



بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا



أثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية

(دراسة تطبيقية على عينة من العاملين بالشركات الخدمية بولاية
الخرطوم)

Impact of Quality of Work Life on Job Engagement and Organizational Citizenship Behavior

(An Empirical study on a Sample of Service Companies'
Employees in Khartoum State)

بحث تكميلي لنيل درجة ماجستير العلوم في إدارة الأعمال

إعداد الدارس: عمار حسن عبد الله بشير

إشراف الدكتورة: أمنية عبد القادر علي حميدة

1441هـ/2019م

الآية

قال تعالى:

(رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ)

صدق الله العظيم

سورة النمل الآية (19)

الإهداء

إلى قدوتنا ومعلمنا وقائد أمتنا . . محمد صلى الله عليه وسلم .

إلى من تجرعت كأس الشقاء لتسقيننا قطرة حب،،، إلى من كلت أناملها لتقدم لنا السعادة،،، إلى من أرضعتني

الحنان والحب،،، إلى رمز الحب وبلسم الشفاء،،، إلى القلب الناصع بالبياض . . . (والدتي الغالية) .

إلى الذي لا يكل ولا يمل، وعلمني أن العزيمة والإصرار تصنعان المعجزات،،، إلى من رباني وعلمني فأحسن

تأديتي . . . (أبي العزيز) .

إلى من تشابكت يدي بأيديهم وتوق عيناى لرؤيتهم دائماً . . . (اخواني وأخواتي) .

إلى من لا معنى للحياة بدونهم ويسكنون قلبي . . . (زوجتي الغالية) .

إلى وطني السودان . . .

إليهم جميعاً أهدي ثمرة جهدي سائلاً المولى عز وجل التوفيق والسداد .

الشكر والعرفان

قال تعالى (الحمد لله الذي له ما في السموات وما في الأرض وله الحمد في الآخرة وهو الحكيم الخبير).
"سورة سبأ - الآية 1"

يطيب لي بعد شكر الله سبحانه وتعالى الذي أمدني بعونه وتوفيقه على إنجاز هذا البحث، أن أتقدم بجزيل الشكر لكل من ساهم في هذا البحث وعلى رأسهم جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ثم كلية الدراسات العليا وكلية الدراسات التجارية وإلى كل الشركات والبنوك التي قدمت لي المعلومات لإنجاز هذا البحث ولا أنسى ان اقول لهم جزاءكم الله خيراً.

ولمزيد من الإعراف بالفضل أخص بالذكر أستاذتي الفاضلة الدكتورة / أمينة لتفضلها بالإشراف على هذا البحث، وعلى ما أولتني به من إهتمام وتوجيه منذ أن كان هذا العمل مجرد فكرة ومنذ الخطوات الأولى وحتى إكتماله دراسة كاملة، سائلاً الله عز وجل أن يديم عليها موفور الصحة والعافية وأن يجزيها خير الجزاء. كما أتقدم بجزيل الشكر الى الدكتور / بشارة موسى على تفضله بالموافقة على إستكمال الإشراف والدكتور عبد السلام حامد والدكتور / عماد عيسى على مساندتهما لي في التحليل الإحصائي وتقديم النصح والإرشاد ، وكذلك أتقدم بالشكر الى زملائي على ما قدموه من النصح والمشورة والأراء العلمية القيمة. وإلى كل من ساندني في إنجاز هذا البحث.

والله ولي التوفيق

الدارس

المستخلص

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر جودة حياة العمل على الإستغراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية ، وتمثلت مشكلة الدراسة في أن هنالك قصور في معظم البحوث والدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين جودة حياة العمل والإستغراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية ، مستخدمة نظريتي التبادل الاجتماعي والسلوك المخطط .

وإتساقاً مع موضوع الدراسة تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي حيث كانت الإستبانة هي الأداة الرئيسية لجمع البيانات من عينة من الافراد العاملين في بعض الشركات الخدمية ، حيث بلغ عدد الإستبانات الموزعة (325) والمستردة (313) إستبانة بمعدل 96% .

ولإختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة تم إستخدام أسلوب تحليل المسار ، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة حياة العمل والإستغراق الوظيفي .

كما كشفت الدراسة بوجود علاقة إيجابية بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية ، وظهرت الدراسة العديد من المضامين النظرية والتطبيقية بالإضافة الى محددات الدراسة كما تم وضع مقترحات لبحوث مستقبلية .

الكلمات المفتاحية : جودة حياة العمل ، الإستغراق الوظيفي ، سلوك المواطنة التنظيمية .

Abstract

The study aimed to identify the effect of quality life of work on job engagement and behavior of organizational citizenship. The problem of study indicated shortcomings in the most researches and previous studies that examined the relationship between the quality life of work and job engagement and organizational citizenship behavior by using the theories of planned behavior and social exchange. In this trend, the study employed the analytical descriptive method. The questionnaire was used as the primary tool for collecting data from a sample representing employees in some service companies. The number of distributed questionnaires was 325 and 313 responded which accounted for 96% of the total questionnaires. The path approach was employed for testing the variables relations of the study. The findings showed a positive relationship between the quality life of work and job engagement. Also, the study revealed a positive relationship between the work life and organizational citizenship behavior; and showed various theoretical and applied concepts as well as its limitations; and proposed future researches.

Key words: Quality work life, job engagement and behavior of organizational citizenship.

قائمة المحتويات

أ.....	الآية
ب.....	الإهداء
ج	الشكر والعرفان
د.....	مستخلص البحث
هـ.....	Abstract
و.....	قائمة المحتويات
ح	قائمة الجداول
ي	قائمة الأشكال
0	الفصل الأول: الإطار العام
1-1.....	1-1 المقدمة:
2-1.....	2-1 مشكلة الدراسة
3-1.....	3-1 اسئلة الدراسة
4-1.....	4-1 أهداف الدراسة
5-1.....	5-1 أهمية الدراسة
6-1.....	6-1 التعريفات الإجرائية
7-1.....	7-1 تنظيم الدراسة
7	الفصل الثاني: الإطار النظري:
8.....	1-2 جودة حياة العمل
16.....	2-2 الإستغراق الوظيفي
21.....	3-2 سلوك المواطنة التنظيمية

29	4-2 العلاقة بين متغيرات الدراسة
31	الفصل الثالث
31	الإجراءات ومنهجية الدراسة
32	3-1 الأساس النظري للدراسة
34	3-2 نموذج الدراسة
35	3-3 فرضيات الدراسة
37	3-4 منهج الدراسة
38	3-5 مصادر جمع المعلومات
38	3-6 مجتمع الدراسة
45	الفصل الرابع
45	تحليل بيانات الدراسة وإختبار الفرضيات
46	المبحث الأول: عرض وتحليل البيانات
69	المبحث الثاني
69	إختبار الفرضيات
74	الفصل الخامس
74	عرض ومناقشة النتائج والتوصيات
81	المراجع والمصادر
86	الملاحق

قائمة الجداول

- الجدول (2-1) عدد من التعاريف الإصطلاحية لمفهوم جودة حياة العمل.....9
- الجدول (2-2) العناصر والأبعاد التي تتضمنها جودة الحياة الوظيفية.....11
- الجدول (2-3) تعريفات الإستغراق الوظيفي.....19
- الجدول (2-4) عدد من التعاريف الإصطلاحية لمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية.....23
- الجدول (2-5) بعض الدراسات التي تناولت مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من حيث الأبعاد.....27
- الجدول (3-1) عبارات قياس جودة حياة العمل.....40
- الجدول (3-2) عبارات قياس سلوك المواطنة التنظيمية.....41
- الجدول (3-3) عبارات قياس الإستغراق الوظيفي.....42
- الجدول (4-1) مقياس درجة الموافقة.....47
- الجدول (4-2) تنظيف البيانات ونسبة الإستجابة.....49
- الجدول (4-3) الإحصاءات الوصفية للبيانات الديمقراطية والأساسية للمبحوثين.....50
- الجدول (4-4) التحليل العاملي الإستكشافي لجودة العمل (حجم العينة 313).....53
- الجدول (4-5) التحليل العاملي الإستكشافي الأداء الإبداعي (حجم العينة 313).....55
- الجدول (4-6) التحليل العاملي الإستكشافي الإستغراق الوظيفي (حجم العينة 313).....56
- الجدول (4-7) مؤشرات جودة المطابقة لجودة حياة العمل.....59
- الجدول (4-8) ألفا بعد التحليل العاملي التوكيدي لجودة حياة العمل:.....60
- الجدول (4-9) مؤشرات جودة المطابقة لسلوك المواطنة التنظيمية.....62
- الجدول (4-10) ألفا بعد التحليل العاملي التوكيدي لسلوك المواطنة التنظيمية:.....62
- الجدول (4-11) مؤشرات جودة المطابقة للإستغراق الوظيفي.....64

الجدول (4-12)	ألفا بعد التحليل العاملي التوكيدي للإستغراق الوظيفي	65
الجدول (4-12)	العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع	65
الجدول (4-13)	إختبارات التوزيع الطبيعي	67
الجدول (4-14)	التحقق من توفر التوزيع الطبيعي في البيانات	68
الجدول (4-15)	مؤشرات جودة النموذج جودة حياة العمل والإستغراق الوظيفي	71
الجدول (4-16)	قيم تحليل المسار من جودة حياة العمل إلي الإستغراق الوظيفي	72
الجدول (4-17)	ملخص دعم الفروض	73
الجدول (4-18)	الملحق (1) الدراسات السابقة	87

قائمة الأشكال

الشكل (1-2)	أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	25
الشكل (2-2)	نظرية السلوك المخطط.....	34
الشكل (3-2)	نموذج الدراسة	34
الشكل (1-4)	يوضح التحليل العاملي التوكيدي لجودة حياة العمل.....	58
الشكل (2-4)	يوضح التحليل العاملي التوكيدي لسلوك المواطنة التنظيمية.....	61
الشكل (3-4)	التحليل العاملي التوكيدي للإستغراق الوظيفي	63
الشكل (4-4)	العلاقة بين جودة حياة العمل والإستغراق الوظيفي	70

الفصل الأول

الإطار العام

1-1 المقدمة:

إن المنظمات الناجحة هي التي تتمكن من التكيف مع المتغيرات البيئية خلال فترة طويلة، من خلال إنشاء هيكل تنظيمي هادف (EISAKANI2008) فالمنظمات الآن تسعى لمواجهة هذه التحديات من خلال الاستخدام الأفضل للموارد الممكنة وتعد الموارد البشرية الأساس والمصدر الرئيس الذي يمكن للمنظمة أن تحقق من خلالها أفضل النتائج في مقابل الموارد الأخرى: المادية والمالية والتنظيمية (نوح 2013).

شهد العالم منذ عقدين من الزمن بروز قوى مؤثرة تعيد تشكيل منظومة الإقتصاد والإدارة مما تستدعي تغييراً في الإستراتيجيات التنظيمية ، وتتمثل هذه القوى في العولمة وزيادة حدة المنافسة والتكنولوجيا الجديدة وتنعكس هذه القوى على المنظمات بكافة أشكالها وأنواعها بحيث أن تكون سريعة التكيف والإستجابة وأخذ زمام المبادرة حتي تستطيع أن تحافظ على مكانتها واستمراريتها وقد واكب ذلك ظهور العديد من المفاهيم التي تسعى لتطوير وتحسين الإداء التنظيمي أبرزها مفهوم الإستغراق الوظيفي، وهذا المفهوم يهتم بشكل رئيسي باستعداد الموظفين لاستثمار جهودهم لصالح المنظمة وان الموظف يدرك سياق أعماله وواجباته، ويعمل عن كثب مع زملاء العمل وذلك لتحسين الإداء الوظيفي لصالح المنظمة التي يعمل فيها ويعد الإستغراق الوظيفي من أهم مداخل الإلتزام التنظيمي إذ يجعل الأفراد مندمجين بفاعلية في وظائفهم، متفانين في أداء واجباتهم برغبة وانغماس بالوظيفة ولديهم إلتزام تنظيمي نحو المنظمة وأكثر بقاء وحرصاً على تميزها وتطوير عملياتها، كما يمكن تحقيق الصلة بين الإستغراق وربحية العاملين ويشكل الإستغراق الوظيفي الإتصال العاطفي بالشركة (لعور 2014)).

ويشير (ET1997، HESKET) أن نمو المنظمات يتحقق من خلال عملاء لديهم الولاء للمنظمة، راضيين عن القيمة المدركة للخدمة التي يحصلون عليها وبما أن قيمة الخدمة المقدمة تتم من خلال موظفين فيجب أن يتمتع هؤلاء الموظفين بجودة الحياة الوظيفية التي تقدمها لهم منظماتهم. ويشير (ANDERSAN 1989) أن جودة حياة العمل تمثل زيادة مشاركة العاملين في القرارات التي كان يقوم بها المدبرون كما تنعكس في صورة تحسين الإنتاجية من خلال الإستخدام الأمثل للأفراد بصورة أكثر من الأموال، هذا بالإضافة إلي تحسين الرضا الوظيفي (المغربي 2004) ومن ناحية فان وجود سلوك مواطنة تنظيمية عنصراً هاماً في نمط

الإستغراق الوظيفي حيث يعتبر سلوك من السلوكيات الإيجابية التي يقوم بها العاملون طوعية أو ربما خلال تأثير الممارسات الإدارية والتنظيمية التي أصبحت محور إهتمام الباحثين والمنظمات على حد سواء، فالمنظمات في الوقت الحاضر بحاجة ماسة إلى سلوكيات طوعية عفوية أخلاقية لا تعتمد على نظام المكافأة الرسمي في المنظمة، وإنما إلى سلوكيات داعمة للبيئة النفسية والاجتماعية المحيطة .

1-2 مشكلة الدراسة :

على الرغم من أن جودة حياة العمل تعتبر أكثر من المجالات إهتماماً وقيمة في القرن الحادي والعشرون وخاصة في المنظمات القائمة على المعرفة والمورد البشري لا سيما لدى المؤسسات الخدمية، إلا أن هنالك عدداً من أوجه القصور في البحوث التي ترتبط بتحديد أبعاد جودة حياة العمل في معظم الدراسات والإدبيات السابقة وكانت هذه الدراسات محصورة فقط على قياس مفهوم جودة حياة العمل وأثره على الأداء الوظيفي مثل دراسة (ماضي 2014) ودراسة (عبد الرحمن 2017) ودراسة (المغربي 2017) ودراسة (ديوب 2014) ودراسة (فواتيح 2016). وهنالك دراسات أخرى تناولت هذا المفهوم كمتغير تابع مثل دراسة (شنطي 2016) وأيضاً يوجد عدد من الدراسات التي تناولت المفهوم كمتغير مستقل كدراسة (نعيسه 2012) ودراسة (الفضل 2017) ودراسة (الشنطي 2016) ودراسة (ثورية 2017) ودراسة (تجيمي 2016) ودراسة (السويطي 2015) التي تناولت جودة حياة العمل على الولاء التنظيمي في الوزارات الفلسطينية.

من ناحية أخرى فإن هنالك عدد قليل من الدراسات التي تناولت مفهوم الإستغراق الوظيفي وسلوك المواطن التنظيمية كدراسة (عكار 2016) التي تناولت الاستغراق الوظيفي كمتغير مستقل وأثره في الأداء العالي في جامعة كربلاء ودراسة (ماضي 2014) التي تناولته كمتغير تابع لدى العاملين في قطاع غزة الإقليمي اما الدراسات التي تناولت سلوك المواطن التنظيمية دراسة (القحطاني 2014) ودراسة (الطماسه وعبد الله 2014) ودراسة (مناصرية وختو 2015) ودراسة (معموري ومنصور 2104) ودراسة (حمدان 2015) ودراسة (نوح 2013) ودراسة (سمعان 2015) ودراسة (الغرام 2015) التي تناولته كمتغير تابع ودراسة

(حمزة 2015) التي هدفت الى معرفة سلوك المواطنة التنظيمية كاداة للفعالية التنظيمية في المنظمات

ومن ناحية أخرى فإن وجود سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير تابع من المتغيرات التي تسعى المنظمات في التأثير فيها من خلال عوامل مختلفة ، إلا ان من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة تبين وجود قلة في الدراسات التي تناولته .

1-3 أسئلة الدراسة:

إستناداً على مشكلة الدراسة تم صياغة مجموعة من الأسئلة وتسعى هذه الدراسة للإجابة عليها:

1. ماهو أثر جودة حياة العمل على الإستغراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية؟
2. ما هو مستوى الإستغراق الوظيفي في الشركات الخدمية في ولاية الخرطوم؟
3. هل تؤثر جودة حياة العمل على الإستغراق الوظيفي ؟
4. بيان طبيعة العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وجودة حياة العمل ؟

1-4 أهداف الدراسة:

انطلاقاً من أسئلة الدراسة تم صياغة مجموعة من الأهداف التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها:

1. قياس مستوى تأثير جودة حياة العمل على الإستغراق الوظيفي.
2. قياس مستوى الإستغراق الوظيفي لدى قطاع الخدمات في السودان.
3. بيان طبيعة العلاقة بين جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي.
4. قياس اثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في قطاع الخدمات في السودان .

1-5 أهمية الدراسة:

تاتي أهمية الدراسة من ناحيتين رئيسيتين:

أولاً: الأهمية النظرية:

وتتمثل الأهمية النظرية في الآتي:

1. تسهم هذه الدراسة في سد الفجوة في الدراسات السابقة المحلية والعربية خاصة في السودان بمدى تأثير جودة حياة العمل والإستغراق الوظيفي في المؤسسات الخدمية في السودان.
2. تسهم هذه الدراسة في إثراء البحوث العلمية وفتح أفاق جديدة للباحثين وذلك بإختبار مفاهيم الدراسة ومتغيراتها من خلال إختبار نظرية التبادل الإجتماعي والسلوك المخطط .

3. التطرق إلى أحد أهم المفاهيم التنظيمية من خلال بيان مفهوم جودة حياة العمل وأثرها على الإستغراق الوظيفي.

4. المساعدة في تحديد طبيعة العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين كل من جودة حياة العمل والإستغراق الوظيفي.

5. اختبار نظريتي السلوك المخطط والتبادل الإجتماعي في صياغة متغيرات جودة حياة العمل.
ثانياً: الأهمية التطبيقية:

1. مساعدة متخذي القرار في إتخاذ القرارات المناسبة وفق أسس علمية تركز على البحوث والدراسات السابقة.

2. هذه الدراسة تساعد متخذي القرار في معرفة مفهوم جودة حياة العمل وأثرها على الإستغراق الوظيفي في القطاع الخدمي في السودان.

3. محاولة لفت أنظار المسؤولين لمراعاة الجوانب المتعلقة ببيئة العمل عند رسم سياسات الموارد البشرية لما لهذه السياسات من تأثيرات على سلوكيات العاملين.

4. المساهمة في تقديم نتائج عن علاقة جودة حياة العمل والإستغراق الوظيفي لقطاع الخدمات في السودان

1-6 التعريفات الإجرائية:

جودة حياة العمل: هي عبارة عن بيئة العمل التي يتوفر فيها العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها بشكل جيد مما ينعكس ايجابياً على الموظف فيشعر بالرضا والأمان فيبذل أقصى جهد ممكن في خدمة المؤسسة (مروان، 2016).

الإستغراق الوظيفي: مستويات من الحماس والطاقة التي يمكن مشاهدتها لدى عدد محدد من الأفراد الذين يسعون لخلق تحسين مستمر ومميز (عكاز، 2016).

سلوك الموطنة التنظيمية: هو تصرف الفرد التطوعي الإختياري والذي لا يندرج ضمن الوصف الوظيفي أو ضمن التعليمات وعقد العمل أو تحت نظام الحوافز الرسمي في المنظمة، والهادف إلى تحقيق أهداف المنظمة وزيادة فعاليتها وكفاءتها (بحر، 2015).

الإيثار: وهو السلوك التلقائي الموجه نحو أعضاء المنظمة الرؤساء والزملاء في المهام المتعلقة بالعمل وكيفية إنجاز أو المساعدة ومد يد العون في المشكلات الشخصية لهم.

الكياسة واللطف: هو السلوك الذي يحرص فيه العامل أو الموظف على منع وقوع المشكلات المتعلقة بالعمل وتجنب إستغلال الآخرين والقيام بمشاكل معهم (معمرى ومنصور، 2014)، وتشير إلى سلوك الفرد الموجه نحو تجنب مشكلات وصعوبات العمل وخاصة التي تؤثر على الآخرين.

الروح الرياضية: هي رغبة العامل في التسامح وقدرته على تحمل المشكلات والمهام الصعبة وإستعداد لتقبل الإحباطات والمضايقات التنظيمية دون شكوى أو تذمر (معمرى ومنصور، 2014)، وتشير إلى سلوك الفرد نحو استيعاب الأشياء غير الرسمية التي تحصل في بيئة العمل دون شكوى أو تذمر بالإضافة إلى التسامح والصبر والإحساس بمشكلات الآخرين.

السلوك الحضاري: يشير إلى السلوك والنشاطات التي يبديها الفرد من خلال الحماس ومشاركته البناءة في الحياة الإجتماعية للمنظمة ومتابعة كافة أنشطتها كحضور الإجتماعات والندوات والإطلاع على النشرات التي تصدرها المنظمة (حسب الله، 2016).

1-7 تنظيم الدراسة:

تشتمل الدراسة على خمسة فصول رئيسية يتكون الفصل الاول من الإطار العام للدراسة والتي تحتوي على المقدمة، مشكلة الدراسة، تساؤلات الدراسة، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة النظرية والتطبيقية، التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة أما الفصل الثاني (أدبيات الدراسة) وتحتوي على المقدمة، مفاهيم الدراسة (جودة حياة العمل، الإستغراق الوظيفي وسلوك المواطن التنظيمية) من حيث التعريف والأهمية والأهداف، العوامل والأبعاد لكل منها وكذلك العلاقة بين المتغيرات. أما الفصل الثالث يحتوي على (منهجية الدراسة) والذي يشمل المقدمة ونموذج الدراسة وفرضيات الدراسة وأسلوب الدراسة وجمع المعلومات وحجم العينة وقياس متغيرات الدراسة (جودة حياة العمل، الإستغراق الوظيفي وسلوك المواطن) ويحتوي الفصل الرابع (تحليل الدراسة) الذي يشمل تحليل البيانات الديمغرافية، تحليل الإعتمادية والتحليل الوصفي، تحليل الإرتباط واسلوب المسار بالإضافة إلى إختبار الفرضيات بينما يشمل الفصل الخامس مناقشة النتائج والتوصيات ومناقشة النتائج والتأثيرات النظرية والعملية ومحددات الدراسة والتوصيات العامة والتوصيات ببحوث مستقبلية وخلاصة الدراسة.

خاتمة الفصل:

في هذا الفصل تم عرض مقدمة شاملة عن موضوع الدراسة، مع توضيح مشكلة الدراسة، كذلك تم صياغة أهداف الدراسة مع بيان الأهمية النظرية والتطبيقية لهذه الدراسة بالإضافة إلى توضيح التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة وسوف يتم في الفصل التالي تعريف متغيرات الدراسة نظرياً.

الفصل الثاني

الإطار النظري

متغيرات الدراسة :

- جودة حياة العمل
- الاستغراق الوظيفي
- سلوك المواطنة التنظيمية

مقدمة :

في هذا الفصل تم تسليط الضوء على المفاهيم النظرية لمتغيرات الدراسة حيث يتكون هذا الفصل من أربعة محاور رئيسية تغطي جميع محاور الدراسة، إذ يتناول المفهوم الأول جودة حياة العمل مشتملاً المقدمة والتعريف والأهمية والمكونات (مقدمة عنها وتعريفاتها وأهميتها ومكوناتها)، أما المفهوم الثاني تناول مفهوم الإستغراق الوظيفي وأهميته وأبعاده والمبحث المفهوم الثالث تناول سلوك المواطنة التنظيمية من حيث تعريفها، وأهميتها، ومكوناتها وأما المبحث الرابع فيتناول العلاقة بين متغيرات الدراسة.

2-1 جودة حياة العمل :

لقد ظهر موضوع جودة حياة العمل لأول مرة سنة 1972م خلال المؤتمر الدولي لعلاقات العمل وحظي هذا الموضوع بمزيد من الإهتمام بعدما أطلقت شركة جنرل موتور برامج نوعية لتحسين وإصلاح العمل (الشنطي، 2016). وتعد جودة حياة العمل السائدة في المنظمات أحد مصادر رضا الأفراد العاملين ومؤشراً للمناخ الخاص الذي تتميز به المنظمة عن غيرها من المنظمات الأخرى، لذا فإن تحسين جودة حياة العمل بأبعادها النفسية والاجتماعية والطبيعية تشكل مسؤولية إجتماعية وأخلاقية تتحملها المنظمات ويتفق الباحثون في مجال إدارة الموارد البشرية على أن كفاءة المنظمة في تحمل هذه المسؤولية يمكن أن ينعكس بنتائج ملموسة على جهود المنظمة من حيث النمو والإزدهار والتكيف للمتطلبات البيئية، فنجاح المنظمة مرتبط بتهيئة جودة حياة العمل مناسبة وبالتالي يمكن أن يساعدها في إطلاق طاقات أفرادها العاملين تحقيقاً لهدف زيادة الإنتاجية كما ونوعاً. وكلما أستطاعت الإدارة وضع البرامج الكفيلة بالسيطرة على أو إزالة كل ما من شأنه عرقلة عمل العاملين أثناء أدائهم للعمل وتوفير ظروف العمل المناسبة لهم ومن ثم التعامل معهم بأحترام وثقة عالية بقدراتهم، تكون قد بنت لنفسها بيئة عمل جيدة في أذهان العاملين وولدت لديهم القناعة والرضا والإندفاع العالي نحو العمل، وتصبح النتيجة نجاحات متواصلة بالمنظمة في عالم فيه من التنافس الشئ الكثير (ماضي -2014).

2-1-1 مفهوم جودة حياة العمل :

يعد مفهوم جودة حياة العمل من المفاهيم الحديثة في منظمات الأعمال، وفي مجال إدارة الموارد البشرية، إذ تعود بداياته إلى نهاية الستينيات وبداية السبعينات من القرن العشرين.

