات في المؤسسة، فقد برزت الحاجة الى دراسة السلوك الإنساني في المؤسسات وهذا الغرض تحفيز العاملين فيها وزيادة درجة الالتزام لديهم، للتعرف أكثر على الوسائل والإجراءات التي من شأنها ذلك، والذي بدوره يعمل على خدمة رسالة المؤسسة، لذا حاولنا في هذا الفصل، عرض الالتزام التنظيمي وأهميته وخصائصه، كما تطرقنا الى أبعاده ونظرياته حتى تتضح لنا الرؤية أكثر من أجل فهم الالتزام التنظيمي.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: منهجية الدراسة الميدانية

تمهيد

1. الدراسة الاستطلاعية.
2. منهج الدراسة.
3. حدود الدراسة.
4. مجتمع الدراسة.
5. عينة الدراسة.
6. أدوات جمع البيانات.
7. أساليب المعالجة الإحصائية.

تمهيد:

يعتبر الجانب الميداني مكملًا للجانب النظري لأنه يمثل المجال الذي يتم فيه اختيار فرضيات الدراسة من خلال النزول إلى الميدان وكشف الحقائق وجمع المعلومات والبيانات وتحليلها، والتي من خلالها يتم التأكد من مدى صدق أو نفي الفرضيات التي بنيت عليها الدراسة، وعليه تناولنا في هذا الفصل الإطار المنهجي للدراسة الميدانية، وقد تضمن الفصل الرابع مجالات الدراسة (الجغرافي، الزمني، البشري)، بالإضافة إلى تحديد منهج الدراسة والأدوات التي سيتم استخدامها في جمع البيانات والمتمثلة في (الاستبيان) من أجل التحقق من فرضيات .

1- الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية خطوة أولية للإلمام بجوانب الدراسة الأساسية قصد اختيار أدوات البحث وكذا ضمان الحصول على عينة الدراسة، تم إتباع الخطوات التالية في الدراسة الاستطلاعية لأنها من أهم الخطوات التي يجب القيام بها في أي دراسة والتي من خلالها يتم الاستعداد للتطبيق النهائي تحديد ميدان الدراسة.

حيث قامت الطالبتان بدراسة استطلاعية في الفترة الممتدة بين شهر أفريل وشهر ماي 2025 في مؤسسة نفطال مركز تعبئة الغاز المميع بسيدي خالد - واد البردي - ولاية البويرة.

1-1 أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- تحديد العينة والمتمثلة في مستخدمين مؤسسة نفطال.
- اختيار مدى صلاحية أدوات جمع البيانات.

- تحديد خصائص العينة ومجالها المكاني والبشري.
- تحديد المنهج المناسب لهذه الدراسة من خلال تحديد المجتمع والعينة (شموري، 2016، ص: 93).

2-1 عينة الدراسة الاستطلاعية:

عينة البحث في هذه الدراسة تتمثل حوالي (50) مستخدما (إداري، تقني) من مؤسسة نفطال مركز تعبئة الغاز المميع (GPL) بسيدي خالد -وادي البردي - ولاية البويرة، تم اختيارهم عشوائيا قصد التحقق من مدى صلاحية الاستبيان للتطبيق على أفراد العينة الأساسية المختارة، وهذا من خلال حساب كل من الصدق والثبات بالطرق الإحصائية الملائمة.

2-منهج الدراسة:

اعتمدنا في الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، والذي يهتم بجمع أوصاف دقيقة وعلمية للظاهرة المدروسة ووصف الوضع الراهن وتفسيره، وكذلك تحديد الممارسات الشائعة والتعرف على الآراء والمعتقدات والاتجاهات عند الأفراد والجماعات وطرقها في النمو والتطور، كما يهدف أيضا على دراسة العلاقات القائمة بين الظواهر المختلفة، إن المهمة الجوهرية للبحث الوصفي هي أن يحقق الباحث فهما أفضل للظاهرة موضوع البحث حتى يتمكن من تحقيق تقدم كبير في حل المشكلة وهذا ما يتماشى مع موضوع بحثنا.

3-حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة الحالية على الحدود التالية:

- الحد الزمني: تم إجراء هذه الدراسة بين 13 افريل و6 ماي 2025.
- الحد المكاني: تم إجراء هذه الدراسة بمؤسسة نفطال (GPL) بسيدي خالد -وادي البردي-ولاية البويرة.

4-مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من المستخدمين (إداريين، تقنيين) لمؤسسة نفطال (GPL) بسيدي خالد - واد البردي- ولاية البويرة والمقدر عددهم (192).

5-عينة الدراسة الأساسية:

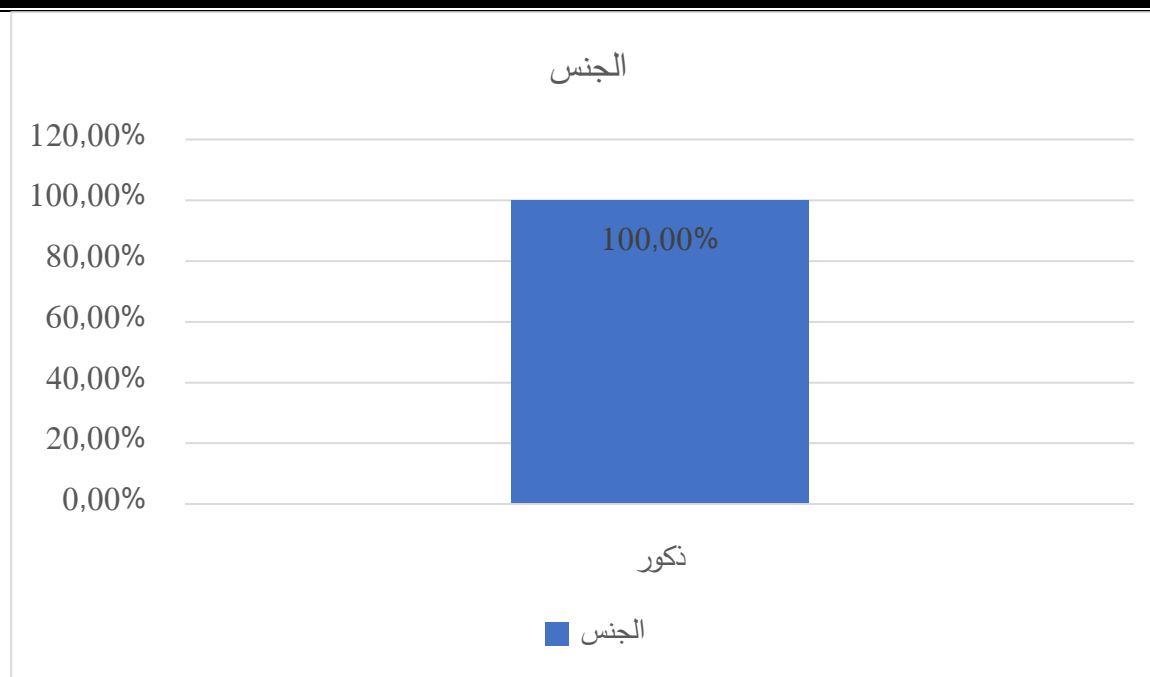
تعتبر عينة الدراسة من أهم عناصر البحث ومراحله، ويشمل مجتمع بحث هذه الدراسة على مجموعة من المستخدمين (إداريين، تقنيين) تراوحت أعمارهم من 20 فما فوق، وقد وقع اختيارنا لأفراد عينة الدراسة بطريقة عشوائية من بين الذين تتوفر لديهم نفس الخصائص فيما يخص الترتيب الهرمي، المكانة في المؤسسة، الاجر، كما يخضعون لنفس العوامل الخاصة بالإشراف وممارسات الإدارة، وكان ذلك بمساعدة السيد مدير المركز، الذي منحنا ترخيص وذلك بتسهيل عملية توزيع أدوات جمع البيانات والتنقل بين مختلف المكاتب بكل حرية، وكان العدد النهائي للعينة (70) مستخدما وتم استرجاع (60) استبيان .

5-1 وصف المتغيرات الشخصية للعينة الأساسية:

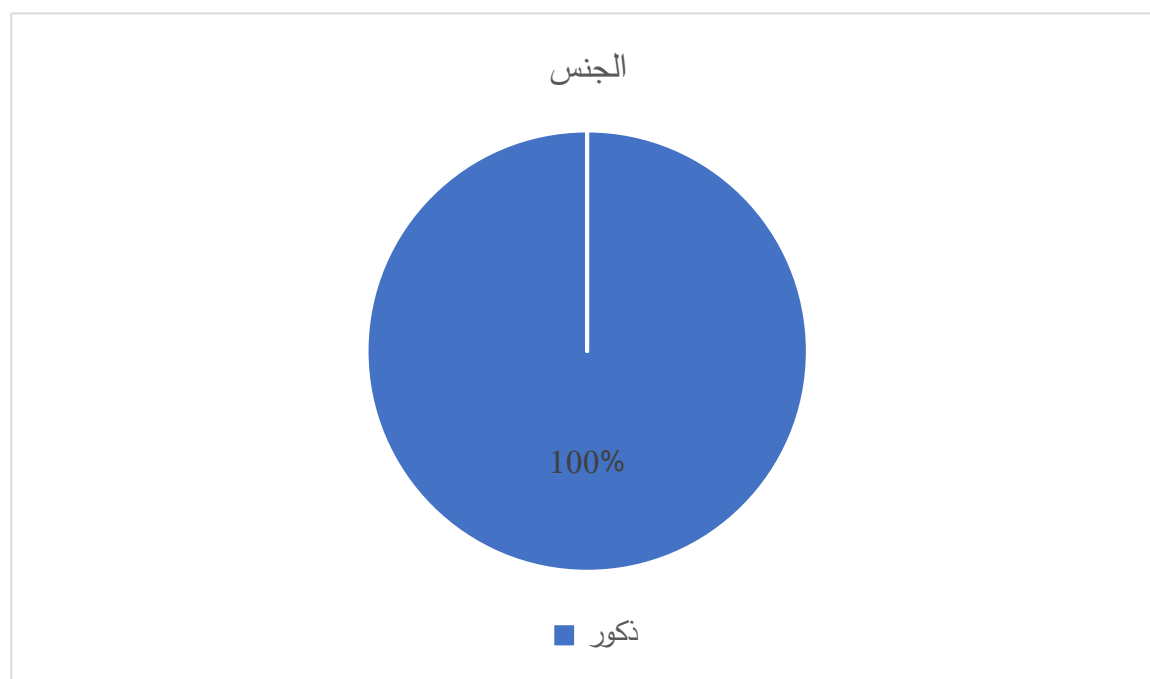
5-1-1 متغير الجنس:

جدول رقم (01) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

الجنس	التكرارات	النسب
ذكر	60	100%
أنثى		
المجموع	60	100%



شكل رقم (07) أعمدة بيانية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.



شكل رقم (08) دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

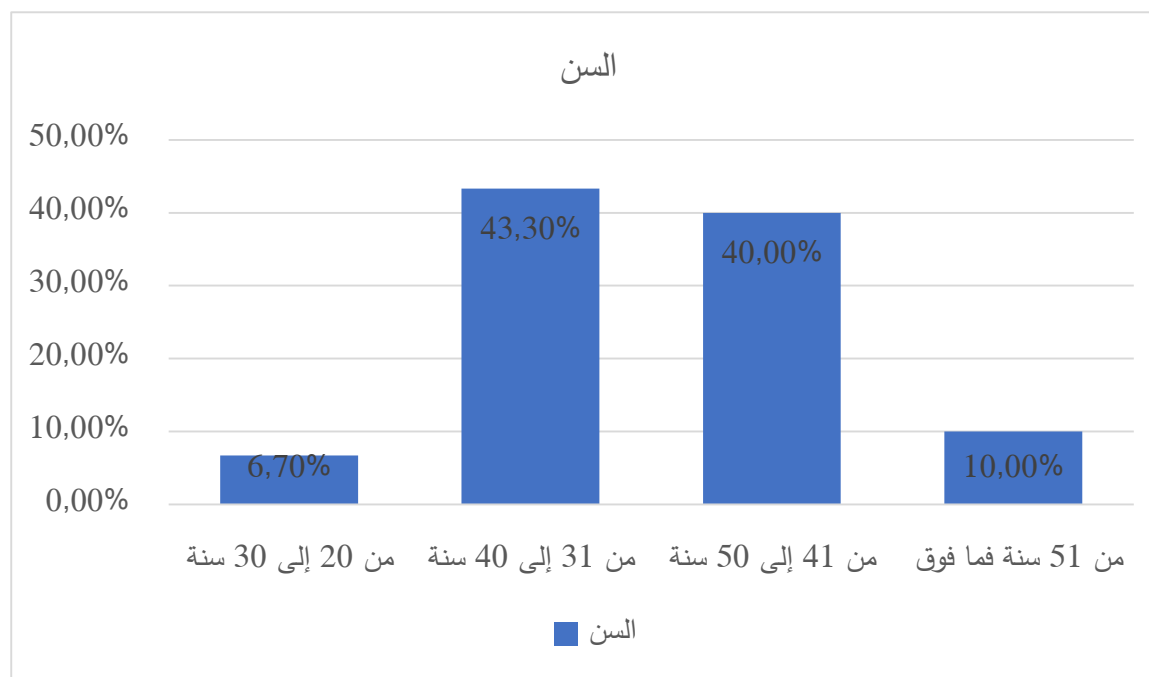
حسب بيانات الجدول أعلاه والاعمدة البيانية نلاحظ ان نسبة الذكور تغطي في المؤسسة وتقدر ب 60

مستخدم أي بنسبة (60%) وهذا يرجع الى طبيعة النشاط الموجود في المؤسسة.

