



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة باجي مختار - عنابة -

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم علم النفس و الأروطوفونيا

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث علم النفس العمل و التنظيم و تسيير

الموارد البشرية

جودة حياة العمل و علاقتها بالولاء التنظيمي لدى العمال

-دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية - سكيكدة -

الأستاذة المشرفة:

د/ هريو دزاير

إعداد الطالبة:

دخيل إيمان

أعضاء لجنة المناقشة

اللقب والاسم	الدرجة العلمية	الصفة	الجامعة
د/ شريط الشريف محمد	أستاذ محاضرة (أ)	رئيسا	جامعة باجي مختار - عنابة -
د/ هريو دزاير	أستاذة محاضرة (أ)	مشرفا و مقرا	جامعة باجي مختار - عنابة -
أ.د/ بوعطيط جلال الدين	أستاذ	عضوا مناقشا	جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة -
أ.د/ علوطي عاشور	أستاذ	عضوا مناقشا	جامعة محمد بوضياف - مسيلة -
د/ فلة عيساوي	أستاذة محاضرة (أ)	عضوا مناقشا	جامعة باجي مختار - عنابة -

السنة الجامعية: 2024/2023

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام على سيدنا محمد و على آله و صحبه أجمعين .

أشكر الله العلي العظيم على نعمه علينا التي لا تقدر و لا تحصى ومنها توفيقه تعالى على إتمام هذا العمل .

كما أتوجه بخالص الشكر إلى والديا الكريمين بعد الله تعالى على تشجيعي و دعمي للوصول إلى أعلى المراتب أطل الله في عمرهما وجعلنا من البارين بهما.

كما يطيب لي أن أتقدم بالشكر والعرفان لأستاذتي الفاضلة الدكتورة "هريو دزاير" على النصائح القيمة والتوجيهات السديدة التي قدمتها لي، حيث لم تبخل عليا بوقتها و جهدها وتوجيهاتها المستمرة و نصائحها التي كان لها الأثر الكبير في إنجاز هذا العمل فجزاها الله عني خير الجزاء .

فالشكر لكل أساتذة قسم علم النفس العمل و التنظيم، و بالأخص الأستاذ الدكتور بوعطيط جلال الدين على توجيهاته و نصائحه السديدة طيلة مشواري العلمي.

و أتقدم بأسمى معاني الشكر إلى جميع أعضاء لجنة المناقشة كل باسمه على تفضلهم لقبول مناقشة هذا العمل المتواضع .

كما لا أنسى خطيبي و رفيق دربي الذي طالما شجعني و دعمني، و كان خير سند و عون حفظه الله لي.

و لا يفوتني أن أشكر كل من ساعدني من قريب و من بعيد في إنجاز هذا العمل، و أخص بالذكر أخواتي إكرام و إيناس، و الزميلة و الأخت مصيبح وئام التي كانت نعمة الزميلة خلقا و عوناً.

فهرس المحتويات:

الصفحة	العنوان
	شكر و تقدير
	الملخص
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
أ-ب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة	
3-2	1- إشكالية الدراسة.
5-4	2- فرضيات الدراسة.
6-5	3- تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة
7	4- أسباب إختيار الموضوع وأهميته
8-7	5- أهمية الدراسة
9	6- أهداف الدراسة
13-9	7- الدراسات السابقة و التعقيب عليها
الفصل الثاني: جودة حياة العمل	
15	تمهيد
17-16	1- مفهوم جودة حياة العمل
18-17	2- أهمية جودة حياة العمل

19-18	3-أهداف جودة حياة العمل
22-19	4-أبعاد جودة حياة العمل
23-22	5-إتجاهات دراسة جودة حياة العمل
25-24	6-قياس جودة الحياة الوظيفية
27-25	7-برامج جودة حياة العمل
28-27	8-معوقات تطبيق جودة حياة العمل
28	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الولاء التنظيمي	
30	تمهيد
31-30	1-مفهوم الولاء التنظيمي
32-31	2-الولاء التنظيمي و بعض المفاهيم الأخرى
33-32	3- خصائص الولاء التنظيمي
34-33	4- أهمية الولاء التنظيمي
35-34	5-أبعاد الولاء التنظيمي
36-35	6-المداخل النظرية لدراسة الولاء التنظيمي
37-36	7-مراحل تطور الولاء التنظيمي
40-39	8- مظاهر ضعف الولاء التنظيمي

40	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة	
42	1- الدراسة الإستطلاعية
43	2- الدراسة الأساسية
43-44	3- الحدود المكانية و الزمانية للدراسة الأساسية
44	4- المنهج المستخدم
45-44	5- مجتمع الدراسة الأساسية و إختيار عينته
59-47	6- أدوات جمع بيانات الدراسة الأساسية
60-59	7- أساليب المعالجة الإحصائية
الفصل الخامس: الإطار التطبيقي	
77-60	1- عرض بيانات الدراسة
82-77	2- إختبار فرضيات الدراسة
88-82	3- تحليل و مناقشة النتائج في ضوء فرضيات الدراسة
90-89	4- الإستنتاج العام
91	-التوصيات
101-93	-قائمة المراجع
	-قائمة الجداول و الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	الرقم	عنوان الجدول
45	1	حجم العينة المنتقاة للدراسة الأساسية
45	2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس
46	3	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية في العمل
47	4	توزيع بنود الإستمارة الخاصة بأبعاد جودة حياة العمل
48	5	توزيع بنود الإستمارة الخاصة بأبعاد الولاء التنظيمي
49-48	6	دلالة فئة مقياس ليكرث الخماسي
50	7	صدق الإستمارة حسب معادلة لوشي
51-50	8	معاملات الارتباط بيرسون لعبارات بعد نمط الإشراف
51	9	معاملات الارتباط بيرسون لعبارات بعد نمط الظروف الفيزيائية
52	10	معاملات الارتباط بيرسون لعبارات بعد نمط طبيعة العمل
52	11	معاملات الارتباط بيرسون لعبارات بعد نمط الحوافز
53	12	معاملات الارتباط بيرسون لعبارات بعد نمط الرضا الوظيفي
54	13	معاملات الارتباط بيرسون لعبارات بعد الموازنة بين الحياة الشخصية و المهنية
54	14	معاملات الارتباط بيرسون لعبارات بعد الولاء العاطفي
55	15	معاملات الارتباط بيرسون لعبارات بعد الولاء المستمر
56-55	16	معاملات الارتباط بيرسون لعبارات بعد الولاء المعياري
56	17	الصدق البنائي لأبعاد جودة حياة العمل
57	18	الصدق البنائي لأبعاد الولاء التنظيمي
58-57	19	معامل الثبات ألفا كرونباخ لكل بعد من إستبيان جودة حياة العمل
58	20	معامل الثبات ألفا كرونباخ لكل بعد من إستبيان الولاء التنظيمي
59	21	معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاوّر الإستبيان الكلي
60	22	إستجابة مفردات الدراسة حول مستوى جودة حياة العمل من حيث بعد نمط الإشراف
62	23	إستجابة مفردات الدراسة حول مستوى جودة حياة العمل من حيث بعد الظروف الفيزيائية
64	24	إستجابة مفردات الدراسة حول مستوى جودة حياة العمل من حيث بعد طبيعة العمل
66	25	إستجابة مفردات الدراسة حول مستوى جودة حياة العمل من حيث بعد الحوافز
68	26	إستجابة مفردات الدراسة حول مستوى جودة حياة العمل من حيث بعد الرضا الوظيفي

قائمة الجداول والملاحق

69	27	إستجابة مفردات الدراسة حول مستوى جودة حياة العمل من حيث بعد الموازنة بين الحياة الشخصية و المهنية
71	28	إستجابة مفردات الدراسة حول مستوى الولاء التنظيمي من حيث الولاء العاطفي
73	29	إستجابة مفردات الدراسة حول مستوى الولاء التنظيمي من حيث بعد المعايير
75	30	إستجابة مفردات الدراسة حول مستوى الولاء التنظيمي من حيث بعد المستمر
76	31	إختبار العلاقة بين جودة حياة العمل و الولاء التنظيمي
77	32	إختبار العلاقة بين نمط الإشراف و الولاء التنظيمي
77	33	إختبار العلاقة بين الظروف الفيزيائية و الولاء التنظيمي
78	34	إختبار العلاقة بين طبيعة العمل و الولاء التنظيمي
78	35	إختبار العلاقة بين الحوافز و الولاء التنظيمي
79	36	إختبار العلاقة بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي
79	37	إختبار العلاقة بين الموازنة بين الحياة الشخصية و المهنية و الولاء التنظيمي
80	38	التوزيع الطبيعي لإختبار التوزيع الطبيعي لكولموغوروف-سميرنوف
81	39	نتائج الفروق في مستوى الولاء التنظيمي لدى عينة البحث التي قد تعزى لمتغير الجنس
82-81	40	نتائج الفروق في مستوى الولاء التنظيمي لدى عينة البحث التي قد تعزى لمتغير الأقدمية في العمل

الملخص:

تمحورت الدراسة الحالية حول معرفة العلاقة بين جودة حياة العمل و أبعادها (نمط الإشراف، الظروف الفيزيائية، طبيعة العمل، الحوافز، الرضا الوظيفي، الموازنة بين الحياة الشخصية و المهنية) و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة، كما حاولنا معرفة دلالة الفروق في مستوى الولاء التنظيمي تبعا للمتغيرات الديمغرافية(الجنس، الأقدمية في العمل) التي صيغت في شكل فرضيات صفرية.

و لتحقيق أهداف الدراسة تم إستخدام المنهج الوصفي بإعتماد الباحثة على الإستمارة كأداة لجمع البيانات مكونة من 57 بندا، و تم تقسيمها إلى قسمين الأول يقيس أبعاد جودة حياة العمل(نمط الإشراف، الظروف الفيزيائية، طبيعة العمل، الحوافز، الرضا الوظيفي، الموازنة بين الحياة الشخصية و المهنية) و الثاني يقيس أبعاد الولاء التنظيمي (الولاء المعياري، الولاء العاطفي، الولاء المستمر)، حيث تم توزيعها على عينة مكونة من 180 عاملا، أي ما يعادل 68 بالمائة من حجم المجتمع، تم إختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة (عن طريق القرعة). و بعد جمع البيانات و تبويبها و تحليلها بإستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة تم التوصل على النتائج التالية:

- وجود علاقة إرتباطية موجبة قوية بين جودة حياة العمل و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة.
- كذلك الأمر فإننا نسجل علاقة إرتباطية موجبة قوية بين بعدي نمط الإشراف، طبيعة العمل و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة.
- وجود علاقة إرتباطية موجبة متوسطة بين كل من بعد الظروف الفيزيائية، الحوافز، الرضا الوظيفي و الموازنة بين الحياة الشخصية و المهنية و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة.
- أسفرت نتائج الدراسة على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة تعزى لمتغيري الجنس و الأقدمية في العمل.

الكلمات المفتاحية: جودة حياة العمل- الولاء التنظيمي

Abstract

the current study focused on knowing the relationship between the quality of work life and its dimensions (**patten of supervision, physical conditions, nature of worl, incentives, job satisfaction, balance between personal and professional life**) and organizational loyalty among the workers of the port corporation in skikda. We also tried to find out the significance of the differences in the level of organizational loyalty according to demongraphic variables(gender, seniority of work) that were formulated in the form of null hypotheses.

To achieve the objectives of the study, a descriptive approach was used, with the researcher relying on a questionnaire as a data collection tool consisting of 57 items, which was divided into two parts. The first measures the dimensions of the quality of work life (pattern of supervision, physical conditions, nature of work, incentives, job satisfaction, balance between personal life and... Professionalism) and the second measures the dimensions of organizational loyalty (**normative loyalty, emotional loyalty, and continuous loyalty**), which were distributed to a sample of 180 workers, equivalent to 68 percent of the population size, who were chosen in a simple random way (by lottery). Collecting, tabulating, and analyzing data using appropriate statistical methods, the following results were obtained:

-There is a strong positive correlation between the quality of work life and organizational loyalty among the workers of the Skikda Port Corporation.

Likewise, we record a strong positive correlation between the dimensions of the style of supervision, the nature of the work, and organizational loyalty among the workers of the Port Corporation of Skikda.

-The existence of a positive and moderate correlation between each of the dimensions of physical conditions, incentives, job satisfaction, the balance between personal and professional life, and organizational loyalty among the workers of the Port Corporation of Skikda.

The results of the study revealed that there were no statistically significant differences in the level of organizational loyalty among the workers of the Skikda Port Corporation due to the variables of gender and seniority at work.

Keywords: quality of work life - organizational loyalty

Résumé

La présente étude s'est concentrée sur la connaissance de la relation entre la qualité de vie au travail et ses dimensions (**modèle de supervision, conditions physiques, nature du travail, incitations, satisfaction au travail, équilibre entre vie personnelle et professionnelle**) et la loyauté organisationnelle parmi les travailleurs du port. Nous avons également tenté de connaître l'importance des différences de niveau de loyauté organisationnelle selon des variables démographiques (sexe, ancienneté au travail) formulées sous forme d'hypothèses nulles.

Pour atteindre les objectifs de l'étude, une approche descriptive a été utilisée, le chercheur s'appuyant sur un questionnaire comme outil de collecte de données composé de 57 items, divisés en deux parties. La première mesure les dimensions de la qualité de vie au travail (modèle de supervision, conditions physiques, nature du travail, incitations, satisfaction au travail, équilibre de vie personnelle) et professionnalisme) et la seconde mesure les dimensions de la loyauté organisationnelle (**loyauté normative, loyauté émotionnelle et loyauté continue**), qui ont été distribuées à un échantillon de 180 travailleurs, équivalent à 68 pour cent de la taille de la population, qui ont été choisis de manière simple et aléatoire (par tirage au sort). Après avoir collecté, tabulé et analysé les données en utilisant des méthodes statistiques appropriées, les résultats suivants ont été obtenus:

-Il existe une forte corrélation positive entre la qualité de vie au travail et la loyauté organisationnelle parmi les travailleurs de la Société Portuaire de Skikda.

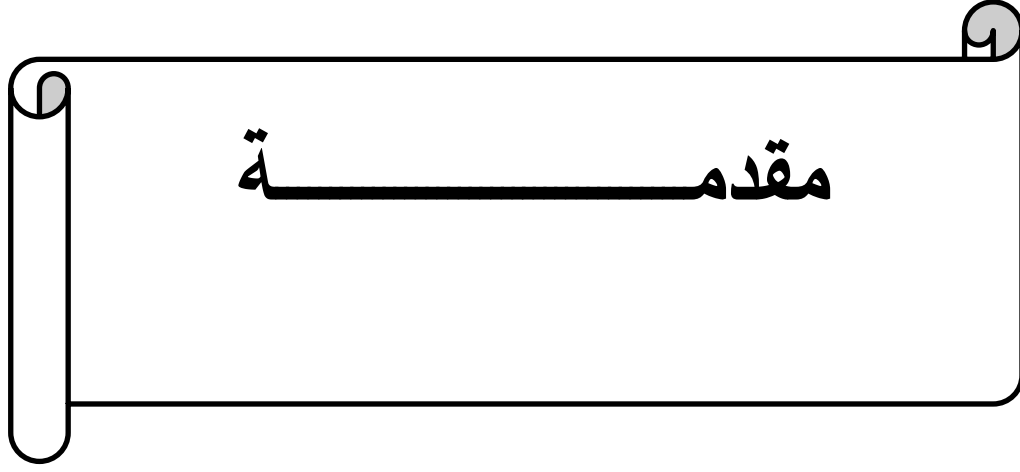
De même, nous enregistrons une forte corrélation positive entre les dimensions du style d'encadrement, la nature du travail et la loyauté organisationnelle parmi les travailleurs de la Corporation Portuaire de Skikda.

-L'existence d'une corrélation positive et modérée entre chacune des dimensions des conditions physiques, des incitations, de la satisfaction au travail, de

l'équilibre entre vie personnelle et professionnelle et de la loyauté organisationnelle parmi les travailleurs de la Corporation Portuaire de Skikda.

Les résultats de l'étude ont révélé qu'il n'y avait pas de différences statistiquement significatives dans le niveau de loyauté envers l'organisation parmi les travailleurs de la Société Portuaire de Skikda en raison des variables de sexe et d'ancienneté au travail.

Mots clés : qualité de vie au travail - loyauté organisationnelle



مقدمة

مقدمة :

لقد أصبحت دراسة السلوك الإنساني في المؤسسات على غاية الأهمية و إحتلت موقعا هاما بين مواضيع إهتمام العلوم الإدارية و الإجتماعية و النفسية، الأمر الذي دفع بالمؤسسات بإختلاف أنواعها زيادة الإهتمام بالموارد البشري بالدرجة الأولى من خلال تحسين ظروف حياة الفرد العامل داخل المؤسسة التي يعمل بها و الإرتقاء بأداءه من أجل تحقيق طموحات و أهداف المؤسسة و الأفراد.

و قد لقي موضوع جودة حياة العمل ضمن هذا التوجه إهتماما خاصا لما له من أثر مهم على سلوك الفرد العامل داخل المؤسسة، خاصة أن معظم المؤسسات باتت تدرك أنّ بيئة العمل الصحية هي السبيل الوحيد لتحسين أداء موردها البشري، و تلبية إحتياجاته النفسية و المادية و الإجتماعية، فجودة حياة العمل من المفاهيم التي تستهدف خلق جو تنظيمي صحي شأنه يساعد على تحسين الحياة الوظيفية للفرد العامل بشقيها المادي و المعنوي، و ذلك من خلال إتباع نمط إشراف يحفز على التفكير الإبداعي و الإبتكار في العمل، و السهر على توفير الظروف الفيزيائية الملائمة من حيث الإضاءة المناسبة و التقليل من الضوضاء الضارة و العمل في جو تسوده الرطوبة و الحرارة المعتدلة، تحفيز العاملين و تشجيعهم بإتباع نظام حوافز عادل بشقيه المادي الذي يهتم بالأجور و الترقيات و المكافئات المادية، و الحرص على توفير الخدمات الإجتماعية المناسبة و الإعتراف بالجهود المبذولة في العمل، و الإهتمام بالتوفيق بين المتطلبات الشخصية و المهنية للفرد العامل، و ذلك بمحاولة تصميم الهياكل المخصصة للراحة، تبني طرق جديدة في العمل و من أهمها العمل عن بعد الذي من شأنه يساعد الفرد العامل على تغطية الإنشغالات الشخصية ، وضع جداول عمل مرنة من حيث المهام و ساعات العمل.

و هذا ما قد يحمل في طياته شعور الفرد بالرضا عن عمله و عن المؤسسة التي يعمل بها لإحساسه بأنه محل إهتمام من طرفها، و لعل ذلك ما يزيد في رغبته في البقاء فيها بالرغم من الفرص التي تعترض طريقه و هذا ما يخلق له ما يسمى بالولاء التنظيمي.

يعتبر الولاء التنظيمي من المفاهيم التي تشير إلى السلوكات الإيجابية داخل المنظمة، لأنه يزيد من درجة شعور الفرد العامل بالإرتياح و الإستقرار مما يساهم في إنخفاض الظواهر التنظيمية السلبية التي تؤثر على نفسية العاملين، فإتاحة الظروف المناسبة لخلق بيئة عمل جيدة ما قد ينشأ شعور لدى الفرد العامل بالبقاء فيها و تمسكه بقيمها و تحقيق أهدافها كما لو كانت جزءا من أهدافه، و تتجلى صور

الولاء التنظيمي في ثلاث صور الولاء العاطفي، المعياري و الولاء المستمر الذي من خلاله تتمكن المؤسسة من الحفاظ على مواردها و ضمان بقاءها و إستمرارها.

إن التوجه نحو جودة حياة العمل السبيل الأمثل الذي يقود إلى زيادة الولاء، فشعور العمال بالولاء التنظيمي و الإنتماء للمؤسسة، يمثل هدفا أساسيا تعمل العديد من المؤسسات على تحقيقه بإعتباره المحرك الداخلي لطاقت العاملين لتحقيق أهدافهم و أهداف المنظمة.

و تأتي دراستنا الحالية كمحاولة للوقوف ميدانيا على مدى وجود علاقة بين جودة حياة العمل و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة، و كذا التعرف على مستوى كل منهما لدى عينة الدراسة و تحديد الفروق في مستوى الولاء التنظيمي تبعا لمتغيري (الجنس و الأقدمية في العمل).

و من الدوافع التي جعلتنا ندرس هذا الموضوع، إهتمام الباحثة بدراسة موضوع جودة حياة العامل و إلتماس تأثيرها و أهميتها في حياة الفرد العامل، و كذا محاولة الكشف عن مدى أهمية جودة حياة العمل في خلق ولاء لدى الفرد العامل إتجاه المؤسسة التي يعمل بها. وأيضا قلة الدراسات السابقة التي تناولت نفس موضوع دراستنا.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي

1-الإشكالية.

2-فرضيات الدراسة.

3-تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة.

4-أسباب إختيار موضوع الدراسة و أهميته.

5-أهداف الدراسة.

6-الدراسات السابقة و التعقيب عليها.

1- الإشكالية:

نتيجة التطورات و التغيرات التكنولوجية التي شهدها العالم، تحتم على مختلف المؤسسات لاسيما منها الإقتصادية البحث عن أنجح السبل و الطرق التي تجعل المورد البشري "العامل" يعمل في بيئة تنظيمية صحية تتماشى مع متطلباته و إحتياجاته، كون الفرد العامل أساس نجاح العملية التنظيمية، ناهيك أيضا على أنه مصدر تحقيق فعاليتها و معلم لمستقبلها مهما اختلف طابعها.

فالجو التنظيمي الإيجابي يعمل على رفع الروح المعنوية للعمال و تشجيعهم على الجدية في العمل ، و خلق أجواء تنظيمية هادفة تساعد العاملين على التحسين المستمر من أدائهم و زيادة دافعيتهم للعمل من خلال التحكم في الظروف الفيزيائية بالدرجة الأولى من إضاءة و ضوضاء و حرارة و رطوبة في محيط العمل مما يساعد ذلك على التركيز في العمل و تقادي الأمراض و الحوادث المهنية، و محاولة إتباع نمط إشراف ملائم لطبيعة المؤسسة و العمل، من خلال تحفيز العاملين و تشجيعهم ماديا و معنويا، تنمية مهاراتهم، ووضع ساعات عمل ملائمة و حيوية لتقادي الروتين في العمل، وتوزيع الحوافز بالرجوع إلى أسس عادلة و غير موضوعية سواء مادية كانت أو معنوية، و محاولة تحقيق الموازنة بين الحياة الشخصية و المهنية للفرد العامل من خلال إتباع سياسة العمل عن بعد، تشجيع الفرد العامل على ممارسة بعض الأنشطة البدنية، مع توفير الهياكل و الفضاءات التي تساعد على ذلك، و تحقيق متطلبات الفرد العامل بإعطائه الأجر المناسب و المكافئات المادية و المعنوية، و تشجيع روح التعاون و بناء العلاقات الإجتماعية الجيدة ، ما قد يشعره بالرضا على تواجده في مكان عمله. وهذا ما يطلق عليه بجودة حياة العمل.

تعتبر جودة حياة العمل من المواضيع التي حظيت إهتمام العديد من الباحثين في ميدان العلوم السلوكية و الميدانية خاصة في الآونة الأخيرة، نظرا لأهمية دورها في توفير بيئة عمل صحية آمنة، تتمتع بظروف مادية و معنوية ملائمة ، و هذا ما يجلب معه حياة عملية أفضل مما يساهم ذلك في تسهيل الحياة التنظيمية للعامل، و تحقيق الأمن و خلق روح التعاون و بناء علاقات جيدة و توليد شعور الرضا للعاملين و تحقيق الإستقرار الوظيفي.

فضمان جودة لحياة الفرد المهنية (جودة حياة العمل) ، قد تجعل الفرد العامل يشعر أنه محل تقدير له و لجهوده في المنظمة التي يعمل فيها، و هذا ما قد يزيد من رغبته في البقاء فيها لأطول فترة ممكنة، مما قد يخلق له ولاء للمنظمة.

إن الولاء التنظيمي من السلوكيات الإيجابية داخل المنظمة، لأنه يزيد من درجة شعور العاملين بالإرتياح و الإستقرار الوظيفي ، و تجعله يتفادى الظواهر التنظيمية السلبية كالتغيب، دوران العمل، الصراعات .. وغيرها من السلوكيات التي تعود بالسلب على الفرد و المنظمة على حد سواء، فنجده يختلف من فرد إلى آخر باختلاف أعمارهم، جنسهم، و العديد من المتغيرات الشخصية.

فإتاحة الظروف المدعمة للعاملين و توفير البيئة التي تجعلهم يشعرون بمدى أهميتهم و أن أهدافهم و قيمهم تتطابق مع أهداف و قيم المنظمة التي يعمل بها يخلق لدى الفرد ما يسمى بالولاء العاطفي، و هذا ما يزيد من تمسكه بالمنظمة لإحساسه أن تركه للعمل سيكون بمثابة خسارة كبيرة له و هذا ما يطلق عليه بالولاء المستمر، و غالبا ما يعزز هذا إحساس الفرد بأنه ملزم بالبقاء في المنظمة، و تحقيق أهدافها و رسم السياسات العامة للتنظيم و هذا ما يطلق عليه بالولاء المعياري.

حيث نجد المؤسسة المينائية بسكيكدة من أكبر المؤسسات الإقتصادية بولاية سكيكدة ، تضم العديد من الأفراد و المديريات، مما يثير فضولنا للتعرف على البيئة التي يعمل بها عمالها، و هل هي تسعى إلى البحث عن مختلف السبل لخلق بيئة عمل تتحقق فيها معايير جودة الحياة التي قد تؤثر في كفاءة و أداء الفرد العامل، و الحفاظ على مواردها البشرية من التسرب خارجها ، و هل هذا من شأنه التأثير على ولاءهم للمنظمة التي يعملون بها.

وعليه حاولنا بداية التعرف على مستوى جودة حياة العمل لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة، و كذا الوقوف على مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة.

و نظرا لتعدد الخصائص الشخصية في الفرد العامل في مستوى الولاء التنظيمي، قامت الباحثة في هذه الدراسة بالتركيز على متغيري الجنس و الأقدمية و ذلك بالرجوع إلى الدراسات السابقة، وكذا لأنها من العوامل التي تؤثر في تكوين الولاء التنظيمي و التي تم التطرق إليها في الجانب النظري المتعلق بفصل الولاء التنظيمي، و محاولة معرفة نوع العلاقة بين جودة حياة العمل و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة و من هنا طرح التساؤل الرئيسي:

- هل توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل والولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة؟
- و يندرج تحت السؤال الرئيسي مجموعة من الأسئلة الجزئية و هي كالآتي:
- هل توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين نمط الإشراف و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة؟
- هل توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الظروف الفيزيكية والولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة؟
- هل توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الحوافز والولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة؟
- هل توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة؟
- هل توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الموازنة بين الحياة الشخصية و المهنية و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي تعزى لمتغيري الجنس والأقدمية في العمل؟

2- فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة عند مستوى الدلالة 0.05.
- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين نمط الإشراف و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة عند مستوى الدلالة 0.05.
- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الظروف الفيزيكية والولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة عند مستوى الدلالة 0.05.

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين طبيعة العمل و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة عند مستوى الدلالة 0.05.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الحوافز و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة عند مستوى الدلالة 0.05.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة عند مستوى الدلالة 0.05.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الموازنة بين الحياة الشخصية و المهنية و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة عند مستوى الدلالة 0.05.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الجنس عند مستوى الدلالة 0.05.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الأقدمية عند مستوى الدلالة 0.05.

3-التعريف الإجرائي لمصطلحات الدراسة:

***جودة حياة العمل:** و نقصد بها البيئة العامة التي يعمل بها الفرد العامل و التي سنتطلع عليها من خلال إستجابات أفراد العينة نحو البنود التي تقيس أبعاد جودة حياة العمل المتمثلة (في نمط الإشراف، الظروف الفيزيائية، طبيعة العمل، الحوافز، الرضا الوظيفي، و الموازنة بين الحياة الشخصية و المهنية) التي تساعد في خلق بيئة عمل صحية و آمنة.

***نمط الإشراف:** و نقصد به في دراستنا النمط القيادي يتبعه المسؤولون داخل المؤسسة المينائية بسكيكدة و الذي يشجع على الإبتكار و الإبداع، ويحفزهم على الإنجاز و تحمل المسؤولية، و تفويضهم بعض الصلاحيات لإتخاذ القرار، و إعتقاد أسلوب التوجيه في العمل و سنتطلع عليه من خلال إستجابات مفردات الدراسة حول بنود هذا البعد.

***الظروف الفيزيائية:** و نقصد بها في دراستنا المستوى المناسب لكل من الحرارة، الرطوبة، الضوضاء و الإضاءة و تظهر لنا من خلال إستجابات مفردات الدراسة حول بنود هذا البعد.

***طبيعة العمل:** و نقصد بها في دراستنا ساعات العمل المناسبة، المهام التي تطور من خبرات و مهارات العمال، والتي تساعدهم على تجنب الروتين في العمل. و سنتعرف عليها من خلال إستجابات مفردات الدراسة حول بنود هذا البعد.

* **-الحوافز:** و نقصد بها في دراستنا مختلف العوامل التي توفرها المؤسسة لتحريك دوافع أفرادها منها مادية تتمثل في الأجر المناسب و المكافئات المادية، و المعنوية كالإعتراف بالجهود المبذولة في العمل و توفير الخدمات الإجتماعية المناسبة. وستظهر لنا من خلال إستجابات مفردات الدراسة حول بنود هذا البعد.

-الرضا الوظيفي: نقصد به في دراستنا شعور الفرد بالرضا عن الأجر، المهام المكلف بها، و علاقته مع زملاء في العمل، وستظهر لنا من خلال إستجابات مفردات الدراسة حول بنود هذا البعد.

-الموازنة بين الحياة الشخصية و العملية: و نقصد به في دراستنا القدرة على تلبية متطلبات الحياة المهنية و الشخصية دون إهمال جانب على الآخر، من خلال توفير الوقت الكافي للراحة و ممارسة الهوايات، الإجازات، جداول الأعمال المرنة، تشجيع أساليب العمل عن بعد التي تسهل أداء العمل، و سنتطلع عليها من خلال إستجابات مفردات الدراسة حول بنود هذا البعد.

***الولاء التنظيمي:** إحساس العامل بأنه ينتمي للمؤسسة التي يعمل بها، و فخره بأنه يقوم بالعمل فيها مما يدفعه ذلك لإنجاز عمله بكل حب و المساهمة في تحقيق أهداف المنظمة، و الحفاظ على صورتها داخل المجتمع، و التي سنتطلع عليها من خلال إستجابات أفراد العينة نحو البنود التي تقيس أبعاد الولاء التنظيمي و المتمثلة في (الولاء المستمر، العاطفي، و الولاء المعياري).

***الولاء العاطفي:** و نقصد به في دراستنا مدى إرتباط الفرد بالمؤسسة التي يعمل بها شعوريا و رغبته بالبقاء فيها و إنهماكه لتحقيق أهدافها، و التي سنتطلع عليها من خلال إستجابات مفردات الدراسة حول بنود هذا البعد.

***الولاء المستمر:** و نقصد به رغبة العمال بالبقاء بالمؤسسة التي يعمل فيها و عدم التفكير في تركها حتى لو وجد بدائل أفضل و التي سنتطرق عليها من خلال إستجابات مفردات الدراسة حول بنود هذا البعد.

***الولاء المعياري:** و نقصد به في دراستنا مدى شعور الفرد بالتفاعل داخل التنظيم و مدى أهميته في وضع الأهداف و السياسات العامة للمؤسسة. التي سنتعرف عليها من خلال إستجابات مفردات الدراسة حول بنود هذا البعد.

4- أسباب إختيار موضوع الدراسة و أهميته:

4-1- أسباب إختيار الموضوع:

- إهتمام الباحثة بدراسة أحد المفاهيم الحديثة و هي جودة حياة العمل بأبعادها و أهميتها و طرق قياسها و مدى مساهمتها في تحقيق الولاء التنظيمي لدى العامل بالمؤسسة المينائية بسكيكدة.
- رغبة الباحثة في الرجوع إلى المؤسسة المينائية بسكيكدة نتيجة قيامها بدراسات مسبقة للحصول على شهادتي الليسانس و الماستر، مما زاد رغبتها في إيجاد العديد من الإجابات حول تساؤلات عديدة التي من شأنها تحسين و تطوير بيئة العمل بالمؤسسة المينائية بسكيكدة.
- إثراء التراث النظري المتعلق بمتغير جودة حياة العمل و الولاء التنظيمي، التي سوف تكون مرجعا يعتمد عليه في إعداد البحوث اللاحقة
- قلة الدراسات أو شبه إنعدامها التي تناولت العلاقة بين جودة حياة العمل و الولاء التنظيمي، مما تطلب منا إعطاء نظرة شاملة و دقيقة لأبعاد جودة حياة العمل و علاقتها بالولاء التنظيمي.
- تحسيس المسؤولين بأهمية و ضرورة الإهتمام بتحسين بيئة العمل بكافة جوانبها المادية و المعنوية من خلال تطوير نمط الإشراف، طبيعة العمل، العدالة التنظيمية و الظروف الفيزيكية بالمؤسسة المينائية بسكيكدة.

- أهمية الموضوع لأنه يمس بيئة العمل في المؤسسة المينائية بسكيدة، التي لها دور كبير في كيفية التسيير و الحفاظ على مواردها البشرية و المادية و هذا مايساهم في تحقيق الأهداف المنشودة.

