



عضو اتحاد الجامعات العربية

مجلة الشروق للعلوم التجارية

ISSN: 1687/8523

Online :2682-356X

2007/12870

sjcs@sha.edu.eg

موقع المجلة : <https://sjcs.sha.edu.eg/index.php>

الترقيم الدولي

ترقيم دولي الكتروني

رقم الايداع بدار الكتب المصرية

البريد الالكتروني



المعهد العالي للحاسبات وتكنولوجيا المعلومات

جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي للعاملين بالتطبيق على البنوك الحكومية المصرية

دكتور / أيمن حسن علي

مدرس إدارة الأعمال – الكلية العسكرية لعلوم الإدارة

Ayman.h.aly.98@gmail.com

كلمات مفتاحية :

جودة الحياة الوظيفية – أبعاد جودة الحياة الوظيفية – الالتزام التنظيمي

التوثيق المقترح وفقا لنظام APA : علي، أيمن حسن، (٢٠٢١) جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي للعاملين بالتطبيق على البنوك الحكومية المصرية مجلة الشروق للعلوم التجارية، العدد الثالث عشر، المعهد العالي للحاسبات وتكنولوجيا المعلومات، أكاديمية الشروق، ص ١٣٣ - ١٩٧

مجلة الشروق للعلوم التجارية العدد الثالث عشر سنة ٢٠٢١

جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي للعاملين بالتطبيق على البنوك الحكومية المصرية

دكتور / أيمن حسن علي

مدرس إدارة الأعمال – الكلية العسكرية لعلوم الإدارة

Ayman.h.aly.98@gmail.com

الملخص:

يهدف البحث الحالي دراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، وتوصيف أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، في البنوك الحكومية المصرية. وبلغت عينة البحث (٣٦٤) مفردة من العاملين في هذه البنوك.

وقد أظهرت نتائج البحث أن واقع جودة الحياة الوظيفية جاء متوسط، كما أن واقع الالتزام التنظيمي كان متوسط أيضاً، وبينت نتائج البحث وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين بالبنوك الحكومية محل الدراسة حول واقع جودة الحياة الوظيفية، والالتزام التنظيمي وفقاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية. كما كشفت النتائج عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي. وقد صاغ الباحث مجموعة من التوصيات لتحسين جودة الحياة الوظيفية وتعزيز الالتزام التنظيمي للعاملين.

**The quality of work life and its relationship with the
organisational commitment to the employees
Applied study on the Egyptian governmental banks**

Abstract :

The study aimed at studying the quality of work life and its relationship with organisational commitment and identifying its aspects in the governmental banks, the study sample reached (364) employees in the Egyptian governmental banks.

The study results showed that the reality of quality of work life was average, as well as the reality of the organisational commitment, the study results showed differences with statistical significance between the perception of the employees in the Egyptian governmental banks about the reality of the quality of work life and the organisational commitment according to their demographic characteristics. The results also showed a relation with statistical significance between the quality of work life and organisational commitment. The researcher drafted a group of recommendations to improve the quality of work life and promotion of the organisational commitment of the employees.

١- المقدمة :

يتطلب تحقيق المنظمات لأهدافها أن يكون عاملها أكثر جديّة في أدائها لأعمالهم، وأكثر التصاقاً واندماجاً بها، وأن تستمر لدى أولئك العاملين الرغبة في البقاء في المنظمة أعضاء مستعدين لبذل الجهد المطلوب منهم . إن تلك السمات والملاح في العاملين هي ببساطة المعالم الأساسية لمفهوم الالتزام التنظيمي، والذي أصبح مطلباً تحرص كل منظمة الحفاظ على المستوى المتميز في درجاته وانعكاساته عبر أنشطتها التنظيمية والسلوكية. وقد أكدت العديد من الدراسات بأن النمو الاقتصادي الذي حققه عمالقة الاقتصاد في العالم مثل ألمانيا واليابان يرجع إلى قوة العمالة الملتزمة، حيث أن (٩٠%) من نجاح المنظمات اليابانية يرجع إلى الالتزام (معمرى، ٢٠١٦، ص ٣٠٩).

كما أن التغييرات المعاصرة التي تواجه كافة أنواع المنظمات على مختلف الأصعدة تلعب دوراً كبيراً في رفع معدل التوتر والإجهاد وضغوط العمل، أيضاً نظراً لكون العنصر البشري الركيزة الأساسية في الفكر الإداري المعاصر، أصبح لزاماً على المنظمات زيادة الاهتمام بالموارد البشرية وتوفير مجموعة من الأبعاد الأساسية والتي تتمثل في توفير بيئة عمل صحية وأمنة، ودعم ومشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرارات، وتوفير قدر كاف من الرعاية الاجتماعية والاقتصادية والصحية، ويتوافق ذلك مع جوهر مفهوم جودة الحياة الوظيفية والتي ترتكز على تحقيق التوافق بين الفرد ووظيفته، ومراعاة الجوانب الإنسانية للعمل كمسؤولية اجتماعية وأخلاقية ومعنوية للمؤسسات لتحسين إنتاجيتها وتحقيق الرضا المجتمعي عن أدائها وخدماتها المقدمة (مصطفى، ٢٠٢٠، ص ١٥).

ومما لا شك فيه أنه عندما ينعم العاملون بجودة عالية للحياة الوظيفية التي تقدمها لهم منظماتهم التي يعملون بها، وتشعرهم بالرضا نحو المنظمة فإن ذلك يعود بفوائد جمة على المنظمة ومنها زيادة مستويات الالتزام التنظيمي للعاملين بها.

وفي ضوء ما سبق فإن البحث الحالي يسعى من خلال التقصي والتحليل إلى دراسة جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي للعاملين في البنوك الحكومية المصرية.

٢- الدراسة الاستطلاعية ومشكلة البحث :

قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية بهدف الحصول على بيانات استكشافية حول جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، بالإضافة إلى مساعدة الباحث في تحديد وبلورة مشكلة وتساؤلات البحث، والتوصل إلى صياغة دقيقة لفرضياته، وقد اشتملت الدراسة الاستطلاعية على دراسة مكتبية تم فيها جمع البيانات الثانوية المتعلقة بكل من جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، بالإضافة إلى عدد من المقابلات المتعمقة مع عينة عشوائية بلغت (٥٠) مفردة من العاملين بالبنوك محل الدراسة. وقد توصلت نتائج الدراسة الاستطلاعية إلى ما يلي :

- إن جودة الحياة الوظيفية تلعب دوراً هاماً في كلاً من العاملين والمنظمة، حيث أن جودة الحياة الوظيفية توفر للعاملين الأمان الوظيفي، الأجور والحوافز، ظروف عمل جيدة، فرص الترقى، أما بالنسبة للمنظمة فإن جودة الحياة الوظيفية تعمل على زيادة (إنتاجية المنظمة، القدرة التنافسية، الرضا الوظيفي للعاملين، القيمة المضافة للمنظمة). كما يلعب الالتزام التنظيمي دوراً كبيراً في نجاح المنظمة واستمرارها وتميزها. أيضاً تتعكس جودة الحياة الوظيفية على مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين. وقد أكد العديد من الكتاب والباحثين على أهمية جودة الحياة الوظيفية للعاملين والمنظمات حيث يرى (Sharma and verma, 2013, p154) أن جودة

الحياة الوظيفية تلعب دوراً مهماً بالنسبة للعاملين في كافة المنظمات على اختلاف أنواعها وأحجامها. ويؤكد (Masoomzadeh and others, 2013, p25) على أنه يجب على المنظمة أن توفر للعاملين جودة حياة عمل متميزة تساعدهم على القيام بالمهام المكلفين بها بشكل جيد. كما يؤكد (Narehan and others, 2014,) (p27) أن جودة الحياة الوظيفية هي من أهم المحاور الرئيسة التي يجب على المنظمة أن تأخذها في الاعتبار. ويرى (Koonmee and others, 2010, p22) أن جودة الحياة الوظيفية أصبحت من المحددات الأساسية لنجاح واستقرار المنظمات على اختلاف أنواعها وأحجامها. ويُلخص (الغريباوي، ٢٠١٤، ص ١٤) أهمية الالتزام التنظيمي للعاملين كونه يلعب دوراً كبيراً في نجاح المنظمة واستمرارها وتميزها، حيث لا تجد منظمة قادرة على التميز إلا إذا كان عاملها ملتزمين. وقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن تحسين جودة الحياة الوظيفية يؤدي لتعزيز الالتزام التنظيمي للعاملين (البياري، ٢٠١٨) (Afsar,2014)، (Eren, and Hisar,2016)، (Gupta and Manish , 2016) (Ojedokun) (and others , 2015)، (Nayak and others, 2015).

- قد أكدت نتائج الدراسة الاستطلاعية على عدم الإدراك الكافي للعاملين بالبنوك الحكومية المصرية محل الدراسة لمفهوم وأبعاد جودة الحياة الوظيفية وذلك (وفقاً لإجابات ٣٦ مفردة من العينة، وبنسبة ٧٢%) . ومفهوم وأبعاد الالتزام التنظيمي (وفقاً لإجابات ٣٤ مفردة من العينة وبنسبة ٦٨%)، أيضاً فقد أكدت النتائج على عدم وضوح العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي (وفقاً لإجابات ٣١ مفردة من العينة، وبنسبة ٦٢%). وأيضاً أكدت نتائج الدراسة الاستطلاعية على أن البنوك الحكومية المصرية محل الدراسة تطبق بعض أبعاد جودة الحياة الوظيفية مثل التوازن بين الحياة والعمل، وظروف العمل المادية (وفقاً لإجابات ٢٦ مفردة من العينة وبنسبة ٥٢%).

وبناءً على ما سبق، فإن النتائج الأولية التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الاستطلاعية تشير إلى وجود قصور في فهم علاقة جودة الحياة الوظيفية بالالتزام التنظيمي للعاملين، وما يترتب عليه من نتائج هامة لكل من العاملين والبنوك والمجتمع، لذلك فإن هناك حاجة ماسة لدراسة جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي في البنوك الحكومية المصرية محل الدراسة. وفي ضوء ما سبق تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية :

١- ما مستوى تطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية في البنوك الحكومية المصرية محل الدراسة ؟

٢- ما مستوى الالتزام التنظيمي في البنوك الحكومية المصرية محل الدراسة ؟

٣- ما هي طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وبين الالتزام التنظيمي للعاملين في البنوك الحكومية المصرية محل الدراسة ؟

٣- أهداف البحث :

١- توصيف أبعاد جودة الحياة الوظيفية في البنوك الحكومية المصرية محل الدراسة، وتحديد مدى اختلاف هذه الأبعاد باختلاف الخصائص الديموجرافية للعاملين.

٢- توصيف أبعاد الالتزام التنظيمي في البنوك الحكومية المصرية محل الدراسة، وتحديد مدى اختلاف هذه الأبعاد باختلاف الخصائص الديموجرافية للعاملين.

٣- تحديد طبيعة ونوع العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في البنوك الحكومية المصرية محل الدراسة.

٤- أهمية البحث :

يستمد البحث أهميته من خلال :

- الأهمية العلمية : وتتمثل في الخروج بالتوصيات والمقترحات اعتماداً على نتائج البحث والتي يؤمل أن تستفيد منها البنوك الحكومية المصرية، واستكمال الجهود العلمية المبذولة في دراسة جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي.

- الأهمية العملية، وتتمثل في مساعدة الإدارة والعاملين في البنوك الحكومية المصرية للمشاركة والإطلاع على نتائج البحث التي تساعدهم في التعرف على أبعاد جودة الحياة الوظيفية المختلفة وعلاقتها بالالتزام التنظيمي للعاملين حيث أن جودة الحياة الوظيفية تمثل أهمية كبيرة نظراً لأن حصيلتها سواء بالإيجاب أو السلب لها انعكاساتها الكبيرة على الالتزام التنظيمي للعاملين.

٥- الإطار النظري

٥/١ جودة الحياة الوظيفية : المفهوم، الأهمية، الأبعاد

مفهوم جودة الحياة الوظيفية : تم تداول جودة الحياة الوظيفية لأول مرة كمفهوم في المؤتمر الدولي لعلاقات العمال في نيويورك عام ١٩٧٢، بهدف تبادل المعرفة والتوجه نحو بناء نظرية وممارسات حول كيفية تهيئة ظروف حياة عمل إنسانية، ومنذ ذلك الحين اكتسب مفهوم جودة الحياة الوظيفية اهتماماً كبيراً بين الباحثين والقائمين بالمهام الإدارية (Horst and others, 2014, p88). واستتبع ذلك التوسع في نطاق المبادرات المرتبطة بهذا المفهوم لتشمل حقوق العمال وتوفير مزيد من فرص العمل، وخاصة أن بيئة العمل كانت تعاني من نقص الفرص والتطور، مما أدى إلى زيادة الاهتمام بالتخطيط للحياة المهنية والشخصية من خلال الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية (Guest and Grote, 2017, p150).

لقد تعددت تعريفات الباحثين لمفهوم جودة الحياة الوظيفية كنتيجة لتتوع أبعاد المفهوم، وإن كان مضمونها يصب في تحسين البيئة الوظيفية، حيث يرى (Suyantiningasih and others, 2018,p55) أنها تحسين مناخ العمل بحيث تجعل العلاقات الشخصية والتنظيمية داخل المؤسسة أكثر فاعلية مما يعمل على زيادة الرضا الوظيفي للعاملين، ويخلق مشاعر إيجابية نحو العمل ويساعد على تحسين إنتاجيتهم وجعل بيئة العمل أكثر جاذبية. ويرى (Srivastava and Kanpur, 2014, p54) أنها تمثل عملية تسعى المؤسسة نحو تحقيقها من خلال تمكين أعضائها على جميع المستويات، مما يدفعهم للمشاركة بفاعلية ونشاط في تشكيل البيئة التنظيمية والأساليب والنتائج. ويشير (Kamalraj, 2012, p265) إلى أن جودة الحياة الوظيفية هي التوجه الذي يعتبر الموظفين أحد أصول المنظمة بدلاً من اعتبارهم تكلفة عليها.

أهمية جودة الحياة الوظيفية : أوضح (السراج، ٢٠١٧، ص ١٤)، (السالم، ٢٠٠٩، ص ٢٣٥)، (جاد الرب، ٢٠٠٨، ص ١٠) أن أهمية جودة الحياة الوظيفية تكمن فيما يلي :

- قدرة المؤسسة على استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها وبناء قدراتها لخدمة أهدافها.
- استثمار الكفاءات والتي تعتبر ميزة تنافسية على المدى البعيد.
- القدرة على ربط الأهداف الشخصية للموظفين بأهداف المؤسسة لتحقيق التوازن بينهم.
- توفير بيئة عمل وسياسات وإجراءات عمل مناسبة للموظفين لزيادة الإنتاجية بالعمل والولاء والرغبة بالبقاء بالمؤسسة، مما يؤدي إلى جودة الإنتاج والخدمات المقدمة.

- زيادة رضا الموظفين مما يؤدي إلى تقليل معدلات حوادث العمل والإصابات والغياب وكذلك تقليل معدل دوران العمل.

أبعاد جودة الحياة الوظيفية : تتضمن جودة الحياة الوظيفية أبعاداً ومعاني مختلفة لشرائح مختلفة من العاملين، ومن ناحية أخرى فقد لوحظ وجود مفاهيم مختلفة عن مكونات وأبعاد جودة الحياة الوظيفية، وسيتم تناول آراء بعض الكتاب والباحثين حول أبعاد جودة الحياة الوظيفية كما يلي :

- ظروف العمل المادية، العوامل الوظيفية، العوامل المالية، العوامل الصحية والسلامة المهنية (أبو شمالة، ٢٠١٨، ص٤).

- العلاقات الاجتماعية، بيئة العمل، الرضا الوظيفي، الحوافز المادية، تقييم الأداء (العمرى والياقي، ٢٠١٧، ص٧).

- المشاركة في اتخاذ القرارات، الاستقرار والأمان الوظيفي، الأجور والمكافآت، التوازن بين الحياة والعمل، وظروف العمل المادية (الشنطي، ٢٠١٦، ص٧).