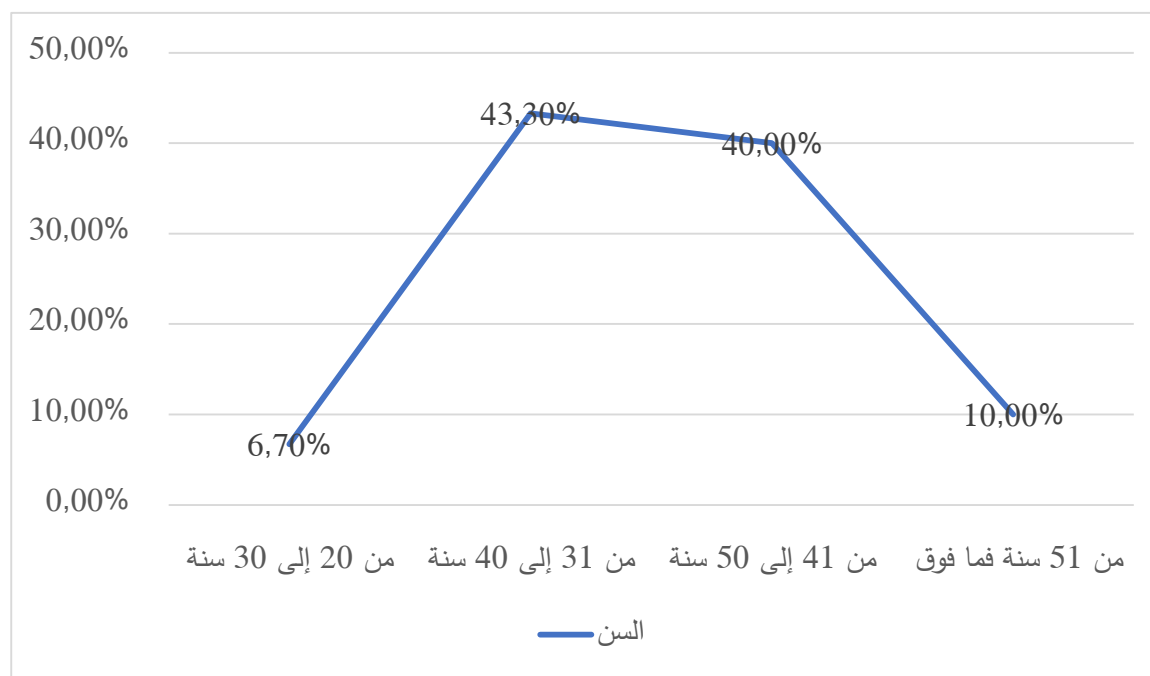
2-1-5 السن:

جدول رقم (02) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن:

السن	التكرارات	النسب
من 20 إلى 30 سنة	4	6.7%
من 31 إلى 40 سنة	26	43.3%
من 41 إلى 50 سنة	24	40%
من 51 سنة فما فوق	6	10%
المجموع	60	100%



شكل رقم (09) أعمدة بيانية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.



شكل رقم (10) منحنى بياني تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

حسب ما يوضحه الجدول أعلاه، والاعتمادية البيانية نلاحظ ان عدد المستخدمين الذين تتراوح أعمارهم

بين 20 و 30 يقدر ب (4) مستخدم أي نسبة (6.7%)، وان عدد المستخدمين الذين تتراوح أعمارهم بين 31

و 40 نسبة تقدر ب 26 مستخدم أي نسبة (43.3%) وهي اعلى نسبة مقارنة بمفردات العينة الأخرى، في حين

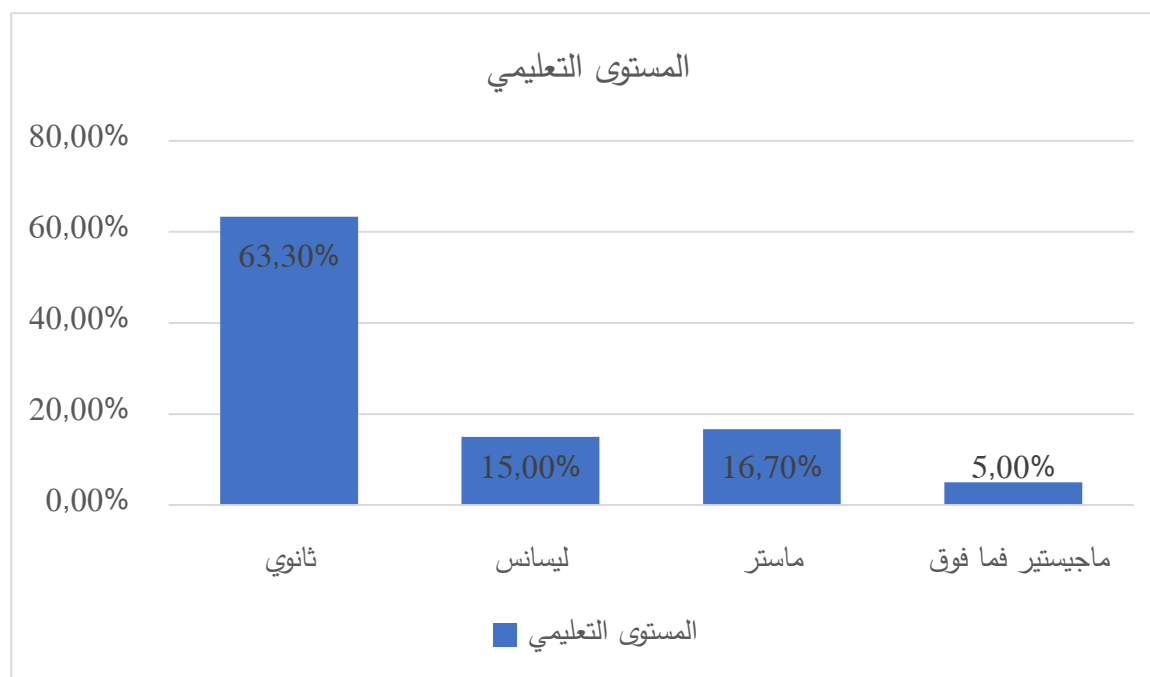
الذين تتراوح أعمارهم بين 41 و 50 سنة يقدر ب 24 مستخدم أي نسبة (40%)، واما الذين تتراوح أعمارهم

من 51 فما فوق يقدر ب 6 مستخدم، أي ما يعادل نسبة (10%).

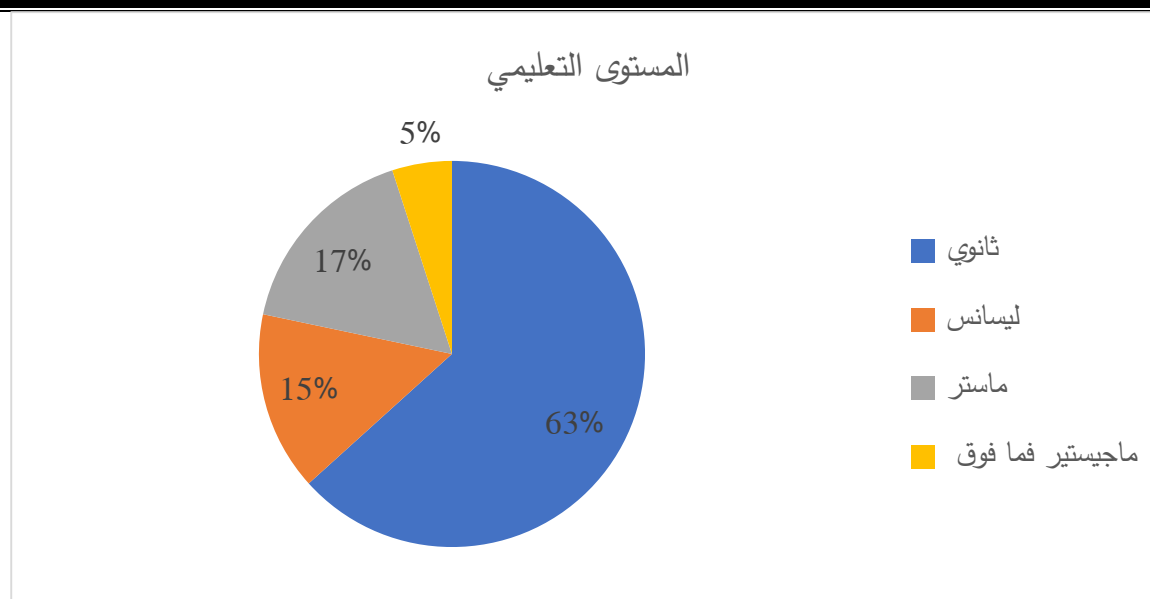
3-1-5 متغير المستوى التعليمي:

جدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي:

النسبة	التكرارات	المستوى التعليمي
63.3%	38	ثانوي
15%	9	ليسانس
16.7%	10	ماستر
5%	3	ماجستير فما فوق
100%	60	المجموع



شكل رقم (11) أعمدة بيانية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.



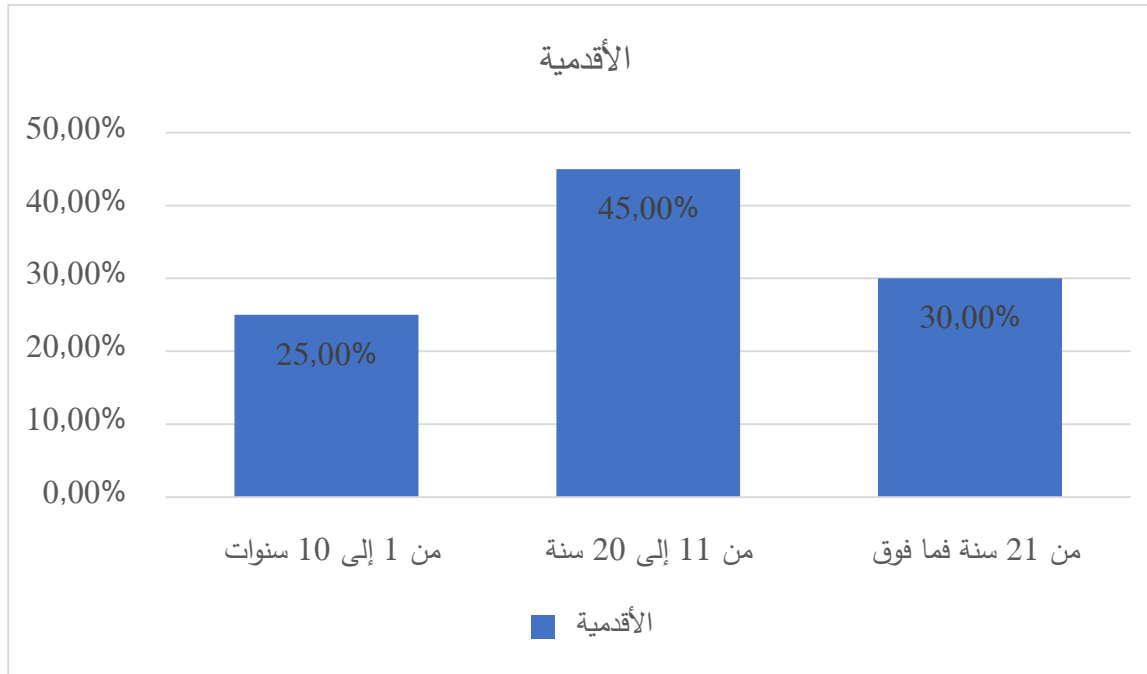
شكل رقم (12) دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

يتبين من خلال الجدول والشكل أعلاه (الاعمدة البيانية، الدائرة النسبية) ان عدد المستخدمين الذين لهم مستوى تعليمي ثانوي يقدر ب (38) أي بنسبة (63.3%)، والمستخدمين الذين لهم مستوى ليسانس يقدر ب (9) أي بنسبة (15%)، والمستخدمين الذين لهم مستوى ماستر ب (10) أي بنسبة (16.7%)، اما عدد المستخدمين المتحصلين على ماجستير فما فوق فقد ب (3) أي ما يعادل نسبة (5%).