4-2- أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من خلال الموضوع الذي تعالجه الدراسة، أولهما المتغير المستقل "جودة حياة العمل" الذي يعتبر من المفاهيم الحديثة و التي تؤثر و تتأثر بالعديد من المتغيرات التنظيمية الأخرى، التي تتحكم في أداء الفرد العامل و إنتاجية المنظمة ككل، و ثانيهما المتغير التابع "الولاء التنظيمي" الذي يعبر عن مدى إنتماء العامل للمنظمة و قدرتها على الحفاظ على مواردها البشرية و توجيههم بما يخدم مصالح المنظمة و أهدافها، و تندرج أهمية هذه الدراسة في عدة جوانب منها العلمية و التطبيقية و التي تتمثل في ما يلي:

- الأهمية العلمية:

- تسعى دراستنا إلى إثراء البحث العلمي فيما يتعلق بجودة حياة العمل و الولاء التنظيمي و دورهما لدى العامل بالمؤسسة.

- إضافة المعرفة إلى المكتبة في تخصص علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية من خلال الإثراء المعرفي فيما يخص جودة حياة العمل و علاقتها بالولاء التنظيمي لشبه إنعدام الدراسات المشابهة لموضوع دراستنا.

- إبراز مدى أهمية جودة حياة العمل لدى العامل بالمؤسسة و مدى مساهمتها في إرتيابه و زيادة أداءه و تحقيق ما يسمى بالولاء التنظيمي.

- الأهمية التطبيقية:

- الكشف عن أهمية جودة حياة العمل و مدى تأثيرها على حياة الفرد العامل داخل و خارج المؤسسة التي يعمل بها.

- تسليط الضوء على دور أهمية الولاء التنظيمي في جعل المنظمة تحافظ على مواردها البشرية و توجيههم بما يخدم مصالحها.

- الحاجة إلى المزيد من الدراسات المتعلقة بموضوع جودة حياة العمل و علاقتها بالولاء التنظيمي.
- التوصل إلى التوصيات و المقترحات التي تساعد الجهات المختصة بمؤسسة البحث.
- الوقوف على نقاط الضعف التي تعاني منها المؤسسة فيما يتعلق ببيئة عملها و التعرف على مدى تأثيرها على عمالها و الإنتاجية ككل.
- الأخذ بعين الاعتبار آراء العمال حول جودة حياتهم الوظيفية داخل المؤسسة.

5- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى مايلي:

- التعرف على مستوى جودة حياة العمل بالمؤسسة المينائية بسكيكدة.
- التعرف على مستوى الولاء التنظيمي بالمؤسسة المينائية بسكيكدة.
- التعرف على العلاقة الموجودة بين جودة حياة العمل و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة من خلال مجموعة الأبعاد(نمط الإشراف، الظروف الفيزيائية، طبيعة العمل، الحوافز، الرضا الوظيفي، الموازنة بين الحياة الشخصية و المهنية)
- معرفة هل لمتغيري الجنس و الأقدمية تأثير على مستوى الولاء التنظيمي بالمؤسسة المينائية بسكيكدة
- إثراء المكتبة الجامعية بدراستنا نظرا لقلّة المراجع التي تناولت نفس موضوع هذه الدراسة.
- القدرة على إستنباط دراسات جديدة رجوعا إلى موضوع دراستنا.

6-الدراسات السابقة و التعقيب عليها:

تعتبر الدراسات السابقة عمودا أساسيا في البحث العلمي و التي تسهل على الباحث الحصول على المعلومات المتعلقة بموضوع البحث، و لهذا قمنا بتناول مجموعة من الدراسات المتعلقة بالمتغير الأول

"جودة حياة العمل" و آخر تتعلق بالمتغير الثاني "الولاء التنظيمي"، و دراسات تجمع بين المتغيرين و رتبت ترتيبا من الأقدم إلى الأحدث كمايلي:

6-1- الدراسات المتعلقة بالمتغير الأول: (جودة حياة العمل)

*دراسة أولحيسان إسناد دلال و آخرون(2017): بعنوان تحسين جودة حياة العمل و أثرها على حوادث العمل بالعتاد الفلاحي بسيدي بلعباس، والهدف من الدراسة التعرف على العلاقة بين تحسين جودة حياة العمل و الولاء التنظيمي لدى العمال المنفدين في قسم التركيب، حيث تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي و المقابلة والإستبيان كأدوات لجمع البيانات على عينة 50 عاملا تم إختيارهم بإستعمال المسح الشامل. و توصلت الدراسة إلى وجود علاقة سببية عكسية بين تحسين جودة حياة العمل و الولاء التنظيمي.

*دراسة محمد فكري محمد(2021): بعنوان العلاقة بين أبعاد جودة حياة العمل و مستوى الرضا و الأداء لدى العاملين داخل المنظمات، هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين أبعاد جودة حياة العمل و مستوى الرضا و الأداء لدى العاملين داخل المنظمات بالفنادق السياحية بالقاهرة، و ذلك بإتباع المنهج الوصفي التحليلي و توزيع إستمارة كأداة لجمع البيانات على عينة مكونة من 321 عاملا تم إختيارهم بطريقة عشوائية طبقية، و تم التوصل إلى عدم وجود تأثير معنوي لأبعاد جودة حياة العمل على مستوى الأداء و بالأخص بعد الموازنة بين الحياة الشخصية و المهنية.

6-2- دراسات متعلقة بالمتغير الثاني : الولاء التنظيمي.

*دراسة عسلي نور الدين(2012) بعنوان دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات، هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات بدائرة عين الملح بمسيلة، مع إستخدام المنهج الوصفي و الإستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث وزعت على عينة مكونة من 118 عاملا تم إختيارهم بطريقة عشوائية و توصل الباحث إلى وجود مستوى رضا مرتفع بكل أبعاده ووجود علاقة إرتباطية طردية بين الرضا و الولاء التنظيمي لدى عمال المستشفى عسلي محمد بعين الملح.

*دراسة شافية بن حفيظ(2014) بعنوان مستوى الولاء التنظيمي في المؤسسات التربوية- دراسة ميدانية بمدينة ورقلة، هدفت الدراسة إلى إستكشاف مستوى الولاء التنظيمي لدى عينة من معلمي المرحلة

الإبتدائية بمدينة ورقلة و علاقة ذلك ببعض المتغيرات الشخصية(الجنس، الأقدمية، المؤهل العلمي) وللتوصل لنتائج الدراسة تم إعتقاد المنهج الإستكشافي و الإستبيان كأداة لجمع المعلومات، حيث تكونت عينة الدراسة من 270 أستاذة(ة) تم إختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، و تم التوصل إلى وجود مستوى متوسط من الولاء التنظيمي ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي تعزى لمتغيري الجنس و الأقدمية و المؤهل العلمي.

*دراسة **عبادو خديجة(2015)** بعنوان الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعات لورقلة(الوادي، بسكرة، غرداية)، هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الولاء التنظيمي لدى الأساتذة و مدى إختلاف هذا تبعا لمتغيري الأقدمية في العمل و الرتبة، و إتمدت الباحثة على المنهج الإستكشافي و الإستبيان كأداة للدراسة و تم تطبيقها على عينة تكونت من 477 عاملا تم إختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية و توصلت الباحثة عدم وجود فروق في مستوى الولاء التنظيمي تبعا لمتغيري الأقدمية و الرتبة.

*دراسة **قريدي رشدي(2017)** بعنوان فعالية الإشراف التربوي وعلاقته بالرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي، هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين فعالية الإشراف و الرضا و الولاء التنظيمي، حيث تم الإعتقاد على الإستبيان كأداة لجمع المعلومات و البيانات و توزيعها على عينة مكونة من 299 أستاذة(ة) خيروا بالطريقة العنقودية، و تم التوصل إلى وجود علاقة طردية بين أسلوب الإشراف و الولاء التنظيمي، ووجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا و الولاء التنظيمي.

*دراسة **عبدالعالى مجم(2020)** بعنوان نظام الحوافز في تحسين الولاء التنظيمي للعاملين دراسة حالة ببلدية العفرون، وقد هدفت الدراسة إلى تحليل واقع نظام الحوافز في بلدية عفرون من حيث تطبيق الحوافز المادية والمعنوية وعلاقتها بالولاء التنظيمي ومدى تأثير الجنس و الخبرة المهنية على ذلك، و إتمدت الباحثة على المنهج الوصفي و الإستبيان كأداة لجمع البيانات و توزيعها على عينة تكونت من 70 عاملا تم إختيارهم بالطريقة العشوائية، و توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام الحوافز و الولاء التنظيمي لدى العاملين التابعين ببلدية فكرون، ووجود تأثير لمتغيري السن و الخبرة المهنية على الولاء التنظيمي.

*دراسة **أحلام تباني و سماعيل بوعمامة(2021)** بعنوان الرضا الوظيفي و علاقته بالولاء التنظيمي على مجموعة من الإطارات بمديرية العتاد بميناء الجزائر، حيث هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى

مساهمة الرضا الوظيفي في تحقيق الولاء التنظيمي لدى الإطارات وذلك بإستخدام المنهج الوصفي، والإستبيان ووزع على عينة مكونة من 60 إطار تم إختيارهم بطريقة عشوائية، و توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إرتباطية بين مؤشرات الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى إطارات ميناء الجزائر.

*دراسة **مصطفى حایل و فوزي ميهوبي(2021)** بعنوان مستوى الولاء التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية تيبازة، وهدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الولاء التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية تيبازة، وعن فرق متوسطات مستويات الولاء التنظيمي التي تعزى لمتغيري الجنس والأقدمية، المادة المدرسة، و لتحقيق ذلك تم إستخدام مقياس بورتر للولاء التنظيمي على عينة قوامها 562 أستاذ تم إختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة و قد أسفرت نتائج الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع من الولاء التنظيمي، وعدم وجود فروق في مستوى الولاء التنظيمي تعزى لمتغيري الجنس و الأقدمية وكذا المادة المدرسة.

6-3- الدراسات المتعلقة بالمتغيرين: "جودة حياة العمل و علاقتها بالولاء التنظيمي."

*دراسة **أماني محمد زيدان(2017)** بعنوان أثر جودة حياة العمل في مستوى الولاء التنظيمي -دراسة حالة بمستشفى الأسد الجامعي - و هدفت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى الإطلاع على واقع جودة حياة العمل والولاء التنظيمي، و التعرف على دور جودة حياة العمل بأبعادها في التأثير على مستوى الولاء التنظيمي، إتمد المنهج الإستقرائي و الإستبيان كأداة للبحث في هذه الدراسة ووزعت على عينة كونت من 290 عاملا تم إختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، و توصلت نتائج الدراسة إلى وجود مستوى أعلى من المتوسط لكل من جودة حياة العمل والولاء التنظيمي لدى عمال مستشفى الأسد الجامعي، إن لأبعاد جودة حياة العمل(الظروف الصحية، خصائص الوظيفة، الأجور) تأثير على مستوى الولاء التنظيمي، بينما لا يوجد تأثير لكل من(فريق العمل، أسلوب الإشراف، المشاركة في إتخاذ القرارات) في الولاء التنظيمي، و هناك إرتباط موجب و معنوي بين كل من أبعاد جودة حياة العمل و الولاء التنظيمي لدى عمال مستشفى الأسد.

*دراسة **شلبي إسماعيل مرشد السويطي(2016)**: بعنوان جودة حياة العمل و علاقتها بالولاء العاطفي لدى موظفي الوزارات الفلسطينية. هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع جودة حياة العمل و الولاء التنظيمي و العلاقة التي تجمع بينهما لدى موظفي الوزارات الفلسطينية، و تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي و الإستبيان كأداة للدراسة، ووزعت على عينة كونت من 221 مديرا عاما تم إختيارهم بالطريقة

العشوائية البسيطة، و أشارت نتائج الدراسة إلى وجود واقع متوسط لجودة حياة العمل والولاء التنظيمي، ووجود علاقة ارتباطية إيجابية و مرتفعة بين جودة حياة العمل و الولاء التنظيمي لدى عمال الوزارات الفلسطينية.

-التعقيب على الدراسات السابقة:

ومن خلال عرض مجموعة من الدراسات السابقة منها المتعلقة بالمتغير الأول "جودة حياة العمل" ومنها المتعلقة بين المتغير الثاني "الولاء التنظيمي"، و كذا الدراسات المتشابهة بين دراستنا الحالية "جودة حياة العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي".

لاحظنا بأن مجمل الدراسات السابقة اعتمدت على نفس منهج دراستنا الحالية و هو المنهج الوصفي، و أيضا الإستبيان كأداة لجمع المعلومات و البيانات، لكن الإختلاف تم إلتماسه الباحثة في إختلاف حجم العينة و طريقة إختيارها في بعض الدراسات، كدراسة عبادو خديجة و شافية بن حفيظ الذي اعتمدتا على المنهج الإستكشافي.

ومما سبق عرضه، يمكننا القول بالرغم من الإختلاف و التشابه التي إلتستها الباحثة عند الإطلاع على الدراسات ومقارنتها بالدراسات الحالية، إلى أنه تمت الإستفادة منها للوقوف على الخلفية النظرية لموضوع جودة حياة العمل و الولاء التنظيمي وفي صياغة الفرضيات، وكذا بناء أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة، و أيضا تمت الإستعانة بها عند تحليل نتائج دراستنا الحالية.

الفصل الثاني: جودة حياة العمل

*تمهيد

- 1- مفهوم جودة حياة العمل
- 2- أهمية جودة حياة العمل
- 3- أهداف جودة حياة العمل
- 4- نظريات جودة حياة العمل
- 5- برامج جودة حياة العمل
- 6- قياس جودة حياة العمل
- 7- معوقات تطبيق جودة حياة العمل

*خلاصة الفصل.

***تمهيد:**

تسعى مختلف المؤسسات إلى تبني جملة من المبادئ و القيم ضمن سياستها التنظيمية للحفاظ على صحة و سلامة الفرد المهنية ، حيث نجد مسؤولي الموارد البشرية يسعون إلى تأمين بيئة عمل صحية لمختلف الفئات المهنية، من خلال توفير الظروف الفيزيائية الملائمة، تنظيم سير العمل، توزيع الصلاحيات و حمايتها، تحديد أسلوب و طبيعة العمل مما يساعده على إشباع حاجاته المادية والمعنوية، و تحفيزه للعمل وبالتالي تحسين جودة العمل.

تعتبر جودة حياة العمل من المفاهيم التي نالت إهتمام كبير من قبل المختصين لدورها الأساسي الذي تلعبه بالنسبة للفرد، حيث تهدف إلى تحسين متطلبات البيئة التي يعمل بها ورفع معنوياته، ودفعة إلى تحسين أداءه و الإبداع و الابتكار في العمل، و بالتالي تحقيق الكفاءة و الفعالية التي هي هدف كل مؤسسة . و نظرا لأهمية موضوع جودة حياة العمل، فقد تناولنا في هذا الفصل الموضوع بالتفصيل، حيث تعرضنا إلى مفهوم جودة حياة العمل و أهميتها و أهم أهدافها، أبعادها، و أهم مداخلها، برامج جودة حياة العمل و كيفية قياسها، و في الأخير أهم المعوقات التي قد تعرقل تطبيقها في بيئة العمل.

1- مفهوم جودة حياة العمل:**1-1- مفهوم الجودة:**

لغة: كلمة جودة لغة تدل على كثرة العطاء و التسمح بالشيء، و الجواد في اللغة السخي، و جوده أي صار جيدا، وقد جاء جودة أي أتى بالجد من القول و الفعل(شاهين، حمدي، 2015، ص203).

لقد أخذ مفهوم الجودة عدة معان، و اختلف العديد في تعريفها إلا أنه إتفق المختصون في وضع مفهوم لها، حيث عرفت المنظمة الدولية للمعايير أنها الخصائص الكلية لكيان (نشاط، عملية، سلعة أو خدمة، منظمة أو مزيج منها) التي تنعكس في قدرتها على إشباع حاجات صريحة أو ضمنية.

و يرى بانك أنّ الجودة هي الإشباع التام لإحتياجات العميل بأقل تكلفة داخلية (خديجة، 2011، ص48).

و هناك من يرى بأنّ الجودة هي المعيار الذي يعبر عن مدى قدرة أي مؤسسة على التحسين المستمر

(amel, dabia, 2020 ,p510)

وفقا لمنظمة الإيزو تعبر الجودة عن مجموعة خصائص الكيان التي تمنحه القدرة على تلبية الإحتياجات الصريحة و الضمنية(محمد، 2014، ص01).

1-2- مفهوم جودة الحياة :

إستحوذ مفهوم جودة الحياة أهمية كبيرة خاصة في السنوات الأخيرة، حيث أصبح من أهم المفاهيم علم النفس الإيجابي و لقد تباينت مفاهيم المختصون حول تعريف محدد لها، حيث تم تعريفها على أنها شعور الفرد بالسعادة و الرضا و القدرة على إشباع حاجاته و رقي الخدمات التي تقدم له في مختلف المجالات الحياتية منها: الإجتماعية و الصحية و التعليمية و غيرها مع حسن إدارته لها (جمال، 2016، ص14).

و تم الإشارة أيضا إلى أنّ جودة الحياة هي مؤشر الرفاهية الذاتية و ذلك بشعور الفرد بالرضا اتجاه نفسه و البيئة الإجتماعية المحيطة به (bouazzouni, tensaout, 2020, p47).

أمّا منظمة العالمية فهي أشارت على أنّ جودة الحياة مفهوم شامل يتأثر الحالة النفسية و الجسمية للفرد و علاقاته الإجتماعية و مستوى تحكمه في ذاته بالإضافة إلى علاقاته مع مختلف العوامل في بيئته(علي، 2018، ص199).

1-3- مفهوم جودة حياة العمل:

يعتبر موضوع جودة حياة العمل من الموضوعات الحديثة التي استحوذت إهتمام الباحثين و المختصون في علم النفس و بالأخص علم النفس العمل و التنظيم، مما جعل إختلاف و تباين المفاهيم المتعلقة بجودة حياة العمل فكل عالم يفسر حسب المدرسة التي ينتمي إليها، و لهذا سوف نحاول عرض أهم المفاهيم شيوعا و التي من بينها نذكر مايلي :

حسب الباحث شيرمان بأنّ جودة حياة العمل تعبر عن الجهود التي تبذلها المنظمة لتحسين جودة حياة العمل، بما في ذلك البحث عن أفضل الأساليب لتحسين بيئة العمل و تخفيض القلق والضغط لدى العاملين(مرزوق، 2015، ص101).

حسب الباحث جاد الرب على يرى بأنّها مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة المستمرة، و التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة للعاملين و حياتهم الشخصية أيضا، و الذي

يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها و المتعاملين معها (زهي، حورية 2023، ص252).

بينما عرفت أيضا على أنها رضا الأفراد في مواجهة التوقعات المختلفة بإختلاف موارد الأنشطة و نتائج المشاركة في العمل (laribi,boucheriba,2020,p203)

أشار آخرون أنها فلسفة الإدارة التي تؤكد على كرامة الموظفين، و تحسين الجوانب الجسمانية و النفسية للعاملين عن طريق إيجاد فرص النمو و التطور (أحلام ، وسيلة، 2020، ص425)

أما lawler يرى أن جودة حياة العمل تتضمن تطورات و إدراكات العاملين لمستوى البيئة المادية و المعنوية للعمل، و تتمثل في الفوائد، أنظمة الحوافز، و المكافآت و الأمن الوظيفي، المشاركة في صنع القرارات، الرضا الوظيفي(عايدة، محمد ، 2021، ص211).

حسب الباحث هاولوفيك على أنها مجموعة مفاهيم متعددة تشتمل الأمن و السلامة في العمل، مع توفير أجر محترم، و أيضا إعطاء فرص أفضل نمو(غيثي، عبد العالي، 2021، ص599).

*و من خلال التعاريف المتطرق إليها نستخلص أن جودة حياة العمل مجموعة العمليات التي تقوم بها المنظمة من أجل توفير بيئة عمل مادية و معنوية مناسبة لتحسين جودة مخرجاتها مما ينعكس إيجابا على الفرد و المنظمة.

2- أهمية جودة حياة العمل: لجودة حياة العمل أهمية واسعة في حياة كل من الفرد العامل و المنظمة على السواء، و سنحاول في هذه النقاط إبراز ذلك:

- السعي لإيجاد بيئة عمل آمنة وظيفيا عن طريق الإهتمام بحقوق العاملين .

- تصميم أنظمة أجور و مكافآت تجعل العاملين أكثر رضا عن عملهم

- تقليل ساعات العمل و الحفاظ على سلامة العاملين بالمنظمة(عقون، 2016، ص353).

- قدرة المنظمة على الإستقطاب و الإحتفاظ بمواردها البشرية المؤهلة

- الإستثمار برأس المال الفكري و البشري كميزة تنافسية على المدى البعيد.

- تقديم الإجراءات و السياسات التي تتاسب طبيعة عمل الموظفين مما تزيد من ولائهم و أدائهم.
- تقليل معدلات دوران العمل و الغياب(نهى، فايز، 2021، ص15).
- زيادة التحسينات الإيجابية في إتجاهات و سلوك العاملين.
- توفير السلامة و الأمن في بيئة العمل ، حيث تم دمجها حديثا كإستراتيجية للوقاية من المخاطر المهنية (makhlouf,samia,2019,p11).
- تقليل الصراع بين العاملين من خلال تشجيع روح التعاون بين العاملين في المنظمة.
- حل المشكلات التي تواجه المنظمة و العاملين فيها بأسلوب المشاركة و جعل المنظمة حلقة متكاملة(العنري، خير الله، 2007، ص ص68-69).
- *من خلال ما تم عرضه يتضح لنا أن أهمية جودة حياة العمل سيرورة تضمن بها المنظمة ضبط بيئة عملها و توفير مختلف الظروف الملائمة التي تحسن من الصحة النفسية و الجسدية للموظفين، و تحسين إنتاجيتهم و القضاء على الظواهر السلبية التي تواجه الفرد و المنظمة كالصراع ، دوران العمل، الروتين و حوادث العمل و غيرها من الظواهر التي قد تكون سببا في تدني مستوى الأداء و الروح المعنوية للعامل و هذا ما من شأنه يساعدها على الإحتفاظ بمواردها و إستقطاب أفضل الكفاءات و تحقيق أهدافها و ضمان بقاءها و إستمرارها.

3- أهداف جودة حياة العمل: تتجلى أهداف جودة حياة العمل في مايلي:

- إيجاد بيئة عمل تهدف إلى زيادة إنتماء العاملين و ولائهم و تحقيق التكامل و التفاعل بين أهداف المنظمة و أهدافهم.
- جعل بيئة العمل مصدر جذب للعاملين
- زيادة ثقة العاملين و زيادة رضاهم.
- زيادة الإنتاجية و تحسين مستوى الأداء.

- التقليل من معدل دوران العمل (الشميمري، 2022، ص129).
- و تتعد أبعاد جودة حياة العمل بتعدد و إختلاف آراء الباحثين و لعل أبرزها يكمن في مايلي:
- تحسين رضا الموظفين و الصحة الجسدية و النفسية للموظفين مما يخلق مشاعر إيجابية و تعزيز إنتاجية الموظفين.
- تشكيل صورة و سمعة جيدة للمنظمة.
- و أشارت الباحثة لورا كويس أنّ أهداف تطبيق جودة حياة العمل يمكن تحديدها في مايلي:
- خفض معدل دوران العمل، و التغيب عن العمل.
- زيادة تحفيز العاملين و الحفاظ على العمالة بالمنظمة.
- إستقطاب المهارات العالية.
- زيادة الأداء المالي للمنظمة و تحقيق الأهداف التنظيمية المسطرة (شراف، نعمان، 2020، ص82).
- * و ممّا سبق نستنتج أنّ تطبيق ما تهدف إليه جودة حياة العمل من شأنه تحقيق أهداف و إشباع حاجيات و رغبات الأفراد العاملين بالمنظمة مما يزيد من مستوى رضاهم و هذا بدوره يساعد على إلتزامه بقوانين المنظمة و إحترام ساعات العمل و كل هذا يصب في تحقيق مصالح المنظمة من خلال الحفاظ على مواردها و إستقطاب أفضل و أكفئ المؤهلات و ضمان تحقيق أهدافها و زيادة إنتاجيتها و بالتالي تحقيق النمو و الإستمرارية.

4- أبعاد جودة حياة العمل:

- تتعدد أبعاد جودة حياة العمل بتعدد و إختلاف آراء الباحثين، أبرزها يكمن في مايلي:
- التحفيز في العمل.
- فرص النمو و التعلم.
- مناخ العمل.

- الصحة و الأمان.
- المشاركة في صنع القرارات.
- نظام المكافآت.
- تحقيق الأهداف الشخصية و أهداف فريق العمل(الهذاب، المخلافي، 2020، ص238).
- العدالة في الرواتب و الأجور، المكافئة المادية، التدريب، التطور الوظيفي، المشاركة في العمل، الضمان و الأمن الوظيفي(الصابونجي، 2020، ص33).
- و هناك من يقسم أبعاد جودة حياة العمل كالآتي:

4-1-الأجور و المكافآت العادلة:

و تشير إلى مدى كفاية نظام الأجور و عدالتها، حيث نجد أن معظم العاملين يعملون من أجل العائق المادي مما يجعل عدالة الأجور تؤثر على إنتاجيتهم، كما يقلل هذا من التصرفات السلبية التي قد تظهر من طرف العاملين كالتغيب، دوران العمل، الصراعات و غيرها ..

إنّ نظام الأجور و المكافآت يؤثر على مستوى شعور الفرد بالرضا و عند شعوره بأنه يتقاضى الأجر و المكافآت مقابل جهوده و هذا ما يزيد من دافعيته و إنجازه للعمل(الحربي، 2022، ص65).

4-2- الإستقرار و الأمن الوظيفي:

يعبر مؤشر الأمن و الإستقرار الوظيفي عن بقاء العامل في عمله في نفس المؤسسة بدون تذمر من الأجر أو الأقدمية، فهو محدد مهم لإحساس العاملين بالصحة الجسدية و النفسية، حيث أنه يرفع درجة طمأنينة الفرد العامل و رفع معنوياته مما ينعكس ذلك إيجابا على أدائه(السديري، 2022، ص5)

4-3- التوافق بين حياة العامل و ساعات العمل:

و يقصد به مدى قدرة الفرد على الحفاظ على التوازن بين حياته الشخصية و الأسرية و حياته المهنية من ساعات عمل، الأجر، طبيعة عمله و البيئة التي يعمل بها(سمية، 2022، ص429).

- الحاجات الإجتماعية: الجماعات و العلاقات الإجتماعية في وقت الفراغ من العمل(صفية، عبد الرحمن، 2023، ص490).

- حاجات تقدير الذات: الإعتراف بمجهودات العامل و تقديرها.

- الحاجات المعرفية: تعزيز المهارات الوظيفية و المهنية.

- الحاجات الجمالية: الإبداع في العمل، الإبداع الشخصي (أحمد، رشيد، زينب، 2023، ص869).

*ومن خلال الأبعاد المتناولة و المتطرق إليها حسب كل باحث نستخلص أن من الأبعاد المتفق عليها، أنّ جودة حياة العمل ترتكز حول مجموعة من المؤشرات مادية و معنوية و هي الأجر الحوافز بشقيها مادي و معنوي، نمط الإشراف، العدالة التنظيمية، المشاركة في صنع القرارات، الأمن الوظيفي، التوافق بين الحياة الشخصية و المهنية ، طبيعة العمل و غيرها من العوامل التي تتواجد في البيئة المهنية.

5-إتجاهات دراسة جودة حياة العمل:

ترتكز جودة حياة العمل على مدرستين كل منها ترتكز على جوانب خاصة بها، الأولى تدرسها على أساس مدرسة الموارد البشرية التي تؤكد على ضرورة إشباع الحاجات الداخلية و الخارجية للفرد، أما الثانية تقوم على المقاربة التقنية الإجتماعية التي تنادي بالنسق القيمي الإجتماعي، و سنحاول عرض كل منهما كالآتي:

1-5-مدرسة الموارد البشرية:

يركز هذا الإتجاه على ضرورة إشباع الحاجات الداخلية و الخارجية للفرد، و دوره في المنظمة للمشاركة في إتخاذ القرارات، الإلتزام في العمل، الإستقلالية في العمل..الخ، ممّا يجعله مرتاحا في عمله حيث أنّ فلسفة الإدارة تؤكد على الرغبة في الإنضمام إلى الجماعة و تبادل المعلومات بينهم، حتى لو في مستويات مختلفة و حرية إبداء رأيهم و التعرف على الثغرات والصراعات و حلها بشكل فوري، و التأكيد على أهمية العلاقات الغير رسمية التي تمثل الجانب الإجتماعي و النفسي حيث تؤكد الدراسات على أنّ الوسط المهني فضاء لتنشئة الفرد و تعزيز شعوره بالإنتماء للمؤسسة و تحقيق علاقات إجتماعية (حريرية، بوساق، 2018، ص204).

و يضيف George sandreson أن الفلسفة الأساسية وراء جودة حياة العمل بالإعتراف بالمجهودات، حيث أن العمال يمضون أوقاتهم في العمل من أجل النجاح في حياتهم الشخصية خارج العمل، ما يجعل العمال يتطلعون إلى أجر مناسب، إشباع حاجاتهم و تقدير الذات مما يمنحه المسؤوليات داخل المنظمة و تصرفا واسعا في وظيفته مما يزيد ذلك من إثراء مهنته و تطوره المعرفي(عبد الكريم، 2017، ص27).

2-5- المقاربة التقنية الإجتماعية:

يرى Emery and trist أن مفهوم جودة الحياة في العمل يجب يراعي العمال و محيطهم الإنساني داخل المؤسسات و هذا ما يطلق عليه "النسق التقني الإجتماعي" (مصطفى، 2018، ص11).

أما Alexander et robin .Alexandre et Johnstone .lareau et Johnston يركز على مراعاة نماذج و طرق العمل، تعديل النسق التنظيمي، و حسب رأيهم فجودة حياة العمل يجب أن تراعى المشاركة الواسعة للعمال في الوسط المهني(عبد الكريم، بوحفص، 2015، ص121).

مما يتيح لهم مسؤوليات كبرى و تستند كذلك معايير جودة حياة العمل إلى تنظيم العمل بهدف تحسين عملية التعايش داخل المنظمة.

*مما ذكر يمكننا القول لكل إتجاه وجهته و لا يمكن إهمال أيّة وجهة لأنّ كلاهما يكمل الآخر من أجل الوصول إلى تطبيق مفهوم جودة الحياة في العمل، فتوفير التقنيات المناسبة لأداء العمل و أنماط التسيير، و كذلك ظروف العمل المناسبة بشقيها المادي كوضع الأجور المناسبة، نظام الحوافز العادل، و من الجانب المعنوي و النفسي كخلق علاقات إجتماعية و نشر روح المبادرة و التعاون، من شأنه يسمح للمنظمة الحفاظ على مواردها و إستغلالها الإستغلال الأمثل لتحقيق أهدافها، مما يساهم في تطوير بيئة العمل، و ضمان بقاءها و تطورها نحو الأفضل و تحقيق الفعالية للمنظمة ككل.

6-قياس جودة الحياة الوظيفية:

إهتمت العديد من الدراسات المتعلقة بجودة حياة العمل في معايير قياس جودة حياة العمل في المنظمات و سنحاول عرض أهمها:

- إعتبرت دراسة islam and siengthai أنه يمكن قياس جودة حياة العمل من خلال عوامل هيرزبرج الصحية و المتمثلة في مايلي:

- معدلات الأداء الوظيفي.

- درجة الرضا الوظيفي للعاملين.

- سياسة الأجور.

- سياسة الشركة.

- مدى نجاح نقابات و إتحادات العاملين(إسماعيل، 2014، ص69).

وحسب Gilles dupuis تكون مكوناتها كالاتي:

- المكافئات عن العمل: و يقصد بها الأجور و الأرباح و المكافئات و غيرها.....

- المسار المهني: إمكانية التطور و التكوين.

- أوقات العمل: و تتمثل في ساعات العمل، و حتى الساعات الإضافية، التغيب و أسبابه.....

- الجو السائد مع زملاء العمل و علاقتهم مع رؤساء العمل.

- الخصائص الفيزيائية لمحيط العمل: الحرارة، الضوضاء....

- العوامل الداعمة للعاملين: كتنظيم المهام، العلاقة مع النقابة، التكفل أثناء الغياب(عبد الكريم، 2015، ص123).

وحدد الباحث **والتون** ثمانية معايير لقياس جودة حياة العمل و هي:

- مدى كفاية الرواتب و عدالة نظام الأجور .
- مدى توافر ظروف عمل صحية و آمنة.
- الفرص المتاحة للنمو و الأمان الوظيفي.
- التكامل الإجتماعي في عمل المؤسسة.
- أهمية إلتزام المؤسسة بمسؤولياتها الإجتماعية.
- التوازن بين الحياة الوظيفية للعامل و حياته الشخصية(فوزية، وفاء، 2021، ص306).

*و من خلال اما تم تناوله نجد أنّ كل دراسة و بحث يقوم على مجموعة من المعايير التي تحكم و تقيس بها مستوى جودة حياة العمل في المنظمة، فنجد من يركز على الجوانب المادية كالأجور، المكافآت و التعويضات، أوقات العمل، و شق آخر ركز على الجانب المعنوي كالعلاقات بين زملاء العمل و رؤساء العمل، الأمان الوظيفي، التكامل الإجتماعي في المنظمة و لا يجب إهمال أي جانب منهما لأنهما يكملان بعضهما، فلا يجوز الإهتمام بالجانب المادي و إهمال الآخر و العكس.

