

أثر جودة الحياة الوظيفية في العلاقة بين
الاستغراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية
(دراسة ميدانية)

إعداد

الدكتورة/ فوزية علي سلطان

مدرس إدارة الأعمال
الجامعة العراقية - فرع الزقازيق

٢٠١٩م

أثر جودة الحياة الوظيفية في العلاقة بين الاستغراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية
(دراسة ميدانية)

الدكتورة/ فوسوزية علي سلطان

مدرس إدارة الأعمال

بالجامعة العمالية - فرع الزقازيق

الملخص العربي:

هدف هذا البحث إلى التعرف على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، وكذلك التعرف على العلاقة بين الاستغراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية بمحافظة الشرقية، وكذلك التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية ومستوى الاستغراق الوظيفي ودرجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأطباء في المستشفيات موضع البحث، ولقد تم استخدام الاستبيان كأداة البحث لاستطلاع آراء مجتمع البحث (٢٠١٣ طبيباً) وتكون مجتمع الدراسة من الأطباء (عمام وأخصائي) بالمستشفيات الحكومية موضع البحث، وقد تم توزيع الاستمارة على عينة مكونة من (٣٤٣ طبيباً) بالمستشفيات موضع البحث. وأظهرت نتائج البحث وجود علاقة طردية قوية موجبة بين جودة الحياة الوظيفية وكلا من الاستغراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية للأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية فيما أظهرت ارتفاع درجة ممارسة الاستغراق الوظيفي، وسلوك المواطنة التنظيمية بالرغم من انخفاض جودة الحياة الوظيفية. كما قدم البحث مجموعة من التوصيات أهمها العمل على إجراء مراجعة شاملة لنظم وسياسات جودة الحياة الوظيفية والعمل على تعديلها وتعزيز وتطوير الاستغراق الوظيفي عند الأطباء في المستشفيات الحكومية وزيادة مستوى الوعي بأهمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأطباء ونتاجه الإيجابية لصالح المريض بشكل خاص والمستشفى بشكل عام.

Summary:

The aim of this research is to identify the relationship between the quality of work life and job involvement and the organizational citizenship behavior, as well as to identify the relationship between occupational absorption and the organizational citizenship behavior among doctors working in government hospitals in Sharkia governorate, as well as the level of quality of work life, The questionnaire was used as a research tool to explore the views of the research community (2013 physicians). The study community consists of doctors (general and specialist) in the governmental hospitals in question. Form distributed to a sample of (343 doctors) in hospitals in question. The results of the study showed a strong positive correlation between the quality of the work life and both the job involvement and organizational citizenship behavior of doctors working in government hospitals, while the high degree of job involvement and the organizational citizenship behavior showed a decrease in the quality of life. The study also presented a number of recommendations, the most important of which is the work to conduct a comprehensive review of the quality of work life policies and to modify them, enhance and develop the job involvement of doctors in public hospitals and increase the level of awareness of the importance of the organizational citizenship behavior to doctors and its positive results for the patient in particular and the hospital in general.

مقدمة:

تعتبر أفضل وسيلة لبحث الاستغراق الوظيفي تتم من خلال التركيز على المتغيرات الاجتماعية، مثل عملية التطبيع الاجتماعي التي تسهم في إيجاد حزم لا يتجزأ من قيم الفرد الشخصية، فالإنسان الذي يستغرق في عمله هو الذي ينظر إلى عمله على أنه أهم جزء في حياته، وينهك فيه على أنه غاية في حد ذاته. (إيمان حسن نصار، ٢٠١٦، ص ١٥).

وتشمل جودة الحياة الوظيفية على العديد من العناصر التي تمس أداء المنظمات مباشرة وتؤثر عليها، وهذا المفهوم رغم أنه قد يبدو مقصوراً على البيئة المباشرة للعمل، إلا أنه يلمس الحياة الشخصية للعاملين باعتبار أن الفرد هو كائن بشري له العديد من المشاعر والاهتمامات الشخصية والتي إن لم يتم مراعاتها، فإنها بالتقطع منطقي بظلالها السلبية على أداء العاملين، ومن ثم على أداء المنظمات التي يعملون لها. (سيد حاد الرب، ٢٠٠٨، ص ٥).

هذا وقد شهد العرب في العقود الأخيرة اهتماماً متزايداً بسلوكيات المواطنة التنظيمية، وذلك لملائمتها الوظيفية بأداء المنظمات وإمكانية الاستفادة منها من قبل الإدارات لترجيح السلوك التنظيمي وفقاً لما تتطلبه مصلحة للمنظمة. (Abraharm Chouyoh, 2013, P. 230)

ويمكن ربط الاستغراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية معاً في ضوء جودة الحياة الوظيفية لأهميتهم في تعزيز القيم، هذا وتعتبر الموارد البشرية من أهم موارد للمنظمة، فهي المحرك الأساسي لكل الأنشطة التي ينتج عنها تحويل المدخلات إلى مخرجات، ومع أن للمنظمة تشمل عناصر متعددة كالأعمال والأنشطة والموارد المتاحة والآلات، إلا أن العنصر البشري يعتبر أهم هذه العناصر على الإطلاق، فهو الذي ينظم ويوزع الأعمال ويوفر السورود ويستخدمها. (بندر محمد أبوينة، ٢٠١٢، ص ٣٢).

فلكل فرد في المنظمة دوراً رسمياً يقوم به يتم تحديده من خلال وصف الوظيفة، إلا أنه يوجد نوع آخر من السلوكيات زاد الاهتمام به مؤخراً وهو سلوكيات الدور الإضافي، ومن أمثلة سلوك المواطنة التنظيمية: الإتيان بالروح الرياضية، الكرم والجود، الالتزام العام والسلوك الحضاري. (عادل زايد محمد، ٢٠١٤، ص ١٤).

وبالتالي فإن تحقيق أهداف منظمات الأعمال لا يتم فقط عن طريق الأدوار الأساسية للعاملين ولكن أيضاً عن طريق أداء ما يمكن من الأدوار الإضافية وهو ما يعرف بأنه سلوكيات المواطنة التنظيمية. (حمزة معمرى طمام، ٢٠١٤، ص ١٤).

انطلاقاً مما سبق نحاول الباحة إلقاء الضوء على جودة الحياة الوظيفية ومعرفة مدى تأثيرها في العلاقة بين الاستغراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية في المنشآت الحكومية بمحافظة الشرقية، وذلك من أجل البناء على تلك النماذج لإثبات وجود المتغير المستقل وهو الاستغراق الوظيفي في هذه المنشآت الحكومية موضع البحث ثم بناء هذه الدراسة لإثبات علاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية في وجود جودة الحياة الوظيفية بتلك المنشآت الحكومية.

المبحث الأول الإطار العام للمبحث

(١) الدراسات السابقة:

مقدمة: فيما يلي تعرض الباحثة لأهم آراء الباحثين والكتاب في مجال جودة الحياة الوطنية وعلاقتها بالاستغراق الوطني وسلوك المواطنة التنظيمية.

أولاً: الدراسات العربية والأجنبية في مجال الاستغراق الوطني وجودة الحياة الوطنية وسلوك المواطنة التنظيمية: بالنسبة للدراسات التي تناولت الاستغراق الوظيفي:

(١) دراسة (زرّاع عبدالمعتمد الوحيددي، ٢٠١٣، ص ١ : ١٤٥):

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين القيم التنظيمية والاستغراق الوظيفي لدى موظفي البنوك الإسلامية بقطاع غزة.

وقد توصلت الدراسة إلى أن موظفي البنوك الإسلامية منغمسون حقاً في وظائفهم، وتوجد علاقة إيجابية وقوية بين القيم التنظيمية والاستغراق الوظيفي.

(٢) دراسة (Danish Rizwan Qaiser & et al., 2015, PP. 15-33):

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الاستغراق الوظيفي والأداء التنظيمي ومدى التفوق والتقدم المهني للعاملين في قطاع التعليم بباكستان.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية قوية بين الأداء التنظيمي وكل من الاستغراق الوظيفي والتقدم والظهور المهني في العمل.

(٣) دراسة (S. Saxena, R. Saxenint, 2015, PP. 19-38):

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير الاستغراق الوظيفي، والالتزام التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في قطاع الصناعات التحويلية في الهند.

وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير أكبر للاستغراق الوظيفي من الالتزام التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في قطاع الصناعات التحويلية.

(٤) دراسة (Kriili Mahajan, 2015, PP. 38-56):

هدفت الدراسة إلى التعرف على استتار العلاقة بين الاستغراق الوظيفي وأبعاد الشخصية للتعرف للعاملين والمتعلقة في (الانسياس، الانفتاح على الخبرات، التوافق، الاجتهاد، المعاصرة).

وتوصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة ارتباطية إيجابية قوية بين أبعاد الشخصية للعاملين والاستغراق الوظيفي للعاملين.

(٥) دراسة (ولاء محمد صافي، ٢٠١٧، ص ١ : ٦٠):

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الالتزام التنظيمي والاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مديرية التربية والتعليم بمدينة حمص.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين الالتزام التنظيمي والاستغراق الوظيفي ويوجد مستوى مرتفع من الالتزام التنظيمي والاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مديرية التربية والتعليم في مدينة حمص.

بالنسبة للدراسات التي تتعلق بجودة الحياة الوظيفية:

(٦) دراسة (عوم محمد شبيخي، ٢٠١٤، ص ١ : ١٣٦):

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية، وذلك من خلال المتغيرات للكشف عن طبيعة العلاقة التي تربط بين طبيعة العمل وجودة الحياة الوظيفية بالنسبة للأستاذ الجامعي في جامعة ليمان، وكذلك الكشف عن الفروق في مصادر طبيعة العمل وجودة الحياة الوظيفية بين أفراد العينة. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط بين مصادر طبيعة العمل الخاصة بالأستاذ الجامعي وجودة الحياة بمختلف مجالاتها.

(٧) دراسة (عليل إسماعيل ماضي، ٢٠١٤، ص ١ : ٢٢):

هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية واختبار العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية الرئيسية والفرعية والأداء الوظيفي للعاملين. وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد تأثير مهم لأبعاد جودة الحياة الوظيفية وأن أهم الأبعاد تساهم في الأداء الوظيفي تمثل في فرص الترفي والتقدم الوظيفي، والعلاقات الاجتماعية، والاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، برامج التدريب والتعلم، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية.

(٨) دراسة (إيمان محفوظ مصطفى، ٢٠١٤، ص ١ : ١٤٥):

هدفت الدراسة إلى تقديم نموذج يصف ويفسر العلاقة بين القيادة الخادمة وبين جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على العقد النفسي، واختباره ميدانياً لتحديد إمكانية استخدام هذا النموذج في زيادة جودة الأداء. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة تأثيرية لكل من خصائص القيادة الخادمة وأبعاد جودة الحياة الوظيفية على الالتزام بالعقد النفسي.

(٩) دراسة (Hamid Zare & et al., 2014, PP. 41-66):

هدفت الدراسة إلى التعرف على أبعاد ومقاييس جودة الحياة الوظيفية، ودراسة وقياس العوامل المتعلقة بالاحتوى الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والاحتوى الوظيفي باستثناء المشاركة في اتخاذ القرارات.

(١٠) دراسة (عبدالكريم بن خالد، ٢٠١٥، ص ٩٥ : ١٢٠):

هدفت الدراسة إلى تعريف مفهوم جودة الحياة الوظيفية من خلال عيقتها التاريخية والتعاملها من خلال التركيز على أبعاد ومؤشرات جودة الحياة الوظيفية وعوامل نجاحها كنظام الاتصالات ثم دراسة مؤشرات قياس جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالرضا الوظيفي إضافة إلى التركيز على برامج جودة الحياة الوظيفية في المنظمات. وتوصلت الدراسة إلى أن جانب النوعية في العمل يعتبر عامل مهم يؤثر على العوامل التنظيمية الأخرى كالاتصال التنظيمي والقيادة والرضا المهني والفعالية والكفاءة الإنتاجية والأداء للتيسر في العمل.

(١١) دراسة (عبدالرحمن محمد الأستاذ، ٢٠١٥، ص ١ : ١٦٦):

هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالإبداع الإداري في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية - حوال.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، وتنظيم الترفيه والتقدم الوظيفي، والاستقرار والأمان الوظيفي، برامج التدريب والتعلم والصحة والسلامة المهنية، والأحور)، والإبداع الإداري في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية حوال.

(١٢) دراسة (Boru S. R. Balaram & et al., 2015, PP. 223-255):

هدفت الدراسة إلى معرفة الحياة الميكانيكية وأثرها على جودة الحياة الوظيفية، حيث أن العمال يصلون إلى منازلهم بعد الانتهاء من مهمتهم المحددة مع أعلى درجات الإجهاد، حيث لا يمكن أن تقارن الإنسان مع الآلات، لأنهم لديهم دوافع خاصة وفراتر وعواطف ومشاعر وأحاسيس.

وتوصلت الدراسة إلى أنه يجب على صاحب العمل تصميم وظيفة تناسب مع احتياجات العمال وليس التكنولوجيا باستخدام نوعية العمل والحياة (QWL)، والعمل على وجود مشاركة أكبر للعمال وجعل العمل أسهل سيؤدي إلى تحسين الجودة والكفاءة.

(١٣) دراسة (Devappa Renuka Swamy & et al., 2015, PP. 215-238):

هدفت الدراسة إلى بيان وتوضيح أهمية جودة الحياة الوظيفية في الوقت الحاضر على الصعيد العالمي بشكل عام والنظمات بشكل خاص حيث تواجه العديد من القضايا المتعلقة بالموارد البشرية التي تهدف إلى استقرار الموظف وهي تعتبر واحدة من المشكلات الرئيسية التي يجب التصدي لها.

وتوصلت الدراسة إلى عدة أبعاد لجودة الحياة الوظيفية وهي العمل، والبيئة، وثقافة المنظمة، والنجاح التنظيمي، والعلاقات والتعاون والتدريب والتطوير والتعبير والكفاءات والمهيزات، والرضا الوظيفي والأمن الوظيفي.

(١٤) دراسة (وسام محمد الحسيبي، ٢٠١٦، ص ١ : ١٨٠):

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (الأحور، العلاقات الاجتماعية، الاستقرار والأمان الوظيفي، السلوك القيادي والإشراف على العمل، والمشاركة في اتخاذ القرارات) في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية في قطاع غزة.

