

جودة حياة العمل وتأثيرها في الالتزام التنظيمي: دراسة تحليلية في مصرف الرشيد

Quality of Work Life and its Impact on Organizational Commitment: An Analytical Study in Rasheed Bank

م.د سحر احمد كرجي
الجامعة المستنصرية

باسم لازم مسلم
الجامعة المستنصرية

كلية الادارة والاقتصاد ، قسم إدارة الأعمال كلية الادارة والاقتصاد ، قسم إدارة الأعمال

Sahar Ahmed Karji, University of Mustansiriya, Faculty of Management and Economics, Department of Business Administration

Basem Lazem Moslem, University of Mustansiriya, College of Management and Economics, Department of Business Administration

المستخلص

يسعى البحث الى الكشف عن تأثير جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي، جرى اختيار مصرف الرشيد موقع لأختبار المتغيرات المبحوثة ، واعتمد البحث المنهج الوصفي والتحليلي في معالجة متغيراته ، واطرت مشكلة البحث بمجموعة تساؤلات تسهم في تحديد العلاقة التأثير ، ولبلوغ الهدف المنوه عنه أنفاً بُني مخطط فرضي يضم المتغيرين المستقل (جودة حياة العمل) والمعتمد (الالتزام التنظيمي) ، وفي ضوء هذا المخطط جرى صياغة فرضيتين رئيسية تنبثق عنها فرضيات فرعية ، طُبقت الدراسة على عينة قصدية قوامها (٣٥) مدير في المصرف مجال الدراسة ، واعدت استبانة لأغراض جمع البيانات ، تضمنت محورين غطت (٣٨) فقرة للقياس ، واعتمد مدرج (Likert) الخماسي لغرض اثبات صحة الفرضيات الرئيسية والفرعية ، والتي عولجت بمجموعة من الأساليب الإحصائية لتحديد طبيعة العلاقة والتأثير بالبرنامج الإحصائي (SPSS) الأصدار الرابع والعشرين.

وبناءً على قياس متغيرات البحث وتشخيصها واختبار علاقة الارتباط والتأثير تم التوصل الى مجموعة من الاستنتاجات ابرزها: يوجد تأثير معنوي لجودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي. كما جرى التوصل الى مجموعة من التوصيات ابرزها: ضرورة تعاون إدارات المصرف كافة في مجال تحسين بيئة العمل ، ذلك أن المسؤولية شاملة وليست محصورة في قسم دون آخر. الكلمات المفتاحية: جودة حياة العمل ، الالتزام التنظيمي

Abstract

The current study aims to uncover the Impact of the quality work. It has been chosen Al-Rasheed banks as a location for testing the researched variables, the study gas depended on the descriptive analytical method into managing its variables, the problem of the study refers to a set of inquiries that contribute in to specifying the relation and the effect. For reaching the goal, It has been built proposed planning to include the independent variables (quality of work life) trusted (organizational commitment) In the light of this planning, it has been formed three hypotheses ensued sub-hypotheses. The current study has been applied on a sample 35

director in the banks over mentioned in the filed of the study, It has been prepared questionnaire for collecting data including two axes that cover 38 items for measurement, depending on (Likert) as to confirm the authentication of the hypotheses over mentioned, that being addressed with a set of statistic means to specify the nature of the relation and the effect of the statistic program SPSS. Based on the study variables, along with personification, relation testing, it has been reached to a set of conclusions, most importantly:

There is a spiritual effect for the quality of work life in the organizational commitment.

It has been reached to set of recommendations:

The necessity of cooperation of all offices in both banks in field of improving the environment of work since the responsibility is thorough and not to be restricted within one department than the other.

المقدمة

يقاس نجاح منظمات الأعمال المعاصرة بقدرتها على تحقيق أهدافها وأهداف العاملين بمجموعة من المتغيرات لمواجهة التحديات الكثيرة ، والتي تفرض عليها البحث والتقصي عن تقنيات تساعد إدارتها في تجاوز معيقات العمل ومسببات الفشل ، بما يمكنها من البقاء والاستمرار والعمل بكفاءة أكبر وفاعلية أعلى.

وتعد جودة حياة العمل جزء من تلك المتغيرات فهي عنصر مميز لبيئة عمل منظمة ما دون غيرها ، بوصفها الصفات أو الجوانب الإيجابية أو غير الإيجابية المرتبطة ببيئة العمل كما يراها أو يدركها العاملون ، والتي تتعلق بحياة العاملين في المنظمة وطبيعة الأداء المرغوب وكل الظروف المحيطة.

أما الالتزام التنظيمي فيعد من أبرز المتغيرات السلوكية ، ومن مقومات الاداء المتميز ، بوصفه اندماج لقيم الفرد وأهدافه مع قيم وأهداف المنظمة التي يعمل فيها وينتمي إليها ومدى رغبته في الاحتفاظ بعضويتها بما يدفعه الى بذل الجهد المطلوب والإضافي لتحقيق أهدافه وأهداف المنظمة في آن واحد.

ومن هذا العرض ولأهمية الموضوع أنطلقت فكرة الباحثة لدراسة (جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي) من حيث درجة الارتباط ونوعه ومدى التأثير وشدته ، والتي تعد إضافة جديدة الى الدراسات السابقة في هذا المجال في مصرف الرشيد ، ضمن تشكيلات وزارة المالية بوصفه موقعاً ميدانياً للجانب التطبيقي للبحث.

وعلى هذا الأساس وتحقيقاً لأهداف البحث والمأمراً بجوانب الموضوع وأبعاده تم هيكلة البحث بتغطيته لأربعة مباحث ، تناول المبحث الأول منهجية البحث وخصص المبحث الثاني للجانب النظري للبحث ، تضمن الخلفية النظرية لمتغيريه ، واستعرض المبحث الثالث الجانب التطبيقي للبحث ، أما المبحث الرابع فتضمن مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول منهجية البحث

أولاً: مشكلة الدراسة

تواجه المنظمات اليوم وعلى اختلاف النشاطات التي تمارسها وطبيعتها تحديات وصعوبات كبيرة نتيجة التغييرات والتطورات الشريعة التي يشهدها العالم في المجالات كافة ، ولا شك في أن التحدي الرئيسي الذي يواجه المنظمات هو البحث عن منهج عمل تطبيقي يمكن من خلاله زيادة كفاءتها الإنتاجية وفعاليتها ، وفي ظل هذا الواقع تبرز أهمية جودة حياة العمل المتمثلة بجودة ظروف العمل من الناحية الوظيفية والصحية والاجتماعية ، مما ينعكس بالنتيجة على مستوى التزام العاملين فيها ، بوصفها واحدة من القضايا المهمة في إدارة الأعمال عموماً وإدارة الموارد البشرية خصوصاً وعلى الرغم من هذه الأهمية إلا أن هناك ندرة في البحوث والدراسات النظرية والتطبيقية التي تناولتها (على الصعيد المعرفي)

وعلى الصعيد الميداني تلمس الباحث من خلال الزيارات التي قامت بها في موقع المصرف مجال البحث والمقابلات الشخصية مع العديد من المديرين العاملين فيها قصوراً واضحاً في تطبيق أبعاد جودة حياة العمل والاهتمام بها ، ومن ثم حاجة هذا المصرف إلى إعادة تقييم وضعه بالبحث عن الوسائل والأساليب التي تمكنه من التغلب على المنافسة والتباري في مجاله بوضعه البرامج الكفيلة بالسيطرة أو إزالة كل ما من شأنه عرقلة عمل العاملين اثناء أدائهم لعملهم ليبني بيئة عمل جديدة في اذهان العاملين تتعلق بحياتهم وتولد لديهم التزاماً عالياً نحو العمل والمصرف.

واستناداً إلى ما أشير إليه آنفاً يمكن إظهار مشكلة البحث بصورة أكثر جلاءً من خلال إثارة الاسئلة الآتية:

- ١- ما مستوى جودة حياة العمل والمتمثلة بـ (كفاية الراتب وعدالته ، وصحية ظروف العمل ، فرص استغلال القابليات وتطويرها ، فرص النمو الوظيفي ، التكامل الاجتماعي ، والموازنة بين العمل والحياة) في المصرف المبحوث ؟
- ٢- ما مستوى الالتزام التنظيمي المتمثل بـ (الالتزام العاطفي ، الالتزام المعياري ، الالتزام المستمر) في المصرف المبحوث ؟
- ٣- ما هي طبيعة علاقات الارتباط بين جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي ؟
- ٤- هل تؤثر جودة حياة العمل في تحديد نوع الالتزام التنظيمي ؟

ثانياً: أهمية البحث

يمكن إجمال أهمية البحث على وفق المستويين الآتيين:

١- المستوى النظري

تجميع لأبرز إسهامات الباحثين في مجال إدارة المواد البشرية عامة ، وفي مجال جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي خاصة ، وبما يحمله من إثراء لمكتبة العلوم الإدارية ، من حيث تناول موضوع له أهمية كبيرة في حياة الفرد والمنظمة ، والمجتمع ، بوصفهما متغيرين مهمين لمتطلبات عمل منظمات الأعمال التي تعمل في ظل بيئة تتسم بتحديات مستمرة مما يحتم عليها توفير بيئة عمل جيدة ومشجعة لمواردها البشرية على الالتزام في العمل.

٢- المستوى التطبيقي:

تسليط الضوء على العلاقات الارتباطية والتأثيرية بين متغيري البحث في المصرف مجال البحث من أجل إثارة اهتمامه لإيجاد السبل الكفيلة بتوفير بيئة عمل جيدة تساهم في تعزيز التزام موارده البشرية وبما يعمل في خدمة توجهاته

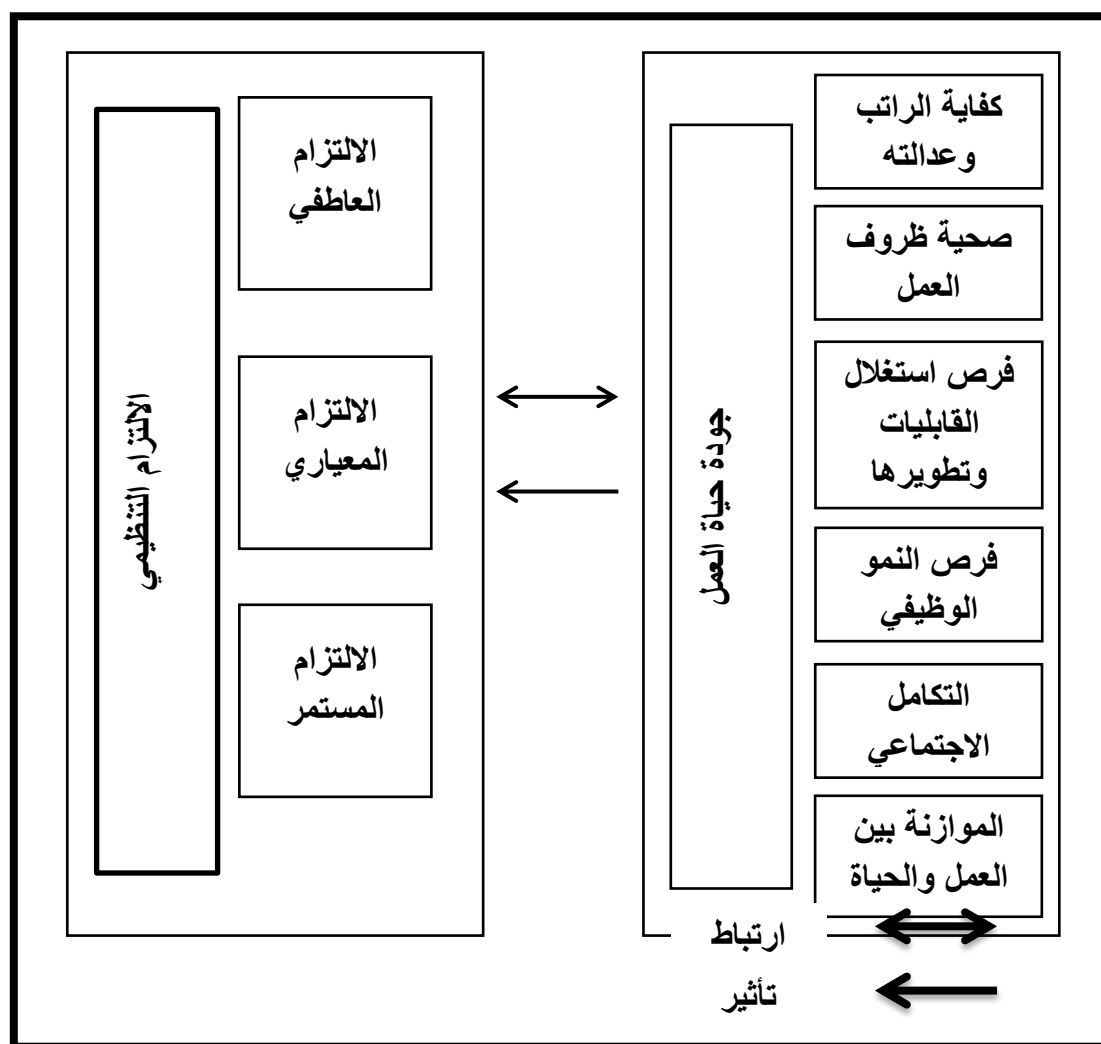
المستقبلية لتحقيق مكانة تنافسية أفضل له ضمن القطاع الذي يعمل فيه ، ومن خلال النتائج المتوقعة للبحث والتي يؤمل أن يستفيد منها.

