



" أثر جودة الحياة الوظيفية على التهكم التنظيمي "
" دراسة ميدانية على العاملين بالهيئة العامة لقصور الثقافة "

The Impact of quality of working life on Organizational cynicism

An Empirical study on employees of the general organization for culture palaces

¹ د/سارة حسين زكى

Article Info

Article Language: Arabic

معلومات المقالة

لغة المقالة: العربية

Abstract

This research aims to Identifying the availability of Quality of working life dimensions and organizational cynicism dimensions among Employees in the General Organization of Culture Palaces. This research also aims to study the impact of Quality of working life on organizational Cynicism. The research was conducted on a random sample of the organization's employees, consisting of (371) individuals. In collecting data, the researcher relied on the survey method. The data was analyzed using statistical analysis program (SPSS). The results of the research found that there is a statistically significant effect of the dimensions of the quality of work life on organizational cynicism in the General organization for Cultural Palaces. Where each of (general welfare – Home work interface- Job and Career satisfaction - control at work - working conditions) has an adverse effect on organizational cynicism. While the dimension (stress at work) has a direct effect on organizational cynicism

Keywords: Quality of working life – General Welfare – Home Work interface – Job and Career Satisfaction – Control at work – Stress at work – Working Conditions - Organizational cynicism.

الملخص

يهدف هذا البحث إلى التعرف على مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأبعاد التهكم التنظيمي بالهيئة العامة لقصور الثقافة، كما يهدف هذا البحث إلى بحث أثر جودة الحياة الوظيفية على التهكم التنظيمي، وتم إجراء البحث على عينة عشوائية من العاملين بالهيئة تتمثل في (371) مفردة، واعتمدت الباحثة في جمع البيانات على أسلوب الإستقصاء، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، وتوصلت نتائج البحث إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على التهكم التنظيمي بالهيئة العامة لقصور الثقافة، حيث يؤثر كلاً من (الرفاهية العامة – التوازن بين الحياة العملية والحياة الشخصية – الرضا عن المسار الوظيفي – التحكم في العمل – ظروف العمل) تأثيراً عكسياً على التهكم التنظيمي، بينما يؤثر بُعد (ضغوط العمل) تأثيراً طردياً على التهكم التنظيمي.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية – الرفاهية العامة – التوازن بين الحياة العملية والحياة الشخصية – الرضا عن المسار الوظيفي – التحكم في العمل – ضغوط العمل – ظروف العمل – التهكم التنظيمي.

أولاً: المقدمة

تشهد المنظمات اليوم العديد من التحديات والتعقيدات التي تواجهها في ظل العولمة والبيئة سريعة التغيير، وتتطلب هذه التغييرات البيئية السريعة من المنظمات أن يكون لديها القدرة على اتخاذ قرارات فعالة وأن تكون قادرة على التكيف السريع مع البيئة المحيطة. وبالإضافة إلى المنافسة المتزايدة فيما يتعلق باستراتيجية العمل، تتنافس المنظمات أيضاً في الحفاظ على المورد البشري وخاصة ذوى الكفاءات والمهارات الخاصة، فالمنظمات الناجحة لا تعتمد فقط على الإيرادات؛ بل تعتمد أيضاً على الموارد البشرية المؤهلة وذات الإنتماء العالى للمنظمة كشركاء في تحقيق النجاح على المدى الطويل.⁽¹⁾

وتهدف الإدارة في المنظمات المتقدمة إلى تنمية العلاقة بين المنظمة والعاملين لضمان استمرارهم بالعمل بها وخاصة ذوى الكفاءات والمهارات الخاصة؛ كما تعمل على إيجاد الدوافع لديهم على بذل المزيد من الجهد وذلك من خلال تحقيق رضا العاملين عن العمل وتنمية السلوك الإنتمائى لديهم.

وعلى الجانب الآخر نجد أن العاملين لن يكون لديهم ولاء للمنظمة إذا لم تطبق المنظمة برامج لتحقيق جودة الحياة الوظيفية؛ لذا فقد بدأ الإهتمام بمفهوم جودة الحياة الوظيفية وتطبيق برامجها في منظمات الأعمال بهدف تعزيز الإنتماء التنظيمى للعاملين وزيادة دوافعهم لأداء الأعمال الموكلة إليهم بكفاءة وفعالية. ويهدف البحث الحالى إلى بحث أثر جودة الحياة الوظيفية على التهمك التنظيمى بالهيئة العامة لقصور الثقافة.

ثانياً: الإطار النظرى للبحث

1-جودة الحياة الوظيفية:

ظهر مفهوم **جودة الحياة الوظيفية** لأول مرة عام 1972 خلال المؤتمر الدولى لعلاقات العمل، ثم حظى بمزيد من الإهتمام بعد ما أطلقت شركتا **United Auto Workers** و **General Motors** مجموعة من برامج تحسين العمل والحياة الوظيفية.⁽²⁾

وتعرف **جودة الحياة الوظيفية** بأنها: "توفير بيئة عمل مناسبة للعاملين بالمنظمة لمساعدتهم على بناء علاقات طيبة وتحسين مستوى صحتهم ورفاهيتهم والرضا الوظيفى لديهم؛ وتنمية كفاءاتهم والتوازن بين العمل والحياة خارج نطاق أعمالهم مما يؤثر على الأداء الوظيفى الكلى".⁽³⁾

كما يمكن تعريفها بأنها "مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التى تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً والذي يساهم بدوره فى تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها".⁽⁴⁾

كما يمكن تعريف **جودة الحياة الوظيفية** بأنها: "عملية تستجيب فيها المنظمة لإحتياجات العاملين بها من خلال تطوير آليات تسمح لهم بالمشاركة أو أن يكونوا بأنفسهم صانعى القرار فى تصميم حياتهم العملية".⁽⁵⁾

ومما سبق يمكن القول بأن **جودة الحياة الوظيفية** هى مفهوم يعكس استراتيجية تشمل جميع جوانب الحياة الوظيفية وتكون فى صورة مجموعة من البرامج والعمليات المتكاملة التى تهدف لتحسين حياة العاملين وتطوير مهاراتهم وزيادة دوافعهم نحو العمل وزيادة إنتمائهم للمنظمة؛ مما ينعكس بدوره على المنظمة حيث يوفر لها العديد من الفرص ويجعل الموارد البشرية تلعب دوراً أساسياً فى زيادة الميزة التنافسية للمنظمة.

وفيما يلي توضيح لمفاهيم أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

■ الرفاهية العامة

تُعتبر الرفاهية العامة عن حالة الرضا والسعادة التي يشعر بها الفرد في العمل، وحالة تعزيز الصحة النفسية والجسدية للفرد فيما يتعلق بجميع العوامل والنطاق الذي يؤدي فيه عمله. ويرى (Marsh & McLennan, 2016) أن الرفاهية تشمل الصحة البدنية (العقلية والجسدية)، والعاطفية والمالية والسلامة المهنية. (6) ويمكن القول بأن الرفاهية العامة تُعد تقييم شامل لحياة الفرد والجودة في أدائه والرضا عن الحياة والتأثير الإيجابي الذي يؤثر على الأداء الفردي، وبعبارة أدق هي الحالة الإيجابية التي ترفع من قدرة الفرد على الأداء الوظيفي.