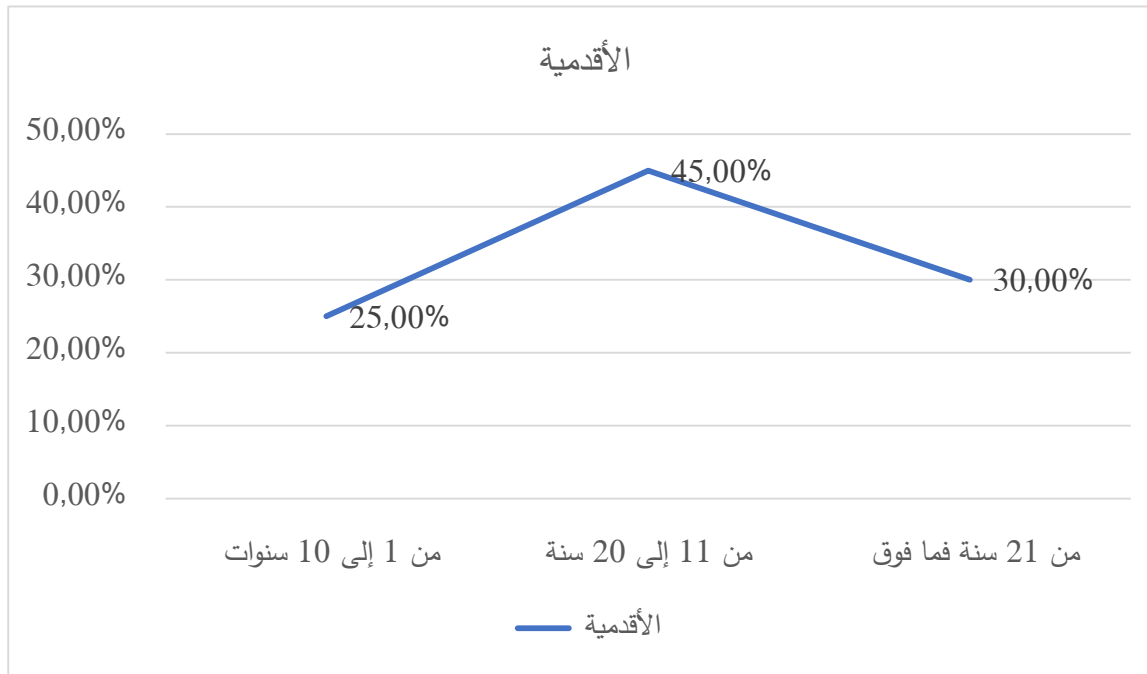
4-1-5 الأقدمية:

جدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية:

الأقدمية	التكرارات	النسبة
من 1 إلى 10 سنوات	15	25%
من 11 إلى 20 سنة	27	45%
من 21 سنة فما فوق	18	30%
المجموع	60	100%



شكل رقم (13) أعمدة بيانية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية.



شكل رقم (14) منحنى بياني تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية.

يتبين من خلال الجدول أعلاه (التمثيل البياني، الأعمدة البيانية) ان عدد المستخدمين الذين لهم الذين

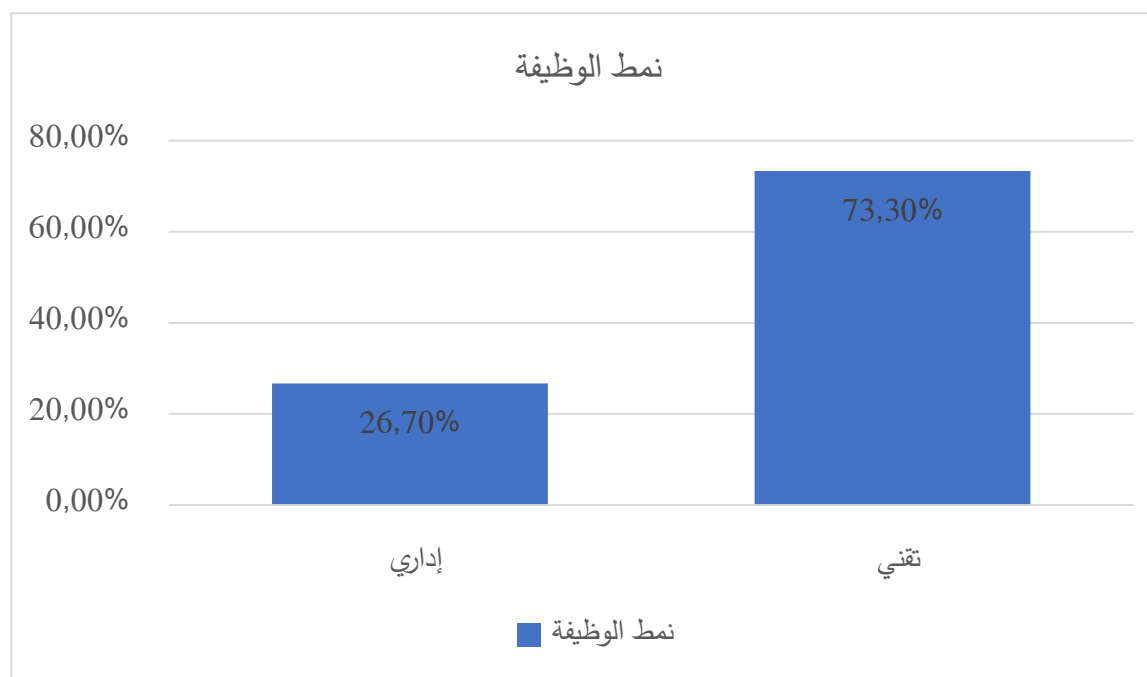
تتراوح سنوات عملهم من 1 إلى 10 سنوات يقدر ب (15) مستخدما ما يعادل نسبة (25%)، اما عدد المستخدمين

الذين تتراوح سنوات عملهم من 11 الى 20 سنة يقدر بـ 27 مستخدماً، أي بنسبة (45%)، أما الذين كانت سنوات عملهم أكثر من 20 سنة فقدّر بـ 18 مستخدماً، أي بنسبة (30%).

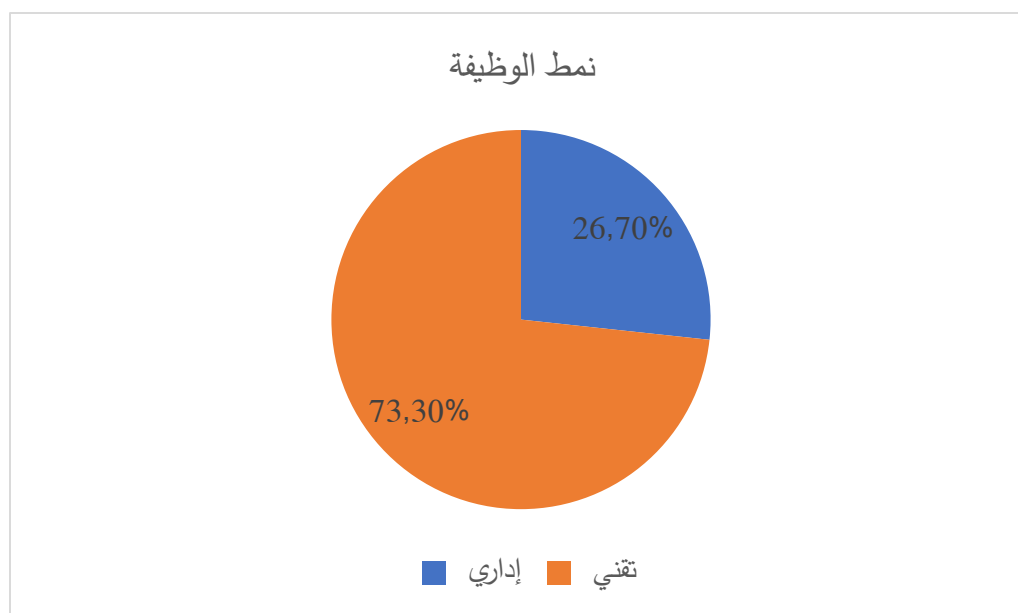
5-1-5 نمط الوظيفة:

جدول رقم (05) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير نمط الوظيفة:

نمط الوظيفة	التكرارات	النسبة
إداري	16	26.7%
تقني	44	73.3%
المجموع	60	100%



شكل رقم (15) أعمدة بيانية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير نمط الوظيفة.



شكل رقم (16) دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير نمط الوظيفة.

يتبين من خلال الجدول أعلاه والاعمدة البيانية ان عدد المستخدمين الذين لهم نمط الوظيفة اداري يقدر

16 أي بنسبة (26.7%)، اما الذين ينتمون لنمط السلك التقني يقدر ب 44 أي بنسبة

(73.3%).

6-أدوات الدراسة الأساسية:

6-1 الملاحظة:

تعد الملاحظة من التقنيات المنهجية المتبعة في البحث العلمي، ومصدرا أساسيا للحصول على البيانات

والمعلومات اللازمة من الميدان، وتعرف على أنها المشاهدة الحقيقية لظاهرة ما، للبحث والدراسة التي تتلاءم

مع طبيعة الظاهرة.

- وقد اعتمدنا على الملاحظة البسيطة والمباشرة من أجل الحصول على بعض المعلومات وهي:

- وجود إجراءات تنظيمية عند الدخول للمؤسسة.

- التعاون بين المستخدمين في المؤسسة.
- الرقابة الصارمة في العمل، نظرا للخطر الموجود في بيئة العمل.
- ملاحظة الظروف التي يعمل فيها العاملين.
- وجود طرق التواصل والعلاقات بين المستخدمين داخل المؤسسة.
- عدم وجود مكان للراحة والأكل داخل المؤسسة.
- كذلك ملاحظة الكيفية التي يتعامل بها المستخدمين مع استمارة البحث حيث هناك فئة يصعب عليها إدراك المصطلحات وفهمها.

كل هذا ساعدنا في دراستنا وتكوين فكرة عامة على طبيعة العمل السائدة بالمؤسسة، والتي تتميز بجو من التعاون والاحترام بين العمال كما لاحظنا أيضا أغلبية العمال يهتمون بعملهم، ويتواجدون في مواقعهم نظرا للخطر الذي يحيط بهم في بيئة عملهم، كما استنتجنا بناء على هذه الملاحظات وخلال دراستنا الاستطلاعية في الكشف عن واقع بيئة العمل والالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية.

(سعود، 2012، ص، 122)

1-6 المقابلة:

تعتبر من أدوات البحث العلمي، حيث تقوم على الحوار المتبادل بين الباحث والمبحوث (عينة الدراسة)، للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة، من خلال طرح الأسئلة، بإقامة حوار مباشر مع الأفراد العاملين والجماعات من أجل جمع المعلومات حول موضوع الدراسة، وتعرف أنها عبارة عن محادثة موجهة بين الباحث وشخص آخر، بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين من أجل تحقيق هدف الدراسة.

(فوضيل، 1999، ص: 191)

وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المقابلة المفتوحة التي أجريناها مع بعض موظفي الإدارة بالمؤسسة محل الدراسة الميدانية قصد الحصول على معلومات تساعدنا على التحليل الجيد للموضوع، وقد بلغ عدد المبحوثين الذين أجريت معهم المقابلة (03) أفراد، حيث كانت مقابلة مباشرة، كما لهم القدرة على فهم موضوع الدراسة الحالية، وتمت المقابلة مع: مدير المركز. ورئيس مصلحة، وعون اداري. وتم عرض الأسئلة المطروحة واجوبتها فيما يلي:

س1 _ هل التوجيهات الصادرة منكم تتم بالطرق الودية او بشكل رسمي؟

ج1 _ تتم التوجيهات الصادرة منا بشكل رسمي وودي وذلك حسب الظروف، وعموما تكون التوجيهات بشكل رسمي للتقيد بالإجراءات التنظيمية.

س2 _ هل تنظيم بيئة العمل في مؤسستكم عمل تشاركي، او تطبيق لقواعد تنظيمية داخل مؤسستكم؟

ج2 _ تنظيم بيئة العمل هو عمل تشاركي وذلك من خلال المشاركة في اتخاذ القرارات إضافة الى النظام المقيد به من خلال عملية التخطيط المسبق الذي يشمل تحديد الأهداف.

س3 _ هل هناك فرص للتكوين في مؤسستكم؟

ج3 _ نعم توجد فرص التكوين في مؤسستنا بما تحولها القوانين التي تنص على تحسين المستوى. ويتم ارسال فئة من المترشحين من طرف مركز التكوين المهني والتمهين(SFPA).

6-2 الاستبيان:

هو عبارة عن جدول منظم لجمع البيانات من جمهور مجتمع الدراسة ووظيفة الاستبيان هو القياس، ويمكن استخدام الاستبيان في قياس سلوك ماضي واتجاهات وخصائص شخصية.

قامت الطالبتين بتوزيع (70) استبيان لجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي على مستخدمي مؤسسة نفطال (GPL) بسيدي خالد - واد البردي-ولاية البويرة، حيث تم استرجاع (60)، لتصل بذلك العينة الحقيقية الى (60) استبيان فعلي كامل اعتمدنا عليه.

جدول رقم (06) يوضح بنود استبيان جودة الحياة الوظيفية.

