

دور جودة حياة العمل في تحقيق الالتزام التنظيمي دراسة تحليلية لأراء عينة من الكوادر الطبية في مستشفى أنور شيخه الاهلية في مدينة السليمانية/اقليم كوردستان العراق

د.م. لوفان أكرم سعيد

المعهد التقني السليمانية، جامعة السليمانية التقنية، السليمانية، اقليم كوردستان، العراق.

lovan.saeed@spu.edu.iq

م.م. نهايت إسماعيل جمال

المعهد التقني السليمانية، جامعة السليمانية التقنية، السليمانية، اقليم كوردستان، العراق.

nihayat.i.jamal@spu.edu.iq

م.م. زبيل جمال فقي محمد

المعهد التقني السليمانية، جامعة السليمانية التقنية، السليمانية، اقليم كوردستان، العراق.

zhila.jamal@spu.edu.iq

الملخص

هدف البحث الى اختبار دور جودة حياة العمل المتمثلة بأبعادها (بيئة عمل صحية، الرواتب وعوامل مالية، مشاركة العاملين في الإدارة) في الالتزام التنظيمي المتمثلة بأبعادها (الالتزام المعياري، الالتزام الاستمراري، الالتزام العاطفي)، ومن اجل تحقيق اهداف البحث تم تصميم مخطط فرضي يوضح طبيعة العلاقة بين المتغيرين، ولغرض اختبار فرضيات البحث تم تطبيق البحث على عينة من الكوادر الطبية لمستشفى أنور شيخه الاهلية في مدينة السليمانية/اقليم كوردستان العراق للحصول على المعلومات المطلوبة عن طريق (الاستبانة) التي اعدت لهذا الغرض، اذ قامت الباحثون بتوزيع (200) استمارة على العاملين وتم استرجاع (189) استمارة بينما بلغت الاستثمارات الصالحة للتحليل (176) استمارة يمثلون شريحة من الاطباء ومسؤولي الشعب والكوادر الصحية في المستشفيات الاهلية، وقد استعمل البحث الحالي أدوات احصائية عدة للوصول الى النتائج المتعلقة بها بالاعتماد على البرنامج الاحصائي (SPSS. V.24)، وتوصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات أهمها وجود علاقة ارتباط طردية وتأثير موجب لجودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي مجتمعة ومنفردة، وبناءً على الاستنتاجات قدم البحث مجموعة من المقترحات من أهمها على ضرورة تعزيز الاهتمام من قبل المستشفى المبحوث بجودة حياة العمل مما له من تأثير ايجابي في تعزيز الالتزام التنظيمي.

معلومات البحث

تاريخ البحث:

الاستلام: ٢٠٢٤/١/٨

القبول: ٢٠٢٤/٢/٢٥

النشر: الصيف ٢٠٢٥

الكلمات المفتاحية:

Quality of work life,
Healthy work
Environment, salaries
and financial factors,
Employee participation
in management,
Organizational
commitment

Doi:

10.25212/lfu.qzj.10.2.35

المقدمة

تواجه المنظمات المعاصرة الكثير من التطورات والتغيرات المستمرة التي لم تشهدها من قبل، وفرضت على هذه المنظمات مجموعة من التحديات دفعت المنظمات الى الاهتمام بعنصر البشري كراسمال تنظيمي ومصدرا مهما لتحقيق المزايا التنافسية والاستدامة التنظيمية، ومن احدى اهم الاليات هو البحث عن كيفية تعزيز جودة حياة العمل والموارد البشرية بجودة عالية للحياة العملية التي تقدمها لهم منظماتهم التي يعملون فيها وبحيث يولد لديهم الشعور بالرضا الوظيفي ولأهمية ورفع مستويات الثقة لديهم، وذلك يعود بفوائد عديدة على المنظمة كزيادة إنتاجيتها وجودتها وتحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين بها، لذلك يعد الاهتمام بجودة الحياة العمل في المنظمات المعاصرة من أهم شروط العمل التي تحدد العلاقة بين افراد العاملين وبيئته الداخلية، وحتى البيئة الخارجية، وتعد جودة حياة العمل أهم الأساليب التي تساهم في رفع أداء الموارد البشرية واشباع حاجاتهم وخلق بيئة مستقرة وتشعرهم بالانتماء والاندماج ورفع روحه المعنوية، وتوجيه سلوكهم الى الالتزام التنظيمي نحو خدمة أهداف المنظمة، حيث يعد الالتزام التنظيمي من المصطلحات اكثر الاستخداما في مجال دراسة السلوك الإنساني في المنظمات المعاصرة وقد قدمت العديد من النظريات وإجراء الكثير من الدراسات في الفترة الأخيرة الهادفة لتحديد العوامل المؤثرة في الالتزام الموارد البشرية والمتغيرات التي تحكم عليه وكذلك تأثير الالتزام على الانتظام في أداء العاملين ومخرجات المنظمة، ويصفه البعض على أنه نوع من الارتباط النفسي الذي يشعر به الفرد تجاه منظمته ومن السمات الشخصية المرتبطة بالالتزام الأفراد نحو منظماتهم بكافة اشكال من الالتزامات وأحد من أهم العناصر الحيوية القادرة على تعزيز الاستقرار والثقة بين الافراد العاملين في المنظمة بما يساهم في ضمان تحقيق النتائج الإيجابية من خلال انخفاض النسب معدل دوران الوظيفة وزيادة رضاهم وضمان استقرار الموارد البشرية والتزاماتهم، مما يدعو المنظمات المعاصرة الى انفاق المال وبذل الجهد والوقت لاختيار أفضل الموارد البشرية للعمل لديها والقيام بتوفير الحوافز المادية والمعنوية المناسبة لهم للحصول على الالتزام العاملين نحوها واخلاصهم من خلال تقديم الأداء المتميز لتحقيق أهداف المنظمة، وبناء على ما سبق فان البحث يحاول التحقق من دور جودة حياة العمل في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى الكوادر الطبية في مستشفى أنور شيخه الاهلية في مدينة السليمانية.