- الصحة والسلامة ، الاحتياجات الاجتماعية، تقدير الذات، الإدراك والمعرفة، والاحتياجات الكمالية (Afsar, 2014, p137).

- الرضا الوظيفي، ثقافة الاستجابة لمتطلبات الأسرة، تحفيز الموظفين، الدعم التنظيمي، التعويض، المرونة في ساعات العمل، السلوك الإشرافي، المكافآت والأجور، الاتصال والتواصل، تطوير السيرة المهنية Chandranshu (Sinha,2012, pp31-40).

- الأجور والمكافآت، التدريب وفرص التعلم، العدالة التنظيمية، المشاركة في صنع القرار، تصميم الوظائف، بيئة العمل، الأمن الوظيفي (Seied H.Mousavi et.al, 2011,pp365-368).

وبناءً على ما سبق فقد تم تحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية التي سيتم في ضوءها إجراء الدراسة الميدانية وهي :

(١) **الأجور والمكافآت** : إن عدم شعور الفرد بأنه يحصل على مقابل عادل إزاء ما يبذله من مجهود بسبب عدم فاعلية وعدالة نظام الأجور والرواتب والحوافز يخفض الالتزام التنظيمي (الشمري، ٢٠١٣، ص ٢٠). وتتفرد المكافآت الوظيفية بأهمية خاصة كأداة من أدوات التحفيز التي تستخدمها المنظمات في تحسين الأداء وتعتبر عامل هام في دفع العاملين للتميز والالتزام (Dessler, 2011, p633).

(٢) **الأمان والاستقرار الوظيفي** : يعتبر الإحساس بالأمان من العوامل الهامة التي تؤدي إلى الشعور بالراحة والاستقرار والانتماء لبيئة العمل والاطمئنان، وتحسين مستوى الأداء والالتزام التنظيمي، وزيادة الإنتاجية (Mahapatro, 2010, p 402) ومن مزايا استقرار الموظف في وظيفته هو التقدم المهني وبلوغ أعلى السلم التدريجي، مما يشكل أهمية مضاعفة للمنظمة يمكنها من الاحتفاظ بالأيدي العاملة المدربة صاحبة الخبرة، ويعفيها من تكاليف الإحلال والبحث عن الخبرات والكفاءات البديلة، كما يساعد في تقليص تكاليف التعيين والتدريب (بن منصور، ٢٠١٤، ص ٣٣)

(٣) **التوازن بين الحياة والعمل** : يعتبر التوازن بين الحياة الشخصية للموظف والحياة الوظيفية من أهم التحديات التي تواجه كل من أصحاب العمل والموظفين على حد سواء، وتحتاج إلى تبني استراتيجية خاصة بالتوازن بين العمل والحياة (ماضي، ٢٠١٤، ص ٩٤). وللتوازن بين الحياة والعمل أثر إيجابي على المؤسسة والموظفين، فهو يؤدي إلى الالتزام ، ويقلل من ضغوط العمل، ومعدلات الدوران والغياب عن العمل، وزيادة الرضا الوظيفي وتحسين الأداء وزيادة الإنتاجية (البليبيسي، ٢٠١٢، ص ١٢).

(٤) **العدل والمساواة** : إن الجذور التاريخية لمفهوم العدالة التنظيمية تعود لنظرية العدالة والتي تقوم على فرض أساسي مفاده أن الأفراد العاملين يميلوا إلى الحكم على العدالة من خلال مقارنة مدخلاتهم إلى المخرجات التي يتسلمونها ومقارنة نسبة المدخلات الخاصة بهم مع زملائهم الآخرين (جرينبرج، بارون، ٢٠١٤ ، ص ١٧٥). ووفقاً لتلك النظرية يشعر الفرد بالرضا عندما يتساوى المعدلان، ويسود الشعور بالظلم والتوتر عندما لا يتساويان (Till and Karren, 2011, p42).

(٥) **ظروف العمل المادية** : يُعد العنصر البشري المحور الأساسي للإنتاج في مواقع العمل المختلفة، فالأجهزة والأدوات والآلات الضخمة، مهما بلغت درجة تطورها وتعقيدها، ستبقى لا تعمل مالم يتوافر العقل البشري الذي يحركها، ويوظفها، لذلك فإنه من العدل والإنصاف أن تتوفر له ظروف العمل الآمنة والكفيلة بتحقيق الدرجة المناسبة في أدائه للعمل (الهابيل، وعائش، ٢٠١٢ ، ص ١١). ف جودة ظروف العمل المادية تساعد على جلب الكفاءات إلى العمل وتربطهم به. كما نجد أن معدل دوران العمل بترك الخدمة ومعدلات الغياب ترتفع بالأعمال التي تتصف بظروف عمل مادية سيئة، والعكس صحيح (حليمة، هيبية، ٢٠١١، ص ٧٨).

(٦) **إتاحة الفرص للترقي والتقدم المهني** : إن إتاحة الفرص للترقي والتقدم المهني تعمل على خلق حافز قوي لدى الأفراد لبذل أقصى جهد في عملهم، إشباع حاجات الأفراد من الأمن الوظيفي، اثبات الذات والتقدم والتقدير بإتاحة فرص التطور، وضمان لبقاء أصحاب الكفاءات والخبرات في خدمة المؤسسة لشغل أعلى الوظائف (حليمة، هيبية، ٢٠١١، ص ص ١٠٢ - ١٠٤). كما تعتبر الترقية نوع من الحوافز المادية والمعنوية في أن واحد لما يترتب على ذلك زيادة راتب الفرد بسبب شغله للوظيفة الجديدة (المرئخ، ٢٠٠٤، ص ٤٩).

(٧) السلوك القيادي والإشرافي في العمل : إن المرؤوسين في المنظمة بحاجة دائماً إلى الثقة والتشجيع و دعم رؤسائهم ليتأكدوا أنهم يسيرون على الطريق الصحيح، وهذا بالتأكيد سينعكس على رضاهم وأدائهم والتزامهم الوظيفي، ويتوجب على الرؤساء اتباع أسلوب تشاركي في القيادة والإشراف (أبو شيخة، ٢٠١٠، ص ٢٨٥) . فهناك علاقة قوية بين نمط القيادة والإشراف ورضا العاملين عن أعمالهم وأدائهم الأعمال المطلوبة منهم والتزامهم التنظيمي (الحريري، ٢٠١٢، ص ١٥٦).

٢/٥ الالتزام التنظيمي : المفهوم، الأهمية، الأبعاد

مفهوم الالتزام التنظيمي : يعد الالتزام التنظيمي من المفاهيم التي أخذت أبعاداً واتجاهات واسعة، حيث يعد أحد المفاهيم التي استعملت بطريقة مختلفة لتشير إلى الفرد الملتزم الذي يحرص على نماذج سلوكية معينة كالدفاع عن المنظمة والشعور بالفخر والاعتزاز بالانتماء إليها والرغبة في البقاء فيها لأطول مدة (الاكلمي، عائض، المبيضيين، صفوان، ٢٠١٢، ص ص١٨٤-١٨٦).

عرف (جرينبرج، بارون، ٢٠١٤، ص٢١٥) الالتزام التنظيمي بأنه درجة اندماج الفرد بالمنظمة واهتمامه بالاستمرار فيها. بينما يرى (الخرشوم، ٢٠١١، ص٧٣) أن الالتزام التنظيمي يشير إلى نوعية العلاقات بين الفرد والمنظمة، ويرسخ الشعور الإيجابي لدى الموظف تجاه منظمته، ويعكس مدى ارتباطه بها ورغبته في أن يبقى عضواً فاعلاً فيها. ويرى (دودين، ٢٠١٢، ص ١٨٠) أن الالتزام التنظيمي هو الإيمان بالقضية التي يُكرس التنظيم نفسه من أجلها، وبالأهداف التي يتخذها وبتصورات الوصول إلى هذه الأهداف، وهو الاستعداد الكامل للانضمام إلى تنظيم وفقاً لهذا الإيمان، وتحمل التبعات والمسؤوليات المترتبة على ذلك. وعرفه (Hunter,2004,p87) بأنه القوة النسبية لتحديد هوية الفرد وارتباطه بمنظمة معينة مكوناً من ثلاث عوامل هي إيمان قوي بالمنظمة وقبول

أهدافها، استعداد لبذل أقصى جهد في خدمة المنظمة، ورغبة قوية في البقاء في المنظمة.

أهمية الالتزام التنظيمي : تظهر أهمية الالتزام التنظيمي بين المنظمة والعاملين في الأوقات التي لا تقدم فيها المنظمة الحوافز الملائمة لتحفيز العاملين للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز (بياضي، ٢٠١٥، ص ٣٥). وللالتزام التنظيمي أهمية لدى متخذي القرار في المنظمات كونه أحد المتغيرات التي يجب تلميتها لدى العاملين لما في ذلك من مخرجات إيجابية، حيث يلعب دور كبير في نجاح المنظمة واستمرارها وتميزها في البيئة التنافسية الشديدة، حيث لا تجد منظمة قادرة على التميز إلا إذا كان عاملها ملتزمين بأهدافها وقيمها معتزين بالانضمام إليها (الغرباوي، ٢٠١٤، ص ١٤). كما يساهم الالتزام التنظيمي في رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين، والذي ينعكس على انخفاض معدل دورانهم ومستوى الغياب، والشعور بالاستقرار الوظيفي لديهم (قويدر، ٢٠١٧، ص ٧٠). ويحافظ العاملون الذين يتمتعون بمستوى عالي من الالتزام التنظيمي على أصول ومجودات المنظمة (Leow, and Kong, 2009, p 164).

أبعاد الالتزام التنظيمي : لقد حدد (Allen and Meyer, 1990) ثلاثة أبعاد للالتزام التنظيمي وهي الأكثر شيوعاً في الأدبيات وهم : الالتزام العاطفي ويعبر عن قوة رغبة الفرد في الاستمرار بالعمل في منظمة معينة، لأنه موافق على أهدافها وقيمها، ويريد المشاركة في تحقيق تلك الأهداف (سلطان، ٢٠٠٤، ص ٢٠٩). والالتزام المعياري ويشير إلى شعور الفرد بأنه ملتزم بالبقاء في المنظمة بسبب ضغوط الآخرين، إن الشخص الذي يقوى لديه الالتزام المعياري يأخذ في حسابه إلى حد كبير ماذا يمكن أن يقوله الآخرون لو ترك العمل بالمنظمة، إذن فهو لا يريد أن يسبب قلقاً لمنظمتة أو يترك انطباعاً سيئاً لدى زملائه بسبب تركه العمل

(جرينبرج، بارون، ٢٠١٤، ص ٢١٥). والالتزام الاستمراري ويشير إلى قوة الفرد في البقاء بالعمل بمنظمة ما لاعتقاده بأن تركه لها يكلفه الكثير مثل خطط المعاشات، الصداقة لبعض الأفراد، وكثير من الأفراد لا يرغب في التضحية بتلك الأمور (ريان، ٢٠٠٠، ص ٢٠٩).

٣/٥ جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي : يختلف الهدف من برامج جودة الحياة الوظيفية لكلاً من العاملين والمؤسسة، حيث يعتبر تحسين ظروف العمل هو الهدف الأساسي من وجهة نظر العاملين، بينما من وجهة نظر المؤسسة يكون الهدف الأساسي من برامج جودة الحياة الوظيفية هو زيادة الفاعلية التنظيمية. ولقد بينت العديد من الدراسات أن لبرامج جودة الحياة الوظيفية آثار إيجابية على المؤسسة من حيث تخفيض معدلات الغياب والدوران الوظيفي، وتعزيز الالتزام بلوائح العمل، و يمكن المؤسسة من جذب الكفاءات، و أيضاً تزيد من دافعية وولاء العاملين الذين هم أهم موارد المؤسسة (الدحوح، ٢٠١٥، ص ٤٦)، (البربري، ٢٠١٦، ص ٢٨)، (الشنطي، ٢٠١٦، ص ١٩). كما أظهرت العديد من الدراسات التي أجريت على جودة الحياة الوظيفية، أن تحسين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها وبرامجها سيؤدي إلى تعزيز الالتزام التنظيمي، والارتقاء بمستوى الرضا للعاملين كدراسة (Afsar,2014, p127)، (الشمري، ٢٠١٣)، (Eren, & Hisar,2016 p123). كما أشارت نتائج دراسة (Ojedokun, Idemudia & Desouza, 2015) إلى أن إحدى الطرق المؤكدة لتعزيز الالتزام التنظيمي للعاملين هي من خلال تحسين جودة الحياة الوظيفية.

٦- الدراسات السابقة :

سيقوم الباحث في هذا الجزء بعرض الدراسات السابقة التي استطاع الحصول عليها والتي هي ذات صلة بموضوع الدراسة الحالية وقد تم تقسيمها إلى ثلاث محاور كما يلي :

المحور الأول : الدراسات التي تناولت جودة الحياة الوظيفية

دراسة (الرميدي، وأبو زيد ٢٠٢٠) والتي هدفت إلى إستكشاف أثر جودة الحياة الوظيفية على كلاً من أداء العاملين، والفاعلية التنظيمية، في ظل وجود الاستغراق الوظيفي كمتغير وسيط، وذلك بالتطبيق على شركات السياحة المصرية. وقد توصلت الدراسة لوجود تأثير إيجابي ومعنوي لجودة الحياة الوظيفية على كلاً من أداء العاملين والفاعلية التنظيمية في ظل وجود الاستغراق الوظيفي كمتغير وسيط.

ودراسة (مصطفى، ٢٠٢٠) والتي هدفت إلى استكشاف المنطلقات الفكرية لجودة الحياة الوظيفية لدى القيادات المدرسية، والوقوف على الوضع الراهن لدى قيادات المدارس، بالإضافة إلى التوصل إلى مجموعة من الآليات المقترحة التي تساعد على تحسين جودة الحياة الوظيفية لدى القيادات المدرسية بالتعليم المصري. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من الآليات المقترحة التي من شأنها تحسين جودة الحياة الوظيفية من أهمها وضع نظام عادل للأجور والحوافز والمكافآت، المساواة والعدالة الاجتماعية والاقتصادية بين القيادات المدرسية والعاملين في ديوان الوزارة.

أما دراسة (خاطر، ٢٠٢٠) فقد هدفت إلى تحليل طبيعة جودة الحياة الوظيفية ومدى إمكانية الاستفادة منها في تحسين المناخ التنظيمي في المدارس المصرية، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان أهمها أن جودة الحياة الوظيفية تساهم في تحسين المناخ التنظيمي مثل المبادرة الذاتية، الإخلاص، الأمانة، التعاون، التدريب، التحفيز.

وسعت دراسة (Öztürk ; Soytürk & Gökçe, 2019) إلى توضيح العلاقة بين الاتصال التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس الذين يشغلون مناصب إدارية في الجامعات التركية المختلفة وبين جودة حياة العمل لديهم. وكانت أبرز النتائج التي توصلت إليها، أن الاتصال بين الأعضاء الذين يشغلون مناصب إدارية مختلفة يساعد في تنمية المهارات الإدارية لديهم وتبادل الخبرات المعرفية، بالإضافة إلى أن عملية التواصل التنظيمي بين أفراد العينة كانت ضعيفة، وأنهم بحاجة إلى برامج تدريب أثناء الخدمة لحل المشكلات المتعلقة بهم والتي تؤثر بالتالي على جودة حياة العمل لديهم.

واهتمت دراسة (حمادنه، ٢٠١٩) بالتعرف على جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (النمط القيادي، التنمية المهنية، التوازن بين العمل والحياة الاجتماعية، الأمان الوظيفي، الرواتب والمكافآت، والرضا الوظيفي) لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة العلوم والتكنولوجيا في الأردن. وتوصلت الدراسة إلى أن جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة مرتفعة جداً، نظراً لاهتمام الجامعة بالأعضاء من خلال توفير نظام جيد للترقية، الحوافز والمكافآت، التأمينات والتعويضات.