ظهر مفهوم جودة حياة العمل ليوكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي، ول يخفف من حالات التوتر والقلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفاً من الإستغناء عنهم، أو تخفيضاً للخدمات والمزايا الإجتماعية المقدمة لهم، أو تخفيضات لمعدلات أجورهم، بجانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين، ومن ثم تعظيم أهمية إستخدام وترشيد اداء الموارد البشرية، واعتبارها أحد الإستراتيجيات الفعالة في تدعيم التميز التنافسي لمنظمات الأعمال (البريري - 2016).

2-1-2 تعريف جودة حياة العمل :

لقد تعددت التعريفات التي تناولت موضوع جودة حياة العمل فيرى (Anderson 1998) أنها تتمثل في زيادة مشاركة العاملين في القرارات التي كان يقوم بها المديرون وتتعكس في صورة تحسين الإنتاجية من خلال الإستخدام الأمثل للأفراد بصورة أكثر من الأموال إضافة إلى تحسين الأمن والصحة الوظيفية ومشاركة العائد وتحسين الرضا الوظيفي.

الجدول (2-1) عدد من التعاريف الإصطلاحية لمفهوم جودة حياة العمل:

الرقم	التعريف	المصدر
1	درجة التميز وشروط العمل التي تحدد العلاقة بين العامل وبيئته مضافاً إليها البعد الإنساني والتي تسهم بمجملها في الرضا الوظيفي وتحسين القرارات لأداء العمل الفردي وأداء المنظمة الكلي.	الشنطي 2016
2	فلسفة الإدارة التي تؤكد على كرامة العاملين وتطور التغيرات في ثقافة المنظمة وتحسين الجوانب المعنوية والجسمانية للعاملين عن طريق إتاحة فرص النمو والتطوير.	البريري 2016
3	المدى الذي يكون فيه أعضاء المؤسسة قادرين على اشباع حاجاتهم الشخصية من خلال خبراتهم في المؤسسة أو هي تغطي مشاعر	الدحدوح 2015

	الشخص حول كل جانب من جوانب العمل بما في ذلك المكافآت الإقتصادية الداخلية والتي لها جميعاً معاني في حياة الأشخاص.	
4	مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة والتي من شأنها أن تؤثر على الحياة الوظيفية للأفراد وبيئتهم الإجتماعية والثقافية والصحية، والتي بدوره ينعكس إيجاباً على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين.	ماضي 2014
5	أنها مدى رضا الموظف عن الإحتياجات الشخصية والعملية من خلال المشاركة في العمل من أجل تحقيق أهداف المنظمة.	Swamy 2015
6	مجموعة من السياسات والمزايا التي توفرها المؤسسة لضمان وتحسين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين مما يؤثر على أداء وإلتزام وولاء الموظفين بشكل إيجابي ويزيد من جودة الأهداف التي يتم تحقيقها.	الشنطي وعبد الرحمن 2016

إعداد الدارس من واقع الدراسات السابقة 2019

3-1-2 أهمية جودة حياة العمل :

ذكر مرسى أن أهمية جودة حياة العمل تكمن في تحقق العديد من الفوائد والمنافع الإيجابية والتي تشمل: تخفيض معدلات الغياب ودوران العمل، كما أنها تؤثر معنوياً على الإستجابات السلوكية للعاملين مثل الهوية التنظيمية على إستقطاب العاملين الأكفاء فحسب، بل تعزز أيضاً قدراتها التنافسية.

وتبرز أهمية جودة حياة العمل في أنها تعمل على إيجاد حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يسهم في رفع أداء المنظمة ويحقق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم، فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من العاملين ساهم ذلك في جعل العاملين أقل عرضة للمساءلة من قبل مديرهم مما يؤدي ذلك في النهاية للحصول على أداء أفضل.

نستخلص أن أهمية جودة حياة العمل تفيد في خلق جو أفضل للعاملين من خلال التصميم الجيد للعمل وتهيئة الظروف المادية والمعنوية المناسبة مما تؤثر على نفسية العاملين لتجعلهم أكثر ولاءً وتحقق الراحة لهم، ما يؤدي إلى نقص عدد الغيابات مما يحسن من نوعية الأداء (ثورية 2017).

4-1-2 أهداف جودة حياة العمل :

أشار كلاً من (ثورية-2017) و(البريري -2016) أن أهداف جودة حياة العمل من

الممكن حصرها في عدد من الأهداف التنظيمية على النحو التالي:

- 1- العمل على إستقطاب العاملين ذوي الكفاءات العالية.
- 2- الحفاظ على العمالة الماهرة بالمنظمة.
- 3- زيادة الإنتاجية بالمنظمة.
- 4- خفض التكاليف التنظيمية.
- 5- زيادة رضا العملاء وبالتالي زيادة ولاء العملاء للمنظمة.
- 6- زيادة ثقة العاملين.
- 7- المشاركة في حل المشاكل .
- 8- زيادة الرضا الوظيفي .
- 9- زيادة الفاعلية التنظيمية .

وأضاف Huselid و Delaney بأن المنظمات تسعى إلى تحقيق العديد من المزايا بتبنيها

لبرامج جودة حياة العمل وهي كالتالي: (البريري -2016):

- 1- تنمية قدرات المنظمة على توظيف أشخاص أكفاء وتعظيم قدرة المنظمة التنافسية.
- 2- الإسهام في توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية.
- 3- توفير ظروف عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر الموظفين.
- 4- جودة حياة العمل لها أثر إيجابي على الأداء التسويقي للشركة.

5-1-2 أبعاد جودة الحياة الوظيفي :

جدول (2-2) العناصر والأبعاد التي تتضمنها جودة الحياة الوظيفية

المؤلف	الأبعاد
Kasraie et al) 2014	أجور كافية وعادلة، ظروف عمل أمنة وصحية، النمو المستمر والأمان، التمسك بمبادئ المنظمة، إستغلال وتنمية القدرات البشرية، التكامل الإجتماعي في المنظمة، العمل ومساحة الحياة.
نصار، 2013	1- ظروف العمل المادية وغير المادية (الأجور والمكافآت، بيئة العمل، الإستقرار والأمان الوظيفي) 2- تحقيق الذات (المشاركة في اتخاذ القرار، إتاحة الفرص

للتقدمي والتقدم المهني) 3-علاقات العمل (القيادة والإشراف، فرق العمل) 4-التوازن بين الحياة والعمل، 5- التعاون بين الإدارة والنقابات العمالية 6- التقليل من الضغوط المهنية.	
عبد الرحمن 2013	ظروف بيئة العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات.
العجمي 2012	ظروف بيئة العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات.
البليسي، 2012	1- ظروف العمل المادية 2- بيئة عمل صحية وأمنة 3- عوامل وظيفية " التصميم والأمان الوظيفي وفرص الترقية وجدول عمل مرنة" 4- عوامل مالية " عوامل مالية ومكافآت وتعويضات عادلة " 5- مشاركة العاملين في الإدارة 6- رفاة العاملين 7- إجراءات تقويم المظالم 8- التوازن في الحياة.
عارف، 2011	1-ظروف بيئة العمل المعنوية 2-خصائص الوظيفة 3-الأجور والمكافآت 4- جماعة العمل 5-أسلوب الرئيس في الإشراف 6-المشاركة في القرارات.
Normala, Daud,2010	1-النمو والتنمية، 2-والمشاركة، 3-والبيئة المادية، 4-الإشراف 5-والأجور والمكافآت 6-الأهمية الاجتماعية 7-والاندماج في العمل.
جاد الرب، 2008	1-بيئة عمل صحية وأمنة 2-المشاركة الفعلية في اتخاذ القرارات 3-العدالة الاجتماعية 4-الاستقرار والأمان الوظيفي 5-تصميم وإثراء الوظائف 6- العدالة في نظم الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية 7- فرص التقدم والرقى الوظيفي 8- التوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية للعاملين 9- مشاركة النقابات للإدارة في تحسين ظروف العاملين.
عزمي، 2005	1-مشاركة تطوعية من قبل الموظفين 2-موافقة النقابة على المشاركة 3-تدريب العاملين على حل المشاكل 4- إستخدام حلقات الجودة 5- مشاركة فريق العمل في التنبؤ وتخطيط العمل.

المصدر: إعداد الدراسات 2019.

من خلال الملخص أعلاه نصل لخلاصة أن الأبعاد المتفق حولها أو التي تبنتها معظم الدراسات هي المكافآت والأجور وخصائص الوظيفة وجماعة العمل والمشاركة في القرارات وهذه الدراسة سنتناول كل من (ظروف العمل المعنوية، الأجور والمكافآت أسلوب الرئيس في الإشراف وخصائص الوظيفة وجماعات العمل).

أولاً : ظروف العمل المعنوية :

أقترن هذا البعد بمصطلح العلاقات الإنسانية والتي أثبت من خلالها أن دوافع العمل ليست فقط مادية وأن زيادة الإنتاجية تعتمد أساساً على العوامل النفسية والاجتماعية أكثر من المادية. أن العلاقات السائدة داخل المؤسسة تلعب دوراً هاماً جداً في الحياة الوظيفية للفرد، فهذه العلاقات تتيح للأفراد إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية لهم، كحاجة الأمن والطمأنينة والتقدير الاجتماعي والاحترام والصداقة وغيرها. كما توفر مناخاً تنظيمياً محبباً ومكاناً مناسباً للتنافس الشريف بين الأفراد واستخدام القدرات العقلية والأبتكارات، هذا إذا ما أحسن استغلال هذه العلاقات أما إذا أسئ استغلالها فإنها بلا شك ستخلق بيئة تتسم بالعداء والكرهية وقد تتعمق هذه السمات إلى الحد الذي يؤدي إلى انفصال الفرد أو ما يشبه حالة اغتراب مما ينعكس سلباً على أدائه (هاجر وفهيمه -2016). أن توافر الظروف المعنوية من إحترام بين العاملين وتوافر الظروف والإمكانات المناسبة مثل المكان المناسب و ظروف العمل الصحية، الآلات والتجهيزات التي تهيئ للعامل القدرة على أداء عمله بأحسن صورة، هي التي تدفع العامل على بذل مزيد من الجهد نتيجة الشعور بالأمن من الأخطار النفسية، ولكي تكون ظروف محفزة لابد أن يكون هنالك توافق بين ما يقدمه صاحب العمل من حوافز، وبين الحاجات التي يشعر بها الأفراد (الشنطي، 2016).

ويؤكد (ماضي 2014) على أن العلاقات المعنوية والإيجابية للفرد العامل مع مجموعة العمل توفر له إشباعاً لحاجاته الاجتماعية، وتحقق تبادل المنافع بينهما، لذلك فإن على المنظمة التي تتيح للأفراد فرصة التفاعل والإتصال مع الأفراد الآخرين، فإن الرضا الوظيفي للعاملين والأداء الوظيفي لهم سيكون مرتفعاً والعكس صحيح.

ثانياً : خصائص الوظيفة :

تسهم ماهية الوظيفة وطبيعتها في زيادة أو خفض مستوى الإلتزام التنظيمي، فالوظائف الواضحة غير المعقدة ترفع مستوى الإلتزام التنظيمي نتيجة عدم وجود صعوبة في القيام بها، بخلاف الوظيفة المعقدة التي تستدعي تمتع الفرد بمؤهلات ومهارات خاصة، والتي تتضمن خطوات معقدة وغير واضحة تستدعي الرجوع للرؤساء والزملاء الأكثر خبرة، فإنها تولد ضغوط على العاملين، كما أن بعض الوظائف وخاصة التي تتضمن التعامل مع الجمهور تحدث ضغوط عمل إضافية، وكذلك الوظائف التي لا تسمح بالترقية والتقدم

والنمو المهني، فهذه الوظائف تجلب لدى الفرد الضيق والرغبة في التسرب وضعف الإلتزام التنظيمي (الشمري -2013).

إن تحسين جودة حياة العمل يتطلب تصميم جيد لخصائص العمل بهدف إحداث التكيف والانسجام والتوافق بين قدرات ومهارات ورغبات الأفراد الوظيفية وأيضاً متطلبات ومهام ومسؤوليات أداء العمل، وهذا شأنه أن يحقق الدفع والتحفيز للأفراد وأن يوفر لهم مزيداً من النمو والإنجاز والاستقلالية الذاتية، وكل هذا يأتي في إطار تحسين جودة العمل، فإذا لم يكن هناك إثارة وتحدي وحماس في العمل فإن الأداء سيعتبر بالركود والخمول. وبقدر ما يكون هناك تطابق وإنسجام بين شخصية الفرد أو خصائص الفرد (المعرفة، المهارات، المؤهلات، الرغبات والقدرات...) ومتطلبات وإحتياجات العمل بقدر ما يمكننا التنبؤ بفاعلية العمل فيرى mark manborn أن الأفراد يختارون بيئة عملهم وفقاً لإتجاهاتهم وقيمهم وقدراتهم ومهاراتهم وشخصياتهم وعوامل أخرى، حيث أن تطابق وإنسجام مؤهلات ومعارف وقدرات العامل مع متطلبات العمل يعني التطابق مع قيم وإتجاهات وأهداف المنظمة، وإن التفاعل بين العاملين ووظائفهم يؤثر على إتجاهاتهم وسلوكهم وطريقة أدائهم لأعمالهم (نجمي وجيجل، 2016).

ثالثاً: الأجور والمكافآت:

يسهم شعور الفرد بعدالة ما يتلقاه من أجر أو راتب أو حافز في زيادة الإلتزام بمهام وأعباء العمل المكلف به ، وتتجلى مظاهر ذلك في المواظبة على الحضور في وقت الدوام الرسمي وعدم التأخر، وكذلك الإلتزام بوقت الإنصراف والحرص على إنجاز أعباء العمل اليومي دون تأخير، بخلاف شعور الفرد بظلمة أو عدم كفاية أو إشباع الراتب أو الأجر أو الحافز لأحتياجاته الأساسية، مما يترتب عليه عدم الإلتزام بوقت الدوام، وإهمال العمل والامبالاة بإنجازه في الوقت المحدد فعدم شعور الفرد بأنه يحصل على مقابل عادل مقابل ما يبذله من مجهود بسبب عدم فاعلية وعدالة نظام الأجور والرواتب والحوافز يخفض التزامه التنظيمي (الشمري 2018).

أشارت (ثورية 2017) أن أية منظمة تسعى بناء نظام ناجح للأجور والرواتب عليها الإستعانة بمجموعة متخصصة من الخبراء والمستشارين في هذا المجال، وذلك في سبيل الوصول إلى أنظمة دفع تحقيق الأهداف التالية:

- أ. جذب قوة عمل ذات كفاءة ومهارة عاليتين تكسب المنظمة من خلالها الميزة التنافسية.
- ب. دفع وتحفيز العاملين في المنظمة لغرض تحسين أدائهم.
- ج. الإحتفاظ بالنوعية الجيدة من العاملين في المنظمة إضافة إلى ذلك أن الأجور التي يحصل عليها العاملون في المنظمة تعد بمثابة العوامل الدافعة الذاتية، التي توفر الشعور الإيجابي لديهم، وتعطيهم فرص للتطور الشخصي، بما يدفعهم للمزيد من العمل لتحسين الإنتاجية، وتقليل حالة عدم الرضا، والتمرد أو الأضراب على العمل وبذلك يعد هذا البعد هو الحد الأدنى الذي لابد من وجوده، وليس كرماءً أو عطفاً من الإدارة على العاملين.

رابعاً: جماعات العمل:

تسهم جماعات العمل في تشكيل قوة ضغط لا يستهان بها سواء أكانت هذه الجماعات رسمية أو غير رسمية، فجماعات العمل تجلب مناخ تنظيمي خاص بها، وهي تؤثر بشكل مباشر على الإلتزام التنظيمي لكل من يخالفها، بل تشكل وسيلة ضغط قوية على مراكز إتخاذ القرار، خاصة إذا كانت القرارات المتخذة تتعارض مع مصالحها فكلما زاد تأثير جماعات الضغط كلما أجبرت متخذ القرار على التراجع عند قراره، وهو ما يشكل عقبة أمام متخذي القرارات وتجعلهم يصابون بالضجر، ويقل التزامهم للتنظيم نتيجة شعورهم بالعجز عند مواجهة جماعات الضغط.

وتعرف جماعة العمل بأنها فردين أو أكثر تعمل في منظمة وفي مكان واحد وبوقت واحد تمارس الأنشطة المتماثلة في الأداء، وغالباً تتواجد هذه المجموعة يومياً في أداء نفس الأنشطة المناطة بها ويتسم إنجازها بالتكامل والعمل وجها لوجه بالآخرين (العبيدي-

2013)

خامساً: أسلوب الرئيس في الإشراف:

يعرف القائد بأنه الشخص الذي يعمل على الوصول إلى تحقيق أهداف وأغراض المنظمة الخاصة، وفي سبيل تحقيق هذا فإن القائد يعمل دائماً على تقوية وتدعيم العلاقات وتحقيق أهداف الجماعة أيضاً، فيه يعمل على تعديل سلوك الجماعة بين أفراد الجماعة حتي يزيد من تماسكها ومن صلابتها وفي سبيل ضمان طاعتهم وثقتهم وإحترامهم وتعاونهم إنسجماً مع مفهوم القيادة التي تركز على التأثير في سلوك العاملين والتي يمكن القائد من

توجيههم التوجيه الصحيح ليحققوا الأهداف المنشودة المتفق عليها في ظل علاقات إنسانية جيدة بين القائد وتابعيه (العجمي 2008).

إن العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه تعتبر من خصائص بيئة العمل المهمة والتي يكون لها تأثير في رضا العاملين وفي إستعدادهم للعمل بتوجيهات وأوامر الرئيس وتنفيذ القرارات التي يتخذها على أحسن وجه، أن طبيعة العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه في الواقع هي علاقة تبادلية فكلما كانت تصرفات وسلوك الرئيس تجاه مرؤوسيه مصدر أَرْضاهم من أعمالهم كان لذلك تأثير مباشر على أداء المرؤوسين وبالتالي على إنتاجيتهم (العبيدي -2013).

2-2 الإستغراق الوظيفي:

يعد موضوع الإستغراق الوظيفي من الموضوعات التي أهتم بها الباحثون في مجال إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي إهتماماً متزايداً في الآونة الأخيرة وذلك باعتباره إحدى القضايا الرئيسة اللازمة لفهم سلوك الأفراد داخل منظمات الأعمال، وإن بروز الإستغراق الوظيفي مؤخراً كأحد أهم المتغيرات المعبرة عن طبيعة ومستوى تفاعل الفرد مع بيئة عمله بصورة عامة ومع وظيفته بصورة خاصة من خلال إرتباطه الواضح وتأثيره على عدد من المتغيرات الهامة الأخرى مثل معدل دوران العمل، ومعدل الغياب، والإلتزام التنظيمي، دفع المزيد من الباحثين لدراسة وتحليل كافة أبعاد هذا المتغير بإعتباره مؤشراً رئيسياً للقياس أو للتعبير عن مستوى جودة المخرجات التنظيمية النهائية.

ويعتبر الإستغراق الوظيفي مؤشراً جيداً لبعض سياسات المنظمة مثل التوصيف الجيد للوظائف وتوافر المناخ التنظيمي الملائم الذي يشجع على الإلتزام والإبداع (الوحيدي 2013).

يعود أصل المصطلح إلى وقت مبكر في بداية سنة 1921 في الدراسات التي أجريت على معنويات أو أستعداد مجموعة من الأفراد على تحقيق الأهداف التنظيمية، وقد ساهم الجيش الأميركي في نضوج فكرة القيمة المعنوية للمنظمات خلال الحرب العالمية الثانية للمنظمات للتنبؤ بوحدة الجهد واستعداد قوات الجيش للذهاب إلى أي مدى من أجل رفاهية المنظمة.

وكانت هنالك حاجة إلى إيجاد مصطلح لوصف شعور إرتباط الموظفين العاطفي بالمنظمة، وشركائهم الآخرين والوظيفة، وأعطت هذه الحاجة ولادة مصطلح (الإستغراق

الوظيفي) ويكون الموظفون الذين يهتمون بمستقبل الشركة لأستثمار جهودهم مائة بالمائة لصالح المنظمة.

ويرى Riipinen1997 أن الإستغراق الوظيفي يمثل الدرجة التي يندمج فيها الفرد مع الوظيفة التي يمارسها ويستشعر أهميتها، ولهذا فالامر هنا مرتبط بالنواحي العقلية والعاطفية معاً، إذ يتأثر الإستغراق الوظيفي بالعديد من المؤثرات منها المستوى العاطفي ويتضح ذلك من آثاره الإيجابية على الفرد مثال ذلك مشاعر السعادة والرضا والتقدير العالي للذات، وعكس ذلك صحيح عندما ينخفض مستوى الاستغراق فيتضح التأثير السلبي على مشاعر الفرد مثال ذلك القلق والضيق والكآبة والاحساس باليأس.

إن هناك العديد من المفاهيم للإستغراق والتي عرضتها الأدبيات السابقة والتي يمكن تجميعها في عناصر أربعة جوهرية (ماضي 2014):

1- العمل يمثل الأهتمام الأساسي في الحياة.

2- المشاركة الفعالة في العمل.

3- الأداء يمثل الأساس لتحقيق الذات.

4- الأداء مرتبط بالمفهوم الذاتي.

2-2-1 مفهوم الإستغراق الوظيفي :

لقد أجريت العديد من الدراسات والمسوحات على مدى السنوات القليلة الماضية حول موضوع الإستغراق الوظيفي وكل واحد منها كشفت جوانب مختلفة من هذا المصطلح، ونتيجة لذلك ترتبت عليه عوامل وتطبيقات رئيسة مختلفة (Markos and sridevi- 2010). وقد أجري التحقيق عند معرفة أفضل الممارسات لإشراك الموظفين والإحتفاظ بهم على إجراء الدراسات الإستقصائية عند رضا الموظف وبهجة الموظف وسعادته (العابدي 2016).

وظهر الحاجة إلى إيجاد مصطلح لوصف شعور ارتباط الموظفين العاطفي بالمنظمة، وشركائهم الآخرين والوظيفة. وأعطت هذه الحاجة ولادة مصطلح إستغراق الموظف ويكون الموظفون الذين يهتمون بمستقبل الشركة مستعدون لإستثمار جهودهم بالكامل لصالح المنظمة.

وفى بيئة العمل التقليدية يفعل العمال ما يقال لهم ويكيفون عملهم وفقاً لتوصيف الوظائف الواضحة إلا أن ظروف العمل الحالية لم تعد تتبع هذا النموذج وبدلاً من ذلك اقترح (العابدي، 2016) أن البيئة التنظيمية المعاصرة والتي تتسم بالضغوط العالمية، ومتطلبات الزبون المكثفة، والإشراف المنخفض والتكنولوجيا المتزايدة، وزيادة الحاجة إلى العمل الجماعي والاتصالات أدت إلى التحول فى مفهوم الوظيفة وكما هو متوقع فإن صورة العامل المنخرط والمتحمس الذى يكون على إستعداد ليكرس مزيداً من الجهد في الابتكار ويتعاون مع بقية العاملين ويتكيف مع التغيير بشكل فعال.

وعلى الرغم من الفائدة الناتجة عن الإستغراق لاتزال البحوث الأكاديمية حول هذه الظاهرة جديدة نسبياً مع الكثير من البحوث الحالية لايزال يجرى تقديمها من قبل شركات إستشارية مثل منظمة (Gallup) وبالتالي مايزال هذا المجال يقدم فرصاً كبيرة للبحوث العلمية (العابدي- 2016).

ووفقاً للدراسات العالمية توجد هنالك جوانب أساسية لتشجيع إستغراق الموظف وهي (العابدي 2016):

- 1) خبرة الموظفون وشؤونهم الشخصية والنفسية الفريدة من نوعها.
 - 2) أرباب العمل وقدرتهم على خلق الظروف التي تشجع على إستغراق الموظفين.
 - 3) التفاعل بين الموظفين على جميع المستويات.
- والأفراد يختلفون في كل شئ، وبالتالي فإنهم يختلفون في تصوراتهم، وأفكارهم، وقيمهم والمهارات الجسدية والمعرفية والإدراكية، وهم يختلفون في تركيبهم النفسية، وتختلف إحتياجاتهم ورغباتهم ولاينطبق عليهم الدافع نفسه (Armstrong, 2009; 216). ويؤثر التفاعل بين الموظفين أيضاً على بعضهم البعض. ويحتاج أرباب العمل في مثل هذه الحالة إلى ضرورة أن يكونوا مدركين جداً للعوامل التي تعزز إستغراق الموظف وقادرين على ضمان إلتزام الموظفين الكامل للعمل والمنظمة.

يعكس الإستغراق الوظيفي أهمية الوظيفة في حياة الفرد فالفرد المستغرق بدرجة عالية يعطي أهتماماً عظيماً لمهامه الوظيفية في المنظمة ويرى نجاحه في العمل كمؤشر من تقدير الذات والنجاح في الحياة ككل، وفي المقابل، الموظف المتسغرق بدرجة أقل يشعر بأن هنالك أشياء أخرى في الحياة أهم من الوظيفة (الوحيدي -2013).

الجدول (2-3) تعريفات الإستغراق الوظيفي

الرقم	التعريف	المصدر
1	الإلتجاه والشعور الإيجابي للعاملين في تحقيق أهداف المنظمة وقيمها	العابدي 2016
2	أن يحب الفرد عمله أو أن يكون مهتماً بالعمل المرتبط به أو يمثل الدرجة التي يندمج فيها الفرد مع التي يمارسها ويستشعر أهميتها ولهذا فالأمر هنا مرتبط بالنواحي العقلية والعاطفية معاً.	العنقري 2015
3	هو درجة التصاق الفرد نفسياً بعمله، أو أهمية العمل بالنسبة لتصوره الذاتي عن نفسه ككل.	الوحيدي 2013
4	هو عبارة عن رفيدة العواطف وعقلية والتي يمتلكها الموظف إتجاه عمله والذي يؤثر فيها المنظمة أو المدير أو زملاء العمل في المقابل من أجل تطبيق الجهود المنظورة الإضافية في عمله.	ماضي 2014

إعداد الدارس من واقع الدراسات السابقة 2019

2-2-2 الموظف المستغرق وظيفياً:

إن من أهم الأصول التي تميز منظمتين عن بعضهما البعض هو مواردها البشرية، فكل مجموعة تتألف من مزايا فريدة من نوعها مثل المعرفة والمهارات والقدرات. وتعدّ الموارد البشرية من أهم أصول أي عمل يحدث في المنظمة بوصفها مصدراً للميزة التنافسية، وقد أصبح من الضروري بالنسبة للمنظمات إيجاد طريقة للإفادة من جميع القوى العاملة المتاحة لغرض الإكتفاء أو النمو المتزايد. ويتطلب المدخل الناجح لأية رسالة الجمع بين السلوك العقلاني والسلوك الشعوري سويةً. ولذا يتعين على المنظمة أن تبذل جهداً مقصوداً للوصول إلى هذين المستويين. وهنا لا يعمل الدافع وحده، إذ أنه من المهم جداً غرس شعور الانسجام والوحدة بين الموظفين لرؤية ورسالة المنظمة. وقد يكون هذا ممكناً فقط عندما يمكن تحويل جهودهم بنجاح إلى مبدأ الالتزام ولتحقيق هذه الغاية، يعد الإستغراق الوظيفي أداة قوية ومتاحة لأرباب العمل (ماضي -2014).