■ التوازن بين الحياة العملية والحياة الشخصية

يُحقق التوازن بين حياة الفرد الشخصية وحياته العملية أثراً إيجابياً على كل من المنظمة والعاملين بها، حيث يؤدي إلى رفع مستوى الالتزام التنظيمي في المنظمة وزيادة الرضا الوظيفي وتحسين أداء العاملين وخفض معدلات دوران العمل للعاملين بالمنظمة وضغوط العمل ومعدلات الغياب والصراع في المنظمة مما يعمل على زيادة الإنتاجية وتحسين أداء المنظمة بشكل عام. (7) ومن ثم يجب على المنظمات أن تساعد العاملين بها على التوفيق بين حياتهم الشخصية والعائلية وحياتهم الوظيفية من خلال عدة طرق منها: السماح للعاملين بالعمل بشكل جزئي، وقضاء بعض ساعات العمل في المنزل (work from home)، وتطبيق ساعات العمل المرنة، وتقديم الرعاية المالية للعاملين. (8)

■ الرضا عن المسار الوظيفي:

إن الهدف الذي يسعى له أي فرد عند انضمامه للعمل بمنظمة ما هو التقدم والنمو وتطوير مساره المهني ويتحقق هذا عن طريق الترقية، ويسعى العاملون بأي منظمة إلى الترقية للمستويات الوظيفية والمناصب الأعلى أكثر فأكثر، وغالباً لا يميل العاملون إلى الوظائف التي لا تتوفر فيها فرص للنمو الوظيفي، ومن هنا يجب على المنظمات أن تُساعد العاملين بها على رسم مساراتهم الوظيفية من خلال التدريب وتوسيع نطاق قدراتهم المعرفية وتأهيلهم للاستعداد لشغل مناصب أعلى. (9)

■ التحكم والتأثير في العمل:

ويعنى مدى تحكم العاملين وقدراتهم على التأثير في محيط عملهم، من خلال مشاركتهم في اتخاذ القرارات التي تخصهم أو تتعلق بمجال عملهم. وتعتبر إتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات من العوامل الهامة التي تؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديهم، وتعزيز إنتمائهم للمنظمة من خلال شعورهم بأنهم شركاء حقيقيون في صنع القرار، مما يجعلهم يبذلون كل طاقاتهم لتطوير العمل والإرتقاء بالمنظمة لأفضل مستوى. (10)

■ ضغوط العمل:

وتعرف ضغوط العمل بأنها تفاعل يحدث بين الأفراد والبيئة ينتج عنه تغيرات نفسية وجسدية تؤدي إلى حدوث انحرافات في أداء الأفراد.(11)

وتؤثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للفرد وعلى نفسية الفرد ومشاعره، كما تؤثر على الإنجاز وإتقان العمل بشكل عام، ويختلف الشعور بعبء ضغوط العمل والقدرة على التعامل معها ومواجهتها باختلاف الأفراد وقدراتهم والسمات الشخصية التي يتميز بها كل فرد وخصائصه النفسية والعقلية، ويترتب على ضغوط العمل العديد من الآثار منها: ارتفاع معدلات الغياب ودوران العمل، وفقدان القدرة على الإبداع والابتكار، وانخفاض دافعية الأفراد.

■ ظروف العمل:

وتعنى توفير بيئة عمل مادية ومعنوية للعاملين وتشمل توفير بيئة صحية آمنة تلتزم بتطبيق معايير السلامة والصحة المهنية، وتصميم جيد لمكان العمل، وتوفير الوسائل والأدوات اللازمة لأداء العمل بشكل جيد، وتوفير سبل الراحة للعاملين. وتعنى جودة بيئة العمل الأخذ في الاعتبار مجموعة العوامل التي تجعل بيئة العمل مواتية لأداء الفرد وإنجازاته.(12)

2- التهكم التنظيمي:

ويُعتبر **التهكم التنظيمي** عن الموقف السلبي للشخص تجاه المنظمة التي يعمل بها والتي من المتوقع أن تنتج عن التجارب السلبية في العمل والتي تؤثر بدورها على المنظمة بأكملها عن طريق تقليل الإنتاجية أو أن تعيق المنظمة من تحقيق أهدافها.(13) كما يمكن القول بأن التهكم التنظيمي يُعد استجابة هامة قد يكون لها آثاراً عميقة على كل من الفرد والمنظمة، وهي صورة من صور الدفاع عن النفس للتمكن من التغلب على الأفكار غير المرغوبة والشعور بالإحباط، فيما يتعلق بالإجراءات التي تتخذها إدارة المنظمة.(14)

كما يُعرف التهكم التنظيمي بأنه غياب إحساس العاملين بالعدالة والأمان والإنصاف والأمانة تجاه المنظمة التي يعملون بها.(15)

وترى الباحثة أن التهكم التنظيمي هو ظاهرة تنظيمية تعكس الاعتقاد بوجود نقص في النزاهة داخل المنظمة (مثال على ذلك: قد يشك الفرد في الإجراءات التي تتخذ من قبل المنظمة)، أو كنتيجة لبعض التجارب السلبية من قبل المنظمة (كشعور الفرد بالخذلان)، مما يدفع الفرد إلى الميل لإظهار سلوكيات سلبية تجاه المنظمة والتي تلائم هذا الاعتقاد والحالة العاطفية التي يشعر بها الفرد تجاه المنظمة.

وفيما يلي توضيح لأبعاد التهكم التنظيمي:

■ التهكم الإدراكي:

هو الاعتقاد بأن المنظمة تفتقر إلى الصدق والنزاهة والعدالة وعدم التعامل وفقاً لمبادئ سليمة، وأن المنظمة تهتم بمصالحها على حساب مصالح العاملين، والتضليل وإنعدام الشفافية في اتخاذ القرارات، وشعور العاملين بأن هناك دوافع خفية وراء القرارات مما ينعكس على شعور العاملين بالإحتقار وعدم الإيمان بصدق الأفعال وعدم الثقة في أقوال الإدارة.(16)

■ التهكم العاطفي:

ويتمثل في ردود الفعل العاطفية الناتجة عن اعتقاد الفرد باتجاه المنظمة مثل الإحتقار والغضب بجانب شعوره بالضيق والعجز والإشمئزاز عندما يُفكر في المنظمة والكراهية والإحباط وعدم الشعور بالراحة، والسبب الذي قد يؤدي إلى ظهور ردود الفعل العاطفية السلبية هو إنعدام العدالة التنظيمية داخل المنظمة.(17)

■ التهمك السلوكي:

يتمثل في الإتجاهات والتصرفات السلبية والمهينة تجاه المنظمة سواء كان ذلك علناً أو سراً بجانب الإنتقاد الذي يوجه للمنظمة نتيجة عدم الدقة وخيانة الأمانة وعدم الإهتمام بالعمل والنقد الحاد والتكهن بأحداث متشائمة وسلبية، وهذه الأفعال نتيجة للمعتقدات والعواطف السلبية المتهمكة تجاه المنظمة.(18)

ثالثاً: الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات التي تناولت **جودة الحياة الوظيفية** منها دراسة (Thamrin et al, 2023) والتي هدفت إلى تحليل تأثير جودة الحياة الوظيفية وبيئة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال الرضا الوظيفي كمتغير وسيط، وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن جودة الحياة الوظيفية وبيئة العمل لهما تأثير كبير على سلوك المواطنة التنظيمية في وجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط، وأن العاملين الذين يتحقق لديهم رضا وظيفي في ظل بيئة عمل جيدة وجودة حياة وظيفية يكون لديهم القدرة على ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية، كما يتوافر لديهم الإستعداد للقيام بأعمال خارج وصفهم الوظيفي دون إجبار أو إكراه، وإنما يقومون بها طواعية منهم.(19)

وتهدف دراسة (Hadi et al, 2022) إلى تحليل العلاقة بين الانضباط في العمل وجودة الحياة الوظيفية وبيئة العمل على دوافع العمل وأثره على أداء العاملين، وتوصلت نتائجها إلى أن متغيرات انضباط العمل وجودة الحياة الوظيفية وبيئة العمل كان لها تأثير معنوي إما جزئي أو متزامن على دوافع العمل، كما أظهرت النتائج أن انضباط العمل وجودة الحياة الوظيفية وبيئة العمل لها تأثير معنوي إما جزئي وإما متزامن على أداء العاملين.(20)