(١٥) دراسة (إيمان حسن نصار، ٢٠١٦، ص ١ : ١٨٢):

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية في كل من دائرة التربية والتعليم ووكالة الفتوح، ووزارة التربية والتعليم الحكومي، وتحديد أثر عوامل جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي للموظفين العاملين في هاتين المنظمتين.

وتوصلت الدراسة إلى أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية متوفرة في كلا للمنظمتين بدرجات متفاوتة ومتفاوتة، وأن درجة الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في دائرة التربية والتعليم في وكالة الفتوح أفضل منه لدى العاملين في وزارة تربية والتعليم الحكومي.

(١٦) دراسة (Ayesha Tabassun, 2016, PP. 59-89):

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقات الداخلية بين أبعاد جودة الحياة الوطنية والرضا الوظيفي لأعضاء الكلية في الجامعات الخاصة في بنغلادش، وتحديد العوامل والأبعاد الحساسة لجودة الحياة الوطنية في قطاع الجامعات الخاصة، ومعرفة أي العوامل الأكثر تأثيراً على مفهوم جودة الحياة الوطنية والرضا الوظيفي لأعضاء الكلية واكتشاف العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوطنية والرضا الوظيفي في بنغلادش. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين أبعاد جودة الحياة الوطنية بمنفعة وبين الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الخاصة في بنغلادش.

(١٧) دراسة (عماد عبدالحق صابر، وليدين سعيد بيومي، ٢٠١٨، ص ص ١٨٩ : ٢١٤):

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور رأس المال الفكري كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة الحياة الوطنية ومنهجة ستة سيما بالنسبة للعاملين في وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية. وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير قوي بالنسبة لجودة الحياة الوطنية بأبعادها على منهجة ستة سيما ورأس المال الفكري داخل وزارة الصحة بالسعودية.

(١٨) دراسة (Kalayanee Koonme & et al., 2018, PP. 5-26):

هدفت الدراسة إلى التحقق من العلاقة بين أخلاقيات المنظمة وجودة الحياة الوطنية والأداء الوظيفي للموظفين في تايلاند.

وتوصلت الدراسة إلى أن لجودة الحياة الوطنية وأخلاقيات المنظمات لها أثر إيجابي على أداء الموظفين (الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، وروح الفريق)، ومن ثم على إنتاجيتها. وكذلك توجد علاقة إيجابية بين أخلاقيات المنظمة وكل من حثي جودة الحياة الوطنية: السديا (الاحتياجات الصحية والأمنية والاقتصادية والمالية) والعليا (الاحتياجات الاجتماعية والكمالية) والحاجة للتقدير وتحقيق الذات والمعرفة.

بالنسبة للدراسات التي تناولت الاستغراق الوظيفي مع سلوك المواطنة:

(١٩) دراسة (Zhang Schein, 2013, PP. 165-174):

هدفت الدراسة إلى توضيح العلاقة بين الاستغراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية على عينة من العاملين بجمهورية الصين الشعبية.

وقد توصلت الدراسة إلى أن الاستغراق الوظيفي له صلة بشكل إيجابي مع جميع أبعاد السلوك التنظيمي.

(٢٠) دراسة (Yeh Clinebell, 2013, PP. 214-239):

هدفت الدراسة إلى معرفة آثار تروط الاستغراق الوظيفي والمواطنة التنظيمية والالتزام التنظيمي والمساعدة على سلوك المواطنة بين العامل في إحدى الفنادق اليابانية.

وقد توصلت الدراسة إلى أن الاستغراق الوظيفي والالتزام التنظيمي لهما أثر إيجابي كبير على سلوك المواطنة، وتوجد علاقة قوية بينهما.

(٢١) دراسة (Chughtai Akhtar, 2015, PP. 89-110):

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الاستغراق الوظيفي على تقارير المواطنة لدور الأداء الوظيفي وسلوكيات

الوظيفة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس العاملين في الجامعات الباكستانية. وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط إيجابي قوي بين الاستغراق الوظيفي والأداء الوظيفي كذلك توحد علاقة بين الاستغراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية من الأداء الوظيفي.

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال استعراضنا للدراسات السابقة، نتضح أهمية مفهوم جودة الحياة الوظيفية، وأهمية مفهوم الاستغراق الوظيفي ومفهوم سلوك المواطنة التنظيمية في مختلف المجتمعات والنظم العامة والنظم الخاصة من حيث أبعاد كل عنصر ومنهجه حيث:

- 1- تناولت بعض الدراسات السابقة مفهوم جودة الحياة الوظيفية بوصفه يتنوع على العديد من التعريفات التي تمس أداء المنظمات بصفة مباشرة ويؤثر عليها.
- 2- تناولت بعض الدراسات السابقة مفهوم الاستغراق الوظيفي بوصفه من المفاهيم التي تلازم اعتماداً كبيراً في المجتمعات العربية والغربية حيث يؤثر بشكل فعال على العديد من السلوكيات.
- 3- اعتمدت بعض الدراسات السابقة بمفهوم الاستغراق الوظيفي، ومفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها مع بعضهما وذلك لشدة أهمية هذين المفهومين في الوقت الحاضر.

الفجوة البحثية:

في ضوء التعليق على الدراسات السابقة ترى الباحثة أن هناك فجوة بحثية بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، وأن هناك بعض الأبعاد الإضافية التي ترى الباحثة أن الدراسات السابقة لم تتناولها بشيء من التفصيل وذلك على النحو التالي:

1- يوجد اختلاف بين العلماء والباحثين في الدراسات السابقة فيما يتعلق بالأبعاد والتعريفات التي تم التركيز عليها من جانب كل دراسة مما يجعل الباب مفتوحاً للباحثة لسد هذه الثغرات البحثية والإسهام في سد ثغرات الجانب المعرفي والتطبيقي في مفاهيم هذا البحث وهو جودة الحياة التنظيمية، والاستغراق الوظيفي، وسلوك المواطنة التنظيمية، وهذا يتيح للباحثة أيضاً الفرصة في اختبار أكثر التعريفات من وجهة نظر الباحثة مناسبة للمشكلة قيد البحث حيث تناولت الدراسة الحالية جودة الحياة الوظيفية كمتغير وسيط بأبعاده (للشاركة في اتخاذ القرار، والجهد، والتوازن بين الحياة والعمل، والاستقرار والأمان الوظيفي، وأثره في تنمية وتعزيز الاستغراق الوظيفي بأبعاده (الاستغراق العاطفي، الاستغراق المعرفي، الاستغراق السلوكي)، والتطبيق لسلوك المواطنة من حيث (الإتيار، الكياسة، الضمير الحمي، الروح الرياضية، السلوك الحضاري) في المستشفيات الحكومية في مدن محافظة الشرقية.

2- لم تنظر الدراسات السابقة لتقديم إطار شامل للمفاهيم الثلاثة، وهي: جودة الحياة الوظيفية، والاستغراق الوظيفي، وسلوك المواطنة التنظيمية.

3- تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في إنها أحرمت على قطاع الأطباء البشريين العاملين في المستشفيات الحكومية في مدن محافظة الشرقية دون غيرهم من العاملين بهذه المستشفيات باعتبارهم شريحة مهمة يتبع تحت عانتهم حياة آلاف الرضى من الأطفال، النساء الرجال، إلخ.

4- عدم توافر الدراسات التي تناولت المفاهيم الثلاثة معاً وهم جودة الحياة الوظيفية، وسلوك الاستغراق الوظيفي والمواطنة التنظيمية، وعلاقتهم بعضهم البعض بصورة مباشرة حيث تنظر الباحثة بالدراسة والتحليل إلى معرفة

أثر جودة الحياة الوظيفية في العلاقة بين الاستغراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية (دراسة ميدانية)

إلى أي مدى تساهم جودة الحياة الوظيفية كمتغير وسيط في تنمية وتعزيز الاستغراق الوظيفي و التطبيق لسلوك المواطنة التنظيمية في المستشفيات الحكومية موضع البحث، وتوضيح مدى العلاقة بينهم.

(٢) الدراسة الاستطلاعية:

استهدفت هذه الدراسة استكمال بيانات الدراسة النظرية، وذلك للإلتزام بمواكب الشكيلة وتحديد أبعادها المختلفة، وتكوين فروض البحث وأستنته، بالإضافة إلى تحديد مجتمع البحث، وأساليب جمع البيانات، ومصادر الحصول عليها، حيث أجرت الباحثة دراسة استطلاعية على عينة عشوائية مكونة من (٢٠) طبيب من الأطباء الذين يعملون بالمستشفيات الحكومية بمحافظة الشرقية، وقد قامت الباحثة بإعداد قائمة استملاء وتم توزيع القائمة على (العينة الاستطلاعية) من خلال القابلة الشخصية لجميع مفردات العينة وطلب منهم الإجابة عليها، وتشمل هذه الأسئلة والإجابة عليها.

جدول (١) الأسئلة الموجهة للعينة الاستطلاعية والإجابة عليها من جانب العينة

الإجابات		السؤال
عدم الموافقة	الموافقة	
35%	65%	١-أؤدى عملي في المستشفى كروتين
65%	35%	٢-استمتع بالعمل في المستشفى بسبب كثرة المرضى
77%	23%	٣-إن أترك عملي في المستشفى الحكومي حين لو حصلت على عرض للعمل بمستشفى خاص
50%	50%	٤-ألتزم بأوقات الدوام الرسمي ولا تأخر عن عملي بالمستشفى
30%	70%	٥-أتعامل مع المرضى في المستشفى مثل معالنين في عيادتي الخاصة
57%	43%	٦-أعتبر أن مشاكل المستشفى الذي أعمل فيه هي مشاكلتي الخاصة
80%	20%	٧-يتناسب الراتب طيبة ومهام وأجرات العمل بالمستشفى
60%	40%	٨-يسود بين الأطباء في العمل التعاون وروح الفريق الواحد
62%	38%	٩-أنا على ثقة أن إدارة المستشفى تضع مصلحة الرضى فوق كل اعتبار
50%	50%	١٠-أعاطف مع بعض المرضى وأستعد لتساعدكم
52%	48%	١١-أقوم بالمهام الإضافية دون تلمس
65%	35%	١٢-أحترم أنشطة وتعليمات المستشفى
30%	70%	١٣-أقوم بمساعدة الأطباء الجدد وأتقدم بتبرني

المصدر: من إعداد الباحثة.

ويتضح من خلال الجدول السابق ما يلي:

أكدت نسبة (63%) من مفردات العينة أنهم في المستشفى الذي يعملون به لا يؤدون العمل كروتين وإنما يمثل مهام وظيفتهم الملقى على عاتقهم ولا يقصرون في أدائه، كما أن نسبة (65%) من مفردات العينة أكدوا أن العمل بالمستشفى الحكومي ليس منع نظراً لأن كثرة الرضى يؤدي إلى كثرة الشكاوى للخدمة منهم، وكذلك فإن نسبة (67%) من العينة أكدوا على أنهم على استعداد تام للعمل بالمستشفيات الخاصة إذا أتاحت الفرصة لسلك وترك العمل بالمستشفيات الحكومية. أكدت نسبة (80%) من مفردات العينة أن الراتب لا يتناسب مع طبيعة العمل بالمستشفى، ولا مع الظروف الاقتصادية للبلد، وكذلك نسبة (60%) من مفردات العينة أكدوا على عدم

العمل بروح الفريق داخل المستشفى، وأن نسبة (62%) من مفردات العينة أكدت أن إدارة المستشفى لا تأخذ في الحسبان مصلحة المريض فوق كل اعتبار لعدم وجود الإمكانيات المادية والثالية اللازمة للقيام بالهام الوظيفية، كذلك أكدت نسبة (50%) من مفردات العينة عدم التعاطف مع المريض، ويتم مساعدته في حدود إمكانيات المستشفى العلاجية. أكدت نسبة (65%) من مفردات العينة أن احترام أنظمة وتعليمات المستشفى يتم بشكل جزئي فقط يتمثل في دقات الحضور والانصراف، كذلك أكدت نسبة (70%) من مفردات العينة أنهم يقومون بمساعدة الأطباء المهدد بشكل جزئي.

(3) تحديد مشكلة البحث:

من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة على العاملين من الأطباء بالمستشفيات الحكومية بمحافظة الشرقية موقع البحث تبين لنا وجود العديد من المشكلات هذه المستشفيات حيث يوجد بعض الشكاوى بين الأطباء وأن الغالبية العظمى من الأطباء يؤدون وظيفتهم كروتين يومي فقط، وقليل منهم يقوم بمهنة ودور إضافي، وأن تعامل أغلب الأطباء مع المرضى في المستشفيات الحكومية يختلف كثيراً عن تعاملهم في العيادات الخاصة لهم، وأن الشكاوى المقدمة بحق الأطباء تتعلق بالإهمال والاستهتار بحالة المريض الصحية، كما يعانون الأطباء من كثرة عدد المرضى، ومن عدم تناسب الرواتب مع الظروف الاقتصادية للبلاد، ومهام وظيفتهم، والذي يدفع منها الضحية وهم المرضى بشكل أساسي.

وبذلك تتمثل مشكلة البحث في: تحديد إلى أي مدى تساهم جودة الحياة الوظيفية في تنمية وتعزيز الاستغراق الوظيفي، والتطبيق لسلوك المواطنة التنظيمية في المستشفيات الحكومية.

ويمكن ترجمة مشكلة البحث إلى مجموعة من التساؤلات التي تحتاج من خلال التفصي والتحليل إلى تقديم إجابات واضحة ودقيقة على النحو التالي:

1- ما هي طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي داخل المستشفيات الحكومية موضع البحث.

2- ما هي طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية داخل المستشفيات الحكومية موضع البحث.

3- ما هي طبيعة العلاقة بين الاستغراق الوظيفي وسلوك المواطنة داخل المستشفيات الحكومية موضع البحث.

4- ما هي أبعاد جودة الحياة الوظيفية داخل المستشفيات الحكومية موضع البحث.

5- ما هي أبعاد الاستغراق الوظيفي المستخدمة داخل المستشفيات الحكومية موضع البحث.

6- ما هي أبعاد سلوك المواطنة للطفقة داخل المستشفيات الحكومية موضع البحث.

(4) أهمية البحث:

أ- الأهمية على المستوى العلمي:

1- يساهم هذا البحث في التعرف على مفهوم جودة الحياة الوظيفية، ومفهوم الاستغراق الوظيفي، ومفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، وكذلك تساهم في توضيح أهمية الاستغراق الوظيفي وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية للأطباء العاملين بالمستشفيات الحكومية موضع البحث.