ثالثاً: أهداف البحث

- في ضوء مشكلة البحث وأهميته يسعى البحث الى تحقيق الأهداف الآتية:
- ١- تقديم أساس نظري وتطبيقي للدراسات المستقبلية عن دور جودة حياة العمل وعلاقتها بمتغيرات أخرى وفي مجالات تطبيقية أخرى.
 - ٢- التعرف على مدى جودة حياة العمل وطبيعتها في المصرف المبحوث.
 - ٣- التعرف على مدى طبيعة الالتزام التنظيمي السائد لدى موظفي المصرف المبحوث.
 - ٤- توضيح طبيعة علاقة الارتباط ونوع التأثير وتفسيره بين جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي.

رابعاً: المخطط الفرضي للبحث

في ضوء مشكلة البحث وباعتماد على متغيراته وتحقيقاً لأهدافه ثم وضع مخطط مقترح للبحث بصور حركة متغيراته المستقلة والمعتمدة من حيث طبيعة (العلاقة واتجاهات التأثير) ، والشكل (١) يوضح هذا المخطط.



الشكل (١)
المخطط الفرضي للبحث

المصدر: إعداد الباحثة

خامساً: فرضيات البحث

في ضوء المخطط الفرضي اشتمل البحث على الفرضيات الآتية:

١- الفرضية الرئيسية الأولى: (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي) وتنبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

❖ توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين كفاية الراتب وعدالته والالتزام التنظيمي.

❖ توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين صحة ظروف العمل والالتزام التنظيمي.

❖ توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين فرص استغلال القابليات وتطويرها والالتزام التنظيمي.

❖ توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين فرص النمو الوظيفي والالتزام التنظيمي.

❖ توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التكامل الاجتماعي والالتزام التنظيمي.

❖ توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الموازنة بين العمل والحياة والالتزام التنظيمي.

٢- الفرضية الرئيسية الثانية: (تؤثر جودة حياة العمل تأثيراً ذا دلالة معنوية في الالتزام التنظيمي) وتنبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

❖ يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لكفاية الراتب وعدالته في الالتزام التنظيمي.

❖ يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لصحة ظروف العمل في الالتزام التنظيمي.

❖ يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لفرص استغلال القابليات وتطويرها في الالتزام التنظيمي.

❖ يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لفرص النمو الوظيفي في الالتزام التنظيمي.

❖ يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتكامل الاجتماعي في الالتزام التنظيمي.

❖ يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للموازنة بين العمل والحياة والالتزام التنظيمي.

سادساً: منهج البحث

لغرض تحقيق أهداف البحث واختبار فرضياته تبنى البحث المنهج الوصفي والتحليلي ، لأنه يتصف بنظرة شمولية ، إذ يتيح الوصف والتحليل الميداني للظاهرة المبحوثة للوصول الى معرفة دقيقة وتفصيلية لعناصر مشكلة أو ظاهرة قائمة ومن ثم تقديم مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات التي من شأنها تحسين واقع الحال.

سابعاً: مجتمع البحث وعينته

تم اختيار مصرف الرشيد مجتمعاً للبحث (ميداناً للتطبيق) ، وقد تمثلت عينته بمدراء الأقسام والشعب والبالغ عددهم (٣٥) مديراً لتمثيل مجتمع البحث تمثيلاً دقيقاً ، تم توزيع استمارة الاستبيان عليهم .

ثامناً: أساليب جمع وتحليل البيانات

١- أساليب جمع البيانات

تم الاعتماد في عملية جمع البيانات على الأساليب الآتية:

أ- الاستعانة بالمصادر العربية والأجنبية المتمثلة بالكتب والرسائل والاطاريح والدوريات فضلاً عن الاستعانة بخدمات الشبكة العالمية للمعلومات (الإنترنت) ذات الصلة بموضوع البحث لتغطية الجانب النظري ودعم الجانب الميداني.

ب- استمارة الاستبانة: صُممت استمارة استبانة للحصول على بيانات تتعلق بالجانب العملي في ضوء الرؤية العلمية المتحقق من مراجعة الأدبيات ذات الصلة بموضوع البحث ، التي تمثلت بجزأين ، تضمن الجزء الأول والثاني قياس فقرات المتغير المستقل (جودة حياة العمل) وفقرات المتغير المعتمد (الالتزام التنظيمي) ، وباستخدام مقياس (Likert) الخماسي الذي تتراوح قيمته بين الرتبة (٥) (اتفق تماماً) والرتبة (١) (لا اتفق تماماً) بهدف معرفة رأي كل فرد من أفراد عينة البحث وبهدف ضمان الدقة المطلوبة للبيانات التي سيتم الحصول عليها.

تم إجراء اختبار الصدق والثبات لاستمارة الاستبانة وعلى النحو الآتي:

أولاً: اختبارات الصدق:

١- الصدق الظاهري

يؤكد الصدق الظاهري ضرورة عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين للإفادة من خبراتهم العلمية لبيان مدى صدق فقرات الاستبانة لتمثيل جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي ، إذ بلغت نسبة اتفاق المحكمين على صدق فقرات الاستبانة بمجمل الفقرات (92.105%) وهي نسبة عالية ترجح صدق فقرات الاستبانة.

٢- طريقة صدق المحتوى بطريقة المقارنة الطرفية

بعد ترتيب البيانات تصاعدياً وسحب سبعة وعشرين في المئة من القسمين الأعلى والأسفل من البيانات ، بلغت قيمة T المحتسبة بين متوسطي القسمين لمجمل فقرات الاستبانة (٣٢.٩٩٩) وهي معنوية بسبب إنها أكبر من نظيراتها الجدولية البالغة (٢.٠٢١) ، بما يرجح اجتياز مجمل فقرات الاستبانة لاختبار الصدق بنجاح ، كما يظهر جدول (١) تحقق شرط الصدق في فقرات جودة حياة العمل الالتزام التنظيمي.

جدول (١)

نتائج اختبار صدق المحتوى لفقرات الاستبانة

المتغيرات	قيمة T المحتسبة	تعليق الباحث
المستقل	٢٧.٣٦٤	فقرات المتغير المستقل تمثل جودة حياة العمل خير تمثيل
التابع	٢٤.٥٨٧	فقرات المتغير التابع تمثل الالتزام التنظيمي خير تمثيل
مجمل فقرات الاستبانة	٣٢.٩٩٩	فقرات الاستبانة تجتاز اختبار الصدق بنجاح
قيمة T الجدولية عند مستوى ثقة ٩٥% تساوي (٢.٠٢١)		

ثانياً: اختبار الثبات

يقصد بالثبات مدى موثوقية البيانات ، وذلك بإيجاد معامل الثبات بطريقة (Cronbach's Alpha)، إذ سيتحقق شرط الثبات في بيانات الاستبانة في حال كانت قيمة معامل الثبات أكثر من (٠.٥٠٠)، إذ شكلت قيمة معامل ثبات ألفا كرونباخ لمجمل فقرات الاستبانة (٠.٩٦٨) وهي قيمة عالية ترسخ توفر شرط الثبات في الاستبانة، وسجلت قيمة معامل الثبات لفقرات جودة حياة العمل (٠.٩٣١). أما معامل الثبات لفقرات الالتزام التنظيمي فقد سجل (٠.٩١٢) وكلتا القيمتين أكثر من (٠.٥٠٠) بما يؤكد وجود ثبات عالٍ في فقرات المتغير المستقل والتابع ، وكما موضح في جدول (٢) على النحو الآتي:

جدول (٢)**نتائج اختبار الثبات بحسب طريقة (Cronbach's Alpha) للاستبانة**

متغيرات الدراسة	عدد الفقرات	معامل ثبات Cronbach's Alpha	التفسير
المستقل جودة حياة العمل	١٩	٠.٩٣١	فقرات هذا المتغير يتوفر فيها شروط الثبات
التابع الالتزام التنظيمي	١٩	٠.٩١٢	فقرات هذا المتغير يتوفر فيها شروط الثبات
مجمل فقرات الاستبانة	٣٨	٠.٩٦٨	اجتياز فقرات الاستبانة لأختبار الثبات بنجاح

اساليب تحليل البيانات

- ١- الوسط الحسابي المرجح (Weighted Mean): هو عبارة عن قيمة تعطي مدلول أولي لطبيعة البيانات وتستخدم لتحديد مستوى أهمية إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان.
- ٢- الانحراف المعياري (Standard deviation): يستخدم لقياس مدى تشتت البيانات عن وسطها الحسابي ، أي مدى تجانس إجابات العينة.
- ٣- معامل التحديد R^2 (Coefficient Of Determination): يستخدم لمعرفة نسبة تفسير المتغير المستقل للمتغير التابع.
- ٤- معامل الارتباط البسيط (Simple Correlation Coefficient): يستعمل لبيان قوة العلاقة الارتباطية الخطية بين المتغيرين.
- ٥- اختبار Z (Z-TEST): يستخدم لمعرفة معنوية العلاقة الارتباطية بين متغيرين في حال كان حجم العينة أكثر من ثلاثين.
- ٦- اختبار F (F-TEST): يستخدم لمعرفة معنوية العلاقة الخطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع ، أي أنه يستخدم لبيان معنوية تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع.

المبحث الثاني

أولاً: جودة حياة المنتج (Quality work life)

١- مفهوم ونشأة وتطوير جودة حياة العمل

بدأ الاهتمام بموضوع جودة حياة العمل منذ بداية خمسينيات القرن الماضي ، وما زال حتى الوقت الحاضر في تطور ملحوظ في مختلف مجالاته (العنزي وصالح، ٢٠٠٩: ٣٨).

ويشير (Reddy&Reddy.2010:829) أن مصطلح جودة حياة العمل قد ظهر في المجالات البحثية والنشر في الولايات المتحدة الأمريكية في السبعينات من القرن العشرين وتم إدخاله في أدبيات الإدارة من قبل (Louis Davis) وعقد أول مؤتمر دولي عنه في (Toronto) في عام ١٩٧٢ تلاه تأسيس المجلس الدولي لـ(owl) وبدءاً من عام ١٩٨٠ تشكل اهتمام متزايد من قبل المنظمات لهذا المصطلح (الجبوري وخزعل، ٢٠١٧: ٤٠) فكان نتيجة هذه المؤتمرات هو تعزيز الدعم المتزايد من الأجهزة الحكومية والقطاعات والإدارات إلى برامج جودة حياة العمل ، تستخدم لتطوير الإنتاجية وتحسينها وكذلك تهتم بتحسين مجالات العمل وذلك من خلال الاهتمام بما يأتي (العنزي، ٢٠١٣: ١٨٠-١٨١)

- ١- جعل ظروف العمل أكثر إنسانية.
- ٢- خلق بيئة عمل توفر القناعة الشخصية لدى العاملين فضلاً عن إشباع الجانب الاقتصادي لديهم.