2-2-3 أهمية الإستغراق الوظيفي:

إن أهمية الإستغراق الوظيفي تكمن في أنه يدخل في صميم العلاقة الوظيفية. لأنه يتناول ما يفعله الأفراد وكيف يتصرفون في أدوارهم وما الذي يجعلهم ينتهجون سلوكاً بطرق أخرى من أجل تحقيق أهداف المنظمة وأهدافهم الشخصية على حد سواء. وأفاد البحث الذي أجراه (Watkin2002) أن هنالك إختلافات كبيرة في أداء القيمة المضافة التقديرية بين أداء "الموظف المستغرق" و"الموظف الإعتيادي" وكان الإختلافات في الوظائف المنخفضة الصعوبة (19%)، بينما كانت النسبة (32%) في الوظائف المتوسطة التعقيد، ونسبة (48%) في الوظائف التي تتسم بدرجة عالية من التعقيد (ماضي 2014).

ويصف Bevan et al.1997 الموظف المستغرق بأنه الشخص "الذي يعي ويدرك سياق الأعمال، ويعمل عن كثب مع زملاء العمل لتحسين الأداء الوظيفي لصالح المنظمة وبعبارة أخرى يمكن القول أنه كلما زاد إستغراق الموظف كلما ازدادت احتمالية تكلمه بأشياء إيجابية عن المنظمة وبذلك تزداد مساهمته في تطوير علامة تجارية إيجابية لصاحب العمل ورغبته في البقاء في ضمن المنظمة وبالنتيجة تقليل أو خفض نسبة دوران العمل وتركه وبذل الجهد على المستوى الأعلى وبشكل منتظم وبالنتيجة التأثير الفاعل على متغيرات عديدة مثل جودة الخدمة ورضا الزبائن وإرتفاع الإنتاجية والمبيعات وزيادة الربحية... الخ (ماضي -2014).

2-2-4 شروط الإستغراق الوظيفي :

حدد (Patchcn) ثلاثة شروط وهي:

- 1) حين يكون الأفراد محفزين تحفيزاً قوياً.
- 2) أن يكون لديهم إحساس بالضمان من جهة العمل.
- 3) أن يشعروا بالفخر بعملهم (محمد -2016).

2-3 سلوك المواطنة التنظيمية :

إن التحديات التي تواجه المنظمات في العصر الحالي تتطلب من قيادتها الجاهزية، بالخطط والسياسات لترغيب وجذب رأس المال البشري والمحافظة عليه بأساليب تتجاوز الارتباط الرسمي في اعمالهم الروتينية والرسمية ومن تلك الأساليب تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية والتشجيع على تنمية مثل هذه السلوكيات الطوعية، لما لها من دور بارز في تحقيق الاداء الأمثل للمنظمة باقل الجهود والتكاليف والذي يسهم في المحصلة لتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة التي يتوفر لديها هذه السلوكيات.

على الرغم من ظهور مصطلح المواطنة التنظيمية في نهايه السبعينات عام 1977 على يد (orang198) والذي عرفه عام 1988، بأنه سلوك طوعي أو إختياري لا يتضمن الوصف الرسمي للعمل ولا يرتبط بنظام المكافآت الرسمية وهو يقوي ويدعم الأداء الفعال للمنظمة إلا أن سلوك المواطنة يعود كإطار فكري إلى عالم الإدارة المشهور (chester Barnard) في عام 1938 والذي تناول مبدأ إقناع العاملين في الرغبة على التعاون التنظيمي (wihngness to cooperate) ومن ثم جاءت افكار (Danielkatzs) في عام 1964 والتي ميزت بين دور الفرد الرسمي في العمل والسلوك الإبداعي العفوي والذي يعد أساساً لفاعلية المنظمة.

وبحسب (Lester, and Blood good 2003، Bolino, Tunley) فإنه يمكن للمنظمة العناية بتنمية هذه السلوكيات من خلال منحى رسمي يتبلور في إنشاء نظم لإدارة الموارد البشرية تشجع على المواطنة عن طريق تطوير أسس الإختيار والتوظيف والتدريب وتقييم الأداء والمكافآت المناسبة ومنحى لا رسمي يتضمن الطرق غير الرسمية تجعل من هذه السلوكيات الطوعية أمراً مألوفاً ومعتاداً في المنظمة (ابو سمعان -2015).

2-3-1 مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

تعتبر كتابات برنادر 1938 في مجال الرغبات الحقيقية للأفراد ومدى إستعدادهم لتقديم خدمات وأعمال جيدة هي بداية الشرارة الحقيقية في تحليل للأسس الدافعة للسلوك التنظيمي والتي أعتمد عليها فيما بعد كاتز في عام 1964م بينما حدد (katz,1964) ثلاثة أنماط رئيسية للأسس الدافعة للسلوك التنظيمي، بعدها وفي نهاية السبعينات ظهر مصطلح سلوكيات المواطنة التنظيمية على يد العالم اورجان في عام 1977م واصفاً بذلك السلوكيات التعاونية والأبتكارية التلقائية عندها قام بدراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء. ثم قامت بعد ذلك دراسة باتمان واورجان في عام 1983 بإعادة إختبار نتائج دراسة (اورجان 1977) حيث أظهرت أنه وعلى الرغم من عدم وجود علاقة قوية بين الرضا الوظيفي والإنتاجية إلا أن الرضا الوظيفي يرتبط بقوة مع سلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك لان الأخيرة أقل تقيداً واعتماداً على كل من قدرة الفرد والتكنولوجيا المستخدمة في العمل بالمقارنة مع الإنتاجية. وبناء على ما تقدم يجب مراعاة سلوك المواطنة التنظيمية بشكل جدي لأنه سلوك مؤثر بشكل صريح ومباشر في المنظمات الإدارية (العزام -2015).

أشار (العامري، 2004) إلى أن كثير من الدراسات في مجال سلوك المواطنة التنظيمية ذات اهمية كبرى للمنظمات وخصوصاً بما يتعلق بكفاءة وفعالية المنظمة في تحقيق أهدافها والإستخدام الأمثل للموارد المتاحة وريادة عمليات الإبداع وسرعة المنظمة للأستجابة للمتغيرات البيئية وقدرتها على تكيف العاملين معها.

2-3-2 تعريف سلوك المواطنة التنظيمية:

لقد تعددت التعريفات التي تناولت موضوع سلوك المواطنة التنظيمية فيرى (الفهداوي 2005) أنه درجة السلوك الإنساني الذي يؤديه عضو المنظمة بصورة إختيارية أو تطوعية، ويحدث أثراً إيجابياً يصب في خدمة المنظمة وزيادة قدرتها على الأداء التنظيمي، دون إحتساب ذلك السلوك ضمن جدول الحوافز الرسمية.

الجدول (2-4) عدد من التعاريف الإصطلاحية لمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية

التعريف	
ابوسمعان 2015	هو سلوك الضمير الحي _ أي الانجاز وفقاً لما يمليه الضمير _ فهو سلوك الدور الإضافي ويتضمن تقديم المساعدة للزملاء، وللمنظمة ككل، ويحسن صورة المنظمة أمام من لا ينتمون إليها وأمام المنظمات المنافسة.
مناضرية وختو 2015	هو عبارة عن مجموعة من التصرفات التي تهدف الي تقديم المساعدة وظهور علامات سلوكية غير مطلوبة على المستوى الرسمي ولكنها تكون ذات فائدة على المؤسسة. وبالتالي هو سلوك إختياري طوعي ينبع من الدور الإضافي الذي يمكن أن يضطلع به الفرد في العمل.
العزام 2015	هو السلوك الفردي الطوعي والإختياري الذي يقع خارج نطاق الأدوار الوظيفية الرئيسية ويعتمد كلياً على الجوانب التعاونية من الأفراد داخل التنظيم ولا يشتمل على مكافآت أو حوافز جراء القيام به ويؤدي إلى زيادة فاعلية الأداء التنظيمي للمنظمة.
الطبولي وآخرون 2015	هو السلوك التطوعي الإختياري الذي لا يندرج تحت نظام التحفيز الرسمي في المنظمة والهادف إلى تعزيز أدائه وزيادة فاعليتها وكفاءتها.

اعداد الدراسات من واقع الدراسات السابقة 2019

2-3-3 أهمية سلوك المواطنة التنظيمية :

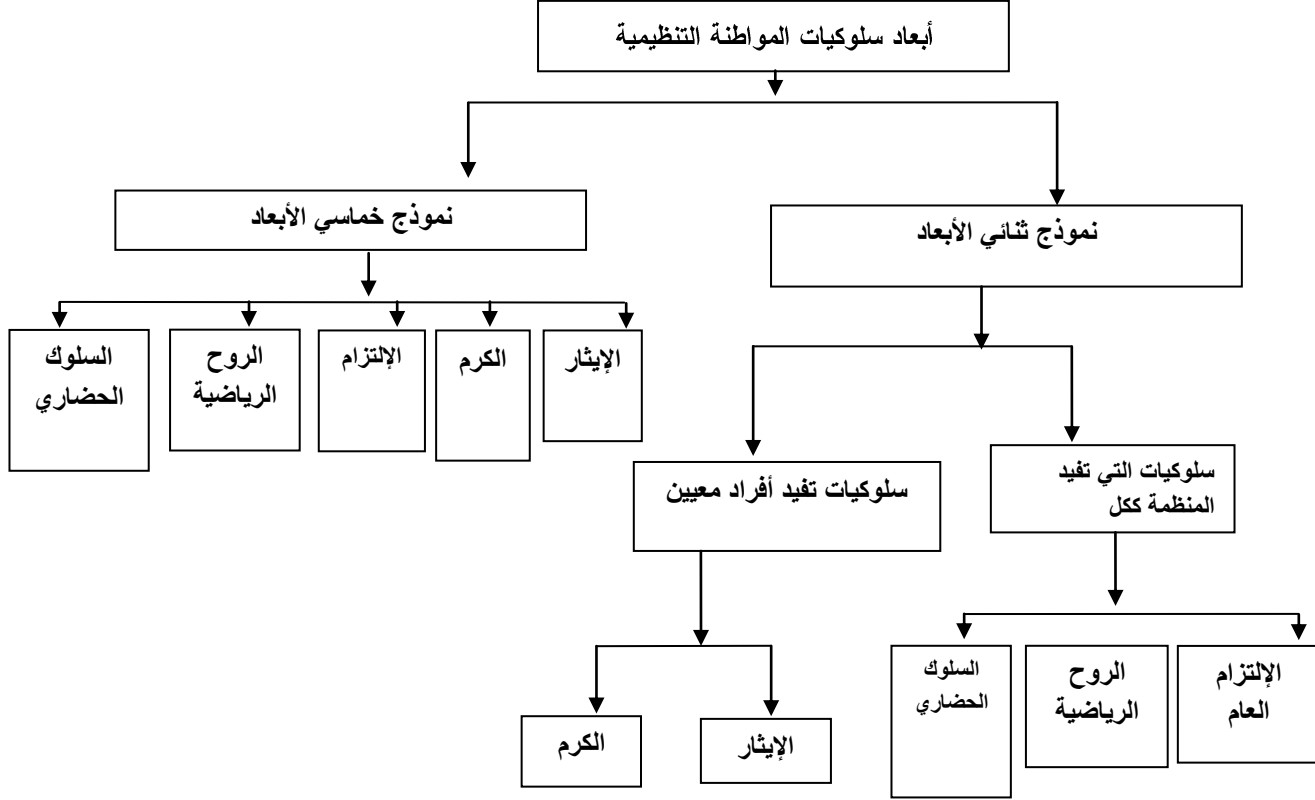
يجمع الكثير من الباحثين والدارسين لسلوك المواطنة التنظيمية على أهميته الكبرى للمنظمة والفرد على حد سواء، وتتبع أهمية هذا السلوك من كونه يساهم في تحقيق الأداء الأعلى للمنظمة عن طريق بناء قاعدة علاقات تبادلية بين الموظفين في الإدارات المختلفة، أيضاً يسهم هذا السلوك في تقليل الحاجة إلى تخصيص الموارد النادرة لوظائف الصيانة، ويحافظ على تماسك ووحدة المنظمة، كما إنه يُحسن من قدرة المديرين وزملاء العمل على أداء أعمالهم عن طريق تخصيص وقت أكبر للتخطيط الفعال، وجدولة الأعمال وحل المشاكل وغيرها (العزام 2015).

ويرى الباحثون في مجال المواطنة التنظيمية أن أهميتها تنبع من كونه يساهم في تحسن الأداء الكلي للمؤسسة وذلك من خلال (مناصرية وختو-2015):

- يمد سلوك المواطنة التنظيمية الإدارة بوسائل للتفاعل بين الافراد داخل المؤسسة , كما تؤدي الي زيادة النتائج الإجمالية المحققة.
 - نظراً لندرة الموارد في المؤسسات فإن القيام بالأدوار الإضافية التي تتبع من سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي الي إمكانية تحقيق المؤسسة لأهدافها.
 - كما تتبع أهمية سلوك المواطنة التنظيمية من النتائج والآثار الإيجابية الكثيرة التي يمكن أن يحققها للمؤسسة وذلك كما يلي:
 - يؤدي الي تحسين الإنتاجية ويعتبر مصدر مجاني لها.
 - يؤدي الي تحسين قدرات ومهارات العاملين والمديرين على حد سواء.
 - يؤدي إلى الإلتزام وحل المشاكل.
 - تحسين مستوى كفاءة المؤسسة وفعاليتها.
 - تقليل مستوى التسرب الوظيفي.
 - رفع الروح المعنوية للموظفين.
 - ان هذه السلوكيات تحقق لممارسها أفضلية وميزة تنافسية؛ اي أن سلوك المواطنة التنظيمية يمكن أن يؤدي إلى نتائج إيجابية على مستويات الأداء الفردي والجماعي والتنظيمي.
- وقد قام (المصري- 2015) ايضاً بتلخيص أهمية سلوك المواطنة التنظيمية والمنافع المستخلصة منها والتي يمكن توضيحها بالنقاط الآتية:
1. تخفيض العبء المالي عن المنظمات فهو إضافة حقيقية لمواردها بحيث يسمح بتوجيه ما كان مقرراً أن تتحمله المنظمات من توظيف لبعض الموظفين للتوسع في خدماتها والتميز في الأداء.
 2. يخلق الحماس في الأداء وهذا ما يفتقده العمل الروتيني.
 3. يتيح الفرصة للممارسة الديمقراطية من حيث إختيار نوع الأداء والوقت الذي يرغب المشاركة فيه.
 4. يوطد العلاقات بين الأفراد والجماعات مما ينعكس إيجاباً على الأداء المتميز.
 5. يزيد من فاعلية وكفاءة الموظف في العمل.

2-3-4 أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية :

من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت سلوك المواطنة التنظيمية تبين أن هنالك وجهتي نظر، وقد تناولها معظم الباحثين ويمكن توضيحها من خلال الشكل التالي:



الشكل (1-2) أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، المصدر: الطعاسة 2015

أولاً: سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تفيد المنظمة ككل:

هي السلوكيات التي يقوم بها الفرد وذلك بهدف إفادة المنظمة ككل، ولا تكون موجهة إلى فرد معين بل إلى المنظمة كوحدة. ومن أمثلة هذه السلوكيات تقديم إقتراحات التي تفيد في تطوير الأداء، والتحدث بصورة إيجابية عن المنظمة أمام مواجهة الغير، وعدم التغيب عن العمل إلا للضرورة القصوى، والتنمية الذاتية للمعلومات والمهارات، والحضور الإختياري للإجتماعات واللجان، والدقة المتناهية في أداء العمل، وقبول التغيرات التنظيمية بصدر رحب، وعدم إضاعة وقت العمل في أمور تافهة أو بسيطة، وعدم الإختلاف مع زملاء العمل، والإلتزام بقواعد وإجراءات العمل بالمنظمة، وعدم تصيد الأخطاء في أعمال المنظمة أو في أداء الآخرين لأعمالهم، وعدم المبالغة أو تكبير وتضخيم المشاكل (الطعاسة، 2015).

ثانياً: سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تفيد أفراداً معينين

هي سلوكيات موجهة للأفراد وليس للمنظمة ككل. ومن أمثلة هذه السلوكيات، مساعدة زملاء العمل في إنجاز الأعمال المتأخرة، والحرص على مساعدة الرئيس في العمل، ومساعدة العاملين الجدد في الإلمام بأعمالهم، والمساعدة في علاج مشاكل العمل (الطعاسة، 2015).

الجدول (2-5) بعض الدراسات التي تناولت مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من حيث الأبعاد

السنة	الباحثون	الأبعاد
2007	العطوي	خمسة أبعاد: الإيثار، الإلتزام العام، اللطف، الروح الرياضية والمشاركة.
2010	أبازيد	خمسة أبعاد: الإيثار، الكياسة، الضمير الحي، الروح الرياضية والسلوك الحضاري.
2012	أبوتايه	خمسة أبعاد: الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري ووعي الضمير.
2014	هارون	خمسة أبعاد: الإيثار، المجاملة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري والإلتزام العام
2014	لعور	خمسة أبعاد: الإيثار، ووعي الضمير، الروح الرياضية، السلوك الحضاري والكياسة.
2015	معمري ومنصور	خمسة أبعاد: الإيثار، الكياسة، الضمير الحي والتفاني، الروح الرياضية وفضيلة المواطنة.
2015	الطعاسة	خمسة أبعاد: الإيثار، الكياسة واللطف، الضمير الحي، الروح الرياضية والسلوك الحضاري.
2016	وليد	خمسة أبعاد: الإيثار، اللباقة، ووعي الضمير الروح الرياضية ووالسلوك الحضاري.

اعداد الدراسات من واقع الدراسات السابقة 2019م

وفيما يلي سيتم التطرق إلى الأبعاد التي تناولتها هذه الدراسة:

أولاً: الإيثار:

يعد سلوك الإيثار أحد الأبعاد التي تم تقديمها مبكراً لسلوكيات المواطنة التنظيمية ويراه (الخميس 2001) بعد أساسي في كافة البحوث السابقة التي تناولت سلوك المواطنة التنظيمية وقد تعددت التسميات التي أطلقها الباحثون على هذا البعد ومن التسميات بحسب (الزهراني 2007) "صناعة السلام" و"قيادة حملة التشجيع" و"المساعدة بين الأشخاص" والتسهيل على الآخرين و"مساعدة الزملاء".

فالإيثار هو سلوك تلقائي موجه نحو أعضاء المنظمة للرؤساء والزملاء في المهام المتعلقة في العمل وكيفية إنجازهم والمساعدة، ومد يد العون في المشكلات الشخصية لهم

بالإضافة لمساعدة الزبائن وعملاء المنظمة (ابوسمعان 2015). وعرفه أيضاً بأنه سلوك اختياري يقوم به الفرد طوعية لمساعدة زملائه في العمل في حل مشكلاتهم المتعلقة بالعمل، ومساعدة العاملين الجدد في التعرف على أساليب وطرق إنجاز مهامهم، مساعدة زملاء العمل في إتمام أعمالهم المتراكمة بسبب الغياب (مناصرية وختو 2015).

ثانياً: اللطف والكرامة:

تم اقتراح هذا البعد بواسطة Organ في عام 1988م، وهذا النوع مشابه لسلوكيات الإيثار مع وجود عامل تمييزي، فالإيثار يدور حول مساعدة شخص بعينه، بينما الكرامة تشير إلى مساعدة فرد لمنع حدوث أو وقوع مشكلة، وهناك من سمى هذا النمط من السلوكيات بـ "اللطف" والبعض سماه "الكرم" وآخرون سموه "المجاملة" أو اللياقة وتبدو أهمية هذا السلوك حسب (هارون 2014) وأضحى في الحالات التي يتطلب فيها أداء العمل ضرورة التنسيق مع الأفراد أو المجموعات العاملة باختلاف مسمياتها في المنظمة، وما يترتب على ذلك من تدعيم روح التعاون والبناء بدلاً من الإستغراق في خطوات جدلية عقيمة وغير مفيدة (ابوسمعان -2015).

الكرامة هو العاقل في اللغة وهو بخلاف الأحمق والكرامة تعني تمكن الفرد من إستنباط ما هو أنفع، ومن سلوكيات الكرامة وأمثلتها: تقديم النصيحة والمعلومات للزملاء، وإحترام رغبات الزملاء وخصوصياتهم (ابوسمعان 2015). وتأتي الكرامة من خلال الحرص على وضع حد لمشكلات العمل، وتجنب وقوعها، وإدراك عضو المنظمة لتأثير سلوكه وممارساته على الآخرين وتجنبه لإستغلالهم أو إثارة المشاكل معهم (الطبولي وآخرون - 2015).

ثالثاً: السلوك الحضاري:

أقترحت دراسة Graham عام 1986م بعداً آخر من سلوكيات المواطنة التنظيمية والتي تمثل المشاركة في الحياة السياسية كما ورد عند (الخميس 2001-) و(هارون- 2014) فإن من سماها "فضلية المواطنة" ويشير هذا البعد إلى المشاركة البناءة والمسؤولية في إدارة أمور المنظمة والإهتمام بمصيرها من خلال حضور الاجتماعات المهمة وغير الرسمية، والإندماج في الأنشطة وفعاليات المنظمة غير الرسمية وتأدية العمل بصورة تساعد في المحافظة على صورة المنظمة (ابوسمعان -2015).

ومن سلوكيات السلوك الحضاري الحرص على متابعة أنشطة المنظمة بإهتمام بالغ وتقديم المقترحات.

وحسب دراسة (ديوب وعبد الرحمن، 2017) يشير السلوك الحضاري إلى أن العاملين يأخذون إهتمام فعال بحياة منظماتهم، وتمثل المشاركة في حياة وثقافة المنظمة وهي سلوك لا يستهدف الفرد ولكن يستهدف المنظمة كحضور فعاليات المنظمة وليست مطلوبة من العاملين.

رابعاً: مستوى الروح الرياضية:

ويعد (Batemanand Organ 1983) في دراستها أول من أشارات إلى بعد الروح الرياضية، ويرى (ابازيد، 2010) أن هذا البعد يشير إلى سلوك الفرد نحو إستيعاب الظروف أو الأشياء غير المناسبة التي تحصل في بيئة العمل دون شكوى أو تذمر، بالإضافة إلى التسامح والصبر والإحساس بشعور الآخرين (ابوسمان، 2015). ويشير هذا البعد إلى قدرة الفرد على بقاء الإتجاهات الإيجابية لديه، حتى ولو كانت أمور تسير وفقاً لأسلوب يخالف أسلوبه وأن يكون لديه الرغبة في التضحية لمصالحه الشخصية من أجل فريق العمل ولا يعتبر رفض أفكاره على أنها مسألة شخصية (لعور، 2014).

4-2 العلاقة بين متغيرات الدراسة

1-4-2 العلاقة بين جودة حياة العمل والإستغراق الوظيفي:

كشفت دراسة (عفاف، 2014) التي تناولت علاقة جودة حياة العمل بالإبداع الإداري حيث توصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين أبعاد جودة حياة العمل والإبداع الإداري لدى موظفي إدارة مؤسسة نفطال بسكرة. وجاءت دراسة (المغربي، 2004) بعنوان جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الإستغراق الوظيفي والتي توصلت إلى أن هنالك تأثير إيجابي بين أبعاد جودة حياة العمل جميعها في الإستغراق الوظيفي وكشفت دراسة (هاجر وفهيمه 2016) التي تناولت جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي حيث توصلت إلى وجود إرتباط إيجابي بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الأداء الوظيفي وخلصت أيضاً الدراسة إلى تحسين الأداء الوظيفي يتطلب تبني الكلية

لمفهوم جودة الحياة الوظيفية وذلك من خلال الإهتمام بجميع أبعادها كما أجرى (ماضى 2014) دراسته المتمثلة في اختبار أثر جودة الحياة الوظيفية على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين على الجامعات الفلسطينية حيث توصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين. أثبتت دراسة (الحسني 2016) التي هدفت للتعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الإلتزام التنظيمي لدى الباحثين الإجتماعيين في وزارة الشؤون الإجتماعية بقطاع غزة وجود تأثير لجودة الحياة الوظيفية بأبعادها في تعزيز الإلتزام الوظيفي.

2-4-2 العلاقة بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية :

كشفت دراسة (عبد الرحمن وديوب ، 2017) التي هدفت إلى معرفة أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية على العاملين في جامعة دمشق والتي أثبت وجود علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين. كما أوضحت دراسة (الشنطي ، 2016) التي هدفت لمعرفة واقع جودة حياة العمل في المؤسسات الحكومية وعلاقتها باخلاقيات العمل وتوصلت إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة حياة العمل و اخلاقيات العمل لدى العاملين.

الخلاصة :

لقد أحتوى هذا الفصل على أربعة مباحث وقد تناول المبحث الأول مفاهيم جودة الحياة الوظيفية بالتفصيل (المفهوم والأبعاد والأهمية والأهداف) ثم تناول المبحث الثاني الإستغراق الوظيفي بصورة مفصلة وجاء المبحث الثالث متناولاً سلوك المواطنة التنظيمية ثم أخيراً تناول المبحث الرابع العلاقة بين متغيرات الدراسة.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

مقدمة:

يركز هذا الفصل على منهجية الدراسة التي تشير إلى أنها وصف للطريقة أو الإجراءات التي إتخذها الدارس لتنفيذ هذه الدراسة. ويحتوي هذا الفصل على نموذج الدراسة المقترح ، وفرضيات الدراسة من واقع النموذج المقترح، وعرضاً لمنهج ومجتمع العينة المختارة، إضافة إلى مصادر جمع البيانات، وكذلك قياس متغيرات الدراسة، والمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات للتوصل إلى النتائج ومن ثم تحقيق أهداف الدراسة، والنظريات التي تم إستخدامها.

