

أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية – دراسة على العاملين بالجامعات السعودية

The Impact of quality of work life on organizational citizenship behavior, a study on workers in Saudi universities

محمد مختار إبراهيم^{1*}، عرفة جبريل أبو نصيب² مجاهد عبدالقادر فضل السيد³

¹ جامعة كردفان، dr.mohmukh@gmail.com

² جامعة المجمعة، a.nasib@mu.edu.sa

³ جامعة كردفان، mugaheid@yahoo.com

تاريخ التسليم: 2022-3-28 تاريخ التقييم: 2022-4-15 تاريخ القبول: 2022-5-28

Abstract

المخلص

The study aimed to identify the impact of the quality of work life on the organizational citizenship behavior of employees in Saudi universities. Recovery rate (91%) The descriptive analytical approach was used, and to ensure the degree of reliability of the data, the Alpha Cronbach test was used, and the study model was built and hypotheses developed based on the literature of previous studies. The path analysis method was used structural equation modeling to test the hypotheses of the study through the statistical packages for social sciences (SPSS) program. The results of the study showed a positive relationship between the quality of work life and organizational citizenship behavior. The study recommended the need for management to give workers more powers and increase their empowerment in the field of work and their participation in administrative decisions and setting goals to create trust, commitment and loyalty towards achieving these goals.

Keywords : Quality of work life, civilized behavior, sportsmanship.

هدفت الدراسة الى التعرف علي اثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بالجامعات السعودية، ولتحقيق هذا الهدف اعتمدت الدراسة علي الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث جمعت البيانات من عينة غير احتمالية حيث تم توزيع (50) استبانة استردت منها (45) استبانة، وبلغت نسبة الاسترداد (91%)، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، وللتأكد من درجة الاعتمادية في البيانات تم استخدام اختبار الفا كرونباخ وتم بناء نموذج الدراسة وتطوير الفرضيات اعتماداً علي ادبيات الدراسات السابقة، وتم استخدام أسلوب تحليل المسار نمذجة المعادلة البنائية لاختبار فرضيات الدراسة وذلك عن طريق برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية. اوصت الدراسة بضرورة إن تعطي الادارة العاملين المزيد من الصلاحيات وزيادة تمكينهم في مجال العمل ومشاركتهم بالقرارات الإدارية ووضع الأهداف لخلق الثقة والالتزام والولاء تجاه تحقيق هذه الأهداف.

الكلمات المفتاحية: جودة حياة العمل، السلوك الحضاري، الروح الرياضية.

1. مقدمة :

يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية عنصر أساسي في نجاح وفاعلية المنظمات، وخاصة المنظمات الخدمية كونه يشكل أحد المؤثرات الحيوية التي تؤدي دورا إيجابيا في سلوك عملائها الداخليين، ومن هذا المفهوم فإن تبنى المنظمة لسلوك المواطنة التنظيمية ينعكس بصورة إيجابية على الأداء. وقد لاقى مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية الكثير من الاهتمام من قبل الباحثين في حقل التسويق الداخلي وسلوك المواطنة التنظيمية (عبدالفرّاج، 2014)

المؤسسات اليوم تسعى إلى تحقيق تكامل لجهود العاملين بها، بل والسعي نحو المزيد من العمل والعطاء بما يفوق أداء الواجبات والأدوار الرسمية للوظيفة، فهي بحاجة إلى خلق روح المبادرة والابتكار وترك حرية التصرف للعاملين، حيث أن الأنشطة التي تدخل ضمن متطلبات الوظيفة الرسمية للفرد لم تعد كافية لتحقيق النجاح المنظم. حيث ذكر أورجان (1990) أن الفعالية التنظيمية لا يمكن تحقيقها من خلال الأدوار الرسمية فقط، بل لابد من تنمية وتطوير سلوك المواطنة التنظيمية، ولأهمية هذا السلوك فإن هناك العديد من العوامل المؤثرة والمحددة له.

1.1 مشكلة الدراسة: على الرغم من أهمية سلوك المواطنة التنظيمية بالنسبة للمؤسسات إلا أن هناك قلة في الدراسات التي تتناول العوامل المحددة والمؤثرة عليه مثل جودة حياة العمل وغيرها حيث تناولت معظم الدراسات علاقة جودة حياة العمل مع متغيرات كالأداء والرضا وغيرها من المتغيرات كدراسة (حلاوة، 2015؛ الدحدوح، 2015) بينما هناك دراسات تناولت علاقة جودة حياة العمل مع الالتزام مثل دراسة (daud, 2010) بينما تقل الدراسات التي تطرقت إلى علاقة جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية حيث تناولت دراسة (انصار، 2013) علاقة جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي، عليه تسعى هذه الدراسة إلى اختبار أثر جودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بالجامعات السعودية.

2.1 أسئلة الدراسة:

- ما أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية بإبعاده التالية (الإيثار، الكياسة، السلوك الحضاري، الروح الرياضية).
- ما مستوى جودة حياة العمل المدركة لدى العاملين بالجامعات السعودية.
- ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالجامعات السعودية.

3.1 أهداف الدراسة:

- تحديد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالجامعات السعودية.

- قياس مستوى إدراك جودة حياة العمل لدى العاملين بالجامعات السعودية.
- اختبار العلاقة بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية.
- التعرف على أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية بإبعاده التالية (الإيثار، الكياسة، السلوك الحضاري، الروح الرياضية).

