



جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية
شعبة علم النفس

مذكرة تخرج

لنيل شهادة الماستر في علم النفس
تخصص تحليل المعطيات الكمية والكيفية الموسومة بـ:

جودة حياة العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي

دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمؤسسة سونلغاز الجزائر (شرق)

مقدمة من طرف الطالب:

- معراجي سالم

ومناقشة علنا أمام لجنة المناقشة :

- | | | |
|--------------|--------------------------------|------------------------|
| رئيسا | أستاذة محاضرة ب- جامعة مستغانم | - سيسبان فاطمة الزهراء |
| مشرفا ومقررا | أستاذ مساعد ب- جامعة مستغانم | - بورزق يوسف |
| مناقشا | أستاذة محاضرة ب- جامعة مستغانم | - فلة عليلش |

السنة الجامعية: 2017/2016



إهداء

الحمد لله حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه سبحانه لا نحصي ثناء عليك أنت كما أثنيت على نفسك خلقت فأبدعت ، وأعطيت فأفضت ، فلا حصر لنعمك ولا حدود لفضلك وصلى الله وسلم على أشرف عبادك وأكمل خلقك خاتم المرسلين ومعلم المعلمين نبينا ورسولنا محمد بن عبد الله الأمين خير من علم وأفضل من نصح .

ثم أرسل بقلبي ثم بقلمي بخطوط براءة لامعة أسمى آيات الاحترام والمحبة لكل الأصدقاء والإخوة والأحباب

كما أقدم كل الشكر لوالدي العزيزين فلم يبخلا علي بدعائهما الجميل لي فلولا دعائهما ومساعدتهما لما وصلت إلى هذه المرحلة



شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين، وبعد .فإني أشكر الله تعالى على فضله حيث أتاح لي إنجاز هذا العمل بفضله، فله الحمد أولاً وآخراً.

ثم أشكر أولئك الأخيار الذين مدوا لي يد المساعدة، خلال هذه الفترة، وفي مقدمتهم أستاذي المشرف الأستاذ/ بورزق يوسف الذي لم يدخر جهداً في مساعدتي، فقد فتح لي بيته، كما هي عادته مع كل طلبة العلم، وكان يحثني على البحث، ويرغبني فيه، ويقوي عزمي عليه فله من الله الأجر ومني كل تقدير حفظه الله ومتعته بالصحة والعافية ونفع بعلمه.

كما أشكر القائمين على جامعة عبد الحميد بن باديس وعلى رأسهم سعادة العميد: الدكتور/ قيوم أحمد حفظه الله ووفقه لكل خير لما يبذله من اهتمام بطلاب الكلية كما أشكر القائمين على الدراسات العليا وكذلك القائمين على مركز البحث العلمي، كذلك الشكر موصول لعينة الدراسة وكل العاملين بقطاع سونلغاز لتفاعلهم معي.

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة القائمة بين جودة حياة العمل والولاء التنظيمي داخل مؤسسة سونلغاز الجزائر(شرق)، وقد إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ولتحقيق أهداف الدراسة عمد الباحث إلى الإعتماد على مقياسين، المقياس الأول لجودة الحياة الوظيفية وقد جاء بستة أبعاد كل بعد يضم ست فقرات أما المقياس الثاني فكان للولاء التنظيمي والذي إحتوى على ثلاث أبعاد كل بعد يضم سبع فقرات ، حيث قام الباحث بتطبيق هذين المقياسين على عينة مكونة من 160 عامل وعاملة وقد تم إختيار العينة بطريقة عشوائية وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

- مستوى جودة الحياة العمل لدى أفراد عينة الدراسة جاءت مرتفعة.
- مستوى الولاء التنظيمي أفراد عينة الدراسة جاء مرتفع .
- توجد علاقة إرتباطية موجبة وضعيفة بين جودة حياة العمل والولاء التنظيمي .
- لا توجد فروق بين أفراد عينة الدراسة في جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الخبرة المهنية .
- لا توجد فروق بين أفراد عينة الدراسة في الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الخبرة المهنية .

Abstract

Cette étude tend vers la définition du rapport existant entre la qualité de la vie professionnelle et la soumission systémique à l'intérieur de l'institution de SONELGAZ.

Elle a pour " l'effet de la qualité de vie professionnelle sur la soumission systémique parmi les employé de SONELGAZ Alger-Est-".

L'étude s'est basée sur la méthode de recherche qualitative analytique et pour la réalisation des buts de cette étude le chercheur s'est penché sur un questionnaire mesure sur la qualité de la vie qui se compose de six dimensions chaque dimension superait six paragraphes, quant a la seconde dimension a savoir la soumission systémique, elle décomposé de six dimensions chaque dimension comprenant sept paragraphe, était donné que le chercheur basé pour réalisation de ce questionnaire, sur un éventail composé de 200 employé, le choix s'est fait au hasard et l'étude a donné les résultats suivants:

- Un niveau de qualité professionnelle élevé .
- Un niveau de soumission systémique élevé .
- Une relation positive.
- Il n'y pas de positive entre les membre composant cet échantillon de l'étude dans la vie qualitative professionnelle qui exclut l'expérience professionnelle .



قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	إهداء
ب	شكر وتقدير
ج	ملخص الدراسة باللغة العربية
د	ملخص الدراسة باللغة الأجنبية
هـ	قائمة المحتويات
ك	قائمة الجداول
م	قائمة الأشكال
م	قائمة الملاحق
01	المقدمة
الفصل الأول مدخل إلى الدراسة	
04	التمهيد
04	1- الإشكالية
06	2- فرضيات الدراسة
06	3- أهداف الدراسة
07	4- أهمية الدراسة
07	5- التحديد المفاهيم الإجرائية
08	6- الدراسات السابقة

15	7- التعليق على الدراسات السابقة
	الفصل الثاني جودة حياة العمل
18	تمهيد
18	1- مفهوم جودة حياة العمل
20	2- أهمية جودة حياة العمل
21	3- أبعاد جودة حياة العمل
23	4- أهداف جودة حياة العمل
24	خلاصة
	الفصل الثالث الولاء التنظيمي
26	تمهيد
26	1- مفهوم الولاء التنظيمي
29	2- أهمية الولاء التنظيمي
31	3- أبعاد ونماذج الولاء التنظيمي
37	خلاصة
	الفصل الرابع الإجراءات المنهجية للدراسة
33	تمهيد
39	1- الدراسة الإستطلاعية
44	4- الدراسة الأساسية
44	4-1 منهج الدراسة
45	4-2 حدود الدراسة

46	3-4 مجتمع الدراسة
46	4-4 عينة الدراسة
46	5-4 أداة الدراسة
48	5- الأساليب الإحصائية
	الفصل الخامس عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضيات
50	تمهيد
50	1- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضيات
58	الخاتمة
60	2- المقترحات
61	المراجع
67	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	الجدول	رقم الجدول
40	الجدول رقم (01): دلالة الفروق بين متوسطات المجموعتين الطرفيتين لأفراد العينة الإستطلاعية	01
41	الجدول رقم (02) معاملات الارتباط بين أبعاد جودة الحياة والدرجة الكلية للمقياس:	02
42	جدول رقم (03): معاملات ثبات مقياس جودة حياة العمل بطريقة ألفا لكرونباخ	03
42	الجدول رقم (04): معامل ثبات مقياس جودة حياة العمل بطريقة التجزئة النصفية بمعادلة جوتمان	04
43	الجدول رقم (05): معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية لمقياس الولاء التنظيمي	05
44	الجدول رقم (06): دلالة الفروق بين متوسطات المجموعتين الطرفيتين لأفراد العينة الإستطلاعية	06
44	جدول رقم (07): معاملات ثبات مقياس الولاء التنظيمي بطريقة ألفا لكرونباخ	07
50	الجدول رقم (08) إختبار ت لعينة واحدة (الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي لمقياس جودة حياة العمل)	08
52	الجدول رقم (09) : إختبار ت لعينة واحدة (الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي لمقياس الولاء التنظيمي)	09
53	الجدول رقم (10): الارتباط بين جودة الحياة والولاء التنظيمي.	10

54	الجدول رقم (11): الفروق بين أفراد عينة الدراسة في جودة حياة العمل تبعا لمتغير الخبرة المهنية.	11
56	الجدول رقم (12): الفروق بين أفراد عينة الدراسة في الولاء التنظيمي تبعا لمتغير الخبرة المهنية	12

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	قائمة الأشكال	رقم الشكل
36	الشكل 01 مخطط توضيحي يبين كل نموذج والأبعاد التي يتفرع عنها كل نموذج.	01

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	الملاحق	رقم الملحق
III	الملحق رقم 01 الخاص بأدوات القياس.	01
V	ملحق رقم 02 الخاص بالخصائص السيكمترية لأدوات الدراسة	02
XVI	الملحق رقم 03 الخاص بنتائج الدراسة.	03

المقدمة:

يتزايد اهتمام منظمات الأعمال بمختلف تخصصاتها بإدارة الموارد البشرية ،خاصة في الوقت الراهن، فالعاملون هم حجر الأساس الذي تبنى عليه المنظمة نجاحاتها، وهم المحرك الرئيسي لتحقيق أهدافها ، ومصدر الفكر والتطوير وهم القادرون على تشغيل باقي الموارد المتاحة للمنظمة.

ويعد الإهتمام بمفهوم جودة حياة العمل Quality of Work Life من قبل المهتمين والباحثين والأكاديميين ومنظمات الأعمال كمبادرات تعاونية تسعى لتعزيز وتنمية العلاقات بين الإدارة والعاملين فيها، وذلك نظرا لأهمية ذلك في رضا العاملين وولائهم لتنظيماتهم التي يعملون بها.

وقد ظهر مصلح جودة حياة العمل كذلك نظرا لتزايد الضغوط على منظمات الأعمال لتحسين جودة ما تقدمه من منتجات وخدمات بحيث تصبح أكثر إستجابة لإحتياجات العميل ومتطلبات المستفيدين ،فأصبح المورد البشري هو العنصر الأساسي الذي يعتمد عليه جنبا إلى جنب مع ما تستثمره هذه المنظمات من رأس مال وغيره.

فالمؤسسات اليوم تسعى إلى توفير جو عمل مريح والتسويق لسمعة المؤسسة ولكن يبقى الأهم من جذب هذه الكفاءات هو الحفاظ عليها وضمان إستمرارها بالعمل لصالح المؤسسة حتى مع توفر إغراءات أكبر في سوق العمل ، وهذا ما أثبتته التجربة اليابانية بعد أن تصدرت الاقتصاد العالمي رغم إفتقارها للموارد الطبيعية ، وأثبتت أن المورد البشري هو الذي يصنع الفرق.

وللإحاطة بالموضوع وتغطية متغيراته الرئيسية تم تقسيم البحث إلى خمس فصول ، ففي الفصل الأول تم تناول مدخل إلى الدراسة التي تم التطرق فيها إلى إشكالية الدراسة ، فرضيات الدراسة ، أهداف الدراسة ، أهمية الدراسة ، تحديد المفاهيم ، الدراسات السابقة ، تعقيب على الدراسات السابقة ، أما الفصل الثاني تم التطرق فيه إلى جودة حياة العمل من

حيث المفهوم ، وأهميتها وأبعاد جودة حياة العمل ، أهداف جودة حياة العمل ، وفي الفصل الثالث: تم تخصيصه للولاء التنظيمي بداية بتحديد مفهوم الولاء التنظيمي ، وأهمية الولاء التنظيمي ، وأبعاد ونماذج الولاء التنظيمي .

أما الفصل الرابع: فقد قمنا بتوضيح الإجراءات المنهجية للدراسة، حيث تطرقنا من خلاله إلى الدراسة الإستطلاعية وخصائصها السيكمترية لأدوات القياس ، ثم الدراسة الأساسية إبتداءا من منهج الدراسة ، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، حدود الدراسة ، أدوات الدراسة ، وأخيرا الأساليب الإحصائية المستخدمة .

أما الفصل الخامس و الأخير من هذا الجانب: فقد خصص لمحاولة التحقق من فرضيات الدراسة وذلك من خلال تحليل النتائج المتحصل عليها ومحاولة مناقشتها وربطها بالجانب النظري والدراسات السابقة للموضوع.

وأخيرا عرضنا إستنتاج عام للدراسة مع تناول بعض التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تفتحها الدراسة.

الفصل الأول

مدخل إلى الدراسة

1- الإشكالية :

لقد حظي مفهوم جودة الحياة باهتمام كبير في شتى العلوم والتخصصات ويعد من المفاهيم الحديثة نسبيا في التراث النفسي؛ حيث ظهر مصطلح جودة الحياة كأحد الموضوعات في مجال علم النفس الإيجابي وقد جاء ليوكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي كون إن المنظمات تعمل في بيئة تتسم بالتعقيد والمنافسة الشديدة وهذا ما أدى إلى التركيز والاهتمام نحو نشر الجودة كخيار استراتيجي تستند إليه منظمات الأعمال لتحقيق كفاءة وفاعلية أفضل في الأداء.

بحيث يهتم موضوع جودة حياة العمل بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في منظمات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يسهم في رفع أداء المنظمة ويحقق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم، كونه يتناول هذا المفهوم أي جودة حياة العمل الجهود والأنشطة المنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بغرض توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بإشباع حاجاتهم من خلال توفير بيئة آمنة، ومشاركتهم في اتخاذ القرارات وتوفير مطالبهم من اجل ولاء وظيفي يخدم مصالح المنظمة.

لقد تزايد الاهتمام في المنظمات الرائدة بالعنصر البشري والنظر إليه كأصل من أصولها لما له من تأثير جوهري على الكفاءة والفعالية والتميز، وليس كعنصر إنتاج فقط بمعنى أن ينظر إلى الأفراد كاستثمارات إذا ما حسن استخدامها أو عوائد طويلة الأجل للمنظمة في شكل تحسين الإنتاجية وتطويرها وتميزها.

لذلك فإن الإدارة في المنظمات تبحث دائما في تنمية القدرات الإبداعية والزيادة من مستواها لدى أفرادها بحيث يظهر ذلك من خلال الحاجة إلى التغيير والتحسين في العمليات الإدارية وأهدافها من خلال تطوير أداء العاملين بحيث تظهر أهمية ذلك من خلال جهود ملحوظة لتوفير مناخ ملائم يتسم بالجودة يمكن العاملين في المنظمات على اختلاف قدراتهم من إظهار ما لديهم من قدرات واستغلالها الاستغلال الأمثل.

فكل منظمة تحرص جاهدة على الاحتفاظ بعمالها قدر الإمكان، من خلال تلبية احتياجاتهم وتحقيق رغباتهم وتهيئة المناخ الجيد قصد الحصول على ولاء تنظيمي يتماشى وطموحات المؤسسة.

فكلما زاد ولاء الأفراد للتنظيم زادت رغبتهم في البقاء فيه، وكلما زاد الاهتمام بالأفراد وسلامتهم زاد ولاؤهم لتنظيم؛ فالتنظيم الناجح هو القادر على دمج أهداف العاملين ضمن أهدافه.

إن العاملين الذين تتوافر لديهم درجات عالية من الولاء التنظيمي في منظماتهم يمتازون بالأداء الوظيفي العالي الناتج عن حبهم وحماسهم للعمل، والتزامهم بأهداف المؤسسة.

ولتوفير هذا المناخ التنظيمي توجب الاهتمام بالعنصر البشري فمصلحة المنظمة تكمن في القدرة على الاحتفاظ العقلاني بالعاملين وإشباع حاجاتهم وتوفير مناخ مناسب ودعم الولاء التنظيمي لدى الأفراد ويتمحور الولاء التنظيمي في الاهتمام بسياسات وأنظمة وحوافز وترقيات ورضا وظيفي .