وهدف دراسة (Amin,2022) إلى دراسة العلاقة بين نية ترك العمل وجودة الحياة الوظيفية وترتيبات العمل المرنة وتحقيق التوازن في الحياة العملية، وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن أصحاب العمل بحاجة إلى أن يكونوا على دراية بأهمية جودة الحياة الوظيفية وتحقيق التوازن في الحياة العملية، كما قدمت هذه الدراسة رؤى جديدة حول تأثيرات جودة الحياة الوظيفية على التوازن في الحياة العملية من خلال بعض المتغيرات الوسيطة (الرضا الوظيفي - ضغوط العمل - الإلتزام الوظيفي).(21)

وهناك العديد من الدراسات التي تناولت **التهمك التنظيمي** منها دراسة (Chaudhry. M.G, et al, 2023) والتي هدفت إلى دراسة العلاقة بين الإشراف السيء والتهمك التنظيمي بأبعاده الثلاث من خلال التركيز على الدور الوسيط لسلوك إخفاء المعرفة لدى المشرفين بوزارة التعليم العالي بدولة باكستان، وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن الإشراف السيء يرتبط ارتباطاً إيجابياً بالتهمك الإدراكي والعاطفي والسلوكي لدى كل من أعضاء هيئة التدريس والعاملين بوزارة التعليم العالي في باكستان، كما أظهرت نتائج الدراسة أن سلوك إخفاء المعرفة يتوسط بشكل كامل العلاقة بين الإشراف السيء والتهمك الإدراكي ويتوسط جزئياً في العلاقة بين الإشراف السيء والتهمك السلوكي.(22)

كما هدفت دراسة (Gülçin EREN & Rıza DEMİR,2023) إلى دراسة أثر العدالة في نظام الأجور على سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية والتعرف على ما إذا كان للتهمك التنظيمي دوراً وسيطاً في هذه العلاقة.

وأظهرت نتائج الدراسة أن التهمك التنظيمي لا يلعب دوراً وسيطاً في تلك العلاقة حيث أن العدالة في نظام الأجور لم تؤثر على سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية، كما أظهرت نتائج هذه الدراسة أن العدالة في نظام الأجور أثرت تأثيراً سلبياً على التهمك التنظيمي، كما أثر التهمك التنظيمي تأثيراً إيجابياً على سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية.(23)

من الدراسات السابقة يتبين أنها اتفقت على أهمية تبني المنظمات لبرامج جودة الحياة الوظيفية والتي من شأنها أن تعمل على تحقيق السعادة والرضا الوظيفي للعاملين؛ وتُعد سعادة الفرد ورضاه الوظيفي وجهان لعملة واحدة حيث يُمكن قياس سعادة الفرد من خلال قياس الرضا الوظيفي لديه ؛ وبالتالي يمكن القول بأن لجودة الحياة الوظيفية دوراً هاماً في تحقيق الرضا الوظيفي

للعاملين وتقليل السلوكيات السلبية لديهم، واستكمالاً لمسيرة هذه الدراسات يركز البحث الحالي على دراسة جودة الحياة الوظيفية وبحث أثرها على التهكم التنظيمي للعاملين بالهيئة العامة لقصور الثقافة.

رابعاً: مشكلة البحث

لتحديد مشكلة البحث، قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية على عينة عشوائية بسيطة مكونة من 50 فرداً من العاملين الإداريين بمختلف المستويات الوظيفية بالهيئة العامة لقصور الثقافة، وكان الهدف منها استطلاع آراء بعض العاملين بالهيئة حول متغيرات البحث، وتم توجيه عدد من الأسئلة المتعلقة بمتغيرات البحث وهي (جودة الحياة الوظيفية - التهكم التنظيمي)، حيث تم توجيه بعض الأسئلة لعينة الدراسة الإستطلاعية عن مفهوم جودة الحياة الوظيفية ومفهوم سلوك التهكم التنظيمي ومدى تواجد هذا السلوك في الهيئة، وأسفرت نتيجة الدراسة الإستطلاعية عن ما يلي:

عدم وضوح مفهومي جودة الحياة الوظيفية والتهكم التنظيمي بالقدر الكافي لدى العاملين بالهيئة العامة لقصور الثقافة بالرغم من ظهور بعض أبعادهما في نسبة من استجابات عينة الدراسة الإستطلاعية.

ومن ثم تم صياغة مشكلة البحث في التساؤلات الآتية:

1. إلى أى مدى تتوافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية بالهيئة العامة لقصور الثقافة؟
2. إلى أى مدى تتوافر أبعاد التهكم التنظيمي بالهيئة العامة لقصور الثقافة ؟
3. هل يوجد تأثير لجودة الحياة الوظيفية على التهكم التنظيمي بالهيئة العامة لقصور الثقافة ؟

خامساً: أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى ما يلي:

1. التعرف على مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية بالهيئة العامة لقصور الثقافة.
2. التعرف على مدى توافر أبعاد التهكم التنظيمي لدى العاملين بالهيئة العامة لقصور الثقافة.
3. التعرف على طبيعة تأثير جودة الحياة الوظيفية بأبعادها على التهكم التنظيمي.

سادساً: أهمية البحث

تكمن أهمية البحث الحالي بشكل أساسي في كونه تناول أحد المفاهيم الإدارية الهامة وهو مفهوم جودة الحياة الوظيفية كمتغير مستقل، والذي يرتبط بالعديد من المتغيرات التنظيمية والسلوكية في مقدمتها ظاهرة التهكم التنظيمي، كما تتضح أهمية البحث من خلال:

1- الأهمية العلمية:

- تتبع أهمية هذا البحث من خلال إثراء موضوع جودة الحياة الوظيفية وبحث أثرها على حدوث ظاهرة التهكم التنظيمي وبتطبيق ذلك على مجتمع بحثي مختلف وهو الهيئة العامة لقصور الثقافة، إذ أنه من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت مفهوم جودة الحياة الوظيفية وما توصلت إليه من نتائج تبين أن معظم هذه الدراسات تناولت علاقة جودة الحياة الوظيفية ببعض المتغيرات مثل (الرضا الوظيفي - الإلتزام التنظيمي - سلوكيات المواطنة التنظيمية - نية ترك العمل) وغيرها من المتغيرات ولكن لم يتناول أياً من الدراسات السابقة - على حد علم الباحثة - بحث علاقة جودة الحياة الوظيفية بمتغير (التهكم التنظيمي).

2- الأهمية التطبيقية:

- حيث ترجع إلى أهمية القطاع الذي يُطبق فيه البحث؛ ونظراً لأهمية الدور الذي تلعبه الهيئة العامة لقصور الثقافة كإحدى المؤسسات الثقافية المصرية ذات الدور البارز في تقديم الخدمات الثقافية والفنية للمجتمع المصري، لذا يهدف هذا البحث إلى التعرف على مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في الهيئة، ومدى تأثيرها على سلوكيات الأفراد العاملين بها وبخاصة سلوك التهكم التنظيمي.

سابعاً: فروض البحث

يقوم البحث على اختبار مدى صحة أو عدم صحة الفرض التالي:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على التهكم التنظيمي للعاملين ويتفرع هذا الفرض إلى الفروض الفرعية الآتية:

1. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لُبعد الرفاهية العامة على التهكم التنظيمي.
2. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لُبعد التوازن بين الحياة العملية والحياة الشخصية على التهكم التنظيمي.
3. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لُبعد الرضا عن المسار الوظيفي على التهكم التنظيمي.
4. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لُبعد التحكم والتأثير في العمل على التهكم التنظيمي.
5. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لُبعد ضغوط العمل على التهكم التنظيمي.
6. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لُبعد ظروف العمل على التهكم التنظيمي.