وبمطلع الألفية الثالثة على وجه التحديد تجدد الاهتمام بموضوع جودة حياة العمل (Quality work life) وهو الذي يرمز اليه الباحثون الأكاديميون والمهنيون الممارسون في منظمة الأعمال اختصاراً (QWL) في السنوات الأخيرة ، بوصفه من أهم مصادر رضا للعاملين، والعنصر المميز لبيئة عمل منظمة ما عن غيرها. وهنا قد برز الاطلاع بالمسؤولية الأخلاقية والاجتماعية لتحسين جودة نوعية حياة العاملين في تلك المنظمات، وسعيها الى تطبيق كل النشاطات الخاصة بها، لغرض إشباع حاجاتهم ورغباتهم في بيئة العمل (العنزي والفضل، ٢٠٠٧: ٦٨) ويتفق كتاب إدارة الموارد البشرية على أن كفاءة المنظمة في تحمل هذه المسؤولية يمكن أن ينعكس بنتائج ملموسة على جهود المنظمة من حيث النمو والازدهار والتكيف للمتطلبات البيئية فنجاح المنظمة بتهيئة الجودة المناسبة من حياة العمل يمكن أن يساعدها في إطلاق طاقات أفرادها العاملين تحقيقاً لهدف زيادة الإنتاجية كمأ ونوعاً (الهيتمي، ٢٠١٠: ٢٧٥) وينطلق الاهتمام بموضوع جودة حياة العمل من المنظمة إلى أجواء عمل جيدة من مسلمة مفادها حاجة الأفراد العاملين من أجل أداء العمل بصورة مناسبة ، لذا فإن الهدف الأساسي من محاولات تحسين جودة حياة العمل يتمثل في إعداد قوة عمل راضية ومندفعة ومحفزة وذات ولاء عالٍ لأعمالها وعلى درجة عالية وقدرة فائقة من الإبداع والابتكار (الهيتمي، ٢٠١٠: ٢٧٧) ويتفق معظم الباحثين على أن جودة حياة العمل هي إحدى الأهداف الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية ، إذ أن جودة حياة العمل نوع من أنواع التنظيم التي تجعل العاملين يحسنون الإنتاجية ونوعية الإنتاج ، ويبحثون في نفس الوقت عن طرائق لتقليل الكلف ، والإحصائيات تثبت أن المنظمات التي توفر جودة عالية لحياة العمل للعاملين هي أكثر نجاحاً من التي لا تقوم بذلك (الكيلي، ٢٠٠١: ١٩٣).

وعلى الرغم من تعدد البحوث التي أجريت على جودة حياة العمل إلا أنه لا يوجد إطار نظري تعريفي أو أداة محددة لقياسها ، وقد تم تعريفها تعريفاً واسعاً اجتماعياً وموضوعياً وبالتحديد بمصطلحات الفردية والذاتية فقد تضمنت في المدة السابقة

موضوعات مثل الدخل ، والوظيفة ، والسكن ، والتعليم ، والحياتية الأخرى. وبعد ذلك توسعت إلى إدراكات جودة الحياة عموماً والخبرات الفردية والقيم ، وتضمنت مؤشرات مرتبطة مثل السعادة والرضا عن الحياة (Brown,Bowling,Flunn,2004:1) وعلى الرغم من تلك الاختلافات إلا أن أغلب الباحثين اتفقوا نسبياً على عناصر أساسية وهي على النحو الآتي (العنزي، ٢٠١٣: ٢٨٠):

- ١- ديمقراطية الإدارة بكل مفاهيمها.
 - ٢- مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات.
 - ٣- خلق ظروف عمل أكثر إنسانية.
 - ٤- تعزيز التعاون وتشجيع التآلف والمودة.
 - ٥- تحقيق العدالة في الأجور والمكافآت.
 - ٦- بناء مناخ أخلاقي تنظمي يتمثل بتوافر السلامة والأمان للعاملين جميعهم.
- تعرف (برنوطي، ٢٠٠٧: ٤٨٢) جودة حياة العمل بخصائص الأبعاد لعمل الفرد التي تؤثر في حياته ، هذه الحياة قد تكون مثرية Enriching ، أي إنها تثريه بوصفه إنساناً أو قد تكون غير مثرية (أو مفقرة) non Enriching ويشير (Berg,2011:8) لجودة حياة العمل بالعملية المستمرة للاستفادة من جميع الموارد وخاصة الموارد البشرية وتطويرهم وفهم رغباتهم وحاجاتهم والاستجابة لهما مع تحسين طرائق الحصول على تلك الموارد لضمان فاعلية المنظمة ونجاحها على الأمد البعيد.

ومن جهة نظر (Chib,2012:36) فإن جودة حياة العمل هي نوعية العلاقة بين الموظف والمهمة في مكان العمل. أما (Sankar&Mohanay j,2013:269) فجودة حياة العمل حسب رأيهما هي عملية اتخاذ قرارات مشتركة ، والتعاون والمشاركة وبناء الاحترام المتبادل بين الإدارة والموظفين.

وبناءً على ما تقدم ترى الباحثة أن جودة حياة العمل مجموعة عمليات مخطط لها باستمرار من قبل إدارة المنظمة وبمساعدة إدارة الموارد البشرية ، لتحسين المجالات المؤثرة على الحياة الوظيفية والشخصية للأفراد العاملين وصولاً إلى تحقيق أهدافها وأهدافهم في آن واحد.

٢- أهمية جودة حياة العمل

تمثل أهمية تحسين برامج جودة حياة العمل البذرة الأساسية لنجاح الكثير من المنظمات، إذ ما طبقت بأسلوب صحيح من الإدارة والعاملين على حد سواء وذلك للسعي لإرضاء الأطراف العاملة في المنظمة كافة ومن الضروري أن تسعى المنظمة جاهدة للاهتمام بتحسين جودة حياة عاملها وذلك لما يدر عليها من زيادة الإنتاجية (العنزي والفضل، ٢٠٠٧: ٦٨) ، فجودة حياة العمل ممثلة ببرامج تحسينها تكتسب أهميتها لأنها استراتيجية متكاملة يمكن أن تقود المنظمة إلى النتائج الآتية (الهيبي، ٢٠١٠: ٢٧٩):

- أ- التفوق النوعي على المنافسين من خلال حرص العاملين على تحسين الإنتاجية والنوعية في آن واحد.
- ب- فرصة الحصول على الاحتفاظ بنوعيات كفوءة مهارياً ومعرفياً من الموارد البشرية.

ت- فرصة الإيفاء بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية تجاه المجتمع.

ث- فرصة تفوق العاملين إلى جانب الإدارة في حالة تعرض المنظمة لمشاكل قد تعرقل من نشاطها وتعطل برامجها.

ج- فرصة الحصول على ولاء عالي من قبل المستفيدين من سلعتها أو خدماتها عملاً بقاعدة (الإناء ينضح بما فيه). فليس خافياً على المستهلك ما يدور في داخل المنظمة من مشاكل وظواهر عمل.

ح- فرصة النمو والتطور إذ تثبت الدراسات الميدانية أن استقرار الموارد البشرية للمنظمة يمكن أن يسهم في تحقيق فرص النمو والتطور من خلال البحث والوصول إلى طرق إنتاج متعددة وأساليب تسويق متميزة على المنافسين ويؤكد (الكياي، ٢٠٠١: ١٩٦) أن أهمية جودة حياة العاملين تبرز من خلال تأثيرها في تحسين (الرضا الوظيفي وزيادة تحفيز العاملين ، ورفع معنويات العاملين في العمل ، وزيادة مهاراتهم ، والتقليل من دوران العمل والغيابات ، وتحسين الجودة وجوانب متعددة أخرى ، وقد أثبتت التجارب أن استراتيجيات تحسين الإنتاجية لا تعتمد فقط على الاستثمار في رأس المال الجديد والتكنولوجيا الحديثة ، بل على إجراء تغييرات في العمل والاهتمام بجودة حياة العمل).

٣- أبعاد جودة حياة العمل

إدارة بيئة العمل بما يضمن توفير السلامة والصحة والرغبة في أداء العاملين مسألة أكبر من أنها اهتمام يقتصر على إنسان مصاب وعولج وانتهى الأمر ، إنها مسألة ذات أبعاد خطيرة تؤثر على مستقبل المنظمة ومواردها البشرية والمجتمع (السالم، ٢٠٠٩: ٣٥٥) لذلك حدد الباحثون ومنذ مطلع خمسينيات القرن الماضي ولوقتنا اساليب مختلفة لأبعاد جودة حياة العمل الشاملة (العززي، ٢٠١٣: ٢٨٨) والأتي عرض لأبعاد جودة حياة العمل الشاملة ومن وجهات النظر المختلفة للباحثين ووفقاً لتسلسلها الزمني في الجدول (٣)

جدول (٣)

ابعاد جودة حياة العمل

ت	الباحث	ابعاد جودة حياة العمل
١	Bateman,2002	التعويض الكافي ، الأمن الوظيفي ، تنمية المهارات ، المسؤولية الاجتماعية ، صحة ظروف العمل وأمنها ، التمسك بمبدأ العمل الجماعي.
٢	Saraji,2006	أجور عادلة ، ثقة في الإدارة العليا ، عدم التمييز في مكان العمل ، الموازنة بين العمل والحياة ، الصحة والسلامة المهنية.
٣	الجادر والعاملي، ٢٠١٥	كفاية الراتب وعدالته ، صحة ظروف العمل ، فرص استغلال القابليات وتطويرها ، التكامل الاجتماعي ، الموازنة بين العمل والحياة.
٤	الجبوري	ظروف العمل المادية ، ظروف العمل الاجتماعية ، المشاركة في

اتخاذ القرارات ، فرص استغلال القدرات وتطويرها ، الموازنة بين الحياة والعمل ، العدالة التنظيمية الالتزام التنظيمي والثقة التنظيمية ، التقدير	وخزل، ٢٠١٧	
الرواتب والحوافز ، المشاركة باتخاذ القرارات ، الموازنة بين العمل والحياة ، ألفة الفرد مع الآخرين.	الجوفي، ٢٠١٠	٥
البعد الإنساني (الجاني الاجتماعي ، الجانب المعنوي والعقلي) والبعد الاقتصادي.	السالم، ٢٠٠٩	٦
الرضا ، العوائد والمزايا والخدمات ، الصفات والخصائص الوظيفية ، الأجور والتعويضات ، فرق وجماعات العمل ، العمليات الإشرافية.	عبد الرحمن، ٢٠١٣	٧
كفاية الراتب وعدالته ، صحة ظروف العمل ، فرص استغلال القابليات وتطويرها ، فرص النمو الوظيفي ، التكامل الاجتماعي ، الموازنة بين العمل والحياة ، التمسك بمبادئ العمل التنظيمي.	العنزي والفضل، ٢٠٠٧	٨
كفاية الراتب وعدالته ، صحة ظروف العمل ، فرص استغلال القابليات وتطويرها ، فرص النمو الوظيفي ، التكامل الاجتماعي ، الموازنة بين العمل والحياة ، التمسك بمبدأ العمل التنظيمي.	العنزي وصالح، ٢٠٠٩	٩
كفاية الراتب وعدالته ، صحة ظروف العمل ، فرص استغلال القدرات وتطويرها ، فرص النمو الوظيفي ، التكامل الاجتماعي ، الموازنة بين العمل والحياة ، التمسك بمبدأ العمل التنظيمي.	العنزي، ٢٠١٣	١٠
كفاية الراتب وعدالته ، صحة ظروف العمل ، فرص استغلال القدرات وتطويرها ، فرص النمو الوظيفي ، التكامل الاجتماعي ، الموازنة بين العمل والحياة ، التمسك بمبادئ العمل التنظيمي.	الكربولي، ٢٠١٤	١١
التكامل الاجتماعي ، تطوير القدرات ، النمو الوظيفي ، المشاركة في اتخاذ القرارات ، الموازنة بين العمل والحياة.	محمد وشنيتير، ٢٠١٥	١٢
كفاية الراتب وعدالة التوزيع ، صحة ظروف العمل ، فرص استغلال القابليات وتطويرها ، الموازنة بين العمل والحياة ، التكامل الاجتماعي.	هاشم، ٢٠١٦	١٣

ويتضح من الجدول السابق اعلاه أن الأبعاد الأساسية لجودة حياة العمل والتي أتفق عليها اغلبية الباحثين هي على النحو الآتي:

١- **كفاية الراتب وعدالته:** ويقصد به مدى اهتمام المنظمات بنظام الأجور والرواتب وعدالتها ، حيث تعمل المنظمات على وضع أنظمة ومقاييس تضمن بها التوزيع العادل للراتب بحيث يتناسب مع المركز الذي يشغله الموظف (الجادر والعالمي، ٢٠١٦: ٢٦٦).

ويعد (العنزي، ٢٠١٣: ٢٨٩) هذا البعد من أكثر الأبعاد وأهمها تأثيراً في جودة حياة العمل وذلك للأسباب الآتية:

أ- أنه يمثل المدى الذي يمكن فيه أشباع حاجات الفرد ومتطلباته والذي على أساسه يدرك أن التعويض هو النظام العادل والملائم في المنظمة.

ب- أن نظام الأجور والرواتب العادل يجعل العاملين يدركون أن المنظمة هي المكان الأنسب للعمل والوظيفة ، وهي المصدر الاقتصادي لهم والتي يتمكنوا بواسطتها تغطية كل كلف معيشته.