أبعاد جودة الحياة التنظيمية			
الرقم	المشاركة فب اتخاذ القرارات	التوازن بين الحياة الخاصة والمهنية	بيئة العمل
1	هناك تعاون حقيقي بين الإدارة والمستخدمين.	يساعدني توقيت عملي على الاهتمام بحياتي الخاصة.	أعمل في بيئة عمل بها تهوية مناسبة.
2	هناك دعم ومساندة من المستخدمين لقرارات المؤسسة.	تقسم مؤسستي ساعات العمل بشكل عادل ومتوازن.	أمارس مهامي في بيئة عمل تتوفر على إضاءة مناسبة.
3	يتم دعوتي لحضور اجتماعات المؤسسة.	أضطر أحيانا لإكمال عملي في المنزل.	أعمل في بيئة عمل نظيفة وخالية من الملوثات.
4	يسمح لي بمناقشة أهداف المؤسسة.	أتلقي مكافئات مادية تجعلني أشعر بالاستقرار المهني.	تتوفر مؤسستي على المعدات والتجهيزات المهنية اللازمة.

5	أشارك في تقديم الاقتراحات لحل مشكلات العمل.	يمكنني الحصول على مساعدة مالية من قبل لجنة الخدمات الاجتماعية.	أعمل في بيئة عمل مريحة.
6	تتوفر مؤسستي على نظام معلوماتي لتقديم الاقتراحات.	تتعاهد مؤسستي مع المراكز الصحية ومراكز الراحة والاستجمام. تناسبني.	أمتلك الحرية في إنجاز عملي بالطريقة التي تناسبني.
7	نساهم في حل المشكلات التي تعرض المؤسسة.	أجد صعوبة في التركيز على العمل بسبب مشاكل الخاصة.	أشغل منصبا يفوق قدراتي.
8	ليس لدى مكانة في المؤسسة التي أعمل فيها.	أشعر بأن العمل يسيطر على حياتي الشخصية.	أحمل أعباء ذهنية وجسدية كثيرة في عملي.
9	أتلقي تعليمات دون أن يكون لي حق المناقشة.	أعرض لضغوطات زائدة في العمل، تؤثر على صحتي النفسية.	مؤسستي لا تحترم السلم الإداري في تأدية المهام.
10	مديري يعدل قراراته بشكل متكرر.	تمكنني مؤسستي من الحصول على إجازة عمل لرعاية أسرتي.	لا أشعر بالارتياح في مكان عملي.
11	تبني مؤسستي قراراتها ومعلوماتها دون الرجوع لمستخدميها.	أجد صعوبة في التوفيق بين العمل والحياة الشخصية.	أعمل في بيئة عمل غير مشجعة.

مؤسستي لا تهتم بتحفيز المستخدمين.			12
أشعر بالرتابة والروتين في عملي.			13

طريقة تصحيح الاستبيان:

اعتمدت الطالبتان في إعداد الاستبيان على مقياس "ليكرت" الخماسي في تدرج إجابات الاستبيانين

لقياس البنود، بحيث اخذ الشكل التالي:

جدول رقم (07) يوضح طريقة تصحيح الاستبيان

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البدائل
1	2	3	4	5	العبارات الموجبة
5	4	3	2	1	العبارات السالبة

2-6 الخصائص السيكو مترية للأداة:

1-2-6 صدق الاستبيان لجودة الحياة الوظيفية:

للتحقق من صدق الأداة لجأنا إلى طريقة صدق المحكمين، وصدق الاتساق الداخلي.

أ- صدق المحكمين:

صدق الاستبيان يعني التأكد من أن الاستبيان الذي أعد يقيس ما أعد لقياسه، كما يقصد بالصدق

الشمولي للاستبيان لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراته ومفرداته من ناحية

ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها، وقد قامت الطالبتين بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال صدق المحتوى وذلك بعرض عبارات ومحتوى الاستبيان على مجموعة محكمين ومدى صلاحية العبارات للقياس، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (08) يوضح استبيان جودة الحياة الوظيفية قبل وبعد التحكيم:

الرقم	العبارات قبل التحكيم	العبارات بعد التحكيم
1	نساهم في الاقتراحات لحل مشكلات العمل.	أشارك في تقديم الاقتراحات لحل مشكلات العمل.
2	استدعى لحضور اجتماعات المؤسسة.	يتم دعوتي لحضور اجتماعات المؤسسة.
3	اشعر بالانفصال التام عن المؤسسة.	ليس لدي مكانة في المؤسسة التي اعمل فيها.
4	مؤسستي تصدر القرارات على شكل أوامر فقط.	اتلقى تعليمات دون ان يكون لي حق المناقشة.
5	مديري يعدل قراراته بشكل متكرر دون فهمه لتأثير ذلك على المستخدمين.	مديري يعدل قراراته بشكل متكرر.
6	تسمح لي مؤسستي بنقل عملي للمنزل.	اضطر أحيانا لإكمال عملي في المنزل.
7	تقدم لي مؤسستي مزايا ومكافئات تساعدني على الاستقرار المادي.	اتلقى مكافئات مادية تجعلني اشعر بالاستقرار المادي.
8	يتوفر لدى مؤسستي هيكل للخدمات الاجتماعية	يمكنني الحصول على مساعدة مالية من قبل الخدمات الاجتماعية.

9	تتعاقد مؤسستي مع مراكز الصحة ورعاية الأطفال.	تتعاقد مؤسستي مع المراكز الصحية ومراكز الراحة والاستجمام.
10	مكان عملي مجهز بالتهوية المناسبة مما يساهم في راحتي وتحسين ادائي.	اعمل في بيئة عمل بها تهوية مناسبة.

1- صدق الاتساق الداخلي:

بعد التأكد من الدراسة التي قامت الطالبتين بتطبيقها على عينة استطلاعية عشوائية قوامها (50) مستخدماً، وذلك من أجل التعرف على مدى الاتساق الداخلي لأداة الدراسة من خلال حساب "معامل الارتباط بيرسون" وذلك بالاعتماد على الحزمة الإحصائية في العلوم الاجتماعية (SPSS_v27).

جدول رقم (09) الاتساق الداخلي لمقياس جودة الحياة الوظيفية

رقم	العبارات	الدالة الإحصائية	مستوى الدلالة
1	هناك تعاون حقيقي بين الإدارة والمستخدمين.	0,403**	0,01
2	هناك دعم ومساندة من المستخدمين لقرارات المؤسسة.	0,207	غير دالة
3	يتم دعوتي لحضور اجتماعات المؤسسة.	0,238	غير دالة
4	يسمح لي بمناقشة أهداف المؤسسة.	0,459**	0,01
5	أشارك في تقديم اقتراحات لحل مشكلات العمل	0,571**	0,01

0,01	0,365**	تتوفر مؤسستي على نظام معلوماتي لتقديم الاقتراحات.	6
0,01	0,413**	نساهم في حل المشكلات التي تعترض المؤسسة.	7
0,01	0,610**	ليس لدى مكانة في المؤسسة التي أعمل فيها.	8
غير دالة	0,122	اتلقى تعليمات دون ان يكون لي حق فيس المناقشة.	9
0,01	0,544**	مديري يعدل قراراته بشكل متكرر.	10
0,05	0,284*	تبني مؤسستي قراراتها ومعلوماتها دون الرجوع لمستخدميها.	11
0,01	0,466**	يساعدني توقيت عملي على الاهتمام بحياتي الخاصة.	12
0,01	0,511**	تقسم مؤسستي ساعات العمل بشكل عادل ومتوازن.	13
غير دالة	0,080	أضطر أحيانا لإكمال عملي في المنزل.	14
0,01	0,386**	ألقى مكافآت مادية تجعلني أشعر بالاستقرار المهني.	15

16	يمكنني الحصول على مساعدة مالية من قبل لجنة الخدمات الاجتماعية.	0,031	غير دالة
17	تتعاقد مؤسستي مع المراكز الصحية ومراكز الراحة والاستجمام.	0,253	غير دالة
18	أجد صعوبة في التركيز على العمل بسبب مشاكل خاصة.	0,407**	0,01
19	أشعر بأن العمل يسيطر على حياتي الشخصية.	0,469**	0,01
20	أعرض لضغوطات زائدة في العمل تؤثر على صحتي النفسية.	0,340*	0,05
21	تمكنني مؤسستي من الحصول على إجازة عمل لرعاية أسرتي.	0,256	غير دالة
22	أجد صعوبة في التوفيق بين العمل والحياة الشخصية.	0,147	غير دالة
23	أعمل في بيئة عمل بها تهوية مناسبة.	0,452**	0,01
24	أمارس مهامتي في بيئة عمل تتوفر على إضاءة مناسبة.	0,478**	0,01

25	أعمل في بيئة عمل نظيفة وخالية من الملوثات.	0,188	غير دالة
26	تتوفر مؤسستي على المعدات والتجهيزات المهنية اللازمة.	0,242	غير دالة
27	أعمل في بيئة عمل مريحة.	0,060	غير دالة
28	أمتلك الحرية في إنجاز عملي بالطريقة التي تناسبني.	0,283*	0,05
29	أشغل منصبا يفوق قدراتي.	0,153	غير دالة
30	أتحمل أعباء ذهنية وجسدية كثيرة في عملي.	0,066	غير دالة
31	مؤسستي لا تحترم السلم الإداري في تأدية المهام.	0,330*	0,05
32	لا أشعر بالارتياح في مكان عملي.	0,377**	0,01
33	أعمل في بيئة عمل غير مشجعة.	0,454**	0,01
34	مؤسستي لا تهتم بتحفيز المستخدمين.	0,595**	0,01
35	أشعر بالرتابة والروتين في عملي.	0,137	غير دالة

يتوضح من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباطية تدل على تشبع سيكو متري للأداة حيث بلغت

كل معاملات الارتباط بين ($0,610^{**}$ كحد أقصى، $0,283^*$ كحد أدنى)، وهي قيم دالة إحصائيا عند مستوى

الدلالة ($=0,01$ و $=0,05$) ما عدا البنود (2،3،9،14،16،17،21،22،25،26،27،29،30،35) فتراوحت

قيمة معامل ارتباط كل منهم بين ($0,031$ و $0,256$) وهي قيم غير دالة إحصائيا ولا تقيس ما أعد لقياسه.

ثبات استبيان جودة الحياة الوظيفية:

لاختيار ثبات أداة البحث، تم القيام ألفا لكرو نباخ القائم على دراسة وتحليل إجابات أفراد العينة لمعرفة إن كانت اجاباتهم تتسم بالموضوعية والمصدقية، وتظهر النتائج كالتالي:

جدول رقم (10) يوضح معامل ثبات جودة الحياة الوظيفية ألفا لكرو نباخ

المقياس	عدد البنود	معامل ألفا لكرو نباخ
المقياس ككل	35	0.739

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الثبات بطريقة ألفا لكرو نباخ لمقياس جودة الحياة الوظيفية هو (0.739) وهي تعتبر قيمة مرتفعة دالة إحصائياً تدل على أن الاستبيان على درجة عالية من الثبات.

صدق الالتزام التنظيمي:

أ- صدق المحكمين:

بغرض التأكد من صدق المقياس تم اللجوء إلى صدق المحكمين لتقدير صدق بنود المقياس وتحديد ملائمة ما أعد لقياسه، وكذا مدى وضوح عباراته لدى أفراد العينة، فتم الاستعانة بأساتذة ذوي خبرة مختصين في الموضوع والبالغ عددهم (06)، وطلب منهم إبداء الرأي فيما يتعلق بمدى صدق وصلاحيّة كل فقرة من الفقرات، كما طلب منهم إبداء وجهة النظر فيما تحتويه أداة الدراسة وإدخال التعديلات اللازمة التي تستخدم في قياس الظاهرة بشكل دقيق، الذين قاموا مشكورين بتحكيم أداة الدراسة.

وبعد استعادة النسخة المحكمة من طرف الأساتذة قمنا على ضوء ما تم اقتراحه، تعديل ما يلزم من حذف بعض فقرات الاستبيان.

جدول رقم (11) يوضح العبارات التي حذفت بعد التحكيم.

الرقم	العبارات المحذوفة
1	لا أعتبر نفسي كأحد أعضاء عائلة هذه المؤسسة.
2	عدم وجود الحلول البديلة أمامي هي من الأسباب السلبية لعدم مغادرتي لهذه المؤسسة.
3	حتى لو كان ذلك في مصلحتي فإنني أشعر أنه ليس من حقي مغادرة المؤسسة حالياً.
4	إنني مدين بالكثير لمؤسستي.

ب- صدق الاتساق الداخلي:

بعد التأكد من الدراسة التي قامت الطالبتين بتطبيقها على عينة استطلاعية عشوائية قوامها (50) مستخدماً، وذلك من أجل التعرف على مدى صدق الاتساق الداخلي من خلال حساب "معامل الارتباط بيرسون" باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS27).

جدول رقم (12) يوضح صدق الاتساق الداخلي للالتزام التنظيمي.