وفي خضم كل ما سبق الإشارة إليه لمست الحاجة إلى دراسة العلاقة وأن صح القول البحث في طبيعة العلاقة الموجودة بين جودة حياة العمل والولاء التنظيمي لدى موظفي إدارة مؤسسة سونلغاز والتي تسعى لتقديم الخدمات الضرورية للارتقاء بها.

وذلك من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما مستوى جودة حياة العمل لدى عينة من العاملين بمؤسسة سونلغاز الجزائر شرق؟
- ما مستوى الولاء التنظيمي لدى عينة من العاملين بمؤسسة سونلغاز الجزائر شرق ؟
- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل والولاء التنظيمي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز بالجزائر شرق ؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة حياة العمل لدى عمال مؤسسة سونلغاز بولاية الجزائر تعزى إلى متغير الخبرة المهنية؟
 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال مؤسسة سونلغاز بولاية الجزائر تعزى إلى متغير الخبرة المهنية؟
- 2- فرضيات الدراسة :**

- مستوى جودة حياة العمل لدى العاملين بمؤسسة سونلغاز الجزائر شرق مرتفع.
 - مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين بمؤسسة سونلغاز الجزائر شرق مرتفع .
 - توجد علاقة إرتباطية موجبة بين جودة حياة العمل والولاء التنظيمي لدى العاملين بمؤسسة سونلغاز الجزائر شرق .
 - لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة حياة العمل لدة عمال مؤسسة سونلغاز بالجزائر شرق تعزى إلى متغير الخبرة المهنية.
 - لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالجزائر شرق تعزى إلى متغير الخبرة المهنية.
- 3- أهداف الدراسة :**

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى ما يلي

- التعرف على مستوى جودة حياة العمل لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالجزائر شرق.
- التعرف على مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالجزائر شرق.
- معرفة طبيعة العلاقة بين جودة حياة العمل والولاء التنظيمي لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالجزائر شرق.
- معرفة الفروق في جودة حياة العمل والولاء التنظيمي التي تعزى للخبرة المهنية .

4-أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة للاعتبارات التالية:

- إن الدراسة تناولت تحليل العلاقة الثنائية بين متغيرين من أحدث أدبيات السلوك التنظيمي (جودة الحياة الوظيفية والولاء التنظيمي) والتي حظيت في العقدين الأخيرين من القرن العشرين اهتماما بالغا في الغرب فحين نجد العكس في عالمنا العربي .
- إن محاولة الكشف عن العلاقة بين هذين المتغيرين (جودة حياة العمل والولاء التنظيمي) يعمل على تحقيق الاستفادة للبيئة العربية التي تفتقر إلى هكذا دراسات
- ولأن هذه الدراسة طبقت على المؤسسة الجزائرية فهذا يعطينا فهم أعمق للعامل الجزائري والعربي على حد سواء
- عدم التطرق لمفهوم جودة الحياة الوظيفية في بيئتنا العربية وعدم دراسة تأثيراته المختلفة على الأبعاد السلوكية والتنظيمية بالمؤسسات
- إن الكشف عن طبيعية وحجم تأثير عوامل جودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة على الولاء التنظيمي يساعد في فهم العلاقة وبالتالي الاستثمار في العامل وفي سياسات وخطط المؤسسات .

5- تحديد المفاهيم الإجرائية:

1-5 جودة حياة العمل:

هي حالة الاستقرار التي يصل إليها العامل أثناء ممارسته لحياته العملية في بيئة عمل جيدة وظروف عمل مادية ومعنوية ملائمة من خلال تماسكه مع جماعة العمل وكذا علاقته مع المرؤوسين .

2-5 الولاء التنظيمي:

يتمثل التعريف الإجرائي للولاء التنظيمي بمستوى استجابات أفراد العينة على عبارات المقياس المحدد، المنعكسة من كون الولاء يتمثل في مدى الإخلاص، والوفاء، والارتباط، والانسجام الذي يوليه الفرد تجاه منظمته، ورغبته في بذل أكبر عطاء، أو جهد ممكن لصالح

المنظمة التي يعمل فيها، وينعكس ذلك على سلوكياته، وتقبله لأهداف، وقيم هذه المنظمة، والرغبة في البقاء فيها، على الرغم من توفر المغريات خارجها.

6- الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة الركيزة الأساسية التي يعتمد عليها الباحث للوصول إلى مشكلة الدراسة، وفيما يلي مجموعة من الدراسات البحثية والنماذج العملية التي ارتبطت بهذا المفهوم للوقوف على أهم المشكلات والقضايا التي تناولتها تلك الدراسات والتعرف إلى الأساليب والإجراءات التي اتبعتها، والنتائج وأهم التوصيات التي توصلت لها هذه الدراسات. ومن خلال تناول الباحث للدراسات السابقة المرتبطة بعنوان ومكونات الدراسة الحالية، أمكن للباحث تقسيم وتصنيف الدراسات إلى ثلاث مجموعات أساسية تشتمل كل منها على عنوان الدراسة والأهداف المقصودة منها والنتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات وتحليلها ونقدها؛ وذلك ليتمكن الباحث من تحديد أهم الأبعاد التي يمكن الاستفادة منها، وتحليل وتحديد الفجوة البحثية وتحليل الجوانب الإضافية التي يمكن للباحث إضافتها والوصول إليها، وفي ضوء ما سبق فسوف يقوم الباحث في هذا الفصل بتناول ما يلي:

6-1 الدراسات التي جمعت بين المتغيرين :

دراسة (الشبلي 2016) بعنوان أثر جودة حياة العمل على الولاء التنظيمي في الوزارات الفلسطينية.

هدفت هذه الدراسة التعرف على واقع جودة حياة العمل والولاء التنظيمي بأبعادهما المختلفة ومعرفة أثر جودة حياة العمل على الولاء التنظيمي لدى الموظفين في الوزارات الفلسطينية،

إعتمدت الدراسة منهج البحث الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث ببناء إستبيان خاص لقياس جودة حياة العمل مكونة من (10) أبعاد ، كما تبني المقياس الذي طوره كل من (Mayer&Allen 1990) لقياس واقع الولاء التنظيمي، حيث تم

تطبيقهما على عينة مكونة من (221) مديرا من المدراء العاميين والمديرين ورؤساء الأقسام العاملين في الوزارات الفلسطينية تم اختيارهم بطريقة العينة الطبقية العشوائية بنسبة (10%) من مجتمع الدراسة. وأظهرت النتائج ما يأتي:

- أن واقع جودة حياة العمل في الوزارات الفلسطينية جاءت بدرجة متوسطة على الدرجة الكلية، وباقي الأبعاد الأخرى باستثناء بعدي جودة الراتب (الأجر)، والحوافز التي جاءت بدرجة ضعيفة.

- أن واقع الولاء التنظيمي بأبعاده المختلفة لدى العاملين في الوزارات الفلسطينية جاء بدرجة متوسطة على الدرجة الكلية .

- وجود أثر إيجابي دال إحصائيا لجودة حياة العمل بأبعاده المختلفة على الولاء التنظيمي بأبعاده المختلفة، حيث بلغ معامل الارتباط على الدرجة الكلية الأثر جودة حياة العمل على الولاء التنظيمي (0.83) .

دراسة " Farideh Haghshenas Kashani (2012) "

الهدف من الدراسة: التعرف إلى العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية و دراسة الخصائص الديموغرافية للعاملين، و إعتمدت الدراسة منهج البحث الوصفي التحليلي وقد شملت عينة الدراسة 145 موظف في شركة دلشا، وقد تم تصميم قائمة استقصاء لهذا الغرض مكونة من (69) سؤالا موزعة على قسمين: (القسم الأول يتكون من 54 سؤالا ترتبط بأبعاد جودة الحياة الوظيفية ، والقسم الثاني يتكون من 24 سؤالا ترتبط بأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية)

* أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- توجد علاقة إيجابية بين عدالة المكافآت والأجور وسلوك المواطنة التنظيمية، ويشمل (توزيع المكافآت والجزاءات بإنصاف وعلى قاعدة الكفاءة والمعايير الدقيقة الواضحة لذلك).

- توجد علاقة إيجابية بين ظروف العمل الصحية الآمنة وسلوك المواطنة التنظيمية، وتشمل (إيجاد أداة آمنة، ومكان عمل صحي، وساعات عمل مناسبة).
- وجود علاقة إيجابية بين الفرص المتاحة لتنمية قدرات العاملين وسلوك المواطنة التنظيمية ويشمل (عقود طويلة الأجل، تمكين الموظفين في الإبداع، ثقافة التفكير، مهارات الاتصال والتواصل، الوعي بالعمل والمهارات السلوكية).
- وجود علاقة إيجابية بين الفرص المتاحة في المستقبل للنمو والأمان الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، وتشمل (تطوير الإمكانية لامتلاك مهارات واسعة في المستقبل، سهولة الوصول إلى المعلومات ذات الصلة وتطوير مهام مهمة للموظفين).
- وجود علاقة إيجابية بين التوازن في الحياة الوظيفية والحياة الشخصية وسلوك المواطنة التنظيمية، ويشتمل على: (التوازن بين العمل والمسؤوليات الأسرية، تمكين الموظفين من لعب أدوار اجتماعية في حياتهم الخاصة وتمكينهم من مواصلة تعليمهم الأكاديمي).
- وجود علاقة إيجابية بين التكامل الاجتماعي في العمل وسلوك المواطنة التنظيمية، ويشمل (اتباع التنظيم الإداري الهرمي في المؤسسة، منح فرص الترقية لجميع الموظفين، احترام قوانين المجتمع ومحاولة صيانة البيئة).
- وجود علاقة إيجابية بين الحقوق الدستورية للعاملين وبين المواطنة التنظيمية، وتشمل (التصرف باحترام وحفاوة مع الموظفين، حرية تعبير الرأي).
- وجود علاقة إيجابية بين المسؤولية الاجتماعية بالمنظمة، وتشمل (تنفيذ كل المهام بموجب التسلسل الإداري الهرمي، خلق ثقة متبادلة في المؤسسة، توفير فرص لتحسين العمل).
- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في متوسط استجابات العاملين فيما يتعلق بجودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية يعزى إلى المتغيرات الشخصية (سنوات الخدمة، الجنس، العمر، مستوى التعليم، الوظيفة).

6-2 الدراسات التي إهتمت بجودة حياة العمل :

دراسة (حلاوة 2015) بعنوان **غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على موظفي القطاع الحكومي المدني في قطاع غزة.**

هدفت الدراسة إلى محاولة الكشف عن مجموعة العلاقات المحتملة بين الأبعاد الرئيسة لعناصر غموض الحياة الوظيفية وأثر تلك العناصر على الأداء الوظيفي للموظفين. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وقائمة الإستقصاء كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم توزيع (260) استمارة وتم استرجاع (250) طبقت الدراسات على ثلاث وزارات مدنية وهي وزارة الاقتصاد الوطني، ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وديوان الرقابة المالية والإدارية، وقد توصلت الدراسة إلى ما يلي:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي
- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لغموض الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين حول غموض الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية التالية (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الفئة الوظيفية، العمر، الحالة الاجتماعية)، بينما لم تظهر فروق بين أداء الموظفين بالنسبة لمتغير الجنس
- أظهرت الدراسة موافقة أفراد عينة الدراسة من العاملين على عدم شعورهم بالإستقرار الوظيفي

دراسة (ماضي، 2014) بعنوان: **جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي لعاملين "دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية".** هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفية للعاملين في الجامعات الفلسطينية، واختبار العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية الرئيسية والفرعية والأداء الوظيفي للعاملين، وقد إعتد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم قائمة

الاستقصاء كأداة لجمع البيانات، وبلغ حجم المجتمع (3254) وعينة الدراسة (344) وكانت العينة عشوائية طبقية.

توصلت الدراسة إلى: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين فيما يتعلق بأرائهم حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي لعاملين في الجامعات تعزى للمتغيرات الشخصية الوظيفية، بينما لا توجد فروق ذات دلالة تعزى إلى المتغيرات (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، ومدة العمل).

كما أظهرت النتائج أنه يوجد تأثير مهم ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية، وأن أهم الأبعاد تأثيراً في الأداء الوظيفي تتمثل في فرص الترقى والتقدم الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، برامج التدريب والتعلم، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية.

كما أظهرت نتائج الدراسة وجود درجة موافقة مرتفعة على وجود علاقات اجتماعية حميمة بين العاملين.

دراسة (نصار، 2013) بعنوان: جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي "دراسة مقارنة بين دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم الحكومي". هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة حياة العمل في كل من دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث، ووزارة التربية والتعليم الحكومي، تحديد أثر عوامل جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي للموظفين العاملين في هاتين المؤسساتين، ثم مقارنة أثرها على الاستغراق الوظيفي للموظفين العاملين في كلتا المؤسساتين، إضافة إلى تقديم بعض التوصيات التي تساهم في تحسين جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي في المؤسساتين السابقتين.

وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، أما مجتمع الدراسة فيتكون من العاملين في دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث، والعاملين في وزارة التربية والتعليم والحكومي، وقد تم تطبيق الدراسة على كل من مدير مدرسة ومساعد مدير مدرسة في المؤسسات، حيث بلغ العدد الكلي لهاتين الفئتين (1257) موظف، وقد تم اختيار عينه طبقية عشوائية بلغت (406) مدير مدرسة، وقد استخدمت، الباحثة الإستبيان كأداة لجمع البيانات.

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل وتنمية الاستغراق الوظيفي في المؤسسات التي تم تطبيق الدراسة عليهما.

كما أظهرت الدراسة أن أبعاد جودة حياة العمل متوفرة في كلتا المؤسسات بدرجة متوسطة ومقبولة، وأن درجة الاستغراق الوظيفي لدى الموظفين فيهما جيدة جداً، إلا أن مستوى جودة حياة العمل ودرجة الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث.

وقد أظهرت الدراسة أيضاً أن أبعاد جودة حياة العمل متوفرة في كلتا المؤسسات بدرجة متوسطة ومقبولة، وأن درجة الاستغراق الوظيفي لدى الموظفين فيهما جيدة جداً، إلا أن مستوى جودة حياة العمل ودرجة الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث أفضل منه لدى العاملين في وزارة التربية والتعليم الحكومي.

- وجود فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول المجالات مجتمعة معاً تعزى إلى العمر، ومكان العمل، والمسمى الوظيفي.

وتهتم كل من وزارة التربية والتعليم ووكالة الغوث بإنشاء علاقات عمل جيدة

3-6 الدراسات التي إهتمت بالولاء التنظيمي:

دراسة خليفات، والملاحمة (2009)، والتي جاءت بعنوان "الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية"،

هدفت هذه الدراسة التعرف على الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة، للعام الأكاديمي 2005-2009 والذين بلغ عددهم (1978) عضواً، وقد اختار الباحث عينة عشوائية مكونة منهم، وقد استخدم الباحث أداة الدراسة التي صممها كل من (الين وماير) والمكونة من 29 فقرة والتي تعرف بنموذج العناصر الثلاث، وهي الولاء العاطفي والولاء المستمر والولاء المعياري، وأداة أخرى طورها الباحث مكونة من 25 فقرة لقياس الرضا الوظيفي، بينت الدراسة وجود علاقة بين أبعاد الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة، وكذلك وجود فروق إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس تعزى الجنس، العمر، ومدة الخدمة في الجامعة، والكلية، وقد أوصت الدراسة بضرورة وضع نظام مكافآت وحوافز لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية.