1. منهجية البحث

يستعرض هذا المبحث الإطار العام للبحث، ومنهجيته، والأدوات الاحصائية المعتمدة لتحليل البيانات واختبارات الفرضيات، ومجتمع البحث وعينته، على النحو الآتي:

1.1. مشكلة البحث

إن الاهتمام بجودة الحياة العمل بأبعادها يشكل مسؤولية اجتماعية وأخلاقية تتحملها المنظمة باعتبارها تعبر عن درجة التميز والالتزام التي وجدت في مكان العمل، تهدف إلى تحديد العلاقة بين الافراد وبيئته

كما أوصت العديد من الدراسات بضرورة تعزيز الالتزام التنظيمي في المنظمات أحد معايير جودة الحياة العمل وذلك بتحقيق أهدافها وتحسين مستوى أدائها، وفي ضوء ما سبق نرى ضرورة الكشف عن طبيعة دور جودة الحياة العمل وحجم تأثيرها على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في مستشفى أنور شيخه الاهلية في مدينة السليمانية، وتكمن مشكلة باعتماد على دراسات: Shanmugam & Ganapathi, 2017 (67) (Al.Dabbagh, 2020: 40)، (سعد وعبدالكريم، 2023: 6)، (كريمة، 2023: 128) وبناء على ما سبق يمكن صياغة مشكلة البحث بشكل أكثر وضوحاً من خلال التساؤل الرئيسي التالي: أما هو تواجد مستويات جودة حياة العمل في المستشفى المبحوث؟

ب- ما هي مستويات الالتزام التنظيمي من وجهة نظر أعضاء العاملين في المستشفى المبحوث؟

ت- هل هناك علاقة بين جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي في المستشفى المبحوث؟

ث- كيف تؤثر جودة حياة العمل، وأبعاده في تحقيق الالتزام التنظيمي من وجهة نظر الكوادر الطبية في المستشفى المبحوث.

2.1. أهمية البحث

تتجلى أهمية البحث من خلال المتغيرات المبحوثة: جودة الحياة العمل والالتزام التنظيمي، وهي متغيرات ذات أهمية كبيرة في زيادة الأرباح للمنظمات المعاصرة، ويمكن توضيح أهمية البحث من خلال النقاط التالية:

أ. صياغة إطار مفاهيمي معاصر لمتغيرات البحث وأبعاده الفكرية وتجسيد متغيراتها في إطار نظري وتطبيقي.

ث. الاستفادة من طبيعة العلاقات والتأثير القائمة بين متغيرات البحث بالشكل الذي ينعكس إيجاباً على تحقق أهداف المنظمات المعاصرة.

ج. نبع أهمية البحث من أنها من الدراسات القليلة التي تناولت موضوع جودة الحياة العمل ودوره في تحقيق الالتزام في المنظمة.

3.1. أهداف البحث

في ضوء عنوان البحث المقترح فإن البحث يهدف إلى:

أ. تقديم إطار نظري مفاهيمي حول متغيرات البحث وأبعاده الرئيسية.

ب. التعرف على دور جودة الحياة العمل في دعم تحقيق الالتزام التنظيمي.