٢- **صحية ظروف العمل:** يشير هذا البعد إلى ضرورة اهتمام المنظمات في توفير بيئة عمل ، وأجواء صحية للعاملين فيها وذلك بالاهتمام بالسلامة المهنية، والأبنية والآلات ، والمعدات، والحفاظ على صحة العاملين من إصابتهم بالأمراض أو الحوادث المهنية وتوفير مناخ تنظيمي ملائم لجو العمل (الجادر والعالمي، ٢٠١٦: ٢٩٦) ويؤكد (العنزي، ٢٠١٣: ٢٩٠) أن صحية ظروف العمل أصبحت الجانب الأساسي الذي تركز عليه كل منظمة في بيئة العمل ، لأن أخطار إصابات العمل والأمراض المهنية أخذت تتزايد وتتوسع بسبب التطور العلمي والتقني الذي يشهده العالم والذي أدى إلى التوسع في استعمال المعدات المتطورة في نشاطات المنظمة جميعاً.

٣- **فرص استغلال القدرات وتطويرها:** يشير (French,1994:49) إلى هذا البعد بتشجيع العاملين نحو تطوير قدراتهم ومهاراتهم المعرفية ، فضلاً عن أن هذا البعد يتمثل بالحد الذي يضم فيه العمل نشاطات التخطيط والتنفيذ، والتي تسمح باستقلالية وسيطرة ذاتية من الإدارة والعاملين في المنظمة (العنزي، ٢٠١٣: ٢٩١) وأكد (Kashani,2012:2) على أن فرص التعلم وتطوير المهارات لها تأثير إيجابي على الرضا الوظيفي، وانخفاض ضغوط العمل، الأمر الذي يدفع المنظمات الى تحسين جودة حياة العمل لتعظيم الاستقلال الذاتي وتطبيق المعرفة وزيادة النمو المعرفي عن طريق تعزيز المعرفة وتحويلها بين العاملين، إذ إن مثل هذه البيئة الوظيفية توسع الأساس المعرفي وتعود الى فهم أفضل لكيفية إنجاز العمل بطريقة مبدعة، وزيادة القدرة على حل المشاكل (محمد وشنيتز، ٢٠١٥: ٧٩) وأكد بعض الباحثين من جانب آخر أن المنظمة يمكن أن تسهم في تنمية واستغلال كل مهارات وقدرات عاملها عن طريق تصميم برامج بالتدريب تسعى من خلالها إلى تنمية المهارات والمعارف الحالية وتوسيعها لدى العاملين من أجل مواكبة تطورات العمل، إذ تعد برامج التدريب جزء من عملية التطوير الشاملة للعاملين في المنظمة لزيادة القدرات الأدائية لوظائفهم وأعمالهم ، ورفع المستويات الإنتاجية فيها. (العنزي، ٢٩١، ٢٠١٣)

٤- **فرص النمو الوظيفي:** يشير (العنزي والملا، ١١٨، ١٩٩٨) إلى هذا البعد بمدى وجود مجال لتطوير قدرات الفرد أو الحصول على القيمة الاجتماعية الحقيقية من خلال التميز فيه (العنزي والفضل، ٢٠٠٧: ٧٩) ومع ذلك يمثل هذا البعد فرصة

كبرى لظهور قدرات الفرد ومهاراته، فضلاً عن الارتقاء بمستويات أعلى بالتنظيم داخل المنظمة على أساس مهاراته فيها إذاً هذا البعد يوفر الفرصة للنمو والارتقاء داخل المنظمة من خلال تحفيز العاملين وتشجيعهم لإظهار مهاراتهم وقدراتهم فيها (العنزي وصالح: ٢٠٠٩: ٥٤).

٥- **التكامل الاجتماعي:** وهو ترابط أجزاء المنظمة الاجتماعية وتماسكها لكي تصبح كياناً كلياً موحداً يشير إلى تماسك جماعات العمل في داخل المنظمة وخلق روح التعاون فيما بينهم بحيث يصبح بإمكانهم حل مشكلات العمل بالتعاون مع الإدارة مما يساعد المنظمة على تحقيق أهدافها (الجادر والعالمي، ٢٠١٦: ٢٦٦) ويؤكد (بعيرة، ٢٩٨٨: ٢٤٥) أن التكامل الاجتماعي يمتد إلى ما وراء جماعة العمل مباشرة، إذ يشمل تشكيل أو تنظيم مجموعة من العاملين يحكمون أنفسهم ذاتياً، ويسعون إلى حل مشكلات العمل فيها بالمشاركة مع الإدارة مما يجلب الابتكار والإبداع معاً (العنزي، ٢٠١٣: ٨٩٢).

٦- **الموازنة بين العمل والحياة:** يشير (French, 1994: 49) إلى هذا البعد بالمدى الذي تتجنب فيه المنظمة التداخل في ميزان الفرص بين العمل وفقرات حياة الموظف.

ويركز هذا البعد على طبيعة الأساليب التي تحقق الموازنة بين المحورين الهامين في الحياة وهي العمل والحياة بشكل أساس حتى تنعم بالسعادة من خلال إشباع حاجات العاملين ورغباتهم، فضلاً عن إشباع حاجات المنظمة من خلال زيادة الإنتاجية فيها (العنزي، ٢٠١٣: ٢٩٣).

ويبيّن (Bird, 2006) بعض الحلول المقترحة والتي يمكن أن تساعد على تحقيق الموازنة المنشودة بين الحياة والعمل (الجوفي، ٢٠١٠: ٣٧).

أ- الدعم المتكامل للعاملين من الإدارة وتحسين الاتصالات لمواجهة المشاكل وإيجاد الحلول لها.

ب- الموافقة على العمل في المنزل في الحالات الطارئة.

ج- إنشاء فرق العمل الجماعية ودعمها.

ويؤكد (Msched, kod kyend, 2004: 85) على أنه بتحقيق الموازنة بين الحياة والعمل ستتمكن المنظمة من التوصل إلى نتائج تتمثل بتقليل التوتر للعاملين، وخلق دوافع أفضل لهم، وضمان ولاء تنظيمي أكثر وغياب أقل ومن ثم إنتاجية أكثر (العنزي، ٢٠١٣: ٢٩٣).

ثانياً: الالتزام التنظيمي Organizational Commitment

١- المفهوم والنشأة والتطور

يدل مفهوم الالتزام في اللغة على الاندماج أو القبول أو الاستعداد، وكان لعلماء الاجتماع السابق في البحث في هذا المجال، لأن الإنسان كائن اجتماعي يعيش مع الآخرين في مجتمع وترابطه بهم علاقات تشعره بالثقة والمسؤولية تجاههم، ومن هنا ندرك أن الالتزام المهني هو جزء من الانتماء الاجتماعي العام الذي يتمثل في تنمية مشاعر الفرد نحو المجتمع الذي يعيش فيه، وبما يحويه من أفراد ومنظمات وما يسور فيه من أفكار ومبادئ وقيم (الخشروم، ٢٠١١: ١٧٣) ويعد الالتزام التنظيمي من المفاهيم الراسخة في العلوم الإدارية والسلوكية. وقد انبثق أساساً من حركة العلاقات الإنسانية في النصف الأول من القرن العشرين من خلال الدراسات التي تحاول استكشاف طبيعة الارتباط بين الموظف والمنظمة، فحينذاك تم الوصول إلى نتيجة وهي أن للموظفين مشاعر تجاه المنظمة التي يعملون بها

بما في ذلك التوافق مع أهدافها (الربيعي والربيعي، ٢٠١١: ١٣١) ويعد الالتزام التنظيمي من الخصائص الشخصية التي ترتبط بسلوك العاملين، حيث بدأ الاهتمام به منذ مطلع النصف الثاني من القرن العشرين وحتى الوقت الحاضر وتحديداً بديات عام (١٩٥٠) برز مفهوم الالتزام التنظيمي، إذ ركزت أغلب الدراسات والبحوث على تفسير طبيعة العامل وعلاقته بالمنظمة وفقاً لتوافق القيم والأهداف بين الطرفين (الهييتي، ٢٠١٤: ٢٨) ومن أوائل الباحثين الذين تناولوا الالتزام التنظيمي بالبحث والدراسة والتحليل وحددوا أبعاده ووصفوا نماذج لقياسه هم: (Becker,1960) (Kanter,1968) (Steers,1977)

(Bahanan,1979) (Allen&meter,1991) واعتبرت نتائج بحوثهم ودراساتهم نقطة انطلاق للباحثين الآخرين فيما بعد (البياتي، ٢٠١٠: ٥٩)، وعلى الرغم من اهتمام العديد من الدراسات والبحوث بظاهرة الالتزام عموماً من قبل العديد من الدراسات والبحوث إلا أنها لم تستطع أن تقدم مفهوماً واضحاً ومحدداً لتداخله مع بعض المفاهيم النفسية والسلوكية الأخرى (الهييتي، ٢٠١٤: ٢٨).

وبعد مراجعة الأدبيات ذات الصلة أورد الباحثون تعاريف متعددة للالتزام التنظيمي وبمنظور يختلف أحدها عن الآخر يمكن تلخيصها على النحو الآتي: يعرف (Harris,2003:31) الالتزام التنظيمي بارتباط الموظف بالمنظمة وتطابق أهدافه مع أهدافها وبنحو متزايد عبر الوقت.

وبعرف (Luthans,2008:147) الالتزام التنظيمي بالعملية المستمرة والتي يعبر من خلالها الأفراد عن اهتمامهم تجاه المنظمة ونجاحها المستمر.

ومن وجهة نظر (Khanka,2008:115) فالالتزام التنظيمي هو الرغبة القوية التي تبقي الفرد عضو في المنظمة والرغبة في بذل مستويات عالية من الجهد للمنظمة.

أما (جرينبرغ وبارون، ٢٠٠٩: ٢١٥) فيعرف الالتزام التنظيمي بأنه اتجاهات الفرد نحو المنظمة التي يعمل فيها. بينما (حريم، ٢٠١٣: ٩٤) يرى الالتزام التنظيمي بأنه اتجاه حول ولاء الموظفين وانتمائهم إلى المنظمة.

وتأسيساً على ما تقدم ترى الباحثة أن الالتزام التنظيمي هو الدرجة التي يشعر فيها الفرد العامل برغبة شديدة في بذل جهود كبيرة ومميزة لصالح المنظمة والبقاء فيها لأطول فترة ممكنة وقبول قيمها وأهدافها والسعي المستمر لدعمها.

٢- أهمية الالتزام التنظيمي

يعد الالتزام التنظيمي من أبرز المتغيرات السلوكية التي تؤثر على كثير من المتغيرات التنظيمية كالأداء، ومعدل دوران العمل، والتفوق المنظم والإبداع وغيرها، فهو من أهم مقومات الأداء المتميز، حيث تشير الأبحاث والدراسات إلى أن المنظمات ذات الأداء المتميز يدين بوجودها إلى وضوح الرؤية والالتزام التنظيمي على جميع مستويات القيادة، كما أصبح الحصول على موارد بشرية ذات التزام عالٍ وتطابق مع أهداف وقيم المنظمة إحدى الاستراتيجيات الرئيسية في إدارة الموارد البشرية باعتبارها أحد العوامل التي تؤدي إلى التفوق المنظم (حسين وآخرون، ٢٠١٦: ١٠٧)