وهدفت دراسة (رسمي وآخرون، ٢٠١٨) إلى التعرف على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام المهني لدى مديري المدارس الابتدائية بدولة الكويت وكانت أبرز النتائج التي توصلت إليها هي قصور جودة الحياة الوظيفية لدى مديري المدارس، حيث تراوحت النتائج التي تتعلق بالرضا الوظيفي والعمل الجماعي والناحية المعنوية والأمان الوظيفي والمشاركة في صنع القرارات بين المتوسطة والضعيفة.

وتناولت دراسة (لوكيا، وجلول ٢٠١٨) العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والتفكير الإيجابي لدى الموظفين بالمؤسسات الشبابية والرياضية. وقد توصلت نتائج

الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين كل أبعاد جودة الحياة الوظيفية والتفكير الإيجابي باستثناء بُعد الأجور والمكافآت.

أما دراسة (أبو غنيم، ٢٠١٨) تناولت تأثير برامج جودة الحياة الوظيفية على أداء المؤسسة التعليمية، بالتطبيق على عينة قوامها ٢٢٢ من القيادات الإدارية بجامعة الكوفة، وكانت أهم نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأداء المؤسسة، ووجود تأثير كبير لجودة الحياة الوظيفية في تحسين أداء المؤسسة التعليمية.

وسعت دراسة (أبو شمالة، ٢٠١٨) إلى التعرف على واقع الثقافة التنظيمية السائدة في وزارة التربية والتعليم العالي، وأثرها على جودة الحياة الوظيفية. توصلت الدراسة إلى وجود موافقة من قبل أفراد مجتمع الدراسة على متغيرات جودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل المادية، العوامل الوظيفية، العوامل المالية، العوامل الصحية والسلامة المهنية) بدرجة متوسطة، كما توصلت الدراسة لوجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية السائدة بالوزارة وجودة الحياة الوظيفية.

كما سعت دراسة (السيد، ٢٠١٨) إلى تحسين جودة الحياة الوظيفية لمعلمي المرحلة الثانوية في مصر في ضوء مدخل الإدارة بالمشاركة، وتوصلت الدراسة إلى أن بيئة العمل المدرسية غير محفزة على العلاقات الإنسانية، مما يجعل هناك صعوبة في العمل الجماعي، بالإضافة إلى محدودية مستوى الرضا الوظيفي للمعلمين نظراً لبيروقراطية الإدارة المدرسية وضعف مشاركة المعلمين في صنع القرارات.

واستهدفت دراسة (العمري، واليافي، ٢٠١٧) التعرف على أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء موظفي الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها، عناصر جودة الحياة

الوظيفية الأكثر تأثيراً على الأداء وبدرجة كبيرة هي (العلاقات الاجتماعية، الرضا الوظيفي، الحوافز المادية). كما أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي، والعلاقات الاجتماعية، والحوافز المادية، والمعنوية، وبيئة العمل تعزي لاختلاف بالمرتبة الوظيفية، والعمر، والمؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، والحالة الاجتماعية.

أما دراسة (Fernandes and others, 2017) فقد هدفت إلى تقييم أبعاد جودة حياة الوظيفية في مؤسسات التعليم العالي في ولاية ميناس جيرائيس الأمريكية، وأظهرت النتائج أن التعويضات العادلة وظروف العمل الدستورية، والحيز الذي تشغله الوظيفة في حياة الموظف تعد من أهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية.

واختبرت دراسة (Kim and others, 2017) الدور الوسيط لجودة الحياة الوظيفية في العلاقة بين رأس المال النفسي ونوايا ترك العمل. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن رأس المال النفسي يلعب دوراً مهماً في زيادة جودة الحياة الوظيفية وبالتالي يقلل من ترك العاملين للمنظمة، كما يوجد دور وسيط لجودة الحياة الوظيفية في العلاقة بين رأس المال النفسي ونوايا ترك العمل.

كما اختبرت دراسة (Alfonso and others, 2016) أثر جودة الحياة الوظيفية كمتغير وسيط في العلاقة بين الذكاء العاطفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية. وكانت أهم نتائج الدراسة وجود علاقة معنوية بين جودة الحياة الوظيفية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وجود علاقة ضعيفة بين الذكاء العاطفي وجودة الحياة الوظيفية، كما بينت النتائج أن جودة الحياة الوظيفية تلعب دوراً مهماً كمتغير وسيط في العلاقة بين الذكاء العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

وحاولت دراسة (Verma and Doharey , 2016) تحديد العوامل المؤثرة في جودة الحياة الوظيفية في الصناعات الصغيرة في الهند. وتوصلت

الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أن توفير الامان الوظيفي والتكامل الاجتماعي له تأثير إيجابي على جودة الحياة الوظيفية في الصناعات الصغيرة .

وهدفت دراسة (Gupta and Manish , 2016) إلى الوقوف على أهمية جودة الحياة الوظيفية في تحقيق تشغيل المؤسسة بكفاءة من خلال تحقيق العاملين لمعدلات إنجاز عالية بالتطبيق على الأكاديميين بالجامعات في مدينة أندرو، وتوصلت النتائج إلى أن تحقيق جودة الحياة الوظيفية للعاملين تساعد على تحقيق الرضا الوظيفي لهم وتحفزهم على تطوير حياتهم المهنية، مما يعزز حياتهم الشخصية.

وجاءت دراسة (الشنطي، ٢٠١٦) للتعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان وعلاقتها بأخلاقيات العمل لدى موظفي الوزارة. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: تتوافر جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان بدرجة متوسطة، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزي إلى (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل، سنوات الخدمة).

وسعت دراسة (Swamy and others, 2015) إلى تحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية. وقد أظهرت نتائج الدراسة إلى أن هناك تسعة أبعاد يمكن من خلالها تحديد جودة الحياة الوظيفية وتمثل هذه الأبعاد في : بيئة العمل، ثقافة المنظمة، العلاقات داخل المنظمة، التدريب والتطوير، المكافآت، الرضا والأمن الوظيفي، المرونة، الحكم الذاتي في العمل، وكفاية الموارد.

وقام (الدحود، ٢٠١٥) بدراسة للتعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة، ومستوى أدائهم والكشف عن العلاقة بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لمستوى جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها

بمستوى أدائهم. توصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الحياة الوظيفية قد جاء متوسط، ولا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الحياة الوظيفية ومتوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى الأداء الوظيفي

وكشفت دراسة (Rai, 2015) عن طبيعة العوامل المتنوعة لجودة الحياة الوظيفية في القطاع المصرفي في دارجيلنغ وسيليجوري (الجزء الشمالي من ولاية البنغال الغربية). وطبقت الدراسة على ستة بنوك تمثل القطاع العام والخاص. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها : لا يزال هناك فرق كبير بين مستويات الإدراك لدى المصرفيين من القطاع الخاص والعام فيما يتعلق "بالدخل الكافي والتعويض العادل"، وبينت الدراسة أنه لا يوجد فرق كبير في طبيعة ظروف العمل في كل من بنوك القطاعين العام والخاص.

وهدفت دراسة (Kasraie and others, 2014) التعرف على طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية، وضغوط العمل، والرضا الوظيفي كمتغيرات مستقلة، وسلوك المواطنة التنظيمي كمتغير تابع. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع والمتمثل في سلوك المواطنة التنظيمي. كما أشارت الدراسة أيضاً إلى أن جودة الحياة الوظيفية هي أكثر المتغيرات المستقلة تأثيراً على سلوك المواطنة التنظيمي.

كما تناولت دراسة (Kanten and Sadullah, 2012) العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والارتباط الوظيفي، وكذلك التحقق من مدى وجود فروق معنوية بين الإداريين والعاملين نحو جودة الحياة الوظيفية والارتباط الوظيفي. وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك علاقة بين جودة الحياة الوظيفية

والارتباط الوظيفي، هذا بالإضافة إلى وجود فروق معنوية بين الإداريين والعاملين نحو جودة الحياة الوظيفية من ناحية، والارتباط الوظيفي من ناحية أخرى.

واستهدفت (Dhaka and others , 2011) التعرف على جودة الحياة الوظيفية المتاحة للموظفين في كل من البنوك التجارية الخاصة المحلية، والبنوك الخاصة الأجنبية العاملة في بنغلادش. توصلت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين البنوك التجارية المحلية الخاصة، والبنوك التجارية الأجنبية حول أبعاد جودة الحياة الوظيفية وكانت هذه الفروق طفيفة ولصالح البنوك التجارية الأجنبية الخاصة.

المحور الثاني : الدراسات التي تناولت الالتزام التنظيمي

دراسة (Noor and others, 2020) التي هدفت إلى فحص العلاقة بين الالتزام التنظيمي، التنظيم الملائم، قيم المنظمة المتوافقة مع قيم العاملين، وبين نية الموظف للبقاء في صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ماليزيا. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الالتزام العاطفي يؤثر بنسبة قدرها (٣٥%) على نية البقاء في المنظمة.

أما دراسة (ريحان، ٢٠٢٠) فقد هدفت إلى التعرف على العلاقة بين ندرة الوظائف وأثرها على الالتزام التنظيمي. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة بين عروض العمل والاستقطاب والتعيين وبين الالتزام التنظيمي. وفيما يتعلق بالعلاقة بين عروض العمل والالتزام التنظيمي وجدت الدراسة أن الموظف الذي يختار وظيفته عن اقتناع يُبدع في مجال عمله ويسعى لوضع بصمته في نطاق العمل.

وسعت دراسة (Nafei, 2019) إلى تحديد أثر القيادة السامة على كل من الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين في المستشفيات التعليمية. توصلت

النتائج الدراسة إلى أن القيادة السامة تقلل الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، كما أنها تزيد من معدل ترك العمل.

كما سعت دراسة (Glazer and others, 2018) إلى بحث دور التنمية والتطوير المهني للموظف في الالتزام التنظيمي، في إطار تحليل أولي يقارن بين الجيل "إكس" (الفئات التي ولدت من أوائل الستينات وحتى أوائل الثمانينات)، والجيل "واي" الفئات التي ولدت ما بين أوائل الثمانينات وحتى منتصف التسعينات). وقد توصلت الدراسة لوجود دور للتنمية والتطوير المهني للموظف في الالتزام التنظيمي، كما توصلت إلى أن موظفي الجيل "واي" ليسوا أقل التزاماً من زملائهم من جيل "إكس".

وتناولت دراسة (Akca, 2017) العلاقة بين إدراك الموظف للقيادة السامة والنية في ترك العمل. توصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية بين إدراك الموظف للقيادة السامة والنية في ترك العمل، كما توصلت النتائج إلى أن القيادة السامة تقلل من دافع الموظف للعمل، والقدرة على الإبداع، والإنتاجية، والالتزام التنظيمي.

كما تناولت دراسة (السيد، ٢٠١٧) تأثير حقوق الموظف على الالتزام التنظيمي لدى أفراد جهاز الشرطة في قطاع غزة. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أن هناك موافقة على الالتزام التنظيمي بدرجة كبيرة وبوزن نسبي (٧٣.٧٤%) من قبل أفراد جهاز الشرطة في القطاع. كما أوضحت الدراسة أن هناك علاقة وتأثير ذات دلالة إحصائية بين حقوق الموظف والالتزام التنظيمي.

وقام (Piong, 2016) بدراسة حول القيادة الخادمة والالتزام التنظيمي في مجال صناعة المطاعم وهدفت الدراسة إلى تحديد ما إذا كانت تصورات موظفي المطاعم عن ممارسات المشرفين عليهم مرتبطة بالتزامهم التنظيمي. وقد أشارت

النتائج إلى أن اتباع نهج القيادة الخادمة يُمكن المطاعم من زيادة الالتزام التنظيمي لدى موظفيها.

واستهدفت دراسة (Austin-Hickey, 2013) التعرف على العلاقة بين خصائص أعضاء هيئة التدريس بكلية الرياضيات بولاية فلوريدا، وإدراك مستوى التزامهم التنظيمي، وتضمنت الدراسة متغيرات (العمر، سنوات الخبرة، الدرجة الوظيفية). وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أنه كلما زاد العمر وزادت سنوات الخبرة والدرجة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس كلما زاد التزامهم التنظيمي.

كما استهدفت دراسة كلاً من (Rashidi and Neyshabor, 2013) التعرف على علاقة الإثراء الوظيفي بالالتزام التنظيمي في الشركات الصناعية الإيرانية. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها وجود أثر إيجابي قوي للإثراء الوظيفي بأبعاده الخمسة (تنوع المهام، وحدة العمل، أهمية العمل، الاستقلالية، المعلومات المرتدة) على درجة الالتزام التنظيمي لدى الموظفين.

وبحثت دراسة (Naderi, 2012) العلاقة بين كلاً من الذكاء العاطفي والالتزام التنظيمي، والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي بالتطبيق على معلمي المدارس الثانوية. كما هدفت إلى دراسة دور النوع (ذكر/أنثى) والعمر في الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والالتزام التنظيمي، وبين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي. كما توصلت النتائج إلى أنه لا يوجد فرق كبير بين المعلمين محل الدراسة من الجنسين والأعمار المختلفة فيما يتعلق برضاهم الوظيفي والالتزام التنظيمي.

المحور الثالث : الدراسات التي تناولت جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي

اهتمت دراسة (البياري، ٢٠١٨) ببحث العلاقة وقياس الأثر بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية وتأثير ذو دلالة احصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل المادية، التوازن بين الحياة والعمل، الأجور والمكافآت، الأمان والاستقرار الوظيفي) ومستوى الالتزام التنظيمي.

وقام كلاً من (Eren and Hisar, 2016) بدراسة بهدف التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الممرضون، وتحديد مستويات التزامهم التنظيمي. كذلك بحث وجود علاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها : جودة الحياة الوظيفية للمرضين ومستوى التزامهم التنظيمي في المستوى المتوسط . كذلك تبين أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي .

وقام (زاهر، ٢٠١٥) بدراسة للتعرف على أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على التزام الموظفين في مركز خدمة المواطن (النافذة الواحدة)، ودرجة الارتباط بينهما. توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة طردية قوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (ظروف بيئة العمل، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعة العمل) والالتزام التنظيمي لدى الموظفين في المركز. إضافة إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية بينهما.

وهدفت دراسة (المرشد، ٢٠١٥) إلى تقييم العلاقة بين مدى إدراك الموظفين لجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في القطاع العام والخاص بالمملكة السعودية. توصلت الدراسة لوجود اختلافات كبيرة في إدراك الموظفين لجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في القطاعين العام والخاص، كما أظهرت الدراسة أن

موظفي القطاع العام لديهم المزيد من الالتزام التنظيمي مقارنة بموظفي القطاع الخاص. أيضاً أظهرت النتائج أن الانخراط الوظيفي هو أقوى مؤشر للالتزام التنظيمي في القطاع الخاص.

وبحثت دراسة (Nayak and others, 2015) العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي. توصلت الدراسة لوجود علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، كما أشارت الدراسة إلى أن جودة الحياة الوظيفية هي أحد الوسائل التي يمكن عن طريقها الاحتفاظ بالعاملين.

وسعت دراسة (Ojedokun, Idemudia and Desouza, 2015) إلى بحث دور المكانة الخارجية المتصورة في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي بين موظفي القطاع العام في غانا. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أن جودة حياة الوظيفية مرتبطة بشكل إيجابي بكل من المكانة الخارجية المتصورة والالتزام التنظيمي، كما أشارت النتائج إلى أن إحدى الطرق المؤكدة لتعزيز الالتزام التنظيمي للعاملين هي من خلال تحسين جودة الحياة الوظيفية.

كما سعت دراسة (Afsar, 2014) إلى الكشف (جودة الحياة الوظيفية، المنصب الأكاديمي، الراتب، سنوات الخبرة في المنظمة، سنوات الخبرة في المسمى الوظيفي الحالي، نوع العمل، والحماسة التنظيمية المدركة، والخصائص الديموغرافية مثل العمر والجنس والحالة الاجتماعية) على الالتزام التنظيمي للأكاديميين العاملين في الجامعات الحكومية والأهلية في تركيا. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أن جودة الحياة الوظيفية لها تأثير إيجابي على الالتزام العاطفي والمعياري للأكاديميين العاملين في الجامعات الحكومية والأهلية على حد سواء.

