



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الجامعة الأسمرية الإسلامية

إدارة الدراسات العليا والتدريب

كلية الاقتصاد والتجارة - زليتن

قسم إدارة الأعمال

رسالة ماجستير بعنوان

جودة حياة العمل وأثرها على الالتزام التنظيمي

دراسة ميدانية على مصرف الجمهورية بمدينة زليتن

إعداد الطالب

رجب رجب محمد الروينية

إشراف

د. محمد إبراهيم خليفة الأعمى

أستاذ مشارك بقسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد

والتجارة - زليتن

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الإجازة العالية

الماجستير في إدارة الأعمال

خريف 2023

قرار لجنة مناقشة رسالة الاجازة العالية "الماجستير"

عملاً بقرار السيد / رئيس الجامعة رقم (900) لسنة 1445هـ - 2023م القاضي بتشكيل لجنة لمناقشة رسالة علمية للحصول على الاجازة العالية "الماجستير" في تخصص إدارة الأعمال، المقدمة من طالب الدراسات العليا / رجب رجب محمد الروينية بقسم إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد والتجارة، وعنوانها :-

((جودة حياة العمل وأثرها على الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على فروع مصرف الجمهورية بمدينة زليتن))

وتتكون لجنة المناقشة من الأساتذة الأفاضل	الجامعة الاسمرية الاسلامية	مشرفا ومقررا
1 د. محمد إبراهيم الأعمى	جامعة سرت	عضوا خارجيا
2 أ.د. الطيب محمد القبلي	الجامعة الاسمرية الاسلامية	عضوا داخليا
3 أ.د. محمود محمد بن مسعود		

عقدت اللجنة جلسة علنية علي تمام الساعة العادية عشر من صباح يوم السبت الموافق 2023/10/28م بمدرج الكلية لمناقشة الرسالة وتقييم مستواها العلمي والمنهج الذي اتبعه الباحث والمصادر التي استخدمها في دراسته ، وقررت ما يلي:

القرار

بعد اتمام الطالب/ رجب رجب محمد الروينية ، لمتطلبات الدراسات العليا واجتياز امتحانها ومناقشة رسالتها وتقييمها تقر:

- 1 (اجازتها بدون ملاحظات بتقدير ونسبة)
- 2 (اجازتها بملاحظات بتقدير ونسبة)
- 3 (يمنح الطالب فرصة للتعديل والأخذ بالملاحظات خلال من تاريخ المناقشة
- 4 (عدم اجازتها.....)

توقيعات أعضاء لجنة المناقشة

1 د. محمد إبراهيم الأعمى	الجامعة الاسمرية الاسلامية
2 أ.د. الطيب محمد القبلي	جامعة سرت
3 أ.د. محمود محمد بن مسعود	الجامعة الاسمرية الاسلامية

توقيعات أعضاء لجنة المناقشة بعد التعديل والأخذ بالملاحظات - بتاريخ 10/10/2023م

1 د. محمد إبراهيم الأعمى	الجامعة الاسمرية الاسلامية
2 أ.د. الطيب محمد القبلي	جامعة سرت
3 أ.د. محمود محمد بن مسعود	الجامعة الاسمرية الاسلامية

يعتمد /
د. التهامي عثمان العشري
عميد كلية الاقتصاد والتجارة
اي كتبت او تعيد في القرار بلغي
مكتب الكلية
التجارة

وزير التعليم العالي والبحث العلمي
د. محمد سليمان عبد الحفيظ
رئيس الجامعة الإسلامية



يعتمد /
د. التهامي عثمان العشري
عميد كلية الاقتصاد والتجارة
اي كتبت او تعيد في القرار بلغي
مكتب الكلية
التجارة



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ﴾

سورة المجادلة: (11)

الإهداء

إلى من أضاف إلى سنين الصبر صبرا ليراني كما أحب
أبي الغالي أطال الله عمره في طاعته.
إلى روح أمي الطاهرة رحمك الله وأسكنك فسيح جناته.
إلى المشاعل التي أنارت دروب حياتي
إخوتي وأخواتي.
إلى درة الوفاء والرضا الصامت الحالم بأيام وردية
"زوجتي".

إلى من شاركني أفراحي وأحزاني ووقفوا بجانبني في السراء والضراء ودعموني بالعزيمة والإصرار
أصدقائي الأوفياء
إلى من أضاء لنا الطريق ودعمونا في مسيرتنا وكل من علمني
أساتذتي الأفاضل.

الباحث

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين ... الحمد لله الذي أنعم علينا بنعمه ورزقنا من واسع فضله وعظيم كرمه سبحانه ربنا ما عبدناك حق عبادتك وما شكرناك حق شكرناك فلك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا.

وبعد شكر الله عز وجل فإنني أتقدم ببالغ الشكر والتقدير للدكتور الفاضل: محمد إبراهيم الأعمى، المشرف على هذا البحث الذي لم يبخل عليّ بنصح أو إرشاد فجزاه الله كل خير.

كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى كل أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والتجارة زليتن خلال المرحلة التمهيدية الماجستير وإلى زملائي الطلبة وأصدقائي وجميع أفراد عائلتي وإلى من مد لي يد العون وأسهم معي في إظهار هذا البحث بهذا المستوى.

كما أتقدم بجزيل الشكر والعرفان لمصرف الجمهورية زليتن الذين لم يدخروا جهداً في مساعدتي على توزيع الاستبانة والحصول على النتائج.

الباحث

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع	ر.م
أ	الآية القرآنية	.1
ب	الاهداء	.2
ج	الشكر والتقدير	.3
د	قائمة المحتويات	.4
ز	قائمة الجداول	.5
ط	قائمة الأشكال	.6
ك	قائمة الملاحق	.7
ل	ملخص الدراسة باللغة العربية	.8
م	ملخص الدراسة باللغة الانجليزية	.9
	الفصل الأول:- الاطار العام للدراسة	.10
2	مقدمة	.11
2	مشكلة الدراسة	.12
3	فرضيات الدراسة	.13
4	أنموذج الدراسة	.14
4	أهمية الدراسة	.15
4	أهداف الدراسة	.16
5	حدود الدراسة	.17
5	مجتمع وعينة الدراسة	.18
5	طرق جمع البيانات والمعلومات	.19
6	منهج الدراسة	.20
6	متغيرات الدراسة	.21
6	الأساليب الاحصائية	.22
6	أسباب اختيار الموضوع	.23
7	الدراسات السابقة	.24

الصفحة	الموضوع	ر.م
12	التعقيب على الدراسات السابقة	.25
13	التعريفات الإجرائية	.26
	الفصل الثاني: الاطار النظري	.27
	المبحث الأول : جودة حياة العمل	.28
16	مقدمة	.29
16	تطور مفهوم جودة حياة العمل	.30
17	مفهوم جودة حياة العمل	.31
21	عوامل جودة حياة العمل	.32
22	أهمية جودة حياة العمل	.33
24	أبعاد جودة حياة العمل	.34
32	أهداف جودة حياة العمل	.35
	المبحث الثاني: الالتزام التنظيمي	.36
37	المقدمة	.37
38	مفهوم الالتزام التنظيمي	.38
39	أهمية الالتزام التنظيمي	.39
43	مداخل الالتزام التنظيمي	.40
44	خصائص الالتزام التنظيمي	.41
45	الآثار التنظيمية للالتزام التنظيمي	.42
47	العوامل المؤثرة على الالتزام التنظيمي	.43
51	أبعاد الالتزام التنظيمي	.44
54	نتائج الالتزام التنظيمي	.45
	الفصل الثالث: الاطار العملي للدراسة	.46
59	المبحث الأول: نبذة عن مصرف الجمهورية زليتن	.47
60	المبحث الثاني: الجانب العملي التحليلي	.48
60	تمهيد	.49

الصفحة	الموضوع	ر.م
60	منهجية الدراسة	.50
61	مجتمع وعينة الدراسة	.51
61	أداة الدراسة	.52
61	المقاييس والاختبارات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات	.53
63	اختبارات صدق الأداة وثباتها واتساق عباراتها	.54
68	تحليل البيانات الوصفية للدراسة	.55
75	تحليل متغيرات الدراسة	.56
115	الفصل الرابع: النتائج والتوصيات	.57
116	مقدمة	.58
116	نتائج الدراسة	.59
118	توصيات الدراسة	.60
120	المراجع	.61
129	الملاحق	.62

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	ر.م
3	نسبة إجابات المبحوثين بالدراسة الاستطلاعية	
61	توزيع الاستثمارة	1-3
64	نتائج الثبات للاستبانة	2-3
64	نتائج الاتساق الداخلي لبعده ظروف العمل المادية والمعنوية	3-3
65	نتائج الاتساق الداخلي لبعده خصائص الوظيفة	4-3
66	نتائج الاتساق الداخلي لبعده الاجور والمكافآت	5-3
66	نتائج الاتساق الداخلي لبعده الالتزام العاطفي	6-3
67	نتائج الاتساق الداخلي لبعده الالتزام المعياري	7-3
68	نتائج الاتساق الداخلي لبعده الالتزام الاستمراري	8-3
69	فترات المتوسط الحسابي حسب المستوى	9-3
69	درجات الارتباط بين المتغيرات	10-3
69	التكرار النسبي لجنس لعينة الدراسة	11-3
70	التكرار النسبي للعمر لعينة الدراسة	12-3
71	التكرار النسبي للمستوى التعليمي لعينة الدراسة	13-3
72	التكرار النسبي للتخصص العلمي لعينة الدراسة	14-3
73	التكرار النسبي للمسمى الوظيفي لعينة الدراسة	15-3
74	التكرار النسبي لعدد سنوات الخبرة لعينة الدراسة	16-3
76	نتائج المتوسط الحسابي واختبار t حول مستوى توافر ظروف العمل المادية والمعنوية كأحد متطلبات جودة حياة العمل بفروع مصرف الجمهورية بزلتين	17-3
77	نتائج المتوسط الحسابي واختبار t حول مستوى توافر خصائص الوظيفة كأحد متطلبات جودة حياة العمل بفروع مصرف الجمهورية بزلتين	18-3
78	نتائج المتوسط الحسابي واختبار t حول مستوى توافر الاجور والمكافآت كأحد متطلبات جودة حياة العمل بفروع مصرف الجمهورية بزلتين	19-3
79	نتائج المتوسط الحسابي واختبار t حول مستوى توافر جودة حياة العمل بفروع مصرف الجمهورية بزلتين	20-3
80	نتائج المتوسط الحسابي واختبار t حول مستوى توافر الالتزام العاطفي كأحد متطلبات الالتزام التنظيمي بفروع مصرف الجمهورية بزلتين	21-3
81	نتائج المتوسط الحسابي واختبار t حول مستوى توافر الالتزام المعياري كأحد متطلبات الالتزام التنظيمي بفروع مصرف الجمهورية بزلتين	22-3

الصفحة	الجدول	ر.م
82	نتائج المتوسط الحسابي واختبار t حول مستوى توافر الالتزام الاستمراري كأحد متطلبات الالتزام التنظيمي بفروع مصرف الجمهورية بزلتين	23-3
84	نتائج المتوسط الحسابي واختبار t حول مستوى توافر الالتزام التنظيمي بفروع مصرف الجمهورية بزلتين	24-3
85	نتائج تحليل لأثر ظروف العمل المعنوية على الالتزام العاطفي	25-3
88	نتائج تحليل لأثر خصائص الوظيفة على الالتزام العاطفي	26-3
91	نتائج تحليل لأثر الاجور والمكافآت على الالتزام العاطفي	27-3
94	نتائج تحليل لأثر ظروف العمل المعنوية على الالتزام المعياري	28-3
97	نتائج تحليل لأثر خصائص الوظيفة على الالتزام المعياري	29-3
100	نتائج تحليل لأثر الاجور والمكافآت على الالتزام المعياري	30-3
103	نتائج تحليل لأثر ظروف العمل المعنوية على الالتزام الاستمراري	31-3
106	نتائج تحليل لأثر خصائص الوظيفة على الالتزام الاستمراري	32-3
109	نتائج تحليل لأثر الاجور والمكافآت على الالتزام الاستمراري	33-3
112	نتائج تحليل لأثر جودة حياة العمل على الالتزام التنظيمي	34-3

قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل	ر.م
42	توضيح تأثير الالتزام على هذه المستويات	1-2
43	مداخل الالتزام التنظيمي	2-2
53	شكل أبعاد الالتزام التنظيمي	3-2
70	التمثيل البياني للجنس	1-3
71	التمثيل البياني للعمر	2-3
72	التمثيل البياني للمستوى التعليمي	3-3
73	التمثيل البياني للتخصص العلمي	4-3
74	التمثيل البياني للمسمى الوظيفي	5-3
75	التمثيل البياني لسنوات الخبرة	6-3
88	التمثيل البياني للمدرج التكراري للبواقي	7-3
88	التمثيل البياني للتوزيع الطبيعي للبواقي	8-3
87	التمثيل البياني لتجانس البواقي	9-3
89	التمثيل البياني للمدرج التكراري للبواقي	10-3
89	التمثيل البياني للتوزيع الطبيعي للبواقي	11-3
90	التمثيل البياني لتجانس البواقي	12-3
92	التمثيل البياني للمدرج التكراري للبواقي	13-3
92	التمثيل البياني للتوزيع الطبيعي للبواقي	14-3
93	التمثيل البياني لتجانس البواقي	15-3
95	التمثيل البياني للمدرج التكراري للبواقي	16-3
95	التمثيل البياني للتوزيع الطبيعي للبواقي	17-3
96	التمثيل البياني لتجانس البواقي	18-3
98	التمثيل البياني للمدرج التكراري للبواقي	19-3
98	التمثيل البياني للتوزيع الطبيعي للبواقي	20-3
99	التمثيل البياني لتجانس البواقي	21-3

الصفحة	الشكل	ر.م
101	التمثيل البياني للمدرج التكراري للبواقي	22-3
101	التمثيل البياني للتوزيع الطبيعي للبواقي	23-3
102	التمثيل البياني لتجانس البواقي	24-3
104	التمثيل البياني للمدرج التكراري للبواقي	25-3
104	التمثيل البياني للتوزيع الطبيعي للبواقي	26-3
105	التمثيل البياني لتجانس البواقي	27-3
107	التمثيل البياني للمدرج التكراري للبواقي	28-3
107	التمثيل البياني للتوزيع الطبيعي للبواقي	29-3
108	التمثيل البياني لتجانس البواقي	30-3
110	التمثيل البياني للمدرج التكراري للبواقي	31-3
110	التمثيل البياني للتوزيع الطبيعي للبواقي	32-3
111	التمثيل البياني لتجانس البواقي	33-3
113	التمثيل البياني للمدرج التكراري للبواقي	34-3
113	التمثيل البياني للتوزيع الطبيعي للبواقي	35-3
114	التمثيل البياني لتجانس البواقي	36-3

قائمة الملاحق

الصفحة	الشكل	ر.م
129	قرار الموافقة على موضوع الدراسة	.1
130	الهيكل التنظيمي لمصرف الجمهورية زليتن	.2
131	اقرار المدقق اللغوي	.3
132	استمارة الدراسة الاستطلاعية	.4
135	استمارة الاستبانة	.5

مستخلص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة حياة العمل على الالتزام التنظيمي لدى عملي فروع مصرف الجمهورية بمدينة زليتن، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في وصف الظاهرة وتحليلها، وتكون مجتمع الدراسة من "95" مفردة، واعتمد على أسلوب المسح الشامل وذلك لصغر المجتمع، حيث كانت نسبة الاسترداد 89% وتم استخدام استبانة مكونة من ثلاثة أجزاء الأول خاص بالصفات الشخصية والتنظيمية للمبحوثين، أما الجزء الثاني فقد تكون من مقياس جودة حياة العمل، والجزء الثالث والأخير تكون من مقياس الالتزام التنظيمي؛ هذا وتم الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية SPSS في معالجة البيانات التي تم جمعها للحصول على النتائج وإثبات فرضيات الدراسة.

وأظهرت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل بفروع مصرف الجمهورية بزليتن في الالتزام التنظيمي للعاملين، كما أظهرت النتائج أن الأجور والمكافآت متوافرة بدرجة متوسطة كأحد متطلبات جودة حياة العمل بالمصرف، وأظهرت النتائج ارتفاع الالتزام "العاطفي، المعياري، البقائي" بفروع مصرف الجمهورية زليتن.

وأوصت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها التأكيد على رفع مستوى الأجور والمكافآت بما يتكافأ مع ما يقوم به ويقدمه العاملين من عمل وجهد وبما يتناسب وإشباع حاجاتهم، بالإضافة إلى ضرورة تشجيع المسؤولين بفروع مصرف الجمهورية زليتن على تحسين جودة حياة العمل لما لها من أثر على تحقيق الالتزام التنظيمي.

الكلمات المفتاحية:

جودة حياة العمل: " هي بيئة العمل التي تتوافر فيها العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها بشكل جيد، مما ينعكس ذلك إيجابا على الموظف فيشعر بالرضا والأمان الوظيفي.

الالتزام التنظيمي: هو الحالة التي يكون فيها الموظف معروفاً من خلال منظمة معينة وأهدافها، ويرغب بالاستمرار فيها.

Abstract

The study aimed to identify the impact of the quality of work life on organizational commitment among employees of the branches of Jumhouria Bank in the city of Zliten, where the descriptive and analytical approach was used to describe and analyze the phenomenon. The study population consisted of "95" individuals, and it was relied on the comprehensive survey method due to the small size of the community, as The recovery rate was 89%, and a questionnaire consisting of three parts was used. The first part concerned the personal and organizational characteristics of the respondents. The second part consisted of a measure of the quality of work life, and the third and final part consisted of a measure of organizational commitment. The statistical package SPSS was relied upon to process the collected data to obtain results and prove the study hypotheses:

The study showed a statistically significant effect of the quality of work life in the branches of Jumhouria Bank in Zliten on the organizational commitment of employees. The results also showed that wages and rewards are available to a moderate degree as one of the requirements for the quality of work life in the bank The results showed a high "emotional, normative, and Survival " commitment in the branches of Jumhouria Bank Zliten.

The study recommended a set of recommendations, the most important of which is the emphasis on raising the level of wages and rewards in a way that is commensurate with the work and effort that employees do and provide and in a way that is appropriate and satisfies their needs, in addition to the need to encourage officials in the branches of Jumhouria Bank Zliten to improve the quality of work life because of its impact on achieving organizational commitment..

Keyword:

•**Quality of work life:** "It is a work environment in which the material and moral factors in their various dimensions are well present, which reflects positively on the employee and he feels satisfied and job secure.

•**Organizational commitment:** It is the situation in which an employee is known by a particular organization and its goals, and wants to continue in it.

الفصل الأول

الاطار العام للدراسة

- 1-1 مقدمة
- 2-1 مشكلة الدراسة.
- 3-1 فرضيات الدراسة.
- 4-1 أنموذج الدراسة.
- 5-1 أهمية الدراسة.
- 6-1 أهداف الدراسة
- 7-1 حدود الدراسة.
- 8-1 مجتمع وعينة الدراسة
- 9-1 طرق جمع البيانات والمعلومات.
- 10-1 منهج الدراسة.
- 11-1 متغيرات الدراسة.
- 12-1 الأساليب الاحصائية.
- 13-1 أسباب اختيار الموضوع.
- 14-1 محتويات الدراسة.
- 15-1 الدراسات السابقة.
- 16-1 التعقيب على الدراسات السابقة.
- 17-1 التعريفات الإجرائية.

1-1 مقدمة:

يعيش العالم اليوم عصر الإدارة الحديثة بأبعادها ومفاهيمها كافة، فلم يعد هناك مجال لنجاح أي منظمة إلا إذا كانت إدارتها على أسس إدارية وعلمية حديثة، وهذا الأمر يتطلب توفير بيئة عمل سليمة توفر للعاملين الاستقرار والأمن والاحترام، وتحفيز القيادات الإدارية لذلك.

وتهتم جودة حياة العمل بتحليل ودراسة الأساليب والمكونات التي تعتمد وتستند عليها الإدارة في المنظمات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل وبما يسهم ذلك في أداء أحسن ويعد مفهوم جودة حياة العمل مواكباً لسياسات التغيير والتطوير التنظيمي وليخفف من القلق والتوتر لدى العاملين وليحقق تعظيم أهمية استخدام وترشيد أداء الموارد البشرية واعتبارها أحد الاستراتيجيات الفعالة في تدعيم التميز التنافسي لمنظمات الأعمال. وللالتزام التنظيمي أهمية في ضمان ارتباط العاملين بمنظمتهم فمن خلاله يتم تنسيق جهود المرؤوسين من أفراد وجماعات لتحقيق الأهداف والمشاركة في اتخاذ القرارات وحل المشكلات وتوفير حياة وظيفية أفضل وتحقيق الإشباع لحاجاتهم، وهذا بدوره يرفع مستوى الأداء ويحقق الأهداف ويقود إلى جودة حياة عمل سليمة.

2-1 مشكلة الدراسة:

يُعد قطاع الخدمات من القطاعات المتطورة والمتغيرة بسرعة عالية، ويظهر هذا التطور والتغير بشكل واضح وأساسي بتزايد المنافسة، وتغير احتياجات ومطالب العملاء بشكل مستمر، وهذا يستدعي بالضرورة الملحة إيجاد درجة عالية من الالتزام التنظيمي، ومواكبة التغيرات، والتعامل معها لإرضاء العملاء، وذلك بتميزهم بالمهارات والقدرات المطلوبة لطبيعة العمل.

وانطلاقاً من الدور الذي تؤديه جودة حياة العمل في الارتقاء بالمنظمة المصرفية وما يتطلبه من أدوار إضافية لتحقيق الالتزام التنظيمي. قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية لتحديد مشكلة الدراسة بدقة على متلقي الخدمة بالمصرف قيد الدراسة بفروعه المختلفة في مدينة زليتن، وقد أجريت الدراسة على عينة عشوائية قوامها (25) مفردة، وقد تمحورت أسئلة الاستبانة حول أبعاد الالتزام التنظيمي كما يلي:

(الالتزام العاطفي – الالتزام المعياري – الالتزام البقائي) وبناءً على ذلك تم استنتاج عدد من النقاط منها

ما يلي:

1. وجود ضعف في مستوى الالتزام العاطفي لدى العاملين بفروع مصرف الجمهورية زليتن.
2. وجود ضعف في مستوى الالتزام المعياري لدى العاملين بفروع مصرف الجمهورية زليتن.
3. وجود ضعف في مستوى الالتزام البقائي لدى العاملين بفروع مصرف الجمهورية زليتن.

ويمكن توضيح ذلك بالجدول التالي:

جدول رقم (1-1) يبين نسبة إجابات المبحوثين بالدراسة الاستطلاعية

الإجابات الساندة	إجابات المبحوثين			الأبعاد
	نسبة الإجابة الإيجابية	نسبة الإجابة المحايدة	نسبة الإجابة السلبية	
سلبية	%29	%07	%64	الالتزام العاطفي
سلبية	%25	%19	%56	الالتزام المعياري
سلبية	%26	%11	%63	الالتزام البقائي

المصدر: من إعداد الباحث

ومن ذلك يكن تحديد وإبراز عدد من المؤشرات ذات العلاقة بظاهرة ضعف الالتزام التنظيمي كما يلي:

1. انتظار الزبائن وقت طويل لتلقي الخدمات.
 2. تباطؤ بعض الموظفين في التعامل مع الزبائن وكثرة الأحاديث الجانبية.
 3. قلة الالتزام بمواعيد الحضور والانصراف.
 4. حجم البيروقراطية والنمطية للتعامل مع الزبائن.
 5. نقل الكثير من الزبائن حساباتهم المصرفية إلى مصارف أخرى.
 6. لجوء الكثير من الزبائن لطرق غير رسمية للحصول على الخدمة.
 7. قلة استغلال الوقت بالقيام بالأعمال المطلوبة.
- عليه ومن أجل معرفة أثر جودة حياة العمل على الالتزام التنظيمي بالمصرف محل الدراسة يمكن حصر المشكلة في التساؤل الرئيسي التالي:-

س/ ما مدى أثر جودة حياة العمل على الالتزام التنظيمي لدى العاملين بفروع مصرف الجمهورية زليتن؟

3-1 فرضيات الدراسة:

1-3-1 الفرضية الرئيسية:

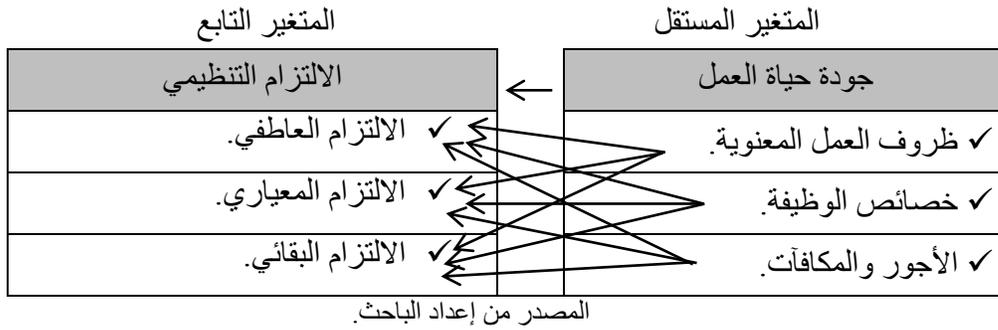
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل بأبعادها "ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت" والالتزام التنظيمي بأبعاده "الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام البقائي".

وينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ظروف العمل المعنوية والالتزام العاطفي.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ظروف العمل المعنوية والالتزام المعياري.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ظروف العمل المعنوية والالتزام البقائي.

4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين خصائص الوظيفة والالتزام العاطفي.
5. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين خصائص الوظيفة والالتزام المعياري.
6. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين خصائص الوظيفة والالتزام البقائي.
7. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الأجور والمكافآت والالتزام العاطفي.
8. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الأجور والمكافآت والالتزام المعياري.
9. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الأجور والمكافآت والالتزام البقائي.

4-1 أنموذج الدراسة:



5-1 أهمية الدراسة:

1. تقدم الدراسة نقاشاً فكرياً حول "متغيرات الدراسة" وهذا ما يسهم في تزويد المهتمين ببحوث جودة حياة العمل وأثرها على الالتزام التنظيمي بمواضيع حديثة في مجال الفكر الإداري.
2. تعد الدراسة الحالية من وجهة نظر الباحث وبعد الاطلاع على المصادر الخاصة بالبحث من الدراسات النادرة التي تطرقت وتناولت جودة حياة العمل وأثرها على الالتزام التنظيمي في المصرف قيد الدراسة.
3. العمل على تقديم مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات يساعد القائمين على رفع مستويات أدائهم في المصرف محل الدراسة.
4. من خلال نتائج الدراسة الميدانية يستطيع المصرف التعرف على مدى أثر جودة حياة العمل على الالتزام التنظيمي وبيان جانب القصور لديه.

6-1 أهداف الدراسة:

- تسعى الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيسي التالي:
- التعرف على مستوى جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي بفروع مصرف الجمهورية زليتن، وينبثق عنها الأهداف الفرعية الآتية:

1. دراسة واختبار جودة حياة العمل باعتبارها متغيراً مستقلاً على الالتزام التنظيمي باعتباره متغيراً تابعاً.
2. التعرف على مدى توافر أبعاد جودة حياة العمل في المصرف محل الدراسة.
3. التعرف على الصعوبات والمشاكل التي تعترض تطبيق أبعاد جودة حياة العمل.
4. تقديم التوصيات في صور نتائج تساعد المسؤولين في المصرف محل الدراسة في تحسين الالتزام التنظيمي.
5. إثراء مكتبة الكلية بدراسة ميدانية.

7-1 حدود الدراسة:

ركزت هذه الدراسة الميدانية بالمجال الموضوعي إضافة إلى الزمني والبشري والمكاني بحيث تتحدد الدراسة بالحدود التالية:

1-7-1 الحدود الموضوعية:

اقتصرت هذه الدراسة على تحليل أثر جودة حياة العمل على الالتزام التنظيمي.

2-7-1 الحدود الزمنية:

أجريت هذه الدراسة من بداية الفصل الدراسي الخريف (2021-2022م)

3-7-1 الحدود البشرية:

تقتصر الدراسة على العاملين بمصرف الجمهورية بفروعه بمدينة زليتن.

4-7-1 الحدود المكانية:

فروع مصرف الجمهورية في مدينة زليتن.

8-1 مجتمع وعينة الدراسة

جميع العاملين في مصرف الجمهورية بفروعه بمدينة زليتن والبالغ عددهم "95" موظف.

9-1 طرق جمع البيانات والمعلومات:

اعتمدت الدراسة في الجزء الخاص بالجانب النظري على الكتب والمجلات والأبحاث، والرسائل، والدوريات، ومواقع شبكة المعلومات الدولية التي تناولت موضوع جودة حياة العمل؛ كما اعتمد على مجموعة من الأسئلة التي تقيس كل المتغيرات في الدراسة، والمعلومات التي حصل عليها الباحث من الاطلاع على طريق معالجة موضوع جودة حياة العمل، وموضوع الالتزام التنظيمي من قبل الباحثين الآخرين والتي استخدمت كذلك في بلورة وتحديد المشكلة.

10-1 منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي؛ لكونه يتماشى مع طبيعة المشكلة ومتغيرات الدراسة، والذي يُعرف بأنه منهج للبحث يتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة ومتاحة للدراسة والقياس كما هي دون تدخل الباحث في مجرياتها، ويستطيع الباحث أن يتفاعل معها فيصفها ويحللها.

11-1 متغيرات الدراسة:

أولاً: المتغير المستقل: جودة حياة العمل بأبعاده وتتمثل في:

1. ظروف العمل المعنوية.

2. خصائص الوظيفة

3. الأجور والمكافآت.

ثانياً: المتغير التابع: الالتزام التنظيمي بأبعاده وتتمثل في:

1. الالتزام العاطفي.

2. الالتزام المعياري.

3. الالتزام البقائي.

12-1 الأساليب الإحصائية:

تم الاعتماد على عدد من الأدوات الإحصائية وسيتم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لإجراء التحليلات الإحصائية المطلوبة وتمثلت الأدوات الإحصائية المستخدمة في الآتي:

1. أدوات الصدق والثبات (التحليل العاملي التوكيدي- معامل الثبات ومعامل الاتساق الداخلي).

2. الأدوات الإحصائية الوصفية. (وسط حسابي موزون- انحراف معياري- معامل الاختلاف- شدة

الإجابة- معامل الارتباط البسيط بيرسون أثر خطي بسيط- أثر خطي متعدد- تحليل المسار - نموذج

المعادلات الهيكلية).

13-1 أسباب اختيار الموضوع:

هناك أسباب واضحة تدفع الباحث لاختيار هذا الموضوع دون آخر وهي:

1. حداثة الموضوع من حيث الطرح والتطبيق في ليبيا عموماً والمصرف قيد الدراسة خصوصاً، وذلك حسب اطلاع الباحث.

2. الرغبة في التعمق أكثر في ميدان جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي.

3. الصلة بين الموضوع وميدان التخصص العملي لإدارة الأعمال.

14-1 الدراسات السابقة:

ر.م	مكان الدراسة	اسم الباحث	عنوان الدراسة	سنة الدراسة	الهدف من الدراسة	منهج الدراسة ومجتمع العينة	أهم الاستنتاجات
1.	العراق	أشواق طالب	جودة حياة العمل وتأثيرها في التفوق التنظيمي.	2022م	التعرف على مستوى جودة حياة العمل والتفوق التنظيمي وتحسين الخطط والاستراتيجيات التي تساعد على استمرار والرفع من السمعة التنظيمية والمكانة المجتمعية المنظمة	المنهج الوصفي التحليلي: مجتمع العينة يتكون من 250 مفردة اختبار 103 مفردة من 250 مفردة	إن جودة حياة العمل مفهوم متعدد الأبعاد يبدأ بتحسين بيئة العمل ويتدرج حتى المشاركة الفاعلة في اتخاذ القرارات التي تتخذها المنظمة
2.	الجزائر	بخدا خديجة بن السي حمو أحمد	دور العدالة التنظيمي في الالتزام الوظيفي دراسة.	2022م	التعرف على مستوى الالتزام الوظيفي لدى العاملين بمكاتب اتصالات الجزائر بأدرار.	استخدم المنهج الوصفي التحليلي 60 مفردة.	تساهم العدالة التنظيمية في تعزيز الالتزام الوظيفي لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر ادرار.
3.	العراق	العامري وآخرون	دور جودة حياة العمل والسعادة التنظيمية في تحسين إدارة علاقات الزبون	2021م	الكشف عن مستوى توافر جودة حياة العمل والسعادة التنظيمية لعينة البحث.	المنهج الاستبائي ويشمل بمراجعة الأدبيات والطروحات الفكرية ودراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات البحث	هناك مستوى اهتمام نال من إدارة الفنادق بجودة حياة العمل، ارتباط جودة العمل بأبعادها مع إدارة علاقات الزبون بأبعادها بمستوى ارتباط عالي
4.	الأردن	سلطان حميد عبدالحميد اللحياني	واقع الالتزام التنظيمي لدى الموظفين الإداريين في إدارة التربية والتعليم	2021م	إلى الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع الالتزام التنظيمي.	استخدم المنهج الوصفي المسحي والمنهج النوعي تكونت عينة الدراسة من 113 قائداً تربوياً.	توصلت دراسته إلى أن واقع الالتزام التنظيمي لدى الموظفين الإداريين كان بدرجة متوسطة.
5.	العراق	حسين	دراسة تحليلية في مركز وزارة العمل والشؤون الاجتماعية، جودة حياة العمل وتأثيرها في التفكير الريادي	2020م	التعرف على مستوى توافر أبعاد جودة حياة العمل على وفق تصور الأفراد العاملين لعينة البحث "تحديد درجة إدراك التفكير الريادي عند الأفراد العاملين لعينة البحث"، منهج الوصفي التحليلي	منهج الوصفي التحليلي.	تفتقر الإدارة الوسطى في هيئات ودوائر الوزارة إلى ملاكات من حملة الشهادات العليا، تحت الإدارة العليا على العمل ضمن أسلوب الفريق لتحقيق أهداف الوزارة والهيئات

ر.م	مكان الدراسة	اسم الباحث	عنوان الدراسة	سنة الدراسة	الهدف من الدراسة	منهج الدراسة ومجتمع العينة	أهم الاستنتاجات
6.	الرياض	تغريد وعبدالمك	أثر جودة حياة العمل على الاحتراق الوظيفي	2020م	التعرف بدرجة أساسية على تأثير جودة حياة العمل على الاحتراق الوظيفي لدى عينة بلغ حجمها 390 مفردة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم	المنهج الوصفي التحليلي	توافر مستوى متوسط من جودة حياة العمل في الإدارة العامة للتعليم محل الدراسة
7.	الكويت	حمد عامر العجمي	أثر الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي بوجود الثقافة التنظيمية كمتغير وسيط	2020م	التعرف على أثر الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي بوجود الثقافة التنظيمية كمتغير وسيط في المصارف التجارية الكويتية	المنهج الوصفي التحليلي: وتكونت عينة الدراسة في 391 عاملاً في المصارف التجارية الكويتية.	وجود مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي والثقافة التنظيمية لدى العاملين في المصارف التجارية الكويتية.
8.	ليبيا	اسماعيل عيسى اسماعيل	أثر فعالية إدارة الموارد البشرية على الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على العاملين بالفنادق الواقعة بمنطقة الجبل الأخضر "ليبيا".	2020م	التعرف على مستوى فعالية إدارة الموارد البشرية في قطاع الفنادق الليبية هدفت إلى تبيان مستوى الالتزام التنظيمي (العاطفي، المعيارى المستمر).	حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، مجتمع الدراسة والبالغ عددهم 39 مفردة.	ضعف مستوى ممارسات إدارة الموارد البشرية في فنادق الدراسة، كما كشفت عن ضعف في مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بتلك الفنادق.
9.	الجزائر	فاضل فايزة	العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي والدافعية للإنجاز لدى العمال	2019م	التعرف على العلاقة الارتباطية بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي ودافعية العمال نحو الإنجاز بالمجتمع الصناعي لإنتاج الإسمنت زهاته ولاية معسكر.	المنهج الوصفي التحليلي	هناك مستوى متوسط لدى أفراد مجتمع الدراسة من العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي ومستوى مرتفع من الدافعية للإنجاز لهم.
10.	الجزائر	مزيان محمد	عوامل الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى الأستاذ الجامعي	2018م	توضيح العلاقة ومعرفة مستوى الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي على حد سواء	حيث تكونت عينة الدراسة من 95 أستاذ من كلية العلوم.	عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى أساتذة الجامعة

ر.م	مكان الدراسة	اسم الباحث	عنوان الدراسة	سنة الدراسة	الهدف من الدراسة	منهج الدراسة ومجتمع العينة	أهم الاستنتاجات
11.	مصر	أسماء الهادي عبدالحى، محمد محمد ابراهيم مطر	الالتزام التنظيمي لدى معلمين التعليم الأساسي وعلاقته بالإبداع المؤسسي	2018م	تحديد طبيعة العلاقة بين الالتزام التنظيمي للمعلمين والإبداع المؤسسي في مدراس التعليم الأساسي بمحافظة الدقهلية	المنهج الوصفي في وضع إطار نظري ثم إجراء دراسة ميدانية للتعرف على واقع الالتزام التنظيمي لدى المعلمين والإبداع المؤسسي، ثم تطبيقها على عينة ممثلة مكونة 2250 معلماً من معلمي التعليم الأساسي بالإدارات التعليمية.	توافر الالتزام التنظيمي لدى معلمي التعليم الأساسي بمحافظة الدقهلية بدرجة كبيرة، توجد علاقة طردية جيدة ومهمة بين الالتزام التنظيمي للمعلمين بمدراس التعليم الأساسي والإبداع المؤسسي
12.	غزة	أبوحميد	أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة	2017م	التعرف على مدى توافر أبعاد جودة حياة العمل في جامعة الأقصى بغزة والكشف عن مستوى فاعلية القرارات الإدارية لدى القيادات الإدارية في الجامعة	منهج البحث الوصفي التحليلي الاستنباطية أداة للبحث.	عدم وجود نقابة للعاملين في جامعة الأقصى بغزة تساهم في معالجة مشكلاتهم الوظيفية، وعدم وجود برامج تدريبية في الجامعة
13.	الجزائر	قريشي هاجر وباديسي	جودة حياة العمل الوظيفية ودورها في تحسين الأداء	2016م	هدفت جودة حياة العمل الوظيفية ودورها في تحسين الأداء	الوصف التحليلي	هناك انخفاض نسبي في مستوى جودة الحياة الوظيفية وكذلك وجود ارتباط ايجابي بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الأداء الوظيفي
14.	مصر	اشتويوي محمد	جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى مسئولو الأنشطة العمل الترويجية بالجامعات المصرية.	2015م	التعرف على الواقع الفعلي لكل من جودة حياة العمل والإبداع الإداري لدى مستوى الأنشطة الترويجية بالجامعات المصرية.	المنهج الوصفي التحليلي	توجد علاقة ارتباط ذات دلالة بين جودة حياة العمل والإبداع الإداري لدى مستوى الأنشطة الترويجية بالجامعات المصرية.

ر.م	مكان الدراسة	اسم الباحث	عنوان الدراسة	سنة الدراسة	الهدف من الدراسة	منهج الدراسة ومجتمع العينة	أهم الاستنتاجات
15.	الجزائر	الكساسبية	أثر فاعلية نظام تخطيط موارد المنظمة في التمكين النفسي والالتزام التنظيمي للعاملين، دراسة ميدانية شركة اليوناس العربية.	2015م	التعرف على أثر فاعلية نظام تخطيط موارد المنظمة في التمكين النفسي والالتزام التنظيمي للعاملين في الشركة.	حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي مجتمع الدراسة والبالغ عدد 120 مفردة شركة البوتاس العربية.	وجود أثر ذي دلالة إحصائية لفاعلية نظام تخطيط موارد المنظمة في الالتزام التنظيمي للعاملين.
16.	الجزائر	عفاف	جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري.	2014م	التعرف على طبيعة العلاقة الموجودة بين جودة حياة العمل والإبداع الإداري لدى عمال إدارة مؤسسة نפטال ببسكرة.	المنهج الوصفي التحليلي	هناك علاقة ارتباط قوية بين ظروف العمل المعنوية والإبداع الإداري لدى العاملين.
17.		Shankar	جودة حياة العمل واستراتيجيات دافعية الموظفين.	2014م	التعرف إلى أهمية الحياة الوظيفية وأثرها على دافعية الموظفين لإنجاز المهام المكلفين بها.	المنهج الوصفي التحليلي	جودة حياة العمل ضرورية جدا لمواصلة جذب الموظفين للعمل وتحقيق الرضا الوظيفي لديهم، وأن الأثر الإيجابية لجودة حياة الوظيفة تعود بالنفع على كل من الموظفين والصناعات.
18.	فلسطين	بحر ونصار	جودة حياة العمل وأثرها على جودة الاستغراق الوظيفي.	2013م	التعرف إلى مستوى جودة حياة العمل في دائرة التربية والتعليم.	المنهج الوصفي التحليلي مجتمع الدراسة العاملين بوزارة التربية والتعليم الفلسطينية 400 مفردة.	توصلت الدراسة إلى أبعاد جودة حياة العمل المتوفرة في المؤسسة كما أن الاستغراق الوظيفي للعاملين جيد ويرجع ذلك لشعور العاملين بتحقيق ذواتهم من خلال العمل والعلاقات الجيدة بين العاملين.
19.	فلسطين	محسن راضي وعبدالله كاظم	العلاقة بين السلوك الاخلاقي للقيادة والالتزام التنظيمي	2013م	هدفت الدراسة للتعرف على تحديد مستوى توافر السلوك الأخلاقي وكذلك تحديد العلاقة بين إدراك التدريس لسلوكيات القيادة الاخلاقية والالتزام التنظيمي.	المنهج الوصفي التحليلي	تعزيز من السلوكيات الأخلاقية للقائد على مستوى الالتزام التنظيمي.

أهم الاستنتاجات	منهج الدراسة ومجتمع العينة	الهدف من الدراسة	سنة الدراسة	عنوان الدراسة	اسم الباحث	مكان الدراسة	ر.م
ادخال ادبيات الولاء التنظيمي لدى العاملين بالجامعات. اهتمام بالمناخ التنظيمي والثقافة المجتمعة وخصائص العمل	المنهج الوصفي التحليلي	التعريف على مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات. والتعرف على بعض العامل الديمغرافية الخاصة بالموظفين على مستويات التزامهم	2006م	قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات.	حنونة	غزة	.20

15-1 التعقيب على الدراسات السابقة.

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة يتضح مدى أهمية التركيز كل من جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي في مختلف المؤسسات، حيث تعد هذه الدراسة الأولى في ليبيا على منظمة خدمية والمتمثلة بمصرف الجمهورية بفروعه في مدينة زليتن على حد علم الباحث ومن خلال تفحص الدراسات السابقة يمكن ملاحظة التالي:

1- أظهرت الدراسات السابقة مستويات مختلفة من جودة حياة العمل لدى المبحوثين، إلا أن معظمها سجل مستويات معتدلة لهذه الظاهرة.

2- اختلفت الدراسات السابقة في تحديد تأثير بعض المتغيرات على وجود ظاهرة جودة حياة العمل عن هذه الدراسة.

3- تناول بعض الدراسات موضوع الالتزام التنظيمي بوصفه وسيلة للتغيير والتميز والتطوير.

أوجه التشابه مع الدراسات الخاصة بجودة حياة العمل:

1- منهجية الدراسة:

اتفقت الدراسة الحالية مع كل الدراسات وذلك على استخدام الاستبانة والمنهج الوصفي والتحليلي باعتباره كمنهج مناسب لمثل هذا النوع من الدراسات.

2- أبعاد متغيرات الدراسة:

اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة بخصوص الأبعاد الخاصة بجودة حياة العمل، وهذه الأبعاد هي "ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت".

أوجه التشابه مع الدراسات الخاصة بالالتزام التنظيمي:

3- منهجية الدراسة:

اتفقت الدراسة الحالية مع كل الدراسات السابقة على استخدام المنهج الوصفي والتحليلي.

4- المتغيرات:

تتفق الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة فيما يتعلق بأبعاد الالتزام التنظيمي، وهذه الأبعاد هي "الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام البقائي".

أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

يمكن تلخيص أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة والتي سبق استعراضها في النقاط

التالية:

1- طريقة ربط المتغيرات بعضها ببعض، فالدراسة الحالية تقوم على تحديد الأثر بين جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي بينما ركزت الدراسات السابقة على ربط المتغيرات بصورة مختلفة.

2- اختلاف كل من المجال الزمني والمكاني، حيث تم إعداد الدراسة الحالية في 2023، كما ان الدراسات السابقة أجريت في دول مختلفة البيئة وظروفها عن البيئة الليبية التي أجريت فيها هذه الدراسة.

ما تتميز به الدراسة الحالي عن الدراسات السابقة:

يمكن القول بشكل عام بأن معظم الدراسات السابقة كانت مفيدة جداً للباحث، فيما يتعلق بإعداد الخطة الخاصة بالدراسة الحالية سواء كان ذلك في بلورة مشكلة الدراسة، والمنهجية المختارة، والمراجع المقترحة للدراسة، وخطوات أخرى كالمترتبة بتصميم أداة الدراسة الاستبانة، وقد تميزت هذه الدراسة بالتالي:

1- توضيح أثر جودة حياة العمل على الالتزام التنظيمي على مصرف الجمهورية بمدينة زليتن، وهذا ما لم تتطرق له أي من الدراسات السابقة، وذلك على حد علم الباحث.

2- تعد الدراسة الحالية الأولى من نوعها بمصرف الجمهورية زليتن وفي ليبيا حسب اطلاع الباحث.

كما يأمل الباحث أن تمثل الدراسة الحالية إضافة علمية في موضوعه، وأن تسهم في تعزيز المفاهيم العلمية حول كل من جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي لما لهما من دور بالغ الأهمية في عملية التطوير التنظيمي وتحسين كفاءة وفعالية المنظمات.

16-1 التعريفات الإجرائية:

1. **الالتزام التنظيمي:** هو حالة اجتماعية ونفسية تدل على تطابق أهداف العاملين مع أهداف المنظمة وشعور كل طرف بواجباته اتجاه الطرف الأخر، والتمسك بقيم وأهداف المنظمة والشعور القوي بالانتماء إليها والدفاع عنها والرغبة في الاستمرار فيها.

أ- الالتزام العاطفي: يتأثر هذا البعد بدرجة إدراك الفرد للخصائص المميزة لعمله من درجة استقلالية وأهمية وكيان وتنوع المهارات والمشرفين والمشاركة الفعالة من خلال بيئة العمل.

ب- الالتزام المعياري: يعبر عن شعور العاملين بالالتزام الأخلاقي للاستمرار في العمل في المؤسسة كما يعكس الدرجة التي تتوافق بها اعتقادات وقيم الفرد مع تلك الخاصة بالمؤسسة ويكون ناتج عن التأثير بالقيم الاجتماعية والثقافية والدينية.

ج- الالتزام البقائي: درجة الالتزام الفرد في هذه الحالة تحكم بالقيمة الاستثمارية التي من الممكن أن يحققها لو استمر مع التنظيم مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى.

2. **جودة حياة العمل:** هي بيئة العمل التي تتوافر فيها العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها بشكل جيد مما ينعكس ذلك إيجاباً على الموظف فيشعر بالرضا والأمان الوظيفي فيبدل أقصى جهد ممكن في خدمة المؤسسة.

- أ- الأجر والمكافآت: (الرضا عن الأجر و عدالته بمقارنته بالأداء ومقارنته بالغير).
- ب- ظروف العمل المعنوية: (مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة وحرية العمل في الوظيفة و صداقات حميمية بين الزملاء والرضا عن الانجاز).
- ج- خصائص الوظيفة: (المهام والحرية في الأداء وحجم العمل والاستمتاع بالعمل).

الفصل الثاني

الإطار النظري

1-2المبحث الأول : جودة حياة العمل

1-1-2 المقدمة.

2-1-2 تطور مفهوم جودة حياة العمل.

3-1-2 مفهوم جودة حياة العمل.

4-1-2 عوامل جودة حياة العمل.

5-1-2 أهمية جودة حياة العمل.

6-1-2 أبعاد جودة حياة العمل.

7-1-2 أهداف جودة حياة العمل.

2-1-1 المقدمة:

تجدد الاهتمام بموضوع جودة حياة العمل وذلك بوصفه أهم مصادر رضا العاملين، والعنصر المميز لبيئة عمل منظمة ما عن غيرها.

وهنا قد برز الاضطلاع بالمسؤولية الأخلاقية والاجتماعية لتحسين جودة حياة العمل للعاملين في كل المنظمات، والسعي من قبلها لتطبيق كل النشاطات الخاصة بها، لغرض إشباع حاجاتهم ورغباتهم في بيئة العمل.

ويتمثل نجاح منظمات الأعمال المعاصرة بقدرتها على تحقيق أهدافها وأهداف العاملين فيها في آن واحد، لذلك أصبحت الإدارة المعاصرة تدرك تماماً بأن نجاح المنظمة سيكون مرهوناً بتحقيق رسالتها المجتمعية من خلال سعيها الحثيث لتطبيق برامج تطوير نوعية حياة العمل فيها.

ويؤكد رواد الفكر الإداري المعاصرين على أن التحديات الكثيرة التي تواجه منظمات أعمال الألفية الثالثة قد تفرض عليها البحث والتقصي عن تقنيات تساعد إدارتها في تجاوز معوقات العمل وتطبيقها بشكل سليم، ويوجب عليها أن تسعى لإدامة الموارد البشرية، وتعمل على دعم جهودها لكونها المحرك الرتبي للموارد الأخرى، والأساس الجوهرى لبقائها في عالم الأعمال، وسر نموها ونجاحها في الحاضر والمستقبل. (العنزي، 2007)

2-1-2 تطور مفهوم جودة حياة العمل:

ظهر مفهوم جودة حياة العمل ليوأكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي، وليخفف من حالات التوتر والقلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفاً من الاستغناء عنهم، أو تخفيض الخدمات والمزايا الاجتماعية المقدمة لهم، أو تخفيض معدلات أجورهم، ومن ثم تبرز أهمية استخدام وترشيد أداء الموارد البشرية، واعتبارها أحد الاستراتيجيات الفعالة في تدعيم المركز التنافسي لمنظمات الأعمال.

ففي بداية السبعينات من القرن العشرين بدأ ظهور جودة حياة العمل الوظيفية بانعقاد أول مؤتمر دولي حول الموضوع عام 1972م في الولايات المتحدة الأمريكية، وكان التركيز الأساسي على أثر التوظيف في صحة العمل، والتعرف على الطرق التي يمكن من خلالها تحسين أداء الفرد أثناء العمل، وزيادة الإنتاجية، وعلى صعيد العمل يمكن القول بأن بداية تطبيق برامج جودة حياة العمل الوظيفية كانت على الشركات الأمريكية التي أدركت أن الرفع من معدلات الأداء يتطلب تحسين ظروف العمل، وشهدت أواخر عقد السبعينات فتوراً في الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية، وكان ذلك ناتجاً عن عدة عوامل من أبرزها زيادة معدلات التضخم، وتفاقم أزمة الطاقة ما جعل برامج جودة حياة العمل تتراجع في قائمة أولويات منظمات الأعمال. (جاد الرب، 2003)

وفي عام 1982م انعقد المؤتمر الثاني لجودة حياة العمل، وكان من أهم نتائج هذا المؤتمر تعزيز إدراك الأجهزة الحكومية والنقابات لأهمية توفير حياة وظيفية جيدة للعاملين، ودورها في تحسين الإنتاجية من خلال السعي لتلبية متطلبات العاملين. (العنزي ، 2009)

ومن أهم مضامين هذه المرحلة زيادة عدد البحوث التي أجريت حول جودة الحياة الوظيفية في القطاع الحكومي للأعمال.

وفي فترة التسعينيات من القرن العشرين زاد الاهتمام مرة أخرى بجودة حياة العمل في الشركات والمؤسسات الأمريكية لأسباب بعضها داخلي وخارجي يمثل استجابة للنجاح الذي حققته بعض الأنظمة الإدارية في اليابان والدول الأوروبية، وبرز الاهتمام المتزايد بجودة حياة العمل من خلال ما يلي: (المغربي، 2004)

- 1- التطورات الإستراتيجية في مجال منظمات الأعمال والتركيز على العمل الداخلي والخارجي معا.
- 2- تنامي دور النقابات العمالية في رعاية مصالح العاملين والمطالبة بحقوقهم.
- 3- النظر إلى الموارد البشرية كأحد العوامل المحددة للنجاح في الشركات اليابانية نتيجة سياسات التوظيف الدائم والتدريب وحلقات الجودة كجزء من الحياة الوظيفية.

3-1-2 مفهوم جودة حياة العمل:

تعددت آراء الباحثين والكتاب حول مفهوم جودة حياة العمل، باعتباره مفهوماً فلسفياً يحوي العديد من المبادئ التي تشير إلى أن الأفراد هم أكثر الموارد أهمية في المنظمة.

1. عرفت جودة حياة العمل: "بأنها توافر العناصر الأساسية المؤثرة في بناء التصورات الإيجابية لدى العاملين نحو متغيرات البيئة التنظيمية، وتقاس من خلال الرضا الوظيفي والضمان الوظيفي والاستقلالية". (راضي، 2008، ص64)

2. وكذلك عرفها "عبد الرحمن": "فهي من المفاهيم المتعددة الأبعاد التي شملت تحسين بيئة العمل، وتوفير ظروف العمل المعنوية، وعدالة نظام الأجور والمكافآت فضلا عن جماعات العمل، وكذلك فرق العمل الذي يؤدي إلى تحسين الوضع التنافسي للمنظمة".

3. وكذلك عرفت بأنها "حالة رضا العاملين تجاه ما توفره المنظمة من بيئة عمل مادية ومعنوية". (اشتوي، 2015، ص21)

4. وكذلك عرفت بأنها: "بيئة العمل التي تتوافر فيها العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها بشكل جيد، مما ينعكس ذلك إيجابا على الموظف فيشعر بالرضا والأمان الوظيفي". (البريري، 2015، ص19)

ويرى الباحث أن جودة حياة العمل تتمثل في توفير المنظمة لعوامل وأبعاد حياة وظيفية أفضل للعاملين بها، ويتطلب ذلك انتهاج سياسات الأجور والمكافآت التي تمكن من توفير حياة وظيفية تشبع حاجاتهم، وتحقيق أداء أفضل للمنظمة.

يشير مصطلح جودة حياة العمل إلى تلك الأنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية بالمنظمات بغرض توفير الحياة الوظيفية الأفضل للعاملين، بحيث تشبع احتياجات العاملين، وتسهم في رفع كفاءة الأداء بالمنظمات، ومن ثم يجب توفير عدة عناصر حتى يمكن القول أن هناك جودة وظيفية من بينها :

- أ- شعور العاملين بالانتماء إلى المنظمة وإلى جماعة عمل معينة .
- ب- توفير المناخ الوظيفي العادل الذي يحترم الحرية الفردية.
- ج- إتاحة المكونات الوظيفية المتنوعة التي تنسم بالثراء.
- د- إتاحة فرص التوقي والأمان الوظيفي.
- هـ- وجود جداول وساعات عمل مناسبة لظروف الأفراد .
- و- وجود الوظيفة التي تشجع الأفراد على بناء المعارف والمهارات.
- ز- توفير الظروف الآمنة والصحية العمل.
- ح- إمداد العاملين بالتعويضات المالية العادلة.
- ط- التزام المنظمة بمسؤوليتها تجاه مجتمعها.

توجد طريقتان للنظر إلى ما تعنيه جودة حياة العمل؛ إحدى هذه الطرق يربط جودة حياة العمل QWL بالممارسات والأوضاع التنظيمية الموضوعية (مثل الترقية من داخل العمل، السياسات، الإشراف الديمقراطي ، إشراك العاملين واحتوائهم، وظروف العمل الآمنة)، أما الطريقة الثانية فتربط جودة حياة العمل بإدراك العاملين لمدى أمنهم، وشعورهم بالرضا، وإحساسهم بالنمو والقدرة على تطوير قدراتهم الذاتية والبشرية بمنظمتهم ، وهذه الطريقة تربط جودة حياة العمل بالمدى الذي عنده يمكن تلبية وإشباع الحاجات الإنسانية .

ومن ناحية الممارسة والتطبيق فإن أفضل التطبيقات لجهوده جودة حياة العمل يمكن أن توجد في مختلف المجالات الصناعية والتجارية والخدمية، وخاصة داخل المنظمات التي تتميز بوجود فرق العمل ذاتية الإدارة ، والبناء التنظيمي المفرطح، والأدوار التي تتطلب تحدياً من الجميع ، كما أنها تتطلب الرغبة في مشاركة وتوزيع مجالات ومصادر القوة ، والتدريب المكثف للعاملين والمديرين معاً، ومقداراً كبيراً من الصبر من قبل الأفراد المستغرقين في العمل، كما يجب على المرؤوسين أن يتعلموا أسس التكاليف ، فوائد الجودة والأرباح، والخسائر، ورضا العميل عن طريق استغراقهم بشكل كبير في أعمالهم، وحبهم الكبير لمنظمتهم، وعلاقتهم داخل العمل، كما يجب على المرؤوسين أن يتعلموا منهجية التفكير والتصرف كما لو كانوا أصحاب أعمال، وعلى الجانب الآخر يجب على المديرين فهم أدوارهم الجديدة واستيعابها بحكمة فهم: قادة، مساعدون ،

جامعو معلومات ويعرف Anderson جودة حياة العمل من خلال أثارها المترتبة ، حيث يرى "أنها تمثل زيادة مشاركة العاملين في القرارات التي كان يقوم بها المدبرون، كما تنعكس في صورة تحسين الإنتاجية من خلال الاستخدام الأمثل للأفراد بصورة أكثر من الأموال ، هذا إضافة إلى تحسين الأمن والصحة الوظيفية، ومشاركة العائد، وتحسين الرضا الوظيفي". (المغربي، 2007، ص64)

ويعرفها Havlovic "بأنها تعبر عن توفير العوامل البيئية المرضية والمحبة والأمنة بمكان العمل بما يدعم رضاء العاملين، بالإضافة إلى توفير نظم المكافآت وفرص النمو المناسبة". (المغربي، 2007) ويشير (Mayers) إلى أن جودة الحياة في العمل "تبدو في الممارسات التي تبادر بها الإدارة من خلال الأنشطة الإدارية المتعددة لتحسين كفاءة التنظيم وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين، وفي نفس الاتجاه يعرفها كل من (Lewis، Goodman & Fancl) بأنها مجموعة الأنشطة التي تمارسها المنظمات بغية تنمية وتطوير الحياة أثناء العمل بما ينعكس إيجابياً على إنتاجية المنظمة". (المغربي، 2007)

كما أشار (جاد الرب) إلى أن جودة حياة العمل تشير إلى "مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً بما يسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها". (جاد الرب، 2003، ص65)

وفي ضوء التعريفات السابقة يمكننا القول إن جودة حياة العمل تعني توفير ظروف عمل جيدة وإشراف جيد، ومرتببات ومزايا ومكافآت جيدة، وقدر من الاهتمام والتحدي بالوظيفة، وتدعيم العلاقات الجيدة بين العاملين، لإعطاء العاملين فرص أكبر للتأثير على وظائفهم والإسهام الفعال على مستوى المنظمة ككل . عرفت جودة حياة العمل بأنها "مجموعة من الشروط التنظيمية الموضوعية والممارسات التي تمكن العاملين في المنظمة على إدراك الأمن والرضا، ووجود فرص أفضل للنمو والتنمية البشرية فهي مصدر جذب واهتمام المنظمات الحديثة". (Ahmad 2013, P73).