- ٢- يساعد هذا البحث المنظمات التي تسعى إلى إرساء استغراق وظيفي قوي يسهم في تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لها.
- ٣- إلقاء بعض الضوء حول دور جودة الحياة الوظيفية في الاستغراق الوظيفي والمتطلبات الواجب توفرها لدعم الاستغراق الوظيفي الذي يؤدي إلى تحسين ظروف الأطباء مما يؤدي إلى حثهم على سلوك المواطنة التنظيمية في العمل لما لها من دور كبير في المحافظة على المواطنين وعلاج المرض والعمل على تقديم خدمة مسحة لجميع المواطنين القاطنين في المحافظة.
- ٤- محاولة لتت أنظار القائمين على أمر المنظمات في مجال الخدمات الصحية إلى أهمية جودة الحياة الوظيفية ودورها في دعم وتعزيز وتنمية الاستغراق الوظيفي وتطبيق سلوك المواطنة التنظيمية في العمل والذي ثبت كعاملهم وفعاليتهم عندما وضعوا موضع التطبيق العملي في بعض الدول.

ب - الأهمية على المستوى التطبيقي:

- استمدت هذه الدراسة أهميتها على المستوى الميداني باعتباره يوفر معلومات أساسية يمكن أن تساعد القائمين على أمر المستشفيات الحكومية، وذلك فيما يتعلق بالأبعاد التالية:
- ١- تحديد مدى مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تنمية ودعم وتعزيز الاستغراق الوظيفي وتطبيق سلوك المواطنة التنظيمية في المستشفيات الحكومية موضع البحث.
 - ٢- يشكل هذا البحث الإطار العمري الخامس بجودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي السائد في المستشفيات الحكومية موضع البحث، وبالتالي متقدم مساهمات ومعلومات جديدة فيما يتعلق بالاستغراق الوظيفي السائد لدى الأطباء العاملين بالمستشفيات الحكومية، مما يمكن إدارات المستشفيات من العمل على تعزيز سلوكيات المواطنة الإيجابية وتطوير الأداء وتعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية لتسهم مع الجامعات الإدارية بما يحقق أهداف المستشفيات الحكومية.
 - ٣- هذا البحث سيفتح آفاق جديدة لمجالات البحث في جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية من جوانب متعددة.

(٥) أهداف البحث:

- تسعى الباحثة جاهدة لمعرفة واقع جودة الحياة الوظيفية في المستشفيات الحكومية موضع البحث، ومعرفة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي وبين مستوى سلوك المواطنة التنظيمية في هذه المستشفيات الحكومية موضع البحث، وتحقيق الهدف الأساسي للبحث فإنه على المستوى التحليلي تلخص الأهداف القرمية للبحث فيما يلي:
- ١- تحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية المطبقة في المستشفيات الحكومية موضع البحث.
 - ٢- التعرف على أبعاد الاستغراق الوظيفي ودرجة ممارستها للأطباء في المستشفيات الحكومية موضع البحث.
 - ٣- التعرف على مستوى سلوك المواطنة للأطباء في المستشفيات الحكومية موضع البحث.
 - ٤- الكشف عن طبيعة العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأبعاد الاستغراق الوظيفي للأطباء في المستشفيات

الحكومية موضع البحث.

- ٥-الكشف عن طبيعة العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية للأطباء في المستشفيات الحكومية موضع البحث.
- ٦-الكشف عن طبيعة العلاقة بين أبعاد الاستغراق الوظيفي وبين سلوك المواطنة التنظيمية للأطباء في المستشفيات الحكومية موضع البحث.
- ٧-التوصل إلى مجموعة من التوصيات والمقترحات التي تساهم في تفعيل العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي وبين سلوك المواطنة التنظيمية للأطباء في المستشفيات الحكومية موضع البحث.

(٦) فروض البحث:

من أجل تحقيق هدف البحث تم صياغة الفروض التالية:

- ١- يوجد تأثير معنوي ذي دلالة إحصائية بين الاستغراق الوظيفي وجودة الحياة الوظيفية للأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية موضع البحث.
- ٢- يوجد تأثير معنوي ذي دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية للأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية موضع البحث.
- ٣- يوجد تأثير معنوي ذي دلالة إحصائية بين الاستغراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية للأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية موضع البحث.
- ٤- يوجد تأثير معنوي ذي دلالة إحصائية بين الاستغراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية من خلال جودة الحياة الوظيفية للأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية موضع البحث.

(٧) متغيرات البحث:

تشمل متغيرات البحث ما يلي:



(٨) حدود البحث:

تم تناول هذا البحث في إطار الحدود التالية:

- ١- يقتصر هذا البحث على تناوله لأبعاد جودة الحياة الوظيفية وأبعاد الاستغراق الوظيفي وعلاقتها بمستوى سلوك

للمواطنة التنظيمية باعتبارهم أنشطة إدارية تمارسها المنظمات للوصول إلى مستوى تنظيمي جيد.
٢- تقتصر العينة موضع البحث والدراسة الميدانية على العاملين من الأطباء في المستشفيات الحكومية بمدن محافظة الشرقية دون التعرض للمحافظات الأخرى في مصر ودون التعرض للمستشفيات التعليمية بمحافظة الشرقية، وذلك قد تم في الربع الأخير في عام ٢٠١٨م والربع الأول من عام ٢٠١٩م.

(٩) منهجية البحث: يمكن تناول منهجية البحث من خلال العناصر التالية:

- أ- أنواع ومصادر البيانات.
- ب- مجتمع وعينة البحث.
- ج- أساليب جمع البيانات.
- د- أساليب التحليل الإحصائي.

أ- نوع ومصادر البيانات:

استخدمت الباحثة نوعين من البيانات في هذا البحث وهما البيانات الثانوية والبيانات الأولية، حيث تم الحصول على البيانات الثانوية: من خلال الدراسة والتحليل الكمي مستنداً إلى المصادر العلمية المتمثلة في المراجع العربية والأجنبية المتخصصة في مجال جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، وكذلك البحوث العلمية والوثائق مع العناية التامة بكل ما كتب أو نشر ويهد موضوع البحث سواء من بعيد أو قريب، والبيانات الأولية: تم الحصول عليها من خلال قيام الباحثة بإعداد قوائم الاستقصاء وإجراء المقابلات الشخصية مع المستقصي منه.

ب- أساليب جمع البيانات:

اعتمدت الباحثة في جمع البيانات على إعداد قوائم الاستقصاء وذلك لجمع البيانات الأولية من مفسرات عينة الدراسة بالمستشفيات الحكومية بمحافظة الشرقية وهم الأطباء العاملين بهذه المستشفيات، وقد قامت الباحثة باستخدام قائمة الاستقصاء كطريقة لجمع البيانات، حيث تم توزيع قائمة الاستقصاء على مفسرات عينة البحث من خلال المقابلة الشخصية مع جميع الأفراد، وقد وجدت الباحثة استجابة عالية من مفسرات العينة في الإجابة والإجابات واستيفاء القائمة.

ج- مجتمع وعينة البحث:

١- مجتمع البحث:

يشمل مجتمع البحث على جميع الأطباء الذين يعملون بالمستشفيات الحكومية بمدن محافظة الشرقية، والبالغ عددهم (١٨) ثمانية عشر مستشفى حكومي في ١٨ مدينة بمحافظة الشرقية، وهم:

جدول (٢) توصيف مجتمع وعينة البحث

عدد الأطباء الذين يعملون في المستشفيات الحكومية بمحافظة الشرقية في المدن العشرة المختارة

عينة البحث للمستشفيات المختارة بطريقة عشوائية		إجمالي عدد الأطباء			عدد الأطباء		
		عام	إحصائي	الإجمالي	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية
1- مستشفى أبو كبير المركزي	٩٠	١٢٠	٢١٠	٦٦%	٣٥	١٠%	
2- مستشفى الحسينية المركزي	٧٥	١٠٥	١٨٠	٥٥%	٠	٠	
3- مستشفى فاقوس المركزي	٨٥	١٢٨	٢١٣	٦٦%	٣٥	١٠%	
4- مستشفى كفر صقر العام	٧٠	٩٥	١٦٥	٥٥%	٢٨	٨%	
5- مستشفى أولاد صقر العام	٩٩	١٢٠	٢١٩	٦٦%	٠	٠	
6- مستشفى عهدا العام	٨١	١١١	١٩٢	٦٦%	٣١	٩%	
7- مستشفى دوس نجم العام	٧٩	٩٩	١٧٨	٥٥%	٢٩	٩%	
8- مستشفى صمان الجسر المركزي	٨٧	١١٠	١٩٧	٦٦%	٠	٠	
9- مستشفى القرنين المركزي	٧٤	١١٥	١٨٩	٥٥%	٠	٠	
10- مستشفى بلبيس المركزي	٩٠	١٠٩	١٩٩	٦٦%	٣٣	١٠%	
11- مستشفى منيا القمح العام	٨٠	٩٩	١٧٩	٥٥%	٢٩	٩%	
12- مستشفى العاشر من رمضان العام	٧٥	٨٤	١٥٩	٥٥%	٠	٠	
13- مستشفى الرفقاني العام	٦٧	٢٧٠	٣٣٧	١٠٠%	٥٧	١٨%	
14- مستشفى أوجاد العام	٦٦	٨٩	١٥٥	٥٥%	٢٦	٨%	
15- مستشفى الإبراهيمية العام	٨٢	١٠٣	١٨٥	٥٥%	٣١	٩%	
16- مستشفى الصحاح الجديدة العام	٥٢	٩٢	١٤٤	٦٤%	٠	٠	
17- مستشفى القنايات المركزي	٧٠	٨٥	١٥٥	٥٥%	٠	٠	
18- مستشفى مشول السوق العام	٨١	٨٥	١٦٦	٥٥%	٠	٠	
الإجمالي	١٤٠٣	٢٠١٩	٣٤٢٢	١٠٠%	٣٣٤	١٠٠%	

المصدر: - تم الحصول على بيانات الجدول السابق من خلال الاطلاع على التقارير الخاصة بقسم نظم المعلومات

للخاص بإدارة الصحة بمحافظة الشرقية للعام ٢٠١٨/٢٠١٩م.

٢- تحديد عينة البحث:

١- قامت الباحثة بتحديد عينة البحث حيث اختارت الباحثة (١٠) مستشفيات في (١٠) مدن من محافظة الشرقية

وذلك بنسبة ٥٥% من مجتمع البحث، وهي (١٨ × ٥٥% = ٩,٩) = ١٠ مستشفيات حكومية من مجتمع

البحث والذي يمثل ١٨ ثمانية عشر مستشفى حكومي في ١٨ ثمانية عشر مدينة من مدن محافظة الشرقية، وقد

اختارت الباحثة للمستشفيات بطريقة عشوائية، وهم:

- ١- مستشفى أبو كبير المركزي ٢- مستشفى فاقوس المركزي ٣- مستشفى كفر صقر العام

٤- مستشفى ههيا العام	٥- مستشفى الإبراهيمية العام	٦- مستشفى دروب بحم العام
٧- مستشفى بليس المركزي	٨- مستشفى مينا القمح العام	٩- مستشفى الزقازيق العام
١٠- مستشفى أرواحاد العام		

٢- قامت الباحثة بتحديد أقصى حجم للعينة يمكن منحه من المستشفيات الموجودة بالمسجد المختارة، وذلك باستخدام معادلة أقصى حجم التي تعبر عن مجتمع الدراسة تعبيراً صادقاً، وهي عينة عشوائية طبقية من الأطباء العام والأخصائي.

٣- تم تحديد حجم مفردات العينة بطريقة النسبة والتناسب للأطباء العاملين بالمستشفيات الحكومية المختارة بطريقة عشوائية وقد تم تحديد العينة لكل من الأطباء العام والأخصائي وهي عينة عشوائية طبقية تم تحديدها بطريقة النسبة والتناسب.

٤- لقد كان هناك تعاون صادق وواضح في استيفاء قائمة الاستقصاء من جانب مفردات عينة البحث، حيث تم توزيع (٣٣٤) استبيان على مفردات عينة البحث وقد تم استرداد (٣٢٥) استبيان بنسبة (٩٧%) من حجم العينة، حيث تعتبر هذه النسبة مقبولة جداً.

(د) أساليب التحليل الإحصائي:

تم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من مفردات العينة باستخدام مجموعة من الأساليب والوسائل الإحصائية التي تتفق مع أهداف البحث وفروضها وتخدم أغراض التحليل المتعددة التي تتطلبها طبيعة الدراسة، وذلك من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 22) وقد تطلت هذه الأساليب في الآتي:

١- الأدوات الإحصائية الوصفية:

- الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الاختلاف.
- اختبار معامل لفا كرونباخ لقياس ثبات القياس لمجموع متغيرات البحث.
- اختبار معامل الارتباط البسيط لبيسون بين كل متغيرين من متغيرات البحث للتعرف على قوة واتجاه معنوية العلاقة في صورتها البسيطة.
- أسلوب تحليل الانحدار البسيط لدراسة تأثير جودة الحياة الوظيفية وأبعادها في المتغيرات الوسيطة والناجمة (الاستغراق الوظيفي، وسلوك المواطنة التنظيمية) ومن ثم اختبار صحة الفروض الأول والثاني والثالث.

المبحث الثاني

الإطار الفكري والفلسفي للاستغراق الوظيفي وجودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية

أولاً: الاستغراق الوظيفي:

(١) تعريف الاستغراق الوظيفي:

إن مفهوم الاستغراق الوظيفي يشتمل على مجموعة من العوامل التي تتعلق بعوامل نفسية وعاطفية وعقلية للفرد وترتبط بقوة بوظيفته داخل المنظمة في سبيل تحقيق أهداف كل من المنظمة والعاملين على حد سواء لذلك تعددت التعريفات والمفاهيم الخاصة بالاستغراق الوظيفي باعتباره أحد المفاهيم السلوكية الحديثة في علم إدارة الأعمال. لذلك من أجل تسليط الضوء على هذا المفهوم سنسرد بعض التعريفات التي وردت في الدراسات

السابقة من خلال الجدول التالي:

جدول (3) بوضوح وجهات نظر الباحثين في تعريف مفهوم الاستغراق الوظيفي

المصدر	تعريف الاستغراق الوظيفي
Sharmila, 2013, P. 111	التعاس والتزام الموظفين تجاه المنظمة وقبها التنظيمية واستغراق الموظفين تجاه عملهم من خلال التعاون مع الزملاء لتحسين الأداء في العمل لصالح المنظمة، وبالتالي هو مقياس يحدد من خلاله مدى ارتباط الموظف بالمنظمة
مرفت فاسية، ٢٠١٢	سلوك ناتج عن رضا الفرد عن العمل ونفسه ليعمل بعمه أكثر فأكثر
Nowaz Mohsam & et al., 2016	بالعناصر التالية: ١- العمل يمثل الاهتمام الأساسي في الحياة. ٢- المشاركة الفعالة في العمل. ٣- الأداء يمثل الأساس لتحقيق الذات. ٤- الأداء مرتبط بالمفهوم الثاني. ٥- أهمية الرقابة الذاتية في رفع مستوى الأداء.
Renodds Polloch, 2015, P. 314	أن يحب الفرد عمله وأن يكون مهتماً بالعمل المرتبط به
Abboll, 2015, P. 532	هو الدرجة التي يشارك بها الشخص العامل في عمله ويمثل العديد من الاحتياجات كالتفكير الاجتماعي واحترام الذات والاستقلالية واحترام الذات

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً إلى عدد من المراجع.