دراسة الأحمدى، (2004)، وكانت بعنوان "الولاء التنظيمي وعلاقته بالخصائص الشخصية والرغبة في ترك المنظمة والمهنة". هدفت هذه الدراسة إلى البحث والتحري في الولاء التنظيمي للممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة بمدينة الرياض، وكذلك معرفة علاقة الولاء التنظيمي بالخصائص الشخصية وترك الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات الصحة بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، تكون مجتمع الدراسة من الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات وزارة الصحة بمدينة الرياض وعددهم (5236) ممرض وممرضة من جنسيات مختلفة، وتم اختيار عينة عشوائية من (500) ممرض وممرضة تم اختيارهم من تسع مستشفيات، وقد خلصت الدراسة إلى أن هناك ولاء تنظيمي متوسط لدى العاملين، وعدم وجود فروق إحصائية في الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، وكذلك وجود علاقة طردية بين كل من الدخل الشهري والولاء التنظيمي، وعدم وجود علاقة بين الرغبة في ترك المهنة والولاء التنظيمي.

دراسة لوتاه،(2002)، بعنوان "العلاقة بين الولاء التنظيمي وأداء العاملين في القطاع الحكومي في دولة الإمارات العربية المتحدة- دراسة تطبيقية على وزارة الصحة" هدفت الدراسة قياس مستوى الولاء التنظيمي للموظفين العاملين في وزارة الصحة ودراسة العلاقة بين مستوى الولاء التنظيمي بأبعاده الثلاث (العاطفي والمستمر والأخلاقي) ومعرفة فروق الولاء التنظيمي للموظفين الإماراتيين والوافدين والمستويات الإدارية والتقسيمات الوظيفية، وقد استخدمت الباحثة في سبيل تحقيق ذلك المنهج الوصفي التحليلي، واقتصر مجتمع الدراسة الميدانية على العاملين في وزارة الصحة وتحديدًا الإدارة رقم (2) الشاغرين لوظائف الفئات الأولى والثانية والثالثة، بدرجاتهم المختلفة حيث بلغ مجتمع الدراسة (6370) موظفًا تم اختيار (440) منهم عينة عشوائية، خرجت الدراسة بان مستوى الولاء التنظيمي بأبعاده الثلاثة لدى الموظفين مرتفع ووجود علاقة إيجابية بين الولاء التنظيمي والأداء الوظيفي، وأن زيادة مستوى الولاء التنظيمي للموظفين للمنظمة التي يعملون فيها يؤدي إلى زيادة الجهد المبذول بالعمل وزيادة الإنتاجية والأداء، وارتفاع مستوى الولاء التنظيمي بأبعاده الثلاثة للموظفين الوافدين العرب عنه لدى الموظفين الإماراتيين، وأن هناك ارتباط بين المستويات الإدارية والتقسيمات الوظيفية وبين مستوى الولاء التنظيمي.

7- التعقيب على الدراسات السابقة:

يتضح للباحث بعد عرض الدراسات السابقة ما يلي:


- يمثل مفهوم جودة حياة العمل مجالاً واسعاً، من المجالات التي اهتمت بها الدراسات التنظيمية والسلوكية في الفترة الأخيرة، ويتفرع هذا المجال لمجموعة من الأبعاد والعوامل المتعددة التي يجب السعي لتوفيرها حتى ينجح تطبيق هذا المفهوم.
- إن الدراسات التي تناولت جودة حياة العمل اهتمت بتوصيف أبعاد جودة حياة العمل ودراسة علاقة أبعاد جودة حياة العمل ببعض الخصائص التنظيمية كالرضا الوظيفي، والولاء الوظيفي وأسلوب المواطنة وكذا الغياب والشكاوى وحوادث العمل ونية ترك العمل.

- تناولت الدراسات السابقة تأثير الخصائص الديموغرافية (العمر ، الجنس ، الجنسية ، المستوى التعليمي ، سنوات الخدمة ، الحالة الاجتماعية ، قيم العمل ،) على ولاء العاملين، وأدائهم وكذلك درست تأثير أبعاد المناخ التنظيمي والأجور والرواتب وخصائص العمل وعلاقات العمل على ولاء العاملين ، وكذلك درست موضوعية تقويم الأداء ومدى رضا العاملين عن عميلة التقويم .

- تتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة بأنها تتناول تأثير المتغيرات الديموغرافية للعاملين في تقويم مستوى الأداء، ولكنها تختلف مع الدراسات السابقة بأنها تتناول تأثير هذه المتغيرات في إدراك العاملين الأبعاد جودة حياة العمل .

- تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بأنها تقوم بدراسة تأثير ستة أبعاد لجودة حياة العمل (ظروف العمل المعنوية ، خصائص الوظيفية ، والأجور والمكافآت ، جماعة العمل ، أسلوب الرئيس في الإشراف ،المشاركة في القرارات) بنفس الوقت على ولاء العاملين ، في حين أن أي من الدراسات السابقة لم يتناول تأثير أبعاد جودة حياة العمل في ولاء العاملين .

وقد استفاد الطالب الباحث من الدراسات السابقة في موضوعي جودة حياة العمل والولاء التنظيمي في تكوين الخلفية النظرية للبحث، وفي تفسير نتائج الدراسة الميدانية والمقارنة بين أوجه التشابه والاختلاف بين نتائج الدراسات السابقة ونتائج الدراسة الحالية.



الفصل الثاني

جودة حياة العمل

تمهيد:

منذ بداية السبعينات من القرن الماضي والحديث يتزايد عن إدارة الجودة الشاملة في المنظمات خاصة في البلدان المتقدمة ، حتى ترسخ الوضع العلمي والتطبيقي لإدارة الجودة الشاملة ، والتي تعد فلسفة إدارية حديثة ونهج إداري شامل ، قائم على أحداث وتغيرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل المنظمة بحيث تشمل هذه التغيرات ، الأفكار والقيم السائدة والسلوكيات والمفاهيم الإدارية ونمط القيادة وإجراءات العمل ، والعمليات الإنتاجية وكذا العلاقات داخل وخار المؤسسة إلخ.

وتبلور هذا مفهوم جودة حياة العمل أكثر حينما إهتم ببيئة العمل من خلال إيجاد بيئة عمل صحية تتوفر فيها شروط العمل من دعم ومشاركة ودمج للعاملين في اتخاذ القرارات وتوفير فرص لتطوير الذات وكذا الاهتمام بالأجور والمكافئات وغيرها بشكل يسهم في رضا العامل وولائه لمؤسسته والذي يعود بدوره بالفائدة إلى المؤسسة التي تسعى إلى تحقيق أهدافها الإستراتيجية.

1- مفهوم جودة حياة العمل :

تعددت المفاهيم المطروحة لجودة حياة العمل وذلك من جهة نظر الباحثين في هذا المجال حيث نظر إليها (Havlovice 1991) على أنها " بناء مفاهيمي متعدد الأبعاد يشتمل على الأمن والسلامة في العمل وأنظمة مكافئة أفضل واجر عادل ومنصف ومجموعات عمل مشاركة ومتعاونة وفرص أفضل للنمو " . (المغربي، 2004 : 6) .

تعني جودة حياة الوظيفة ظروف عمل جيدة، وإشراف جيد، ومرتببات ومزايا ومكافآت جيدة، وقدر من الاهتمام والتحدي بالوظيفة، وتتحقق جودة حياة العمل من خلال فلسفة علاقات العاملين التي تشجع استخدام جهود جودة الحياة الوظيفية لإعطاء العاملين فرص أكبر للتأثير على وظائفهم، والمساهمة الفعالة على مستوى المنظمة ككل.

(Werther & Davis, 2002 : 502).

ويعرف **suttle** مفهوم جودة الحياة الوظيفية "بأنها أقصى درجة يستطيع أعضاء منظمة الأعمال الوصول إليها في تلبية الإحتياجات الشخصية الهامة من خلال تجاربهم وخبرتهم في العمل ". (fredrick , 2002: 273-274).

إن نوعية حياة العمل وجودته يتمثل في جانبين أساسيين أولهما استخدام كل الإمكانيات البشرية لعرض زيادة الإنتاجية من خلال تطوير الأنظمة الإنسانية أكثر من الأنظمة الأخرى في بيئة العمل. (العنزي وآخرون، 2007: 69).

في حين اعتبرت المنظمة العربية للتنمية الإدارية (2007) جودة حياة العمل هو نسق تحاول المنشأة بموجبه إطلاق القوى الخلاقة الكامنة للأشخاص العاملين فيها، وذلك بمشاركتهم في القرارات التي تؤثر على حياتهم العملية، وهي أيضاً أحد أساليب التطوير التنظيمي. (المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2007: 685).

وقد عرّف راضي جودة حياة العمل بأنها توافر العناصر الأساسية المؤثرة في، بناء التصورات الإيجابية لدى العاملين نحو متغيرات البيئة التنظيمية وتقاس من خلال الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، والضمان الوظيفي، والاستقلالية، والمشاركة في اتخاذ القرارات والقدرة على الأداء. (راضي، 2008: 64).

أما جاد الرب فقد عرفها بأنها مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية وأيضاً بالشكل الذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها " . (جاد الرب 2009 : 299).

ويعرفها أندرسون بأنها "تمثل زيادة مشاركة العاملين في القرارات التي كان يقوم بها المديرين كما تنعكس في صورة تحسين الإنتاجية من خلال الإستخدام الأمثل للأفراد بصورة أكثر من الأموال هذا إضافة إلى تحسين الأمن والصحة الوظيفية ومشاركة القائد وتحسين الرضا الوظيفي". (صالح، 2013 : 164).

ويُعرفها **البليسي** على أنها " السياسات والإجراءات والعمليات التي تنفذها المنظمة، بهدف تطوير وتحسين الحياة الوظيفية، والشخصية للعاملين فيها، الذي ينعكس بدوره على أداء المنظمة، والأفراد إيجابياً، وبذلك تحقق المنظمة أهدافها وتطلعاتها، وفي نفس الوقت تلبي وتشبع رغبات عاملها، مما يضمن استمرارية نجاح المنظمة، وحصانها ضد الكثير من الأزمات". (البليسي، 2012 : 7).

كما عرفها **ماضي** بأنها " مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف لجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة والتي من شأنها ان تؤثر على حياة عمل الأفراد وبيئتهم لاجتماعية والثقافية والصحية والذي بدوره ينعكس على الأداء الوظيفي للعاملين ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد وكافة الأطراف ذات العلاقة " . (ماضي، 2014 : 63)

2- أهمية جودة حياة العمل:

لقد واجهت المنظمات العديد من المشكلات وهذا راجع لعدم الاهتمام الكافي بجودة حياة العمل داخل المنظمة وهذا بالضبط ما يراه كل من (Klein & Gerald 1986) فهم يريان أن من بين أكثر الأسباب التي صوبت النظر نحوى جودة حياة العمل

- هروب العمال من العمل سواء الهروب النفسي أو الهروب الجسدي
- إنخفاض الجانب الاجتماعي والجانب الإنساني في العمل
- قلة المنافسة وكذلك الحرص الشديد على خلق عميل دائم
- تغير وتطور إحتياجات وطموحات الأفراد فالفرد اليوم أكثر تعلما واستنارة ووعي من ذي قبل .

وقد ذكر **مرسي** أن أهمية جودة الحياة الوظيفية في تحقيق العديد من الفوائد والمنافع الإيجابية والتي تتمثل في تخفيض معدلات الغياب ودوران العمل كما أنها تؤثر معنويا على الإستجابات السلوكية للعاملين مثل الهوية التنظيمية والرضا الوظيفي والعزلة الشخصية

فضلا عن أنها لا تسهم في تعزيز قدرة المنظمة على استقطاب العاملين الأكفاء فحسب بل تعزز أيضا قدرتها التنافسية. (بدوي، 2013 : 566) .

وترجع أهمية برامج جودة حياة العمل بأنها تمثل البذرة الأساسية لنجاح الكثير من المنظمات ، وذلك لما بدر منها من زيادة الإنتاجية وتحسينها وفي الوقت نفسه حققت آمال العاملين من خلال إشباع حاجاتهم ومتطلباتهم جميعا بالعمل " (الغنزي ، 2009 : 43) .

3- أبعاد جودة حياة العمل :

إن توفير بيئة وظيفية مناسبة ليس بالأمر السهل ولهذا إختلف العلماء والباحثون في تحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية ، وبشكل عام يرى (المغربي 2004) أن الجهود المبذولة لتحقيق جودة حياة وظيفية يجب أن تركز على الأبعاد والعناصر التالية

- توفير بيئة عمل صحية وآمنة

- إتاحة الظروف البيئية والمعنوية المدعمة لأداء العاملين

- المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع

- توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي

- إعادة تصميم وإثراء الوظائف لتواكب المستجدات الحديثة وتشبع طموحات العاملين

- عدالة نظم الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية

- إتاحة فرص الترقى والتقدم الوظيفي

- إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية

- توفير فرق عمل متكاملة

- العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم

ويرى البعض (Kandasany & Ancheri 2009) أن لجودة حياة العمل ستة أبعاد

وهي :

- خصائص العمل
- الإنسجام بين الفرد وعمله
- صورة الشركة
- ظروف بيئة العمل المادية
- علاقات العمل
- التوازن بين الحياة الاجتماعية والحياة الوظيفية
- وذكر جاد الرب أن جودة الحياة الوظيفية تركز على الأبعاد التالية :
- توفير بيئة عمل صحية وآمنة من التوتر والقلق والأمراض
- المشاركة في إتخاذ القرار
- توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي
- عدالة نظم الأجور والمكافئات والحوافز المادية والمعنوية (جاد الرب ، 2008 : 8).
- وأضاف walton أن عوامل جودة الحياة الوظيفية تمثل كل من العناصر التالية :
- التمسك بقوانين العمل
- التوازن بين الحياة والعمل
- حياة العمل والعلاقات الاجتماعية . (Behandothers, 2006 : 62).

وقد قسم السالم أن أبعاد جودة حياة العمل تنقسم إلى قسمين أو بعدين أساسيين وهما البعد الإنساني ويشمل عدة جوانب، الجانب الاجتماعي والجانب المعنوي والعقلي ، والبعد الأخر هو البعد الاقتصادي ويشتمل الرواتب ، والأجور، وعلاج الأمراض ، و فرق وجماعات العمل . (مؤيد ، 2009 : 353).

ويشير **الدحوح** إلى أبعاد جودة حياة العمل تتمثل في العلاقات الإنسانية والمشاركة في إتخاذ القرارات ، والشعور بالرضا الوظيفي البيئة المدرسية والصحية.

(حسني ، 2015 : 12).

4-أهداف جودة حياة العمل :

يشير **جاد الرب (2008 ص 13)** إلى أن أهداف جودة الحياة تهدف إلى ما يلي :

- 1- تحقيق مستويات عالية من الرضا والولاء التنظيمي للعاملين
- 2- تحقيق مستويات عالية من رضا العملاء والبيئة الخاصة للمنظمة
- 3- تحقيق مستويات عالية من رضا أصحاب الأعمال

ويرى (**صالح 2013 ص 166**) " أن الإلتزام ببرامج جودة حياة الوظيفة يؤدي إلى تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية من خلال توفير بيئة عمل أكثر مرونة وتنافسية وولاء ودافعية "

أما **المغربي فيرى** أن المنظمات تسعى إلى تحقيق المزايا والأهداف المتعددة نتيجة تبنيتها لبرامج جودة الحياة الوظيفية وهي: (**المغربي، 2011 : 33**).

- توفير ظروف عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر العاملين
- التأثير الإيجابي على الأداء التسويقي
- التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الأعمال البشرية مثل التدريب إنتقاء فريق عمل وإستقطاب العاملين

ويضيف **السالم** أن ابرز الأهداف التي تسعى إدارة الموارد البشرية إلى تحقيقها من خلال برامج تطوير جودة حياة العمل ما يلي : (**مؤيد ، 2009 : 351**).

- جعل بيئة العمل مصدر جذب للعاملين الجيدين ومساعدة العاملين على الإنتماء للمنظمة وعدم الهجرة إلى منظمات أخرى.