كما عرفت جودة حياة العمل بأنها برنامج شامل يعمل على تحسين الحياة الوظيفية للفرد، وهي وسيلة للتفكير والعمل والتنظيم الذي يخلق شعوراً من الالتزام والرضا الوظيفي يؤثر على الإنتاجية والفعالية التنظيمية، وتتعلق جودة حياة العمل بظروف العمل وبيئة العمل التي تدعم وتعزز الرضا عن العمل عن طريق الأجور والمكافآت والأمن الوظيفي وفرص الترقى والتقدم الوظيفي.

وأضاف (ديوب) "أن جودة حياة العمل عملية واعية مخططة وطويلة الأجل، هادفة إلى التغيير تمثل الجهاز المسؤول عن تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، وإحداث التوازن بين الحياة الوظيفية والأسرية للعاملين، يقوم هذا التوازن على العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين بما يتفق مع الاستراتيجية العليا في المنظمة، من خلال ظروف عمل مناسبة وأمنة، من أجل رفع مستوى العاملين وتوفير بيئة تنظيمية ملائمة من

أجل نقل المنظمة إلى وضع مستقبلي متطور، يسمح لها بالمزيد من النجاح والمنافسة". (ديوب، 2014، ص208)

يعتبر مفهوم جودة حياة العمل مفهوماً شاملاً يضم كل جوانب الحياة كما يدركها الأفراد، وهو يتسع ليشمل الإشباع المادي للحاجات الأساسية، والإشباع المعنوي الذي يحقق التوافق النفسي للفرد عبر تحقيقه ذاته وبناءً على ذلك فإن لجودة الحياة ظروفاً موضوعية ومكونات ذاتية، وتحتل جودة الحياة دوراً محورياً في مجالات الخدمات المتعددة التي تقدم لأبناء المجتمع.

كما أن العنصر الأساسي في كلمة الجودة يتضح في العلاقة الانفعالية القوية بين الفرد وبيئته، وهذه العلاقة التي تتوسطها مشاعر وأحاسيس الفرد ومدركاته كما يؤكد على أهمية دور البيئة والعوامل الثقافية. (ديوب، 2014)

الأسباب التي دعت إلى الاهتمام بجودة حياة العمل:

لقد دعت العديد من الأسباب إلى الاهتمام بجودة حياة العمل ، حيث واجهت المنظمات مشكلات عديدة من بينها :

- 1- انخفاض الجودة، وشدة المنافسة ، والحرص الشديد على خلق عميل دائم.
- 2- هروب العمال من العمل (الانسحاب الجسدي أو النفسي)
- 3- انخفاض العوامل الاجتماعية والإنسانية في جو العمل.
- 4- التصميم التقليدي للوظائف لم يعد يكفي لإشباع حاجات الأفراد .
- 5- تغير احتياجات وطموح الأفراد، فقد أصبح الأفراد أكثر استنارة وتعليماً ووعياً ما حدا بهم ليسعوا للحصول على الحاجات العليا أيضاً، وليس مجرد كسب قوتهم من أجل المعيشة.

كما تسعى المنظمات إلى تحقيق المزايا المتعددة نتيجة تبنيها لبرامج جودة حياة العمل:

1. جودة حياة العمل لا تسهم في تنمية قدرة المنظمة على توظيف أشخاص أكفاء فحسب، ولكنها تعظم أيضاً قدرة المنظمة التنافسية.
2. تسهم جودة حياة العمل بشكل إيجابي في توفير قوة عمل أكثر مرونة، وولاء ودافعية .
3. توفير ظروف عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر العاملين.
4. تساعد في تعظيم الفعالية التنظيمية من وجهة نظر أصحاب المنظمة.
5. التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب وانتقاء فريق العمل واستقطاب العاملين.
6. التأثير الإيجابي على الأداء التسويقي للشركة ، فقد أوضحت نتائج الدراسات التجريبية وجود علاقات ارتباط إيجابية بين جودة حياة العمل والأداء التسويقي للشركة .

وفي ضوء ما سبق يمكننا القول إن جودة حياة العمل يمكن التعبير عنها من خلال مجموعة من العناصر الجوهرية، وذلك على النحو التالي: (المغربي، 2007).

1. تسعى جودة حياة العمل إلى تحقيق الأهداف والمصالح المتعلقة بالمنظمة والعاملين متكاملة تشارك في تنفيذها جميع الإدارات بالمنظمة.
2. إن جودة حياة العمل تمثل أنشطة مخططة في الأجل القصير والطويل، كما أنها أنشطة مستمرة وتمثل جزءاً من ثقافة المنظمة وأخلاقيات التعامل بين أفرادها.
3. يلزم مراعاة العوامل الحاكمة لتحقيق جودة حياة العمل، ويتمثل أهمها في المشاركة والجماعية وتحقيق الرضا عن العمل والوظيفة والمكافآت والعوائد والمزايا وتوفير بيئة تتسم بالأمان والصحة.

2-4 عوامل جودة حياة العمل:

يتناول مفهوم جودة حياة العمل الجهود والأنشطة المنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بغرض توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين وإشباع احتياجاتهم من خلال توفير بيئة عمل صالحة، ومشاركتهم في اتخاذ القرارات توفير متطلبات الأمن والاستقرار الوظيفي والعاطفي لهم، وإتاحة الفرص الملائمة لتحسين الأداء. (المغربي، 2007)

وبشكل عام تركز الجهود المبذولة لتحقيق جودة حياة العمل على الأبعاد والعناصر التالية: (المغربي، 2007).

1. توفير بيئة عمل صحية آمنة .
2. إتاحة الظروف البيئية المعنوية المدعمة لأداء العاملين .
3. المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع .
4. توفير متطلبات الاستقرار والأمن الوظيفي.
5. إعادة تصميم وإثراء الوظائف لتواكب المستجدات الحديثة وتشبع طموحات العاملين .
6. عدالة نظم الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية.
7. إتاحة فرص الترقى والتقدم الوظيفي .
8. إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية والكفاءة .
9. توفير فرق عمل متكاملة .
10. العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم.

ويرى البعض أن جودة حياة العمل تتمثل في وجود بيئة عمل ممتازة بالنسبة للعامل، بالإضافة إلى تحقيق مراكز اقتصادية قوية بالنسبة للمنظمة، ومن ثم فإن العوامل الحاكمة لجودة الحياة الوظيفية هي: (المغربي، 2007).

1. الاتصال المفتوح.
 2. نظام عادل للمكافآت.
 3. شعور العامل بالأمن.
 4. المشاركة في تصميم الوظيفة.
 5. الجهود العديدة التي تركز على إثراء الوظيفة.
 6. تحسين نظام العمل الجماعي والتقليل من الضغوط المهنية.
- ويمكن أن تتمثل العوامل الحاكمة لجودة حياة العمل في الآتي:

1. التعويض الكافي والعادل.
2. توفر ظروف العمل الآمنة والصحية.
3. الاستفادة القصوى والسريعة من الطاقات والقدرات البشرية المتاحة، وهذا يتضمن تدعيم الاستقلالية لدى الأفراد، توفر المهارات المتعددة المطلوبة للعمل، والمعارف والمعلومات والمشاركة في التخطيط.
4. إتاحة الفرص المستقبلية للتحسين المستمر والأمن، ويشمل ذلك تنمية قدرات العاملين، وتهيئة الفرص لاستخدام المعرفة والمهارات الجديدة.
5. التكامل الاجتماعي في بيئة العمل ويشتمل على ممارسة العمل بحرية ومساواة دون إجحاف أو ظلم، وتوفر مجموعات عمل موجهة ذاتياً وتدعيم العلاقات فيما بين الأفراد بكافة الوحدات الإدارية.
6. الشرعية في بيئة العمل للمنظمة، وتتضمن حقوق الأفراد والحفاظ على أسرارهم مع حرمتهم في التعبير والكلام، هذا إلى جانب المعاملة العادلة لجميع العاملين.
7. العمل والمدى الكلي المسموح به للعاملين، حيث يجب السعي لتحقيق التوازن في العلاقات بين العمل وعدم العمل، وآثار ذلك والحياة العائلية وعلاقتها بالعمل.
8. العلاقة الاجتماعية للعمل، يجب أن يؤدي التوظيف والعمل بالمنظمة بشكل مفيد اجتماعياً. (المغربي،

(2007)

2-1-5 أهمية جودة حياة العمل:

ترجع أهمية برامج نوعية حياة العمل بأنها تمثل البذرة الأساسية لنجاح الكثير من المنظمات، وذلك لما يدر عليها من زيادة بالإنتاجية، وفي الوقت نفسه تحقيق آمال العاملين من خلال إشباع حاجاتهم ومتطلباتهم جميعاً بالعمل.

وتكمن أهمية جودة حياة العمل في أنها تمثل إستراتيجية متكاملة لجعل المنظمة ذات مركز استقطاب وجذب للكفاءات، ومكاناً مناسباً للعمل يزداد فيه الولاء والالتزام من جانب العاملين، وشعورهم بالتكامل بين أهدافهم وأهداف المنظمة. (العنزي، 2009)

كما أن أهمية جودة حياة العمل تتبع من وجود تبادلية بين الحياة الشخصية للفرد وأبعادها المختلفة، أي أنه كلما كانت حياة الفرد الوظيفية جيدة سواء على المستوى الكلي أو على مستوى أي جزء منها انعكس ذلك على حياته الشخصية، فالفرد حين يحصل على مكافآت جيدة يمكنه إشباع حاجاته وحاجات أسرته والعيش في حياة ميسرة من الناحية المادية. (Sirg,2008).

بينما تشير دراسة (BockermanImakunnas, 2008) أي معظم حالات الغياب والتأخير عن العمل كانت بسبب عدم رضا العاملين عن ظروف العمل المادية والمعنوية.

كما يرى "قريشتي" أن أهمية جودة حياة العمل تكمن في أنها تهتم بالموارد البشري الذي يعتبر أهم موارد الشركات ككل وشركات التأمين، وذلك بتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين من خلال توفير بيئة عمل مناسبة، وتوافر ظروف عمل ملائمة، وتساعد في تقليل معدلات التغيب عن العمل والإصابات أثناء العمل، الذي ينعكس بدوره على أداء العاملين وزيادة الإنتاجية وتحسين مستوى جودة الخدمات والمنتجات المقدمة، بالإضافة إلى أنها تعمل على اجتذاب العناصر البشرية المؤهلة ذات القدرات والمهارات والاحتفاظ بها". (قريشي، وباديبي 2016).

وأضاف "الطبال" أن أهمية جودة حياة العمل تتمثل فيما يلي: (الطبال 2004).

1. تعتبر جودة حياة العمل أسلوباً وأداة من أدوات التطوير التنظيمي وتعتبر جزءاً من عملية التطوير التنظيمي.
2. تعتبر جودة حياة العمل توجهاً من التوجهات التنظيمية والإدارية الحديثة نحو الاهتمام بالعاملين، وتحفيزهم ورفع روحهم المعنوية، وزيادة رضاهم عن العمل والمنظمة، لضمان التزامهم والبقاء في المنظمة طوال حياتهم الوظيفية، وبذلك فهي تعتبر إحدى وسائل تحقيق الرضا الوظيفي عن العمل.
3. يطلق على جودة حياة العمل مفهوم "إنسانية بيئة العمل" ؛ لأنها مفهوم شامل لجميع المشكلات الإنسانية وتهتم بالجوانب الإنسانية في بيئة العمل.
4. تعبر جودة حياة العمل فلسفة الإدارة بوجه عام وإدارة الموارد البشرية بوجه خاص، وتعتبر هدفاً من أهداف إدارة الموارد البشرية، ومن أهم محددات كفاءة إدارة الأعمال في المنظمات.
5. تعمل جودة حياة العمل على تحقيق الديمقراطية في المنظمة وبيئة العمل عن طريق مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، وحل المشاكل المتعلقة بعملهم، وفي المكاسب والأرباح والتعاون والتنسيق بين الإدارة والعاملين والثقة المتبادلة بينهم، وفي المشاركة من جانب العاملين التي لها أهمية كبيرة في

تحسين ظروف وبيئة العمل، وخلق مناخ عمل مناسب مع إتاحة المنافسة الشريفة والعدالة بين العاملين بالمنظمة.

6. تساعد على انخفاض مقاومة العاملين للتغيير والمشاركة في إحداثه وتجعله أكثر قبولا حيث تزيد رغبة الفرد في الالتزام بتنفيذ ما اشترك في وضعه، وتخلق نوعاً من الالتزام الشخصي تجاه العمل على ضرورة تطبيق هذا التغيير بنجاح، ولذلك فإن مشاركة العاملين في التغيير التنظيمي تؤثر في مستوى إنتاجيتهم.

7. تحقق فوائد ومزايا عديدة تتمثل في تحسين بيئة ومناخ العمل، وتقليل التوتر والضغط والصراعات التنظيمية، وفاعلية الإدارة، والتزامها بتحقيق أهداف المنظمة والأهداف الشخصية للعاملين، وتحسين عملية اتخاذ القرارات والإنتاجية، ما يؤدي إلى تحقيق الكفاءة والفاعلية التنظيمية.

تحقق مستويات عالية من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وخفض معدلات الدوران والغياب والإضرابات، وتوقف العمل، ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب، وتحقيق حياة أفضل من خلال زيادة مرونة وتكيف العاملين نتيجة لزيادة شعورهم بالمشاركة والمسؤولية تجاه المنظمة". (الطبال، 2004).

2-6 أبعاد جودة حياة العمل :

تتعدد مكونات جودة حياة العمل ، فقد درس الباحثون بجامعة ميتشجان على أن أبعاد جودة حياة العمل هي : (المغربي، 2007).

1. الرضا عن العوائد والمزايا والخدمات .(المزايا، والفوائد، والإنجاز والاحترام، والمشاركة، وجودة التعامل مع الزملاء والرؤساء).

2. صفات وخصائص الوظيفة (المهام، والحرية في الأداء، وحجم العمل، والاستمتاع بالعمل).

3. الأجور والتعويضات (الرضا عن الأجر، وعدالته بمقارنته بالأداء ومقارنته بالغير)

4. فرق وجماعات العمل (الأهداف الجماعية، والأدوار الواضحة والمحددة، التعاون والثقة، المشاركة والحرص على المصلحة العامة للفريق، الخبرات والإبداع الجماعي).

5. العمليات الإشرافية (الرضا عن المشرف بالنسبة لمشاركته في وضع الأهداف واتخاذ القرارات والمعلومات، وعدالة المعاملة والتحفيز والدافعية).

ولجودة حياة العمل عدة أبعاد، وقد اختلف الباحثون حولها بسبب اختلاف الأهداف التي تسعى الدراسة لتحقيقها.

إذ يركز البعض على الجوانب المادية، ويرى أنها الأهم لتحسين جودة حياة العمل.

"يرى عبد الفتاح" أبعاد جودة حياة العمل بأنها كما يلي: خصائص العمل المعنوية، وخصائص الوظيفية، وعدالة نظم الأجور والمكافآت".

أما العنزي وآخرون فقد بينوا أن أبعاد نوعية حياة العمل وخدمتها تتمثل في الأبعاد الآتية: (ديمقراطية الإدارة، مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، وظروف العمل الإنسانية، وتعزيز التعاون وتشجيع التآلف والمودة، وتحقيق العدالة في الأجور والمكافآت.

من خلال استعراض أبعاد حياة العمل فقد لاحظ الباحث أن الأبعاد تختلف من وجهة نظر الباحثين والعلماء حسب موضوع الدراسة والأهمية والأهداف، وقد اختار الباحث عدداً من الأبعاد الرئيسية لجودة حياة العمل تخص هذه الدراسة هي: ظروف العمل المادية والمعنوية، خصائص الوظيفية، الأجور والمكافآت.

2-1-6-1 ظروف العمل المادية والمعنوية:

أ- ظروف العمل المادية.

يعد العنصر البشري المحور الأساسي للإنتاج في مواقع العمل المختلفة، فالأجهزة والأدوات والآلات الضخمة، مهما بلغت درجة تطورها وتعقيدها، ستبقى لا تعمل ما لم يتوافر العقل البشري الذي يحركها ويوظفها، لذلك فإنه من العدل والإنصاف أن تتوفر له ظروف العمل الآمنة والكفيلة بتحقيق الدرجة المناسبة في أدائه للعمل. (الهانبل وعايش 2012).

ولأن ظروف العمل المادية في العمل تؤثر تأثيراً مباشراً على صحة العاملين وحالتهم بصفة عامة، ولأن تحقيق المواءمة بين العامل وعمله بالطرق العلمية يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، وكل ذلك يتطلب توفير ظروف عمل مناسبة تساعد العامل على أداء عمله.

فجودة حياة العمل المادية تساعد على جلب الكفاءات إلى العمل وتربطهم به.

كما نجد أن معدل دوران العمل يربك الخدمة، ومعدلات الغياب ترتفع في الأعمال التي تتصف بظروف عمل مادية والعكس صحيح (حليمة ، وهيبية، 2011).

ومن الظروف المادية التي تؤثر على الأداء.

1. الضوضاء.

2. الظروف الجوية وتشمل الحرارة والتهوية.

3. حوادث العمل.

إن البيئة المادية المحيطة بالعمل تؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية للعمال.

فإذا سألنا العمال عن سبب انخفاض الروح المعنوية فإنهم في الغالب لا يدركون أن السبب وراء هذا الانخفاض هو ظروف العمل، وعلى ذلك فإذا لوحظ أن جماعة معينة روحها المعنوية أخذت في الانخفاض فينبغي أن نبحث في تلك العوامل المادية حتى نعثر على عوامل الخطأ فيها.

ب- مفهوم بيئة العمل المعنوية:

تعددت التعاريف التي تناولت ظروف العمل الفيزيائية منها ظروف العمل في كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه، وفي ميوله اتجاه العمل، والمجموعة التي يعمل معها، والإدارة يتبعها، والمؤسسة التي ينتمي إليها. (الشتوي، 2004)

ظروف العمل هي تلك الحماية الفردية بواسطة الأدوات والأجهزة المعدة لذلك، والحماية الجماعية بتحسين التهوية والإضاءة والإقلال من المجهود بواسطة الآلات والاهتمام بالصيانة والأمن". (حنان، 2004).

ج- أهمية دراسة ظروف العمل:

الآثار السلبية لظروف العمل: الشعور بالتوتر والإجهاد المتصلين بالأمراض الجسدية والنفسية والعقلية التي تؤثر على الإنجاز والإتقان والإنتاج بشكل عام.

والجدير بالذكر أن الآثار السلبية لظروف العمل لا تمس الموظف فقط في حد ذاته، وإنما تمتد لتمثل تحدياً للمؤسسات التي يعمل بها أيضاً، وتعوق مسيرتها الوظيفية الحالية والمستقبلية عن العمل والتطوير.

ظروف العمل: ينبغي أن ينظر إليها بصفقتها علماً يحاول تطوير أسسه النظرية وتقوية الأبحاث التطبيقية حوله كروية شاملة وبعيدة لتطوير أداء مؤسسات المعلومات بشكل عام بزيادة كفاءة العاملين فيها، لاسيما في العالم العربي الذي لم يوجه اهتماماته بعد إلى البعد النفسي للعاملين وتأثيره على المنظمات والمؤسسات في تحقيق أهدافها، لأن تخطيط أي مؤسسة وتطويرها لا يتم بمعزل عن تقييم تأثير العمل على العاملين فيها وبالمقابل توفر ظروف العمل الجيدة قد يدفع الفرد نحو الإنجاز والتفوق وتكون حافزاً لتحقيق أهدافه وتحفيزه للعمل.

إلا أن دراسة ظروف العمل في أي مؤسسة بكل الأحوال لها فوائد عديدة بوصفها مؤشرات حقيقية لتقييم سلوك العاملين سواء كان سلبياً أو إيجابياً، لتقديم التوصيات اللازمة لتقليل النواحي السلبية في سلوك العاملين وأدائهم الوظيفي وتنمية وتطوير النواحي الإيجابية التي تنتج من مستوى محدد مفيد من الظروف على السلوك الشخصي للعاملين وعلى مستوى العمل. (عبد العيسوي، 1997).

2-6-1-2 الخصائص الوظيفية:

توصف الأعمال عادة من خلال مهام محددة تحتوي على العناصر التي يفترض أن يقوم بها الموظف لإنجازها، إلا أن المفهوم الحقيقي للوظيفة يضيف بعداً أكبر من كونها قائمة تحتوي على المهام المحددة، فهي تشمل أيضاً أجزاء أخرى، مثل: السلطات، والمسؤوليات، والعلاقات بين العاملين، وغيرها (الفوازن، 2002)، لذا فإن تصميم الوظائف والأعمال من المواضيع المهمة لعلماء الإدارة والسلوك التنظيمي.

أبعاد خصائص العمل:

اقترح Hackmnanoldham وجود خمس خصائص أو أبعاد في الوظيفة تعد مسؤولة عن نشأة حالات نفسية لدى العاملين، تؤدي إلى نتائج سلوكية تتمثل في زيادة دافعيتهم، وجودة أدائهم، ورفع مستوى الرضا الوظيفي وخفض معدلات ترك العمل، وتسمى هذه الخصائص، أبعاد العمل الأساسية وهذه الخصائص (السبيعي، 2013):

أ- تنوع المهارات:

ويعني مدى ما يتطلبه العمل من نشاطات مختلفة لإنجازه، وتشتمل على استخدام الفرد للعديد من المهارات والمواهب المختلفة.

ب- هوية العمل:

وتعني مدى ما تتطلبه الوظيفة من الإتمام الكامل للعمل، وإتمام أجزاء معروفة، منه وذلك يعني إنجاز العمل من البداية إلى النهاية مع وضوح المخرجات.

ج- أهمية العمل:

وتعني مدى اشتغال العمل على التأثير البارز في حياة الآخر بنوع عملهم سواء داخل المنظمة أو خارجها.

د- الاستقلالية:

وتعني مدى ما يمنحه العمل للفرد من حرية حقيقية واستقلالية، وحرية تصرف في جدولة العمل، وتحديد الطرق المستخدمة في إنجازه.

هـ- التغذية الراجعة:

وتعني مدى حصول الفرد على معلومات واضحة ومباشرة عن مستوى أدائه ونتائج عمله.

2-1-6-3 الأجر والمكافآت:

عرفت الأجر على أنها التعويض الذي يحصل عليه الأفراد مقابل وضع نشاطاتهم تحت تصرف الآخرين وتوجيههم خلال مدة زمنية محددة أو لقاء أداء محدد، وتكمن الأهمية في الأجر بالنسبة للأفراد والمنظمات على النحو التالي: (بو ثماله، 2004).

أ- أهمية الأجر بالنسبة للأفراد:

1. يمثل الأجر مقياساً لقيمة الفرد وأهميته بالنسبة للمنظمة التي يعمل بها، فعندما يحصل الفرد على أجر مرتفع فإنه يشعر بتقدير المنظمة له بشكل أكبر، والعكس صحيح.
2. يشكل الأجر المصدر الأساسي للأفراد ولأسرهم في بلدان العالم الثالث حيث ترتفع نسبة الإعانة ما يجعل الأجر المحدد الرئيس للمستوى المعيشي للأفراد وأسرهم.

3. تلعب الأجور دوراً مهماً في قرار الفرد في البقاء في المنظمة الحالية التي يعمل بها أو الانتقال منها.

ب- أهمية الأجور بالنسبة للمنظمة:

1. تعتبر الأجور من أهم العوامل التي تستخدم لمعرفة نسبة ولاء الأفراد للمنظمات التي يعملون بها ولزيادة هذه النسبة.

2. تعتبر الأجور إحدى الوسائل التي تستخدمها المنظمات من أجل تحفيز الأفراد لتحسين أدائهم في العمل، وزيادة إنتاجهم كما ونوعاً.

3. إن مقدار ما تدفعه المنشأة للأفراد من أجور قد يدل في بعض الأحيان على القدرة والإمكانيات المالية لهذه المنظمة وعلى مركزها المالي بين المنظمات الأخرى.

لا يكفي الراتب الأساسي الذي يحصل عليه الفرد في تحفيزه على تحسين الأداء، فهو قد يؤدي إلى المحافظة الفرد على وظيفته، وعدم التفكير في ترك العمل والانتقال إلى منظمة أخرى، أما زيادة الدافعية وزيادة الحافز لتحسين الأداء كما ونوعاً فيلزمها نظام آخر يطلق عليه: نظام المكافآت، كمكمل لهيكل الرواتب والأجور.

كذلك تنفرد المكافآت الوظيفية بأهمية خاصة كأكثر الأدوات التحفيزية فعالية، حيث تعتبر عاملاً هاماً في دفع العاملين للتميز والتمايز، وتوفير البيئة التنافسية التي تدفع العاملين لبذل أقصى جهود لنيل المكافآت بأشكالها المختلفة المادية أو المعنوية. (الصيرفي، 2006)

وتعرف المكافآت الداخلية على أنها تلك المكافآت التي يشعر بها الفرد داخلياً والتي تولد بطريقة طبيعية نتيجة اندماجه وقيامه بأنشطة أو مهام معينة، ومن أمثلة هذه المكافآت الرضا عن العمل، والشعور بتحقيق الإنجاز، أما بالنسبة للمكافآت الخارجية فإن معظمها تسيطر عليها المنظمة وعلى طريقة توزيعها، وعادة ما تكون في صورة مادية ملموسة. (حسن 1999).

تعتبر الأجور والمكافآت عنصراً يتطلب العدالة في توزيعه من خلال تصميم وتنفيذ نظام المرتبات العادلة والمناسبة عن طريق تحليل الوظائف وتطبيق النظريات الدافعية مثل المساواة والتوافق بين الأجور والمكافآت، ومعايير الحياة الاجتماعية المشتركة والأجر المناسب مقابل العمل.

ودفع الرواتب في مواعيدها والإشراف المناسب على الرواتب والمكافآت من قبل القيادات في المنظمة مع النظر إلى ظروف العمل والخصائص المهنية والواجبات التنظيمية للموظفين.

كذلك استراتيجية نظم الأجور تساعد على تقدير التكاليف المحتملة مستقبلاً للوظائف من حيث الحوافز والمكافآت والتدريب لكي تضمن المنظمة للفرد حياة وظيفية آمنة وتوسع المنظمات في وضع برنامج لتنمية المسار الوظيفي الذي يعمل على الحد من التكاليف المباشرة الواضحة التي تحتسب خلال ارتفاع مستويات التداول، كما يساعد في تجنب تدهور قدرات الفرد في المنظمة (shekari et al) 2014).

كما أن الأجور والمكافآت تعمل على زيادة دافعية الفرد للعمل وتحسين أدائه، كما تساعد الفرد على شعوره بالأمان الوظيفي والاستقرار في المنظمة والالتزام بها وسعيه نحو تنمية مساره الوظيفي وتطويره. وفي نفس السياق فإن الأجور والمكافآت عامل رئيس في المنظمة تمكن الموظفين من البقاء في عملهم والإسهام بشكل إيجابي في تحقيق أهداف المنظمة، ومن العوامل المهمة في بناء العمالة والتزامهم بالعمل والحد من معدلات الدوران والغياب والشكاوى. (الهيبي، 2004)

ويضيف (tinuke,2013) "أن الأجور والحوافز والمشاركة في الأرباح والمكافآت كلها دوافع محفزة على الأداء الناجح في العمل، فالدافع أمر حيوي وضروري في أداء الأعمال"، كما أضاف (Ahmad 2013) "أن الشفافية والمرونة في ممارسة السياسات واللوائح والنظم والقوانين في مكان العمل قد يؤدي إلى القوة والثبات".

2-1-6-4 أسلوب الإشراف.

أسلوب الإشراف يتمثل في دور المشرف الذي يساعد في رفع الروح المعنوية للموظف وإعطائه دافع التفاني في العمل بشكل أكثر كفاءة وقدرة على تحقيق التوازن بين الأداء والأدوار المتعددة في العمل، ما يؤدي إلى الحد من الصراع ويعطي صورة إيجابية عن المنظمة ويقلل من التوتر النفسي والضغط النفسية والقلق لدى الفرد من خلال إظهار المنظمة لفهم وتطبيق استراتيجيات الحفاظ على موظفيها، ويعتبر أسلوب الإشراف عنصراً أساسياً في جودة حياة العمل.

كذلك يهدف الإشراف إلى الآتي:

1. تنمية العامل وفاعليته.
2. توفير تدريب مناسب وملائم للعامل.
3. تنمية القدرات والمهارات للعاملين الذين يتحملون مسؤولية العمل وحل المشاكل.
4. يركز دور المشرف في الماضي على المشاركة كمبدأ أساسي من خلال تشكيل فرص العمل، وأصبح ذلك مطلباً أساسياً لنجاح المنظمات وقدرتها على تحقيق النتائج والأهداف المرجوة، كما أصبحت التغييرات السريعة المعاصرة والدولية تتطلب تغييراً في فلسفة الإدارة يركز على "المشاركة كمبدأ أساسي، ديمقراطية الإدارة، التنمية هي هدف الإدارة وليس الرقابة" (Islam – 2012).

2-1-6-5 الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي من مجالات دراسات السلوك التنظيمي وممارسات إدارة الموارد البشرية، وهناك أهمية متزايدة نحو معرفة أهمية مفهوم الرضا الوظيفي. فالرضا الوظيفي ينتج عنه انخفاض معدلات الدوران في العمل، ويشعر الموظفون بالولاء والانتماء لعملهم والمنظمة.

كما يعد الرضا الوظيفي واحداً من المتغيرات الأساسية التي تعتبر مؤشراً مهماً في جودة حياة العمل، ويزاد شعور الأفراد بالرضا عند تلبية احتياجاتهم من خلال تجاربهم وخبراتهم بالمنظمة التي ينتمون لها والمنظمة تقوم بالاحتفاظ بالموارد البشري الأكثر خبرة ودراية، ويكون الفرد أكثر تعلقاً بالمنظمة وأكثر ارتباطاً ببيئة العمل التي تقدم له الشعور بالالتزام من أجل تحقيق الهدف المشترك نحو تحسين الإنتاجية (Tinuke – 2013).

ويعرف الرضا الوظيفي بأنه عبارة عن موقف عاطفي يحب فيه الفرد وظيفته وينعكس ذلك على أدائه الوظيفي ما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية عنده كما يؤدي إلى الانضباط والالتزام في العمل والترقي إلى مناصب عليا داخل أو خارج المنظمة ما يؤدي إلى الرضا الوظيفي الذي يلعب دوراً مهماً في الأداء العالي للمنظمات، ما يؤدي إلى خدمة عالية الجودة. (chinomona and Dhuraple 2014)

2-1-6-6 المشاركة في اتخاذ القرار:

تعتبر إتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات من العوامل المهمة التي تؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديهم، وتعزيز انتمائهم للمؤسسة من خلال شعورهم بأنهم شركاء حقيقيون في صنع القرار، ما يجعلهم يبذلون كل ما في وسعهم، لتطوير العمل والارتقاء بالمؤسسة إلى أفضل مستوى ممكن (جرينبرج بارون 2009).

إن بعد الموظف عن اتخاذ القرار يؤدي إلى شعوره بأنه مهمش، ومشاركته غير هامة، ولا قيمة لرأيه في المسائل والأحداث التي ترتبط بوظيفته ما يجعله يشعر بالاغتراب والصراع الداخلي لعدم الاقتناع بالقرارات المتخذة.

لذلك يجب على المديرين والرؤساء أن يحرصوا على تفعيل نظم المشاركة في اتخاذ القرارات من خلال اللجان وبرامج الشكاوى وبرامج المشاركة، وتفويض جزء من سلطاتهم لمرووسيهم، فذلك يشعر المرؤوسين بقيمتهم وأهميتهم (الزهراني 2013).

للمشاركة في اتخاذ القرارات مزايا عديدة منها:

1. تعزيز الرضا والالتزام لدى العاملين في المؤسسة.
2. زيادة الإنتاجية والتقليل من الحوادث.
3. الحصول على آراء واقتراحات وأفكار إبداعية وابتكارية.
4. حل المشكلات واتخاذ القرارات بطريقة أكثر ديمقراطية.
5. بناء كوادر وظيفية وتأهيلية للترقي في المناصب القيادية مستقبلاً.
6. بناء علاقات متوازنة وإيجابية مع النقابات العمالية.

فيما أوردت أن أبعاد جودة حياة العمل تتمثل في: (عفاف 2014)

1. ظروف العمل المادية.
2. رفاهية العاملين.
3. عوامل وظيفية.
4. عوامل مالية.
5. بيئة عمل صحية وأمنة.
6. مشاركة العاملين في الإدارة.
7. إجراءات تقويم المظالم.
8. التوازن بين الحياة والعمل.

وقد حددت إحدى الشركات الكبرى Adolph Goors Company of. Golden, Colorado الأبعاد المكونة لجودة حياة العمل هي: (المغربي، 2007).

1. ضمان الوظيفية وتصميم مكان العمل.
2. الاتصالات الفعالة.
3. إدارة الصراع داخل الإدارة.
4. تنمية المسار الوظيفي.
5. مشاركة العاملين.
6. المكافآت العادلة.
7. البيئة الآمنة.
8. الرعاية الصحية.
9. الاعتراز والافتخار بالعمل في المنظمة.

وقد ركزت دراسة Edvardsson&Gustavsson على الأبعاد التالية لتحقيق الجودة في بيئة العمل. (المغربي، 2007).

1. القدرة على السيطرة في موقف العمل.
2. المشاركة في عملية صنع واتخاذ القرار.
3. بيئة عمل مادية آمنة.
4. القدرة على تطوير وتنمية العلاقات الاجتماعية عبر العمل.

أما في شركة ادولف كوورز Adolph بولاية كولورادو فتتخذ أبعاد جودة حياة العمل من خلال العلاقات العادلة كما تمارس من قبل الشركة بولاية كولورادو على النحو التالي: (المغربي، 2007).

1. الفخر والاعتزاز (هوية الشركة وسمعتها، المشاركة المدنية والاجتماعية- الاهتمام البيئي – المواطنة).
2. مشاركة العاملين (الاستغراق الوظيفي لفرق العمل – الاجتماعات الخاصة بمشاركة العاملين – فرق تحسين وتطوير الجودة).
3. تنمية وتطوير المسار الوظيفي (الحوافز والتدريب والتعليم، وتقييم الأداء، والترقيات داخل الشركة).
4. إدارة الصراع- الباب المفتوح- عمليات الشكوى وكيفية التصدي لها.
5. الاتصالات (المقابلات المباشرة، اللقاءات الجماعية، النشرات، الاجتماعات التي تتم بين واحد ومجموعة أفراد أو واحد ومجموعات).
6. الرعاية والعناية الصحية (المراكز الطبية – مراكز العناية بالأسنان – مركز برامج الصحة – برامج الترفيه – البرامج الاستشارية).
7. الأمن الوظيفي (لا خطط لتسريح العمال الذين يعملون بنظام الوقت الكامل، برامج تقاعد العاملين).
8. البنية الآمنة (لجان الأمان – برامج الأمان الخاصة بغرف الطوارئ).
9. التعويض العادل، الأجور التنافسية والمزايا.

2-1-7 أهداف جودة حياة العمل:

إن الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها إدارة الموارد البشرية من خلال برنامج تطوير جودة حياة العمل هي: (السالم، 2009).

1. إيجاد بيئة عمل تنسجم أهميتها كذلك أهمية الموارد البشرية ودورها التفوقي النوعي على المنافسين.
2. جعل بيئة العمل مصدر جذب للعاملين الجيدين والمساعدة على زيادة انتماء العاملين وولائهم، وتحقيق التكامل والتفاعل بين أهداف المنظمة وأهدافهم.
3. الإسهام في تعزيز الجودة والتعلم والإبداع: إن موضوع جودة حياة العمل يهتم بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين. (المغربي، 2004).
4. رفع أداء المنظمة: يحقق الإشباع لحاجاتهم و رغباتهم، وأن جودة حياة العمل الوظيفية الجيدة كونها صفة مميزة للمنظمة " الهيتي (2004)" فإنها يمكن أن:

- أن تزيد في ولاء أفرادها العاملين
- تحقق التكامل والتفاعل بين أهداف المنظمة والعاملين
- تزيد ثقة العاملين
- تزيد الفاعلية التنظيمية

وإضافة إلى ذلك يرى قنداح أن جودة حياة العمل تهدف إلى: (2011)

- أ- تعظيم القدرات التنافسية للمؤسسة.
- ب- توفير ظروف عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر العاملين.
- ج- التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب وانتقاد فريق العمل واستقطاب العاملين.

وتؤدي جودة حياة العمل إلى تحقيق العديد من الأهداف الفردية والتنظيمية والمهنية والاجتماعية (Kulkarni, 213).

1- **الأهداف الفردية:** تؤدي جودة حياة العمل إلى تحقيق أهداف الفرد الشخصية مثل إشباع حاجاته ورجباته وزيادة مستوى رضاه الوظيفي.

2- **الأهداف التنظيمية:** حيث تساعد المنظمة في تحقيق أهدافها من خلال فعالية الفرد، وتتمثل في: (kulkarni, 2013)

- أ- إعداد الفرد للقيام بمهام أعلى في المستوى الوظيفي.
 - ب- إعداد خط ثان من العاملين الأكفاء في المنظمة وإعدادهم لشغل مناصب أعلى وأكثر مسؤولية، لضمان العمل المرن والفعال في الإدارات.
 - ج- مساعدة الأفراد على العمل بصورة أكثر فعالية في أماكن عملهم عن طريق المفاهيم والمعلومات والتقنيات وتطوير المهارات الحديثة التي يحتاجونها في مجال عملهم.
 - د- التأكد من الناتج الاقتصادي من خلال الجودة المطلوبة.
- 3- **الأهداف المهنية:** هي التي تحافظ على مستوى مناسب لاحتياجات المنظمة.
- 4- **الأهداف الاجتماعية:** هي مسؤولية أخلاقية واجتماعية تضمنها المنظمة لمواجهة الاحتياجات والتحديات السريعة المتلاحقة.

ويضاف لجودة حياة العمل عدة أهداف: (المغربي 2004).

1. تحقيق الأهداف والمصالح المتعلقة بالمنظمة والعاملين وأصحاب المصالح المرتبطة بالمنظمة.
2. تنمية قدرة المنظمة على توظيف أشخاص أكفاء فقط وتعظيم قدرة المنظمة التنافسية.
3. توفير قوة عمل أكثر مرونة، وولاء ودافعية.
4. تساعد في تعظيم الفعالية التنظيمية من وجهة نظر أصحاب المنظمة.
5. توفي ظروف عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر العاملين.
6. كما تؤدي جودة حياة العمل إلى خلق بيئة عمل جيدة، حيث يعمل الموظفون معاً بالتعاون مع بعضهم ما يسهم في تحقيق الأهداف المرجوة للمنظمة.

كما يرى "السالم" أن أهداف جودة حياة العمل تمكن في تحقيق ولاء واندماج الأفراد للعمل ورفع مستوى الراحة والاطمئنان والاستقرار لديهم، وزيادة ثقة العاملين في الشركة، من خلال تحسين الأجواء المتعلقة ببيئة العمل ما يزيد رغبتهم في البقاء في العمل دون التغيّب والخروج بحثاً عن عمل جديد ما يسهم في تحقيق الأهداف المرجوة وزيادة الإنتاجية والربحية والتقدم على الشركات المنافسة (السالم، 2009).

2-1-8 خطوات تنظيم برامج جودة حياة العمل: (المغربي، 2007).

1. بيان أسباب ومبررات الحاجة إلى برامج جودة حياة العمل .
2. تحديد أهداف برامج جودة حياة العمل بشكل يعتمد على المشاركة .
3. تحديد الأدوار والمسؤوليات في برامج جودة حياة العمل لجميع الأطراف.
4. التخطيط لتنفيذ برامج جودة حياة العمل .
5. تدريب الأطراف المشتركة في برنامج جودة حياة العمل .
6. تصميم نظام لجمع البيانات والمعلومات وقياس الأداء .
7. إمداد الأطراف بالمعلومات اللازمة .
8. تجربة برنامج جودة حياة العمل قبل التطبيق بشكل كامل .
9. تطبيق البرامج بشكل كامل وتقييم النتائج بشكل موضوعي.

2-1-9 الاعتبارات الواجب مراعاتها لضمان نجاح برامج جودة حياة العمل: (المغربي، 2007)

1. تأييد الإدارة العليا وتدعيمها لبرامج جودة حياة العمل.
2. منح العاملين الفرصة للإسهام في وضع الأهداف واتخاذ القرارات .
3. تشجيع العاملين على المشاركة في حل المشكلات .
4. تدعيم عملية المشاركة في المعلومات .
5. التغذية المرتردة والنشطة والفعالة بشكل مستمر .
6. تقوية العلاقات والتأكيد على فرق العمل وتنمية العلاقات الاجتماعية .
7. الشعور بأهمية الوظيفة وقيمتها التنظيمية.
8. الإحساس بالأمان الوظيفي .

الخلاصة:

من خلال هذا الفصل اتضح مفهوم جودة حياة العمل، وأهم العوامل التي تسهم في تحقيقها وتعزيزها والتي لها أثر إيجابي على سلوك الموظفين، ومدى أهميتها، وما تمثله بالنسبة إلى الموظفين، والمنظمات التي تسعى إلى التقدم والتميز.

فجودة حياة العمل تعتبر من المفاهيم الحديثة التي ترقى بالعنصر البشري إلى مستويات أعلى من التقدير والاحترام من خلال الاهتمام به والعمل على توفير كل سبل الراحة، ما يزيد من انتماء العنصر البشري لمنظمتها ولأنه لها.

2-2 المبحث الثاني : الالتزام التنظيمي

1-2-2 مقدمة

2-2-2 مفهوم الالتزام التنظيمي.

3-2-2 أهمية الالتزام التنظيمي.

4-2-2 مداخل الالتزام التنظيمي.

5-2-2 خصائص الالتزام التنظيمي.

6-2-2 الآثار التنظيمية للالتزام التنظيمي.

7-2-2 العوامل المؤثرة على الالتزام التنظيمي.

8-2-2 أبعاد الالتزام التنظيمي.

9-2-2 نتائج الالتزام التنظيمي.

2-2-1 مقدمة:

يعد الالتزام التنظيمي من الأدوات السلوكية التي احتلت مكانة واستحوذت على اهتمام ورعاية بالغة عند كثير من الكتاب والباحثين؛ لأنه يتعلق بأهم عناصر العمل المؤثرة، ولدوره الكبير في الارتقاء بالمؤسسة، وقد أكدت الكثير من الدراسات والأبحاث العلمية الحديثة أن ارتفاع مستوى الالتزام في بيئة العمل يقلل من وجود الظواهر سلبية، وفي مقدمتها ظاهرتا الغياب ودوران العمل.

وقد حظي موضوع الالتزام التنظيمي بأهمية كبيرة لدى الباحثين في مجال السلوك التنظيمي في العقود الثلاثة الأخيرة، وحيث أصبحت إدارة المنظمات لا تعتمد في تحقيق أهدافها على درجة ولاء الموظفين للمنظمة وأهدافها فحسب، وإنما امتد ذلك ليشمل درجة التزامهم بتحقيق الأهداف، ومن ثم وجب على إدارة المنظمات الحديثة أن تبحث عن أكثر من مجرد تكوين اتجاهات ومشاعر إيجابية، وذلك من خلال التهيئة الجيدة لمناخ العمل لديها بوضع نظام عمل جيد يلتزم به العاملون، ويعزز لديهم سلوك الالتزام فينعكس على أدائهم وتطوير قدراتهم الإبداعية (غالي، 2015، ص40).

ويعد الالتزام التنظيمي من المواضيع الهامة التي تناولتها الأبحاث والدراسات، وذلك لدوره البارز في زيادة الكفاءة والفاعلية، حيث يعتبر الالتزام التنظيمي من المصطلحات حديثة الاستخدام في مجال العلوم الإنسانية ويصفه البعض بأنه نوع من الارتباط النفسي الذي يشعر به الفرد تجاه منظمته، أو هو العملية التي تصيح فيها أهداف المنظمة وقيمتها والأفراد أكثر اندماجاً وتطابقاً، وعليه فإن الفرد في المنظمة كلما تطابقت أهدافه مع أهداف المنظمة تولدت لديه الرغبة القوية في المحافظة على عمله، وبذل أعلى درجات الجهد للبقاء فيه، ويظهر ذلك جلياً من خلال أدائه وقيامه بالمهام المطلوبة منه في عمله (البقمي، 2012، ص3).

فالالتزام التنظيمي يزيد من ارتباط الفرد بعمله ويقلل من السلوك السلبي كالإهمال والتقصير في العمل أو الغياب، بينما ضعف الالتزام الفرد لدى الفرد وعدم إحساسه بالمسؤولية يؤثر سلباً على سلوكه وعلاقته بزملائه ورؤسائه (الزهراني، 2004، ص4).

ومن ثم تبرز أهمية الالتزام التنظيمي للعاملين من خلال نتائجه، فإن كان أداءهم جيداً وفعالاً فإن ذلك سيضمن للمنظمة التميز والاستمرارية في نشاطها، ويعطي لها مكانة عالية ضمن أنجح المؤسسات، ولذلك يمكن القول بأن المورد البشري من خلال أدائه الوظيفي يمثل أحد أهم الأسلحة الاستراتيجية في صراع المنظمات من أجل البقاء والنمو، لأنه الوحيد القادر من خلال أدائه على استيعاب المفاهيم والأفكار الجديدة التي تساعد على استغلال الميزات ومواجهة التحديات التي تفرضها الظروف البيئية للقرن الجديد باعتباره المحرك الأساسي لكل أنشطة المنظمة (جلال الدين، 2009، ص7).

2-2-2 مفهوم الالتزام التنظيمي:

في الآونة الأخيرة أولى الباحثون اهتماماً بموضوع الالتزام التنظيمي لتأثيره الواضح على فاعلية المنظمة وزيادة إنتاجها، ومنذ مطلع النصف الثاني من القرن العشرين، وتحديداً عام 1950م ركزت أغلب الدراسات والبحوث على تفسير طبيعة وعلاقة العاملين بالمنظمة وفقاً لتوافق الأهداف بين الطرفين. بدأ الاهتمام ملحوظاً بموضوع الالتزام التنظيمي من قبل المختصين في العالم الغربي في نهاية الستينات وأوائل السبعينات. (العبيدي، 2012، ص84).

وكذلك تزايد الاهتمام بمفهوم الالتزام التنظيمي خلال الفترة الأخيرة على اعتبار أن الموظف الملتزم يكون أكثر التصاقاً بمنظّمته، وأكثر جدية في تحقيق أهدافها. ويعد الأفراد الملتزمون تجاه منظماتهم مصدر قوة تساعد في بقائها ومنافستها للمنظمات حيث يعبر الالتزام التنظيمي عن اتجاه الفرد نحو المنظمة، ويظهر الالتزام في بذل العامل جهوداً إضافية في العمل (حريم، 1997، ص158).

والالتزام التنظيمي يعبر عنه بأنه الارتباط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة ما يدفع إلى الاندماج في العمل وإلى تبني قيم المنظمة وأهدافها.

وكذلك عرف الالتزام التنظيمي بأنه الإيمان بالقضية التي يكرس التنظيم نفسه من أجلها، وبالأهداف، وهو الاستعداد الكامل للانضمام إلى التنظيم وفقاً لهذا الإيمان، وتحمل كافة التبعات والمسؤوليات المترتبة على ذلك، والقيام بكافة المهمات والواجبات المطلوبة والتقيّد بالمواقف السياسية والنظام الأساسي، والقرارات المتخذة حسب الأصول لدى التنظيم (شهاب، 2014، ص77).

وكذلك عرف الالتزام التنظيمي بأنه: عبارة عن اتجاه أو توجه نحو المنظمة يربط أو يعلق ذات الشخص بالمنظمة (مرسي، 2003، ص66).

إن الالتزام شعور إيجابي في أقصى شدته يصل إلى درجة الاتحاد مع الجماعة والتمسك بها حيث إن الالتزام بشيء سواء كان فكرة، أو شخص، أو عقيدة يعني الانسياق إليها، لذا يعتبر الالتزام أحد أهم المحاور الضرورية لعملية التنمية الإدارية، وتعد قضية الالتزام من القضايا الهامة في الحياة البشرية خاصة في الآونة الأخيرة فعليها تقوم نظم الحياة ويتحدد سلوك الأفراد والجماعات.

والالتزام التنظيمي مصطلح غير محسوس ولا يمثل واقعا؛ بل يستدل عليه من خلال الظواهر والآثار المرتبطة به سلوكياً، ولا يمكن الحصول عليه جاهزاً أو يتم فرضه بالإكراه؛ بل هو حصيلة تفاعلات عديدة من العوامل والمتغيرات السلوكية (الفهداوى، القطاونة، 2004، ص16).

فمثلاً أكد العديد من الباحثين أن زيادة الإنتاج في المصانع اليابانية مقارنة المصانع الأمريكية يعود في المقام الأول وجود مستوى أعلى من الالتزام التنظيمي عند العاملين اليابانيين، لذا تحاول الإدارة الحديثة بقدر

الإمكان تنمية العلاقة بين التنظيم والأفراد العاملين فيه بهدف استمراريتهم فيه وخاصة الذين لديهم مهارات وخبرات وتخصصات هامة كما تهدف إلى تنمية مشاعر الالتزام لديهم.

ومن أوائل التعاريف التي طرحت وأكثرها شيوعاً هو تعريف الالتزام التنظيمي بأنه توجه يتسم بالفعالية والإيجابية حول المنظمة (الدخيل، 1995، ص37).

كما عرف الالتزام التنظيمي بأنه ارتباط الموظف بالمنظمة، وتطابق أهدافه مع أهدافها وبشكل متزايد عبر الوقت.

وعرفه آخرون بأنه امتداد لتوافق أهداف وقيم المنظمة مع توجهات الموظف وأهدافه بشكل يسهم في تحقيق هذه الأهداف والقيم.

وهناك من عرف الالتزام التنظيمي بأنه الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنها الولاء.

كما يعرف "الالتزام التنظيمي بأنه الحالة التي يكون فيها الموظف معروفاً من خلال منظمة معينة وأهدافها، ويرغب بالاستمرار فيها " (خيرة، 2007، ص256).

ومن أهم النقاط التي تضمنتها التعريفات السابقة:

1. اندماج الفرد بشكل كبير بأهداف المنظمة وارتباطه بها ارتباطاً قوياً.

2. إيمان الفرد واقتناعه العميق بقيم وأهداف المنظمة .

ويمكن تعريف الالتزام التنظيمي بأنه قوة اندماج الموظف مع منظمة ودرجة ارتباطه وقبوله لأهدافها وقيمها وبذل أكبر جهد ممكن بسبب رغبته في الاستمرار عمله فيها (دهمش 2010، ص46).

في حين يعرف بأنه "ارتباط وثيق بأهداف المنظمة وقيمها، وقبول أهدافها والرغبة في بذل جهد معقول يحسن من أدائها .

وكذلك يعرف بأنه حاله نفسية تعمل على تشكيل علاقة شخصية للعامل مع منظمته، وتؤثر على رغبته للبقاء فيها لأطول وقت ممكن .

2-2-3 أهمية الالتزام التنظيمي:

إن الالتزام التنظيمي لا يضمن النجاح في العمل، ولكن غيابه يضمن الفشل فكثير من المديرين أو العاملين يفتقرون إلى صدق العزيمة، فبينما هم خبراء في تحديد المشكلات إلا أنهم لا يلتزمون بإيجاد حلول لهذه المشكلات.

فالالتزام يتطلب شجاعة ومخاطرة، وهذا يعني أن يعطي الفرد كل ما لديه للآخرين، كما أن عليه أن يتعرف على أهدافهم، ولا تفرض المنظمة عادة الالتزام، إنما هو نابع من النفس المقتنعة به داخلياً، والفرد الذي يفتقر إلى صدق العزيمة يخفي اختياره.

ومقابل ذلك فهو يكثر الحديث بدلاً من أن يتمسك بالعمل، ومثل هذا يفضل ترك العمل في الغد على أن يلتزم ناحية عمله اليوم.

والمدير الملتزم حيال الأفراد العاملين معه يجد احتراماً من قبلهم، واستعداداً أكبر للالتزام تجاهه لزيادة الفعالية في المنظمة، وقبولهم للتفويض من قبله في جهات أخرى.

وهؤلاء الأفراد مستعدون للالتزام أيضاً تجاه فريق العمل الذي معه، وهم كذلك يفعلون ما التزموا وتعهدوا بعمله (المحري و عامر، 2014، ص54).

والالتزام التنظيمي من المفاهيم والظواهر السلوكية التي سلطت عليها الأضواء ونالت اهتماماً كبيراً من قبل العديد من الكتاب والباحثين، نتيجة للدور الكبير الذي يلعبه في نجاح المنظمة.

وكذلك عالم اليوم الذي يسوده التنافس في بيئة الأعمال لا توجد هناك منظمة قادرة على الأداء وفق المستوى المطلوب منها إن لم يكن الأفراد جميعهم ملتزمين بأهداف المنظمة ويعملون كفريق واحد من أجل تحقيق الأهداف، وإن الأفراد الذين تتوفر لديهم درجات عالية من الالتزام التنظيمي يمتازون بالأداء الوظيفي المتميز، الذي يؤدي إلى ارتفاع إنتاجيتهم وحبهم لعملهم ومنظماتهم.

والأفراد الذين يعملون مع منظماتهم مدة طويلة من الزمن ويشعرون أنها تشبع حاجاتهم هم الأكثر احتمالية في امتلاكهم روابط تنظيمية قوية، وليس لهم رغبة في ترك أعمالهم وسيزداد التزامهم تجاه المنظمة، ويقف دوران العمل والغياب.

إن الالتزام التنظيمي يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية، وخاصة معدل دوران العمل، فالأفراد الملتزمون يكونون أطول بقاء في المنظمة، وأكثر عملاً نحو تحقيق أهدافها. (عبد الباقي، 2005، ص85)

إذا تمثل أهمية بناء الالتزام التنظيمي بين الأفراد والاهتمام المتزايد لهذا المفهوم بالنتائج الآتية: (الطائي، 2007، ص85).

1. زيادة معدلات الأداء والإنتاجية.
2. زيادة تماسك الأفراد وثقتهم بالمنظمة.
3. انخفاض المشكلات التي تحصل بين العاملين والإدارة.
4. كلما زاد معدل التوافق بالقيم والأهداف بين أفراد والمنظمة أدى ذلك إلى ارتفاع الروح المعنوية للأفراد. (اللوزي، 2003، ص128)

وتظهر أهمية الالتزام التنظيمي في النقاط التالية:

1. يسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الذي ينعكس على انخفاض معدل دورانهم ومستوى لغياب والشعور بالاستقرار الوظيفي لديهم، على اعتبار أن الموظف الملتزم يكون أكثر اتفاقاً مع المؤسسة، وينمي النظرة الإيجابية للذات والقدرة على تحديد الأهداف. (قويدر، 2017، ص70)
2. يعتبر ولاء الموظفين لمؤسستهم من أهم عوامل التنبؤ بفاعلية المؤسسة كارتفاع احتمالية الاستمرارية في المؤسسة والعمل بجد.

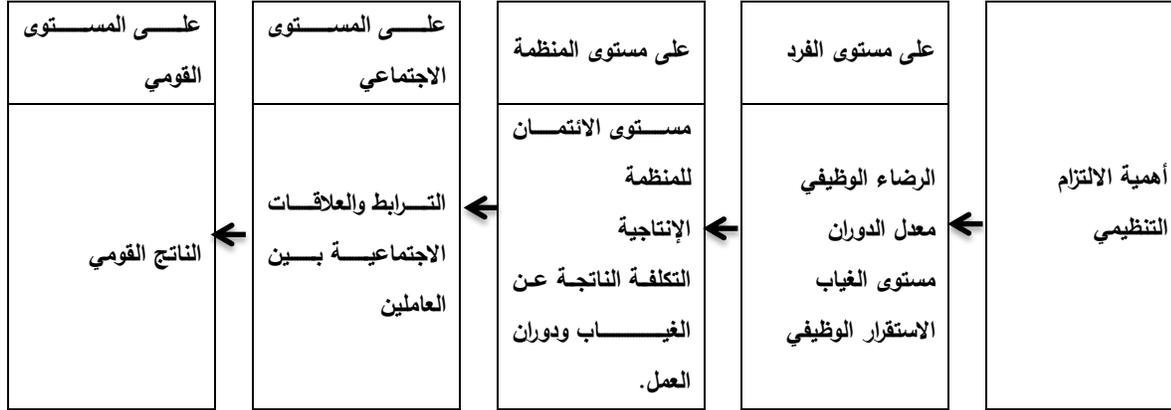
3. تظهر أهمية الالتزام التنظيمي بين المنظمة والعاملين في الأوقات التي لا تقدم فيها المنظمات الحوافز الملائمة لتحفيز الأفراد للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز (بياضى، 2015، ص33).
- أما (خيرة) فتقرى أن أهمية الالتزام التنظيمي فتتمثل في عدة نقاط هي: (أبو جاسر، 2010 ص34).

1. يسهم الموظفون ذوو الالتزام المرتفع في النمو الاقتصادي وارتفاع معدات الإنتاج القومي في بلادهم.
2. إن الالتزام الأفراد وخاصة المديرين للمنظمات التي يعملون بها يعتبر عاملاً هاماً أكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ ببقائهم في منظماتهم أو تركهم للعمل.
3. يمثل الالتزام التنظيمي نمطاً هاماً في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين بها، لا سيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز.
4. يعتبر الالتزام التنظيمي من العناصر الرئيسة لقياس مدى التوافق بين الأفراد من جهة وبين المنظمات من جهة أخرى، كما يعتبر عاملاً هاماً في التنبؤ بفعالية المنظمة.
5. يساعد الالتزام التنظيمي في انخفاض نسبة الغياب والحد من مشكلة التأخير عن الدوام وتحسين الأداء الوظيفي.