7- برامج جودة حياة العمل:

هناك العديد من الدراسات التي ساهمت في وضع البرامج التي تساهم في تحقيق الجودة في العمل، و البحث عن مختلف الأساليب التي من خلالها تستطيع المنظمة تحقيق متطلبات عمالها وتحقيق جودة حياة العمل و تم تقسيمها إلى قسمين كالآتي:

- المحور الأول: برامج جودة حياة العمل التقليدية:

و يعني بهذا البرامج محاولة المنظمة بتطبيقها إلى تحسين بيئة العمل و ظروفها التي تساعد في زيادة الإنتاجية و تحقيق الرضا، برامج الصيانة البشرية كالإجراءات الوقائية، خدمة التأمين و التقاعد و غيرها، و إعادة النظر بساعات العمل و الرعاية الصحية و تحقيق الأمن و السلامة المهنية و الإهتمام بالعلاقات الإنسانية في العمل(أمين، 2019، ص ص 29-30).

المحور الثاني: برامج جودة حياة العمل الحديثة:

و تتضمن هذه البرامج مختلف النشاطات التي تقوم بها المنظمات تبعا لتغيرات و خصائص مواردها، و البيئة المهنية مما جعل المنظمات تفكر في تحسين برامجها من أجل مواكبة التطورات و التغيرات و لتحقيق ذلك إتبعنا البرامج التالية:

- إعادة التصميم الوظيفي:

و هو يقصد به إعادة هيكلة لمكان العمل و الموارد التي تتمتع بها المنظمة، فهدفه تطوير مهام العمل لتلبية متطلبات المنظمة و تسليط المهام للفرد و إثراءها، و إتباع سياسة الدوران الوظيفي بين العاملين مما يعود ذلك إيجابا على الإنتاجية و تطوير قدرات الأفراد و إكسابهم المهارات و المعارف التي تساعدهم على تأدية مهامهم و إعطاء وجهة نظر مناسبة.

- ترتيبات العمل البديلة:

أي أن إدارة الموارد البشرية تعمل على إدخال نوع من المرونة في العمل، من خلال إعطاء العاملين فرصة لإختيار أوقات تأدية مهامهم حسب ظروفهم الخاصة و من بينها مايلي:

- جداول العمل المرنة:

و ذلك عن طريق توفير جداول عمل مرنة مما يساعد ذلك في زيادة إنتاجيتهم وولائهم الذي يقلل من معدل تركهم للعمل.

- العمل عن بعد:

بمعنى أن هذا النوع من النظام يسمح للفرد العامل بالعمل من منزله أو من أي مكان من خلال إستخدام الحاسوب و شبكة الأنترنت خاصة في الأعمال التي يمكن تأديتها عن بعد ولا تتطلب الحضور الفعلي في العمل(أبو سكة، خوري، 2022، ص27).

- الإدارة بالمشاركة:

و نقصد بها مشاركة العاملين و إعطاءهم الصلاحيات في أداء أعمالهم مما يساعد ذلك في تمكين الموظفين وإحداث التوازن بين الحياة المهنية و الشخصية للفرد، بالإضافة إلى العديد من البرامج الحديثة كالتدوير و الإثراء الوظيفي، التمكين الوظيفي و غيرهما.

*من خلال ما تم تناوله نستخلص أنّ مختلف البرامج مهما كان نوعها تقليدية أو حديثة تهدف إلى سد إحتياجات الأفراد و تحسين بيئة العمل من أجل تطوير قدرات الأفراد وزيادة روحهم المعنوية و إحساسهم بالإنتماء و الولاء وكذا زيادة الإنتاجية، أي أنها تهدف إلى توفير بيئة عمل تضمن لنا العوائد الإيجابية التي تعود على الفرد و على المنظمة ككل.

8- معوقات تطبيق برامج جودة حياة العمل:

أثناء تطبيق برامج جودة حياة العمل لا ننسى بأن هناك مجموعة من المعوقات التي تقف أمام نجاح ذلك البرنامج، و لعل أبرزها مايلي:

- ضعف ثقافة المنظمة و التي تصنف جودة حياة العمل كفلسفة ثانوية و هذا بسبب الإدارة العليا لنقص التوعية و عدم تفويض السلطة و المركزية في إتخاذ القرارات .

- هياكل تنظيمية معقدة و إتباع نمط قيادي تقليدي(بومجان، الوافي، 2018، ص126).

و هناك آخرون قاموا بتصنيف المعوقات إلى:

- موقف الإدارة:

إنّ تطبيق برامج جودة حياة العمل يشترط الطرح الديمقراطي بمكان العمل، إذ يجب أن تكون لدى المدراء الرغبة في مشاركة صلاحية إتخاذ القرار مع الموظفين، و منحهم فرص إبداء رأيهم و المشاركة في جميع الأنشطة بالمؤسسة و عادة ما نجد معارضة من المسؤولين، حيث يرون أن إعطاء الصلاحيات للموظف هو تهديد مباشر و أنّ الموظفين يشعرون بالرضا و لا داعي لتحسين جودة الحياة في المنظمة، و تجنب الخسائر المالية حتى لو كان على حساب الموظفين(أحمد، رشيد، زينب، 2023، ص870).

- موقف الإتحادات و النقابات العمالية:

ينتج عن النقابات و الإتحادات العمالية شعور بأنّ جودة حياة العمل تسعى إلى تسريع وتيرة العمل و تحسين الإنتاجية على حساب العامل، أي أنّها فقط تهدف إلى زيادة الأداء و إنتاجية المنظمة، ممّا يجب على المدراء التعريف بأهمّية برامج جودة حياة العمل و العوائد التي تعود على الموظفين من أجل إزالة المخاوف.

- التكلفة المالية:

حيث ترى المنظمة أنّ تكلفة تطبيق برامج جودة الحياة المهنية ضخمة و تفوق قدرتها، و لا يوجد ضمان لنجاحها ممّا يجعلها تفكر كثيرا قبل توفير بيئة عمل تتمتع بظروف جيدة و منح أجور و حوافز عادلة من أجل هذا يجب تطبيقها بدقة عالية للوصول إلى الأهداف المطلوبة.

كما أنّه من بين معوقات تطبيقها نقص الموارد و سوء الحالة الإقتصادية و في بعض الأحيان إنعدام الإهتمام بتطبيق معايير الجودة في البيئة الوظيفية من طرف المؤسسة (هشام، أحمد، منور، 2021، ص121).

خلاصة الفصل:

تتجلى أهمية جودة حياة العمل من خلال العناصر التي تطرقنا لها، حيث قمنا بالبحث عن أهم المفاهيم التي تعرفها، و أهم المدارس التي إعتمدها الباحثون في تفسير جودة حياة العمل، و أيضا من خلال التطرق لمختلف العناصر إتضح لنا أن المؤسسات مهما تنوع حجمها و نشاطها تهتم بتطبيقها، كون جودة حياة العمل من أهم المفاهيم الحديثة التي تهدف إلى البحث عن مختلف الطرق لتحقيق بيئة عمل صحية يستفاد منها الفرد العامل كونها تساعد الفرد على الشعور بالرضا ما يساعد ذلك في نجاح مختلف العمليات التنظيمية بالمنظمة و تحقيق الجودة في أداء العمل و الإنتاج.

و أشرنا أيضا في هذا الفصل إلى أهم المعوقات التي قد تواجه تطبيق جودة حياة العمل من أجل تفاديها مما يجعلنا ملزمين إلى فهم جودة حياة العمل، و دعمها من خلال التعرف على المنظمة بمختلف مواردها و الثغرات التي تعاني منها هذه الأخيرة، من أجل ضمان نجاح تطبيق برامج جودة حياة العمل.

الفصل الثالث: الولاء التنظيمي

*تمهيد

1- مفهوم الولاء التنظيمي

2- الولاء التنظيمي و بعض المفاهيم الأخرى

3- أهمية الولاء التنظيمي

4- خصائص الولاء التنظيمي

5- أبعاد الولاء التنظيمي

6- المداخل النظرية لدراسة الولاء التنظيمي

7- مراحل تطور الولاء التنظيمي

8- العوامل المؤثرة في تعزيز الولاء التنظيمي

9- أسباب ضعف الولاء التنظيمي

*خلاصة الفصل

تمهيد:

أخذ مفهوم الولاء التنظيمي حيزا كبيرا من إهتمام المختصين في ميدان السلوك التنظيمي، حيث ركزوا على دراسة سلوك المورد البشري و تحفيزه للعمل، و تثبيت ولاءه إتجاه المؤسسة التي يعمل بها، و تنمية مشاعره إتجاهها و جعل الفرد العامل يقبل أهداف مؤسسته و قيمها، ممّا يجعله يبذل جهده للبقاء فيها و خدمتها، و السعي للإستمرار فيها و بالتالي تحقيق مصلحة الفرد العامل و مصلحة المنظمة التي يعمل بها على حد سواء.

و نظراً لأهمية موضوع الولاء التنظيمي سنحاول من خلال هذا الفصل التطرق لمفهوم الولاء التنظيمي و البعض من المصطلحات التي لها علاقة بمصطلح الولاء التنظيمي، أهم خصائصه، أبعاده، المداخل النظرية التي تناولت الولاء التنظيمي، مراحل تطوره و أهم العوامل المؤثرة في تعزيزه، و في الأخير تناولنا أبرز الأسباب التي تؤدي بضعف الولاء التنظيمي.

1- مفهوم الولاء التنظيمي:

لغة: أولى إسم تفضيل من الولي و هو القرب، و يقال أولى الناس بك و أقربهم إليك منزلة.

فالولاء بمعناه اللغوي يشير للوفاء، الإرتباط و الإنسجام و الإخلاص إتجاه الغير، أي العهد و المحبة و النضرو القرب(نور الدين، 2021، ص615).

إصطلاحاً: يرى العديد من الباحثين في مجال العلوم الإجتماعية أنّ الولاء التنظيمي هو إمتداد للولاء الإجتماعي المتمثل في مشاعر الفرد وولائه للمجتمع الذي ينتمي إليه، و يرون أنّ الولاء يرتكز على ثلاث ركائز إذ توفرت في البيئة التنظيمية تساعد على تماسك الولاء التنظيمي و بقاءه و إستمراره تتمثل في "ركيزة الولاء المستمر، الولاء التلاحمي، ركيزة الولاء الموجه"(علي، 2016، ص29).

و يعرف أيضا على أنّ الولاء التنظيمي هو أحد مكونات الإلتزام التنظيمي الذي يعبر عن الإرتباط العاطفي بين العامل ووجهات أخرى في التنظيم(عبد المالك، 2018، ص172).

وأشار البعض الآخر على أنّ الولاء التنظيمي إستجابة سلوكية متحيزة يتم التعبير عنها بمرور الوقت تحت تأثير العديد من العوامل التي تؤثر في عملية إتخاذ القرار(nabil, ali ,mohaned, 2021,p1528)

و يركز كونتور على أنّ الولاء التنظيمي هو إستعداد الأفراد لبدل الطاقة و الوفاء للتنظيم(نور الدين، 2012 ، ص162).

أمّا بوشنان يرى أنّ الولاء التنظيمي هو إقتران فعال بين الفرد و المنظمة، بحيث يبدي الموظفون للمنظمة رغبتهم في البقاء لخدمتها برغم حصولهم على مردود أقل، و قدم ثلاث مرتكزات يرتكز عليها الولاء و هي كالآتي:

*الإحساس بالإنتماء: التعبير بفخر على المنظمة، القناعة بقيمتها و أهدافها.

*المشاركة و المساهمة الفعالة: رضاه النفسي بأهمية ما يقوم به في المنظمة.

*الإخلاص: رغبة الفرد الأكيدة بالإستمرار والعمل في المنظمة في كل الظروف(خديجة، الساسي، 2015، ص52).

و ينظر أيضا للولاء التنظيمي على أنّه حصيلة تفاعل الكثير من العوامل السلوكية، فهو الإرتباط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة و يدفعه للإندماج في العمل و تبني قيم المنظمة و تفاعله مع زملاءه، و شعوره بأنّه جزء لا يتجزأ منها(حياة، أحمد، 2019، ص30).

*من خلال هذه التعاريف المتطرق إليها نستخلص أنّ هناك من الباحثين من يرى أنّ الولاء التنظيمي يعبر عن مدى إشباع حاجات الفرد و مدى إحساسه بالمكانة و الأمن، و آخرون يفسرون الولاء على أنّه شعور يولد لدى الفرد دون مقابل أو عوائد مادية و إنّما هو إرتباط الفرد بالمنظمة و الرغبة في البقاء فيها بالرغم من أيّة ظروف تمر بها المنظمة.

2- الولاء التنظيمي و بعض المصطلحات الأخرى:

- **العقد النفسي:** إتفاق غير مكتوب بين المنظمة و بين العاملين فيها، حيث يشير العقد النفسي في مضمونه إلى أنّه إحساس و شعور صادق بين الفرد و المنظمة بغية تحقيق أهداف كل منهما(دزاير، 2006، ص113).

- **الإنتماء:** إحساس الفرد بأنه جزء من كل، و شعوره بتوحيده بالجماعة التي تمنحه مكانة داخلها و تشعره بالأمان(ربيعة، 2017، ص26).

- **الإخلاص والوفاء**: والمقصود به الشعور بالعاطفة و الارتباط القوي إزاء المؤسسة(توفيق، عز الدين، 2023، ص23).

- **الإلتزام**: الرابط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة ما يدفعه إلى الإندماج في العمل، و تبني قيم المنظمة مما يؤثر في إنتاجيتها و فاعليتها، تنمية العلاقات الإجتماعية داخل و خارج العمل(بن عصمان، 2019، ص694).

* من خلال التطرق لمفهوم هذه المصطلحات المتداخلة مع الولاء التنظيمي يتضح لها أنها مجموعة من الأحاسيس و المشاعر التي تساهم في تشكيل الولاء، فعند إحساس الفرد بشعور صادق بينه و بين المؤسسة، و إرتباطه القوي بها الذي يحمل مع إخلاص الفرد لها و الإلتزام و تبني قيمها ما ساهم ذلك في تشكيل ما يطلق عليه بالولاء التنظيمي.

3-خصائص الولاء التنظيمي:

تتجلى أهم خصائص الولاء التنظيمي فيما يلي :

- الولاء التنظيمي هي حصيلة تفاعل مختلف العوامل الإنسانية و التنظيمية و ظواهر إدارية داخل المؤسسة.

- الولاء التنظيمي حالة غير ملموسة و التي يستدل عليها من ظواهر تنظيمية في سلوك العامل(كنزة، البشير، عمر، 2022، ص42).

- يشير الولاء إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الإجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية و النشاط

- يعتبر الولاء التنظيمي لدى الموظف ثابت نسبيا لأنه قابل للتغيير حسب درجة تأثير العوامل الأخرى فيه.

- الولاء التنظيمي يصنع و يكتسب و ليس فطرة في الفرد العامل داخل التنظيم(وليد، 2018، ص70).

- يستغرق الولاء التنظيمي في تحقيقه وقتا طويلا لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد، كما أنه التخلي لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية.

- يتأثر الولاء التنظيمي بالعوامل التنظيمية و حتى الظروف الخارجية المحيطة بالعمل(مجمع، 2020، ص68).
- يعبر الولاء عن مدى إستعداد الفرد لبذل أقصى جهده لصالح المنظمة و رغبته الشديدة للبقاء فيها.
- يساهم الولاء التنظيمي في بناء شبكة واسعة من العلاقات الإنسانية التي تساعد على الإحساس بالمنظمة.
- يشير الولاء التنظيمي على الرغبة التي يبديها الفرد من أجل المشاركة في العمل و تزويد المنظمة بالحيوية و النشاط (وهيبة، خالد، 2021، ص583).

4- أهمية الولاء التنظيمي:

- يعتبر موضوع الولاء التنظيمي من المواضيع الهامة التي إهتم بها الباحثون، لأنه من المؤشرات التي تعبر عن إرتباط الفرد العامل بالمنظمة التي يعمل بها ، و تتجلى أهمية الولاء التنظيمي في ما يلي:
- يعتبر الولاء التنظيمي من التأثيرات الهامة على سلوكيات و إتجاهات الأفراد و ماله من إنعكاسات على الفرد و المنظمة على حد سواء.
- إرتفاع مستوى الولاء لدى العاملين ينتج عنه إنخفاض الظواهر السلبية كالغياب، التهرب من العمل، التسرب الوظيفي(محمد، 2022، ص356).
- يمثل الولاء التنظيمي عنصرا هاما في التنبؤ بفعالية المنظمة.
- إنّ الولاء التنظيمي يعتبر عاملا أكثر أهمية من الرضا الوظيفي في التنبؤ ببقاء العاملين في منظماتهم.
- يتولى الولاء التنظيمي مسؤولية المحافظة على المنظمة في حالة صحية و ضمان بقاءها و إستمرارها(منصور، 2014، ص82).
- منح العاملين الإستقرار النفسي و تحقيق مستويات عالية من الأداء .
- شعور الأفراد بالرضا ممّا يدفعهم لزيادة دافعيتهم للعمل.
- مدى تأثيره الإيجابي في سير الأعمال و تحقيق أهداف المنظمة(خيرة، زهرة، 2023، ص475).

- تخفيض مستوى التكاليف بتقادي معدلات الغياب و دوران العمل أو تركه.
- التقليل من الإصابات و حوادث العمل.
- يعد الولاء التنظيمي أحد العوامل الأساسية للمساهمة في ظهور سلوك المواطنة التنظيمية(منوبة، 2013، ص137).
- كلما زاد مستوى الولاء زادت قدرة العاملين على التكيف مع أي مستجدات تطرأ على المنظمة.
- يؤدي الولاء التنظيمي إلى فرض توافق بين أهداف الفرد و أهداف المنظمة التي يعمل بها.
- زيادة مستوى الثقة بين مختلف المستويات الإدارية في الهيكل التنظيمي و المساهمة في تنمية الروح المعنوية و روح الجماعة في المنظمة(خالد، 2021، ص341).
- 5- أبعاد الولاء التنظيمي:** إتفق العديد من الباحثين على تقسيم الولاء التنظيمي إلى ثلاث أبعاد و هي كالآتي:

5-1-الولاء العاطفي:

- يتكون هذا البعد لدى الفرد بمدى معرفته للخصائص المميزة لعمله، و مدى إستقلاليته في العمل و درجة تأثره بأهداف و قيم المنظمة(بن بركة، هيشر، 2018، ص125).
- و يعبر الولاء العاطفي على العلاقة العاطفية التي تربط الموظف مع منظمته(Mahmoud,2023 ,p680).
- كما أن الولاء ناتج عن الإرتباط النفسي للفرد بمؤسسته و إيمانه القوي بأهدافها و قيمها و إرادته لبدل جهد كبير في سبيلها و حبه للبقاء فيها، و يعبر هذا الولاء عن قرب المشرفين لعمالهم و توجيههم لهم و يتأثر بمدى السماح للفرد بالمشاركة في إتخاذ القرارات مما يجعل العامل يتبنى مشكلات المؤسسة كما لو كانت مشكلاته الخاصة(دغفل، رجم، منصور، 2018، ص75).
- أي أنّ الولاء العاطفي يتشكل لدى الفرد عند إحساسه بأنه مصدر إهتمام بالمنظمة من خلال إعطائه الصلاحيات في العمل، مما يجعله مرتبطاً نفسياً بالمنظمة التي يعمل فيها و أنه جزء لا يتجزأ منها.

5-2- الولاء المعياري:

يشير هذا الولاء لمدى شعور الفرد العامل بإلتزامه للمنظمة، و يتشكل من خلال تعزيز هذا الشعور من خلال الدعم المناسب و الجيد للعاملين في المؤسسة(مختار، مسعود، جهيد، 2019، ص137).

حيث تسمح لهم بالمشاركة و التفاعل الإيجابي، ليس فقط في تنفيذ العمل بل المساهمة في وضع الأهداف و التخطيط و رسم السياسات العامة للمنظمة(عابدة، لمياء، 2021، ص339).

5-3- الولاء المستمر:

تقاس درجة الولاء في هذا البعد بالقيمة الإستثمارية التي يحققها الفرد إذا إستمر في البقاء في المنظمة، حيث يقوم العامل بمقارنة ما سيفقده إذا قرر ترك المنظمة التي يعمل بها للإلتحاق بمظمة أخرى، حيث يتأثر الفرد هنا بمجموعة من العوامل كالتقدم في السن، طول فترة الخدمة و التي تعد من أهم العوامل المؤثرة غي وجود رغبة لدى الفرد بالإستمرار في عمله(خيرة، زهرة، 2023، ص475).

*حيث نستخلص أنّ الفرد العامل لديه مجموعة من المعايير التي ينظر إليها، فكل فرد لديه معايير الخاصة به، و هناك ما يشكل له ولاء لمؤسسته من خلال الصلاحيات التي تقدمها له المؤسسة كالمساعدة في بناء الأهداف، المشاركة في إتخاذ القرارات، أي إحساسه أن المنظمة لا تفكر بالتخلي عنه و تعويضه لأنه لا يمكن إستبداله لمدى أهميته في المنظمة، و هناك من الأفراد ما يهيمه العوائد التي يتحصل عليها من المؤسسة كالرواتب، الترقية، العطل و الحوافز و غيرها.

6- المداخل النظرية لدراسة السلوك التنظيمي:

6-1- المدخل السلوكي: و يرى أصحاب هذا المدخل أنّ الولاء التنظيمي هو العملية التي من خلالها يؤدي السلوك الماضي للفرد إلى إرتباطه بالمنظمة، من خلال العوائد المادية و الغير مادية التي يستثمرها في المنظمة، فهو ينبع من المكاسب التي تحقّقها أثناء عمله في المنظمة(فوزي مصطفى، 2021، ص115).

إنّ أصحاب هذه المدرسة يرون الولاء التنظيمي عملية مستمرة يقوم بها العاملون من خلالها بالتعبير عن إهتمامهم و حرصهم على المنظمة و إستمرار نجاحها و بقاءها(عكاشة، فاطمة، 2020، ص 952)

حيث أنه عندما يقارن الفرد مدخلاته التي يتحصل عليها من قبل المنظمة، و يشعر بالعدالة و أنّ مقابل بقاءه في المنظمة لديه العوائد التي يبحث عليها هذا ما يجعله لايفكر في تركها أو الانتقال إلى منظمة أخرى(عويضة، 2008، ص30).

6-2- المدخل الإتجاهي: حيث يركز أصحاب هذا المدخل على خبرة العامل و إتجاهاته و مدى تأثيرها على رغبته في الإستمرار داخل المنظمة، حيث أنّ درجة الولاء للفرد تتأثر بمدى إدراكه للخصائص المميزة لعمله، كدرجة الإستقلالية، تنوع المهارات، نمط الإشراف و المشاركة في عملية القرار(عبد الله، 2022، ص10).

وفقا لهذا المدخل يرى أنّ الولاء التنظيمي يتجسد في طبيعة العلاقة بين الموظف و منظمته، فعندما تصبح قيم الموظف و معتقداته تتطابق مع أهداف المنظمة، فإنّه سيبدل جهودا حتى لو كانت على حسابه، و لا يفكر في تركها أو الانتقال إلى منظمة أخرى بغض النظر عن المصالح المادية و المكاسب التي يتحصلون عليها، أي أنّهم يقومون بذلك لأنهم يشعرون أنّه يجب عليهم أن يقوموا بذلك(صلاح الدين، 2009، ص38).

*و من خلال هاذين المدخلين نستخلص أنّ كل مدخل عكس المدخل الآخر و لكنّهما مكملين لبعضهما البعض، حيث أنّ المدخل السلوكي يفسر على أنّ الفرد يزيد من ولاءه من خلال العوائد التي يتحصل عليها، أمّا المدخل الإتجاهي من وجهة نظر رواده يتشكل الولاء من خلال تطابق أهداف و قيم الفرد مع أهداف المنظمة و قيم المنظمة، و من خلال العناصر التي تطرقنا لها نستخلص أنّ الولاء ينتج من مدى إشباع الفرد لحاجاته المادية و المعنوية من جهة، و من جهة أخرى إحساس الفرد بأن قيمه و معتقداته تتماشى مع أهداف و قيم المنظمة التي يعمل بها.

7- مراحل تطور الولاء التنظيمي:

يعتبر الولاء التنظيمي من المفاهيم التي تعبر عن مدى رغبة أفراد المنظمة في البقاء فيها، و إعطاء جل مجهوداتهم لخدمتها، لكنّه يستغرق وقتا طويلا لتحقيقه لهذا قام بوشنان و آخرون بوضع أهم مراحل الولاء التنظيمي عند الأفراد و قسمت إلى ثلاثة مراحل متعاقبة و هي كالآتي:

7-1- مرحلة ما بعد التعيين:

و هي الفترة التجريبية تمتد من تاريخ إلتحاق الفرد بوظيفيته، حيث في هذه الفترة يكون خاضعا إلى التدريب و الإعداد و الإختبار، و يهتم الفرد في هذه المرحلة بقبوله إلى العمل، و هذا ما يجعله يبدع في عمله و إظهار مواهبه و مهاراته، و هذه المهارات تظهر ضمن هذه المراحل:

-وضوح الدور.

-تحديات العمل.

-تضارب الولاء.

-فهم التوقعات(شافية، 2014، ص197).

7-2- مرحلة العمل و الإنجاز:

و يسعى الفرد من خلال هذه المرحلة إلى تأكيد مفهوم الإنجاز لديه و تتميز هذه المرحلة بالأهمية الشخصية و الخوف من العجز و ظهور قيم الولاء للتنظيم ككل و للعمل.

7-3- مرحلة الثقة بالتنظيم و الولاء له:

و تبدأ هذه المرحلة بعد السنة الخامسة من إلتحاق الفرد بالعمل، و يبدأ فيها بتقويم إتجاهات الولاء لديه وإن كانت قد تكونت من المراحل و السنوات السابقة و تنتقل هذه الفترة بالفرد من مرحلة التكوين إلى مرحلة النضج(السالم، 2015، ص77).

8- العوامل المساعدة في تكوين الولاء التنظيمي:

أشارت العديد من الدراسات إلى العديد من العوامل التي تساعد على تعزيز الولاء التنظيمي و هي كالاتي:

- العمل على إشباع حاجات و رغبات العاملين.

- توضيح الأهداف التنظيمية و الأدوار.

- إعادة و تطبيق نظام مناسب و عادل للحوافز و المكافئات.
 - زيادة إشراك العاملين في التنظيم.
 - تحسين المناخ التنظيمي.
 - بناء ثقافة المؤسسة (جيلالي، بلقاسم، 2020، ص 08).
 - المكانة الإجتماعية للشخص في بناء المنظمة.
 - إشباع حاجات العاملين الإنسانية في التنظيم كالحاجات الفسيولوجية و الحاجة للأمن و الطمأنينة في التنظيم.
 - الرضا الوظيفي الذي يشعر به الفرد نحو عمله في التنظيم و ينشأ من رضا الفرد على ما تقدمه له المنظمة.
 - خلق مناخ تنظيمي يسوده التسامح و التعاون و العدالة و رفع الروح المعنوية و تشجيع الأفراد على العمل.
 - تحفيز القوى الدافعة للعاملين عن طريق تبني نظام حوافز عادلة (دودو، عز الدين، 2021، ص ص 299-300).
- و هناك من يقسم العوامل المساعدة في تكوين الولاء التنظيمي إلى ثلاث عوامل:
- **عوامل خاصة بـمميزات المنظمة:** وهي تتعلق بمختلف المتغيرات المتعلقة بالمنظمة، و ما يسوده من مناخ تنظيمي أو علاقات ترتبط بالموظف و الوظيفة كالأجر، نمط القيادة، حرية إختيار جماعات العمل و غيرها.
 - **عوامل خاصة بـمميزات العمل:** نعني بها مختلف العوامل الخاصة بالعمل و متطلباته من مهارات و قدرات، التي تؤثر في ولاءه لوظيفته و منظمته.
 - **عوامل خاصة بالعامل:** هي كل ما يتعلق بالعامل من قدرات و مهارات يمكن قياسها و معرفتها، عن طريق تحليل الخصائص و السمات المميزة لمجتمع التنظيم، كالفئات العمرية، نوع الجنس، المستوى

التعليمي، الحالة الإجتماعية، مدة الخدمة في المنظمة، وهذه المميزات التي تحدد مواقف العامل داخل المنظمة و دوافعه(دودو، بوكربوط، 2021، ص296)

*ومن خلال مجموعة العوامل المتطرق لها في هذا العنصر نستخلص أنّ الولاء التنظيمي من المتغيرات التنظيمية التي تعبر عن حالة الفرد العامل و مدى إشباعه لحاجاته و رغباته بالمؤسسة التي ينتمي إليها، من خلال حصوله على مختلف المميزات، أولهما الحاجات الفسيولوجية التي يسعى إلى تحقيقها أي فرد، الأجر المناسب، الحوافز بشقيها المادية و المعنوية، ممّا تدفعه للشعور بالرضا نحو عمله و نحو المؤسسة التي ينتمي إليها، ما يخلق مناخ تنظيمي مناسب يؤثر إيجابا على ولاءه للمؤسسة التي يعمل بها.

9- مظاهر ضعف الولاء التنظيمي:

يعد الولاء التنظيمي من المفاهيم التي تعبر عن المواقف الإيجابية القوية نحو المنظمة يتم إظهارها من خلال التمسك بأهدافها و قيمها، فهو حالة ثابتة نسبيا و يمكن أن تتغير نتيجة لتأثير مجموعة من الأسباب و أهمها:

- نقصير الإدارة في فهم مدى إقناع العاملين بأهميتهم كونهم أعضاء مهمون في المجتمع و المنظمة بالأخص.

-عدم وضوح مبدأ وضع الرجل المناسب في المكان المناسب، مما ينتج عنه وضع الفرد في مكان لا يتناسب مع قدراته و قيمه و مؤهلاته و هذا بالضرورة ينعكس على درجة ولاءه.

-عدم إتاحة فرص التقدم و الترقى بصورة عادلة مما يجعل الفرد يشعر بالإحباط و تحطيم روحهم المعنوية(كمال، عبد القادر، 2016، ص161).

- الشعور بالقلق و عدم الإستقرار بسبب شعور الفرد بأنه ليس مصدر إهتمام لدى منظمته مما يولد شعور بالقلق و عدم الإطمئنان.

-عدم مناسبة الأجور لقيمة العمل و الخبرة التي يتمتع بها الفرد مما يجعله لا يؤدي عمله، أو يبحث عن أسباب للتهرب و التغييب .

-تعالى القيادة الإدارية للمنظمة و إبتعادها على العاملين(الحمداني، 2009، ص15).

* و من هنا يمكننا القول على قدر أهمية المورد البشري في المؤسسة على قدر صعوبة تحقيق جميع متطلباته، و خاصة أن لكل فرد متطلبات تختلف عن الفرد الآخر، فكل واحد منها ينظر إلى طبيعة عمله خبرته، جهده المبدول في العمل و يقارنه بما تقدمه له المؤسسة، فأى تقصير من قبلها في وضع الشخص في مكانه المناسب و توفير له الظروف المناسبة، و فرص التطور بصورة عادلة و تقديم المزايا وفق نظام دقيق و مدروس يشعر الفرد بعدم أهميته داخل المؤسسة، و بالتالي شعوره بالإحباط و القلق ما يحمل في أطرافه إحساسه بأنه لا ينتمي إلى المكان المناسب، و هذا ما ينعكس سلبا على درجة ولائه للمؤسسة.

خلاصة الفصل:

تتجلى أهمية الولاء التنظيمي من خلال العناصر التي تطرقنا إليها، حيث قمنا بعرض المفاهيم التي تعرفه، و أهم المصطلحات المتقاربة له، و المدارس التي تبناها الباحثون في تفسير الولاء التنظيمي.

و من خلال التطرق لمختلف العناصر يتضح لنا أن الولاء التنظيمي عاملا أساسيا تضمن به المؤسسة استقرارها و نموها و كيفية الحفاظ على مواردها البشرية.

وتطرقنا أيضا في هذا الفصل إلى خصائص الولاء التنظيمي وأهم مراحل التي يمر بها الفرد من أول يوم توظيفه حتى كيفية تشكل ولاءه، و قمنا بذكر أهم العوامل المكونة للولاء التنظيمي.

و في الأخير أشرنا في هذا الفصل إلى أهم الأسباب التي تساهم في ضعف الولاء التنظيمي لدى الأفراد من خلال عرض أهم المظاهر التي يجب على المسؤولين تجنبها من أجل ضمان راحة الأفراد و تنمية روحهم المعنوية و تشجيعهم لبذل جهد أكبر في سبيل نجاح المؤسسة و الولاء لها.

الفصل الرابع: الإطار المنهجي للدراسة

1- الدراسة الإستطلاعية

2- الدراسة الأساسية

3- الحدود المكانية و الزمانية للدراسة الأساسية.

4- المنهج المستخدم.

5- مجتمع الدراسة الأساسية و إختيار عينته

6- أدوات جمع بيانات الدراسة الأساسية

7- أساليب المعالجة الإحصائية.

1- الدراسة الإستطلاعية:

الدراسة الإستطلاعية:

قبل الشروع بأية دراسة علمية، يتوجب علينا كباحثين القيام بدراسة أولية و ذلك لغرض تحقيق الأهداف التي سوف تجرى لأجلها الدراسة الإستطلاعية، حيث هدفت دراستنا الإستطلاعية إلى مايلي:

- التعرف على ميدان الدراسة.

- ضبط موضوع الدراسة و متغيراتها بشكل نهائي.

- التعرف على مجتمع البحث و عينته، وطريقة إختيارها.

- إخضاع أداة الدراسة إلى القياس السيكوسومتري (الإستبيان).

- التعرف على الصعوبات و العراقيل المحتملة في ميدان الدراسة و العمل على تفاديها.

و لقد أجريت الدراسة الإستطلاعية في المؤسسة المينائية بسكيكدة، في فترة ممتدة 2023/09/10 إلى 2023/10/15 ، و ذلك لغرض جمع البيانات و الوصول إلى أهداف الدراسة الإستطلاعية.