ثامناً: منهجية البحث

1- أسلوب البحث:

- الدراسة النظرية: عن طريق الإطلاع على أغلب ما كتب من مراجع وأبحاث ودراسات ودوريات ومقالات باللغة العربية والأجنبية عن المتغيرات التي تناولها البحث.

- الدراسة الميدانية: وذلك بالاعتماد على المقابلات الشخصية للباحثة مع المسؤولين من الإدارة العليا والعاملين بالهيئة العامة لقصور الثقافة وتصميم قائمة استقصاء يتم توزيعها على عينة الدراسة في مختلف مستوياتهم الإدارية ومسمياتهم الوظيفية.

2- أسلوب جمع البيانات:

تم جمع البيانات من عينة البحث باستخدام قائمة استقصاء تم تصميمها في ضوء الاعتماد على المقاييس الآتية:

- لقياس أبعاد جودة الحياة الوظيفية: تم الإستعانة بالمقياس الذي صممه (Laar, 2013).

- لقياس أبعاد التهكم التنظيمي: تم الإستعانة بالمقياس الذي صممه (Brandes et al.,1999).

وتم تصميم قائمة الإستقصاء بحيث تحتوى على ثلاثة أقسام:

- القسم الأول (المعلومات الشخصية) ويتضمن: الاسم (اختياري)- المستوى الوظيفي - مدة الخبرة - المؤهل العلمي.
- القسم الثاني (جودة الحياة الوظيفية) ويشمل عبارات تتعلق بأبعاد جودة الحياة الوظيفية ويتم الإجابة عليها عن طريق اختيار درجة الموافقة على العبارة وتتراوح الدرجات من (موافق جداً- موافق - محايد- لا أوافق - لا أوافق على الإطلاق) على مقياس ليكرت، وتم وضع العبارات على النحو التالي:

- العبارة 1 إلى 6 تقيس بُعد الرفاهية العامة.

- العبارة 7 إلى 9 تقيس بُعد التوازن بين الحياة العملية والحياة الشخصية.

- العبارة 10 إلى 15 تقيس بُعد الرضا عن المسار الوظيفي.

- العبارة 16 إلى 18 تقيس بُعد التحكم والتأثير في العمل.

- العبارة 19 إلى 20 تقيس بُعد ضغوط العمل.

- العبارة 21 إلى 23 تقيس بُعد ظروف العمل.

▪ **القسم الثالث (التهكم التنظيمي)** ويشمل عبارات تتعلق بأبعاد التهكم التنظيمي ويتم الإجابة عليها عن طريق اختيار درجة الموافقة على العبارة وتتراوح الدرجات من (موافق جداً- موافق - محايد- لا أوافق - لا أوافق على الإطلاق) على مقياس ليكرت، وتم وضع العبارات على النحو التالي:

- العبارة 24 إلى 28 تقيس بُعد التهكم الإدراكي.

- العبارة 29 إلى 33 تقيس بُعد التهكم العاطفي.

- العبارة 34 إلى 37 تقيس بُعد التهكم السلوكي.

3- مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث في العاملين بالهيئة العامة لقصور الثقافة بجمهورية مصر العربية

نبذة عن مجتمع البحث:

الهيئة العامة لقصور الثقافة هي إحدى المؤسسات الثقافية المصرية ذات الدور البارز في تقديم الخدمات الثقافية والفنية وقد وجدت في أوائل القرن العشرين قبل وجود وزارة الثقافة، فقد بدأ دورها كفكرة تمثلت في إيجاد مدارس للشعب لتعليم الكبار، وقد مرت بعدة مراحل هي:

-في عام 1945م صدر قرار عبد الرزاق السنهوري باشا وزير المعارف العمومية رقم 6545 بإنشاء الجامعة الشعبية بمدينة القاهرة من أهدافها نشر الثقافة بين طبقات الشعب والمشاركة في رفع المستوى الثقافي وتوجيه الوعي القومي للجماهير في مجالات السينما والمسرح والأدب والموسيقى والفنون الشعبية والتشكيلية والحرف التقليدية ونشاط الطفل وخدمات المكتبات في المحافظات.

-تغير اسمها سنة 1965 إلى الثقافة الجماهيرية، وتولاها "سعد كامل" للعمل مديراً عاماً للإدارة العامة للثقافة الجماهيرية في عهد وزير الثقافة آنذاك "ثروت عكاشة". وتم اختيار مديري الثقافة في المحافظات المختلفة، الفنان "هبة عنايت" وزوجته الفنانة تماضر ترك لقصر ثقافة أسيوط، ويعقوب الشاروني لقصر ثقافة بني سويف، والكاتب محمد دياب لقصر ثقافة الإسكندرية، والفنان فاروق حسنى لقصر ثقافة الأنفوشي، والفنانة رعاية النمر لرئاسة قصر الجيزة، والفنان عز الدين نجيب لقصر ثقافة كفر الشيخ، والفنان هاني جابر لقصر ثقافة السويس.

-توالى بعد ذلك المشاركات الإيجابية من الفنانين والمثقفين في تشكيل الفرق والاشترك في الندوات والقوافل التي تجوب القرى والنجوع، ومنهم على سالم، وعبد الرحمن الأبنودي، ومحسنة توفيق، وصلاح جاهين، وشريف حتاتة، ومحمد مصطفى مراد، وزكريا الحجاوي، وحسن فؤاد، وعبد الغنى أبو العينين، ونخبة من النقاد والمخرجين والأدباء، وقد كانوا جميعهم نجوماً في ذلك الوقت، ذهب كل هؤلاء إلى عمق مصر الفقير ليحققوا أحلامهم ومشاريعهم الثقافية الطموحة، فقد كانوا يؤمنون بأن الثقافة يجب أن تخرج من أسوار القاهرة والإسكندرية لتصل إلى القرى والنجوع، لأن الجماهير الواسعة هي المعنية بتلك الثقافة، ومن حقها أن تبذل وتتذوق.

-تحررت الثقافة الجماهيرية من البيروقراطية، وقامت بتشخيص المشكلات تشخيصاً عميقاً، ثم تحديد خطوات العلاج، فانخرطت في تلك المسيرة المهمة وانعقد مجلس دائم بقيادة "سعد كامل" وعضوية "ألفريد فرج" و"زكريا الحجاوي" ومن بعدهما "بهجت عثمان" و"حسين بيكار" و"زهدي" فنان الكاريكاتور، ودعمهم "ثروت عكاشة" الذي كان يدرك أن الثقافة يمكنها أن تصل لأعماق الريف شرط أن يتوافر عناصر بشرية لها رؤية قادرة على الوصول إلى الجماهير وتقدير طاقته الإبداعية. وهذا ما حدث فقد كان يتوافد الآلاف من الجماهير قبل وصول القافلة بوقت طويل وتتحول ساحات القرى إلى حياة دافقة من المتعة والإبداع.

-في عام 1989 صدر القرار الجمهوري رقم 63 لسنة 1989م لتتحول إلى هيئة عامة ذات طبيعة خاصة وأصبح اسمها الهيئة العامة لقصور الثقافة وتتبع لوزارة الثقافة.(24)

ويبلغ إجمالي عدد العاملين بالهيئة 10252 فرداً في المستويات الإدارية المختلفة، ويتضح ذلك من الجدول الآتي:

جدول رقم (1-1)

بيان	الوظائف الإدارية	وظائف قيادية		موظفون	موظفون كتابيون	موظفون فنيون	موظفون وظيفيون	عدد العاملين
		إدارة	مدير عام					
عدد العاملين	2	4	27	4780	2836	1784	819	10252
النسبة	0.0002	0.0003	0.0003	0.47	0.28	0.17	0.08	%100
العينة	1	1	1	174	103	62	30	371
الاستجابة	1	1	1	150	88	40	20	300
الإجمالي	2	31	31	4780	2836	1784	819	10252

تم الحصول على هذه البيانات من خلال قاعدة بيانات العاملين بالهيئة

❖ عينة البحث:

قامت الباحثة باختيار عينة عشوائية بسيطة من العاملين ويتم استخدام المعادلة الآتية في تحديد حجم العينة:

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{[N-1 \times (d^2 \div z^2) + p(1-p)]}$$

وبتطبيق المعادلة السابقة على مجتمع البحث يتضح أن حجم العينة هو 371

4- أسلوب تحليل البيانات:

تم الاعتماد في تحليل البيانات على برنامج (spss)، وتم استخدام معامل ألفا كرومباخ لقياس الصدق والثبات، وتحليل الإنحدار المتعدد لقياس أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على التهكم التنظيمي.