كما أن السلوك البشرى يميل إلى الارتباط بالمنظمة التي يعمل بها، لذلك تولى المنظمات أهمية كبيرة للالتزام التنظيمي للأسباب التالية: (العبى، 2008، ص54).

1. ضمان استمرار القوى العاملة بالمنظمة وخاصة ذوي المهارات والتخصصات النادرة.
2. أن عبء تحقيق أهداف المنظمة يقع أولاً وأخيراً على عاتق العاملين، ومن خلال جهودهم وإبداعهم واقتراحاتهم، وهذا يسهم في تحقيق أهداف المنظمة بأعلى قدر من الكفاءة والفعالية .
3. تنمية السلوك الإبداعي لدى الأفراد وذلك حرصاً منهم على رفع مستوى المنظمة التي ينتمون إليها.
4. كلما زادت درجة الالتزام لدى العاملين زاد شعورهم بالارتياح والاستقرار والأمان في العمل، وزاد تقبلهم لأي تغيير ممكن أن يكون في صالح المنظمة.

توضيح تأثير الالتزام التنظيمي على هذه المستويات:



شكل (1-2) توضيحي لتتابع الالتزام التنظيمي

المصدر: حنونة، باهي إبراهيم حماد (2006) قياس مستوى الالتزام ص15.

2-3-2-1 على مستوى الفرد:

تتضمن نتائج الالتزام على مستوى الأفراد العديد من المخرجات حيث إن الفرد الملتزم يشعر بالانتماء والأمان والنظرة الإيجابية للذات والقوة وتحديد الأهداف في الحياة، والأفراد الملتزمون يحصلون على مكافآت من أجل تشجيعهم وتشمل آثار الالتزام التنظيمي على مستوى الفرد:

1. العامل الملتزم أكثر رغبة في التضحية من أجل المؤسسة.
2. يسهم الالتزام التنظيمي في رفع مستوى الرضا الوظيفي الذي ينعكس على انخفاض معدل دوران العمل ومستويات الغياب لدى الفرد، والشعور بالاستقرار الوظيفي لديه.
3. يحفز العاملين على بذل المزيد من الجهود المرتبطة بمهام العمل ويجعلهم أقل رغبة في ترك العمل.

2-3-2-2 على مستوى المؤسسة:

1. يزيد الالتزام التنظيمي من مستوى الإنتاجية ويقلل من معدل الغياب ويحسن جودة العمل.
2. سهولة استجابة التنظيم للمتغيرات المختلفة، حيث إنه كلما زاد الشعور بالولاء ازداد تقبل العاملين لأي تغيير يصب في مصلحة المؤسسة.

2-3-2-3 على المستوى الاجتماعي:

تتبع آثار الالتزام التنظيمي على الارتباط العائلي والحياة الشخصية للعاملين، حيث يشعر ذوو الولاء المرتفع بالسعادة والرضا.

يؤدي الالتزام التنظيمي إلى خلق جو من الترابط والعلاقات الاجتماعية بين العاملين في المؤسسة.

أ- على مستوى القومي:

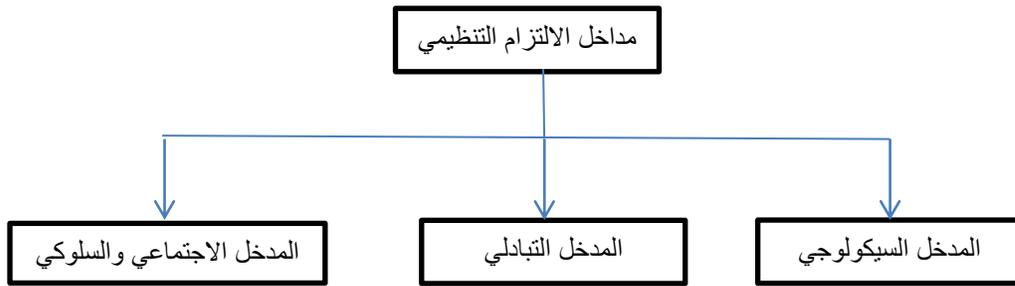
يؤدي الالتزام التنظيمي إلى زيادة الناتج القومي في المحصلة النهائية للالتزام، وذلك عن طريق زيادة كفاءة وفاعلية أداء الأفراد العاملين بالمؤسسة. (أبو جياب، 2014، ص18).

ب- الالتزام التنظيمي:

يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية وخاصة معدل دوران العمل، فمن المفترض أن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المؤسسة، وأكثر عملاً نحو تحقيق الأهداف. الحد من التسرب الوظيفي وما يترتب عليه من آثار مثل فقدان الكفاءات الجيدة من العاملين، وإضعاف الروح المعنوية، وتدني الإنتاجية وارتفاع تكاليف التوظيف مجدداً.

2-2-4 مداخل الالتزام التنظيمي:

هناك مداخل للالتزام التنظيمي كما هو موضح في الشكل 2-2:



شكل (2-2) مداخل الالتزام التنظيمي

المصدر: حواس أميرة محمد رفعت (2003) أثر الالتزام التنظيمي

2-2-4-1 المدخل السيكولوجي:

حيث يركز هذا المدخل على العلاقة بين الفرد والتنظيم، فيرى أنصار هذا المدخل أن هناك ارتباطاً قوياً للأفراد بمنظمتهم بغض النظر عن المصالح المادية أو المكاسب التي يمكن أن يحصلوا عليها مقابل عملهم، ومن هذا المنطلق فإن هؤلاء الموظفين يفعلون ذلك لأنهم يشعرون أن عليهم أن يقوموا بذلك. (أبو العلا، 2009، ص38)

أي أن هذا المدخل ينظر للالتزام التنظيمي على أنه يشمل على ارتباط الفرد بأهداف المنظمة وقيمتها، والرغبة في بذل أكبر جهد ممكن لمساعدة المنظمة في تحقيق أهدافها، والرغبة القوية للبقاء والاستمرار فيها. (عبد الباقي، 2005، ص320).

2-4-2-2 المدخل التبادلي:

وطبقاً لهذا المدخل ينظر للالتزام التنظيمي على أنه نتيجة لعملية التبادل بين الفرد والمنظمة فيما يتعلق بإسهامات الفرد والحوافز التي يحص عليها. (عبد الباقي، 2005، ص320)
إن الالتزام التنظيمي ينظر إليه على أنه وسيلة للتبادل والمقايضة، أي أنه طبقاً لهذا المدخل كلما زادت المصالح التبادلية من وجهة نظر الفرد زادت درجة الالتزام التنظيمي. (حواس 2003، ص59).

2-4-2-3 المدخل الاجتماعي والسلوكي:

حيث يرى أن الالتزام التنظيمي يمثل رغبة الفرد كدور اجتماعي في بذل طاقته وولائه للمنظمة كنظام اجتماعي.

وكذلك عبر Salanick عن الالتزام من ناحية سلوكية بأن عرف الالتزام التنظيمي بأنه الحالة التي يصبح من خلالها الفرد مفيداً بأعماله التي من خلالها يتم تدعيم أنشطة المنظمة وارتباط الفرد بها. (حواس، 2003، 39).

إن هذا المدخل يوضح ما يملكه العامل في ظل ظروف معينة يكون لصالح المنظمة ولصالحه معاً (العبيدي 2012، 83)

ويتميز الالتزام التنظيمي بأهمية بالغة للمنظمة لما له من انعكاسات إيجابية على بقاء المنظمة واستمرارها وتحقيق أهدافها. (حمادات، 2006، ص67).

1. يمثل عنصراً هاماً ما بين الإدارة والأفراد العاملين بها لا سيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لرفع هؤلاء الأفراد العاملين للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز.

2. إن الالتزام التنظيمي من أكثر المسائل التي أخذت تشغل بال إدارة المنظمات كونها أصبحت تتولى مسؤولية المحافظة على المنظمة في حالة صحية سليمة وتمكينها من الاستمرار، وانطلاقاً من ذلك برزت الحاجة لدراسة السلوك الإنساني للعاملين في تلك المنظمات بغرض تحفيز وزيادة درجات ولائهم بأهدافها وقيمها.

3. كونه يرتبط بعدد من العوامل منها سلوك الفرد، ونشاطه، وارتباطه بالهيكل المعرفي مثل الرضا الوظيفي والمشاركة، وارتباطه بسمات ودور الموظف كالاستقلالية والمسؤولية، وارتباطه بالسمات الشخصية للموظف، ومن كل ما سبق يعطى الالتزام أهمية فكل عامل من هذه العوامل يرتبط بإنتاجية الفرد، ومن ثم إنتاجية المنظمة وفعاليتها. (حمادات، 2006، ص67).

2-2-5 خصائص الالتزام التنظيمي.

إن خصائص الالتزام تستند إلى ركائز عدة من أهمها ما يلي: (المحري وعامر، 2014، ص61).

1. يتضمن الالتزام التنظيمي ثلاثة أبعاد رئيسة هي الرباط العاطفي أو الوجداني بين الفرد والمنظمة، والاستمرار والبقاء في العمل والشعور بالواجب اتجاه المنظمة.
2. يعبر الالتزام التنظيمي عن حالة غير محسوسة يستدل عليها من خلال ظواهر تنظيمية معينة تتضمن سلوك الأفراد وتصرفاتهم وتحديد مدى ولائهم لمنظماتهم.
3. يشير كذلك الالتزام التنظيمي إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء.
4. يستغرق الالتزام التنظيمي في تحقيقه وقتاً طويلاً؛ لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد، كما أن التخلي عنه لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية طارئة، بل يكون نتيجة لتأثيرات استراتيجية ضاغطة.
5. تتمثل مخرجات الالتزام التنظيمي في البقاء داخل المنظمة، وعدم تركها ودرجة انتظام وحضور العاملين والأداء الوظيفي والحماس للعمل والإخلاص للمنظمة.
6. يمثل الالتزام التنظيمي شعوراً داخلياً يضغط على الفرد للارتباط بالمنظمة، والعمل بالطريقة التي يمكن من خلالها تحقيق مصالح المنظمة.
7. يتصرف العاملون الذين يولون أهمية كبيرة لعملهم بطريقة أفضل تتفق ومصالح المؤسسة لشعورهم بأن الالتزام رباط، أو أداة تجبرهم على طاعتهم وعدم عصيانها.

2-2-6 الآثار التنظيمية للالتزام التنظيمي:

هناك عدة آثار للالتزام التنظيمي على المنظمة والفرد كما يلي : (الشمالي، 2002، ص16).

2-2-6-1 تأثير الالتزام التنظيمي على المنظمة :

وجود الالتزام التنظيمي يؤدي إلى عدد من النتائج الإيجابية للمنظمة مثل.

1. انخفاض في مستويات التسرب والغياب عن العمل .
2. الأداء المتميز للعاملين ممن لديهم درجات عالية من الالتزام التنظيمي في بيئات عملهم .

2-2-6-2 تأثير الالتزام على الفرد :

إن تأثير الالتزام على الفرد تضمن نتائج إيجابية وسلبية، حيث تؤكد النتائج الإيجابية أن ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي ربما يؤدي إلى نتائج إيجابية مثل زيادة مشاعر الانتماء والأمان والقوة ، بينما نجد أن النتائج السلبية تؤكد أن المنافع والمزايا التي تعود على الأفراد من الالتزام للمنظمة تكون مرتبطة بالتكاليف، فهناك نواح سلبية مثل قلة الفرص المتاحة للتطوير والنمو الذاتي، وزيادة الضغوط العائلية والاجتماعية (الوزان، 2006، ص49).

2-2-6-2 تسرب العاملين :

يعرف (التسرب بأنه توقف الفرد عن العضوية في المنظمة التي يتقاضى منها تعويضاً نقدياً)

ويعود ذلك إلى عدم شعورة بالولاء والانتماء لعمله ما يؤثر على درجة التزامه في العمل بالمنظمة .
ويعتبر تسرب العاملين أو تركهم لأعمالهم في المنظمات من الظواهر السلبية التي تؤثر على الالتزام التنظيمي ما يمنع تقدم المنظمات ، وذلك لأن التسرب يؤدي إلى تدني الأداء والروح المعنوية وزيادة أعباء العمل (العطية -2003 ص ص 53-54)

2-2-6-3 الروح المعنوية:

تشير الدراسات إلى أن الالتزام التنظيمي له دور كبير في رفع الروح المعنوية، الأمر الذي يترتب عليه حب الأفراد لعملهم ومنظماتهم، وحماسهم للقيام بالأعمال المطلوبة، فالروح المعنوية هي التعبير عن العلاقة الجيدة والمميزة التي تربط المؤسسة بالعاملين فيها، وتؤدي المعنويات العالية إلى زيادة درجة الالتزام التنظيمي عكس المعنويات المنخفضة نتيجة لعيوب في بنية العمل الداخلية يترتب عليها تدنٍ في مستوى الالتزام التنظيمي وتدنٍ في الإنتاجية.

2-2-6-4 الأداء المتميز:

يمتاز الأفراد الذين لديهم درجات عالية من الالتزام التنظيمي في بيئات عملهم بأداء وظيفي متميز ناتج عن حب وحماس الأفراد للعمل والتزامهم بأهداف التنظيم، وتشير الدراسات إلى أن الالتزام من أهم مقومات الإبداع الوظيفي لذا يجب على الإدارة تعزيز قيم الالتزام التنظيمي ودعمه للحصول على المزيد من الإبداعات في المجال الوظيفي (بن غالب، 2005، ص40).

أ. وضع الأهداف والادوار:

كلما كانت الأهداف واضحة داخل التنظيم زادت درجة الالتزام التنظيمي لدى العاملين، فوضوح الأهداف يجعل العاملين أكثر قدرة على فهمها وتحقيقها وكذلك الحال بالنسبة إلى عملية تحديد الأدوار، فعملية التحديد هذه تساعد على خلق الالتزام لدى العاملين نظراً إلى ما يترتب عليها من استقرار وتجنب للصراع في حال التهديد للأدوار.

ب. الاهتمام بتحسين المناخ التنظيمي:

إن التنظيمات ذات المناخ والبيئة المحيطة لمعنويات العاملين هي تنظيمات تعمل على تشجيع تسرب العاملين وتقلل من درجة الالتزام والانتماء لديهم، لذا لابد لهذه التنظيمات من إيجاد البيئة والمناخ التنظيمي الجيد وخلقها (القريوني، 1994، ص67)

ج. المساعدة في إشباع الحاجات الإنسانية للعاملين في التنظيم:

يسعى العامل للبحث عن مجموعة من الحاجات التي تهتمه في المنظمة التي يعمل فيها ويعمل على تحقيقها، فهو يسعى إلى إشباع حاجاته الفسيولوجية وحاجته للأمن والطمأنينة كما يسعى أيضاً؛ لأن يكون مقدراً

ومحبوباً فضلاً عن سعيه إلى جماعة معينة، وتحقيق ذاته من خلالها والتنظيم الذي لا يعمل على إشباع هذه الحاجات يعد تنظيمًا مقصراً يدفع العامل إلى ترك العمل ساعياً إلى إشباع حاجاته في تنظيم آخر.

د. إشراك العاملين في التنظيم:

إن إشراك العاملين في التنظيم يزيد من درجة الالتزام التنظيمي لديهم، فيتحدث عن المنظمة بقوله "نحن" وفي حال واجهتهم مشكلة في العمل يشيرون إليها على أنها "مشكلتهم" ومن ثم يكونون أكثر قدرة ورغبة في العمل الجماعي، ما يعود على المنظمة بمزيد من الأداء الجيد.

هـ. العمل على وضع نظام مناسب للحوافز:

ونظام الحوافز هذا يجب أن يشمل الحوافز المادية والمعنوية، وأن يكون موجهاً للأفراد والجماعات، وتجدر الإشارة هنا إلى أن المنظمات الحكومية " قيد البحث " هي أقل المنظمات استخداماً للحوافز، ما يستدعي لفت نظر القائمين عليها لاعتماد نظام جيد للحوافز، وبناء وخلق الانتماء والالتزام عند العاملين.

و. العمل على إيجاد وبناء ثقافة مؤسسة:

أي أنه يجب إيجاد وخلق أهداف مشتركة بين العاملين لتحقيق احتياجاتهم والعمل على إشباعها ثم التعامل معهم على أنهم أعضاء في أسرة واحدة هي التنظيم، والذي يسعى إلى خلق وترسيخ مقاييس متميزة لأداء عن أعضائها من خلال التدريب الكافي والاحترام بين العمال (القيروني، 1994، ص 67).

2-2-7 العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي.

وهناك العديد من العوامل التي تؤثر على الالتزام التنظيمي وهي: (الوزان، 2006، ص 41).

2-2-7-1 العوامل المتعلقة بالبيئة الخارجية.

هناك بعض العوامل الخارجية مثل ظروف سوق العمل، وفرص الاختيار التي تؤثر على اتجاهات الأفراد ومن ثم تؤثر في درجة الالتزام التنظيمي لديهم خاصة في فترة بداية العمل لهؤلاء الأفراد. ولقد سمي هذا بالمسببات في عملية الالتزام التنظيمي، فكلما كانت الأوضاع الاقتصادية جيدة وتعددت فرص العمل المتاحة كانت درجة الالتزام التنظيمي متدنية والعكس صحيح في حالة الكساد الاقتصادي وارتفاع مستوى البطالة (الوزان، 2006، ص 41).

ويقصد بها مدى توفر فرص عمل أخرى في البيئة الخارجية للمنظمة، حيث إن البيئة التي توفر ظروف عمل بديلة أفضل من ناحية الأجر وساعات العمل.

فكلما كانت الأوضاع الاقتصادية جيدة وهناك فرص عديدة متاحة وكانت الخيارات كثيرة زاد ثقل الضغوط الخارجية على الفرد، ما أدى إلى انخفاض مستوى الالتزام التنظيمي لديه، ومن ناحية أخرى يؤثر ارتفاع مستوى البطالة وانخفاض الفرص الوظيفية المتاحة على مستوى الالتزام التنظيمي بالارتفاع. (الوزان، 2006، ص 41).

هناك بعض العوامل التي تتفاعل مع بعضها، وتؤثر على تكوين الالتزام التنظيمي، بعضها يتعلق بخصائص البيئة الخارجية والبيئة الداخلية للمنظمة، وبعضها يتعلق بالخصائص الشخصية للفرد، وخصائص الوظيفة وإدراكه لظروف بيئة العمل والعوامل التنظيمية الأخرى.

2-7-2-2 العوامل المتعلقة ببيئة العمل الداخلية.

فالإدارة الناجحة هي تلك الإدارة التي يقودها أكفاء يمتلكون مهارات عالية، والكثير من الدراسات بحثت عن علاقة العوامل الداخلية كالأجور، والأشراف والقيادة وجماعة العمل. (خطاب، 2001، ص149) مثل السياسات، ووضوح الأهداف، والمناخ التنظيمي ونمط القيادة ونظام الحوافز المتبع في المنظمة وهي كالتالي:

1. السياسات ، وذلك من خلال ضرورة تبني سياسات داخلية تساعد على إشباع حاجات الأفراد العاملين في التنظيم (العوفي، 2005، ص37).
2. وضوح الأهداف: يساعد وضوح الأهداف التنظيمية على زيادة الالتزام التنظيمي لدى العاملين، فكلما كانت الأهداف واضحة ومحددة كانت عملية الإدراك أكثر قدرة على فهمها. (المدهون والبحراوى 1995، ص 506).
3. العمل على تحسين المناخ التنظيمي: فالمناخ التنظيمي هو ذلك المجال المتضمن للطرق والأساليب والأدوات والعناصر والعلامات المتفاعلة داخل البنية المنظمة بين الأفراد. فيمكن النظر للمناخ التنظيمي على أنه يمثل شخصية المنظمة الناجحة فالمناخ التنظيمي الجيد يعزز الثقة المتبادلة، ويرفع الروح المعنوية ، يدعم الشعور بالالتزام التنظيمي (العميان 2005 ص307).
4. تطبيق أنظمة حوافز مناسبة: توافر الأنظمة المناسبة والعادلة يؤدي إلى زيادة الصرف على المنظمة ككل ومن ثم وجود أنظمة مناسبة تعمل على زيادة الالتزام التنظيمي واتفق الباحثون على أن المنظمات العاملة في القطاع العام أقل المنظمات استخدامًا للحوافز وتطبيقاً لأنظمة الحوافز الجيدة (أبوندى، 2000، ص 136).
5. العمل على بناء ثقافة مؤسسية: إن الاهتمام بإشباع حاجات العاملين والنظر إليهم كأعضاء في بيئة عمل واحدة ترشح معايير أداء متميز لأفرادها ومن ثم تزيد من الالتزام التنظيمي لديهم .
6. نمط القيادة : إن الدور الكبير الذي يجب أن تقوم به الإدارة وهو اقناع الآخرين، فالإدارة الناجحة هي القدرة على كسب التأييد الجماعي لإنجاز الأعمال ، فالقائد الناجح هو الذي يستطيع زيادة درجات الالتزام التنظيمي لدى الأفراد (الوزان، 2006، ص41).

7. العمل على تنمية مشاركة الأفراد العاملين في التنظيم: فالمشاركة من قبل الأفراد بصورة إيجابية في تحقيق أهداف التنظيم تزيد من ارتباطهم بالمنظمة ومن ثم زيادة الالتزام التنظيمي لديهم. (الوزان 2006ص41).

2-2-7-3 عوامل متعلقة بخصائص الفرد:

وهي كل ما يتعلق بالفرد من قدرات ومهارات، ويتم معرفتها عن طريق تحليل العوامل مثل: العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العملي، مدة الخدمة في المؤسسة، ودوافع العاملين وقيمهم ومعتقداتهم عن العمل والحاجة إلى الإنجاز، كذلك يسعى الفرد لإشباع حاجاته الفسيولوجية الأساسية كحاجته للأمن والطمأنينة في التنظيم، كما يسعى أن يكون ذا مكانة بالمؤسسة محبوباً، ويسعى للانتماء إلى جماعة معينة وتحقيق ذاته من خلالها.

تتناول العديد من الدراسات خصائص من حيث السن والطول ومدة الخدمة ، ومستوى التعليم والجنس ودوافع وفهم الأفراد وعلاقتها بالالتزام التنظيمي (الوزان ،2006.ص41).

أ. السن وطول مدة الخدمة.

يلاحظ أن هناك علاقة بين سن الفرد ودرجة التزامه للمنظمة فكلما زاد عمر الفرد زاد تعقله بالبقاء في المنظمة نظراً لصعوبة قبوله أن يعرض نفسه لمخاطر ترك العمل والبحث عن عمل آخر، والعكس صحيح فإذا كان الفرد صغيراً كانت أمامه أكثر من فرصة يمكن أن يخوضها، ولديه الرغبة في تحمل المخاطرة ، أما مدة الخدمة في العمل فكلما زادت مدة الخدمة زاد تعلق الفرد بالمنظمة.

ب. دوافع الأفراد وقيمهم

كلما كان الأفراد ينظرون إلى المنظمة على أنها المكان الذي يعتمدون عليه في إشباع حاجاتهم ، وهناك درجة من التطابق بين توقعات الأفراد وما تقدمه المنظمة زاد الالتزام التنظيمي .

ج. مستوى التعليم:

قد يرتبط مستوى التعليم طردياً أو عكسياً بالالتزام التنظيمي، وقد يرجع السبب في العلاقة العكسية في أنه كلما ارتفع مستوى تعليم الفرد زادت توقعاته من المنظمة، وكان التزامه لمهنته أكبر، وأثر على مستوى الالتزام التنظيمي لديه بالانخفاض .

ومن جهة أخرى كلما ارتفع مستوى التعليم وزادت خبرات الفرد وكانت بيئة العمل تتناسب مع قدراته وميوله واتجاهاته ارتفع مستوى الالتزام التنظيمي.

د. الجنس والحالة الاجتماعية :

تبين بعض الأبحاث أن النساء أكثر التزاماً بالأنظمة من الرجال بينما تبين من بعض الأبحاث الأخرى أنه ليس هناك علاقة بين الجنس والالتزام التنظيمي، وقد تكون النتيجة الأولى أكثر انطباقاً على منظمات القطاع العام، وخاصة المنظمات التقليدية التي تعمل بها النساء .

2-2-7-4 العوامل المتعلقة بخصائص الوظيفة.

وهي جميع العوامل المتعلقة بالعمل ذاته ومتطلباته المختلفة من مهارات وقدرات، فتنوع مجال الوظيفة والاستقلالية والتحدي والتغذية الراجعة والشعور بالأهمية والمسؤولية يزيد من درجة الالتزام التنظيمي. (خطاب، 2001، ص151).

تؤثر خصائص الوظيفة من حيث مجالها ودرجة التوتر بها على مستوى الالتزام التنظيمي، فتنوع مجال الوظيفة والاستقلالية والتحدي والتغذية المرشدة والشعور بالمسؤولية كل هذا يرتبط إيجابياً بالالتزام التنظيمي (خطاب 2001).

2-2-7-5 العوامل متعلقة بالهيكل التنظيمي:

وهنا نجد أنه كلما وجدت لامركزية في اتخاذ القرارات وتوفرت درجة من الاعتمادية في أداء العمل أثر إيجابياً على الالتزام، وكذلك كلما كان حجم المنظمة كبيراً، تطلب ذلك من المدير بذل جهد كبير في عمل الرقابة والتنسيق ما قد يؤثر سلباً على التزام المديرين اتجاه المنظمات التي يعملون بها .
بينما هناك من يرى أن العكس هو الصحيح فحجم المنظمة الكبير يتيح فرصة أكبر للتداخل بين الأشخاص وزيادة الفرص المتاحة للتقدمي أمام الأفراد الأمر الذي يؤدي إلى زيادة درجة التزامهم (الوزان، 2006، ص42).

2-2-7-6 العوامل المتعلقة بالخصائص التنظيمية:

وهي تلك العوامل المتعلقة بالتنظيم وما يسوده من أوضاع أو علاقات ترتبط بالموظف والوظيفة، ويمكن للمنظمة الحد من تأثيرها أو زيادتها مثل الأجر، نمط العمل، حرية اختيار جماعة العمل (الخرشوم، 2011).

● وهناك من يرى أنه لا بد للمنظمات أن تراعى عدة أمور لزيادة مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين فيها أهمها . (الشلوي 2005ص69)

1. التزام المنظمات بالدين الإسلامي واتباع مبادئه وسننه.
2. وضع استراتيجية ذات معايير محددة واضحة.
3. المحافظة على التقاليد العربية الأصلية والآداب العامة ونشر الوعي الثقافي والعلمي بين الموظفين.
4. منع عرض أو تداول كل ما يخالف الإسلام أو الأعراف والتقاليد الاجتماعية الإيجابية في المنظمة .
5. التزام جانب الإخلاص في معالجة القضايا الداخلية والخارجية للمنظمة.

6. التعريف بالمنظمة وإبراز مكانتها ، وما تمتاز به من خصائص بين المنظمات.

7. إبراز تغطية كافة المناسبات والاحتفالات التي تبرز المنظمة والمجتمع الذي حولها ، بحيث تزيد

الموظف فخرا واعتزازا بمنظّمته ومجتمعه

ومن خلال الاستعراض السابق لتعريف الالتزام التنظيمي وأهميته يمكن سرد الخصائص المشتركة

والخاصة به وهي:

2-2-8 أبعاد الالتزام التنظيمي:

يشكل الالتزام التنظيمي أحد العوامل الرئيسية التي تؤدي إلى نجاح المنظمات أو فشلها، حيث تحدد

الأدبيات الإدارية ثلاثة مكونات رئيسة للالتزام التنظيمي هي:

2-2-8-1 الالتزام المعياري:

غالباً ما يعزز هذا الشعور دعم المنظمة الجيد للعاملين فيها والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي،

ليس في إجراءات تنفيذ العمل فحسب؛ بل في المساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة

للمنظمة، حيث يقصد به إحساس الفرد بالالتزام بالبقاء في المنظمة.

كما عرف الارتباط النفسي بأنه الذي يربط الفرد بالمنظمة ما يدفعه للاندماج في العمل وتبنى قيم

المنظمة. (جواد، 2000، ص 253)

وهو كذلك يشير إلى شعور الفرد بأنه ملتزم بالبقاء في المنظمة بسبب ضغوط الآخرين، فالأشخاص

الذين يقوى لديهم الالتزام المعياري يأخذون في حسابهم ماذا يمكن أن يقوله الآخرين لو تركوا العمل بالمنظمة،

إنه فهو لا يريد أن يسبب قلقاً لمنظّمته أو يترك انطباعاً سيئاً لدى زملائه بسبب تركه العمل ومن ثم فهو التزام

أدبي حتى ولو على حساب نفسه. (جربنيرج ، 2014، ص216).

وكذلك عرف الالتزام المعياري: بأنه إحساس الموظف بالالتزام نحو البقاء مع المنظمة، ويعزز هذا

الإحساس بالدعم من قبل المنظمة والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل والإسهام في وضع الأهداف والخطط.

(العبادي، 2000، ص 12).

2-2-8-2 الالتزام العاطفي:

هو الاندماج والتعلق العاطفي للعاملين بالمنظمة فالعاملون الذين يظهرون التزاماً عاطفياً يشعرون

بحاجاتهم إلى الاستمرار في العمل مع التنظيم الحالي، وهذا ما يسهم في خلق الولاء للتنظيم.

وكذلك يتأثر هذا الجانب من الالتزام بدرجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له

بالمشاركة الفعالة في مجريات اتخاذ القرارات سواء ما يتعلق منها بالعمل أو ما يخصه.

أي هو الارتباط المحدود، ويرجع الالتزام العاطفي إلى الشعور بالانتماء والالتصاق النفسي بالمنظمة.

(حمادات، 2006، ص120)

الالتزام العاطفي: كذلك الدرجة التي يكون فيها الفرد مرتبطاً سيكولوجياً من خلال مجموعة من المشاعر (الولاء، التعلق، الحنان، السعادة، الانتماء، الرغبة).

فهو التزام نابع من شعور الفرد بالارتباط فهو المنظمة والانغماس فيها وتطابق أهدافه مع أهدافها، وأن قيمه تتسجم مع قيمها الأمر الذي يمنحه ارتباطاً معها. وقد يتطور الالتزام العاطفي أو الشعوري للفرد اعتماداً على ثلاثة أسس منظمة: (الطائي، 2007، ص87).

1. القيم المشتركة.

2. وضوح الأهداف.

3. الاندماج الشخصي.

فالأفراد الذين ارتباطهم الرئيس بالمنظمة نابع من شعورهم العاطفي تجاه المنظمة فإنهم يستمرون في ذلك العمل.

ويمثل مؤشراً يعكس توجهاً إيجابياً أو شعوراً تعاطفياً من قبل الموظف نحو التنظيم بها وكذلك الأفراد الذين يظهرون معدلات عالية من الالتزام الوجداني نحو منظماتهم يبقون فيها بسبب علاقة الحب أو الميل التي يشعرون بها نحو تلك المنظمات (حساس، 2004، ص77).

ويرى آخرون أن الالتزام العاطفي يعبر عن قوة رغبة الفرد في الاستمرار بالعمل بمنظمة معينة يتوافق مع أهدافها وقيمها ويرغب في المشاركة لتحقيق تلك الأهداف (بارون، 2004، ص238). وهناك من رأى أن الالتزام العاطفي هو ارتباط الفرد بالمؤسسة و أهدافها ارتباطاً وجدانياً (حواس، 2003، ص60).

2-2-3-8 الالتزام الاستمراري:

وهو نتيجة مقارنة الفرد للإسهامات التي يقدمها للتنظيم في مقابل ما يحصل عليه في عملية التبادل النفعي القائم بينهما، وهناك من يشير إلى أن الالتزام الاستمراري هو حاجة الفرد للبقاء في المنظمة وإدراك للتكاليف المترتبة على تركها (ريان، 2000، ص133).

ويرى البعض أن الالتزام الاستمراري يحكم بالقيمة الاستثمارية التي من الممكن أن يحققها الفرد لو استمر مع المنظمة مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى (الفوزان، 2004، ص4).

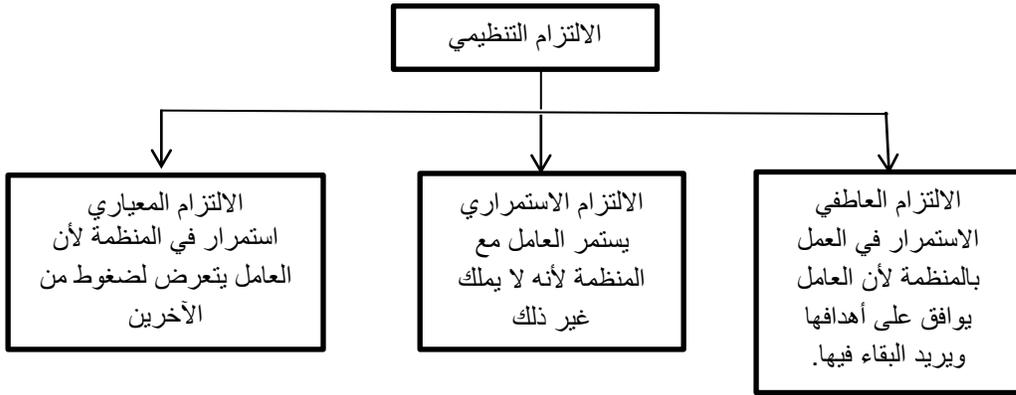
ويشير إلى قوة رغبة الفرد في البقاء بالعمل بمنظمة ما لاعتقاده بأن تركه لها يكلفه الكثير، فكلما طالبت مدة الخدمة في المنظمة فإن تركه لها سيفقده الكثير مما استثمره على مدار الوقت مثل الدخل الشهري، والصدقة لبعض الأفراد، وكثير من الأفراد لا يرغب في التضحية بتلك الأمور. (ريان، 2000، ص460).

وهو يعبر عن الرغبة القوية في التمسك بأهداف وقيم المنظمة وعدم القدرة على التضحية بها لزيادة التكاليف المترتبة عليها. (الصيرفي، 2005، 2019، 2020).

وتتمثل في (علاقات وزملاء العمل، التقاعد، المهنة والمهارات، مدة الخدمة) كل هذه تجعل ترك المنظمة للعمل في مكان آخر مكلفاً بدرجة كبيرة بالنسبة للفرد.

إن هذا الارتباط يقوم بالدرجة الأولى على المنفعة التي يحصل عليها من المنظمة، فما دامت المنظمة التي يعمل فيها تقدم له المنافع والعوائد يفوق ما يمكن أن تقدمه المنظمات الأخرى فيستمر بالارتباط بها، أما إذا كان هناك بوادر بالأفق لأي عوائد أفضل من التي تقدمه له المنظمة التي يعمل فيها فإنه لن يتردد بالانتقال إلى الوضع الآخر. (المرسي، 2003، ص112)

وفيما يلي توضيح لهذه الأنواع الثلاثة للالتزام التنظيمي من خلال الشكل التالي:



الشكل (2-3) أنواع الالتزام التنظيمي

المصدر : جرينبرج، جبر الدوروبرت بارون، إدارة السلوك في المنظمات (2004) تعريب رفاعي محمد وإسماعيل بسيوني الرياض، دار المريخ للنشر، ص216.

2-8-4 حدوث الأدبيات النظرية أبعاد أخرى للالتزام التنظيمي بما يلي:

أ. الالتزام العاطفي :

هو القوة المتعلقة بفرد معين وتخص جانب البروز والاندماج في مؤسسة معينة، وهو يركز على التعلق الوجداني ، وعلى الهوية وعلى التزام الفرد اتجاه المؤسسة .

ب. الالتزام المتواصل

وهو مرتبط باحتمال مغادرة موظف معين لمؤسسته ويفهم الشعور بالارتباط البيكولوجي المستقل عن العاطفة (يكون ماديا أكثر من عاطفي)

ج. الالتزام المعياري

ويترجم الوفاء الموجه بإحساس معنوي حتمي اتجاه المؤسسة، وفي هذه يضيف Paille بأن تكمن في نفس الفرد الحتمية والمعنوية بالبقاء داخل المؤسسة ، أي أنه يعكس الشعور بوجود البقاء أجيراً لدى المؤسسة. وهنا يرى كل من BLau،Venderberghe أنه يجب التفرقة بين التزام الفرد اتجاه المؤسسة والتزامه نحو العمل، وكذلك التزامه نحو المسار المهني، حيث يسمونها أهداف الالتزام .

حدد "ستاو، سيلانيك 1977 أبعاد الالتزام التنظيمي كما يلي :

د. الالتزام الاتجائي :

والمقصود به العمليات التي تتطابق من خلالها أهداف الفرد مع أهداف وفهم المؤسسة، وتزداد لديه الرغبة في البقاء والاستمرار فيها .

هـ. الالتزام السلوكي :

والمقصود به العمليات التي يصبح الفرد من خلالها مرتبطاً بمؤسسة ناتجا من سلوكه السابق ، فجهده ووقته الذي يقضيه داخل المؤسسة يجعله متمسكا بها وبعضويتها .

أما "كيدرون " فيذكر بعدين للالتزام التنظيمي هما :

1. الالتزام الإخلاصي: والمقصود به تبني الفرد أهداف المؤسسة وجعلها جزءاً من قيمه وأهدافه .
2. الالتزام المحسوب والمقصود به الرغبة التي يبديها الموظف باستمراره في عمله بالمؤسسة رغم وجود عمل بديل بمؤسسة أخرى وبمزايا أفضل.

وترى "كانتور " أن للالتزام التنظيمي ثلاثة أسس هي: (الوزان ، 2006 ، ص16)

1. الالتزام المستمر : ويقصد به أن يبقي الفرد حياته ويضحى بمصالحه من مكاسب عند تركها.
2. الالتزام التلامس : يتمثل في ارتباط الفرد بعلاقات اجتماعية متماسكة ومتضامنة مع الجماعة ، ويتحقق ذلك تركه السلوك الإيجابي .
3. الالتزام الموجة ، ويتمثل في ارتباط الفرد بقيم ومبادئ الجماعة ممثلاً لسلطتها ومعاييرها التي تحددها.

2-2-9 نتائج الالتزام التنظيمي :

تتضمن نتائج الالتزام على مستوى الأفراد كلا من النتائج الإيجابية والسلبية حيث تؤكد النتائج الإيجابية أن ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي ربما يرتبط بالمخرجات الإيجابية للأفراد مثل وجود أهداف زيادة مشاعر الانتماء، والأمان، والتصور الذاتي الإيجابي ، والقوة ، كما يؤدي زيادة الالتزام إلى زيادة المكافآت التنظيمية؛ فالأفراد الملتزمون يجب أن يحصلوا على مكافآت أكثر من الأفراد غير الملتزمين حيث يشجعهم ذلك على بذل جهد،

بينما نجد أن النتائج السلبية تؤكد أن المنافع والمزايا التي تعود على الأفراد من الالتزام للمنظمة تكون مرتبطة بتكاليف ، فبرغم أن الالتزام له كثير من الفوائد التي تعود على الفرد إلا أن هناك بعض الجوانب السلبية لعدم الالتزام منها .

1. قلة الفرص المتاحة للتطوير والنمو الذاتي
 2. قلة الفرص المتاحة للتقدم الوظيفي الذي يتحقق في بعض الوظائف من خلال الحركة بين عدد من المنظمات .
 3. زيادة الضغوط العائلية والاجتماعية ، فالفرد عندما يلتزم تجاه منظمة معينة فإن يبذل الوقت والجهد لها ما يؤثر على التزاماته الأخرى ما يؤدي إلى زيادة الضغوط على الفرد
- أما بالنسبة لمستوى الالتزام لمجموعات العمل نجد أنه على الرغم من أن هذا المستوى من الالتزام يؤدي إلى نتائج متعددة سواء على أعمال المجموعة أو فاعليتها، إلا أن هذا المجال لم يحظ باهتمام يذكر من جانب الباحثين بالرغم من أن النتائج الإيجابية للالتزام بجماعات العمل تتمثل في :
1. كلما زادت درجة التزام المجموعة زادت درجة الثبات والفاعلية .
 2. كلما زادت درجة التزام المجموعة زادت درجة التماسك بينهما .
 3. كلما زادت درجة التزام المجموعة كانت على استعداد لبذل جهد أكبر ومن ثم زيادة فاعلية مجموعة العمل .

في حين نجد أن النتائج السلبية تتمثل في :

1. انخفاض القدرة على الخلق والابتكار والتكيف من خلال استقرار العمالة.
 2. انخفاض معدل دورات العمل ومن ثم عدم دخول أفراد لديهم أفكار جديدة ونافعة .
 3. زيادة فرص الصراع بين المجموعة والمجموعات الأخرى .
 4. أن التفكير الجماعي يجعل المجموعة أقل انفتاحاً على الآراء غير الجيدة .
- أما بالنسبة لمستوى الالتزام بالنسبة إلى المنظمات فنجد أن النتائج الإيجابية له تمثل في :**
1. زيادة فرص الفاعلية بالنسبة إلى التنظيم وذلك من خلال زيادة الجهد المبذول.
 2. انخفاض نسبة الغياب والتأخير .
 3. انخفاض معدل الدوران .
 4. زيادة جاذبية المنظمة بالنسبة إلى الأفراد الموجودة بين خارج التنظيم لأن الأفراد الأكثر التزاماً يعطون صورهم إيجابية واضحة عن المنظمة ما يجعلها أكثر قدرة على جذب الأفراد ذوي المهارات العالية .

أما النتائج السلبية فتتمثل في :

انخفاض القدرة على الابتكار والتكيف، يؤدي إلى أن الأفراد الذين يلتزمون بدرجة كبيرة للتنظيم يميلون عادة إلى مناقشة سياسيات المنظمة ما يجد من قدرة المنظمة على الابتكار ففي دراسة قام بها أحد الباحثين في (جنزال موثورزا) وجد أن أفراد الإدارة العليا الذين يتمتعون بدرجة عالية من الالتزام والولاء للمنظمة عادة ما تخفق لديهم القدرة على الابتكار والقلق . (الصرف، 2005، ص 229-232).

خلاصة:

الالتزام التنظيمي هو العملية التي يحدث فيها التطابق والتشابه بين أهداف الفرد وأهداف المنظمة، أي أن كل من المنظمة والفرد يرى في الآخر قيمة مضافة.

فمن المفيد النظر إلى الالتزام التنظيمي على أنه اتجاه تستطيع الإدارة التأثير عليه، لذا عليها استخدام العديد من الاستراتيجيات التي تحسنه إذا ظهر أنه غير ملائم، ويتبين من خلال هذا البحث أن الالتزام التنظيمي يمكن تعريفه بأنه هو حالة شعورية وجدانية تدفع الفرد للارتباط بالمؤسسة التي يعمل فيها وتبني أهدافها والإخلاص بعمله من أجل تحقيق هذه الأهداف.

للالتزام التنظيمي أهمية على مستوى الفرد، وعلى مستوى المنظمة ومستوى الاجتماع ومستوى القوى، وهناك أبعاد الالتزام التنظيمي هي الالتزام الاستمراري، والالتزام العاطفي، والالتزام المعياري، وهناك مجموعة من العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي عوامل متعلقة بالبيئة الداخلية وعوامل متعلقة بخصائص الفرد وعوامل متعلقة بخصائص الوظيفة وعوامل متعلقة بالهيكل التنظيمي.

الفصل الثالث

الاطار العملي للدراسة

1-3 نبذة عن مصرف الجمهورية زليتن.

2-3 الجانب العملي

1-2-3 تمهيد

2-2-3 منهجية الدراسة.

3-2-3 مجتمع وعينة الدراسة.

4-2-3 أداة الدراسة.

5-2-3 المقاييس والاختبارات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

6-2-3 اختبارات صدق الأداة وثباتها واتساق عباراتها

7-2-3 تحليل البيانات الوصفية للدراسة

8-2-3 تحليل متغيرات الدراسة

3-1 نبذة عن مصرف الجمهورية.

يقع مقر "مصرف الجمهورية" في طرابلس وكان يعرف باسم "باركليز بنك"، دولة ليبيا. وهو ثاني أكبر المصارف الليبية وذلك بعد أن تم دمج و"مصرف الأمة" عام 2008م في مصرف واحد تحت اسم "مصرف الجمهورية" يعمل على تلبية الاحتياجات المصرفية والاستثمارية المتنوعة للمتعاملين حيث يقدم خدمات للأفراد والشركات بالإضافة إلى تقديم الخدمات الإلكترونية والنماذج والأدوات. ومن الخدمات التي يقدمها: الحسابات، والبطاقات والحوالات الخارجية والداخلية، وبيع النقد الأجنبي والاعتمادات المسندية والمرابحة والحسابات الجارية بالعملة الأجنبية، بالإضافة إلى أسعار العملات، وحاسبة التمويل، وأجهزة الصراف الآلي المنتشرة في عدة مواقع استراتيجية في جميع المدن الليبية لتقديم خدمات السحب المباشر، والاستفسار عن الرصيد على مدار الساعة، كما تتوزع فروع المصرف في أغلب المدن الليبية حيث وصل عددها إلى نحو (146) فرعاً ووكالة.

افتتح مصرف الجمهورية زليتن المدينة 11-8-1968م

الخدمات التي يقدمها المصرف تتمثل في الآتي:-

- خصم الفواتير.
- الدفع من خلال الشبكات.
- صرف العملات الأجنبية.
- تحويل الأموال.
- خدمات الصراف الآلي.
- الخدمات المصرفية من خلال الانترنت.
- الخدمات المصرفية من خلال الهاتف.
- الايداع.
- الرسائل القصيرة وخدمة مصرفي باي.
- نقاط البيع المباشر.
- مصرفي بلس.

أهداف مصرف الجمهورية:

- زيادة أرباح المصرف من خلال تحصيل الادخارات من حسابات الودائع، والقروض التي تمنحها للعملاء والفوائد المترتبة عليها.

- يهدف المصرف إلى تحقيق الالتزامات المترتبة عليها بما يخص الخدمات التي يوفرها من سحب وإيداع وغيرها من العمليات المالية.

- توفير الأمان في الخدمات التي يقدمها المصرف وحماية حسابات العملاء.

وله فروع هي:

- مصرف الجمهورية زليتن المدينة.
- مصرف الجمهورية المنارة.
- مصرف الجمهورية شهداء وادي كعام.

2-3 الجانب العملي التحليلي

1-2-3 تمهيد:

يتناول هذا الفصل وصفاً تفصيلياً للإجراءات التي تم اتباعها في تنفيذ الدراسة، ومن ذلك تعريف منهج الدراسة، ووصف مجتمع الدراسة، وتحديد عينة الدراسة، وإعداد أداة الدراسة لجمع البيانات (الاستبانة)، والأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

2-2-3 منهجية الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي والتحليلي وهو المنهج الذي يتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة ومتاحة للدراسة والقياس دون تدخل الباحث في مجريات عمليات الوصف التحليلي للدراسة، ومن خلالها سيستطيع الباحث أن يتعامل ويتفاعل معها فيصفها ويحللها.

وقد اعتمد الباحث على مصدرين لجمع المعلومات وهي:

أ. البيانات الثانوية:

وفيها اعتمد الباحث على الدراسة النظرية خلال الكتب والمجلات، والأبحاث، والرسائل، والدوريات، وشبكة المعلومات الدولية التي تناول موضوع "جودة حياة العمل"، وموضوع "الالتزام التنظيمي".

ب. البيانات الأولية:

اعتمد الباحث فيما يتعلق بالجانب التحليلي لموضوع الدراسة إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة أخذها الباحث لعملية البحث.

3-2-3 مجتمع وعينة الدراسة:

أ. مجتمع الدراسة :

يعرف مجتمع الدراسة بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يقوم الباحث بدراستها، وبناءً على ذلك فإن مجتمع الدراسة المستهدف يتكون من موظفي مصرف الجمهورية وفروعه بمدينة زليتن وكان عددهم "95" حسب منظومة شؤون الموظفين بالمصرف.

ب. عينة الدراسة:

تم استخدام طريقة المسح الشامل وذلك لصغر المجتمع وتم توزيع (95) استبانة وقد تم استرجاع (85) استمارة استبيان وكان الفاقد (10) استمارات والجدول التالي يوضح نسبة الفاقد من الاستمارات الموزعة.

الجدول رقم (1-3) يوضح توزيع الاستمارة

نسبة الفاقد	الفاقد	نسبة الاستمارات المتحصل عليها	الاستمارات المتحصل عليها	نسبة عينة الدارسة إلى المجتمع	الاستمارات الموزعة	إجمالي مفردات مجتمع الدراسة
%11	10	%89.4	85	%100	95	95

4-2-3 أداة الدراسة

لمعالجة الجوانب التطبيقية لموضوع الدراسة تم تجميع البيانات والمعلومات الأولية من خلال استبانة كأداة رئيسية صممت خصيصاً لغرض حل مشكلة الدراسة، وبمراعاة ان تكون فقراته شاملة لكل جوانب مشكلة الدراسة، من اجل ذلك قسم نموذج الاستبانة الي ثلاث اجزاء رئيسية يمكن تصنيفها كما يلي:

الجزء الأول: يحتوي هذا الجزء على البيانات الشخصية أو الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، المتمثلة في (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

الجزء الثاني: يشمل هذا الجزء على عدد إجمالي متكون من 25 عبارة تغطي المتغير المستقل المتمثل في جودة حياة العمل، والذي يتكون من بعد ظروف العمل المادية والمعنوية ويحتوي على 7 عبارات، بعد خصائص الوظيفة ويحتوي على 8 عبارات. أخيراً، بعد الأجور والمكافآت ويحتوي على 10 عبارات.

الجزء الثالث: يشمل هذا الجزء على عدد إجمالي متكون من 22 عبارة تغطي المتغير التابع المتمثل في الالتزام التنظيمي، والذي يتكون من بعد الالتزام العاطفي ويحتوي على 8 عبارات، بعد الالتزام المعياري ويحتوي على 6 عبارات. أخيراً، بعد الالتزام الاستمراري ويحتوي على 8 عبارات

3-2-5 المقاييس والاختبارات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

تم استخدام مجموعة من المقاييس والاختبارات الإحصائية في هذه الدراسة لمعالجة البيانات المتحصلة، وذلك كما يلي:

3-2-5-1 مقاييس الإحصاء الوصفي

تم الاعتماد في هذه الدراسة على مقاييس الإحصاء الوصفي لاستخراج النسب المئوية، والتمثيل البياني للبيانات الديمغرافية للمستجوبين، كما تم استخراج الإحصائيات الوصفية المتعلقة بالمحاور الرئيسة للاستبانة (المتوسط الحسابي) للتعرف على الاتجاهات العامة لإجابات المستجوبين، وفيما يلي وصف مختصر لهذه المقاييس:

أ- العرض البياني للبيانات

يعتبر العرض البياني أحد الطرق الأساسية التي يمكن استخدامها في وصف البيانات، من حيث شكل التوزيع، ومدى تمركزها، وتعتبر الرسوم البيانية (الأعمدة البيانية) من أفضل الطرق المستخدمة لتمثيل التكرارات أو النسب المئوية لفئات المتغيرات النوعية أو المتغيرات ذات الفئات القليلة.

ب- الوسط الحسابي

يعتبر الوسط الحسابي يعتبر من أهم مقاييس النزعة المركزية، وذلك لما يتمتع به من مزايا وخواص عديدة، إضافة لدخوله في حساب الكثير من المقاييس الإحصائية الأخرى.

3-2-5-2 اختبارات الإحصاء الاستنتاجي

تختص اختبارات الإحصاء الاستنتاجي (الاستدلالي) بتحليل واستخلاص الاستنتاجات بالاعتماد على جزء (عينة) من المجتمع للتوصل إلى قرارات حول المجتمع الإحصائي، وعليه فإن الإحصاء الاستنتاجي يتعامل مع التعميم والتنبؤ والتقدير، هنا تم اختيار الاختبارات المناسبة للدراسة فكانت:

أ- اختبار كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha.

يعتبر اختبار كرونباخ ألفا من الاختبارات الإحصائية المهمة لتحليل بيانات الاستبيان، وهو اختبار يبين مدى ثبات إجابات مفردات العينة على أسئلة الاستبيان.

ب- اختبار بيرسون للارتباط

يستخدم لقياس العلاقة بين عبارات كل بعد والدرجة الكلية لكل بعد بغرض معرفة الاتساق الداخلي بين العبارات وبعدها.

ج- اختبار t للعينة الواحدة :

يستخدم لاختبار درجات الموافقة على درجة تأثير كل محور من المحاور الدراسة المتعلقة بمتوسط المجتمع الذي سحبت منه العينة إذا كانت البيانات وصفية قابلة للترتيب وحجم العينة كبير، أو كمية وتتبع التوزيع الطبيعي .

د- تحليل الانحدار البسيط:

يستخدم هذا الأسلوب بغرض معرفة درجة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

ه- اختبار تحليل التباين:

يستخدم لمعرفة معنوية النموذج المتحصل عليه من تحليل الانحدار.

و- معامل بيرسون للارتباط R :

يستخدم في معرفة نوع ودرجة العلاقة بين المتغيرين .

ز- معامل التحديد R^2 :

يستخدم في تحديد درجة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

3-2-6 اختبارات صدق الأداة وثباتها واتساق عباراتها

يقصد بصدق الأداة، قدرة الاستبانة على قياس المتغيرات التي وضعت لقياسها، كما يقصد بالصدق شمولية قائمة الاستبانة لكل العناصر أو الفقرات التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى بشكل يجعل من خصائصها البساطة، وسهولة الفهم. أما ثبات الأداة فيعني إمكانية الحصول على نفس النتائج في حالة تكرار الدراسة في ظروف متشابهة وباستخدام الأداة نفسها. أما اتساقها فيقصد به مدى علاقة كل عبارة من العبارات بالبعد أو المقياس الذي تنتمي له.

3-2-6-1 الصدق الظاهري (صدق المحكمين)

تم القيام في هذه الدراسة بعدد من الإجراءات للتأكد من صلاحية الاستبانة وجودتها للغرض الذي أعدت من أجله وذلك بعرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في المجال المتعلق بالدراسة. وذلك لإبداء رأيهم وتقديم مقترحاتهم حول مدى مصداقية وصلاحية هذه العبارات وصياغتها، ومدى انتماءها للمتغير أو المقياس المدرجة تحته بالإضافة إلى تعديل أو حذف ما يرونه مناسباً وبناءً على الملاحظات القيمة الواردة من المحكمين تم إجراء كل التعديلات المطلوبة على استمارة الاستبيان لتخرج بشكلها النهائي.

3-2-6-2 ثبات الاستبانة

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة تطبيقها بعد مدة وتحت نفس الظروف على نفس أفراد العينة الاستطلاعية، بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائجها وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة تطبيقها على نفس أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة. يمكن التحقق من ثبات الاستبانة بإجراء إحدى الطرق الثلاث (التجزئة النصفية، معامل ألفا كرونباخ، معامل الاوميغا). في هذه الدراسة قد تم التحقق من ثبات صحيفة الاستبيان من خلال معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient)، فكانت النتائج كما هي في الجدول (2-3):

جدول رقم (2-3)

نتائج الثبات للاستبانة

القرار	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	محور		
			ظروف العمل المادية والمعنوية	البعد	جودة حياة العمل
ثابت	0.854	7	ظروف العمل المادية والمعنوية	البعد	جودة حياة العمل
ثابت	0.842	8	خصائص الوظيفة		
ثابت	0.913	10	الاجور والمكافآت		
ثابت	0.935	25	الدرجة الكلية لجودة حياة العمل		
ثابت	0.911	8	الالتزام العاطفي	الالتزام التنظيمي	الدرجة الكلية للالتزام التنظيمي
ثابت	0.910	6	الالتزام المعياري		
ثابت	0.920	8	الالتزام الاستمراري		
ثابت	0.954	22	الدرجة الكلية للالتزام التنظيمي		
ثابته	0.960	47	الدرجة الكلية للاستبانة		

يتضح من خلال الجدول (2-3) أن معامل ألفا كرونباخ لكل بعد من ابعاد الاستبانة وللدرجة الكلية لكل محور والكلية للمحاور كان اكبر من القيمة المفترضة (0.70)، عليه فإن الباحث قد تأكد من صدق وثبات الاستبانة وصلاحياتها للتحليل والإجابة على أسئلة الدراسة ومن تم الوصول للنتائج اللازمة لاختبار فرضيات الدراسة التي وضعت من أجلها الاستمارة.

3-6-2-3 صدق الاتساق الداخلي

يقصد بصدق الاتساق الداخلي، مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه هذه العبارة. يمكن التحقق من الاتساق الداخلي من خلال معامل الارتباط بين كل عبارة والمحور التابعة له، فكانت النتائج كما هي في الجداول (3-3):

جدول رقم (3-3)

نتائج الاتساق الداخلي لبعد ظروف العمل المادية والمعنوية

القرار	ظروف العمل المادية والمعنوية		العبارة
	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
متسقة داخليا	0.000	0.718**	يهتم المصرف بتوفير بيئة مادية (اضاءة، تهوية، نظافة) صحية مريحة ومناسبة للعمل
متسقة داخليا	0.000	0.762**	تحرص ادارة المصرف علي اتباع اجراءات الوقاية والسلامة

القرار	ظروف العمل المادية والمعنوية		العبرة
	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
متسقة داخليا	0.000	0.762**	يوفر المصرف عناصر الامن والحماية من الاخطار المهنية
متسقة داخليا	0.000	0.769**	بيئة العمل في المصرف تسودها الثقة المتبادلة بين العاملين
متسقة داخليا	0.000	0.784**	تتوفر في المصرف كافة التجهيزات التي تمكن الموظف من القيام بعمله
متسقة داخليا	0.000	0.672**	يتسم العاملون في المصرف بارتفاع الروح المعنوية تجاه العمل
متسقة داخليا	0.000	0.655**	اعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين الادارة والعاملين

يتضح من خلال الجدول (3-3) أن مستوى المعنوية المشاهد p-value لكل العبارات كان اصغر من 0.01. مما يدل على دلالة الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية لبعدها ظروف العمل المادية والمعنوية. الامر الذي يدل على اتساق عبارات بعد ظروف العمل المادية والمعنوية داخليا.