4.1 أهمية الدراسة: تتمثل في الآتي

الأهمية العلمية: هذه الدراسة يتوقع ان تساعد في جوانب نظرية مختلفة حيث أنها تدرس علاقة بين متغيرات ذات أهمية جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية حيث نقل الدراسات التي تختبر علاقة هذين المتغيرين الى جانب ذلك تختبر هذه العلاقة في بيئة مختلفة ومجتمع دراسة مختلف. كذلك هذه الدراسة تعتبر نقطة لبداية أبحاث مستقبلية تتعلق بعلاقة جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية.

الأهمية التطبيقية: تستمد الدراسة أهميتها من أنها قد تساعد متخذي القرار في معرفة تأثير جودة حياة العمل في السلوك الإضافي للعاملين ومدى أهمية السلوك الإضافي في بقاء واستمرار العاملين، ويمكن أن تعمل هذه الدراسة على مساعدة متخذي القرار على معرفة ماهي العوامل او الأبعاد الأكثر تأثيراً على سلوك المواطنة التنظيمية.

2. الإطار المفاهيمي:

بدأ الاهتمام بالموارد البشرية بشكل واسع في القرن السابق حيث خصصت له الكثير من البحوث والدراسات في شتى المجالات لتحسين مستوى اقتصادها وتفعيل كفاءتها البشرية والإدارية للرفع من المستوى المعرفي والتكنولوجي للرأس المال البشري الذي يعد القوة الأساسية للتطور ومسايرة المستجدات البيئية، وفي عام 1970 بدء الاهتمام بجودة حياة العمل، وبدأت الإدارات في العديد من الشركات الكبيرة مشاريع شاملة ومتكاملة لتحسين إنتاجية قوة العمل، والتأثيرات التنظيمية وجودة حياة العمل، بالرغم من أنه كان لدى القيادات الإدارية المختلفة في الإدارات والعمل والحكومة والجامعات العديد من الهواجس والقلق حول بعض الأمور الواجب تحقيقها مثل (الأجور المحترمة، ساعات العمل، ظروف العمل، ومشاكل التعب والسأم والرقابة(خالدوبوحفص،2015).

وقام أصحاب العديد من المشاريع بدراسة مسألة جودة حياة العمل وكيفية تحسينها، وعموماً فإن دراسات تحسين الإنتاجية تتفق مع جودة حياة العمل في المنظمات وبدء يظهر اهتمام واضح من قبل الشركات والمنظمات المعنية بدراسة الإنتاجية وجودة حياة العمل في المنظمات العامة والخاصة

(Philip kilter,2012)

تعد برامج جودة حياة العمل التي تتبناها الكثير من كبرى المنظمات في الدول المتقدمة أحد أقوى عناصر جذب استبقاء العاملين حيث تطبيق هذه البرامج يسهم في أشباع حاجات العاملين ويساعدهم في تحقيق أهدافهم إضافة إلى ما يحققه التنظيم من درجات عالية من الولاء والانتماء، فالعمل في بيئة تنظيمية محفزة يضيفي الشعور بالثقة بين العاملين والمديرين ويشعرهم بقيمتهم مما يدعم سلوك المواطنة التنظيمية، ويدفعهم للعمل والإنجاز بفاعلية وكفاءة (جولمان وآخرون، 2004) وفي الستينيات من القرن العشرين تم التمييز بين نوعين من السلوك المرغوب من العاملين: أطلق على أحدهما مصطلح سلوك الدور الرسمي، ويتمثل في قيام العاملين بالمهام المطلوبة منهم بشكل منظم طبقاً للمعايير الرسمية المقررة في المنظمة، وأطلق على النوع الآخر سلوك الدور الإضافي، ويتمثل في قيام الموظف بالسلوكيات التطوعية التي تتجاوز حدود الالتزام بما هو مقرر أو مطلوب رسمياً من العاملين مثل: الإسراع بمعاونة الرؤساء والزلاء عند الحاجة، قبول أعمال إضافية بدون تذمر، استشعار أهمية وقت العمل وتعظيم الاستفادة منه في تحقيق أهداف المنظمة، والتصرف الفوري لحماية موارد المنظمة من أية مخاطر غير متوقعة، وما إلى ذلك من السلوكيات التطوعية ذات الطبيعة التعاونية والتي بدونها قد تفشل المنظمات في تحقيق أهدافها لذا أصبح سلوك الدور الإضافي (التطوعي) من الأسباب التي تؤدي إلى نجاح المنظمة واستمرارها و الذي أطلق عليه الباحثون فيما بعد؛ (Organizational Citizenship behavior أي سلوك المواطنة التنظيمية) (معمرى، 2014). وتأتي هذه الدراسة لمعرفة العلاقة بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية.