3-1 الأساس النظري للدراسة:

3-1-1 نظرية التبادل الإجتماعي لجورج هونمز.

يبدأ التبادل الإجتماعي عند هولمز من تفاعل الأفراد التقابلي (وجهاً لوجه) عاكساً الأوجه النفسية والإقتصادية والإجتماعية لتكون قاعدة لعملية التبادل فيما بعد بين المتفاعلين قوامها أهداف وغايات إجتماعية كالسمعة والأعتبار والأحترام والتقدير والنفوذ الإجتماعي وليس المنفعة المادية الصرفة لأنها ليست دائماً هدف التبادل الإجتماعي ولأن الفرد داخل جماعته يشترك في عدة عمليات تبادلية مستمرة تستهدف القبول الإجتماعي من قبل أعضاء جماعته وإحترامهم له الذي يزيد من إعتباره الإجتماعي ومكانته الإجتماعية وبدوره يكثف من تماثله الإجتماعي لقواعد جماعته. يعد هونمز هذا القبول والإحترام والتماثل الإجتماعي مكافأة إجتماعية للفرد داخل جماعته. فالجماعة الإجتماعية تتألف من ثلاثة أنواع رئيسية من المواقع الإجتماعية هي-عليا، وسطى، دنيا. ثم يدلف هونمز نحو مدار المجتمع ليطبق تنظيره عليه بعد أن طبقه على الجماعة الصغيرة، فيقول " كلما زاد الفرد من نشاطاته الإجتماعية (داخل المجتمع) زادت مكافآته الإجتماعية وبالتالي تزداد نسبة نشاطاته الناجحة المؤهلة للمكافآت، ففي المجتمع الصناعي تزداد مناشط الفرد الإجتماعية وتقل في المجتمع الزراعي، لذلك يرى هونمز أن الرجل الصناعي تزداد مكانته وسمعته الإجتماعية من خلال ثروته ومساعدته في مكتبه وأعتبر هونمز هذا كمكافأة إجتماعية لنشاط الرجل الصناعي التي تعمل على زيادة مكانته وسمعته الإجتماعية في المجتمع (عبد الله 2010).

3-1-2 نظرية السلوك المخطط :

ثبت من خلال هذه الدراسة أن نظرية السلوك المخطط/ الفعل المسبب (أجزان) Theory of Planned Behavior/ Reasoned Action (Ajzen)

التي تنص على نظرية السلوك المخطط (Ajzen, 1995) تساعد على فهم كيفية سلوك الناس، أن نظرية السلوك المخطط نظرية تتوقع سلوك متعمد، لأن السلوك يمكن أن يخطط. نظرية السلوك المخطط وريث نظرية الفعل المسبب (Ajzen, Martin Fishbein Lcek) (1975 – 1980) التعاقب كان نتيجة الإكتشاف لذلك السلوك بدا على أنه ليس 100% كاختيار تحت السيطرة. هذه النتيجة إضافة للسيطرة السلوكية المحسوسة، وبهذه الإضافة سميت النظرية بنظرية السلوك المخطط.

هناك ثلاثة إعتبارات لنظرية السلوك المخطط:

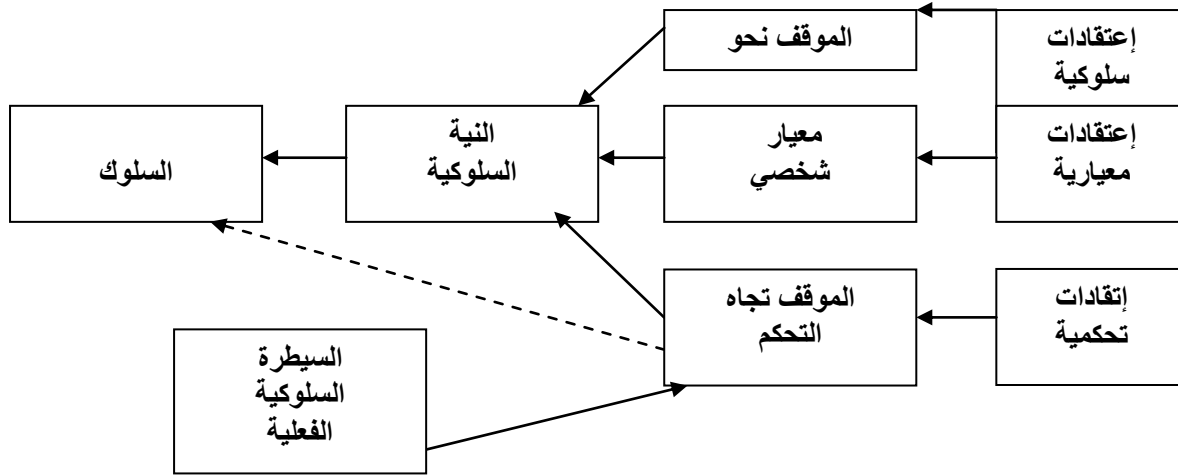
1. إعتقادات سلوكية: إعتقادات حول النتائج المحتملة للسلوك.
 2. إعتقادات معيارية: إعتقادات حول التوقعات المعيارية للآخرين.
 3. إعتقادات تحكمية: إعتقادات حول وجود العوامل التي قد تسهل أو قد تعرقل أداء السلوك.
- الثلاثة إعتبارات لاجزين حاسمة في الظروف والمشاريع والبرامج حينما يكون سلوك الناس في حاجة للتغيير في التجمعات الخاصة فإن الإعتقادات السلوكية تنتج موقف مناسب أو غير مناسب نحو السلوك، وتؤدي الإعتقادات المعيارية إلى ضغط إجتماعي محسوس أو معيار شخصي، والسيطرة على الإعتقادات يسبب السيطرة السلوكية المحسوسة. ويشكل كلي الموقف نحو السلوك معيار شخصي وفهم السيطرة السلوكية يؤدي إلى تشكيل نية سلوكية كقاعدة عامة. إذا كان الموقف والمعيار الشخصي أكثر تناسبا فالسيطرة المحسوسة ستكون أعظم ونية الشخص لأداء السلوك موضع السؤال يجب أن يكون أقوى.

التأثيرات المتبقية للماضي على السلوك التالي :

تحرى أجزين 2002م تأثيرات متبقية من الماضي على السلوك التالي وتوصل لنتيجة أن هذا العامل في الحقيقة موجود لكن لايمكن أن يوصف بالعادة مثل مايعتقده العديد من الناس، ومراجعة الدليل الموجود نقترح بأن التأثير المتبقي للسلوك الماضي مخفف عندما تكون قياسات النية والسلوك متوافقة. ويختفي التأثير متى كانت النوايا قوية وتشكل جيدا توقعات واقعية وخطط معينة لتطبيق النية المطورة.

مثال: نظرية السلوك المخطط يمكن أن تساعد لتوضيح لماذا تقدم حملات الإعلان معلومات لاتعمل فقط لزيادة المعرفة الذي لا يساعد لتغيير السلوك كثيراً. الحملات التي تهدف نحو المواقف معايير محسوسة وتسيطر عليها تجعل تغيير أو شراء بعض السلع له نتائج أفضل. بنفس الطريقة في الإدارة: البرامج التي تركز فقط في تغيير أهمية الشيء ((نقل المعرفة)) من المحتمل الا تنجح.

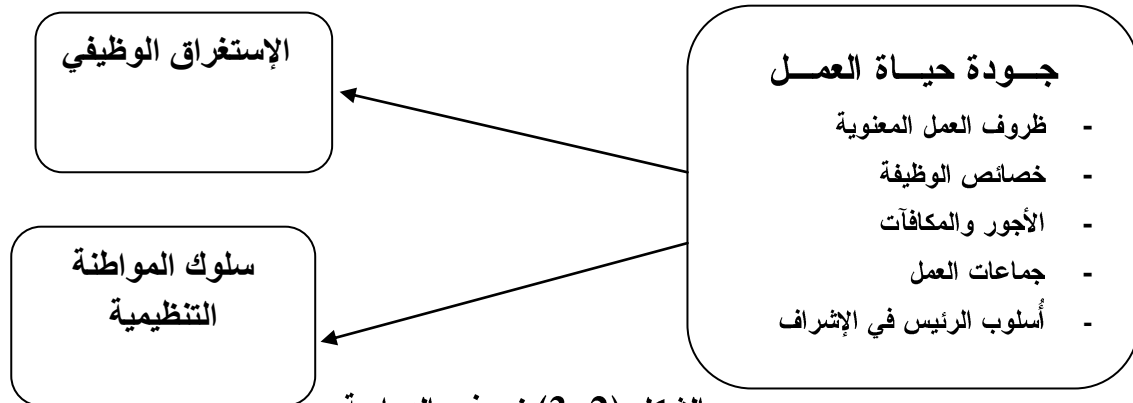
يجب أن تقنع الناس لتغيير نيتهم للتغيير باعطاء الكثير من الإنتباه للمواقف معايير شخصية وسيطرة سلوكية محسوسة.



الشكل (2-2) نظرية السلوك المخطط

2-3 نموذج الدراسة:

إستند تكوين نموذج الدراسة على ما تم الإطلاع عليه في الدراسات السابقة ذات العلاقة وما فيها من فجوات ، كما تم الإستناد علي نظرية التبادل الإجتماعي ونظرية السلوك المخطط من خلال ذلك تم التوصل إلى نموذج الدراسة التالي والذي يشمل المتغيرات المستقلة والتابعة. أثر جودة حياة العمل على الإستغراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية



الشكل (2-3) نموذج الدراسة

المصدر: إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية 2019م

3-3 فرضيات الدراسة:

من أجل الوصول إلى أهداف هذه الدراسة بالإضافة إلى العثور على إجابات على الأسئلة الواردة في الدراسة وفقاً لنموذج الدراسة السابق وأدبيات الدراسات تم تطوير عدد من الفرضيات لإختبار العلاقة بين جودة حياة العمل والإستغراق الوظيفي.

تطوير الفرضيات:

الفرضية الرئيسية الأولى: هنالك علاقة بين جودة حياة العمل والإستغراق الوظيفي:

كشفت دراسة (ماضي 2014) التي عملت على تحديد مستوى جودة حياة العمل وأثرها على أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية ووجدت أن جودة الحياة الوظيفية تؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين، كما جاءت دراسة (البليسي 2012) وأوضحت أن جودة حياة العمل تنمي المنظمات الغير حكومية في قطاع غزة بما ينعكس على العاملين عليها ودراسة (الزغبى 2009) التي تناولت جودة علاقات العمل الإجتماعية وعلاقتها بالإلتزام الوظيفي والرفاه النفسي للموظفين وهدفت إلى بحث علاقة جودة علاقات العمل الإجتماعية (العلاقة بين الزملاء والعلاقة مع الرؤساء) لمستوى الإلتزام الوظيفي ومستوى شعور الموظف بالرفاه النفسي في العمل ونتائج هذه الدراسة توضح وجود علاقة إيجابية بين مستوى الإلتزام الوظيفي ومستوى شعور الموظف بالرفاه النفسي في العمل ونتائج هذه الدراسة توضح وجود علاقة إيجابية بين المستوى المرتفع للعلاقات الإجتماعية في العمل وكل من الإلتزام الوظيفي والشعور بالرفاه النفسي في العمل. وجاءت دراسة (المغربي 2004) التي تناولت جودة حياة العمل وأثرها على الإستغراق حيث أثبت وجود علاقة بين جودة حياة العمل والإستغراق الوظيفي.

وتتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

هنالك علاقة إيجابية بين ظروف العمل المعنوية والإستغراق الوظيفي.

هنالك علاقة إيجابية بين خصائص الوظيفة والإستغراق الوظيفي.

هنالك علاقة إيجابية بين الأجور والمكافآت والإستغراق الوظيفي.

هنالك علاقة إيجابية بين جماعات العمل والإستغراق الوظيفي.

هنالك علاقة إيجابية بين أسلوب الرئيس في الإشراف والإستغراق الوظيفي.

الفرضية الثانية: هنالك علاقة بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية:

أشارت دراسة (الشنطي 2016) التي هدفت إلى التعرف على واقع جودة حياة العمل في المؤسسات الحكومية وعلاقتها بأخلاقيات العمل وبيئت وجود علاقة إيجابية بين جودة حياة العمل وأخلاقيات العمل لدى العاملين وكذلك كشفت دراسة (عبدالرحمن وديوب 2017) وجود تأثير جوهري بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين وتم التوصل إلى أن هنالك علاقة معنوية بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية وأوضحت دراسة (ماضي 2015) دور جودة حياة العمل وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين أبعاد جودة حياة العمل والأداء الوظيفي للعاملين.

ومن هذه الفرضية تتفرع الفرضيات الفرعية التالية:

هنالك علاقة إيجابية بين ظروف العمل المعنوية والإيثار.

هناك علاقة إيجابية بين ظروف العمل المعنوية والطف والكياسة.

هناك علاقة إيجابية بين ظروف العمل المعنوية والسلوك الحضاري.

هناك علاقة إيجابية بين ظروف العمل المعنوية ومستوى الروح المعنوية.

هناك علاقة بين خصائص الوظيفة والإيثار.

هناك علاقة بين خصائص الوظيفة و اللطف و الكياسة.

هناك علاقة بين خصائص الوظيفة والإيثار.

هناك علاقة بين خصائص الوظيفة والسلوك الحضارى.

هناك علاقة بين خصائص الوظيفة ومستوى الروح المعنوية.

هناك علاقة إيجابية بين الأجور والمكافآت والإيثار.

هناك علاقة إيجابية بين الإجور و المكافآت و اللطف و الكياسة.

هناك علاقة إيجابية بين الإجور والمكافآت والسلوك الحضارى.

هناك علاقة إيجابية بين الإجور والمكافآت ومستوى الروح الرياضية

هناك علاقة إيجابية بين جماعات العمل والإيثار.

هناك علاقة إيجابية بين جماعات العمل والطف والكياسة.

هناك علاقة إيجابية بين جماعات العمل والسلوك الحضاري.

هناك علاقة إيجابية بين جماعات العمل ومستوى الروح الرياضية.

3-5 مصادر جمع المعلومات :

إستخدم الدارس العديد من المصادر التي دعمت هذه الدراسة الحالية ووصلها لتحقيق أهدافها متمثلة في الآتي:

* المصادر الأولية :

وهي تلك البيانات التي يجمعها الباحث لأول مرة عن المتغيرات التي يهتم بها لأغرض محددة ذات أهمية للدراسة التي يقوم بها (اوما سيكاران، 2006) وذلك مثل:

1- الإستبانة.

2- المذكرات.

3- المقابلة.

* المصادر الثانوية :

وهي تلك البيانات والمعلومات الموجودة حالياً في مصادر أخرى بمعنى أنها جمعت لأهداف أخرى غير إتمام الدراسة الحالية، وذلك مثل:

1- الكتب والمراجع

2- الدوريات والمجلات العلمية المحلية.

3- الدراسات والبحوث السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة.

4- الإنترنت.

5- الملاحظات والمقالات.

3-6 مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من موظفين قطاع شركات الخدمات الخاص تحت مسمى منشآت كبيرة ومتوسطة الحجم والتي تحتوي على 100 موظفاً فأكثر، وأختصر ذلك على مجموعة من الشركات العاملة في القطاعات المالية الخدمية المختلفة وتم اختيارها عشوائياً من خلال العينة العشوائية.

3-6-1 عينة الدراسة :

عينة الدراسة تتمثل في جزء أو مجموعة فرعية من مجتمع الدراسة وتم إختيار جزء من قطاع الخدمات في ولأية الخرطوم لأن من الصعوبة بمكان إستقصاء كل عناصر المجتمع إذ أن

الوقت والتكلفة لا يسمحان بذلك، وتم اختيار عدد (325) عينة، كما أن دراسة العينة بدلاً من المجتمع تقود إلى نتائج أكثر دقة وذلك بسبب قلة الإجهاد وإنخفاض عدد الأخطاء التي يمكن الوقوع فيها عند جمع البيانات من عدد كبير من العناصر (سيكاران، 2006م)، كما تم الإعتماد على العينة غير الاحتمالية القصدية.

3-6-2 أداة الدراسة:

أداة البحث عبارة عن الوسيلة التي يستخدمها الدارس في جمع المعلومات اللازمة عن الظاهرة موضوع الدراسة. ويوجد العديد من الأدوات المستخدمة في مجال البحث العلمي للحصول على المعلومات والبيانات اللازمة للدراسة. وقد أعتمد الدارس على الإستبيان كأداة رئيسة لجمع المعلومات من عينات الدراسة.

3-6-3 قياس متغيرات الدراسة:

يحتوي هذا القسم على مصادر قياس متغيرات الدراسة ويتم الإعتماد على الأستبانة كأداء لجمع البيانات وتتكون من:

القسم الأول: يحتوي على عدد (10) فقرات تناولت المعلومات الأولية لأفراد عينة الدراسة وبيانات الشركات المبحوثة

القسم الثاني: يحتوي هذا القسم على مجموعة من الأسئلة المتعلقة بقياس المتغيرات بإستخدام مقياس ليكارت الخماسي وبحيث يشير الرقم (1) أوافق بشدة والرقم (2) أوافق والرقم (3) محايد والرقم (4) لا أوافق والرقم (5) لا أوافق بشدة، ويتكون من ثلاثة محاور متغير مستقل ومتغيرين تابع وهي كالآتي:

المحور الأول: ويناقش هذا المحور جودة حياة العمل: (ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعات العمل وأسلوب الرئيس في الإشراف).

المتغير المستقل: جودة حياة العمل

ويقصد بها بيئة العمل التي تتوفر فيها العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها بشكل جيد مما ينعكس ذلك إيجابياً على الموظف فيشعر بالرضا والأمان الوظيفي، فيبذل أقصى جهد ممكن في خدمة المؤسسة.

تم قياسها بخمسة أبعاد: ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعات العمل وأسلوب الرئيس في الأشراف)

الجدول (3-1) عبارات قياس جودة حياة العمل:

المصدر	العبارة	الرقم	البعد
عفاف 2014	أعمل في مناخ يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه.	1	ظروف العمل المعنوية
	أتمتع بحرية العمل في وظيفتي.	2	
	توجد صداقات حميمة بيني وبين زملائي في العمل.	3	
	أشعر باحترام الآخرين لي في الشركة.	4	
	أشعر بالرضا عن الإنجاز الذي أحققه في عملي.	5	
عفاف 2014	تتميز مهام عملي وأبعاد وظيفتي بالأهمية	1	خصائص الوظيفة
	أشعر بالمسؤولية عن كل ما أقوم به	2	
	أمتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي	3	
	لدي حرية التصرف في تقرير كل شيء في وظيفتي .	4	
	حجم العمل المطلوب يتناسب مع وظيفتي.	5	
	تتميز مهام عملي بالتحدي والمتعة.	6	
عفاف 2014	أنا سعيد تماما بما أحصل عليه من أجر نظير عملي	1	الأجور والمكافآت
	مقدار الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع جهدي.	2	
	نظام الأجور والمكافآت واضح بالنسبة لي.	3	
	أشعر بعدالة مما أحصل عليه من أجر بالنظر إلى ما يحصل عليه زملائي	4	
	أشعر بعدالة ما أحصل عليه من حوافز بالنظر الي مهاراتي ومجهودي.	5	
عفاف 2014	أشعر بأنني جزء هام من جماعة عملي.	1	جماعات العمل
	يعبر أفراد فريق العمل عن أرائهم بحرية.	2	
	نتفهم أهداف العمل بشكل واضح.	3	
	يتبادل أعضاء فريق العمل مشاعرهم بحرية .	4	
	يشترك أعضاء الفريق في القرارات التي تهمهم .	5	
عفاف 2014	يشجعني رئيسي على المشاركة في إتخاذ القرارات.	1	أسلوب الرئيس في الإشراف
	يمتلك رئيسي قدرة كبيرة على التخطيط المسبق للعمل .	2	
	يعطي رئيسي معلومات كاملة لمروؤسيه.	3	
	يعاملنا رئيسنا بعدالة وإنصاف.	4	
	يوضح لنا رئيسنا أهداف العمل بشكل محفز .	5	

المصدر: إعداد الدراسات من الدراسات السابقة 2019م

المحور الثاني: ويناقش هذا أداء العاملين ويتكون من (4) أبعاد (الإيثار، اللطف والكياسة، السلوك الحضاري ومستوى الروح الرياضية).

المتغير التابع: سلوك المواطنة التنظيمية:

هو السلوك الذي يشعر به الفرد بأنه مسئول عن كل ما هو حوله بشكل طوعي ناتج عن حب العمل وبيئة العمل.

وتم قياس سلوك المواطنة التنظيمية في خمسة أبعاد وهي الإيثار، اللطف والكياسة، السلوك الحضاري، مستوى الروح الرياضية كما هو موضح في الجدول أدناه:

جدول (2-3) عبارات قياس سلوك المواطنة التنظيمية

المصدر	الرقم	العبرة	البعد
القحطاني 2014	1	أقدم المساعدة لزملائي في العمل أياً كان نوعه.	الإيثار
	2	أساعد زملائي للقيام بالمهام الموكلة إليهم.	
	3	أتعامل مع مراجعي المؤسسة بإيجابية.	
	4	أستجيب لتوجهات رؤسائي في العمل دون تردد.	
القحطاني 2014	1	أحرص على تفادي المشكلات قبل وقوعها.	اللطف والكياسة
	2	أحترم حقوق الآخرين في العمل.	
	3	أحرص على التنسيق مع الآخرين لإنجاز العمل.	
	4	أقوم بتمرير المعلومات الضرورية لزملائي.	
القحطاني 2014	1	أتابع بانتظام التعاميم والتعليمات الداخلية للمؤسسة.	السلوك الحضاري
	2	أحرص على حضور الاجتماعات بصورة دورية.	
	3	أتجاوب مع كل التغيرات التي تحدث في المؤسسة.	
	4	أحترم أنظمة وتعليمات المؤسسة المعمول بها.	
القحطاني 2014	1	أقوم بتنفيذ الأعمال الإضافية دون تذمر.	مستوى الروح الرياضية
	2	إذا أخطأت في حق أحد فأني أقدم له الاعتذار.	
	3	أتغاضى عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل.	
	4	أستوعب ملاحظات الآخرين دون إثارة مشكلات.	

المصدر: إعداد الدراسات السابقة 2019م

المتغير التابع: الإستغراق الوظيفي:

هو الإنغماس في بيئة العمل بدرجة عالية وتجعل الفرد يحب بيئة العمل بكافة جوانحه بشكل عام وعمله بشكل خاص، وتم قياس الإستغراق الوظيفي بالعبارات الموضحة في الجدول أدناه:

جدول (3-3) عبارات قياس الإستغراق الوظيفي

المغربي 2004	1	يشغلني التفكير في وظيفتي حتى بعد إنتهاء وقت العمل.
	2	معظم إهتماماتي مركزة حول وظيفتي.
	3	أمتلك روابط قوية جداً بوظيفتي، وأرى انه من الصعب جداً كسرها.
	4	معظم الأهداف الشخصية في حياتي مرتبطة وموجهة نحو وظيفتي.
	5	إنني شديد التمسك بالدقة في أداء عملي بدرجة كبيرة.
	6	أحب أن تستوعب وظيفتي معظم وقتي.
	7	إنني أجد متعة حقيقية في أدائي لعملي.

المصدر: إعداد الدراس من بيانات الدراسة الميدانية 2019م.

الاختبار المبدئي لأداة جمع البيانات:

إستخدم الباحث للتأكد من صدق محتوى الإستبانة بطريقة " الاختبار المبدئي " وقام الدارس بالتأكد من صدق الأداة بطريقة صدق المحكمين حيث قام الدارس بتوزيع الإستبانة على عدد من المحكمين ذوي العلاقة بمجال الدراسة في جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا والجامعات الأخرى، وطلب منهم إدلاء الراي في فقرات الإستبانة من حيث مدى شمولية المتغيرات لجانب الدراسة وسلامتها لغوياً ووضوح عباراتها حيث يسهل للمبحوثين فهمها والإجابة عليها، إستعاد الإستبيان من المحكمين وتم إجراء التعديلات التي أقترح عليه وبناء على تحليل الإعتمادية والصلاحية (ألفا كرونباخ) أن كل العبارات تتراوح في المدي (0.72 - 0.92) وهذا يعني صدق العبارات وصلاحيتها .

جودة صلاحية المقياس:

وتوفر الثقة في المقياس شرط ضروري ولكن غير كاف للتعرف على جودة المقياس، فإن مقياس ما قد يعطي نتائج ثابتة ونسبة أخطاء محدودة ولكن لا يقيس المفهوم الذي ينوي الدارس قياسه، لذا لا بد من توفير صلاحية المقياس والتي توفر التأكد بأننا نقيس المفهوم الذي خططنا لقياسه، وهناك عدة مقاييس لصلاحية قياس جودة المقاييس منها: صلاحية المحتوى، صلاحية المفهوم، صلاحية المعيار (سيكاران، 2006م). وتم إختبار صلاحية المحتوى والتي تشير إلى

أن المقياس قد تتضمن عدداً كافياً وممثلاً من الأسئلة التي تقيس المفهوم وصلاحيته المحتوى تتأثر بمدى تحديد أبعاد وعناصر المفهوم المراد قياسه، ومن أجل ذلك تم الإستعانة بمجموعة من المحكمين من ذوي الدراية للتعرف على صلاحية محتوى المقياس، وتم الأخذ برأيهم في إجراء التعديلات على عبارات الإستبيان.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة :

تم ادخال البيانات بإستخدام الحاسوب وتمت معالجة البيانات إحصائياً بأستخدام برنامج analysis of moment structure (AMOS25) من ثم المعالجة الإحصائية من خلال الأساليب الإحصائية المستخدمة.

1/ الإحصاء الوصفي :

والذي يهدف إلى إدماج وتلخيص البيانات الرقمية بعد تحويلها من مجرد كم من الأرقام إلى شكل أو صورة أخرى يمكن فهمها وإستيعابها بمجرد النظر إليها وأغلب الأساليب المستخدمة مقياس النزعة المركزية، ومقياس التشتت ومقياس الارتباط والانحدار ويتوقف أستخدم أيمنها على نوعية البيانات ومستوى القياس سواء أكان إسمياً أو وصفيّاً أو ترتيبياً، أو فنوياً أو نسبة.

وأستخدمت في هذه الدراسة (التكرارات الفتوية، الوسط الحسابي، الإنحراف المعياري) وذلك لمعرفة تكرارات بنود الدراسة، وصف الحقائق الديمغرافية لعينة الدراسة.