كذلك تم اختبار اتساق بعد خصائص الوظيفة ، فكانت كما بالجدول (4-3):

جدول رقم (4-3)

نتائج الاتساق الداخلي لبعدها خصائص الوظيفة

القرار	خصائص الوظيفة		العبرة
	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
متسقة داخليا	0.000	0.590**	تحوي الوظائف في المصرف تحديات تتطلب تعلم مهارات جديدة
متسقة داخليا	0.000	0.553**	تتضمن الوظائف في المصرف مهام واضحة
متسقة داخليا	0.000	0.735**	تتسم الوظائف في المصرف بالتنوع في مهامها
متسقة داخليا	0.000	0.736**	تتسم الوظائف في المصرف بصلاحيات واسعة تمكن الموظفين من اداء مهامهم بسهولة
متسقة داخليا	0.000	0.706**	الوظائف بالمصرف مهمة لتعزيز الشعور بتحقيق الذات
متسقة داخليا	0.000	0.753**	يثني الرؤساء علي المرؤوسين عندما ينجزون مهام ووظائفهم بشكل متميز
متسقة داخليا	0.000	0.718**	يدرك العاملون كيفية الحصول علي المعلومات التي ترتبط بأداء مهام ووظائفهم
متسقة داخليا	0.000	0.704**	اتحمل المسؤولية تجاه جميع واجباتي الوظيفية

يتضح من خلال الجدول (4-3) أن مستوى المعنوية المشاهد p-value لكل العبارات كان اصغر من 0.01. مما يدل على دلالة الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية لبعدها خصائص الوظيفة. الامر الذي يدل على اتساق عبارات بعد أسلوب خصائص الوظيفة داخليا.

ايضاً. تم اختبار اتساق بعد الاجور والمكافآت، فكانت كما بالجدول (5-3):

جدول رقم (5-3)

نتائج الاتساق الداخلي لبعء الاجور والمكافآت

القرار	الاجور والمكافآت		العبارة
	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
متسقة داخليا	0.000	.602**	الاجور والمكافآت التي يمنحها المصرف تناسب اشباع الحاجات
متسقة داخليا	0.000	.647**	تنسم الاجور والمكافآت بالمصرف بالعدالة
متسقة داخليا	0.000	.812**	يكافئ المصرف العاملين المتميزين في ادائهم لعملهم
متسقة داخليا	0.000	.785**	يحصل العاملون علي المكافآت التي يستحقونها من المصرف في الموعد المحدد
متسقة داخليا	0.000	.831**	راض تماماً عما احصل عليه من اجوار ومكافآت
متسقة داخليا	0.000	.796**	يتكافأ الأجر من إنجاز العمل الذي أقوم به
متسقة داخليا	0.000	.795**	أجري عادل بالنظر الي ما املكه من مهارات وما ابذله من جهد
متسقة داخليا	0.000	.803**	اشعر بالرضي عن العلاوات والزيادات التي تضاف للرواتب سنويا
متسقة داخليا	0.000	.730**	يحقق دخلي من العمل بالمصرف اكتفاء تام
متسقة داخليا	0.000	.663**	يحرص المصرف علي تقديم الاعانات المختلفة في المناسبات الاجتماعية

يتضح من خلال الجدول (5-3) أن مستوى المعنوية المشاهد p-value لكل العبارات كان اصغر من 0.01. مما يدل على دلالة الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية لبعء الاجور والمكافآت. الامر الذي يدل على اتساق عبارات بعد الاجور والمكافآت داخليا.

كذلك تم اختبار اتساق بعد الالتزام العاطفي ، فكانت كما بالجدول (6-3):

جدول رقم (6-3)

نتائج الاتساق الداخلي لبعء الالتزام العاطفي

القرار	الالتزام العاطفي		العبارة
	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
متسقة داخليا	0.000	0.701**	اشعر بان اهدافي وقيمي تتوافق مع اهداف وقيم وظيفتي
متسقة داخليا	0.000	0.807**	اشعر بالسعادة من خلال عملي في وظيفتي الحالية
متسقة داخليا	0.000	0.806**	ينتابني الفخر كلما تحدثت عن وظيفتي امام الاخرين

القرار	الالتزام العاطفي		العبرة
	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
متسقة داخليا	0.000	0.859**	انتمائي الي وظيفتي لا تعوضه منظمة اخرى بديلة
متسقة داخليا	0.000	0.809**	المناخ الودي في وظيفتي يدفعني الي التمسك بألقاء فيها
متسقة داخليا	0.000	0.779**	اشعر بارتباط عاطفي تجاه وظيفتي التي أعمل بها
متسقة داخليا	0.000	0.766**	يتيح لي عملي استخدام ما لدي من مواهب ومهارات
متسقة داخليا	0.000	0.754**	يعمل زملائي علي تنمية الاحساس لدي بأني فرد معهم

يتضح من خلال الجدول (3-6) أن مستوى المعنوية المشاهد p-value لجميع العبارات كان اصغر من 0.01. مما يدل على دلالة الارتباط بين كل عبارة من هذه العبارات والدرجة الكلية لبعدهم الالتزام العاطفي. الامر الذي يدل على اتساق عبارات بعد أسلوب الالتزام العاطفي داخليا.

ايضاً تم اختبار اتساق عبارات بعد الالتزام المعياري ، فكانت كما بالجدول (3-7):

جدول رقم (3-7)

نتائج الاتساق الداخلي لبعدهم الالتزام المعياري

القرار	الالتزام المعياري		العبرة
	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
متسقة داخليا	0.000	0.794**	هناك فضل لمنظمتي في بناء حياتي الوظيفية
متسقة داخليا	0.000	0.851**	تربطني بوظيفتي رابطة أدبية تجعلني اتمسك بها
متسقة داخليا	0.000	0.820**	يوفر المصرف فرصة إظهار الطاقات لدى المرؤوسين
متسقة داخليا	0.000	0.833**	اشعر بأن لدي التزام قوي للاستمرار بالعمل في هذا المصرف
متسقة داخليا	0.000	0.879**	التزامي الاخلاقي تجاه زملائي يدفعني للبقاء في المصرف
متسقة داخليا	0.000	0.809**	أحرص علي بقائي في هذه الوظيفة مهما كانت الاسباب

يتضح من خلال الجدول (3-7) أن مستوى المعنوية المشاهد p-value لجميع العبارات كان اصغر من 0.01. مما يدل على دلالة الارتباط بين كل عبارة من هذه العبارات والدرجة الكلية لبعدهم الالتزام المعياري. الامر الذي يدل على اتساق عبارات بعد أسلوب الالتزام المعياري داخليا.

اخيراً تم اختبار اتساق عبارات بعد الالتزام الاستمراري ، فكانت كما بالجدول (3-8):

جدول رقم (8-3)

نتائج الاتساق الداخلي لبعد الالتزام الاستمراري

القرار	الالتزام الاستمراري		العبارة
	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
متسقة داخليا	0.000	.788**	ارفض العمل في منظمة أخرى حتى لو كانت ظروف العمل هناك افضل
متسقة داخليا	0.000	0.830**	سأبقي في عملي حتى لو ان الزملاء الاخرين فضلوا العمل في منظمة اخرى
متسقة داخليا	0.000	0.823**	ستصاب حياتي بالارتباك اذا تركت عملي الحالي
متسقة داخليا	0.000	0.857**	لدي استعداد للاستمرار في عملي الحالي حتى بلوغ سن التقاعد
متسقة داخليا	0.000	0.868**	ليست المكاسب المادية فقط هي التي تستحوذ علي اندفاعي نحو عملي
متسقة داخليا	0.000	0.790**	في حال توفرت فرصة عمل مشابهة لعمل افضل الاستمرار في عملي الحالي
متسقة داخليا	0.000	0.773**	أرغب في استمرار العلاقة التي قامت بيني وبين زملائي في العمل
متسقة داخليا	0.000	0.665**	لا افكر في ترك العمل إلا لظروف استثنائية

يتضح من خلال الجدول (8-3) أن مستوى المعنوية المشاهد p-value لجميع العبارات كان اصغر من 0.01. مما يدل على دلالة الارتباط بين كل عبارة من هذه العبارات والدرجة الكلية لبعد الالتزام الاستمراري.

الامر الذي يدل على اتساق عبارات بعد أسلوب الالتزام الاستمراري داخلياً.

من خلال نتائج الجداول (8-3)، تم التحقق من اتساق عبارات الاستبانة وتجانسها مع المحاور والابعاد التابعة لها.

7-2-3 تحليل البيانات الوصفية للدراسة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتقدير درجة إجابة فئات الدراسة حول أسئلة الاستبيان، حيث كانت الدرجات من 1 إلى 5 ابتداءً من غير موافق بشدة إلى موافق بشدة، حيث أن هذه الأرقام تعبر عن وزن كل إجابة كما يلي: (غير موافق بشدة = 1، غير موافق = 2، محايد = 3، موافق = 4، موافق بشدة = 5). بالتالي يكون متوسط هذه الاجابات يساوي (3)، فإذا كان متوسط اجابة العبارات 3 فهذا يشير إلى إن الإجابة حول هذه العبارة كانت بالحياد (توجد ضبابية)، وإذا كان متوسط هذه الاجابات أكبر من 3 فهذا يشير إلى أن الإجابة كانت بالموافقة، أما إذا كان متوسط الاجابة أقل من 3 فإنه يشير إلى أن الإجابة كانت بعدم الموافقة. بالتالي يتم اختبار ما إذا كان متوسط درجة الاجابات يختلف عن 3 أم لا. وبعد الانتهاء من ترميز

الاجابات وإدخال بيانات الدراسة باستخدام حزمة البرمجيات الجاهزة SPSS (Statistical Package for Social Science).

تم وضع محك للمتوسطات الحسابية بحيث يمكن من خلاله معرفة مستوى توافر كل بعد من ابعاد الدراسة وذلك وفق الجدول (9-3):

جدول رقم (9-3)

فترات المتوسط الحسابي حسب المستوى

5.00-4.21	4.20-3.41	3.40-2.61	2.60-1.81	1.80-1.00	الفترة
عالي جدا	عالي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا	التوافر

كذلك، تم وضع قياس يمكن من خلاله تحديد درجة العلاقة بين المتغيرات من حيث القوة والضعف وذلك وفق الجدول (10-3):

جدول رقم (10-3)

درجات الارتباط بين المتغيرات

1-	من أقل من 0.7 إلى أكبر من 1-	من أقل من 0.4 إلى أكبر من 0.7-	أقل من الصفير إلى أكبر من 0.4-	صفر	أكبر من الصفير إلى أقل من 0.4	من 0.4 إلى أقل من 0.7	من 0.7 إلى أقل من 1	1+	قيمة معامل الارتباط
تامة عكسية	قوية عكسية	متوسطة عكسية	ضعيفة عكسية	معدومة	ضعيفة طرديّة	متوسطة طرديّة	قوية طرديّة	تامة طرديّة	العلاقة

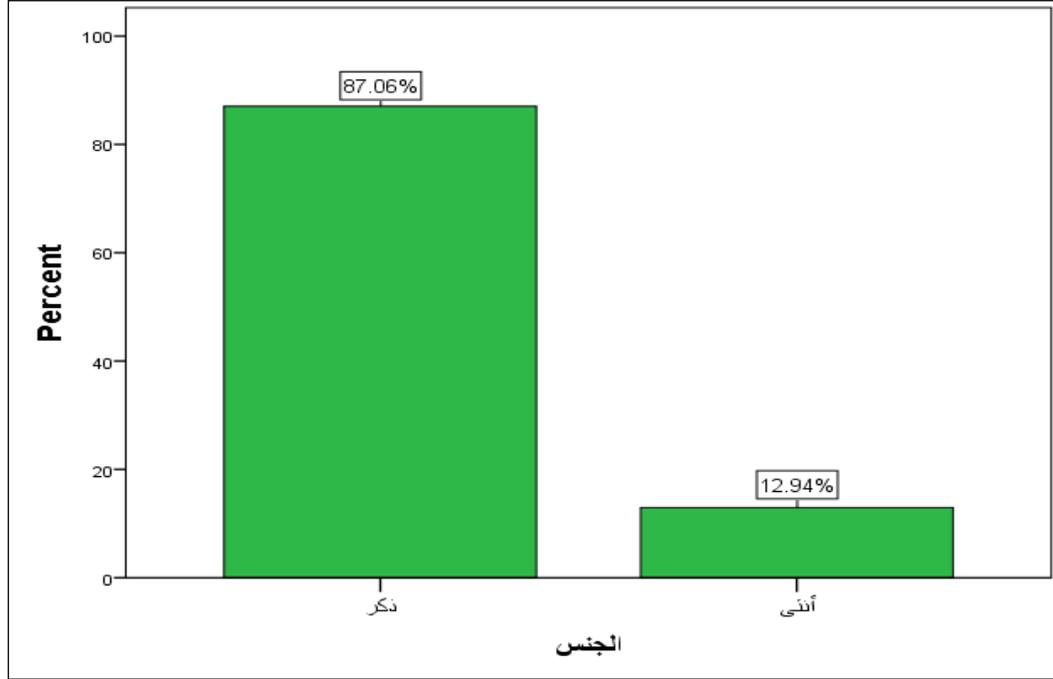
ثم، تم ايجاد الجداول التكرارية للمعلومات الشخصية ، كذلك تمثيلها بيانياً باستخدام الاعمدة البيانية، فكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (11-3)

التكرار النسبي لجنس لعينة الدراسة

الجنس	التكرار	التكرار النسبي %	السائد
ذكر	74	87.1	ذكور
أنثى	11	12.9	
المجموع	85	100.0	

من خلال الجدول (3-11)، نلاحظ ان 87.1% من العاملين بفروع مصرف الجمهورية بمدينة زليتن ذكور ، 12.9% اناث. قد يكون ذلك راجع لطبيعة المنطقة وعوائدها. لزيادة التوضيح تم تمثيل النتائج بالشكل التالي:



الشكل (3-1) التمثيل البياني للجنس

كذلك ، تم تحليل عامل العمر، فكانت النتائج كما بالجدول (3-12):

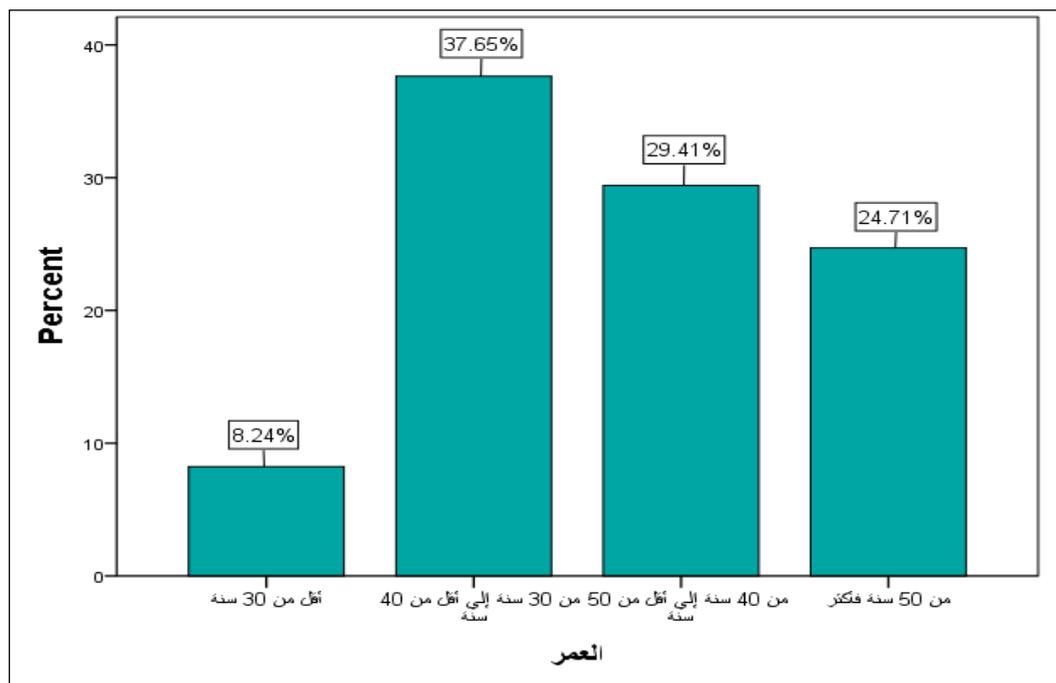
جدول رقم (3-12)

التكرار النسبي للعمر لعينة الدراسة

العمر	التكرار	التكرار النسبي %	الساند
أقل من 30 سنة	7	8.2	من 30 سنة إلي أقل من 40 سنة
من 30 سنة إلي أقل من 40 سنة	32	37.6	
من 40 سنة إلي أقل من 50 سنة	25	29.4	
من 50 سنة فأكثر	21	24.7	
المجموع	85	100.0	

من خلال الجدول (3-12)، نلاحظ ان 8.2% من العاملين بالمصرف محل الدراسة أعمارهم أقل من 30 سنة و 37.6% أعمارهم من 30 سنة إلي أقل من 40 سنة، و 29.4% أعمارهم من 40 سنة إلي أقل من 50 سنة ، 24.7% أعمارهم من 40 سنة فأكثر. وبشكل عام 91.8% من العاملين بفروع مصرف الجمهورية

بمدينة زليتن ومحل الدراسة أعمارهم من 30 سنة فأكثر. وهي فئة عمرية تجعلهم أكثر فهماً لجودة حياة العمل والالتزام التنظيمي محل الدراسة. لزيادة التوضيح تم تمثيل النتائج بالشكل التالي:



الشكل (2-3) التمثيل البياني للعمر

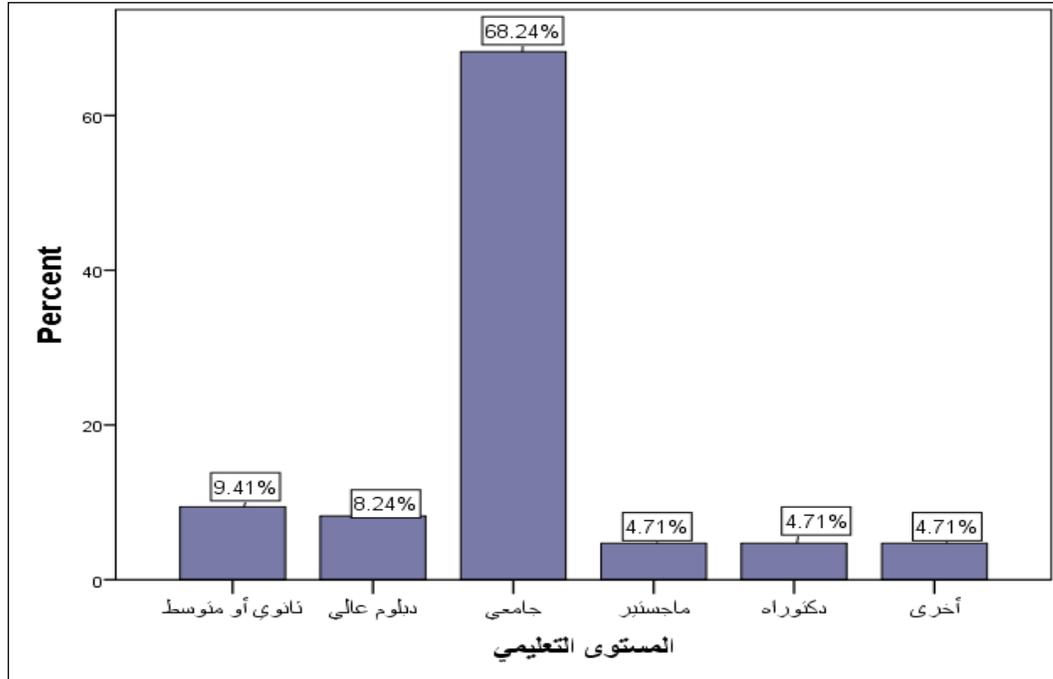
كذلك ، تم تحليل عامل المستوى التعليمي، فكانت النتائج كما بالجدول (3-13):

جدول رقم (3-13)

التكرار النسبي للمستوى التعليمي لعينة الدراسة

الساند	التكرار النسبي %	التكرار	المستوى التعليمي
جامعي	9.4	8	ثانوي أو متوسط
	8.2	7	دبلوم عالي
	68.2	58	جامعي
	4.7	4	ماجستير
	4.7	4	دكتوراه
	4.7	4	أخرى
	100.0	85	المجموع

من خلال الجدول (3-13)، نلاحظ أن 68.2% من المبحوثين يحملون مؤهل جامعي، وبنسب ضعيفة لبقية المستويات التعليمية. هذا يزيد من الثقة في اجاباتهم العلمية. لزيادة التوضيح تم تمثيل النتائج بالشكل التالي:



الشكل (3-3) التمثيل البياني للمستوى التعليمي

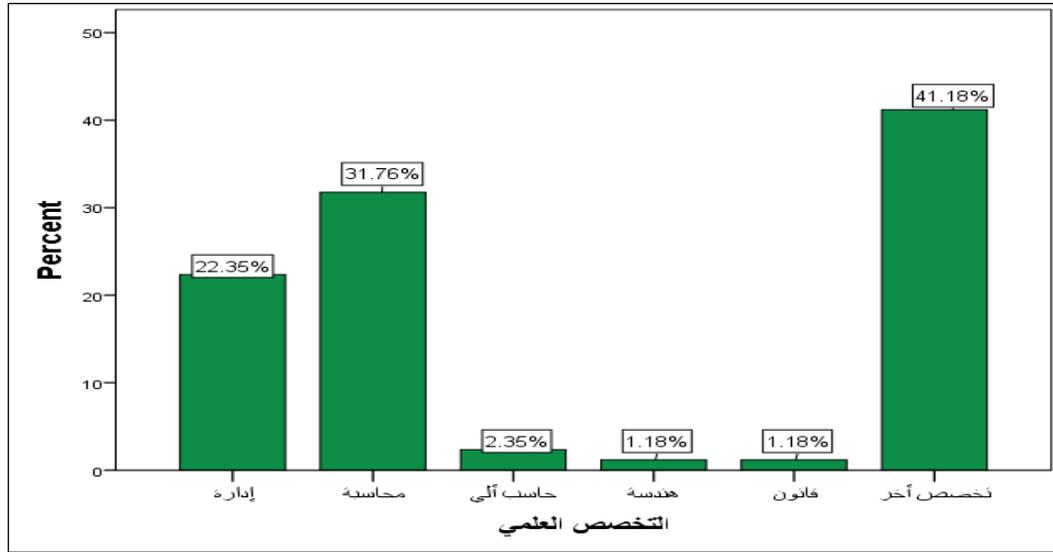
ايضاً، تم تحليل عامل التخصص العلمي، فكانت النتائج كما بالجدول (3-14):

جدول رقم (3-14)

التكرار النسبي للتخصص العلمي لعينة الدراسة

الساند	التكرار النسبي %	التكرار	التخصص العلمي
تخصصات مختلفة	22.4	19	إدارة
	31.8	27	محاسبة
	2.4	2	حاسب آلي
	1.2	1	هندسة
	1.2	1	قانون
	41.2	35	تخصص آخر
	100.0	85	المجموع

من خلال الجدول (3-14)، نلاحظ ان 22.4% من المبحوثين متخصصين في الادارة، و 31.8% متخصصين في المحاسبة، و 41.2% في تخصصات أخرى غير التي ذكرت بالجدول، وبنسب ضعيفة لبقية التخصصات. وبشكل عام 54.2% من العاملين بفروع مصرف الجمهورية بزليتن تخصصاتهم العلمية محاسبة وادارة. وهذا منطقي لتعامل المصرف مع هاذين التخصصين بدرجة عالية. لزيادة التوضيح تم تمثيل النتائج بالشكل التالي:



الشكل (3-4) التمثيل البياني للتخصص العلمي

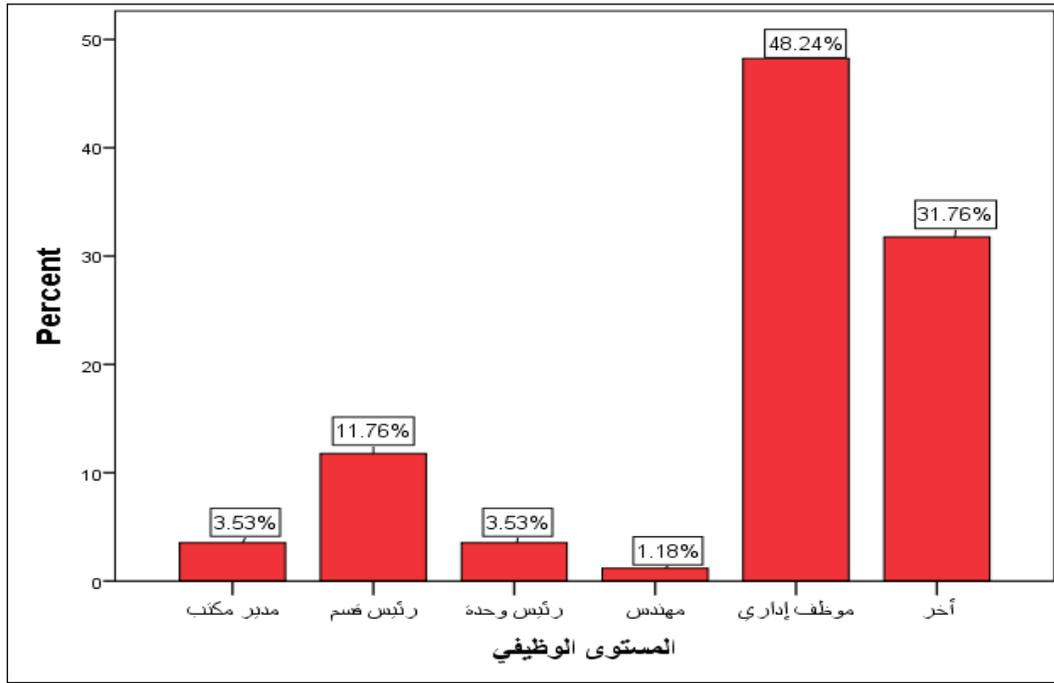
ايضاً، تم تحليل عامل المسمى الوظيفي، فكانت النتائج كما بالجدول (3-15):

جدول رقم (3-15)

التكرار النسبي للمسمى الوظيفي لعينة الدراسة

المسمى الوظيفي	التكرار	التكرار النسبي (%)	الساند
مدير مكتب	3	3.5	موظف إداري
رئيس قسم	10	11.8	
رئيس وحدة	3	3.5	
مهندس	1	1.2	
موظف إداري	41	48.2	
أخر	27	31.8	
المجموع	85	100.0	

من خلال الجدول (3-15)، نلاحظ ان 31.8% من المبحوثين يحملون مسميات وظيفية غير المذكورة، و 48.2% موظفين اداريين، وبنسب ضعيفة لبقية المسميات. لزيادة التوضيح تم تمثيل النتائج بالشكل التالي:



الشكل (3-5) التمثيل البياني للمسمى الوظيفي

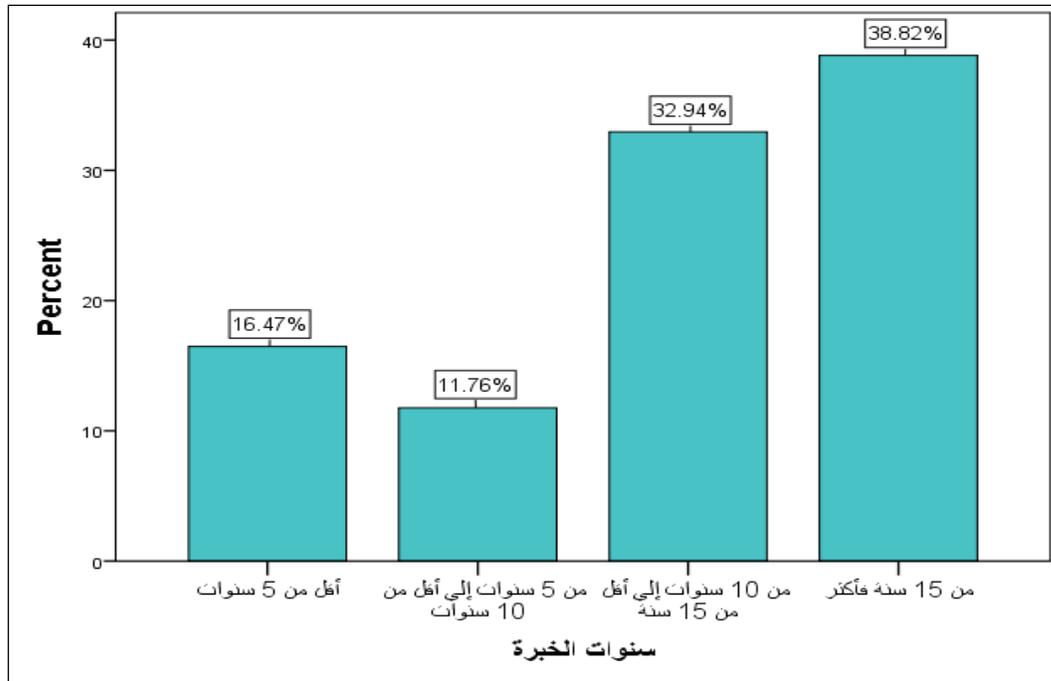
اخيراً، تم تحليل عامل سنوات الخبرة ، فكانت النتائج كما بالجدول (3-16):

جدول رقم (3-16)

التكرار النسبي لعدد سنوات الخبرة لعينة الدراسة

الساند	التكرار النسبي %	التكرار	سنوات الخبرة
من 15 سنة فأكثر	16.5	14	أقل من 5 سنوات
	11.8	10	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات
	32.9	28	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة
	38.8	33	من 15 سنة فأكثر
	100.0	85	المجموع

من خلال الجدول (3-16)، نلاحظ ان 16.5% من المبحوثين خبرتهم أقل من 5 سنوات ، 11.8% خبرتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات، 32.9% خبرتهم من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة، 38.8% خبرتهم من 15 سنة فأكثر. بشكل عام 71.7% المبحوثين يتمتعون بخبرة من 10 سنوات فأكثر، مما يجعل المبحوثين أكثر الماماً بجودة حياة العمل والالتزام التنظيمي. لزيادة التوضيح تم تمثيل النتائج بالشكل التالي:



الشكل (3-6) التمثيل البياني لسنوات الخبرة

8-2-3 تحليل متغيرات الدراسة

قبل الشروع في اختبار الفرضيات يتم معرفة درجة توافر (ظروف العمل المالية والمعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت) كمتطلبات جودة حياة العمل. كذلك معرفة درجة توافر (الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام الاستمراري) كمتطلبات الالتزام التنظيمي. وذلك من خلال الاجابة على التساؤلات التالية.

➤ ما مستوى توافر ظروف العمل المادية والمعنوية كأحد متطلبات جودة حياة العمل بفروع مصرف

الجمهورية بزلتين محل الدراسة؟.

لمعرفة مستوى توافر ظروف العمل المادية والمعنوية كأحد متطلبات جودة حياة العمل بفروع مصرف الجمهورية بزلتين محل الدراسة، قام الباحث باحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة، كذلك استخدام اختبار t حول المتوسط الفرضي $\mu_0 = 3$ لكل عبارة من ولدرجة الكلية لبعده ظروف العمل المادية. فكانت نتائج كما في الجدول (3-17):

جدول رقم (3-17)

نتائج المتوسط الحسابي واختبار t حول مستوى توافر ظروف العمل المادية والمعنوية

كأحد متطلبات جودة حياة العمل بفروع مصرف الجمهورية بزليتين

القرار	P-value	احصاءة الاختبار	المتوسط الحسابي	ظروف العمل المادية والمعنوية
موافقة	0.000	7.12	3.75	يهتم المصرف بتوفير بيئة مادية (اضاءة، تهوية، نظافة) صحية مريحة ومناسبة للعمل
موافقة	0.000	9.30	3.89	تحرص ادارة المصرف علي اتباع اجراءات الوقاية والسلامة
موافقة	0.000	7.90	3.86	يوفر المصرف عناصر الامن والحماية من الاخطار المهنية
موافقة	0.000	8.22	3.84	بيئة العمل في المصرف تسودها الثقة المتبادلة بين العاملين
موافقة	0.000	4.54	3.53	تتوفر في المصرف كافة التجهيزات التي تمكن الموظف من القيام بعمله
موافقة	0.000	5.57	3.61	يتسم العاملون في المصرف بارتفاع الروح المعنوية تجاه العمل
موافقة	0.000	8.10	3.86	اعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين الادارة والعاملين
موافقة	0.000	9.80	3.76	الدرجة الكلية لظروف العمل المادية والمعنوية

من خلال الجدول (3-17)، نلاحظ ان مستوى المعنوية المشاهد (P-value) لجميع العبارات كان اصغر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، وبمتوسطات حسابية اكبر من 3، مما يدل على ان المبحوثين اجابوا بالموافقة حول هذه العبارات. أي بمعنى أن العاملين بفروع مصرف الجمهورية بمدينة زليتين يرون بأن المصرف (يهتم بتوفير بيئة مادية "اضاءة، تهوية، نظافة" صحية مريحة ومناسبة للعمل، ادارته تحرص علي اتباع اجراءات الوقاية والسلامة، يوفر عناصر الامن والحماية من الاخطار المهنية، بيئة العمل فيه تسودها الثقة المتبادلة بين العاملين، يوفر كافة التجهيزات التي تمكن الموظف من القيام بعمله، العاملين به يتسمون بارتفاع الروح المعنوية تجاه العمل). كما ان العاملين يعملون في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بينهم وبين الادارة .

مما سبق ومن خلال مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للدرجة الكلية لبعده ظروف العمل المادية والمعنوية والذي كان اصغر من مستوى المعنوية المحدد 0.05 وبمتوسط حسابي 3.76 الواقع ضمن الفترة (3.41-4.20) المعبرة عن درجة توفر عالية وفق المحك الموضح بالجدول 8 المعد من قبل الباحث. عليه نجد ان ظروف العمل المادية والمعنوية كأحد متطلبات جودة حياة العمل بفروع مصرف الجمهورية بزليتين محل الدراسة متوافرة بدرجة عالية.

➤ ما مستوى توافر خصائص الوظيفة كأحد متطلبات جودة حياة العمل بفروع مصرف الجمهورية
بزليتين محل الدراسة؟.

لمعرفة مستوى توافر خصائص الوظيفة كأحد متطلبات جودة حياة العمل بفروع مصرف الجمهورية
بزليتين محل الدراسة، قام الباحث باحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة ، كذلك استخدام اختبار t حول
المتوسط الفرضي $\mu_0 = 3$ لكل عبارة من والدرجة الكلية لبعد خصائص الوظيفة. فكانت نتائج كما في الجدول
(18-3):

جدول رقم (18-3)

نتائج المتوسط الحسابي واختبار t حول مستوى توافر خصائص الوظيفة
كأحد متطلبات جودة حياة العمل بفروع مصرف الجمهورية بزليتين

القرار	P- value	احصاءة الاختبار	المتوسط الحسابي	خصائص الوظيفة
موافقة	0.000	8.48	3.80	1 تحوي الوظائف في المصرف تحديات تتطلب تعلم مهارات جديدة
موافقة	0.000	9.81	3.82	2 تتضمن الوظائف في المصرف مهام واضحة
موافقة	0.000	8.35	3.87	3 تتسم الوظائف في المصرف بالتنوع في مهامها
موافقة	0.000	4.92	3.60	4 تتسم الوظائف في المصرف بصلاحيات واسعة تمكن الموظفين من اداء مهامهم بسهولة
موافقة	0.000	5.77	3.61	5 الوظائف بالمصرف مهمه لتعزيز الشعور بتحقيق الذات
موافقة	0.000	3.74	3.47	6 يثني الرؤساء علي المرؤوسين عندما ينجزون مهام وظائفهم بشكل متميز
موافقة	0.000	5.17	3.58	7 يدرك العاملون كيفية الحصول علي المعلومات التي ترتبط بأداء مهام وظائفهم
موافقة	0.000	6.36	3.76	8 اتحمل المسؤولية تجاه جميع واجباتي الوظيفية
موافقة	0.000	9.15	3.69	الدرجة الكلية لخصائص الوظيفة

من خلال الجدول (18-3)، نلاحظ ان مستوى المعنوية المشاهد (P-value) لجميع العبارات كان اصغر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، وبمتوسطات حسابية اكبر من 3، مما يدل على ان المبحوثين اجابوا بالموافقة حول هذه العبارات. أي بمعنى ان العاملين بفروع مصرف الجمهورية بمدينة زليتين يرون بأن الوظائف بالمصرف (تحوي تحديات تتطلب تعلم مهارات جديدة، تتضمن مهام واضحة، تتسم بالتنوع في مهامها، تتسم بصلاحيات واسعة تمكن الموظفين من اداء مهامهم بسهولة، مهمه لتعزيز الشعور بتحقيق الذات). كما ان الرؤساء يثنون علي المرؤوسين عندما ينجزون مهام وظائفهم بشكل متميز، مما يجعل العاملين يدركون الحصول علي المعلومات التي ترتبط بأداء مهام وظائفهم ويتحملون المسؤولية تجاه جميع واجباتهم الوظيفية.

مما سبق ومن خلال مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للدرجة الكلية لبعدها خصائص الوظيفة والذي كان اصغر من مستوى المعنوية المحدد 0.05 وبمتوسط حسابي 3.69 الواقع ضمن الفترة (3.41-4.20) المعبرة عن درجة توفر عالية وفق المحك الموضح بالجدول 8 المعد من قبل الباحث. عليه نجد ان خصائص الوظيفة كأحد متطلبات جودة حياة العمل بفروع مصرف الجمهورية بزلتين محل الدراسة متوافرة بدرجة عالية.

➤ **ما مستوى توافر الاجور والمكافآت كأحد متطلبات جودة حياة العمل بفروع مصرف الجمهورية بزلتين محل الدراسة؟.**

لمعرفة مستوى توافر الاجور والمكافآت كأحد متطلبات جودة حياة العمل بفروع مصرف الجمهورية بزلتين محل الدراسة، قام الباحث باحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة ، كذلك استخدام اختبار t حول المتوسط الفرضي $\mu_0 = 3$ لكل عبارة من وللدرجة الكلية لبعدها الاجور والمكافآت. فكانت نتائج كما في الجدول (19-3):

جدول رقم (3-19)

نتائج المتوسط الحسابي واختبار t حول مستوى توافر الاجور والمكافآت

كأحد متطلبات جودة حياة العمل بفروع مصرف الجمهورية بزلتين

القرار	P-value	إحصاءة الاختبار	المتوسط الحسابي	الاجور والمكافآت
ضبابية	0.308	1.03	3.13	1 الاجور والمكافآت التي يمنحها المصرف تناسب اشباع الحاجات
ضبابية	0.272	1.11	3.14	2 تنسم الاجور والمكافآت بالمصرف بالعدالة
ضبابية	0.561	0.58	3.08	3 يكافى المصرف العاملين المتميزين في ادائهم لعمليهم
ضبابية	0.073	1.82	3.25	4 يحصل العاملون علي المكافآت التي يستحقونها من المصرف في الموعد المحدد
ضبابية	0.728	0.35	3.05	5 راض تماماً عما احصل عليه من اجوار ومكافآت
ضبابية	0.932	-0.09	2.99	6 يتكافأ الاجر من انجاز العمل الذي اقوم به
ضبابية	0.928	-0.09	2.99	7 أجري عادل بالنظر الي ما املكه من مهارات وما ابذله من جهد
ضبابية	0.162	1.41	3.19	8 اشعر بالرضي عن العلاوات والزيادات التي تضاف للرواتب سنويا
ضبابية	0.455	0.75	3.11	9 يحقق دخلي من العمل بالمصرف اكتفاء تام
موافقة	0.040	2.08	3.26	10 يحرص المصرف علي تقديم الاعانات المختلفة في المناسبات الاجتماعية
ضبابية	0.241	1.18	3.12	الدرجة الكلية للاجور والمكافآت

من خلال الجدول (3-19)، نلاحظ ان:

1. مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للعبارة (10) كان اصغر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، وبمتوسط حسابي اكبر من 3، مما يدل على ان المبحوثين اجابوا بالموافقة حول هذه العبارة. أي بمعنى أن العاملين بفروع مصرف الجمهورية بمدينة زليتن يرون بأن المصرف (يحرص علي تقديم الاعانات المختلفة في المناسبات الاجتماعية).

2. مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للعبارات (9-1) كان اكبر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن المبحوثين تنقصهم هذه المعلومات حول هذه العبارة أي بمعنى أن العاملين بفروع مصرف الجمهورية بمدينة زليتن يرون بأن (الاجور والمكافآت التي يمنحها المصرف تتاسب بدرجة متوسطة مع اشباع الحاجات، تتسم الاجور والمكافآت بالمصرف بالعدالة الي حد ما ، قد يكافى المصرف العاملين المتميزين في ادائهم لعملهم، قد يحصل أحياناً العاملون علي المكافآت التي يستحقونها من المصرف في الموعد المحدد، قد اكون راض تماماً في بعض الاحيان عما احصل عليه من اجوار ومكافآت، يتكافأ الاجر من انجاز العمل الذي اقوم به احياناً، قد يكون أجري عادل بالنظر الي ما املكه من مهارات وما ابذله من جهد، اشعر بالرضي الي حد ما عن العلاوات والزيادات التي تضاف للرواتب سنويا، يحقق دخلي من العمل بالمصرف اكتفاء تام الي حد ما).

مما سبق ومن خلال مستوى المعنوية المشاهد P-value للدرجة الكلية لبعده الاجور والمكافآت والذي كان اكبر من مستوى المعنوية المحدد 0.05 وبمتوسط حسابي 3.12 الواقع ضمن الفترة (2.61-3.40) المعبرة عن درجة توفر متوسطة وفق المحك الموضح بالجدول 8 المعد من قبل الباحث. عليه نجد ان الاجور والمكافآت كأحد متطلبات جودة حياة العمل بفروع مصرف الجمهورية بزليتن محل الدراسة متوافرة بدرجة متوسطة.

من خلال نتائج الجداول (3-17) (3-19)، ومن خلال استخدام اختبار t حول المتوسط الفرضي $\mu_0 = 3$ للدرجة الكلية لمحور جودة حياة العمل يمكن معرفة مستوى توافر جودة حياة العمل وفق نتائج الجدول (3-20):

جدول رقم (3-20)

نتائج المتوسط الحسابي واختبار t حول مستوى توافر جودة حياة العمل بفروع مصرف الجمهورية بزليتن

المحور	المتوسط الحسابي	احصاءة الاختبار	P-value	القرار
جودة حياة العمل	3.52	7.239	0.000	موافقة

من خلال الجدول (3-20)، نلاحظ ان مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للدرجة الكلية لمحور جودة حياة العمل كان اصغر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، وبمتوسط حسابي 3.52 الواقع ضمن

الفترة (4.20-4.41) المعبرة عن درجة توفر عالية وفق المحك الموضح بالجدول 8 المعد من قبل الباحث. عليه نجد ان جودة حياة العمل بفروع مصرف الجمهورية بزلتين محل الدراسة متوافرة بدرجة عالية.

➤ ما مستوى توافر الالتزام العاطفي كأحد متطلبات الالتزام التنظيمي بفروع مصرف الجمهورية بزلتين محل الدراسة ؟.

لمعرفة مستوى توافر الالتزام العاطفي كأحد متطلبات الالتزام التنظيمي بفروع مصرف الجمهورية بزلتين محل الدراسة، قام الباحث باحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة ، كذلك استخدام اختبار t حول المتوسط الفرضي $\mu_0 = 3$ لكل عبارة من وللدرجة الكلية لبعد الالتزام العاطفي. فكانت نتائج كما في الجدول (21-3):

جدول رقم (21-3)

نتائج المتوسط الحسابي واختبار t حول مستوى توافر الالتزام العاطفي كأحد متطلبات الالتزام التنظيمي بفروع مصرف الجمهورية بزلتين

القرار	P-value	احصاءة الاختبار	المتوسط الحسابي	الالتزام العاطفي	
موافقة	0.000	4.52	3.51	اشعر بان اهدافي وقيمي تتوافق مع اهداف وظيفتي	1
موافقة	0.000	4.95	3.56	اشعر بالسعادة من خلال عملي في وظيفتي الحالية	2
موافقة	0.000	6.15	3.67	ينتابني الفخر كلما تحدثت عن وظيفتي امام الاخرين	3
موافقة	0.000	4.62	3.56	انتمائي الي وظيفتي لا تعوضه منظمة اخرى بديلة	4
موافقة	0.000	5.62	3.62	المناخ الودي في وظيفتي يدفعني الي التمسك بألبقاء فيها	5
موافقة	0.000	6.40	3.69	اشعر بارتباط عاطفي تجاه وظيفتي التي أعمل بها	6
موافقة	0.000	5.57	3.61	يتيح لي عملي استخدام ما لدي من مواهب ومهارات	7
موافقة	0.000	5.87	3.64	يعمل زملائي علي تنمية الاحساس لدي بأني فرد معهم	8
موافقة	0.000	6.92	3.61	الدرجة الكلية للالتزام العاطفي	

من خلال الجدول (21-3)، نلاحظ ان مستوى المعنوية المشاهد (P-value) لجميع العبارات كان اصغر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، وبمتوسطات حسابية اكبر من 3، مما يدل على ان الباحثين اجابوا بالموافقة حول هذه العبارات. أي بمعنى ان العاملين بفروع مصرف الجمهورية بمدينة زليتن يرون بأنهم (يشعرون بان اهدافهم وقيمهم تتوافق مع اهداف وظيفتهم، يشعرون بالسعادة من خلال عملهم في وظيفتهم الحالية، ينتابهم الفخر كلما تحدثوا عن وظيفتهم امام الاخرين، انتمائهم الي وظيفتهم لا تعوضه منظمة أخرى بديلة، يشعرون بارتباط عاطفي تجاه وظيفتهم التي يعملون بها، يتيح لهم عملهم استخدام ما لديهم من

مواهب ومهارات، يعمل زملائهم علي تنمية الاحساس لديهم بالانتماء للمجموعة). كما ان المناخ الودي في وظيفتهم يدفعهم الي التمسك بالبقاء فيها.

مما سبق ومن خلال مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للدرجة الكلية لبعء الالتزام العاطفي والذي كان اصغر من مستوى المعنوية المحدد 0.05 وبمتوسط حسابي 3.61 الواقع ضمن الفترة (3.41-4.20) المعبرة عن درجة توفر عالية وفق المحك الموضح بالجدول 8 المعد من قبل الباحث. عليه نجد ان الالتزام العاطفي كأحد متطلبات الالتزام التنظيمي بفروع مصرف الجمهورية بزليتن محل الدراسة متوافر بدرجة عالية.

➤ ما مستوى توافر الالتزام المعياري كأحد متطلبات الالتزام التنظيمي بفروع مصرف الجمهورية بزليتن محل الدراسة؟.

لمعرفة مستوى توافر الالتزام المعياري كأحد متطلبات الالتزام التنظيمي بفروع مصرف الجمهورية بزليتن محل الدراسة، قام الباحث باحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة ، كذلك استخدام اختبار t حول المتوسط الفرضي $\mu_0 = 3$ لكل عبارة من وللدرجة الكلية لبعء الالتزام المعياري. فكانت نتائج كما في الجدول (22-3):

جدول رقم (22-3)

نتائج المتوسط الحسابي واختبار t حول مستوى توافر الالتزام المعياري كأحد متطلبات الالتزام التنظيمي بفروع مصرف الجمهورية بزليتن

القرار	P-value	احصاءة الاختبار	المتوسط الحسابي	الالتزام المعياري
موافقة	0.000	4.36	3.47	1 هناك فضل لمنظمتي في بناء حياتي الوظيفية
موافقة	0.000	4.63	3.52	2 تربطني بوظيفتي رابطة أدبية تجعلني اتمسك بها
موافقة	0.000	4.38	3.51	3 يوفر المصرف فرصة إظهار الطاقات لدى المرؤوسين
موافقة	0.000	5.06	3.59	4 اشعر بأن لدي التزام قوي للاستمرار بالعمل في هذا المصرف
موافقة	0.000	4.92	3.61	5 التزامي الاخلاقي تجاه زملائي يدفعني للبقاء في المصرف
موافقة	0.001	3.40	3.44	6 أحرص علي بقائي في هذه الوظيفة مهما كانت الاسباب
موافقة	0.000	5.35	3.52	الدرجة الكلية للالتزام المعياري

من خلال الجدول (22-3)، نلاحظ ان مستوى المعنوية المشاهد (P-value) لجميع العبارات كان اصغر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، وبمتوسطات حسابية اكبر من 3، مما يدل على ان الباحثين اجابوا بالموافقة حول هذه العبارات. أي بمعنى ان العاملين بفروع مصرف الجمهورية بمدينة زليتن يرون بأن

(هناك فضل لمنظمتهم في بناء حياتهم الوظيفية، تربطهم بوظيفتهم رابطة أدبية تجعلهم يتمسكون بها، المصرف يوفر فرصة إظهار الطاقات لدى المرؤوسين، يشعرون بأن لديهم التزام قوي للاستمرار بالعمل في هذا المصرف، التزامهم الاخلاقي تجاه زملائهم يدفعهم للبقاء في المصرف، حريصون علي البقاء في هذه الوظيفة مهما كانت الاسباب).

مما سبق ومن خلال مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للدرجة الكلية لبعد الالتزام المعياري والذي كان اصغر من مستوى المعنوية المحدد 0.05 وبمتوسط حسابي 3.52 الواقع ضمن الفترة (3.41-4.20) المعبرة عن درجة توفر عالية وفق المحك الموضح بالجدول 8 المعد من قبل الباحث. عليه نجد ان الالتزام المعياري كأحد متطلبات الالتزام التنظيمي بفروع مصرف الجمهورية بزلتين محل الدراسة متوافر بدرجة عالية.

➤ **ما مستوى توافر الالتزام الاستمراري كأحد متطلبات الالتزام التنظيمي بفروع مصرف الجمهورية بزلتين محل الدراسة؟**

لمعرفة مستوى توافر الالتزام الاستمراري كأحد متطلبات الالتزام التنظيمي بفروع مصرف الجمهورية بزلتين محل الدراسة، قام الباحث باحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة ، كذلك استخدام اختبار t حول المتوسط الفرضي $\mu_0 = 3$ لكل عبارة من وللدرجة الكلية لبعد الالتزام الاستمراري. فكانت نتائج كما في الجدول (3-23):

جدول رقم (3-23)

نتائج المتوسط الحسابي واختبار t حول مستوى توافر الالتزام الاستمراري

كأحد متطلبات الالتزام التنظيمي بفروع مصرف الجمهورية بزلتين

القرار	P-value	احصاءة الاختبار	المتوسط الحسابي	الالتزام الاستمراري
1	0.094	1.69	3.20	ارفض العمل في منظمة أخرى حتى لو كانت ظروف العمل هناك افضل
2	0.003	3.06	3.38	سأبقي في عملي حتى لو ان الزملاء الاخرين فضلوا العمل في منظمة اخرى
3	0.018	2.42	3.31	ستصاب حياتي بالارتباك اذا تركت عملي الحالي
4	0.003	3.11	3.40	لدي استعداد للاستمرار في عملي الحالي حتى بلوغ سن التقاعد
5	0.000	4.50	3.54	ليست المكاسب المادية فقط هي التي تستحوذ علي اندفاعي نحو عملي
6	0.000	3.97	3.48	في حال توفرت فرصة عمل مشابهة لعمل افضل الاستمرار في عملي الحالي
7	0.000	5.75	3.62	أرغب في استمرار العلاقة التي قامت بيني وبين زملائي في العمل

القرار	P-value	احصاءة الاختبار	المتوسط الحسابي	الالتزام الاستمراري
موافقة	0.000	5.37	3.56	8 لا افكر في ترك العمل إلا لظروف استثنائية
موافقة	0.000	4.58	3.44	الدرجة الكلية للالتزام الاستمراري

من خلال الجدول (3-23)، نلاحظ أن :

1. مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للعبارات (2-8) كان اصغر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، وبمتوسطات حسابية اكبر من 3، مما يدل على ان المبحوثين اجابوا بالموافقة حول هذه العبارات. أي بمعنى ان العاملين بفروع مصرف الجمهورية بمدينة زليتن يرون بأنهم (يرفضون العمل في منظمة أخرى حتى لو كانت ظروف العمل هناك افضل، سيقفون في عملهم حتى لو ان الزملاء الاخرين فضلوا العمل في منظمة اخرى، ستصاب حياتهم بالارتباك اذا تركوا عملهم الحالي، لديهم استعداد للاستمرار في عملهم الحالي حتى بلوغ سن التقاعد، ليست المكاسب المادية فقط هي التي تستحوذ علي اندفاعهم نحو عملهم، في حال توفرت فرصة عمل مشابهة لعمل يفضلون الاستمرار في عملهم الحالي، يرغبون في استمرار العلاقة التي قامت بينهم وبين زملائهم في العمل، لا يفكرون في ترك العمل إلا لظروف استثنائية).

2. مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للعبارة (1) كان اكبر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على ان المبحوثين تنقصهم المعلومات حول هذه العبارة. أي بمعنى ان العاملين بفروع مصرف الجمهورية بمدينة زليتن يرون بانهم قد يرفضون العمل في منظمة أخرى حتى لو كانت ظروف العمل هناك افضل.

مما سبق ومن خلال مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للدرجة الكلية لبعء الالتزام الاستمراري والذي كان اصغر من مستوى المعنوية المحدد 0.05 وبمتوسط حسابي 3.44 الواقع ضمن الفترة (3.41-4.20) المعبرة عن درجة توفر عالية وفق المحك الموضح بالجدول 8 المعد من قبل الباحث. عليه نجد ان الالتزام الاستمراري كأحد متطلبات الالتزام التنظيمي بفروع مصرف الجمهورية بزليتن محل الدراسة متوافر بدرجة عالية.

من خلال نتائج الجداول (3-21) (3-23)، ومن خلال استخدام اختبار t حول المتوسط الفرضي

$\mu_0 = 3$ للدرجة الكلية لمحور الالتزام التنظيمي يمكن معرفة مستوى توافر الالتزام التنظيمي وفق نتائج

الجدول (3-24):

جدول رقم (3-24)

نتائج المتوسط الحسابي واختبار t حول مستوى توافر الالتزام التنظيمي بفروع مصرف الجمهورية بزلتين

المحور	المتوسط الحسابي	احصاءة الاختبار	P-value	القرار
الالتزام التنظيمي	3.52	6.289	0.000	موافقة

من خلال الجدول (3-24)، نلاحظ ان مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للدرجة الكلية لمحور الالتزام التنظيمي كان اصغر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، وبمتوسط حسابي 3.52 الواقع ضمن الفترة (4.20-4.41) المعبرة عن درجة توفر عالية وفق المحك الموضح بالجدول 8 المعد من قبل الباحث. عليه نجد ان الالتزام التنظيمي بفروع مصرف الجمهورية بزلتين محل الدراسة متوافر بدرجة عالية.

3. اختبار فرضيات الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة في ايجاد حل للمشكلة، على فرضية رئيسية، انبثق عنها تسعة فرضيات فرعية:

➤ الفرضية الرئيسية الاولى:

" يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل بأبعدها "ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت" والالتزام التنظيمي بأبعاده "الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام البقائي".

للاختبار هذه الفرضية، قسمت تسع فرضيات فرعية. كانت على النحو التالي:

- الفرضية الفرعية الاولى: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ظروف العمل المعنوية والالتزام العاطفي ". لمعرفة ما إذا كان ظروف العمل المعنوية بفروع مصرف الجمهورية بزلتين تؤثر على الالتزام العاطفي ام لا، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لبناء نموذج انحدار الالتزام العاطفي (Y_1) على ظروف العمل المعنوية (X_1)، فكانت على الصورة التالية:

$$Y_1 = 1.518 + 0.556X_1$$

لمعرفة معنوية النموذج، ومعنوية معلمتي الانحدار، ومن تم تحديد نسبة تأثير ظروف العمل المعنوية على الالتزام العاطفي، تم استخدام تحليل التباين، معامل بيرسون للارتباط، ومعامل التحديد على التوالي، فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول (3-25):

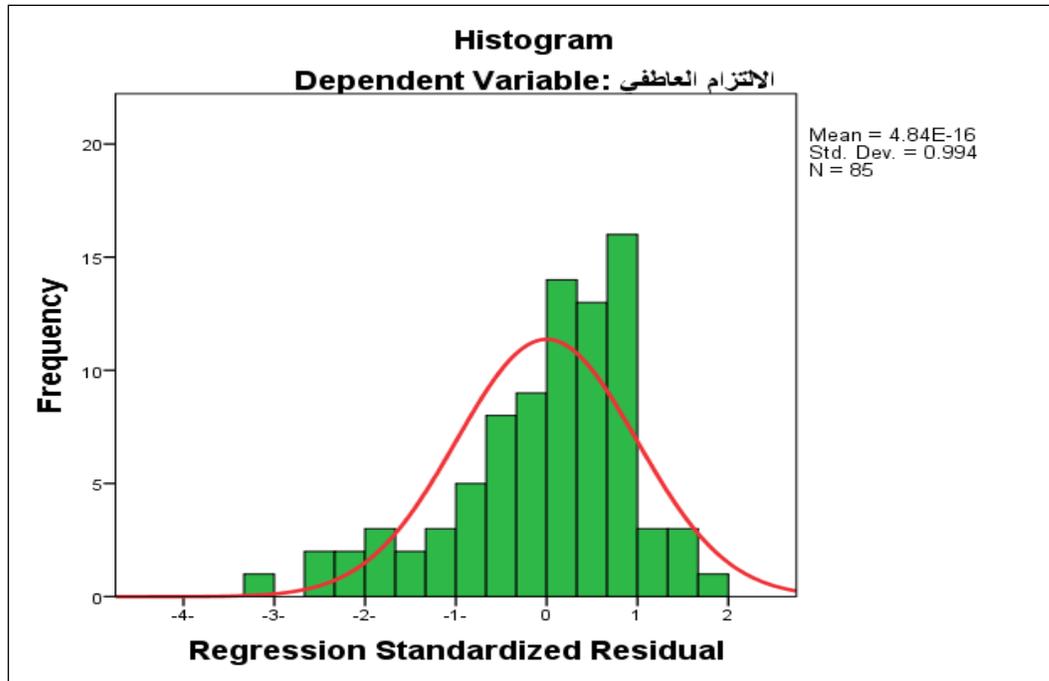
جدول (3-25)

نتائج تحليل لأثر ظروف العمل المعنوية على الالتزام العاطفي

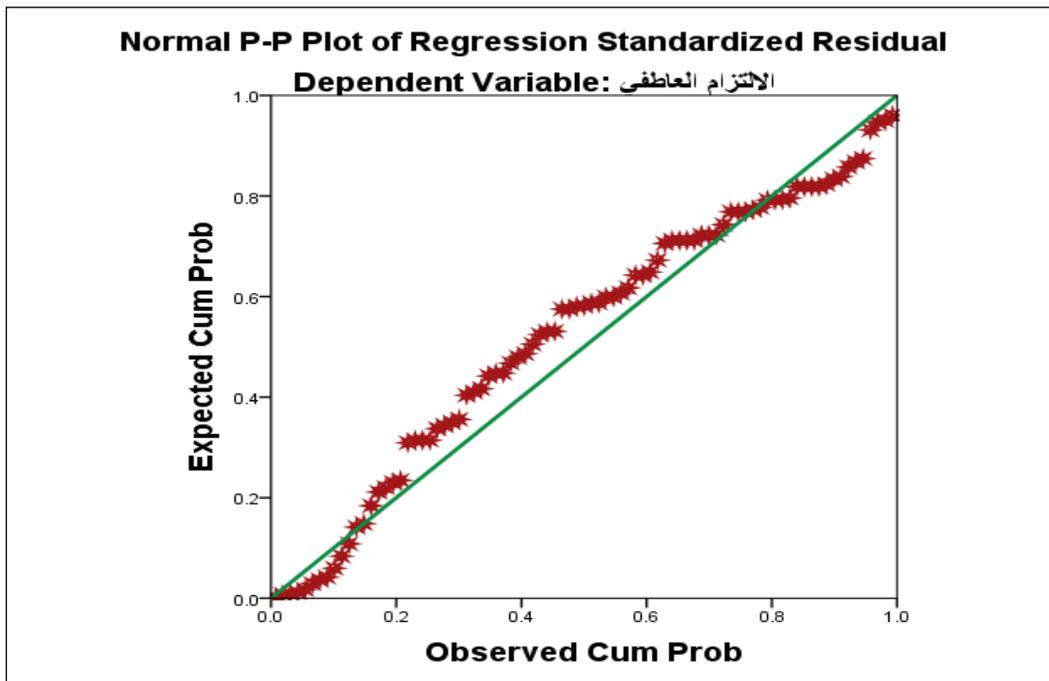
ادوات الاختبار	الالتزام العاطفي
F	26.480
P-value_F	0.000
β_0	1.518
T_{β_0}	3.670
P-value_β ₀	0.000
β_1	0.556
T_{β_1}	5.146
P-value_β ₁	0.000
R	0.492
R^2	0.242
النموذج معنوي	القرار

من خلال الجدول (3-25)، نلاحظ ان قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value=0.000) لنموذج انحدار الالتزام العاطفي على ظروف العمل المعنوية اقل من مستوى المعنوية المحدد ($\alpha = 0.05$)، مما يعني ان النموذج معنوي احصائياً، كذلك (p-value) لمعلمتي الانحدار كان أقل من ($\alpha = 0.05$)، مما يدل على دلالة العلاقة بين ظروف العمل المعنوية والالتزام العاطفي. ايضاً، من معامل التحديد R^2 يتبين أن ظروف العمل المعنوية استطاع أن تفسر ما قيمته 0.242 من التغيرات الحاصلة في الالتزام العاطفي، والبقية تعزى لعوامل اخرى منها الخطأ العشوائي. كذلك، من خلال معامل الارتباط $R=0.492$ نلاحظ وجود علاقة طردية متوسطة بين ظروف العمل المعنوية والالتزام العاطفي وفقاً للجدول (10).