(٢) أبعاد الاستغراق الوظيفي:

أظهرت بعض الدراسات الأهمية العلمية لأبعاد مفهوم الاستغراق الوظيفي حيث أوردت دراسة (زرانج عبدالحاميد الوحيدي، ٢٠١٣، ص ٧٥) نقلاً عن (Lepine et al., 2010) و (Yu Shimura, 1996) و (Akhtar & Singh, 2010) ثلاثة أبعاد للاستغراق الوظيفي موضحة أهم خصائص كل بعد وهم على النحو التالي:

١- الاستغراق العاطفي (الشعوري): وهو يعني وجود علاقة قوية بين مواطن، وأفكار، ومشاعر الفرد وبين وظيفته، أو هو مدى قوة استمتاع الفرد في وظيفته، أو مدى حبه لعمله، ومن أهم خصائصه (التعلق، الاستمتاع، الارتباط).

٢- الاستغراق المعرفي (الإدراكي): ويشير إلى استغراق الأفراد العاملين بشكل كامل في ممارسة عملهم، أو هو درجة قوة مشاركة الفرد في اتخاذ القرارات الخاصة بوظيفته، أو درجة أهمية الوظيفة في حياته، وأهم خصائصه (الحالة النفسية، احترام الذات، المشاركة الفعالة).

٣- الاستغراق السلوكي: ويشير إلى اتخاذ الفرد العامل دوراً إضافياً كأن يأخذ الفترة المسائية لتعزيز مهارات المتعلقة بوظيفته، أو التفكير في العمل بعد مغادرته، ويشير هذا النوع بمجموعة من الخصائص أهمها (التواهي السلوكية، التعليم والتطوير التوعوي، السلوك خارج الدوام).

ثانياً: جودة الحياة الوظيفية:

(١) تعريف جودة الحياة الوظيفية:

إن الاهتمام بمفهوم جودة الحياة الوظيفية بدأ في أواسر السبعينات من القرن العشرين، كطريقة لحتم بتأثير

العمل على الصحة والاحتياجات الإنسانية، وتؤثر بشكل إيجابي على جودة حياة الموظف الشخصية، حتى منتصف السبعينات من القرن العشرين كان اهتمام أصحاب الأعمال يتركز على تصميم العمل وتحسين ظروف العمل (إيمان حسن نصار، ٢٠١٦، ص ١٠). وفي أواخر السبعينات وأوائل الثمانينات تراجع الاهتمام وانخفضت الأنشطة التي تمارسها المنظمات لتحقيق جودة الحياة الوظيفية، مما جعل برامج جودة الحياة الوظيفية تأتي في المرتبة الثانية خلال هذه الفترة وإن اختلف الأمر على المستويات المحلية والدولية وبالتالي على كفاءة الأداء الاقتصادي للمنظمة وما تعتقه من قيم وأفكار تتعلق بالموارد البشرية. (فارس هارون رشيد وآخرون، ٢٠١١، ص ٢٧٩). ومنذ منتصف الثمانينات من القرن العشرين حتى الآن زاد الاهتمام مرة أخرى ببرامج جودة الحياة الوظيفية، هذا وقد استحوذ هذا المفهوم على اهتمام الباحثين والعلماء، وإن تعددت وتنوعت التعريفات فإن مضمونها واحد يصب في تحسين بيئة العمل، وحياة العاملين فيها. لذلك من أجل تسليط الضوء على هذا المفهوم سنسرد بعض التعريفات التي وردت في الدراسات السابقة من خلال الجدول التالي:

جدول (٤) بوضع وجهات نظر الباحثين في تعريف مصطلح جودة الحياة الوظيفية

المصدر	تعريف جودة الحياة الوظيفية
Surya & Shani, 2013. P.2	درجة الشعور الشاجحة عن ظروف العمل والعلاقة بين العامل والبيئة إضافة إلى البعد الإنساني الذي يساهم بمحتملها في الرضا العام وتطور الأداء على مستوى الفرد ثم على مستوى المنظمة
سيد حامد الرب، ٢٠٠٨، ص ٥	مجموعة من العمليات المتكاملة للمنظمة والمستمرة التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية وأيضاً الذي يساهم بصورة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والتعاملين معها
سلي إسمايل ماضي، ٢٠١٤، ص ٦٣	مجموعة من الأنشطة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة براس المال البشري للمنظمة، والتي من شأنها أن تؤثر على حياة العمل للأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية، والذي بدوره ينعكس إيجابياً على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد وكافة الأطراف ذات العلاقة
إيمان عياد نواب صايغ، ٢٠١٣، ص ١٦٤	زيادة مشاركة العاملين في القرارات التي كان يقوم بها المدراءون كما تنعكس في صورة تحسين الإنتاجية من خلال الاستعداد الأمثل للأفراد بصورة أكثر من الأموال، هذا إضافة إلى تحسين الأمن والصحة الوظيفية ومشاركة العائد وتحسين الرضا الوظيفي.
عبدالكريم بن خالد، ٢٠١٥	معنى مركب من عدة أبعاد نشو في بعض الأحيان إلى بعض العوامل المترابطة التي تتاح إلى فهم دقيق من أجل بناء نسق مفاهيمي وقابل للقياس والمتعلق بالرضا النفسي والمشاركة في العمل، والتجسير والإنتاجية، والسلامة، والأمن في العمل والرعاية والسعادة والحفاصص الشخصية للعمال ضمن محيط المنظمة وتطوير القدرات والتوافق بين الحياة في العمل وبيئتها

للصادر: من إعداد الباحثة استناداً إلى عدد من المراجع.

من خلال ما تقدم من تعريفات لمفهوم جودة الحياة الوظيفية نلاحظ الباحثة أن جميع الباحثين اتفقوا في تعريفاتهم على عدة جوانب لتوضيح جودة الحياة الوظيفية، وهذه الجوانب هي الرضا الوظيفي، والمشاركة في اتخاذ القرار، وزيادة الإنتاجية، وتحسين بيئة العمل.

(٢) أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

تؤخذ بمجموعة من الأبعاد الخاصة بجودة الحياة الوظيفية، والتي يمكن من خلالها قياس مدى ممارسة المنظمة

جودة الحياة الوظيفية، ومن هذه الأبعاد الأكثر تكراراً واستخداماً من قبل الباحثين في دراسات سابقة وتعتبر أكثر ملاءمة لمتنح الدراسة للهدف في هذا البحث، وحسب آراء الباحثين كما يلي:

١- المشاركة في اتخاذ القرار:

مشاركة العاملين في اتخاذ القرار يعالج العلاقة بين المنظمة والعاملين والمساهمين، والقضايا الأساسية للإدارة داخل المنظمة ويُظهر دور العاملين والمساهمين في المنظمة في عملية اتخاذ القرارات (Krist M. Branch, 2011, P.1)

وتعتبر مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات فرصة لإبداء الرأي وترشيح القرارات الأمر الذي يؤدي إلى رفع معنويات المرؤوسين وتحقيق الانسجام في بيئة العمل (محمد سليمان العميان، ٢٠١٥، ص ٣٠٩). وهذه البيئة تساهم مع للمشاركة للعاملين والأمر الذي يزيد من تحسين طرق العمل ويخفف الصراع نوعاً وكماً بين العاملين ويرفع من مستوى الانسجام في بيئة العمل (كامل محمد الغزوي، ٢٠١٥، ص ٣٥) وهذا يجعل الفرد يمس بأهميته وأن له دوراً يساهم في توجيه العمل أو اتخاذ القرار (سامح عبدالطلب عامر، علا محمد سيد قنديل، ٢٠١٦، ص ١٧٣).

٢- الأجور:

يُعد أن أغلب المنظمات تحتم بنظام الأجور والرواتب وعديله وقد أشار إلى ذلك (طاهر محمود الكلاله، ٢٠١١، ص ١٤٢)، بأن أنظمة الأجور والرتب من أهم الأنظمة وأكثرها أثراً في استقرار الفرد واتدماجه في عمله وتحقيق الرضا الوظيفي لديه، حيث أن الأهداف المطلوبة من أنظمة الأجور والرواتب تساهم بفاعلية في جلب أصحاب الكفاءات والمؤهلات التي تساهم في تحقيق أهداف المنظمة.

٣- التوازن بين الحياة والعمل:

تقوم بعض المنظمات بمساعدة العاملين فيها على التوفيق بين مسؤوليات العمل والعائلة، وتحسين صحتهم واستمتاعهم بالحياة، والتوازن بين الحياة والعمل له أثر إيجابي على المنظمة والعاملين (Stephan Kaiser & Max Josef Ringlstetter, 2011, P.23) حيث أن هذا يؤدي إلى رفع الروح المعنوية لدى العاملين وإشاعة روح الاطمئنان والاستقرار وتمتع الموظفين بالصحة النفسية.

٤- ظروف العمل المادية:

وهي تشكل تصميم بيئة العمل من خلال المعدات والآلات والإجراءات التشغيلية ونظام عمل آمن كما هو منصوص عليه في قانون العمل فالغرض الأساسي من تصميم مكان العمل هو زيادة الإنتاجية وتوفير السلامة والصحة المهنية للعاملين (تيفين سعيد بيومي، عماد عبدالحال صابر، ٢٠١٨، ص ١٩٧).

ثالثاً: سلوك المواطنة التنظيمية:

(١) تعريف سلوك المواطنة التنظيمية:

يعد مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية أحد المفاهيم الإدارية التي أتاحتها الفكر الإداري للعاصر أخيراً، حيث يدور محور ارتكاز هذا المفهوم على الموظف الذي يعد أحد أهم الموارد التنظيمية، حيث أن العصر البشري يمثل ركيزته التطور والتقدم في أي منظمة وبتنوع (عبدالسلام القحطان، ٢٠١٤، ص ٢١). لم يلق مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية اتفاقاً بين الباحثين واللاهين حول اسم هذا المفهوم أو تعريفه، فقد أطلق عليه تسميات مختلفة، منها: سلوك الدور الإضافي، وسلوك اللوات، أو الدعم أو التأييد الاجتماعي، وسلوك

المواطنة التنظيمية، السلوك المكلف أو غير المفروض، وسلوك التلقائية التوسعية، وكما أن الباحثين لم يتفقوا حول معنى هذا السلوك، إذ لم يتم لم يتفقوا أيضاً حول تعريفه. لذلك من أجل تبسيط الفهم على هذا المفهوم مستخرج بعض التعريفات التي وردت في الدراسات السابقة من خلال الجدول التالي:

جدول (5) يوضح وجهات نظر الباحثين في تعريف مصطلح سلوك المواطنة التنظيمية

المصدر	تعريف سلوك المواطنة التنظيمية
Miller M. Scholl, 2013, P. 81	والذين سموه بسلوك الدور الإيجابي عرفوه بأنه: النمط من السلوك الذي يصدر من الفرد وله تأثير وظيفي إيجابي في أداء المؤسسة ككل، ويتبع خارج نطاق التطلعات الرسمية للموظف ويتضمن بعداً إيجابياً.
Dich C. Jawahar, 2013, P.21	والذين سموه بسلوك اللوايا أو الدعم أو التأييد الاجتماعي عرفوه أنه: مجموعة من الأعمال لم تحدث بصورة مباشرة من قبل التوظيف الوظيفي، ولكنها تحل مصاعف ومنافع للمنظمة تسهم على الصلحة الفردية
سلطان زايد السعوي، ٢٠١٤، ص ٢٨٠	والذين سموه بالسلوك غير المكلف أو غير المفروض عرفوه أنه: نمط من أنماط السلوك يقوم به العامل وهو غير مكلف به رسمياً ضمن اللوائح الرسمية والقانونية للمؤسسة
Andorate Chughtai, 2014, P.13	والذين سموه بسلوك التلقائية التوسعية عرفوه أنه: السلوك الذي يؤديه الفرد استجابةً لعلامة على دورة الرسمي المحدد، ويساعد على تحقيق الفاعلية التنظيمية
Ueda Zhang, 2015, P. 81	والذين سموه بسلوك المواطنة التنظيمية عرفوه بأنه: السلوك التقديري الزائد عن السدور الرسمي للفرد وتساعد على تحقيق الفاعلية التنظيمية
Raymond R. Moorman, 2016, P. 43	سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك غير اعتيادي لا يعد جزءاً من متطلبات العمل الرسمي ويؤدي إلى زيادة كفاءة المنظمة
لشر حمزة بحارقة، ٢٠١٦، ص ٨٩	سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك وظيفي يؤديه الفرد طواعية ويتعدى حدود الواجبات الوظيفية المحددة له، كما أنه لا يتم مكافأته من خلال هيكل الحوافز الرسمية بالمنظمة
عبد السلام القحطان، ٢٠١٤، ص ١٥٠	سلوك المواطنة التنظيمية هو السلوك الاختياري الذي لا يوجد في نطاق وصف الوظيفة، ولا يلزم المدير أو الرئيس الفرد القيام به
حنان أحمد سليمان، ٢٠١٦، ص ١٩٠	سلوك المواطنة التنظيمية هو: سلوك الدور الإيجابي فهو سلوك اختياري يقوم به الفرد دون إكراه كما أنه لا يرتبط بنظم الحوافز الرسمية داخل المنظمة

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً إلى عدد من المراجع.