2/ الإحصاءات الإستنتاجية :

تم أستخدم بعض الإحصاءات الإستنتاجية مثل إرتباط بيرسون وذلك لمعرفة العلاقة بين متغيرات الدراسة وكذلك تم أستخدم تحليل الإنحدار وذلك لمعرفة مقدار التأثير الذي يحدثه المتغير المستقل على التابع وتحليل المسار.

3/ إختبارات أخرى :

تم أستخدم معامل ألفا كرونباخ لاختبار جودة المقياس وهو من أكثر الإختبارات شيوعاً لقياس التناسق بين مكونات المقياس، كما تم أستخدم التحليل العاملي وهو تحليل متعدد المتغيرات ويؤكد أبعاد المفهوم والعوامل المناسبة لكل بعد، فالتحليل العاملي يحدد ما إذا كانت أبعاد المفهوم قد تم قياسها بواسطة أسئلة الإستقصاء أم لا.

خاتمة الفصل:

قد تناول هذا الفصل نظرية الدراسة، نموذج الدراسة، وفرضيات الدراسة، ومنهج الدراسة، طبيعة الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، ومصادر الحصول على البيانات، وقياس المتغيرات حسب ما ورد في الدراسات السابقة، وأخيراً الأساليب والطرق الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

الفصل الرابع

تحليل البيانات الدراسة ونتائج الدراسة

المبحث الأول : عرض وتحليل البيانات

المقدمة :

يهدف هذا الفصل لستعراض الإجراءات الأولية قبل تحليل البيانات (تنظيف البيانات)، ومعدل استجابة أفراد العينة، بالإضافة إلى تحليل البيانات الأساسية في عينة الدراسة، والتحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي، وتحليل الاعتمادية للعثور على الإتساق الداخلي للبيانات، وحساب المتوسطات والانحراف المعياري والإرتباط للمتغيرات، وللكشف عن طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة وإختبار الفرضيات التي تم تطويرها في المراحل السابقة من البحث ومن استخدام تحليل المسار في عملية إختبار الفروض.

1-1-5 Cleaning data: تنظيف البيانات :

1. البيانات المفقودة Missing data :

إن فقدان العديد من البيانات أي تركها دون إجابة من قبل المبحوث تولد العديد من المشكلات أي أنها تمثل في بعض الأحيان تحيز المستجيب تجاه السؤال المحدد أو نسيان المستجيب لذلك السؤال والقاعدة العامة في التعامل مع البيانات المفقودة هي أن لا تزيد عن 10% من حجم الأسئلة فإذا زادت عن ذلك يجب التخلص من الاستبيان نهائياً باعتباره غير صالح للتحليل وعليه يتم استخدام طريقة المتوسط للتعامل معها إذا قلت عن الحد المقبول يتم حذفها. ولتأكد من البيانات المفقودة لا تؤثر على نتائج التحليل حيث تم استخدام إختبار (a Little's MCAR) والذي يعمل على التأكد من قيمة مربعات كاي ودرجات الحرية وأيضاً مستوي المعنوية لتأكد من سلامة البيانات فإذا قلت قيمة المعنوية عن 0.05 دل ذلك على تأثير البيانات المفقودة على نتائج التحليل والعكس صحيح، حيث بلغت قيمة (Chi-Square = 3866.767) وقيمة (DF = 4084) وقيمة (Sig. = .993) وهي أكبر من 0.05 مما يدل على أن البيانات المفقودة لا تؤثر على النتائج.

2. الإجابات المتماثلة Unengaged response :

إن إعطاء المستجيب إجابة واحدة لكل فقرات الاستبيان قد يعني ذلك عدم إهتمام المستجيب لتلك الأسئلة وخاصة إذا كانت هنالك أسئلة عكسية في الاستبيان إذا يستحيل إعطاءها نفس الإجابة لذلك يجب أن يكون هنالك تشتت في إجابة المستجيبين أي ألا يكون هنالك تجانس

تمام لتلك الإجابات ويتم التعرف على هذا من خلال إحتساب الإنحراف المعياري للإجابات فإذا كان هنالك إنحراف معياري عالي يعني أن هنالك تشتت في الإجابات والعكس صحيح وعليه لم يتم حذف أي استبيانة يقل إنحرافها المعياري عن 5.

3. مقياس الدراسة :

كما تم قياس درجة الإستجابات المحتملة على الفقرات إلى تدرج خماسي حسب مقياس ليكرت الخماسي (Likart Scale)، في توزيع أوزان إجابات أفراد العينة والذي يتوزع من أعلى وزن له والذي أعطيت له (5) درجات والذي يمثل في حقل الإجابة (أوافق بشدة) إلى أدنى وزن له والذي أعطى له (1) درجة واحدة وتمثل في حقل الإجابة (لأوافق بشدة) وبينهما ثلاثه أوزان. وقد كان الغرض من ذلك هو أتاحة المجال أمام أفراد العينة لإختيار الإجابة الدقيقة حسب تقدير أفراد العينة. كما هو موضح في جدول رقم (3).

جدول (4-1) مقياس درجة الموافقة

الدلالة الإحصائية	النسبة المئوية	الوزن النسبي	درجة الموافقة
درجة موافقة مرتفعة جدا	من 80 % فأكثر	5	أوافق بشدة
درجة موافقة مرتفعة	من 70 إلى أقل من 80 %	4	أوافق
درجة موافقة متوسطة	50 إلى أقل من 70 %	3	محايد
درجة موافقة منخفضة	20 إلى أقل من 50 %	2	لأوافق
درجة موافقة منخفضة جدا	أقل من 20 %	1	لأوافق بشدة

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2019م

وعليه يصبح الوسط الفرضي للدراسة:

الدرجة الكلية للمقياس هي مجموع درجات المفردة على العبارات $(1+2+3+4+5)/$
 $5 = (5/15) = 3$ وهو يمثل الوسط الفرضي للدراسة وعليه إذا زادت متوسط العبارة عن الوسط الفرضي (3) دل ذلك على موافقة أفراد العينة على العبارة.

4. تقييم أداة الدراسة :

وللتأكد من صلاحية أداة الدراسة تم استخدام كل من إختبارات الصدق والثبات وذلك على النحو التالي:

1/ صدق أداة الدراسة :

يقصد بصدق أو صلاحية أداة القياس أنها قدرة الأداء على قياس ما صممت من أجله وبناء على نظرية القياس الصحيح تعنى الصلاحية التامة خلو الأداة من أخطاء القياس سواء كانت عشوائية أو منتظمة، وقد إعتمدت الدراسة في قياس صدق أداة الدراسة على كل من:

(1) اختبار صدق محتوى المقياس :

بعد أن تم الإنتهاء من إعداد الصيغة الأولية لمقاييس الدراسة وحتى يتم التحقق من صدق محتوى أداة الدراسة والتأكد من أنها تخدم أهداف الدراسة تم عرضها على مجموعة من المحكمين المختصين بلغ عددهم (4) من المحكمين في مجال الإدارة كما هو موضح في الملحق (1)، وقد طلب من المحكمين إبداء آرائهم حول أداة الدراسة ومدى صلاحية الفقرات وشموليتها وتنوع محتواها وتقويم مستوى الصياغة اللغوية أو أية ملاحظات يرونها مناسبة. وبعد أن تم استرجاع الاستبيان من جميع الخبراء تم تحليل إستجاباتهم والأخذ بملاحظاتهم وإجراء التعديلات التي أقرحت عليه، مثل تعديل محتوى بعض الفقرات، وتعديل بعض الفقرات لتصبح أكثر ملائمة، وحذف بعض الفقرات وتصحيح أخطاء الصياغة اللغوية وقد أعتبر الباحث الأخذ بملاحظات المحكمين وإجراء التعديلات المشار إليها بمثابة الصدق الظاهري وصدق المحتوى للأداة وبالتالي فإن الأداة أصبحت صالحة لقياس ما وضعت له. وبذلك تمّ تصميم الاستبانة في صورتها النهائية (انظر ملحق).

(2) اختبار الثبات :

يقصد بالثبات هو أي أن المقياس يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة. في نفس الظروف والشروط وبالتالي فهو يؤدي إلى الحصول على نفس النتائج أو نتائج متوافقة في كل مرة يتم فيها إعادة القياس، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعنى الإستقرار قي نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها عدة مرات خلال فترات زمنية معينة وبالتالي كلما زادت درجة الثبات وإستقرار الأداة كلما زادت الثقة فيه، وهناك عدة طرق للتحقق من ثبات المقياس منها طريقة التجزئة النصفية وطريقة ألفا كرونباخ، وقد أعتمدت الدراسة لإختبار ثبات أداة الدراسة على معامل ألفا كرونباخ (Cronbach, Alpha)، والذي يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد صحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر.

5. معدل إستجابة العينة :

تم جمع البيانات من الميدان عن طريق الإستبانة الموجه لعينة من قطاع الخدمات الخاص، حيث تم توزيع عدد (325) إستبانة، تمكن الدارس من الحصول على (313) إستبانة من جملة الإستبانات الموزعة ولم تسترد عدد (12) إستبانة بنسبة بلغت (96%) ومن ثم تم عمل تنظيف للبيانات وعليه تم إعداد ملخص لكل عمليات تنظيف البيانات وكذلك معدل الإستجابة كما في الجدول التالي:

الجدول (4-2) تنظيف البيانات ونسبة الاستجابة

البيان	الاستجابة	
1. مجموع الاستبانات الموزعة للمستجيبين	325	
2. مجموع الاستبانات التي تم ارجاعها	313	
3. الاستبانات التي لم تسترد	12	
4. الاستبانات غير الصالحة نسبة لبياناتها المفقودة	0	
5. الاستبانات غير الصالحة نسبة لاجاباتها المتشابه	0	
6. عدد الاستبانات الصالحة للتحليل	313	
7. نسبة الاستجابة	96%	
8. نسبة الاستبانات الصالحة للتحليل	96%	

المصدر: إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (2018)

5-1-2 الخصائص الأساسية لعينة الدراسة

من خلال البيانات العامة التي تم جمعها عن المبحوثين بواسطة القسم الأول من الاستبانة، وباستخدام التكرارات الإحصائية تم تحديد خصائص عينة الدراسة ، وذلك بهدف التعرف على صفات مجتمع المبحوثين من حيث التركيبة العلمية والعملية والإجتماعية، وفيما يلي توزيع عينة الدراسة تبعا" للمتغيرات الشخصية.

الجدول (3-4) الإحصاءات الوصفية للبيانات الديمقراطية والأساسية للمبحوثين

النسبة المئوية	العدد		
64.2	201	ذكر	الجنس
28.8	90	انثي	
93.0	291	Total	
7.0	22	System	Missing
41.9	131	أعزب	الحالة الاجتماعية
37.1	116	متزوج	
2.2	7	اخرى	
81.2	254	Total	
18.8	59	System	Missing
40.6	127	اقل من 30 سنة	العمر
31.9	100	من 30 الي 40	
18.5	58	من 40 الي 50	
6.1	19	أكثر من 50	
97.1	304	Total	
2.9	9	System	
5.8	18	دون الجامعي	المستوى التعليمي
52.7	165	جامعي	
36.4	114	فوق الجامعي	
0.3	1	21	
95.2	298	Total	
4.8	15	System	
34.8	109	اقل من 5 سنة	الخبرة العملية
16.9	53	من 5 الي 10 سنة	
13.7	43	من 10 الي 15	
24.6	77	أكثر من 15 سنة	
90.1	282	Total	
9.9	31	System	Missing

2.9	9	مدير عام	الدرجة الوظيفية
12.8	40	مدير ادارة	
11.5	36	مشرف	
61.7	193	موظف	
6.4	20	اخرى	
95.2	298	Total	
4.8	15	System	Missing
27.5	86	مصارف	نوع النشاط
37.4	117	تأمين	
1.0	3	فنادق	
4.2	13	بريد	
10.2	32	شركات مالية	
14.4	45	اخرى	
94.6	296	Total	
5.4	17	System	Missing
8.3	26	اقل من 5 سنة	عمر النشاط
8.3	26	من 5 الي 10 سنة	
6.4	20	من 10 الي 15 سنة	
64.5	202	اكثر من 15	
87.5	274	Total	
12.5	39	System	Missing
8.9	28	اقل من 50 موظف	حجم النشاط
1.6	5	من 50 الي 100	
3.8	12	من 100 الي 150	
76.7	240	اكثر من 150	
91.1	285	Total	
8.9	28	System	Missing
25.2	79	قطاع خاص محلي	الملكية
9.9	31	قطاع خاص اجنبي	
16.6	52	قطاع خاص محلي + اجنبي	
38.7	121	قطاع خاص + حكومي	
90.4	283	Total	
9.6	30	System	Missing
100.0	313	Total	

جودة القياس :

تعتبر جودة القياس عن صحة ودقة نتائج التحليل وكذلك الوسائل المستخدمة لتقييم جودة نظام القياس المستخدمة في الدراسة (سيكاران، 2003)، حيث أستخدم الدراس التحليل العاملي الإستكشافي والتوكيدي للمتغيرات الدراسة بغرض التأكد من الصحة والصلاحية، وأدناه تفصيل كل على حده.

3-1-5 التحليل العاملي الإستكشافي :

يستخدم هذا النوع في الحالات التي تكون فيها العلاقات بين المتغيرات والعوامل الكامنة غير عروفة وبالتالي فإن التحليل العاملي بهدف إلى إكتشاف العوامل التي تصف إليها المتغيرات ولإختبار الأختلافات بين العبارات التي تقيس كل متغير من متغيرات الدراسة، حيث تقوم عملية التحليل العاملي بتوزيع عبارات الاستبانة على متغيرات معيارية يتم فرضها وتوزع عليها العبارات التي تقيس كل متغير على حسب إنحرافها عن الوسط الحسابي وتكون العلاقة بين المتغيرات داخل العامل الواحد أقوى من العلاقة مع المتغيرات في العوامل الأخرى (زغلول، 2003: 178)، ويؤدي التحليل العاملي إلى تقليل حجم البيانات وتلخيصها والإقلال من المتغيرات العديدة إلى عدد ضئيل من العوامل مستنداً في ذلك إلى معامل الارتباط بين متغير وغيره من المتغيرات الأخرى (سامي، 2009: 43)، حيث تستند غربة متغيرات الدراسة بواسطة التحليل العاملي على عدد من الافتراضات (Hair et al، 2010) كسروط لقبول نتائجها وهي

- 1/ وجود عدد كافي من الارتباطات ذات دلالة إحصائية في مصفوفة الدوران.
- 2/ ألا تقل قيمة (KMO) عن 60% لتتناسب العينة.
- 3/ ألا تقل قيمة إختبار (Bartlett's Test of Sphericity) عن الواحد.
- 4/ أن تكون قيمة الإشتراكات الأولية (Communities) للبنود أكثر من 50%.
- 5/ ألا يقل تشبع العامل عن 50%، مع مراعاة عدم وجود قيم متقاطعة تزيد عن 50% في العوامل الأخرى.
- 6/ ألا تقل قيم الجذور الكامنة (Eigen values) عن الواحد.

5-1-4 التحليل العاملي الإستكشافي لجودة العمل :

تم استخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) في إجراء عملية التحليل العاملي الإستكشافي للنموذج حيث تم إعطاء كل عبارة من العبارات التي استخدمت لقياس كل متغيرات الاستبانة، ويوضح الجدول (4-2) نتائج عملية التحليل العاملي الإستكشافي للدراسة المكون من عدد من العبارات (العدد الكلي للعبارات 27 عبارة).

الجدول (4-4) التحليل العاملي الإستكشافي لجودة العمل (حجم العينة 313)

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.					.933
Bartlett's Test of Sphericity		Approx. Chi-Square			4517.150
		Df			210
		Sig.			.000
1	2	3	4	5	
			.861		العمل_ظروف
			.765		العمل_ظروف
			.649		العمل_ظروف
				.782	الوظيفية_خصائص
				.803	الوظيفية_خصائص
	.865				والمكافآت_الاجور
	.920				والمكافآت_الاجور
	.810				والمكافآت_الاجور
	.779				والمكافآت_الاجور
	.812				والمكافآت_الاجور
		.529			العمل_جماعة
		.818			العمل_جماعة
		.644			العمل_جماعة
		.925			العمل_جماعة
		.843			العمل_جماعة
.683					الاشراف_اسلوب
.813					الاشراف_اسلوب
.815					الاشراف_اسلوب
.971					الاشراف_اسلوب
.876					الاشراف_اسلوب
.854					الاشراف_اسلوب

إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019)

من خلال نتائج التحليل العاملي الإستكشافي، تبين أن قيمة إختبار KMO بلغت (0.933) وفقاً لقاعدة (Kaiser, 1974) والتي تنص على أن الحد الأدنى المقبول لقيمة KMO يجب أن يفوق (0.5) فإنه يتضح بأن القيمة المستخرجة لمعامل إختبار KMO هي أكبر من القيمة المحددة، وبذلك فإن حجم العينة يعتبر كافياً وملائماً للدراسة.

كما أن الحد الأدنى للقيم الذاتية Eigen Value لكل عامل كان مساوياً للقيمة (1) في كل الفقرات المكونة لمقياس لجودة العمل، وعليه فقد أوضحت نتائج مصفوفة التدوير أن لجودة العمل يتم قياسها من خلال خمسة أبعادي (ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفية، الأجور والمكافآت، جماعة العمل وأخير أسلوب الرئيس في الإشراف)، حيث أحتوي بعد ظروف العمل المعنوية علي (ثلاثة عبارات) بينما أشتمل بعد خصائص الوظيفية علي (عبارتين) فيما أحتوي بعد الأجور والمكافآت علي (خمسة عبارات) بينما أشتمل بعد جماعة العمل علي (ستة عبارات) وأخيراً أشتمل بعد أسلوب الرئيس في الإشراف علي (ستة عبارات) كما تم استبعاد باقي العبارات التي يقل تحميلها عن 0.5.

5-1-5 التحليل العاملي الإستكشافي لسلوك المواطنة التنظيمية:

تم إستخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) في إجراء عملية التحليل العاملي الإستكشافي للنموذج حيث تم إعطاء كل عبارة من العبارات التي إستخدمت لقياس كل متغيرات الاستبانة، ويوضح الجدول (4-2) نتائج عملية التحليل العاملي الإستكشافي للدراسة المكون من عدد من العبارات (العدد الكلي للعبارات 16 عبارة).

الجدول (4-5) التحليل العاملي الاستكشافي الأداء الإبداعي (حجم العينة 313)

Kaiser–Meyer–Olkin Measure of Sampling Adequacy.				.909
Bartlett's Test of Sphericity		Approx. Chi-Square		2388.298
		df		105
		Sig.		.000
1	2	3	4	
			.904	الايثار
			.905	الايثار
			.700	الايثار
.813				والكياسة_اللطف
.942				والكياسة_اللطف
.746				والكياسة_اللطف
.802				والكياسة_اللطف
	.731			الحضاري_السلوك
	.935			الحضاري_السلوك
	.795			الحضاري_السلوك
	.770			الحضاري_السلوك
		.727		الرياضية_الروح
		.580		الرياضية_الروح
		.962		الرياضية_الروح
		.646		الرياضية_الروح

من خلال نتائج التحليل العاملي الاستكشافي، تبين أن قيمة اختبار KMO بلغت (0.909) وفقاً لقاعدة (Kaiser, 1974) والتي تنص على أن الحد الأدنى المقبول لقيمة KMO يجب أن يفوق (0.5) فإنه يتضح بأن القيمة المستخرجة لمعامل إختبار KMO هي أكبر من القيمة المحددة، وبذلك فإن حجم العينة يعتبر كافياً وملائماً للدراسة.

كما أن الحد الأدنى للقيم الذاتية Eigen Value لكل عامل كان مساوياً للقيمة (1) في كل الفقرات المكونة لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية، وعليه فقد أوضحت نتائج التحليل أن سلوك المواطنة التنظيمية يتم قياسها عن طريق أربع أبعادهي (الإيثار، اللطف والكرامة، السلوك الحضاري وأخيراً مستوى الروح الرياضية)، من خلال نتائج مصفوفة التدوير، حيث أحتوي بعد الإيثار علي (ثلاثة عبارات) بينما أشتملت بعد اللطف والكرامة علي (أربع عبارات) وأخيراً أحتوي بعد السلوك الحضاري (خمسة عبارات) وأخيراً بعد مستوى الروح الرياضية علي (أربع عبارات) كما تم إستبعاد باقي العبارات التي يقل تحميلها عن 0.5.

5-1-6 التحليل العاملي الإستكشافي الإستغراق الوظيفي :

تم إستخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) في إجراء عملية التحليل العاملي الإستكشافي للنموذج حيث تم إعطاء كل عبارة من العبارات التي إستخدمت لقياس كل متغيرات الاستبانة، ويوضح الجدول (4-2) نتائج عملية التحليل العاملي الإستكشافي للدراسة المكون من عدد من العبارات (العدد الكلي للعبارات 7 عبارة).

الجدول (4-6) التحليل العاملي الإستكشافي الإستغراق الوظيفي (حجم العينة 313)

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.878
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	880.967
	df	15
	Sig.	.000
0.809	الإستغراق - الوظيفي	
0.840	الإستغراق - الوظيفي	
0.836	الإستغراق - الوظيفي	
0.687	الإستغراق - الوظيفي	
0.800	الإستغراق - الوظيفي	
0.777	الإستغراق - الوظيفي	

من خلال نتائج التحليل العاملي الإستكشافي، تبين أن قيمة إختبار KMO بلغت (0.878) وفقاً لقاعدة (Kaiser, 1974) والتي تنص على أن الحد الأدنى المقبول لقيمة KMO يجب أن يفوق

(0.5) فإنه يتضح بأن القيمة المستخرجة لمعامل إختبار KMO هي أكبر من القيمة المحددة، وبذلك فإن حجم العينة يعتبر كافياً وملائماً للدراسة.

كما أن الحد الأدنى للقيم الذاتية Eigen Value لكل عامل كان مساوياً للقيمة (1) في كل الفقرات المكونة لمقياس الإستغراق الوظيفي، وعليه فقد أوضحت نتائج التحليل من خلال نتائج التحليل العاملي الإستكشافي يتضح أن الإستغراق الوظيفي يتم قياسه من خلال بعد واحد فقط هو (الإستغراق الوظيفي) كما تم إستبعاد باقي العبارات التي يقل تحميلها عن 0.5.

5-1-7 التحليل العاملي التوكيدي: Confirmatory Factor Analysis :

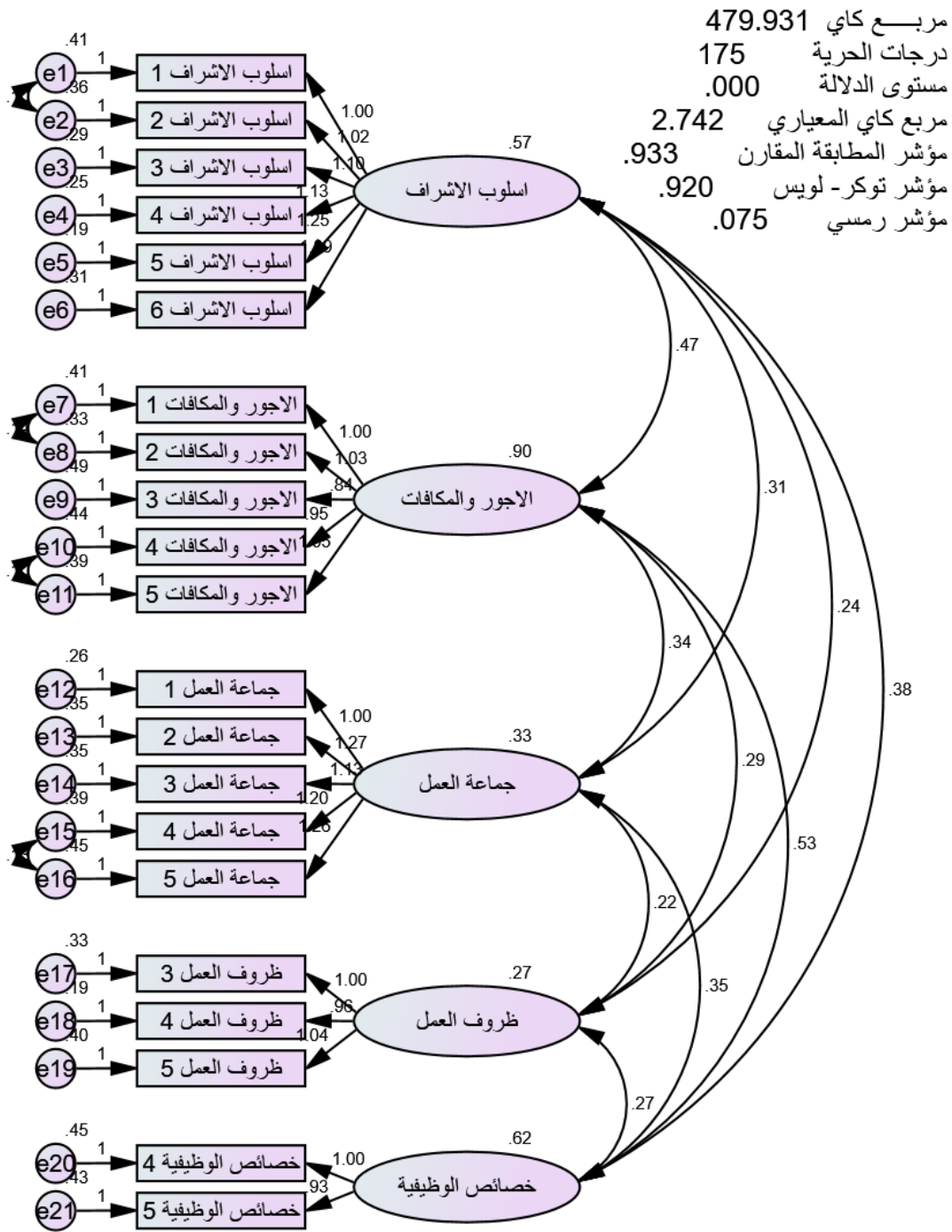
يستخدم هذا النوع لأجل إختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي في تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال. تم إستخدام المصفوفة التي تتضمن هذه الإرتباطات الجزئية في إختبار النموذج وذلك بإستخدام برنامج (AMOS 25) analysis of moment structure.