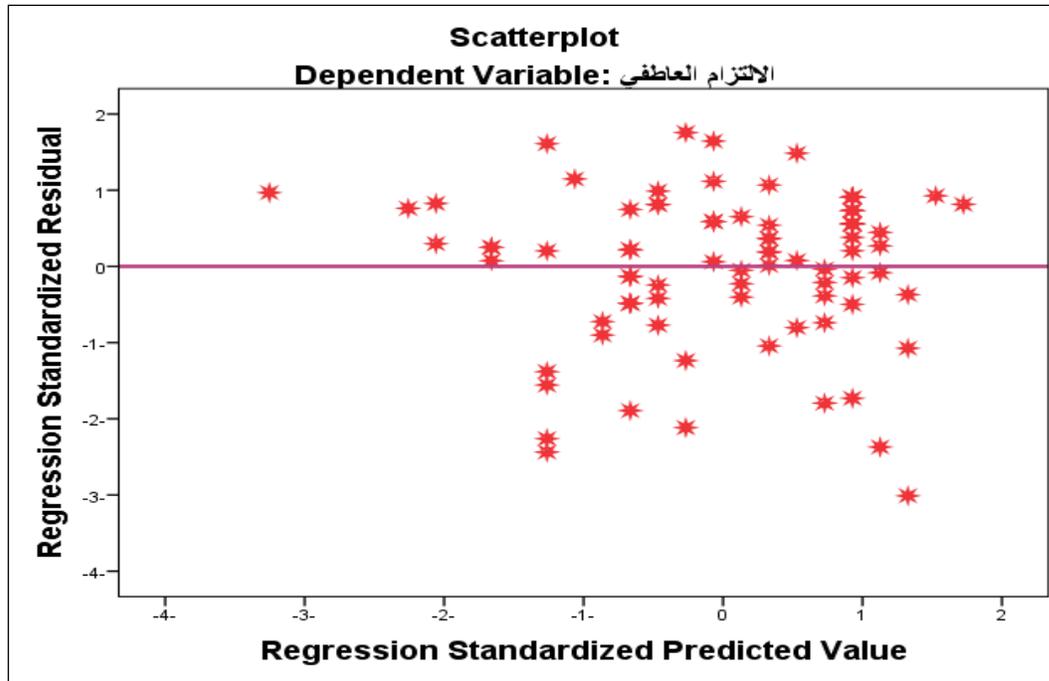
وللتأكد من كون النموذج المتحصل عليه لم يعاني من مشكلة قياسية تجعل نتائجه وهمية. تم رسم حركة البواقي (الفروق بين الحقيقي والمقدر)، فكانت على الصورة:



الشكل (7-3) التمثيل البياني للمدرج التكراري للبواقي



الشكل (8-3) التمثيل البياني للتوزيع الطبيعي للبواقي



الشكل (9-3) التمثيل البياني لتجانس البواقي

من خلال الاشكال (7، 8، 9)، نلاحظ ان شروط طريقة المربعات الصغرى متحققة، مما يجعل النموذج المتحصل عليه والمتمثل في أثر ظروف العمل المعنوية على الالتزام العاطفي غير وهمي. عليه، يمكن القول بوجود دلالة إحصائية لاثر ظروف العمل المعنوية على الالتزام العاطفي. أي بمعنى، كل تغير وحدة واحدة في ظروف العمل المعنوية يتبعه 2.074 من التغير الحاصل في الالتزام العاطفي للعاملين بالمصارف.

● **الفرضية الفرعية الثانية:** " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين خصائص الوظيفة والالتزام العاطفي " .

لمعرفة ما إذا كان خصائص الوظيفة بفروع مصرف الجمهورية بزلتين تؤثر على الالتزام العاطفي ام لا، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لبناء نموذج انحدار الالتزام العاطفي (Y_1) على خصائص الوظيفة (X_2)، فكانت على الصورة التالية:

$$Y_1 = 1.168 + 0.661X_2$$

لمعرفة معنوية النموذج، ومعنوية معلمي الانحدار، ومن تم تحديد نسبة تأثير خصائص الوظيفة على الالتزام العاطفي، تم استخدام تحليل التباين، معامل بيرسون للارتباط، ومعامل التحديد على التوالي، فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول (3-26):

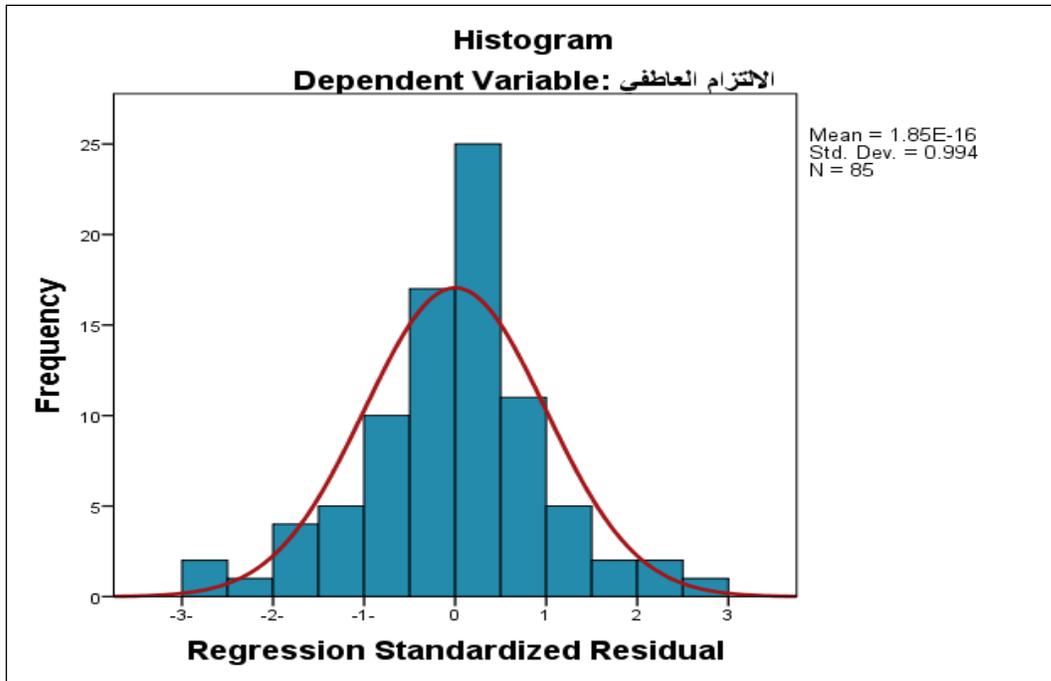
جدول (26-3):

نتائج تحليل لآثر خصائص الوظيفة على الالتزام العاطفي

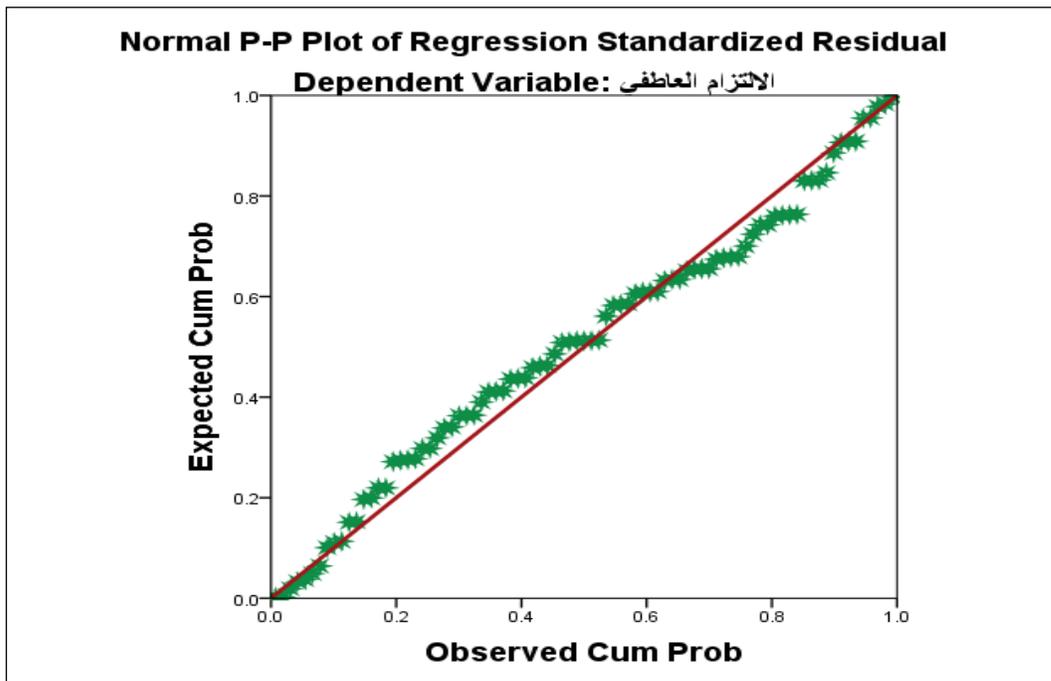
ادوات الاختبار	الالتزام العاطفي
F	39.304
P-value_F	0.000
β_0	1.168
T_{β_0}	2.949
P-value_β ₀	0.004
β_1	0.661
T_{β_1}	6.269
P-value_β ₁	0.000
R	0.567
R^2	0.321
النموذج معنوي	القرار

من خلال الجدول (26-3)، نلاحظ ان قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value=0.000) لنموذج انحدار الالتزام العاطفي على خصائص الوظيفة اقل من مستوى المعنوية المحدد ($\alpha = 0.05$)، مما يعني ان النموذج معنوي احصائياً، كذلك (p-value) لمعلمتي الانحدار كان أقل من ($\alpha = 0.05$)، مما يدل على دلالة العلاقة بين خصائص الوظيفة والالتزام العاطفي. ايضاً، من معامل التحديد R^2 يتبين أن خصائص الوظيفة استطاع أن تفسر ما قيمته 0.321 من التغيرات الحاصلة في الالتزام العاطفي، والبقية تعزى لعوامل اخرى منها الخطأ العشوائي. كذلك، من خلال معامل الارتباط $R=0.567$ نلاحظ وجود علاقة طردية متوسطة بين خصائص الوظيفة والالتزام العاطفي وفقاً للجدول (10).

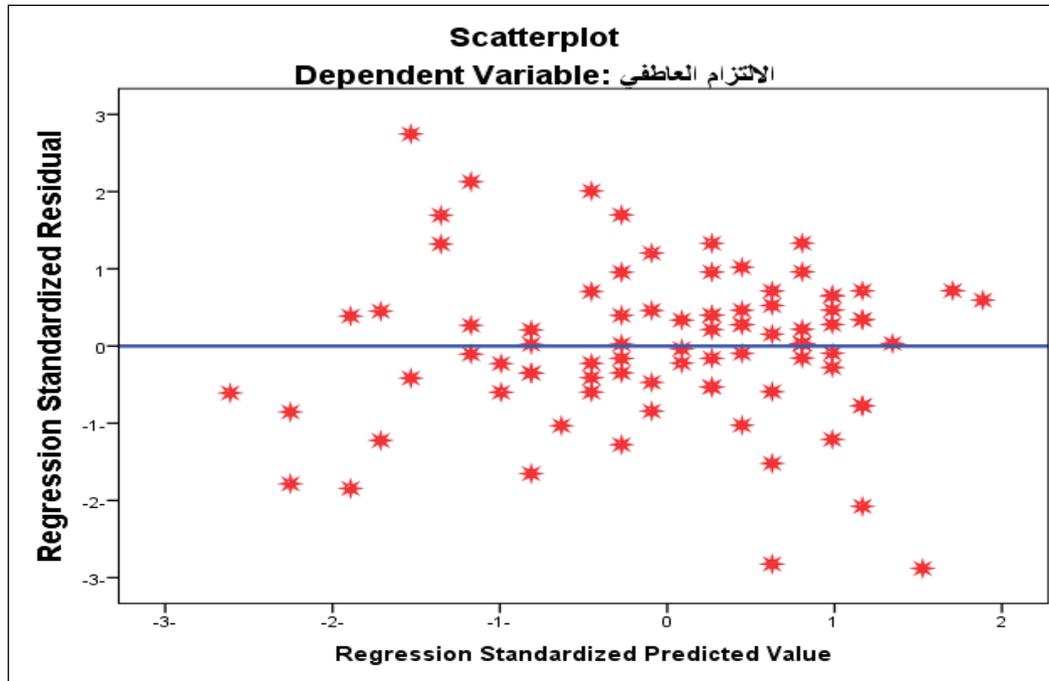
وللتأكد من كون النموذج المتحصل عليه لم يعاني من مشكلة قياسية تجعل نتائجه وهمية. تم رسم حركة البواقي (الفروق بين الحقيقي والمقدر)، فكانت على الصورة:



الشكل (10-3) التمثيل البياني للمدرج التكراري للبواقي



الشكل (11-3) التمثيل البياني للتوزيع الطبيعي للبواقي



الشكل (12-3) التمثيل البياني لتجانس البواقي

من خلال الاشكال (10، 11، 12)، نلاحظ ان شروط طريقة المربعات الصغرى متحققة، مما يجعل النموذج المتحصل عليه والمتمثل في أثر خصائص الوظيفة على الالتزام العاطفي غير وهمي.

عليه، يمكن القول بوجود دلالة إحصائية لاثر خصائص الوظيفة على الالتزام العاطفي. أي بمعنى، كل تغير وحدة واحدة في خصائص الوظيفة يتبعه 1.727 من التغير الحاصل في الالتزام العاطفي بالمصارف.

• الفرضية الفرعية الثالثة: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الاجور والمكافآت والالتزام العاطفي ".

لمعرفة ما إذا كان الاجور والمكافآت بفرع مصرف الجمهورية بزلتين تؤثر على الالتزام العاطفي ام لا، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لبناء نموذج انحدار الالتزام العاطفي (Y_1) على الاجور والمكافآت (X_3)، فكانت على الصورة التالية:

$$Y_1 = 2.107 + 0.482 X_3$$

لمعرفة معنوية النموذج، ومعنوية معلمتي الانحدار، ومن تم تحديد نسبة تأثير الاجور والمكافآت على الالتزام العاطفي، تم استخدام تحليل التباين، معامل بيرسون للارتباط، ومعامل التحديد على التوالي، فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول (27-3):

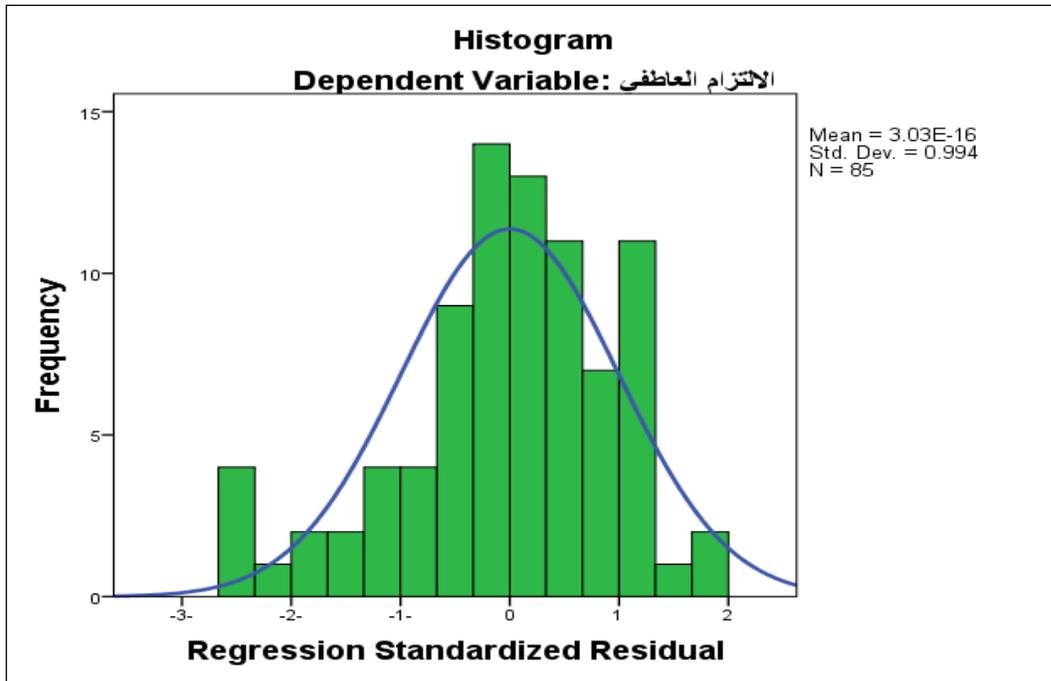
جدول (3-27):

نتائج تحليل لاثر الاجور والمكافآت على الالتزام العاطفي

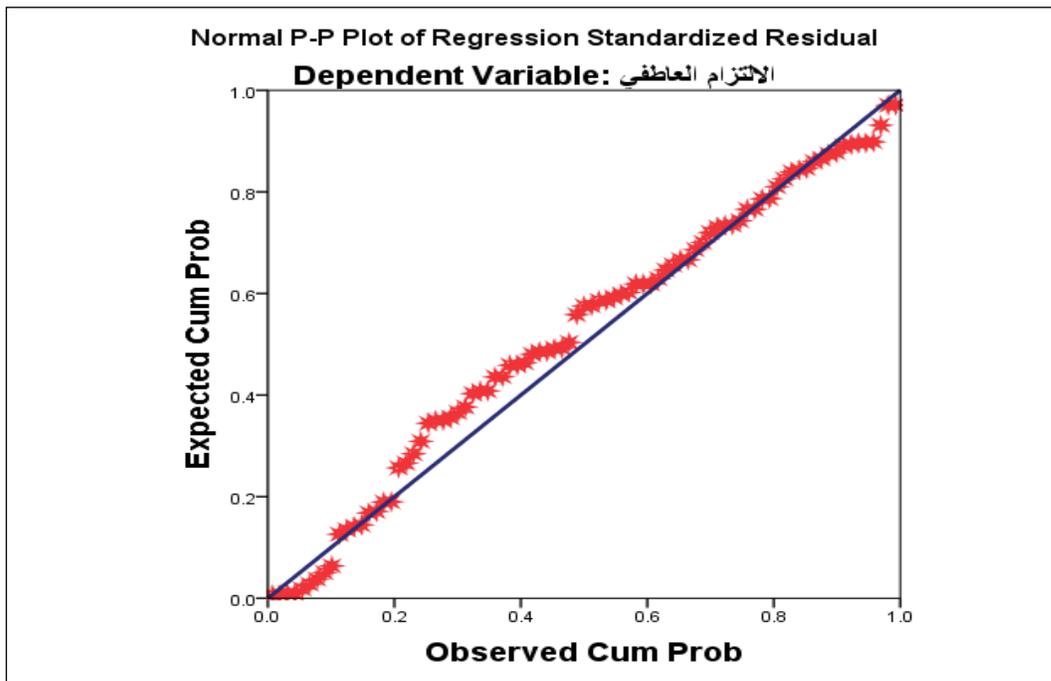
ادوات الاختبار	الالتزام العاطفي
F	35.117
P-value_F	0.000
β_0	2.107
T_{β_0}	7.983
P-value_β ₀	0.000
β_1	0.482
T_{β_1}	5.926
P-value_β ₁	0.000
R	0.545
R^2	0.297
النموذج معنوي	القرار

من خلال الجدول (3-27)، نلاحظ ان قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value=0.000) لنموذج انحدار الالتزام العاطفي على الاجور والمكافآت اقل من مستوى المعنوية المحدد ($\alpha = 0.05$)، مما يعني ان النموذج معنوي احصائياً، كذلك (p-value) لمعلمتي الانحدار كان أقل من ($\alpha = 0.05$)، مما يدل على دلالة العلاقة بين الاجور والمكافآت والالتزام العاطفي. ايضاً، من معامل التحديد R^2 يتبين أن الاجور والمكافآت استطاع أن تفسر ما قيمته 0.297 من التغيرات الحاصلة في الالتزام العاطفي، والبقية تعزى لعوامل اخرى منها الخطأ العشوائي. كذلك، من خلال معامل الارتباط $R=0.545$ نلاحظ وجود علاقة طردية متوسطة بين الاجور والمكافآت والالتزام العاطفي وفقاً للجدول (9).

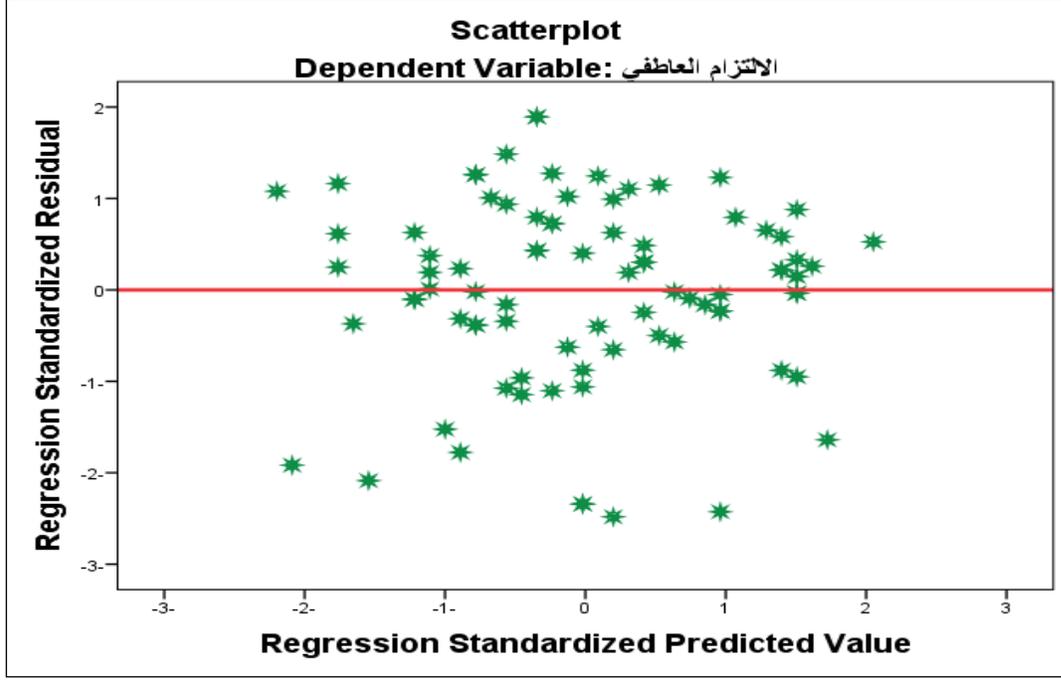
وللتأكد من كون النموذج المتحصل عليه لم يعاني من مشكلة قياسية تجعل نتائجه وهمية. تم رسم حركة البواقي (الفروق بين الحقيقي والمقدر)، فكانت على الصورة:



الشكل (13-3) التمثيل البياني للمدرج التكراري للبواقي



الشكل (14-3) التمثيل البياني للتوزيع الطبيعي للبواقي



الشكل (15-3) التمثيل البياني لتجانس البواقي

من خلال الأشكال (13، 14، 15)، نلاحظ ان شروط طريقة المربعات الصغرى متحققة، مما يجعل النموذج المتحصل عليه والمتمثل في أثر الاجور والمكافآت على الالتزام العاطفي غير وهمي. عليه، يمكن القول بوجود دلالة إحصائية لأثر الاجور والمكافآت على الالتزام العاطفي. أي بمعنى، كل تغيير وحدة واحدة في الاجور والمكافآت يتبعه 2.589 من التغيير الحاصل في الالتزام العاطفي بالمصارف.

- الفرضية الفرعية الرابعة: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ظروف العمل المعنوية والالتزام المعياري "

لمعرفة ما إذا كان ظروف العمل المعنوية بفروع مصرف الجمهورية بزلتين تؤثر على الالتزام المعياري ام لا، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لبناء نموذج انحدار الالتزام المعياري (Y_2) على ظروف العمل المعنوية (X_1)، فكانت على الصورة التالية:

$$Y_2 = 2.125 + 0.371X_1$$

لمعرفة معنوية النموذج، ومعنوية معلمي الانحدار، ومن تم تحديد نسبة تأثير ظروف العمل المعنوية على الالتزام المعياري، تم استخدام تحليل التباين، معامل بيرسون للارتباط، ومعامل التحديد على التوالي، فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول (3-28):

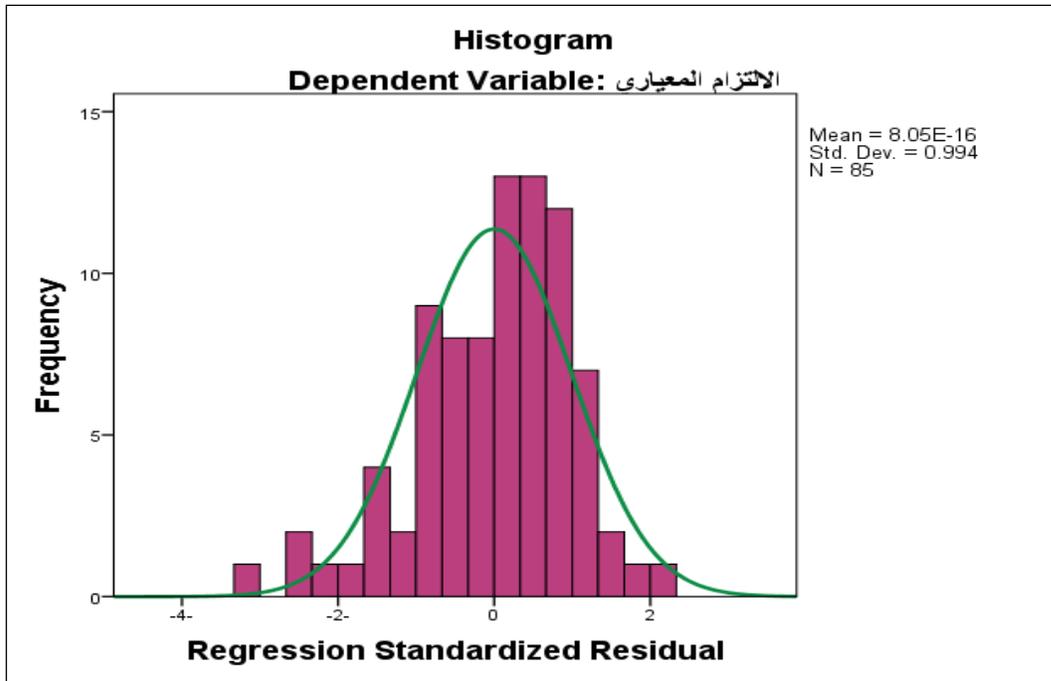
جدول (28-3):

نتائج تحليل لأثر ظروف العمل المعنوية على الالتزام المعياري

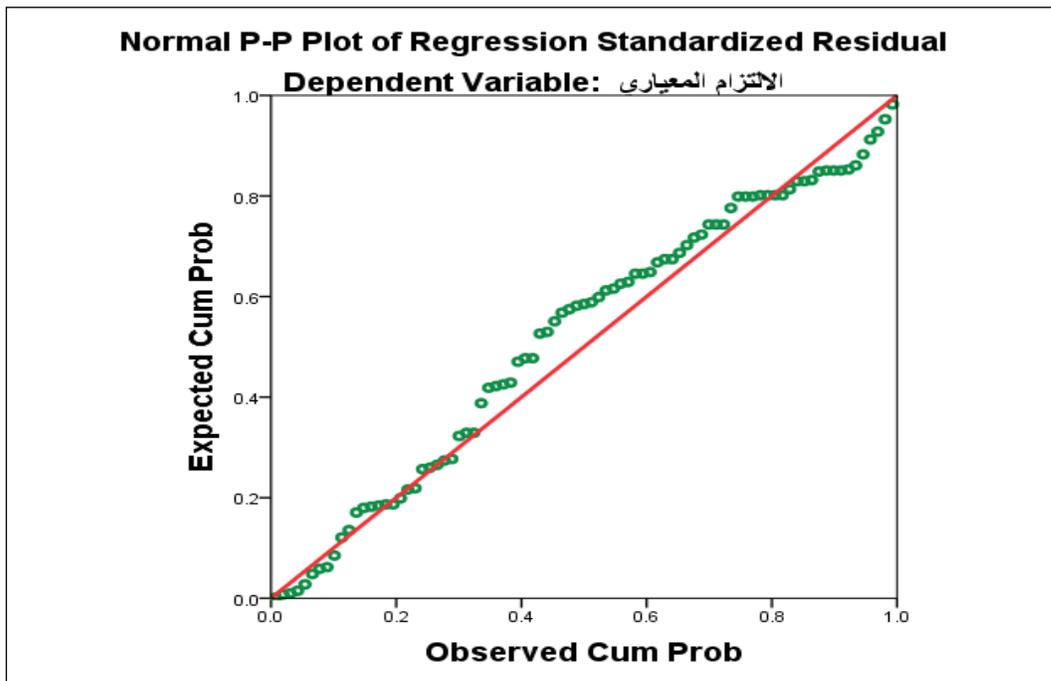
ادوات الاختبار	الالتزام المعياري
F	7.988
P-value_F	0.006
β_0	2.125
T_{β_0}	4.224
P-value_β ₀	0.000
β_1	0.371
T_{β_1}	2.826
P-value_β ₁	0.000
R	0.296
R^2	0.088
النموذج معنوي	القرار

من خلال الجدول (28-3)، نلاحظ ان قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value=0.000) لنموذج انحدار الالتزام المعياري على ظروف العمل المعنوية اقل من مستوى المعنوية المحدد ($\alpha = 0.05$)، مما يعني ان النموذج معنوي احصائياً، كذلك (p-value) لمعلمتي الانحدار كان أقل من ($\alpha = 0.05$)، مما يدل على دلالة العلاقة بين ظروف العمل المعنوية والالتزام المعياري. ايضاً، من معامل التحديد R^2 يتبين أن ظروف العمل المعنوية استطاع أن تفسر ما قيمته 0.088 من التغيرات الحاصلة في الالتزام المعياري، والبقية تعزى لعوامل اخرى منها الخطأ العشوائي. كذلك، من خلال معامل الارتباط $R=0.296$ نلاحظ وجود علاقة طردية ضعيفة بين ظروف العمل المعنوية والالتزام المعياري وفقاً للجدول (10).

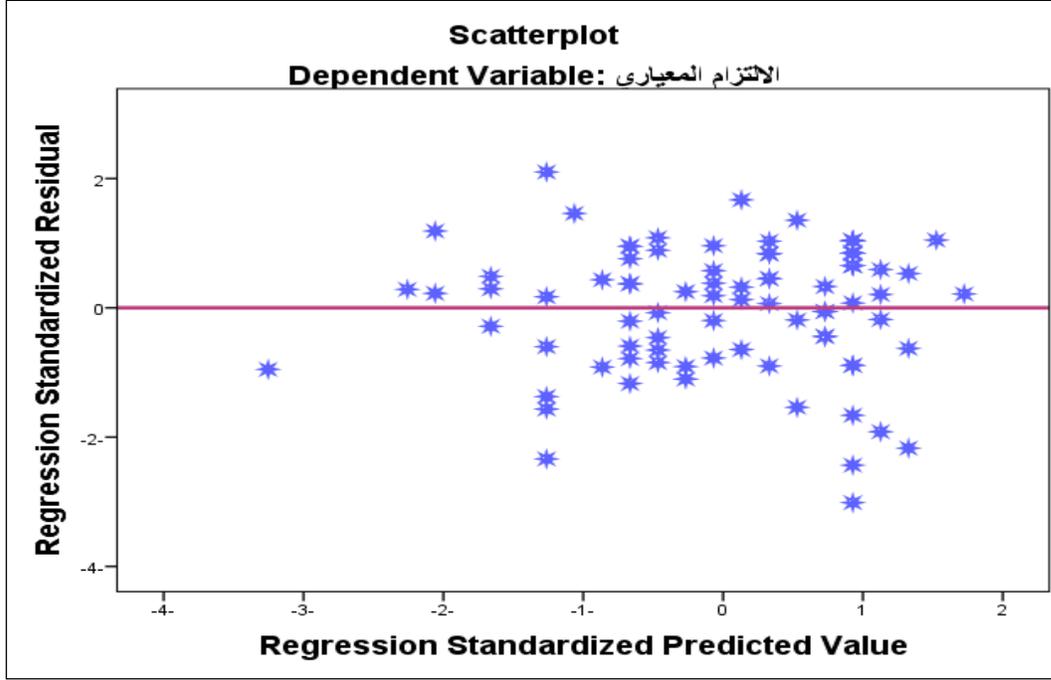
وللتأكد من كون النموذج المتحصل عليه لم يعاني من مشكلة قياسية تجعل نتائجه وهمية. تم رسم حركة البواقي (الفروق بين الحقيقي والمقدر)، فكانت على الصورة:



الشكل (16-3) التمثيل البياني للمدرج التكراري للبواقي



الشكل (17-3) التمثيل البياني للتوزيع الطبيعي للبواقي



الشكل (18-3) التمثيل البياني لتجانس البواقي

من خلال الاشكال (16، 17، 18)، نلاحظ ان شروط طريقة المربعات الصغرى متحققة، مما يجعل النموذج المتحصل عليه والمتمثل في أثر ظروف العمل المعنوية على الالتزام المعياري غير وهمي. عليه، يمكن القول بوجود دلالة إحصائية لآثر ظروف العمل المعنوية على الالتزام المعياري. أي بمعنى، كل تغيير وحدة واحدة في ظروف العمل المعنوية يتبعه 2.496 من التغيير الحاصل في الالتزام المعياري بالمصارف.

● الفرضية الفرعية الخامسة: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين خصائص الوظيفة والالتزام المعياري ". لمعرفة ما إذا كان خصائص الوظيفة بفروع مصرف الجمهورية بزلتين تؤثر على الالتزام المعياري ام لا، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لبناء نموذج انحدار الالتزام المعياري (Y_2) على خصائص الوظيفة (X_2)، فكانت على الصورة التالية:

$$Y_2 = 1.521 + 0.542 X_2$$

لمعرفة معنوية النموذج، ومعنوية معلمتي الانحدار، ومن تم تحديد نسبة تأثير خصائص الوظيفة على الالتزام المعياري ، تم استخدام تحليل التباين، معامل بيرسون للارتباط، ومعامل التحديد على التوالي، فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول (29-3):

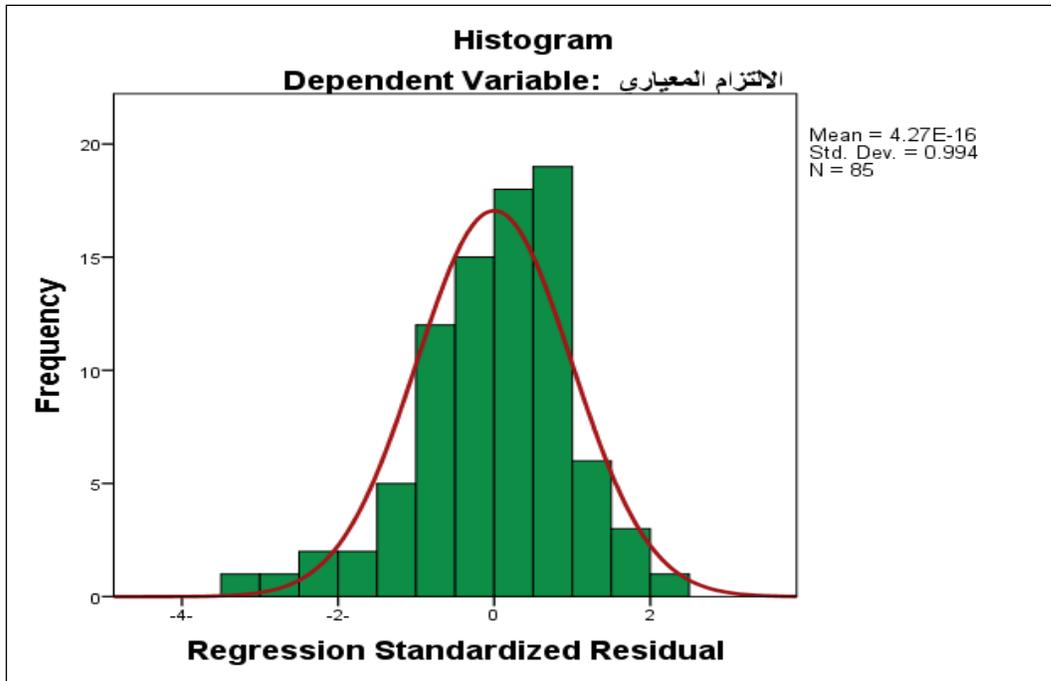
جدول (3-29)

نتائج تحليل لآثر خصائص الوظيفة على الالتزام المعياري

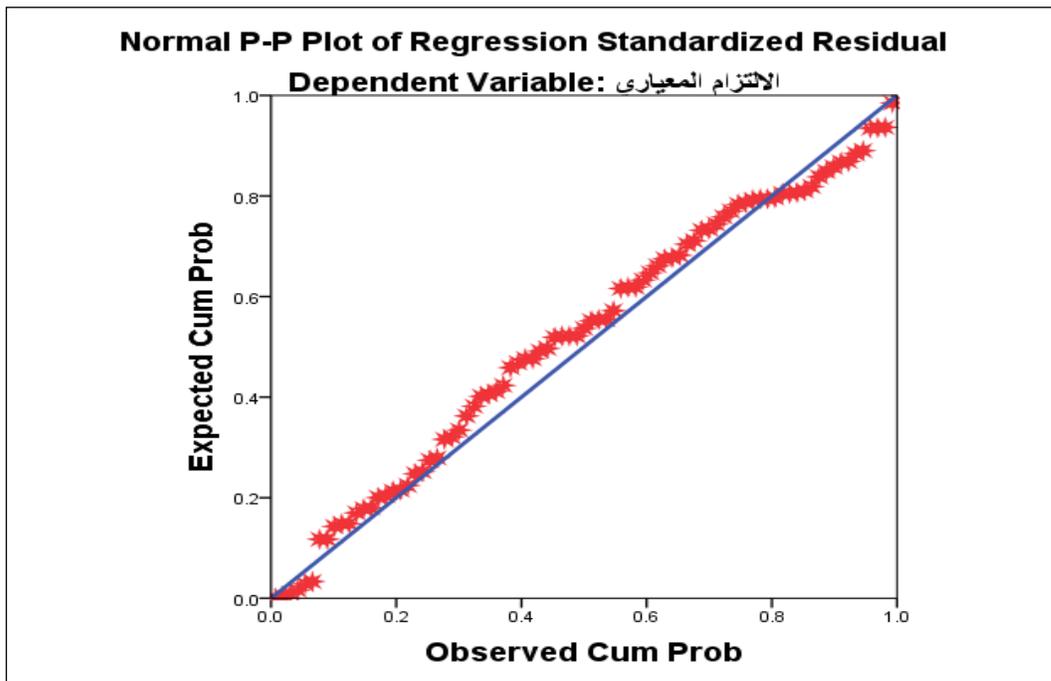
ادوات الاختبار	الالتزام المعياري
F	17.681
P-value_F	0.000
β_0	1.521
T_{β_0}	3.143
P-value_β ₀	0.002
β_1	0.542
T_{β_1}	6.269
P-value_β ₁	0.000
R	0.419
R^2	0.176
النموذج معنوي	القرار

من خلال الجدول (3-29)، نلاحظ ان قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value=0.000) لنموذج انحدار الالتزام المعياري على خصائص الوظيفة اقل من مستوى المعنوية المحدد ($\alpha = 0.05$)، مما يعني ان النموذج معنوي احصائياً، كذلك (p-value) لمعلمتي الانحدار كان أقل من ($\alpha = 0.05$)، مما يدل على دلالة العلاقة بين خصائص الوظيفة والالتزام المعياري. ايضاً، من معامل التحديد R^2 يتبين أن خصائص الوظيفة استطاع أن تفسر ما قيمته 0.176 من التغيرات الحاصلة في الالتزام المعياري، والبقية تعزى لعوامل اخرى منها الخطأ العشوائي. كذلك، من خلال معامل الارتباط $R=0.419$ نلاحظ وجود علاقة طردية متوسطة بين خصائص الوظيفة والالتزام المعياري وفقاً للجدول (10).

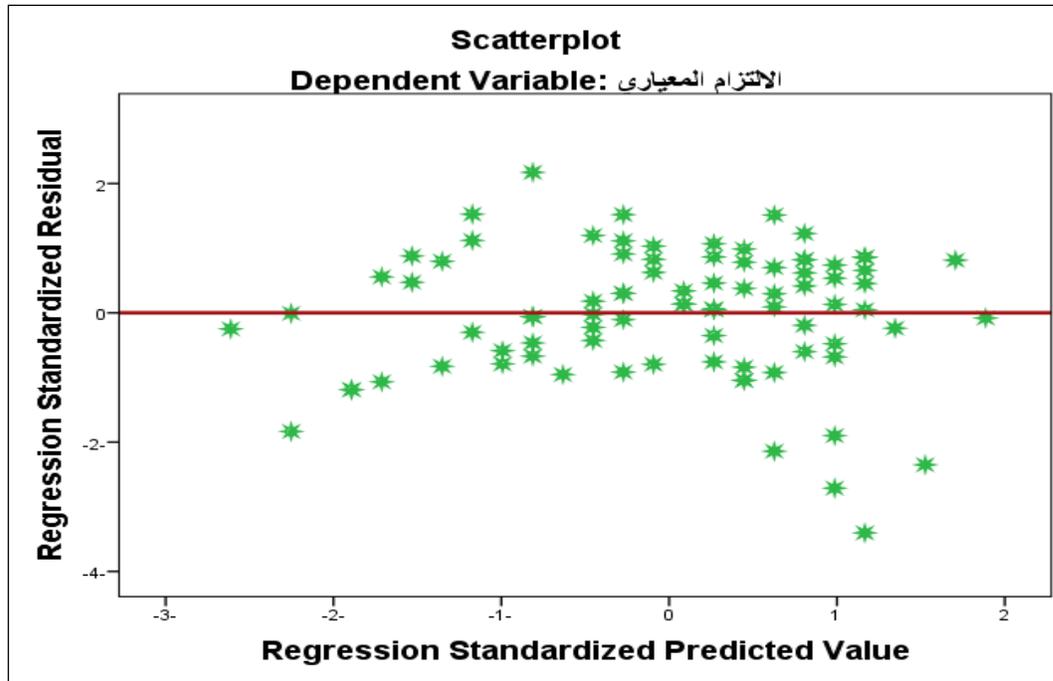
وللتأكد من كون النموذج المتحصل عليه لم يعاني من مشكلة قياسية تجعل نتائجه وهمية. تم رسم حركة البواقي (الفروق بين الحقيقي والمقدر)، فكانت على الصورة:



الشكل (19-3) التمثيل البياني للمدرج التكراري للبواقي



الشكل (20-3) التمثيل البياني للتوزيع الطبيعي للبواقي



الشكل (21-3) التمثيل البياني لتجانس البواقي

من خلال الأشكال (19، 20، 21)، نلاحظ ان شروط طريقة المربعات الصغرى متحققة، مما يجعل النموذج المتحصل عليه والمتمثل في أثر خصائص الوظيفة على الالتزام المعياري غير وهمي.

عليه، يمكن القول بوجود دلالة إحصائية لأثر خصائص الوظيفة على الالتزام المعياري. أي بمعنى، كل تغير وحدة واحدة في خصائص الوظيفة يتبعه 2.063 من التغير الحاصل في الالتزام المعياري بالمصارف.

• الفرضية الفرعية السادسة: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الاجور والمكافآت والالتزام المعياري ".

لمعرفة ما إذا كان الاجور والمكافآت بفروع مصرف الجمهورية بزلتين تؤثر على الالتزام المعياري ام لا، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لبناء نموذج انحدار الالتزام المعياري (Y_2) على الاجور والمكافآت (X_3)، فكانت على الصورة التالية:

$$Y_2 = 2.137 + 0.444 X_3$$

لمعرفة معنوية النموذج، ومعنوية معلمتي الانحدار، ومن تم تحديد نسبة تأثير الاجور والمكافآت على الالتزام المعياري ، تم استخدام تحليل التباين، معامل بيرسون للارتباط، ومعامل التحديد على التوالي، فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول (30-3):

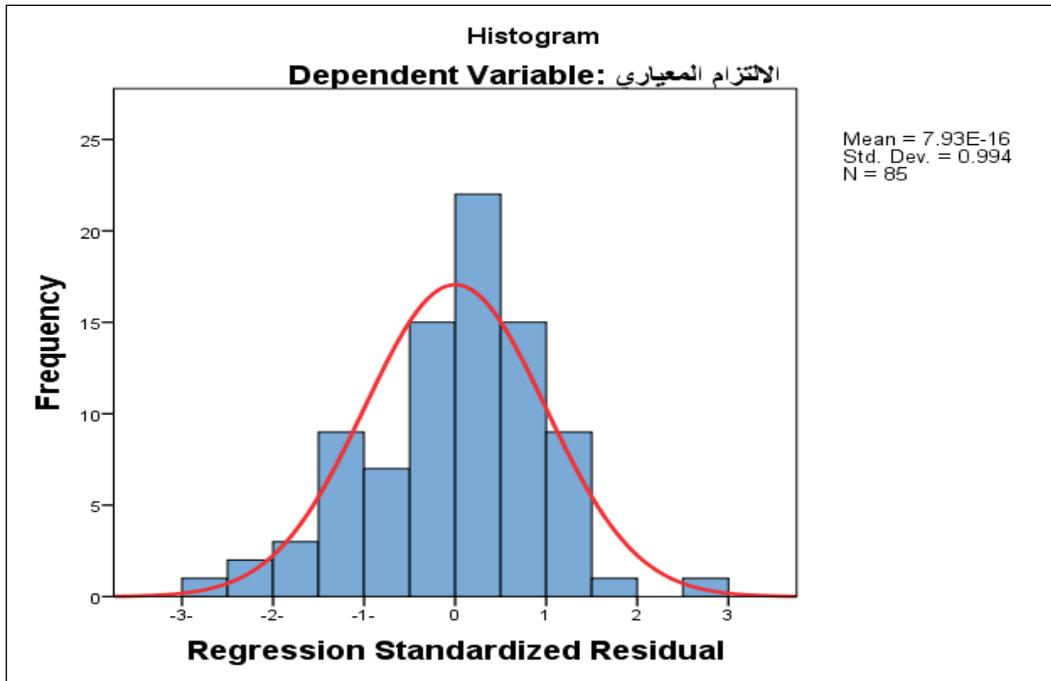
جدول (30-3)

نتائج تحليل لأثر الاجور والمكافآت على الالتزام المعياري

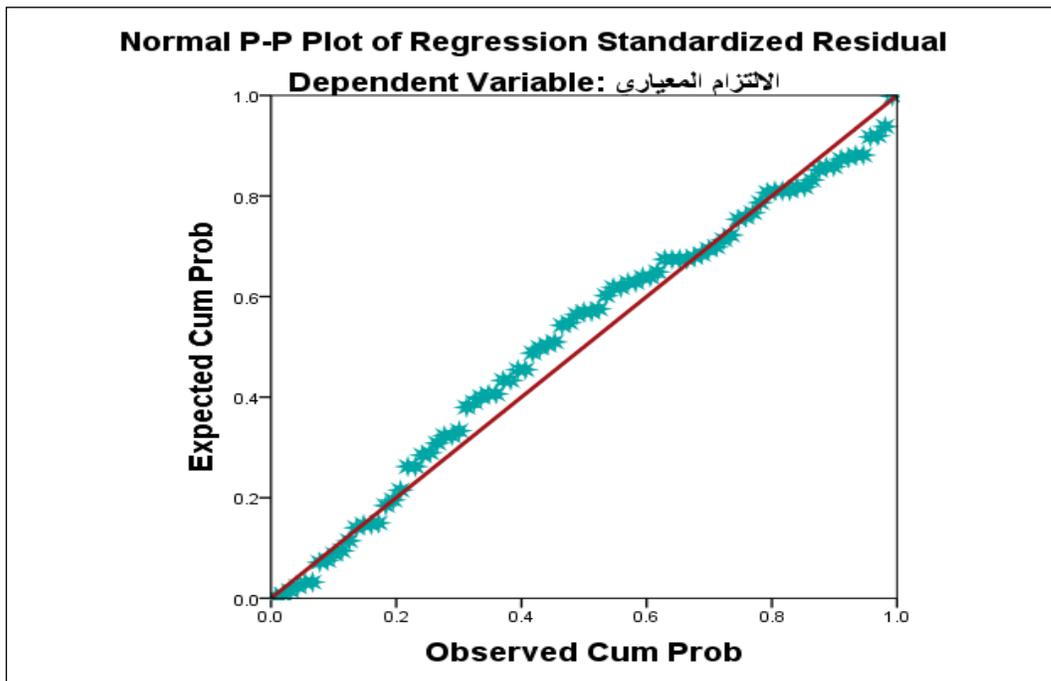
ادوات الاختبار	الالتزام المعياري
F	21.489
P-value_F	0.000
β_0	2.137
T_{β_0}	6.867
P-value_β ₀	0.000
β_1	0.444
T_{β_1}	4.636
P-value_β ₁	0.000
R	0.453
R^2	0.206
النموذج معنوي	القرار

من خلال الجدول (30-3)، نلاحظ ان قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value=0.000) لنموذج انحدار الالتزام المعياري على الاجور والمكافآت اقل من مستوى المعنوية المحدد ($\alpha = 0.05$)، مما يعني ان النموذج معنوي احصائياً، كذلك (p-value) لمعلمتي الانحدار كان أقل من ($\alpha = 0.05$)، مما يدل على دلالة العلاقة بين الاجور والمكافآت والالتزام المعياري. ايضاً، من معامل التحديد R^2 يتبين أن الاجور والمكافآت استطاع أن تفسر ما قيمته 0.206 من التغيرات الحاصلة في الالتزام المعياري، والبقية تعزى لعوامل اخرى منها الخطأ العشوائي. كذلك، من خلال معامل الارتباط $R=0.453$ نلاحظ وجود علاقة طردية متوسطة بين الاجور والمكافآت والالتزام المعياري وفقاً للجدول (10).

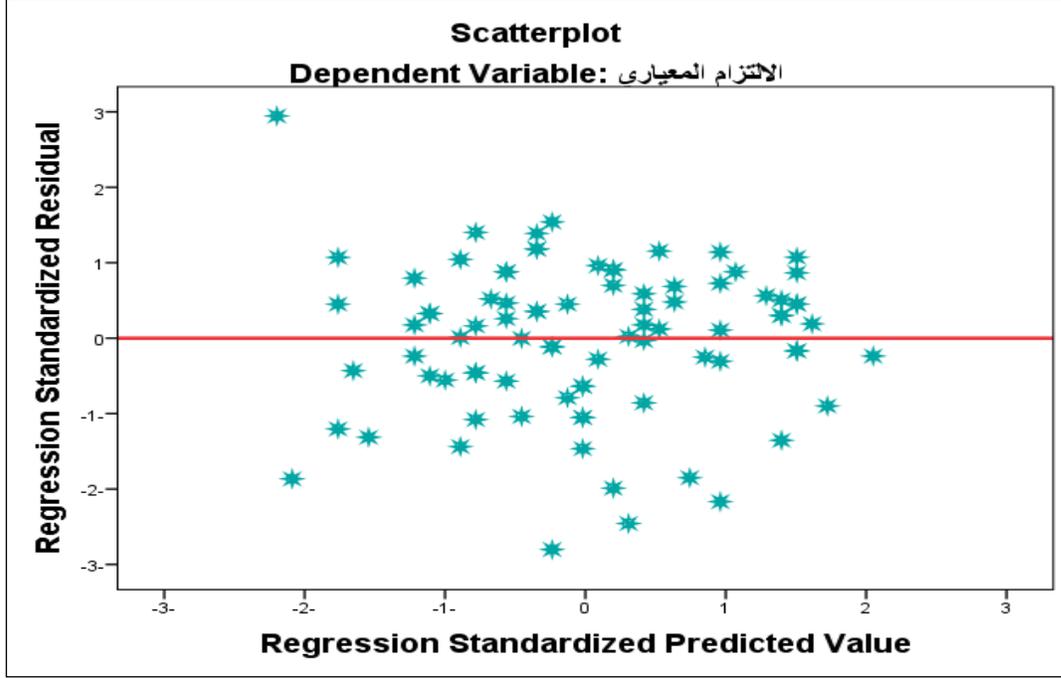
وللتأكد من كون النموذج المتحصل عليه لم يعاني من مشكلة قياسية تجعل نتائجه وهمية. تم رسم حركة البواقي (الفروق بين الحقيقي والمقدر)، فكانت على الصورة:



الشكل (22-3) التمثيل البياني للمدرج التكراري للبواقي



الشكل (23-3) التمثيل البياني للتوزيع الطبيعي للبواقي



الشكل (24-3) التمثيل البياني لتجانس البواقي

من خلال الاشكال (22، 23، 24)، نلاحظ ان شروط طريقة المربعات الصغرى متحققة، مما يجعل النموذج المتحصل عليه والمتمثل في أثر الاجور والمكافآت على الالتزام المعياري غير وهمي.

عليه، يمكن القول بوجود دلالة إحصائية لأثر الاجور والمكافآت على الالتزام المعياري. أي بمعنى، كل تغير وحدة واحدة في الاجور والمكافآت يتبعه 2.581 من التغير الحاصل في الالتزام المعياري بالمصارف.