أ- اختبار الثبات والصدق والاتساق الداخلي لأداة البحث:

قامت الباحثة باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ Alpha Cronbach ، لقياس ثبات المحتوى لمغيرات الدراسة، وكذلك معامل الصدق الذاتي (الذي يمثل الجذر التربيعي لمعامل الثبات)، حيث يوضح معامل الثبات الدقة والتحديد والوضوح في القياس. ويوضح الجدول التالي معامل الثبات، والصدق الذاتي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية والتهكم التنظيمي.

جدول (1-2)

معامل الثبات والصدق الذاتي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية والتهكم التنظيمي باستخدام معامل ألفا كرونباخ

م	الأبعاد	العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
أبعاد جودة الحياة الوظيفية				
1		6	0.610	0.781
2	عملية والحياة الشخصية	3	0.628	0.792
3	وظيفي	6	0.619	0.786
4	عمل	3	0.738	0.859
5		2	0.645	0.803
6		3	0.744	0.862
إجمالي أبعاد جودة الحياة الوظيفية x		23	0.723	0.850
أبعاد التهكم التنظيمي				
		5	0.867	0.931
		5	0.716	0.846
		4	0.849	0.921
	التنظيمي	14	0.869	0.932
		37	0.849	0.921

المصدر: إعداد الباحثة في ضوء تحليل بيانات قائمة الاستقصاء.

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات لإجمالي النموذج قد بلغ (0.849)، ما يدل على الثبات المرتفع الذي انعكس أثره على الصدق الذاتي (والذي يمثل الجذر التربيعي لمعامل الثبات)، حيث بلغ (0.921)، والذي يمكن توضيحه تفصيلاً على النحو التالي:

- طبقاً لإجمالي أبعاد المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية)، بلغ معامل الثبات (0.723)، ما يدل على الثبات المرتفع الذي انعكس أثره على الصدق الذاتي والذي بلغ (0.850).
- وفيما يتعلق بإجمالي أبعاد المتغير التابع (التهكم التنظيمي)، فقد بلغ معامل الثبات (0.869)، ما يدل على الثبات المرتفع الذي انعكس أثره على الصدق الذاتي والذي بلغ (0.932).

ب- اختبار صحة فروض البحث:

اختبار الفرض الرئيسي والفروض الفرعية للبحث:

الفرض الرئيسي: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على التهكم التنظيمي.

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لُبُعد الرفاهية العامة على التهكم التنظيمي.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لُبُعد التوازن بين الحياة العملية والحياة الشخصية على التهكم التنظيمي.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لُبُعد الرضا عن المسار الوظيفي على التهكم التنظيمي.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لُبُعد التحكم والتأثير في العمل على التهكم التنظيمي.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لُبُعد ضغوط العمل على التهكم التنظيمي.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لُبُعد ظروف العمل على التهكم التنظيمي.

ولاختبار الفرض الرئيسي والفروض الفرعية الستة للبحث قامت الباحثة باستخدام تحليل الانحدار لتأثير جودة الحياة الوظيفية على التهكم التنظيمي.

جدول رقم (2-3)

اختبار تأثير جودة الحياة الوظيفية على التهكم التنظيمي باستخدام أسلوب الانحدار المتعدد

النموذج	درجات الحرية	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	اختبار ف		اختبارات	
				قيمة المعنوية	قيمة (F)	درجة التأثير (B)	قيمة (T)
	6					0.890-7.501	0.000
	293	0.845-	0.714	171.456	0.000	0.061-2.523	0.012
	299					0.108-4.222	0.000
						0.086-2.729	0.007
						0.344-11.879	0.000
						0.253-10.985	0.000
المتغير المستقل: جودة الحياة الوظيفية - الرفاهية العامة - التوازن بين الحياة العملية والحياة الشخصية - الرضا عن المسار الوظيفي - التحكم والتأثير في العمل							
المتغير التابع: التهكم التنظيمي							

** دالة عند مستوي معنوية أقل من (0.05).

المصدر: إعداد الباحثة في ضوء تحليل بيانات قائمة الاستقصاء.

يتضح من بيانات الجدول السابق ما يلي:

الفرض الرئيسي:

- الإرتباط R: توجد علاقة إرتباط عكسية قوية بين المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية) والمتغير التابع (التهكم التنظيمي) حيث بلغ معامل الإرتباط بين المتغيرين قيد الدراسة (-0.845).

- معامل التحديد (نسبة التفسير) R²: أبعاد جودة الحياة الوظيفية تفسر التهكم التنظيمي بنسبة (0.714) حيث إن معامل التحديد (R Square) قد بلغت قيمته (0.714)؛ مما يؤكد أن هناك اتفاق بين استجابات العينة من العاملين نحو وجود تأثير لجودة الحياة الوظيفية علي التهكم التنظيمي.

- جودة النموذج: تشير قيمة (F) إلي جودة نموذج العلاقة بين المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية) والمتغير التابع (التهكم التنظيمي) حيث بلغت قيمة F المحسوبة (171.456) وبمستوي معنوية (0.000) وهي قيمة أقل من (0.05).

- معنوية التأثير: تشير قيمة (T) إلي وجود تأثير عكسي معنوي بين المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية) والمتغير التابع (التهكم التنظيمي) حيث بلغت قيمة T المحسوبة (-7.501) وبمستوي معنوية (0.000) وهي قيمة أقل من (0.05).

- درجة التأثير (B): جودة الحياة الوظيفية تؤثر في التهكم التنظيمي بنسبة (-0.890) حيث إن معامل التأثير (B) بلغ قيمته (-0.890) وبمستوي معنوية (0.000) وهي قيمة أقل من (0.05)؛ مما يؤكد أن هناك اتفاق بين استجابات العينة من العاملين نحو وجود تأثير لجودة الحياة الوظيفية علي التهكم التنظيمي.

ومن خلال نموذج الإنحدار السابق يتضح قبول الفرض الرئيسي للدراسة والذي ينص علي " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على التهكم التنظيمي".

ومما سبق اتضح صحة الفرض الرئيسي للبحث.

1- اختبار الفرض الفرعي الأول:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لُبعد الرفاهية العامة على التهكم التنظيمي .

يتضح من بيانات الجدول السابق ما يلي:

- معنوية التأثير: تشير قيمة (T) إلي وجود تأثير عكسي معنوي بين المتغير المستقل (الرفاهية العامة) والمتغير التابع (التهكم التنظيمي) حيث بلغت قيمة T المحسوبة (-2.523) وبمستوي معنوية (0.012) وهي قيمة أقل من (0.05).

- درجة التأثير (B): الرفاهية العامة يؤثر في التهكم التنظيمي بنسبة (-0.061) حيث إن معامل التأثير (B) بلغ قيمته (-0.061) وبمستوي معنوية (0.000) وهي قيمة أقل من (0.05)؛ مما يؤكد أن هناك اتفاق بين استجابات العينة من العاملين نحو وجود تأثير لُبعد الرفاهية العامة على التهكم التنظيمي.

- من خلال نموذج الإنحدار السابق يتضح قبول الفرض الفرعي الذي ينص علي "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لُبعد الرفاهية العامة على التهكم التنظيمي".