حيث إعتمدت الباحثة المقابلة النصف موجهة(أنظر دليل المقابلة الملحق رقم 01)، مع عينة قوامها 15 مفردة يتوزعون على مستويات مهنية مختلفة، تم إختيارهم بطريقة مقصودة، و ذلك للأسباب التالية:

طبيعة و خصائص المهنة التي يمارسونها من حيث ساعات العمل ، حيث تم إعطاءنا الوقت الكافي من طرفهم لإجراء المقابلة و الحصول على المعلومات المطلوبة، و الإجابة عن بعض الأسئلة التي ساهمت في بناء أداة الدراسة الأساسية (أنظر الملحق 01).

و قد أسفرت نتائج الدراسة الإستطلاعية مايلي:

- بالنسبة لميدان الدراسة، لقد تم التعرف على مختلف المديریات الموجودة بالمؤسسة المينائية بسكيكدة، و التي من خلالها أتاحت لنا الفرصة في تحديد مجتمع البحث.

- ضبط موضوع الدراسة و متغيراته بشكل نهائي، حيث أن الباحثة قبل التوجه لميدان الدراسة كانت تحمل العديد من أبعاد جودة حياة العمل من خلال الإطلاع على التراث النظري، و بالإعتماد على ميدان الدراسة قامت بفرز الأبعاد و ضبطها نهائياً من خلال تحليل إجابات مفردات الدراسة الإستطلاعية، حيث تم إستكشاف الأبعاد التالية (نمط الإشراف، الظروف الفيزيائية، طبيعة العمل، الحوافز، الرضا الوظيفي، الموازنة بين الحياة الشخصية و المهنية).

-أما في يتعلق بأبعاد بمتغير الولاء التنظيمي فقد كانت واضحة قبل النزول لميدان الدراسة، من خلال الإطلاع على التراث النظري و الدراسات السابقة و تمثلت في (الولاء العاطفي، الولاء المعياري، الولاء المستمر).

- لقد واجهت الباحثة عند النزول لميدان الدراسة العديد من العراقيل و أبرزها صعوبة الإتصال بعينة الدراسة، حيث كلفنا الكثير من الوقت و تجاوز مدة التبرص، لولا بعض العلاقات الودية مع رؤساء المؤسسة التي مكنتنا من تمديد مدة التبرص.

2-الدراسة الأساسية:

2-1-المجال المكاني للدراسة :

أجريت الدراسة الأساسية بالمؤسسة المينائية بسكيكدة (Entreprise portuaire de skikda) و بإختصار (E.P.S)، التي أنشأت بتاريخ 14 أوث 1982، تتربع مساحة 12 هكتارا وتضم العديد من المصالح كما هو مبين في الملحق رقم(02).

2-2-المجال الزمني للدراسة:

و إمتدت الدراسة على فترة زمنية معتبرة إمتدت بدايتها من تحديد المجال المكاني للدراسة إلى غاية تفرغ و تبويب و تحليل النتائج و تفسيرها، طول الفترة الممتدة من 2023/09/10 إلى 2024/04/30 مقسمة إلى أربعة فترات .

*الفترة الأولى من 2023/09/10 إلى 2023/10/15 إجراء الدراسة الأولية.

*الفترة الثانية من 2023/11/01 إلى 2023/12/20 زيارة مختلف المصالح و التعرف على مجتمع البحث و إختيار العينة التي تناسب الدراسة.

*الفترة الثالثة من 2024/01/01 إلى 2024/02/01 تم فيها بناء أداة الدراسة و إخضاعها للقياس من أجل التأكد من مدى صلاحيتها للدراسة.

*الفترة الرابعة من 2024/02/15 إلى 2024/04/30 تطبيق أداة البحث و تفرغ البيانات و تحليل النتائج و تفسيرها.

3- منهج الدراسة :

يعتبر المنهج من بين الخطوات الأساسية التي يتبعها الباحث أثناء إنجازه بحثه، و ذلك بإلتزامه بمجموعة من القواعد في سبيل الوصول إلى حقائق علمية .

إنّ إختيار المنهج الملائم يتوقف على طبيعة و خصائص الموضوع، و بذلك فقد إعتدنا في دراستنا الحالية على المنهج الوصفي المندرج ضمن الدراسة الإرتباطية، حيث تهدف هذه الأخيرة التعرف على العلاقة الموجودة بين جودة حياة العمل و الولاء التنظيمي.

فالمنهج الوصفي هو وصف ظاهرة أو واقع ما بدقة و موضوعية، إعتمادا على المعطيات(البيانات) التي تحلل كميًا بإستعمال الإحصاء(مصطفى العشوي، 2022، ص98).

فقد إعتدنا على الأسلوب الوصفي كونه لا يقف عند جمع البيانات فحسب، و إنّما يستند إلى جملة من الأساليب الإحصائية من أجل عرض تلك البيانات و معالجتها و تفسير النتائج و تحليلها لفهم الظاهرة بدقة.

4-مجتمع البحث وعينة الدراسة:

4-1-مجتمع البحث:

عند قيامنا بالدراسة الإستطلاعية تمكنا من التحديد الدقيق لمجتمع البحث، حيث يبلغ عددهم 264 عاملا يتوزعون على مجموعة من المديريات كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم(01) يوضح حجم العينة المنتقاة للدراسة

المديريات	العينة	النسبة المئوية
مديرية الموارد البشرية	55	%20.83
المديرية العامة	60	%22.72
مديرية خلية التدقيق الداخلي	63	%23.86
مديرية الأملاك	12	%4.54
مديرية الشؤون القانونية	11	%4.16
المديرية التسويق	27	%10.22
مديرية الرقمنة	12	%4.54
المديرية المالية	22	%8.33
المديرية البيطرية	02	%0.75
المجموع	264	%100

(المصدر: من إعداد الباحثة)

4-2- عينه الدراسة:

تم إختيار عينه الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة عن طريق إستخدام القرعة، حيث تمت كتابة أسماء و أرقام جميع مفردات الدراسة على قصصات صغيرة ووضعت في صندوق صغير، و قمنا بعملية السحب بنسبة 68 بالمئة، أي ما يعادل 180 مفردة.

4-2-1- خصائص عينه الدراسة:

جدول رقم(02) يوضح توزيع عينه الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	81	%45
أنثى	99	%55
مجموع	180	%100

(المصدر: من إعداد الباحثة)

من خلال الجدول رقم (02) نلاحظ وجود تقارب كبير بين فئة الذكور و الإناث، حيث قدرت نسبة الذكور بـ45% أي يعادل 81 عامل، أما فئة الإناث عادلت 99 عاملة ما يقابها نسبة 55% من العينة ككل. و قد يرجع سبب هذا التقارب إلى طبيعة عمل المديریات التي أجريت عليها الدراسة حيث نجد أن أغلبية أعمالهم ذات طابع إداري، و في نفس الوقت نلاحظ أنه لا يوجد توجه معين لكلا الطرفين عند القيام بعملية التوظيف داخل المؤسسة المينائية بسكيكدة.

جدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية

الفئات	التكرار	النسبة
من 2 إلى 5 سنوات	25	13.9%
من 6 إلى 9 سنوات	47	26.1%
من 10 إلى 13 سنة	27	15%
من 14 إلى 17 سنة	29	16.1%
من 18 إلى 21 سنة	20	11.1%
من 22 إلى 25 سنة	9	5%
من 26 إلى 29 سنة	8	4.1%
من 30 إلى 33 سنة	15	8.3%
المجموع	180	100%

(المصدر: من إعداد الباحثة)

من خلال الجدول الموضح أعلاه نلاحظ أن أعلى نسبة للأقدمية كانت في الفئة من (6 إلى 9 سنوات) حيث قدرت بـ26.1% و الفئة التي تليها (من 14 إلى 17 سنة) بنسبة 16.1%، أما الفئة (من 10 إلى 13 سنة) قدرت بـ15%، أما ذوي الأقدمية (من 2 إلى 5 سنوات) جاءت بنسبة 13.9%، أما الذين تساوي مدة أقدميتهم بالمؤسسة (من 18 إلى 21 سنة) قدرت بـ8.3%، و البقية منهم بنسبة 5% و4.1% و شملت فئة ذوي الأقدمية (من 22 إلى 25 سنة) و الفئة (من 26 إلى 29 سنة).

تدل هذه النسب على أن المؤسسة تتوفر على شرائح ذات طاقة شبابية، كما نلاحظ أيضا تنوع في مفردات الدراسة من حيث الأقدمية ما يساعدنا ذلك في إلتماس دور الأقدمية في معرفة مستوى جودة حياة العمل و الولاء التنظيمي بالمؤسسة المينائية بسكيكدة.

5- أدوات جمع بيانات الدراسة:

نظرا لكبر حجم العينة و طبيعة المعلومات المراد جمعها فقد رأينا أن الإستمارة هي أنجع وسيلة لجمع البيانات، كونها تتماشى مع طبيعة الموضوع و الأكثر دقة و موضوعية، حيث عرفت بأنها "عبارة عن جدول من الأسئلة توزع على فئة من المجتمع (عينة)، بواسطة البريد أو اليد أو قد تنشر في الصحف و المجلات ، حيث يطلب منهم الإجابة عليها و إعادتها للباحث(جلال الدين،2016،ص226).

و من خلال التراث النظري و الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيري الدراسة "جودة حياة العمل و الولاء التنظيمي" و الدراسة الإستطلاعية التي قمنا بها ، فقد صممنا إستمارة مقسمة إلى ثلاث أجزاء أساسية.

*الجزء الأول : قمنا بالتطرق فيه إلى بعض المتغيرات الديمغرافية (الشخصية)، و تم إدراجها ضمن الفرضيات الصفرية و هي (الجنس، الأقدمية في العمل).

*الجزء الثاني : ضم بنود محور جودة حياة العمل و تتكون من 39 بندا (من العبارة 1 إلى العبارة 39) و التي كانت موزعة على 6 أبعاد كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم(04)يوضح توزيع بنود الإستمارة الخاصة بأبعاد جودة حياة العمل

أبعاد جودة حياة العمل	البنود
نمط الإشراف	.16,20,1,5,9,12
الظروف الفيزيائية	.4,2,8,14,17,21,25
طبيعة العمل	.3,6,10,13,18,22,24,27
الحوافز	.7,11,15,19,23,26
الرضا الوظيفي	.29,31,35,36,38,32
الموازنة بين الحياة الشخصية و المهنية	.28,30,33,34,37,39

(المصدر: من إعداد الباحثة)

*الجزء الثالث: يتعلق ببنود محور الولاء التنظيمي، حيث ضم 18 بندا (من العبارة رقم 40 إلى العبارة 57) و التي كانت موزعة على 3 أبعاد ، كما موضح في الجدول أدناه:

جدول رقم (05) يوضح توزيع بنود الإستمارة الخاصة بأبعاد الولاء التنظيمي

أبعاد الولاء التنظيمي	البنود
الولاء العاطفي	.42,46,49,52,55,40
الولاء المستمر	.41,44,47,50,53,57
الولاء المعياري	.43,45,48,51,54,56

(المصدر: من إعداد الباحثة)

و مما تم عرضه نستخلص أن الإستمارة التي قمنا بتصميمها في هذه الدراسة ضمت 57 بنداً، حيث قامت الباحثة بإعتماد مقياس ليكرث الخماسي للإجابة على فقراتها (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) وأعطيت لكل منهما درجات كالتالي 1,2,3,4,5 على الترتيب في حالة البنود إيجابية، أما إذا كانت البنود ذات طابع سلبي تعطي للعبارات (غير موافق بشدة ، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) الدرجات التالية 1,2,3,4,5 على الترتيب.

جدول رقم (06) يمثل دلالة فئات مقياس ليكرث الخماسي

رقم الفئة	الدرجات	الأوزان	مجال الفئة	دلالة الفئة
1	غير موافق بشدة	1	من 1 لأقل من 1.80	موافقة منخفضة جدا
2	غير موافق	2	من 1.80 لأقل من 2.60	موافقة منخفضة
3	محايد	3	من 2.60 لأقل من 3.40	موافقة متوسطة
4	موافق	4	من 3.40 لأقل من 4.20	موافقة مرتفعة
5	موافق بشدة	5	من 4.20 لأقل من 5	موافقة مرتفعة جدا

(المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على سلم ليكرث الخماسي)

5-1- صدق أداة الدراسة:

من أجل التأكد من صدق الأداة تم الإعتماد على طريقتين لقياس صدق الأداة ، سنحاول عرض كل طريقة و شرحها كالاتي:

- الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

حيث قمنا بعرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين من ذوي الإختصاص، و الذي بلغ عددهم 12 أستاذ يعملون بجامعة 20 أوت 1955 بولاية سكيكدة، و جامعة باجي مختار بولاية عنابة، كما موضح في الملحق رقم(06).

فقد إستخدمنا معادلة لوشي لحساب الصدق الظاهري :

$$م ص م = \frac{ع-و}{ع} / \frac{2}{ع}$$

ع و: عدد المحكمين الذين إعتبروا البند يقيس.

ع: عددالمحكمين الإجماليين.

فمثلا البند الأول :

$$م ص م = 2 / \frac{12-12}{2/12} = 1$$

نفس الطريقة مع كل البنود ثم نقوم بجمع جميع القيم و نقسمها على عدد البنود و القيمة المتحصل عليها هي قيمة صدق المحتوى الإجمالي للإستبيان و الجدول التالي يوضح ذلك

جدول رقم (07) يوضح صدق الإستمارة حسب معادلة لوشي

المحاور	عدد البنود	مجموع إستجابة الأساتذة المحكمين على صدق الإستمارة	درجة الصدق
جودة حياة العمل	39	35.9	0.92
الولاء التنظيمي	18	17.83	0.99
المجموع الكلي	57	53.73	0.94

(المصدر: من إعداد الباحثة)

* بعد القيام بالعمليات الحسابية قدر صدق المحتوى لمحور جودة حياة العمل ب0.92، و تحصلنا على قيمة 0.99 بالنسبة لمحور الولاء التنظيمي، أما درجة الصدق الكلي للإستمارة قدر ب0.94 و هي درجة عالية مما يدل على أنّ الإستمارة تقيس فعلا ما وضعت لقياسه.

- صدق الإتساق الداخلي:

وقد جرى التحقق من صدق الإتساق الداخلي حيث قمنا بحساب معامل الارتباط بين كل عبارة و الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه لكل متغير من متغيرات الدراسة (جودة حياة العمل والولاء التنظيمي) وذلك بإستخدام تطبيق الحزم الإحصائية ، الإصدار22.

أولا : عرض جداول نتائج صدق الإتساق الداخلي لأبعاد متغير جودة حياة العمل:

جدول رقم(08) يوضح معاملات الارتباط بيرسون لعبارات بعد الإشراف

البعد	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
نمط الإشراف	1	0.65	0.01
	2	0.68	0.01
	3	0.79	0.01
	4	0.75	0.01
	5	0.66	0.01
	6	0.83	0.01

(المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss)

*من خلال الجدول الموضح أعلاه نلاحظ أنّ معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل بند من بنود بعد نمط الإشراف و الدرجة الكلية كانت كلها قيم موجبة، و نجد قيمها تتراوح بين 0.65 و 0.83 مما يدل على وجود إتساق قوي و موجب و دال إحصائيا، وهذا ما يؤكد على أنها صادقة ويمكن الإعتماد عليها.

جدول رقم(09) يوضح معاملات الارتباط بيرسون لعبارات بعد الظروف الفيزيائية

البيان	البيان	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الظروف الفيزيائية	7	0.88	0.01
	8	0.89	0.01
	9	0.84	0.01
	10	0.79	0.01
	11	0.83	0.01
	12	0.76	0.01
	13	0.57	0.01

(المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss)

* من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنّ معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل بند من بنود بعد الظروف الفيزيائية و الدرجة الكلية كانت كلها قيم موجبة، و نجد قيمها تتراوح بين 0.57 و 0.89 مما يدل على وجود إتساق قوي و موجب و دال إحصائياً، وهذا ما يؤكد على أنها صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم(10) يوضح معاملات الارتباط بيرسون لعبارات بعد طبيعة العمل

البيان	البيان	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
طبيعة العمل	14	0.65	0.01
	15	0.73	0.01
	16	0.74	0.01
	17	0.68	0.01
	18	0.65	0.01
	19	0.69	0.01
	20	0.64	0.01
	21	0.52	0.01

(المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss)

- من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنّ معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل بند من بنود بعد نمط طبيعة العمل و الدرجة الكلية كانت كلها قيم موجبة، و نجد قيمها تتراوح بين 0.52 و 0.74 دل ذلك على وجود إتساق قوي و موجب و دال إحصائياً، وهذا يدل على أنها صادقة ويمكن الإعتماد عليها.

جدول رقم(11) يوضح معاملات الارتباط بيرسون لعبارات بعد الحوافز

البعد	العبرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الحوافز	22	0.53	0.01
	23	0.55	0.01
	24	0.70	0.01
	25	0.84	0.01
	26	0.80	0.01
	27	0.69	0.01

(المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss)

- من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنّ معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل بند من بنود بعد نمط الحوافز والدرجة الكلية كانت كلها قيم موجبة، و نجد قيمها تتراوح بين 0.53 و 0.84 دل ذلك على وجود إتساق قوي و موجب و دال إحصائياً، وهذا يدل على أنها صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم(12) يوضح معاملات الارتباط بيرسون لعبارات بعد الرضا الوظيفي

البعد	العبرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي	28	0.64	0.01
	29	0.64	0.01
	30	0.81	0.01
	31	0.70	0.01
	32	0.74	0.01
	33	0.56	0.01

(المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss)

- من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنّ معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل بند من بنود بعد نمط الرضا الوظيفي و الدرجة الكلية كانت كلها قيم موجبة، و نجد قيمها تتراوح بين 0.56 و 0.81 دل ذلك على وجود إتساق قوي و موجب و دال إحصائياً، وهذا يدل على أنّها صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم(13) يوضح معاملات الارتباط بيرسون لعبارة بعد الموازنة بين الحياة الشخصية والمهنية

البعد	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الموازنة بين الحياة الشخصية و المهنية	34	0.69	0.01
	35	0.71	0.01
	36	0.73	0.01
	37	0.72	0.01
	38	0.69	0.01
	39	0.77	0.01

(المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنّ معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل بند من بنود بعد نمط الموازنة بين الحياة الشخصية و المهنية و الدرجة الكلية كانت كلها قيم موجبة، و نجد قيمها تتراوح بين 0.82 و 0.90 دل ذلك على وجود إتساق قوي و موجب و دال إحصائياً، وهذا يدل على أنّها صادقة لما وضعت لقياسه

ثانيا : عرض جداول نتائج صدق الإتساق الداخلي لأبعاد متغير الولاء التنظيمي.

جدول رقم (14) يوضح معاملات إرتباط بيرسون لبعء الولاء العاطفي

البعد	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الولاء العاطفي	40	0.54	0.01
	41	0.78	0.01
	42	0.79	0.01
	43	0.83	0.01
	44	0.70	0.01

0.01	0.72	45	
------	------	----	--

(المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss)

** من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنّ معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل بند من بنود بعد الولاء العاطفي و الدرجة الكلية كانت كلها قيم موجبة، و نجد قيمها تتراوح بين 0.58 و 0.89 دل ذلك على وجود إتساق قوي و موجب و دال إحصائياً، وهذا يدل على أنها صادقة لما وضعت لقياسه

جدول رقم (15) يوضح معاملات الارتباط بيرسون لبعد الولاء المستمر

البعد	العبرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الولاء المستمر	46	0.87	0.01
	47	0.82	0.01
	48	0.83	0.01
	49	0.79	0.01
	50	0.74	0.01
	51	0.80	0.01

(المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss)

* من خلال الجدول الموضح أعلاه نلاحظ أنّ معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل بند من بنود بعد الولاء المستمر و الدرجة الكلية كانت كلها قيم موجبة، و نجد قيمها تتراوح بين 0.74 و 0.87 ممّا دل ذلك على وجود إتساق قوي و موجب و دال إحصائياً، مما يؤكد لنا أنّها صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (16) يوضح معاملات الارتباط بيرسون لبعد الولاء المعياري

البعد	العبرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الولاء المعياري	52	0.73	0.01
	53	0.73	0.01
	54	0.76	0.01
	55	0.78	0.01
	56	0.88	0.01
	57	0.68	0.01

(الصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss)

من خلال الجدول الموضح أعلاه نلاحظ أن معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل بند من بنود بعد الولاء المعياري و الدرجة الكلية كانت كلها قيم موجبة، و نجد قيمها تتراوح بين 0.68 و 0.83 مما دل ذلك على وجود إتساق قوي و موجب و دال إحصائياً، ممّا يؤكد لنا أنّها صادقة لما وضعت لقياسه.

و بعد حساب صدق الإتساق الداخلي لكل بند من بنود الأبعاد والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، قمنا أيضاً بحساب الصدق البنائي بحساب العلاقة بين كل بعد والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه و هذا ما سيتم عرضه في الجدول التالي:

جدول رقم (17) يوضح الصدق البنائي لأبعاد جودة حياة العمل

البعد	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
نمط الإشراف	0.55	0.00
الظروف الفيزيائية	0.75	0.00
طبيعة العمل	0.79	0.00
الحواف	0.59	0.00
الرضا الوظيفي	0.56	0.00
الموازنة بين الحياة الشخصية و المهنية	0.68	0.00

(المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss)

من خلال الجدول الموضح أعلاه نلاحظ أنّ معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل بند من بنود بعد الولاء المعياري والدرجة الكلية كانت كلها قيم موجبة، و نجد قيمها تتراوح بين 0.55 و 0.79 مما دل ذلك على وجود إتساق موجب و دال إحصائياً، ممّا يؤكد لنا أنّها صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (18) يوضح الصدق البنائي لأبعاد الولاء التنظيمي

البعاد	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
الولاء العاطفي	0.88	0.00
الولاء المستمر	0.75	0.00
الولاء المعياري	0.62	0.00

(المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss)

من خلال الجدول الموضح أعلاه نلاحظ أنّ معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل بند من بنود بعد الولاء المعياري و الدرجة الكلية كانت كلها قيم موجبة، و نجد قيمها تتراوح بين 0.62 و 0.88 مما دل ذلك على وجود إتساق موجب و دال إحصائياً، مما يؤكد لنا أنها صادقة لما وضعت لقياسه.

5-2- ثبات الأداة: ثبات الأداة يقصد به "أن تكون النتائج التي تظهرها الأداة ثابتة بمعنى تشير إلى نفس النتائج إذا تم إعادة تطبيقها على العينة نفسها و في نفس الظروف بعد مدة زمنية معينة" (بشته حنان، بوعموشة نعيم، 2020، ص126). و ذلك عن طريق حساب معامل الثبات لكل بعد و محور من الإستبيان كما سيوضح في الجداول التالية:

جدول رقم (19) يوضح معامل الثبات ألفا كرونباخ لكل بعد من إستبيان جودة حياة العمل

المتغيرات	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
نمط الإشراف	6	0.81
الظروف الفيزيائية	7	0.91
طبيعة العمل	8	0.89
الحوافز	6	0.73
الرضا الوظيفي	6	0.74
الموازنة	6	0.83

(المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss)

يتم التأكد من ثبات الإستبيان من خلال اختبار معامل ثبات ألفا كرونباخ والذي يعتبر من أهم الإختبارات، وذلك للتأكد من جودة أداة الدراسة، وعليه من خلال نتائج الجدول الموضحة أعلاه يتضح لنا أنّ قيم ألفا كرونباخ لأبعاد متغير جودة حياة العمل جاءت مرتفعة حيث تراوحت القيم بين (0.74-0.91) و هذا ما يدل على مدى ثبات بنود الإستمارة و إتساقها و بالتالي يمكننا القول بأنها قابلة للتطبيق .

جدول رقم (20) يوضح معامل الثبات ألفا كرونباخ لكل بعد من إستبيان الولاء التنظيمي

المتغيرات	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
الولاء العاطفي	6	0.79
الولاء المستمر	6	0.89
الولاء المعياري	6	0.85

(المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات spss)

* من خلال اختبار معامل ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد متغير الولاء التنظيمي، نلاحظ من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه، إرتفاع القيم حيث تراوحت بين (0.79-0.89) و هذا ما يدل على مدى ثبات بنود الإستمارة و إتساقها، و بالتالي يمكننا القول بأنها قابلة للتطبيق .

بعد التأكد من معامل الثبات لبند أبعاد جودة حياة العمل و الولاء التنظيمي، قمنا أيضا بحساب معامل الثبات الكلي ألفا كرونباخ لمحاور الإستبيان كالتالي:

جدول رقم (21) يوضح الثبات الكلي للإستبيان

المحاور	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
جودة حياة العمل	39	0.88
الولاء التنظيمي	18	0.91

(المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss)

و عند قراءتنا للجدول نلاحظ أنّ قيمة ألفا كرونباخ بالنسبة لمتغير جودة حياة العمل قدر ب0.88، و قيمة ألفا كرونباخ قدرت ب 0.91 بالنسبة لمتغير الولاء و هي قيم مقبولة و جيدة، و عليه يمكننا القول أنّ أداة الدراسة توفرت على شروط الثبات.

6- الأساليب الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة و تحليل النتائج المتوصل إليها تمّ الإعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية، و الأساليب الإحصائية التي تمّ الإعتماد عليها لمعالجة بيانات الدراسة كالتالي:

-**النسب المئوية:** تم إستخدامها لوصف خصائص العينة وإستجابات مفرداتها نحو أبعاد الدراسة.

المتوسط الحسابي: تم إعتماده لمعرفة توجهات عمال المؤسسة المينائية بسكيدة نحو متغير جودة حياة العمل و متغير الولاء التنظيمي.

الإنحراف المعياري: يوضح مقدار الاختلاف الموجود عن المتوسط، أي معرفة مدى إنسجام أو تشتت البيانات عن المتوسط الحسابي.

معادلة لوشي: من أجل التأكد من صدق أداة الدراسة.

معامل ألفا كرونباخ: تم إستخدامه لحساب معامل ثبات الإستبيان.

معامل كولموغروف سميرنوف: قمنا بإستخدامه لإختبار إعتدالية التوزيع.

معامل الارتباط بيرسون: تم إستخدامه لقياس العلاقة بين جودة حياة العمل و الولاء التنظيمي، و أيضا لقياس صدق الإتساق الداخلي والصدق البنائي للإستبيان.

-**إختبار (ت) للعينات المستقلة:** لمعرفة الفروق في مستوى الولاء التنظيمي في ضوء متغير (الجنس).

- **إختبار أنوفا :** لمعرفة الفروق في مستوى الولاء التنظيمي في ضوء متغير (الأقدمية في العمل).

الفصل الخامس: الإطار التطبيقي للدراسة

1- عرض بيانات الدراسة.

2- إختبار فرضيات الدراسة .

3- تحليل و مناقشة النتائج في ضوء فرضيات الدراسة.

*الإستنتاج العام.

خاتمة

التوصيات.

أولاً: عرض بيانات الدراسة:

1-1 - إستجابات مفردات الدراسة نحو مستوى جودة حياة العمل.

جدول رقم (22) يوضح إستجابة مفردات الدراسة من حيث بعد نمط الإشراف

الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		النقطة
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0.64	4.68	1	0.6	1.7	3	1.7	3	20.6	37	75.6	136	1
0.70	4.20	9	5.0	1.7	3	0	0	61.7	111	31.7	57	5
0.70	4.21	2	1.1	2.2	4	2.8	5	61.7	111	32.2	58	9
0.67	4.28	2	1.1	1.1	2	2.2	4	58.9	106	36.7	66	12
0.73	4.35	2	1.1	2.2	4	2.2	4	49.4	89	45	81	16
0.70	4.19	1	0.6	3.9	7	1.7	3	63.3	114	30.6	55	20
0.69	4.31	المجموع										

(المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss)

من خلال الجدول رقم (22) الذي يبين إستجابات مفردات الدراسة نحو مستوى جودة حياة العمل من حيث بعد نمط الإشراف، يتضح أنّ أغلبية مفردات الدراسة تؤكد على أنّ نمط الإشراف الذي يتبعه المسؤولين داخل المؤسسة المينائية بسكيكدة يشجع على الإبتكار و الإبداع، ويحفزهم على الإنجاز و تحمل المسؤولية، والمشاركة في إتخاذ القرار و هذا ما أكده قيمة المتوسط الحسابي الكلي و المقدر ب 4.36 و هي درجة مرتفعة جدا.

حيث أعربت نسبة 75.6% من مفردات الدراسة على أنّهم يوافقون على شعورهم بالمسؤولية عندما يفوض لهم المشرف بعض من صلاحياتهم بشدة، في حين 1.7% من مفردات الدراسة كانت إجاباتهم ما بين محايد و غير موافق. و يمكن الإشارة أيضا إلى أن قيمة المتوسط الحسابي للبند جاءت مرتفعة جدا قدرت ب 4.68 ما يقابلها إنحراف معياري قدره 0.64.

كما نجد نسبة 63.3% يوافقون على أنّ المشرف يستخدم أسلوب التشجيع عند إتخاذهم بعض القرارات بأنفسهم ، أما نسبة 3.9 % أقرّو بعدم الموافقة و 1.7% كانت إجابتهم للبند محايدة، كما يشير المتوسط الحسابي للبند بدرجة مرتفعة جدا من الموافقة قدرت ب4.28 و إنحراف معياري قدره 0.85 .

يليه البند الذي ينص على أنّ المشرف يستخدم أسلوب التوجيه في العمل ، حيث قدرت نسبة الموافقة على ذلك ب61.7% في حين 2.8% كانت إستجابتهم محايدة و 2.2% غير موافقين على ذلك، و نسبة المتوسط الحسابي للبند قدر ب 4.21 و هي درجة مرتفعة جدا من الموافقة، كما يولي أيضا 61.7% من مفردات الدراسة بالموافقة على أنّ المشرف يشجعهم على إبتكار طرق جديدة في العمل، في حين أظهرت النتائج أن 5.0% منهم غير موافقين على ذلك بشدة، و قدر المتوسط الحسابي للبند ب4.20 و إنحراف معياري قدره 0.70 و هي درجة مرتفعة جدا، كما أن 58.9% أي ما يعادل 106 مفردة يوافقون على أن مشرفهم يشجعهم على بدل جهد أكبر في العمل على عكس 1.1% لا يوافقون على ذلك، في حين 2.2% كانت إجابتهم محايدة، و درجة الموافقة على هذا البند جاءت جد مرتفعة حيث قدر المتوسط الحسابي ب4.28 و إنحراف معياري قدره 0.67.

و نجد أنّ مفردات الدراسة يؤكّدون على أنّ المشرف يتابع العمل بدقة من أجل ضمان أفضل النتائج، حيث كانت نسبة الموافقة 49.4% و عدم الموافقة و المحايدة بنسبة 2.2%، و هذا ما نلتمسه عند النظر لقيمة المتوسط الحسابي الذي قدر ب4.53 و إنحراف معياري قدر ب 0.73 و هي درجة مرتفعة جدا.

جدول رقم (23) يوضح إستجابة الأفراد حول مستوى جودة حياة العمل من حيث بعد الظروف الفيزيائية.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		الفترة
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0.85	4.28	5.6	2	1.1	10	2.8	5	45	81	45	82	4
0.75	4.33	3.3	2	1.1	6	0.6	1	50.6	91	44.4	80	2
0.78	4.29	3.9	2	1.1	7	1.7	3	51.1	92	42.2	76	8
0.79	4.31	5.6	1	0.6	10	0.6	1	48.9	88	44.4	80	14
0.73	4.33	2.8	2	1.1	5	0.6	1	52.2	94	43.3	78	17
0.63	4.37	1.7	1	0.6	3	0	0	55	99	42.8	77	21
0.59	4.30	2.2	0	0	4	0.6	1	62.2	112	35	63	25
0.72	4.29	المجموع										

(المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss)

من خلال الجدول رقم (23) الذي يبين إستجابات مفردات الدراسة نحو مستوى جودة حياة العمل من حيث بعد نمط الظروف الفيزيائية، يتضح أن أغلبية مفردات الدراسة تؤكد على وجود المستوى المناسب لكل من الحرارة، الرطوبة، الضوضاء و الإضاءة داخل المؤسسة المينائية بسكيكدة. و هذا ما تأكده قيمة المتوسط الحسابي الكلي و المقدر ب 4.29 و هي درجة مرتفعة جدا.

حيث أقرت نسبة 62.2% من مفردات الدراسة على أنّ قلة مصادر الضوضاء تجنبهم الوقوع في الحوادث المهنية، في حين 2.2% من مفردات الدراسة كانت إجاباتهم بغير موافق و 0.06% كانت إجاباتهم محايدة و يمكن الإشارة أيضا إلى أن قيمة المتوسط الحسابي للبند جاءت مرتفعة جدا قدرت ب 4.30 ما يقابلها إنحراف معياري قدره 0.59.

كما نجد 99 من مفردات الدراسة يوافقون على أنّ التهوية الجيدة تساعد على زيادة نشاطهم في العمل، أمّا نسبة 3.9% أقرّو بعدم الموافقة و 1.7% كانت إجابتهم للبند بعدم الموافقة، كما يشير المتوسط الحسابي للبند بدرجة مرتفعة جدا من الموافقة قدرت ب4.37 و إنحراف معياري قدره 0.63 .