1.2 مفهوم جودة الحياة الوظيفية: لقد عرفها (سالم، 2009) بأنها الصفات أو الجوانب الإيجابية أو غير الإيجابية المرتبطة ببيئة العمل كما يراها العاملون. وعرفها (العنزي، 2007) مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة، والتي من شأنها أن تؤثر على حياة العمل للأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية، والذي بدوره ينعكس إيجابياً على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والأفراد وكافة الافراد ذات العلاقة. أما (Brook، 2007) يؤكد على أن مفهوم جودة الحياة في العمل يشير إلى الصحة الجيدة أو السعادة، أو تقدير الذات، أو الرضا عن الحياة، أو الصحة النفسية وأن جودة الحياة لا تقتصر على تذليل الصعاب والتصدي للعقبات والأمور السلبية فقط، بل تتعدى ذلك إلى تنمية النواحي الإيجابية. كما يعتقد أنها مفهوما متعلقاً (بالسلامة، والتعويضات الجيدة إزاء العمل والمساواة والعدالة بين جميع العمال.)، أما (تيسير، 2016) فيقترح ستة محاور مهمة لتحديد جودة الحياة الوظيفية، الأجور المناسبة، العدالة، ظروف العمل الأمانة والصحية، تنمية القدرات

الإنسانية، التطور والسلامة المهنية، الاندماج الاجتماعي، الثقة والاطمئنان ضمن الوسط الاجتماعي العام.

وقد أشار (Cooper, 2003) في دراسة على مجموعة من الشركات في الدنمارك والسويد والنرويج وفنلندا إلى المعايير الضرورية التي لا بد من الاعتماد عليها من قبل المؤسسات والشركات لتعزيز وإرساء جودة حياة العمل في برامجها التطورية هي:

- الاستقلالية وبناء هيكل تنظيمي مرن.
- تطوير الراس المال البشري.
- بناء فريق العمل.
- تطبيق أسلوب التناوب الوظيفي.
- تطبيق نظام الحوافز المعتمد على النتائج والمهارات.

ونستخلص أن مفهوم جودة حياة العمل يؤكد على المعنى المركب من عدة أبعاد تشير في بعض الأحيان إلى بعض العوامل المترابطة التي تحتاج إلى فحص دقيق من أجل بناء نسق مفاهيمي وقابل للقياس والمتعلق بالرضا المهني والمشاركة في العمل، التحفيز، والإنتاجية، والسلامة والأمن في العمل، والراحة والسعادة، والخصائص الشخصية للعمال ضمن محيط المنظمة، وتطوير القدرات، التوافق بين الحياة في العمل وخارجها. بعد تحليل الدراسات السابقة حول هذا المفهوم فيمكن القول بأن تقييم العاملين لجودة الحياة يتم عندما يكون هنالك شعور إيجابي اتجاه أعمالهم وتفاؤل مستقبلي نحو مساهمهم مما يحفز في الاستمرار في العمل والإحساس الإيجابي اتجاهه والتوافق بين حياة العمل النشيطة والحياة الشخصية مما يؤدي إلى إحداث التوازن بين هاذين المتغيرين.

2.2 أبعاد ومؤشرات جودة حياة العمل: حتى وإن اختلف هذا المفهوم لدى الأفراد، حسب مستوياتهم وأعمارهم وأجناسهم ووظائفهم من الممكن التعرف على بعض المتغيرات أو المؤشرات الأساسية الظاهرة والواضحة التي تحدد جودة الحياة في العمل حسب الباحثين والتي تتمثل في:

3.2 نوعية العلاقات الاجتماعية: المتمثلة في الاعتراف بالعمل، الاحترام، الإصغاء إلى الانشغالات، احترام الزملاء وأوقات العمل، الاتصالات، الحوار الاجتماعي، المشاركة في اتخاذ القرار. (Aysha, 2012)

4.2 نوعية منظمة العمل: نوعية تعليمات العمل، قدرة المنظمة على الدعم والمساعدة في حل المشاكل المتعلقة بالخلل الوظيفي، مسار التقدم الوظيفي، العراقيل والصعوبات، الإرهاق في العمل، الحماية من الأخطار بالمنظمة (الاضطرابات العضلية، الأخطار النفسية-الاجتماعية)

إمكانية الإنجاز والتطور المهني: المكافآت، التدريب والتكوين، الحقوق المكتسبة، تطوير القدرات، ضمان المسار المهني.

5.2 سلوك المواطنة التنظيمية: أما من ناحية طبيعة سلوك المواطنة التنظيمية، فهذا السلوك غير مكلف بالنسبة إلى المنظمة فهو اختياري وتطوعي للموظف ولا يرتبط بشكل رسمي بأية مكافآت أو حوافز ولا يندرج تحت الوصف الوظيفي وبمعنى آخر، لا يعتبر جزءاً من العمل الرسمي للموظف. ويعرف أوجان (Organ) هذا السلوك بأنه سلوك الفرد التقديري الذي يلاحظ مباشرة أو بشكل ظاهري من قبل الإدارة الرسمية، والذي بمجمله يؤدي إلى تعزيز الفعالية الوظيفية للمنظمة ككل. وذكر زياد (2015) بأن المنظمات التي تعتمد فقط على السلوك الرسمي تعتبر نظم هشة سهلة الكسر، كما أن المنظمات يجب أن تترك جزءاً من السلوك غير محدد للأفراد حتى يكون لديهم مقدرة على التعامل مع المواقف غير المتوقعة والتي تتطلب التصرف الابتكاري من قبل الأفراد

6.2 أهمية سلوك المواطنة: يمكن تبرير الاهتمام المتزايد بسلوك المواطنة من خلال النظر إلى طبيعة هذا المفهوم وعلاقته بالأبعاد والمخرجات التنظيمية، فسلوك المواطنة التنظيمية يرتبط بالعديد من المفاهيم الإدارية المهمة في المنظمة كالاتجاهات والإدراك والقيادة والتغيير (الفهداوي، 2008). في حين أشار مدثر (2013، ص 17) إلى دور سلوك المواطنة بالنسبة للمنظمة وانخفاض معدلات دوران العمل والغياب مما يؤدي إلى تحقيق الاستقرار التنظيمي، وازدياد معدلات الأداء وتحسين الإنتاجية، وازدياد مستويات الكفاءة والفاعلية التنظيمية (عبد الحميد، 2017).