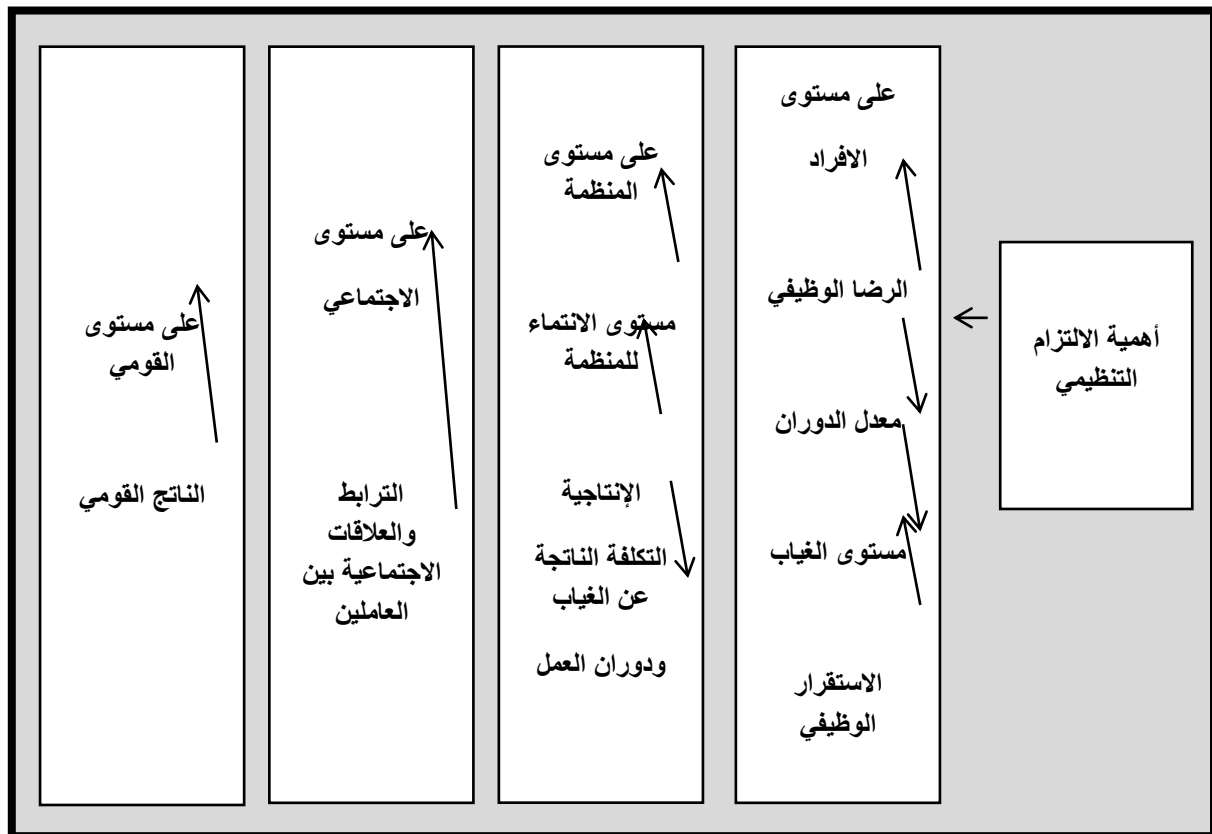
وأكدت نتائج العديد من الدراسات والأبحاث على ارتفاع تكلفة الغياب والتأخير عن العمل، وتسرب العمالة من المنظمات وانخفاض درجات الرضا الوظيفي، وأهمية البحث عن أسباب الظواهر السلبية السابقة، وأكدت كثير من الدراسات الأهمية الواضحة للالتزام التنظيمي، إذ أوضحت أن ارتفاع مستوى الالتزام

التنظيمي لدى الافراد العاملين في المنظمة ينتج عنه انخفاض في مجموعة من الظواهر السلبية غير المرغوب فيها وفي مقدمتها ظاهرة الغياب والتسرب عن أداء العمل (حمادي، ٢٠١٦: ٣١٠) ويؤكد (جرينيرغ وبارون، ٢٠٠٩: ٢١٧-٢١٨) ذلك بأن سلوك الأفراد الذين يقوى لديهم الالتزام التنظيمي يختلف عن غيرهم من الأفراد ، ويتضح ذلك بما يأتي:

أ- احتمال ترك الموظف الملتمزم ضئيل.

ب- الموظف الملتمزم أكثر رغبة في التضحية من أجل المنظمة.

أما (حنونة، ٢٠٠٦: ٨٢) فقد أكدت على أهمية الالتزام التنظيمي على المستوى الفردي والتنظيمي. وتعدّ تأثيره على المستوى الاجتماعي والقومي (القصّاب، ٢٠١٥: ٨٢) والشكل (٢) يوضح نتائج الالتزام التنظيمي على المستويات الاربعة المنوه عنها.

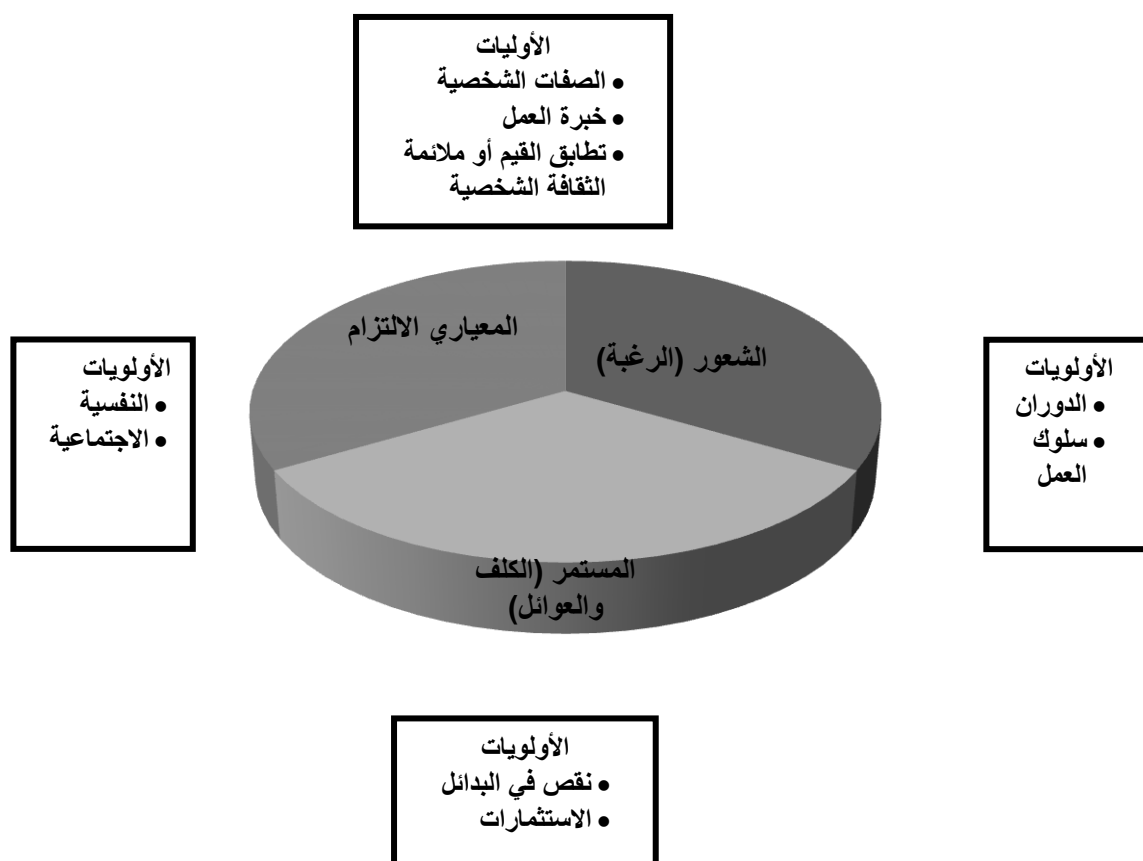


الشكل (٢)
نتائج الالتزام التنظيمي

المصدر: حنونة ، سامي إبراهيم حماد (قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة ، الجامعة الإسلامية غزة ، رسالة ماجستير ، ٢٠١٦ : ١٥ .

٣- ابعاد الالتزام التنظيمي

إلى جانب البحوث الكثيرة التي أهتمت بالالتزام التنظيمي وعلاقاته وتأثيراته ، إلا أن المتتبع لها يجد محدودية الأبعاد المشخصة التي تصنفه ، إذ تؤكد بدايات الاهتمام بالموضوع دراسته بصفة بعد أحادي ومن ثم فهي تصفه عموماً عبر ما يجسده العاملون من سلوكيات لمدى التزامهم بالمنظمة (القصاب، ٢٠١٥: ٩٠) لقد ركزت معظم البحوث على الارتباط العاطفي للمنظمة والأيمان في قيمها واطلقت تسمية (المعيار الذهبي) للتعبير عن التزام الموظفين والتي تظهر العلاقة الإيجابية الموجودة بين الالتزام التنظيمي والإنتاجية الوظيفية (Robbin&judg,2011:109) إلا أن نموذج كـلـ من (Allen&meyer,1991:272-378) يعد من ابرز النماذج التي شخصت ابعاد الالتزام التنظيمي والتي اعتمدت في أغلب الدراسات اللاحقة ، إذ طور الباحثون نموذجاً عالمياً للالتزام التنظيمي شخص عبر ثلاثة أبعاد رئيسية (القصاب، ٢٠١٥: ٩١) والشكل (٣) يوضح كل بعد من هذه الأبعاد وطبيعة التزام الفرد للمنظمة والدوافع الكامنة وراء هذا الالتزام (الزبيدي، ٢٠٠٤: ١٢)



الشكل (٣)
أبعاد الالتزام التنظيمي

Source: Kreithner, Robert & Kinicki, A Organizational Behavior, 7th ed, newyork, 2007:189

١- **الالتزام الشعوري**: يشير إلى الإحساس العاطفي تجاه المنظمة ، ويوصف بالرغبة الإيجابية للعمل بطريقة محددة (كريدي، ٢٠١٠: ٣٠) وهذه الرغبة الإيجابية تعني الاستمرار في العمل في المنظمة ، لأن العامل يوافق على أهدافها ويريد البقاء فيها لـ دعمها (جرينيرغ وبارون، ٢٠٠٩: ٢١٦) أما (Logomarsions&Cardona) فقد أشار إلى أن مفهوم الالتزام الشعوري يقترب من مفهوم الالتزام القيمي من حيث مدى تطابق الفرد وإيمانه بأهدافه وقيمه مع أهداف المنظمة وقيمها (النجار كاظم، ٢٠١٦: ١٠) وقد يتطور الالتزام الشعوري للفرد اعتماداً على ثلاثة أسس متمثلة بالقيم المشتركة ، ووضوح الأهداف ، الاندماج الشخصي (عطية مهدي، ٢٠١٦: ٣٣٣) نقلاً عن (Meyer etal, 2001:319).

٢- **الالتزام المعياري**: وهو يشير إلى شعور الفرد بأنه ملتزم بالبقاء في المنظمة بسبب ضغوط الآخرين . فالأشخاص الذين يقوى لديهم الالتزام المعياري يأخذون في حسابهم إلى حد كبير ماذا يمكن أنه يقوله الآخرون لو ترك العمل بالمنظمة . فهو لا يريد أن يسبب قلقاً للمنظمة أو يترك انطباعاً سيئاً لدى زملائه بسبب ترك العمل فهو إذن التزم أدبى حتى ولو كان على حساب نفسه (جرينيرغ وبارون، ٢٠٠٩: ٢١٧) فالالتزام المعياري له علاقة بالشعور من حيث وجود التزام تجاه المنظمة على أساس القيم ، أو الأخلاق حيث أن الموظفين يبقون في المنظمة لأنهم يعتقدون أخلاقياً بوجوب بقائهم فيها (Robbin&judg, 2011:109).

٣- **الالتزام المستمر**: ويشير إلى مدى إدراك الفرد للتكاليف المصاحبة لتركه المنظمة ، ويعبر عن الرغبة القوية في التمسك بأهداف المنظمة وقيمها وعدم القدرة على التضحية بها لزيادة التكاليف المترتبة عليه (حسين وآخرون، ٢٠١٦: ١١٣) فكلما طالبت مدة خدمة الفرد في المنظمة فإن تركه لها سيفقده كثيراً مما استثمره فيها على مدار الوقت مثل: (خطط المعاشاة ، والصداقة الحميمة لبعض الأفراد) وكثير من الأفراد لا يرغب في التضحية بتلك الأمور مثل هؤلاء الأفراد يقال عنهم: أن درجة التزامهم الاستمراري عالية (جرينيرغ وبارون، ٢٠٠٩: ٢١٦).

المبحث الثالث

الجانب العملي

أولاً: تحليل وصفي لمتغيرات البحث

١- التحليل الوصفي للمتغير المستقل (جودة حياة العمل) يشير جدول (٤) الى الأبعاد الستة التي جرى بموجبها قياس جودة حياة العمل بصفته المتغير المستقل ، إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي المرجح (٣.٥٦٦٤) ، وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي التي تعبر عن الحد الفاصل بين الاتفاق وعدم الاتفاق والبالغة (٣). ما يؤكد اتجاه إجابات أفراد العينة نحو الاتفاق بخصوص فقرات هذا المتغير ، وشكل الانحراف المعياري لذلك المتغير (٠.٧٧٦٨) ، بينما بلغت الأهمية النسبية لنفس المتغير (٧١.٣٢٧). وقد توزعت مستويات أهمية الأبعاد ضمن جودة حياة العمل بين أعلى مستوى إجابة حققه بعد فرص النمو الوظيفي بين جميع الأبعاد ضمن المتغير المستقل بوسط حسابي بلغت قيمته (٣.٧٨٥٧) وبانحراف معياري بلغ

(٠.٧١٠١) ، وأهمية نسبية شكلت (75.714%) ليؤكد ذلك اتفاق معظم أفراد عينة مصرف الرشيد على فقرات فرص النمو الوظيفي ، بما يوثق اعتماد المصرف اعتماداً كبيراً على فرص النمو الوظيفي عند تطبيق جودة حياة العمل بحسب إجابات افراد العينة حين أكد جدول (٤) أن فرص استغلال القابليات حقق أدنى مستوى إجابة بين الأبعاد ضمن جودة حياة العمل ، إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي له (٣.٢٩٧١) بانحراف معياري سجل (٠.٨٧٧٩) ، وأهمية نسبية شكلت (65.943%) ليؤكد ذلك اتفاق معظم أفراد عينة مصرف الرشيد على وجود ضعف واضح في اعتماد المصرف على فرص استغلال القابليات وتطويرها عند تحقيق جودة حياة العمل.