- زيادة إنتماء العاملين وولائهم وتحقيق التكامل التفاعلي بين أهداف المنظمة وأهدافهم وتقليص عدد الحوادث وحجمها ونوعها إلى أدنى مستوى ممكن.

- المساهمة في تعزيز الجودة والتعلم والإبداع.

وبصفة عامة يمكن إبراز أهداف جودة حياة العمل في أهداف تتعلق بالمؤسسة وأخرى تتعلق بالموظفين أما أهداف المؤسسة يمكن تلخيصها فيما يلي :

- توفير التشجيع الكافي الذي يحتاجه الموظف لتوظيف قدراته وإمكانياته لتحقيق مستقبل وظيفي ناجح لهم بالمؤسسة .

- تقليل معدل دوران العمل والتغيب وحوادث العمل وتعزيز الدافعية والرضا المهني لخلق جو تنافسي داخل المؤسسة .

أما أهداف الموظفين فيمكن تلخيصها فيما يلي:

- الإستخدام الأمثل لبرامج الموارد البشرية

-تقلد مناصب ووظائف تتناسب والمؤهلات العلمية للموظفين

- الإستفادة من فرص الترقية والحصول على مستوى مناسب من الأجور والعلاوات

- إشباع الحاجات الإنسانية الأساسية ، الأمنية ، الاجتماعية ، وحاجات المكانة والتقدير وتحقيق الذات .

الخلاصة:

في نهاية الحديث عن جودة حياة العمل يمكن القول أن جودة حياة العمل هي مجموعة من الممارسات التي تتبناها إدارة الموارد البشرية بهدف زيادة رضا العمال عن مؤسستهم ، وذلك في سبيل تحسين ولاءهم التنظيمي داخل المؤسسة ، من خلال إحداث تغييرات إيجابية بكل ما يتعلق بالموارد البشري في المؤسسة .

وسيتم في الفصل القادم إلقاء الضوء على مفهوم الولاء التنظيمي وأهم الطرق المستخدمة لتعزيزه.

الفصل الثالث

الولاء التنظيمي

تمهيد

يعتبر الولاء التنظيمي من المواضيع التي لاقت اهتماماً كبيراً من الباحثين في المجال التنظيمي والسلوكي وقد أخذت دراسة الولاء التنظيمي أبعاداً كثيرة ومختلفة فقد تعدت دراسة الولاء التنظيمي مجرد دراسة وفحص الطرق المختلفة لقياس الولاء إلى دراسة النتائج السلوكية للصور والأشكال المختلفة للولاء التنظيمي.

1- مفهوم الولاء التنظيمي :

نتيجة لتطور الفكر الإداري ظهرت مدرسة العلوم السلوكية بعد الحرب العالمية الثانية والتي ارتبطت ارتباطاً وثيقاً بمدرسة السلوك الإنساني فاهتمت أساساً بما وصفته بـ (الطريقة العلمية لدراسة السلوك الإنساني) ، واستعملت في ذلك مفاهيم علم النفس وعلم الاجتماع وعلم الإنسان لتوسيع المعرفة بسلوك الفرد وقد كان تركيز هذه المدرسة على حركة النشاط الإنساني من جهة ومدى ارتباط هذه الحركة بالمناخ الثقافي والحضاري الذي يتم في هذا النشاط، وأيضاً كان تركيزها على الفهم المتبادل بين أعضاء المنظمة إذا ترى أن يفهم الناس بعضهم بعضاً، لأن توافر مثل هذا الفهم يساعدهم على تحقيق أهدافهم.

وفي أواسط هذه المدرسة تبلور مفهوم الولاء التنظيمي وغيره من المفاهيم في المجال الإداري، أما علماء الاجتماع فيعتبرون مفهوم الولاء مفهوماً قديماً وأن الولاء التنظيمي عندهم هو امتداد للولاء الاجتماعي المتمثل في مشاعر الفرد وولائه وانتمائه للمجتمع الذي يعيش فيه . ولكنهم أيضاً اعتبروا الولاء التنظيمي مدخلاً من المداخل المعاصرة لدراسة المنظمات الحديثة لأن تلك المنظمات تسعى لتحقيق أكبر قدر من ولاء الأفراد لها.

يقول الأحمدي إن مسألة تحديد التعاريف أو المفاهيم في العلوم السلوكية يكتنفها نوع من الصعوبة وتزداد تلك الصعوبة عند بحث موضوع الولاء التنظيمي للعاملين، نظراً لتعدد العوامل والمتغيرات المؤثرة فيه، والناجئة عنه، واختلاف مداخل دراسته، ونتائج الدراسات

التي تناولته، لكونه ظاهرة سيكولوجية لم تدخل ضمن حيز اهتمام الباحثين إلا في نهاية الستينات وأوائل السبعينات. (الجريسي، 2010: 42).

ولقد ذكر العجمي (1998) بأن هناك أكثر من خمسة وعشرين مفهوماً يتعلق بالولاء التنظيمي وأكثر من عشرة تعاريف للولاء التنظيمي مما يعكس الجدل الدائر حول هذا المفهوم والاختلاف الحاصل بين الباحثين. (العنزي، 2008 : 5).

كما أن أبو النصر رأى أنه " شعور ينمو داخل الفرد بالانتماء إلى المنظمة، وأن هذا الفرد جزء لا يتجزأ من المنظمة التي يعمل فيها، وأن أهدافه تتحقق من خلال تحقيق، أهداف المنظمة"، ويعرفه على أنه "عملية الإيمان بأهداف المنظمة وقيمها، والعمل بأقصى طاقة لتحقيق تلك الأهداف وتجسيد تلك القيم". (العتيبي، 2010 : 25).

وأشار عبوي إلى أن "مفهوم الولاء التنظيمي إنما يعبر عن مدى تطابق أهداف الفرد مع أهداف المنظمة التي يعمل فيها، ومدى ارتباطه بها والتزامه بقيمها"

(عبوي، 2006 : 208).

كما أن (Kantar 1986) عرفت الولاء على أنه استعداد الأفراد لبذل الطاقة والوفاء للتنظيم. (غنام، 2005 : 32).

ويشير (Sheldon، 1971) إلى أن الولاء التنظيمي يعني " التقييم الإيجابي للتنظيم والعزم على العمل إزاء أهدافه". (الرواشدة، 2007 : 82).

أما (Robbins، 1993) فقد ذكر أن الولاء التنظيمي هو : "الحالة التي يكون فيها الموظف معروفاً من خلال منظمة معينة وأهدافها ويرغب في الاستمرار في هذه المنظمة".

(القحطاني، 2001: 13).

ويذكر ستيوارت الولاء بأنه رغبة أو إرادة الأفراد في الإسهام في المنظمة بنسبة أكبر مما يتضمنه الالتزام التعاقدية الرسمي مع المنظمة وهو يصل أداء الفرد وارتباطه أو اندماجه

بعمله ببعض الأبعاد المفاهيمية الرئيسية للسلوك الوظيفي مثل الدافعية، والتوجه نحو العمل كما يربط بين مظاهر السلوك والخبرة التنظيمية. (عويضة، 2008: 31).

في حين عرفه كوهين بأنه "نوع من اتجاه الموظف نحو المنظمة التي يعمل بها" أما روبنس فقد أشار بأنه "الحالة التي يكون فيها الموظف معروفاً من خلال منظمة معينة وأهدافها ويرغب في الاستمرار في هذه المنظمة".

ويذكر نير بأنه "العمل على إيجاد نوع من التوافق بين أهداف الفرد والمنظمة على حد سواء" (الشعلان، 2001: 22).

بينما يعرف (فاندين بيرق، لانس 1992) بأنه مستوى الشعور الإيجابي المتولد عند الموظف إزاء منظمته الإدارية والالتزام بقيمتها والإخلاص لأهدافها والشعور الدائم بالارتباط معها و الافتخار بالانتماء إليها. (الفهداوي و القطاونه، 2004: 11).

ويعتبر بورتر، وستيرز، ومودي، من الباحثين الذين اهتموا بموضوع الولاء التنظيمي وماهيته، وقد عرفوا الولاء التنظيمي "بأنه قوة تطابق واندماج الفرد مع منظمته وإرتباطه بها"، وأوضحوا أن الفرد الذي يمتلك انتماءاً للتنظيم الذي يعمل به يتمتع بحالة من الانسجام والرضا والتفاعل مع مؤسسته والعاملين بها، وأشاروا إلى صفات محددة يتصف بها هؤلاء الأفراد لها أثر في تحديد مدى ولاء الفرد التنظيمي ومن هذه الصفات:

- اعتقاد قوي بقبول أهداف وقيم المنظمة.
- استعداد ورغبة قوية لبذل أقصى جهود ممكنة لصالح المنظمة
- الرغبة الجادة والقوية في المحافظة على استمرار عضويته في المنظمة

(هيجان، 1998 : 20).

ولقد أشار القرآن الكريم لمفهوم التحفيز والولاء والجزاء كما قال تعالى: ((وأما من أمن وعمل صالحا فله جزاء الحسنى)) (الكهف ، 88) فهذه المكافأة والجزاء في الآخرة، على العمل والولاء والطاعة لله عز وجل وأما في الدنيا، (سنقول له من أمرنا يسرا) (الكهف، 88) فهذا هو التحفيز على زيادة الولاء والطاعة والمحبة لله والتفاني في عبادته .
(شاهين، 2010:50).

2- أهمية الولاء التنظيمي:

لقد حظي الولاء التنظيمي بمزيد من الاهتمام في السنوات الأخيرة وخاصة في مجال السلوك التنظيمي وعلم النفس الصناعي، كما انتقل الاهتمام به لاحقا إلى المؤسسات الأكاديمية والتربوية وقد تنوعت اهتمامات الباحثين في هذا المجال، وتتبع أهمية الولاء التنظيمي من وثيقة ارتباطه بعدد من الظواهر السلوكية ذات العلاقة باتجاه الموظف وسلوكياته سواء منها ما كان يخص الفرد أو منظمته أو المجتمع كافة، فالولاء كأي متغير سلوكي آخر، لا يمثل واقعا ملموسا بل يمثل اصطلاحا مطلقا غير محسوس في ذاته، ويستدل عليه من خلال الظواهر أو الآثار الناتجة عن توفره لدى الفرد أو عدمه، ثم إنه لا يمكن الحصول عليه جاهزا، أو يفرض فرضا بوسائل الإكراه المختلفة بل أنه نتيجة لتفاعلات الكثير والعديد من العوامل والمتغيرات.
(شاهين، 2010 : 50).

إن انعدام الولاء التنظيمي يعني رغبة الأفراد في ترك منظماتهم والبحث عن فرص وظيفية أفضل لتحقيق مصالحهم أو قد يؤدي إلى عدم الاكتراث بالإنجاز ومن ثم انخفاض مستوى الأداء مما يعني خسارة لكلا الطرفين ومن هذا المنطلق تأتي أهمية الولاء التنظيمي بوصفه يمثل عنصرا مهما في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين بها، ولاسيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد العاملين للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز.
(الحري، 2007 : 99).

ويذكر حمادات أن الكثير من الأنماط السلوكية التي تؤدي إلى كلفة عالية وخدمة سيئة في المنظمات مرجعها ضعف الولاء التنظيمي من قبل العاملين لارتباطها بعدد من العوامل أهمها:

- سلوك الفرد ونشاطاته مثل التحول الوظيفي، الغياب، الفاعلية.
- ارتباطه بالهيكل المعرفي مثل الرضا الوظيفي، المشاركة، التوتر الوظيفي.
- ارتباطه بسمات ودور الموظف بما فيها مثل الاستقلالية، المسؤولية، نوع الوظيفة، صراع الأدوار، الغموض.
- ارتباطها بالسمات الشخصية للموظف مثل العمر، الجنس، الحاجة للإنجاز

(حمادات ، 2009: 99).

ويرى الطالب أن كل هذه العوامل تعطي الولاء أهمية لأن كل عامل من هذه العوامل يرتبط بإنتاجية الفرد داخل منظمته والتي بدورها تنعكس على إنتاجية المنظمة وفعاليتها وسمعتها.

كما يشير (Brwon&Harvey، 1991) بأن الولاء التنظيمي يعد عنصراً حيوياً في بلوغ الأهداف التنظيمية وتعزيز الاستقرار والثقة بين المنظمة وإدارتها والعاملين فيها، كما أنه يسهم في تطوير قدرات المنظمة على البقاء والنمو والمتواصل.

(المشعان، 2005 : 796).

والمنظمات تولي أهمية كبيرة للولاء التنظيمي للأسباب التالية :

- ضمان استمرار القوى العاملة بالمنظمة وخاصة ذوي المهارات والتخصصات النادرة
- تنمية السلوك الإبداعي لدى الأفراد وذلك حرصاً منهم على رفع مستوى المنظمة التي ينتمون إليها.
- إيجاد الدافع لدى العاملين لبذل مزيد من الجهد والأداء في المنظمة.

- أن العامل هو أساس وجود المنظمة وشعوره بالانتماء إليها يحفزها على العمل لبقاء هذه المنظمة واستمرارها في مجال الأعمال

- إن أعباء تحقيق أهداف المنظمة يقع أولاً وأخيراً على عاتق العاملين ومن خلال جهودهم وإبداعهم واقتراحاتهم، وهذا يساهم في تحقيق أهداف المنظمة بأعلى قدر من الكفاءة والفعالية.

- أن تحقيق الأهداف يحتاج إلى ضرورة توافر الموارد المادية، إلا أن العنصر البشري ممثلاً في العاملين في المنظمة هو المسيطر على هذه الموارد المادية، وهو الذي يستطيع أن يوجهها التوجيه الصحيح.

- أن شعور العاملين بالولاء والانتماء للمنظمة يخفف العبء على الرؤساء في توجيه المرؤوسين

- كلما زادت درجة ولاء العاملين بالمنظمة كلما زاد شعورهم بالارتياح والاستقرار والأمان في العمل.

- كلما زاد شعور العاملين بالولاء والانتماء للمنظمة كلما ساعد على تقبل هؤلاء العاملين لأي تغيير ممكن أن يكون في صالح المنظمة. (العتيبي ، 2008 : 55).

3- أبعاد ونماذج الولاء التنظيمي:

تختلف صور ولاء الأفراد للمنظمات باختلاف القوة الباعثة والمحركة له، وعلى العموم تشير أدبيات الولاء التنظيمي إلى أن هناك أبعاداً ونماذج مختلفة للولاء التنظيمي وليس بعداً أو نموذجاً واحداً.

ورغم اتفاق غالبية الباحثين في هذا المجال على تعدد أبعاد الولاء التنظيمي إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد . وسنحاول عرض أبرز النماذج في أدبيات الولاء التنظيمي التي تناولت هذه الأبعاد المختلفة.

3-1 نموذج " ستاو " و " سلانك "

يرى هذا النموذج الذي تبناه كل من " ستاو وسلانك " بأن أبعاد الولاء التنظيمي تتمثل في بعدين رئيسيين هما :

❖ **الولاء الإيجابي** : ويعني الأمور التي تؤدي إلى تطابق أهداف وقيم الفرد مع أهداف وقيم المنظمة ، بحيث تزداد رغبت به في البقاء والاستمرار للعمل بالمنظمة.

❖ **الولاء السلوكي** : ويقصد به العمليات التي من خلالها يصبح الفرد مرتبطاً بالمنظمة بسبب سلوكه السابق ، فالجهد الذي بذله الفرد والوقت الذي قضاه في المنظمة يجعلانه يتمسك بكونه عضواً فيها . (الرواشدة، 2007 : 88).

3-2 نموذج "تزيوني":

يعتمد هذا النموذج بشكل قوي على درجة امتثال الفرد لتوجيهات التنظيم ، حيث تتأصل سلطة التنظيم في كل من درجة وطبيعة استغراق الفرد في العمل .