وهدفت دراسة (Farid, Izadi and Alipour, 2015) التحقق من مستوى العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي بين أعضاء هيئة

التدريس في جامعة البحوث العامة الماليزية. توصلت الدراسة لوجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، كما أن الأبعاد التالية (التعويضات العادلة، ظروف العمل، تطوير القدرات البشرية، فرص النمو والامن، الاندماج الاجتماعي، التوازن بين الحياة والعمل) لها دور في تحسين جودة الحياة الوظيفية.

واهتمت دراسة (Farjal and Varnous, 2013) بالتحقق من مستوى العلاقة بين جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي في شركات الاتصالات والبنية التحتية في طهران. توصلت النتائج من لوجود علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها والالتزام التنظيمي . كما أظهرت النتائج أن التأمين الصحي وظروف العمل وتنمية القدرات البشرية كان لها أكبر الأثر على الالتزام التنظيمي. والتوازن بين العمل وجوانب الحياة الاخرى والمرتببات والبدلات كان لها أقل الأثر على الالتزام التنظيمي.

كما اهتمت دراسة (Daud, 2012) بالتعرف على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي بين أعضاء هيئة التدريس في أحد مؤسسات التعليم العالي في ماليزيا. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها : أن مستويات جودة الحياة الوظيفية وجدت ملائمة، وكان الالتزام التنظيمي بين الموظفين معتدلاً. وأن هناك إيجابية، وإن لم تكن قوية جداً في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزامات الثلاثة " الوجدانية والمعيارية والاستمرارية ".

ومن خلال استطلاع الدراسات السابقة تبين ما يلي :

- وجود مفاهيم مختلفة عن مكونات وأبعاد جودة الحياة الوظيفية.
- جميع الدراسات السابقة اتفقت على أهمية جودة الحياة الوظيفية.

- اتفقت أغلب الدراسات على وجود علاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي. - تمت الدراسات على منظمات وقطاعات وأنشطة مختلفة، دراستين فقط طُبقت على البنوك الأولى، دراسة (Dhaka and others , 2011)، (Rai,) (2015).

البحث الحالي : في ضوء ما تقدم من عرض للدراسات السابقة يستخلص الباحث أن جودة الحياة الوظيفية تمثل أهمية كبيرة نظراً لأن حصيانتها سواء بالإيجاب أو السلب لها انعكاسات على الالتزام التنظيمي للعاملين. ويختلف البحث الحالي فيما يلي :

- مجال التطبيق حيث تعتبر الدراسة الحالية أول دراسة - على حد علم الباحث - تبحث في واقع جودة الحياة الوظيفية للعاملين بالبنوك الحكومية المصرية وعلاقة ذلك بمستوى الالتزام التنظيمي للعاملين.

- تناولت هذه الدراسة مجموعة كبيرة من أبعاد جودة الحياة الوظيفية.

٧- فرضيات البحث :

الفرضية الأولى : لاتوجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين بالبنوك الحكومية المصرية محل الدراسة حول واقع جودة الحياة الوظيفية وفقاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية (النوع، سنوات الخبرة المهنية).

الفرضية الثانية : لاتوجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين بالبنوك الحكومية المصرية محل الدراسة حول واقع الالتزام التنظيمي وفقاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية (النوع، سنوات الخبرة المهنية).

الفرضية الثالثة : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين واقع جودة الحياة في البنوك الحكومية المصرية محل الدراسة والالتزام التنظيمي.

٨- منهجية البحث : يعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي وتتبع الظاهرة محل البحث، الذي يعتمد على بحث ودراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها كميّاً أو كميّاً، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويبيّن خصائصها، ويعطي التعبير الكمي وصفاً رقمياً لمقدار الظاهرة أو حجمها، ويستند إلى المراجع والمصادر والبحوث المنشورة والدراسات السابقة لبناء الإطار النظري، والاستطلاع الميداني لجمع البيانات وذلك باستخدام أداة البحث وتحليلها احصائياً للإجابة عن أسئلة البحث واختبار فرضياته لتحقيق أهداف البحث.

٩- حدود البحث

- يقتصر البحث من الناحية الموضوعية على جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (الأجور والمكافآت، الأمان والاستقرار الوظيفي، التوازن بين الحياة والعمل، العدل والمساواة، ظروف العمل المادية، إتاحة الفرص للتقدم المهني، السلوك القيادي والإشرافي في العمل)، وعلاقتها بالالتزام التنظيمي.

- يتمثل مجتمع البحث في العاملين بالبنوك الحكومية المصرية وهي بنك مصر، البنك الأهلي المصري، وبنك القاهرة

- تغطي الدراسة الفترة الزمنية من شهر مارس ٢٠٢٠، وحتى شهر أبريل ٢٠٢٠.

١٠- مجتمع وعينة البحث

مجتمع البحث : يتمثل مجتمع البحث في العاملين بالبنوك الحكومية المصرية، وهم بنك مصر، البنك الأهلي المصري، وبنك القاهرة وقد بلغ إجمالي عدد العاملين في هذه البنوك (٤٤٢١٩) مفردة، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (١)، وتم اختيار البنوك المذكورة كمجال للتطبيق نظراً لأنها تمتلك عدداً كبيراً من الفروع

التابعة لها في أنحاء الجمهورية، والبالغ عددها (١٥٢٩) فرعاً، وإن عدد العاملين في هذه البنوك الثلاث يمثل (٣٦%) من إجمالي عدد العاملين في القطاع المصرفي ككل الذي يتكون من (٣٨) بنكاً تختلف في ملكيتها وطبيعة نشاطها، كما أنها تستحوذ على (٥٠.٣%) من الحصة السوقية للقطاع المصرفي، إضافة إلى أن تلك البنوك تخدم شريحة كبيرة من العملاء داخل مصر وخارجها (التقرير السنوي للبنك المركزي المصري، ٢٠١٩).

جدول (١) : البنوك الحكومية المصرية محل الدراسة

البنك	عدد الفروع	الحصة السوقية	عدد العملاء	عدد العاملين
البنك الأهلي المصري	٥١٠	٢٩%	١٤ مليون	١٨٤٧٨
بنك مصر	٧٠٠	١٨.٨%	١٠ مليون	١٨٠٠٠
بنك القاهرة	٣١٩	٣.٥%	٣ مليون	٧٧٤١
الإجمالي	الإجمالي	٥٠.٣%	٢٧ مليون	٤٤٢١٩

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على المواقع الرسمية للبنوك المذكورة والموقع الرسمي للبنك المركزي المصري.
عينة البحث: نظراً لعدم إمكانية تكوين إطار لمجتمع البحث يمكن الاعتماد عليه لسحب عينة عشوائية، فقد اعتمد الباحث على عينة ميسرة مقدارها (٣٨٤) مفردة^١ بناءً على جداول العينات، وتم توزيعها على البنوك محل الدراسة باستخدام أسلوب التوزيع المتناسب (إجمالي عدد العاملين في البنك على إجمالي مجتمع البحث) وذلك كما هو موضح بالجدول رقم (٢). وتتمثل وحدة المعاينة في العاملين بالبنوك الحكومية المصرية على النحو التالي :

- المديرون (شاغلي الوظائف القيادية، الإشرافية) وتمثلها الوظائف التالية : عضو مجلس إدارة، مدير عام، مدير إدارة، مدير إدارة مساعد، مراقب، مراقب مساعد.

^١ - حسب الجداول الإحصائية فإن أقصى حجم للعينة (عند درجة ثقة ٩٥%، وحدود خطأ $\pm ٥\%$ ، وعندما يكون حجم المجتمع ٥٠٠٠٠ مفردة) هو ٣٨٤ مفردة، (بازرعة، محمود صادق، ١٩٨٨، ص ١٧٤).

جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي للعاملين بالتطبيق على البنوك الحكومية المصرية

- العاملون (شاغلي الوظائف غير القيادية، الإشرافية) وتمثلها الوظائف التالية :
مصرفي عال، مصرفي ممتاز، مصرفي " أ"، مصرفي " ب " .

جدول (٢) : عدد العاملين ونسبة تواجدهم في العينة

البنك	عدد العاملين	نسبة العاملين لإجمالي عددهم	توزيع مفردات عينة البحث وفقاً للنسبة
البنك الأهلي المصري	١٨٤٧٨	% ٤١.٧٩	١٦١
بنك مصر	١٨٠٠٠	% ٤٠.٧١	١٥٦
بنك القاهرة	٧٧٤١	% ١٧.٥٠	٦٧
الإجمالي	٤٤٢١٩	% ١٠٠	٣٨٤

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على المواقع الرسمية للبنوك المذكورة.

تم توزيع قوائم الاستقصاء على مفردات العينة المستهدفة حيث تم توزيع عدد (٣٨٤) قائمة استقصاء وتم استرداد عدد (٣٧١) قائمة استقصاء وتم استبعاد عدد (١٣) قائمة استقصاء غير صالحة، وبذلك يصبح عدد القوائم الصالحة (٣٦٤) قائمة استقصاء تمثل نسبة (٩٤.٧%)، وهي تعتبر نسبة مقبولة احصائياً. ويوضح الجدول التالي رقم (٣) عدد القوائم المرسله والمستردة وكذلك عدد القوائم الصالحة لكل بنك على حده.

جدول (٣): عدد القوائم الموزعة، والمستردة، والصالحة، والنسبة المئوية

م	البنك	القوائم المرسله	القوائم المستردة	القوائم الصالحة	النسبة المئوية
١	بنك مصر	١٦١	١٥٧	١٥٣	% ٩٥.١
٢	البنك الأهلي المصري	١٥٦	١٥١	١٤٩	% ٩٥.٦
٣	بنك القاهرة	٦٧	٦٣	٦٢	% ٩٢.٦
	الاجمالي	٣٨٤	٣٧١	٣٦٤	% ٩٤.٧

المصدر : من اعداد الباحث

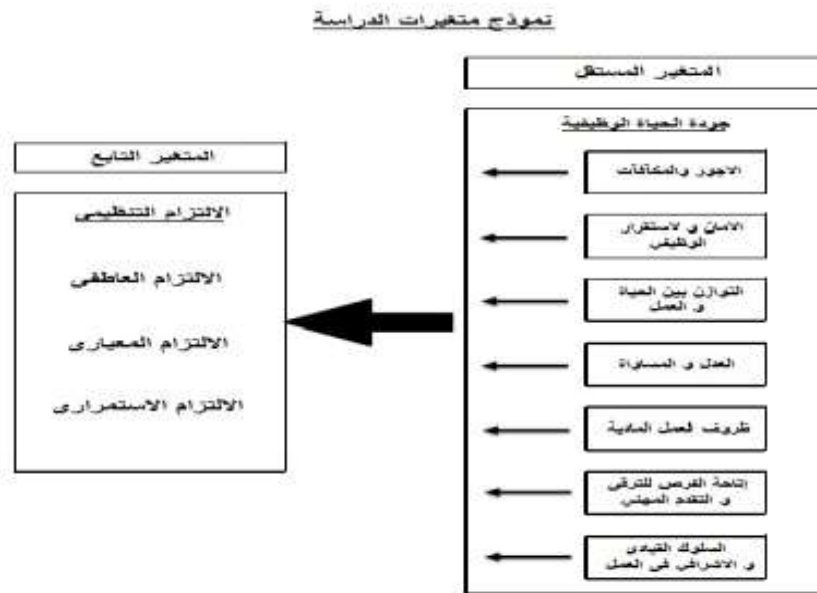
١١- متغيرات البحث والمقاييس المستخدمة : اعتمدت الدراسة الميدانية على البيانات الأولية التي تم جمعها حول متغيرات البحث التي أمكن قياس الخصائص التي تشتمل عليها من خلال مجموعة من المقاييس على النحو التالي:

١/١١ متغيرات البحث : يمكن تصنيف متغيرات البحث إلى مجموعتين :

- متغيرات جودة الحياة الوظيفية (الأجور والمكافآت، الأمان والاستقرار الوظيفي، التوازن بين الحياة والعمل، العدل والمساواة، ظروف العمل المادية، إتاحة الفرص للتقدم المهني، السلوك القيادي والإشرافي في العمل).

- متغيرات الالتزام التنظيمي (الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام الاستمراري).

وبناءً على ما سبق يمكن توضيح نموذج تحليل متغيرات البحث (جودة الحياة الوظيفية، الالتزام التنظيمي) من خلال الشكل التالي :



المصدر من إعداد الباحثة

٢/١١ المقاييس المستخدمة في البحث :

- قياس جودة الحياة الوظيفية : بعد إجراء مسح ميداني للمقاييس التي تم استخدامها - على حد علم الباحث - لقياس جودة الحياة الوظيفية في دراسات سابقة، ولتصميم المقياس الخاص بجودة الحياة الوظيفية، اعتمد الباحث بصفة أساسية على مقياس (Timossi and others, 2008)، مع إجراء بعض التعديل والحذف والإضافة بما يتناسب مع طبيعة المستقصى منهم في هذا البحث. ولقد تم تقسيم أداة القياس إلى سبعة أبعاد هي الأجور والمكافآت، الأمان والاستقرار الوظيفي، التوازن بين الحياة والعمل، العدل والمساواة، ظروف العمل المادية، إتاحة الفرص للتقدم المهني، السلوك القيادي والإشرافي في العمل. ومن الجدير بالذكر أنه تم قياس جودة الحياة الوظيفية باستخدام مقياس ليكرت المكون من خمس درجات للموافقة وعدم الموافقة، وعلى المستقصى منه أن يختار الاستجابة التي تتناسب معه، حيث أن الرقم (١) يشير إلى عدم الموافقة التامة، بينما يشير الرقم (٥) إلى الموافقة التامة، مع وجود درجة حيادية (٣) في المنتصف، وقد تضمن المقياس (٣٥) عبارة بواقع (٥) عبارات لكل بُعد.

قياس الالتزام التنظيمي : بعد إجراء مسح ميداني للمقاييس التي تم استخدامها - على حد علم الباحث - لقياس الالتزام التنظيمي في دراسات سابقة، ولتصميم المقياس الخاص بالالتزام التنظيمي، اعتمد الباحث بصفة أساسية على مقياس (Allen and Meyer, 1990)، مع إجراء بعض التعديل والحذف والإضافة بما يتناسب مع طبيعة المستقصى منهم في هذا البحث. ولقد تم تقسيم أداة القياس إلى ثلاثة أبعاد هي الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام الاستمراري. ومن الجدير بالذكر أنه تم قياس الالتزام التنظيمي باستخدام مقياس ليكرت المكون من

خمس درجات للموافقة وعدم الموافقة، وعلى المستقصى منه أن يختار الاستجابة التي تتناسب معه، وقد تضمن المقياس (١٨) عبارة بواقع (٦) عبارات لكل بُعد.

١٢- أساليب تحليل البيانات واختبار الفرضيات :

- أسلوب معامل الارتباط ألفا : للتحقق من درجة الاعتمادية والثبات في المقاييس متعددة المحتوى.

- أسلوب تحليل الانحدار والارتباط المتعدد: لتحديد نوع ودرجة قوة العلاقة بين المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية) والمتغير التابع (الالتزام التنظيمي) بشكل إجمالي، ثم بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع.

- أسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه : لتحديد الاختلافات بين إدراك المستقصى منهم حول واقع جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي باختلاف خصائصهم الديموجرافية (النوع، سنوات الخبرة المهنية). ولذا يستخدم هذا الأسلوب لاختبار الفرضيتين الأولى والثانية.

- اختبار (ف)، واختبار (ت) المصاحبان لأسلوب تحليل الانحدار والارتباط المتعدد: لاختبار الفرضية الثالثة، والتي تتعلق بتحديد نوع وقوة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي.

- اختبار (ت) لعينتين مستقلتين : لاختبار الفرضيتين الأولى والثانية للكشف عن مدى وجود اختلافات معنوية بين إدراك المستقصى منهم في البنوك الحكومية محل الدراسة باختلاف خصائصهم الديموجرافية (النوع).