جدول (٤)

مستوى أهمية متغير جودة حياة العمل

الاهمية النسبية %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي الموزون	الفقرات
68.571	0.8016	3.4286	أ كفاية الراتب و عدالته
73.143	0.6391	3.6571	١ تتميز العوائد بانها كافية لسد متطلبات الحياة العادية و تلبية طموحاتي
64	0.9641	3.2	٢ يتصف الراتب بانه عادل إذا ما قورن براتب الاخرين الذين يحملون مؤهل مماثلاً و يبذلون جهداً مقارباً في منظمات أخرى
75.048	0.7223	3.7524	ب صحية ظروف العمل
76.571	0.7065	3.8286	٣ تحرص إدارة المنظمة على أن تكون ساعات العمل مناسبة قياساً بالأجر المدفوع
74.286	0.7504	3.7143	٤ تقلل طبيعة ظروف العمل من المشكلات الصحية و الحوادث التي تقع من جرائها
74.286	0.7101	3.7143	٥ يمتاز وقت العمل بأنه شاق و مهلك للصحة العامة
65.943	0.8779	3.2971	ج فرص استغلال القابليات وتطويرها
70.857	0.7413	3.5429	٦ الاستقلالية في العمل متاحة وتتيح لي رقابة ذاتية و بدون تدخل الرئيس المباشر
72	0.7356	3.6	٧ تتطلب وظيفتي تعلم مهارات متعددة وليس التركيز على

مهاره معينة			
٨	بإمكان الموظف الحصول على معلومات عن نتائج أدائه و تعديلها ذاتياً إذا ما وقع خطأ أو انحراف	3.3714	0.9103
٩	اعتقد أنني أؤدي عملاً متكاملًا له أبعاد واضحة	2.9714	0.8907
١٠	استطيع أن أخطط لما أريد تأديته في عملي	3	1.114
د	فرص النمو الوظيفي	3.7857	0.7101
١١	تتصف الوظيفة التي اشغلها بان مجالها واسع لتطوير قابليتي وامكانياتي الشخصية	3.7429	0.8521
١٢	تتطلب وظيفتي تعلم معرفة متجددة و مهارات جديدة باستمرار بما يميزني و يزيد القديم الاجتماعية لدي.	3.8286	0.5681
هـ	التكامل الاجتماعي	3.5486	0.8246
١٣	يبتعد المصرف عن كل ما يشير الى وجود تفرقة وتحييز فالموظف يحكم عليه من عمله وليس من سماته الشخصية	3.5143	1.0109
١٤	تسود صفة المساواة في هذا المصرف بعيداً عن التميز بأشكاله المختلفة في منح الامتيازات والوظائف.	3.5143	0.9194
١٥	يعتمد المصرف الترقية لمنصب اداري على اساس الانصاف والجدارة.	3.5143	0.7811
١٦	تدعم الإدارة العلاقات الانسانية والاجتماعية بين الموظفين.	3.7143	0.7101
١٧	يستطيع كل موظف التعبير عن مشاعره داخل القسم أو الشعبة بدون خوف أو تحفظ.	3.4857	0.7017
و	الموازنة بين العمل والحياة	3.5857	0.7245
١٨	متطلبات العمل ومشكلاته لا تؤثر على حياتي العائلية الخاصة.	3.4857	0.8179
١٩	يتفهم المديرين مشكلاتنا ويسعون لتجنب انتقال اثارها الى البيئة والمجتمع.	3.6857	0.6311
	متغير جودة حياة العمل	3.5664	0.7768

٢- التحليل الوصفي للمتغير التابع (الالتزام التنظيمي)

يشير جدول (٥) إلى الأنواع الثلاثة التي جرى بموجبها قياس الالتزام التنظيمي بصفته المتغير التابع ، إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي المرجح لمتغير الالتزام التنظيمي (٣.٢٠٨٣) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي التي تعبر عن الحد الفاصل بين الاتفاق وعدم الاتفاق والبالغة (٣). بينما شكل الانحراف المعياري (٠.٨٩٣٥) ، والأهمية النسبية (64,17%).

وقد توزعت مستويات أهمية الأنواع ضمن الالتزام التنظيمي بين أعلى مستوى إجابة حققه نوع الالتزام المعياري بين جميع الأنواع ضمن المتغير التابع بوسط حسابي قيمته (٣.٦٧٤٣) وبانحراف معياري بلغ (٠.٧٧٤٣) ، وأهمية نسبية شكلت (73.486%) ليؤكد ذلك اتفاق معظم أفراد عينة مصرف الرشيد على فقرات الالتزام المعياري ، بما يوثق اعتماد المصرف بنحو كبير على الالتزام المعياري عند تطبيق الالتزام التنظيمي بحسب الإجابات في حين أكد جدول (٥) أن الالتزام المستمر حقق أدنى مستوى إجابة بين الأنواع ضمن الالتزام التنظيمي لدى عينة مصرف الرشيد ، إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي له (٢.٧٤٧٦) بانحراف معياري سجل (٠.٩٤٦٦) ، وأهمية نسبية شكلت (54.952%) ليؤكد ذلك اتفاق معظم أفراد عينة مصرف الرشيد على وجود ضعف واضح في اعتماد المصرف على الالتزام المستمر عند تحقيق الالتزام التنظيمي.

جدول (٥)

مستوى أهمية متغير الالتزام التنظيمي

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %
أ الالتزام الشعوري	3.2036	0.9589	64.071
٢٠ اشعر بأني ارغب في بذل مجهود كبير لتحقيق النجاح المستمر.	3.2	0.9941	64
٢١ يشعرن مناخ العمل السائد في المصرف بالراحة والاستقرار.	3.2286	1.0596	64.571
٢٢ اشعر بأني فرد مهم ضمن مجموعة العمل.	2.9429	0.9983	58.857
٢٣ تتاح لي الفرصة المناسبة لاتخاذ قرارات تخص عملي.	2.9143	1.0675	58.286
٢٤ اعتبر المشاكل التي يعاني منها المصرف هي جزء من مشاكلي الشخصية.	3.1143	0.9933	62.286
٢٥ اشعر بفخر واعتزاز اثناء الحديث عن السمعة الطيبة للمصرف الذي اعمل فيه في المجتمع.	3.1429	0.9438	62.857

٢٦	اعامل بشكل منصف وعادل.	3.4286	0.8501	68.571
٢٧	تتفق قيمى الشخصية مع قيم المصرف.	3.6571	0.7648	73.143
ب	الالتزام المعيارى	3.6743	0.7743	73.486
٢٨	تربطنى علاقات صداقة عميقة مع العاملين.	3.7429	0.6572	74.857
٢٩	يعد انتقالي فى مصرف اخر عمل غير لائق أخلاقياً.	3.8286	0.7065	76.571
٣٠	يقدم لى المصرف امتيازات كبيرة.	3.5714	0.884	71.429
٣١	يعد عملى فى هذا المصرف افضل فرصة عمل عرضت لى.	3.8286	0.6177	76.571
٣٢	لا أفكر فى ترك عملى فى هذا المصرف إلا لظروف استثنائية.	3.4	1.0059	68
ج	الالتزام المستمر	2.7476	0.9466	54.952
٣٣	يمثل وجودى فى عملى الحالى بالمصرف استثمار وظيفى جيد.	3.2286	0.9727	64.571
٣٤	اتطلع للحصول على منصب وظيفى متميز فى المصرف.	2.8571	0.8452	57.143
٣٥	يلبى عملى فى المصرف حاجاتى الشخصية والوظيفية.	3.0286	1.0142	60.571
٣٦	أنفذ أى متطلبات عمل أو مهمة اكلف بها لضمان استمراريته بالعمل.	2.7714	1.0596	55.429
٣٧	يكلفنى انتقالي للعمل فى مصرف اخر مزايا عديدة احصل عليها.	2.3143	0.9632	46.286
٣٨	اغض النظر عن فرص عمل عديدة متوفرة مفصلاً البقاء للعمل فى المصرف الحالى.	2.2857	0.825	45.714
	الالتزام التنظيمى	3.2085	0.8933	64.17

ثانياً: اختبار الارتباط بين جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي

١/ علاقة الارتباط بين بُعد كفاية الراتب وعدالته وبين المتغير التابع الالتزام التنظيمي

يؤشر جدول (٦) رفض الفرضية الفرعية الأولى بنسبة ثقة (٩٥ %) ، إذ بلغت قيمة Z المحتسبة (١.٧٢٠١٣) وهي غير معنوية بسبب كون قيمة Z المحتسبة أصغر من نظيرتها الجدولية البالغة (١.٩٦) عند مستوى معنوية (٠.٠٥) ، في حين بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بينهما (٠.٢٩٥) مؤكدة بذلك وجود ارتباط ضعيف بين كفاية الراتب وعدالته و الالتزام التنظيمي في مصرف الرشيد.

٢/ علاقة الارتباط بين بُعد صحيه ظروف العمل وبين المتغير التابع الالتزام التنظيمي

يؤشر جدول (٦) قبول الفرضية الفرعية الثانية بنسبة ثقة (٩٥ %) ، إذ بلغت قيمة Z المحتسبة (٢.٧٨٧٢) وهي معنوية، بسبب كون قيمة Z المحتسبة أكبر من نظيرتها الجدولية البالغة (١.٩٦) عند مستوى معنوية (٠.٠٥) ، وسجلت قيمة معامل الارتباط بينهما (٠.٤٧٨) مؤكدة بذلك وجود ارتباط ملحوظ بين صحيه ظروف العمل و الالتزام التنظيمي في مصرف الرشيد.

٣ / علاقة الارتباط بين بُعد فرص استغلال القابليات وبين المتغير التابع الالتزام التنظيمي

يؤشر جدول (٦) رفض الفرضية الفرعية الثالثة بنسبة ثقة (٩٥ %) ، إذ بلغت قيمة Z المحتسبة (١.٠٢٦٢٥) وهي غير معنوية، بسبب كون قيمة Z المحتسبة أصغر من نظيرتها الجدولية البالغة (١.٩٦) عند مستوى معنوية (٠.٠٥) ، وسجلت قيمة معامل الارتباط بينهما (٠.١٧٦) مؤشراً بذلك وجود ارتباط ضعيف بين فرص استغلال القابليات و الالتزام التنظيمي في مصرف الرشيد.

٤ / علاقة الارتباط بين بُعد فرص النمو الوظيفي وبين المتغير التابع الالتزام التنظيمي

يؤشر جدول (٦) قبول الفرضية الفرعية الرابعة بنسبة ثقة (٩٥ %) ، إذ بلغت قيمة Z المحتسبة (٢.٨٦٨٨٣) وهي معنوية بسبب كون قيمة Z المحتسبة أكبر من نظيرتها الجدولية البالغة (١.٩٦) عند مستوى معنوية (٠.٠٥) ، في حين بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بينهما (٠.٤٩٢) مؤكدة بذلك قوة العلاقة الارتباطية بين فرص النمو الوظيفي و الالتزام التنظيمي في مصرف الرشيد.

٥ / علاقة الارتباط بين بُعد التكامل الاجتماعي وبين المتغير التابع الالتزام التنظيمي

يؤشر جدول (٦) قبول الفرضية الفرعية الخامسة بنسبة ثقة (٩٥ %) ، إذ بلغت قيمة Z المحتسبة (٢.٠٨٧٤٨) وهي معنوية، بسبب كون قيمة Z المحتسبة أكبر من نظيرتها الجدولية البالغة (١.٩٦) عند مستوى معنوية (٠.٠٥) ، وسجلت قيمة معامل الارتباط بينهما (٠.٣٥٨)

مؤكدة بذلك وجود علاقة ارتباط ضعيفة بين التكامل الاجتماعي و الالتزام التنظيمي في مصرف الرشيد.

٦ / علاقة الارتباط بين بُعد الموازنة بين العمل والحياة وبين المتغير التابع الالتزام التنظيمي

يؤشر جدول (٦) قبول الفرضية الفرعية الثالثة بنسبة ثقة (٩٥ %) ، إذ بلغت قيمة Z المحتسبة (٢.٥١٦١٤) وهي معنوية، بسبب كون قيمة Z المحتسبة أكبر من نظيراتها الجدولية البالغة (١.٩٦) عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، وسجلت قيمة معامل الارتباط بينهما (٠.٤٣١) مؤشراً بذلك وجود ارتباط ملحوظ بين الموازنة بين العمل والحياة و الالتزام التنظيمي في مصرف الرشيد.