رقم	العبارات	الدالة الإحصائية	مستوى الدالة
1	سأقضي طوعا بقية حياتي في هذه المؤسسة	0,152	غير دالة
2	أعتقد أن هذه المؤسسة تعني لي الكثير	0,401**	0,01
3	يصعب على مغادرة هذه المؤسسة حتى لو كان ذلك في مصلحتي	0,534**	0,01
4	إذا قررت مغادرة المؤسسة ستضطرب الكثير من الأمور في حياتي	0,477**	0,01
5	بقائي في المؤسسة ضرورة وحاجة أكثر من رغبة	0,521**	0,01
6	لا أشعر بأي التزام بالبقاء في هذه المؤسسة	0,171	غير دالة
7	لدى الشعور بالواجب اتجاه زملائي في العمل	0,362**	0,01
8	لا أشعر بأي انتماء قوي للمؤسسة	0,160	غير دالة
9	أشعر كأن مشاكل هذه المؤسسة هي مشاكلنا الخاصة	0,269	غير دالة
10	أعتقد أن لدى حظوظا ضعيفة لإيجاد عمل آخر خارج المؤسسة	0,366**	0,01
11	ليس لدي ارتباط عاطفي بمؤسستي	0,442**	0,01
12	هذه المؤسسة تستحق مني الوفاء	0,184	غير دالة
13	قلة فرص العمل وراء بقائي في المؤسسة	0,40	غير دالة
14	أشعر بتأنيب الضمير إذا غادرت المؤسسة الآن	0,451**	0,01

يتبين من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباطية تدل على تشبع سيكو متري للأداة حيث بلغت كل معاملات الارتباط بين (0,534 كحد أقصى و 0,40 كحد أدنى)، وهي قيم دالة عند مستوى الدلالة ($0,01 = **$) و ($0,05 = *$) ما عدا البنود (1-6-8-9-12-13) فتراوحت قيمة معامل ارتباط كل منهم بين (0,269 و 0,40) وهي قيم غير دالة إحصائياً ولا تقيس ما أعد لقياسه.

وبهذا يتكون المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) من (08) بند صادق.

1-2 ثبات مقياس الالتزام التنظيمي:

جدول رقم (13) يوضح معامل ثبات الالتزام التنظيمي بمعادلة ألفا كرو نباخ

المقياس	عدد البنود	معامل ألفا كرو نباخ
المقياس ككل	14	0.321

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الثبات بطريقة ألفا كرو نباخ الخاص بمقياس الالتزام التنظيمي هو (0.321) وهي قيمة منخفضة دالة إحصائياً تبين على أن المقياس على درجة منخفضة من الثبات.

7-أساليب المعالجة الإحصائية:

تم الاعتماد من خلال الدراسة على توزيع استبيان لمستخدمي مؤسسة نفطال (GPL) مركز تعبئة الغاز المميع بسيدي خالد -وادي البردي-ولاية البويرة، وبعد القيام بتجميع الاستبيانات وتنظيمها، تم تحليل إجابات أفراد العينة للتحقق من فرضيات الدراسة حيث قمنا باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية لدراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي والمتمثلة في:

1- معامل الارتباط بيرسون.

2- معامل الثبات ألفا كرو نباخ.

3- التكرارات.

4- النسب المئوية.

وذلك بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية في العلوم الاجتماعية (SPSS.V27)

الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج

تمهيد

1. عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية العامة

2. عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى

3. عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية

4. عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

5. استنتاج عام

6. الاقتراحات

تمهيد:

نتناول في هذا الفصل عرض النتائج المتحصل عليها من خلال الدراسة الأساسية للوصول الى الإجابة على الفرضيات التي قمنا بطرحها، حيث نقوم بعرض نتائج الدراسة حسب تسلسل التساؤلات وتدرج النتائج المتعلقة بالعلاقات الارتباطية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، وأيضاً حسب الأبعاد المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي عند مستخدمي مؤسسة نفضال بواد البردي.

1) - عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة:

أ- عرض نتائج الفرضية العامة:

تنص الفرضية العامة على أن لجودة الحياة الوظيفية علاقة بالالتزام التنظيمي لدى مستخدمي مؤسسة نفضال بمرکز تعبئة الغاز المميع بسيدي خالد - واد البردي - ولاية البويرة، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لاختبار دلالة الارتباط بين المتغيرين، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول رقم (14) يوضح العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي

المتغيرات	العينة	درجة الكلية Df	قيمة معامل الارتباط	Sig	مستوى الدلالة
جودة الحياة الوظيفية	60	59	0.44**	0.01	دالة
الالتزام التنظيمي					

(بالاعتماد على مخرجات SPSS، v27).

يتبين من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباطية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي لدى مستخدمي مؤسسة نفطال بمركز تعبئة الغاز المميع بسيدي خالد - واد البردي - ولاية البويرة، ونلاحظ من خلاله أن قيمة معامل الارتباط بلغت (0.44**)، بالتالي وجود علاقة ارتباطية موجبة منخفضة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي لدى المستخدمين عند مستوى الدلالة (0.01).

ب- مناقشة نتائج الفرضية العامة:

تنص الفرضية العامة على أن لجودة الحياة الوظيفية علاقة ارتباطية بالالتزام التنظيمي لدى مستخدمي مؤسسة نفطال، فبناء على تحليل وعرض النتائج تم التوصل إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة منخفضة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي وذلك من خلال معامل الارتباط البالغ (0.44)، حيث أن الجودة الموجودة في المؤسسة تقتصر على توقيت العمل، فإذا كانت الظروف المهنية متذبذبة بين التنظيم والفوضى وغياب الالتزام بالسلم الإداري في بعض الأحيان حيث يلجأ المستخدم إلى اتخاذ قرار خارج نطاق رئيسته المباشر وغياب التنسيق مع المسؤولين إذ يتم اختزال السلطة والقرارات الإدارية في منصب المدير وهذا ما يؤدي إلى عدم تفعيل القوانين، إذ يعاني الهيكل الإداري من مركزية السلطة، هذا ما يولد شعورا بالإحباط لدى رؤساء المصالح نتيجة لهذه التجاوزات، فكون الاتصال داخل المؤسسة يرتبط بمدى ارتباط أعضائها وغيابه ينتج عدم التنسيق بين أقسام الإدارة، فعندما تفسر الرسائل بشكل غير صحيح بسبب الغموض واللغة الغير الدقيقة، وسوء إدراك المعلومة أو تحريفها أثناء إنتقالها، فبعض المستخدمين يفتقرون إلى المهارات الأساسية في الإصغاء، الأمر الذي يؤدي إلى تأويلات خاطئة وتنفيذ غير سليم للمهام، فهذا القصور في إدراك المعلومات حتى بين المستخدمين أنفسهم يتسبب في فجوة بين أقسام الإدارة، فتعاني المؤسسة من إختلال سلبي يؤثر على التزام المستخدمين، وكذا قدم وتلف التجهيزات المهنية والمعدات الضرورية يشكل تهديدا مستمرا لوقاية وسلامة

المستخدمين ويضعهم في مواجهة مباشرة مع المخاطر المهنية في بيئة العمل، فهشاشة الهيكل التنظيمي وغياب أنظمة الإشراف يساهم في ترسيخ ممارسات غير انضباطية داخل المؤسسة، فإستدعاء المستخدم (في بعض الأحيان) خلال أيام الإجازات والعطل، إنعدام المرونة في تنظيم أوقات العمل، كذلك عدم كفاية الراتب مقارنة بالمجهودات المبذولة أدى إلى ضغوطات وصراعات وشعور العامل بالرتابة والروتين، ما أثر على دافعيته وحماسه للعمل، فقد اشارت نظرية أندرسون إلى أن مفهوم جودة الحياة متخذا من مفاهيم السعادة ومعنى الحياة ونظام المعلومات، والحياة الواقعية وتحقيق الحاجات، وقد أشار "أندرسون" إلى أن إدراك الفرد لحياته يجعله يقيم شخصا ما يدور حوله، كما يمكن أن يكون أفكار كي يصل إلى الرضا عن الحياة، وأن شعور الفرد بالرضا هو ما يشعره بجودة الحياة، وأن يضع أهدافا واقعية يسعى إلى تحقيقها.

واتفقت دراستنا مع دراسة البياري (2018) بأن هناك علاقة إيجابية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية بنتائجها لكلا المتغيرين بأن هناك علاقة إيجابية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، في حين اختلفت مع دراسة (بن مومن_ عليوان)، التي أظهرت نتائجها إنخفاض مستويات جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي.

2) - عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

أ- عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

تنص الفرضية الجزئية الأولى على أنه للمشاركة في اتخاذ القرارات علاقة ارتباطية بالالتزام التنظيمي لدى مستخدمي مؤسسة نفضال، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لاختبار دلالة الارتباط بين المتغيرين، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول رقم (15) يوضح العلاقة بين المشاركة في اتخاذ القرارات والالتزام التنظيمي.

المتغيرات	العينة	درجة الحرية	قيمة معامل الارتباط	Sig	مستوى الدلالة
اتخاذ القرارات	60	59	0.380**	0.01	دالة
الالتزام التنظيمي					

يتبين من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباطية بين اتخاذ القرار والالتزام التنظيمي لدى مستخدمي

مؤسسة نפטال، ويتبين من خلاله أن قيمة معامل الارتباط بلغت (0.38)، وبالتالي وجود علاقة ارتباطية موجبة

منخفضة بين هذين المتغيرين لدى مستخدمي مؤسسة نפטال عند مستوى الدلالة (0.01).

ت-مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

والتي تنص على أن للمشاركة في إتخاذ القرارات علاقة ارتباطية بالالتزام التنظيمي لدى مستخدمي

مؤسسة نפטال البويرة، فبناء على تحليل وعرض النتائج تم التوصل الى وجود علاقة ارتباطية موجبة منخفضة

بين المتغيرين ومن خلال معامل الارتباط البالغ (0.38**)، يتبين أن القرارات الصادرة في المؤسسة عبارة

عن تعليمات يتم نقلها عبر مختلف المستويات الإدارية وتنفيذها من قبل المستخدمين اذ تمنح لهم فرصة

المناقشة في بعض الأحيان والتعبير عن اقتراحاتهم بأسلوب رسمي وتقوم الإدارة بطلب رأيهم حول الاهتمام

بانشغالاتهم "في بعض الأحيان" هذا ما يشعروهم بمكانتهم في المؤسسة، ويعمل على تحسين أدائهم ويلغي كل

الصعوبات التي تقف كحاجز أمام النمو و الابداع، بالإضافة الى غياب اللامركزية في بعض الحالات لإتخاذ

القرارات في المنظمة ، ويشعر المستخدم أن دوره محدود ما يؤثر على تحفيزه وهذا ما أشارت إليه نظرية اتخاذ

القرار لـ "Herbert Simon" التي ترى بأن المشاركة في اتخاذ القرارات مهمة لأنها تساهم في زيادة الرضا

والالتزام من قبل الأفراد الذين يتأثرون بالقرار، وتساعد في جمع المزيد من المعلومات مما يؤدي إلى قرارات أكثر فعالية، وتنفيذ القرار بشكل فعال هو جزء مهم في عملية اتخاذ القرار.

وإتفقت دراستنا مع دراسة الحسني (2016) التي توصلت إلى وجود تأثير بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (المشاركة في إتخاذ القرارات) والالتزام التنظيمي.

واتفقت كذلك مع دراسة Afsar (2014) بأن جودة الحياة الوظيفية لها تأثير على الالتزام في البعدين المعيارى والعاطفى.

وإختلفت مع دراسة بن محمد وزقاوة (2022) حيث أظهرت وجود مستوى متوسط بين جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي.

3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

أ- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

تنص الفرضية الجزئية الثانية على أنه للتوازن بين الحياة الشخصية والمهنية علاقة ارتباطية بالالتزام التنظيمي لدى مستخدمي مؤسسة نفطال، واختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لاختبار دلالة الارتباط بين المتغيرين، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول رقم (16) يوضح العلاقة بين التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية والالتزام التنظيمي.

المتغيرات	العينة	درجة الحرية	قيمة معامل الارتباط	Sig	مستوى الدلالة
التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية	60	59	0.416**	0.01	دالة
الالتزام التنظيمي					

يتبين من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباطية موجبة منخفضة بين التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية والالتزام التنظيمي لدى مستخدمي مؤسسة نفطال، ويتبين من خلاله أن قيمة معامل الارتباط بلغت (0.41) وبالتالي وجود علاقة موجبة منخفضة دالة احصائياً بين التوازن والالتزام التنظيمي لدى مستخدمي مؤسسة نفطال.