(٢) أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

من خلال الدراسات فقد اختلفت وجهات النظر في تحديد أبعاده إلا أن هناك المتابعين، فالإتجاه الأول ينقسم إلى بعدين هما بعد فردي متعلق بمساعدة الزملاء الآخرين وبمحاولة حل مشاكلهم، وبعد تنظيمي وهو سلوك المساعدة للوحدة نحو المنظمة والذي لا يعد جزءاً من متطلبات العمل الرسمي، أما الإتجاه الثاني فيقسم إلى خمسة

أبعاد، فقد قسم علماء السلوك التنظيمي سلوك المواطنة التنظيمية إلى خمسة أبعاد أساسية هي: الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وغي الضمير. (سعد محمد الدوسري، ٢٠١٥، ص ٣١)، والشكل التالي يوضح أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية.

شكل (١) أبعاد المواطنة التنظيمية



المصدر: سعد محمد الدوسري، ٢٠١٥، سلوك المواطنة التنظيمية، في الأجهزة الأمنية مستوراته، محدداته، رسالته، دكتوراه غير منشورة، المملكة العربية السعودية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ص ٣٢.

١- الإيثار: يطلق عليه سلوكيات المساعدة وهو نمط من السلوك يقوم به العامل أو الموظف لمساعدة الآخرين بشكل مباشر أو غير مباشر لحل مشكلاتهم المتعلقة بالعمل داخل المنظمة. (سلطان زياد السعود، ٢٠١٤، ص ٢٤)

٢- الكياسة: يطلق عليها اللياقة والظن أو الحاملة، وهو السلوك الذي يحرص فيه العامل أو الموظف على منع وقوع المشكلات المتصلة بالعمل وتجنب استغلال الآخرين والقيام بشاغل معهم. (حنان أحمد سليمان، ٢٠١٦، ص ٢٨)

٣- الضمير الحي: وهناك من يطلق عليه الطاعة العامة وهو إتلاص الفرد لتأثيرات يضعها كمييار لسلوكياته، فيتمه إلى إتمام دوره في المنظمة بأسلوب يزيد عن المستوى المعروف أو المتوقع منه، حيث يقوم الموظف بالسلوك الذي يتعدى الحدود الدنيا لتطلبات العمل الرسمي للمنظمة في مجال احترام الأنظمة، والعمل بحذية تامة، وخدمة الصلحة العامة ولو كانت على حساب الصلحة الشخصية. (Andorta chughtai, 2014, P. 23)

٤- الروح الرياضية: وهي رغبة العامل في التسامح، وقدرته على تحمل المشكلات والهام الصعبة واستعداده لتقبل بعض الأخطاء والضائقات التنظيمية دون شكوى أو تذمر. (Andorta Chughtai, 2014, P. 23)

٥- السلوك الحضاري: ويطلق عليها السلوك الحضاري، وهي المشاركة البناءة السنولة في إدارة المنظمة، والاهتمام بمصلحتها ومصورها، وإظهار سلوك الانتماء للمنظمة والولاء لها من خلال تحسين صورتها وسمعتها والحفاظ على ممتلكاتها والدفاع عنها. (سلطان زياد السعود، ٢٠١٤، ص ٣٠).

هذا وقد أشار (ناصر حمزة محارفة، ٢٠١٦، ص ٣١) إلى أن كلا الأبعاد متكاملين فالتدين فالتدين اعتباراً الاتجاه الأول لا يرفضون الاتجاه الثاني ذلك لأنه يمكن إدراك هذه الأبعاد الخمسة في بعدين كالتالي:

١- سلوك المواطنة الموجه نحو الأفراد: ويشتمل هذا السلوك على كل من الإيثار والحاملة.

٢- سلوك المواطنة للروح نحو المنظمة: ويشمل هذا السلوك على كل من الضمير الحمي والروح الرياضية والسلوك الحضاري.

المبحث الثالث

الدراسة الميدانية والتحليل الإحصائي لفروض البحث

مقدمة:

قامت الباحثة باختيار فروض البحث إحصائياً باستخدام برنامج (SPSS 22) وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية، وكذلك باستخدام معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة التابعة لكل فرض من فروض البحث، وذلك من أجل تحديد معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة لتحديد قوة العلاقة بين هذه المتغيرات.

أولاً: اختيار المقاييس المستخدمة في البحث:

(١) ثبات وصدق أداة البحث:

يوضح الجدول التالي معاملات الثبات والصدق باستخدام معامل ألفا كرونباخ، وذلك من خلال برنامج (SPSS 22)

جدول (٦) تقييم درجة ثبات والثبات الداخلي ودرجة الصدق بين مقاييس ومؤشرات البحث باستخدام اختبار معامل ألفا كرونباخ

الترتيب	الصدق الذاتي	معامل الثبات والثبات كرونباخ	عدد العبارات	معلومات الدراسة
				١- جودة الحياة الوظيفية:
١	٠,٩١١	٠,٨٢٢	٥	١- المشاركة في اتخاذ القرار
٢	٠,٨١٥	٠,٧٤١	٥	٢- التوازن بين الحياة والعمل
٣	٠,٩١٢	٠,٨٠٤	٥	٣- الأجر
٤	٠,٨٤٤	٠,٨٢٥	٥	٤- ظروف العمل المادية
	٠,٩٠٨	٠,٨٢٥		الإجمالي
				٢- الاستغراق الوظيفي
١	٠,٨٣٦	٠,٨٣٨	٦	١- الاستغراق العاطفي
٢	٠,٨٨٥	٠,٨٤٨	٦	٢- الاستغراق الفكري
٣	٠,٧٨٢	٠,٧٦٥	٦	٣- الاستغراق السلوكي
	٠,٨٧٣	٠,٨٢٦	١٨	الإجمالي
				٣- سلوك المواطنة التنظيمية
١	٠,٨٢٦	٠,٨٧٢	٥	١- الإيثار
٢	٠,٨١٣	٠,٨٢٣	٥	٢- الكفاءة
٣	٠,٩١٩	٠,٩٤٥	٥	٣- الضمير الحمي
٤	٠,٨٨٢	٠,٩٠٣	٥	٤- الروح الرياضية
٥	٠,٨٣٥	٠,٨٨٩	٥	٥- السلوك الحضاري
	٠,٨٢٤	٠,٨٩٨	٢٥	الإجمالي

المصدر: تم الحصول على البيانات من محررات الحاسب الآلي (برنامج SPSS 22)

من الجدول السابق نستخلص الباحثة ما يلي:

أن معامل الصدق لكل بعد من أبعاد متغيرات الدراسة هي دالة إحصائية عند مستوى (0.05)، كما أن درجة معامل الصدق لجميع أبعاد محاور الاستقصاء تتراوح ما بين (0.813 - 0.919)، وبالتالي تعتبر مريحة معامل الصدق لجميع أبعاد محاور الاستقصاء مرتفعة بالنسبة لكل بعد وهذا يعني أن مجالات الاستقصاء صادقة لسا وضعت له.

تالياً: الإحصاءات الوصفية للتعريفات البحث:

(٦) الإحصاء الوصفي لبعد الاستغراق الوظيفي:

بين الجدول التالي نتائج الإحصاء الوصفي لبعد الاستغراق الوظيفي، الذي يتكون من (الاستغراق العاطفي، والاستغراق المعرفي، الاستغراق السلوكي).

جدول (٧) الإحصاء الوصفي لبعد الاستغراق الوظيفي

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبعاد الاستغراق الوظيفي
١- الاستغراق العاطفي:				
٢	٢١,٤٠	٠,٨٢٢	٤,٣٠	١- أشعر أن عملي جزء من حياتي ومن الصعب أن أبتعد عنه
٦	١٨,٠٣	٠,٥٩١	٤,٥٦	٢- استمتع بالعمل بسبب كثرة عدد المرضى
٤	٣٣,٤٧	٠,٦١٥	٣,٦٥	٣- أشعر بالرضا بعد مساعدة المرضى
١	٢٥,٢٤	٠,٩٠٦	٤,٥٣	٤- تتعاطف مع بعض المرضى واجتهد لساعاتهم
٣	١٥,٠٦	٠,٦٩١	٣,٨٥	٥- تربط علاقة جيدة مع بعض المرضى بعد فترة العلاج
٥		٠,٥٨٦	٤,٨٠	٦- تشبع وظيفتي ساعان بشكل كامل
	١٤,٩٥	٠,٧٨١	٣,٩١	المتوسط العام
٢- الاستغراق المعرفي:				
٣	١٤,٨٤	٠,٨٣٨	٤,١٩	١- أقدم بوقت العمل الرسمي ولا أثار من عملي
٤	٢٠,٨٢	٠,٧١٢	٣,٨٥	٢- أستعد أن أبتذل جهدي أكثر من المطلوب لإتمام عملي
٦	٢٧,٧٢	٠,٧١٢	٣,٥٦	٣- أستعد للعمل لوقت إضافية لإتمام العمل حين لو لم يكون الوقت الإضافي مدفوع الأجر
١	١٥,٨٧	٠,٩١١	٤,٤٥	٤- أشاعر زميلي إذا احتاجني في رؤية بعض الحالات المرضية
٢	١٧,٣٠	٠,٨٩٠	٤,٣	٥- أشعر بالسرور أثناء تأدية عملي
٥	٢٦,٥٨	٠,٧٧٣	٣,٧٥	٦- أشاعر كلاماً جميلاً في المرضى أثناء معالجتهم
	٢٨,٠٩	٠,٨٥٥	٣,٩١	المتوسط العام
٣- الاستغراق السلوكي:				
٦	١٣,٤١	٠,٧٢٣	٣,٦٠	١- أحب العمل في المستشفيات الحكومية عن الخاصة
٥	١٦,٨٢	٠,٧٦٨	٣,٧١	٢- أتابع أية ملاحظات أو شكاوى أو تطورات تخص المستشفى
٤	٨,٦٩	٠,٦٩٨	٣,٥٩	٣- أبتذل الجهد في دراسة مشكلات المستشفى وتقديم المقترحات
٣	٢٠,٤٨	٠,٨٢٤	٤,١٣	٤- أسعى دائماً لتطوير عملي عند الذهاب للندوات والؤتمرات
٢	٤٠,٩٢	٠,٨٣٥	٤,١٨	٥- أتابع دائماً ما توصل له العلماء من علاج للأمراض
١	٢٤,٩١	٠,٨٨١	٤,٤٤	٦- أبتذل من زملائي الأطباء الأكثر خبرة
	٢٧,٨١	٠,٧٨٤	٣,٩٢	المتوسط العام

المصدر: تم الحصول على بيانات الجدول من محررات الحاسب الآلي (SPSS 22)

أن متوسط جميع العبارات أكثر من (3) وهذا يدل على الاستغراق الوظيفي يؤدي إلى تقييم وتقدير جودة الحياة الوظيفية بشكل أفضل، حيث يؤثر جودة الحياة الوظيفية على ارتفاع مستوى الاستغراق الوظيفي وذلك من وجهة نظر عينة البحث، كما يلاحظ أيضاً أن الانحراف المعياري لجميع العبارات أقل من الواحد صحيح، وهذا يدل على التباين درجة التشتت في استجابات العينة لهذه العبارات للأبعاد الفرعية، كما يتضح من الجدول السابق أن التباينات مفردات عينة البحث قد أظهرت التباين عاماً غير الموافقة على أهمية جودة الحياة الوظيفية ودورها في تطبيق الاستغراق الوظيفي وذلك كما يلي:

الاستغراق العاطفي بمتوسط حسابي قدره (3,91)، ومعامل اختلاف معياري قدره (14,95).
الاستغراق المعرفي بمتوسط حسابي قدره (3,97)، ومعامل اختلاف معياري قدره (28,09). الاستغراق السلوكي بمتوسط حسابي قدره (3,92)، ومعامل اختلاف معياري قدره (27,81).

(2) الإحصاء الوصفي لجهد جودة الحياة الوظيفية:

بين الجدول التالي نتائج الإحصاء الوصفي لجهد جودة الحياة الوظيفية والذي يتكون من (المتشاركة في اتخاذ القرار، والتوازن بين الحياة والعمل، والأجور، وظروف العمل الثانية).

جدول (8) الإحصاء الوصفي لجهد جودة الحياة الوظيفية

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبعاد جودة الحياة الوظيفية
1	35,19	0,221	3,63	1-المتشاركة في اتخاذ القرار:
2	30,15	0,183	3,47	1-أشراك العاملين بالشئ في اتخاذ القرارات التي تهمهم 2-تشجيع إدارة المستشفى على عملية المتشاركة في اتخاذ القرارات
3	20,14	0,210	3,71	3-استماع بالتساوي والمتشاركة في اتخاذ القرارات
4	33,23	0,219	3,71	4-أساهم في حل مشكلات العمل داخل المستشفى
5	19,43	0,230	4,71	5-أشرك العاملين في تقديم المقترحات التي تساهم في تطوير المستشفى
	25,71	0,185	3,87	للمتوسط العام
1	12,40	0,115	3,59	2-التوازن بين الحياة والعمل:
2	17,68	0,762	4,41	1-تحسين إدارة المستشفى لتسهيل مرونة كافية لتطبيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية 2-حدد إيجابيات للعمل تراعي إدارة المستشفى ظروف التخصية 3-توفيق في العمل كافي ولا يلزم القيام بالعمل بالفرط بعد انتهاء الدوام الرسمي
3	19,11	0,813	4,28	4-أبعد الوقت الكافي لتفاهته مع أسرته 5-يستطيع أحد أعضائه العناية بأحد أفراد أسرته
	13,35	0,562	4,21	للمتوسط العام
1	22,73	0,221	3,66	3-الأجور:
				1-بإلام والتي الذي التفاضل مع الوضع الاقتصادي في مصر

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبعاد جودة الحياة الوظيفية
3	10,06	0,303	3,00	1- أعتقد أن مرتبي مناسب مقارنة بما يعمل عليه الأخصاء في المستشفيات الخاصة
0	11,26	0,199	2,94	2- أشعر بالرضا من العلاقات والزيارات التي تعاقب الرواتب سوية
1	20,17	0,228	4,00	3- أشعر بالسعادة بما أحصل عليه من دخل من عملي
4	23,47	0,198	3,26	4- مناسب الربح طيبة ومهام وواجبات العمل
	14,20	0,173	3,78	المتوسط العام
				4- ظروف العمل المادية:
3	16,08	0,098	3,088	1- تعتبر بيئة العمل داخل المستشفى صحية وأمنة
3	19,00	0,827	4,21	2- تتمتع بيئة العمل داخل المستشفى بالقواء الذي يتطلب
4	20,86	0,801	3,80	3- يتوفر في مكان العمل نظم حماية ضد الحريق
1	20,06	0,876	4,26	4- تلي ظروف العمل بشروط السلامة المهنية للعاملين
0	17,13	0,664	3,63	5- تحرص الإدارة على إتباع العاملين لإجراءات السلامة أثناء العمل
	14,90	0,073	3,89	المتوسط العام

المصدر: تم الحصول على بيانات الجدول من مخرجات الحاسب الآلي (SPSS 22)

تستخلص الباحثة من الجدول السابق:

أن متوسط العبارات أكثر من 3، وهذا يدل على أن هناك درجة كاملة بالواقع المهني الطبي، وإن كانت ليست بالشكل الكافي. كما يلاحظ أيضاً أن الانحراف المعياري لجميع العبارات أقل من الواحد، وهذا يدل على انخفاض التشتت في استجابات العينة لهذه العبارات. وكما أن هناك التباينات مفردات عينة البحث بالنسبة لكل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية أظهرت النتائج عاماً نحو التوافق على أهمية جودة الحياة الوظيفية في العمل الطبي، وذلك كما يلي:

المشاركة في اتخاذ القرار بمتوسط حسابي قدره (3,87) ومعامل اختلاف قدره (20,71). التوازن بين الحياة والعمل بمتوسط حسابي قدره (4,21) ومعامل اختلاف قدره (13,30). الأحمال: بمتوسط حسابي قدره (3,78) ومعامل اختلاف قدره (14,20). ظروف العمل المادية: بمتوسط حسابي قدره (3,89) ومعامل اختلاف قدره (14,90).