الفرضيات	Z - test			المتغيرات		
	القيمة الاحتمالية sig.	قيمة Z المحتسبة	معامل الارتباط البسيط			
١-١	٠.٠٠٠	1.72013	0.295	الالتزام التنظيمي	كفاية الراتب وعدالته	الأبعاد ضمن المتغير المستقل
٢-١	٠.٠٠٠	2.7872	0.478	الالتزام التنظيمي	صحيحة ظروف العمل	
٣-١	٠.٠٠٠	1.02625	0.176	الالتزام التنظيمي	فرص استقلال القابليات	
٤-١	٠.٠٠٠	2.86883	0.492	الالتزام التنظيمي	فرص النمو الوظيفي	
٥-١	٠.٠٠٠	2.08748	0.358	الالتزام التنظيمي	التكامل الاجتماعي	
٦-١	٠.٠٠٠	2.51314	0.431	الالتزام التنظيمي	الموازنة بين العمل والحياة	
الرئيسية الأولى	0.000	4.00586	0.687	الالتزام التنظيمي	جودة حياة العمل	

قيمة Z الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ تساوي ١.٩٦

علاقة الارتباط بين المتغير المستقل جودة حياة العمل وبين المتغير التابع الالتزام التنظيمي

يؤشر جدول (٦) قبول الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على { توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين جودة حياة العمل و الالتزام التنظيمي } بنسبة ثقة (٩٥ %) ، إذ بلغت قيمة Z المحتسبة (٤.٠٠٥٨٦) وهي معنوية، بسبب كون قيمة Z المحتسبة أكبر من نظيراتها الجدولية البالغة (١.٩٦) عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، وسجلت قيمة معامل الارتباط بينهما (٠.٦٨٧) مؤكدة بذلك قوة العلاقة الارتباطية بين جودة حياة العمل و الالتزام التنظيمي في مصرف الرشيد.

جدول (٦) نتائج اختبار فرضيات الارتباط بين متغيرات الدراسة

ثالثاً: اختبار تأثير جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي

١- تأثير كفاية الراتب وعدالته في الالتزام التنظيمي

يؤشر جدول (٧) رفض الفرضية الفرعية الأولى بنسبة ثقة (٩٥ %) ، إذ بلغت قيمة F المحتسبة (٣.٧٧٢) وهي غير معنوية، بسبب كون قيمة F المحتسبة أصغر من نظيرتها الجدولية البالغة (٤.٠٠١٢) عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، وسجلت قيمة معامل التحديد (١٠.٣%) لتبين بذلك نسبة تفسير المتغير المستقل للمتغير التابع. وبلغت قيمة معامل الانحدار بيتا (٠.٢٢٥).

٢- تأثير صحته ظروف العمل في الالتزام التنظيمي

يؤشر جدول (٧) قبول الفرضية الفرعية الثانية بنسبة ثقة (٩٥ %) ، إذ بلغت قيمة F المحتسبة (٧.٨٤٦) وهي معنوية بسبب كون قيمة F المحتسبة أكبر من نظيرتها الجدولية البالغة (٤.٠٠١٢) عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، وسجلت قيمة معامل التحديد (١٩.٢%) لتبين بذلك نسبة تفسير المتغير المستقل للمتغير التابع . وبلغت قيمة معامل الانحدار بيتا (٠.٤٥٤).

٣- تأثير فرص استغلال القابليات في الالتزام التنظيمي

يؤشر جدول (٧) رفض الفرضية الفرعية الثالثة بنسبة ثقة (٩٥ %) ، إذ بلغت قيمة F المحتسبة (٠.٤٣٢) وهي غير معنوية، بسبب كون قيمة F المحتسبة أصغر من نظيرتها الجدولية البالغة (٤.٠٠١٢) عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، وسجلت قيمة معامل التحديد (١.٣%) لتبين بذلك نسبة تفسير المتغير المستقل للمتغير التابع . وبلغت قيمة معامل الانحدار بيتا (٠.٠٨٦).

٤- تأثير فرص النمو الوظيفي في الالتزام التنظيمي

يؤشر جدول (٧) قبول الفرضية الفرعية الرابعة بنسبة ثقة (٩٥ %) ، إذ بلغت قيمة F المحتسبة (١٦.٥٠٩) وهي معنوية، بسبب كون قيمة F المحتسبة أكبر من نظيرتها الجدولية البالغة (٤.٠٠١٢) عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، وسجلت قيمة معامل التحديد (٣٣.٣%) لتبين بذلك نسبة تفسير المتغير المستقل للمتغير التابع . وبلغت قيمة معامل الانحدار بيتا (٠.٦٣٥).

٥- تأثير التكامل الاجتماعية في الالتزام التنظيمي

أكد جدول (٧) قبول الفرضية الفرعية الخامسة بنسبة ثقة (٩٥ %) ، إذ بلغت قيمة F المحتسبة (٥.٩٩٦) وهي معنوية بسبب كون قيمة F المحتسبة أكبر من نظيرتها الجدولية

البالغة (٤.٠٠١٢) عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، وسجلت قيمة معامل التحديد (١٥.٤%) لتبين بذلك نسبة تفسير المتغير المستقل للمتغير التابع. وبلغت قيمة معامل الانحدار بيتا (٠.٢٧٤).

٦- تأثير الموازنة بين العمل والحياة في الالتزام التنظيمي

يؤشر جدول (٧) قبول الفرضية الفرعية السادسة بنسبة ثقة (٩٥%)، إذ بلغت قيمة F المحتسبة (٦.٠٣١) وهي معنوية، بسبب كون قيمة F المحتسبة أكبر من نظيرتها الجدولية البالغة (٤.٠٠١٢) عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، وسجلت قيمة معامل التحديد (١٥.٥%) لتبين بذلك نسبة تفسير المتغير المستقل للمتغير التابع. وبلغت قيمة معامل الانحدار بيتا (٠.٣٠٦).

٧- تأثير جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي

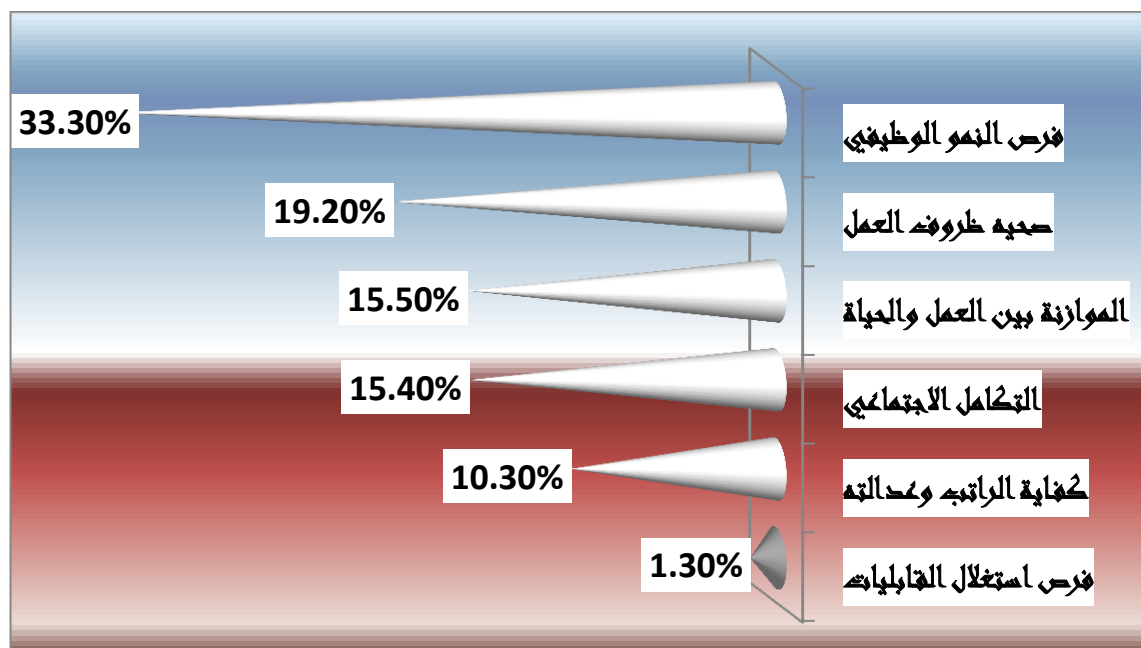
يؤشر جدول (٧) قبول الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على {يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لمتغير جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي} بنسبة ثقة (٩٥%)، إذ بلغت قيمة F المحتسبة (42.266) وهي معنوية، بسبب كون قيمة F المحتسبة أكبر من نظيرتها الجدولية البالغة (٤.٠٠١٢) عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، وسجلت قيمة معامل التحديد (56.2%) لتبين بذلك نسبة تفسير المتغير المستقل للمتغير التابع. وبلغت قيمة معامل الانحدار بيتا (٠.٥٣٣).

جدول (٧)

نتائج اختبار فرضيات التأثير بين متغيرات البحث

الفرضيات	المتغيرات			الحد الثابت α	معامل الانحدار β	معامل التحديد $R^2\%$	F - test	التعليق
							قيمة F المحتسبة	
١-١	المتغيرات الثانوية ضمن المستقل	المتغير التابع	كفاية الراتب وعدالته	2.365	0.225	10.3%	3.772	رفض الفرضية بنسبة ثقة ٩٥%
٢-١			صحيه ظروف العمل	1.712	0.454	19.2%	7.846	قبول الفرضية بنسبة ثقة ٩٥%
٣-١			فرص استغلال القابليات	2.915	0.086	1.3%	0.432	رفض الفرضية بنسبة ثقة ٩٥%
٤-١			فرص النمو الوظيفي	0.944	0.635	33.3%	16.509	قبول الفرضية بنسبة ثقة ٩٥%
٥-١			التكامل الاجتماعي	2.173	0.274	15.4%	5.996	قبول الفرضية بنسبة ثقة ٩٥%
٦-١			الموازنة بين العمل والحياة	2.125	0.306	15.5%	6.031	قبول الفرضية بنسبة ثقة ٩٥%
المتوسطة	جودة حياة العمل		الالتزام التنظيمي	١.٢٩٧	٠.٥٣٣	٥٦.٢%	42.266	قبول الفرضية بنسبة ثقة ٩٥%

قيمة F الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ تساوي (٤.٠٠١٢)



الشكل (٣)

توزيع تأثير أبعاد جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي

نستدل من خلال جدول (٧) ان فرص النمو الوظيفي سجلت أعلى نسبة تأثير بين أبعاد متغير جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي وبواقع (٣٣.٣ %) ، في حين جاء بُعد فرص استغلال القابليات وتطويرها في المستوى الأوطأ بين مجمل أبعاد متغير جودة حياة من حيث نسبة التأثير في الالتزام التنظيمي وبواقع (١.٣ %) ، وكما مشار إلى ذلك في شكل (٣)

المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

يمكن إيجاز أبرز الاستنتاجات التي تم التوصل إليها ، والتي هي نتاج لما أظهرته نتائج الاختبارات الإحصائية لأنموذج البحث وفرضياته ، كما يأتي:

١- الاستنتاجات المتعلقة بالتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

أ- وصف المتغير المستقل (جودة حياة العمل) وتشخيصه: تبين من التحليل الوصفي أن متغير جودة حياة العمل يحظى باهتمام جيد من إدارة مصرف الرشيد ، وقد ساهم في هذه الأهمية تركيز المصرف على بُعد (فرص النمو الوظيفي) الذي ساهم في إغناء المتغير المستقل (جودة حياة العمل) ، في حين كان نصيب (فرص استقلال القابليات وتطويرها) بأهتمام أقل مما يؤشر قصوراً في إعطاء اهتمام كافٍ من إدارة المصرف لأبعاد جودة حياة العمل.

ب- وصف المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) وتشخيصه: ثبت من التحليل الوصفي أن المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) يحظى باهتمام متوسط من إدارة المصرف مجال البحث (الرشيد) وقد ساهم في هذه الأهمية التركيز على الالتزام المعياري، في

حين جاء الالتزام المستمر بالمرتبة الأدنى ضمن الأبعاد الثلاثة للالتزام التنظيمي ، مما يؤثر ضعفاً واضحاً في اعتماد الالتزام المستمر عند تحقيق الالتزام التنظيمي.