لإجراء التحليل العاملي التوكيدي، من المفترض الأخذ بنظر الإعتبار الإعتبارات الآتي (Kline, 2011) :

- تحديد الأنموذج البنائي والمتضمن المتغيرات غير المقاسة والمتغيرات المقاسة.
- التحقق من جودة المطابقة للأنموذج المفترض للحكم على صدق عباراته.
- قبول الأوزان الإنحدارية المعيارية والتي تعرف بمعاملات الصدق أو التشبع التي لا تقلعنها (0.50)

5-1-8 التحليل العاملي التوكيدي لجودة حياة العمل :

تم إستخدام حزمة برنامج التحليل الإحصائي (AMOS) في إجراء عملية التحليل العاملي التوكيدي للنموذج يستخدم هذا النوع لأجل إختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي كذلك في تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال.



الشكل (1-4) يوضح التحليل العاملي التوكيدي لجودة حياة العمل

مؤشرات جودة النموذج:

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التباين للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة

الجدول (4-7) مؤشرات جودة المطابقة لجودة حياة العمل

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	479.931	--	--
DF	175	--	--
CMIN/DF	2.742	Between 1 and 3	Excellent
CFI	0.933	>0.95	Acceptable
SRMR	0.047	<0.08	Excellent
RMSEA	0.075	<0.06	Acceptable
PClose	0.000	>0.05	Terrible

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتضح أن قيمة (مؤشرات جودة المطابقة) لجودة حياة العمل تحقق شروط المطابقة التي حددها (G. jikish,2016)

تحليل الاعتمادية والصلاحية لجودة حياة العمل :

يستخدم تحليل الإتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من (0 إلى 1)، تم احتساب قيمة (ألفا كرونباخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي وإستناداً على أقترح (Hair et al, 2010) أن قيمة ألفا كرونباخ يجب أن تكون أكثر من 0.70 عن طريق (CR) الموثوقية المركبة وكذلك إحتساب كل من (AVE,MSV, MaxR(H)) للتأكد من صلاحية النموذج.

الجدول (4-8) ألفا بعد التحليل العاملي التوكيدي لجودة حياة العمل:

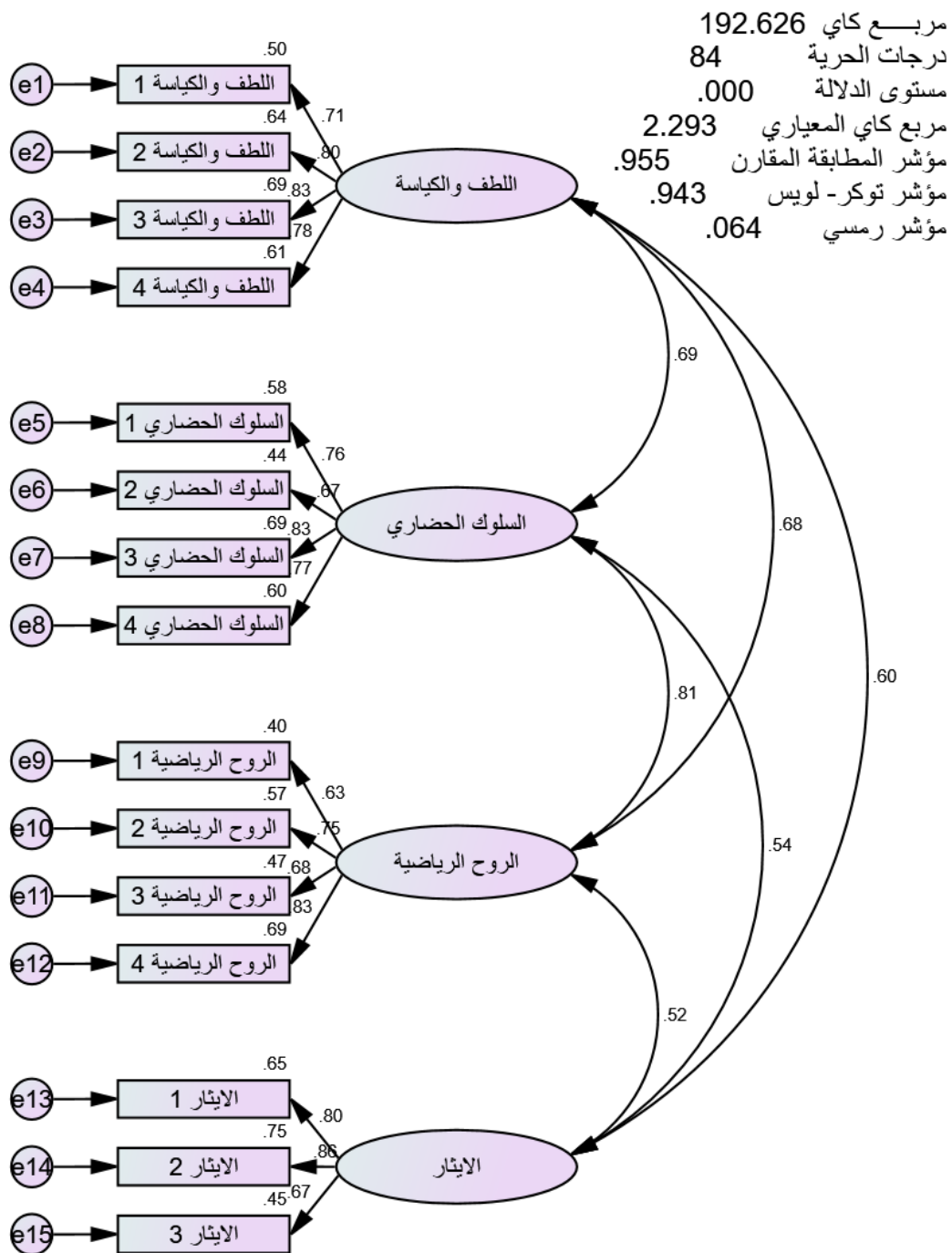
					MaxR (H)	MSV	AVE	CR	
				0.833	0.938	0.509	0.694	0.931	أسلوب الإشراف
			0.821	0.657***	0.916	0.502	0.674	0.912	الأجور والمكافآت
		0.746	0.626***	0.713***	0.863	0.607	0.556	0.862	جماعة العمل
	0.691	0.747***	0.597***	0.623***	0.739	0.558	0.478	0.732	ظروف العمل
0.754	0.667***	0.779***	0.708***	0.632***	0.725	0.607	0.568	0.725	خصائص الوظيفية

Significance of Correlations:† p < 0.100 * p < 0.050 ** p < 0.010 *** p < 0.00

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتضح أن قيمة (CR) لكافة المتغيرات أكبر من الشرط الذي حدده (Hair et 2010) أي أن قيمة ألفا كرونباخ يجب أن تكون أكثر من 0.70. في حين أن قيمة متوسط نسبة التباين المفسر لكافة الأبعاد تزيد عن الحد المقبول 0.5.

9-1-5 التحليل العاملي التوكيدي لسلوك المواطنة التنظيمية :

تم استخدام حزمة برنامج التحليل الإحصائي (AMOS) في إجراء عملية التحليل العاملي التوكيدي للنموذج يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي كذلك في تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال.



الشكل (2-4) يوضح التحليل العاملي التوكيدي لسلوك المواطنة التنظيمية

مؤشرات جودة النموذج :

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التغيرات للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة

الجدول (4-9) مؤشرات جودة المطابقة لسلوك المواطنة التنظيمية

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	192.626	--	--
DF	84	--	--
CMIN/DF	2.293	Between 1 and 3	Excellent
CFI	0.955	>0.95	Excellent
SRMR	0.046	<0.08	Excellent
RMSEA	0.064	<0.06	Acceptable
PClose	0.025	>0.05	Acceptable

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتضح أن قيمة (مؤشرات جودة المطابقة) لسلوك المواطنة

التنظيمية تحقق شروط المطابقة التي حددها (G. jikish,2016)

تحليل الاعتمادية والصلاحية لسلوك المواطنة التنظيمية:

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من (0 إلى 1)، تم احتساب قيمة (ألفا كرونباخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي وإستناداً على إقتراح (Hair et al, 2010) أقترح أن قيمة ألفا كرونباخ يجب أن تكون أكثر من 0.70 عن طريق (CR) الموثوقية المركبة وكذلك احتساب كل من ((AVE,MSV, MaxR(H)) للتأكد من صلاحية النموذج.

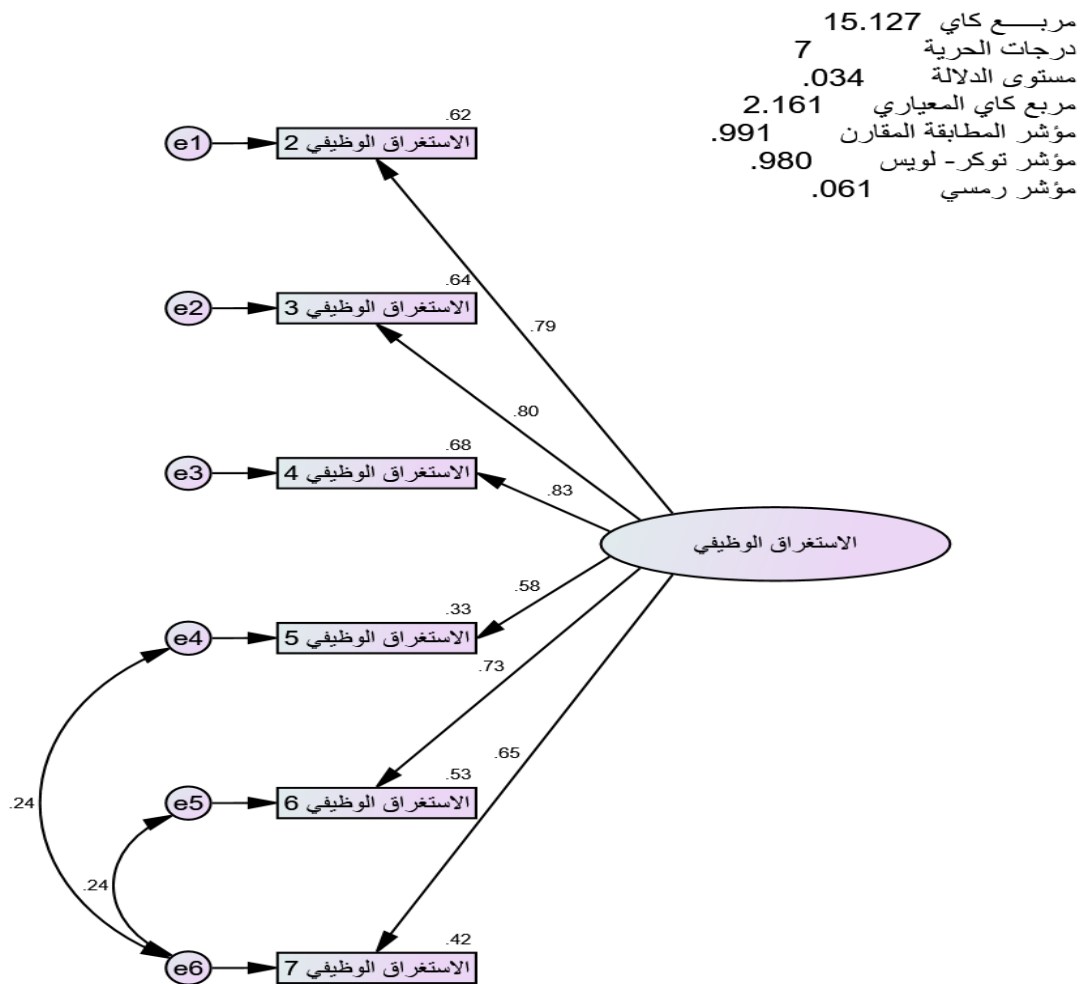
الجدول (4-10) ألفا بعد التحليل العاملي التوكيدي لسلوك المواطنة التنظيمية:

الايثار	الروح الرياضية	السلوك الحضاري	اللطف والكماسة	MaxR (H)	MSV	AVE	CR	
			0.78	0.868	0.478	0.609	0.861	اللطف والكماسة
		0.76	0.691***	0.855	0.649	0.578	0.845	السلوك الحضاري
	0.729	0.806***	0.684***	0.836	0.649	0.531	0.818	الروح الرياضية
0.783	0.519***	0.536***	0.597***	0.848	0.357	0.613	0.825	الإيثار

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتضح أن قيمة (CR) لكافة المتغيرات أكبر من الشرط الذي حدده (Hair et 2010) وهي أن قيمة ألفا كرونباخ تكون أكبر من 0.70. في حين أن قيمة متوسط نسبة التباين المفسر تزيد عن الحد المقبول 0.5.

5-1-10 التحليل العاملي التوكيدي للإستغراق الوظيفي:

تم استخدام حزمة برنامج التحليل الإحصائي (AMOS) في إجراء عملية التحليل العاملي التوكيدي للنموذج يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي كذلك في تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال.



الشكل (4-3) التحليل العاملي التوكيدي للإستغراق الوظيفي

مؤشرات جودة النموذج :

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التباين للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة

الجدول (4-11) مؤشرات جودة المطابقة للاستغراق الوظيفي

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	15.127	--	--
DF	7	--	--
CMIN/DF	2.161	Between 1 and 3	Excellent
CFI	0.991	>0.95	Excellent
SRMR	0.025	<0.08	Excellent
RMSEA	0.061	<0.06	Acceptable
PClose	0.287	>0.05	Excellent

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتضح أن قيمة (مؤشرات جودة المطابقة) للاستغراق الوظيفي تحقق شروط المطابقة التي حددها (G. jikish,2016)

تحليل الاعتمادية والصلاحية للاستغراق الوظيفي :

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من (0 إلى 1)، تم احتساب قيمة (ألفا كرونباخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي واستناداً على اقتراح (Hair et al, 2010) اقترح أن قيمة ألفا كرونباخ يجب أن تكون أكثر من 0.70 عن طريق (CR) الموثوقية المركبة وكذلك احتساب كل من ((AVE,MSV, MaxR(H)) للتأكد من صلاحية النموذج.

الجدول (4-12) الفا بعد التحليل العاملي التوكيدي للإستغراق الوظيفي

الاستغراق الوظيفي	CR	AVE	MaxR(H)	الاستغراق الوظيفي
0.734	0.888	0.539	0.873	الاستغراق الوظيفي

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتضح أن قيمة (CR) للاستغراق الوظيفي أكبر من الشرط الذي حدده (Hair et 2010) أن قيمة ألفا كرونباخ يجب أن تكون أكثر من 0.70. في حين أن قيمة متوسط نسبة التباين المفسر اعلي من الحد المقبول 0.5

5-1-11 تحليل الارتباط (Person Correlation):

تم استخدام تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة بهدف التعرف على العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، والمعدل، فكلما كانت درجة الارتباط قريبة من الواحد الصحيح فإن ذلك يعني أن الارتباط قوياً بين المتغيرين وكلما قلت درجة الارتباط عن الواحد الصحيح كلما ضعفت العلاقة بين المتغيرين وقد تكون العلاقة طردية أو عكسية، وبشكل عام تعتبر العلاقة ضعيفة إذا كانت قيمة معامل الارتباط اقل من (0.30) ويمكن اعتبارها متوسطة اذا تراوحت قيمة معامل الارتباط بين (0.30 – 0.70) اما اذا كانت قيمة الارتباط أكثر من (0.70) تعتبر العلاقة قوية بين المتغيرين.

الجدول (4-12) العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

Estimate			
.655	الاجور_والمكافآت	<-->	اسلوب_الاشراف
.714	جماعة_العمل	<-->	اسلوب_الاشراف
.618	ظروف_العمل	<-->	اسلوب_الاشراف
.628	خصائص_الوظيفية	<-->	اسلوب_الاشراف
.624	جماعة_العمل	<-->	الاجور_والمكافآت
.595	ظروف_العمل	<-->	الاجور_والمكافآت
.706	خصائص_الوظيفية	<-->	الاجور_والمكافآت
.747	ظروف_العمل	<-->	جماعة_العمل
.780	خصائص_الوظيفية	<-->	جماعة_العمل
.663	خصائص_الوظيفية	<-->	ظروف_العمل
.689	السلوك_الحضاري	<-->	اللفظ_والكياسة

Estimate			
.683	الروح_الرياضية	<-->	اللفظ_والكياسة
.602	الاثير	<-->	اللفظ_والكياسة
.807	الروح_الرياضية	<-->	السلوك_الحضاري
.541	الاثير	<-->	السلوك_الحضاري
.526	الاثير	<-->	الروح_الرياضية
.317	اللفظ_والكياسة	<-->	اسلوب_الاشراف
.497	السلوك_الحضاري	<-->	أسلوب_الاشراف
.519	الروح_الرياضية	<-->	أسلوب_الاشراف
.407	الاثير	<-->	أسلوب_الاشراف
.616	الإستغراق_الوظيفي	<-->	اسلوب_الاشراف
.218	اللفظ_والكياسة	<-->	الأجور_والمكافآت
.504	السلوك_الحضاري	<-->	الأجور_والمكافآت
.450	الروح_الرياضية	<-->	الأجور_والمكافآت
.327	الإثير	<-->	الأجور_والمكافآت
.558	الإستغراق_الوظيفي	<-->	الأجور_والمكافآت
.489	اللفظ_والكياسة	<-->	جماعة_العمل
.678	السلوك_الحضاري	<-->	جماعة_العمل
.617	الروح_الرياضية	<-->	جماعة_العمل
.594	الإثير	<-->	جماعة_العمل
.612	الإستغراق_الوظيفي	<-->	جماعة_العمل
.575	اللفظ_والكياسة	<-->	ظروف_العمل
.579	السلوك_الحضاري	<-->	ظروف_العمل
.554	الروح_الرياضية	<-->	ظروف_العمل
.683	الإثير	<-->	ظروف_العمل
.612	الإستغراق_الوظيفي	<-->	ظروف_العمل
.445	اللفظ_والكياسة	<-->	خصائص_الوظيفية
.588	السلوك_الحضاري	<-->	خصائص_الوظيفية
.568	الروح_الرياضية	<-->	خصائص_الوظيفية
.607	الإثير	<-->	خصائص_الوظيفية
.681	الإستغراق_الوظيفي	<-->	خصائص_الوظيفية

Estimate			
.519	الإستغراق_الوظيفي	<-->	اللفظ_والكياسة
.661	الإستغراق_الوظيفي	<-->	السلوك_الحضاري
.563	الإستغراق_الوظيفي	<-->	الروح_الرياضية
.414	الإستغراق_الوظيفي	<-->	الايثار

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتضح أن أعلى قيمة ارتباط بين الروح الرياضية والسلوك الحضاري حيث بلغت (0.807) وهي تعتبر قيمة مرتفعة لأنها أكبر من 0.7 أي ارتباط قوي موجب، إلا أن هذه القيمة تقل عن (0.85) والتي تؤكد على عدم وجود ارتباط خطي مزدوج. وأيضاً أن هذين.

في حين أن أقل قيمة ارتباط كانت بين الأجور والمكافآت واللفظ والكياسة حيث بلغت (0.218) حيث تعتبر قيمة ارتباط منخفضة لأنها أقل من 0.3.

إختبارات التوزيع الطبيعي:

قبل البدء في تطبيق تحليل الإنحدار لإختبار فرضيات الدراسة، قامت الباحثة بإجراء بعض الإختبارات وذلك من أجل ضمان ملاءمة البيانات لافتراضات تحليل الإنحدار، إذ تم التأكد من عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة Multicollinearity، باستخدام معامل تضخم التباين (VIF) Variance Inflation Factor مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين (10).

الجدول (4-13) اختبارات التوزيع الطبيعي

المتغيرات	الابعاد	VIF (Variance Inflation Factor)
المتغير المستقل	ظروف العمل المعنوية	2.542
	خصائص الوظيفية	1.411
	الأجور والمكافآت	1.639
	جماعة العمل	2.348
	أسلوب الرئيس في الاشراف	1.458

يتضح من النتائج الواردة في الجدول عدم وجود تداخل خطي متعدد Multicollinearity بين المتغيرات المستقلة، وإن ما يؤكد ذلك قيم معيار اختبار معامل تضخم التباين (VIF) حيث أن كافة القيم تقل عن (10).

كما تم إجراء اختبار Kolmogorov Smirnov Test وذلك للتحقق من توفر التوزيع الطبيعي في البيانات.

الجدول (4-14) التحقق من توفر التوزيع الطبيعي في البيانات

المتغير	Kolmogorov Smirnov Test	Sig	النتيجة
ظروف العمل المعنوية	.237	.735	يتبع التوزيع الطبيعي
خصائص الوظيفة	.211	.769	يتبع التوزيع الطبيعي
الأجور والمكافآت	.207	.792	يتبع التوزيع الطبيعي
جماعة العمل	.213	.777	يتبع التوزيع الطبيعي
أسلوب الرئيس في الاشراف	.198	.822	يتبع التوزيع الطبيعي
الإيثار	.268	.782	يتبع التوزيع الطبيعي
اللفظ والكياسة	.235	.767	يتبع التوزيع الطبيعي
السلوك الحضاري	.200	.333	يتبع التوزيع الطبيعي
مستوي الروح المعنوية	.457	.124	يتبع التوزيع الطبيعي

* يكون التوزيع طبيعياً عندما يكون مستوى الدلالة ($\alpha > 0.05$)

وبالنظر إلى الجدول أعلاه وعند مستوى دلالة ($\alpha > 0.05$) فإنه يتبين أن توزيع المتغيرات بكافة أبعادها كانت طبيعية. حيث كانت نسب التوزيع الطبيعي لكل الإجابات أكبر من (0.05) المستوى المعتمد في المعالجة الإحصائية لهذه الدراسة، (Sekar and Bougie, 2016). وتأسيساً على ما تقدم وبعد التأكد من عدم وجود تداخل خطي بين المتغيرات المستقلة، والتأكد من التوزيع الطبيعي للمتغير التابع فقد أصبح بالإمكان اختبار فرضيات الدراسة.

المبحث الثاني

اختبار الفرضيات

5-2-1 نمذجة المعادلة البنائية [SEM] Structural Equation Modeling

أعتمد الباحث في عملية التحليل الإحصائي للبيانات على أسلوب نمذجة المعادلة البنائية وهو نمط مفترض للعلاقات الخطية المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة والمشاهدة، وبمعنى أوسع تمثل نماذج المعادلة البنائية ترجمات لسلسلة من علاقات السبب والنتيجة المفترضة بين مجموعة من المتغيرات. وبالتحديد استخدام أسلوب تحليل المسار، لما يتمتع به هذا الأسلوب متعددة مزايا، تتناسب مع طبيعة الدراسة في هذا البحث، وفيما يلي عرض مختصر لهذا الأسلوب ومبررات استخدامه:

تحليل المسار Path Analysis

وهو أحد أساليب نمذجة المعادلة البنائية، والتي تعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة، ومتغيرة أو أكثر من المتغيرات التابعة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة بهدف تحديد أهم المؤشرات أو العوامل التي يكون لها تأثير على المتغير أو المتغيرات التابعة، حيث أن نمذجة المعادلة البنائية تجمع بين أسلوب تحليل الانحدار المتعدد والتحليل العاملي (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell, 1996)

ويستخدم تحليل المسار فيما يمثالا لأغراض التي يستخدم فيها تحليل الانحدار المتعدد، حيث أن تحليل المسار يعتبر امتداداً لتحليل الانحدار المتعدد، ولكن تحليل المسار، أكثر فعالية حيث أنه يضع في الحسبان نمذجة التفاعلات بين المتغيرات، The Modeling of Interactions وعدم الخطية Nonlinearities وأخطاء القياس، والارتباط الخطي المزدوج Multicollinearity بين المتغيرات المستقلة (Jeonghoon)، 2002.

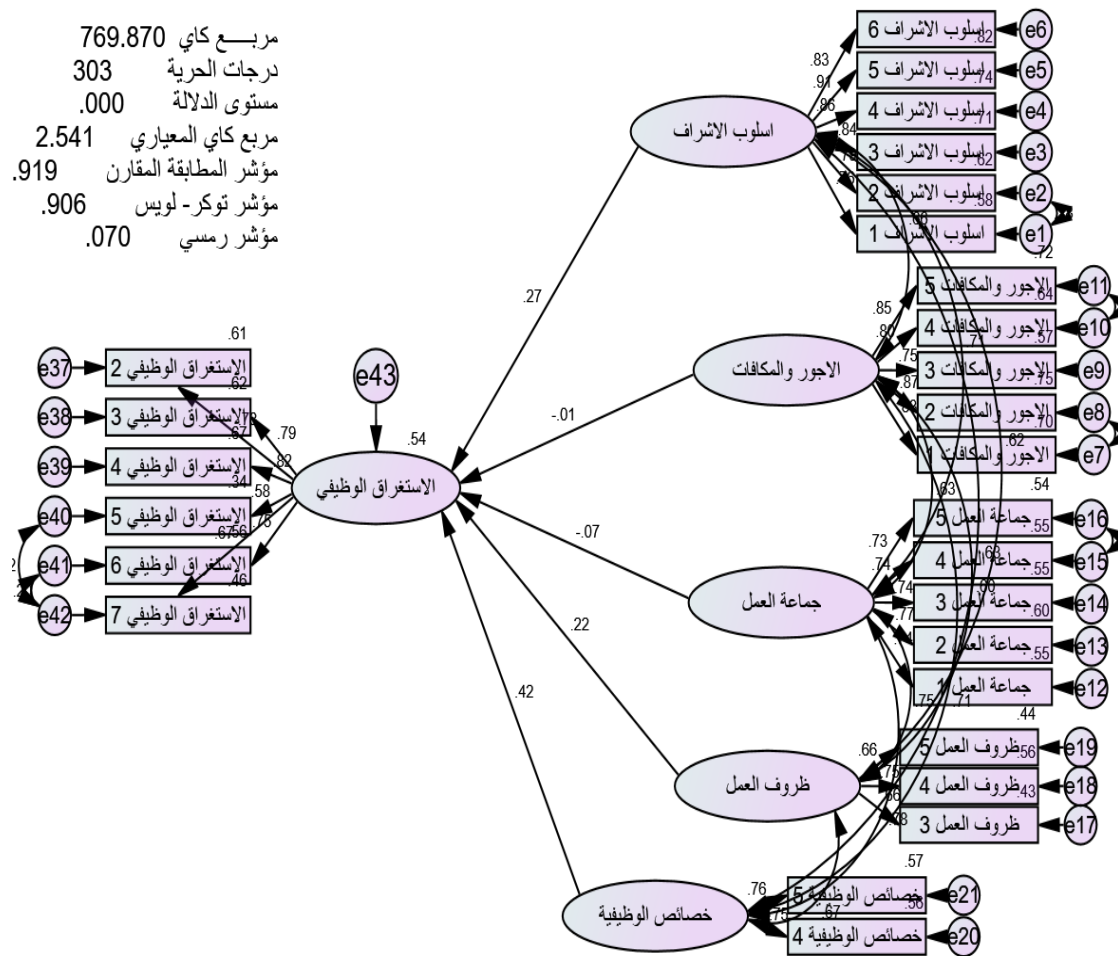
كما يختلف تحليل المسار عن تحليل الانحدار المتعدد فيما يلي

1. أنه نموذج لإختبار علاقات معينة، بين مجموعة متغيرات، وليس للكشف عن العلاقات السببية، بين هذه المتغيرات.