7.2 الأبعاد الرئيسية لسلوك المواطنة التنظيمية: وتشير أغلب الدراسات أن سلوك المواطنة التنظيمية يتكون من خمسة أبعاد رئيسية هي الإيثار (Altruism) ، والكياسة (Courtesy) ، والروح الرياضية (Sportsmanship) ، والسلوك الحضاري (Civic virtue) ، ووعي الضمير (Conscientiousness). وفيما يلي توضيح لهذه الأبعاد الخمسة حسب Organ and Ryan (2009: Polat 1995) وهي كالتالي:

- الإيثار: ويقصد به مدى قيام الموظف لمساعدة الموظفين (زملاء، رؤساء، مرؤوسين) في منظمته للقيام بأعمالهم، وكما تتجاوز هذه المساعدة زملاء العمل لتشمل المراجعين وغيرهم ليحصلوا على الخدمة المثلى في المنظمة.
- الكياسة: وهي تعني سعي الموظف لتجنب المشاكل والخلافات في العمل، واتخاذ التدابير الوقائية لمنع حدوثها. كما تشمل إدراكه للأثر الذي قد يتركه سلوكه في الآخرين وبالتالي عدم اعتدائه على الآخرين.

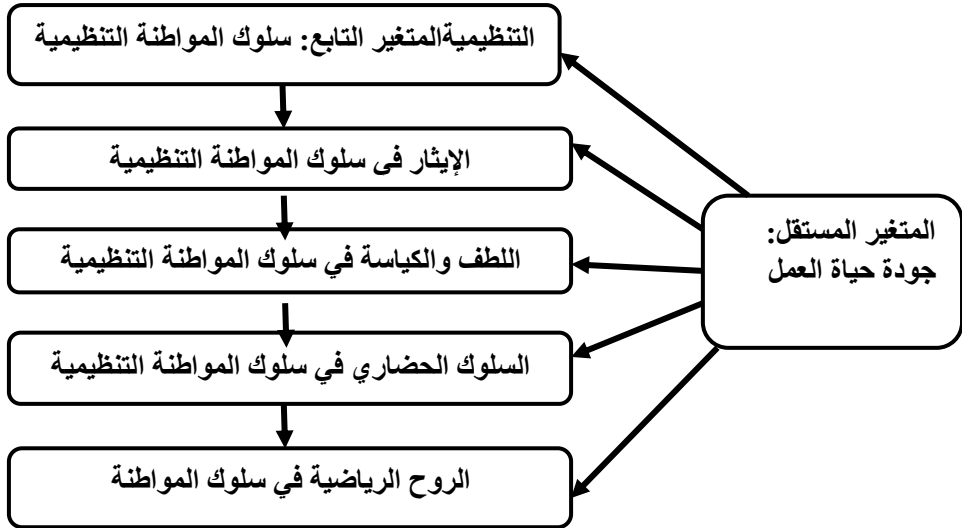
- الروح الرياضية: وهي تدل على مدى قدرة الموظف على القيام بمهام إضافية أو مؤقتة دون شكوى أو تزمير، واستغلال وقته وجهده للقيام بأعماله.
- السلوك الحضاري: وتشير إلى مشاركة الموظف الفعالة والمسؤولة في إدارة أعمال المنظمة والحرص على نجاحها وتطورها من خلال المتابعة المستمرة لما يكتب كإعلانات وتعاميم داخلية في المنظمة. كما تعني احترام قوانين وأنظمة المنظمة والمحافظة على سمعتها والحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المرتبطة بالعمل.

3. نظرية الدراسة:

نظرية التبادل الاجتماعي لجورج هومز:

يبدأ التبادل الاجتماعي عند هولمز من تفاعل الأفراد التقابلي (وجهاً لوجه) عاكساً الأوجه النفسية والاقتصادية والاجتماعية لتكون قاعدة لعملية التبادل فيما بعد بين المتفاعلين قوامها أهداف وغايات اجتماعية كالسمعة والاعتبار والاحترام والتقدير والنفوذ الاجتماعي وليس المنفعة المادية الصرفة لأنها ليست دائماً هدف التبادل الاجتماعي ولأن الفرد داخل جماعته يشترك في عدة عمليات تبادلية مستمرة تستهدف القبول الاجتماعي من قبل أعضاء جماعته واحترامهم له الذي يزيد من اعتباره الاجتماعي ومكانته الاجتماعية وبدوره يكثف من تماثله الاجتماعي لقواعد جماعته. يعد هومنز هذا القبول والاحترام والتماثل الاجتماعي مكافأة اجتماعية للفرد داخل جماعته. فالجماعة الاجتماعية تتألف من ثلاثة أنواع رئيسية من المواقع الاجتماعية هي- عليا، وسطى، دنيا. ثم يدلف هومنز نحو مدار المجتمع ليطبق تنظيره عليه بعد أن طبقه على الجماعة الصغيرة، فيقول " كلما زاد الفرد من نشاطاته الاجتماعية (داخل المجتمع) زادت مكافأته الاجتماعية وبالتالي تزداد نسبة نشاطاته الناجحة المؤهلة للمكافآت، ففي المجتمع الصناعي تزداد نشاط الفرد الاجتماعية ونقل في المجتمع الزراعي، لذلك يرى هومنز أن الرجل الصناعي تزداد مكانته وسمعته الاجتماعية من خلال ثروته ومساعدته في مكتبه وأعتبر هومنز هذا كمكافأة اجتماعية لنشاط الرجل الصناعي التي تعمل على زيادة مكانته وسمعته الاجتماعية في المجتمع. واستناداً على نظرية تبادل المنفعة الاجتماعية يمكن صياغة النموذج.