٢- الاستنتاجات المتعلقة بعلاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة

تشير التحليل الإحصائي إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي وبمستوى متوسط ، الأمر الذي يؤشر إلى أن إدارة المصرف استطاعت استعمال جودة حياة العمل لتعزيز الالتزام التنظيمي ، وتبين النتائج أن متغير (فرص النمو الوظيفي أكثر المتغيرات ارتباطاً بالالتزام التنظيمي وتأتي بعده الأبعاد (صحية ظروف العمل ، الموازنة بين العمل والحياة ، التكامل الاجتماعي) وعلى التوالي ، وقد يعزى السبب في ذلك إلى إيمان أفراد عينة البحث بأن فرص النمو الوظيفي تعد إحدى المحددات المهمة لتحقيق الالتزام التنظيمي.

٣- الاستنتاجات المتعلقة بالتأثير بين متغيرات الدراسة

أظهرت نتائج اختبار التأثير وجود تأثير معنوي لجودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي ، الأمر الذي يؤشر إلى أن إدارة المصرف (الرشد) استطاعت توظيف التغيير الحاصل في جودة حياة العمل من إحداث المزيد من التغييرات في الالتزام التنظيمي ، إلا أنها كعلاقة تأثير تعد فير قوية ، وقد يعزى السبب في ذلك إلى تفاوت التأثير المعنوي للأبعاد الستة لجودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي ، إذ كانت أقوى علاقة تأثير لبعد (فرص النمو الوظيفي) ، وأدنى علاقة تأثير لمتغير (فرص استغلال القابليات وتطويرها) ، انطلاقاً من أن حاصل جمع الأبعاد الستة لجودة حياة العمل يكون لها تأثير على الالتزام التنظيمي بصورة أفضل مما يفعله كل بعد على حدة.

ثانياً: التوصيات

يمكن إيجاز أبرز التوصيات التي تم التوصل إليها في ضوء نتائج التحليل الإحصائي وما بُني عليها من استنتاجات وعلى النحو الآتي:

- ١- استغلال التغييرات الايجابية لجودة حياة العمل في المصرف مجال البحث لإحداث مزيد من التغييرات الإيجابية في الالتزام التنظيمي.
- ٢- ضرورة تعاون الإدارات كافة في المصرف مجال البحث كافة في تحسين بيئة العمل لأن المسؤولية شاملة وليست محصورة في قسم دون آخر ، على الرغم من أن إدارة الموارد البشرية هي المسؤولة عن وضع البرامج الخاصة بتحسين إدارة بيئة العمل في إطارها النفسي والاجتماعي.
- ٣- تأكيد إدارة المصرف على تعزيز ثقافة (جودة حياة العمل) ، التي توفرها للعاملين لأنها عنصر مهم في تكوين ثقافتها التنظيمية ، ولتأثيرها الواضح على تقوية التزام العاملين ، فضلاً عن تأثيرها الفعال على أداء المصرف.
- ٤- تكثيف عقد المؤتمرات والندوات والبرامج التدريبية وورش العمل لتعزيز الالتزام التنظيمي وتنميته لدى الأفراد العاملين في المصرف مجال البحث بما يحقق أهدافه وأهداف الأفراد العاملين على حد سواء.
- ٥- بما أن الدراسة أظهرت ضعف اهتمام مصرف الرشيد ببعد فرص استغلال القابليات وتطويرها وكفاية الراتب وعدالته قياساً بالأبعاد الأخرى لجودة حياة العمل يتطلب الأمر :

- أ- تصميم برامج خاصة بالتدريب لتنمية المهارات والمعارف الحالية وتوسيعها للأفراد العاملين من أجل مواكبة تطورات العمل ، وزيادة القدرة على حل المشاكل.
- ب- إعطاء اهتمام أكثر لنظام التعويض بوضع أنظمة ومقاييس يضمن بها المصروف التوزيع العادل للراتب والمكافآت بحيث تتناسب مع المركز الذي يشغله الموظف والذي يمكن فيه أشباع حاجاته ومتطلباته.
- ٦- الحرص على رفع مستوى الالتزام التنظيمي المستمر للأفراد والعاملين بتقديم الدعم الكافي لهم في مجالات العمل كافة ، لتقليل تراكم العمل وانتقالهم الى مكان عمل آخر في حالة توفر الفرصة المناسبة ، إذ أظهرت نتائج الدراسة حصول هذا البعد على أدنى مستوى قياساً بالأبعاد الأخرى.

المصادر

أولاً: المصادر العربية

- ١- برنوطي ، سعاد فائق ، "إدارة الموارد البشرية: إدارة الأفراد" ، ط ٣ ، دار وائل للنشر ، الاردن ، ٢٠٠٧ .
- ٢- الجادر ، سمير عادل والعالمي ، علا باسم ، "دور نوعية حياة العمل في الاغتراب التنظيمي" ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، المجلد ٢٢ ، العدد ٩٤ ، ٢٠١٦ .
- ٣- الجبوري ، ميسر إبراهيم أحمد وخزعل ، بصير خلف ، "نموذج مقترح لمؤشرات الأداء الجوهرية في إطار جودة حياة العمل ومقاييس الجودة: دراسة اختبارية في عدد من مدارس التعليم الثانوية التابعة في كركوك" ، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية ، المجلد ٧ ، العدد ١ ، ٢٠١٧ .
- ٤- جرينبرغ ، جيرالدو وبارون ، روبرت ، "إدارة السلوك في المنظمات" ، دار المريخ للنشر والتوزيع ، المملكة العربية السعودية ، ٢٠٠٩ .
- ٥- الجوفي ، علياء سعيد عباس ، "تأثير جودة حياة العمل ورأس المال الاجتماعي في الأداء العالي للمنظمات: دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في الجهاز المركزي للتقسييس والسيطرة النوعية" ، رسالة ماجستير ، جامعة بغداد / كلية الإدارة والاقتصاد ، ٢٠١٠ .
- ٦- حريم ، حسين ، "السلوك التنظيمي: سلوك الافراد والجماعات في منظمات الأعمال: ، ط ٤ ، دار حامد للنشر والتوزيع ، الأردن ، ٢٠١٣ .
- ٧- حنونة ، سامي إبراهيم حماد ، "قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة" ، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية غزة ، ٢٠١٦ .
- ٨- حسين ، وليد حسين ومحمود ، أحمد عبد ونعمة ، رسل سلمان ، "أثر الأجور في تعزيز الالتزام التنظيمي للعاملين" ، مجلة التراث الجامعة ، العدد ٢٠ ، ٢٠١٦ .
- ٩- الخشروم ، محمد مصطفى ، "تأثير مناخ الخدمة في الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية على العاملين في المعاهد التقانية التابعة لجامعة حلب ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ، المجلد ٢٧ ، العدد ٣ ، ٢٠١١ .
- ١٠- الربيعي ، ليث والربيعي ، ميثاق ، "أثر التوجه السوقي والالتزام العاملين على الأداء" مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، جامعة بغداد / كلية الإدارة والاقتصاد ، المجلد ١٧ ، العدد ٦٣ ، ٢٠١١ .

- ١١- الزبيدي ، غني دحام تناي ، "علاقة الالتزام المنظمي بمشاركة العاملين وأثرهما في تحقيق متطلبات الجودة للموارد البشرية" ، أطروحة دكتوراه ، جامعة بغداد / كلية الإدارة والاقتصاد ، ٢٠٠٤.
- ١٢- السالم ، مؤيد سعيد ، "إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي تكاملي" ، ط١ ، إثراء للنشر والتوزيع ، الأردن ، ٢٠٠٩.
- ١٣- عبد الرحمن ، ماجدة محسن ، "جودة حياة العمل وتأثيرها في الأسبقيات التنافسية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في معمل متين للمياه المعدنية لمحافظة دهوك" ، مجلة تنمية الرافدين ، جامعة الموصل ، كلية الإدارة والاقتصاد ، المجلد ٣٥ ، العدد ١١٢ ، ٢٠١٣.
- ١٤- عطية ، طارق طعمة ، "تأثير الصحة التنظيمية في الالتزام التنظيمي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في كلية المأمون الجامعة: بحث استطلاعي ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، جامعة بغداد ، كلية الإدارة والاقتصاد ، المجلد ٢٢ ، العدد ٩٤ ، ٢٠١٦.
- ١٥- العنزي ، سعد علي حمود ، "التفكير التنظيمي في إدارة الأعمال" ، ط١ ، الوراق للنشر والتوزيع ، الأردن ، ٢٠١٣.
- ١٦- العنزي ، سعد علي وصالح ، أحمد علي ، "إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال" ، الطبعة العربية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الأردن ، ٢٠٠٩.
- ١٧- العنزي ، سعد والفضل ، سما خير الله ، "فلسفة نوعية حياة العمل في منظمات الألفية الثالثة" ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، جامعة بغداد ، كلية الإدارة والاقتصاد ، المجلد ١٣ ، العدد ٤٥ ، ٢٠٠٧.
- ١٨- القصاب ، عالية غريب سليمان ، "العوامل المؤثرة في الروح المعنوية للملاك التمرير وانعكاسها في بناء الالتزام التنظيمي" ، رسالة ماجستير ، جامعة بغداد / كلية الإدارة والاقتصاد ، ٢٠١٥.
- ١٩- الكربولي ، حسين عليوي ، "تأثير نوعية حياة العمل في تحسين القرار الأخلاقي لأطباء مستشفى الرمادي التعليمي ، بحث دبلوم عالي في إدارة المستشفيات ، جامعة بغداد كلية الإدارة والاقتصاد ، ٢٠١٤.
- ٢٠- كريدي ، باسم عباس ، "الأنماط القيادية وأثرها في الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية في كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة القادسية ، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية ، المجلد ١٢ ، العدد ٣ ، ٢٠١٠.
- ٢١- الكيالي ، حسام طالب حمدي ، "نوعية حياة العمل كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للمنظمات" ، مجلة الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، كلية الإدارة والاقتصاد ، العدد ٣٣ ، ٢٠٠١.
- ٢٢- محمد نسرين جاسم وشنيتير ، عبد الرحمن طاهر ، "العلاقة بين نوعية حياة العمل والالتزام التنظيمي: بحث تطبيقي في ديوان وزارة التخطيط" ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، جامعة بغداد ، كلية الإدارة والاقتصاد ، المجلد ٢١ ، العدد ٨١ ، ٢٠١٥.
- ٢٣- هاشم ، علا باسم ، "تأثير أبعاد نوعية حياة العمل في الأعتراب التنظيمي: بحث ميداني لعينة من كليات جامعة الأنبار" ، رسالة ماجستير ، جامعة بغداد ، كلية الإدارة والاقتصاد ، ٢٠١٦.
- ٢٤- الهيتي ، خالد عبد الرحيم مطر ، "إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي" ، ط٣ ، دار وائل للنشر ، الأردن ، ٢٠١٠.

٢٥- الهيتي ، محمود إسماعيل كردي ، "الالتزام التنظيمي وعلاقته بانضباط الأطباء
 بحث ميداني في مستشفى الرمادي التعليمي" ، بحث دبلوم عالي في إدارة
 المستشفيات ، جامعة بغداد/ كلية الإدارة والاقتصاد ، ٢٠١٤ .
 ثانياً: المصادر الأجنبية

- 26- Bateman,T.,Si,S.S., Management Completing in the New Era., 5th ed, McGRaw-Hill-Irwin,2002.
- 27- Berg, Y.V.,D., "The Relationship between Organizational trust and quality of work life", master thesis industrial and organizational psychology, University of south Africa, 2011.
- 28- Chip, Shiney, "Quality of Work life and organizational Performance parameters at workplace" Datta Meghe Institute of Management studies, Nagpur, India, Vol.5, No2,2012.
- 29- Harris, A.F, "To Wards Cultural Competence: An Exploratory Study of Relationship between racial Identify and contextaral performance indicators of public employees un published dissertation, North Carolina, 2003.
- 30- Kreithner, Robert & Kinicki. "A Organizational behavior", 7th ed McGraw-Hill, Inc, New york, 2007.
- 31- Lathans, Fred, "Organizational behavior", 11th ed, McGraw-Hall, 2008.
- 32- KHANKA,S.S, "Organizational Behavior: Text and Caces, 1st ed, S.CHAND & company Prt-LTD, 2008.
- 33- Saraji, G., Dargahi,H. "Study of Quality of work Life", Iranian Journal Purl Health, Vol.35, No.2,2006.
- 34- Sankar,M, Mghanraj. R., "Quality of Work Life Sustain Robust work Culture: A field Experience Sampling on Sago industry", International Journal of Advanced Research, Vol1, Issue,6, 2013,
- 35- Robbins, Stephen, P&Judge, Timothy. A "Organizational Behavior" pearson education Limited, 2011