2- اختبار الفرض الفرعي الثاني:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لُبعد التوازن بين الحياة العملية والحياة الشخصية على التهكم التنظيمي.

يتضح من بيانات الجدول السابق ما يلي:

- معنوية التأثير: تشير قيمة (T) إلي وجود تأثير طردى معنوي بين المتغير المستقل (التوازن بين الحياة العملية والحياة الشخصية) والمتغير التابع (التهكم التنظيمي) حيث بلغت قيمة T المحسوبة (-4.222) وبمستوي معنوية (0.000) وهي قيمة أقل من (0.05).

- درجة التأثير (B): التوازن بين الحياة العملية والحياة الشخصية تؤثر في التهكم التنظيمي بنسبة (-0.108) حيث إن معامل التأثير (B) بلغ قيمته (-0.108) وبمستوي معنوية (0.000) وهي قيمة أقل من (0.05)؛ مما يؤكد أن هناك اتفاق بين استجابات العينة من العاملين نحو وجود تأثير لبعدهم التوازن بين الحياة العملية والحياة الشخصية على التهكم التنظيمي.

- من خلال نموذج الإنحدار السابق يتضح قبول الفرض الفرعي الذي ينص علي "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعدهم التوازن بين الحياة العملية والحياة الشخصية على التهكم التنظيمي".

3- اختبار الفرض الفرعي الثالث:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعدهم الرضا عن المسار الوظيفي على التهكم التنظيمي.

يتضح من بيانات الجدول السابق ما يلي:

- معنوية التأثير: تشير قيمة (T) إلي وجود تأثير عكسي معنوي بين المتغير المستقل (الرضا عن المسار الوظيفي) والمتغير التابع (التهكم التنظيمي) حيث بلغت قيمة T المحسوبة (-2.729) وبمستوي معنوية (0.007) وهي قيمة أقل من (0.05).

- درجة التأثير (B): الرضا عن المسار الوظيفي تؤثر في التهكم التنظيمي بنسبة (-0.086) حيث إن معامل التأثير (B) بلغ قيمته (-0.086) وبمستوي معنوية (0.000) وهي قيمة أقل من (0.05)؛ مما يؤكد أن هناك اتفاق بين استجابات العينة من العاملين نحو وجود تأثير لبعدهم الرضا عن المسار الوظيفي على التهكم التنظيمي.

- من خلال نموذج الإنحدار السابق يتضح قبول الفرض الذي ينص علي "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعدهم الرضا عن المسار الوظيفي على التهكم التنظيمي".

4- اختبار الفرض الفرعي الرابع:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعدهم التحكم والتأثير في العمل على التهكم التنظيمي.

يتضح من بيانات الجدول السابق ما يلي:

- معنوية التأثير: تشير قيمة (T) إلي وجود تأثير عكسي معنوي بين المتغير المستقل (التحكم والتأثير في العمل) والمتغير التابع (التهكم التنظيمي) حيث بلغت قيمة T المحسوبة (-7.204) وبمستوي معنوية (0.000) وهي قيمة أقل من (0.05).

- درجة التأثير (B): التحكم والتأثير في العمل يؤثر في التهكم التنظيمي بنسبة (-0.232) حيث إن معامل التأثير (B) بلغ قيمته (-0.232) وبمستوي معنوية (0.000) وهي قيمة أقل من (0.05)؛ مما يؤكد أن هناك اتفاق بين استجابات العينة من العاملين نحو وجود تأثير لبعدهم التحكم والتأثير في العمل على التهكم التنظيمي.

- من خلال نموذج الإنحدار السابق يتضح قبول الفرض الفرعى الذي ينص علي "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لُبعد التحكم والتأثير في العمل على التهكم التنظيمى".

5- اختبار الفرض الفرعى الخامس:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لُبعد ضغوط العمل على التهكم التنظيمى.

يتضح من بيانات الجدول السابق ما يلي:

- **معنوية التأثير:** تشير قيمة (T) إلي وجود تأثير طردى معنوي بين المتغير المستقل (ضغوط العمل) والمتغير التابع (التهكم التنظيمى) حيث بلغت قيمة T المحسوبة (11.879) وبمستوي معنوية (0.000) وهي قيمة أقل من (0.05).

- **درجة التأثير (B):** ضغوط العمل تؤثر فى التهكم التنظيمى بنسبة (0.344) حيث إن معامل التأثير (B) بلغ قيمته (0.344) وبمستوي معنوية (0.000) وهي قيمة أقل من (0.05)؛ مما يؤكد أن هناك اتفاق بين استجابات العينة من العاملين نحو وجود تأثير لُبعد ضغوط العمل على التهكم التنظيمى.

- من خلال نموذج الإنحدار السابق يتضح قبول الفرض الفرعى الذي ينص علي "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لُبعد ضغوط العمل على التهكم التنظيمى".

6- اختبار الفرض الفرعى السادس:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لُبعد ظروف العمل على التهكم التنظيمى.

يتضح من بيانات الجدول السابق ما يلي:

- **معنوية التأثير:** تشير قيمة (T) إلي وجود تأثير عكسي معنوي بين المتغير المستقل (ظروف العمل) والمتغير التابع (التهكم التنظيمى) حيث بلغت قيمة T المحسوبة (-10.985) وبمستوي معنوية (0.000) وهي قيمة أقل من (0.05).

- **درجة التأثير (B):** ظروف العمل تؤثر فى التهكم التنظيمى بنسبة (-0.253) حيث إن معامل التأثير (B) بلغ قيمته (-0.253) وبمستوي معنوية (0.000) وهي قيمة أقل من (0.05)؛ مما يؤكد أن هناك اتفاق بين استجابات العينة من العاملين نحو وجود تأثير لُبعد ظروف العمل على التهكم التنظيمى.

- من خلال نموذج الإنحدار السابق يتضح قبول الفرض الفرعى الذي ينص علي "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لُبعد ظروف العمل على التهكم التنظيمى".

ج- ملخص نتائج البحث:

فى ضوء ما توصل إليه البحث، يمكن عرض النتائج التى تُسهم فى حل مشكلة البحث والإجابة عن تساؤلاته، والتي تتلخص فيما يلي:

➤ هناك علاقة ارتباط عكسية قوية بين المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية) والمتغير التابع (التهكم التنظيمى) حيث بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين قيد الدراسة (-0.845)، وأن جودة الحياة الوظيفية تؤثر فى التهكم التنظيمى للعاملين بنسبة (-1.739) حيث إن معامل التأثير (B) بلغت قيمته (-0.890)؛ مما يؤكد أن هناك اتفاق بين استجابات العينة من العاملين نحو وجود تأثير لجودة الحياة الوظيفية علي التهكم التنظيمى للعاملين، أى أنه كلما زادت درجة ممارسة برامج جودة الحياة الوظيفية فى الهيئة العامة لقصور الثقافة كلما انخفض مستوى التهكم التنظيمى لدى العاملين بها.

➤ وجود تأثير عكسي معنوي بين بُعد (الرفاهية العامة) والمتغير التابع (التهكم التنظيمى للعاملين)، حيث بلغت قيمة معامل التأثير (B) (-0.061)؛ مما يؤكد أن هناك اتفاق بين استجابات العينة من العاملين نحو وجود تأثير للرفاهية العامة على التهكم

التنظيمي، أى أنه كلما زادت مستوى الرفاهية العامة للعاملين بالهيئة (كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية) كلما انخفض مستوى التهكم التنظيمي لدى العاملين.

➤ وجود تأثير عكسي معنوي بين بُعد (التوازن بين الحياة العملية والحياة الشخصية) والمتغير التابع (التهكم التنظيمي للعاملين)، حيث بلغت قيمة معامل التأثير (B) (-0.108)؛ مما يؤكد أن هناك اتفاق بين استجابات العينة من العاملين نحو وجود تأثير للتوازن بين حياة العمل والحياة الشخصية على التهكم التنظيمي، أى أنه كلما زادت مستوى التوازن بين حياة العمل والحياة الشخصية للعاملين بالهيئة (كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية) كلما انخفض مستوى التهكم التنظيمي لدى العاملين.