شكل (1) نموذج الدراسة



المصدر: اعداد الباحثين من أدبيات الدراسات السابقة (2022م)

1.3 فرضية الدراسة:

فرضية الدراسة الرئيسية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية. ويتفرع منها الفرضيات الآتية:

الفرضية الأولى: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل وبعد الإيثار في سلوك المواطنة التنظيمية.

الفرضية الثانية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل وبعد اللطف والكمياسة في سلوك المواطنة التنظيمية

الفرضية الثالثة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل وبعد السلوك الحضاري في سلوك المواطنة التنظيمية

الفرضية الرابعة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل وبعد الروح الرياضية في سلوك المواطنة التنظيمية

3-2 الدراسات السابقة:

دراسة: قادي حياة (2021م) :

هدفت الدراسة الي التعرف علي اثر جودة حياة العمل علي الابداع الاداري في جامعة ادرار من وجهة نظر اساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، والتعرف علي الفروقات بين جودة حياة العمل ومستوي الابداع الاداري لدي اساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ادرار، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، توصلت الدراسة الي عدة نتائج منها : وجود تأثير ذو دلالة احصائية لجودة حياة العمل علي الابداع الاداري لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ادرار، اوصت الدراسة بضرورة ترسيخ مفهوم جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة لدي اساتذة الجامعة محل الدراسة من خلال التزام الادارة العليا بكفاية الراتب والعدالة والاهتمام بتحسين الاجور والمكافآت والتعويضات بالجامعة وضمان عدالتها لاستمرارية الاساتذة ورفع مستوى معنوياتهم وادائهم.

دراسة: لطرش ايمن (2021م) :

هدفت الدراسة الي معرفة اثر القيم والمعتقدات التنظيمية علي سلوك المواطنة التنظيمية لدي مؤسسة مدبغة الجلود جيجل، والتعرف علي اثر التوقعات والاعراف التنظيمية علي سلوك المواطنة ، اعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي التحليلي، استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، توصلت الدراسة الي عدة نتائج منها: وجود اثر دال احصائياً لأبعاد الثقافة التنظيمية علي سلوك المواطنة التنظيمية، وان بُعد العمل الجماعي له اثر ذو دلالة احصائية علي سلوك المواطنة التنظيمية، بينما بقية الابعاد ليس لها اثر ذو دلالة احصائية علي سلوك المواطنة التنظيمية، اوصت الدراسة بضرورة تشجيع المؤسسة لعمالها علي ابداء روح المبادرة، وتشجيع ادارة المؤسسة علي العمل الجماعي لحل المشكلات وزيادة الاهتمام بجانب العلاقات الانسانية.

دراسة : بن كيحول محمد (2020م) :

هدفت الدراسة الي تحديد العلاقة بين ابعاد الثقافة التنظيمية مجتمعة ومدى تأثيرها من خلال التفاعل بينها ومن خلا تفاعلها كمتغيرات مستقلة مجتمعة مع المتغير التابع (تنمية سلوك المواطنة التنظيمية)، توصلت الدراسة الي عدة نتائج منها : ان هنالك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة احصائية بين ابعاد الثقافة التنظيمية وتنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدي موظفي مقر بلدية عين الملح، اوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بسلوكيات المواطنة التنظيمية وتشجيعها وتعزيزها وتميئها لدي الافراد.

دراسة: جميلة صالح ابكر(2019م) :

هدفت الدراسة لمعرفة اثر السلامة والصحة المهنية علي جودة حياة العمل المدركة الدور الوسيط التسويق الداخلي علي عينة من العاملين في المطارات الدولية في السودان، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي ، اعتمدت الدراسة علي الاستبانة كأداة لجمع البيانات، توصلت الدراسة الي عدة نتائج منها: ان التسويق الداخلي يؤثر علي توجه السلامة والصحة المهنية وجودة حياة العمل المدركة ويتوسط هذه العلاقة جزئياً، اوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتوجه السلامة والصحة المهنية لما له تأثير ايجابي علي جودة حياة العمل المدركة والتسويق الداخلي في المطارات الدولية.

دراسة: عبدالعزيز علي مرزوق(2017م)

هدفت الدراسة الي التعرف علي مستويات جودة العمل والاحباط الوظيفي بوحدات الحكم المحلي بمحافظة المنوفية واستكشاف طبيعة واتجاه العلاقة بين جودة حياة العمل من ناحية والاحباط الوظيفي من ناحية اخري، توصلت الدراسة الي عدة نتائج منها: وجود تأثير معنوي غير مباشر لجميع ابعاد جودة حياة العمل (ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الاجور والمكافآت، جماعة العمل، اسلوب الرئيس في الاشراف، المشاركة في اتخاذ القرارات) علي الاحباط الوظيفي من خلال التهكم التنظيمي، اوصت الدراسة بضرورة مشاركة النقابات وممثلي العمل في تصميم وتنفيذ البرامج مع ربط التنفيذ ومتابعته بالحوافز الملائمة وضرورة توعية العاملين من خلال اللقاءات والمحاضرات والبرامج التدريبية بأهمية جودة حياة العمل وكيفية التغلب علي المشكلات او العقبات التي قد تحول دون التطبيق الناجح لها.