ويشير هذا النموذج إلى أن الولاء التنظيمي يأخذ الأبعاد التالية :

❖ **ولاء أخلاقي** : ويمثل توجهاً إيجابياً عميقاً نحو التنظيم استناداً إلى توحيد الفرد مع الأهداف والقيم ومعايير السلطة ، ويرتبط هذا النوع من الولاء بالتوجه القيمي نحو العمل ، هذا التوجه الذي يرجع في أصوله إلى عملية التطبيع الاجتماعي .

وقد وصف " رو" هذا التوجه إلى كونه تأثير إيجابي نحو الأداء المهني ، وإيمان بقيم العمل الجاد والسعي نحو تحقيق مكانة مرموقة ، وإيمان بجوانب وطبيعة العمل وارتباطها بالقيم الدينية.

❖ **ولاء حسابي** : و يستند بصورة أساسية على العلاقة التبادلية التي تنمو بين الفرد والتنظيم ، فتقدير العائد مع العلاقة بين كم وكيف المثيرات التنظيمية ، وبين إسهام الفرد في

العمل يعمل على إيجاد توازن بين مستوى الولاء لدى الأفراد على المثير التنظيمي وإسهام الفرد بارتفاع مستوى الرضا .

❖ **ولاء إغترابي:** ويمثل توجهاً سلبياً نحو التنظيم وينجم عن مواقف وسلوكيات الفرد ، وقد حدد **ولسنكي** السمات المحددة لصورة الذات والتي يمكن تعزيزها أو إبطائها وعلاقتها بالدور ومنها الذكاء ، الاجتماعية ، الاستقلالية ، الطموح ، وقد أشار **ولسنكي** إلى أن درجة التجانس بين صورة الذات لدى الفرد و طبيعته دوره يحدد الاغتراب الاجتماعي.

(رسمي ، 13:2004-15).

3-3 نموذج " كانتور " :

تشير " كانتور " إلى ثلاثة أبعاد رئيسية للولاء التنظيمي تتمثل في :

❖ **الولاء المستمر :** ويعني أن يكرس الفرد حياته وبضحي بمصالحة لبقاء الجماعة ، ولا ينظر للمكاسب التي يمكن أن يحققها عندما يدع التنظيم الذي يعمل فيه إلى تنظيم آخر غيره

❖ **الولاء التلاحمي :** ويتمثل في ارتباط الفرد بعلاقات اجتماعية تتضمن تماسك وتضامن الجماعة ويتحقق ذلك عندما يتخلى الفرد عن السلوك الذي يقود للتناحر والتباغض ، ويركز على السلوك الذي يدعم التضامن الاجتماعي

❖ **الولاء الموجه :** ويتمثل في ارتباط الفرد بقيم ومبادئ الجماعة والامتثال لسلطانها ، والمعايير التي تحددها .(عبوي، 2006 : 206-207).

3-4 نموذج " كيدرون " :

يرى " كيدرون " أن الولاء التنظيمي له بعدين رئيسيين هما :

❖ **الولاء الأدبي** : ويقصد به تبني الفرد لقيم وأهداف المنظمة واعتبارها جزءاً من قيمه وأهدافه

❖ **الولاء المحسوب** : ويقصد به رغبة الموظف بالاستمرار بالعمل في المنظمة برغم وجود عمل بديل بمنظمة أخرى بمزايا أفضل . (الأحمدي مرجع سابق، 2004 : 14) .
3-5 نموذج "مايو" و " ألن " و "سميث":

في هذا النموذج تم التمييز بين ثلاثة أبعاد رئيسية للولاء التنظيمي هي :

❖ **الولاء العاطفي (المؤثر)** : ويتأثر هذا البعد بدرجة إدراك الفرد للخصائص المميزة لعمله مثل:

- استقلالية الفرد .
- أهمية الفرد .
- تنوع مهارات الفرد .
- قرب المشرفين وتوجيههم له .
- إحساس الموظف بالبيئة التنظيمية .
- مدى مشاركة الفرد في صنع القرار .

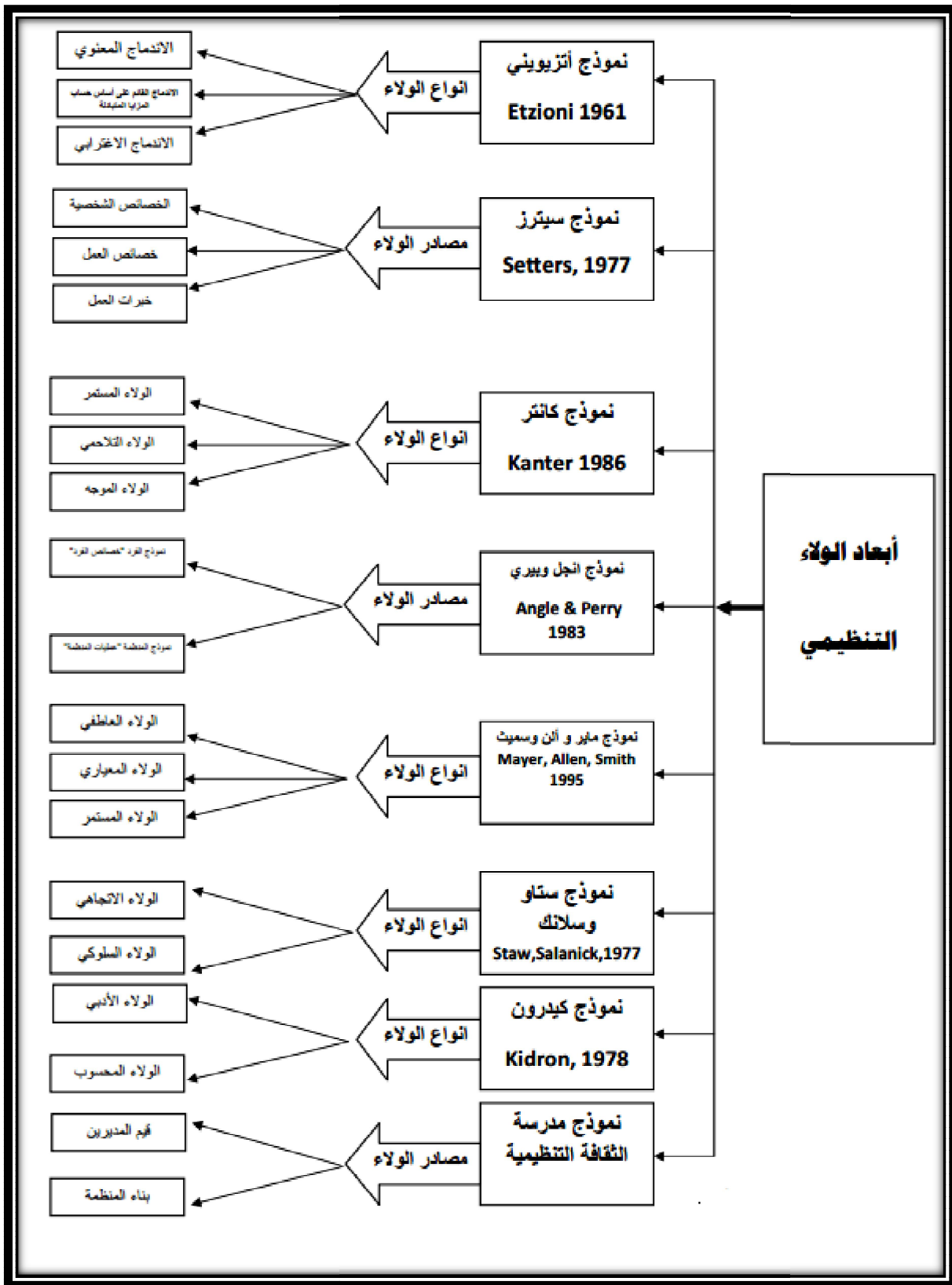
وقد أثبتت العديد من الدراسات أن المتغيرات المشار إليها سابقاً تعمل على إيجاد مناخ تنظيمي إيجابي يكافئ العاملين في المنظمة ، مما يؤثر بدوره وبصورة إيجابية على مستوى الولاء التنظيمي، مع وجود علاقة إيجابية بين السن والعمر وظيفي من جهة ودرجة الولاء العاطفي لدى الموظف من جهة أخرى .

❖ **الولاء المعياري** : ويقصد به شعور الموظف بالالتزام نحو الاستمرار بالعمل في المنظمة ، وغالباً ما يعزز هذا الشعور بالدعم الجيد من قبل المنظمة للعاملين فيه ، والسماح له بالمشاركة والتفاعل الإيجابي في وضع الأهداف من تخطيط وإجراءات وتنفيذ العمل .

❖ **الولاء المستمر** : ويعني أن درجة ولاء الفرد في هذه الحالة تتحدد بالقيمة الاستثمارية التي من الممكن أن يحققها الفرد لو استمر مع التنظيم ، مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى، ويتأثر تقييم الموظف لأهمية البقاء مع التنظيم بمجموعة من العوامل من أهمها : تقدم السن ، وطول العمر الوظيفي ، حيث يعدان مؤشرين رئيسيين لوجود الرغبة لدى الموظف في الاستمرار بعمله ، فاستثمار الفرد جزءاً من حياته في المنظمة.

يعني أن أي تفريط أو تساهل من قبله في هذا الاستثمار سيكون بمثابة خسارة له ، خاصة إذا كان سيبدأ بعمل جديد لا علاقة له بعمله في المنظمة ، كما أن فقدان الفرد لزملاء العمل وما أقامه معهم من علاقات خلال عمله في المنظمة يعد خسارة أيضاً، ويمكن القول بأن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى الفرد يزيد من انتماء الفرد للمنظمة ورغبته بالبقاء فيها . (الرواشدة ، 2007 : 89-90).

جميع هذه النماذج السابقة حاولت تقديم تفسير لظاهرة الولاء التنظيمي لدى الأفراد ، وكل نموذج انطلق من نظريته الخاصة للولاء التنظيمي ، إلا أنه من الواضح أن هذه النماذج في الغالب لم تخرج عن الرؤية السلوكية والرؤية الفكرية للولاء التنظيمي . وقد تم عرض معظم هذه النماذج في مخطط توضيحي يبين كل نموذج والأبعاد التي يتفرع عنها كل نموذج.



الشكل 01:

(المصدر من الانترنت).

<http://store6.up-00.com/2017-06/149730994267811.png>

الخلاصة :

يعد موضوع الولاء التنظيمي مفتاحا أساسيا ومهما في تحديد مدى إنسجام العمال مع مؤسساتهم، وهذا الموضوع من المواضيع المعقدة التي يصعب فهمها لإرتباطه الوثيق بمفاهيم وجدانية ونفسية، وقد حظي بإهتمام كبير من علماء الإدارة والدليل على ذلك تعدد التعاريف والمداخل النظرية، كما هو مبين في الفصل الثالث.

والمؤسسة لا تسعة لإكتساب ولاء عمالها إعتباطا وإنما لمعرفتها الأكيدة أن هذا الشعور الذي ستخلفه لدى عمالها سيعود عليها إيجابا من حيث الأداء وتنمية سلوكيات المواطننة التنظيمية.

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد:

يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة ويبين مجتمع وعينة الدراسة كما يوضح الأبعاد التي جاءت في كل من مقياس جودة حياة العمل والولاء التنظيمي على حد سواء.

وهذا بغرض جمع البيانات اللازمة ، والإجراءات العلمية المستخدمة في التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة ، والكيفية التي طبقت بها الدراسة الإستطلاعية وكذا الأساليب الإحصائية التي تم إستخدامها في تحليل بيانات الدراسة .

1- الدراسة الإستطلاعية :

هدفت هذه الدراسة الاستطلاعية إلى محاولة التحقق من الخصائص السيكومترية لمقياسي جودة حياة العمل والولاء التنظيمي ومدى صلاحيتهما للتطبيق في البيئة الجزائرية ، ويقصد بتلك الخصائص السيكومترية للمقياسين "تلك الخصائص الضرورية والمتعلقة بالصدق والثبات"، وتعتمد جودة الإختبار على مدى توفير بيانات مناسبة لهذه الخصائص.

2- عينة الدراسة الإستطلاعية:

إشتملت العينة الإستطلاعية على عينة من عمال مؤسسة توزيع الغاز والكهرباء بولاية الجزائر (شرق) ، وقد بلغ عددها 40 عاملا وعاملة ممن كانت إستجاباتهم كاملة على المقياسين.

3- نتائج الدراسة الاستطلاعية : سيتم عرض بعض أنواع من الصدق والثبات للمقياس في هذه الدراسة :

3-1 صدق مقياس جودة حياة العمل

أ- الصدق التمييزي:

قمنا بمقارنة متوسطات درجات أفراد العينة الإستطلاعية ممن تمثل درجاتهم 27% من الدرجات العليا ، وممن تمثل درجاتهم 27% من الدرجات الدنيا في المقياس وأبعاده

الفرعية ، وهذا للتحقق من قدرة المقياس على التمييز بين المستويات المختلفة لدى أفراد العينة وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (01): دلالة الفروق بين متوسطات المجموعتين الطرفيتين لأفراد العينة

الإستطلاعية

القرار	الدلالة	df	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مستوى الدلالة	إختبار التجانس ليفين F	جودة حياة العمل	
دالة إحصائية 0.01	.000	10.7 5	7.407	2.46	152.36	.005	9.68	العليا	العينتين 11 الدنيا 11
				12.66	123.54				

يتضح من الجدول رقم (01) أن قيمة (ت) المحسوبة دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) ، مما يعني أن المقياس يتمتع بالقدرة التمييزية بين المجموعتين الطرفيتين في جودة حياة العمل ، وبالتالي يتمتع بمؤشر صدق تمييزي بين المجموعتين العليا والدنيا .

ب- صدق الاتساق الداخلي:

وقد تم ذلك من خلال حساب قيم معاملات الارتباط بين أبعاد مقياس جودة حياة العمل مع الدرجة الكلية للمقياس ، وهي موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (02) معاملات الارتباط بين أبعاد جودة الحياة والدرجة الكلية للمقياس:

أبعاد جودة حياة العمل	الدرجة الكلية للمقياس
ظروف العمل المعنوية	.654**
خصائص الوظيفة	.700**
الأجور والمكافئات	.896**
جماعة العمل	.703**
أسلوب الرئيس في الإشراف	.918**
المشاركة في القرارات	.475**
** الارتباط دال عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.01$)	

يتضح من الجدول رقم (02) أن قيم معاملات الارتباط بين أبعاد المقياس الأربعة والدرجة الكلية للمقياس كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 ، وهذا ما يعطي مؤشرا للتجانس الداخلي للمقياس ، ونلاحظ أن معاملات إرتباط درجات الأبعاد بالدرجة الكلية للمقياس كان مقبولا إذ تراوحت ما بين 0.47 كأدنى قيمة للبعد السادس و 0.91 كأقصى قيمة للبعد الخامس .

ت- ثبات المقياس:

معامل ألفا لكرونباخ

و قد استخدمت هذه المعادلة لحساب ثبات الاتساق الداخلي للمقياس ، و قد تم اختيار هذه المعادلة نظرا لأن استجابات الأفراد على عبارات المقياس وفق ميزان خماسي التدرج (موافق تماما، موافق، محايد ، غير موافق، غير موافق بشدة) .

تم حساب معامل ألفا لكرونباخ لمقياس جودة حياة العمل ككل، فكانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (03): معاملات ثبات مقياس جودة حياة العمل بطريقة ألفا لكرونباخ

معامل ألفا لكرونباخ	جودة حياة العمل
.891	عدد البنود 36

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات بطريقة ألفا لكرونباخ قد بلغ للمقياس الكلي (0.89) وهي قيمة مرتفعة، مما يعني أن إجابات العينة على المقياس تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

ثبات التجزئة النصفية:

وباستغلال نفس بيانات العينة الإستطلاعية، قام الباحث بتقسيم عبارات المقياس إلى نصفين، النصف الأول يضم البنود الفردية، والنصف الثاني يضم البنود الزوجية، بعد ذلك تم حساب معامل الارتباط بين النصفين فكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (04): يوضح معامل ثبات مقياس جودة حياة العمل بطريقة التجزئة النصفية بمعادلة جوتمان .