يليه البند الذي ينص على أنّ مستوى الحرارة مناسب في مكان العمل، حيث قدرت نسبة الموافقة على ذلك ب52.2%، في حين 2.8% غير موافقين على ذلك، و نسبة المتوسط الحسابي للبند قدر ب4.33 و هي درجة مرتفعة جدا من الموافقة، كما يولي أيضا 51.1% من مفردات الدراسة بالموافقة على أنّ المؤسسة توفر الإضاءة الجيدة، في حين أظهرت النتائج أنّ 3.9% منهم غير موافقين على ذلك، و قدر المتوسط الحسابي للبند ب4.29 و إنحراف معياري قدره 0.78 وهي درجة مرتفعة جدا، كما أنّ 50.6% أي ما يعادل 91 مفردة يوافقون على أنّ أماكن عملهم تتوفر على المكيف الهوائي على عكس 3.3% لا يوافقون على ذلك، و درجة الموافقة على هذا البند جاءت جد مرتفعة حيث قدر المتوسط الحسابي ب4.33 و إنحراف معياري قدره 0.75.

و نجد أنّ مفردات الدراسة يؤكدون على وجود القدر الكافي من التهوية الطبيعية بالمؤسسة، حيث كانت نسبة الموافقة 48.9% و عدم الموافقة بنسبة 5.6%، و هذا ما نلتسمه عند النظر لقيمة المتوسط الحسابي الذي قدر ب4.31 و إنحراف معياري قدر ب0.79 و هي درجة مرتفعة جدا، و عند النظر للبند الذي يقر بخلو مكان العمل من الضوضاء قدرت نسبة موافقة مفردات الدراسة على ذلك ب45%، في حين 5.6% أنصو على عكس ذلك، قدر المتوسط الحسابي للبند ب4.28 و إنحراف بنسبة 0.85 و هي درجة مرتفعة جدا .

جدول رقم (24) يوضح إستجابة الأفراد حول مستوى جودة حياة العمل من حيث بعد طبيعة العمل

الفرقة	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			
27	36.7	66	60	108	0	0	2.2	4	1.1	2	4.28	0.68	
24	30.6	55	66.7	120	0	0	1.1	2	1.7	3	4.23	0.66	
22	31.1	56	65.6	118	0.6	1	1.7	3	1.1	2	4.23	0.65	
18	36.1	65	58.9	106	0.6	1	3.3	6	1.1	2	4.25	0.73	
13	31.7	57	65	117	0	0	2.8	5	0.6	1	4.24	0.64	
10	32.8	59	65	117	0	0	2.2	4	0	0	4.28	0.58	
6	37.2	67	59.4	107	0	0	3.3	6	0	0	4.30	0.64	
3	45	81	51.7	93	0	0	2.8	5	0.6	1	4.37	0.68	
المجموع												0.65	4.27

(المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss)

من خلال الجدول رقم (24) الذي يبين إستجابات مفردات الدراسة نحو مستوى جودة حياة العمل من حيث بعد طبيعة العمل، يتضح أن أغلبية مفردات الدراسة تؤكد على أن ساعات العمل بالمؤسسة المينائية بسككية مناسبة، و طبيعة المهام تطور من خبرات و مهارات العمال، و تساعدهم على تجنب الروتين في العمل. و هذا ما تأكده قيمة المتوسط الحسابي الكلي و المقدر ب 4.27 و هي درجة مرتفعة جدا.

حيث أعربت نسبة 66.7% من مفردات الدراسة على أنهم يشعرون بالسعادة عند أداء مختلف أنشطتهم، في حين 2.2% كانت إستجاباتهم بعدم الموافقة. ونشير أيضا إلى أنّ قيمة المتوسط الحسابي للبند جاءت مرتفعة جدا قدرت بـ 4.28 ما يقابلها إنحراف معياري قدره 0.68.

كما نجد نسبة 65.6% يوافقون على أنهم يستثمرون خبراتهم الوظيفية في العمل، أما نسبة 1.7% أقرت بعدم الموافقة، كما يشير المتوسط الحسابي للبند بدرجة مرتفعة جدا من الموافقة قدرت بـ 4.23 و إنحراف معياري قدره 0.65، يليه البند الذي بنص على أنّ وظيفتهم تتيح لهم فرص تطوير خبراتهم في

العمل، حيث قدرت نسبة الموافقة على ذلك بـ 65% في حين 2.8% يرون عكس ذلك، و نسبة المتوسط الحسابي للبند قدر بـ 4.24 وإنحراف معياري قدر بـ 0.64 وهي درجة مرتفعة جدا من الموافقة، كما يولي أيضا 65% من مفردات الدراسة بالموافقة على أن أعمالهم ذات طابع غير روتيني، في حين أظهرت النتائج أن 2.2% منهم غير موافقين على ذلك، و قدر المتوسط الحسابي للبند بـ 4.28 و إنحراف معياري قدره 0.58 و هي درجة مرتفعة جدا، كما أن 60% من مفردات الدراسة يوافقون على أن مشرفهم يشجعهم على أن مهامهم تتناسب مع قدراتهم الذاتية على عكس 2.2% لا يوافقون على ذلك، و درجة الموافقة على هذا البند جاءت جد مرتفعة جدا حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 4.28 و إنحراف معياري قدره 0.68، أما فيما يتعلق أن العمل يتيح فرص جيدة للإبداع جاءت نسبة الموافقة بـ 59.4% أما عدم الموافقة على هذا البند قدرت بـ 3.3% و هذا ما تعكسه قيمة المتوسط الحسابي حيث قدرت بـ 4.30 و إنحراف قيمته 0.64 و هي درجة مرتفعة جدا .

أظهرت النتائج أن 58.9% من مفردات الدراسة يوافقون على أن القدرات التي يتمتعون بها تتناسب مع مسؤوليتهم في العمل ونسبة 3.3% بعدم الموافقة على ذلك، قدرت قيمة المتوسط الحسابي للبند بـ 4.25 وإنحراف معياري قدر بـ 0.73 و هي درجة مرتفعة جدا، و نجد أن مفردات الدراسة يؤكدون على أن ساعات عملهم تتناسب مع طبيعة مهامهم، حيث كانت نسبة الموافقة بـ 51.7% و عدم الموافقة بنسبة 2.8% و هذا ما نلتمسه عند النظر لقيمة المتوسط الحسابي الذي قدر بـ 4.37 و إنحراف معياري قدر بـ 0.68 و هي درجة مرتفعة جدا.

جدول رقم (25) يوضح إستجابة الأفراد حول مستوى جودة حياة العمل من حيث بعد الحوافز

الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		الفئة
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0.74	4.23	0.6	1	1.1	2	2.2	4	61.1	110	35.0	63	7
0.62	4.35	0	0	1.1	2	0	0	60.0	108	38.9	70	11
0.59	4.32	0.6	1	1.1	2	0.6	1	61.1	110	36.7	66	15
0.65	4.31	0	0	2.8	5	0.6	1	61.1	110	35.6	64	19
0.63	4.31	0	0	3.3	6	0.6	1	59.4	107	36.7	66	23
0.62	4.33	0	0	2.2	4	0.6	1	55.0	99	42.2	76	26
0.60	4.31	المجموع										

(المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss)

من خلال الجدول رقم (04) الذي يبين إستجابات مفردات الدراسة نحو مستوى جودة حياة العمل من حيث بعد الحوافز، يتضح أنّ أغلبية مفردات الدراسة تؤكد على أنّ المؤسسة المينائية بسكيدة توفر مجموعة من العوامل التي تحرك دوافعهم، منها مادية تتمثل في الأجر المناسب و المكافآت المادية، و منها المعنوية كالإعتراف بالجهود المبذولة في العمل وتوفير الخدمات الإجتماعية المناسبة، و هذا ما تأكده قيمة المتوسط الحسابي الكلي و المقدر ب 4.30 و إنحراف معياري قدره 0.74 هي درجة مرتفعة جدا.

حيث أعربت نسبة 61.1 % من مفردات الدراسة على أجرهم يتناسب أجرهم مع طبيعة الأعمال التي يقومون بها، في حين 2.8% منهم كانت إجاباتهم بغير موافق. و يمكن الإشارة أيضا إلى أن قيمة المتوسط الحسابي للبند جاءت مرتفعة جدا قدرت ب 4.23 ما يقابلها إنحراف معياري قدره 0.74.

كما نجد نسبة 61.1% يوافقون على أنّ يعترف بجهودهم المبذولة في العمل، أمّا نسبة 2.2% أقرّوا بعدم الموافقة، كما يشير المتوسط الحسابي للبند بدرجة مرتفعة جدا من الموافقة قدرت بـ 4.23% و إنحراف معياري قدره 0.59.

يليه البند الذي ينص على أنّ المؤسسة تقدم مكافئات مادية على العمل الإضافي، حيث قدرت نسبة الموافقة على ذلك بـ 59.4%، في حين 1.7% غير موافقين على ذلك، و نسبة المتوسط الحسابي للبند قدر بـ 4.31 و إنحراف معياري قدره 0.63 و هي درجة مرتفعة جدا من الموافقة، كما يولي أيضا 58.3% من مفردات الدراسة بالموافقة على أنّ المؤسسة تقدم لهم الخدمات الإجتماعية المناسبة، في حين أظهرت النتائج أنّ 2.2% منهم غير موافقين على ذلك، و قدر المتوسط الحسابي للبند بـ 4.33 و إنحراف معياري قدره 0.65 و هي درجة مرتفعة جدا، كما أنّ 57.2% يوافقون على أنهم يتحصلون على التقدير عند قيامهم بأعمال متميزة على عكس 1.1% لا يوافقون على ذلك، و 1.7% كانت إستجاباتهم محايدة. و درجة الموافقة على هذا البند جاءت جد مرتفعة حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 4.35 و إنحراف معياري قدره 0.62.

و كذا نسبة 56.1% يوافقون على أنّهم يتحصلون على الثناء عند قيامهم بالأعمال الموجهة لهم من طرف المشرف، أمّا 2.2% من مفردات الدراسة لا يوافقون على ذلك، و قدر المتوسط الحسابي للبند بـ 4.35 و إنحراف قدره 0.62 و هي درجة مرتفعة جدا من الموافقة.

جدول رقم (26) يوضح إستجابة مفردات الدراسة حول مستوى جودة حياة العمل من حيث بعد الرضا

الوظيفي

الفرقة	موافق بشدة		موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		الفرقة	
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
0.62	4.28	1.7	3	2.8	5	0	0	61.1	110	34.4	62	29
0.54	4.36	0	0	2.2	4	1.1	2	56.1	101	40.6	73	31
0.60	4.32	0	0	2.2	4	0	0	61.1	110	36.7	66	35
0.62	4.29	0.6	1	2.2	4	0.6	1	58.3	105	38.3	69	36
0.64	4.29	0.6	1	1.7	3	1.1	2	59.4	107	37.2	67	38
0.61	4.37	0.6	1	1.1	2	1.7	3	57.2	103	39.4	71	32
0.64	4.30	المجموع										

(المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss)

من خلال الجدول رقم (26) الذي يبين إستجابات مفردات الدراسة نحو مستوى جودة حياة العمل من حيث بعد الرضا الوظيفي، يتضح أن أغلبية مفردات الدراسة تؤكد على شعورهم بالرضا عن الأجر، المهام المكلفون بها، و علاقتهم مع زملاء في العمل. و هذا ما تأكده قيمة المتوسط الحسابي الكلي و المقدر ب4.30 و هي درجة مرتفعة جدا.

حيث نلاحظ نسبة الموافقة للبند الذي ينص على مدى رضا مفردات الدراسة على العلاقة التي تجمعهم بالزملاء في العمل قدرت ب61.1%، و 2.2% منهم كانت إجابتهم بالمحايدة و 1.1% بعدم الموافقة. و قدر المتوسط الحسابي للبند ب4.28 وإنحراف معياري قدر ب0.62 و هي درجة مرتفعة، حيث نجد نسبة 61.1% من الموافقة يرون أن الأجر الذي يتحصلون عليه كافي لتحقيق المستوى المعيشي المطلوب و أن عملهم يمتاز بالإستقرار الوظيفي في حين 2.8% يرون عكس ذلك، و قدر المتوسط الحسابي للبند ب4.29 و إنحراف معياري قدره 0.62 و هي درجة مرتفعة جدا.

كما نجد نسبة 60.0% يوافقون على أنهم يشعرون بالرضا عن الترقية في العمل، أما نسبة 1.2% أقرروا بعدم الموافقة، كما يشير المتوسط الحسابي للبند بدرجة مرتفعة جدا من الموافقة قدرت بـ 4.36 و إنحراف معياري قدره 0.54.

يليه البند الذي يعبر على أن الوظيفة التي يشغلونها تمنحهم التقدير من طرف الآخرين، قدرت نسبة الموافقة على ذلك بـ 59.4% في حين 3.3% كانت إستجابتهم عكس ذلك، و نسبة المتوسط الحسابي للبند قدرت بـ 4.29 و هي درجة مرتفعة جدا من الموافقة و إنحراف معياري قدره 0.64، كما يولي أيضا 55 من مفردات الدراسة يؤكدون على رضاهم عن عدالة توزيع المهام فيما بينهم، في حين أظهرت النتائج أن 2.2% لا يوافقون على ذلك، و قدر المتوسط الحسابي للبند بـ 4.37 و إنحراف معياري قدره 0.61 و هي درجة مرتفعة جدا.

جدول رقم (27) يوضح إستجابة مفردات الدراسة حول مستوى جودة حياة العمل من حيث بعد الموازنة بين الحياة

الشخصية و المهنية

الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		الترتيب
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0.88	2.06	22.2	40	60.6	109	7.2	13	8.3	15	1.7	3	39
1.03	2.11	26.7	48	53.9	97	2.8	5	14.4	26	2.2	4	37
1.24	3.90	4.4	8	17.8	32	1.7	3	35.0	36	41.1	74	34
1.11	3.85	2.8	5	16.7	30	3.9	7	46.1	83	30.6	55	33
1.12	4.10	1.1	2	16.7	30	1.7	3	31.7	57	48.9	88	30
1.14	2.16	27.8	50	51.1	92	4.4	8	10.0	18	6.7	12	28
1.08	3.03	المجموع										

(المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss)

من خلال الجدول رقم (27) الذي يبين إستجابات مفردات الدراسة نحو مستوى جودة حياة العمل من حيث بعد الموازنة بين الحياة الشخصية و المهنية، يتضح أن أغلبية مفردات الدراسة كانت درجة موافقتهم متوسطة على أن مؤسستهم لديها القدرة على تلبية متطلبات الحياة المهنية و الشخصية دون إهمال جانب على الآخر، من خلال توفير الوقت الكافي للراحة و ممارسة الهوايات، الإجازات، جداول الأعمال المرنة، تشجيع أساليب العمل عن بعد التي تسهل أداء العمل، و هذا ما تأكده قيمة المتوسط الحسابي الكلي و المقدر بـ 3.03 و هي درجة متوسطة.

حيث جاءت نسبة عدم الموافقة لمفردات الدراسة على تشجيع المؤسسة للعمل عن بعد لتغطية بعض الإلتزامات الشخصية بـ 60.6% في حين 8.3% من مفردات الدراسة لا يوافقون على ذلك و 7.2% إجابتهم كانت محايدة. كما قدر المتوسط الحسابي للبند بـ 2.06 و هي درجة ضعيفة و إنحراف معياري قدره 0.88، كما نجد نسبة 53.9% لا يوافقون على أن جدول الأعمال بالمؤسسة يتميز بالمرونة، أما 14.4% يؤكدون عكس ذلك و 2.8% كانت إستجابتهم محايدة، كما يشير المتوسط الحسابي للبند بدرجة ضعيفة من الموافقة قدرت بـ 2.11 و إنحراف معياري قدره 1.03 هذا ما يدل على تشتت إجابات مفردات الدراسة في الإجابة عن هذا البند.

يليه البند الذي بنص على أن المؤسسة توفر لعمالها هياكل خاصة للراحة، حيث قدرت نسبة عدم الموافقة على ذلك بـ 51.1% في حين 10.0% موافقين على ذلك و 4.4% كانت بالمحايدة، و نسبة المتوسط الحسابي للبند قدر بـ 2.16 و هي درجة موافقة منخفضة و إنحراف معياري قدره 1.14 و هذا ما يفسر تشتت مفردات الدراسة في إجاباتهم حول هذا البند.

في حين يولي 48.9% من مفردات الدراسة بالموافقة على أن مؤسستهم تشجعهم على ممارسة الأنشطة البدنية ، في حين أظهرت النتائج أن 16.7% منهم غير موافقين على ذلك، أما 1.7% كانوا محايدين و قدر المتوسط الحسابي للبند بـ 4.10 وهي درجة مرتفعة جدا و إنحراف معياري قدره 1.12 ما دل على تشتت إجابات مفردات الدراسة حول هذا البند، كما أن 46.1% يوافقون على مدى حصولهم على القسط الكافي من الراحة و عدم الموافقة بنسبة 16.7% و 3.9% كانت إستجاباتهم محايدة، و درجة الموافقة على هذا البند جاءت مرتفعة حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 3.85 و إنحراف معياري قدره 1.11 و هي درجة تشتت في إجابة مفردات الدراسة حول البند. و نجد أن مفردات الدراسة يؤكدون على أن المؤسسة

تقدم لهم إجازات مدفوعة الأجر، حيث قدرت نسبة الموافقة بشدة بـ 41.1% و عدم الموافقة 17.8% و المحايدة بنسبة 1.7%، و هذا ما نلتسمه عند النظر لقيمة المتوسط الحسابي الذي قدر بـ 3.90 و هي درجة مرتفعة وإنحراف معياري قدر بـ 1.24 و هي تعبر عن مدى تشتت مفردات الدراسة في إجاباتهم على محتوى هذا البند.

1-2 : إستجابات مفردات الدراسة نحو مستوى الولاء التنظيمي

جدول رقم (28) يوضح إستجابة مفردات الدراسة نحو مستوى الولاء التنظيمي من حيث بعد الولاء العاطفي

الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		الفقرة
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0.66	4.43	0	0	3.3	6	0	0	46.1	83	50.6	91	55
0.67	4.21	0.6	1	3.3	6	1.1	2	63.9	115	31.1	56	52
0.69	4.23	0.6	1	3.9	7	0.6	0	62.8	113	32.8	59	49
0.75	4.26	1.1	2	3.9	7	0.6	0	57.8	104	37.2	67	46
0.83	4.25	1.1	2	6.1	11	0.6	1	50.6	91	41.7	75	42
0.80	4.21	1.1	2	5.6	10	0.6	1	56.1	101	36.7	66	40
0.73	4.26	المجموع										

(المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss)

من خلال الجدول رقم (28) الذي يبين إستجابات مفردات الدراسة نحو مستوى الولاء التنظيمي من حيث بعد الولاء العاطفي، يتضح أن أغلبية مفردات الدراسة تؤكد مدى إرتباطهم بالمؤسسة التي يعملون بها شعوريا و رغبتهم بالبقاء فيها و إنهماكهم لتحقيق أهدافها و هذا ما تأكده قيمة المتوسط الحسابي الكلي للبعد و المقدر بـ 4.26 و هي درجة مرتفعة جدا.

حيث أعربت نسبة 63.9% من مفردات الدراسة على أنهم لديهم إستعداد لتقديم مجهود أكثر من المطلوب في العمل في حين 3.3% منهم كانت إجاباتهم بغير موافق. و يمكن الإشارة أيضا إلى أن قيمة المتوسط الحسابي للبند جاءت مرتفعة جدا قدرت بـ 4.21 ما يقابلها إنحراف معياري قدره 0.67

كما نجد نسبة 62.8% يوافقون على أنّ المشكلات التي تواجه المؤسسة جزء من مشاكلهم الخاصة، أما نسبة 3.9% أقرّو بعدم الموافقة و 0.6% كانت إجاباتهم للبند محايدة، كما يشير المتوسط الحسابي للبند بدرجة مرتفعة جدا من الموافقة قدرت 4.23 و إنحراف معياري قدره 0.69

يليه البند الذي ينص على وجود جو أخوي في مكان العمل، حيث قدرت نسبة الموافقة على ذلك ب57.8% في حين 0.6% كانت إستجابتهم محايدة و 3.9% غير موافقين على ذلك، و نسبة المتوسط الحسابي للبند قدر ب 4.26 و إنحراف معياري قدره 0.75 وهي درجة مرتفعة جدا من الموافقة، كما يولي أيضا 56.1% من مفردات الدراسة بالموافقة على مفردات الدراسة ليهم رغبة في تقديم ما تبقى من حياتهم في المؤسسة التي يعملون بها، في حين أظهرت النتائج أن 5.6% منهم غير موافقين على ذلك

و قدر المتوسط الحسابي للبند ب4.21 و إنحراف معياري قدره 0.80 و هي درجة مرتفعة جدا، كما أن 50.6% أي ما يعادل 91 مفردة يوافقون على شعورهم بالإعتزاز عند التحدث عن مؤسستهم، على عكس 6.1% لا يوافقون على ذلك، في حين 0.6% كانت إجابتهم محايدة، و درجة الموافقة على هذا البند جاءت جد مرتفعة حيث قدر المتوسط الحسابي ب4.25 و إنحراف معياري قدره 0.83.

و نجد أنّ مفردات الدراسة يؤكدون بشدة على إحساسهم بالإرتباط العاطفي لإتجاه المؤسسة التي يعملون بها ، حيث كانت نسبة الموافقة 50.6% وعدم الموافقة بنسبة 3.3%، و هذا ما نلتمسه عند النظر لقيمة المتوسط الحسابي الذي قدر ب4.43 و إنحراف معياري قدر ب0.66 و هي درجة مرتفعة جدا.

جدول رقم (29) يوضح إستجابة مفردات الدراسة حول مستوى الولاء التنظيمي من حيث بعد الولاء المعياري

الفرقة	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			
45	50.6	91	46.1	83	0	0	3.3	6	0	0	4.32	0.63	
43	31.1	56	63.9	115	1.1	2	3.3	6	0.6	1	4.42	0.55	
56	32.8	59	62.8	113	0.6	0	3.9	7	0.6	1	4.37	0.60	
54	37.2	67	57.8	104	0.6	0	3.9	7	1.1	2	4.40	0.61	
51	41.7	75	50.6	91	0.6	1	6.1	11	1.1	2	4.30	0.74	
48	36.7	66	56.1	101	0.6	1	5.6	10	1.1	2	4.35	0.69	
	المجموع											0.63	4.36

(المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss)

من خلال الجدول رقم (29) الذي يبين إستجابات مفردات الدراسة نحو مستوى الولاء التنظيمي من حيث بعد الولاء المعياري، يتضح أن أغلبية مفردات الدراسة تؤكد على مدى شعورهم بالتفاعل داخل التنظيم و مدى أهميتهم في وضع الأهداف و السياسات العامة للمؤسسة. و هذا ما تأكده قيمة المتوسط الحسابي الكلي و المقدر ب 4.31 و هي درجة مرتفعة جدا.

حيث نجد نسبة 58.9% يوافقون على أنهم يعملون على تنفيذ أي قرار تصدره المؤسسة بكل شغف، أما نسبة 1.7% أقرت بعدم الموافقة و 0.6% كانت إجاباتهم للبند محايدة، كما يشير المتوسط الحسابي للبند بدرجة مرتفعة جدا من الموافقة قدرت ب 4.23 و إنحراف معياري قدره 0.63.

و أعربت نسبة 55.6% من مفردات الدراسة على المواظبة بالوجود بالمؤسسة، في حين 2.2% من مفردات الدراسة كانت إجاباتهم بعدم الموافقة. و يمكن الإشارة أيضا إلى أن قيمة المتوسط الحسابي للبند جاءت مرتفعة جدا قدرت ب 4.37 ما يقابلها إنحراف معياري قدره 0.60.

يليه البند الذي يقر على مفردات الدراسة لا يكشفون عن أسرار المؤسسة تحت أي ظرف، حيث قدرت نسبة الموافقة على ذلك بـ 55.0% في حين 3.3% كانوا غير موافقين على ذلك، و نسبة المتوسط الحسابي للبند قدر بـ 4.30 و إنحراف معياري قدره 0.74 فهي درجة مرتفعة جدا من الموافقة، كما يولي أيضا 54.4% من مفردات الدراسة بالموافقة على شعورهم بالسعادة لمواصلتهم العمل بالمؤسسة، في حين أظهرت النتائج أن 1.2% منهم غير موافقين على ذلك، و قدر المتوسط الحسابي للبند بـ 4.22 و إنحراف معياري قدره 0.55 و هي درجة مرتفعة جدا، كما أن 53.9% يوافقون على ضرورة شعورهم بالولاء للمؤسسة التي يعملون بها بدل جهد أكبر في العمل على عكس 1.1% لا جاءت إجاباتهم معاكسة لذلك.

و درجة الموافقة على هذا البند جاءت جد مرتفعة حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 4.40 و إنحراف معياري قدره 0.61، و نجد أن مفردات الدراسة يؤكدون على مدى شعورهم بأهمية العمل الذي يقومون به و لو كان بسيطاً ، حيث كانت نسبة الموافقة 51.7% و عدم الموافقة بنسبة 2.8%، و هذا ما نلتزمه عند النظر لقيمة المتوسط الحسابي الذي قدر بـ 4.35 و إنحراف معياري قدر بـ 0.69 و هي درجة مرتفعة جدا.

جدول رقم (30) يوضح إستجابة مفردات الدراسة حول مستوى الولاء التنظيمي من حيث بعد الولاء المستمر

الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		الفرقة
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0.84	4.20	1.7	3	5.6	10	1.1	2	54.4	98	37.2	67	57
0.78	4.29	0.6	1	5.6	10	0	0	51.7	93	42.2	76	53
0.71	4.30	0.6	1	3.3	6	1.7	3	54.4	98	40.0	72	50
0.66	4.28	0.6	1	2.8	5	0	0	61.1	110	35.6	64	47
0.67	4.33	1.1	2	1.7	3	0	0	57.2	103	40.0	72	44
0.66	4.29	1.1	2	1.7	3	0	0	61.1	110	36.1	65	41
0.72	4.28	المجموع										

(المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss)

من خلال الجدول رقم (30) الذي يبين إستجابات مفردات الدراسة نحو مستوى الولاء التنظيمي من حيث بعد الولاء المستمر، يتضح أن أغلبية مفردات الدراسة تؤكد على رغبتهم بالبقاء بالمؤسسة التي يعملون فيها و عدم التفكير في تركها حتى لو وجدت بدائل أفضل، و هذا ما تأكده قيمة المتوسط الحسابي الكلي و المقدر ب 4.28 و هي درجة مرتفعة جدا.

حيث أقرت نسبة 61.1% من مفردات الدراسة على أنهم يوافقون على عدم تركهم العمل حتى و إن فرصهم غير محدودة، في حين 2.8% أي ما يعادل 5 من مفردات الدراسة كانت إجاباتهم بغير موافق. و يمكن الإشارة أيضا إلى أن قيمة المتوسط الحسابي للبند جاءت مرتفعة جدا قدرت ب 4.28 ما يقابلها إنحراف معياري قدره 0.66.

كما نجد نسبة 61.1% يوافقون على بقاءهم بالمؤسسة ليس فقط نابع من حاجتهم للعمل، أما نسبة 1.7% أقررو بعدم الموافقة، كما يشير المتوسط الحسابي للبند بدرجة مرتفعة جدا من الموافقة قدرت ب 4.29 و إنحراف معياري قدره 0.66.

ثم البند الذي ينص على أنهم يسعون من خلال عملهم إلى تحسين و وضعهم المادي، قدرت نسبة الموافقة على ذلك ب 57.2% في حين 1.7% كانت إستجاباتهم بعدم الموافقة على ذلك، و نسبة المتوسط

الحسابي للبند قدر ب 4.33 و الإنحراف المعياري للبعد الذي قدر ب 0.67 و يذل هذا على درجة مرتفعة جدا من الموافقة، كما يولي أيضا 54.4% من مفردات الدراسة بالموافقة على أنّ قرارهم بترك المؤسسة يكلفهم العديد من التكاليف المادية و المعنوية، في حين أظهرت النتائج أنّ 5.6% منهم غير موافقين على ذلك بشدة، و قدر المتوسط الحسابي للبند ب 4.20 و إنحراف معياري قدره 0.84 و هي درجة مرتفعة جدا، كما أنّ 54.4% أي ما يعادل 98 مفردة يوافقون على أنّ بقاءهم بالمؤسسة نابع من حاجتهم للعمل على عكس 3.3% لا يوافقون على ذلك، في حين 1.7% كانت إجابتهم محايدة، و درجة الموافقة على هذا البند جاءت جد مرتفعة حيث قدر المتوسط الحسابي ب 4.30 و إنحراف معياري قدر ب 0.71.

و نجد أنّ مفردات الدراسة يؤكدون على أنّ سهولة الحصول على العطل بالمؤسسة يخلق لي شعور بعدم تركها، حيث كانت نسبة الموافقة 51.7% وعدم الموافقة بنسبة 5.6%، و هذا ما نلتسمه عند النظر لقيمة المتوسط الحسابي الذي قدر ب 4.29 و إنحراف معياري قدر ب 0.78 و هي درجة مرتفعة جدا.

ثانيا: إختبار فرضيات الدراسة:

1- إختبار الفرضية العامة: القائلة ب "توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيدة"

جدول رقم (31) الذي يوضح إختبار العلاقة بين جودة حياة العمل و الولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة.

المتغير المستقل	المتغير التابع	حجم العينة	معامل الإرتباط بيرسون	مستوى الدلالة
جودة حياة العمل	الولاء التنظيمي	180	0.73**	0.000

**الإرتباط دال عند مستوى الدلالة 0.01

(المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss)

من خلال نتائج الجدول رقم (31) الذي يبين إختبار العلاقة بين جودة حياة العمل و الولاء التنظيمي لدى عينة البحث يتضح أنّ قيمة معامل الإرتباط بيرسون بلغت (0.73)، ومنه نسجل وجود علاقة إرتباطية موجبة مرتفعة بين المتغير المستقل "جودة حياة العمل" والمتغير التابع "الولاء التنظيمي" لدى

عمال المؤسسة المينائية عند مستوى الدلالة 0.05 و 0.01 و منه يمكننا القول أن الفرضية العامة تحققت.

2- إختبار الفرضية الفرعية الأولى : القائلة ب توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين نمط الإشراف و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة

جدول رقم (32) يوضح إختبار العلاقة بين نمط الإشراف و الولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة

المتغير المستقل	المتغير التابع	حجم العينة	معامل الإرتباط بيرسون	مستوى الدلالة
نمط الإشراف	الولاء التنظيمي	180	0.70**	0.000

**الإرتباط دال عند مستوى الدلالة 0.01

من خلال نتائج الجدول رقم (32) الذي يبين إختبار العلاقة بين نمط الإشراف و الولاء التنظيمي لدى عينة البحث يتضح أن قيمة معامل الإرتباط بيرسون بلغت (0.70)، ومنه نسجل وجود علاقة إرتباطية موجبة مرتفعة بين المتغير المستقل "نمط الإشراف" والمتغير التابع "الولاء التنظيمي" لدى عمال المؤسسة المينائية عند مستوى الدلالة 0.05 و 0.01 و منه يمكننا القول أن الفرضية الفرعية الأولى قد تحققت.

3- إختبار الفرضية الفرعية الثانية : القائلة ب توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الظروف الفيزيكية و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة

جدول رقم(33) يوضح إختبار العلاقة بين الظروف الفيزيكية و الولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة

المتغير المستقل	المتغير التابع	حجم العينة	معامل الإرتباط بيرسون	مستوى الدلالة
الظروف الفيزيكية	الولاء التنظيمي	180	0.67**	0.000

**الإرتباط دال عند مستوى الدلالة 0.01

من خلال نتائج الجدول رقم (33) الذي يبين إختبار العلاقة بين الظروف الفيزيكية و الولاء التنظيمي لدى عينة البحث يتضح أن قيمة معامل الإرتباط بيرسون بلغت (0.67)، ومنه نسجل وجود علاقة إرتباطية موجبة متوسطة بين المتغير المستقل "الظروف الفيزيكية" والمتغير التابع "الولاء التنظيمي" لدى

عمال المؤسسة المينائية عند مستوى الدلالة 0.05 و 0.01 و منه يمكننا القول أن الفرضية الفرعية الثانية قد تحققت.

4- إختبار الفرضية الفرعية الثالثة : القائلة ب توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين طبيعة العمل و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيدة

جدول رقم(34) يوضح إختبار العلاقة بين طبيعة العمل و الولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة

المتغير المستقل	المتغير التابع	حجم العينة	معامل الإرتباط بيرسون	مستوى الدلالة
طبيعة العمل	الولاء التنظيمي	180	0.72**	0.000

**الإرتباط دال عند مستوى الدلالة 0.01

من خلال نتائج الجدول رقم (34) الذي يبين إختبار العلاقة بين طبيعة العمل و الولاء التنظيمي لدى عينة البحث يتضح أن قيمة معامل الإرتباط بيرسون بلغت (0.72)، ومنه نسجل وجود علاقة إرتباطية موجبة مرتفعة بين المتغير المستقل "طبيعة العمل" والمتغير التابع "الولاء التنظيمي" لدى عمال المؤسسة المينائية عند مستوى الدلالة 0.05 و 0.01 و منه يمكننا القول أن الفرضية الفرعية الثالثة قد تحققت.

5- إختبار الفرضية الفرعية الرابعة : القائلة ب توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الحوافز و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيدة

جدول رقم(35) يوضح إختبار العلاقة بين الحوافز و الولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة

المتغير المستقل	المتغير التابع	حجم العينة	معامل الإرتباط بيرسون	مستوى الدلالة
الحوافز	الولاء التنظيمي	180	0.69*	0.000

*الإرتباط دال عند مستوى الدلالة 0.05

من خلال نتائج الجدول رقم (35) الذي يبين إختبار العلاقة بين الحوافز و الولاء التنظيمي لدى عينة البحث يتضح أن قيمة معامل الإرتباط بيرسون بلغت (0.69)، ومنه نسجل وجود علاقة إرتباطية موجبة

متوسطة بين المتغير المستقل "الحوافز" والمتغير التابع "الولاء التنظيمي" لدى عمال المؤسسة المينائية عند مستوى الدلالة 0.05 و 0.01 و منه يمكننا القول أن الفرضية الفرعية الرابعة قد تحققت.