2. يفترض العلاقات الخطية البسيطة بين كل زوج من المتغيرات.

3. أن المتغير التابع يمكن أن يتحول إلى متغير مستقل بالنسبة لمتغير تابع آخر.
4. يمكن أن يكون في النموذج متغيرات وسيطة بالإضافة إلى المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة
5. تسهيل علاقات التأثير بين المتغيرات بغض النظر عن كونها متغيرات تابعة أو متغيرات مستقلة، والتي تمثل بسهم ثنائي الاتجاه في الشكل البياني للنموذج.
6. يعد نموذج تحليل المسار وسيلة، لتلخيص ظاهرة معينة ووضعها في شكل نموذج مترابط، لتفسير العلاقات بين متغيرات هذه الظاهرة، مما يتطلب من الباحث، تفسير السببية، واتصال المتغيرات ببعضها البعض والتي تسمى بالمسارات.
7. معاملات المسارات في النموذج تكون معيارية.

الفرضية الأولى: العلاقة بين جودة حياة العمل والإستغراق الوظيفي



الشكل (4-4) العلاقة بين جودة حياة العمل والإستغراق الوظيفي

مؤشرات جودة النموذج:

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التباين للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة لإختبار الفرضية.

الجدول (4-15) مؤشرات جودة النموذج جودة حياة العمل والإستغراق الوظيفي

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	769.870	--	--
DF	303	--	--
CMIN/DF	2.541	Between 1 and 3	Excellent
CFI	0.919	>0.95	Acceptable
SRMR	0.051	<0.08	Excellent
RMSEA	0.070	<0.06	Acceptable
PClose	0.000	>0.05	Terrible

وللحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول (4-16) قيم تحليل المسار من جودة حياة العمل الي الإستغراق الوظيفي

النتيجة	P	C.R.	S.E.	Estimate			
قبول الفرضية	.002	3.131	.094	.293	أسلوب_الاشراف	<---	الإستغراق_الوظيفي
رفض الفرضية	.955	-.056	.079	-.004	لأجور_والمكافآت	<---	الإستغراق_الوظيفي
رفض الفرضية	.604	-.518	.199	-.103	جماعة_العمل	<---	الإستغراق_الوظيفي
قبول الفرضية	.047	1.990	.178	.354	ظروف_العمل	<---	الإستغراق_الوظيفي
قبول الفرضية	.004	2.905	.154	.446	خصائص_الوظيفية	<---	الإستغراق_الوظيفي

من الجدول أعلاه يتضح أن قيمة المسار من أسلوب الاشراف الي الإستغراق الوظيفي بلغت 293. وهي تعادل 3.131 كقيمة حرجة وهي أقل من مستوي الدلالة 0.05 حيث تساوي 0.002. في حين أن قيمة المسار من ظروف العمل الي الإستغراق الوظيفي بلغت 354. وهي تعادل 1.990 كقيمة حرجة وهي أقل من مستوي الدلالة 0.05 حيث تساوي 0.047. وأيضا قيمة المسار من خصائص الوظيفية الي الإستغراق الوظيفي بلغت 446. وهي تعادل 2.905 كقيمة حرجة وهي أقل من مستوي الدلالة 0.05 حيث تساوي 0.004.

في حين أن باقي المسارات غير دالة إحصائية عند مستوي معنوية 0.05.

مؤشرات جودة النموذج :

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التغاير للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة لاختبار الفرضية.

وللحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول (4-17) ملخص دعم الفروض

مستوي القبول	الفروض
قبول جزئي	العلاقة بين جودة حياة العمل والإستغراق الوظيفي
دعمت	هنالك علاقة إيجابية بين أسلوب الاشراف والإستغراق الوظيفي
لم تدعم	هنالك علاقة إيجابية بين الأجور والمكافآت والإستغراق الوظيفي
لم تدعم	هنالك علاقة إيجابية بين جماعة العمل والإستغراق الوظيفي
دعمت	هنالك علاقة إيجابية بين ظروف العمل والإستغراق الوظيفي
دعمت	هنالك علاقة إيجابية بين خصائص الوظيفية والإستغراق الوظيفي
دعم جزئي	العلاقة بين جودة حياة العمل الي سلوك المواطنة التنظيمية
لم تدعم	هنالك علاقة إيجابية بين أسلوب الاشراف واللفظ والكياسة
دعمت	هنالك علاقة إيجابية بين الأجور والمكافآت واللفظ والكياسة
لم تدعم	هنالك علاقة إيجابية بين جماعة العمل واللفظ والكياسة
دعمت	هنالك علاقة إيجابية بين ظروف العمل واللفظ والكياسة
لم تدعم	هنالك علاقة إيجابية بين خصائص الوظيفية واللفظ والكياسة
لم تدعم	هنالك علاقة إيجابية بين أسلوب الاشراف والسلوك الحضاري
لم تدعم	هنالك علاقة إيجابية بين الأجور والمكافآت والسلوك الحضاري
دعمت	هنالك علاقة إيجابية بين جماعة العمل والسلوك الحضاري
لم تدعم	هنالك علاقة إيجابية بين ظروف العمل والسلوك الحضاري
لم تدعم	هنالك علاقة إيجابية بين خصائص الوظيفية والسلوك الحضاري
لم تدعم	هنالك علاقة إيجابية بين أسلوب الاشراف والروح الرياضية
لم تدعم	هنالك علاقة إيجابية بين الأجور والمكافآت والروح الرياضية
دعمت	هنالك علاقة إيجابية بين جماعة العمل والروح الرياضية
لم تدعم	هنالك علاقة إيجابية بين ظروف العمل والروح الرياضية
لم تدعم	هنالك علاقة إيجابية بين خصائص الوظيفية والروح الرياضية
لم تدعم	هنالك علاقة إيجابية بين أسلوب الاشراف والإيثار
دعمت	هنالك علاقة إيجابية بين الأجور والمكافآت والإيثار
لم تدعم	هنالك علاقة إيجابية بين جماعة العمل والإيثار
دعمت	هنالك علاقة إيجابية بين ظروف العمل والإيثار
دعمت	هنالك علاقة إيجابية بين خصائص الوظيفية والإيثار
	العلاقة بين جودة حياة العمل والإستغراق الوظيفي
لم تدعم	هنالك علاقة إيجابية بين اللفظ والكياسة والإستغراق الوظيفي
دعمت	هنالك علاقة إيجابية بين السلوك الحضاري والإستغراق الوظيفي
لم تدعم	هنالك علاقة إيجابية بين الروح الرياضية والإستغراق الوظيفي
لم تدعم	هنالك علاقة إيجابية بين الإيثار والإستغراق الوظيفي

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

مقدمة :

يحتوي هذا الفصل على ملخص عامل عرض أهم النتائج المستخلصة من هذه الدراسة ثم مناقشة هذه النتائج مع نتائج الدراسات السابقة من حيث الاختلاف والإتفاق، يليه تأثيرات الدراسة النظرية والتطبيقية، كما سيتم تحديد بعض أوجه القصور في هذه الدراسة ، بالإضافة إلى عرض جملة من التوصيات ومجموعة من المقترحات لبحوث مستقبلية، ثم يختم بملخص الدراسة.

ملخص النتائج:

أسلوب الاشراف يؤثر إيجابياً على الإستغراق الوظيفي
الأجور والمكافآت لا تؤثر إيجابياً على الإستغراق الوظيفي
جماعة العمل لا تؤثر إيجابيا على الإستغراق الوظيفي
ظروف العمل تؤثر إيجابيا على الإستغراق الوظيفي
خصائص الوظيفية تؤثر إيجابياً على الإستغراق الوظيفي
أسلوب الاشراف لا يؤثر إيجابياً على اللطف والکیاسة
الأجور والمكافآت تؤثر إيجابياً على اللطف والکیاسة
ظروف العمل لا تؤثر إيجابياً على اللطف والکیاسة
جماعة العمل لا تؤثر إيجابياً على اللطف والکیاسة
خصائص الوظيفية لا تؤثر إيجابياً على اللطف والکیاسة
أسلوب الاشراف لا يؤثر إيجابياً على السلوك الحضاري
الأجور والمكافآت لا تؤثر إيجابياً على السلوك الحضاري
جماعة العمل يؤثر إيجابياً على السلوك الحضاري
ظروف العمل لا يؤثر إيجابياً على السلوك الحضاري
خصائص الوظيفة لا تؤثر إيجابياً على السلوك الحضاري
أسلوب الاشراف لا يؤثر إيجابياً على الروح الرياضية
الأجور والمكافآت لا تؤثر إيجابياً على الروح الرياضية
جماعة العمل تؤثر إيجابياً على الروح الرياضية
ظروف العمل لا تؤثر إيجابياً على الروح الرياضية

خصائص الوظيفية لا تؤثر إيجابياً على الروح الرياضية
أسلوب الاشراف لا يؤثر إيجابياً على الإيثار
الأجور والمكافآت تؤثر إيجابياً على الإيثار
جماعة العمل لا يؤثر إيجابياً على الإيثار
ظروف العمل تؤثر إيجابياً على الإيثار
خصائص الوظيفة تؤثر إيجابياً على الإيثار
الإيثار لا يؤثر إيجابياً على الإستغراق الوظيفي.
اللطف والكماسة لا يؤثر إيجابياً على الإستغراق الوظيفي.
السلوك الحضاري يؤثر إيجابياً على الإستغراق الوظيفي.
مستوى الروح الرياضية لا يؤثر إيجابياً على الإستغراق الوظيفي.

مناقشة النتائج:

يحتوي هذا الجزء على مناقشة النتائج بناءً على فرضيات الدراسة وذلك على النحو التالي:

1. العلاقة بين جودة حياة العمل والإستغراق الوظيفي:

أشارت نتائج الدراسة إلى أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل والإستغراق الوظيفي من خلال التحليل لمتغيرات جودة حياة العمل (أسلوب الاشراف ، الأجور ، المكافآت ، جماعة العمل ، ظروف العمل وخصائص الوظيفة) مع الإستغراق ولكن هذه العلاقة دعمت جزئياً حيث أن تشير نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين أسلوب الاشراف والإستغراق الوظيفي، وأيضاً أشارت إلى وجود علاقة إيجابية بين ظروف العمل والإستغراق الوظيفي، أما بقية الفرضيات فلم تدعم. وأتفقت هذه النتائج مع نتائج الدراسات السابقة التي أظهرت أن هناك علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية والإستغراق الوظيفي. أتفقت هذه النتيجة مع دراسة (المغربي، 2010 م) التي توصلت إلى أن هنالك علاقة بين جودة الحياة الوظيفية والإستغراق الوظيفي، كما أتفقت أيضاً مع دراسة (ماضي، 2014م) التي توصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي. أتفقت أيضاً مع دراسة (جلاب وآخرون، 2012م) التي توصلت إلى وجود علاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وتعزيز الانغماس الوظيفي وجاءت دراسة (ابوسمعان 2015) التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين محددات العدالة التنظيمية وسلوك

المواطنة التنظيمية وتتفق مع دراسة (الحسني، 2013 م) وتوصلت إلى وجود ارتباط وأثر لمراس المال النفسي على الإستغراق الوظيفي وإتفقت مع دراسة (التلواني وآخرون 2014) والتي أظهرت وجود علاقة طردية بين القيم التنظيمية والإنغماس الوظيفي. وأشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود علاقة بين (الأجور والمكافآت وجماعة العمل) والاستغراق الوظيفي وهذه النتيجة اتفقت مع دراسة (الحسني، 2016م) التي تناولت أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الإلتزام التنظيمي. وأختلفت مع دراسة (خليل، 2015م) التي توصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي. وأختلفت أيضاً مع دراسة (ماضي 2014) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين وتوصلت دراسة (نوح، 2013م) إلى وجود تأثير معنوي ذو دلالة معنوية لدعم التنظيمي بابعاده في سلوك المواطنة التنظيمية وأداء الشركات الصناعية الأردنية وأيضاً وجود تأثير معنوي ذو دلالة معنوية للدعم التنظيمي في أداء الشركات بوجود سلوك المواطنة التنظيمية في الشركات الصناعية الأردنية .

وقد يرجع السبب إلى الظروف التي يعيشها المجتمع السوداني ووجود حالة من القلق والإحباط لدى الموظفين وشعورهم بإمكانية الاستغناء عن خدماتهم وفقدان وظائفهم، وكل هذه الأسباب أدت حالة من عدم الإهتمام بالوظيفة وشعوره بالإحباط الذي بدوره أدى إلى تدني في أداء الموظفين، وأصبحت أيضاً الوظيفة لا تلبي أدنى متطلبات الموظف وأصبح الموظف مقتنعاً بأن التمسك بوظيفته ما هو إلا تمسك ظاهري.

2. العلاقة بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية :

من خلال التحليل العاملي لمتغيرات جودة الحياة الوظيفية (أسلوب الإشراف، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، ظروف العمل وخصائص الوظيفة) مع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية المتمثلة في (الإيثار، الكياسة واللفظ والروح الرياضية والسلوك الحضاري). حيث تشير نتائج الدراسة إلى وجود علاقة بين الأجور والمكافآت واللفظ والكراسة وظروف العمل واللفظ والكراسة وجماعة العمل والسلوك الحضاري وجماعة العمل والروح الرياضية والأجور والمكافآت والإيثار وظروف العمل والإيثار وخصائص الوظيفة والإيثار واتفقت هذه النتائج مع دراسة (ديوب، عبد الرحمن، 2014م)، التي توصلت إلى أن هنالك علاقة بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية، وإتفقت أيضاً مع دراسة (الشنطي، 2014م) التي أشارت إلى

وجود علاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل . ويعزى ذلك إلى أن جودة الحياة الوظيفية لها تأثير كبير في مساعدة العاملين في حل المشاكل المتعلقة بطبيعة عملهم، مما ينعكس في إستقرار وإستمرار المنظمة وتقدمها. وأشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود علاقة بين أسلوب الإشراف وأبعاد سلوك المواطنة المتمثلة في (اللف والكياسة والسلوك الحضاري والروح الرياضية والايثار) وأيضا لا توجد علاقة بين جماعة العمل وأبعاد سلوك المواطنة المتمثلة في (اللف والكياسة والإيثار) وكذلك لا توجد علاقة بين خصائص الوظيفة وأبعاد سلوك المواطنة المتمثلة في (اللف والكياسة والسلوك الحضاري والروح الرياضية) وأيضا لا توجد علاقة بين الأجور والمكافآت وأبعاد سلوك المواطنة المتمثلة في اللطف والكياسة والإيثار. وأختلفت هذه النتيجة مع دراسة (ماضي، 2014 م) الذي توصل إلى أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي. وإختلفت أيضاً مع دراسة (حيران، 2017 م) التي توصلت إلى أن هنالك علاقة ارتباطية قوية بين ظروف بيئة العمل والإبداع الإداري للعاملين. وقد يرجع السبب في ذلك إلى إختلاف مجتمع الدراسة وعينة الدراسة في المؤسسات الحكومية التي تم فيها التطبيق وكذلك الإختلاف بين مؤسسات حكومية وأخرى خاصة وأيضا قد يرجع السبب إلى إختلاف بيئة الدراسة وقد لُحظ أن معظم الدراسات تمت في البلدان العربية مثل الجزائر وفلسطين. وأيضا نجد أن هنالك عدم تطابق بين ما هو واقع ونظري، عليه يرجع هذا الإختلاف إلى وجود اختلاف في بيئة الدراسة، المتمثلة في ثقافة الشركات والسياسات المتبعة في كل دولة عن غيرها من الدول ، كذلك مستوى إدراك ووعي المجتمعات لمفهوم جودة الحياة الوظيفية والإستغراق الوظيفي في الدول يختلف كلياً عن السودان.

التأثيرات النظرية:

هذه الدراسة قامت بإختبار اثر جودة حياة العمل على الإستغراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين في قطاع الخدمات في البيئات النامية مثل السودان. وأظهرت النتائج أن وجود علاقة إيجابية متوسطة بين جودة حياة العمل والإستغراق الوظيفي وبالتالي يتضح لنا مدى أهمية جودة الحياة الوظيفية كعامل مؤثر على الإستغراق الوظيفي حيث يمكن للمؤسسات السودانية أن تتبنى تلك المفاهيم وكذلك أظهرت النتائج أن (أسلوب الاشراف، ظروف العمل

وخصائص الوظيفة) لهم تأثير كبيراً على الاستغراق الوظيفي على التوالي وشكل عنصر جودة حياة العمل عنصراً مهماً في تحسين أداء العاملين .

التأثيرات التطبيقية :

من خلال نتائج الدراسة تم التوصل إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية ، كذلك إتضح مدى أهمية جودة حياة العمل كسبب من مجموعة من الأسباب التي لها تأثيرها المباشر على أداء العاملين ، واثبتت الدراسة أيضاً ان هنالك علاقة بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية . لذا يوصى الدراس متخذي القرار بضرورة تهيئة بيئة عمل جاذبة وملائمة، مما يؤدي إلى المحافظة على الكوادر الحالية والمساهمة في إستقرارهم وجذب كوادر جديدة لها. وهذا بدوره يقود إلى تطور المؤسسة والبقاء في سوق العمل والإستمرارية في خدمة المجتمع.

وعليه نوصي الشركات و متخذي القرار والإدارة العليا بالاهتمام بالكادر البشري الذي يعتبر الأساس في العمل والمحرك في جميع أنواع المؤسسات، وذلك عن طريق تهيئة بيئة عمل جاذبة وملائمة، مما يؤدي إلى تحقيق الرضا النفسي ورفع الروح المعنوية وإشعارهم بأهميتهم في المنظمة.

محددات الدراسة :

من الطبيعي وجود قصور في أي دراسة ميدانية، والتي قد يحد من تعميم النتائج وكذلك صعوبة في أن تشمل الدراسة على كل الجوانب والأبعاد ذات الصلة بموضوع الدراسة ، اذ الوقت والتكلفة لا يسمحان بذلك . ويمكن تلخيص محددات هذه الدراسة في الآتي:

1. تم إستخدام المنهج الوصفي فقط في الدراسة من غير الاستعانة بمنهجيات أخرى.
2. تم الإعتماد على الاستبيان كمصدر من مصادر جمع البيانات الأولية وبالرغم من أنه وسيلة فعالة لجمع البيانات إلا أنه قد لا يتيح للمستجوب الإجابة بحرية على الأسئلة .
3. شملت الدراسة شركات الخدمات المالية بولاية الخرطوم فقط .
4. حجم عينة الدراسة ركزت على بعض القطاعات في القطاع الخدمي (البنوك، التأمين) بصورة أكبر مما يحد من إمكانية تعميم نتائج الدراسة.
5. أستخدمت الدراسة أداة الاستبيان فقط لجمع البيانات فضلاً عن وجود العديد من الأدوات المستخدمة لجمع البيانات .
6. صعوبة الإلمام بكل الجوانب والأبعاد المتعلقة بمتغيرات الدراسة.

التوصيات ببحوث مستقبلية:

- بناءً على محددات هذه الدراسة وصعوبة أن تشمل الدراسة على الجوانب ذات الصلة بموضوع الدراسة يمكن التوصية بدراسات مستقبلية لتلافي القصور.
1. إعادة تطبيق الدراسة نفسها مع استخدام منهجية مختلفة ذات أبعاد مختلفة مثل دراسة الحالة على مؤسسات سودانية معينة.
 2. إجراء مزيد من الدراسات تتعلق بمعرفة أثر سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط للعلاقة ما بين جودة حياة العمل والإستغراق الوظيفي في قطاعات أخرى.
 3. لقد طبقت هذه الدراسة على مجتمع قطاع الخدمات نوصي بتطبيقها على باقي المؤسسات الصناعية الحكومية والخاصة
 4. إختبار الدور الوسيط للثقافة التنظيمية في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية.
 5. دراسة جودة الحياة الوظيفية بأبعاد أخرى وتأثيرها على الأداء المؤسسي.
5. لكون موضوع جودة حياة العمل أصبح من الموضوعات المهمة في حياة الشركات المعاصرة وإرتباطها الشديد بعدة مفاهيم أخرى، يرى الدارس أن تتوجه البحوث المستقبلية إلى التعمق في دراسة هذا المفهوم وتأثيرها مع عوامل أخرى.

المصادر والمراجع:

أولاً: القرآن الكريم

ثانياً: المراجع العربية:

أ- الكتب:

1. السالم، مؤيد سعيد، إدارة الموارد البشرية — مدخل إستراتيجي تكاملي، الطبعة الاولى، عمان، إثراء للنشر والتوزيع، 2009م.
2. الشواني، صلاح، إدارة العلاقات الإنسانية — مدخل الاهداف، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة، 1992م.
3. العنزي، سعد علي، صالح احمد علي — إدارة راس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري، عمان، الاردن، 2009م.
4. الكلالدة، طاهر محمود — الإتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، الاردن، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2011م.
5. الهيثمي، خالد عبد الرحيم، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، 2003م.
6. جاد الرب، سيد، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال المصرية، القاهرة، دار الفكر العربي، 2008م.
7. عقيلي، عمر وصفي، ادارة القوة العاملة، عمان، دار نصران للنشر والتوزيع، 1996م.
8. مصطفى، سيد مصطفى — إدارة الموارد البشرية، رؤية إستراتيجية، القاهرة، دار النهضة العربية، 2008م.

ب- الرسائل العلمية:

1. ابو سمعان، محمد، ناصر راشد، (2015) محددات العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطننة التنظيمية، ماجستير غير منشورة، فلسطين.
2. الطعامة، سلامة، عبد الله خلف، (2015)، العلاقة بين المسؤولية الإجتماعية الداخلية للشركات وسلوك المواطننة التنظيمية: العدالة التنظيمية كمتغير وسيط، رسالة دكتوراة منشورة، السودان.

3. الفضل، سما سعد فلسفة نوعية حياة العمل في منظمات الالفية الثالثة، 2007م ماجستير منشورة، بغداد.
4. المصري، محمد شفيق، سعيد، (2015)، الإنغماس الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطن التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، غزة.
5. المغربي، عبد الحميد، عبد الفتاح، (2004)، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الإستغراق الوظيفي، رسالة دكتوراة منشورة، مصر.
6. الوحيدي، رافع، يوسف، (2013) القيم التنظيمية وعلاقتها بالإنغماس الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، غزة.
7. بركيبة ثورية، إدراك الاساتذة لجودة حياة العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية، دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بورقلة، دراسة ماجستير، 2017م.
8. حسون، محمد ياسين، (2016)، أثلا النمط القيادي في سلوك المواطن التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، سوريا.
9. حيران عفاف، جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري، دراسة ميدانية بمؤسسة نفضال بسكرة، دراسة ماجستير، 2014م.
10. ديوب، ايمن، حسن، 2014م تمكين العاملين كمدخل لتحسين الحياة الوظيفية، دراسة ميدانية في قطاع الإتصالات، ماجستير منشورة.
11. طحطوح، عالية، بنت عبد الرحمن، (2016)، تأثير أنماط القيادة الإدارية على سلوك المواطن التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، المملكة العربية السعودية.
12. علي، محمد أحمد، الخليفة، (2013)، أثر سلوك المواطن التنظيمية متغيراً وسيطاً في العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية ونية ترك العمل، دكتوراة منشورة، السودان.
13. فيروز، بوزورين، (2010)، دور إدارة الحياة الوظيفية في تحفيز العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ماجستير غير منشورة، الجزائر.
14. لعور، عاشور، (2014)، التمكين النفسي وتأثيره على المواطن التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر.
15. ماضي، أحمد، ديب، (2014)، أثر الدعم التنظيمي على تنمية الإستغراق الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة. غزة.

16. محمود عبد الرحمن الشنطي، أثر ممارسة أساليب القيادة التحويلية في جودة الحياة الوظيفية، دراسة تطبيقية على وزارة الصحة الفلسطينية، دراسة ماجستير، 2016م.
17. مروان حسن البربري، دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الإحترق الوظيفي، دراسة تطبيقية على العاملين في شبكة الاقصى للإعلام والإنتاج الفني، رسالة ماجستير، 2016م.
18. نهاد عبد الرحمن الشنطي، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل، دراسة تطبيقية على وزارة الاشغال العامة والإسكان، دراسة ماجستير، 2016م.
19. نوح، علياء، حسني، (2013)، أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنين التنظيمية، دراسة ماجستير غير منشورة، الشرق الاوسط.
20. وسام محمد الحسني، أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي، دراسة تطبيقية على الباحثين الإجتماعيين في وزارة الشؤون الإجتماعية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، 2016م.
21. وليد، شلابي ' (2016)، دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنين التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر.

ج- الأوراق العلمية:

1. التلباني، نهاية عبد الهادي — فارس، محمد جودت — الوحيدي، رافع يوسف، (2014)، القيم التنظيمية وعلاقتها بالإنغماس الوظيفي، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والإقتصادية، المجلد الأول، العدد 2، فلسطين.
2. الساعدي، مؤيد — عكار، زينب شلال، دور الإستغراق الوظيفي في الأداء العالي، مجلة الإدارة والإقتصاد، المجلد الثالث، العدد الحادي عشر، العراق.
3. الشنطي، محمود، عبد الرحمن، (2016)، أثر ممارسة أساليب القيادة التحويلية في جودة الحياة الوظيفية، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، المجلد 12، العدد 1.
4. الطبولي، محمد عبد الحميد — كريم، رمضان سعد — العبار، إيتسام علي، (2015)، الإحساس بالعدالة التنظيمية وعلاقته بسلوك المواطنين التنظيمية، مجلة نقد وتنوير، العدد الثاني، ليبيا.