دراسة : عنيزة زكريا (2017م) :

هدفت الدراسة الي معرفة دور العدالة التنظيمية في ترسيخ سلوك المواطنة التنظيمية لدي العاملين بالإدارة الرياضية وابرار دور عدالة التوزيع في ترسيخ سلوك المواطنة التنظيمية لدي العاملين بالإدارة الرياضية ، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، واعتمدت الدراسة علي الاستبانة كأداة لجمع البيانات، توصلت الدراسة الي نتائج منها: لعدالة التوزيع دور في ترسيخ سلوك المواطنة التنظيمية لدي العاملين في الادارة الرياضية ولعدالة المعاملات والاجراءات دور في ترسيخ سلوك المواطنة التنظيمية لدي العاملين بالإدارة الرياضية. اوصت الدراسة بضرورة مراعاة تحقيق العدالة التنظيمية (عدالة التوزيع، عدالة الاجراءات، عدالة المعاملات) لما لها دور كبير في ترسيخ سلوك المواطنة التنظيمية بالإدارة الرياضية، وضرورة اعطاء مكافأة لمن يقوم بسلوك المواطنة التنظيمية داخل العمل.

4- منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الذي يهدف إلى وصف طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة المتمثلة في المتغير مستقل جودة حياة العمل والمتغير تابع سلوك المواطنة التنظيمية حيث لا يقتصر هذا المنهج على وصف الظاهرة وإنما يشمل تحليل البيانات وقياسها وتغييرها والوصول إلى وصف دقيق للظاهرة أو المشكلة ونتائجها.

مجتمع وعينة الدراسة: ويتكون مجتمع الدراسة من العاملين بالجامعات السعودية حيث يشمل مجتمع الدراسة فئات مختلفة من الموظفين.

حجم وعينة الدراسة: تم اختيار عينة مسيرة (غير احتمالية) مكونة من (50) استبانة لمختلف فئات أفراد العينة، وتم استردادها واستبعاد عدد (5) استبانة غير صالحة للتحليل بينما عدد الاستبانات الصالحة للتحليل بلغ عددها (45) استبانة.

أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

1.4 تحليل البيانات ونتائج الدراسة:

2.4 الفرضية الرئيسية: تنص الفرضية الرئيسية ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية، ومن خلال اختبار مربع كأي اتضح ان العلاقة معنوية نسبة لانخفاض مستوى المعنوية مما يعني ان سلوك المواطنة التنظيمية يتأثر بصورة إيجابية مع جودة حياة العمل حيث بلغ مستوى المعنوية بنسبة (0.036).

جدول (1) تحليل العلاقة بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية

Total	سلوك المواطنة التنظيمية			المتغيرات	
	محايد	أوافق	أوافق بشدة		
20	0	2	18	أوافق بشدة	جودة حياة العمل
14	0	5	9	أوافق	
4	1	1	2	محايد	
3	0	2	1	لأوافق	
3	0	1	2	لأوافق بشدة	
44	1	11	32	الإجمالي	
16.507				قيمة مربع كأي	

8	درجة الحرية
0.036	مستوى المعنوية

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2022م)

3.4 الفرضية الأولى: تنص الفرضية الأولى ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل والإيثار في سلوك المواطنة التنظيمية، ومن خلال اختبار مربع كأي اتضح ان العلاقة معنوية نسبة لانخفاض مستوى المعنوية مما يعني ان الإيثار في سلوك المواطنة التنظيمية يتأثر بصورة إيجابية مع جودة حياة العمل حيث بلغ مستوى المعنوية بنسبة (0.046).

جدول (2) تحليل العلاقة بين جودة حياة العمل والإيثار في سلوك المواطنة التنظيمية

Total	الإيثار في سلوك المواطنة			المتغيرات	
	محايد	أوافق	أوافق بشدة		
20	1	2	17	أوافق بشدة	جودة حياة العمل
14	0	4	10	أوافق	
4	0	1	3	محايد	
3	0	2	1	لأوافق	
3	0	0	3	لأوافق بشدة	
44	1	9	34	الإجمالي	
7.675a				قيمة مربع كأي	
8				درجة الحرية	
0.046				مستوى المعنوية	

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2022م)

4.4 الفرضية الثانية: تنص الفرضية الثانية ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل واللفظ والكميافة في سلوك المواطنة التنظيمية، ومن خلال اختبار مربع كأي اتضح ان العلاقة غير معنوية نسبة لارتفاع مستوى المعنوية مما يعني ان اللفظ والكميافة في سلوك المواطنة التنظيمية لا تتأثر بجودة حياة العمل حيث بلغ مستوى المعنوية بنسبة (0.104).