• الفرضية الفرعية السابعة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ظروف العمل المعنوية والالتزام الاستمراري"

لمعرفة ما إذا كان ظروف العمل المعنوية بفروع مصرف الجمهورية بزلتين تؤثر على الالتزام الاستمراري ام لا، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لبناء نموذج انحدار الالتزام الاستمراري (Y_3) على ظروف العمل المعنوية (X_1)، فكانت على الصورة التالية:

$$Y_3 = 1.759 + 0.446 X_1$$

لمعرفة معنوية النموذج، ومعنوية معلمتي الانحدار، ومن تم تحديد نسبة تأثير ظروف العمل المعنوية على الالتزام الاستمراري، تم استخدام تحليل التباين، معامل بيرسون للارتباط، ومعامل التحديد على التوالي، فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول (31-3):

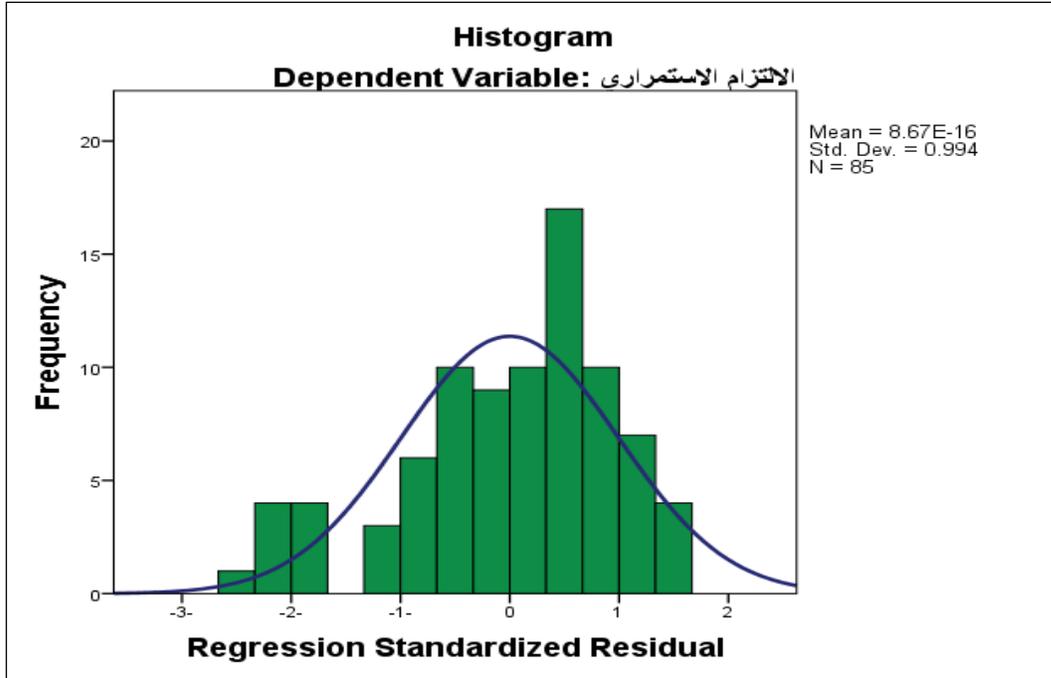
جدول (31-3)

نتائج تحليل لأثر ظروف العمل المعنوية على الالتزام الاستمراري

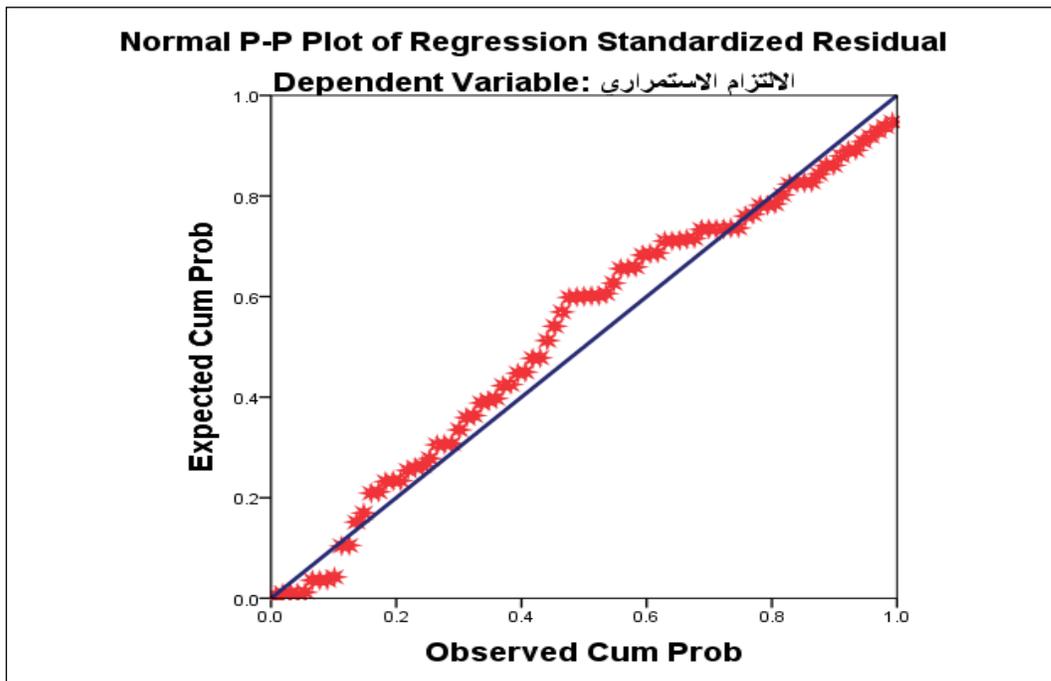
ادوات الاختبار	الالتزام الاستمراري
F	12.644
P-value_F	0.001
β_0	1.759
T_{β_0}	3.664
P-value_β ₀	0.000
β_1	0.446
T_{β_1}	3.556
P-value_β ₁	0.001
R	0.364
R^2	0.132
النموذج معنوي	القرار

من خلال الجدول (31-3)، نلاحظ ان قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value=0.000) لنموذج انحدار الالتزام الاستمراري على ظروف العمل المعنوية اقل من مستوى المعنوية المحدد ($\alpha = 0.05$)، مما يعني ان النموذج معنوي احصائياً، كذلك (p-value) لمعلمتي الانحدار كان أقل من ($\alpha = 0.05$)، مما يدل على دلالة العلاقة بين ظروف العمل المعنوية والالتزام الاستمراري. ايضاً، من معامل التحديد R^2 يتبين أن ظروف العمل المعنوية استطاع أن تفسر ما قيمته 0.132 من التغيرات الحاصلة في الالتزام الاستمراري، والبقية تعزى لعوامل اخرى منها الخطأ العشوائي. كذلك، من خلال معامل الارتباط $R=0.364$ نلاحظ وجود علاقة طردية ضعيفة بين ظروف العمل المعنوية والالتزام الاستمراري وفقاً للجدول (10).

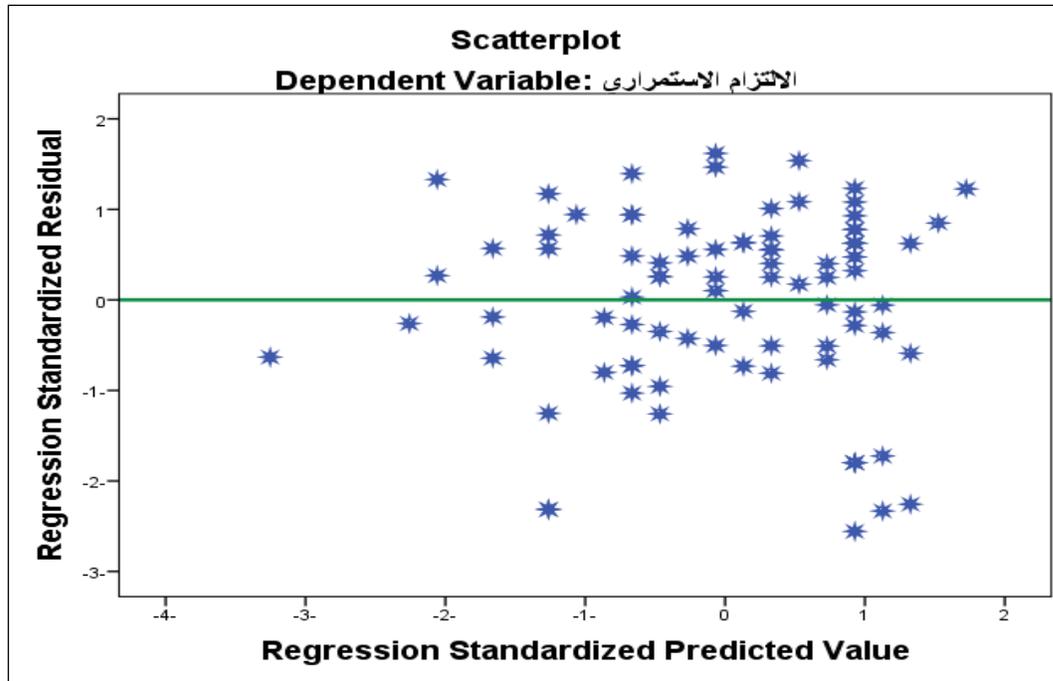
وللتأكد من كون النموذج المتحصل عليه لم يعاني من مشكلة قياسية تجعل نتائجه وهمية. تم رسم حركة البواقي (الفروق بين الحقيقي والمقدر)، فكانت على الصورة:



الشكل (25-3) التمثيل البياني للمدرج التكراري للبواقي



الشكل (26-3) التمثيل البياني للتوزيع الطبيعي للبواقي



الشكل (27-3) التمثيل البياني لتجانس البواقي

من خلال الاشكال (25، 26، 27)، نلاحظ ان شروط طريقة المربعات الصغرى متحققة، مما يجعل النموذج المتحصل عليه والمتمثل في أثر ظروف العمل المعنوية على الالتزام الاستمراري غير وهمي. عليه، يمكن القول بوجود دلالة إحصائية لأثر ظروف العمل المعنوية على الالتزام الاستمراري. أي بمعنى، كل تغيير وحدة واحدة في ظروف العمل المعنوية يتبعه 2.205 من التغيير الحاصل في الالتزام الاستمراري بالمصارف.

● الفرضية الفرعية الثامنة: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين خصائص الوظيفة والالتزام الاستمراري ". لمعرفة ما إذا كان خصائص الوظيفة بفروع مصرف الجمهورية بزلتين تؤثر على الالتزام الاستمراري ام لا، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لبناء نموذج انحدار الالتزام الاستمراري (Y_3) على خصائص الوظيفة (X_2)، فكانت على الصورة التالية:

$$Y_3 = 1.865 + 0.426 X_2$$

لمعرفة معنوية النموذج، ومعنوية معلمتي الانحدار، ومن تم تحديد نسبة تأثير خصائص الوظيفة على الالتزام الاستمراري، تم استخدام تحليل التباين، معامل بيرسون للارتباط، ومعامل التحديد على التوالي، فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول (32-3):

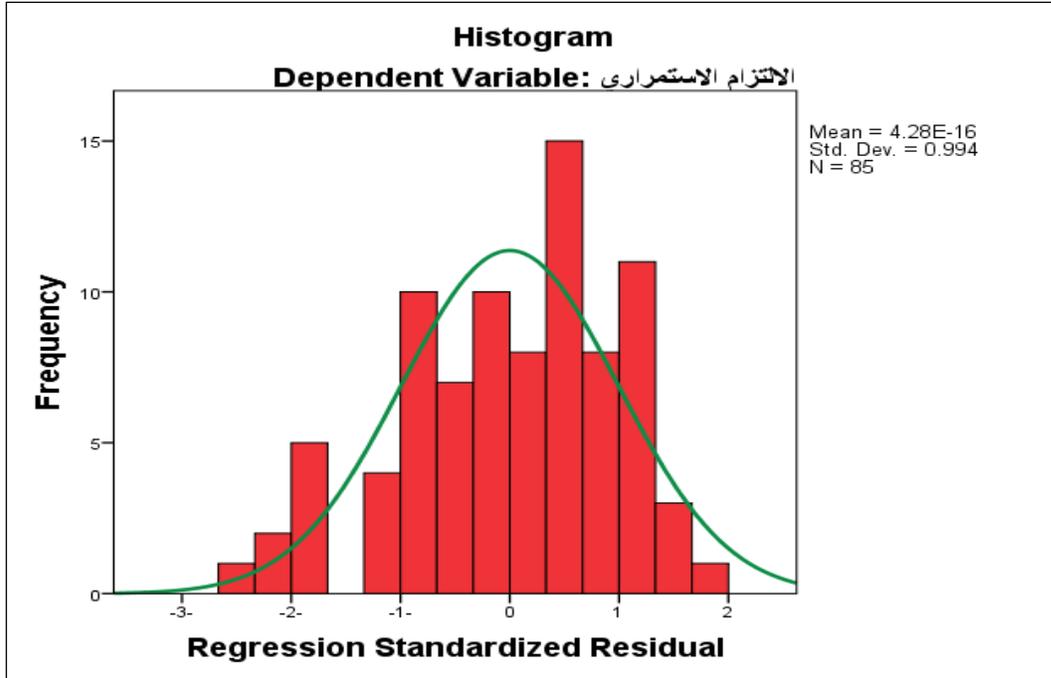
جدول (3-32)

نتائج تحليل لأثر خصائص الوظيفة على الالتزام الاستمراري

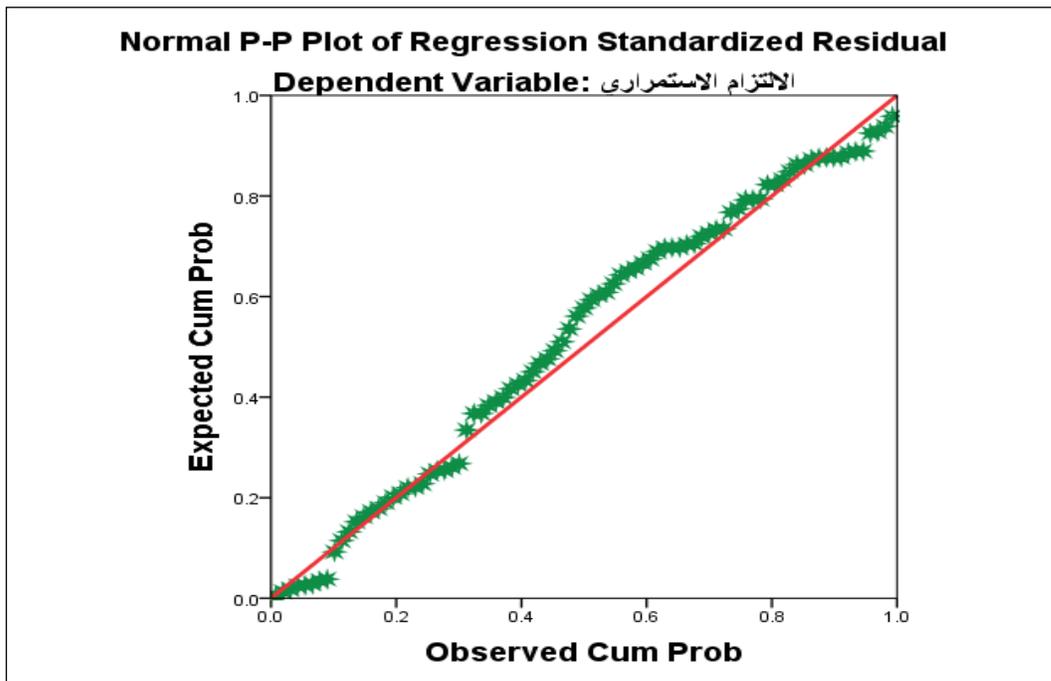
ادوات الاختبار	الالتزام الاستمراري
F	10.586
P-value_F	0.002
β_0	1.865
T_{β_0}	3.796
P-value_β ₀	0.000
β_1	0.426
T_{β_1}	3.254
P-value_β ₁	0.002
R	0.336
R^2	0.113
النموذج معنوي	القرار

من خلال الجدول (3-32)، نلاحظ ان قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value=0.000) لنموذج انحدار الالتزام الاستمراري على خصائص الوظيفة اقل من مستوى المعنوية المحدد ($\alpha = 0.05$)، مما يعني ان النموذج معنوي احصائياً، كذلك (p-value) لمعلمتي الانحدار كان أقل من ($\alpha = 0.05$)، مما يدل على دلالة العلاقة بين خصائص الوظيفة والالتزام الاستمراري. ايضاً، من معامل التحديد R^2 يتبين أن خصائص الوظيفة استطاع أن تفسر ما قيمته 0.133 من التغيرات الحاصلة في الالتزام الاستمراري، والبقية تعزى لعوامل اخرى منها الخطأ العشوائي. كذلك، من خلال معامل الارتباط $R=0.336$ نلاحظ وجود علاقة طردية ضعيفة بين خصائص الوظيفة والالتزام الاستمراري وفقاً للجدول (10).

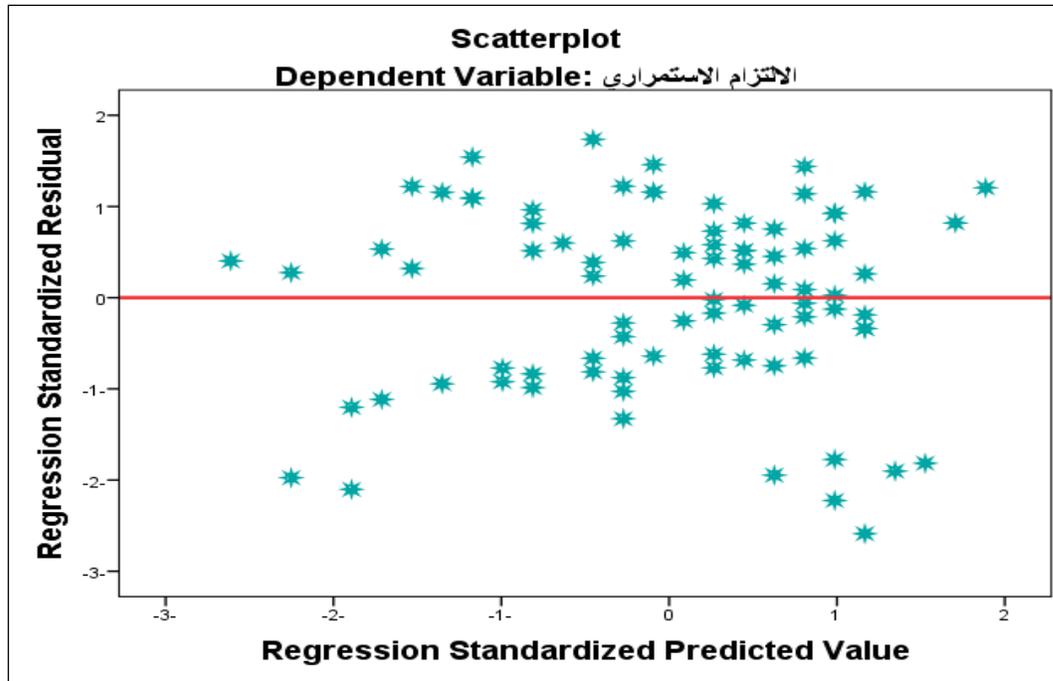
وللتأكد من كون النموذج المتحصل عليه لم يعاني من مشكلة قياسية تجعل نتائجه وهمية. تم رسم حركة البواقي (الفروق بين الحقيقي والمقدر)، فكانت على الصورة:



الشكل (28-3) التمثيل البياني للمدرج التكراري للبواقي



الشكل (29-3) التمثيل البياني للتوزيع الطبيعي للبواقي



الشكل (30-3) التمثيل البياني لتجانس البواقي

من خلال الاشكال (28، 29، 30)، نلاحظ ان شروط طريقة المربعات الصغرى متحققة، مما يجعل النموذج المتحصل عليه والمتمثل في أثر خصائص الوظيفة على الالتزام الاستمراري غير وهمي. عليه، يمكن القول بوجود دلالة إحصائية لأثر خصائص الوظيفة على الالتزام الاستمراري. أي بمعنى، كل تغير وحدة واحدة في خصائص الوظيفة يتبعه 2.291 من التغير الحاصل في الالتزام الاستمراري بالمصارف.

● الفرضية الفرعية التاسعة: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الاجور والمكافآت والالتزام الاستمراري ". لمعرفة ما إذا كان الاجور والمكافآت بفرع مصرف الجمهورية بزلتين تؤثر على الالتزام الاستمراري ام لا، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لبناء نموذج انحدار الالتزام الاستمراري (Y_3) على الاجور والمكافآت (X_3)، فكانت على الصورة التالية:

$$Y_3 = 1.964 + 0.472 X_3$$

لمعرفة معنوية النموذج، ومعنوية معلمتي الانحدار، ومن تم تحديد نسبة تأثير الاجور والمكافآت على الالتزام الاستمراري، تم استخدام تحليل التباين، معامل بيرسون للارتباط، ومعامل التحديد على التوالي، فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول (33-3):

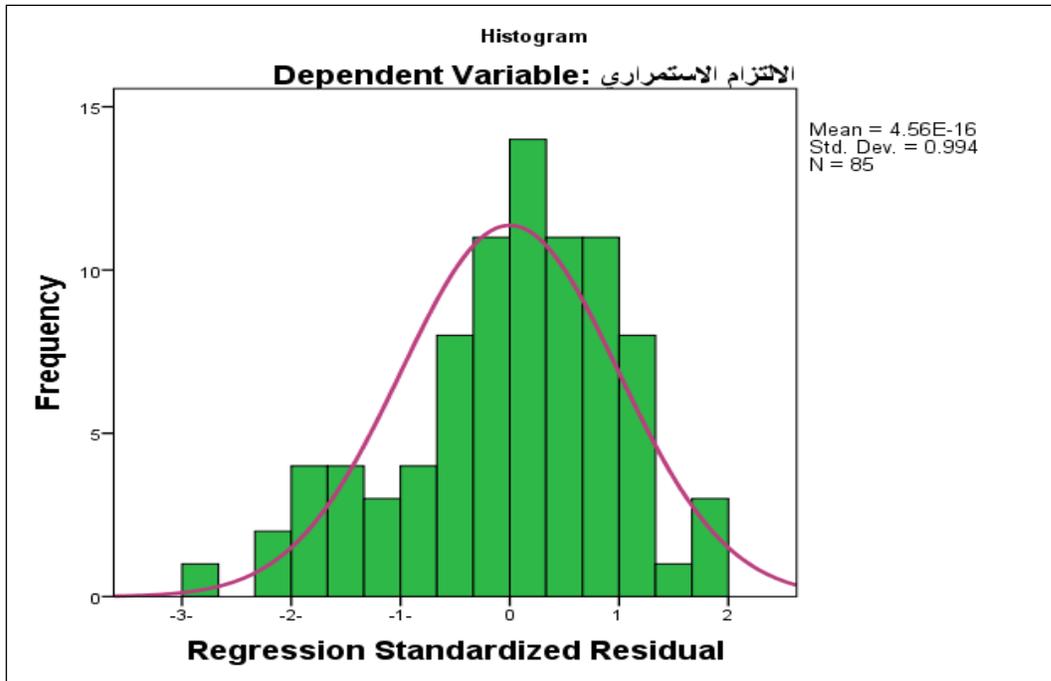
جدول (33-3)

نتائج تحليل لأثر الاجور والمكافآت على الالتزام الاستمراري

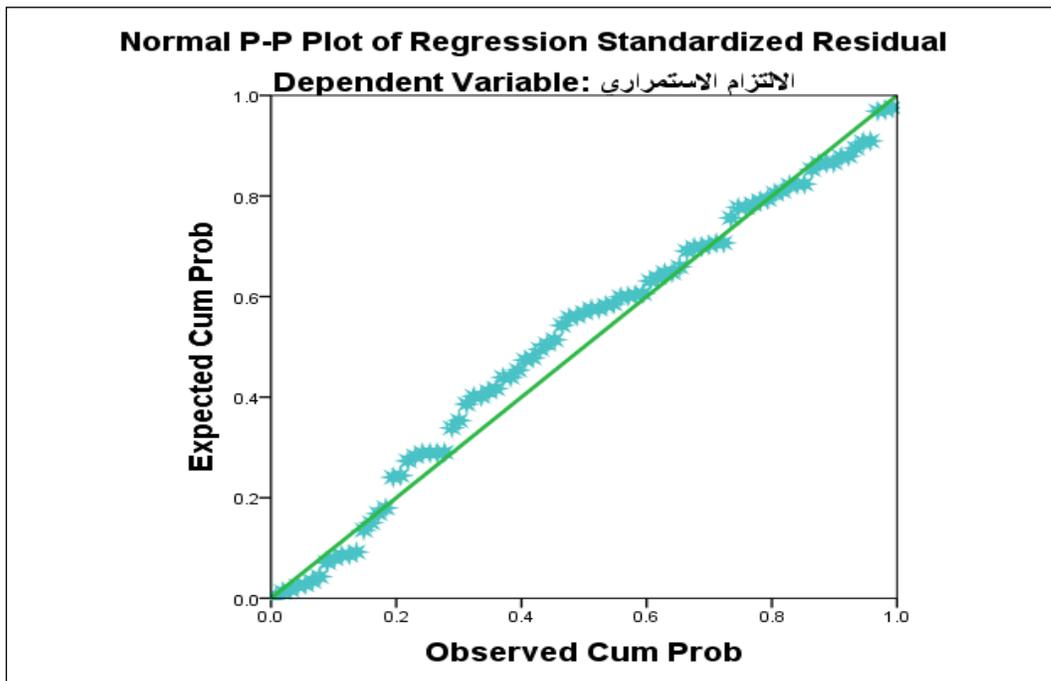
ادوات الاختبار	الالتزام الاستمراري
F	26.623
P-value_F	0.000
β_0	1.964
T_{β_0}	6.606
P-value_β ₀	0.000
β_1	0.472
T_{β_1}	5.160
P-value_β ₁	0.000
R	0.493
R^2	0.243
النموذج معنوي	القرار

من خلال الجدول (33-3)، نلاحظ ان قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value=0.000) لنموذج انحدار الالتزام الاستمراري على الاجور والمكافآت اقل من مستوى المعنوية المحدد ($\alpha = 0.05$)، مما يعني ان النموذج معنوي احصائياً، كذلك (p-value) لمعلمتي الانحدار كان أقل من ($\alpha = 0.05$)، مما يدل على دلالة العلاقة بين الاجور والمكافآت والالتزام الاستمراري. ايضاً، من معامل التحديد R^2 يتبين أن الاجور والمكافآت استطاع أن تفسر ما قيمته 0.243 من التغيرات الحاصلة في الالتزام الاستمراري، والبقية تعزى لعوامل اخرى منها الخطأ العشوائي. كذلك، من خلال معامل الارتباط $R=0.493$ نلاحظ وجود علاقة طردية متوسطة بين الاجور والمكافآت والالتزام الاستمراري وفقاً للجدول (10).

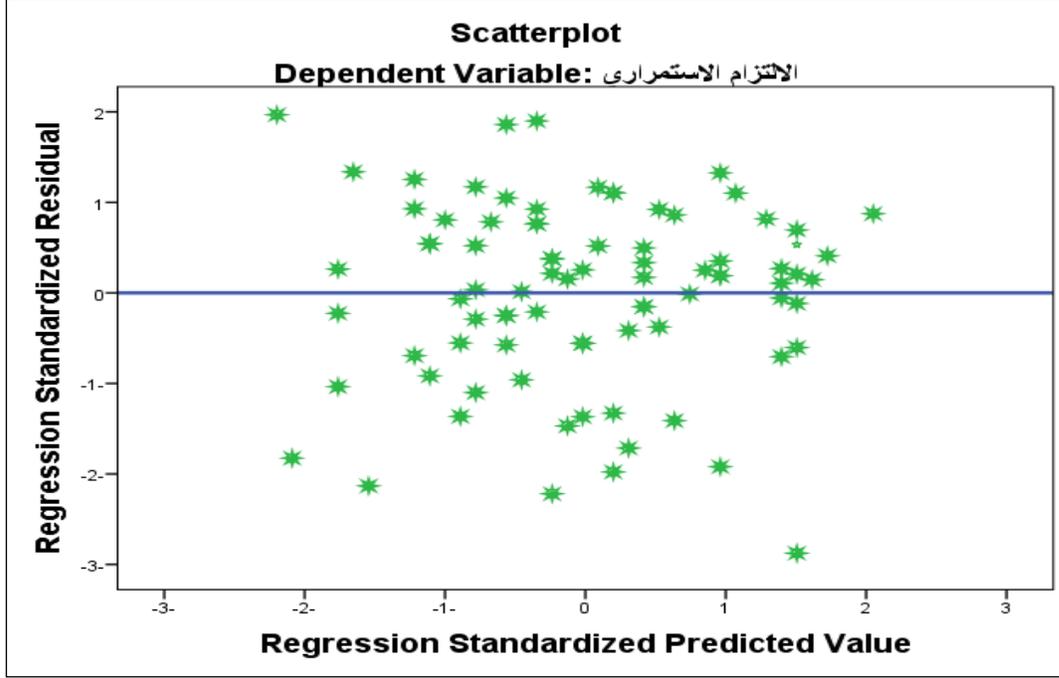
وللتأكد من كون النموذج المتحصل عليه لم يعاني من مشكلة قياسية تجعل نتائجه وهمية. تم رسم حركة البواقي (الفروق بين الحقيقي والمقدر)، فكانت على الصورة:



الشكل (31-3) التمثيل البياني للمدرج التكراري للبواقي



الشكل (32-3) التمثيل البياني للتوزيع الطبيعي للبواقي



الشكل (33-3) التمثيل البياني لتجانس البواقي

من خلال الاشكال (31، 32، 33)، نلاحظ ان شروط طريقة المربعات الصغرى متحققة، مما يجعل النموذج المتحصل عليه والمتمثل في أثر الاجور والمكافآت على الالتزام الاستمراري غير وهمي. عليه، يمكن القول بوجود دلالة إحصائية لأثر الاجور والمكافآت على الالتزام الاستمراري. أي بمعنى، كل تغير وحدة واحدة في الاجور والمكافآت يتبعه 2.436 من التغير الحاصل في الالتزام الاستمراري بالمصارف.

من خلال نتائج الفرضيات التسعة الفرعية ومن خلال استخدام الانحدار الخطي البسيط لبناء نموذج انحدار الالتزام التنظيمي بأبعاده (Y) على جودة حياة العمل بأبعاده (X)، فكانت على الصورة التالية:

$$Y = 1.169 + 0.668 X$$

لمعرفة معنوية النموذج، ومعنوية معلمتي الانحدار، ومن تم تحديد نسبة تأثير جودة حياة العمل على الالتزام التنظيمي، تم استخدام تحليل التباين، معامل بيرسون للارتباط، ومعامل التحديد على التوالي، فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول (34-3):

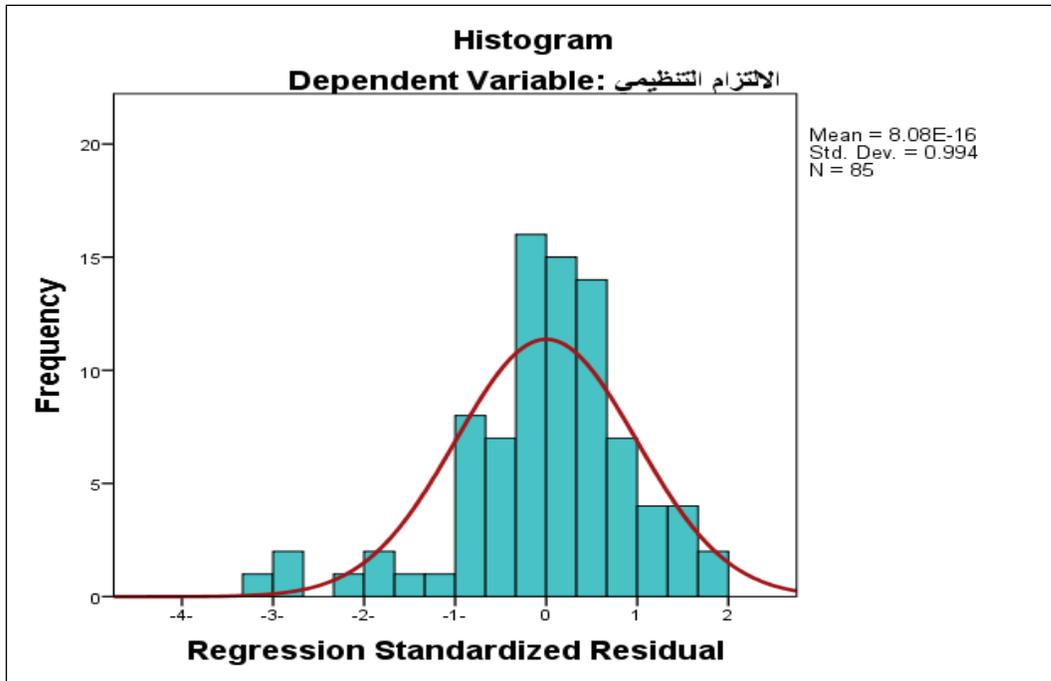
جدول (3-34)

نتائج تحليل لأثر جودة حياة العمل على الالتزام التنظيمي

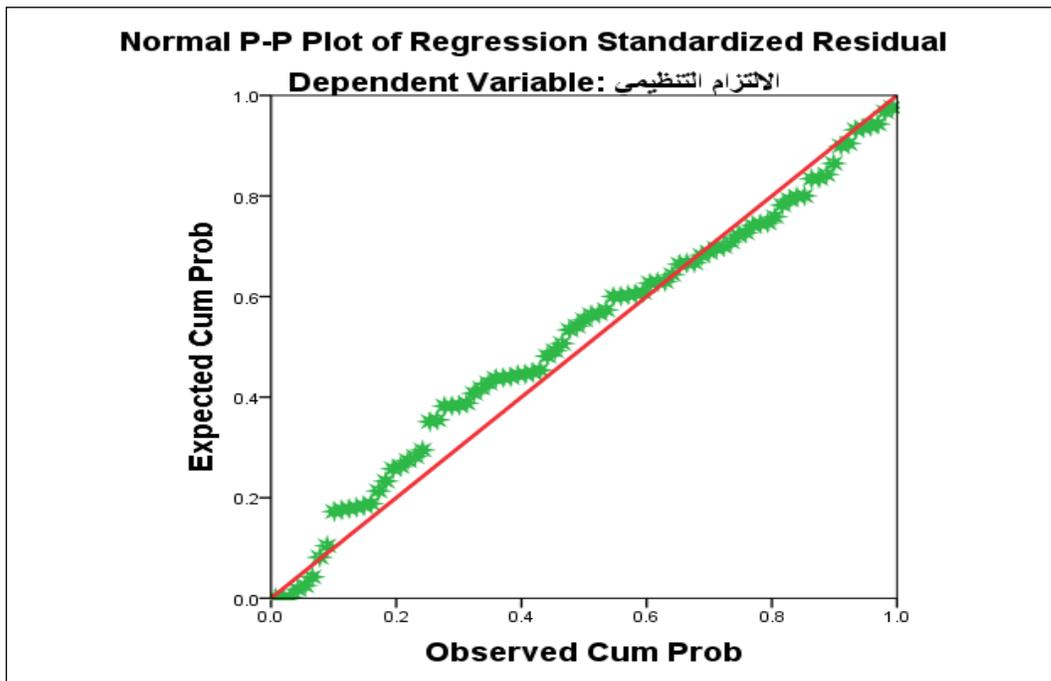
ادوات الاختبار	الالتزام التنظيمي
F	42.374
P-value_F	0.000
β_0	1.169
T_{β_0}	3.180
P-value_β ₀	0.002
β_1	0.668
T_{β_1}	6.510
P-value_β ₁	0.000
R	0.581
R^2	0.338
النموذج معنوي	القرار

من خلال الجدول (3-34)، نلاحظ ان قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value=0.000) لنموذج انحدار الالتزام التنظيمي على جودة حياة العمل اقل من مستوى المعنوية المحدد ($\alpha = 0.05$)، مما يعني ان النموذج معنوي احصائياً، كذلك (p-value) لمعلمتي الانحدار كان أقل من ($\alpha = 0.05$)، مما يدل على دلالة العلاقة بين جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي. ايضاً، من معامل التحديد R^2 يتبين أن جودة حياة العمل استطاعت أن تفسر ما قيمته 0.338 من التغيرات الحاصلة في الالتزام التنظيمي، والبقية تعزى لعوامل اخرى منها الخطأ العشوائي. كذلك، من خلال معامل الارتباط $R=0.581$ نلاحظ وجود علاقة طردية متوسطة بين جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي وفقاً للجدول (10).

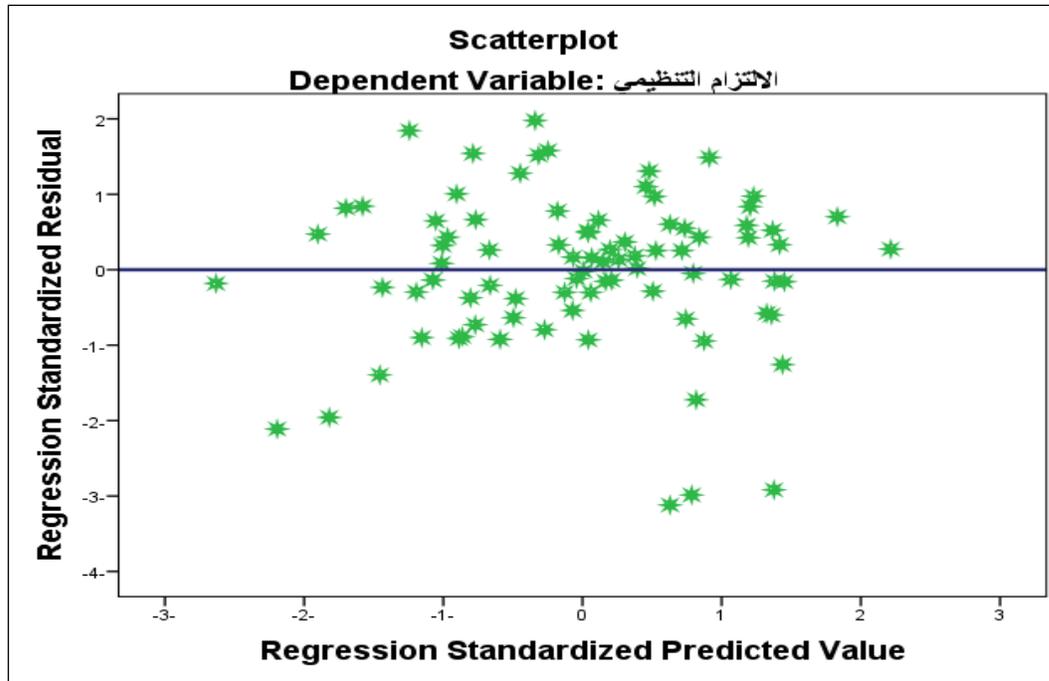
وللتأكد من كون النموذج المتحصل عليه لم يعاني من مشكلة قياسية تجعل نتائجه وهمية. تم رسم حركة البواقي (الفروق بين الحقيقي والمقدر)، فكانت على الصورة:



الشكل (34-3) التمثيل البياني للمدرج التكراري للبواقي



الشكل (35-3) التمثيل البياني للتوزيع الطبيعي للبواقي



الشكل (36-3) التمثيل البياني لتجانس البواقي

من خلال الاشكال (37-39)، نلاحظ ان شروط طريقة المربعات الصغرى متحققة، مما يجعل النموذج المتحصل عليه والمتمثل في أثر جودة حياة العمل على الالتزام التنظيمي غير وهمي. عليه، يمكن القول بوجود دلالة إحصائية لأثر جودة حياة العمل على الالتزام التنظيمي. أي بمعنى، كل تغير وحدة واحدة في جودة حياة العمل يتبعه 1.837 من التغير الحاصل في الالتزام التنظيمي بالمصارف.

الفصل الرابع النتائج والتوصيات

1-4 مقدمة.

2-4 نتائج الدراسة.

3-4 توصيات الدراسة.

4-4 آفاق الدراسة .

1-4 مقدمة:

يحتوي هذا الفصل على ملخص لأهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذا البحث، كذلك أهم التوصيات التي يوصي بها الباحث، وذلك في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، إضافة إلى مقترحات للبحوث المستقبلية، وبناءً على الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث حول جودة حياة العمل ومستوى الالتزام التنظيمي لدى موظفي مصرف الجمهورية زليتن فقد خلص الباحث إلى:

2-4 النتائج المتعلقة بالدراسة:

توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج يمكن إيجازها فيما يلي:

- 1) أظهرت نتائج الدراسة أن اغلب العاملين بفروع مصرف الجمهورية بمدينة زليتن ذكور يحملون مؤهل جامعي في تخصص المحاسبة والادارة، كما انهم موظفين اداريين خبرتهم من عشر سنوات فأكثر.
- 2) مصارف الجمهورية بمدينة زليتن يهتم بتوفير بيئة مادية (اضاءة، تهوية، نظافة) صحية مريحة ومناسبة للعمل، كما ان ادارته تحرص علي اتباع اجراءات الوقاية والسلامة مما يوفر عناصر الامن والحماية من الاخطار المهنية.
- 3) مصارف الجمهورية بزليتن توفر كافة التجهيزات التي تمكن موظفيهم من القيام بعملهم في بيئة تسودها الثقة المتبادلة بين العاملين والادارة.
- 4) ظروف العمل المادية والمعنوية، خصائص الوظيفة متوافران بدرجة عالية كمتطلبات جودة حياة العمل بفروع مصرف الجمهورية بزليتن محل الدراسة.
- 5) الوظائف بفروع مصرف الجمهورية بزليتن تحوي تحديات تتطلب من العاملين بها تعلم مهارات جديدة تمكنهم من اداء مهامهم بسهولة.
- 6) جودة حياة العمل متوافرة بدرجة عالية بفروع مصرف الجمهورية بزليتن .
- 7) تحرص مصارف الجمهورية بزليتن على تقديم الاعانات المختلفة في المناسبات الاجتماعية للعاملين بها.
- 8) الاجور والمكافآت متوافرة بدرجة متوسطة كأحد متطلبات جودة حياة العمل بفروع مصرف الجمهورية بزليتن.
- 9) العاملين بفروع مصرف الجمهورية بمدينة زليتن يشعرون بان اهدافهم وقيمهم تتوافق مع اهداف وقيم وظيفتهم، مما يجعلهم يشعرون بالسعادة والارتباط العاطفي بالمصرف وينتابهم الفخر كلما تحدثوا عن وظيفتهم امام الاخرين.
- 10) مصارف الجمهورية بمدينة زليتن توفر فرصة اظهار الطاقات لدى العاملين مما يجعلهم يشعرون بأن هناك فضل للمصارف عليهم في بناء حياتهم الوظيفية. الامر الذي يقوي التزام الادبي لديهم للاستمرار بالعمل في هذا المصرف مهما كانت الاسباب.

11) العاملین بفروع مصرف الجمهورية بمدينة زليتن يرفضون العمل في منظمة أخرى حتى لو كانت ظروف العمل هناك أفضل.

12) الالتزام (العاطفي، المعيارى، الاستمرارى) متوافرة بدرجة عالية كمتطلبات للالتزام التنظيمى بفروع مصرف الجمهورية بزليتن.

13) هناك أثر ذو دلالة احصائية لظروف العمل المعنوية والمادية بالمصارف محل الدراسة في الالتزام العاطفي للعاملين. اي انه كلما عملت مصارف الجمهورية بزليتن على توافر الظروف والامكانات المناسبة للعمل مثل المكان المناسب والظروف الصحية والآلات والتجهيزات التي تهيئ للعاملين القدرة على اداء عملهم كلما زاد الارتباط الوجداني والعاطفي للعاملين بمنظمتهم مما يترتب عليه شعورهم بالسعادة والاستمتاع والحرص على الاستمرارية بهذه المصارف.

14) هناك أثر ذو دلالة احصائية لخصائص الوظيفة بفروع مصرف الجمهورية بزليتن في الالتزام العاطفي للعاملين. اي انه كلما عملت ادارة مصارف الجمهورية بزليتن على رسم المعالم الاساسية للوظيفة مثل تحديداتها وموقعها وبيان اختصاصاتها ومستوياتها وكذلك بيان واجباتها والشروط الواجب توفرها في من يشغلها، كذلك تبيان مدى صعوبتها وما يميزها عن الوظائف الاخرى كلما قوي الارتباط الوجداني والعاطفي للعاملين بمصرفهم مما يترتب عليه شعورهم بالسعادة والاستمتاع والحرص على الاستمرارية.

15) هناك أثر ذو دلالة احصائية للأجور والمكافآت بفروع مصرف الجمهورية بزليتن في الالتزام العاطفي للعاملين. اي انه كلما حرصت الادارة دفع جوائز للعاملين بشكل نقدي او عيني كمكافآت علي ما قدموه من معدلات عالية في الخدمات و الارباح كلما قوي الارتباط الوجداني والعاطفي للعاملين بمصرفهم مما يترتب عليه شعورهم بالسعادة والاستمتاع والحرص على الاستمرارية.

16) هناك أثر ذو دلالة احصائية لظروف العمل المعنوية والمادية بالمصارف محل الدراسة في الالتزام المعيارى للعاملين. اي انه كلما عملت مصارف الجمهورية بزليتن على توافر الظروف والامكانات المناسبة للعمل مثل المكان المناسب وظروف الصحية والآلات والتجهيزات التي تهيئ للعاملين القدرة على اداء عملهم كلما زاد احساس العاملين الادبي والاخلاقي بالبقاء في منظمتهم والتمسك بقيمتها واهدافها وشعورهم بان ذلك واجب اخلاقي اتجاه المصرف.

17) هناك أثر ذو دلالة احصائية لخصائص الوظيفة بفروع مصرف الجمهورية بزليتن في الالتزام العاطفي للعاملين. اي انه كلما عملت ادارة مصارف الجمهورية بزليتن على رسم المعالم الاساسية للوظيفة مثل تحديداتها وموقعها وبيان اختصاصاتها ومستوياتها وكذلك بيان واجباتها والشروط الواجب توفرها في من يشغلها، كذلك تبيان مدى صعوبتها وما يميزها عن الوظائف الاخرى كلما زاد احساس العاملين الادبي والاخلاقي بالبقاء في منظمتهم والتمسك بقيمتها واهدافها وشعورهم بان ذلك واجب اخلاقي اتجاه المصرف.

18) هناك أثر ذو دلالة احصائية للأجور والمكافآت بفروع مصرف الجمهورية بزليتين في الالتزام العاطفي للعاملين. اي انه كلما حرصت الادارة دفع جوائز للعاملين بشكل نقدي او عيني كمكافآت علي ما قدموه من معدلات عالية في الخدمات و الارباح كلما زاد احساس العاملين الادبي والاخلاقي بالبقاء في منظمتهم والتمسك بقيمها واهدافها وشعورهم بان ذلك واجب اخلاقي اتجاه المصرف.

19) هناك أثر ذو دلالة احصائية لظروف العمل المعنوية والمادية بالمصارف محل الدراسة في الالتزام المعياري للعاملين. اي انه كلما عملت مصارف الجمهورية بزليتين على توافر الظروف والامكانات المناسبة للعمل مثل المكان المناسب وظروف الصحية والآلات والتجهيزات التي تهيب للعاملين القدرة علي اداء عملهم كلما زادت رغبة العاملين في البقاء في منظمتهم والتمسك بها.

20) هناك أثر ذو دلالة احصائية لخصائص الوظيفة بفروع مصرف الجمهورية بزليتين في الالتزام العاطفي للعاملين. اي انه كلما عملت ادارة مصارف الجمهورية بزليتين على رسم المعالم الاساسية للوظيفة مثل تحديداتها وموقعها وبيان اختصاصاتها ومستوياتها وكذلك بيان واجباتها والشروط الواجب توفرها في من يشغلها، كذلك تبيان مدى صعوبتها وما يميزها عن الوظائف الاخرى كلما زاد رغبة العاملين في البقاء في منظمتهم والتمسك بها.

21) هناك أثر ذو دلالة احصائية للأجور والمكافآت بفروع مصرف الجمهورية بزليتين في الالتزام العاطفي للعاملين. اي انه كلما حرصت الادارة على دفع جوائز للعاملين بشكل نقدي او عيني كمكافآت علي ما قدموه من معدلات عالية في الخدمات و الارباح كلما زاد رغبة العاملين في البقاء في منظمتهم والتمسك بها.

22) هناك أثر ذو دلالة احصائية لجودة حياة العمل بفروع مصرف الجمهورية بزليتين في الالتزام التنظيمي للعاملين. اي انه كلما اهتمت الادارة بالعمليات المتكاملة والمخططة والمستمرة التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على حياة العمل والعاملين كلما زاد رغبة العاملين في البقاء في منظمتهم والرضا عن بيئة العمل والتوافق مع أهداف المنظمة والسعي لتحقيق تلك الاهداف، الامر الذي يولد لديهم رغبة وشعور قوي بالانتماء لهذا المصرف والتمسك به وبذل المزيد من الجهد لإنجازه تميزه.

3-4 التوصيات:

1. تشجيع المسؤولين بمصرف الجمهورية زليتين على تحسين جودة حياة العمل لما لها من أثر كبير على تحقيق الالتزام التنظيمي ويمكن تحقيقها من خلال أبعاد جودة حياة العمل.
2. التأكيد على رفع مستوى الأجور والمكافآت بما يتكافأ مع ما يقوم به ويقدمه الموظف من عمل وجهد وبما يتناسب وإشباع حاجاته.

3. يوصي الباحث بالتأكيد على دعم ظروف العمل المادية والمعنوية من توفر عناصر الأمن والحماية وكذلك إجراءات الوقاية والسلامة.
4. التأكيد على تنوع المهام للوظائف بالمصرف وكذلك التدريب المستمر على تعلم مهارات جديدة.
5. يؤكد الباحث على ضرورة الالتزام التنظيمي بالمصرف، وذلك بارتباط الموظف بوظيفته والفخر بها أمام الآخرين.
6. يوصي الباحث على التأكيد بالاستمرار في الوظيفة بالمصرف والتمسك بها وعدم تركها إلا لظروف استثنائية.
7. التأكيد على التزام الموظفين بالمصرف بأهمية العلاقة الإيجابية بينه وبين زملائه بالعمل.

4-4 آفاق الدراسة :

1. إجراء المزيد من البحوث والدراسات الميدانية للتعرف على جودة حياة العمل.
2. إجراء دراسات مماثلة للدراسة الحالية في جودة حياة العمل بمؤسسات أخرى وعلى عينات أخرى من أفراد المجتمع المختلفة.

قائمة المراجع

أولا الكتب:

1. جاد الرب، سيد محمد، (2003)، إدارة الموارد البشرية، كلية التجارة، جمهورية مصر العربية الاسماعيلية.
2. الجبرفي، محمد (2006) إدارة الموارد البشرية، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
3. جرينيرج، بارون (2009، 2014) إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة د.رفاعي رفاعي، د.إسماعيل بسيوني، المملكة العربية السعودية، الرياض: دار المريخ للنشر.
4. حريم، حسين (1997) السلوك التنظيمي- سلوك الأفراد والمنظمات، الأردن ، عمان: زهران للنشر والتوزيع.
5. حسن، راوية (1999) إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
6. حسونة، فيصل موسى (2011) إدارة الموارد البشرية، عمان: دار أسامة للنشر.
7. حسين، مريم (1997) السلوك التنظيمي، سلوك الفراد والمنظمات، الأردن، عمان: زهران للنشر والتوزيع.
8. حمادات، محمد (2006) قسم العمل والالتزام التنظيمي لدى المدربين في المدارس، عمان: حامد للنشر والتوزيع.
9. حمودة، خضير كاظم (2002) السلوك التنظيمي، ط1، عمان: دار صفا للنشر والتوزيع.
10. السالم، مؤيد سعد (2009) إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي تكاملي (ط3) الأردن، عمان: اثراء للتوزيع والنشر.
11. الشنوي، صلاح (2004) إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية (ط1)، الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة.
12. شهاب، فادية إبراهيم (2014)، التطور التنظيمي القواعد النظرية والممارسات التطبيقية الأكاديميون، (ط1)، الأردن.
13. الصيرفي، محمد (2006) إدارة الموارد البشرية المفاهيم والمبادئ، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
14. عبد الباقي، صلاح الدين محمد (2004) السلوك الفعال في المنظمات، القاهرة: الدار الجامعية.
15. عبد الباقي، صلاح الدين (2005)، مبادئ سلوك التنظيمي، الاسكندرية: الدار الجامعية.
16. عبودي زيد (2006)، التنظيم الإداري مبادئه وأساسياته، الأردن، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.

17. العلي، عبدالستار (2008) *تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة*، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
18. العميان، محمود سلمان (2005) *السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال (ط3)*، الأردن، عمان: دار وائل للنشر.
19. العنزوي، سعد علي، وصالح، أحمد علي (2009)، *إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال*، الأردن، عمان: دار البازوري للنشر.
20. العيسوي، عبد الرحمن *سيكولوجية العمل والعمال (ط1)*، لبنان، بيروت: دار المرتب الجامعة.
21. عيودي، زيد (2006) *التنظيم الإداري مبادئه وأساسياته*، الأردن، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
22. القربوني محمد قاسم (1994) *السلوك التنظيمي الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات الإدارية*، (ط2)، عمان: مكتبة الشرق.
23. الكالدة، طاهر محمود (2013) *إدارة الموارد البشرية*، (ط1)، عمان: دار البداية ناشرون وموزعون.
24. اللوزي، موسى (2003)، *التطوير التنظيمي أساسيات ومفاهيم حديثة (ط2)*، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
25. المحري، إيهاب عيسى وعامر، طارق عبد الرؤوف (2014) *السلوك التنظيمي وسلوك المنظمة (ط1)*، المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، ملف في الهرم الطالبية فيصل.
26. المرسي، جمال محمد (2003) *الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية*، مدخل لتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة، القرن الحادي والعشرين، الاسكندرية: دار الجامعية.
27. المغربي، عبدالمجيد عبدالفتاح (2007) *المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية*، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.

ثانياً: الرسائل العلمية:

1. ابو جاسر، صابرين مراد (2010) *أثر ادراك العاملين للعدالة التنظيمية على أبعاد الالتزام التنظيمي*، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
2. أبو العلا، محمود صلاح الدين (2009) *ضغوط العمل وأثرها على الولاء دراسة تطبيقية على المديرين العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة*، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية.
3. أبوثمالة، ناصر (2004) *واقع الثقافة التنظيمية السائدة في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة على جودة الحياة الوظيفية* رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة.

4. أبوحميدة، هاشم عيسى عبدالرحمن (2017) أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية - غزة.
5. أبوندى، سامية خميس (2007) العلاقة بين بعض المتغيرات الشخصية وأنماط القيادة بالالتزام التنظيمي والشعور بالعدالة التنظيمية، الجامعة الإسلامية، غزة.
6. اسماعيل، عيسى اسماعيل (2020) أثر فعالية إدارة الموارد البشرية على الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على العاملين بالفنادق الواقعة بمنطقة الجبل الأخضر ليبيا.
7. بخدا، خديجة بن والي حمد أحمد (2022) دور العدالة التنظيمية في الالتزام الوظيفي، دراسة حالة، رسالة ماجستير، جامعة أحمد دراية، الجزائر.
8. البربري، مروان حسن (2016) دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي، دراسة تطبيقية على العاملين في شبكة الأقصى للإعلام، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة.
9. البقي، سعد (2012) الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين بجوازات منطقة مكة، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربي للعلوم، السعودية.
10. البياضي، صفاء (2015) ، دور إدارة الأداء البشري في تحقيق الالتزام التنظيمي، دراسة حالة رسالة ماجستير، جامعة محمد خضير، الجزائر.
11. تقاسيمي، ناصر (2011) دليل المصطلحات علم الاجتماع التنظيمي والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر.
12. جلال الدين، بوعطيط (2009) الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سو تلغاز عنابه، رسالة ماجستير منشورة، جامعة منتوري محمود قسنطينة الجزائر.
13. الجمحي، محمد اسماعيل داوود (2016) العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة، الأكاديمية الإدارية والسياسية للدراسات العليا.
14. جبران، عفاف (2014) جودة حياة العمل وعلاقتها بالابداع الإداري، دراسة ميدانية بمؤسسة نفعال Gpl بسكره، رسالة ماجستير بعلم النفس، كلية العلوم الإنسانية.
15. حسين، زهراء عباس علي (2020) جودة حياة العمل وتأثيرها في التفكير الريادي، دراسة تحليلية في مركز وزارة العمل والشؤون الاجتماعية، رسالة ماجستير في تقنيات إدارة الجودة الشاملة، كلية التقنية الإدارية، الجامعة التقنية الوسطى، بغداد.

16. حليمة، بوساليه وهيبه، بوزرزور (2011) أثر إدارة بيئة العمل على الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينية الجمهورية الديمقراطية الشعبية.
17. حنونة، سامي ابراهيم حماد (2006) قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة - الجامعة الإسلامية، غزة.
18. حواس، أميرة محمد (2003) أثر الالتزام والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير، جامعة القاهرة.
19. دهمش، بسام صالح (2010) ضغوط العمل الإداري وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى مديري المدارس الثانوية بمملكة البحرين، رسالة ماجستير منشورة، جامعة القديس يوسف، بيروت.
20. الزاهراني، عبد الواحد (2004) الولاء التنظيمي لمعلمي المرحلة الثانوية بمنظمة الباحة التعليمية دراسة ميدانية- رسالة ماجستير جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
21. الزهراني، محمد عبدالله (2013) البيئة الداخلية وعلاقتها بضغوط العمل بإدارات شؤون الموظفين في هيئة التحقيق والادعاء العام بمنطقة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية الأمنية السعودية.
22. سيني، مريم (2013) طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة أبي بكر بلقايد.
23. الشلوي، حمد بن فرحات (2005) الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالانتماء التنظيمي، دراسة ميدانية على مستوى كلية الملك خالد العسكرية، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية الرياض.
24. الشمالي، عبدالله محمد (2002) علاقة الالتزام التنظيمي بنية العمل الداخلية رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
25. الطائي، رنا ناصر صبر (2007) الأنماط القيادية والثقافة التنظيمية وأثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي، دراسة تشخيصية تحليلية لآراء عينة من المديرين في شركات القطاع الصناعي المختلط، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
26. الطالب، أشواق (2022) جودة حياة العمل وتأثيرها في التفويض التنظيمي، دراسة استطلاعية لإداء عينة من موظفي دائرة صحة كربلاء، كلية الإدارة والاقتصاد قسم إدارة الأعمال الدارسات العليا.
27. الطبال، عبدالله أحمد (2004) جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي للعاملين، رسالة ماجستير، جامعة قناة السويس.

28. العبادي، أحمد حميد محمد (2000) الالتزام التنظيمي والعوامل المرتبطة به لدى مديري مدارس التعليم العام للتبئين محافظة جدة، رسالة ماجستير، كلية التربية قسم الإدارة التربوية التخطيط جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
29. عبدالرحمن، عادل محمد (2013) أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، بحوث ودراسات، المنظمة للتنمية الإدارية، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
30. العنزي، طليل (2013) بنية العمل وعلاقتها بالالتزام الوظيفي للعاملين بجوازات منطقة الحدود الشمالية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.
31. عورتاني مأمون عبد القادر (2003) العلاقة بين الولاء المهني والنمط القيادي، رسالة ماجستير، جامعة النجاح، نابلس
32. العوفي، محمد بن غالب (2005) الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
33. عويضة، ايهاب أحمد (2008) أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة.
34. غال، محمد أحمد (2015) القيادة والخادمة وعلاقتها بالالتزام التنظيمي دراسة تطبيقية على الجامعات في قطاع غزة، رسالة في إدارة الأعمال قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة الجامعة الإسلامية.
35. فاضل، فايزة (2019) العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي والدافعية للإنجاز لدى العمال، دراسة ميدانية بالمجتمع لإنتاج الإسمنت زهانة ولاية معسكر، رسالة دكتوراه في علم النفس، العمل والتنظيم وهران الجزائر.
36. قويدر، منال (2017) درجة ممارسة القيادات الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بغزة وعلاقته بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير.
37. الكساسبة، (2015) أثر فاعلية نظام تخطيط موارد المنظمة في تمكين النفسي والالتزام التنظيمي للعاملين دراسة ميدانية في شركة الوتاس العربية.
38. ماضي، خليل (2014) جودة الحياة الوظيفية وأثرها على منسوب الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة علمية، جامعة قناة السويس، مصر.
39. موسى، حنان علي (2007) الصحة والسلامة وأثرها على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير، تخصص موارد بشرية.

40. الوزان، خالد محمد احمد (2006) **المناخ التنظيمي وعلاقة بالالتزام التنظيمي**، رساله ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية البحرين.