- اختبار (ف) المصاحب لأسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه : لاختبار الفرضيتين الأولى والثانية للكشف عن مدى وجود اختلافات معنوية بين إدراك

جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي للعاملين بالتطبيق على البنوك الحكومية المصرية

المستقصي منهم في البنوك الحكومية محل الدراسة باختلاف خصائصهم الديموجرافية (سنوات الخبرة المهنية).

١٣- التحقق من مستوى الثبات/ الإعتدائية في المقاييس : تم تطبيق أسلوب معامل الارتباط ألفا، وذلك للتحقق من درجة الاتساق الداخلي، ومن ثم مستوى الثبات

أو الإعتدائية في كل مقياس فرعي من المقاييس الخاضعة للدراسة والمستخدمه لقياس أبعاد جودة الحياة الوظيفية، وأبعاد الإلتزام التنظيمي، ووفقا للمبادئ العامة لتنمية واختبار المقاييس في البحوث الإجتماعية فقد تقرر استبعاد أي متغير يحصل على معامل ارتباط أقل من (٠.٣٠) بينه وبين باقي المتغيرات في المقياس نفسه (إدريس، ٢٠١٦)، ويوضح ذلك الجدول التالي رقم (٤) :

جدول رقم (٤) : تقييم درجة الاتساق الداخلي

بين محتويات المقاييس المستخدمة في البحث باستخدام معامل الارتباط ألفا

المحاولة الثانية		المحاولة الأولى		المقاييس المستخدمة في البحث
معامل ألفا	عدد المتغيرات	معامل ألفا	عدد المتغيرات	
---	٥	٠.٨٦	٥	الأجور والمكافآت
٠.٧٨	٤	٠.٦٢	٥	الأمان والاستقرار الوظيفي
---	٥	٠.٨١	٥	التوازن بين الحياة والعمل
---	٥	٠.٨٥	٥	العدل والمساواة
---	٥	٠.٧٩	٥	ظروف العمل المادية
---	٥	٠.٨٤	٥	إتاحة الفرص للتقدم المهني
---	٥	٠.٧٨	٥	السلوك القيادي والإشرافي في العمل
٠.٨٢	٣٤	٠.٨٠	٣٥	إجمالي مقياس جودة الحياة الوظيفية
---	٦	٠.٨٤	٦	الإلتزام العاطفي
---	٦	٠.٨١	٦	الإلتزام المعياري
---	٦	٠.٧٩	٦	الإلتزام الاستمراري
---	١٨	٠.٨٣	١٨	إجمالي مقياس الإلتزام التنظيمي

المصدر : من إعداد الباحث من واقع نتائج التحليل الإحصائي.

١- مستوى الثبات/ الاعتمادية في مقياس الأجور والمكافآت : اعتماداً على المعيار السابق الإشارة إليه وبعد فحص معاملات الارتباط للمتغيرات التي اشتمل عليها المقياس (٥ متغيرات) تقرر عدم استبعاد أي متغير نظراً لعدم وجود معامل ارتباط إجمالي بين أي متغير والمتغيرات الأخرى في نفس المقياس أقل من (٠.٣٠). كما أظهرت نتائج تحليل الاعتمادية أن معامل ألفا وصل للمقياس الإجمالي في قياس الأجور والمكافآت إلى (٠.٨٦)، ويعكس معامل ألفا الذي تم التوصل إليه درجة عالية من الثبات أو الاعتمادية في المقاييس المستخدمة في البحوث الاجتماعية.

٢- مستوى الثبات/ الاعتمادية في مقياس الأمان والاستقرار الوظيفي : بعد فحص معاملات الارتباط للمتغيرات التي اشتمل عليها المقياس (٥ متغيرات) تبين أن هناك (عبارة واحدة) حصلت على معامل ارتباط أقل من (٠.٣٠) ، ومن ثم تقرر استبعادها وبذلك أصبح هذا المقياس الرئيسي للأمان والاستقرار الوظيفي يضم (٤ عبارات) بدلاً من (٥ عبارات)، ورغبة في تحسين درجة الاعتمادية لنفس المقياس بعد استبعاد العبارة منه فقد تقرر تطبيق أسلوب معامل ألفا مرة ثانية حيث ارتفع معامل ألفا للمقياس ككل من (٠.٦٢) إلى (٠.٧٨)

٣- مستوى الثبات/ الاعتمادية في مقياس التوازن بين الحياة والعمل : بعد فحص معاملات الارتباط للمتغيرات التي اشتمل عليها المقياس (٥ متغيرات) تقرر عدم استبعاد أي متغير. كما أظهرت نتائج تحليل الاعتمادية أن معامل ألفا للمقياس الإجمالي المستخدم في قياس التوازن بين الحياة والعمل يبلغ (٠.٨١).

٤- مستوى الثبات/ الاعتمادية في مقياس العدل والمساواة : بعد فحص معاملات الارتباط للمتغيرات التي اشتمل عليها المقياس (٥ متغيرات) تقرر عدم استبعاد أي

متغير. كما أظهرت نتائج تحليل الاعتمادية أن معامل ألفا للمقياس الإجمالي المستخدم في قياس العدل والمساواة يبلغ (٠.٨٥).

٥- مستوى الثبات/ الاعتمادية في مقياس ظروف العمل المادية : بعد فحص معاملات الارتباط للمتغيرات التي اشتمل عليها المقياس (٥ متغيرات) تقرر عدم استبعاد أي متغير. كما أظهرت نتائج تحليل الاعتمادية أن معامل ألفا للمقياس الإجمالي المستخدم في قياس ظروف العمل المادية يبلغ (٠.٧٩).

٦- مستوى الثبات/ الاعتمادية في مقياس إتاحة الفرص للتقدم المهني : بعد فحص معاملات الارتباط للمتغيرات التي اشتمل عليها المقياس (٥ متغيرات) تقرر عدم استبعاد أي متغير. كما أظهرت نتائج تحليل الاعتمادية أن معامل ألفا للمقياس الإجمالي المستخدم في قياس إتاحة الفرص للتقدم المهني يبلغ (٠.٨٤).

٧- مستوى الثبات/ الاعتمادية في مقياس السلوك القيادي والإشرافي في العمل : بعد فحص معاملات الارتباط للمتغيرات التي اشتمل عليها المقياس (٥ متغيرات) تقرر عدم استبعاد أي متغير. كما أظهرت نتائج تحليل الاعتمادية أن معامل ألفا للمقياس الإجمالي المستخدم في قياس السلوك القيادي والإشرافي في العمل يبلغ (٠.٧٨).

٨- مستوى الثبات/ الاعتمادية في مقياس الالتزام العاطفي : بعد فحص معاملات الارتباط للمتغيرات التي اشتمل عليها المقياس (٦ متغيرات) تقرر عدم استبعاد أي متغير. كما أظهرت نتائج تحليل الاعتمادية أن معامل ألفا للمقياس الإجمالي المستخدم في قياس الالتزام العاطفي يبلغ (٠.٨٤).

٩- مستوى الثبات/ الاعتمادية في مقياس الالتزام المعياري : بعد فحص معاملات الارتباط للمتغيرات التي اشتمل عليها المقياس (٦ متغيرات) تقرر عدم

استبعاد أي متغير. كما أظهرت نتائج تحليل الاعتمادية أن معامل ألفا للمقياس الإجمالي المستخدم في قياس الالتزام المعياري يبلغ (٠.٨١).

١٠ - مستوى الثبات/ الاعتمادية في مقياس الالتزام الاستمراري : بعد فحص معاملات الارتباط للمتغيرات التي اشتمل عليها المقياس (٦متغيرات) تقرر عدم استبعاد أي متغير. كما أظهرت نتائج تحليل الاعتمادية أن معامل ألفا للمقياس الإجمالي المستخدم في قياس الالتزام الاستمراري يبلغ (٠.٧٩).

١٤ - نتائج الدراسة الميدانية

١٤/١ التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

(١) واقع جودة الحياة الوظيفية في البنوك الحكومية المصرية محل الدراسة : يمكن توضيح واقع جودة الحياة الوظيفية في البنوك الحكومية محل الدراسة من خلال الجدول رقم (٥)، حيث تم قياس جودة الحياة الوظيفية من خلال سبعة أبعاد، ويمكن توضيح ذلك من واقع إجابات العاملين في البنوك الحكومية المصرية محل الدراسة كما يلي :

- الأجور والمكافآت : تم قياس هذا البعد من خلال العبارات (١-٥)، وكان الوسط الحسابي لهذه العبارات أقل من الوسط الفرضي (٣)، عدا العبارة رقم (٥) كان الوسط الحسابي لها أكبر من الوسط الفرضي ، وعلى المستوى الإجمالي بلغ الوسط الحسابي لبعد الأجور والمكافآت (٢.٩١)، وهو أقل من الوسط الفرضي بانحراف معياري (٠.٩٥). وتدل النتائج السابقة على انخفاض فاعلية وعدالة نظام الأجور والمكافآت المتبع في البنوك الحكومية المصرية خاصة فيما يتعلق بربط الأجور والمكافآت بكفاءة الأداء، ولكن تحرص هذه البنوك على توزيع مكافآت في المناسبات.

- الأمان والاستقرار الوظيفي : تم قياس هذا البعد من خلال العبارات (٦-٩)، وكان الوسط الحسابي لهذه العبارات أكبر من الوسط الفرضي (٣)، وعلى المستوى

الإجمالي بلغ الوسط الحسابي لبُعد الأمان والاستقرار الوظيفي (٣.٤٧)، وهو أكبر من الوسط الفرضي بانحراف معياري (٠.٧٨). وتدل النتائج السابقة على تنفيذ البنوك الحكومية المصرية لسياسات توفر الأمان والاستقرار الوظيفي للعاملين.

- **التوازن بين الحياة والعمل** : تم قياس هذا البُعد من خلال العبارات (١٠-١٤)، وكان الوسط الحسابي لهذه العبارات أكبر من الوسط الفرضي (٣)، وعلى المستوى الإجمالي بلغ الوسط الحسابي لبُعد التوازن بين الحياة والعمل (٣.٧٥)، وهو أكبر من الوسط الفرضي بانحراف معياري (٠.٦٧). وتدل النتائج السابقة على أن اهتمام البنوك الحكومية المصرية وتنفيذها لإجراءات تحقق التوازن بين الحياة الشخصية للموظف والحياة الوظيفية.

- **العدل والمساواة** : تم قياس هذا البُعد من خلال العبارات (١٥-١٩)، وكان الوسط الحسابي لهذه العبارات أكبر من الوسط الفرضي (٣)، عدا العبارتين رقم ١٧، ١٨ كان الوسط الحسابي لهما أقل من الوسط الفرضي، وعلى المستوى الإجمالي بلغ الوسط الحسابي لبُعد العدل والمساواة (٢.٩٨)، وهو أقل من الوسط الفرضي بانحراف معياري (٠.٧٦). وتدل النتائج السابقة على ضعف قدرة البنوك الحكومية على تحقيق العدل والمساواة خاصة فيما يتعلق بنظام الأجور من حيث توافق الأجر مع الأداء، وما يتقاضه العاملين في بنوك أخرى غير حكومية.

- **ظروف العمل المادية** : تم قياس هذا البُعد من خلال العبارات (٢٠-٢٤)، وكان الوسط الحسابي لهذه العبارات أكبر من الوسط الفرضي (٣)، وعلى المستوى الإجمالي بلغ الوسط الحسابي لبُعد ظروف العمل المادية (٣.٨٩)، وهو أكبر من الوسط الفرضي بانحراف معياري (٠.٧٣). وتدل النتائج السابقة على اهتمام البنوك الحكومية المصرية بتوفير بيئة صحية ومناسبة للعمل، وتوفير المعدات والتجهيزات والأنظمة اللازمة.

جدول رقم (٥) : واقع جودة الحياة الوظيفية في البنوك الحكومية المصرية

م	بيان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الأجور والمكافآت			
١	أشعر باكتفاء الدخل الذي أحصل عليه من وظيفتي أي لا يراودني أية تفكير في توفير دخل آخر مساعد له.	٢.٨٤	١.٠٥
٢	أشعر بالرضا عن العلاوات والزيادات التي تضاف للرواتب سنوياً.	٢.٦٩	١.١٠
٣	يوجد ربط بين الأجور والمكافآت وكفاءة الأداء للعاملين.	٢.٨٧	١.١٣
٤	تعتمد نظم الأجور والمكافآت على أسس عادلة.	٢.٩٧	١.٠٥
٥	يحرص البنك على توزيع مكافآت في الأعياد والمناسبات.	٣.١٧	١.١٦
الأمان والاستقرار الوظيفي			
٦	أشعر بالارتياح في عملي ولا تتوفر لدي رغبة مستقبلية في البحث عن فرصة عمل بديلة خارج البنك.	٣.٣٩	٠.٨٨
٧	أشعر بالاستقرار والأمان الوظيفي وليس لدي خوف من الاستغناء عني مستقبلاً في البنك.	٣.٥٤	٠.٩٠
٨	أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة والأمان.	٣.٤٥	٠.٩٤
٩	تتبع إدارة البنك سياسة التحفيز للاحتفاظ بالموظفين المهرة.	٣.٤٩	٠.٨٦
التوازن بين الحياة والعمل			
١٠	ياخذ البنك بعين الاعتبار الظروف الشخصية للعاملين عند النظر لتقييم أدائهم.	٣.٦٣	٠.٨٧
١١	يمنح البنك للعاملين الأجازات المقررة .	٣.٥٥	٠.٩١
١٢	يهتم البنك بميول العاملين ورغباتهم من خلال توفير برامج ثقافية وتعليمية ورياضية.	٣.٨٠	٠.٧٧
١٣	أجد الوقت الكافي بعد انتهاء العمل للقيام بواجباتي الشخصية والاجتماعية.	٣.٨٥	٠.٧٥
١٤	يهتم البنك ببناء شبكة علاقات اجتماعية بين العاملين من خلال الزيارات الاجتماعية والرحلات الترفيهية.	٣.٩١	٠.٨٠
العدل والمساواة			
١٥	أشعر بالعدالة في طريقة تقييم أداء العاملين .	٣.١٤	٠.٩٢
١٦	أرى أن هناك عدالة في توزيع واجبات العمل بين العاملين	٣.٢٤	٠.٩٤
١٧	أشعر بعدالة الأجر بالنظر إلى ما يحصل عليه الآخرون خارج البنوك الحكومية.	٢.٤٩	١.٠٤
١٨	يتم تحديد الأجر وفقاً للأداء.	٢.٧٢	٠.٨٧
١٩	أشعر بأن مديري يسعى دوماً للمساواة بين الزملاء في العمل	٣.٢٩	٠.٩٨

جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي للعاملين بالتطبيق على البنوك الحكومية المصرية

ظروف العمل المادية	
٠.٧٣	٣.٨٩
٠.٩٧	٣.٩٨
١.٠٩	٣.٨٨
٠.٩٢	٣.٨٧
٠.٩٦	٣.٨٥
٠.٨٤	٣.٨٩
إتاحة الفرص للتقدم المهني	
٠.٨٦	٢.٩٧
١.٠٩	٢.٨٥
٠.٩٧	٢.٩٣
١.٠٦	٢.٨٨
٠.٩٧	٣.٤٢
١.٠٩	٢.٩٠
السلوك القيادي والإشرافي في العمل	
٠.٨١	٣.٣٥
٠.٩٠	٣.٦٤
٠.٩٦	٣.٣٥
٠.٩٥	٣.٣٧
٠.٨٦	٣.٤٢
٠.٩٤	٣.٠١
٠.٦٣	٣.٣٣

المصدر : من إعداد الباحث من واقع نتائج الدراسة الميدانية.

- إتاحة الفرص للتقدم المهني : تم قياس هذا البُعد من خلال العبارات (٢٥-٢٩)، وكان الوسط الحسابي لهذه العبارات أقل من الوسط الفرضي (٣)، عدا العبارة رقم (٢٨) كان أكبر من الوسط الفرضي، وعلى المستوى الإجمالي بلغ الوسط الحسابي لبُعد إتاحة الفرص للتقدم المهني (٢.٩٧)، وهو أقل من الوسط الفرضي بانحراف معياري (٠.٨٦). وتدل النتائج السابقة على ضعف

الأنظمة المتبعة من قبل البنوك الحكومية المصرية فيما يتعلق بالمسار الوظيفي للعاملين، على الرغم من قيامها بتنفيذ برامج تدريبية لتأهيل العاملين للتقدم في مساراتهم الوظيفية.