5. الطعماسة، سلامة عبد الله — حسب الله، عبد الحفيظ، (2015)، أثر العدالة الإجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 16، العدد 2، السودان.
6. العزام، زياد، (2015)، أثر الثقافة الانتظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، مجلة العلوم الإدارية، المجلد 42، العدد 1، الاردن.
7. الفضل، سما، خير، (2007)، فلسفة نوعية حياة العمل في منظمات الألفية الثالثة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 13، العدد 45، بغداد.
8. ديوب، أيمن، حسن — عبد الرحمن، نسرين، (2017)، أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية، مجلة جامعة البعث، المجلد 39، العدد 3، سوريا.
9. ديوب، أيمن، حسن، (2014)، تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 30، العدد 1، دمشق.
10. علي، محمد احمد، (2016)، العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 17، العدد 1، السودان.
11. علي، محمد الخليفة، (2013)، أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على نية ترك العمل دور سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 14، العدد 2، السودان.
12. فواتيح، محمد الامين — مبارك، بوحفص، (2016)، جودة حياة العمل في ظل إدارة الجودة الشاملة، مجلة تنمية الموارد البشرية، العدد الثاني عشر، المغرب.
13. كامل، محمود عبد الرحمن، غزالي، أحمد جمال، جودة الحياة في مصر بين الواقع والمأمول (دور إدارة استمرارية الأعمال في تحسين جودة الحياة الوظيفية، المؤتمر السنوي الحادي والعشرون، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر.
14. محمد، اصيل صبار، (2016)، الإنغماس الوظيفي وعلاقته بالثقة بالنفس لدى المرشدين التربويين، مجلة الاستاذ، المجلد الثاني، العدد 217، الانبار.
15. معمري، حمزة — منصور، بن زاهي، (2014)، سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 14، الجزائر.
16. مناصرية، رشيد — ختو، بن فريد، (2015)، سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 8، الجزائر.

17. نجيمي، عيسى، التزام إدارة الموارد البشرية بأبعاد جودة حياة العمل كمطلب للتحكم في محركات التغيير، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات.
18. نعيسة، رغداء علي، (2012) جودة الحياة لدى طلبة جامعتي دمشق و تشرين، مجلة دامعة دمشق، المجلد 28، العدد الاول، سوريا.
19. هاجر، قريشي، (2016) جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي، مجلة دراسات إقتصادية، العدد 3، الجزائر.

الملاحق

الملحق (1)

الدراسات السابقة

الرقم	الدراسة	المؤلف	المتغير المستقل	المتغير التابع	منهج الدراسة	اهم النتائج	التوصيات
1	أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية	ايمن حسن ديوب ونسرين عبد الرحمن 2017	جودة الحياة الوظيفية	سلوك المواطنة التنظيمية	المنهج الوصفي	وجود تأثير ذو دلالة معنوية لجودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية بكافة متغيراته لدى العاملين في جامعة دمشق. ايضا توصلت الى ان سلوكيات الايثار لدى العاملين عالية.	العمل على بناء استراتيجيات واضحة طويلة الأجل لتحقيق جودة الحياة الوظيفية في الجامعة تشكل جزء من رؤية وقيم الجامعة تقوم على زيادة الثقة المتبادلة بين العاملين والإدارة من جهة وعلى سرعة الاتصالات من جهة ثانية وتتسم بالتنوع في أشكالها من جهة أخرى.
2	الانغماس الوظيفي وعلاقته بالثقة بالنفس لدى المرشدين التربويين	أســــــــــــــيل صبار محمد(2016)	الانغماس الوظيفي	الثقة النفس	المنهج الوصفي	اسفرت النتائج عن تمتع أفراد العينة بالانغماس والثقة، وكذلك توافر علاقة دالة ما بين الانغماس الوظيفي والثقة بالنفس	ضرورة الوسائل التي ترفع من درجات الانغماس الوظيفي لدى المرشدين حتي ينعكس ذلك على ثقتهم بأنفسهم اجراء دراسات حول علاقة الانغماس والثقة بالنفس بكل الحوافز والممارسات الارشادية.

3		وسام محمد الحسني 2016	جودة الحياة الوظيفية	الالتزام التنظيمي	المنهج الوصفي	توصلت الى ان المتوسط الحسابي الكلي لمستوى جودة الحياة الوظيفية لدى الباحثين الاجتماعيين في قطاع غزة من وجهة نظرهم، وقد بلغت (4.33) بوزن نسبي 43% وهي درجة منخفضة. وان متوسط الحسابي الكلي لمستوى الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في قطاع غزة من وجهة نظرهم، قد بلغت (4.98) بوزن نسبي 50% وهي درجة متوسطة.	تعزيز العلاقات الاجتماعية من خلال إعداد البرامج الاجتماعية والترفيهية في وزارة الشؤون الاجتماعية لاتاحة فرص التعارف والتواصل بين الباحثين الاجتماعيين وعائلاتهم وبعضهم البعض. دراسة اثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة.
4	دور الدعم التنظيمي المدرک في تعزيز الانغماس الوظيفي	جلاب واخرون 2016	الدعم التنظيمي	الانغماس الوظيفي	المنهج الوصفي	وجود ادراك واضح لدى عينة الدراسة حول مفاهيم الدراسة وان زيادة الدعم التنظيمي المدرک لها دلالاتها الطبيعية في تعزيز الوظيفي	ضرورة سعي الكليات المدروسة الى تخسير الدعم التنظيمي المدرک لزيادة مستوى الانغماس الوظيفي لدى كوادرها من التدريسيين
5	دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة	مروان حسن البربري 2016	جودة الحياة الوظيفية	الاحتراق الوظيفي	المنهج الوصفي	مستوى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة كانت متوسطة وبوزن نسبي (61.33%).	ضرورة تعزيز توافر ابعاد جودة الحياة الوظيفية من أجل التقليل من الشعور بالاحتراق الوظيفي من خلال : (تقوية العلاقات الاجتماعية ،

	الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني					وتصلت ايضا الى وجود علاقة عكسية ضعيفة ذات دلالة احصائية بين ابعاد الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي.	مشاركة العاملين في عمليات اتخاذ القرار ، برامج التدريب والتطوير ، منح الترقية بناء على معايير واضحة والمزيد من الاهتمام برفاهية العاملين) إعادة مراجعة وتقييم نظام التعويضات وتحديثه وتطويره والتأكد من عدالة توزيع المكافآت ليلائم توقعات العاملين.
6	أثر ممارسة القيادة التحويلية في جودة الحياة الوظيفية	محمود عبد الرحمن الشنطي 2016	ممارسة القيادة التحويلية	جودة الحياة الوظيفية	المنهج الوصفي	خلصت الى ان مستوى جودة الحياة الوظيفية كانت متوسطة وكذلك ممارسة القيادة التحويلية كما يدركها العاملون بوزارة الصحة كانت ايضا متوسطة اظهرت النتائج ايضا ان القيادة التحويلية (التأثير الكاريزمي والاعتبارات الفردية) تؤثر تأثيرا جوهريا وإيجابيا على جودة الحياة الوظيفية.	تحسين جودة الحياة الوظيفية بالتركيز على إتاحة فرص الترقى والتقدم الوظيفي، زيادة مشاركة العاملين بعملية صنع القرار ، الأمان الوظيفي وتفعيل نظم الحوافز والتعويضات. تشجيع المدراء على تبني نمط القيادة التحويلية.
7	واقع جودة حياة العمل في	نهاد عبد الرحمن الشنطي 2016	واقع جودة حياة العمل	أخلاقيات العمل	المنهج الوصفي	تتوافر جودة الحياة الوظيفية في وزارة الاشغال العامة والاسكان	ضرورة تعزيز مستوى جودة الحياة الوظيفية في وزارة الاشغال العامة والاسكان من خلال

	المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل					بدرجة متوسطة. توجد علاقة ايجابية بين جودة الحياة الوظيفية واخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الاشغال العامة والاسكان. صرف الرواتب بانتظام. إتاحة الفرصة للعاملين في الوزارة بالمشاركة في عملية اتخاذ القرارات وحل المشكلات.
8	الانغماس الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطن التنظيمية	الانغماس الوظيفي	سلوك المواطن التنظيمية	المنهج الوصفي	وجود علاقة طردية بين الانغماس الوظيفي وسلوك المواطن وكذلك وجود علاقة طردية بين أبعاد الانغماس الوظيفي (الانغماس العاطفي ، الانغماس المعرفي ، الانغماس السلوكي) وسلوك المواطن التنظيمية	العمل على تطوير الانغماس الوظيفي العاطفي لدى الاطباء المستشفيات الحكومية بقطاع غزة زيادة مستوى الوعي بأهمية سلوك المواطن التنظيمية لدى الأطباء ونتائج الإيجابية لصالح المريض
9	دور الاستغراق الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين الهيكل التنظيمي والأداء الوظيفي	الاستغراق الوظيفي	الهيكل التنظيمي والأداء الوظيفي	المنهج الوصفي	وجود علاقة عكسية دالة احصائياً بين ابعاد الهيكل التنظيمي والأداء الوظيفي. كذلك توصلت الى ان الاستغراق الوظيفي يتوسط كلياً العلاقة بين بعد المركزية والاداء الوظيفي	تحسين الاداء الوظيفي مثل ضرورة الاهتمام صناع القرار بابعاد الهيكل التنظيمي وتزويد العاملين بالحاجات المادية والمعلوماتية ، واعادة تصميم الهياكل التنظيمية لتكون متلائمة مع الخطة الاستراتيجية لكل وزارة.

10	محددات العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطن التنظيمية	محمد ناصر راشد أبو سمعان 2015	محددات العدالة التنظيمية	سلوك المواطن التنظيمية	المنهج الوصفي	وجود علاقة ارتباطية موجبة بين محدّدات العدالة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية وتوصلت أيضا الى وجود العدالة التنظيمية عموما بدرجة متوسطة واما سلوك المواطن التنظيمية فجاء كبيرة وجميع مكوناته.	مراعاة عدالة التوزيع من خلال توفير رواتب مناسبة وعادلة ، ومنح مكافآت للجهود الإضافية المبذولة ، والموازنة في توزيع الواجبات والأعباء الوظيفية. واوصت ايضا بالاهتمام بمصالح الموظفين عند اتخاذ القرارات وإشراكهم في صياغتها وشرح مبرراتها.
11	سلوك المواطن التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين	رشيد مناصرية وفريد بن ختو 2015	سلوك المواطن التنظيمية	أداء العاملين	المنهج الوصفي	وجود سلوكيات المواطن التنظيمية وأداء للعاملين بدرجة عالية مع تأثير متوسط لسلوكيات المواطن التنظيمية على أداء العاملين	التكثيف من البرامج التدريبية وفقا للاحتياجات المناسبة خاصة في الجوانب السلوكية المتعلقة ربط الحوافز والمكافآت بمستوى الأداء مباشرة
12	العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية الداخلية للشركات وسلوك المواطن التنظيمية: العدالة التنظيمية كمتغير وسيط	سلامة عبدالله خلف الطعاسة 2015	المسؤولية الاجتماعية	سلوك المواطن التنظيمية ، العدالة التنظيمية	المنهج الوصفي	توصلت الى وجود علاقة ايجابية بين بعد التنوع في بيئة العمل وسلوك المواطن التنظيمية وتوجد علاقة ايجابية بين (التدريب والتطوير ،الموازنة بين العمل والحياة الخاصة والتنوع في بيئة العمل) وسلوك المواطن التنظيمية بتوسط العدالة التنظيمية.	على الشركات ان تلتزم بالمحافظة على مستوى المسؤولية الاجتماعية الداخلية والعمل على رفع المستوى الى درجة مرتفعة وذلك لرفع مستوى الشركات الاردنية وايصالها الى مستوى يقارن بالشركات الاجنبية التي تعتمد على المسؤولية الاجتماعية الداخلية بشكل عالي خلال ايجاد برامج منهجية مستمرة.

13	اثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطن في بلدية الوسطية في محافظة إربد بالأردن	زياد العزام 2015	القافة التنظيمية	سلوك المواطن التنظيمية	المنهج الوصفي	توصلت الى ان هنالك مستويات للثقافة التنظيمية ومستويات عالية من سلوك المواطن التنظيمية في البلدية الوسطية وجود علاقة ارتباط قوية دالة إحصائيا بين كل بعد من أبعاد الثقافة التنظيمية الثقة والتعاون والرؤية المشتركة وتأثيرات ممارسة الإدارة والمعايير الثقافية المشتركة وسلوك المواطن.	العمل على استثمار في القيادة الادارية والتي تعتبر المحرك الأساسي والعامل المحوري في تحفيز العاملين على تبني سلوكيات المواطن التنظيمية من خلال معالجة وتسهيل التأثيرات الثقافية على العاملين والمنظمة على حد سواء ، الاهتمام بتدريب القيادات الادارية على الاساليب الرقابية التي تسهم في تذليل الصعاب التي تعترض المنظمة وتعزيز الانماط القيادية الأكثر تأثيرا في المنظمة وفي سلوك العاملين.
	العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطن التنظيمية	محمد احمد الخليفة على 2015	الرضا الوظيفي	سلوك المواطن التنظيمية		ضرورة ان تعمل جامعة المجمع على المحافظة على المستوى العالي لدرجة الرضا الوظيفي لدى العاملين لديها خلال العوامل التي تؤثر عليه .	
14	تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية	ايمن حسن ديوب 2014	تمكين العاملين	جودة الحياة الوظيفية	المنهج الوصفي	وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين متغيرات تمكين العاملين (تفويض السلطة ، مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات ، مشاركة العاملين في	ضرورة قيام ادارة الشركات الثلاث بتمتية العلاقة مع العاملين وتطويرها الأمر الذي ينعكس إيجابيا على موضوع تقديم الخدمة ومن ثم على جودة الحياة الوظيفية لهم.

						الملكية ، وتشجيع العاملين وتقدير افكارهم واقتراحاتهم (وجوده الحياة الوظيفية في المنظمات محل الدراسة	الاستمرار بتطبيق نظام الاجور والتعويضات المبني على المهارات والمعارف والقدرات المطبق بالشركات وبالتحديد الشركات الخاصة.
15	جودة حياة العمل وعلاقتها بالابداع الاداري	حيران عفاف 2014	جودة حياة العمل	الابداع الاداري	المنهج الوصفي	وجود علاقة ارتباطية بين جودة حياة العمل والابداع الاداري لدى عمال مؤسسة نفال بسكرة. ان هنالك علاقة قوية بين جودة حياة العمل والابداع الاداري اذ انه كلما ارتفع مستوى جودة حياة العمل كلما زاد الابداع الاداري والعكس	ضرورة البحث والتنقيب عن معرفة المعرفة العلمية الصحيحة إجراء دراسات وأبحاث في مختلف المنظمات للكشف عن نوع التوجيهات لدى العاملين والمؤسسة في حد ذاتها قصد معرفة مكامن التهديدات التي توجه المنظمات من خلال دعمها الابداعي
16	سلوك المواطن التنظيمية كالأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة	حمزة معمري وبن زاهي منصور 2014	سلوك المواطن التنظيمية	الفعالية التنظيمية	المنهج الوصفي	ان هنالك فروق في اداء سلوكيات المواطن التنظيمية تعزى لمتغير الأقدمية. ان اداء عمال المؤسسة لسلوك المواطن التنظيمية لا يختلف بين الجنسين.	السعي للتنمية علاقات مفتوحة مع العمال وعدم التركيز على العلاقات الرسمية. ضرورة سعي القيادات الادارية للحصول على احداث المعلومات المتعلقة بتحسين نشاطات الموظفين الاضافية.
17	اثر الدعم التنظيمي على تنمية	احمد ديب محمد ماضي 2014	الدعم التنظيمي	الاستغراق الوظيفي	المنهج الوصفي	وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي وتنمية الاستغراق	ضرورة مراجعة وكالة الغوث لوسائل الدعم التنظيمي المتبعة حالياً في تعزيز الموظفين من

	الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الاقليمي التابع للأونروا					الوظيفي لدى العاملين كما بينت الدراسة وجود فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول المجالات مجتمعة معاً تعزى الى الدائرة التي يعمل بها الموظف والى سنوات الخبرة فقط.	خلال مراجعة نظام الاجور والمكافآت وضرورة إشراك العاملين في اتخاذ القرارات بشكل أكبر ، وتنظيم وتوفير متطلبات الاستقرار الوظيفي.
18	أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنين التنظيمية	علياء حسني علاء الدين نوح 2013	الدعم التنظيمي	اداء الشركات وسلوك المواطنين التنظيمية	المنهج الوصفي	وجود تأثير معنوي ذو دلالة معنوية للدعم التنظيمي بابعاده في سلوك المواطن التنظيمية وأداء الشركات الصناعية الاردنية وكذلك توصلت الى وجود تأثير ذو دلالة معنوي لسلوك المواطن التنظيمية في اداء الشركات الصناعية الاردنية	تعزيز إمكانات المديرين في الشركات الصناعية الاردنية خلال تمكينهم وتشجيعهم على تدريب وتعليم الموظفين المشاركة في اتخاذ القرارات. تطوير قدرات المديرين الموظفين في الشركات الصناعية الاردنية على التفكير في بيئة شركاتهم الداخلية وذلك لتحسين اليات الاستجابة للتطورات والتغيرات المعاصرة، والمناخ التنظيمي المتعلق.
19	القيم التنظيمية وعلاقتها بالانغماس الوظيفي	رافع يوسف الوحيد 2013	القيم التنظيمية	الانغماس الوظيفي	المنهج الوصفي	وجود علاقة طردية بين القيم التنظيمية لدى موظفي البنوك الاسلامية ايجابية بدرجة مرتفعة كما اظهرت النتائج أن موظفي البنوك	ضرورة تعزيز القيم الإيجابية لدى موظفي البنوك الاسلامية بقطاع غزة الحرص على تهيئة مناخ مناسب للموظفين يساهم في زيادة مستوى الانغماس الوظيفي

							لديهم الإسلامية منغمسون جداً في وظائفهم اجراء المزيد من الدراسات حول كل من القيم التنظيمية والانغماس الوظيفي بأساليب وطرق احصائية مختلفة.
20	جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي	عبد الحميد عبد الفتاح المغربي 2004	جودة حياة العمل	الاستغراق الوظيفي	المنهج الوصفي	ثبت ان هنالك انخفاضاً نسبياً في مستوى جودة حياة العمل في المراكز الطبية المتخصصة محل الدراسة. أكثر أبعاد جودة حياة العمل التي مازالت في حاجة الى تدعيم الإدارة من وجهة نظر الإداريين تمثلت في: الاجور والمكافآت وظروف العمل المعنوية جماعة العمل واسلوب الرئيس في الاشراف والمشاركة في اتخاذ القرارات.	ضرورة اهتمام المراكز الطبية محل الدراسة بتحقيق درجة عالية من المشاركة في اتخاذ القرارات نظراً لطبيعة العمل تحتاج للتصرف السريع والحرية في اتخاذ القرار. إعادة هيكلة نظم المكافآت والحوافز المادية بالمراكز الطبية المتخصصة بما يسمح للعاملين بالحصول على المردود المناسب لما يبذلونه من جهد وفكر ويسهم في توفير حياة وظيفية مستقرة للعاملين.

الملحق (2)

استبانة جمع البيانات



بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا والبحث العلمي



استبانة

السيد / المحترم

نرجو التكرم بمنحنا بعض من وقتكم الغالي لاستكمال الاستبانة المتعلقة باجراء بحث لنيل درجة ماجستير العلوم في ادارة الاعمال بعنوان: أثر جودة حياة العمل على الإستغراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية (دراسة تطبيقية على عينة من العاملين بالشركات الخدمية بولاية الخرطوم) مع الاخذ في الاعتبار ان البيانات التي ستدلي بها ستكون لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بسرية تامة، لكم مني خالص الشكر والتقدير علي حسن التعاون والاستجابة لترقية البحث العلمي والاسهام المعرفي.

مع فائق الشكر والتقدير ,,,,,,,,,,

الدارس:

عمار حسن عبد الله بشير

الهاتف: 0123950190

البريد: amarhassan10@gmail.com

المشرف:

د / امينة عبد القادر علي حميدة

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات التجارية

فبراير 2018م

أولاً : المعلومات الأولية :-

☐	أنثي	☐	ذكر	الجنس:
☐	متزوج	☐	أعزب	الحالة الاجتماعية:-
		☐	أخرى	
☐	30- 40 سنة	☐	أقل من 30 سنة	العمر:
☐	أكثر من 50 سنة	☐	40- 50 سنة	
☐	جامعي	☐	دون الجامعي	المستوي التعليمي:
		☐	فوق الجامعي	
☐	10 - 5	☐	أقل من 5 سنة	الخبرة العملية :
☐	أكثر من 15 سنة	☐	15 - 10	
☐	مدير إدارة	☐	مدير عام	الدرجة الوظيفية :
☐	موظف	☐	مشرف	
		☐	أخرى	
☐	تامين	☐	مصارف	نوع النشاط :
☐	بريد	☐	فنادق	
☐	اخرى	☐	شركات مالية	
☐	من 5 - و اقل من 10	☐	أقل من 5 سنوات	عمر الشركة :
☐	15 فاكتر	☐	10 - و اقل من 15	

حجم الشركة: (عدد العاملين)

☐ 50 - أقل من 100	☐ أقل من 50
☐ 150 فأكثر	☐ 100 - أقل من 150
☐ قطاع خاص اجنبي	☐ ملكية الشركة: قطاع خاص محلي
☐ قطاع خاص + حكومي	☐ قطاع خاص محلي + اجنبي

ملحوظة : (الأسئلة التالية متعلقة بمتغيرات وأبعاد الدراسة)

الرجاء وضع علامة (√) على الاجابة التي تراها مناسبة وتعبّر عن وجهة نظرك:

العبارة والمحاو	وافق بشدة	وافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق
القسم الأول					
المتغير المستقل : جودة حياة العمل					
أولا : ظروف العمل المعنوية :					
1					أعمل في مناخ يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه .
2					أتمتع بحرية العمل في وظيفتي .
3					توجد صداقات حميمة بيني وبين زملائي في العمل .
4					أشعر باحترام الآخرين لي في الشركة .
5					أشعر بالرضا عن الإنجاز الذي أحققه في عملي .
ثانيا : خصائص الوظيفة :					
1					تتميز مهام عملي وأبعاد وظيفتي بالأهمية
2					أشعر بالمسؤولية عن كل ما أقوم به
3					أمتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي
4					لدي حرية التصرف في تقرير كل شيء في وظيفتي
5					حجم العمل المطلوب يتناسب مع وظيفتي .
6					تتميز مهام عملي بالتحدي والمتعة .
ثالثا: الأجور والمكافآت :					
1					أنا سعيد تماما بما أحصل عليه من أجر نظير عملي
2					مقدار الاجر الذي أتناضاه يتناسب مع جهدي .

					3	نظام الأجور والمكافآت واضح بالنسبة لي .
					4	أشعر بعدالة مما أحصل عليه من أجر بالنظر إلى ما يحصل عليه زملائي
					5	أشعر بعدالة ما أحصل عليه من حوافز بالنظر إلى مهاراتي ومجهودي
رابعا : جماعة العمل :						
					1	أشعر بأنني جزء هام من جماعة عملي
					2	يعبر أفراد فريق العمل عن آرائهم بحرية .
					3	نتقهم اهداف العمل بشكل واضح .
					4	يتبادل أعضاء فريق العمل مشاعرهم بحرية
					5	يشترك أعضاء الفريق في القرارات التي تهمهم
خامسا: أسلوب الرئيس في الإشراف :						
					1	يشجعني رئيسي على المشاركة في اتخاذ القرارات .
					2	يمتلك رئيسي قدرة كبيرة على التخطيط المسبق للعمل .
					3	يعطي رئيسي معلومات كاملة لمروؤوسيه
					4	يعاملنا رئيسنا بعدالة وإنصاف .
					5	يوضح لنا رئيسنا أهداف العمل بشكل محفز
					6	يتمتع رئيسنا بقدرة عالية على تشجيع مروؤوسيه لبذل أقصى جهد ممكن
القسم الثاني						
المتغير التابع : سلوك المواطنة التنظيمية						
الإيثار:						
					1	أقدم المساعدة لزملائي في العمل أيا كان نوعه
					2	أساعد زملائي للقيام بالمهام الموكلة إليهم
					3	أتعامل مع مراجعي المؤسسة بإيجابية
					4	أستجيب لتوجيهات رؤسائي في العمل دون تردد
اللطف والكرامة:						
					1	أحرص على تفادي المشكلات قبل وقوعها
					2	أحترم حقوق الآخرين في العمل
					3	أحرص على التنسيق مع الآخرين لإنجاز العمل
					4	أقوم بتمرير المعلومات الضرورية لزملائي
السلوك الحضاري:						
					1	أتابع بانتظام التعاميم والتعليمات الداخلية للمؤسسة

2	أحرص على حضور الاجتماعات بصورة دورية .				
3	أتجاوب مع كل التغيرات التي تحدث في المؤسسة				
4	أحترم أنظمة وتعليمات المؤسسة المعمول بها				
	مستوى الروح الرياضية				
1	أقوم بتنفيذ الأعمال الإضافية دون تذمر				
2	إذا أخطأت في حق أحد فأني أقدم له الاعتذار				
3	أتعاضى عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل				
4	أستوعب ملاحظات الآخرين دون إثارة مشكلات				
القسم الثالث					
المتغير التابع : الإستغراق الوظيفي					
الإستغراق الوظيفي					
1	يشغلني التفكير في وظيفتي حتى بعد إنتهاء وقت العمل				
2	معظم إهتماماتي مركزة حول وظيفتي				
3	أمتلك روابط قوية جداً بوظيفتي , وأرى انه من الصعب جداً كسرها				
4	معظم الأهداف الشخصية في حياتي مرتبطة وموجهة نحو وظيفتي				
5	إنني شديد التمسك بالدقة في أداء عملي بدرجة كبيرة				
6	احب ان تستوعب وظيفتي معظم وقتي				
7	إنني اجد متعة حقيقية في أدائي لعملي				

*المستجيب الكريم اذا وددت الحصول علي نسخة مجانية من نتائج هذه الدراسة نرجو امدادنا بالمعلومات الاتية:-

E-mail	
Phone No	