(3) الإحصاء الوصفي لعدد سلوك المواطنة التنظيمية:

بين الجدول التالي نتائج الإحصاء الوصفي لعدد سلوك المواطنة، الذي يتكون من (الإبصار، الكياسة، الضمير الحمي، الروح الرياضية، السلوك الحضاري).

جدول (٩) الإحصاء الوصفي لعدد سلوك المواطنة التنظيمية

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية
١- الإيثار:				
١	٢٣,٩٤	٠,٨٠٨	٤,٠٨	١-أساعد زملائي على القيام بالهام الزكولة لهم
٢	٢٢,٧٣	٠,٨٠٤	٤,٠٧	٢-أقدم المساعدة لزملائي عندما يكون لديهم أمهات كثيرة
٣	٢١,٧٢	٠,٨٢١	٤,١١	٣-أنتون مع رؤسائي لأداء الأعمال على أحسن وجه
٤	٢٤,٨٧	٠,٨٤٣	٤,٢٧	٤-أقوم بمساعدة الأطباء المحدث وأقدمهم بخواتم
٥	٧,٠٢	٠,٦٧٨	٣,٣٩	٥-أفكر بمشكلات زملائي قبل المشاكل التي تواجههم
	٢٢,٧٢	٠,٧٦٧	٤,٨٩	المتوسط العام
٢- الكياسة:				
١	٢٤,٧٨	٠,٨٣٧	٤,١٩	١-أحترم حقوق الآخرين وأمتيازاتهم
٢	٢٢,٣٣	٠,٨١٧	٤,٠٦	٢-أقوم بمسيرة زملائي في المستشفى إذا كانت قراراتي تؤثر بهم
٣	١٧,٠٢	٠,٧٨٢	٣,٩١	٣-أنتكلم بكل سرور مع الآخرين عن مزايا العمل
٤	٢٣,٨٧	٨١٤	٤,٠٧	٤-أنتبه للأثر الذي يتركه سلوكي في الآخرين
٥	٢٠,٢٨	٠,٨٠٣	٤,٠٢	٥-أسرع على إزالة التباين الوظيفية للمشاكل قبل حلونها
	١٦,٣٥	٠,٥٧٢	٤,٦١	المتوسط العام
٣- الضمير الحي:				
١	١٠,٨٦	٠,٧٢٢	٣,٦١	١-أقوم بالهام الإضافية دون تلمذ
٢	١٤,٤٩	٠,٧٤١	٣,٧٥	٢-أبلغ عن الأخطاء عندما أجدتها داخل المستشفى
٣	١٠,٧٤	٠,٦٦١	٣,١١	٣-لا أظهر استيائي حينما تقوم إدارة المستشفى بإجراء التغييرات
٤	١٩,٧٩	٠,٨١٠	٤,٥٥	٤-ألتزم بمحدودي إمهات حدود الآخرين
٥	١٤,١٦	٠,٧٥٣	٣,٧٧	٥-أتابع دائماً الإعلانات والتعاليم للتأهيلية بحرص
	١٤,٩٠	٦٧٢	٣,٨١	المتوسط العام
٤- الروح الرياضية:				
١	٢٠,٦٦	٠,٨٢٥	٤,١١	١-أحافظ على صحة المستشفى الذي أعمل به
٢	١٥,٣٠	٠,٧٧٦	٣,٨٧	٢-أحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المرتبطة بعمل المستشفى
٣	٢٢,٣٣	٠,٨٣١	٤,١	٣-أحترم أنظمة وتعليمات المستشفى
٤	٢١,٥٠	٠,٨٣٥	٤,١٨	٤-أهين وضع ومكانة المستشفى في المستقبل
٥	١٤,١١	٠,٧٥٨	٣,٧٩	٥-أدأماً أقدم مقترحات لتطوير العمل وتحسينه
	١٨,٩٠	٠,٧٧٢	٣,٨٢	المتوسط العام
٥- السلوك الحضاري:				
١	٢١,٥٦	٠,٨٢٧	٤,١٤	١-أترأد دائماً في الوقت المحدد لبدء العمل
٢	٢١,٨٩	٠,٨٢٧	٤,١٥	٢-أسرع بإدارة المستشفى مسبقاً عندما لا أتمكن من الحضور إلى العمل
٣	٢٦,١٩	٠,٨٦٠	٤,٣٠	٣-أحافظ على نظافة مكان المستشفى
٤	٢٢,٨٩	٠,٨٣١	٤,١٦	٤-أستغل وقتي للعمل بالعمل على أكمل وجه
٥	١٠,٧٠	٠,٧٢٤	٣,٦٢	٥-أشارك في أعمال تطوعية تسهم في تحسين صورة الخدمات التي يقدمها المستشفى للمواطنين
	٢٤,٥٨	٠,٧٩١	٣,٩٩	المتوسط العام

المصدر: تم الحصول على بيانات الجدول من محررات الحاسب الآلي (SPSS 22)

من الجدول السابق نستخلص الباحثة ما يلي:

أن متوسط جميع العبارات أكثر من (3) وهذا يدل على أن الاستغراق الوظيفي له دور كبير جداً في سلوك المواطنة التنظيمية حيث يؤثر سلوك المواطنة على الاستغراق الوظيفي بل أن هناك تأثير متبادل بينهما حيث أن كلما ارتفع الاستغراق الوظيفي كلما ارتفع سلوك المواطنة التنظيمية وذلك من وجهة نظر عينة البحث، كما يلاحظ أن الانحراف المعياري لجميع العبارات أقل من الواحد الصحيح، وهذا يدل على انخفاض درجة التشتت في استجابات العينة لهذه العبارات للأبعاد الفرعية، كما يتضح من الجدول السابق أن اتجاهات مفردات عينة البحث قد أظهرت اتجاهاً عاماً نحو الموافقة على أهمية الاستغراق الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة وذلك:

الإبتار: بمتوسط حسابي قدرة (4,89)، ومعامل اختلاف قدرة (22,72)، الكياسة: بمتوسط حسابي قدرة (4,61)، ومعامل اختلاف قدرة (16,35)، الضمير الحي: بمتوسط حسابي قدرة (3,81)، ومعامل اختلاف قدرة (14,90)، الروح الرياضية: بمتوسط حسابي قدرة (3,82)، ومعامل اختلاف قدرة (18,90)، السلوك الحضاري: بمتوسط حسابي قدرة (3,99)، ومعامل اختلاف قدرة (24,58).

وهذه النتائج تظهر أن الأطباء يحافظون على المستشفى الذي يعملون به لأنه بمثابة البيئة التي يقضون فيها معظم وقتهم بمساعدة المرضى، كذلك تظهر أن الأطباء يركزون في عملهم بشكل بعيد عن الأمور الإدارية لأن الطبيب أولاً وأخيراً أنه سلم أولويات حيث يركز الطبيب بمهوده في إضلاسه في عمله وعلاج المرضى بكل اسلاسه، كذلك هذا يشير إلى أن الأطباء يمتازون بسلوك المواطنة التنظيمية.

ثالثاً: اختيار فروض البحث:

(1) اختبار الفرض الأول:

يتم الفرض الأول على ما يلي: يوجد تأثير معنوي ذي دلالة إحصائية بين الاستغراق الوظيفي وجودة الحياة الوظيفية للأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية موزع البحث.

لإثبات هذا الفرض قامت الباحثة بتحديد المتغير المستقل وهو الاستغراق الوظيفي، والمتغير التابع وهو جودة الحياة الوظيفية وتم استخدام عدد من الاختبارات الإحصائية كما يلي:

أ- معامل الارتباط:

بين الجدول التالي معامل الارتباط بيرسون بين متغير الاستغراق الوظيفي كمتغير مستقل ومتغير جودة الحياة الوظيفية كمتغير تابع باستخدام معامل ارتباط بيرسون، وذلك للتعرف على مدى وجود علاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع للفرض الأول.

جدول (10) معامل ارتباط بيرسون للفرض الأول

جودة الحياة الوظيفية		المتغير التابع
مستوى العنونة	معامل ارتباط بيرسون	
0,000	0,897	المتغير المستقل الاستغراق الوظيفي

* دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0,001)

المصدر: تم الحصول على بيانات الجدول من مخرجات الحاسب الآلي (برنامج SPSS22)

من الجدول السابق نستخلص الباحثة ما يلي:

توجد علاقة طردية موجبة بين متغير الاستغراق الوظيفي ومتغير جودة الحياة الوظيفية في المستشفيات

أثر جودة الحياة الوطنية في العلاقة بين الاستغراق الوطني وسلوك المواطنة التنظيمية (دراسة ميدانية)

الحكومية موضع البحث بقيمة معامل ارتباط (0,597)، وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0,001)، وهذا يؤكد صحة الفرض بناتج الاستغراق الوطني على جودة أخلاقية الوطنية في المستشفيات الحكومية موضع البحث. ولتبيحة لتبوت وجود علاقات فإن يمكن تطبيق نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد الأثر المتفاعلي والتبادلي لتغير الاستغراق الوطني على جودة الحياة الوطنية في المستشفيات الحكومية موضع البحث.

ب- تحليل نتائج الانحدار:

بين الجدول التالي نتائج تحليل الانحدار بين الاستغراق الوطني وجودة الحياة الوطنية وذلك كما يلي:

جدول (11) نتائج تحليل الانحدار بين الاستغراق الوطني وجودة الحياة الوطنية

معامل التحديد R ²	F. Test		T. Test		العلامات للقدرة B _j	المتغيرات المستقلة
	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة		
12,2%	0,000	116,257	0,000	7,681	1,645	الجزء الثابت
			0,000	12,094	0,663	الاستغراق الوطني

* دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0,001)

المصدر: تم الحصول على بيانات الجدول من محررات الحاسب الآلي (برنامج SPSS22)

من الجدول السابق نستخلص الباحثة ما يلي:

1- معامل التحديد (R²):

يُحد أن التغير المستقل وهو الاستغراق الوطني يفسر نسبة (12,2%) من التغير التابع وهو جودة الحياة الوطنية، وباقى النسبة وهي (87,8%) قد يرجع إلى الخطأ العشوائي في المعادلة، أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج.

2- اختبار معنوية المتغير المستقل:

باستخدام اختبار (T. Test) يُحد أن التغير المستقل ذات معنوية في نموذج الانحدار الخطي البسيط وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0,001).

3- اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:

لاختبار معنوية متغيرات النموذج ككل فقد تم استخدام اختبار (T. Test) وحيث أن قيمة اختبار (T. Test) هي (116,257) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (0,001) فإن ذلك يدل على تأثير التغير المستقل المتعلق بالاستغراق الوطني على جودة الحياة الوطنية.

وبذلك نستنتج مما سبق: وجود تأثير ذي دلالة إحصائية وللانحدار الوطني على جودة الحياة الوطنية في المستشفيات الحكومية موضع البحث، مما يدل على صحة الفرض الأول الذي نص على:

يوجد تأثير معنوي ذي دلالة إحصائية بين الاستغراق الوطني وجودة الحياة الوطنية للأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية موضع البحث.

معادلة النموذج:

تمثل معادلة نموذج الانحدار في الآن:

$$\text{جودة الحياة الوطنية} = 0,663 + 1,645 \times \text{الاستغراق الوطني}$$

وبالتعرض عن قيم متوسطات للمتغيرات المستقلة بالنموذج بقيم مقياس ليكرت الخماسي يمكن الحصول على القيمة التوقعية لإجمالي جودة الحياة الوطنية في المستشفيات الحكومية موضع البحث.

(٢) اختيار الفرض الثاني:

ينص الفرض الثاني على ما يلي: يوجد تأثير معنوي ذي دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية للأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية موزع البحث. لإثبات هذا الفرض قامت الباحثة بتحديد للتغير المستقل وهو جودة الحياة الوظيفية، والتغير التابع وهو سلوك المواطنة التنظيمية، وتم استخدام عدد من الاختبارات الإحصائية كما يلي:

١- معامل الارتباط:

بين الجدول التالي معامل ارتباط بيرسون بين متغير جودة الحياة الوظيفية كمتغير مستقل ومتغير سلوك المواطنة كمتغير تابع باستخدام معامل ارتباط بيرسون، وذلك للتعرف على مدى وجود علاقة بين التغير للمستقل والتغير التابع للفرض الثاني.

جدول (١٢) معامل ارتباط بيرسون للفرض الثاني

سلوك المواطنة التنظيمية		التغير التابع
مستوى المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	
٠,٠٠٠	٠,٥٢٤	التغير المستقل جودة الحياة الوظيفية

*دالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٠١)

المصدر: تم الحصول على بيانات الجدول من مخرجات الحاسب الآلي (برنامج SPSS22)

من الجدول السابق نستخلص الباحثة ما يلي:

توجد علاقة طردية موجبة بين متغير جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية في المستشفيات الحكومية موزع البحث بقيمة معامل ارتباط (٠,٥٢٤) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٠١) وهذا يؤكد صحة الفرض فيما يتعلق بتأثير جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في المستشفيات الحكومية موزع البحث. ونتيجة لتبوت وجود علاقات فإنه يمكن تطبيق نموذج الإندثار الخطي البسيط لتحديد التفاعلي والتبادلي لتغير جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في المستشفيات الحكومية موزع البحث.