6- إختبار الفرضية الفرعية الخامسة : القائلة ب توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيدة

جدول رقم (36) يوضح إختبار العلاقة بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة

المتغير المستقل	المتغير التابع	حجم العينة	معامل الإرتباط بيرسون	مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي	الولاء التنظيمي	180	0.60**	0.000

** الإرتباط دال عند مستوى الدلالة 0.01

من خلال نتائج الجدول رقم (36) الذي يبين إختبار العلاقة بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى عينة البحث يتضح أن قيمة معامل الإرتباط بيرسون بلغت (0.60)، ومنه نسجل وجود علاقة إرتباطية موجبة متوسطة بين المتغير المستقل "الرضا الوظيفي" والمتغير التابع "الولاء التنظيمي" لدى عمال المؤسسة المينائية عند مستوى الدلالة 0.05 و 0.01 و منه يمكننا القول أن الفرضية الفرعية الخامسة قد تحققت.

7- إختبار الفرضية الفرعية السادسة : القائلة ب توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الموازنة بين الحياة الشخصية و المهنية و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيدة .

جدول رقم (37) يوضح إختبار العلاقة بين الموازنة بين الحياة الشخصية و المهنية و الولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة

المتغير المستقل	المتغير التابع	حجم العينة	معامل الإرتباط بيرسون	مستوى الدلالة
الموازنة بين الحياة الشخصية و المهنية	الولاء التنظيمي	180	0.54*	0.000

* الإرتباط دال عند مستوى الدلالة 0.05

من خلال نتائج الجدول رقم (37) الذي يبين إختبار العلاقة بين الموازنة بين الحياة الشخصية و المهنية و الولاء التنظيمي لدى عينة البحث يتضح أنّ قيمة معامل الارتباط بيرسون بلغت (0.54)، ومنه نسجل وجود علاقة إرتباطية موجبة متوسطة بين المتغير المستقل "الموازنة بين الحياة الشخصية والمهنية" والمتغير التابع "الولاء التنظيمي" لدى عمال المؤسسة المينائية عند مستوى الدلالة 0.05 و 0.01 و منه يمكننا القول أن الفرضية الفرعية السادسة قد تحققت.

ثالثاً- إختبار الفرضيات الصفرية:

للتحقق من نتائج إختبار الفرضيات الصفرية، قامت الباحثة بالإعتماد على إختبار (ت) لحساب الفروق بين عينتين مستقلتين، وكذا إختبار أنوفا one way anova، ذلك بعد التأكد من توفر شرط إعتدالية التوزيع الطبيعي للبيانات، مما يسمح لنا بالإعتماد على هذين الإختبارين والنتائج الموضحة أسفله تبين ذلك:

الجدول رقم (38) يمثل التوزيع الطبيعي لإختبار التوزيع الطبيعي لكولموغوروف-سميرنوف

المتغيرات	إختبار كولموغوروف- سميرنوف	
	العينة	مستوى الدلالة
جودة حياة العمل	180	0.41
الولاء التنظيمي	180	0.29

(المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss)

من خلال الجدول رقم (38) والذي يوضح أنّ إختبار التوزيع الطبيعي لكولموغوروف، جاء بإحتمالية معنوية قدرها 0.29 لمتغير الولاء التنظيمي و 0.41 لمتغير جودة حياة العمل، وهي قيم أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبالتالي فإنّ متغيرات الدراسة تتبع توزيعاً طبيعياً وعليه فإن شرط التوزيع الطبيعي قد تحقق ويمكننا الإعتماد على إختبار ت وإختبار أنوفا لدلالة الفروق بين المتغيرات.

1- إختبار الفرضيات الصفرية الأولى: القائلة ب لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيدة تعزى لمتغير الجنس"

جدول رقم (39) يوضح نتائج الفروق في مستوى الولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة التي تعزى لمتغير الجنس

المحور	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة Sig
الولاء التنظيمي	ذكر	81	77.86	8.35	0.185	0.690
	أنثى	99	78.10	8.72		

(المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss)

من خلال نتائج الجدول رقم (39) يتبين لنا بأن المتوسط الحسابي لمستوى الولاء التنظيمي لدى الذكور قدر ب77.86 و إنحراف معياري قدر ب(8.35) و هو أقل من المتوسط الحسابي لمستوى الجودة لدى الإناث، حيث قدر ب 78.10 وإنحراف معياري قدر ب(8.72)، و قيمة إختبار (ت) قدرت ب(0.185) بقيمة إحتتمالية $sig= 0.69$.

و هي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 و عليه يمكننا القول بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الجنس.

2- إختبار الفرضية الصفرية الثانية: القائلة ب لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيدة تعزى لمتغير الأقدمية في

العمل

جدول رقم (40) يوضح نتائج الفروق في مستوى الولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة التي تعزى لمتغير الأقدمية في

العمل

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	مستوى الدلالة sig
الولاء التنظيمي	داخل المجموعات	318.77	45.53	7	0.61	0.74
	بين المجموعات	12736.22	74.04	172		

		179	/	13054.99	المجموع	
--	--	-----	---	----------	---------	--

(المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss)

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول رقم (40) ، أن قيمة مستوى الدلالة 0.74 أكبر من مستوى الدلالة المعنوية 0.05 و بالتالي يمكننا القول بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الأقدمية في العمل.

ثالثاً: تحليل و مناقشة النتائج في ضوء فرضيات الدراسة.

1-الفرضية العامة: "توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة"

من خلال الجدول رقم (31) الذي يبين نتائج إختبار العلاقة بين جودة حياة العمل و الولاء التنظيمي نسجل وجود علاقة إرتباطية موجبة قوية بين جودة حياة العمل و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة، و هذا ما يشير له معامل الإرتباط بيرسون الذي قدر ب(0.73).

ما يعني أن المؤسسة المينائية بسكيكدة تبنت مخطط ساعدها على توفير بيئة عمل صحية من خلالها توفر للفرد العامل الراحة و الأمن و الرفاهية، حيث إهتمت بتوفير الظروف المادية أو المعنوية المناسبة وذلك بإتباع نمط الإشراف يحفز على الإبداع و الابتكار، توفير الظروف الفيزيائية الملائمة، بالإضافة إلى طبيعة العمل ووضوح الأعمال و الواجبات الموكلة إليهم، تبني نظام حوافز عادل بشقيه المادي و المعنوي، و الوصول بالفرد بالشعور بالرضا عن مختلف العوامل بالمؤسسة و الحرص على تحقيق الموازنة بين الحياة الشخصية و الوظيفية لعمالها و ذلك من خلال ساعات العمل المناسبة، توفير هياكل مخصصة للراحة، تشجيع العمل عن بعد، مما يساعدهم على تلبية متطلباته المهنية و الشخصية دون إهمال جانب على الآخر، و هذا ما يجعل الفرد العامل يشعر بأنه ينتمي إلى المؤسسة التي يعمل بها و الإحساس بالفخر، و هذا ما يدفعه لإنجاز عمله بكل شغف و المساهمة في تحقيق أهداف منظمة و الحفاظ على صورتها داخل المجتمع، و كل هذا يؤدي بالفرد العامل للشعور بالأمان و الراحة و الرضا عن الحياة الوظيفية، الأمر الذي يرفع من مستوى ولاءه للمؤسسة، و هذا ما يؤكد أصحاب المدخل السلوكي الذي تم التطرق إليه في الجانب النظري حيث "يروا أن الفرد يشعر بإرتباطه بالمؤسسة التي

يعمل بها من خلال الإستثمارات المادية و المعنوية التي يستثمرها أثناء عمله أي أنّ ولائه ينبع من المكاسب التي يحققها".

و هذا ما تؤكدته أيضا دراسة أماني محمد مزيان (2017) التي توصلت إلى وجود علاقة موجبة و معنوية بين كل من أبعاد جودة حياة العمل و والولاء التنظيمي، وأيضا دراسة شلبي إسماعيل مرشد السويطي (2016) التي أسفرت نتائج دراستها إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة و الولاء العاطفي.

2-1-الفرضية الجزئية الأولى: "توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين نمط الإشراف و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة"

من خلال ما تم عرضه في الجدول رقم(32) الذي يوضح نتائج إختبار العلاقة بين نمط الإشراف و الولاء التنظيمي، سجلت قيمة معامل الإرتباط ب0.70 و هذا ما يؤكد وجود علاقة إرتباطية موجبة قوية بين نمط الإشراف و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة.

ما يعني ذلك حرص المؤسسة المينائية بسكيكدة على إتباع نمط الإشراف الذي يشجع على التفكير الإبداعي و الابتكار، حيث نلاحظ ذلك من خلال إستجابة مفردات الدراسة من خلال البند رقم 5، و تحفيزهم على الإنجاز و تحمل المسؤولية، و كذلك تفويضهم بعض الصلاحيات لإتخاذ القرار و اعتماد أسلوب التوجيه في العمل و هذا ما تمت ملاحظته عند إجابة مفردات الدراسة حول البندين 20 و 9.

أي أنه كلما كان المشرف يعتمد على أسلوب إشراف يكون مصدر إلهام عن طريق الدعم و التشجيع للعمال كلما إرتفعت درجة شعور الفرد العامل بالولاء للمؤسسة التي يعمل بها، و هذا ما جاءت به دراسة قريدي رشدي(2017) التي توصلت إلى وجود علاقة طردية و موجبة بين الإشراف و الولاء التنظيمي.

3-1-الفرضية الجزئية الثانية : "توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الظروف الفيزيقية و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة"

وضحت نتائج الجدول رقم (33) الذي يوضح إختبار فرضية وجود علاقة إرتباطية بين الظروف الفيزيقية و و الولاء التنظيمي، نستخلص وجود علاقة إرتباطية موجبة متوسطة بين الظروف الفيزيقية و

والولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة ، وهذا ما تؤكد قيمة معامل الارتباط المقدر بـ 0.67.

ما يعني أن المؤسسة المينائية بسكيكدة لم تتحكم بالقدر الكافي في توفير الظروف الفيزيائية التي تلائم الأفراد على إختلاف خصائصهم الشخصية، حيث نلتزم إهتمامها بتوفير التهوية الإصطناعية على عكس التهوية الطبيعية، و هذا ما قامت الباحثة بملاحظته أثناء القيام بالدراسة الإستطلاعية حيث أن المؤسسة لا توفر القدر الكافي من النوافذ في الأماكن المغلقة، في حين توفر العدد الكافي من المكيفات الهوائية و هذا ما يساعد في خلق مستوى متوسط من التهوية التي تؤثر على زيادة نشاط عمالها و هذا ما توضحه إستجابة مفردات الدراسة في البندين 2 و 21.

كما أثبتت بعض الدراسات أن للتهوية أثر كبير في نشاط العامل، حيث أنّ سوء التهوية يؤدي به للشعور بالكسل و التعب على عكس التهوية الجيدة التي تساعده على تعويض الوقت الضائع بسبب الإجازات المرضية(أرفيس مريم، 2020، ص65)

بالإضافة إلى أن المؤسسة حرصت على عزل عمالها عن مصادر الضوضاء و هذا ما نلتزمه من إستجابات مفردات الدراسة في البند 25.

و في الأخير يمكننا القول أن الإضاءة الجيدة و المستوى المناسب لكل من الحرارة و التهوية، و إنعدام الضوضاء بأمكان العمل كلها عوامل تعبر على قدرة المؤسسة على توفير البيئة التنظيمية الآمنة، التي من شأنها تساعد الفرد العامل على أداء عمله و الحفاظ على سلامته المهنية و تجنبه الإصابة بالأمراض المهنية أو الوقوع في حوادث العمل، التي من شأنها إلحاق الضرر بحياته من جهة و بالمؤسسة من جهة أخرى .

و هذا ما توصلت إليه دراسة أولحيسان إسناد وآخرون(2017) التي توصلت إلى وجود علاقة سببية عكسية بين تحسين جودة حياة العمل و حوادث العمل. و هذا ما يجعل الفرد يحس بأنه مصدر إهتمام من طرف المؤسسة التي يعمل بها و هذا ما يخلق له شعور بضرورة الولاء لها.

4-1-الفرضية الجزئية الثالثة : "توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين طبيعة

العمل و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة"

من خلال نتائج الدراسة الموضحة في الجدول رقم(34)، توصلت الباحثة إلى وجود علاقة إرتباطية موجبة قوية بين طبيعة العمل و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة، حيث قدر معامل الإرتباط ب0.72.

ما يعني أن المؤسسة المينائية بسكيكدة سعت جاهدة إلى وضع ساعات عمل تتناسب مع طبيعة الأعمال لديها، ووضع كل شخص في مكانه المناسب مما ساعدهم ذلك في إستثمار خبراتهم و تطويرها و تجنب الروتين في العمل و كل هذا نلتمسه من خلال إستجابات مفردات الدراسة في البنود المتعلقة بهذا البعد و التي تم عرضها سابقا.

5-1-الفرضية الجزئية الرابعة : "توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الحوافز و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة"

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (35) الذي يوضح نتائج العلاقة بين بعد الحوافز و الولاء التنظيمي توصلنا إلى وجود علاقة إرتباطية موجبة متوسطة بين الحوافز و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة حيث قدر معامل الإرتباط ب0.69.

و يرجع هذا إلى أن المؤسسة المينائية بسكيكدة توفر لعمالها مختلف الحوافز لتحريك دوافعهم و لكن بدرجة متوسطة، حيث أن معظمهم يؤكدون على أن المؤسسة توفر لهم الحوافز المادية منها كالأجر المناسب و المكافآت المادية و هذا ما نلاحظه في إجابة مفردات الدراسة بالموافقة في البند 22 و البند 23، في حين نلاحظ البعض من مفردات الدراسة يؤكدون أن المؤسسة تهتم لكن بدرجة متوسطة بالحوافز المعنوية كالإعتراف بالجهود المبذولة في العمل و توفير الخدمات الإجتماعية الملائمة و ما يؤكد ذلك إجابة مفردات الدراسة في البندين 24 و 25. و هذا ما قد يؤثر في مستوى ولائهم، و توصلت دراسة مجمع عبد العالي (2020) إلى وجود علاقة طردية مرتفعة بين الحوافز و الولاء التنظيمي.

كما يجب الذكر بأن هناك فروقات ما بين الأفراد، حيث أن شخصية الفرد معقدة و تختلف من فرد إلى آخر، فنجد من يهتم بالحوافز المادية و الآخر بالحوافز المعنوية، و هذا ما تؤكد دراسة منوية مزوار (2013) التي توصلت إلى وجود علاقة إرتباطية موجبة بين الحوافز و الولاء التنظيمي، بحيث قدر معامل الإرتباط لحوافز المعنوية ب0.44 أما الحوافز المادية قدرت ب0.38

6-1-الفرضية الجزئية الخامسة : "توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة"

من خلال نتائج الجدول رقم (36) إلتمنا وجود علاقة إرتباطية موجبة متوسطة بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة، حيث قدر معامل الإرتباط بيرسون ب0.60 مما يعني ذلك أن المؤسسة المينائية حاولت بدرجة متوسطة جعل العامل راضي عن مختلف العوامل بالمؤسسة كالأجر، المهام المكلف بها و حتى علاقته مع الزملاء .

و من خلال إستجابات مفردات الدراسة لاحظنا أن المؤسسة المينائية بسكيكدة إهتمت بالدرجة الأولى إلى وضع الأجر الذي يتلائم مع طبيعة المهام التي يقومون بها و هذا ما نلتمسه في البند 7، في حين نلاحظ بعض مفرداتها لا يوافقون على درجة تقدير المؤسسة لعمالها عند قيامهم بأعمالهم، و كذا عدم الإهتمام بالقدر الكافي عند توفير الخدمات الإجتماعية و نلاحظ ذلك عند الرجوع للجدول الذي يوضح إستجابات مفردات الدراسة حول بعد الرضا الوظيفي.

وهذا ما قد يجعل الفرد غير راضي عن عمله بالمؤسسة التي يعمل بها وبالتالي مما يؤثر ذلك في تكوين و تنمية ولاءه . و أكدت ذلك دراسة عسلي نور الدين (2012) الذي توصل إلى وجود علاقة طردية موجبة بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي .

و على عكس دراسة أحلام تباري (2021) التي توصلت إلى عدم وجود علاقة إرتباطية بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي.

7-1-الفرضية الجزئية السادسة : "توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الموازنة بين الحياة الشخصية و المهنية و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة".

توصلت نتائج الدراسة من خلال الجدول رقم (37)، إلى وجود علاقة إرتباطية موجبة ضعيفة بين الموازنة بين الحياة الشخصية و المهنية لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة حيث قدر معامل الإرتباط ب0.54.

و تفسر الباحثة ذلك إلى أن المؤسسة المينائية بسكيكدة أهملت تحقيق الموازنة بين الحياة الشخصية و المهنية، و ذلك بعدم الإهتمام بتوفير الهياكل المخصصة للراحة و التشجيع على ممارسة الأنشطة البدنية وبالأخص أنها لا تشجع العمل عن بعد الذي قد يكون حلا للعامل لتغطية بعض الإلتزامات الشخصية و هذا ما تؤكد إستجاباتهم في البنود المتعلقة بذلك .

يعد التوازن بين الحياة الشخصية و المهنية من العوامل التي تؤثر على جودة حياة العمل، و هو محدد مهم لصحة العاملين النفسية و الجسدية، فهو يعزز شعور العامل بالراحة و الإستقرار مما يرفع ذلك من معنوياته وولائه للمؤسسة التي يعمل بها، حيث أن هناك بعض الدراسات التي تثبت أن إعطاء الأولوية للصحة و الرفاهية يقطع شوطا نحو تحسين نوعية الحياة الوظيفية، مما يتطلب ذلك من المؤسسات محاولة تصميم بيئات عمل ممتعة و خضراء للإسترخاء من أجل تخفيض التوتر و تحسين درجة التركيز و هذا ما يزيد من إنتاجيتهم و تحسين أدائهم و تكوين رابط قوي مما يزيد من ولائهم إتجاه المؤسسة .

على عكس دراسة محمد فكري محمد (2021) التي توصلت إلى عدم وجود تأثير مهم لأبعاد جودة الحياة الوظيفية و على رأسهم الموازنة بين الحياة الشخصية و المهنية.

8-1-الفرضية الصفرية الأولى : "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة تعزى لمتغير الجنس".

من خلال الجدول رقم (39) الذي يبين نتائج الفروق في مستوى الولاء التنظيمي نسجل عدم جود فروق في مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة تعزى لمتغير الجنس، و تعزو الباحثة ذلك إلى طبيعة عمل المديرية التي طبقت عليها أداة البحث، أو أن المؤسسة المينائية تسعى إلى توفير الظروف الجيدة لكلا الجنسين دون إهمال أي طرف منهما، و هذه النتائج تتطابق مع دراسة مصطفى حایل و فوزي ميهوبي (2021) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الجنس.

9-1-الفرضية الصفرية الثانية : "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة تعزى لمتغير الأقدمية في العمل".

من خلال الجدول رقم (40) الذي يبين نتائج الفروق في مستوى الولاء التنظيمي نسجل عدم جود فروق في مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة تعزى لمتغير الأقدمية في العمل، و تعزو الباحثة ذلك إلى أن المؤسسة المينائية بسكيكدة تضم شرائح مختلفة من العمال منهم العمال القدامى و منهم عمال جدد، و نلاحظ ذلك من خلال الجدول رقم (3) الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية، كما يمكن تفسير ذلك إلى أن المؤسسة المينائية بسكيكدة تهتم بعمالها بصورة عادلة و شفافة دون التحيز لطرف معين، وأن الجو التنظيمي التي توفره المؤسسة لعمالها لا يشعرهم بفروق فيما بينهم، و توافقت نتائج دراستنا مع دراسة شافية بن حفيظ (2014) و دراسة عبادو خديجة (2015)، حيث تطابقت نتائج الدراستين مع نتائج دراستنا و أكدت على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المستوى الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الأقدمية.

الإستنتاج العام :

لقد تم إجراء الدراسة الحالية بالإستناد إلى خطوات البحث العلمي لأجل الكشف عن العلاقة بين جودة حياة العمل و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بولاية سكيكدة

و للتحقق من ذلك تم حساب العلاقات الارتباطية بين أبعاد جودة حياة العمل(نمط الإشراف، الظروف الفيزيائية، طبيعة العمل، الحوافز، الرضا الوظيفي، الموازية بين الحياة المهنية و الشخصية) و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة عند مستويات الموافقة الخمسة. و تمت أيضا صياغة فرضيات صفرية تبحث في الفروق في مستوى الولاء التنظيمي تبعا لمتغري (الجنس، الأقدمية).

و بالإعتماد على إستمارة البحث بمحاورها و الأساليب الوصفية و الإحصائية المناسبة و إستقراء الجداول و تحليلها تم التوصل إلى مايلي:

فعلى مستوى جودة حياة العمل لاحظنا من خلال إستجابات مفردات الدراسة مستوى مرتفع من جودة حياة العمل يتجلى من حيث بعد طبيعة العمل الذي جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره(4.66) يليه بعد نمط الإشراف الذي قدر ب4.36 ومن ثم الحوافز و الرضا الوظيفي ، و بعدها الظروف الفيزيائية ، و في الأخير جاء بعد الموازنة بين الحياة الشخصية و المهنية الذي قدر متوسطه ب3.03، و بناء على ذلك نجد أن المؤسسة المينائية بسكيكدة حرصت على تطبيق الإستراتيجيات الفعالة لتوفير بيئة العمل الجيدة و الملائمة بمختلف أبعادها المادية و المعنوية.

أما بالنسبة لمستوى الولاء التنظيمي لاحظنا إستجابات مفردات الدراسة أن المتوسطات الحسابية لكل من أبعاد الولاء التنظيمي(الولاء العاطفي ، المعيارى، المستمر) تراوحت ما بين 4.28 و 4.31 و هذا ما يدل على وجود مستوى مرتفع من الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة، مما نفسر ذلك إحساس عمالها بأنهم ينتمون للمؤسسة التي يعملون بها و مدى فخرهم بالعمل فيها مما يدفعه ذلك لإنجاز عمله بكل حب و المساهمة في تحقيق أهداف المنظمة و الحفاظ على صورتها داخل المجتمع.

أما بالنسبة للفرضية العامة أسفرت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة و مرتفعة بين جودة حياة العمل و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة و هذا ما عبر عنه قيمة معامل الارتباط بيرسون الذي قدر ب(0.73).

كما توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إرتباطية موجبة و مرتفعة بين بعد نمط الإشراف و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة. و هذا من خلال معامل الإرتباط الذي قدر ب 0.70.

كما بينت نتائج الدراسة وجود علاقة إرتباطية موجبة و متوسطة بين بعد الظروف الفيزيقية و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة حيث در معامل الإرتباط ب0.67

و أسفرت نتائج الدراسة وجود علاقة إرتباطية موجبة و مرتفعة بين بعد طبيعة العمل و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة حيث در معامل الإرتباط ب0.72

و توصلنا أيضا إلى وجود علاقة إرتباطية موجبة و متوسطة بين بعد الحوافز و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة حيث در معامل الإرتباط ب0.69.

و وضحت نتائج الدراسة وجود علاقة إرتباطية موجبة و متوسطة بين بعد الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة حيث در معامل الإرتباط ب0.60.

كما ارتأيت نتائج الدراسة وجود علاقة إرتباطية موجبة و متوسطة بين بعد الموازنة بين الحياة الشخصية و المهنية و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة حيث در معامل الإرتباط ب0.54.

أما فيما يتعلق بالفرضيات الصفرية المتعلقة بالجنس و الأقدمية في العمل، و التي هدفنا من خلالها التأكد من وجود فروق في مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة و توصلنا إلى مايلي:

بالنسبة لتأثير عامل الجنس على مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية، توصلنا إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة تعزى لمتغير الجنس.

بالنسبة لتأثير عامل الأقدمية في العمل على مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية، توصلنا إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة تعزى لمتغير الأقدمية في العمل.

التوصيات:

بناءً على نتائج الدراسة تمت صياغة جملة من التوصيات نرجو أن تأخذ بعين الإعتبار من قبل مسؤولي المؤسسة المينائية بسكيكدة و المتمثلة فيما يلي:

- حث الرؤساء على إتباع نمط الإشراف الذي يشجع على التفكير الإبداعي في العمل.
- تعزيز مبدأ المشاركة في إتخاذ بعض القرارات التي من شأنها خلق الشعور بتحمل المسؤولية في العمل.
- خلق مناخ تنظيمي آمن من خلال الحرص على توفير الظروف الفيزيائية الملائمة في بيئة العمل.
- التأكيد على أهمية وضع الشخص المناسب في مكانه المناسب من الأجل الإستفادة من خبراته الوظيفية و تطويرها.
- الحرص على وضع نظام عادل للحوافز المادية و المعنوية و ذلك من خلال عدالة الأجور و كفايتها، و الإعتراف بالجهود المبذولة في العمل.
- يجب على المؤسسة المينائية بسكيكدة الحرص على تحقيق الرضا لعمالها بإشباع متطلباتهم المادية منها كالأجور و الترقيات، و معنوية منها كالحصول على التقدير المناسب، و العلاقات الجيدة مع الزملاء في العمل.
- على المؤسسة المينائية بسكيكدة بذل جهد أكبر في توفير الهياكل المخصصة للراحة ووضع جدول عمل مرن من شأنه تحقيق الإرتياح للعامل.
- ضرورة خلق نظام يشجع على العمل عن بعد من أجل قدرة العامل على تغطية بعض الإلتزامات الشخصية التي تساعده على تحقيق التوازن بين حياته الشخصية و المهنية.
- العمل على التحسيس بمدى أهمية شعور الأفراد بولائهم للمؤسسة التي يعملون بها.
- إنشاء حصص توعوية من حين إلى آخر من أجل التعرف على جميع المشاكل و القضايا التي يعاني منها الفرد العامل ووضع الحلول المناسبة.
- إجراء المزيد من الدراسات حول أهمية تحقيق الجودة في حياة العامل بالمؤسسة المينائية بسكيكدة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

-المراجع باللغة العربية:

- أحلام، تاني و بوعمامة، سماعيل. (2021). الرضا الوظيفي و علاقته بالولاء التنظيمي. مجلة العلوم الإجتماعية و الإنسانية. المجلد 11. العدد2. ص519-535.
- أبو سكة، إلياس غيفارا و سلمى هيثم، خورى. (2022). أثر جودة الحياة الوظيفية في الإقتراق الوظيفي. أطروحة دكتوراه في علوم الإدارة. تخصص إدارة الموارد البشرية . المعهد العالي للإدارة الأعمال بسوريا (سوريا) .
- أحلام، خان و جعلو، وسيلة (2020). جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين جودة الخدمات الصحية دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية بسكرة. مجلة أبحاث إقتصادية و إدارية. المجلد 14. العدد 2. ص421-440.
- أحمد، منيغد و بوخلاقة و قريوة ، رشيد، زينب. (2023). جودة الحياة الوظيفية و واقعها بمؤسسات الإدارة المحلية الجزائرية. المجلة الجزائرية للحقوق و العلوم السياسية. المجلد 8 . العدد1. ص 867-887.
- أمين، حلافاز داغر . (2017). واقع تطبيق برامج جودة حياة العمل. مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية و الإقتصادية. المجلد 9. العدد1. ص23-58.
- بن بريكة، عبد الوهاب و سميرة ، هيشر. (2018). مساهمة التحفيز في تحقيق الولاء التنظيمي بالمؤسسات الإستشفائية. مجلة الدراسات الإقتصادية المعاصرة. المجلد 3 . العدد 5. ص122-129.
- بن عصمان، خيرية محمد. (2019). دور الإلتزام التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي في الجامعات الليبية. مجلة كلية التربية. المجلد 30. العدد120. ص643-655.
- بومجان، عادل و أقطي و خالد، جوهره، الوافي. (2018). جودة الحياة الوظيفية و أثرها على الأداء الوظيفي. مجلة العلوم الإنسانية. المجلد 18 . العدد2 . ص121-143.

- توفيق، معمري ولرقم، عز الدين. (2023). العدالة التوزيعية و علاقاتها بمستوى الولاء التنظيمي. دراسة ميدانية بالإدارة المحلية بولاية مسيلة. مجلة العلوم الإجتماعية و الإنسانية. المجلد 13. العدد1. ص39-15.
- جلال الدين، بوعطيط. (2016). الإتصال التنظيمي في ظل التغيرات التنظيمية و علاقته بالصراع التنظيمي لدى الإطارات الوسطى دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الإسمنت حجر السود سكيكدة. أطروحة دكتوراه علوم غير منشورة. تخصص علم النفس العمل و التنظيم. جامعة قسنطينة2. الجزائر.
- جمال، نغم سليم. (2016). جودة الحياة و علاقتها بالحاجات الإرشادية لطلبة المرحلة الثانوية. رسالة ماجيسترس في الإرشاد النفسي تخصص إرشاد نفسي. جامعة دمشق (سوريا).
- جيلاني، قالون و ميموني، بلقاسم. (2020). واقع الولاء التنظيمي لدى موظفي بنك الفلاحة و التنمية الريفية بأدرار. مجلة الإقتصاد الجديد. المجلد 11. العدد2. ص1-20.
- حرايرية، عتيقة و زوينة، بوساق. (2018). جودة الحياة الوظيفية و دورها في تنمية الإستغراق الوظيفي. مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسيوولوجية و التنمية الإدارية. المجلد1. العدد1.
- الحربي، أفراح محمد علي سعد. (2022). أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنفسية لجامعة حدة. المجلة العربية للنشر العلمية. العدد 43. ص54-88.
- الحمداني، مريم بنت سالم بن حمدان. (2009). الولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة بسلطنة عمان. رسالة ماجستير في علوم التربية. تخصص الأصول و الإدارة التربوية. جامعة مؤتة (الأردن).
- حياة، بلطرش و جميل، أحمد. (2019). أبعاد الولاء التنظيمي وواقعه بالمؤسسة الاقتصادية. مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد10. العدد3. ص27-43.
- خالد، دحية. (2021). علاقة المناخ التنظيمي بالولاء لدى موظفي الإدارات العمومية. مجلة العلوم الإجتماعية و الإنسانية. المجلد1. العدد1. ص336-351.
- خديجة، عبادو و الشاطي محمد، الساسي. (2015). الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعات. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الإجتماعية. المجلد 7. العدد18. ص49-62.

- خديجة، عبادو. (2015). الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعات. مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية. العدد 18. ص 49-62.
- خيرة ، شاوشي و خلوف، زهرة.(2023). علاقة الولاء التنظيمي بسلوك المواطنة ، دراسة تحليلية. مجلة دراسات إقتصادية. المجلد 23. العدد 1 . ص 470-484.
- دزاير ، هريو.(2006). النمط القيادي و علاقته بالولاء التنظيمي. دراسة ميدانية بمؤسسة سونالغاز ولاية عنابة. رسالة ماجستير غير منشورة علوم تخصص علم النفس العمل و التنظيم. جامعة باجي مختار. عنابة (الجزائر).
- دغفل، فاطمة وعبد القادر و حمرة ، رجم ، منصورى.(2018). أثر استخدام الإتصال الإداري على الولاء التنظيمي للموظفين. مجلة البحوث الإدارية و الإقتصادية. المجلد 3. العدد 1. ص 68-86.
- دلال، أولحيسان إسناد و قيسو خدام، عبد الحق، بن علي. (2017). تحسين جودة حياة العمل و أثرها على حوادث العمل. مجلة الإقتصاد و الإدارة. المجلد 4. العدد 2. ص 18-32.
- دودو ، نور الدين ، بوكربوط. (2021). العوامل المكونة للولاء التنظيمي داخل المؤسسة. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الإجتماعية. المجلد 13. العدد 4 . ص 291-302.
- دودو، نور الدين.(2021). الولاء التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال الجامعة. دراسة ميدانية بجامعة مزيان عاشور بالحلفة . مجلة دراسات و أبحاث . المجلد 13. العدد 1. ص 601-610.
- ربيعة، علاونة.(2017). الإنتماء و علاقته بتحقيق الذات لدى الطالب الجامعي. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الإجتماعية. المجلد 9. العدد 30. ص 23-39.
- رشدي، قريري. (2017). فعالية الإشراف التربوي و علاقته بالرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي. مجلة أبحاث نفسية و تربوية. المجلد 2. العدد 10. ص 283-299.
- زهير، بضيف و بن حمزة، حورية. (2023). جودة حياة العمل كمدخل لتعزيز العمل اللائق. مجلة الشامل للعلوم التربوية و الإجتماعية. المجلد 6. العدد 1. ص 248-262.