جدول (3) تحليل العلاقة بين جودة حياة العمل واللفظ والكياسة في سلوك المواطنة التنظيمية

Total	اللفظ والكياسة في سلوك المواطنة التنظيمية			المتغيرات	
	محايد	أوافق	أوافق بشدة		
20	0	4	16	أوافق بشدة	جودة حياة العمل
14	0	4	10	أوافق	
4	1	1	2	محايد	
3	0	1	2	لأوافق	
3	0	2	1	لأوافق بشدة	
44	1	12	31	الإجمالي	
13.243a				قيمة مربع كاي	
8				درجة الحرية	
0.104				مستوى المعنوية	

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2022م)

5.4 الفرضية الثالثة: تنص الفرضية الثالثة ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل والسلوك الحضاري في سلوك المواطنة التنظيمية، ومن خلال اختبار مربع كاي اتضح ان العلاقة معنوية نسبة لانخفاض مستوى المعنوية مما يعني ان السلوك الحضاري في سلوك المواطنة التنظيمية يتأثر بجودة حياة العمل حيث بلغ مستوى المعنوية بنسبة (0.006).

جدول (4) العلاقة بين جودة حياة العمل والسلوك الحضاري في سلوك المواطنة التنظيمية

Total	السلوك الحضاري في سلوك المواطنة التنظيمية			المتغيرات	
	محايد	أوافق	أوافق بشدة		
20	0	8	12	أوافق بشدة	جودة حياة العمل
14	0	4	10	أوافق	
4	2	1	1	محايد	
3	0	1	2	لأوافق	
3	0	1	2	لأوافق بشدة	

44	2	15	27	الإجمالي
21.555a				قيمة مربع كأي
8				درجة الحرية
0.006				مستوى المعنوية

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2022م)

6.4 الفرضية الرابعة: تنص الفرضية الرابعة ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل والروح الرياضية في سلوك المواطنة التنظيمية، ومن خلال اختبار مربع كأي اتضح ان العلاقة معنوية نسبة لانخفاض مستوى المعنوية مما يعني ان الروح الرياضية في سلوك المواطنة التنظيمية يتأثر بجودة حياة العمل حيث بلغ مستوى المعنوية بنسبة (0.036).

جدول (5) العلاقة بين جودة حياة العمل والروح الرياضية في سلوك المواطنة التنظيمية

Total	الروح الرياضية في سلوك المواطنة التنظيمية			المتغيرات
	محايد	أوافق	أوافق بشدة	
19	0	7	12	أوافق بشدة
13	2	4	7	أوافق
2	0	1	1	محايد
3	0	1	2	لأوافق
3	0	0	3	لأوافق بشدة
44	2	13	25	الإجمالي
16.507				قيمة مربع كأي
8				درجة الحرية
0.036				مستوى المعنوية

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2022م)

5. خلاصة النتائج:

توصلت الدراسة الي النتائج الاتية:

- 1- توجد علاقة إيجابية معنوية بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية.
- 2- توجد علاقة إيجابية معنوية بين جودة حياة العمل وبعد الإيثار في سلوك المواطنة التنظيمية.
- 3- توجد علاقة بين جودة حياة العمل وبعد اللطف والكمياسة في سلوك المواطنة التنظيمية
- 4- توجد علاقة إيجابية معنوية بين جودة حياة العمل وبعد السلوك الحضاري في سلوك المواطنة التنظيمية
- 5- توجد علاقة إيجابية معنوية بين جودة حياة العمل وبعد الروح الرياضية في سلوك المواطنة التنظيمية

5-1 مناقشة النتائج:

أشارت نتائج الدراسة الي وجود علاقة ايجابية معنوية بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية بعد الأيثار والسلوك الحضاري والروح الرياضية بالجامعات السعودية، حيث اتفقت هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت اليها دراسة (ابن كبحول، 2020م) حيث اوضحت بأن هنالك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة احصائية بين ابعاد الثقافة التنظيمية وتنمية سلوك المواطنة التنظيمية ببلدية عين الملح ولاية المسيلة، واتفقت ايضاً مع نتيجة دراسة (لطرش، 2021م) حيث اوضحت نتائج الدراسة وجود اثر دال احصائياً لأبعاد الثقافة التنظيمية علي سلوك المواطنة التنظيمية بمؤسسة مدبغة جيجل، واتفقت هذه النتيجة ايضاً مع نتيجة دراسة (قادي، 2021م) حيث اشارة نتائجها الي وجود تأثير ذو دلالة احصائية لجودة حياة العمل علي الابداع الاداري من وجهة نظر اساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ادرا . واتفقت ايضاً مع نتيجة دراسة (عبدالعزيز، 2021م) التي توصلت الي وجود تأثير معنوي غير مباشر لجميع ابعاد جودة حياة المنتج علي الاحباط الوظيفي علي العاملين بوحدة الحكم المحلي بمحافظة المنوفية. ايضاً اشارت نتائج الدراسة الحالية الي عدم وجود علاقة بين جودة العمل وبعُد اللطف والكمياسة في سلوك المواطنة التنظيمية واختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (قادي، 2021م) ونتيجة دراسة (عبدالعزيز، 2017م)، ونتيجة دراسة (لطرش، 2021م) ويرجع سبب الاختلاف الي وجود علاقة وتأثير بين متغيرات الدراسة.