ب- مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

التي تنص على أن للتوازن بين الحياة الشخصية و المهنية علاقة ارتباطية بالالتزام التنظيمي لدى مستخدمي مؤسسة نفطال بالبويرة، فبناء على تحليل وعرض النتائج تم التوصل الى وجود علاقة ارتباطية موجبة منخفضة بين المتغيرين ومن خلال معامل الارتباط البالغ (0.41**) يتبين ان إجابات الافراد من خلال البعد الخاص بالتوازن بين الحياة المهنية و الشخصية داخل المؤسسة كانت إيجابية نوعا ما، ما يشير إلى أن هناك مرونة في إنجاز المهام ولو نسبة منخفضة، وهو ما يزيد من شعور الفرد بالرغبة في العمل في بعض المصالح دون الأخرى، ولكن حين يطلب من المستخدم أداء مهام تفوق قدراته بشكل مستمر ويقضي ساعات طويلة في العمل سواء في النوبات الليلية أو العمل بالفرق أو فرض ساعات إضافية دون أن يحصل على فترة

من الراحة الكافية، هذا ما يؤدي إلى ضيق وقته الذي يقضيه مع العائلة أو في ممارسة اهتماماته وميولاته وفي بعض الأحيان عندما يكون هناك الضغط تقوم الإدارة بتكليف المستخدم بمهام فيعمل لساعات إضافية لضمان الوفاء بالمواعيد النهائية، هذا ما يجعله يضطر إلى التضحية براحته من أجل المؤسسة كما يتم تأجيل العطل بصفة متكررة مع حاجة العامل لأيام الراحة و الإجازات دون مراعاة لحياته الشخصية، فيصبح الإنسان كآلة، هذاما يشعره بالإرهاق وفقدان الدافعية للعمل.

(4)- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

أ- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

تنص الفرضية الجزئية الثالثة على أنه لبيئة العمل علاقة ارتباطية موجبة بالالتزام التنظيمي لدى مستخدمي مؤسسة نفضال، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لاختبار دلالة الارتباط بين المتغيرين، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول رقم (17) يوضح العلاقة بين بيئة العمل والالتزام التنظيمي.

المتغيرات	العينة	درجة الحرية	قيمة معامل الارتباط	Sig	مستوى الدلالة
بيئة العمل	60	59	0.374**	0.01	دالة
الالتزام التنظيمي					

يتبين من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباطية موجبة منخفضة بين بيئة العمل والالتزام التنظيمي لدى مستخدمي مؤسسة نפטال، ويتبين من خلاله أن قيمة معامل الارتباط بلغت (0.37) وبالتالي توجد علاقة ارتباطية موجبة منخفضة بين بيئة العمل والالتزام التنظيمي لدى مستخدمي مؤسسة نפטال.

ب-مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

التي تنص على أنه لبيئة العمل علاقة ارتباطية بالالتزام التنظيمي لدى مستخدمي مؤسسة نפטال، فبناءً على تحليل وعرض النتائج تم التوصل إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة منخفضة بين بيئة العمل والالتزام التنظيمي من خلال معامل الارتباط البالغ (0.37**) يتبين أن المؤسسة يجب أن تعزز من توفير بيئة مريحة وعند تصميم مكان العمل يجب أن تتوفر المؤسسة على المعدات والأجهزة وكل وسائل الراحة التي من شأنها تحقيق الأداء المتميز، وأن تستلزم المؤسسة بتوفير بيئة عمل مريحة من خلال الاهتمام بالإضاءة والهدوء، حيث أن العمل على توفير الأساليب الحديثة في خلق المناخ المناسب للعمل يساهم في تعزيز الالتزام التنظيمي، ووقاية المستخدمين من الحوادث وتحقيق رضاهم، والعمل على تقوية العلاقات بينهم وبين الإدارة حيث توافقت هذه الدراسة مع دراسة (Lionne welter 2017) لدراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (الراتب، بيئة عمل صحية وآمنة، الاستقرار والأمان الوظيفي، التمسك بمبادئ العمل) والالتزام التنظيمي للمضيفات في الولايات المتحدة الأمريكية .

(5) - استنتاج عام:

من خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى وجود علاقة إرتباطية موجبة منخفضة بين جودة الحياة الوظيفية والإلتزام التنظيمي هذا من خلال معامل الإرتباط البالغ (0.44) كون جودة الحياة الوظيفية الموجودة داخل مؤسسة نفضال (GPL) بالبويرة بمختلف أبعادها له علاقة مباشرة لتحقيق الإلتزام التنظيمي، إذ أنها لا ترتبط بما تحقّقه المؤسسة من نتائج وأهداف، فهي متعلقة بدرجة كبيرة بظروف العمل وطبيعة التنظيم والتسيير داخلها، وكذا الإهتمام بالمستخدمين في كل المستويات، فعندما تعمل المؤسسة على محاولة التعرف على مختلف العوامل التي تؤثر فيهم وبالأخص تلك العوامل التي تزيد من درجة تحفيزهم ودافعيتهم للعمل، يسمح لها بالإستثمار فيهم، وباعتبار المؤسسة بيئة تنظيمية تفاعلية يمثل المورد البشري أحد أهم ركائزها فهي مجبرة على تهيئة الظروف الملائمة التي تسمح له بالعمل بكل راحة، ما يساهم في تحقيق الأهداف المرجوة.

في حين تم التوصل في الفرضية الجزئية الأولى إلى وجود علاقة إرتباطية موجبة منخفضة بين المشاركة بين إتخاذ القرارات والإلتزام التنظيمي، وذلك من خلال معامل الإرتباط البالغ (0.38)، إذ أن المسؤول يمنح فرص المشاركة في وضع الإقتراحات، ويسمح لهم بالمشاركة في إتخاذ القرارات في بعض الأحيان.

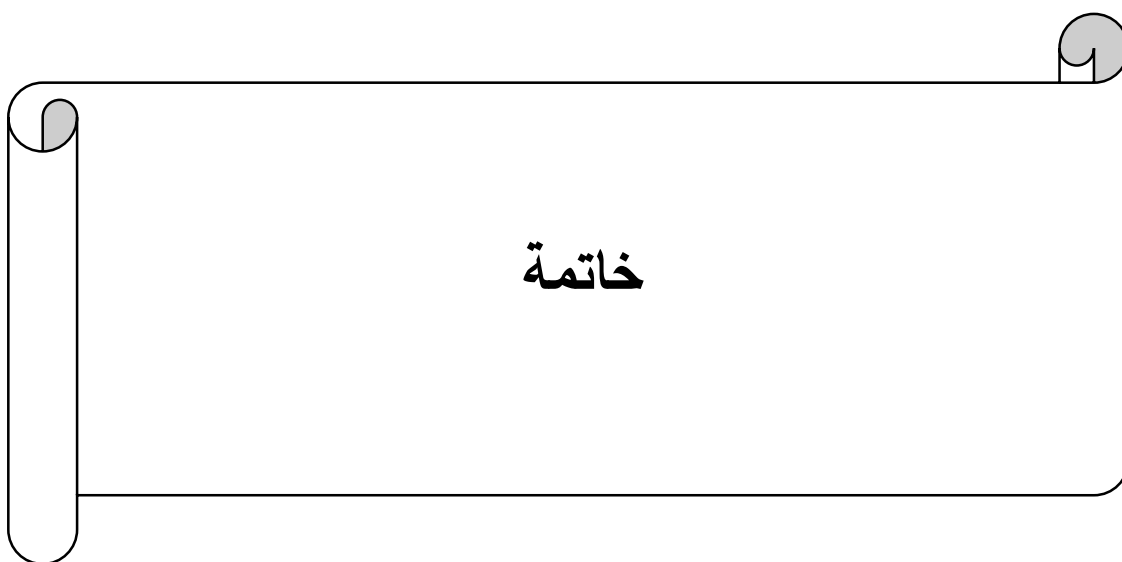
أما الفرضية الثانية فترمي إلى وجود علاقة إرتباطية موجبة منخفضة بين التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية والإلتزام التنظيمي، وذلك من خلال معامل الإرتباط البالغ (0.41)، فالمرونة في توقيت العمل لا يتلائم كثيرا مع طبيعة النشاط الموجود في هذه المؤسسة.

أما الفرضية الثالثة تدل على وجود علاقة إرتباطية موجبة منخفضة بين بيئة العمل والإلتزام التنظيمي وذلك من خلال معامل الإرتباط البالغ (0.37) حيث تبين أن المستخدمين يعملون على تجاوز كل المعوقات التي تواجههم ولا تؤثر على ولائهم والتزامهم.

(6) -الاقتراحات:

في ضوء النتائج التي توصلنا إليها والتي أظهرت وجود علاقة ارتباطية موجبة منخفضة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي لدى مستخدمي مؤسسة نفضال -بواد البردي- ولاية البويرة وعليه سنقدم مجموعة من الإقتراحات التي تتمثل في:

- ضرورة العمل على تحسين الظروف المهنية.
- تكوين وتدريب وترقية المورد البشري.
- زيادة تحفيز العاملين ماديا ومعنويا.
- تحقيق الفعالية التنظيمية.
- إتاحة الفرصة أمام المستخدمين للإبداع، وإظهار كفاءتهم في العمل.
- دراسة موضوع جودة الحياة الوظيفية من خلال الأبعاد التالية (الاستقرار، الرضا الوظيفي، الأجور والمكافئات، جماعات العمل)



خاتمة:

هدفنا من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي لدى مستخدمي مؤسسة نفطال بواد البردي ولاية البويرة، وقد تم تقديم تحليل عملي تناول مختلف الجوانب التي مست موضوع الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي حول المتغيرين، بحيث تم في الإطار النظري تحديد المشكلة البحثية بمختلف حيثياتها من أسباب، أهمية وأهداف الدراسة، وكذا التطرق إلى للدراسات السابقة سواء ما تعلق بالمتغير الأول أو المتغير الثاني، بالإضافة إلى الإلمام بمختلف مفاهيم الدراسة، وقد توصلت الدراسة الميدانية إلى وجود علاقة إرتباطية موجبة منخفضة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي لدى مستخدمي هذه المؤسسة.

إذ تبقى الإستنتاجات التي توصلنا إليها في هذه الدراسة دقيقة في حدود عينة دراستنا، ويمكن الأخذ بها في إطار حجم العينة وخصائصها، كما يمكننا القول أن هذه النتائج ليست مطلقة بل من الممكن أن تتغير من مؤسسة إلى أخرى، وكانت التجربة الميدانية بمثابة إضافة جديدة لموضوعي جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، وموضوع مهم يتناول البيئة الداخلية للمنظمة، إذ لا يمكن وضع خطط وإستراتيجيات لنمو المؤسسة إلا إذا فهمنا جودة الحياة الوظيفية فيها، وقد تطرقنا إلى موضوع جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، كعمل ننهي به مشوارنا الماجستير، وأملين أن يكون عملنا هذا بداية لأعمال أخرى للطالبتين على مستوى الدكتوراه.



قائمة المصادر والمراجع

المصادر:

- سورة البقرة الآية (238).
- سورة الأنعام الآية (154).

المراجع:

1- الكتب:

- احمد بن عيسوي، (2013)، إدارة الجودة الشاملة، الأسس النظرية والتطبيقية والتنظيمية في المؤسسات السلعية والخدمية، الأردن، دار الحامد.
- أحمد محمد الدمرداش، (2018)، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، مدينة النصر القاهرة، دار الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع.
- أحمد يوسف دودين، (2012)، إدارة التغيير والتطوير التنظيمي، ط1، عمان-الأردن، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- البربري آدم، (2016)، دليل السلامة والصحة المهنية، القاهرة، دار النشر.
- حمدي خالد محمد، (2024)، مفاهيم ونظريات جودة الحياة: دراسة تحليلية، القاهرة، دار الفكر الحديث.
- زهران محمد علي، (2006)، جودة الحياة: منظور إنساني وإجتماعي، القاهرة، دار النهضة العربية.
- سعد علي حمود العنزي، أحمد علي صالح، (2008)، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، ط1، عمان، الأردن، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع.

- سيد محمد جاد الرب، (2008)، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية، مصر، دار القطر العربي.
- سيد محمد جاد الرب، (2010)، الاتجاهات الحديثة، في إدارة الموارد البشرية، مصر، دار النهضة العربية.
- الشديفات، بكر إبراهيم عبد الله، (2023)، أثر الإدارة الإستراتيجية وتطوير إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن.
- الشلهوب، شروق بنت شفيق، (2023)، السعادة المؤسسية: دليل علمي للتطبيق، دار الكيان للنشر والتوزيع، جدة السعودية.
- علاء الدين، رسلان، (2019)، أبحاث تطبيقية في الإدارة المعاصرة، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن.
- علي محمد أحمد المصاروة، نعيمة عباس الخفاجي، (2015)، إدارة التنوع منظور الالتزام التنظيمي، عمان الأردن.
- فتية بوحرد، (2015)، إدارة الجودة في منظمات الأعمال النظرية والتطبيقية، الأردن، دار المسيرة.
- الكتيبي لحسن، (2005)، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، ط1، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
- محمد الصريفي، (2017)، الالتزام التنظيمي مرهون بكفاءة موظفيها والالتزامهم، ط1، مؤسسة حورس للنشر والتوزيع، الإسكندرية.
- محمد سرور الحيري، (2016)، ثقافة العلاقات الإستراتيجية في إدارة الشركات العالمية والمؤسسات الدولية الخاصة، ط1، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع.