- السلوك القيادي والإشرافي في العمل : تم قياس هذا البعد من خلال العبارات (٣٠-٣٤)، وكان الوسط الحسابي لهذه العبارات أكبر من الوسط الفرضي (٣)، وعلى المستوى الإجمالي بلغ الوسط الحسابي لبعد السلوك القيادي والإشرافي في العمل (٣٠٣٥)، وهو أكبر من الوسط الفرضي بانحراف معياري (٠.٨١). وتدل النتائج السابقة على أن المديرين والرؤساء في البنوك الحكومية المصرية لديهم قدرة مرتفعة في القيادة والإشراف والتوجيه والتحسين المستمر للأداء.

وعلى المستوى الإجمالي بلغ الوسط الحسابي لجودة الحياة الوظيفية (٣٠٣٣) وهو أكبر من الوسط الفرضي (٣) بانحراف معياري (٠.٦٣)، وتعكس هذه النتيجة اهتمام البنوك الحكومية المصرية إلى حد ما بتحقيق جودة الحياة الوظيفية للعاملين على المستوى الإجمالي. برغم قلة هذا الاهتمام في بعض الجوانب أهمها الأجور والمكافآت.

(٢) واقع الالتزام التنظيمي في البنوك الحكومية المصرية : يمكن توضيح واقع الالتزام التنظيمي في البنوك الحكومية المصرية محل الدراسة من خلال الجدول رقم (٦)، حيث تم قياس الالتزام التنظيمي من خلال ثلاث أبعاد، ويمكن توضيح ذلك من واقع إجابات العاملين في البنوك الحكومية المصرية محل الدراسة كما يلي:

- الالتزام العاطفي : تم قياس هذا البعد من خلال العبارات (١-٦)، وكان الوسط الحسابي لهذه العبارات أكبر من الوسط الفرضي (٣)، وعلى المستوى الإجمالي بلغ الوسط الحسابي لبعد الالتزام العاطفي (٣٠١٦)، وهو أكبر من الوسط الفرضي بانحراف معياري (٠.٧٧). وتدل النتائج السابقة على اهتمام البنوك الحكومية

المصرية بالالتزام العاطفي كأحد أبعاد الالتزام التنظيمي مما أدى إلى شعور العاملين بانتماء لهذه البنوك، ويتمسكون بالعمل بها.

- **الالتزام المعياري** : تم قياس هذا البعد من خلال العبارات (٧-١٢)، وكان الوسط الحسابي لهذه العبارات أكبر من الوسط الفرضي (٣)، وعلى المستوى الإجمالي بلغ الوسط الحسابي لبعد الالتزام المعياري (٣.٣٠)، وهو أكبر من الوسط الفرضي بانحراف معياري (٠.٧١). وتدل النتائج السابقة على اهتمام البنوك الحكومية المصرية بالالتزام المعياري كأحد أبعاد الالتزام التنظيمي مما أدى لتولد التزام أدبي واخلاقي لدى العاملين يمنعهم من ترك العمل، وبذل المزيد من الجهود للمساهمة في نجاح هذه البنوك.

- **الالتزام الاستمراري** : تم قياس هذا البعد من خلال العبارات (١٣-١٨)، وكان الوسط الحسابي لهذه العبارات أكبر من الوسط الفرضي (٣)، وعلى المستوى الإجمالي بلغ الوسط الحسابي لبعد الالتزام الاستمراري (٣.٤٨)، وهو أكبر من الوسط الفرضي بانحراف معياري (٠.٧٥). وتدل النتائج السابقة على اهتمام البنوك الحكومية المصرية بالالتزام الاستمراري كأحد أبعاد الالتزام التنظيمي مما جعل من الصعوبة على العاملين ترك العمل بهذه البنوك. وعلى المستوى الإجمالي بلغ الوسط الحسابي للالتزام التنظيمي (٣.٥٩) وهو أكبر من الوسط الفرضي (٣) بانحراف معياري (٠.٦٩)، وتعكس هذه النتيجة اهتمام البنوك الحكومية المصرية إلى حد ما بتسمية الالتزام التنظيمي، كما تدل هذه النتيجة أن العاملين بهذه البنوك لديهم مستوى متوسط من الالتزام التنظيمي.

جدول (٦) : واقع الالتزام التنظيمي في البنوك الحكومية المصرية

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الالتزام العاطفي			
١	أستمتع بالحديث عن البنك الذي أعمل فيه.	٣.١٦	٠.٧٧
٢	أشعر بأن مشاكل العمل هي مشاكل الشخصية	٣.٢٦	٠.٨٦
٣	أشعر بأنني جزء من عائلة في البنك الذي أعمل به.	٣.١٣	٠.٨٥
٤	أشعر بأنتماء قوي تجاه البنك الذي أعمل به.	٣.٢١	٠.٦٩
٥	لا يمكن أن أترك عملي في البنك الذي أعمل به لأعمل في مكان آخر.	٣.١٩	٠.٩٠
٦	للعمل الذي أعمل به معنى كبير بالنسبة لي شخصياً.	٣.١٧	٠.٩٣
		٣.٠١	٠.٧٠
الالتزام المعياري			
٧	أعتقد أن الموظف يجب أن يظهر ولاءه الدائم للمكان الذي يعمل به.	٣.٣٠	٠.٧١
٨	أشعر بالالتزام أخلاقياً بمنعني من ترك البنك الذي أعمل به.	٣.٢٨	٠.٩٠
٩	إن التنقل السريع من عمل إلى آخر يبدو لي عملاً غير أخلاقياً.	٣.١١	٠.٧٥
١٠	أبذل قصارى جهدي من أجل المساهمة في نجاح البنك الذي أعمل به.	٣.٢٩	٠.٧٦
١١	أؤمن بأن الأفضل لأي فرد استمراره في وظيفته مدى الحياة.	٣.٢٣	٠.٧٣
١٢	لقد تولدت لدي منذ الصغر ضرورة الولاء المستمر لوظيفة واحدة.	٣.٠٥	٠.٧٦
		٣.٤٥	٠.٧٣
الالتزام الاستمراري			
١٣	من الصعب جداً ترك العمل الذي أعمل به حالياً إذا ما رغبت في ذلك.	٣.٤٨	٠.٧٥
١٤	إذا ما قررت أن أترك العمل الآن، فإن ذلك سوف يسبب لي ارتباكاً شديداً في حياتي.	٣.٧١	٠.٦٨
١٥	إن قرارى بترك العمل الآن يكبدني الكثير من التكاليف.	٣.٧٢	٠.٧٤
١٦	لا أستطيع ترك العمل بسبب قلة فرص العمل المتاحة لو تركته.	٣.٦٧	٠.٧٢
١٧	لا أستطيع ترك العمل بسبب الفوائد التي أحصل عليها في العمل.	٣.٠٧	٠.٨٢
١٨	لا أستطيع ترك البنك الذي أعمل به بسبب حاجتي للعمل.	٣.٢٨	٠.٧٩
		٣.٤٥	٠.٨٥
المتوسط العام		٣.٣١	٠.٦٩

المصدر : من إعداد الباحث من واقع نتائج الدراسة الميدانية.

٢/١٤ الاختلافات بين إدراك العاملين بالبنوك الحكومية المصرية محل الدراسة حول واقع جودة الحياة الوظيفية وفقاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية (النوع، سنوات الخبرة المهنية) : للكشف عن مدى الاختلاف بين إدراك العاملين بالبنوك الحكومية المصرية باختلاف خصائصهم الديموجرافية (النوع، سنوات الخبرة المهنية)، وذلك نحو واقع جودة الحياة الوظيفية مأخوذاً بشكل إجمالي، ونحو كل

متغير من متغيراتها على حده ، قام الباحث باستخدام أسلوبيين إحصائيين أولهما أسلوب الوصف الإحصائي باستخدام كل من الوسط الحسابي (كمقياس للنزعة المركزية) والانحراف المعياري (كمقياس للتشتت) بالإضافة إلى اختبار (ت) لعينتين مستقلتين وذلك بالنسبة للمتغير الديموجرافي (النوع). والثاني أسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه وذلك بالنسبة للمتغير الديموجرافي (سنوات الخبرة المهنية). وقد تمثلت النتائج كما يلي:

(١) إدراك العاملين في البنوك الحكومية المصرية حول واقع جودة الحياة الوظيفية وفقاً للنوع : تؤكد نتائج الجدول رقم (٧) على وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين بالبنوك الحكومية المصرية محل الدراسة حول واقع جودة الحياة الوظيفية مأخوذة بشكل إجمالي، ونحو كل بُعد من أبعادها على حده، وذلك باختلاف النوع حيث كانت قيمة (ت) معنوية عند مستوى دلالة إحصائية ١%، ٥%.

جدول (٧): إدراك العاملين في البنوك الحكومية المصرية حول واقع جودة الحياة الوظيفية وفقاً للنوع

مستوى المعنوية	قيمة ت T-Test	أنثى		ذكر		جودة الحياة الوظيفية
		الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
٠.٠٠١	١.٧٢	٠.٨١	٢.٩٧	٠.٧٨	٢.٨٥	الأجور والمكافآت **
٠.٠٣١	١.٤٥	٠.٩٥	٣.٥٧	٠.٨٢	٣.٣٧	الأمان والاستقرار الوظيفي *
٠.٠١٧	١.٣٧	٠.٨٨	٣.٦٣	٠.٧٤	٣.٨٧	التوازن بين الحياة والعمل *
٠.٠٢٢	١.٠٣	٠.٧٥	٢.٩٤	٠.٨٣	٣.٠٢	العدل والمساواة *
٠.٠٢٥	١.٦٣	٠.٩٣	٣.٨٤	٠.٨٤	٣.٩٤	ظروف العمل المادية *
٠.٠٠١	١.٦٩	٠.٨٧	٢.٨٣		٣.٠٩	إتاحة الفرص للتقدم المهني **
٠.٠٣١	١.٢١	٠.٧٨	٣.٢١	٠.٧٩	٣.٤٩	السلوك القيادي والإشرافي في العمل *
٠.٠٣٤	١.٨٨	٠.٧٢	٣.٢٨	٠.٦٤	٣.٣٧	إجمالي مقياس جودة الحياة الوظيفية *

المصدر : من إعداد الباحث من واقع نتائج الدراسة الميدانية

* دلالة إحصائية عند مستوى ٥% وفقاً لاختبار (ت).

** دلالة إحصائية عند مستوى ١% وفقاً لاختبار (ت).

كما تؤكد النتائج أن واقع جودة الحياة الوظيفية بالبنوك الحكومية المصرية محل الدراسة كانت متوسطة على المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بُعد من أبعادها على حده، عدا أبعاد (الأمان والاستقرار الوظيفي ، التوازن بين الحياة والعمل، ظروف العمل المادية) كانت مرتفعة.

(٢) إدراك العاملين في البنوك الحكومية المصرية حول واقع جودة الحياة الوظيفية وفقاً لسنوات الخبرة المهنية : توضح نتائج الجدول التالي رقم (٨) وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين في البنوك الحكومية المصرية محل الدراسة حول واقع جودة الحياة الوظيفية بشكل إجمالي ولكل بُعد من أبعادها، وذلك باختلاف سنوات الخبرة المهنية، حيث كانت قيمة (ف) معنوية عند مستوى دلالة إحصائية ١%، ٥%.

جدول رقم (٨) : إدراك العاملين في البنوك الحكومية المصرية حول واقع جودة الحياة الوظيفية وفقاً لسنوات الخبرة المهنية

مستوى المعنوية	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	جودة الحياة الوظيفية
٠.٠١	٤.٢٢	٣.٧٤	٥	١٣.٣٥	بين المجموعات	الأجور والمكافآت**
		٠.٧٣٧	٣٥٨	٩٦.٨١	داخل المجموعات	
			٣٦٣	١١٠.١٦	الإجمالي	
٠.٠٢١	٤.٧٨	٤.٢٥	٤	١٢.٤٦	بين المجموعات	الأمان والاستقرار الوظيفي*
		٠.٨٥٤	٣٥٩	١١٤.٧٨	داخل المجموعات	
			٣٦٣	١٢٧.٢٤	الإجمالي	
٠.٠٢٨	٤.٢١	٣.٦٣	٥	٩.٧٩	بين المجموعات	التوازن بين الحياة والعمل*
		٩.٦٩	٣٥٨	١٠٥.٦٩	داخل المجموعات	
			٣٦٣	١١٥.٤٨	الإجمالي	
٠.٠١٧	٤.٤٢	٤.٧٢	٥	١٤.٣٢	بين المجموعات	العدل والمساواة*
		٠.٨٩٨	٣٥٨	١١٥.٥٦	داخل المجموعات	
			٣٦٣	١٢٩.٨٨	الإجمالي	

جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي للعاملين بالتطبيق على البنوك الحكومية المصرية

٠.٠١	٣.٩١	٣.٤٦	٥	٨.٧٦	بين المجموعات	ظروف العمل المادية**
		٠.٩٧٣	٣٥٨	١٠٧.٦٧	داخل المجموعات	
			٣٦٣	١١٦.٤٣	الإجمالي	
٠.٠٢٧	٤.٢١	٣.٧٥	٥	١٠.٢٤	بين المجموعات	إتاحة الفرص للتقدم والتقدم المهني*
		٠.٧٤٨	٣٥٨	٩٦.٦٣	داخل المجموعات	
			٣٦٣	١٠٦.٨٧	الإجمالي	
٠.٠١٥	٣.٨٩	٣.٧٦	٥	٩.٥٥	بين المجموعات	السلوك القيادي والإشرافي في العمل*
		٠.٨٩٦	٣٥٨	٩٤.٧٩	داخل المجموعات	
			٣٦٣	١٠٤.٣٤	الإجمالي	

المصدر : من إعداد الباحث من واقع نتائج الدراسة الميدانية

* دلالة إحصائية عند مستوى ٥% وفقاً لاختبار (ف).

** دلالة إحصائية عند مستوى ١% وفقاً لاختبار (ف).

٣/١٤ الاختلافات بين إدراك العاملين بالبنوك الحكومية المصرية محل الدراسة حول واقع الالتزام التنظيمي وفقاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية (النوع، سنوات الخبرة المهنية) : للكشف عن مدى الاختلاف بين إدراك العاملين بالبنوك الحكومية المصرية باختلاف خصائصهم الديموجرافية (النوع، سنوات الخبرة المهنية)، وذلك نحو واقع الالتزام التنظيمي مأخوذاً بشكل إجمالي، ونحو كل متغير من متغيراته على حده ، قام الباحث باستخدام أسلوبين إحصائيين أولهما أسلوب الوصف الإحصائي باستخدام كل من الوسط الحسابي (كمقياس للنزعة المركزية) والانحراف المعياري (كمقياس للتشتت) بالإضافة إلى اختبار (ت) لعينتين مستقلتين وذلك بالنسبة للمتغير الديموجرافي (النوع). والثاني أسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه وذلك بالنسبة للمتغير الديموجرافي (سنوات الخبرة المهنية). وقد تمثلت النتائج كما يلي :

(١) إدراك العاملين في البنوك الحكومية المصرية حول واقع الالتزام التنظيمي وفقاً للنوع : وتؤكد نتائج الجدول التالي رقم (٩) على وجود اختلافات ذات دلالة

إحصائية بين إدراك العاملين بالبنوك الحكومية المصرية محل الدراسة حول واقع الالتزام التنظيمي مأخوذاً بشكل إجمالي ، ونحو كل بُعد من أبعاده على حده، وذلك باختلاف النوع حيث كانت قيمة (ت) معنوية عند مستوى دلالة إحصائية ١%، ٥%. كما تؤكد النتائج أن واقع الالتزام التنظيمي بالبنوك الحكومية المصرية محل الدراسة كان متوسط على المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بُعد من أبعاده على حده عدا بُعد الالتزام الاستمراري فقد كان مرتفع.