تحليل نتائج الأندثار:

بين الجدول التالي نتائج تحليل الأندثار بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية، وذلك كما

يلي:

جدول (١٣) نتائج تحليل الأندثار بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية

معامل التحديد R ²	F. Test		T. Test		العلامة B ₁ للقدرة	التغيرات المستقلة
	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة		
%٣٤	٠,٠٠٠	١٠٥,٨٤١	٠,٠٠٠	٩,٢٨٠	١,٨٩٤	الجزء الثابت
			٠,٠٠٠	١٠,٢٨٨	٠,٥٢٧	جودة الحياة الوظيفية

*دالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٠١)

المصدر: تم الحصول على بيانات الجدول من مخرجات الحاسب الآلي (برنامج SPSS22)

من الجدول السابق نستخلص الباحثة ما يلي:

١- معامل التحديد (R^2):

يُعد أن التغير المستقل وهو جودة الحياة الوظيفية يفسر نسبة (٣٤%) من التغير التابع وهو سلوك المواطنة الوظيفية، وبالمثل النسبة وهي (٦٦%) قد يرجع إلى الخطأ العشوائي في المعادلة، أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج.

٢- اختبار معنوية التغير المستقل:

باستخدام اختبار (T. Test) يُعد أن التغير المستقل ذات معنوية في نموذج الانحدار الخطي البسيط وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٠١).

٣- اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:

لاختبار معنوية متغيرات النموذج ككل تم استخدام اختبار (T. Test) وحيث أن قيمة اختبار (T. Test) هي (١٠٥,٨٤١) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (٠,٠٠١) فإن ذلك يدل على تأثير التغير المستقل المتعلق بجودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية.

وبذلك نستنتج مما سبق، وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في المستشفيات الحكومية موضع البحث، مما يدل على صحة الفرض الثاني الذي بنص على: يوجد تأثير معنوي ذي دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية للأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية موضع البحث.

معادلة النموذج:

تمثل معادلة نموذج الانحدار في الآتي:

$$\text{سلوك المواطنة التنظيمية} = ١,٨٩٤ + ٠,٥٢٧ \times \text{جودة الحياة الوظيفية}$$

وبالتعويض عن قيم متوسطات المتغيرات المستقلة بالنموذج بقيم مقياس ليكرت الخماسي يمكن الحصول على القيمة للتوقعة لإجمالي سلوك المواطنة التنظيمية في المستشفيات الحكومية موضع البحث.

(٣) اختبار الفرض الثالث:

بنص الفرض الثالث على ما يلي: يوجد تأثير معنوي ذي دلالة إحصائية بين الاستغراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية للأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية موضع البحث. لإثبات هذا الفرض قامت الباحثة بتحديد التغير المستقل وهو الاستغراق الوظيفي، والتغير التابع وهو سلوك المواطنة التنظيمية وتم استخدام عدد من الاختبارات الإحصائية كما يلي:

١- معامل الارتباط:

بين الجدول التالي معامل ارتباط بيرسون بين متغير الاستغراق الوظيفي كمتغير مستقل ومتغير سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير تابع باستخدام معامل ارتباط بيرسون، وذلك للتعرف على مدى وجود علاقة بين التغير المستقل والتغير التابع للفرض الثالث.

جدول (١٤) معامل ارتباط بيرسون للفرض الثالث

سلوك اللواطة التنظيمية		التغير التابع
مستوى العنوية	معامل ارتباط بيرسون	
٠,٠٠٠	٠,٣٧٣	التغير المستقل الاستغراق الوظيفي

* دالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٠١)

المصدر: تم الحصول على بيانات الجدول من محررات الحاسب الآلي (برنامج SPSS22)

من الجدول السابق نستخلص الباحثة ما يلي:

توجد علاقة طردية موجبة بين متغير الاستغراق الوظيفي ومتغير سلوك اللواطة التنظيمية في المستشفيات الحكومية موضع البحث بقيمة معامل ارتباط (٠,٣٧٣) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٠١) وهذا يؤكد صحة الفرض فيما يتعلق بتأثير الاستغراق الوظيفي على سلوك اللواطة التنظيمية في المستشفيات الحكومية موضع البحث. ونتيجة لتبوت وجود علاقات فإنه يمكن تطبيق نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد الأثر التساهلي والتبادلي لمتغير الاستغراق الوظيفي على سلوك اللواطة التنظيمية.

ب- تحليل نتائج الانحدار:

بين الجدول التالي نتائج تحليل الانحدار بين الاستغراق الوظيفي وسلوك اللواطة التنظيمية، وذلك كما

يلي:

جدول (١٥) نتائج تحليل الانحدار بين الاستغراق الوظيفي ووحدة الحياة الوظيفية

معامل التحديد R ²	F. Test		T. Test		العلامات القدرية B ₁	المتغيرات المستقلة
	مستوى العنوية	القيمة	مستوى العنوية	القيمة		
٢٤,٥%	٠,٠٠٠	٦٧,٨٢٤	٠,٠٠٠	١٢,٣٥٦	٢,٤٥٦	الجزء الثابت
			٠,٠٠٠	٨,٢٣٦	٠,٤٠٥	الاستغراق الوظيفي

* دالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٠١)

المصدر: تم الحصول على بيانات الجدول من محررات الحاسب الآلي (برنامج SPSS22)

من الجدول السابق نستخلص الباحثة ما يلي:

١- معامل التحديد (R²):

يحدد أن التغير المستقل وهو الاستغراق الوظيفي يفسر نسبة (٢٤,٥%) من التغير التابع وهو سلوك اللواطة التنظيمية وباقى النسبة وهي (٧٥,٥%) قد يرجع إلى الخطأ العشوائي في المعادلة، أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج.

٢- اختبار معنوية المتغير المستقل:

باستخدام اختبار (T. Test) يحدد أن التغير المستقل ذات معنوية في نموذج الانحدار الخطي البسيط وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٠١).

٣- اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:

لاختيار معنوية متغيرات النموذج ككل فقد تم استخدام اختبار (T. Test) وحيث أن قيمة اختيار

(T. Test) هي (67,824) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (0,001) فإن ذلك يدل على تأثير المتغير المستقل المتعلق بالاستغراق الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية. وبذلك نستنتج مما سبق: وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للاستغراق الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية في المستشفيات الحكومية موضع البحث، مما يدل على صحة الفرض الثالث الذي بنص على: يوجد تأثير معنوي ذي دلالة إحصائية بين الاستغراق وسلوك المواطنة التنظيمية للأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية موضع البحث.

معادلة النموذج:

تمثل معادلة نموذج الانحدار في الآتي:

$$\text{الاستغراق الوظيفي} = 0,405 + 2,456 \times \text{سلوك المواطنة التنظيمية}$$

وبالتعويض عن قيم متوسطات المتغيرات المستقلة بالنموذج بقمه مقياس ليكرت الخماسي يمكن الحصول على القيمة التوقعية لـ Y (الاستغراق الوظيفي) في المستشفيات الحكومية موضع البحث.

(4) اختبار الفرض الرابع:

بنص الفرض الرابع على ما يلي: يوجد تأثير معنوي ذي دلالة إحصائية بين الاستغراق الوظيفي وسلوك المواطنة من خلال جودة الحياة الوظيفية للأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية موضع البحث. لإثبات هذا الفرض قامت الباحثة بتحديد المتغير المستقل وهو الاستغراق الوظيفي، والمتغير التابع وهو جودة الحياة الوظيفية وتم استخدام عدد من الاختبارات الإحصائية كما يلي:

لأثبات هذا الفرض قامت الباحثة باستخدام تحليل المسار Path Analysis باستخدام برنامج Amos Ver. 21 للدعم برنامج SPSS 22 وذلك للتحقق من وجود علاقة ذو تأثير معنوي للاستغراق الوظيفي على سلوك المواطنة في المستشفيات الحكومية موضع البحث كما هو موضح بالجدول التالي. جدول (16) نتائج اختبار تحليل المسار للتحقق من العلاقة ذو التأثير المباشر وغير المباشر للاستغراق الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية بوجود جودة الحياة الوظيفية في المستشفيات الحكومية موضع البحث

المتغير	Chi ² المحسوبة	GFI	CFI	RMSEA	Sig* مستوى المعنوية	Direct Effect قيم معاملات التأثير المباشرة	قيمة معامل التأثير غير المباشر	المتغير	T المحسوبة	Sig* مستوى المعنوية
الاستغراق الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية	19,206	0,981	0,988	0,12	0,001	الاستغراق الوظيفي على جودة الحياة الوظيفية	0,811	← QWL	21,712	0,001
وجود جودة الحياة الوظيفية						جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية	0,219	← QWL OCB	11,901	0,001

المصدر: تم الحصول على بيانات الجدول من مخرجات الحاسب الآلي (SPSS 22)

* مؤشر الواقعة للقرار: ومن المفترض أن يقترب من الواحد الصحيح ويزداد (CFI)

* مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي: ومن المفترض أن تكون قيمتها محصورة بين (0,08-0,05) ويزداد (RMSEA)

* مؤشر ملائمة الجودة ومن المفترض أن يقترب من الواحد الصحيح ويزداد (GFI)

JI	*الاستغراق الوطني
QWL	*جودة الحياة الوطنية
OCB	*سلوك المواطنة التنظيمية

من الجدول السابق نستخلص الباحثة ما يلي:

أن قيمة Chi^2 المحسوبة بلغت (19,306) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0,001$)، وبلغت قيمة مؤشر ملائمة الجودة (GFI) (0,982) وهو مقارب إلى قيمة الواحد الصحيح (الثلاثة ثمانية)، ونفس السياق فقد بلغ مؤشر الوابطة للثلاثون (GRI) (0,988) وهو مقارب إلى قيمة الواحد الصحيح، وبلغت قيمة مؤشر حذر متوسط مربع الخطأ التقريبي (PMSEA) (0,13)، وقد بلغ التأثير المباشر للاستغراق الوطني على جودة الحياة الوطنية (0,781) وبلغ التأثير المباشر لجودة الحياة الوطنية على الاستغراق الوطني (0,769) وهما ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0,001) ومن ناحية أخرى بلغ التأثير غير المباشر للاستغراق الوطني على سلوك المواطنة التنظيمية بوجود جودة الحياة الوطنية (0,680) وهي ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0,001$)، هنا وقد بلغت قيمة المسار المرح (T المحسوبة) لمسار الاستغراق الوطني ← جودة الحياة الوطنية (31,712) وقد بلغ قيمة المسار المرح (T المحسوبة) لمسار جودة الحياة الوطنية ← سلوك المواطنة التنظيمية (22,901) عند مستوى معنوية ($\alpha = 0,001$) وهذه النتيجة تشير إلى أن هناك تأثير غير مباشر لاستغراق الوطني على سلوك المواطنة التنظيمية بوجود جودة الحياة الوطنية.

وهذا يؤكد قبول الفرض الرابع، والذي ينص على: يوجد تأثير معنوي ذي دلالة إحصائية بين الاستغراق الوطني وسلوك المواطنة من خلال جودة الحياة الوطنية للأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية موضع البحث.

المبحث الرابع

نتائج وتوصيات البحث

يتضمن هذا الجزء أهم النتائج التي توصل إليها البحث والتوصيات كما يلي:

أولاً: نتائج البحث:

قامت الباحثة بعرض نتائج البحث كما يلي:

[1] النتائج المتعلقة بفروض البحث:

- 1- معاملات الصدق والثبات الإجمالية عالية مرتفعة، وهذا يعكس ثباتاً كبيراً لأداة القياس، ويضمن ذلك إلى ثبات وصلاحيّة آراء الممارسين عينة البحث تجاه متغيرات البحث وبدرجة عالية.
- 2- إن الممارسين عينة البحث المهتم نحو المواظفة على العبارات الخاصة بمفهوم جودة الحياة الوطنية، وكذلك العبارات الخاصة بمفهوم الاستغراق الوطني، وكذلك العبارات الخاصة بسلوك المواطنة التنظيمية.
- 3- يوجد تأثير معنوي ذي دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوطنية والاستغراق الوطني للأطباء العاملين بالمستشفيات الحكومية موضع البحث.

تأثير جودة الحياة الوظيفية في العلاقة بين الاستغراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية (دراسة ميدانية)

- 4- يوجد تأثير معنوي ذي دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية للأطباء العاملين بالمستشفيات الحكومية موضع البحث.
- 5- يوجد تأثير معنوي ذي دلالة إحصائية بين الاستغراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية للأطباء العاملين بالمستشفيات الحكومية موضع البحث.
- 6- توجد علاقة ارتباط طردية موجبة بين جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي للأطباء العاملين بالمستشفيات الحكومية موضع البحث.
- 7- توجد علاقة ارتباط طردية موجبة بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية للأطباء العاملين بالمستشفيات الحكومية موضع البحث.
- 8- توجد علاقة ارتباط طردية موجبة بين الاستغراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية للأطباء العاملين بالمستشفيات الحكومية موضع البحث.

[ب] النتائج العامة:

- 1- توصلت الدراسة إلى وجود دور هام لجودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي وعلى تنمية وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأطباء العاملين بالمستشفيات الحكومية حيث تبين وجود علاقة طردية موجبة وأثر إيجابي لجودة الحياة الوظيفية على تحسين الاستغراق الوظيفي وعلى تنمية وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة البحث.
- 2- أظهرت الدراسة أن إدارة المستشفى لا تشجع الأطباء على المشاركة في اتخاذ القرارات، وكذلك عدم مراعاة الظروف الشخصية للطبيب.
- 3- سميت الدراسة أيضاً بعدم مناسبة الراتب الذي يتقاضاه الطبيب عن عمله بالمستشفى الحكومي بزميله في المستشفى الخاص.
- 4- أظهرت الدراسة أن هناك درجة ممارسة مرتفعة من الاستغراق العاطفي والسلوكي والتعريف لدى الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية عينة البحث.
- 5- سميت الدراسة أيضاً بوجود درجة ممارسة مرتفعة من سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية موضع البحث.