ثالثاً: المجالات والدوريات والمؤتمرات:

1. اشتيوي، محمد (2015). **اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل**، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية.
2. تغريد وعبدالملك (2020). **أثر جودة حياة العمل على الاحتراق الوظيفي : الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنظمة الرياض** مجلة الدراسات الاقتصادية.
3. حسين، وليد حسين (2016). **أثر الأجور في تعزيز الالتزام التنظيمي للعاملين**. مجلة كلية التراث الجامعية للعلوم الإدارية، العدد العشرون، بغداد.
4. الخشوم، محمد مصطفى. **العوامل المؤثرة في مستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين**، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، مجلد27، العدد الثالث، 2011.
5. خطاب (2001). **العولمة ومشكلة إدارة الموارد البشرية**، دراسة ميدانية عن المرأة العاملة السعودية، مجلة العلوم الإدارية جامعة الملك سعود، الرياض.
6. الدخيل الله، دخيل بن عبدالله (1995). **الالتزام لمنظمات أكاديمية**، مجلة جامعة الملك سعود، المجلد 7، العدد 1، ص33 – 77، جامعة الملك سعود،
7. ديوب، أيمن حسن (2014). **تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات**. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، مجلد 30 (1)، ص 195 – 221.
8. راضي، بهجت (2008). **العدالة التنظيمية وعلاقتها بجودة حياة العمل في المجلس القومي للرياضة**، مجلة البحوث الإدارية.
9. ريان، عادل ريان (2000). **أثر إدراك للدعم التنظيمي كمتغير وسيط على العلاقة بين الالتزام التنظيمي الوجداني وبعض المتغيرات الوظيفية**، دراسة ميدانية. مجلة البحوث والتجارة بأسبوط، 29 (1).
10. السبيعي (2013). **الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الباحثة وأثره على مستوى أدائهم الوطني**. مجلة كلية التربية، العدد 171 الجزء الثاني، ديسمبر، جامعة الأزهر.
11. الشنطاوي، احلام مرسي محمد (2003). **مفهوم الالتزام**. المنظمة العربية لتنمية الإدارة، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 2، جامعة الدول العربية، ديسمبر، 2003، ص66.

12. العامري، ساره وسرى علي وصبر ناصر (2021). دور جودة حياة العمل والسعادة التنظيمية في تحسين إدارة علاقات الزبائن، بحث تحليلي لعينة من فنادق الدرجة الممتازة في بغداد، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الثالث والستون.
13. عبدالحى، أسماء الهادي ومطر، محمد محمد إبراهيم (2018). الالتزام التنظيمي لدى معلمي التعليم الأساسي وعلاقته بالإبداع المؤسسي المتطور. مجلة كلية التربية المجلد 1.2 أبريل 2018 .
14. عبدالفتاح، إيمان صالح حسن (2011). أثر تغيير الإدارة كمتغير وسيط على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وتميز أداء المنظمات بالتطبيق على الهيئة العامة للموانئ بور سعيد. مجلة البحوث المالية والتجارية.
15. العبيدي، نساء جواد (2012). العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي دراسة تنظيمية في وزارة التربية والتعليم العلمي والبحث العلمي. مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، العدد 24 جامعة تكريت العراق.
16. العجمي، حمد عامر (2020). أثر الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي بوجود الثقافة التنظيمية كمتغير وسيط دراسة ميدانية على المصارف التجارية الكويتية. مجلة العلوم التربوية والإنسانية، العدد 3، ص211.
17. العجمي، حمد عامر (2020). أثر الرضا الوظيفي في الالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم الأساسي، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة، سلطنة عمان.
18. العنزي، سعد، سما (2007)، فلسفة نوعية حياة العمل في منظمات الألفية الثالثة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد العراق.
19. الفهداوي، فهمي والفظاونة، نشأت (2004). تأثير العدالة التنظيمية في الولاء التنظيمي، دراسة ميدانية للدوائر المركزية في محافظات الجنوب الأردنية، المجلة العربية للإدارة، القاهرة، جامعة الدول العربية المنظمة العربية للتنمية الإدارية، المجلد 24، العدد 2.
20. الفوزان، ناصر بن محمد (2002). خصائص العمل ومستوى الاجهاد الوظيفي دراسة ميدانية على الأجهزة الحكومية. مجلة جامعة المك سعود للعلوم الإدارية.
21. قريشي، هاجر، وبديسي، فهيمة (2016). جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية، مجلة الدراسات الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير ، 23 (3)، 212 – 222.
22. اللحياني، سلطان حميد عبد الحميد (2021). واقع الالتزام التنظيمي لدى الموظفين الإداريين في إدارة التربية والتعليم. مجلة العلوم التربوية والإنسانية، مجلد 37، العدد 122، ص288.

23. محسن راضي وعبدالله كاظم (2013) **العلاقة بين السلوك الأخلاقي للقيادة والالتزام التنظيمي**، مجلة الغرب للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 7. عدد 21 .
24. المدهون، موسى توفيق، الجزراوي إبراهيم (1995). **تحليل السلوك التنظيمي: بيولوجيا وإدارياً للعاملين والجمهور**، المركز العربي للخدمات الطلابية، عمان.
25. مزيان، محمد (2018). **عوامل الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى الأستاذ الجامعي**، مجلة التنمية البشرية، جامعة وهران.
26. المغربي، عبد الحميد عبدالفتاح (2004). **جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي**، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، العدد الثاني، جامعة الزقاريق.
27. نعيبيه، رغداء علي (2012). **جودة الحياة العمل لدى طلبة جامعي دمشق وتشرين**، مجلة جامعة دمشق المجلد 28، العدد الأول.
28. الهابيل، وسيم اسماعيل، وعائش، علاء محمد (2012). **تقييم إجراءات السلامة والصحة المهنية من جهة نظر العاملين**. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 20 (2) ، الجامعة الإسلامية، 83 -143 قطاع غزة.
29. الهيتي، صلاح الدين (2004). **أثر تطوير المسار الوظيفي في رضا العاملين**، دراسة ميدانية في عدد من الجامعات الأردنية، مجلد (20) العدد الثاني جامعة مودة، الأردن.

رابعاً: المراجع الأجنبية :

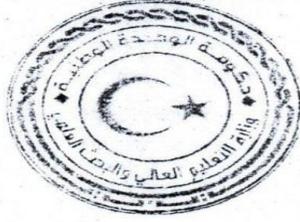
1. Ahmed. S. (2013) paradigms of work life. **journal of Human valaes**, 73 – 82.
2. Chinomona R, & Dharap (2014) the influence of the quality of working life on employee job satisfaction job commitment and tenare intention in the SME sector in Zimbabwe. South African. **journal of Economic and management sciences**, 17 (4) 363 – 378.
3. fapohunda. Tinak. M. (2013). An evaluation of the perceptions and experiences of quality work life in Nigeria, International. **Journa of Academic Research in Management (IJARM)** Vol L.86-98.
4. Islam. M.M.B. (2012). Factors affecting of work life. An analysis on employees of private limited companies in Ban gladesh, Global **Journal of Management and Business Research**, 12 (8).
5. Kulkarni 2013 in pursuit of Learning ensemking the quality of work Life European **Journal of Training a Development**37 (36.160) .
6. Shekari G, Monshizadeh, M, An sari, M (2014) investigating the relationship between quality of working life (based on Walton, s model and employees, performance (based

on annual performance evaluation scores in water and wastewater office khorasan Razavi, Lnterdis ciplinary. **journal of contemporary Research in Business** (254 - 268).

7. Walton – Richarde. (1973). Quality of working life: what isit sloan Management Review – vol – is – No . 1.

الملحق الأول

STATE OF LIBYA
GOVERNMENT OF NATIONAL UNITY
MINISTRY OF HIGHER EDUCATION
& SCIENTIFIC RESEARCH



دولة ليبيا
حكومة الوحدة الوطنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

التاريخ:/...../.....
الموافق: 2022/03/31

الإشماري: 815/7

السيد المحترم / مدير إدارة الدراسات العليا والتدريب / الجامعة الاممية

بعد التحية ...

بالإشارة إلى مراسلتكم ذات الرقم الإشماري (2077)

بتاريخ (2022/03/07) بشأن نموذج عقود البحث

(جودة حياة العمل و أثرها على الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على غرور مقرر في
الجمهورية بمدينة زنتن)

للتأنيب / رجب رجب الروينية، وذلك للحصول على درجة الإجازة العليا (الماجستير).

نفيدكم بأنه قد تم تسجيل البحث بمنظومة الحاسب السعدية لهذا لدراسة بإدارة الدراسات العليا في
تحت رقم (18188) وكذلك بمنظومة المكتبة الوطنية للعلوم التقنية على نحو السنين أذنه.

عليه ... نأمل منكم إحالة نسخة من البحث للمكتبة الوطنية للعلوم التقنية حال تخرج الطالب

كما تؤكد على ضرورة إحالة نسخة من البحث على قرص اسطواني مضغوط و ذلك بناء قاعدة بيانات تخص ارسالها
لطبقة الدراسات العليا بالوزارة.

تاريخ البحث	تاريخ التقييم	الطالب	إستاذ المشرف / الدرجة العلمية	الترتيب في الإشراف
جودة حياة العمل و أثرها على الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على غرور مقرر في الجمهورية بمدينة زنتن	2022/03/31	رجب رجب الروينية	محمد إبراهيم الاعشى أستاذ مساعد	((7))

علما بأن البحث لا يتشابه مع أي اطروحات ماجستير أو دكتوراة سابقة بالادارة
والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

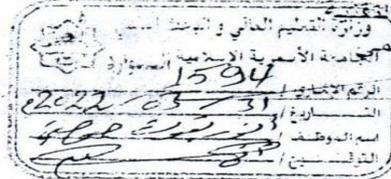
رقم التسجيل في المنظمة

الرقم الإشماري في المنظمة

أ. منير علي اليكوش

مدير المكتبة الوطنية للعلوم والتقنية

بالتفويض من مدير البحث العلمي



مصدر الترخيص:

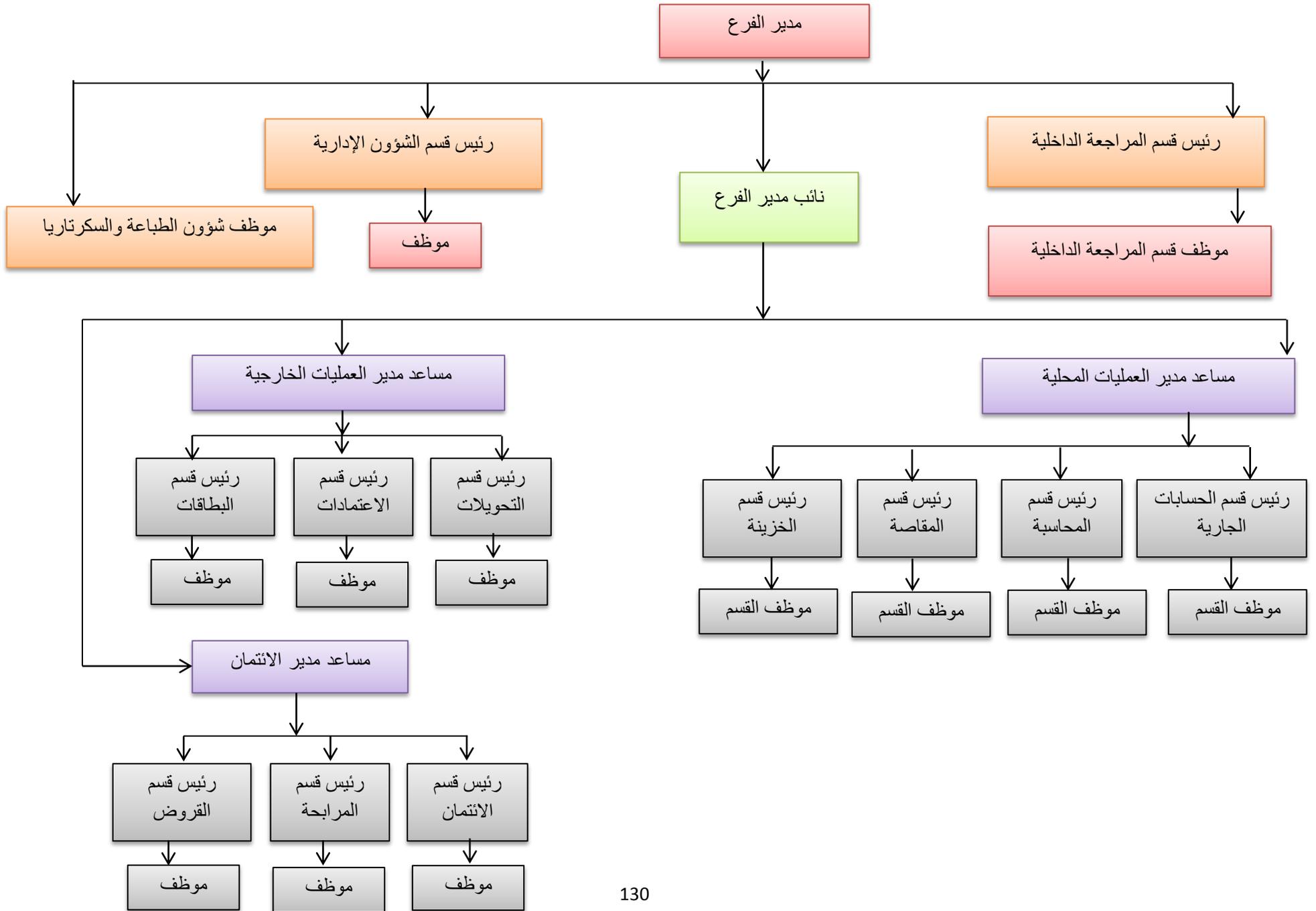
- ✓ مدير إدارة البحث العلمي
- ✓ مدير الإدارة
- ✓ مدير التعليم
- ✓ مدير الإدارة

هاتف : 00218 21 484 34 57
هاتف : 00218 21 484 32 52

www.mhesr.gov.ly

طرابلس - ليبيا

الملحق الثاني: الهيكل التنظيمي



الملحق الثالث

إقرار المدقق اللغوي

إفادة بالمراجع اللغوية

إلى من يهمله الأمر

يحيطكم الدكتور: محمد عبدالسلام النائب ، عضو هيئة التدريس بالجامعة الأسمرية الإسلامية قسم اللغة العربية والحاصل على درجة أستاذ مساعد، بأنه قام بالمراجعة والتدقيق اللغوي والإملائي لرسالة الإجازة العليا (الماجستير) والمقدمة من الطالب بالجامعة الأسمرية الإسلامية رجب رجب محمد الروينية بقسم إدارة أعمال والموسومة بعنوان (جودة حياة العمل وأثرها على الالتزام التنظيمي).

المراجع اللغوي

محمد عبدالسلام النائب

mohammedaltayb64@gmail.com

0915622240

التوقيع



الملحق الرابع

دولة ليبيا

الجامعة الأسمرية الإسلامية

كلية الاقتصاد والتجارة

✿ استثمار استبانة ✿

الأخوة/ العاملون الكرام.

تحية طيبة وبعد ؛؛؛

هذه استثمار استبانة أعدت لغرض إنجاز دراسة بعنوان:

(جودة حياة العمل وأثرها على الالتزام التنظيمي)

وإذ نتق في تفهمكم لأهمية البحث العلمي، وما يمكن أن يتمخض عنه من نتائج وتوصيات تسهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين من خلال إحداث التغيير التنظيمي في المنظمة، فإنني أتشرف بتقديم نموذج إليكم متضمناً عدداً من الأسئلة حول موضوع الدراسة، آملاً منكم التعاون في الإجابة عن أسئلته، علماً بأن الباحث على ثقة تامة بأنكم خير من يعينه في الحصول على البيانات التي ستستخدم في الوصول إلى نتائج علمية وإن هذه البيانات ستحاط بالسرية التامة وسيكون استخدامها لأغراض البحث العلمي فقط.

لكم جزيل الشكر والتقدير

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته كم

الباحث

أولاً: الأسئلة المتعلقة بمتغيرات الدراسة:

• جودة حياة العمل وأثرها على الالتزام التنظيمي:

فيما يلي مجموعة من التساؤلات حول جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي يرجى فيها تحديد درجة موافقتك

عليها بوضع إشارة (✓) في المكان المناسب:

ت	العبارة	موافق	محايد	غير موافق
		1	2	3
1	أعتبر مشاكل المنظمة وكأنها مشاكل.			
2	استمتع بالحديث عن المنظمة التي أعمل بها مع زملائي وأصدقائي الآخرين من خارجها.			
3	سأكون سعيدا إذا أمضيت بقية حياتي الوظيفية في هذه المنظمة.			
4	هذه المنظمة تعني الكثير بالنسبة لي شخصيا.			
5	أعتقد أن عملية انتقال الأفراد من هذه المنظمة لمنظمة أخرى محدودة.			
6	إن الانتقال من منظمة لأخرى يعتبر عملا لا أخلاقيا بالنسبة لي.			
7	أحد أسباب استمرارى بالمنظمة هو أنني أعتقد أن الارتباط بها مهم ولذلك أشعر بالالتزام أخلاقي نحوها.			
8	من الأشياء الجميلة أن يبقى الإنسان بهذه المنظمة معظم حياته أو مساره الوظيفي.			
9	بقائي بالمنظمة يعتبر رغبة بالنسبة لي.			
10	ليس لدي استعداد لترك المنظمة.			
11	بقائي بالمنظمة يعني التضحية ببعض البدائل الوظيفية الأخرى.			
12	من الصعب جدا بالنسبة لي ترك المنظمة الآن.			
13	انتظار الزبائن وقت طويل لتلقي الخدمات.			
14	تباطؤ بعض الموظفين في التعامل مع الزبائن وكثرة الأحاديث الجانبية.			
15	قلة الالتزام بمواعيد الحضور والانصراف.			
16	حجم البيروقراطية والنمطية للتعامل مع الزبائن.			
17	نقل الكثير من الزبائن حساباتهم المصرفية إلى مصارف أخرى.			
18	لجوء الكثير من الزبائن لطرق غير رسمية للحصول على الخدمة.			
19	قلة استغلال الوقت بالقيام بالأعمال المطلوبة.			

أولاً: المعلومات العامة:

يرجى وضع إشارة (✓) أمام ما يتناسب مع حالتك:

الجنس:

أنثى

ذكر

العمر:

من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة.

أقل من 30 سنة.

من 50 سنة فأكثر.

من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة.

المستوى التعليمي:

ثانوي أو متوسط

تعليم أساسي

جامعي

دبلوم عالي

دكتوراه.

ماجستير.

أخرى تذكر . /

التخصص العلمي:

محاسبة

إدارة

هندسة

حاسب آلي.

تخصص آخر يذكر /

قانون.

المستوى الوظيفي:

مدير مكتب.

مدير إدارة.

رئيس وحدة.

رئيس قسم.

موظف إداري

مهندس.

آخر يذكر

فني.

سنوات الخبرة:

من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات.

أقل من 5 سنوات.

من 15 سنة فأكثر.

من سنوات 10 إلى أقل من 15 سنة.

ثانياً: الالتزام المعياري:-

يشير بعد الالتزام المعياري إلى إحساس العامل الأدبي والأخلاقي بالبقاء في المنظمة والتمسك بقيمها وأهدافها وشعوره بأن ذلك واجب عليه تجاه المنظمة التي يعمل بها.

ر.م	العبارة	درجة الموافقة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
1.	هناك فضل لمنظمتي في بناء حياتي الوظيفية.				
2.	تربطني بوظيفتي رابطة أدبية تجعلني أتمسك بها.				
3.	يوفر المصرف فرصة إظهار الطاقات لدى المرؤوسين.				
4.	أشعر بأن لدي التزام قوي للاستمرار بالعمل في هذا المصرف.				
5.	التزامي الأخلاقي تجاه زملائي يدفعني للبقاء في المصرف.				
6.	أحرص على بقائي في هذه الوظيفة مهما كانت الأسباب.				

ثالثاً: الالتزام الاستمراري.

يشير بعد الالتزام المستمر إلى رغبة العامل في البقاء والاستمرار في المنظمة التي يعمل بها.

ر.م	العبارة	درجة الموافقة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
1.	أرفض العمل في منظمة أخرى حتى لو كانت ظروف العمل هناك أفضل.				
2.	سأبقى في عملي حتى لو أن زملاء الآخرين فضلوا العمل في منظمة أخرى.				
3.	ستصاب حياتي بالارتباك إذا تركت عملي الحالي.				
4.	لدي استعداد للاستمرار في عملي الحالي حتى بلوغ سن التقاعد.				
5.	ليست المكاسب المادية فقط هي التي تستحوذ على اندفاعي نحو عملي.				
6.	في حال توفرت فرصة عمل مشابهة لعملي أفضل الاستمرار في عملي الحالي.				
7.	أرغب في استمرار العلاقة التي قامت بيني وبين زملائي في العمل.				
8.	لا أفكر في ترك العمل إلا لظروف استثنائية.				

Reliability

Scale: ظروف مادية

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	85	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	85	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.854	7

Reliability

Scale: خصائص وظيفية

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	85	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	85	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.842	8

Reliability

Scale: اجور ومكافآت

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	85	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	10

Reliability

Scale: جودة حياة العمل

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	85	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.935	25

Reliability

Scale: الالتزام العاطفي

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	85	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	8

Reliability

Scale: الالتزام المعياري

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	85	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	6

Reliability

Scale: الالتزام الاستمراري

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	85	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	8

Reliability

Scale: الالتزام التنظيمي

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	85	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.954	22

Reliability

Scale: الاستبانة

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	85	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.960	47

Correlations

Correlations

		1	2	3	4	5	6
1	Pearson Correlation	1	.644**	.537**	.463**	.456**	.263*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.015
	N	85	85	85	85	85	85
2	Pearson Correlation	.644**	1	.640**	.523**	.509**	.298**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.006
	N	85	85	85	85	85	85
3	Pearson Correlation	.537**	.640**	1	.571**	.556**	.344**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.001
	N	85	85	85	85	85	85

Correlations

		1	2	3	4	5	6
4	Pearson Correlation	.463**	.523**	.571**	1	.608**	.371**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85
5	Pearson Correlation	.456**	.509**	.556**	.608**	1	.486**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	85	85	85	85	85	85
6	Pearson Correlation	.263*	.298**	.344**	.371**	.486**	1
	Sig. (2-tailed)	.015	.006	.001	.000	.000	
	N	85	85	85	85	85	85
7	Pearson Correlation	.338**	.340**	.259*	.416**	.355**	.641**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.017	.000	.001	.000
	N	85	85	85	85	85	85
عام ظروف مادية	Pearson Correlation	.718**	.762**	.762**	.769**	.784**	.672**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85

Correlations

		7	عام ظروف مادية
1	Pearson Correlation	.338**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000
	N	85	85
2	Pearson Correlation	.340**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000
	N	85	85

Correlations

3	Pearson Correlation	.259*	.762**
	Sig. (2-tailed)	.017	.000
	N	85	85
4	Pearson Correlation	.416**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	85	85
5	Pearson Correlation	.355**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000
	N	85	85
6	Pearson Correlation	.641**	.672**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	85	85
7	Pearson Correlation	1	.655**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	85	85
عام.ظروف.مادية	Pearson Correlation	.655**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		1	2	3	4	5
1	Pearson Correlation	1	.601**	.595**	.391**	.244*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.025
	N	85	85	85	85	85

Correlations

2	Pearson Correlation	.601**	1	.529**	.355**	.255*
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.019
	N	85	85	85	85	85
3	Pearson Correlation	.595**	.529**	1	.634**	.377**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	85	85	85	85	85
4	Pearson Correlation	.391**	.355**	.634**	1	.398**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000
	N	85	85	85	85	85
5	Pearson Correlation	.244*	.255*	.377**	.398**	1
	Sig. (2-tailed)	.025	.019	.000	.000	
	N	85	85	85	85	85
6	Pearson Correlation	.189	.080	.343**	.529**	.656**
	Sig. (2-tailed)	.084	.465	.001	.000	.000
	N	85	85	85	85	85
7	Pearson Correlation	.210	.279**	.317**	.366**	.415**
	Sig. (2-tailed)	.053	.010	.003	.001	.000
	N	85	85	85	85	85
8	Pearson Correlation	.234*	.215*	.351**	.324**	.486**
	Sig. (2-tailed)	.031	.049	.001	.002	.000
	N	85	85	85	85	85
عام خصائص وظيفية	Pearson Correlation	.590**	.553**	.735**	.736**	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85

Correlations

		6	7	8	عام.خصائص.وظيفية
1	Pearson Correlation	.189	.210	.234*	.590**
	Sig. (2-tailed)	.084	.053	.031	.000
	N	85	85	85	85
2	Pearson Correlation	.080	.279**	.215*	.553**
	Sig. (2-tailed)	.465	.010	.049	.000
	N	85	85	85	85
3	Pearson Correlation	.343**	.317**	.351**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.001	.003	.001	.000
	N	85	85	85	85
4	Pearson Correlation	.529**	.366**	.324**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.002	.000
	N	85	85	85	85
5	Pearson Correlation	.656**	.415**	.486**	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85
6	Pearson Correlation	1	.638**	.522**	.753**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	85	85	85	85
7	Pearson Correlation	.638**	1	.632**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	85	85	85	85
8	Pearson Correlation	.522**	.632**	1	.704**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	85	85	85	85
عام.خصائص. وظيفية	Pearson Correlation	.753**	.718**	.704**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	85	85	85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		1	2	3	4	5	6	7
1	Pearson Correlation	1	.578**	.535**	.452**	.482**	.318**	.337**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.003	.002
	N	85	85	85	85	85	85	85
2	Pearson Correlation	.578**	1	.661**	.574**	.476**	.355**	.316**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.001	.003
	N	85	85	85	85	85	85	85
3	Pearson Correlation	.535**	.661**	1	.783**	.689**	.524**	.515**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
4	Pearson Correlation	.452**	.574**	.783**	1	.673**	.546**	.529**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
5	Pearson Correlation	.482**	.476**	.689**	.673**	1	.678**	.588**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
6	Pearson Correlation	.318**	.355**	.524**	.546**	.678**	1	.731**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001	.000	.000	.000		.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
7	Pearson Correlation	.337**	.316**	.515**	.529**	.588**	.731**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.003	.000	.000	.000	.000	
	N	85	85	85	85	85	85	85
8	Pearson Correlation	.299**	.376**	.533**	.480**	.563**	.663**	.750**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85

Correlations

		1	2	3	4	5	6	7
9	Pearson Correlation	.369**	.208	.410**	.422**	.579**	.561**	.616**
	Sig. (2-tailed)	.001	.056	.000	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
10	Pearson Correlation	.153	.317**	.400**	.386**	.459**	.555**	.552**
	Sig. (2-tailed)	.161	.003	.000	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
عام. اجور. و. مكافئات	Pearson Correlation	.602**	.647**	.812**	.785**	.831**	.796**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85

Correlations

		8	9	10	عام. اجور. و. مكافئات
1	Pearson Correlation	.299**	.369**	.153	.602**
	Sig. (2-tailed)	.005	.001	.161	.000
	N	85	85	85	85
2	Pearson Correlation	.376**	.208	.317**	.647**
	Sig. (2-tailed)	.000	.056	.003	.000
	N	85	85	85	85
3	Pearson Correlation	.533**	.410**	.400**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85
4	Pearson Correlation	.480**	.422**	.386**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85
5	Pearson Correlation	.563**	.579**	.459**	.831**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85
6	Pearson Correlation	.663**	.561**	.555**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85
7	Pearson Correlation	.750**	.616**	.552**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85
8	Pearson Correlation	1	.717**	.607**	.803**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	85	85	85	85
9	Pearson Correlation	.717**	1	.549**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	85	85	85	85
10	Pearson Correlation	.607**	.549**	1	.663**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	85	85	85	85
عام اجور و مكافئات	Pearson Correlation	.803**	.730**	.663**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	85	85	85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		1	2	3	4	5
1	Pearson Correlation	1	.667**	.634**	.529**	.363**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001
	N	85	85	85	85	85

Correlations

		1	2	3	4	5
2	Pearson Correlation	.667**	1	.651**	.701**	.510**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85
3	Pearson Correlation	.634**	.651**	1	.723**	.561**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	85	85	85	85	85
4	Pearson Correlation	.529**	.701**	.723**	1	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	85	85	85	85	85
5	Pearson Correlation	.363**	.510**	.561**	.702**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	
	N	85	85	85	85	85
6	Pearson Correlation	.348**	.506**	.479**	.556**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85
7	Pearson Correlation	.407**	.521**	.481**	.621**	.558**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85
8	Pearson Correlation	.448**	.493**	.532**	.534**	.598**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85
عام. الالتزام. العاطفي	Pearson Correlation	.701**	.807**	.806**	.859**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85

Correlations

		6	7	8	عام.الالتزام.العاطفي
1	Pearson Correlation	.348**	.407**	.448**	.701**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85
2	Pearson Correlation	.506**	.521**	.493**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85
3	Pearson Correlation	.479**	.481**	.532**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85
4	Pearson Correlation	.556**	.621**	.534**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85
5	Pearson Correlation	.793**	.558**	.598**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85
6	Pearson Correlation	1	.657**	.578**	.779**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	85	85	85	85
7	Pearson Correlation	.657**	1	.577**	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	85	85	85	85
8	Pearson Correlation	.578**	.577**	1	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	85	85	85	85
عام.الالتزام.العاطفي	Pearson Correlation	.779**	.766**	.754**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	85	85	85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		1	2	3	4	5
1	Pearson Correlation	1	.735**	.559**	.485**	.643**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85
2	Pearson Correlation	.735**	1	.681**	.648**	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85
3	Pearson Correlation	.559**	.681**	1	.716**	.592**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	85	85	85	85	85
4	Pearson Correlation	.485**	.648**	.716**	1	.692**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	85	85	85	85	85
5	Pearson Correlation	.643**	.697**	.592**	.692**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	85	85	85	85	85
6	Pearson Correlation	.574**	.517**	.552**	.605**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85
عام.الالتزام.المعياري	Pearson Correlation	.794**	.851**	.820**	.833**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85

Correlations

		6	عام.الالتزام.المعياري
1	Pearson Correlation	.574**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	85	85
2	Pearson Correlation	.517**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	85	85
3	Pearson Correlation	.552**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	85	85
4	Pearson Correlation	.605**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	85	85
5	Pearson Correlation	.735**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	85	85
6	Pearson Correlation	1	.809**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	85	85
عام.الالتزام.المعياري	Pearson Correlation	.809**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		1	2	3	4	5
1	Pearson Correlation	1	.777**	.805**	.646**	.580**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85
2	Pearson Correlation	.777**	1	.849**	.683**	.585**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85
3	Pearson Correlation	.805**	.849**	1	.719**	.608**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	85	85	85	85	85
4	Pearson Correlation	.646**	.683**	.719**	1	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	85	85	85	85	85
5	Pearson Correlation	.580**	.585**	.608**	.784**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	85	85	85	85	85
6	Pearson Correlation	.438**	.465**	.470**	.597**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85
7	Pearson Correlation	.409**	.526**	.396**	.570**	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85
8	Pearson Correlation	.343**	.378**	.351**	.432**	.577**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001	.000	.000
	N	85	85	85	85	85

Correlations

		1	2	3	4	5
عام. الالتزام. الاستمراري	Pearson Correlation	.788**	.830**	.823**	.857**	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85

Correlations

		6	7	8	عام. الالتزام. الاستمراري
1	Pearson Correlation	.438**	.409**	.343**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000
	N	85	85	85	85
2	Pearson Correlation	.465**	.526**	.378**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85
3	Pearson Correlation	.470**	.396**	.351**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000
	N	85	85	85	85
4	Pearson Correlation	.597**	.570**	.432**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85
5	Pearson Correlation	.737**	.681**	.577**	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85
6	Pearson Correlation	1	.771**	.613**	.790**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	85	85	85	85

Correlations

		6	7	8	عام. الالتزام الاستمراري.
7	Pearson Correlation	.771**	1	.664**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	85	85	85	85
8	Pearson Correlation	.613**	.664**	1	.665**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	85	85	85	85
عام. الالتزام. الاستمراري	Pearson Correlation	.790**	.773**	.665**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	85	85	85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Frequencies

Statistics

		الجنس	العمر	المستوى التعليمي	التخصص العلمي	المستوى الوظيفي	سنوات الخبرة
N	Valid	85	85	85	85	85	85
	Missing	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	74	87.1	87.1	87.1
	أنثى	11	12.9	12.9	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	7	8.2	8.2	8.2
	من 30 سنة إلي أقل من 40 سنة	32	37.6	37.6	45.9
	من 40 سنة إلي أقل من 50 سنة	25	29.4	29.4	75.3
	من 50 سنة فأكثر	21	24.7	24.7	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي أو متوسط	8	9.4	9.4	9.4
	دبلوم عالي	7	8.2	8.2	17.6
	جامعي	58	68.2	68.2	85.9
	ماجستير	4	4.7	4.7	90.6
	دكتوراه	4	4.7	4.7	95.3
	أخرى	4	4.7	4.7	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

التخصص العلمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	إدارة	19	22.4	22.4	22.4
	محاسبة	27	31.8	31.8	54.1
	حاسب آلي	2	2.4	2.4	56.5
	هندسة	1	1.2	1.2	57.6
	قانون	1	1.2	1.2	58.8
	تخصص أخر	35	41.2	41.2	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

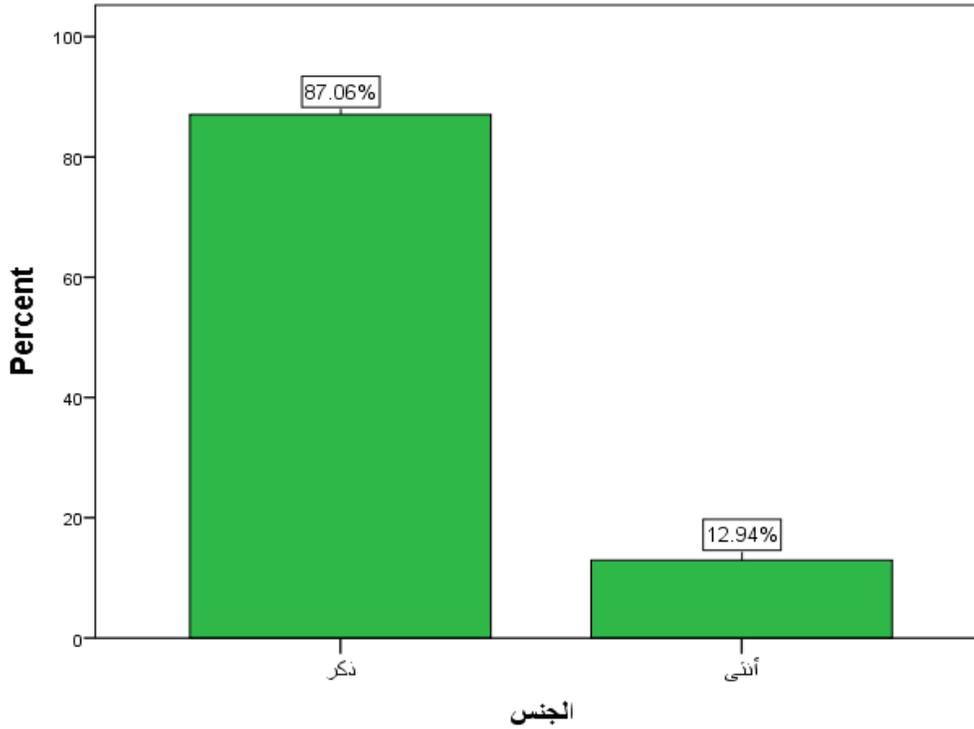
المستوى الوظيفي

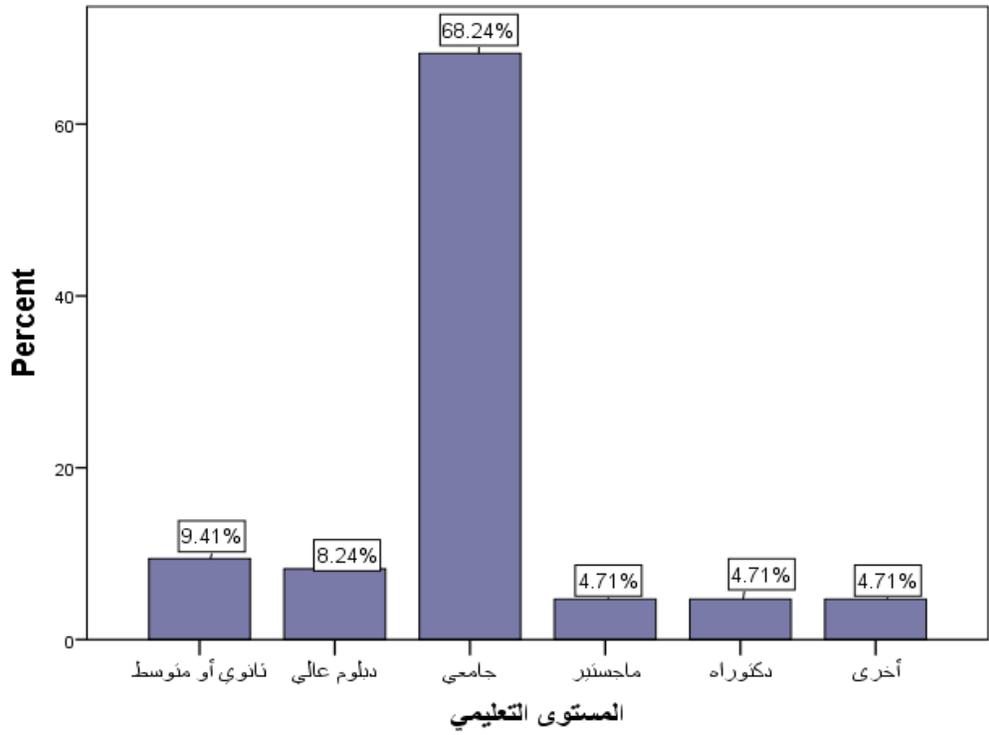
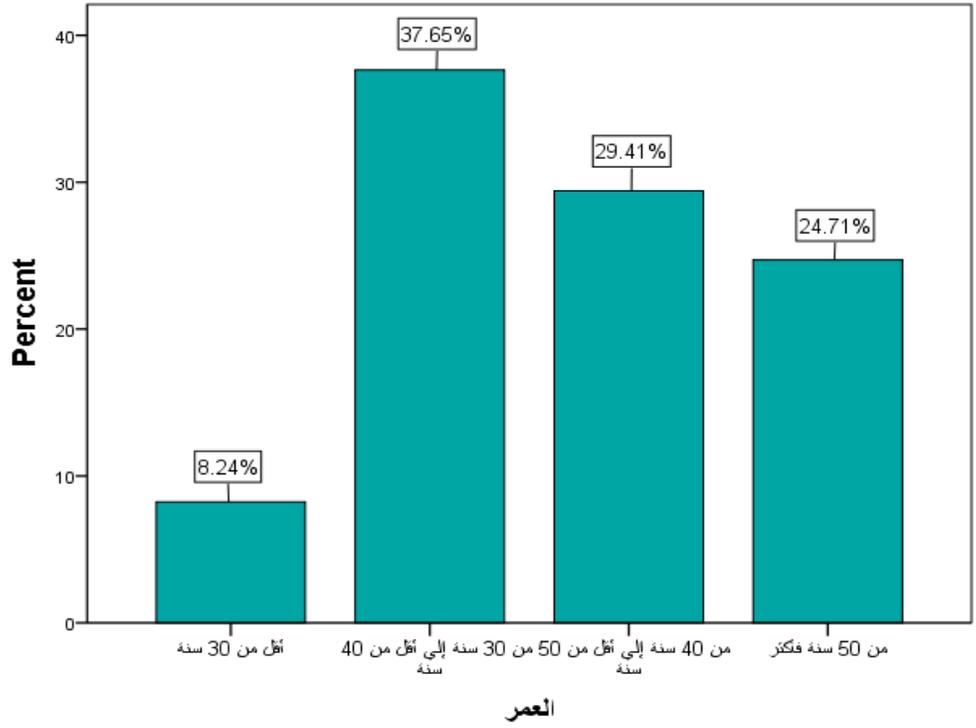
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	مدير مكتب	3	3.5	3.5	3.5
	رئيس قسم	10	11.8	11.8	15.3
	رئيس وحدة	3	3.5	3.5	18.8
	مهندس	1	1.2	1.2	20.0
	موظف إداري	41	48.2	48.2	68.2
	أخر	27	31.8	31.8	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

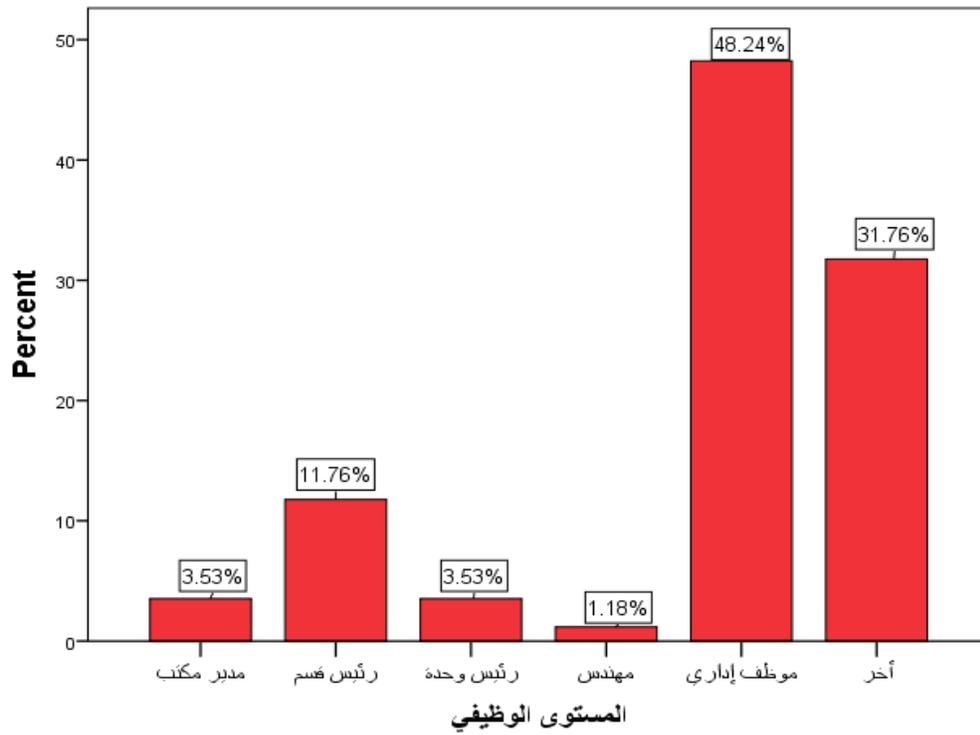
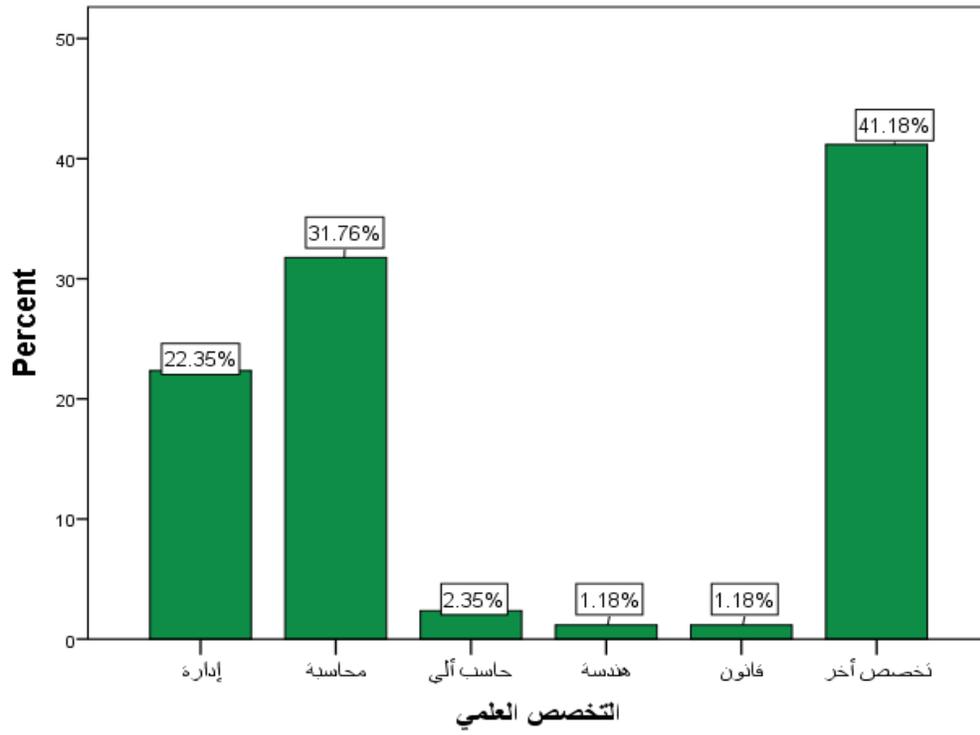
سنوات الخبرة

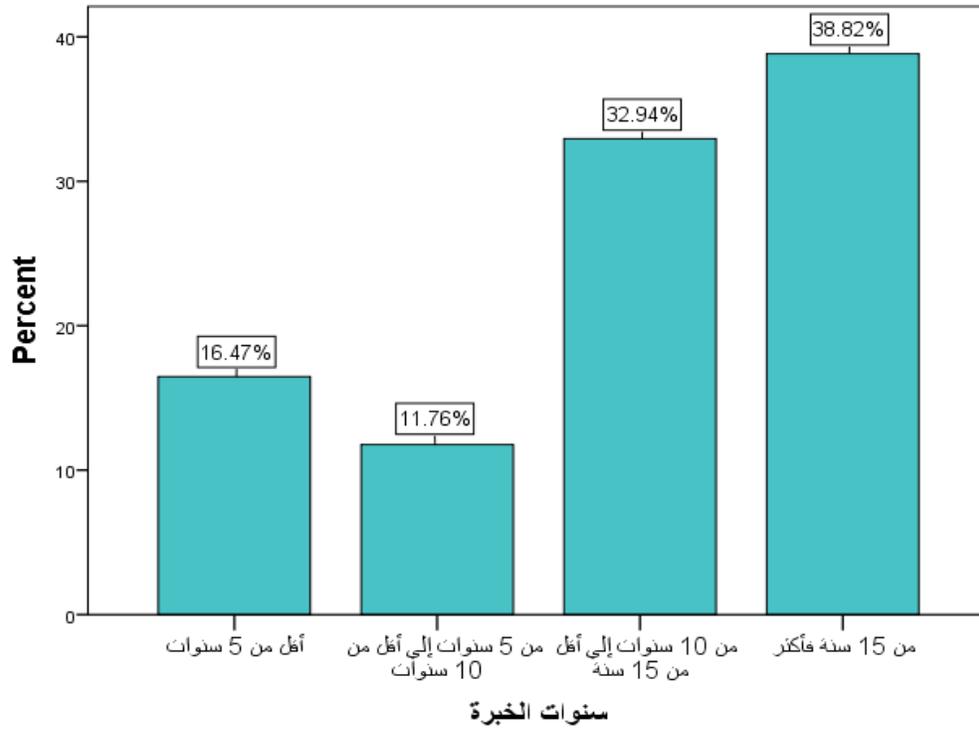
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	14	16.5	16.5	16.5
	من 5 سنوات إلي أقل من 10 سنوات	10	11.8	11.8	28.2
	من 10 سنوات إلي أقل من 15 سنة	28	32.9	32.9	61.2
	من 15 سنة فأكثر	33	38.8	38.8	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

Bar Chart









T-Test

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
1	85	3.7529	.97475	.10573
2	85	3.8941	.88672	.09618
3	85	3.8588	1.00182	.10866
4	85	3.8353	.93665	.10159
5	85	3.5294	1.07558	.11666
6	85	3.6118	1.01294	.10987
7	85	3.8588	.97776	.10605
عام.ظروف.مادية	85	3.7630	.71753	.07783

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
1	7.122	84	.000	.75294	.5427	.9632
2	9.296	84	.000	.89412	.7029	1.0854
3	7.904	84	.000	.85882	.6427	1.0749
4	8.222	84	.000	.83529	.6333	1.0373
5	4.538	84	.000	.52941	.2974	.7614
6	5.568	84	.000	.61176	.3933	.8303
7	8.098	84	.000	.85882	.6479	1.0697
عام.ظروف.مادية	9.804	84	.000	.76303	.6083	.9178

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
1	85	3.8000	.87014	.09438
2	85	3.8235	.77423	.08398
3	85	3.8706	.96100	.10424
4	85	3.6000	1.12546	.12207
5	85	3.6118	.97705	.10598
6	85	3.4706	1.16075	.12590
7	85	3.5765	1.02790	.11149
8	85	3.7647	1.10891	.12028
عام.خصائص.وظيفية	85	3.6897	.69480	.07536

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
1	8.476	84	.000	.80000	.6123	.9877
2	9.807	84	.000	.82353	.6565	.9905
3	8.352	84	.000	.87059	.6633	1.0779
4	4.915	84	.000	.60000	.3572	.8428
5	5.773	84	.000	.61176	.4010	.8225
6	3.738	84	.000	.47059	.2202	.7210
7	5.171	84	.000	.57647	.3548	.7982
8	6.358	84	.000	.76471	.5255	1.0039
عام. خصائص. وظيفية	9.152	84	.000	.68971	.5398	.8396

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
1	85	3.1294	1.16280	.12612
2	85	3.1412	1.17669	.12763
3	85	3.0824	1.30212	.14123
4	85	3.2471	1.25267	.13587
5	85	3.0471	1.24313	.13484
6	85	2.9882	1.25825	.13648
7	85	2.9882	1.19018	.12909

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
8	85	3.1882	1.22954	.13336
9	85	3.1059	1.30040	.14105
10	85	3.2588	1.14593	.12429
عام. اجور. ومكافئات	85	3.1176	.91797	.09957

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
1	1.026	84	.308	.12941	-.1214-	.3802
2	1.106	84	.272	.14118	-.1126-	.3950
3	.583	84	.561	.08235	-.1985-	.3632
4	1.818	84	.073	.24706	-.0231-	.5173
5	.349	84	.728	.04706	-.2211-	.3152
6	-.086-	84	.932	-.01176-	-.2832-	.2596
7	-.091-	84	.928	-.01176-	-.2685-	.2450
8	1.411	84	.162	.18824	-.0770-	.4534
9	.751	84	.455	.10588	-.1746-	.3864
10	2.082	84	.040	.25882	.0117	.5060
عام. اجور. ومكافئات	1.182	84	.241	.11765	-.0804-	.3156

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
عام. جودة الحياة	85	3.5235	.66670	.07231

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
عام. جودة الحياة	7.239	84	.000	.52347	.3797	.6673

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
1	85	3.5059	1.03076	.11180
2	85	3.5647	1.05161	.11406
3	85	3.6706	1.00461	.10897
4	85	3.5647	1.12807	.12236
5	85	3.6235	1.02326	.11099
6	85	3.6941	1.00028	.10850
7	85	3.6118	1.01294	.10987
8	85	3.6353	.99818	.10827
عام. الالتزام العاطفي	85	3.6088	.81073	.08794

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
1	4.525	84	.000	.50588	.2836	.7282
2	4.951	84	.000	.56471	.3379	.7915
3	6.154	84	.000	.67059	.4539	.8873
4	4.615	84	.000	.56471	.3214	.8080
5	5.618	84	.000	.62353	.4028	.8442
6	6.398	84	.000	.69412	.4784	.9099
7	5.568	84	.000	.61176	.3933	.8303
8	5.868	84	.000	.63529	.4200	.8506
عام. الالتزام. العاطفي	6.923	84	.000	.60882	.4340	.7837

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
1	85	3.4706	.99509	.10793
2	85	3.5176	1.03062	.11179
3	85	3.5059	1.06484	.11550
4	85	3.5882	1.07232	.11631
5	85	3.6118	1.14532	.12423
6	85	3.4353	1.17966	.12795
عام. الالتزام. المعياري	85	3.5216	.89892	.09750

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
1	4.360	84	.000	.47059	.2560	.6852
2	4.631	84	.000	.51765	.2953	.7399
3	4.380	84	.000	.50588	.2762	.7356
4	5.058	84	.000	.58824	.3569	.8195
5	4.925	84	.000	.61176	.3647	.8588
6	3.402	84	.001	.43529	.1808	.6897
عام. الالتزام المعيارى	5.349	84	.000	.52157	.3277	.7155

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
1	85	3.2000	1.08891	.11811
2	85	3.3765	1.13365	.12296
3	85	3.3059	1.16521	.12638
4	85	3.4000	1.18723	.12877
5	85	3.5412	1.10790	.12017
6	85	3.4824	1.11922	.12140
7	85	3.6235	.99972	.10843
8	85	3.5647	.96913	.10512
عام. الالتزام الاستمرارى	85	3.4368	.87980	.09543
عام. الالتزام التنظيمى	85	3.5224	.76581	.08306

One-Sample Test

	Test Value = 3				
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference
					Lower
1	1.693	84	.094	.20000	-.0349-
2	3.062	84	.003	.37647	.1319
3	2.420	84	.018	.30588	.0546
4	3.106	84	.003	.40000	.1439
5	4.503	84	.000	.54118	.3022
6	3.973	84	.000	.48235	.2409
7	5.750	84	.000	.62353	.4079
8	5.372	84	.000	.56471	.3557
عام. الالتزام. الاستمراري	4.577	84	.000	.43676	.2470
عام. الالتزام. التنظيمي	6.289	84	.000	.52239	.3572

One-Sample Test

	Test Value = 3	
	95% Confidence Interval of the Difference	
	Upper	
1	.4349	
2	.6210	
3	.5572	
4	.6561	
5	.7801	
6	.7238	

One-Sample Test

	Test Value = 3
	95% Confidence Interval of the Difference
	Upper
7	.8392
8	.7737
عام. الالتزام. الاستمراري	.6265
عام. الالتزام. التنظيمي	.6876

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	عام. ظروف. مادية ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: عام. الالتزام. العاطفي
b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.492 ^a	.242	.233	.71015

- a. Predictors: (Constant), عام. ظروف. مادية
b. Dependent Variable: عام. الالتزام. العاطفي

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.354	1	13.354	26.480	.000 ^b
	Residual	41.858	83	.504		
	Total	55.212	84			

a. Dependent Variable: عام. الالتزام. العاطفي

b. Predictors: (Constant), عام. ظروف. مادية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.518	.414		3.670	.000
	عام. ظروف. مادية	.556	.108	.492	5.146	.000

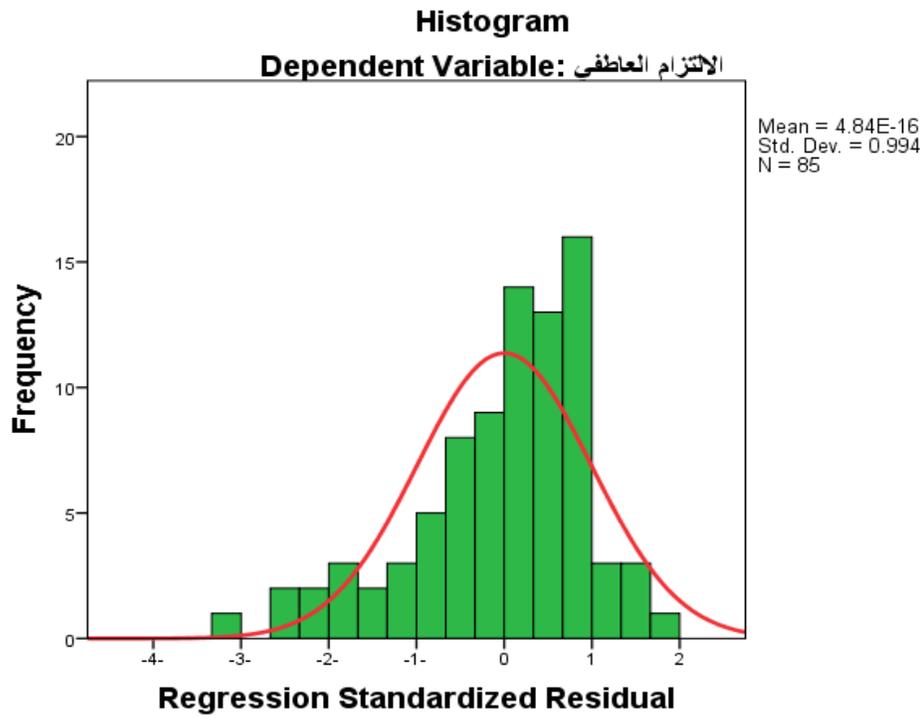
a. Dependent Variable: عام. الالتزام. العاطفي

Residuals Statistics^a

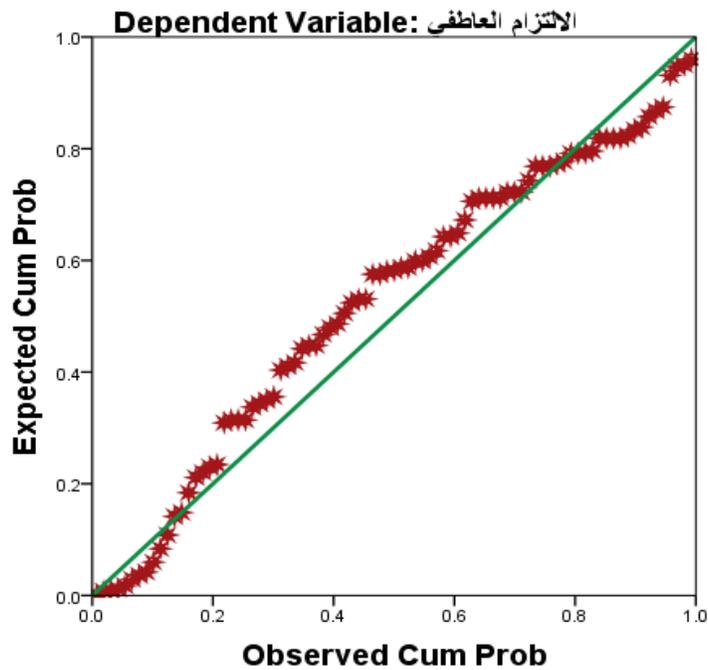
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.3116	4.2962	3.6088	.39872	85
Residual	-2.13743-	1.24766	.00000	.70591	85
Std. Predicted Value	-3.253-	1.724	.000	1.000	85
Std. Residual	-3.010-	1.757	.000	.994	85