جدول (٩): إدراك العاملين في البنوك الحكومية المصرية حول واقع الالتزام التنظيمي وفقاً للنوع

مستوى المعنوية	قيمة ت T-Test	أنثى		ذكر		الالتزام التنظيمي
		الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
٠.٠٢	١.٩٢	٠.٧٩	٣.٢٣	٠.٧٤	٣.٠٩	الالتزام العاطفي*
٠.٠٤	١.٨٤	٠.٨١	٣.١٩	٠.٧٦	٣.٤١	الالتزام المعياري*
٠.٠١	١.٥٧	٠.٧٨	٣.٢٣	٠.٨١	٣.٧٣	الالتزام الاستمراري**
٠.٠٢	٢.١٢	٠.٦٥	٣.٢٢	٠.٦١	٣.٤٠	إجمالي الالتزام التنظيمي*

المصدر : من إعداد الباحث من واقع نتائج الدراسة الميدانية

(٢) إدراك العاملين في البنوك الحكومية المصرية حول واقع الالتزام التنظيمي وفقاً لسنوات للخبرة المهنية : توضح نتائج الجدول رقم (١٠) وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين في البنوك الحكومية المصرية محل الدراسة حول واقع الالتزام التنظيمي بشكل إجمالي ولكل بُعد من أبعاده، وذلك باختلاف سنوات الخبرة المهنية، حيث كانت قيمة (ف) معنوية عند مستوى دلالة إحصائية ١%، ٥%.

جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي للعاملين بالتطبيق على البنوك الحكومية المصرية

جدول (١٠) : إدراك العاملين في البنوك الحكومية المصرية

حول واقع الالتزام التنظيمي وفقاً لسنوات للخبرة المهنية

مستوى المعنوية	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الالتزام التنظيمي
٠.٠٢٢	٤.٧٨	٤.٦٢	٦	١٢.٨٨	بين المجموعات	الالتزام العاطفي*
		٠.٨٥٤	٢٥٧	٩٧.٢٣	داخل المجموعات	
			٣٦٣	١١٠.١١	الإجمالي	
٠.٠٢٣	٥.٢٣	٤.٣٢	٦	١٤.١١	بين المجموعات	الالتزام المعياري*
		٠.٩٠١	٢٥٧	١١٥.٢٢	داخل المجموعات	
			٣٦٣	١٢٩.٣٣	الإجمالي	
٠.٠٠١	٤.٦١	٣.٩٨	٦	١٣.٨٧	بين المجموعات	الالتزام الاستمراري**
		٠.٨٨٤	٢٥٧	١٠٠.٣٤	داخل المجموعات	
			٣٦٣	١١٤.٢١	الإجمالي	

المصدر : من إعداد الباحث من واقع نتائج الدراسة الميدانية

٤ / ١٤ العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في البنوك الحكومية المصرية محل الدراسة : يوضح الجدول رقم (١٦) قيم علاقات الارتباط بين المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية) والمتغير التابع (الالتزام التنظيمي) وذلك كما يلي :

جدول (١٦) : مصفوفة الارتباط بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي

إجمالي جودة الحياة الوظيفية	السلوك القيادي والإشرافي في العمل	إتاحة الفرص للتقدم المهني	ظروف العمل المادية	العدل والمساواة	التوازن بين الحياة والعمل	الأمان والاستقرار الوظيفي	الأجور والمكافآت	بيان
٠.٦٩ *	٠.٦١ **	٠.٥٢ *	٠.٧١ **	٠.٥٥ *	٠.٧٤ **	٠.٧٠ *	٠.٥٨ **	الالتزام التنظيمي
٠.٦٧ **	٠.٦٣ *	٠.٥٧ *	٠.٧٨ **	٠.٥١ *	٠.٦٤ **	٠.٥٩ *	٠.٤٩ **	الالتزام العاطفي
٠.٥٥ *	٠.٤١ **	٠.٤٦ *	٠.٦٢ **	٠.٤٩ **	٠.٥٨ **	٠.٦٧ **	*٠.٥١	الالتزام المعياري
٠.٦٢ *	٠.٥٦ **	٠.٦٢ **	٠.٥٣ *	٠.٦١ *	٠.٦٦ *	٠.٧٢ **	٠.٦١ **	الالتزام الاستمراري

المصدر : من إعداد الباحث من واقع نتائج الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول السابق رقم (١٦) أن بُعد التوازن بين الحياة والعمل حقق أقوى علاقة ارتباط مع الالتزام التنظيمي بشكل إجمالي حيث بلغ معامل الارتباط (٠.٧٤) وهي علاقة معنوية عند مستوى دلالة (٠.٠١)، كما حقق بُعد ظروف العمل المادية علاقة ارتباط مع الالتزام التنظيمي بشكل إجمالي حيث بلغ معامل الارتباط (٠.٧١) وهي علاقة معنوية عند مستوى دلالة (٠.٠١)، وحقق بُعد الأمان والاستقرار الوظيفي علاقة ارتباط مع الالتزام التنظيمي بشكل إجمالي حيث بلغ معامل الارتباط (٠.٧٠) وهي علاقة معنوية عند مستوى دلالة (٠.٠٥)، وحقق بُعد السلوك القيادي والإشرافي في العمل علاقة ارتباط مع الالتزام التنظيمي بشكل إجمالي حيث بلغ معامل الارتباط (٠.٦١) وهي علاقة معنوية عند مستوى دلالة (٠.٠١)، وحقق بُعد الأجور والمكافآت علاقة ارتباط مع الالتزام التنظيمي بشكل إجمالي حيث بلغ معامل الارتباط (٠.٥٨) وهي علاقة معنوية عند مستوى دلالة (٠.٠١)، وحقق بُعد العدل والمساواة علاقة ارتباط مع الالتزام التنظيمي بشكل إجمالي حيث بلغ معامل الارتباط (٠.٥٥) وهي علاقة معنوية عند مستوى دلالة (٠.٠٥)، وحقق بُعد إتاحة الفرص للتقدم المهني علاقة ارتباط مع الالتزام التنظيمي بشكل إجمالي حيث بلغ معامل الارتباط (٠.٥٢) وهي علاقة معنوية عند مستوى دلالة (٠.٠٥). أما على المستوى الإجمالي بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي فقد بلغ معامل الارتباط (٠.٦٩) وهي علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة (٠.٠٥)، وتوضح النتائج السابقة أنه بزيادة مستوى جودة الحياة الوظيفية يزداد مستوى الالتزام التنظيمي، أي أنه يمكن الاعتماد على جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي. وعلى المستوى التفصيلي فقد حققت أبعاد جودة الحياة الوظيفية علاقة ارتباط مع أبعاد الالتزام التنظيمي وهي علاقة معنوية عند مستوى دلالة (٠.٠١)، (٠.٠٥).

وللتحقق من العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية كمتغيرات مستقلة، والالتزام التنظيمي كمتغير تابع، تم تطبيق أسلوب تحليل الانحدار والارتباط المتعدد وتوصلت النتائج كما في الجدول رقم (١٧) إلى ما يلي :

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي. وأن هذه العلاقة طردية وذات دلالة إحصائية عند مستوى ٥% وفقا لاختبار (ف).

- تتصف العلاقات السابقة بقوة تصل إلى ٧٤.٩%

- تساهم المتغيرات المستقلة مجتمعة في تفسير ٥٦.١% من التباين الكلي في بيانات المتغير التابع (الالتزام التنظيمي).

وعلى المستوى الفرعي نجد أن الأجور والمكافآت كان لها أكبر تأثير على الالتزام التنظيمي (٠.٣٥٧)، يليه في التأثير التوازن بين الحياة والعمل (٠.٣٤٧)، ثم العدل والمساواة (٠.٣٤٥)، ثم ظروف العمل المادية (٠.٢٦٢)، الأمان والاستقرار الوظيفي (٠.٢٥٩)، إتاحة الفرص للتقدم المهني (٠.١٨٩)، السلوك القيادي والإشرافي في العمل (٠.١٥٩).

جدول رقم (١٧) : نتائج تحليل الانحدار والارتباط المتعدد

للعلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	B معامل الانحدار	(R ²) معامل التحديد	(R) معامل الارتباط
الالتزام التنظيمي	الأجور والمكافآت *	٠.٣٥٧	٠.٣٣٤	٠.٥٨٧
	الأمان والاستقرار الوظيفي **	٠.٢٥٩	٠.١٤٣	٠.٣٧٨
	التوازن بين الحياة والعمل **	٠.٣٤٧	٠.٤٥٣	٠.٦٣٧
	العدل والمساواة *	٠.٣٤٥	٠.٣٠٠	٠.٥٤٨
	ظروف العمل المادية **	٠.٢٦٢	٠.٢١٩	٠.٤٦٩
	السلوك القيادي والإشرافي في العمل *	٠.١٥٩	٠.١٧٢	٠.٤١٥
	إتاحة الفرص للتقدم المهني*	٠.١٨٩	٠.١٤١	٠.٣٧٦
معامل الارتباط (R) معامل التحديد (R ²) قيمة (ف) المحسوبة درجات الحرية مستوى الدلالة الإحصائية	٠.٧٤٩ ٠.٥٦١ ٣٩.٤٧ ٣٥٦,٧ ٠.٠٥			

المصدر : من إعداد الباحث من واقع نتائج الدراسة الميدانية

وفي ضوء ما تقدم يمكن رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين واقع جودة الحياة الوظيفية في البنوك الحكومية المصرية محل الدراسة والالتزام التنظيمي".

١٥- النتائج

- واقع جودة الحياة الوظيفية بالبنوك الحكومية المصرية محل الدراسة كانت متوسطة على المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بُعد من أبعادها على حده، عدا أبعاد (الأمان والاستقرار الوظيفي ، التوازن بين الحياة والعمل، ظروف العمل المادية) كانت مرتفعة. وجاء بُعد الأجور والمكافآت بأقل مستوى، ويلية بُعد إتاحة الفرص للترقي والتقدم المهني، ثم بُعد العدل والمساواة، وكان الوسط الحسابي لهم أقل من الوسط الفرضي (٣). وتعكس هذه النتيجة انخفاض فاعلية وعدالة نظام الأجور والمكافآت المطبق، ضعف أنظمة تخطيط المسار الوظيفي للعاملين، ضعف قدرة البنوك الحكومية على تحقيق العدل والمساواة. وتتفق هذه النتيجة فيما يخص واقع جودة الحياة الوظيفية على المستوى الإجمالي مع دراسات كلاً من (أبو شمالة، ٢٠١٨)، (Eren and Hisar, 2016)، (الشنطي، ٢٠١٦)، (الدحودح، ٢٠١٥)، (Daud, 2012). وتختلف مع دراسة (حمادنه، ٢٠١٩) والتي جاءت جودة الحياة الوظيفية مرتفعة جداً، كما تختلف مع دراسة (رسمي وآخرون، ٢٠١٨) والتي بينت أن جودة الحياة الوظيفية جاءت بمستوى ضعيف.

- واقع الالتزام التنظيمي بالبنوك الحكومية المصرية محل الدراسة كان متوسط على المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بُعد من أبعاده على حده عدا بُعد الالتزام الاستمراري فقد كان مرتفع. وتتفق هذه النتيجة فيما يخص واقع الالتزام التنظيمي على المستوى الإجمالي مع دراسات كلاً من (Eren and Hisar, 2016)، (Daud, 2012)، وتختلف مع دراسة (السيد، ٢٠١٧) والتي توصلت إلى أن مستوى الالتزام التنظيمي كان بدرجة كبيرة.

- توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين بالبنوك الحكومية محل الدراسة حول واقع جودة الحياة الوظيفية وفقاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية

(النوع، سنوات الخبرة المهنية). وتتفق هذه النتيجة مع دراسات كلاً من (العمري، والياقي، ٢٠١٧)، (Kanten and Sadullah, 2012)، (Dhaka and others,)، (2011)، (المرشد، ٢٠١٥) وتختلف مع دراسة (الشنطي، ٢٠١٦).

- توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين بالبنوك الحكومية محل الدراسة حول واقع الالتزام التنظيمي وفقاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية (النوع، سنوات الخبرة المهنية). وتتفق هذه النتيجة مع دراسات كلاً من (المرشد، ٢٠١٥) (Austin-Hickey, 2013)، وتختلف مع دراسة (Naderi, 2012).

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين واقع جودة الحياة الوظيفية في البنوك الحكومية المصرية محل الدراسة والالتزام التنظيمي. وتتفق هذه النتيجة مع دراسات كلاً من (البياري، ٢٠١٨)، (Eren and Hisar, 2016)، (زاهر، ٢٠١٥)، (Nayak and others, 2015)، (Ojedokun, Idemudia and)، (Desouza, 2015)، (Afsar, 2014)، (Farid, Izadi and Alipour, 2015)، (Parvar and others, 2013)، (Farjal and Varnous, 2013)، (Daud,)، (2012).

١٦- التوصيات

- في ضوء نتائج البحث يقدم الباحث مجموعة من التوصيات يمكن عرضها كما يلي:
- ١- وفقاً لما توصلت إليه نتائج البحث من انخفاض مستوى أبعاد الأجور والمكافآت، إتاحة الفرص للتقدم المهني، العدل والمساواة، لذا يجب على البنوك الحكومية المصرية الاهتمام بما يلي :
 - إعادة دراسة وهيكلة نظام الأجور والمكافآت مع الأخذ في الاعتبار ما يحصل عليه الآخرون في البنوك الخاصة والاستثمارية.
 - ربط الأجور والمكافآت بكفاءة أداء العاملين.
 - بناء نظام فعال لتقييم أداء العاملين حتى يستطيع البنك من خلاله وضع أسس مناسبة للأجور والمكافآت تتلاءم مع الأداء الحقيقي والفعال للعاملين.
 - تبني البنك لسياسة واضحة تقوم على تشجيع العاملين على استخدام واستغلال أوقاتهم من أجل التطوير المهني والتقدم الوظيفي وذلك من خلال المنح والبعثات لهؤلاء العاملين بما ينعكس إيجاباً على أدائهم وتميزهم في العمل.
 - بناء أنظمة ترقى وتقدم وظيفي تقوم على أساس تقييم سنوي للأداء الوظيفي للعاملين في البنك ووفقاً لمعايير ومؤشرات قياس أداء لكل وظيفة على أن تتسم بالنزاهة والموضوعية، ومن ثم الالتزام بنتائج هذه التقارير عند منح الترقيات.
 - ٢- وفقاً لما توصلت إليه الدراسة بأن واقع الالتزام التنظيمي كان متوسط على المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بُعد من أبعاده على حده عدا بُعد الالتزام الاستمراري فإن الباحث يوصي بدعم كلاً من الالتزام العاطفي والمعياري لدى العاملين وذلك من خلال ما يلي :

ضرورة قيام المديرين والروساء بالتواصل البناء مع المرؤوسين، والاهتمام بمصالحهم، مما يؤدي إلى بناء وحدات قائمة على التعاون وأساليب الإدارة التشاركية، مما يعزز الالتزام التنظيمي لدى العاملين.

٣- وفقاً لما توصلت إليه الدراسة بوجود علاقة بين واقع جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في البنوك الحكومية المصرية، مما يتطلب ضرورة وجود استراتيجية شاملة لتحسين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة.

١٧- البحوث المستقبلية

- يقترح الباحث إجراء بحوث مستقبلية تتناول جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها ببعض المتغيرات التابعة مثل الأداء الوظيفي، الاحتراق الوظيفي، الفاعلية التنظيمية.

- كما يقترح الباحث إجراء دراسات مقارنة بين جودة الحياة الوظيفية في البنوك الحكومية والبنوك الخاصة، وبين المؤسسات الخاصة والمؤسسات العامة بوجه عام.