معامل الارتباط	معادلة الثبات بعد التصحيح	الدلالة الإحصائية
0.75	0.85	دال إحصائيا

يتضح من الجدول أن معامل الثبات مرتفع وهو دال إحصائيا ويمكن الوثوق به.

2-3 صدق مقياس الولاء التنظيمي:

أ- صدق الإتساق الداخلي:

وقد تم ذلك من خلال حساب قيم معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمقياس.

الجدول رقم (05): معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية لمقياس الولاء التنظيمي

الارتباط	الفقرة	الارتباط	الفقرة	الارتباط	الفقرة
.530**	15	.684**	08	.600**	01
.886**	16	.244	09	.497**	02
.788**	17	.759**	10	.779**	03
.564**	18	.677**	11	.771**	04
.602**	19	.738**	12	.728**	05
.684**	20	.402*	13	.365*	06
.611**	21	.790**	14	.691**	07
** الارتباط دال عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.01$)					

مما سبق يتضح أن معاملات إرتباطات العبارات بالدرجة الكلية للمقياس دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) و (0.05) ، ماعدا فقرة واحدة رقم (09) لم تكن دالة، وهذا يعطي مؤشرا للإتساق الداخلي للمقياس.

ب- الصدق التمييزي:

قمنا بمقارنة متوسطات درجات أفراد العينة الإستطلاعية ممن تمثل درجاتهم 27% من الدرجات العليا ، وممن تمثل درجاتهم 27% من الدرجات الدنيا في المقياس وأبعاده الفرعية ، وهذا للتحقق من قدرة المقياس على التمييز بين المستويات المختلفة لدى أفراد العينة وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (06): دلالة الفروق بين متوسطات المجموعتين الطرفيتين لأفراد العينة

الإستطلاعية

القرار	الدلالة	df	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مستوى الدلالة	إختبار التجانس ليفين F	الولاء التنظيمي	
دالة إحصائية 0.01	.000	10. 12	6.91	.924	89.63	.001	16.78	العليا	11
								الدنيا	
				11	11.64			65.27	

يتضح من الجدول رقم (06) أن قيمة (ت) المحسوبة دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) ، مما يعني أن المقياس يتمتع بالقدرة التمييزية بين المجموعتين الطرفيتين في الولاء التنظيمي ، وبالتالي يتمتع بمؤشر صدق تمييزي بين المجموعتين العليا والدنيا .

ثبات مقياس الولاء التنظيمي

ت- معامل ألفا كرونباخ

و قد استخدمت هذه المعادلة لحساب ثبات الاتساق الداخلي للمقياس ، و قد تم اختيار هذه المعادلة نظرا لأن استجابات الأفراد على عبارات المقياس وفق ميزان خماسي التدرج (موافق تماما، موافق، محايد ، غير موافق، غير موافق بشدة).

تم حساب معامل ألفا لكرونباخ لمقياس الولاء التنظيمي ككل، فكانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (07): معاملات ثبات مقياس الولاء التنظيمي بطريقة ألفا لكرونباخ

معامل ألفا لكرونباخ	الولاء التنظيمي
.926	عدد البنود 21

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات بطريقة ألفا لكرونباخ قد بلغ للمقياس الكلي (0.92) وهي قيمة مرتفعة، مما يعني أن إجابات العينة على المقياس تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

4- الدراسة الأساسية:

4-1 منهج الدراسة:

يسعى الطالب للوصول إلى دراسة " جودة حياة العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمؤسسة سونلغاز الجزائر(شرق) "وقد إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعد المنهج المناسب لهذه الدراسة التي تتضمن عدداً من المناهج والأساليب الفرعية مثل المسوح الاجتماعية والميدانية، كما أن هذا المنهج من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية ولأنه يناسب الظاهرة موضوع الدراسة، حيث أن المنهج الوصفي التحليلي يركز على أساس تحديد خصائص الظاهرة ووصف طبيعتها ونوعية العلاقة بين متغيراتها وأسبابها واتجاهاتها وما إلى ذلك من جوانب تدور حول مشكلة أو ظاهرة ما بهدف فهم مضمونها والتعرف على حقيقتها في أرض الواقع، وبشكل عام يعرف المنهج الوصفي التحليلي على أنه، "أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن موضوع محدد من خلال فترات زمنية محدودة وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية يتم تفسيرها بطريقة موضوعية بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة". (عميرة، 1981: 96)، (عبيدات وآخرون، 1999 : 46).

وفي هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة "جودة حياة العمل والولاء التنظيمي لدى العاملين بمؤسسة سونلغاز الجزائر شرق"، بغرض الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول مشكلة البحث، ولتحقيق تصور أفضل وأدق للظاهرة موضع الدراسة.

2-4 حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية:

يتناول هذا البحث الأثر الذي ينجم عن جودة الحياة الوظيفية في إحساس الفرد بالولاء التنظيمي وهنا حددنا متغيرا مستقلا، وهو جودة الحياة الوظيفية بأبعادها المتعددة والمتغير التابع، المتمثل في الولاء التنظيمي.

الحدود المكانية:

عينة من مؤسسة سونلغاز الجزائر شرق، القطاع العمومي المتمثل في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز .

الحدود الزمانية: (2016-2017)

لا يهم البعد الزمني كثيرا في موضوع الدراسة، نظرا لاستخدامنا لأداة الإستبيان في قياس مدى تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة.

3-4 مجتمع الدراسة :

يعرف مجتمع الدراسة بأنه "جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبذلك فإن مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة"

(عبيدات و آخرون، 2012:99).

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بمؤسسة سونلغاز الجزائر بغض النظر عن تخصصاتهم داخل المؤسسة .

4-4 عينة الدراسة :

تم استخدام أسلوب العينة العشوائية في اختيار عينة الدراسة، حيث تم اختيار ما بين 20 إلى 30 عينة من كل مؤسسة وخصص بالذكر بلديات ودوائر الجزائر شرق (براقى، الحراش، الكاليتوس، بن طلحة، السمار، سيدي موسى، باش جراح) وقد تم اختيار عينة حجمها 160.

تم توزيع 160 استبيان، (24 أنثى ، 136 ذكر) وبعد تفحص الاستبيانات لم يستبعد أي منهما نظرا لتحقق الشروط المطلوبة للإجابة.

5- أدوات الدراسة :

تم الاعتماد على مقياسين الأول لجودة حياة العمل لعبد الفتاح المغربي 2004 والمتكون من 36 فقرة تنتظم تحت ستة أبعاد ، والثاني للولاء التنظيمي الذي أعده جون ماير وترجمه إلى العربية بتصريح الهنداوي 2002 ، ويتكون المقياس من 21 فقرة ويحتوي على ثلاثة أبعاد ، وكانت البدائل للمقياسين على النحو التالي : (موافق بشدة ، موافق ، محايد ، غير موافق ، غير موافق تماما) ، وتم تصحيحهما على النحو التالي (1-2-3-4-5) وسيتم توضيح الفقرات التي تنتمي لكل بعد من أبعاد المقياسين في الجدول التالي:

المحور الأول متعلق بجودة حياة العمل وهذا المحور بدوه ينقسم الى قسمين

❖ القسم الأول: يتكون من معلومات تتعلق بالبيانات الشخصية الخبرة المهنية .

❖ القسم الثاني: يتناول جودة الحياة الوظيفية بأبعادها الستة التي تحتوي على 36 فقرة

موزعة بالشكل كالاتي:

• من الفقرة 1 إلى 6 ظروف العمل المعنوية

• من الفقرة 7 إلى 12 خصائص الوظيفة

• من الفقرة 13 إلى 18 الأجور والمكافئات

• من الفقرة 19 إلى 24 جماعة العمل

• من الفقرة 25 إلى 30 أسلوب الرئيس في الإشراف

• من الفقرة 31 إلى 36 المشاركة في القرارات

المحور الثاني متعلق بالولاء التنظيمي بمستوياته الثلاث ويتكون من 21 فقرة كل مستوى له

7 فقرات موزعة كالاتي:

- من الفقرة 1 إلى 7 الولاء العاطفي
- من الفقرة 8 إلى 14 الولاء المستمر
- من الفقرة 15 إلى 21 الولاء المعياري

5- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

لقد قام الباحث باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) لتفسير نتائج الاستبيان من خلال الأساليب الإحصائية التالية :

- إختبار ت لمعرفة الفروق بين المتوسطات ، المتوسط الحسابي لعينة والمتوسط الفرضي.
- معاملات الارتباط برسون بين الأبعاد والدرجة الكلية لكل مقياس
- إختبار تحليل التباين لدراسة الفروق بين أفراد عينة الدراسة في كلا المقياسين و متغير الخبرة.

الفصل الخامس
عرض ومناقشة وتفسير نتائج
الفرضيات

تمهيد:

إن النتائج التي توصل إليها الطالب الباحث من خلال الدراسة الميدانية تعد همزة وصل للمعطيات الميدانية ، فبعدما تطرقنا إلى الخطوات المنهجية التطبيقية والأساليب الإحصائية المستعملة ، سنحاول في هذا الفصل عرض هذه النتائج وتحليلها.

1 عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضيات:

1-1 عرض ومناقشة وتفسير الفرضية الأولى:

نص الفرضية الأولى " نتوقع مستوى مرتفع لجودة حياة العمل لدى عينة من عمال مؤسسة توزيع الغاز والكهرباء بولاية الجزائر (شرق)، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (08) : يمثل إختبار ت لعينة واحدة الذي يوضح الفرق بين المتوسط الحسابي

لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لمقياس جودة حياة العمل .

المتوسط الفرضي للمقياس 108				الفرق بين متوسط الأفراد والمتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي للأفراد	حجم العينة	الدرجة الكلية
القرار	مستوى الدلالة	درجة الحرية	T					
دالة عند 0.01	.000	159	38.48	34.12	11.21	142.12	160	جودة حياة العمل

من خلال النتائج المبينة بالجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على مقياس جودة حياة العمل قد بلغ 142.12 أنه أعلى من المتوسط الفرضي الذي يفرضه هذا المقياس والمقدر بـ 108، وبناء عليه فإنه يمكن القول بأن مستوى جودة حياة العمل مرتفعة لدى عينة من عمال مؤسسة توزيع الغاز والكهرباء بولاية الجزائر (شرق) وهذا ما أكدته قيمة "ت" بالنسبة للعينة الواحدة التي بلغت قيمتها 38.48 وهي دالة إحصائيا

عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$) ، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

وبالتالي تحققت الفرضية الأولى، وهذه النتيجة جاءت تتعارض مع ما جاءت به دراسة نصار (2013) والتي هدفت إلى التعرف على مستوى جودة حياة العمل في كل من دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم ، والتي كانت من بين نتائجها أن جودة حياة العمل في وزارة التربية والتعليم كانت متوسطة ومقبولة ، وكذلك نجد دراسة (الشبلي 2016) والتي هدفت إلى معرفة أثر جودة حياة العمل والولاء التنظيمي لدى الموظفين في الوزارات الفلسطينية ، والتي توصلت نتائجها أن واقع جودة حياة العمل في الوزارات الفلسطينية جاءت بدرجة متوسطة على الدرجة الكلية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال بعض فقرات مقياس جودة العمل أن عمال مؤسسة سونلغاز يتمتعون بمستوى مرتفع من جودة حياة العمل نتيجة لتوفر مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين أطراف الهيئات التنظيمية ، كما يشعرون بعدالة نظام الأجور وهذا ما إنعكس على جودة حياة العمل لديهم .

1-2 عرض ومناقشة وتفسير الفرضية الثانية:

نص الفرضية الثانية " نتوقع مستوى مرتفع للولاء التنظيمي لدى عينة من عمال مؤسسة توزيع الغاز والكهرباء بولاية الجزائر(شرق)،وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (09) : يمثل إختبار ت لعينة واحدة الذي يوضح الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لمقياس الولاء التنظيمي .

الدرجة الكلية	حجم العينة	المتوسط الحسابي للأفراد	الانحراف المعياري	الفرق بين متوسط الأفراد والمتوسط الفرضي	المتوسط الفرضي للمقياس 63		
					T	درجة الحرية	مستوى الدلالة
جودة حياة العمل	160	81.85	9.85	18.85	24.20	159	.000
							دالة عند 0.01

من خلال النتائج المبينة بالجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على مقياس الولاء التنظيمي قد بلغ 81.85 وأنه أعلى من المتوسط الفرضي الذي يفرضه هذا المقياس والمقدر بـ 63، وبناء عليه فإنه يمكن القول بأن مستوى الولاء التنظيمي مرتفع لدى عينة من عمال مؤسسة توزيع الغاز والكهرباء بولاية الجزائر (شرق) ، وهذا ما أكدته قيمة "ت" بالنسبة للعينة الواحدة التي بلغت قيمتها 24.20 وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$) ، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

تتفق هذه الدراسة مع دراسة (لوتاه 2002) فيما يتعلق بالولاء التنظيمي فقد إتفقت مع الفرضية وكان مستوى الولاء التنظيمي بأبعاده الثلاثة لدى الموظفين مرتفع ، فحين تعارضت الدراسة الحالية مع دراسة (الشبلي 2016) ، التي ترى أن واقع الولاء التنظيمي بأبعاده المختلفة لدى العاملين في الوزارات الفلسطينية جاء بدرجة متوسطة على الدرجة الكلية.

ويعزو الطالب الباحث أن الولاء مرتفع ذلك إلى تبني سياسة وثقافة وقيم ومبادئ المؤسسة التي يعملون بها، وذلك لشعورهم بالفخر والانتماء لهذه المؤسسة والتي تعتبر من أهم القطاعات الإستراتيجية في البلاد ولما لها من مزايا وخدمات التي تقدمها لعمالها.

3-1 عرض ومناقشة وتفسير الفرضية الثالثة:

توجد علاقة ارتباطيه موجبة دالة إحصائيا بين جودة حياة العمل لدى عينة من عمال مؤسسة توزيع الغاز والكهرباء والولاء التنظيمي لديهم بولاية الجزائر (شرق) . " وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (10) يوضح الإرتباط بين جودة الحياة والولاء التنظيمي.

الولاء التنظيمي		
0,199*	معامل الارتباط بيرسون	جودة حياة العمل
0,012	مستوى الدلالة	
160	حجم العينة	
* الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)		

من خلال الجدول رقم (10) أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بين درجات أفراد عينة الدراسة في مقياس جودة حياة العمل والولاء التنظيمي لدى أفراد عينة الدراسة قد بلغ 0,199 وهذه القيمة ضعيفة وطرديية ، كما أن هذه القيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$) بمعنى أنه توجد علاقة إرتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل والولاء التنظيمي لدى أفراد عينة الدراسة وبالتالي يمكن القول بأن هذه الفرضية قد تحققت، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

تتفق الفرضية مع دراسة (Farideh Haghshenas Kashani (2012) في القول بأنه توجد علاقة إيجابية بين عدالة المكافآت والأجور وظروف العمل الصحية الآمنة والفرص المتاحة لتنمية قدرات العاملين والتوازن في الحياة الوظيفية والحياة الشخصية مع سلوك المواطنة، وهذا الطرح أقرب ما يكون لما توصلت إليه الدراسة في هذه الفرضية، وكذلك دراسة الشبلي (2016) والتي توصلت نتائجها إلى وجود اثر إيجابي دال إحصائيا بين جودة حياة العمل والولاء التنظيمي ، ويمكن القول انه توجد علاقة طردية موجبة بين كل

من جودة الحياة الوظيفية والولاء التنظيمي بحيث كلما إرتفع مستوى جودة الحياة الوظيفية ارتفع بالمقابل مستوى الولاء التنظيمي .