ثانياً: توصيات البحث:

وبناءً على النتائج التي تم التوصل إليها توصي الباحثة إدارة المستشفيات الحكومية بالآتي:

جدول (١٧) التوصيات والمقترحات وخطة التنفيذ

التوصية	آلية وكيفية التنفيذ للأنشطة التالية	الجهة المستولة عن التنفيذ	المدى الزمني
١- ضرورة العمل على تطوير وتعزيز الاستغراق الوظيفي لدى الأطباء في المستشفيات الحكومية	١- عمل خطة ونظام جديد بخصوص العدد الكبير من المرضى وقلة الأطباء. ٢- تنظيم احتياحات الأطباء مادياً ومعنوياً والعمل على إشباعها ليصل الطبيب إلى حالة الاطمئنان على حياته العملية والاجتماعية.	الإدارة العليا بالمستشفى	على مدار العام

أثر جودة الحياة الوظيفية في العلاقة بين الاستغراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية (دراسة ميدانية)

المدى الزمني	الجهة المستولة عن التنفيذ	آلية وكيفية التنفيذ للأنشطة التالية	التوصية
		<p>٣- إعطاء الأطباء بدلات وإجازات سنوية لتخفيف ضغوط العمل للتراكمه على كاهلهم.</p> <p>٤- إنشاء العيادات الخاصة في فترات العمل الغير رسمية.</p> <p>٥- توفير مناح مناسب وبيئة عمل مستقرة للأطباء لتقديم أفضل ما يمكن لتقديمه للمرضى بشكل خاص والمستشفى بشكل عام.</p> <p>٦- العمل على تطوير الأطباء من خلال إرسالهم إلى بعثات خارجية، وتكثيف حضورهم للندوات العلمية المحلية والعالمية.</p>	
على مدار العام	الإدارة العليا بالمستشفى مع إدارة مراقبة الجودة	<p>١- تقييم أداء نظم وسياسات جودة الحياة الوظيفية واختيار أفضلها من خلال وضع معايير مناسبة لتقييم الأداء.</p> <p>٢- ضرورة الأخذ في الاعتبار عند تقييم النظم والسياسات للطبقة في وزارة الصحة واتخاذها كأساس مرجعي.</p> <p>٣- وضع رؤية مناسبة لتعزيز جودة الحياة الوظيفية المزمع القيام بها لأخذ رأي الأطباء والعاملين لها.</p> <p>٤- زيادة وتعزيز مشاركة الأطباء في عملية صنع واتخاذ القرار فيما يتعلق بأشكال ومخالات الجودة والتي يمكن من خلالها إشباع حاجات ورغبات الأطباء وخلق أفكار للتطوير فيما يتعلق بحلول مشاكل العمل والأخذ بأرائهم.</p> <p>٥- تنمية ثقافة التعاون الأطباء العاملين بالمستشفى والتنسيق وتبادل المعلومات بين الإدارة العليا وبقية الإدارات الأخرى بالمستشفى فيما يتعلق ببرامج جودة الحياة الوظيفية.</p>	<p>٢- ضرورة الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية والعمل على إحسارها ومراجعة شاملة لنظم وسياسات جودة الحياة الوظيفية والعمل على تعديلها إذا تطلب الأمر</p>
بعسرة مستمرة	إدارة الموارد	<p>١- العمل على حسن اختيار الأطباء الجدد ذوي الكفاءة العالية.</p>	<p>٣- زيادة مستوى الوعي بأهمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى</p>

تأثير جودة الحياة الوظيفية في العلاقة بين الاستغراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية (دراسة ميدانية)

المدى الزمني	الجهة المستولة عن التنفيذ	آلية وكيفية التنفيذ للأشطة التالية	التوصية
لمواكبة التطورات الحديثة	البشرية بدعم من الإدارة العليا	<p>٢- إعادة هيكله نظم المكافآت والحوافز المادية للأطباء الذين يعملون بوقت إضافي بالمستشفى الحكومي بما يسمح للأطباء بالحصول على الحافز المناسب كما يملونه من جهد ورعاية صحية إضافية للمرضى وتسهم في توفير حياة وظيفية مرتينة لهم.</p> <p>٣- تشجيع الأطباء بالمشاركة في الأعمال التطوعية وحضور الاجتماعات واللقاءات المرتبطة بعمل المستشفى التي تسهم في تحسين صورة الخدمات التي تقدمها للمستشفى للمواطنين.</p> <p>٤- عمل اجتماعات دورية لتفاني الأطباء التي تواجه الأطباء والأحد بأرائهم للوصول بحلول حتى لا تتكرر وتصبح أعطاه أكثر خطورة.</p> <p>٥- ضرورة توفير وسائل النقل الجماعي للأطباء وذلك لتوفير الوقت الضائع بالنسبة لهم.</p> <p>٦- ضرورة وجود نادي للأطباء لتوفير برامج الرفاهية الاجتماعية لهم ولأسرهم.</p> <p>٧- ضرورة توفير دور حضنة للأطفال الأطباء حتى يتسنى لهم التركيز في أداء أعمالهم.</p>	<p>الأطباء، والعمل على تنظيم وغرس قيم سلوك المواطنة التنظيمية عند الأطباء على اختلاف شخصياتهم.</p>

مراجع البحث

أولاً: المراجع العربية:

- 1- أمان عبدالوهاب صالح (٢٠١٣): واقع جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية بجامعة مسلمان بسن عبدالعزیز، مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس السعودية، كلية التربية، جامعة سلمان بن العزیز، السعودية، المجلد ٢٢، العدد ٣٩.
- 2- إيمان حسن نيسار (٢٠١٦): جودة الحياة الوظيفية وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي - دراسة مقارنة بين فالتسوية التربية والتعليم في وكالة البعث ووزارة التربية والتعليم الحكومي، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- 3- إيمان عمرو مصطفى (٢٠١٤): نموذج مقترح لقياس أثر القيادة الخادمة على جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على الالتزام بالعلم النفس، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- 4- بدر محمد أبو تابة (٢٠١٢): أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مركز الوزارات الحكومية في الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، الأردن، المجلد ٢٠، العدد ٢.
- 5- نسر حمزة بحارفة (٢٠١٦): سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- 6- حرة محمد معمرى (٢٠١٤): سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المراته، العدد ١٤.
- 7- حنان أحمد سليمان (٢٠١٦): القيادة وسلوكيات المواطنة التنظيمية في القطاع المصرفي الإسلامي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دي الوطانية، الإمارات.
- 8- حليل إسماعيل ماضي (٢٠١٤): جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين - دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة قناة السويس.
- 9- واقع عباد محمد الوحيدي (٢٠١٣): القيم التنظيمية وعلاقتها بالانتماء الوظيفي - دراسة ميدانية على موظفي البنوك الإسلامية - قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- 10- سامح عبدالقالب عامر، علا محمد سيد قنديل (٢٠١٦): التطوير التنظيمي، الطبعة الثانية، عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- 11- سعد محمد النورسي (٢٠١٥): سلوك المواطنة التنظيمية في الأجهزة الأمنية مسبوته ومحدداته، رسالة دكتوراه غير منشورة، المملكة العربية السعودية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- 12- سلطان محمد السعود (٢٠١٤): درجة العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لأعضاء الهيئات التدريسية لها، كلية الدراسات التربوية العليا، جامعة عمان للدراسات العليا، الأردن، المجلد ٢٢، العدد ٢٥.
- 13- سيد حاد الرب (٢٠٠٨): جودة الحياة الوظيفية، الإسماعيلية، منظمة العشري.
- 14- طاهر محمود الكلاله (٢٠١١): تقويم بعض الإجراءات الشهيمة المستخدمة في رسائل الماجستير المقدمة لكليات التربية في الجامعات الفلسطينية بغزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- 15- عادل زاهد محمد (٢٠١٢): تحليل العلاقة بين أساليب مراقبة الأداء الوظيفي وإحساس العاملين بالعدالة تنظيمية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد ١٦، العدد ٢.
- 16- عبدالرحمن محمد الأستاذ (٢٠١٥): جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالإبداع الإداري في شركة الاتصالات الخلويس الفلسطينية - جواله، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- 17- عبدالسلام النطسان (٢٠١٤): "سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، الرياض، السعودية.

- ١٨- عبدالكريم بن خالد (٢٠١٥): ثقافة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عمادة البحث العلمي، الجامعة الأردنية، الأردن، المجلد ٢٢، العدد ٢.
- ١٩- عماد عبدالحق صابر، نيفين سعيد بومس (٢٠١٨): رأس المال الفكري كمتغير وسيط بين جودة الحياة الوظيفية ومنهجية ستا سيجما - بالتطبيق على العاملين في وزارة الصحة بالمنطقة العربية السعودية، المجلة العربية للإدارة، المجلد ٣٨، العدد ٣.
- ٢٠- فارس هارون رشيد، ساجد مطر (٢٠١١): إثارة الإحباط الوظيفي وعلاقته بمودة حياة العمل لدى موظفي المؤسسات الحكومية في محافظة الدوينة، مجلة العلوم الإنسانية، كلية التربية، جامعة بابل، العراق، المجلد ٥٢، العدد ٧.
- ٢١- كامل محمد الثوري (٢٠١٥): "السلوك التنظيمي: مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم"، الطبعة الرابعة، عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع، الأردن.
- ٢٢- محمد سلمان العيمان (٢٠١٥): السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الرابعة، الأردن، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- ٢٣- محمد عبدالسميع عثمان (١٩٩٤): الإحصاء التطبيقي، التلاويح، بدون ناشر.
- ٢٤- محمود صادق بالزفة (١٩٨٦): بحوث التسويق للتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات، القاهرة، دار النهضة العربية.
- ٢٥- مريم محمد شحبي (٢٠١٤): طبعة العمل وعلاقتها بمودة الحياة الوظيفية، دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، غزة، الجامعة الإسلامية.
- ٢٦- نيفين سعيد بومس، عماد عبدالحق صابر الصحان (٢٠١٨): رأس المال الفكري كمتغير وسيط بين جودة الحياة الوظيفية ومنهجية ستا سيجما - بالتطبيق على العاملين في وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للإدارة، المنطقة العربية للتميز الإدارية، جامعة الدول العربية، المجلد ٣٨، العدد ٣، سبتمبر.
- ٢٧- وسام محمد الحسن (٢٠١٦): تأثير جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى المباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة - كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة.
- ٢٨- ولاء صالح (٢٠١٧): العلاقة بين الالتزام التنظيمي والاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مديرية التربية والتعليم في مدينة حمص، مجلة جامعة البحث، المجلد ٣٩، العدد ١٣.

لتانياً: المراجع الأجنبية:

- Abbott Greenberg (2015): Linking Value and organization Commitment: Acorroetational and experimental investigation in two organization, *The British psycho*, Vol. 11, No. 4.
- Abraham Chouyoh (2013): The Relationship Between Work commitment and organizational citizenship behavior among lawyers in the in the private sector. *The journal of Behavioral and Applied management* Vol. 5, No. 2.
- Andorta Chughtai (2014): "Impact of job involvement on in-role job performance and organizational citizenship behavior", *Institute of Behavioral and Applied Management*.
- Ayesha Tabassun (2016): Interrelations between Quality of work life Dimensions and Faculty Member job satisfaction in the private universities of Bangladesh. *European Journal of business and Management*. Vol. 4, No. 2.
- Boru S.R. Balaram et al (2015): Quality of work life- A literature Review, *International journal in Management and social science*, vol. 3, Issue 3.
- Chughtai Akhtar (2016): "Impact of job involvement on in-role job performance and organizational citizenship behavior", *Institute of Behavioral and Applied Management*.
- Danish Rizawan Qaiser, A Shahid, N. Aslum, M. Afzal, Hafiz, Y. Ali (2015): Relationship Between job Performance, Job Involvement and career salience of employees in education sector of Pakistan, *American Journal of Educational*

- Science, Vol. 1, No.2.
- 8- Devappa Renuka Swamy et al., (2015): "Quality of work life: Scale Development and validation", *International journal of caring sciences*, May-August, Vol. 8, Issue 2.
 - 9- Dich Jawahar (2013): "Job Satisfaction as a predictor of Organizational Citizenship Behavior in India", *Global Journal of Business Research*. Vol. 71, No.1.
 - 10- Hamid Zare , Zolfa Hughooyan & Karimi Zahra Asl (2014): Identification the components of quality of work life and measuring them in faculty members of Tehran University. *Iranian journal of Management Studies (IJMS)*, Vol. 7, No. 1.
 - 11- Kalayane Koonme, Dong-Jin Lee & Anusorn Singapakdi (2018): Ethics institutionalization quality of work life and employee job related outcomes: A survey of human resource managers Thailand. *Journal of business Research*, Vol. 63, No.1.
 - 12- Krist M. Branch (2011): *Participative Management and Employee and Stakeholder*, N. P. Retrieved June22, 2011, From: <http://www.au.afmil/au/awcgate/doi/benchmark/ch10.pdf>
 - 13- Kriti Mahajan (2015): An Empirical Study of job involvement and personality traits, *International Journal of Scientific Research*, Vol. 4, No.1.
 - 14- Miller M. School (2013): "Prenatal Care adequacy and The outcome of adolescent pregnancy", Effect on weight gain, preterm delivery and birth weight *Obstet Gynecol*. Vol. 69, No. 112.
 - 15- Nawaz Mohsan, Rehman Shaukat Aslam Khalid (2016): Are Employee Motivation, commitment and job involvement inter. Related: Evidence from Banking sector of Pakistan", *International Journal of Business and Social science*, Vol. 12, No. 17.
 - 16- Raymond R. Moorman (2016): The Relationship Between organizational justice and organizational citizenship". *Journal of Applied Psychology*, Vol. 76, No. 85.
 - 17- Renold Polloch (2015): Impact of job involvement on in-Role job performance and organizational Citizenship Behaviour, *Journal of Behaviour and Applied Management*, Vol. 19, No.3.
 - 18- S. Saxena, R. SaxenInt (2015): Impact of job involvement and organizational commitment on organizational citizenship behavior, *journal management business*, Vol. 5, No. 1.
 - 19- Sharmila J (2013): Employee Engagement. An approach organization excellence. *International journal of social science & Interdisciplinary Research Jssir*, Vol. 2, No. 5.
 - 20- Stephan Kaiser & Max Josef Ringlsetter (2011): Strategic Management of professional service firms: Theory and practice, Germany, Springer. *Journal of management of strategy*, Vol. 8, No.2.
 - 21- Ueda Zhang (2015): "Altruistic Organizational Citizenship behavior: Context, disposition, and age". *Journal of social psychology*. Vol. 140, No. 3.
 - 22- Yeh Clinebell (2013): "Tourism involvement, work engagement and job satisfaction among frontline hotel employees". *Annals of tourism research*, Vol. 42, No.1.
 - 23- Zhang Schein (2013): Impact of job Involvement on organizational citizenship behaviors in China. *Journal of social psychology*, Vol. 120, No. 2.