➤ وجود تأثير عكسي معنوي بين بُعد (الرضا عن المسار الوظيفي) والمتغير التابع (التهكم التنظيمي للعاملين)، حيث بلغت قيمة معامل التأثير (B) (-0.086)؛ مما يؤكد أن هناك اتفاق بين استجابات العينة من العاملين نحو وجود تأثير للرضا عن المسار الوظيفي على التهكم التنظيمي، أى أنه كلما زادت مستوى الرضا عن المسار الوظيفي للعاملين بالهيئة (كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية) كلما انخفض مستوى التهكم التنظيمي لدى العاملين.

➤ وجود تأثير عكسي معنوي بين بُعد (التحكم والتأثير في العمل) والمتغير التابع (التهكم التنظيمي للعاملين)، حيث بلغت قيمة معامل التأثير (B) (-0.232)؛ مما يؤكد أن هناك اتفاق بين استجابات العينة من العاملين نحو وجود تأثير للتحكم والتأثير في العمل على التهكم التنظيمي، أى أنه كلما زادت مستوى التحكم والتأثير في العمل للعاملين بالهيئة (كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية) كلما انخفض مستوى التهكم التنظيمي لدى العاملين.

➤ وجود تأثير طردى معنوي بين بُعد (ضغوط العمل) والمتغير التابع (التهكم التنظيمي للعاملين)، حيث بلغت قيمة معامل التأثير (B) (0.344)؛ مما يؤكد أن هناك اتفاق بين استجابات العينة من العاملين نحو وجود تأثير لضغوط العمل على التهكم التنظيمي، أى أنه كلما زادت مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بالهيئة (كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية) كلما زاد مستوى التهكم التنظيمي لدى العاملين.

➤ وجود تأثير عكسي معنوي بين بُعد (ظروف العمل) والمتغير التابع (التهكم التنظيمي للعاملين)، حيث بلغت قيمة معامل التأثير (B) (-0.253)؛ مما يؤكد أن هناك اتفاق بين استجابات العينة من العاملين نحو وجود تأثير لظروف العمل على التهكم التنظيمي، أى أنه كلما زادت مستوى تحسن ظروف بيئة العمل للعاملين بالهيئة (كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية) كلما انخفض مستوى التهكم التنظيمي لدى العاملين.

د- التوصيات والمقترحات:

في ضوء ما كشفت عنه نتائج البحث الحالي، وبناء على ما قدمه الباحث من تفسير ومناقشة لنتائج البحث يمكن للباحثة، يمكن للبحث الحالي أن يتقدم بنوعين من التوصيات:

توصيات تطبيقية:

1- ضرورة تبنى الإدارة العليا بالهيئة العامة لقصور الثقافة برامج جودة الحياة الوظيفية كوسيلة لتحسين مستويات الأداء وتقليل مستوى التهكم التنظيمي من خلال ما يلي:

- تبنى برامج من شأنها تحقيق الرفاهية العامة للعاملين في كافة الجوانب الحياتية بصفة عامة والحياة الوظيفية بصفة خاصة، على سبيل المثال: توفير التسهيلات الخدمية المقدمة للعاملين كتوفير مكان لتناول الطعام، وتوفير وسائل انتقال مريحة من وإلى مكان العمل، وتوفير أماكن مخصصة للمبيت للعاملين المغتربين أو الذين تبعد مساكنهم عن مكان العمل.

- تنمية القدرات السلوكية لدى العاملين، ومن أهمها سلوكيات الذكاء العاطفي بحيث يمكنهم التعامل مع المواقف المختلفة التي يتعرضون لها في حياتهم الوظيفية والشخصية، وتحقيق العدالة في توزيع عبء العمل والمهام الموكلة للعاملين، مما يعمل على تقليل مستويات الضغوط لديهم.

- وضع سياسات جديدة من شأنها العمل على تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية للعاملين مع توفير التسهيلات والمرونة الكافية لذلك، على سبيل المثال: تطبيق برامج ساعات العمل المرنة، ووضع التسهيلات للعاملين لكي يتمكنوا من التوفيق بين حياتهم الشخصية وحياتهم الوظيفية.

-مساعدة العاملين على وضع الأهداف والخطط لحياتهم العملية والشخصية وتشجيعهم على تحقيق تلك الأهداف.
 -العمل على توفير الظروف المناسبة للعمل بالهيئة مما يساعد العاملين على أداء مهامهم بشكل أفضل مما ينعكس بشكل إيجابي على العاملين ويقلل من مستويات التهكم التنظيمي بالهيئة، فعلى سبيل المثال: يجب الإهتمام بالظروف البيئية وتوفير بيئة صحية آمنة تتوفر فيها شروط السلامة والصحة المهنية، وتوفير مكان جيد للعمل وتوفير الأدوات والتسهيلات التي تُساعد العاملين على القيام بالمهام الموكلة إليهم، وتوفير سُبل الراحة للعاملين بالهيئة.
 -تشجيع العاملين على تطوير مهارات جديدة في العمل عن طريق عقد الدورات التدريبية التي تُتمى قدرات ومهارات العاملين بصفة دروية، وتوفير فرص الترقى والنمو الوظيفي للعاملين بالهيئة، والذي ينعكس بدوره على رضا العاملين عن مسارهم الوظيفي.
 - توفير الفرص للعاملين لإبداء آرائهم فيما يتعلق بالعمل ومشاركتهم في اتخاذ القرارات التي تخصهم وتؤثر على مجالات أعمالهم، مما يساهم أيضاً في شعور العاملين بالرضا وتقليل مستوى التهكم التنظيمي لديهم.

■ توصيات بالبحوث المستقبلية:

- دراسة العلاقة بين التهكم التنظيمي ومتغيرات أخرى مثل الجينات التنظيمية، والثقة التنظيمية.
- دراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية ومتغيرات أخرى مثل الصوت التنظيمي والإنسحاب النفسي.
- تطبيق الدراسة الحالية على قطاعات أخرى.

قائمة المراجع:

- 1- Riyono. Bagus, Hartati. Sri, Fatdina. (2022). "Quality of Work Life (QWL) from Psychological Perspective and the Development of Its Measurement". **Jurnal Psikologi** Volume 49, Number 1, Pp: 87- 103.
- 2- May, B. E., Lau, R., & Johnson, S. K. (1999). "A longitudinal study of quality of work life and business performance". **Business Review**, 38(2),Pp: 3-7.
- 3- Pavithra, S. and Barani, G. (2012). "A Study on Quality of Work Life of Lawyers in Coimbatore District". **Indian Streams Research Journal** , Vol. (2), Iss. (8), pp. 18.
- 4- جاد الرب، سيد محمد. (2008). جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية. مصر. دار الفكر العربي.
- 5- May, B. E., Lau, R., & Johnson, S. K. (1999). "A longitudinal study of quality of work life and business performance". **Business Review**, 38(2), Pp:3-7.
- 6- Marsh, N and Mclennan, S. (2016). Employee well-being: A new Way to Define Organizational Success. Mercer LLC.
- 7- البلبيسى، أسامة زياد يوسف. (2012). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة. رسالة ماجستير - الجامعة الإسلامية.
- 8- Repa, Barbara Kate. (2010). Your Rights in the Workplace, 9th ,USA, Nolo
- 9- Subrahmanyam,C. V, S. Pattu Meenakshi, K. Ravichandran. (2013). "Quality of Work Life – The Need of the Hour"., **International Journal of Business and Management Invention**, Vol. 2, Issue 11, 2013,P2, pp 1-5
- 10- البريرى، مروان حسن. (2016). دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الإحترق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني- رسالة ماجستير - جامعة الأقصى. غزة.