المراجع العربية

- ١- أبو غنيم، أزهار نعمة، برامج جودة حياة العمل وأثرها في تقييم أداء المنظمة التعليمية : دراسة تحليلية لآراء القيادات الإدارية في عينة من كليات جامعة الكوفة، مجلة آداب الكوفة، العدد ٣٧، المجلد ١٠، ٢٠١٨.
- ٢- أبو شمالة، ناصر، واقع الثقافة التنظيمية السائدة في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة وأثرها على جودة الحياة الوظيفية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠١٨.
- ٣- أبو شيخة، نادر أحمد، إدارة الموارد البشرية إطار نظري وحالات عملية، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠١٠.
- ٤- إدريس، ثابت عبد الرحمن، بحوث التسويق، أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض، الدار الجامعية، الاسكندرية، ٢٠١٦.
- ٥- الرميدي، بسام محمد و أبو زيد، رضا، أثر جود الحياة الوظيفية على الأداء والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية : الإستغراق الوظيفي كمتغير مستقل، مجلة كلية السياحة والفنادق، المجلد ٤، العدد ١، جامعة مدينة السادات، ٢٠٢٠.
- ٦- السيد، سماح السيد محمد، تحسين جودة الحياة الوظيفية لمعلمي مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء مدخل الإدارة بالمشاركة، مجلة كلية التربية جامعة المنوفية، العدد ١، المجلد ٣٣، ٢٠١٨.
- ٧- الاكلي، عائض، المبيضين، صفوان، التوظيف والمحافظة على الموارد البشرية، دار اليازوري للنشر، عمان، ٢٠١٢.
- ٨- البربري، مروان، دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، ٢٠١٦.
- ٩- البليبيسي، أسامة، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، ٢٠١٢.
- ١٠- البياري، سمر سعيد، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الإسلامية، ٢٠١٨.
- ١١- الحريري، محمد سرور، إدارة الموارد البشرية، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠١٢.
- ١٢- الخرشوم، محمد، تأثير مناخ الخدمة في الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على العاملين في المعاهد التقنية التابعة لجامعة حلب، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، ٢٠١١.
- ١٣- الدحوح، حسني فؤاد، جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠١٥.

- ١٤- السالم، مؤيد سعيد، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي تكاملي، أثراء للتوزيع والنشر، عمان، الأردن، ٢٠٠٩.
- ١٥- السراج، آلاء عبدالله رجب، القيادة الاستراتيجية وأثرها في تحسين جودة الحياة الوظيفية، دراسة ميدانية على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، ٢٠١٧.
- ١٦- الشنطي، نهاد، واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان وعلاقتها بأخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، ٢٠١٦.
- ١٧- الشمري، عايد، دور البيئة الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى منسوبي قيادة حرس الحدود، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، ٢٠١٣.
- ١٨- العمري، محمد، واليافي، رنده، أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية، المجلة الأردنية في إدارة العمال، ٢٠١٧.
- ١٩- الغرابوي، محمد، دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على الشق المدني في وزارة الداخلية والأمن الوطني، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠١٤.
- ٢٠- الهابيل، وسيم إسماعيل وعائش، علاء محمد، تقييم إجراءات السلامة والصحة المهنية في المختبرات العلمية من وجهة نظر العاملين، دراسة ميدانية على العاملين في الجامعات الفلسطينية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، الجامعة الإسلامية، ٢٠١٢.
- ٢١- بازرعة، محمود صادق، بحوث التسويق للتخطيط والرقابة وإتخاذ القرارات التسويقية، القاهرة، ط٥، ١٩٨٨.
- ٢٢- بن منصور، رفيقه، الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص، رسالة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، ٢٠١٤.
- ٢٣- بياضي، صفاء، دور إدارة الأداء البشري في تحقيق الالتزام التنظيمي، دراسة حالة مؤسسة النسيج والتجهيز، رسالة ماجستير، جامعة محمد خضير، بسكرة، الجزائر، ٢٠١٥.
- ٢٤- جاد الرب، سيد محمد، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية، دار الفكر العربي للطباعة والنشر، مصر، ٢٠٠٨.
- ٢٥- جرينبرج، بارون، إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة رفاعي رفاعي، إسماعيل بسيوني، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، ٢٠١٤.
- ٢٦- حليلة، بوسالية وهيبة، بوزرزور، أثر إدارة بيئة العمل على الرضا الوظيفي، دراسة حالة بمركب هنكل - شلغوم العيد، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، ٢٠١١.

- ٢٧- حمادنه، همام، مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد ٣٩، المجلد ١، ٢٠١٩.
- ٢٨- خاطر محمد إبراهيم، أبعاد إدارة جودة حياة العمل في النهج الإسلامي وإمكانية الإفادة منها في تحسين مناخ المدارس المصرية، دراسة تحليلية، مجلة كلية التربية، العدد الأول، ٢٠٢٠.
- ٢٩- دودين، احمد يوسف، إدارة التغيير والتطوير التنظيمي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠١٢.
- ٣٠- رسمي، محمد حسن وآخرون، أثر الولاء على جودة الحياة الوظيفية، مجلة المعرفة التربوية، العدد ١١، المجلد ١٦، ٢٠١٨.
- ٣١- ريان، عادل ريان، أثر إدراك الأفراد للدعم التنظيمي كمتغير وسيط على العلاقة بين الالتزام التنظيمي الوجداني وبعض المتغيرات الوظيفية، المجلة العلمية، كلية التجارة، جامعة أسيوط، ٢٠٠٠.
- ٣٢- ربحان، عزوي، ندرة الوظائف وأثرها على الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية بالوكالة التجارية لتوزيع الغاز والكهرباء، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية، الجزائر، ٢٠٢٠.
- ٣٣- قويدر، منال، درجة ممارسة القيادات الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية للتمكين الإداري وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى أعضاء الهيئة التدريسية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، ٢٠١٧.
- ٣٤- لوكيا، الهاشمي، وجلول، نبيل، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالتفكير الإيجابي : دراسة ميدانية لدى الموظفين بالمؤسسات الشبابية والرياضية لولاية ورقلة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، العدد ٣٥، ٢٠١٨.
- ٣٥- ماضي، خليل إسماعيل، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين "دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية"، رسالة دكتوراه، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، مصر، ٢٠١٤.
- ٣٦- مصطفى، عزة جلال، تحسين جودة الحياة الوظيفية لقادة مدارس التعليم العام بمصر: أليات مقترحة، مجلة الإدارة التربوية، العدد ٢٦، ٢٠٢٠.
- ٣٧- معمري، حمزة، دور محددات الرضا الوظيفي في التنبؤ بمستوى الالتزام التنظيمي في المؤسسات، مجلة جامعة غرداية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد ٢٤، ٢٠١٦.

المراجع الأجنبية

- 1-Afsar, S. T. Impact of the Quality of Work-life on Organizational Commitment: A Comparative Study on Academicians Working for State and Foundation Universities in Turkey. International Journal of Social Sciences, 2014.
- 2-Ahuja, N, Quality of Work Life:Research Paper,Pairpex-Indian Journal of Research, Vol.4, 2015.
- 3-Akca, M. , The impact of toxic leadership on intention to leave of employees. International Journal of Economics, Business and Management Research, Vol. 1, No. 04, 2017.
- 4-Alfonso, L., Zenasni, F., Hodzic, S., & Ripoll, P. , Understanding The Mediating Role of Quality of Work Life on the Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behaviors, Psychological Reports, 118(1), 2016.
- 5-Andy Danford,. and Richardson, M. and Stewart, P. and Tailby, S.' Partnership, high performance work systems and quality of working life. New Technology, Work and Employment", 2008.
- 6-Austin-Hickey, R. An examination of factors affecting organizational commitment of developmental math faculty at Florida community colleges (Doctoral dissertation, Drexel University), 2013.
- 7-Chandranshu Sinha factors affecting quality of work life: Empirical Evidence From Indian Organizations Australian Journal of Business and Management Research Vol.1 No.11 -2012 .
- 8-Daud, N. The Influence of Quality of Work Life on Organizational Commitment: A Study on Academic Staff in Public Institution of Higher Learning in Malaysia. International Conference on Innovation,Management and Technology Research (ICIMTR2012), Malacca,Malaysia. 2012.
- 9-Dessler, G. Human resource management .(13th Ed). India: Publishing as Prentice Hall. 2011.
- 10-Dhaka, D., Jahan, K., Rahman, T., & Tabassum, A., A Comparative Analysis of Quality of Work Life among the Employees of Local Private and Foreign Commercial Banks in Bangladesh", World Journal of Social Sciences, 2011.

- 11-Elise Ramstad, "Promoting performance and the quality of working life simultaneously", International Journal of Productivity and Performance Management, Vol. 58 Iss: 5, 2009.
- 12-Eren, H., & Hisar, F.. Quality of work life perceived by nurses and their organizational commitment level. International Journal of Human Sciences, 2016.
- 13-Farid, H., Izadi, Z., Ismail, I. A., & Alipour, F. Relationship between quality of work life and organizational commitment among lecturers in a Malaysian public research university. The Social Science Journal, 2015.
- 14- Farjad, H. R. & Varnous, S, Study of Relationship of Quality of Work Life (QWL) and Organizational Commitment, Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, Vol.4, No.9, 2013.
- 15-Fernandes, Renato Borges et al Quality of Work Life: an evaluation of Walton model with analysis of structural equations, ESPACTION, 38 (3), 2017.
- 16-Geet, S. D., Deshpande, A. D., & Deshpande, A. A.."Human resource management" UK: Publishing as Prentice Hall. 2009.
- 17-Glazer, S., Mahoney, A. C., & Randall, Y , Employee development's role in organizational commitment: a preliminary investigation comparing generation X and millennial employees. Industrial and Commercial Training, 2018
- 18- Gupta, Barkha and Anukool Manish, Factors Affecting Quality of Work Life among Academicians, Avesha journal of management, 9(1), 2016.
- 19- Grote ,Gudela & Guest .David the case for reinvigorating quality of working life research, human relations, 70(2), 2017.
- 20 - Hain,C.C. & Einsteion ,W.O.. Quality of Work life (QWL : What can unions do ? “.S.A.M. Advanced Management Journal , 1991.
- 21- Hanita Sarah Saad, Ainon Jauhariah Abu Samah , Nurita Juhdi Employees' Perception on Quality Work Life and Job Satisfaction in a Private Higher Learning Institution , International Review of Business Research Papers Vol. 4 No.3 June 2008
- 22- Horst ,Diogo José et al, Quality of Working Life and Productivity: An Overview of the Conceptual Framework, International Journal of Managerial Studies and Research (IJMSR), 2(5), 2014.

- 23- Hunter, J, C. The world's most powerful leadership principles how to become a servant leader. New York: crown business, 2004.
- 24-Indira Kandasamy, Sreekumar Ancheri ,Hotel employees' expectations of QWL: A qualitative study International Journal of Hospitality Management Volume: 28, Issue: 3, 2009.
- 25- Indumathr, R., & Kamalraj, S., "A Study on Quality of Work Life Among Workers with Special Preference to Textile Industry in Tirupur District- A Textile Hub", International Journal of Multidisciplinary Research, 2012 ..
- 26- 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 39,2009.
- 27-Koonmee, K., Singhapakadi, A., Virakul, B., and Lee, D. J. , Ethics institutionalization, quality of work life,and employee job-related outcomes:A survey of human resource managers in Thailand, Journal of Business Research, 63(1), 2010.
- 28- Kim, T., Karatepe, O., Lee, G., & Xijing, C. , Does hotel employees' quality of work life mediate the effect of psychological capital on job outcomes?. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 29(6), 2017.
- 29- Lind, Douglas A., William G.,and Wathen Samuel A., Statistical Techniques in Business & Economics: With Global Data Sets, 13ed, MCGROW-Hill, 2008.
- 30- Leow, K. L., & Khong, K. W.. Organizational commitment: The study of organizational justice and leader-member exchange (LMX) among auditors in Malaysia. International journal of business and information, 2009.
- 31- Lewis, D., et al.,. Extrinsic and Intrinsic of quality of work life, Leadership in Health services, 2001.
- 32- Lediana Xhakollari Quality of Work Life of Mental Health Professionals in Albania Mediterranean Journal of Social Sciences Vol. 4 (1) January 2013.

- 33-Masoomzadeh, D., Feizi, M. & Alipour, H, Surveying The Relationship Between Quality of Work life Components and Counterproductive Behavior in Ardabil Province of Mellat Bank Employees, Arabian Journal of Business and Management Review (Nigerian Chapter),Vol.1 No.3, 2013.
- 34- Mahapatro, Bibhuti Bhusan.. "Human Resource Management " New Delhi; Publishers, New Age International (p) Ltd, 2010.
- 35-Narehan, H., Haiunnisa,, M., Norfadzillah, R. A. & Freziamella, Lapok The Effect of Quali of Work Life (QWL) Programs on Quality of Life (QOL) Among Employees at Multinational companies in Malaysia, Procedia Social and Behavioral Sciences, Vol. 112, 2014.
- 36- Nayak, T., & Sahoo, C. , Quality of work life and organizational performance: The mediating role of employee commitment. Journal of health management, 17(3), 2015.
- 37- Naderi Anari, N, Teachers: emotional intelligence, job satisfaction, and organizational commitment. Journal of workplace Learning, 24(4), 2012.
- 38-Nafei, W. A. , The impact of toxic leadership on job attitudes a study on teaching hospitals in Egypt. International Journal of Casestudies, 2(8), 2019.
- 39- Noor, A., Zainuddin, Y., Panigrahi, S. K., & Rahim, F. B. T, Investigating the relationship among fit organization, organization commitment and employee's intention to stay: Malaysian context. Global Business Review, 21(1), 2020.
- 40- Neyshabor, A. & Rashidi, P. An Investigation of the Relationship between Job Enrichment and Organizational Commitment. International Journal of Research in Organizational Behavior and Human Resource Management, 2013.
- 41- Normala, D. Investigating the relationship between quality of work life and organizational commitment amongst employees in Malaysian firms. International journal of business and management, 2010.
- 42- Ojedokun, O., Idemudia, E.S., & Desouza, M. Perceived external prestige as a mediator between quality of work life and organizational commitment of public sector employees in Ghana. SA Journal of Industrial Psychology/ SA Tydskrif vir Bedryfsielkunde , 2015.

- 43- Piong, C. K. , Servant Leadership, Organizational Commitment, and Perceived Organizational Support in the Restaurant Industry. 2016.
- 44- Öztürk, Özden Tepeköylü; Soytürk, Mümine; Gökçe, Hüseyin Investigation of Relationship between Communication in Academic Environment and Quality of Work Life among Academic Staff ,Asian Journal of Education and Training, 5(1), 2019.
- 45- Rai*, G. D. An Empirical understanding of Quality of work life of bank employees. International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences, 2015.
- 46- Rego, A. and Cunha, M.. Organizational Justice and Citizenship Behaviors: a Study in a Feminine, High Power Distance Culture, Submission of Papers for Publication, University de Santiago: Aveiro. Portugal. 2006.
- 47- Swamy, D. Nanjundeswaraswamy, T. & Rashmi, S. , Quality of work life: scale development and validation. International Journal of Caring Sciences, 8(2), 2015.
- 48- Seied H.Mousavi, Saeed Yarmohamadi Monfared, Akbar Heidary " Investigating The Relationship Between Life Quality And Productivity In Physical Education Office Employees In Zanzan"3rd World Conference on Educational Sciences,Vol,15, 2011.
- 49- Sharma, N. & Verna, D. S, Importance of Quality of Work Life in Small Scale Industries for Employees, International Journal of Latest Research in Science and Technology, Vol.2, No.2, 2013.
- 50 - Suyantiningsih ,Tri et al , Effects of Quality of Work Life (QWL) and Organizational Citizenship Behavior (OCB) on Job Performance among Community Health Centre Paramedics in Bekasi City, Indonesia ,Journal of Economics and Sustainable, Development, 9(6), 2018.
- 51- Timossi LD, Pedroso B, Francisco AC, Pilatti LA. , Evaluation of quality of work life: An adaptation from the Walton's QWL model. Proceeding of the XIV International conference on industrial engineering and operations management, Rio de Janeiro, Brazil, 2008.
- 52- Verma, D. S., & Doharey, A. K. A Study to Identify the Factors Affecting the Quality of Work Life in Small Scale Industries. Imperial Journal of Interdisciplinary Research (IJIR), 2016.