4-1 عرض ومناقشة وتفسير الفرضية الرابعة

نص الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة حياة العمل لدى عينة من عمال مؤسسة توزيع الغاز والكهرباء بولاية الجزائر (شرق) تعزى إلى الخبرة المهنية، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (11) يوضح الفروق بين أفراد عينة الدراسة في جودة حياة العمل تبعا لمتغير الخبرة المهنية.

القرار	مستوى الدلالة	F قيمة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات		
غير دال عند 0.05	.491	.714	90.098	2	180.196	داخل المجموعات	جودة حياة العمل
			126.263	157	19823.304	ما بين المجموعات	
				159	20003.500	الكلي	

من خلال الجدول رقم (12) أعلاه وبالنظر إلى قيمة إختبار تحليل التباين (F) والتي بلغت في مقياس جودة حياة العمل (0.714)، نلاحظ أن هذه القيمة جاءت غير دالة ، وبالتالي لا توجد فروق بين أفراد عينة الدراسة في جودة حياة العمل تعزى لمتغير الخبرة المهنية .

وبالتالي تحققت الفرضية الرابعة ، وتتفق نتيجة هذه الدراسة الحالية مع دراسة ماضي (2014) والتي هدفت إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية ، والتي كانت من بين نتائجها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى سنوات الخدمة ، وكذلك دراسة " (2012)

Farideh Haghshenas Kashani والتي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية والتي توصلت أهم نتائجها أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إستجابات العاملين في جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى سنوات الخدمة ، في المقابل نجد دراسة **حلاوة 2014** والتي كانت تتعارض نتائجها مع الدراسة الحالية تقول أنه هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين حول غموض الحياة الوظيفية تعزى لسنوات الخبرة.

ويعزو الطالب الباحث ذلك أن مستوى جودة حياة العمل لا تؤثر فيه سنوات الخبرة سواء قلت أو كثرت ، وخاصة أن عمال مؤسسة سونلغاز تجمعهم بيئة إجتماعية واحدة ، وكذلك أن الثقافة التنظيمية السائدة داخل هذه المؤسسة تعزز العلاقات الإنسانية الجيدة بين العمال دون النظر إلى تاريخ تعيين العامل.

1-5 عرض ومناقشة وتفسير الفرضية الخامسة:

نص الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عينة من عمال مؤسسة توزيع الغاز والكهرباء بولاية الجزائر (شرق) تعزى إلى الخبرة المهنية، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (12) يوضح الفروق بين أفراد عينة الدراسة في الولاء التنظيمي تبعا لمتغير

الخبرة المهنية

القرار	مستوى الدلالة	F قيمة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات		
غير دال عند 0.05	.607	.501	48.947	2	97.893	داخل المجموعات	الولاء التنظيمي
			97.718	157	15341.801	ما بين المجموعات	
				159	15439.694	الكلي	

من خلال الجدول رقم (12) أعلاه وبالنظر إلى قيمة اختبار تحليل التباين (F) والتي بلغت في مقياس الولاء التنظيمي (0.501)، نلاحظ أن هذه القيمة جاءت غير دالة ، وبالتالي لا توجد فروق بين أفراد عينة الدراسة في الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الخبرة المهنية .

تتفق هذه الدراسة مع دراسة " Farideh Haghshenas Kashani (2012) "

والتي ترى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط إستجابة العاملين فيما يتعلق بسلوك المواطنة التنظيمية يعزى إلى متغير الخبرة ، ويمكن رد ذلك إلى الثقافة الاجتماعية العامة والسلوك الديني اللذان يركزان على قيم الإخاء وإتقان العمل والعمل الجماعي إلى غير ذلك، بالإضافة إلى نوعية العلاقات غير الرسمية الشائعة داخل المؤسسة والتي تمتاز بالصدقة والتعاون في إنجاز العمل، ويمكن أن نستنتج أن الولاء التنظيمي لا يتأثر بالخبرة في العمل سواء كان العمال حديثي أو قليلي الخبرة وذلك لقناعتهم بمبادئ وثقافة المؤسسة ولديهم قناعة بعدم ترك العمل، في المقابل نجد الدراسة الحالية تتعارض مع دراسة **خليفات، والملاحمة (2009)**، والتي ترى أنه توجد فرق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس تعزى إلى مدة الخدمة في الجامعة والكلية.

الخاتمة:

إن تحسين نوعية العمل بأبعادها النفسية والاجتماعية والطبيعية تشكل مسؤولية اجتماعية وأخلاقية ومعنوية تتحملها المؤسسات ، ومستوى كفاءة المؤسسة في تحمل هذه المسؤولية يمكن أن ينعكس بنتائج ملموسة على جهود المنظمة من حيث النمو والازدهار والتكيف مع المتطلبات البيئية .فنجاح المؤسسة مرتبط بتهيئة النوعية المناسبة من جودة حياة العمل، بحيث يمكن أن يساهم هذا في إطلاق طاقات أفرادها العاملين تحقيقا لهدف زيادة الإنتاجية كما ونوعا، ويرفع من مستويات ولائهم بأبعاده المختلفة لمؤسساتهم ذلك أن التوجهات الحالية للمؤسسات لم تعد تعتمد على الاستثمار في رأس المال الجيد فقط وإنما تستهدف إجراء تغييرات في العمل من حيث محتواه وأبعاده .

2- الإقتراحات:

بعد أن قام الباحث بإستعراض نتائج الدراسة الميدانية يمكن له أن يقدم مجموعة من التوصيات، وقد تم عرضها على شكل نقاط :

- الاهتمام بتحسين ظروف العمل المادية في المؤسسة من خلال توفير البيئة المناسبة لطبيعة العمل كتصميم المكتب المريح ، وتوفير درجة الحرارة المعتدلة والإضاءة الجيدة ، والطلاء المناسب وأدوات العمل المطلوبة لما في ذلك من أثر كبير على إنتاجية العاملين وأدائهم.
- توفير بيئة عمل صحية وآمنة تلبى شروط السلامة المهنية في المؤسسة، والحرص على إتباع العاملين لإجراءات الوقاية والسلامة أثناء العمل ، وتواجد نظام وقاية وحماية ضد الحرائق داخل مؤسستهم للحفاظ على سلامة وصحة العاملين والحد من إصابات العمل.
- أن تراعي الإدارة أثناء قيامها بالتصميم الوظيفي وضوح وسلاسة المهام الوظيفية وقدرات وجهود العاملين ، وترك مساحة مناسبة لهم في تنفيذها ، لكي يتسنى للمؤسسة الحصول على مستوى ولاء مرتفع .
- تحقيق الأمان الوظيفي للعاملين وضمان شعورهم بالاستقرار في المؤسسة وتنفيذ مخاوفهم في الاستغناء عن خدماتهم لاكتساب ولائهم والحصول على أقصى أداء لهم.
- الحرص على وجود نظام واضح وملائم للترقيات في المؤسسة بما يضمن تحقيق أهداف المنظمات وطموحات عاملها.
- مساعدة العاملين في تطوير ذاتهم والارتقاء بمستواهم العلمي والمهني من خلال إلحاقهم بدورات تدريبية متخصصة ، وتوفير المنح التعليمية والبعثات للخارج للارتقاء بالعاملين وتحسين أدائهم وإنتاجيتهم.

- تفعيل جداول العمل المرنة بما يتناسب ومصلحة المنظمة وعاملها ما أمكن لما في ذلك من أثر جيد على تحسين أداء العاملين وضمان ولائهم للمنظمة.
- الاهتمام بتحسين الأجور والمكافآت والتعويضات داخل المؤسسة وضمان عدالتها لضمان استمرارية العاملين ورفع مستوى أدائهم ومعنوياتهم
- الحرص على مشاركة العاملين في الإدارة واتخاذ القرارات التي تمس أعمالهم داخل المؤسسة وتشجيعهم على ذلك لضمان تنفيذها وإشعارهم بالمسئولية تجاه تنفيذ هذه القرارات.
- الاهتمام برفاهية العاملين بما يتناسب وطبيعة العمل داخل المنظمة وقدراتها المالية كتخصيص بعض الرحلات على حساب المؤسسة.
- الحرص على نظام واضح وملائم وعادل لتقويم المظالم داخل المؤسسة ووضع صندوق لاستقبال شكاوى وتظلمات العاملين والعمل على معالجتها.
- الحرص على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية لعاملها لتجنب ضغوط العمل
- إعداد التقارير الدورية الخاصة بأداء العاملين وتزويدهم بها والعمل على اكتشاف مواطن الخلل ومعالجتها وربط هذه التقارير بنظامي الأجور والمكافآت والتعويضات في المنظمة وذلك لتحفيز العاملين على العطاء.

قائمة المراجع:

1- القرآن الكريم

المراجع باللغة العربية :

- 1- ابن منظور، جمال الدين أبي الفضل بن مكرم (2009). لسان العرب، الطبعة الثانية، المجلد الخامس عشر، بيروت: دار الكتب العلمية.
- 2- الأحمدى ، طلال عايد . الولاء التنظيمي وعلاقته بالخصائص الشخصية والرغبة في ترك المنظمة والمهنة : دراسة ميدانية على العاملين بمستشفيات وزارة الصحة بمدينة الرياض . المجلة العربية للإدارة ، القاهرة : المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، المجلد : 24 ، العدد 1 ، 2004 .
- 3- البليسي ، أسامة زياد يوسف .(2012)-جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة . رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية - غزة ، فلسطين .
- 4- بدوي ، شرين شريف .(2013). نموذج مقترح الأثر التوافق بين التزامات الإدارة والتزامات العاملين على جودة حياة العمل - دراسة تطبيقية على شركات خدمات الهاتف المحمول المصرية . "المجلة العلمية للاقتصاد و التجارة ، مصر .
- 5- برسي ، محمد حسين صالح عبد الغفور (2010). جودة الحياة الوظيفية في منظمات الخدمة المفاهيم والأهمية والنماذج التطبيقية " ، بحث مستخلص من رسالة مقدمة للحصول على درجة الدكتوراه ، الفلسفة في إدارة الأعمال - المجلة العلمية للدراسات التجارية و البنينة ، مصر ، مجلد 1 ، العدد 2 ، ص 247 - 262.
- 6- جاد الرب، سيد.(2008). جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية. القاهرة: المؤلف

- 7- جاد الرب، سيد.(2009). استراتيجيات تطوير وتحسين الأداء الأطر المنهجية والتطبيقات العملية. الأسماعلية: المؤلف .
- 8- الجريسي ، زياد . (2010). الروح المعنوية و علاقتها بالولاء التنظيمي للعاملين بمجلس الشوري السعودي من وجهة نظرهم. رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية .
- 9- حريم ، حسين محمود .(2004). مبادئ السلوك التنظيمي : سلوك الأفراد و المنظمات . الاردن ، عمان: دار زهران للنشر و التوزيع .
- 10- حلاوة ، عماد منصور.(2015). غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي - دراسة تطبيقية على موظفي القطاع الحكومي المدنيين في قطاع غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الاسلامية - غزة ، فلسطين.
- 11- حلس ، صقر محمد أكرم . (2012). دور إدارة التغيير في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين - حالة دراسية على بلدية غزة . رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية حمادات، محمد(2006). قيم العمل والالتزام الوظيفي لدى المديرين.
- 12- الدهشان، محمد بشير، وعبد ربه، احمد عبد الرحمن (2010). السلامة المهنية، الطبعة الأولى ، عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- 13- السالم، محمود يحيى (2009). تنمية الموارد البشرية في ظل المتغيرات العالمية، الطبعة الأولى، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- 13- السالم ، مؤيد سعيد .(2009). إدارة الموارد البشرية - مدخل استراتيجي تكاملي. الطبعة الأولى عمان : إثراء للنشر و التوزيع.
- 14- شيخة ، نادر أحمد (2010). إدارة الموارد البشرية - إطار نظري و حالات عملية. عمان : دار الصفا للنشر و التوزيع-

- 15- الرواشدة، خلف سليمان (2007) صناعة القرار المدرسي والشعور بالأمن والولاء التنظيمي، عمان، الأردن. دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع.
- 16- رشيد مازن فارسي 2004 إدارة الموارد البشرية الرياض: مكتبة العبيكان.
- 17- عبد الرحمن، محمد عبد الحميد (2011). الحوافز والولاء التنظيمي في المنظمات، الطبعة الأولى، بنغازي، ليبيا: منشورات جامعة الفاتح.
- 18- عبوي، زيد منير (2006). التنظيم الإداري: مبادئه وأساسياته، الطبعة الأولى، عيان، الأردن. دار أسامة للنشر والتوزيع. العتيبي، سعود، والسواط، طلق عوض الله 1997. الولاء التنظيمي والعوامل المؤثرة فيه بجامعة الملك عبد العزيز، مجلة الإداري، عدد 70، مسقط، عيان.
- 19- العتيبي ، منصور، (1426هـ). مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية ،الرياض، المشرف على إدارة الإعلام والعلاقات العامة اتصال شخصي.
- 20- العنزي، سامي بن سالم بن كسار (2014)، سياسات وبرامج الحماية والرعاية للموارد البشرية وعلاقتها بالأمن الوظيفي: دراسة مقارنة بين شركة زين للاتصالات وبين شركة المياه الوطنية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض: كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، قسم العلوم الإدارية.
- 21- عويضة، إيهاب احمد (2008). اثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية بمحافظة غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية: غزة،
- 22- المعاني، أيمن عودة (1999). الولاء التنظيمي لدى المديرين في الوزارات الأردنية، دراسة ميدانية، مجلة الإداري، جلد 21، العدد 78: مسقط.
- 23- هيجان، عبد الرحمن أحمد (1988). الولاء التنظيمي للمدير السعودي، الطبعة الأولى، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض: مركز الدراسات والبحوث.

24- لوتاه، حمده محمد يوسف (2004). العلاقة بين الولاء التنظيمي، وأداء العاملين في القطاع الحكومي في دولة الإمارات العربية المتحدة دراسة تطبيقية على وزارة الصحة، رسالة ماجستير غير منشورة، الإمارات العربية المتحدة: كلية الاقتصاد والعلوم السياسية قسم الإدارة العامة.

25- صالح ، محمد فالح، (2004)، إدارة الموارد البشرية : عرض وتحليل، عمان ، دار الحامد للنشر.

26- الفهداوي ، فهمي خليفة ؛ القطاونة ، نشأت أحمد . تأثيرات العدالة التنظيمية في الولاء التنظيمي : دراسة ميدانية للدوائر المركزية في محافظات الجنوب الأردنية . المجلة العربية للإدارة ، القاهرة : المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، المجلد: 2، العدد 2 ، 2004 .

27- القحطاني ، محمد علي مانع . أثر بيئة العمل الداخلية على الولاء التنظيمي . رسالة ماجستير غير منشورة ، الرياض : جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، 2001 .

28- المغربي ، عبد الحميد عبد الفتاح ، دليل الإدارة الذكية لتنمية الموارد البشرية : فن المنظمات المعاصرة . القاهرة : المكتبة ،العصرية للنشر 2008.

29- ماضي ، خليل إسماعيل.(2014). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين - دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية . رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة قناة السويس مصر -

1–Dahi, Svenn–Age: And Guillen, Ana M. (2009). Quality Of Work In The European Union : Concept, Data and Debates from a Transnational Perspective. Work and Society, Vol.67, S.A., P.22.

2–Daud, Normala (2010). Investigating the relationship between Quality of Work life and Organizational commitment amongst Employees in Malaysian firm. International Journal Of Business and Management, Vol.5, No.10, p 75–82.