- زيدان، أماني محمد . (2017). أثر جودة حياة العمل في مستوى الولاء التنظيمي. دراسة حالة مشفى الأسد الجامعي. رسالة ماجستير في الإدارة. تخصص إدارة أعمال . جامعة دمشق (الأردن).
- السالم ، ماهر علي الصالح.(2015). الولاء التنظيمي لدى مدرسي التعليم الثانوي العام و علاقته بالمشاركة في اتخاذ القرار. رسالة ماجستير في التربية. تخصص التربية المقارنة و. الإدارة التربوية. جامعة دمشق (سوريا).
- السديري، ديمة بنت سلطان أحمد.(2022). دور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق العادة المؤسسية . المجلة العربية للنشر العلمية. العدد 54. ص1-37.
- سمية، تواتي. (2022). جودة الحياة الوظيفية التأصل النظري و المفاهيمي. مجلة هيدرودوت العلوم الإنسانية و الإجتماعية. المجلد 6. العدد2. ص484-499.
- السويطي، شبلي إسماعيل مرشد.(2016). جودة حياة العمل و علاقاتها بالولاء العاطفي لدى موظفي الوزارات الفلسطينية . مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية و الإقتصادية. المجلد 2. العدد8. ص 130-150.
- شافية، بن حفيظ .(2014). مستوى الولاء التنظيمي في المؤسسات التربوية. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الإجتماعية. المجلد6. العدد17. ص183-204.
- شاهين، إسماعيل محمد عيسى و عبد الرحمان محمد، حمدي. (2015). إدارة الجودة الشاملة من منظور تأصيلي إعلامي. مجلة الدراية. العدد15. ص 195-234.
- شرف، عقون و بوخدوني، لقمان. (2020). جودة الحياة الوظيفية و دورها في إستدامة رأس مال البشري. مجلة الأفاق للدراسات الإقتصادية. المجلد 5. العدد2. ص78-94.
- شريفة، زكري و مداني ، بن شهرة . (2023). أثر جودة الحياة الوظيفية على تحقيق التميز التنظيمي. دراسة حالة. مجلة إضافات إقتصادية. المجلد 7. العدد2. ص366-385.
- الشميمري، هدى صوالح .(2022). جودة حياة العمل و علاقاتها بالإستغراق الوظيفي و السلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية . المجلة العلمية لكلية التربية. المجلد 38. العدد4. ص124-168.

- الصابوني، مؤمن محمد وجيه. (2020). تصنيف أبعاد جودة حياة العمل في المؤسسات الصحية. رسالة دكتوراه في الإدارة. تخصص الإدارة الصناعية جامعة الموصل (العراق). ص 35-49.
- صفية، تباري و بوفارس، عبد الرحمان. (2023). إتجاهات الأساتذة نحو تطبيق أبعاد جودة حياة العمل في مؤسسات التعليم العالي. مجلة الشامل للعلوم التربوية و الإجتماعية. المجلد 6. العدد 1.
- صلاح الدين، ابو العلا محمد. (2009). ضغوط العمل و أثرها على الولاء التنظيمي. رسالة ماجستير في الإدارة. تخصص إدارة أعمال. الجامعة الاسلامية بغزة (فلسطين).
- عايدة ، جفال و قوارح ، محمد. (2021). مستوى جودة حياة العمل لدى العمال الإداريين. دراسة ميدانية على عينة من العمال الإداريين. مجلة السراج في التربية و قضايا المجتمع. المجلد 5. العدد 4. ص 207-219.
- عايدة، دائرة و يخلف، لمياء. (2021). القيادة الادارية و دورها في تعزيز الولاء التنظيمي لدى الموظفين. مجلة الرسالة للدراسات و البحوث الإنسانية. المجلد 6. العدد 3. ص 331-345.
- عبد الكريم ، بن خالد. (2017). جودة حياة العمل و أثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي. أطروحة دكتوراه. علوم. تخصص علم النفس العمل و التنظيم. جامعة وهران 2 (وهران) الجزائر.
- عبد الكريم ، بن خالد و مباركي ، بوحفص. (2015). فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهنية. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الإجتماعية. المجلد 07. العدد 20. ص 117-129.
- عبد الله ، محمد حمزة أمين. (2022). محددات الولاء التنظيمي و أثره. دراسة تحليلية. المجلة العلمية لكلية الآداب. مجلد 11. العدد 4. ص 1-69.
- عبد المالك، مجادبة. (2018). واقع قيم العمل في المؤسسة الإنتاجية. الولاء التنظيمي نموذجاً. مجلة دراسات. المجلد 7. العدد 1. ص 171-181.
- عشوي، مصطفى. (2022). منهجية البحث العلمي. ب ط. الجزائر: دار الأصالة للنشر.
- عقون، شرف. (2016). قياس جودة حياة العمل بالبنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية لولاية كبلو. مجلة معارف. المجلد 11. العدد 20. ص 346-364.

- عكاشة ، رزينو بورقعة ، فاطمة. (2020). تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين بتوسط الولاء التنظيمي لدى بريد الجزائر بالنعامة. مجلة الواحات البحوث و الدراسات. المجلد 13. العدد 2 . ص944-966.
- علي، زهرة مولاي علي.(2016). الولاء التنظيمي بين النظرية و التطبيق. الإدارة القائمة على الولاء . مجلة التنمية و إدارة الموارد البشرية. المجلد 2. العدد6. ص27-47.
- علي، علي و خلاف يورندي، أسماء، دنيا.(2018). جودة الحياة و علاقتها بالتفاؤل لدى عينة من طلبة الدكتوراه (ل.م.د.). مجلة تنمية الموارد البشرية. المجلد 13. العدد2. ص194-217.
- العنري، سعدو، سما الفضل، خير الله.(2007). فلسفة نوعية حياة العمل في المنظمات الألفية الثالثة. مجلة العلوم الإقتصادية و الإدارية. المجلد 13. العدد45. ص68-85.
- عويضة ، إيهاب أحمد .(2008). أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية بمحافظات غزة . رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. تخصص إدارة أعمال. الجامعة الاسلامية بغزة (فلسطين).
- غيثي، محمد المحجوب و بشير، عبد العالي. (2021). فعالية نظام الحوافز و أثره على جودة حياة عمل العاملين بوكالة اتصالات الجزائر بتيندوف . مجلة مجاميع المعرفة. المجلد7. العدد 1. ص 624-637.
- فاطنة ، قهيري.(2020) . واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الإقتصادية. مجلة البديل الإقتصادي. المجلد 6. العدد2. ص 27-56.
- فوزي، ميهوبي و حايل، مصطفى. (2021). مستوى الولاء التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية تيبازة دراسة مقارنة بين متغيرات الدراسة. مجلة الرواق. المجلد7. العدد1. ص107-127.
- فوزية، برسولي و زوقار، وفاء. (2021). أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية دراسة حالة في المؤسسة العمومية بمحمد بوضياف . مجلة الدراسات الثانوية و الإقتصادية. المجلد 4. العدد1. ص284-303.

- كمال، برباوي و خليفة ، عبد القادر.(2016). العدالة التنظيمية و علاقاتها بالولاء التنظيمي.
دراسة ميدانية بالشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء و الغاز بولاية بشار. مجلة الباحث. المجلد 16. العدد
16. ص 159-165.
- كنزة، بوزنيط و ميبيروك محمد و بلجازية، البشير، عمر.(2021). أثر تمكين العاملين في الولاء
التنظيمي. دراسة حالة بمؤسسة ميناء جيجل. مجلة إدارة الاعمال و الدراسات الإقتصادية. المجلد 7.
العدد 1. ص 885-903.
- مجمع، عبد العالي. (2020). دور نظام الحوافز في تحسين الولاء التنظيمي للعاملين. دراسة حالة
بلدية العفرون. المجلة الجزائرية. السياسة العامة . المجلد 8 . العدد 1. ص 57-95.
- محمد، در.(2022). الولاء التنظيمي. دراسة تحليلية. مجلة العلوم الإجتماعية. المجلد 16. العدد 2.
ص 354-363.
- محمد، محمد فكري. (2021). مدى العلاقة بين أبعاد جودة حياة العمل و مستوى الرضا و الأداء
الوظيفي للعاملين داخل المنظمات. المجلة العصرية للدراسات التجارية. المجلد 45. العدد 3. ص 2-47.
- مختار، حديد و هريكش و بوطالب، مسعود، جهيد.(2019). أثر الدعم التنظيمي في الولاء التنظيمي
للعاملين بالشركة المغربية للميكانيكا الدقيقة و الصيانة الصناعية بجيجل. مجلة نماء الإقتصاد و
التجارة. المجلد 3. العدد 1. ص 131-148.
- مرزاق، عبد العزيز علي. (2015). علاقة جودة حياة العمل بالإحباط الوظيفي. المجلة العلمية
للإقتصاد و التجارة. المجلد 47. العدد 4. ص 99-146.
- مسعود، هريكش و حديد، مختار.(2020). أثر جودة حياة العمل في الإلتزام التنظيمي لأطباء
المؤسسات الصحية العمومية ببلدية جيجل. مجلة الريادة للإقتصاديات الأعمال. المجلد 6 . العدد 4.
ص 10-29.
- مصطفى، حلي. (2018). مدخل إلى جودة الحياة في العمل. مجلة مجتمع تربية عمل. المجلد 3 .
الرقم 2 . ص 9-16.

- منصور، عبد القادر، محمد. (2014). أثر عوامل البيئة الداخلية على الولاء التنظيمي من وجهة نظر الموظفين الإداريين. مجلة رؤى إقتصادية. المجلد 4. العدد 6. ص 77-95.
- منوبة، مزوار. (2013). أثر الحوافز على الولاء التنظيمي مع دراسة حالة عينة من المؤسسات العمومية الجزائرية. المجلة العلمية المستقبل الإقتصادي. المجلد 1. العدد 1. ص 125-157.
- نهى، الأحمري و بن ظفره ، فائز . (2021). أثر جودة حياة العمل على إستغراق الوظيفي . دراسة تطبيقية على موظفي جامعة الملك خالد. مجلة أفاق علوم الإدارة و الإقتصاد. المجلد 5 . العدد 2. ص 11-30.
- نوال، شناقي. (2021). مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الإلتزام التنظيمي. مجلة البحوث و الدراسات التجارية. المجلد 5. العدد 1. ص 196-206.
- نور الدين، عسلي. (2012). دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى العاملين بالمستشفيات. مجلة إقتصادية. المجلد 6 . العدد 3 . ص 383-397.
- الهذاب، تغريد بنت حمد و عبد الملك بن طاهر، المخلافي. (2020). أثر جودة الحياة الوظيفية على الإحتراق الوظيفي. المجلة العربية للإدارة. المجلد 40. العدد 3. ص 233-254.
- هشام، بن أحمد و بن غربي و مارييف، أمجد، منور. (2021). الحياة الوظيفية كإحدى تطبيقات الأرغوميا الحديثة. مجلة تطوير العلوم الإجتماعية. المجلد 13. العدد 2. ص 107-125.
- وليد، شابين. (2018). دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة: دار النشر للتعليم الجامعية. ط1. الإسكندرية (مصر).
- وهيبة، عشاوي و زحراح، خالد. (2021). بيئة العمل الداخلية و أثرها على الولاء التنظيمي للأفراد العاملين. مجلة دراسات و أبحاث. المجلد 13. العدد 1 . ص 581-590.
- المراجع باللغة الأجنبية:

- Amel, Mezaour & Belaid , Dehbia.(2020). Management de la qualité et rentabilité. Revue mélave . pour la recherche. Volume 06. N°02. p 506-513.

- Bouazzouni , Ali & Safia ,Tensaout . (2020). **La qualité de vie selon le point de vue de la psychologie positive**. Revue d'études psychologique et pédagogique . Volume 07. N°01 .p 47-50.
- Laribi , Sara & Mohamed , Boucheriba.(2020).**La relation entre la qualité de vie et l'engagement organisationnel des employés**. Revue de la recherche économique. Volume 08.N 02.p 199-210.
- Makhlouf , Chati & Mebarek, Samia.(2019). **Contributions a la capitalisation de la qualité de vie au travail**. Revue de prévention et d'ergonomie .volume 14. N° 01. p 9-18.
- Mohamed , Djadda .(2023). **La fidélisation des cadres et la performance des entreprises**. Revue de la recherche et d'études. Volume 06. N°03. p 679-695.
- Nabil , Bouda & Hanmoutene , Ali , Mohamed.(2020). **L'influence des factures sur la fidélité des salariés**. Revue des réformes économiques et l'intégration en économie mondiale. Volume14. N°1. p 68-82.

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة باجي مختار - عنابة -

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم علم النفس و الأروثوفونيا

تخصص: علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية

مستوى الدكتوراه

دليل المقابلة

جودة حياة العمل و علاقتها بالولاء التنظيمي

-دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية بسكيكدة-

الأستاذة المشرفة:

د. هريو دزاير

إعداد الطالبة:

دخيل إيمان

السنة الجامعية: 2023 - 2024

- الأسئلة المتعلقة بالمتغير الأول (جودة حياة العمل):
- ما رأيك بأسلوب الإشراف الذي يتبعه مشرفك في العمل؟
- هل مشرفك يوجهك عند أداء عملك؟
- هل توفر لك مؤسستك الحوافز؟ أذكر بعض منها؟
- هل نظام الحوافز بمؤسستك عادل؟
- هل أنت راضي عن الأجر الذي تتقاضاه؟
- هل تشعر بالرضا عن علاقتك بالزملاء؟
- هل تشعر بالملل عند تأدية مهامك؟
- هل ساعات عملك مناسبة؟
- عملك الذي تقوم به يسمح لك بتوظيف خبراتك و الإبداع عند تأدية مهامك؟
- هل ترى بأن الظروف الفيزيائية التي تعمل بها جيدة؟
- هل الظروف الفيزيائية التي تعمل بها تساعدك على أداء عملك بإرتياح؟
- هل تشجع المؤسسة التي تعمل بها العمل عن بعد؟
- هل تشعر بأنك تتحصل على القدر الكافي من الراحة؟
- هل المؤسسة المينائية بسكيكدة تشجع على بعض الأنشطة الرفاهية؟
- هل تشعر بأن المؤسسة التي تعمل بها توفر لك الظروف المناسبة لتغطية بعض من المتطلبات الشخصية.

الأسئلة المتعلقة بالمتغير الثاني (الولاء التنظيمي):

- هل تشعر بوجود ولاء تنظيمي إتجاه المؤسسة التي تعمل بها؟
- هل لديك رغبة في تقديم ما تبقى من حياتك في المؤسسة التي تعمل بها؟
- هل تحس بإرتباط عاطفي إتجاه المؤسسة التي تعمل بها؟
- هل تفكر في ترك عملك إن وجدت لك خيارات أفضل؟
- هل تقدم لك المؤسسة المزايا المناسبة التي تزيد من رغبتك في البقاء فيها؟
- هل تشعر بالسعادة لعملك بالمؤسسة الحالية؟
- هل تشعر بضرورة الولاء للمؤسسة التي تعمل بها؟

الهيكل التنظيمي للمؤسسة المينائية سنكيدة

المديرية العامة

مسؤول الجودة

الأمن الداخلي للمؤسسة

مصلحة الوقاية والأمن

خلية التدقيق الداخلي

مديرية الشحن والتشوين

مديرية قيادة الميناء

مديرية الموارد البشرية

مديرية التسويق

مديرية الصيانة

مديرية المسح

مديرية الأشغال

مديرية المالية

مديرية الشؤون القانونية

مديرية الأملاك

Réf : 2024/DRH/DPT Formation / N° 24.1.2023

SKIKDA le

A MONSIEUR LE COMMISSAIRE DE LA


B.P.F.M PORT DE SKIKDA

131000
MP

Objet : Autorisation d'accès

- ❖ SAADI MEHDI Né Le 17/08/1994 à SKIKDA CN 101870855
- ❖ ABDELAZIZ DOUNIA Né Le 20/11/2000 à SKIKDA CN 109134949
- ❖ BOUAZIZ IHSENE Né Le 24/09/2001 à COLLO CN 113481020
- ❖ BOUGHAGHA MOHAME SALAH Né Le 14/06/2000 à SKIKDA CN 410297750
- ❖ SILINI ABDALLAH Né Le 10/09/2001 à SKIKDA CN A01798728
- ❖ MERROUCHE ABDELJALIL Né Le 25/02/2000 à SKIKDA CN 407578750
- ❖ ARIBA KHEIREDDINE Né le 27/02/2000 à CONSTANTINE CN 404543906
- ❖ ANNANE KHAOULA Né le 05/03/1999 à AMALOUS CN 407083770
- ❖ CHALABI IKRAM Né Le 18/09/2001 à TAMALOUS CN 112959290
- ❖ DAKHIL IMEN Né Le 11/05/1994 à SKIKDA CN 407930555
- ❖ BOUTRIA MANAR Né Le 09/07/2003 à SKIKDA CN 405199061
- ❖ TIBAHINE NOUREDDINE Né Le 27/11/2003 à SKIKDA CN 407520889

Veillez agréer, Monsieur le responsable, l'expression de nos meilleures salutations

FORMATION	PFSO	BPFM
	 مدير قيادة العمل	 مكتب زمام العمل

Société par actions au capital de 9 Milliards de Dinars, filiale du Groupe services portuaires "SERPORT Spa"

Adresse : Petite zone industrielle près embouchure oued SAFSAF, BP.65-21 000 Skikda – Algérie

Tél : 038.75.23.95-038.75.22.10 Fax : 038.75.20.15-038.75.22.55

Email : epsikda@skikda-port.com Web : <http://www.skikda-port.com>



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة باجي مختار - عنابة

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم علم النفس و الأروثوفونيا

تخصص علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية

إستمارة بعنوان

جودة حياة العمل و علاقتها بالولاء التنظيمي لدى العمال

دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية -سكيدة-

إلى الأستاذ (ة) المحترم

في إطار تحكيم أداة البحث المتعلقة بجودة حياة العمل و الولاء التنظيمي ، نرجو منكم تحكيم هذا

الإستبيان من خلال وضع ملاحظاتكم و إقتراحاتكم و تقديم التعديلات التي ترونها مناسبة لدراستنا. علما

أن أي ملاحظة تقدم لنا ستكون سبب في إثراء موضوع الدراسة. شاكرين لكم على حسن تعاونكم معنا.

تحت إشراف الأستاذة:

من إعداد طالبة الدكتوراه:

- د.هريو دزاير

-دخيل إيمان

السنة الجامعية : 2024/2023

الإستبيان

القسم الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس: ذكر انثى

2- الأقدمية في العمل: سنة

القسم الثاني: عبارات الإستبيان

طريقة القياس:

موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
-------	------------	-------	-----------	----------------

المحور الأول : جودة حياة العمل

البعد الأول: نمط الإشراف

ملاحظاتكم	لا تقيس	تقيس	الفقرات
			1- أشعر بالمسؤولية عندما يفوض لي مشرفي بعض صلاحياته
			2- يشجعني مشرفي على إبتكار طرق جديدة في العمل.
			3- يستخدم المشرف في العمل أسلوب التوجيه في العمل
			4- يشجعني مشرفي على بذل جهد أكبر في العمل
			5- يرحب المشرف بالأفكار الجديدة في العمل و يحاول تطبيقها
			6- يتابعني مشرفي بدقة حتى يضمن أفضل النتائج

			7- يشجع المشرف في العمل على الإبداع داخل المؤسسة
--	--	--	--

البعد الثاني: الظروف الفيزيائية

ملاحظاتكم	لا تقيس	تقيس	الفقرات
			1- مكان عملي يتصف بالهدوء التام
			2- يخلو مكان عملي من الضوضاء.
			3- تتوفر أماكن العمل على المكيف الهوائي
			4- توفر المؤسسة التي أعمل بها الإضاءة الجيدة
			5- توفر المؤسسة التهوية الطبيعية و الإصطناعية
			6- مستوى الحرارة مناسب في مكان عملي
			7- قلة مصادر الضوضاء في مكان عملي تجنبني الوقوع في الحوادث المهنية

البعد الثالث: طبيعة العمل

ملاحظاتكم	لا تقيس	تقيس	الفقرات
			1- تتناسب ساعات عملي مع طبيعة مهامي
			2- يتيح لي عملي فرص جيدة للإبداع
			3- لا توجد أعمال روتينية في الوظيفة التي أشغلها
			4- تتيح لي وظيفتي تطوير خبراتي في العمل
			5- قدراتي تتناسب مع مسؤولياتي للعمل
			6- أشعر بأنني أستثمر خبرتي الوظيفية في العمل
			7- أشعر بالسعادة عند أداء مختلف أنشطتي في العمل
			8- تتناسب متطلبات و مهام عملي مع قدراتي الذاتية في الأداء

البعد الرابع : الحوافز

ملاحظاتكم	لاتقيس	تقيس	الفقرات
			1- يتناسب أجري مع طبيعة الأعمال التي أقوم بها
			2- تقدم المؤسسة مكافآت مادية على العمل الإضافي
			3- توفر المؤسسة الخدمات الإجتماعية المناسبة
			4- يعترف مشرفي بالجهد الذي أبدله في العمل
			5- أتحصل على التقدير من المشرف عند قيامي بأعمال متميزة

البعد الخامس: الرضا الوظيفي

ملاحظاتكم	لا تقيس	تقيس	العبارات
			1- أنا راض عن عدالة توزيع المهام بين الموظفين
			2- وظيفتي تمنحني التقدير من الآخرين
			3- يمتاز عملي بالإستقرار الوظيفي
			4- الأجر الذي أتقاضاه يحقق لي المستوى المعيشي المناسب
			5- أشعر بالرضا عن الترقية في العمل
			6- أنا راض عن العلاقة التي تجمعني بزملائي في العمل

البعد السادس: الموازنة بين الحياة الشخصية و المهنية

ملاحظاتكم	لا تقيس	تقيس	العبارات
			1-توفر المؤسسة هياكل مخصصة للراحة
			2-تشجع المؤسسة على ممارسة الرياضة و الأنشطة البدنية
			3-تتيح المؤسسة فرص الحصول على القسط الكافي من النوم
			4-تقدم المؤسسة إجازات مدفوعة الأجر
			5-جدول الأعمال بالمؤسسة يتميز بالمرونة
			6-تشجع المؤسسة العمل عن بعد

المحور الثاني: الولاء التنظيمي

البعد الأول: الولاء العاطفي

ملاحظاتكم	لا تقيس	تقيس	الفقرات
			1-لدي رغبة في تقديم ما بقي من حياتي المهنية في المؤسسة التي أعمل بها
			2-أشعر بالإعتزاز عند التحدث عن المؤسسة التي أعمل بها مع الآخرين
			3-أشعر بوجود جو أخوي في مكان عملي
			4-أنظر للمشكلات التي تواجه المؤسسة على أنها جزءا من مشكلاتي الخاصة
			5-لدي إستعداد لتقديم مجهود أكبر من المطلوب لتحقيق أهداف المؤسسة
			6-أحس بإرتباط عاطفي إتجاه المؤسسة التي أعمل بها.

البعد الثاني: الولاء المستمر

ملاحظاتكم	لا تقيس	تقيس	الفقرات
			1- قراري بترك المؤسسة يكلفني الكثير من التكاليف المادية و المعنوية
			2- إن بقاءني في المؤسسة ليس نابع فقط من حاجتي للعمل
			3- أسعى من خلال عملي للإرتقاء إلى مواقع أفضل تحسن من وضعي المالي
			4- لا أفكر في ترك العمل حتى لو كانت خياراتي غير محدودة
			5- تقدم لي المؤسسة مزايا لا تتوفر في مؤسسات أخرى
			6- سهولة الحصول على الإجازات بمؤسستي يخلق لي شعور بعدم تركها

البعد الثالث: الولاء المعياري

ملاحظاتكم	لا تقيس	تقيس	الفقرات
			1- أجد أن قيمي تتطابق مع قيم المؤسسة التي أعمل بها
			2- أشعر بالسعادة لمواصلة حياتي الوظيفية في هذه المؤسسة
			3- أعمل على تنفيذ أي قرار بكل دقة و إتقان
			4- أشعر بمدى أهمية العمل الذي أقوم به بالمؤسسة
			5- أحافظ على أسرار وظيفتي و لا أكشف عنها تحت أي ظرف
			6- أواظب على عملي دون تغيب

قائمة الأساتذة المحكمين

الإسم و اللقب	الدرجة العلمية	التخصص	المؤسسة الجامعية
جلال الدين بوعطيط	أستاذ	علم النفس العمل و التنظيم	جامعة 20 أوث-سكيكدة-
العمرى فنطازى	أستاذ	علم النفس العمل و التنظيم	جامعة 20 أوث-سكيكدة-
سفيان بوعطيط	أستاذ	علم النفس العمل و التنظيم	جامعة 20 أوث-سكيكدة-
رانية هادف	أستاذة محاضرة "أ"	علم النفس العمل و التنظيم	جامعة 20 أوث-سكيكدة-
إبراهيم بن جامع	أستاذ محاضر "ب"	علم النفس العمل و التنظيم	جامعة 20 أوث-سكيكدة-
موسى مطاطلة	أستاذ محاضر "أ"	علم النفس العمل و التنظيم	جامعة 20 أوث-سكيكدة-
زهير شلبي	أستاذ	علم النفس العمل و التنظيم	جامعة 20 أوث-سكيكدة-
عاشور لعور	أستاذ محاضر "ب"	علم النفس العمل و التنظيم	جامعة 20 أوث-سكيكدة-
كمال بوالشرش	أستاذ محاضر "أ"	علم النفس العمل و التنظيم	جامعة باجي مختار-عنابة-
مراد بومنقار	أستاذ	علم النفس العمل و التنظيم	جامعة باجي مختار-عنابة-
عائشة بوبكر	أستاذة محاضرة "أ"	علم النفس العمل و التنظيم	جامعة 20 أوث-سكيكدة-
آسية بوراس	أستاذة محاضرة "أ"	علم النفس العمل و التنظيم	جامعة 20 أوث-سكيكدة-

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة باجي مختار - عنابة

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

تخصص علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية

مستوى الدكتوراه

أخي العامل /أختي العاملة

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الدكتوراه نضع بين أيديكم هذه الإستمارة بهدف البحث العلمي.

لذا فإن نجاح هذا البحث يتوقف على مدى مساهمتكم في الإجابة بكل موضوعية . علما أن إجابتم لا

تستعمل إلا لأغراض علمية

الرجاء قراءة كل عبارة و تحديد الإجابة بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة.

إشراف الأستاذة :

- د. هريو دزاير

إعداد طالبة الدكتوراه:

- دخيل إيمان

السنة الجامعية: 2023-2024

1- المحور الأول : البيانات الشخصية

1-الجنس: ذكر انثى

2-الأقدمية في العمل: سنة

2-المحور الثاني: جودة حياة العمل

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة	موافق	العبارات
					1-أشعر بالمسؤولية عندما يفوض لي مشرفي بعض صلاحياته
					2-تتوفر أماكن العمل على المكيف الهوائي
					3-تتناسب ساعات عملي مع طبيعة مهامي
					4-يخلو مكان عملي من الضوضاء
					5-يشجعني مشرفي على إبتكار طرق جديدة في العمل
					6-يتيح لي عملي فرص جيدة للإبداع
					7-يتناسب أجلي مع طبيعة الأعمال التي أقوم بها
					8- توفر المؤسسة الإضاءة الجيدة
					9-يستخدم مشرفي أسلوب التوجيه في العمل
					10- لا توجد أعمال روتينية في الوظيفة التي أشغلها
					11- تقدم المؤسسة مكافئات مادية على العمل الإضافي
					12-يشجعني مشرفي على بذل جهد أكبر في العمل
					13-تتيح لي وظيفتي تطوير خبراتي في العمل
					14-يوجد قدر كافي من التهوية الطبيعية في بيئة العمل
					15-توفر المؤسسة الخدمات الإجتماعية المناسبة
					16-يتابعني المشرف بدقة حتى يضمن أفضل النتائج
					17-مستوى الحرارة مناسب في بيئة عملي
					18-قدراتي تتناسب مع مسؤولياتي في العمل
					19-يعترف مشرفي بالجهد الذي أبدله في العمل

					20-يشجعني مشرفي عندما أتخذ بعض القرارات بنفسي
					21-التهوية الجيدة تعمل على زيادة نشاطي في العمل
					22-أشعر بأنني أستثمر خبرتي الوظيفية في العمل
					23-أتحصل على الشفاء من المشرف عند أداء الأعمال الموجهة لي
					24-أشعر بالسعادة عند أداء مختلف أنشطتي
					25-قلة مصادر الضوضاء تجنبني الوقوع في الحوادث المهنية
					26-أتحصل على التقدير عند قيامي بأعمال متميزة
					27-تتناسب مهامي مع قدراتي الذاتية في العمل
					28-توفر المؤسسة هياكل مخصصة للراحة
					29-أنا راض عن عدالة توزيع المهام بين الموظفين
					30-تشجع المؤسسة ممارسة الأنشطة البدنية
					31-وظيفتي تمنحني التقدير من طرف الآخرين
					32-أنا راض عن العلاقة التي تجمعني بزملائي في العمل
					33- تتيح المؤسسة فرص الحصول على القسط الكافي من الراحة
					34- تقدم المؤسسة إجازات مدفوعة الأجر
					35-يمتاز عملي بالاستقرار الوظيفي
					36-الأجر الذي أتقاضاه كافي لتحقيق المستوى المعيشي المطلوب
					37-جدول الأعمال بالمؤسسة يتميز بالمرونة
					38-أشعر بالرضا عن الترقية في العمل
					39-تشجع المؤسسة العمل عن بعد لتغطية بعض الإلتزامات الشخصية

2- المحور الثالث: الولاء التنظيمي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة	موافق	العبارات
----------------------	--------------	-------	---------------	-------	----------

الملاحق

					40-لدي رغبة في تقديم ما تبقي من حياتي في المؤسسة التي أعمل بها
					41-بقائي بالمؤسسة ليس فقط لحاجتي للعمل
					42-أشعر بالإعزاز عند التحدث عن مؤسستي أمام الآخرين
					43-أشعر بالسعادة لمواصلة عملي بهذه المؤسسة
					44-أسعى من خلال عملي إلى تحسين وضعي المالي
					45- أعمل على تنفيذ أي قرار تصدره المؤسسة بكل شغف
					46-أشعر بوجود جو أخوي في مكان عملي
					47-لا أفكر في ترك عملي وإن كانت خيارتي غير محدودة
					48-أشعر بأهمية العمل الذي أقوم به في المؤسسة حتى لو كان بسيطاً
					49-أنظر لمشكلات المؤسسة التي أعمل بها على أنها جزء من مشكلاتي الخاصة
					50- إرتباطي بالمؤسسة نابع من المزايا التي تقدمها لي
					51- لا أكتشف عن أسرار المؤسسة التي أعمل بها تحت أي ظرف
					52-لدي إستعداد لتقديم مجهود أكثر من المطلوب
					53-سهولة الحصول على العطل بمؤسستي يخلق لي شعور بعدم تركها
					54- أشعر بضرورة الولاء للمؤسسة التي أعمل بها
					55-أحس بإرتباط عاطفي إتجاه المؤسسة التي أعمل بها
					56-أواظب على وجودي بالمؤسسة بإستمرار
					57-قراري بترك المؤسسة يكلفني الكثير من التكاليف المادية و المعنوية.