- المحمدي، سعد علي ربحان، (2022)، الموارد البشرية: رأس المال الحقيقي لمنظمات الأعمال، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- مدحت أبو نصر، (2015)، إدارة المعرفة _ إدارة الجودة الشاملة، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- مؤيد موسى علي، عساف، هيثم عبد الله ذيب المرعي، (2019)، التطبيقات العلمية في إدارة الموارد البشرية بالمؤسسات العامة والخاصة، الأردن.
- ناصر تقاسيمي، (2011)، دليل مصطلحات علم الاجتماع والتنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- هدى بوحنيك ونادية بوراس، (2023)، الخدمات الالكترونية في ظل الإدارة الشاملة، داريافا.

أطروحات الدكتوراه ورسائل الماجستير:

- أبو حميد، هشام عيسى عبد الرحمن، (2017)، أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية إتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى في غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- أسامة زياد يوسف البليسي، (2012)، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة.

- البربري مروان حسن، (2016)، دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الإحترق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني، رسالة ماجستير في التنمية البشرية وفعليات الأداءات، جامعة وهران.
- بهية صادق، (2017)، القيادة وعلاقتها بالالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، الجزائر.
- البياري سعيد، (2018)، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية رسالة ماجستير غزة.
- الحسني، (2016)، جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين، رسالة ماجستير، قطاع غزة.
- الحسني، رائد محمد عبد الله، (2016)، جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين.
- دليلي لحسن، (2019)، واقع الالتزام التنظيمي في المؤسسات التعليمية، أطروحة الدكتوراه، جامعة قصدي مرباح، ورقلة.
- سامي إبراهيم حماد حنونة، (2006)، قياس الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، غزة.
- سداني، مباركة بن ماهية (2023)، جودة حياة العمل وتأثيرها على تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في الشركة الجزائرية للمياه "ADE"، رسالة ماجستير، غرداية.

- سلطان حدة (2022)، دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطن التنظيمية، أطروحة دكتوراه مقدمة في علوم إقتصادية، جامعة قسنطينة.
- شريف محروس السيد الحلبي، (2014)، أثر الالتزام التنظيمي على أداء العاملين في ظل الرضا الوظيفي، رسالة مقدمة لنيل الدكتوراه في إدارة الأعمال، قطاع المصارف الفلسطينية.
- الصيباني، فادية عبد الله محمد (2022)، الرفاهية النفسية وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية لدى عينة من موظفي وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، رسالة ماجستير، جامعة الطائف كلية الآداب، بمحافظة جدة.
- عاشور إبتسام، (2019)، نمط القيادة في المدرسة ودوره في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين، شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع عمل وتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- عبد الله عبد الرحمان السيد، (2017)، تأثير حقوق الموظف على الالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير، قطاع غزة.
- العوفي، محمد بن غالب، (2005)، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.
- العيدي، (2021)، أثر الأجور والمكافآت على رضا العاملين في المؤسسات التعليمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- قيس خليل العوضي، (2019)، المناخ الأخلاقي وعلاقته بالإحترق النفسي والالتزام التنظيمي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في كلية العلوم التربوية والنفسية، عمان.

- مروان حسن البربري، (2016)، أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى باحثين إجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة أعمال، جامعة الأزهر، فلسطين.
- منصور محمد إبراهيم، (2016)، جودة حياة العمل لدى مديري المدارس الثانوية وعلاقتها بدرجة ممارستهم للمساءلة الذكية، إكمال المتطلبات للحصول على درجة الماجستير في أصول التربية من كلية التربية، جامعة الأزهر، غزة.
- نورة تمارب، (2018)، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي _ الجزائر.

المجلات:

- أبو شمالة، أحمد، (2018)، دور برامج جودة حياة العمل في تعزيز الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية، مجلة العلوم الإدارية، المجلد 12، العدد 1.
- أبو عودة، (2018)، تصميم بيئة العمل وأثرها على رضا العاملين، مجلة العلوم الإدارية، مجلد 14، عدد 3.
- بوخالفة رشيد، منفذ احمد، قريوة زينب (2023)، جودة الحياة الوظيفية وواقعها بالمؤسسات الجزائرية، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، جامعة ورقلة.
- بوخدوني، لقمان، (2022)، إعادة تصميم الوظائف وأثرها على جودة الحياة الوظيفية، مجلة العلوم الإدارية، المجلد 25، العدد 2.
- حمزة بن معتوق، (2022)، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة بسكرة، المجلد 1.

- حند، (2014)، مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات وأثرها على الأداء المؤسسي، "مجلة العلوم الإدارية، المجلد 12، العدد 2.
- دنيازاد وشراف، (تاريخ النشر غير محدد)، التوازن بين الحياة الخاصة والمهنية وأثره على الأداء المؤسسي، مجلة العلوم الإدارية، مجلد 12، العدد 2.
- رأفت، أ، (2019)، ترتيبات العمل البديلة وأثرها على جودة الحياة الوظيفية: دراسة ميدانية في المؤسسات الجزائرية، مجلة العلوم الإدارية، 21(3).
- زحزاح، (2021)، ظروف العمل وأثرها على الأداء التنظيمي، مجلة العلوم الإدارية، المجلد 19، العدد 1.
- الزهراني، م، (2016)، الأداء الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة البحث العلمي في التربية، 17(2).
- زيان، ع، وبسهمين، (2018)، قياس مستوى الالتزام التنظيمي في مؤسسة مطاحن، بشار، مجلة الباحث، 16(1).
- ساكر، (2022)، جماعة العمل: دراسة تحليلية، مجلة العلوم الإدارية، المجلد 25، العدد 2.
- سعاد سعداوي، أحلام زربيي، (2024)، مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى عمال شركة الاسمنت، مجلة الدراسات الإنسانية والاجتماعية، جامعة وهران.
- الشنطي عبد الرحمان، (2016)، أثر برامج جودة الحياة الوظيفية على الولاء التنظيمي في المؤسسات الحكومية، مجلة العلوم الإدارية، المجلد 18، العدد 1.
- الصيباني، نورة محمد، (2022)، الرفاهية النفسية وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية لدى عينة من موظفي وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بمحافظة جدة، مجلة العلوم التربوية والنفسية، 6(11).

- عاشوري إبتسام، (2015)، الإلتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية، مجلة تاريخ العلوم، جامعة بسكرة.
- عبد الرحمان برقوق، ندى درنوني، (2014)، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، العدد 13.
- عبد العزيز مرزوق، محمد أبو القمصان، (2019)، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، جامعة كفر الشيخ، القاهرة.
- عبد الله بن حميد بن محارب الجهني، علي عمر عبد الله جعفري (2024)، أثر التغيير التنظيمي على جودة الحياة الوظيفية، الملكة العربية السعودية.
- العبدى فاطمة الزهراء (2024)، جودة حياة العمل لدى أعوان الحماية المدنية، مجلة العلوم النفسية التربوية، البليدة.
- عبدة عبد الهادي، عبد القادر الأقرع (2020)، أثر الإلتزام على الرقابة التنظيمية في مديرية التربية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، فلسطين.
- العتيبي، س، (2018)، التمكين النفسي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي والإندماج في العمل في شركات التأمين الخاصة بمدينة الرياض، مجلة العلوم التربوية والنفسية، 2(10).
- الغرابي، م، (2019)، مستوى الإلتزام التنظيمي لدى قادة مدارس التعليم العام وعلاقته بمستوى الأداء الإداري من جهة نظر المعلمين، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 27(2).
- الفحلية، إبراهيم زيد بن حمد، (2019)، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحقيق التميز التنظيمي في إدارات التعليم في المملكة العربية السعودية، دراسة ميدانية مطبقة في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض، مجلة البحث العلمي في التربية، 20(2).

- قريشي سامي، ورفاع شريفة، (2015)، جودة التعليم الإلكتروني، في التعليم العالي كأحد متطلبات عصر المعرفة مع الإشارة لجهود الجامعة الجزائرية، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 8، العدد 1.
- قعردة، ن، وسلامي، (2020)، أثر القيادة الأخلاقية على الإلتزام التنظيمي بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بباتنة، مجلة الإستراتيجية والتنمية، 10(2).
- قهيري محمد، (2019)، أثر نظم الأجور والمكافآت على دافعية العاملين في المؤسسات الحكومية، مجلة العلوم الإدارية، مجلد 15، العدد 4.
- مبارك، أحمد، (2010)، جودة الحياة: دراسة في المفهوم والقياس، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 45.
- محمد، سامي عبد الله، (2007)، مؤشرات جودة الحياة: دراسة تحليلية لنظرية شارلوك، مجلة البحوث الاجتماعية، المجلد 10، العدد 2.
- نعوم، فؤاد، (2022)، ظروف العمل وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية، مجلة العلوم الإدارية، المجلد 25، العدد 1.
- النوري، الرضا الوظيفي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي، مجلة جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- الهيبي، عبد الله، (2010)، حلقات الجودة وأثرها على تحسين الأداء التنظيمي، مجلة العلوم الإدارية، 15(2).
- يمينة بوقندورة، سامية أبرييم، (2019)، بعنوان واقع الإلتزام التنظيمي للأفراد داخل المؤسسة، مقال منشور في مجلة الدراسات المالية والمحاسبية الإدارية، جامعة أم البواقي، المجلد 6، العدد 1.

المراجع الأجنبية:

- Akram and Amir, s, impact of compensation on employee motivation and organizational performance, international journal of business
- Akram Muhammad and ilyan, Abdurrahman and Ozu, Oyku and Ahmed shah, Ashfaq, (2017), quality of school work life of public-school teachers: cass from Turkey and Pakistan, journal of educational development, u (2).
- Becker. S, (1960), notes of concept of commitment American journal of sociology.
- Daud n Cohen, (2007), multiple commitment in the work place and integrative approche.
- Dorethea Lyonne Walter, the relationship of quality of work life and organizational commitment a correlational study of flight attendants in the united state, a dissertation presented in partial fulfillment of the requirement for the degree doctorate of philosophy, Grand Canyon university, phoenix, Arizona, (2017).
- Etzioni, A, (1961), a comparative analysis of complex organization.
- Jackson, M, (2007), human resource management, (3rd ed), pearson education.

- Jin, J, (2022), factors associated with the quality of work life among working breast cancer survivors, oncology nursing forum, 49(2).
- Kumar, t, Umamaheswari, s and Marimut, k, (2017), a study on quality of work life of employees in Arumugan spinning, mills (p), international journal of enhanced research in management and computer applications,6(10).
- Mayer and ALLEN, (1991), the three-component conceptualization of organizational commitment, human resource management review.
- of works life on organization commitment: a study on academic staff in public institution of higher learning in Malaysia, international conference on innovation management and technology research (ICMTR20120), Malacca, Malaysia.
- Ogut, A, Attar, M and Yilmaz, (2012), organizational commitment in hotels: analysis of differences terms of demographic variables, international journal of business and management studies 3(1).
- Oreilly, chatman, (1986), organization commitment and psychological attachment: the effects of compliance, journal of applied psychology.
- Purdy, Elaine Bird, (2017), alternative work arrangements impact on work life balance and organizational performance proquest dissertations publishing.

- Qaisar, A, (2012), measuring the impact of organizational commitment on employee performance; applied study of human resources strategy, international journal of business and social science, 6(3).
- Shannon, M, (2022), participative management: enhancing employee engagement and organizational performance, journal of organizational behavior, 43(2).
- Somers, (2009), the combine influence of effective continuance and normative commitment on employee.
- Srivastra, Shefali and Kampur, Rooma, (2014), a study on quality of work life, key elements and its implication, (IOSR) journal of business and technology,10(3).
- Walter, D.L, (2017), the relationship of quality of work life and organizational commitment: a correlational study of flight attends in the United States (doctoral dissertation, Grand Canyon university).

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق:

الملحق رقم (01) متعلق بقائمة الأساتذة المحكمين:

الرقم	أسماء الأساتذة المحكمين	الرتبة العلمية	الجامعة
01	ارزقي عبد النور	أستاذ التعليم العالي	جامعة البويرة
02	بوقرة عواطف	أستاذ التعليم العالي	جامعة البويرة
03	لحميدي عادل	استاذ محاضر "أ"	جامعة البويرة
04	بلحاج صديق	أستاذ محاضر "أ"	جامعة البويرة
05	بوستة زوبير	استاذ مساعد	جامعة البويرة

الملحق رقم (02) متعلق باستبيان جودة الحياة الوظيفية/الالتزام التنظيمي في صورته الأولى.

جامعة اكلي محند أولحاج -البويرة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

التخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

استبيان جودة الحياة الوظيفية/الالتزام التنظيمي.

سيدي المحترم تحية طيبة وبعد:

في إطار إعدادنا لمذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، والموسومة بعنوان "جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي"، دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي مؤسسة نפטال بواد البردي-البويرة-، يشرفنا أن نضع بين أيديكم فقرات هذا الاستبيان، ونرجو منكم التفضل بالإجابة عليه، وذلك بوضع علامة (x) مكان الإجابة المناسبة، كما نحيطكم علما أن هذه المعلومات لا تستعمل إلا لغرض علمي بحث.