3–John K. Layer, Waldemar Karwowski "The effect of cognitive demands and perceived quality of work life on human performance in manufacturing environments International Journal of Industrial Ergonomics Volume 39, Issue 2, March 2009.–

4–Frederick, R. (Ed.). A companion to business ethics. (2002).

5–Wither, William ; and Davis, Keith.(2002) . Human Resources and Personnel Management . New York, MCGraw – Hill Series in Management.

الملاحق :

الملاحق :

- الملحق رقم 01 الخاص بأدوات القياس.
- ملحق رقم 02 الخاص بالخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة
- الملحق رقم 03 الخاص بنتائج الدراسة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة مستغانم عبد الحميد بن باديس

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس

إستبيان

أخي الموظف.....أختي الموظفة

تحية طيبة وبعد ،

يقوم الباحث بدراسة تخص "مؤسسات سونلغاز الجزائر شرق".

وهذه الدراسة هي جزء من متطلبات لنيل شهادة ماستر بقسم علم النفس ، فأرجو منكم التعاون وذلك بالإجابة على فقرات الإستبانة بكل صراحة وموضوعية بوضع إشارة (x) في المكان المناسب الذي يعبر عن وجهة نظرك، علما أن أجابتك لن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي .
تقبلوا مني فائق الإحترام والتقدير.

الرجاء من سيادتكم وضع علامة (x) تحت درجة موافقتك على كل عبارة من العبارات التالية كما تعيشها في مؤسستك "مؤسسة سونلغاز" التي تمارس بها عملك:

البيانات الشخصية:

1- الجنس :	<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى		
2- المؤهل العلمي:	<input type="checkbox"/> ابتدائي	<input type="checkbox"/> متوسط	<input type="checkbox"/> ثانوي	<input type="checkbox"/> تعليم عالي
3- الخبرة :	<input type="checkbox"/> أقل من 5 سنوات	<input type="checkbox"/> من 5 إلى 10 سنوات	<input type="checkbox"/> من 10 إلى 15 سنة	<input type="checkbox"/> أكثر من 15 سنة
4- الحالة الاجتماعية :	<input type="checkbox"/> متزوج/ة	<input type="checkbox"/> أعزب/ة	<input type="checkbox"/> مطلق/ة	<input type="checkbox"/> أرمل/ة
5- العمر :	<input type="checkbox"/> من 20 إلى 30 سنة	<input type="checkbox"/> من 30 إلى 40 سنة	<input type="checkbox"/> من 40 إلى 50	<input type="checkbox"/> أكثر من 50 سنة

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير تماما	الأسئلة
					1. أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه.
					2. أتمتع بحرية العمل في وظيفتي .
					3. توجد صداقات حميمة بيني وبين زملائي في العمل .
					4. أشعر باحترام الآخرين لي في مؤسستي .
					5. أشعر بالرضا عن الإنجاز الذي أحققه في عملي.
					6. أشعر بجودة التعامل مع زملائي في المؤسسة.
					7. تتميز مهام عملي وأبعاد وظيفتي بالأهمية .
					8. أشعر بالمسؤولية عن كل ما أقوم به .
					9. أمتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي .
					10. لدى حرية التصرف في تقرير كل شيء في وظيفتي.
					11. حجم العمل في وظيفتي مناسب .
					12. تتميز مهام عملي بالتحدي والمتعة .
					13. أنا سعيد تماما بما أحصل عليه من دخل من عملي.
					14. يعتمد أجرى على مقدار إنجازي في العمل.
					15. أفهم بشكل تام نظام الأجور والمكافآت في مؤسستي .
					16. أجرى عادل بالنظر إلى ما يحصل عليه زملائي.
					17. أجرى عادل بالنظر إلى مهاراتي ومجهودي.
					18. أدائي الفردي يحدد مقدار أجرى ومكافأتي .
					19. أشعر بأنني جزء هام من جماعة عملي .
					20. يعبر أفراد فريق عملي عن رأيهم بحرية .
					21. لدى كل فرد في فريق عملي فهم كامل عن أهداف العمل .
					22. يتبادل أعضاء فريق العمل مشاعرهم بحرية.

					23. يشترك أعضاء الفريق في القرارات التي تهمهم.
					24. لدى أعضاء فريق عملي خبرات مختلفة ومتكاملة.
					25. يشجعني رئيسي على المشاركة في اتخاذ القرارات.
					26. يمتلك رئيسي قدرة كبيرة على التخطيط المسبق لعمل.
					27. يعطي رئيسي معلومات كاملة لمؤوسيه .
					28. يعاملنا رئيسنا بعدالة وإنصاف .
					29. يوضح لنا رئيسنا أهداف العمل بشكل محفز .
					30. يتمتع رئيسنا بقدرة عالية على تحميس مؤوسيه لبذل أقصى جهد ممكن
					31. لدى الفرصة للتأثير على القرارات التي تمس عملي.
					32. أستطيع أن أشارك برأي في حل مشكلات عملي.
					33. أحصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي .
					34. أحصل على معلومات مناسبة عن إنجازى في عملي.
					35. استمتع بالتعاون و المشاركة مع زملاء العمل.
					36. لدى قدر مناسب من الحرية في أداء عملي.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	الأسئلة
					1. أشعر بالخوف من ترك العمل لصعوبة الحصول على علاقات عمل مشابهة لبيئة عملي الحالي في مؤسسة أخرى.
					2. اشعر بعدم الإطمئنان لو تركت عملي الحالي لعدم توفر وظيفة مناسبة.
					3. النظرة الإجتماعية لوظيفتي الحالية عالية ومن الصعب وجودها في مؤسسة اخرى.
					4. لو تركت عملي الحالي سأضحى بمزايا قد لا أجدها في عمل الاخر.
					5. سأبقى في المؤسسة التي أعمل بها حتى لو توفرت لي وظيفة في مكان آخر براتب ومميزات أفضل.
					6. لدي خيارات محدودة في العمل خارج المؤسسة، لذا لن أترك العمل بالمؤسسة.
					7. أعتقد باني أخدم مستقبلي الوظيفي بالبقاء في المؤسسة التي اعمل بها حاليا.
					8. لدي رغبة لإنهاء باقي أيام خدمتي المهنية بالمؤسسة التي أعمل بها الآن.
					9. أعتبر التحديات والمخاطر التي تواجه المؤسسة التي اعمل بها جزءا من التحديات والمخاطر التي تواجهني شخصيا.
					10. أشعر بالفخر عندما أتحدث عن مؤسستي أمام الآخرين.
					11. أنا سعيد جدا لأنني اخترت العمل في المؤسسة التي اعمل بها الآن.
					12. سأدافع عن المؤسسة التي اعمل بها عند ذكرها بسوء حتى بعد تركي للعمل بها.
					13. لدي استعداد لتقديم مجهود أكبر من المطلوب لتحقيق أهداف المؤسسة.
					14. المؤسسة التي أعمل بها أفضل جهة يمكن العمل بها.

					15. أشعر بضرورة الولاء للمؤسسة التي أعمل بها لقاء ما قدمته لي من خدمات ومميزات.
					16. أرى أن الانتقال من المؤسسة التي أعمل بها إلى مؤسسة أخرى عمل غير أخلاقي.
					17. أشعر أدبيا بضرورة الإستمرار في المؤسسة الحالية حتى مع وجود عروض عمل أفضل في مؤسسة أخرى.
					18. لدي حرص كبير على الإستمرار في العمل بالمؤسسة التي أعمل لديها.
					19. أرى أنه من الأفضل أن يقضي الإنسان حياته الوظيفية في مؤسسة واحدة.
					20. سأشعر بتأنيب الضمير لو تركت عملي الحالي.
					21. أرى أن قيمي تتفق مع قيم المؤسسة التي أعمل بها.

ملحق رقم 02 الخاص بالخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة

أولاً: جودة حياة العمل

الصدق (الاتساق الداخلي الأبعاد مع الدرجة الكلية)

		VAR00007 دك
VAR0000 1 ظروف العمل المعنوية	Corrélation de Pearson	.654**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	40
VAR0000 2 خصائص الوظيفة	Corrélation de Pearson	.700**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	40

VAR0000 3 الأجور والمكافئات	Corrélation de Pearson	.896**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	40
VAR0000 4 جماعة العمل	Corrélation de Pearson	.703**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	40
VAR00005 سلوب الرئيس في الإشراف	Corrélation de Pearson	.918**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	40
VAR00006 المشاركة في القرارات	Corrélation de Pearson	.475**
	Sig. (bilatérale)	.002
	N	40
VAR00007 لدرجة الكلية	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	40

صدق التمييزي (المقارنة الطرفية)

Statistiques de groupe

	VAR0000	N	Moyenne	Ecart- type	Erreur standard moyenne
	2				
VAR0000	1.00 العليا	11	152.363 6	2.46060	.74190
1	2.00 الدنيا	11	123.545 5	12.6677 8	3.81948

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
	F	Sig.	t	Ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
								Inférieure	Supérieure
VAR00001 Hypothèse de variances égales	9.685	.005	7.407	20	.000	28.81818	3.89087	20.70198	36.9343
Hypothèse de variances inégales			7.407	10.754	.000	28.81818	3.89087	20.23043	37.4059

الثبات (ألفا كرونباخ)

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	40	100.0
Exclus ^a	0	.0
Total	40	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.891	36

التجزئة النصفية

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	40	100.0
	Exclus ^a	0	.0
	Total	40	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

	Valeur	.812
Partie 1	Nombre d'éléments	18 ^a
Alpha de Cronbach	Valeur	.810
Partie 2	Nombre d'éléments	18 ^b
	Nombre total d'éléments	36
Corrélation entre les sous-échelles		.751
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale	.858
	Longueur inégale	.858

Coefficient de Guttman split-half

.857

- a. Les éléments sont : VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010, VAR00011, VAR00012, VAR00013, VAR00014, VAR00015, VAR00016, VAR00017, VAR00018.
- b. Les éléments sont : VAR00019, VAR00020, VAR00021, VAR00022, VAR00023, VAR00024, VAR00025, VAR00026, VAR00027, VAR00028, VAR00029, VAR00030, VAR00031, VAR00032, VAR00033, VAR00034, VAR00035, VAR00036.

المقياس الثاني: الولاء التنظيمي

صدق الاتساق الداخلي

	VAR00022
VAR00001	Corrélation .600**
de	
Pearson	
Sig.	.000
(bilatérale)	
N	40
VAR00002	Corrélation .497**
de	
Pearson	
Sig.	.001
(bilatérale)	
N	40
VAR00003	Corrélation .779**
de	
Pearson	
Sig.	.000
(bilatérale)	
N	40

VAR00004	Corrélation	.771**
	de	
	Pearson	
	Sig.	.000
	(bilatérale)	
	N	40
VAR00005	Corrélation	.728**
	de	
	Pearson	
	Sig.	.000
	(bilatérale)	
	N	40
VAR00006	Corrélation	.365*
	de	
	Pearson	
	Sig.	.021
	(bilatérale)	
	N	40
VAR00007	Corrélation	.691**
	de	
	Pearson	
	Sig.	.000
	(bilatérale)	
	N	40
VAR00008	Corrélation	.684**
	de	
	Pearson	
	Sig.	.000
	(bilatérale)	
	N	40

VAR00009	Corrélation	.244
	de	
	Pearson	
	Sig.	.129
	(bilatérale)	
	N	40
VAR00010	Corrélation	.759**
	de	
	Pearson	
	Sig.	.000
	(bilatérale)	
	N	40
VAR00011	Corrélation	.677**
	de	
	Pearson	
	Sig.	.000
	(bilatérale)	
	N	40
VAR00012	Corrélation	.738**
	de	
	Pearson	
	Sig.	.000
	(bilatérale)	
	N	40
VAR00013	Corrélation	.402*
	de	
	Pearson	
	Sig.	.010
	(bilatérale)	
	N	40

VAR00014	Corrélation	.790**
	de	
	Pearson	
	Sig.	.000
	(bilatérale)	
	N	40
VAR00015	Corrélation	.530**
	de	
	Pearson	
	Sig.	.000
	(bilatérale)	
	N	40
VAR00016	Corrélation	.886**
	de	
	Pearson	
	Sig.	.000
	(bilatérale)	
	N	40
VAR00017	Corrélation	.788**
	de	
	Pearson	
	Sig.	.000
	(bilatérale)	
	N	40
VAR00018	Corrélation	.564**
	de	
	Pearson	
	Sig.	.000
	(bilatérale)	
	N	40

VAR00019	Corrélation de Pearson	.602**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	40
VAR00020	Corrélation de Pearson	.684**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	40
VAR00021	Corrélation de Pearson	.611**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	40
VAR00022	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	40

صدق التمييزي

Statistiques de groupe

	VAR00002	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
	1.00 العليا	11	89.6364	.92442	.27872

VAR0000	2.00الدنيا	11	65.2727	11.6455	3.51126
1				2	

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances	Test-t pour égalité des moyennes								
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
VAR00001	Hypothèse de variances égales	16.782	.001	6.917	20	.000	24.36364	3.52230	17.01624	31.71100
	Hypothèse de variances inégales			6.917	10.126	.000	24.36364	3.52230	16.52868	32.19800

الثبات (الفا كرونباخ)

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	40	100.0
	Exclus ^a	0	.0
	Total	40	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.926	21

التجزئة النصفية

Statistiques de fiabilité

	Valeur	.852
Partie 1	Nombre d'éléments	11 ^a
Alpha de Cronbach	Valeur	.877
Partie 2	Nombre d'éléments	10 ^b
	Nombre total d'éléments	21
Corrélation entre les sous-échelles		.852
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale	.920
	Longueur inégale	.920
Coefficient de Guttman split-half		.919

a. Les éléments sont : VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010, VAR00011.

b. Les éléments sont : VAR00011, VAR00012, VAR00013, VAR00014, VAR00015, VAR00016, VAR00017, VAR00018, VAR00019, VAR00020, VAR00021.

الملحق رقم 03 الخاص بنتائج الدراسة

الفرضية الاولى: نتوقع مستوى مرتفع من جودة حياة العمل لدى عمال مؤسسة سونلغاز بولاية الجزائر (شرق)

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart- type	Erreur standard moyenne
VAR0000 1	160	142.125 0	11.2164 2	.88674

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 108					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
VAR0000 1	38.484	159	.000	34.12500	32.3737	35.8763

الفرضية الثانية: نتوقع مستوى مرتفع من الولاء التنظيمي لدى عمال مؤسسة سونلغاز بولاية الجزائر (شرق)

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenn e	Ecart- type	Erreur standard moyenne
VAR0000 1	160	81.8563	9.85419	.77904

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 63					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
VAR0000 1	24.204	159	.000	18.85625	17.3176	20.3949

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائيا بين جودة حياة العمل والولاء التنظيمي لدى عمال مؤسسة سونلغاز بولاية الجزائر (شرق).

Corrélations

		VAR0000 1	VAR0000 2
VAR0000 1	Corrélacion de Pearson	1	.199*
	Sig. (bilatérale)		.012
	N	160	160
VAR0000 2	Corrélacion de Pearson	.199*	1
	Sig. (bilatérale)	.012	
	N	160	160

*. La corrélation est significative au niveau 0.05

(bilatéral).

الفرضية الرابعة : لاتوجد فروق في جودة حياة العمل تعزى الى الخبرة

ANOVA à 1 facteur

VAR00002

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Significatio n
Inter-groupes	180.196	2	90.098	.714	.491
Intra-groupes	19823.304	157	126.263		
Total	20003.500	159			

الفرضية الخامسة: لاتوجد فروق في الولاء التنظيمي يعزى الى الخبرة

ANOVA à 1 facteur

VAR00001

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Significatio n
Inter-groupes	97.893	2	48.947	.501	.607
Intra-groupes	15341.801	157	97.718		
Total	15439.694	159			