6- التوصيات:

- 1- على إدارة الجامعات السعودية ان تعزيز أدوار الرؤساء ومشاركة العاملين والقيام بأدوار القيادة يساعد على تحسين سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- 2- على إدارة الجامعات السعودية ان تقيم دورات تدريبية متخصصة في اللطف والكياسة تساعد العاملين على تغيير سلوكهم تجاه الآخر، كما ان هذه الدورات تعزز شخصية الفرد وسماتها مما ينعكس ذلك على جودة حياة العمل.
- 3- إن إعطاء الإدارة العاملين المزيد من الصلاحيات وزيادة تمكينهم في مجال العمل ومشاركتهم بالقرارات الإدارية ووضع الأهداف يخلق الثقة والالتزام والولاء تجاه تحقيق هذه الأهداف.
- 4- على الإدارة منح الضمانات والمنافع الوظيفية التي يطلبها العاملون مثل الأمن من فقدان الوظيفة دون الأمر الذي يؤدي إلى الاستقرار النفسي ورفع الروح، وكذل نشر ثقافة التعامل بطريقة متسامحة ومرنه مما يزيد من جودة حياة العمل.
- 5- تعزيز الروح الرياضية لدي العاملين بالجامعات السعودية تساهم في تطوير العمل وتحسينه.

1.7 المراجع العربية:

- 1- أنصار، أيمن حسن. (2013). جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي دراسة مقارنة بين دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم الحكومي"، رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الإسلامية، غزة.
- 2- ابن كيجول محمد، (2020م)، ابعاد الثقافة التنظيمية وعلاقتها بتنمية سلوك المواطنة التنظيمية : دراسة ميدانية ببلدية عين الملح ولاية المسيلة، أطروحة دكتوراه مقدمة من جامعة محمد بوضياف المسيلة، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علم النفس.
- 3- الفهداوي جاد الرب، سيد محمد. (2008). جودة الحياة الوظيفية في المنظمات المعاصرة، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، ط1
- 4- المعمري حمزة. (2014). إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
- 5- الدحوح، حسني. (2015). "جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 6- العنزي سعد والفضل. (2007). فلسفة نوعية حياة العمل في الألفية الثالثة، "مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد(13)، العدد (45)، 68-85

- 7- العامري، أحمد بن سالم. (2003). محددات وآثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات . مجلة جامعة الملك عبد العزيز :الاقتصاد والإدارة. المجلد (17).
- 8- السالم، مؤيد سعيد. (2009). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل ط 1. عمان : دار إثراء للنشر والتوزيع
- 9- جميلة صالح ابكر، (2019م)، اثر توجه السلامة والصحة المهنية علي جودة حياة العمل المدركة: الدور الوسيط للتسويق الداخلي، اطروحة دكتوراه منشورة ، مقدمة من جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا.
- 10- دانيال جولمان، ريتشارد بوازي. (2004). القادة الجدد. ترجمة: عثمان الجبالي المتولي، بشير أحمد سعيد، ص 19
- 11- زياد العزام. (2015). أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسط -بالأردن، دراسات العلوم الإدارية، المجلد 42
- 12- حلاوة، عماد منصور. (2015). غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على موظفي القطاع الحكومي المدنيين في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة :الجامعة الإسلامية: غزة
- 13- لطرش ايمن، (2021م)، اثر الثقافة التنظيمية علي سلوك المواطنة التنظيمية- دراسة حالة مؤسسة مدبغة الجلود جيجل، رسالة ماجستير منشورة مقدمة من جامعة محمد الصديق بن يحيى- جيجل، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- 14- مدثر سعد احمد سعيد. (2013). إثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على كفاءة وفاعلية اتخاذ القرارات رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- 15- عبدالعزيز علي مرزوق،(2017م)، علاقة جودة حياة العمل بالإحباط الوظيفي: دراسة تطبيقية علي العاملين بوحدات الحكم المحلي بمحافظة المنوفية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة.
- 16- عبد الفراج ماضي، خليل. (2014). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية رسالة دكتوراه غير منشورة .جامعة قناة السويس، مصر
- 17- عبد الحميد، عبد المطلب. (2010). الإدارة الاستراتيجية في بيئة الأعمال. الطبعة الأولى، القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريد.

- 18- عنيزة زكريا، (2017م)، دور العدالة التنظيمية في ترسيخ سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالإدارة الرياضية : دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة ، رسالة ماجستير منشورة مقدمة من جامعة محمد بوضياف ، قسم الادارة والتسيير الرياضي.
- 19- قادي حياة، (2021م)، اثر جودة حياة العمل علي الابداع الاداري: دراسة ميدانية من وجهة نظر اساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ادرار، دراسة مقدمة من جامعة احمد دراية ادرار، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
- 20- تيسير حماة، الزهرة. (2016). المناخ التنظيمي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية حالة مديرية مصالح الفلاحة بأم البواقي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي بن مهدي الجزائر.
- 21- خالد عبد الكريم بن ومباركي بوحف. (2015). فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال ولاية أدرار (الجزائر).
- 2.7 المراجع الإنجليزية:

1. Ayesha, T., (2012), "Interrelations between Quality of Work Life Dimensions and. Faculty Member Job Satisfaction in the Private Universities of. Bangladesh European", Journal of Business and Management, Vol. 4, No.2,PP.79 –89
2. Brooks, R., 2007. Friends, peers and higher education. *British Journal of Sociology of Education*, 28(6), pp.693-707.
3. Organ, D. (1990). Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome. Lexington, MA: Lexington Books
4. Daud, N. (2010), "Investigating the Relationship between Quality of Work Life and organizational Commitment amongst Employees in Malaysian Firms" *International Journal of Business and Management*, Vol.5, No.10, PP.75-82
5. Philip kilter, Kevin_ dolphin Marceau, marketing management, 14eme edition person France (2012).