ملاحظة:

اسم الطالبتين:

- لا ضرورة لذكر الاسم.
- ضع علامة (x) في الخانة المقابلة للإجابة.
- مشاش أحلام.
- ايت أعمارا سعدية.

المتغيرات الشخصية:

الجنس:

ذكر () أنثى ()

السن: من 20-30 () من 31-40 () من 41-50 () من 51 سنة فما فوق

المستوى التعليمي: ثانوي () ليسانس () ماستر () ماجستير فما فوق ()

الأقدمية: 1 إلى 10 سنوات () من 11 إلى 20 سنة () 21 سنة فما فوق ()

نمط الوظيفة: إداري () تقني ()

السنة الجامعية: 2024-2025

جودة الحياة الوظيفية.

الرقم	العبـارات	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
01	هناك تعاون حقيقي بين الإدارة والمستخدمين.					
02	هناك دعم ومساندة من المستخدمين لقرارات المؤسسة.					
03	يتم دعوتي لحضور اجتماعات المؤسسة.					
04	يسمح لي بمناقشة أهداف المؤسسة.					
05	أشارك في تقديم الاقتراحات لحل مشكلات العمل.					
06	تتوفر مؤسستي على نظام معلوماتي لتقديم الاقتراحات.					
07	نساهم في حل المشكلات التي تعترض المؤسسة.					
08	ليس لدى مكانة في المؤسسة التي أعمل فيها.					
09	ألتقى تعليمات دون أن يكون لي حق المناقشة.					
10	مديري يعدل قراراته بشكل متكرر.					
11	تبني مؤسستي قراراتها ومعلوماتها دون الرجوع لمستخدميها.					
12	يساعدني توقيت عملي على الاهتمام بحياتي الخاصة.					
13	تقسم مؤسستي ساعات العمل بشكل عادل ومتوازن.					
14	أضطر أحيانا لإكمال عملي في المنزل.					
15	ألتقى مكافآت مادية تجعلني أشعر بالاستقرار المهني.					
16	يمكنني الحصول على مساعدة مالية من قبل لجنة الخدمات الاجتماعية.					
17	تتعاهد مؤسستي مع المراكز الصحية ومراكز الراحة والاستجمام.					

قائمة الملاحق

					أجد صعوبة في التركيز على العمل بسبب مشاكل الخاصة.	18
					أشعر بأن العمل يسيطر على حياتي الشخصية.	19
					أعرض لضغوطات زائدة في العمل، تؤثر على صحتي النفسية.	20
					تمكنني مؤسستي من الحصول على إجازة عمل لرعاية أسرتي.	21
					أجد صعوبة في التوفيق بين العمل والحياة الشخصية.	22
					أعمل في بيئة عمل بها تهوية مناسبة.	23
					أمارس مهامتي في بيئة عمل تتوفر على إضاءة مناسبة.	24
					أعمل في بيئة عمل نظيفة وخالية من الملوثات.	25
					تتوفر مؤسستي على المعدات والتجهيزات المهنية اللازمة.	26
					أعمل في بيئة عمل مريحة.	27
					أمتلك الحرية في إنجاز عملي بالطريقة التي تناسبني.	28
					أشغل منصبا يفوق قدراتي.	29
					أتحمل أعباء ذهنية وجسدية كثيرة في عملي.	30
					مؤسستي لا تحترم السلم الإداري في تأدية المهام.	31
					لا أشعر بالارتياح في مكان عملي.	32
					أعمل في بيئة عمل غير مشجعة.	33
					مؤسستي لا تهتم بتحفيز المستخدمين.	34
					أشعر بالرتابة والروتين في عملي.	35

قائمة الملاحق

الرقم	العبـارات	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
01	سأقضي طوعا بقية حياتي المهنية في هذه المؤسسة.					
02	أعتقد أن هذه المؤسسة تعني لي الكثير.					
03	يصعب على مغادرة هذه المؤسسة، حتى لو كان ذلك في مصلحتي.					
04	إذا قررت مغادرة المؤسسة ستضطرب الكثير من الأمور في حياتي.					
05	بقائي في المؤسسة ضرورة وحاجة أكثر منه رغبة.					
06	لا أشعر بأي التزام بالبقاء في هذه المؤسسة.					
07	لدي الشعور بالواجب اتجاه زملائي في العمل.					
08	لا أشعر بأي بانتماء قوي للمؤسسة.					
09	أشعر كأن مشاكل هذه المؤسسة هي مشاكلي الخاصة.					
10	أعتقد أن لدي حظوظا ضعيفة لإيجاد عمل اخر خارج المؤسسة.					
11	ليس لدي ارتباط عاطفي بمؤسستي.					
12	هذه المؤسسة تستحق مني الوفاء.					
13	قلة فرص العمل وراء بقائي في المؤسسة.					
14	أشعر بتأنيب الضمير إذا غادرت المؤسسة الآن.					
15	لدي الشعور بالواجب اتجاه زملائي في العمل.					

الملحق رقم (03) متعلق باستبيان جودة الحياة الوظيفية/الالتزام التنظيمي في صورته النهائية.

جامعة اكلي محند أولحاج -البويرة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

التخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

استبيان جودة الحياة الوظيفية/الالتزام التنظيمي.

سيدي المحترم تحية طيبة وبعد:

في إطار إعدادنا لمذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، والموسومة بعنوان "جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي"، دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي مؤسسة نفضال بواد البردي-البويرة-، يشرفنا أن نضع بين أيديكم فقرات هذا الاستبيان، ونرجو منكم التفضل بالإجابة عليه، وذلك بوضع علامة (X) مكان الإجابة المناسبة، كما نحيطكم علما أن هذه المعلومات لا تستعمل إلا لغرض علمي بحث.

ملاحظة:

اسم الطالبتين:

- لا ضرورة لذكر الاسم.
- ضع علامة (X) في الخانة المقابلة للإجابة.
- مشاش أحلام.
- ايت أعمار سعيدة.

المتغيرات الشخصية:

الجنس:

ذكر () أنثى ()

السن: من 20-30 () من 31-40 () من 41-50 () من 51 سنة فما فوق

المستوى التعليمي: ثانوي () ليسانس () ماستر () ماجستير فما فوق ()

الأقدمية: 1 إلى 10 سنوات () من 11 إلى 20 سنة () 21 سنة فما فوق ()

نمط الوظيفة: إداري () تقني ()

السنة الجامعية: 2024-2025

قائمة الملاحق

الرقم	العبـارات	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
01	هناك تعاون حقيقي بين الإدارة والمستخدمين.					
02	يسمح لي بمناقشة أهداف المؤسسة.					
03	أشارك في تقديم الاقتراحات لحل مشكلات العمل.					
04	تتوفر مؤسستي على نظام معلوماتي لتقديم الاقتراحات.					
05	نساهم في حل المشكلات التي تعترض المؤسسة.					
06	ليس لدى مكانة في المؤسسة التي أعمل فيها.					
07	مديري يعدل قراراته بشكل متكرر.					
08	تبني مؤسستي قراراتها ومعلوماتها دون الرجوع لمستخدميها.					
09	يساعدني توقيت عملي على الاهتمام بحياتي الخاصة.					
10	تقسم مؤسستي ساعات العمل بشكل عادل ومتوازن.					
11	ألتقى مكافئات مادية تجعلني أشعر بالاستقرار المهني.					
12	أجد صعوبة في التركيز على العمل بسبب مشاكلتي الخاصة.					
13	أشعر بأن العمل يسيطر على حياتي الشخصية					
14	أعرض لضغوطات زائدة في العمل، تؤثر على صحتي النفسية.					
15	أعمل في بيئة عمل بها تهوية مناسبة.					
16	أمارس مهامتي في بيئة عمل تتوفر على إضاءة مناسبة.					
17	أمتلك الحرية في إنجاز عملي بالطريقة التي تناسبني.					

قائمة الملاحق

					مؤسستي لا تحترم السلم الإداري في تأدية المهام.	18
					لا أشعر بالارتياح في مكان عملي.	19
					أعمل في بيئة عمل غير مشجعة.	20
					مؤسستي لا تهتم بتحفيز المستخدمين.	21

قائمة الملاحق

الرقم	العبـارات	موافق بشدة	موافق	محايد	لا اوافق	لا أوافق بشدة
01	يصعب على مغادرة هذه المؤسسة، حتى لو كان ذلك في مصلحتي.					
02	إذا قررت مغادرة المؤسسة ستضطرب الكثير من الأمور في حياتي.					
03	بقائي في المؤسسة ضرورة وحاجة أكثر منه رغبة.					
04	لدي الشعور بالواجب اتجاه زملائي في العمل.					
05	أعتقد أن لدى حظوظا ضعيفة لإيجاد عمل اخر خارج المؤسسة.					
06	ليس لدي ارتباط عاطفي بمؤسستي.					
07	أشعر بتأنيب الضمير إذا غادرت المؤسسة الآن.					
08	أعتقد أن هذه المؤسسة تعني لي الكثير.					

الملحق رقم (04) المتغيرات الشخصية للعينة الاستطلاعية:

Statistics

		الجنس	السن	المستوى	الأقدمية	الوظيفة
N	Valid	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	50	100,0	100,0	100,0

السن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 20-30	5	10,0	10,0	10,0
	من 31-40	13	26,0	26,0	36,0
	من 41-50	22	44,0	44,0	80,0
	من 51 فما فوق	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

المستوى

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	35	70,0	70,0	70,0
	ليسانس	11	22,0	22,0	92,0
	ماستر	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

الأقدمية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 1 إلى 10 سنوات	21	42,0	42,0	42,0
	من 11 إلى 20 سنة	14	28,0	28,0	70,0
	من 21 متتفما فوق	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

الوظيفة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	إداري	15	30,0	30,0	30,0
	تقني	35	70,0	70,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

الملحق رقم (05) المتغيرات الشخصية للعينة الأساسية:

Statistics

		الجنس	السن	المستوى	الأقدمية	الوظيفة
N	Valid	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0

السن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 20 إلى 30	4	6,7	6,7	6,7
	من 31 إلى 40	26	43,3	43,3	50,0
	من 41 إلى 50	24	40,0	40,0	90,0
	من 51 فما فوق	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

المستوى

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	38	63,3	63,3	63,3
	ليسانس	9	15,0	15,0	78,3
	ماستر	10	16,7	16,7	95,0
	ماجستير فما فوق	3	5,0	5,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

الإقدمية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 1 إلى 10 سنوات	15	25,0	25,0	25,0
	من 11 إلى 20 سنة	27	45,0	45,0	70,0
	فما فوق 21	18	30,0	30,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

الوظيفة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	إداري	16	26,7	26,7	26,7
	تقني	44	73,3	73,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

الملحق رقم (06) يوضح التوزيع الطبيعي للفرضية العامة:

Correlations

		الدرجة 01	الدرجة 02
الدرجة 01	Pearson Correlation	1	,449**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	60	60
الدرجة 02	Pearson Correlation	,449**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	60	60

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

الملحق رقم (07) يوضح نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

Correlations

		القرارات	الدرجة 02
القرارات	Pearson Correlation	1	,380**
	Sig. (2-tailed)		,003
	N	60	60
الدرجة 02	Pearson Correlation	,380**	1
	Sig. (2-tailed)	,003	
	N	60	60

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

الملحق رقم (08) يوضح نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

Correlations

		التوازن	الدرجة 02
التوازن	Pearson Correlation	1	,416**
	Sig. (2-tailed)		,001
	N	60	60
الدرجة 02	Pearson Correlation	,416**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	
	N	60	60

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

الملحق رقم (09) يوضح نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

Correlations

		بيئة	الدرجة 02
بيئة	Pearson Correlation	1	,374**
	Sig. (2-tailed)		,003
	N	60	60
الدرجة 02	Pearson Correlation	,374**	1
	Sig. (2-tailed)	,003	
	N	60	60

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

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université Agha Mohamed Oulhadj - Bouira -
Tasdawit Agha Mubend Ullag - Tabiret -
Faculté des Sciences Sociales et Humaines



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أم حكنلي محمد أوكاج
- البورة -
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم النفس وعلوم التربية
مصلحة البحث العلمي للقسم

السنة الجامعية: 2025/2024

إذن بإيداع مذكرة التخرج بعد التصحيح

نحن الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة عن المذكرة :

الأستاذ المشرف (ة): أبو ليد أو عيا علي

الأستاذ المناقش (ة) : مينا د عيا فاطمة

الأستاذ الرئيس (ة) : تمجيد بن عا شور

نأذن بإيداع مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر بعد تصحيحها

بغنوان: جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام
..... التنظيمي لدى مستخدمي نقطة

والتي أعدها الطالب (ة): هشام بن أحلام

والطالب (ة): أيمن أعمارة سعدية

والطالب (ة):

المسجل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ميدان : علم النفس وعلوم التربية

تخصص : علم النفس العمل والتخيم

الموسم الجامعي: 2025/2024

إمضاء المشرف

إمضاء المناقش

إمضاء رئيس اللجنة