- 11– Brodzinski, J., Scherer, R. And Grayer, K. (1994). Work place.
- 12– Cazes S, Alexander Hijzen, Anne Saint–Martin (2016). "Measuring and Assessing Job Quality: The OECD Job Quality Framework". **OECD Social, Employment and Migration Working Papers**. No. 174. Pp 1–53.
- 13– Pfrombeck, J., Doden, W., Grote, G., & Feierabend, A. (2020). "A Study of Organizational Cynicism and How It is Affected by Social Exchange Relationships at Work". **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 93(3), 578–604.
- 14– Naus, F., van Iterson, A., & Roe, R. (2007). "Organizational Cynicism: Extending the Exit, Voice, Loyalty, and Neglect Model of Employees' Responses to Adverse Conditions in the Workplace". **Human Relations**, 60(5), 683–718.
- 15– Abraham RJG, social, monographs gp. Organizational cynicism: Bases and consequences. (2000); 126 (3):269
- 16– Dhar ,Rajib. Lochan (2009) , Cynicism in the Indian I.T. Organizations: An Exploration of the Employees` Perspectives , **Qualitative Sociology Review**. Volume V, Issue 1.
- 17– Polatcan ,M., Titrek,O .(2013). " The Relationship Between Leadership Behaviors Of School Principals And Their Organizational Cynicism Attitudes", *Procedia – Social and Behavioral Sciences*. (141) , 1291 – 1303
- 18– Kutanis, R.Ö. & Çetine. I, E., (2010). Does the perception of injustice trigger cynicism? A case study. 17th Management and Organization Congress Congress Book, Eskisehir: Osmangazi University, 693–699
- 19– Tharmin. Rosiyati, Rahmawati. Rini, Nuryadin. M.Rusmin & Juniar. Asrid. (2023). "Quality of Work Life and Work Environment on Organizational Citizenship Behavior with Job Satisfaction as Mediation". **International Journal of Scientific Research and Management**, Volume (11).Issue 01. Pp: 4468–4475.
- 20– Hadi. Moc Aminudin, Wibowo. Andri, Wibowo. Agung Edy, Jalil. Mahben & Adi. Titok Waskito. (2022). "The Influence of Work Discipline, Quality of work life (QWL) and Work Environment on Work Motivation and Its Impact on the Performance of MSME Employees in Pasuruan Regency". **Enrichment: Journal of Management**, 12 (4). Pp: 2792– 2803.
- 21– Amin. Sohaira. (2022). "Impact of quality and flexibility of work life balance and turnover intention in service sector of Pakistan". **Journal of Entrepreneurship And Business Venturing**, Volume 2, Issue 1, PP.(01–32).

- 22- Chaudhry, M,G, Hameed, Z & Ahmed. F(2023) "Effect of abusive supervision on organizational cynicism (Cognitive, affective, behavioral) mediating effect of playing dumb". PLoS ONE 18(4): e0284884. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0284884>.
- 23- Eren. Gülçin & Demir, Riza. (2023) " The Effect of Perceived Pay Equity on Counterproductive Work Behaviors: The Mediating Role of Organizational Cynicism". **Ege academic review**.(23) 4.P. 219: 235.
- 24- www.gocp.gov.eg

ملحق البحث

قائمة الإستقصاء

موجهة إلى العاملين بالهيئة العامة لقصور الثقافة

في موضوع

أثر جودة الحياة الوظيفية على التهمك التنظيمي

القسم الأول:

معلومات شخصية:		
الاسم : ----- (إختياري)		
المستوى الوظيفي	رئيس إدارة () مدير عام ()	باحث () وظائف كتابية ()
مدة الخبرة	أقل من خمس سنوات () 5- 10 سنوات ()	11-19 سنة () أكثر من 20 سنة ()
المؤهل	متوسط () جامعي () دراسات عليا ()	

القسم الثاني: جودة الحياة الوظيفية

يرجى وضع علامة (√) في الخانة التي تعبر عن رأيك.

م	العبرة	ق	وافؤ	حاي	مو	غير موافق على الإطلاق
البعد الأول: الرفاهية العامة						
1	أشعر أنني بحالة جيدة في الوقت الحالي					
2	في الآونة الأخيرة ، كنت أشعر بالحزن والاكتئاب					
3	أنا راضٍ عن حياتي					
4	في معظم النواحي حياتي قريبة من المثالية					
5	بشكل عام تسير الأمور بشكل جيد بالنسبة لي					
6	، كنت أشعر بسعادة معقولة مع كل الأشياء التي تم أم					
البعد الثاني: التوازن بين الحياة العملية والحياة الشخصية						
7	تسهيلات والمرونة الكافية لكي تتناسب حياتي العملية م					
8	تناسب ساعات / أنماط عملي الحالية ظروفي الشخصية					
9	يبري المباشر على تطبيق برنامج ساعات / أنماط العمل					
البعد الثالث: الرضا عن المسار الوظيفي						
10	مجموعة واضحة من الأهداف والغايات تمكنني من القيام					
11	لدي الفرصة لاستخدام قدراتي في العمل					
12	أقوم بعمل جيد ، يتم الاعتراف بذلك من قبل مديري الم					
13	يشجعني عملي على تطوير مهارات جديدة					
14	أنا راضٍ عن الفرص الوظيفية المتاحة لي هنا					
15	أنا راضٍ عن التدريب الذي أتلقيه لأداء وظيفتي الحالية					
البعد الرابع: التحكم والتأثير في العمل						
16	رة على التعبير عن آرائي والتأثير على التغييرات في م					
17	خرط في القرارات التي تؤثر علي في مجال عملي الخاص					
18	في القرارات التي تؤثر على أفراد الجمهور في مجال عم					
البعد الخامس: ضغوط العمل						
19	غالبًا ما أشعر بالضغط في العمل					
20	في كثير من الأحيان بمستويات مفرطة من التوتر في					
البعد السادس: ظروف العمل						
21	يوفر لي عملي ما أحتاجه لأداء المهام والأعمال بفعالية					
22	أنا أعمل في بيئة آمنة					
23	ظروف العمل مرضية بالنسبة لي					

القسم الثالث: التهم التنظيمية:

يرجى وضع علامة (√) في الخانة التي تعبر عن رأيك.

م	العبارة	وافق جداً	وافق	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
البعد الأول: التهم الإدراكية					
24	أعتقد بأن الهيئة تقول شيئاً وتفعل شيئاً آخر.				
25	ماتت الهيئة وأهدافها وممارساتها لديها القليل من القواعد				
26	أعتقد بأنها متجهة نحو أداء شيء معين فأنا أعلم ان ذلك				
27	يل بين ماتقوله الهيئة بأنها سوف تفعله وبين ما تقوم				
28	أعتقد بأن الهيئة تفتقد المصداقية والاستقامة.				
البعد الثاني: التهم العاطفية					
29	أشعر بالتوتر عندما أفكر في الهيئة التي أعمل بها				
30	أشعر بعدم الرضا عندما أفكر في الهيئة التي أعمل بها				
31	أشعر بالتشاؤم عندما أفكر في الهيئة التي أعمل بها				
32	أشعر بالقلق عندما أفكر في الهيئة التي أعمل بها				
33	أشعر بالضجر عندما أفكر في الهيئة التي أعمل بها				
البعد الثالث: التهم السلوكية					
34	أشعر بصدقاتي خارج الهيئة عن الأشياء السيئة التي تحدث				
35	أشعر في الغالب نظرات الإستهياء والضجر مع زملائي في				
36	أشعر غالباً ما انتقد ممارسات وسياسات الهيئة مع الآخرين				
37	أشعر بما أسخر من الشعارات والمبادرات التي تدعيها الهيئة				