توزيع عينة البحث حسب متغير الجنس

		الجنس			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	81	45,0	45,0	45,0
	أنثى	99	55,0	55,0	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

توزيع عينة البحث حسب متغير الإقضية

		الإقضية			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2-5	25	13,9	13,9	13,9
	6-9	47	26,1	26,1	40,0
	10-13	27	15,0	15,0	55,0
	14-17	29	16,1	16,1	71,1
	18-21	20	11,1	11,1	82,2
	22-25	9	5,0	5,0	87,2
	26-29	8	4,4	4,4	91,7
	30-33	15	8,3	8,3	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

صدق الاتساق الداخلي لبعء الإشراف

Corrélations

		1الجودة	1ب1س	2ب1س	3ب1س	4ب1س	5ب1س	6ب1س
1الجودة	Corrélation de Pearson	1	,651**	,680**	,795**	,751**	,669**	,830**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
1ب1س	Corrélation de Pearson	,651**	1	,327	,598**	,378*	,535**	,327
	Sig. (bilatérale)	,000		,077	,000	,039	,002	,077
	N	30	30	30	30	30	30	30
2ب1س	Corrélation de Pearson	,680**	,327	1	,365*	,577**	,102	,444*
	Sig. (bilatérale)	,000	,077		,047	,001	,591	,014
	N	30	30	30	30	30	30	30
3ب1س	Corrélation de Pearson	,795**	,598**	,365*	1	,443*	,671**	,548**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,047		,014	,000	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30
4ب1س	Corrélation de Pearson	,751**	,378*	,577**	,443*	1	,177	,577**
	Sig. (bilatérale)	,000	,039	,001	,014		,350	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
5ب1س	Corrélation de Pearson	,669**	,535**	,102	,671**	,177	1	,612**
	Sig. (bilatérale)	,000	,002	,591	,000	,350		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
6ب1س	Corrélation de Pearson	,830**	,327	,444*	,548**	,577**	,612**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,077	,014	,002	,001	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

صدق الاتساق الداخلي لبعء الظروف الفيزيقية

Corrélations

		2الجودة	2ب1س	2ب2س	2ب3س	2ب4س	2ب5س	2ب6س	2ب7س
الجودة	Corrélation de Pearson	1	,886**	,892**	,848**	,799**	,839**	,768**	,579**
2	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
ب1س	Corrélation de Pearson	,886**	1	,851**	,935**	,531**	,628**	,583**	,387*
2	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,003	,000	,001	,035
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
ب2س	Corrélation de Pearson	,892**	,851**	1	,861**	,633**	,617**	,625**	,354
2	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,055
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
ب3س	Corrélation de Pearson	,848**	,935**	,861**	1	,442*	,565**	,485**	,389*
2	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,014	,001	,007	,034
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
ب4س	Corrélation de Pearson	,799**	,531**	,633**	,442*	1	,824**	,717**	,375*
2	Sig. (bilatérale)	,000	,003	,000	,014		,000	,000	,041
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
ب5س	Corrélation de Pearson	,839**	,628**	,617**	,565**	,824**	1	,605**	,494**
2	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,001	,000		,000	,005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
ب6س	Corrélation de Pearson	,768**	,583**	,625**	,485**	,717**	,605**	1	,357
2	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,000	,007	,000	,000		,053
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
ب7س	Corrélation de Pearson	,579**	,387*	,354	,389*	,375*	,494**	,357	1
2	Sig. (bilatérale)	,001	,035	,055	,034	,041	,005	,053	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

صدق الاتساق الداخلي لبعده طبيعة العمل

Corrélations

		العمل_طبيعة	ب3س1	ب3س2	ب3س3	ب3س4	ب3س5	ب3س6	ب3س7	ب3س8
العمل_طبيعة	Corrélation de Pearson	1	,658**	,735**	,743**	,684**	,655**	,696**	,648**	,523**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	180	180	180	180	180	180	180	180	180
ب3س1	Corrélation de Pearson	,658**	1	,580**	,540**	,306**	,279**	,241**	,316**	,217**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000	,001	,000	,003
	N	180	180	180	180	180	180	180	180	180
ب3س2	Corrélation de Pearson	,735**	,580**	1	,637**	,458**	,331**	,346**	,339**	,208**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,005
	N	180	180	180	180	180	180	180	180	180
ب3س3	Corrélation de Pearson	,743**	,540**	,637**	1	,454**	,388**	,393**	,330**	,221**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,003
	N	180	180	180	180	180	180	180	180	180
ب3س4	Corrélation de Pearson	,684**	,306**	,458**	,454**	1	,467**	,419**	,307**	,185*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,013
	N	180	180	180	180	180	180	180	180	180
ب3س5	Corrélation de Pearson	,655**	,279**	,331**	,388**	,467**	1	,467**	,315**	,268**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	180	180	180	180	180	180	180	180	180
ب3س6	Corrélation de Pearson	,696**	,241**	,346**	,393**	,419**	,467**	1	,573**	,360**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	180	180	180	180	180	180	180	180	180
ب3س7	Corrélation de Pearson	,648**	,316**	,339**	,330**	,307**	,315**	,573**	1	,332**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	180	180	180	180	180	180	180	180	180
ب3س8	Corrélation de Pearson	,523**	,217**	,208**	,221**	,185*	,268**	,360**	,332**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,003	,005	,003	,013	,000	,000	,000	

N	180	180	180	180	180	180	180	180	180
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

صدق الاتساق الداخلي لبعده الحوافز

Corrélations

	4الجودة	4ب1س	4ب2س	4ب3س	4ب4س	4ب5س	4ب6س
4الجودة	1	,539**	,551**	,709**	,840**	,800**	,692**
Corrélation de Pearson							
Sig. (bilatérale)		,002	,002	,000	,000	,000	,000
N	30	30	30	30	30	30	30
4ب1س	,539**	1	,092	,231	,108	,187	,121
Corrélation de Pearson							
Sig. (bilatérale)	,002		,628	,220	,570	,323	,522
N	30	30	30	30	30	30	30
4ب2س	,551**	,092	1	,550**	,533**	,251	,211
Corrélation de Pearson							
Sig. (bilatérale)	,002	,628		,002	,002	,181	,263
N	30	30	30	30	30	30	30
4ب3س	,709**	,231	,550**	1	,533**	,681**	,211
Corrélation de Pearson							
Sig. (bilatérale)	,000	,220	,002		,002	,000	,263
N	30	30	30	30	30	30	30
4ب4س	,840**	,108	,533**	,533**	1	,734**	,749**
Corrélation de Pearson							
Sig. (bilatérale)	,000	,570	,002	,002		,000	,000
N	30	30	30	30	30	30	30
4ب5س	,800**	,187	,251	,681**	,734**	1	,567**
Corrélation de Pearson							
Sig. (bilatérale)	,000	,323	,181	,000	,000		,001
N	30	30	30	30	30	30	30
4ب6س	,692**	,121	,211	,211	,749**	,567**	1
Corrélation de Pearson							
Sig. (bilatérale)	,000	,522	,263	,263	,000	,001	
N	30	30	30	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

صدق الاتساق الداخلي لبعده الرضا الوظيفي

Corrélations

		5الجودة	5ب1س	5ب2س	5ب3س	5ب4س	5ب5س	5ب6س
5الجودة	Corrélation de Pearson	1	,649**	,646**	,814**	,708**	,740**	,561**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
5ب1س	Corrélation de Pearson	,649**	1	,522**	,605**	,384*	,321	,042
	Sig. (bilatérale)	,000		,003	,000	,036	,083	,827
	N	30	30	30	30	30	30	30
5ب2س	Corrélation de Pearson	,646**	,522**	1	,544**	,722**	,247	-,084
	Sig. (bilatérale)	,000	,003		,002	,000	,188	,657
	N	30	30	30	30	30	30	30
5ب3س	Corrélation de Pearson	,814**	,605**	,544**	1	,544**	,471**	,289
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,002		,002	,009	,121
	N	30	30	30	30	30	30	30
5ب4س	Corrélation de Pearson	,708**	,384*	,722**	,544**	1	,384*	,084
	Sig. (bilatérale)	,000	,036	,000	,002		,036	,657
	N	30	30	30	30	30	30	30
5ب5س	Corrélation de Pearson	,740**	,321	,247	,471**	,384*	1	,542**
	Sig. (bilatérale)	,000	,083	,188	,009	,036		,002
	N	30	30	30	30	30	30	30
5ب6س	Corrélation de Pearson	,561**	,042	-,084	,289	,084	,542**	1
	Sig. (bilatérale)	,001	,827	,657	,121	,657	,002	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

صدق الاتساق الداخلي لبعء الموازنة بين الحياة الشخصية والمهنية

Corrélations

	6الجودة	ب6س1	ب6س2	ب6س3	ب6س4	ب6س5	ب6س6	
6الجودة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 ,000 30	,694** ,000 30	,716** ,000 30	,735** ,000 30	,723** ,000 30	,695** ,000 30	,773** ,000 30
ب6س1	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,694** ,000 30	1 ,000 30	,549** ,000 30	,491** ,000 30	,360** ,000 30	,359** ,000 30	,419** ,000 30
ب6س2	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,716** ,000 30	,549** ,000 30	1 ,000 30	,486** ,000 30	,405** ,000 30	,492** ,000 30	,465** ,000 30
ب6س3	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,735** ,000 30	,491** ,000 30	,486** ,000 30	1 ,000 30	,574** ,000 30	,372** ,000 30	,470** ,000 30
ب6س4	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,723** ,000 30	,360** ,000 30	,405** ,000 30	,574** ,000 30	1 ,000 30	,355** ,000 30	,426** ,000 30
ب6س5	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,695** ,000 30	,359** ,000 30	,492** ,000 30	,372** ,000 30	,355** ,000 30	1 ,000 30	,583** ,000 30
ب6س6	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,773** ,000 30	,419** ,000 30	,465** ,000 30	,470** ,000 30	,426** ,000 30	,583** ,000 30	1 ,000 30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

صدق الاتساق الداخلي لبعء الولاء العاطفي

Corrélations

		عاطفي	س1 ولاء عاطفي	س2 ولاء عاطفي	س3 ولاء عاطفي	س4 ولاء عاطفي	س5 ولاء عاطفي	س6 ولاء عاطفي
عاطفي	Corrélation de Pearson	1	,542**	,786**	,798**	,838**	,708**	,721**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
س1 ولاء عاطفي	Corrélation de Pearson	,542**	1	,498**	,441**	,409**	,424**	,324**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
س2 ولاء عاطفي	Corrélation de Pearson	,786**	,498**	1	,649**	,570**	,395**	,381**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
س3 ولاء عاطفي	Corrélation de Pearson	,798**	,441**	,649**	1	,611**	,394**	,575**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
س4 ولاء عاطفي	Corrélation de Pearson	,838**	,409**	,570**	,611**	1	,542**	,625**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
س5 ولاء عاطفي	Corrélation de Pearson	,708**	,424**	,395**	,394**	,542**	1	,456**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
س6 ولاء عاطفي	Corrélation de Pearson	,721**	,324**	,381**	,575**	,625**	,456**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

صدق الاتساق الداخلي لبعء الولاء المستمر

Corrélations

		المستمر	س1 ولاءمستمر	س2 ولاءمستمر	س3 ولاءمستمر	س4 ولاءمستمر	س5 ولاءمستمر	س6 ولاءمستمر
المستمر	Corrélacion de Pearson	1	,877**	,825**	,833**	,791**	,740**	,802**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
س1 ولاءمستمر	Corrélacion de Pearson	,877**	1	,709**	,697**	,623**	,587**	,612**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
س2 ولاءمستمر	Corrélacion de Pearson	,825**	,709**	1	,757**	,695**	,348	,540**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,060	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30
س3 ولاءمستمر	Corrélacion de Pearson	,833**	,697**	,757**	1	,682**	,510**	,447*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,004	,013
	N	30	30	30	30	30	30	30
س4 ولاءمستمر	Corrélacion de Pearson	,791**	,623**	,695**	,682**	1	,364*	,542**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,048	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30
س5 ولاءمستمر	Corrélacion de Pearson	,740**	,587**	,348	,510**	,364*	1	,749**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,060	,004	,048		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
س6 ولاءمستمر	Corrélacion de Pearson	,802**	,612**	,540**	,447*	,542**	,749**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,002	,013	,002	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

صدق الاتساق الداخلي لبعء الولاء المعياري

		Corrélations						
		المعياري	س1 ولاءمعياري	س2 ولاءمعياري	س3 ولاءمعياري	س4 ولاءمعياري	س5 ولاءمعياري	س6 ولاءمعياري
المعياري	Corrélacion de Pearson	1	,738**	,736**	,765**	,788**	,883**	,687**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
س1 ولاءمعياري	Corrélacion de Pearson	,738**	1	,378*	,329	,299	,716**	,613**
	Sig. (bilatérale)	,000		,039	,076	,109	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
س2 ولاءمعياري	Corrélacion de Pearson	,736**	,378*	1	,568**	,762**	,379*	,470**
	Sig. (bilatérale)	,000	,039		,001	,000	,039	,009
	N	30	30	30	30	30	30	30
س3 ولاءمعياري	Corrélacion de Pearson	,765**	,329	,568**	1	,727**	,741**	,183
	Sig. (bilatérale)	,000	,076	,001		,000	,000	,332
	N	30	30	30	30	30	30	30
س4 ولاءمعياري	Corrélacion de Pearson	,788**	,299	,762**	,727**	1	,604**	,316
	Sig. (bilatérale)	,000	,109	,000	,000		,000	,089
	N	30	30	30	30	30	30	30
س5 ولاءمعياري	Corrélacion de Pearson	,883**	,716**	,379*	,741**	,604**	1	,516**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,039	,000	,000		,004
	N	30	30	30	30	30	30	30
س6 ولاءمعياري	Corrélacion de Pearson	,687**	,613**	,470**	,183	,316	,516**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,009	,332	,089	,004	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الصدق البنائي لابعاد جودة حياة العمل والدرجة الكلية للاستبيان

Corrélations

		الجورورورودة	الجودة1	الجودة2	الجودة3	الجودة4	الجودة5	الجودة6
الجورورورودة	Corrélation de Pearson	1	,552**	,758**	,791**	,593**	,569**	,683**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,007	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
الجودة1	Corrélation de Pearson	,552**	1	,227	-,147	,010	,006	,044
	Sig. (bilatérale)	,000		,227	,437	,957	,977	,816
	N	30	30	30	30	30	30	30
الجودة2	Corrélation de Pearson	,758**	,227	1	,612**	,177	-,196	,070
	Sig. (bilatérale)	,000	,227		,000	,350	,299	,713
	N	30	30	30	30	30	30	30
الجودة3	Corrélation de Pearson	,791**	-,147	,612**	1	,362*	,081	,060
	Sig. (bilatérale)	,000	,437	,000		,049	,671	,751
	N	30	30	30	30	30	30	30
الجودة4	Corrélation de Pearson	,593**	,010	,177	,362*	1	,515**	,143
	Sig. (bilatérale)	,007	,957	,350	,049		,004	,452
	N	30	30	30	30	30	30	30
الجودة5	Corrélation de Pearson	,569**	,006	-,196	,081	,515**	1	,355
	Sig. (bilatérale)	,001	,977	,299	,671	,004		,054
	N	30	30	30	30	30	30	30
الجودة6	Corrélation de Pearson	,683**	,044	,070	,060	,143	,355	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,816	,713	,751	,452	,054	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الصدق البنائي لابعاد الولاء التنظيمي والدرجة الكلية للاستبيان

Corrélations

		الولاء	العاطفي	المستمر	المعياري
الولاء	Corrélation de Pearson	1	,884**	,756**	,625**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30
العاطفي	Corrélation de Pearson	,884**	1	,445*	,304
	Sig. (bilatérale)	,000		,014	,103
	N	30	30	30	30
المستمر	Corrélation de Pearson	,756**	,445*	1	,469**
	Sig. (bilatérale)	,000	,014		,009
	N	30	30	30	30
المعياري	Corrélation de Pearson	,625**	,304	,469**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,103	,009	
	N	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

معامل ألفا كرونباخ لبعدها طبيعة الإشراف

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,815	6

معامل ألفا كرونباخ لبعدها الظروف الفيزيائية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,910	7

معامل ألفا كرونباخ لبعء طبيعة العمل

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,896	8

معامل ألفا كرونباخ لبعء الحوافز

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,735	6

معامل ألفا كرونباخ لبعء الرضا الوظيفي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,735	6

معامل ألفا كرونباخ لبعء الموازنة بين الحياة الشخصية والمهنية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,741	6

معامل ألفا كرونباخ لبعء الولاء العاطفي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,795	6

معامل ألفا كرونباخ لبعء الولاء المستمر

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,895	6

معامل ألفا كرونباخ لبعء الولاء المعياري

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,855	6

الثبات الكلي لمتغير جودة حياة العمل

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,882	39

الثبات الكلي لمتغير الولاء التنظيمي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,910	18

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعياري لمتغير جودة حياة العمل

Statistiques				
	N		Moyenne	Ecart type
	Valide	Manquant		
ب1س1	180	0	4,6889	,64547
ب2س1	180	0	4,2000	,70434
ب3س1	180	0	4,2167	,70334
ب4س1	180	0	4,2889	,67260
ب5س1	180	0	4,3500	,73595
ب6س1	180	0	4,1944	,70193
ب1س2	180	0	4,2833	,85401
ب2س2	180	0	4,3389	,75608
ب3س2	180	0	4,2944	,78176
ب4س2	180	0	4,3111	,79305
ب5س2	180	0	4,3389	,73358
ب6س2	180	0	4,3778	,63559
ب7س2	180	0	4,3000	,59701
ب1س3	180	0	4,2889	,68901
ب2س3	180	0	4,2333	,66936
ب3س3	180	0	4,2389	,65471
ب4س3	180	0	4,2556	,73327
ب5س3	180	0	4,2444	,64835
ب6س3	180	0	4,2833	,58161
ب7س3	180	0	4,3056	,64381
ب8س3	180	0	4,3778	,68630
ب1س4	180	0	4,2389	,74267
ب2س4	180	0	4,3500	,62064
ب3س4	180	0	4,3222	,59472
ب4س4	180	0	4,3167	,65566
ب5س4	180	0	4,3111	,63676
ب6س4	180	0	4,3389	,62681
ب1س5	180	0	4,2889	,62077
ب2س5	180	0	4,3667	,54823
ب3س5	180	0	4,3222	,60404
ب4س5	180	0	4,2944	,62264
ب5س5	180	0	4,2944	,64900
ب6س5	180	0	4,3722	,61663

6ب1س	180	0	2,0667	,88185
6ب2س	180	0	2,1167	1,03176
6ب3س	180	0	3,9056	1,24037
6ب4س	180	0	3,8500	1,11603
6ب5س	180	0	4,1056	1,12611
6ب6س	180	0	2,1667	1,14091

استجابات مفردات الدراسة حول مستوى جودة حياة العمل من حيث بعد نمط الإشراف

1ب1س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	1	,6	,6	,6
موافق غير	3	1,7	1,7	2,2
محايد	3	1,7	1,7	3,9
موافق	37	20,6	20,6	24,4
بشدة موافق	136	75,6	75,6	100,0
Total	180	100,0	100,0	

1ب2س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	9	5,0	5,0	5,0
محايد	3	1,7	1,7	6,7
موافق	111	61,7	61,7	68,3
بشدة موافق	57	31,7	31,7	100,0
Total	180	100,0	100,0	

1ب3س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	2	1,1	1,1	1,1
موافق غير	4	2,2	2,2	3,3
محايد	5	2,8	2,8	6,1
موافق	111	61,7	61,7	67,8
بشدة موافق	58	32,2	32,2	100,0
Total	180	100,0	100,0	

1ب4س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	2	1,1	1,1	1,1
موافق غير	2	1,1	1,1	2,2
محايد	4	2,2	2,2	4,4
موافق	106	58,9	58,9	63,3
بشدة موافق	66	36,7	36,7	100,0
Total	180	100,0	100,0	

1ب5س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	2	1,1	1,1	1,1
موافق غير	4	2,2	2,2	3,3
محايد	4	2,2	2,2	5,6
موافق	89	49,4	49,4	55,0
بشدة موافق	81	45,0	45,0	100,0
Total	180	100,0	100,0	

1ب6س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	1	,6	,6	,6
موافق غير	7	3,9	3,9	4,4
محايد	3	1,7	1,7	6,1
موافق	114	63,3	63,3	69,4
بشدة موافق	55	30,6	30,6	100,0
Total	180	100,0	100,0	

استجابات مفردات الدراسة حول مستوى جودة حياة العمل من حيث بعد الظروف الفيزيائية

2ب1س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	2	1,1	1,1	1,1
موافق غير	10	5,6	5,6	6,7
محايد	5	2,8	2,8	9,4
موافق	81	45,0	45,0	54,4
بشدة موافق	82	45,6	45,6	100,0
Total	180	100,0	100,0	

2ب2س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	2	1,1	1,1	1,1
موافق غير	6	3,3	3,3	4,4
محايد	1	,6	,6	5,0
موافق	91	50,6	50,6	55,6
بشدة موافق	80	44,4	44,4	100,0
Total	180	100,0	100,0	

2ب3س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	2	1,1	1,1	1,1
موافق غير	7	3,9	3,9	5,0
محايد	3	1,7	1,7	6,7
موافق	92	51,1	51,1	57,8
بشدة موافق	76	42,2	42,2	100,0
Total	180	100,0	100,0	

2ب4س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	1	,6	,6
	موافق غير	10	5,6	6,1
	محايد	1	,6	6,7
	موافق	88	48,9	55,6
	بشدة موافق	80	44,4	100,0
	Total	180	100,0	100,0

2ب5س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	2	1,1	1,1
	موافق غير	5	2,8	3,9
	محايد	1	,6	4,4
	موافق	94	52,2	56,7
	بشدة موافق	78	43,3	100,0
	Total	180	100,0	100,0

2ب6س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	1	,6	,6
	موافق غير	3	1,7	2,2
	موافق	99	55,0	57,2
	بشدة موافق	77	42,8	100,0
	Total	180	100,0	100,0

2ب7س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	4	2,2	2,2	2,2
محايد	1	,6	,6	2,8
موافق	112	62,2	62,2	65,0
بشدة موافق	63	35,0	35,0	100,0
Total	180	100,0	100,0	

استجابات مفردات الدراسة حول مستوى جودة حياة العمل من حيث بعد نمط طبيعة العمل

3ب1س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	2	1,1	1,1	1,1
موافق غير	4	2,2	2,2	3,3
موافق	108	60,0	60,0	63,3
بشدة موافق	66	36,7	36,7	100,0
Total	180	100,0	100,0	

3ب2س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	3	1,7	1,7	1,7
موافق غير	2	1,1	1,1	2,8
موافق	120	66,7	66,7	69,4
بشدة موافق	55	30,6	30,6	100,0
Total	180	100,0	100,0	

3ب3س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
بشدة موافق غير	2	1,1	1,1	1,1
موافق غير	3	1,7	1,7	2,8
محايد	1	,6	,6	3,3
موافق	118	65,6	65,6	68,9
بشدة موافق	56	31,1	31,1	100,0
Total	180	100,0	100,0	

3ب4س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
بشدة موافق غير	2	1,1	1,1	1,1
موافق غير	6	3,3	3,3	4,4
محايد	1	,6	,6	5,0
موافق	106	58,9	58,9	63,9
بشدة موافق	65	36,1	36,1	100,0
Total	180	100,0	100,0	

3ب5س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
بشدة موافق غير	1	,6	,6	,6
موافق غير	5	2,8	2,8	3,3
موافق	117	65,0	65,0	68,3
بشدة موافق	57	31,7	31,7	100,0
Total	180	100,0	100,0	

3ب6س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	4	2,2	2,2	2,2
موافق	117	65,0	65,0	67,2
بشدة موافق	59	32,8	32,8	100,0
Total	180	100,0	100,0	

3ب7س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	6	3,3	3,3	3,3
موافق	107	59,4	59,4	62,8
بشدة موافق	67	37,2	37,2	100,0
Total	180	100,0	100,0	

3ب8س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	1	,6	,6	,6
موافق غير	5	2,8	2,8	3,3
موافق	93	51,7	51,7	55,0
بشدة موافق	81	45,0	45,0	100,0
Total	180	100,0	100,0	

استجابات مفردات الدراسة حول مستوى جودة حياة العمل من حيث بعد الحوافز

4ب1س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	3	1,7	1,7	1,7
موافق غير	5	2,8	2,8	4,4
موافق	110	61,1	61,1	65,6
بشدة موافق	62	34,4	34,4	100,0
Total	180	100,0	100,0	

4ب2س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	4	2,2	2,2	2,2
محاييد	2	1,1	1,1	3,3
موافق	101	56,1	56,1	59,4
بشدة موافق	73	40,6	40,6	100,0
Total	180	100,0	100,0	

4ب3س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	4	2,2	2,2	2,2
موافق	110	61,1	61,1	63,3
بشدة موافق	66	36,7	36,7	100,0
Total	180	100,0	100,0	

4ب4س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	1	,6	,6	,6
موافق غير	4	2,2	2,2	2,8
محاييد	1	,6	,6	3,3
موافق	105	58,3	58,3	61,7
بشدة موافق	69	38,3	38,3	100,0
Total	180	100,0	100,0	

4ب5س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	1	,6	,6	,6
موافق غير	3	1,7	1,7	2,2
محايد	2	1,1	1,1	3,3
موافق	107	59,4	59,4	62,8
بشدة موافق	67	37,2	37,2	100,0
Total	180	100,0	100,0	

4ب6س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	1	,6	,6	,6
موافق غير	2	1,1	1,1	1,7
محايد	3	1,7	1,7	3,3
موافق	103	57,2	57,2	60,6
بشدة موافق	71	39,4	39,4	100,0
Total	180	100,0	100,0	

استجابات مفردات الدراسة حول مستوى جودة حياة العمل من حيث بعد الرضا الوظيفي

5ب1س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	1	,6	,6	,6
موافق غير	2	1,1	1,1	1,7
محايد	4	2,2	2,2	3,9
موافق	110	61,1	61,1	65,0
بشدة موافق	63	35,0	35,0	100,0
Total	180	100,0	100,0	

5ب2س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	2	1,1	1,1	1,1
موافق	108	60,0	60,0	61,1
بشدة موافق	70	38,9	38,9	100,0
Total	180	100,0	100,0	

5ب3س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	1	,6	,6	,6
موافق غير	2	1,1	1,1	1,7
محايد	1	,6	,6	2,2
موافق	110	61,1	61,1	63,3
بشدة موافق	66	36,7	36,7	100,0
Total	180	100,0	100,0	

5ب4س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	5	2,8	2,8	2,8
محايد	1	,6	,6	3,3
موافق	110	61,1	61,1	64,4
بشدة موافق	64	35,6	35,6	100,0
Total	180	100,0	100,0	

5ب5س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	6	3,3	3,3	3,3
محايد	1	,6	,6	3,9
موافق	107	59,4	59,4	63,3
بشدة موافق	66	36,7	36,7	100,0
Total	180	100,0	100,0	

5ب6س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	4	2,2	2,2	2,2
محايد	1	,6	,6	2,8
موافق	99	55,0	55,0	57,8
بشدة موافق	76	42,2	42,2	100,0
Total	180	100,0	100,0	

استجابات مفردات الدراسة حول مستوى جودة حياة العمل من حيث بعد الموازنة بين الحياة الشخصية والمهنية

6ب1س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	40	22,2	22,2	22,2
موافق غير	109	60,6	60,6	82,8
محايد	13	7,2	7,2	90,0
موافق	15	8,3	8,3	98,3
بشدة موافق	3	1,7	1,7	100,0
Total	180	100,0	100,0	

6ب2س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	48	26,7	26,7	26,7
موافق غير	97	53,9	53,9	80,6
محايد	5	2,8	2,8	83,3
موافق	26	14,4	14,4	97,8
بشدة موافق	4	2,2	2,2	100,0
Total	180	100,0	100,0	

6ب3س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	8	4,4	4,4	4,4
موافق غير	32	17,8	17,8	22,2
محايد	3	1,7	1,7	23,9
موافق	63	35,0	35,0	58,9
بشدة موافق	74	41,1	41,1	100,0
Total	180	100,0	100,0	

6ب4س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	5	2,8	2,8	2,8
موافق غير	30	16,7	16,7	19,4
محايد	7	3,9	3,9	23,3
موافق	83	46,1	46,1	69,4
بشدة موافق	55	30,6	30,6	100,0
Total	180	100,0	100,0	

6ب5س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	2	1,1	1,1	1,1
موافق غير	30	16,7	16,7	17,8
محايد	3	1,7	1,7	19,4
موافق	57	31,7	31,7	51,1
بشدة موافق	88	48,9	48,9	100,0
Total	180	100,0	100,0	

6ب6س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	50	27,8	27,8	27,8
موافق غير	92	51,1	51,1	78,9
محايد	8	4,4	4,4	83,3
موافق	18	10,0	10,0	93,3
بشدة موافق	12	6,7	6,7	100,0
Total	180	100,0	100,0	

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الولاء التنظيمي

Statistiques

	N		Moyenne	Ecart type
	Valide	Manquant		
ولاء عاطفي 1س	180	0	4,4389	,66989
ولاء عاطفي 2س	180	0	4,2167	,67910
ولاء عاطفي 3س	180	0	4,2333	,69395
ولاء عاطفي 4س	180	0	4,2611	,75015
ولاء عاطفي 5س	180	0	4,2556	,83981
ولاء عاطفي 6س	180	0	4,2167	,80692
ولاء مستمر 1س	180	0	4,2000	,84826
ولاء مستمر 2س	180	0	4,2944	,78176
ولاء مستمر 3س	180	0	4,3000	,71613
ولاء مستمر 4س	180	0	4,2833	,66244
ولاء مستمر 5س	180	0	4,3333	,67683
ولاء مستمر 6س	180	0	4,2944	,66599
ولاء معياري 1س	180	0	4,3278	,63273
ولاء معياري 2س	180	0	4,4222	,55889
ولاء معياري 3س	180	0	4,3778	,60865
ولاء معياري 4س	180	0	4,4056	,61360
ولاء معياري 5س	180	0	4,3056	,74066
ولاء معياري 6س	180	0	4,3556	,69814

استجابات مفردات الدراسة حول مستوى الولاء التنظيمي من حيث بعد الولاء العاطفي

س1 ولاء عاطفي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	6	3,3	3,3	3,3
موافق	83	46,1	46,1	49,4
موافق بشدة	91	50,6	50,6	100,0
Total	180	100,0	100,0	

ولاء عاطفي2س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	1	,6	,6	,6
موافق غير	6	3,3	3,3	3,9
محايد	2	1,1	1,1	5,0
موافق	115	63,9	63,9	68,9
بشدة موافق	56	31,1	31,1	100,0
Total	180	100,0	100,0	

ولاء عاطفي3س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	1	,6	,6	,6
موافق غير	7	3,9	3,9	4,4
موافق	113	62,8	62,8	67,2
بشدة موافق	59	32,8	32,8	100,0
Total	180	100,0	100,0	

ولاء عاطفي 4س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
بشدة موافق غير	2	1,1	1,1	1,1
موافق غير	7	3,9	3,9	5,0
موافق	104	57,8	57,8	62,8
بشدة موافق	67	37,2	37,2	100,0
Total	180	100,0	100,0	

ولاء عاطفي 5س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
بشدة موافق غير	2	1,1	1,1	1,1
موافق غير	11	6,1	6,1	7,2
محايد	1	,6	,6	7,8
موافق	91	50,6	50,6	58,3
بشدة موافق	75	41,7	41,7	100,0
Total	180	100,0	100,0	

ولاء عاطفي 6س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
بشدة موافق غير	2	1,1	1,1	1,1
موافق غير	10	5,6	5,6	6,7
محايد	1	,6	,6	7,2
موافق	101	56,1	56,1	63,3
بشدة موافق	66	36,7	36,7	100,0
Total	180	100,0	100,0	

استجابات مفردات الدراسة حول مستوى الولاء التنظيمي من حيث بعد الولاء المستمر

ولاء مستمر 1س

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	3	1,7	1,7	1,7
	موافق غير	10	5,6	5,6	7,2
	محايد	2	1,1	1,1	8,3
	موافق	98	54,4	54,4	62,8
	بشدة موافق	67	37,2	37,2	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

ولاء مستمر 2س

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	1	,6	,6	,6
	موافق غير	10	5,6	5,6	6,1
	موافق	93	51,7	51,7	57,8
	بشدة موافق	76	42,2	42,2	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

ولاء مستمر 3س

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	1	,6	,6	,6
	موافق غير	6	3,3	3,3	3,9
	محايد	3	1,7	1,7	5,6
	موافق	98	54,4	54,4	60,0
	بشدة موافق	72	40,0	40,0	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

ولاءمستمر4س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	1	,6	,6	,6
موافق غير	5	2,8	2,8	3,3
موافق	110	61,1	61,1	64,4
بشدة موافق	64	35,6	35,6	100,0
Total	180	100,0	100,0	

ولاءمستمر5س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	2	1,1	1,1	1,1
موافق غير	3	1,7	1,7	2,8
موافق	103	57,2	57,2	60,0
بشدة موافق	72	40,0	40,0	100,0
Total	180	100,0	100,0	

ولاءمستمر6س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	2	1,1	1,1	1,1
موافق غير	3	1,7	1,7	2,8
موافق	110	61,1	61,1	63,9
بشدة موافق	65	36,1	36,1	100,0
Total	180	100,0	100,0	

استجابات مفردات الدراسة حول مستوى الولاء التنظيمي من حيث بعد الولاء المعياري

ولاء معياري 1س

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	1	,6	,6	,6
	موافق غير	3	1,7	1,7	2,2
	محايد	1	,6	,6	2,8
	موافق	106	58,9	58,9	61,7
	بشدة موافق	69	38,3	38,3	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

ولاء معياري 2س

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	2	1,1	1,1	1,1
	موافق	98	54,4	54,4	55,6
	بشدة موافق	80	44,4	44,4	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

ولاء معياري 3س

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	4	2,2	2,2	2,2
	موافق	100	55,6	55,6	57,8
	بشدة موافق	76	42,2	42,2	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

ولاء معياري 4س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	1	,6	,6
	موافق غير	2	1,1	1,7
	موافق	97	53,9	55,6
	بشدة موافق	80	44,4	100,0
Total		180	100,0	

ولاء معياري 5س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	2	1,1	1,1
	موافق غير	6	3,3	4,4
	موافق	99	55,0	59,4
	بشدة موافق	73	40,6	100,0
Total		180	100,0	

ولاء معياري 6س

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	1	,6	,6
	موافق غير	5	2,8	3,3
	محايد	2	1,1	4,4
	موافق	93	51,7	56,1
	بشدة موافق	79	43,9	100,0
Total		180	100,0	

نتائج اختبار الفرضيات**Corrélations**

		الولاء	1 البعد
الولاء	Corrélation de Pearson	1	,734**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	180	180
الجودة	Corrélation de Pearson	,734**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	180	180

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		الولاء	1 البعد
الولاء	Corrélation de Pearson	1	,672**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	180	180
الظروف_الفيزيائية	Corrélation de Pearson	,672**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	180	180

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		الولاء	1 البعد
الولاء	Corrélation de Pearson	1	,709**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	180	180
نمط_الإشراف	Corrélation de Pearson	,709**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	180	180

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		الولاء	1 البعد
الولاء	Corrélacion de Pearson	1	,602 **
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	180	180
الرضا_ الوظيفي	Corrélacion de Pearson	,602 **	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	180	180

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		الولاء	1 البعد
الولاء	Corrélacion de Pearson	1	,540 **
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	180	180
الموازنة	Corrélacion de Pearson	,540 **	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	180	180

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		الولاء	1 البعد
الولاء	Corrélacion de Pearson	1	,697 **
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	180	180
الحوافز	Corrélacion de Pearson	,697 **	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	180	180

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		الولاء	1 البعد
الولاء	Corrélation de Pearson	1	,727**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	180	180
طبيعة العمل	Corrélation de Pearson	,727**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	180	180

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

نتائج اختبار اعتدالية التوزيع

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	Ddl	Sig.
الولاء التنظيمي	,100	101	,291	,983	101	,289
جودة حياة العمل	,96	101	,416	,987	101	,521

a. Correction de signification de Lilliefors

نتائج اختبار فرضيات الفروق

Statistiques de groupe

		الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الولاء	ذكر		81	77,8610	8,35345	1,30038
	أنثى		99	78,1060	8,72051	1,70958

Test des échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
	F	Sig.	T	Ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
								Inférieur	Supérieur
Hypothèse de variance s égales	26,799	,330	0,185	178	,690	12,72503	2,22657	8,33115	17,11890
Hypothèse de variance s inégales			0,924	173,188	,511	12,72503	2,14795	8,48550	16,96455

ANOVA

الولاء

	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	318.77	7	45.53	0.612	,743
Intragroupes	12736.22	172	74.04		
Total	13054.99	179			