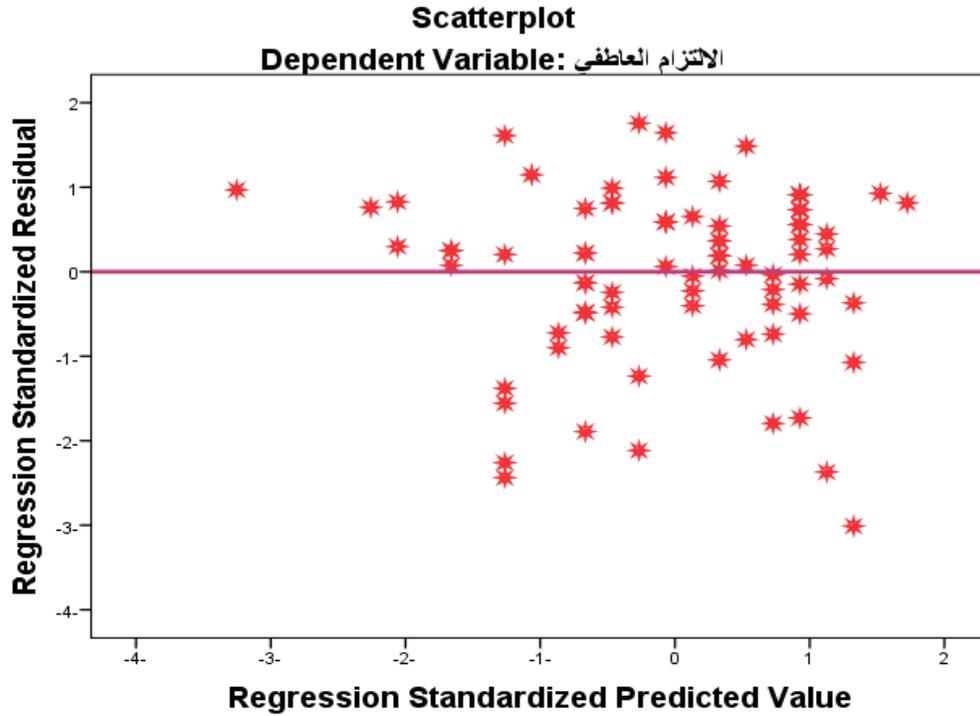
a. Dependent Variable: عام. الالتزام. العاطفي

Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	عام. خصائص وظيفية. ^b		. Enter

a. Dependent Variable: عام. الالتزام. العاطفي

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.567 ^a	.321	.313	.67189

a. Predictors: (Constant), عام. خصائص. وظيفية.

b. Dependent Variable: عام. الالتزام. العاطفي

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17.743	1	17.743	39.304	.000 ^b
	Residual	37.469	83	.451		
	Total	55.212	84			

a. Dependent Variable: عام. الالتزام. العاطفي

b. Predictors: (Constant), عام. خصائص. وظيفية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.168	.396		2.949	.004
	عام. خصائص. وظيفية	.661	.106	.567	6.269	.000

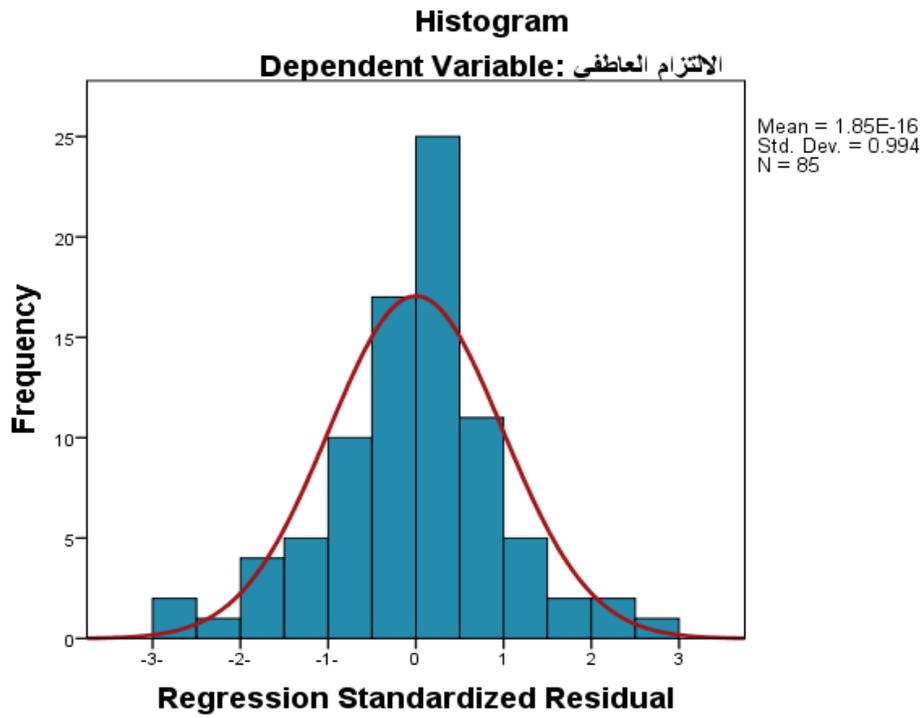
a. Dependent Variable: عام. الالتزام. العاطفي

Residuals Statistics^a

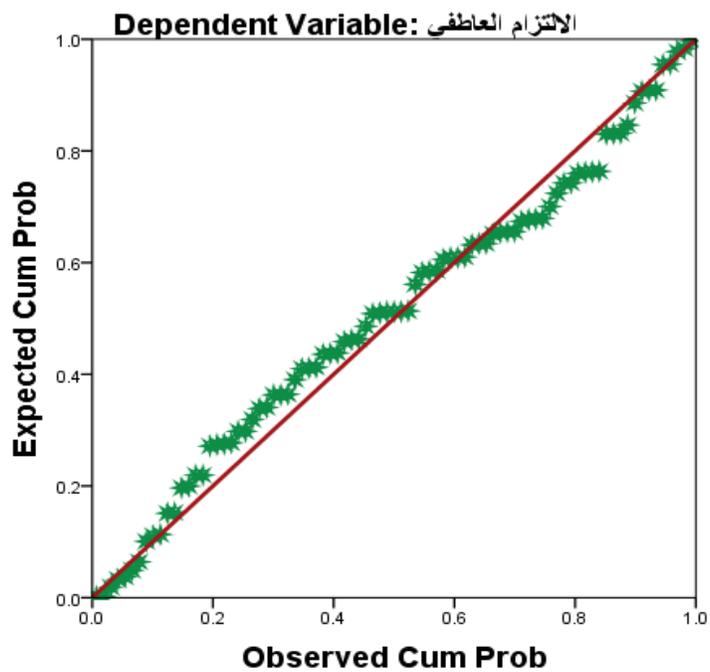
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.4084	4.4756	3.6088	.45960	85
Residual	-1.93519	1.84546	.00000	.66788	85
Std. Predicted Value	-2.612	1.886	.000	1.000	85
Std. Residual	-2.880	2.747	.000	.994	85

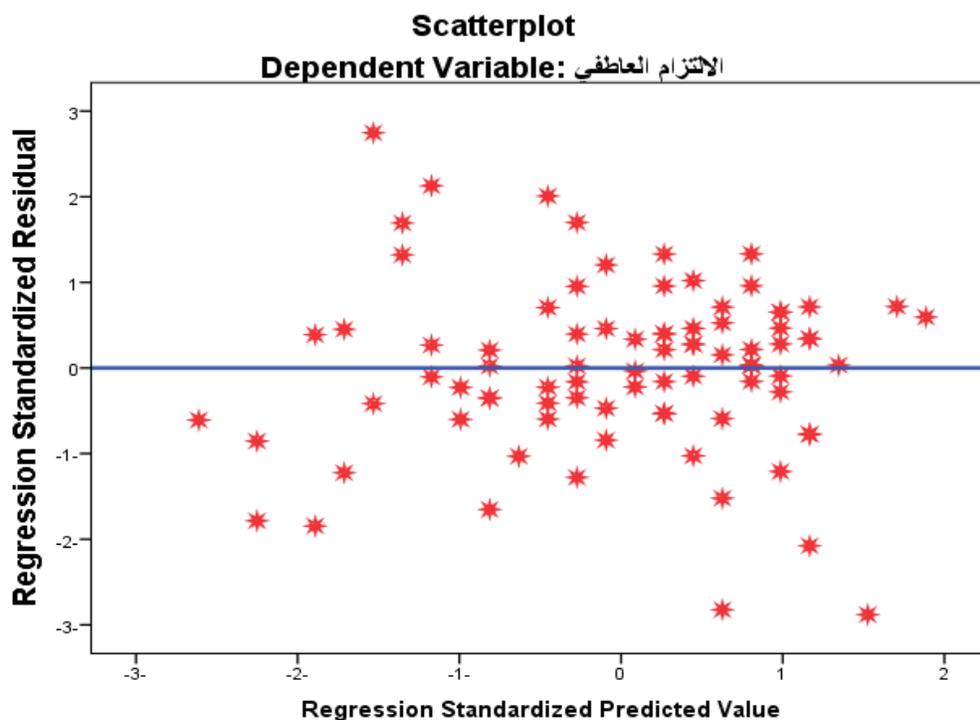
a. Dependent Variable: عام. الالتزام. العاطفي

Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	عام اجور. ومكافئات. ^b		Enter

a. Dependent Variable: عام. الالتزام العاطفي

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.545 ^a	.297	.289	.68369

a. Predictors: (Constant), عام اجور. ومكافئات

b. Dependent Variable: عام. الالتزام العاطفي

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16.415	1	16.415	35.117	.000 ^b
	Residual	38.797	83	.467		
	Total	55.212	84			

- a. Dependent Variable: عام. الالتزام. العاطفي
b. Predictors: (Constant), ومكافئات. عام. اجور.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.107	.264		7.983	.000
	عام. اجور. ومكافئات.	.482	.081	.545	5.926	.000

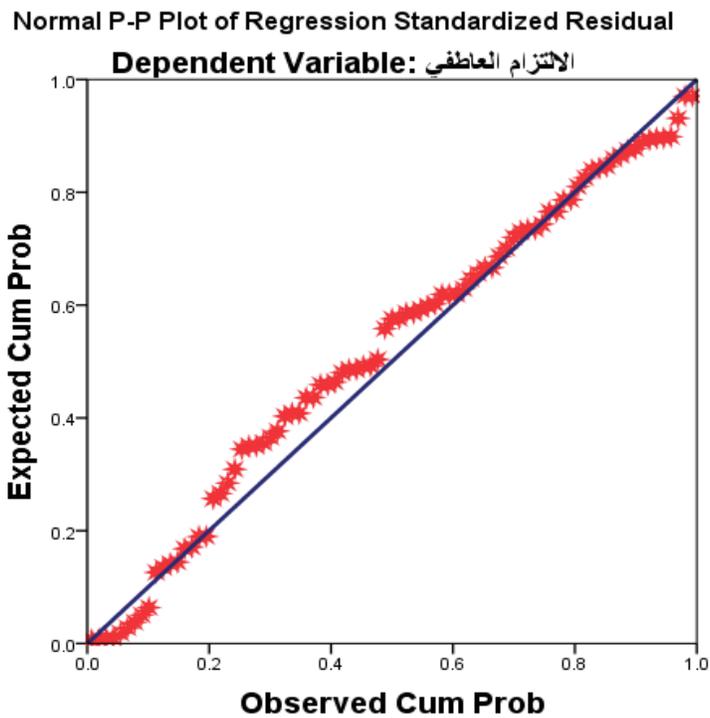
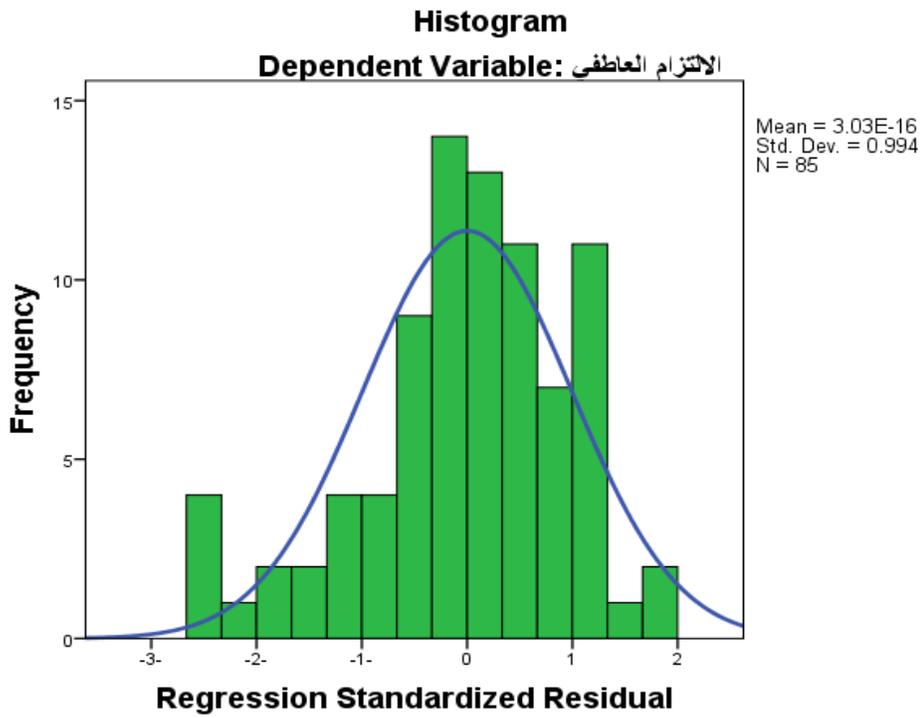
- a. Dependent Variable: عام. الالتزام. العاطفي

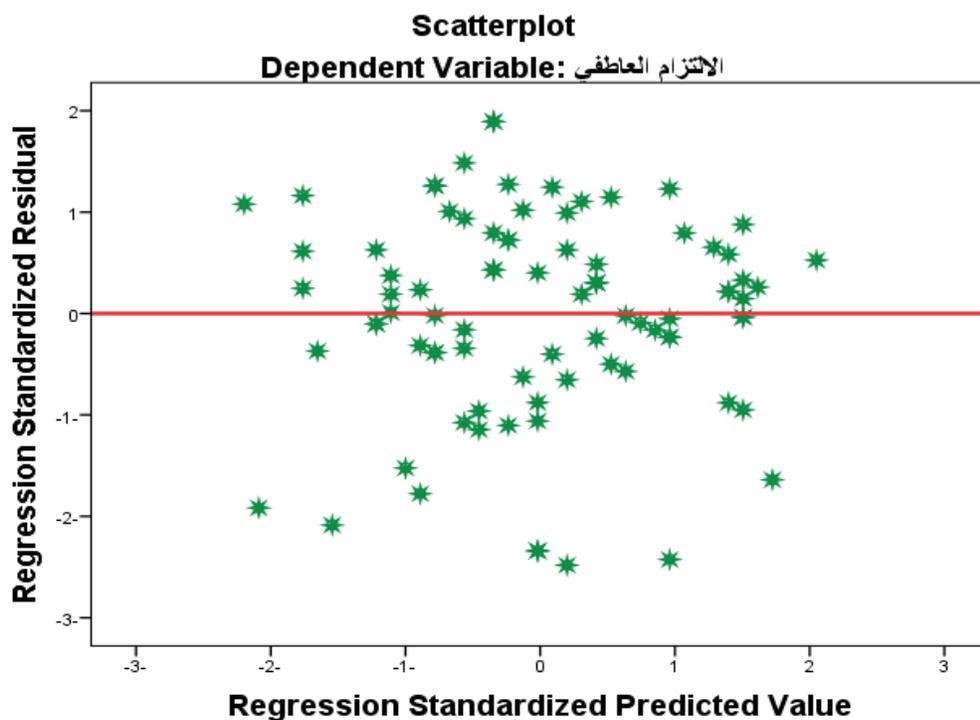
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.6372	4.5153	3.6088	.44206	85
Residual	-1.69664	1.29414	.00000	.67961	85
Std. Predicted Value	-2.198	2.051	.000	1.000	85
Std. Residual	-2.482	1.893	.000	.994	85

- a. Dependent Variable: عام. الالتزام. العاطفي

Charts





Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	عام. ظروف مادية. ^b		. Enter

a. Dependent Variable: الالتزام المعياري.

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.296 ^a	.088	.077	.86371

a. Predictors: (Constant), عام. ظروف, مادية.

b. Dependent Variable: الالتزام المعياري.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.959	1	5.959	7.988	.006 ^b
	Residual	61.918	83	.746		
	Total	67.877	84			

a. Dependent Variable: عام. الالتزام. المعياري

b. Predictors: (Constant), عام. ظروف. مادية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.125	.503		4.224	.000
	عام. ظروف. مادية	.371	.131	.296	2.826	.006

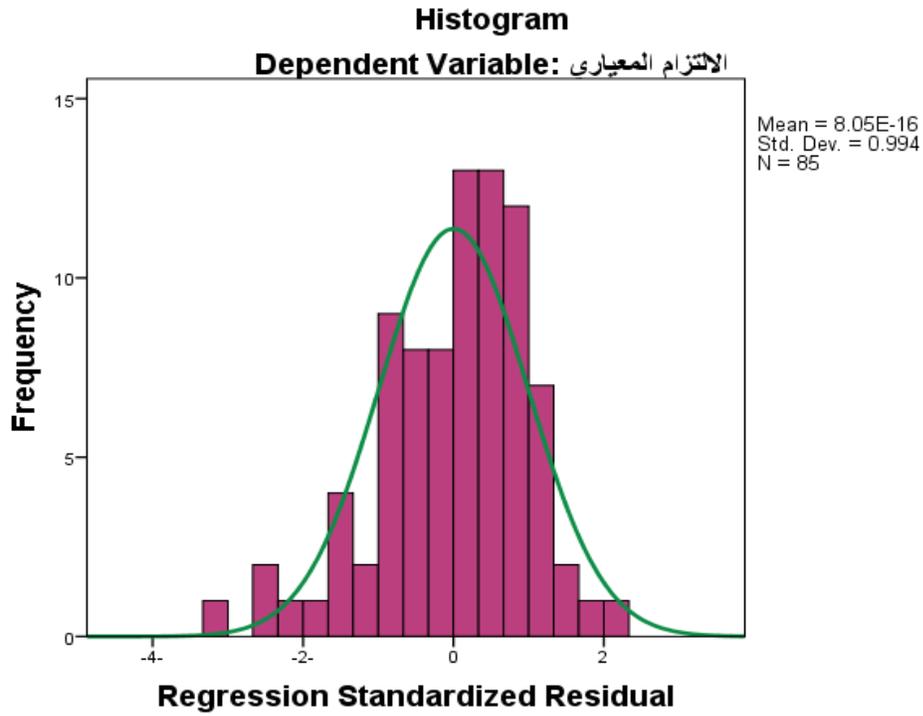
a. Dependent Variable: عام. الالتزام. المعياري

Residuals Statistics^a

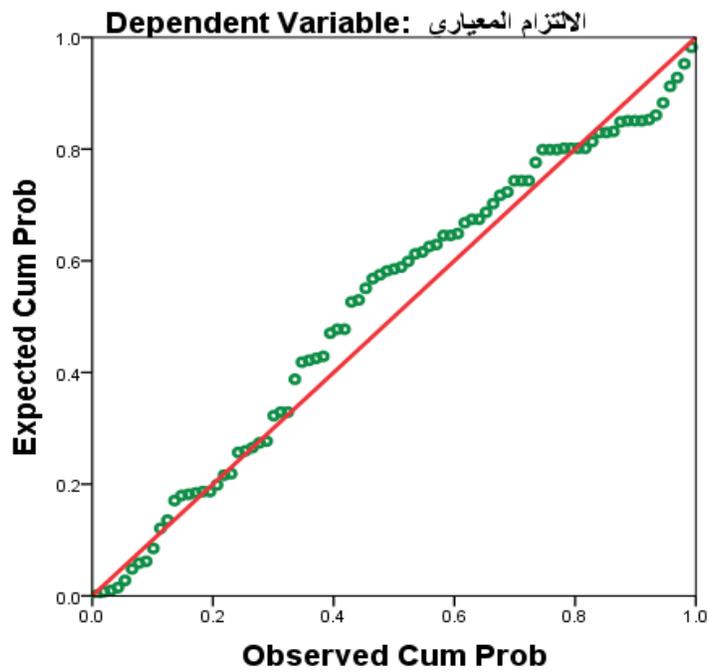
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.6550	3.9807	3.5216	.26635	85
Residual	-2.60193-	1.81471	.00000	.85855	85
Std. Predicted Value	-3.253-	1.724	.000	1.000	85
Std. Residual	-3.012-	2.101	.000	.994	85

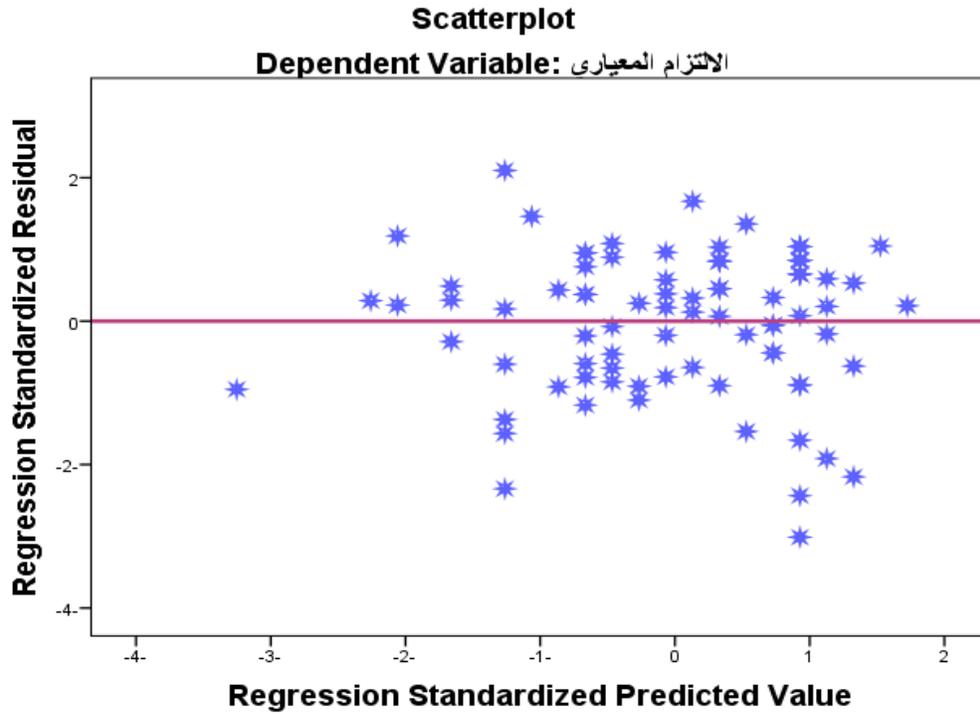
a. Dependent Variable: عام. الالتزام. المعياري

Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	عام. خصائص وظيفية. ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: الالتزام المعياري. عام

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.419 ^a	.176	.166	.82108

a. Predictors: (Constant), عام. خصائص. وظيفية,

b. Dependent Variable: الالتزام المعياري. عام

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.920	1	11.920	17.681	.000 ^b
	Residual	55.957	83	.674		
	Total	67.877	84			

- a. Dependent Variable: عام. الالتزام. المعياري
b. Predictors: (Constant), عام. خصائص. وظيفية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.521	.484		3.143	.002
	عام. خصائص. وظيفية	.542	.129	.419	4.205	.000

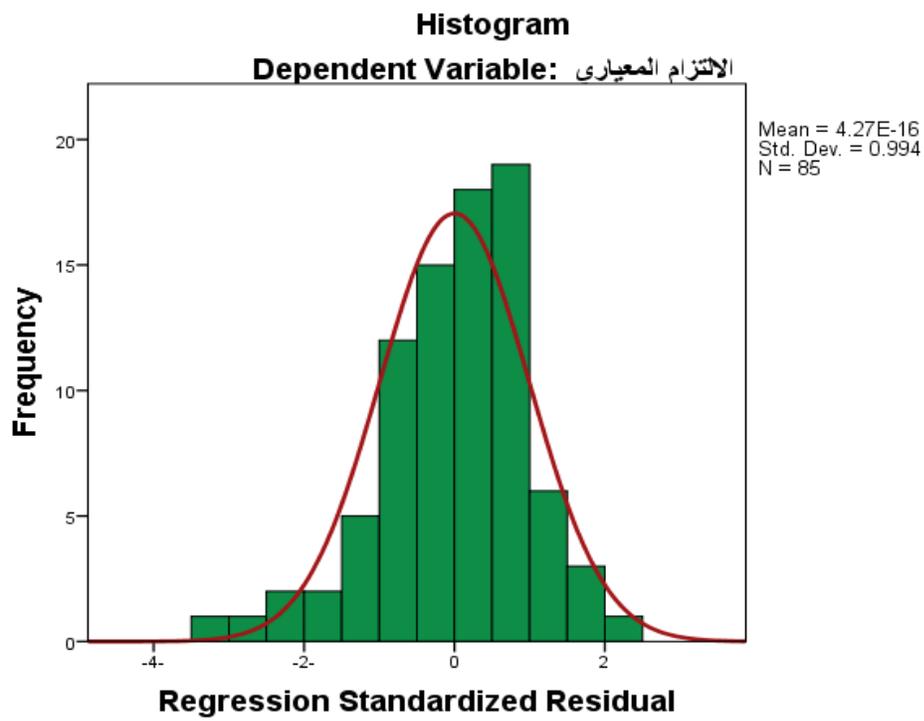
- a. Dependent Variable: عام. الالتزام. المعياري

Residuals Statistics^a

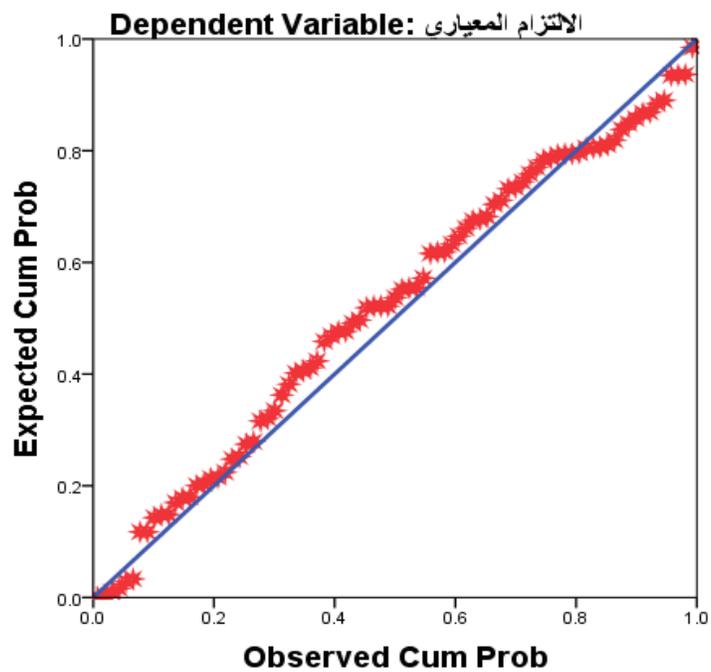
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.5377	4.2320	3.5216	.37670	85
Residual	-2.79419	1.78460	.00000	.81618	85
Std. Predicted Value	-2.612	1.886	.000	1.000	85
Std. Residual	-3.403	2.173	.000	.994	85

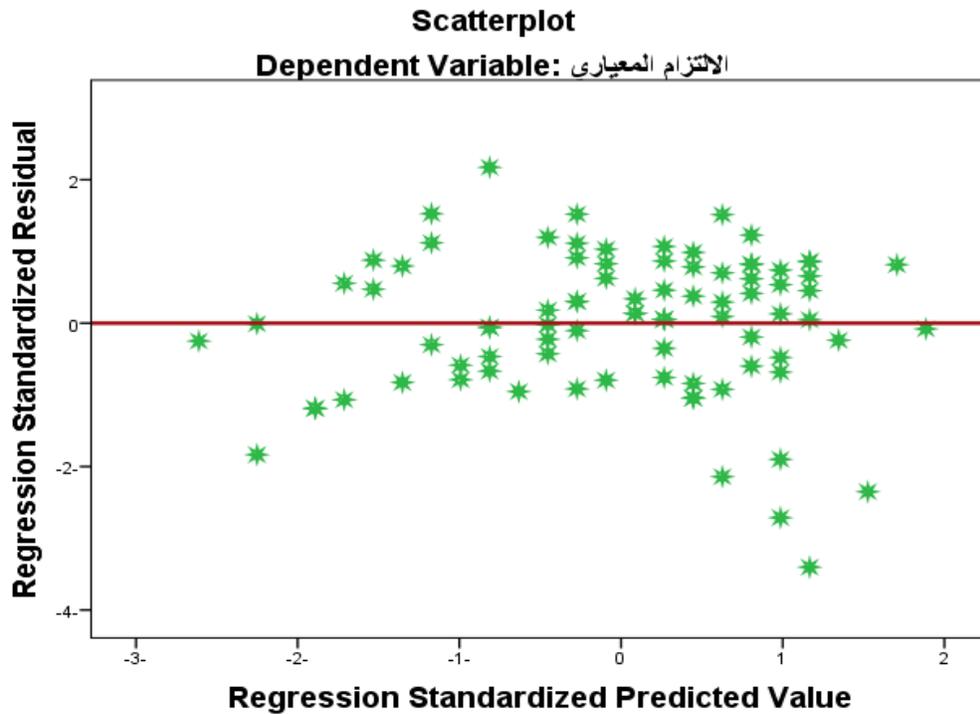
- a. Dependent Variable: عام. الالتزام. المعياري

Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	عام. اجور. ومكافئات ^b		. Enter

a. Dependent Variable: عام. الالتزام. المعياري

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.453 ^a	.206	.196	.80598

a. Predictors: (Constant), عام. اجور. ومكافئات

b. Dependent Variable: عام. الالتزام. المعياري

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.960	1	13.960	21.489	.000 ^b
	Residual	53.917	83	.650		
	Total	67.877	84			

- a. Dependent Variable: عام. الالتزام. المعياري
b. Predictors: (Constant), عام. اجور. ومكافئات

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.137	.311		6.867	.000
	عام. اجور. ومكافئات	.444	.096	.453	4.636	.000

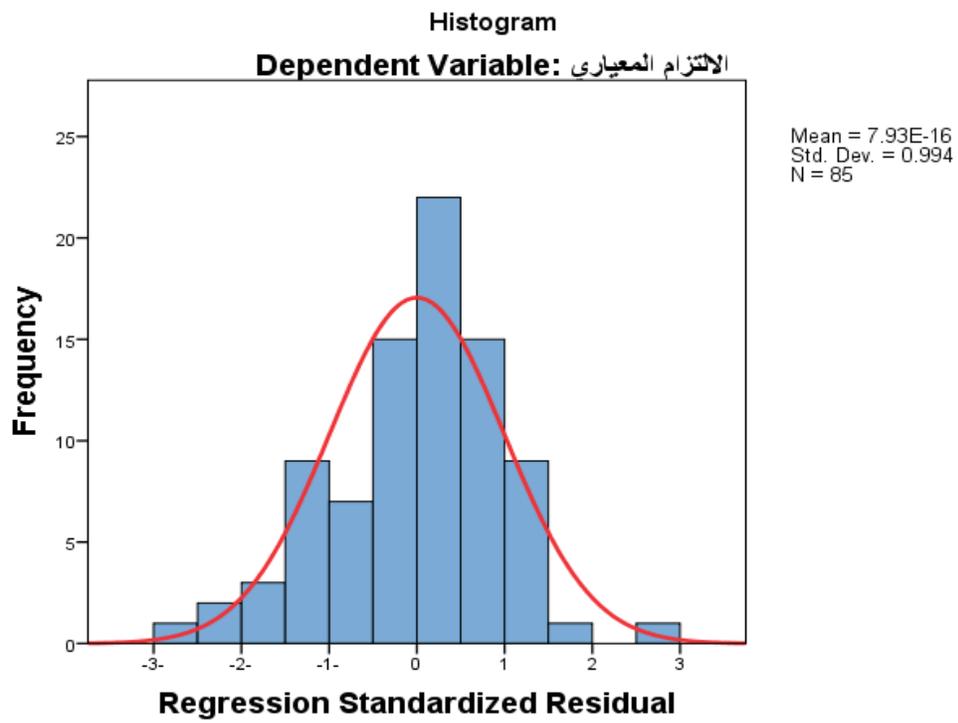
- a. Dependent Variable: عام. الالتزام. المعياري

Residuals Statistics^a

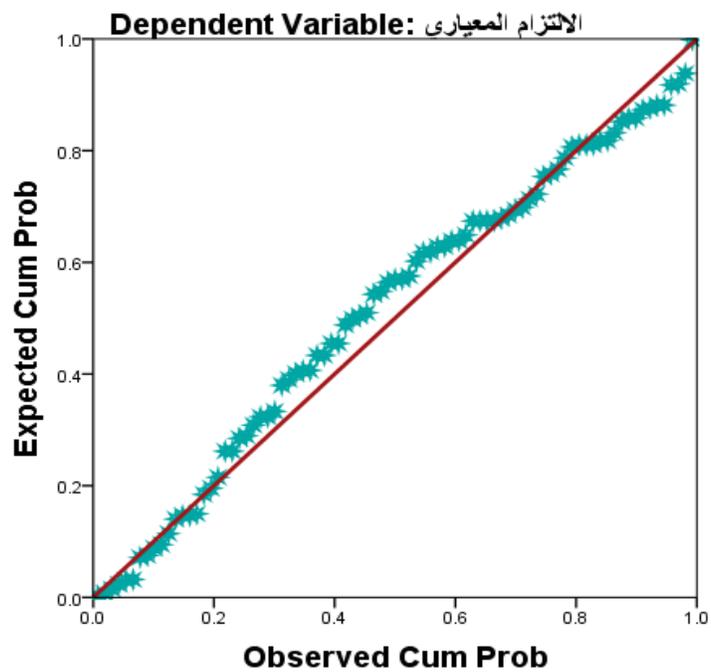
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.6255	4.3575	3.5216	.40766	85
Residual	-2.25821	2.37445	.00000	.80117	85
Std. Predicted Value	-2.198	2.051	.000	1.000	85
Std. Residual	-2.802	2.946	.000	.994	85

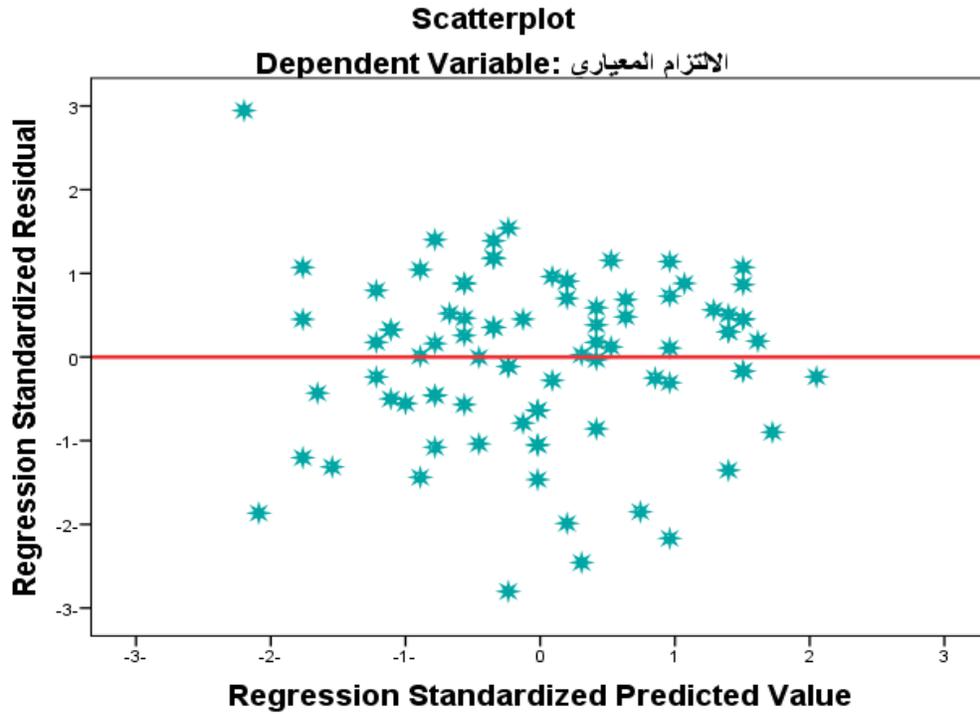
- a. Dependent Variable: عام. الالتزام. المعياري

Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	عام ظروف. مادية ^b		. Enter

a. Dependent Variable: الالتزام الاستمراري

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.364 ^a	.132	.122	.82451

a. Predictors: (Constant), عام ظروف مادية

b. Dependent Variable: الالتزام الاستمراري

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.595	1	8.595	12.644	.001 ^b
	Residual	56.424	83	.680		
	Total	65.019	84			

a. Dependent Variable: عام. الالتزام. الاستمراري

b. Predictors: (Constant), عام. ظروف. مادية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.759	.480		3.664	.000
	عام. ظروف. مادية	.446	.125	.364	3.556	.001

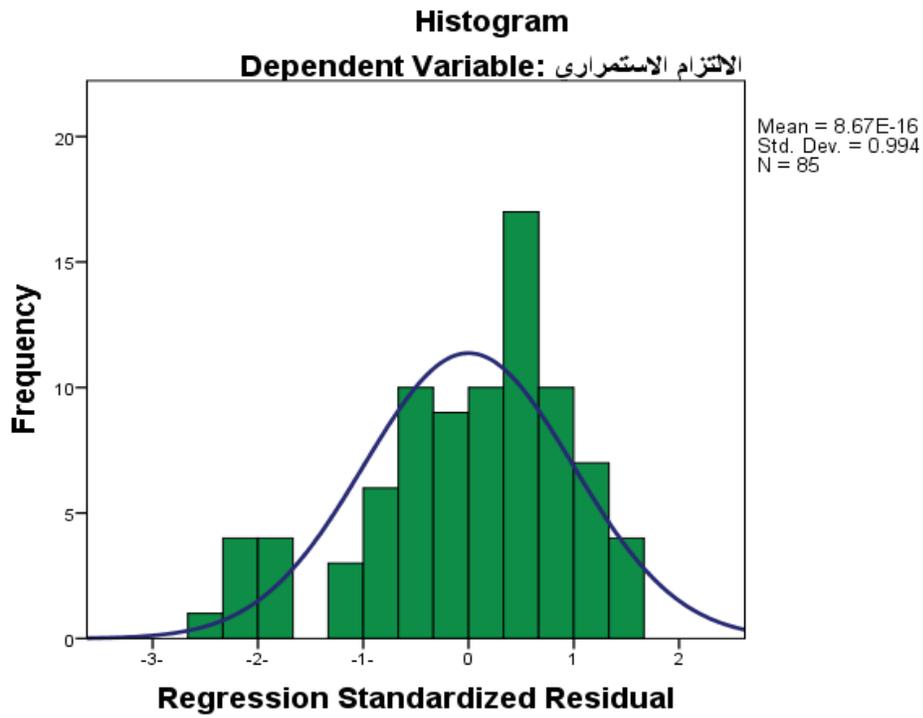
a. Dependent Variable: عام. الالتزام. الاستمراري

Residuals Statistics^a

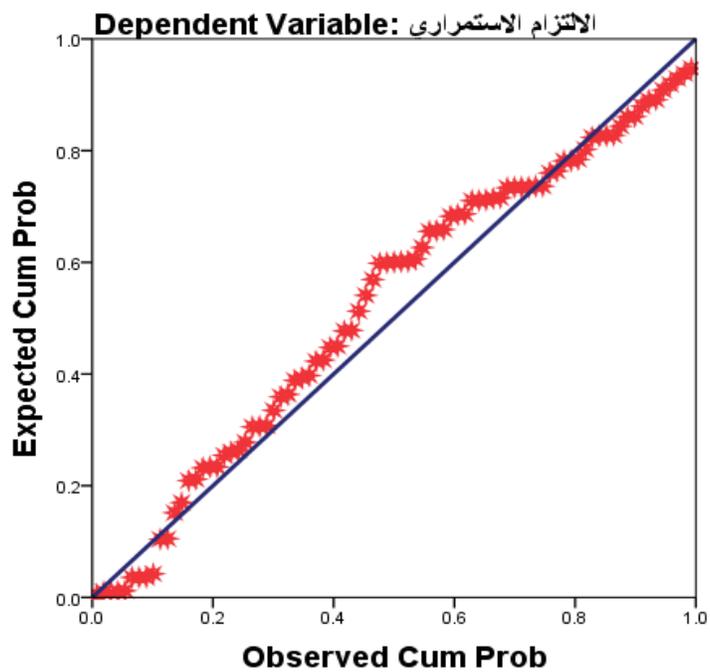
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.3961	3.9882	3.4368	.31988	85
Residual	-2.10848-	1.33496	.00000	.81958	85
Std. Predicted Value	-3.253-	1.724	.000	1.000	85
Std. Residual	-2.557-	1.619	.000	.994	85

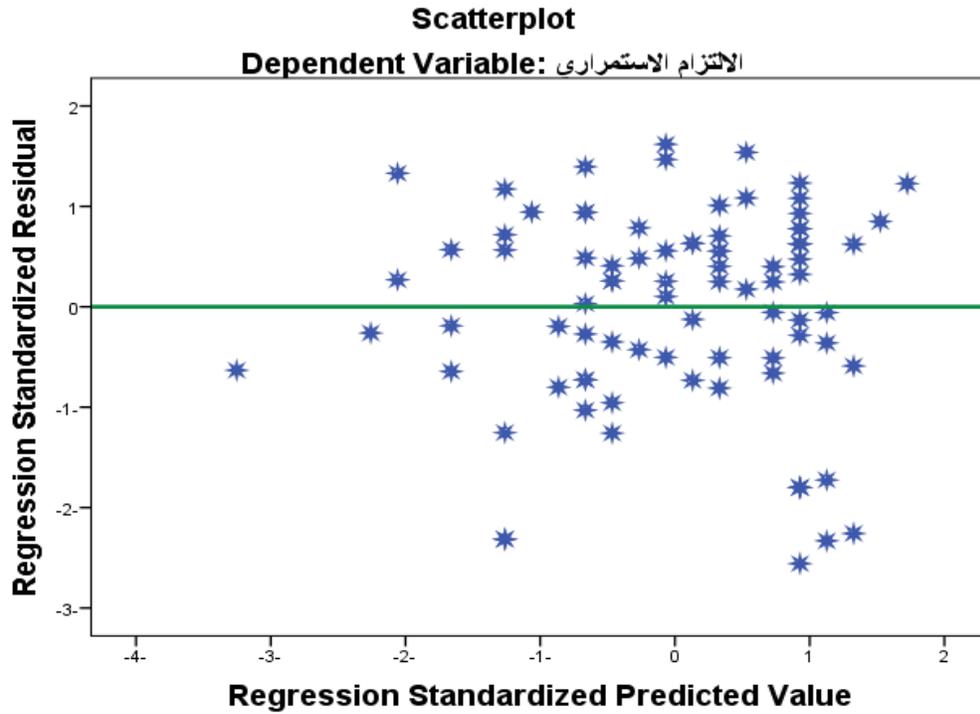
a. Dependent Variable: عام. الالتزام. الاستمراري

Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	عام. خصائص. وظيفية ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: الالتزام الاستمراري.

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.336 ^a	.113	.102	.83352

a. Predictors: (Constant), عام. خصائص. وظيفية.

b. Dependent Variable: الالتزام الاستمراري.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.355	1	7.355	10.586	.002 ^b
	Residual	57.665	83	.695		
	Total	65.019	84			

a. Dependent Variable: عام. الالتزام. الاستمراري

b. Predictors: (Constant), عام. خصائص. وظيفية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.865	.491		3.796	.000
	عام. خصائص. وظيفية	.426	.131	.336	3.254	.002

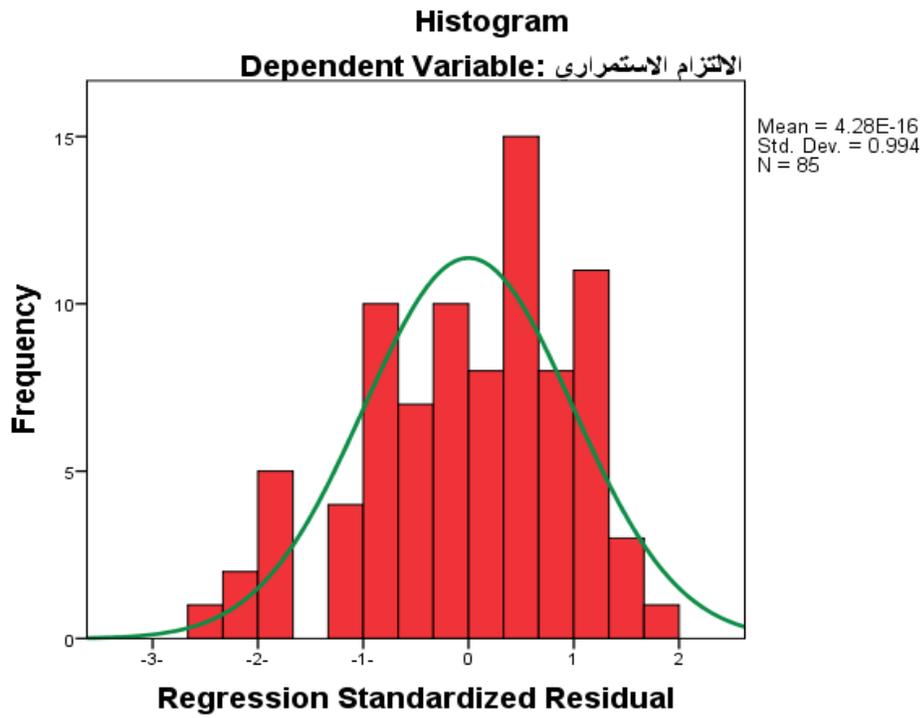
a. Dependent Variable: عام. الالتزام. الاستمراري

Residuals Statistics^a

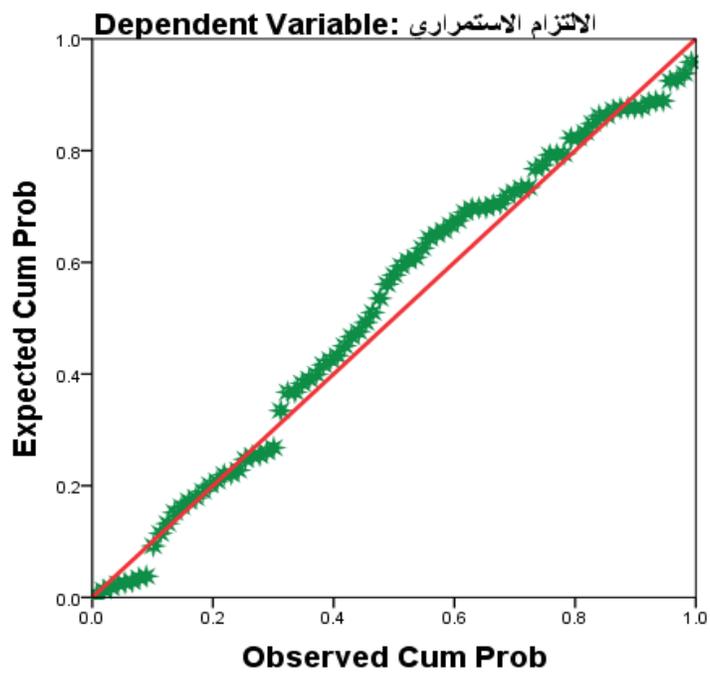
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.6639	3.9948	3.4368	.29590	85
Residual	-2.15685-	1.44726	.00000	.82854	85
Std. Predicted Value	-2.612-	1.886	.000	1.000	85
Std. Residual	-2.588-	1.736	.000	.994	85

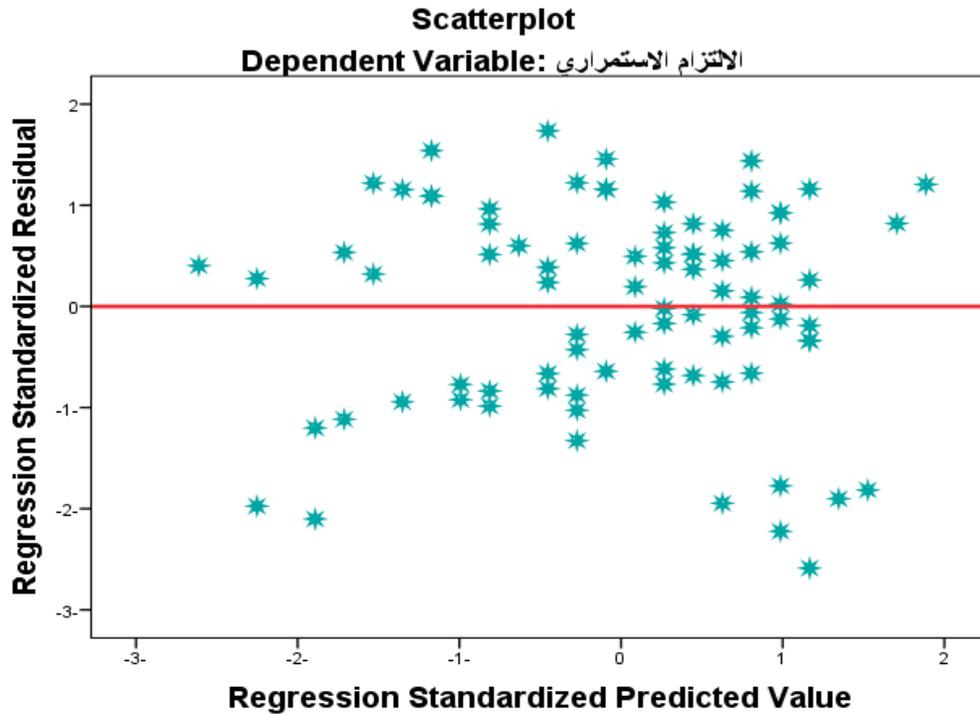
a. Dependent Variable: عام. الالتزام. الاستمراري

Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	عام. اجور. ومكافئات ^b		. Enter

a. Dependent Variable: العام. الالتزام. الاستمراري

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.493 ^a	.243	.234	.77014

a. Predictors: (Constant), العام. اجور. ومكافئات

b. Dependent Variable: العام. الالتزام. الاستمراري

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.791	1	15.791	26.623	.000 ^b
	Residual	49.229	83	.593		
	Total	65.019	84			

a. Dependent Variable: عام. الالتزام. الاستمراري

b. Predictors: (Constant), عام. اجور. ومكافئات

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.964	.297		6.606	.000
	عام. اجور. ومكافئات	.472	.092	.493	5.160	.000

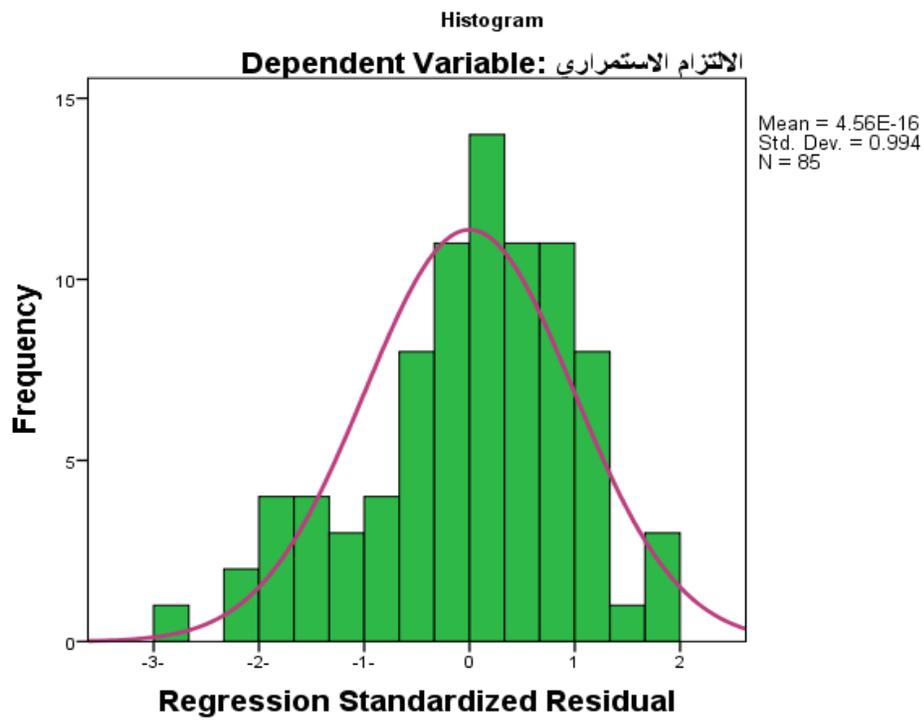
a. Dependent Variable: عام. الالتزام. الاستمراري

Residuals Statistics^a

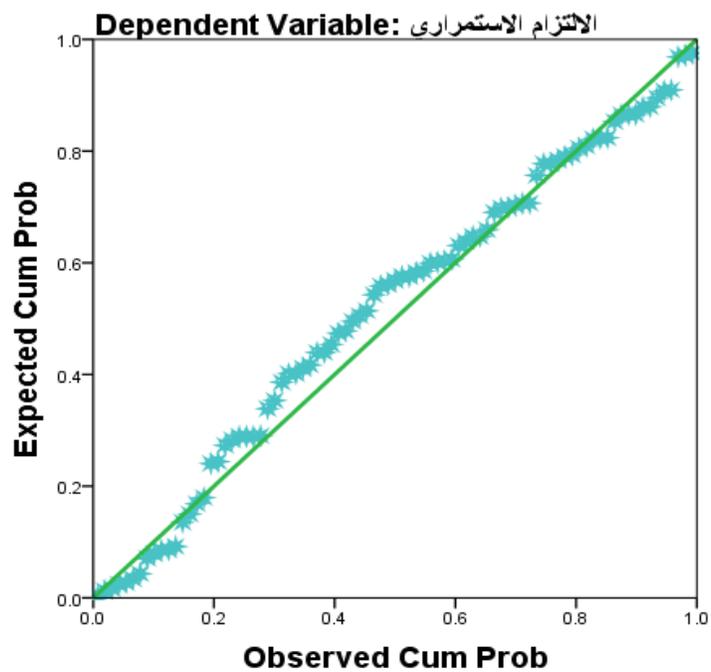
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.4838	4.3258	3.4368	.43357	85
Residual	-2.21468	1.51621	.00000	.76554	85
Std. Predicted Value	-2.198	2.051	.000	1.000	85
Std. Residual	-2.876	1.969	.000	.994	85

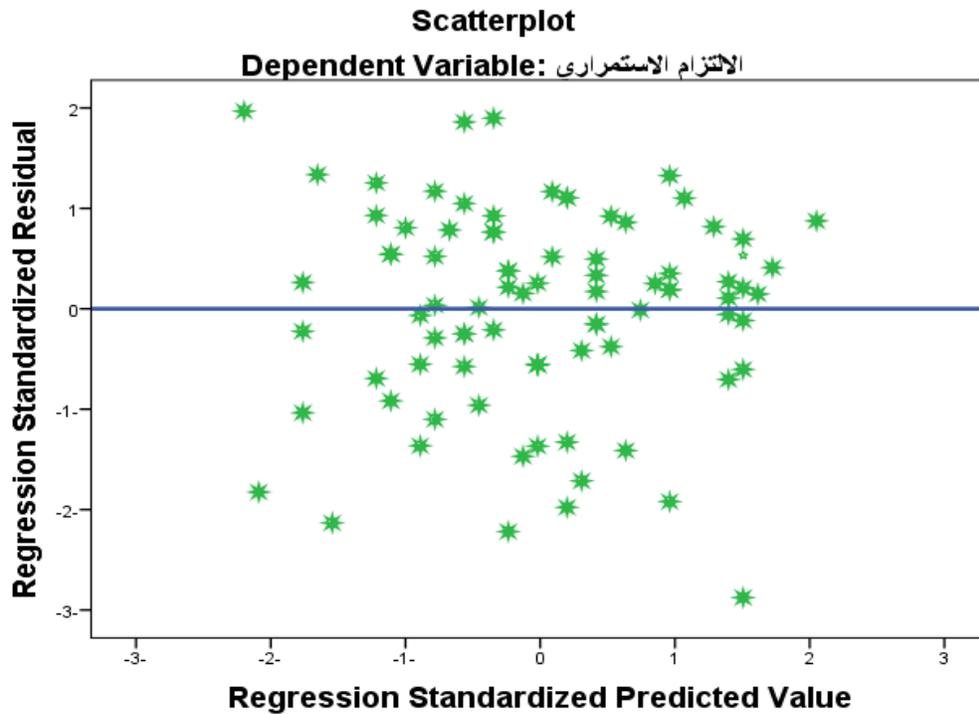
a. Dependent Variable: عام. الالتزام. الاستمراري

Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	عام. جودة الحياة. ^b		. Enter

- a. Dependent Variable: الالتزام التنظيمي.
 b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.581 ^a	.338	.330	.62684

- a. Predictors: (Constant), عام. جودة الحياة.
 b. Dependent Variable: الالتزام التنظيمي.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16.650	1	16.650	42.374	.000 ^b
	Residual	32.613	83	.393		
	Total	49.263	84			

a. Dependent Variable: عام. الالتزام التنظيمي

b. Predictors: (Constant), عام. جودة الحياة

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.169	.368		3.180	.002
	عام. جودة الحياة	.668	.103	.581	6.510	.000

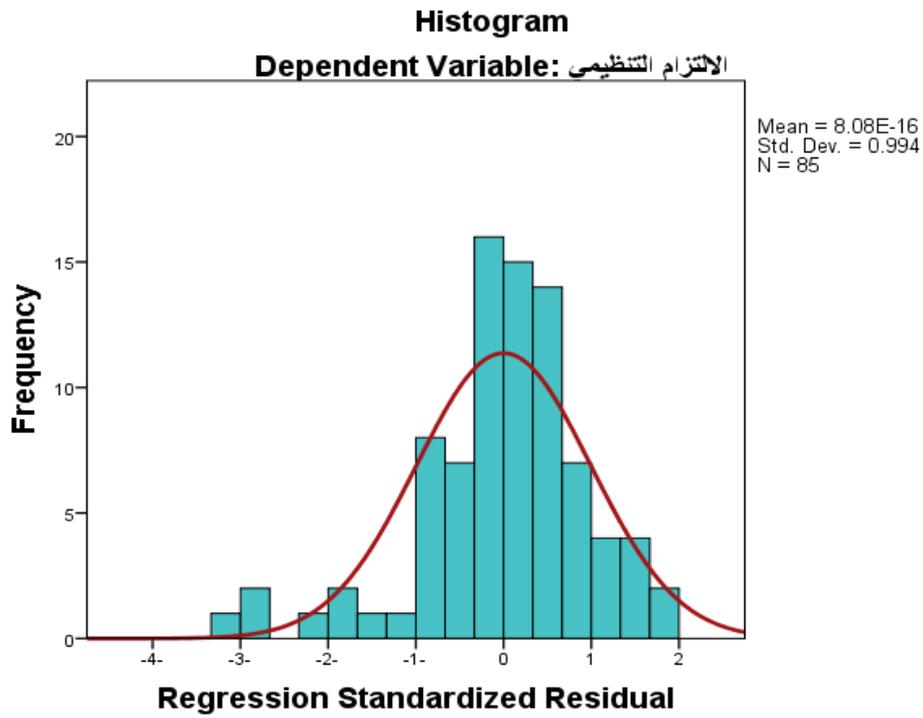
a. Dependent Variable: عام. الالتزام التنظيمي

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.3500	4.5084	3.5224	.44521	85
Residual	-1.95528	1.24034	.00000	.62310	85
Std. Predicted Value	-2.633	2.215	.000	1.000	85
Std. Residual	-3.119	1.979	.000	.994	85

a. Dependent Variable: عام. الالتزام التنظيمي

Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