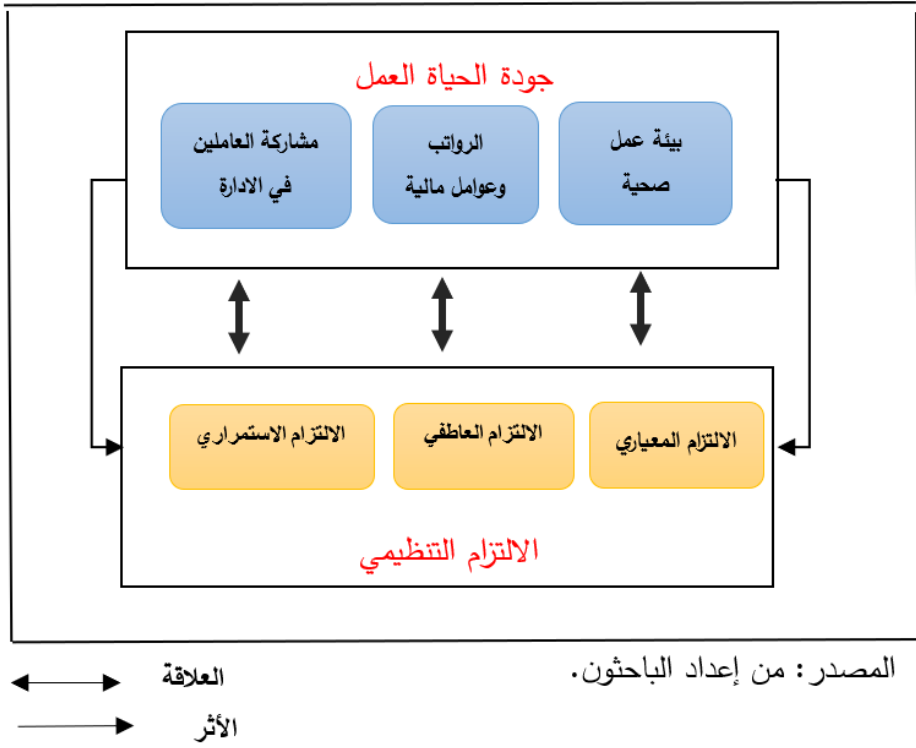
ت. معرفة على مستوى متغيرات البحث في المستشفى المبحوثة.

ث. بناء نموذج للبحث واختبارها.

ج. تقديم مقترحات حالية ومستقبلية تخدم القطاع الصحي التي هي مجتمع الدراسة والباحثين لتكملة المشوار العلمي وإحداث التراكم المعرفي والعلمي المطلوب.

4.1. مخطط البحث الافتراضي

تتطلب المعالجة المنهجية لمشكلة البحث الحالي في ضوء إطارها النظري والتطبيقي بناء مخطط افتراضي ويوضح طبيعة العلاقة بين متغيرات النموذج، والتي تعطي تصورات أولية لفرضيات وتساؤلات مشكلة البحث، ويتضمن المخطط المتغيرات الرئيسة للبحث:



الشكل (1) المخطط الافتراضي للبحث

5.1. فرضيات البحث

في ضوء مشكلة البحث والمخطط الفرضي فإن البحث يحاول اختبار الفرضيات الآتية: الفرضية الأولى: تختلف الاهمية الترتيبية لمتغيرات الدراسة الرئيسة وأبعادها من وجهة نظر أفراد العينة في المستشفى المبحوثة.

الفرضية الثانية: توجد علاقة ارتباط معنوية وطردية بين جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي وتنبتق منها مجموعة من الفرضيات الجزئية عن علاقة كل بعد من ابعاد جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي.

الفرضية الثالثة: يوجد تأثير لجودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي وتنبثق منها مجموعة من الفرضيات الجزئية عن علاقة كل بعد من ابعاد جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي.

6.1. منهج البحث

اعتمد البحث الحالي على المنهج الوصفي التحليلي، لأنه يركز على استطلاع الآراء ويتميز هذا الأسلوب بنظرة شمولية وكونه أنسب المناهج لطبيعة البحث الحالي وأهدافه وكونه مظلة واسعة للبحوث والدراسات الإنسانية، حيث يتم اقتران وصف الحالة بتحليلها ومن ثم استخلاص النتائج والمؤشرات المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات ويستخدم التحليل لأغراض تحديد النتائج والوقوف على أبرز المؤشرات لاختبار صحة الفرضيات أو نفيها.

7.1. حدود البحث

حُدِّدَ البحث بعدد من المحددات المكانية والزمانية والبشرية وهي كالآتي:

- أ. الحدود المعرفية: اقتصر البحث على جودة حياة العمل ودورها في تحقيق الالتزام التنظيمي.
- ب. الحدود المكانية: طبق البحث الحالي على عينة من الكوادر الطبية في مستشفى أنور شيخه الاهلية ضمن حدود مدينة السليمانية حصراً.
- ت. الحدود الزمانية: تمثلت في مدة إعداد البحث التطبيقية في مستشفى أنور شيخه الاهلية في السليمانية المبحوثة، والتي بدأت بالزيارات الأولية لتشخيص مشكلة البحث ومقابلة أعضاء الكوادر الطبية في المستشفى، ودراسة آرائهم ومقترحاتهم حول البحث وأهدافه فضلاً عن توزيع الاستبانة من 2023/9/1 وإعادتها 2023/10/28.
- ث. الحدود البشرية: يختبر البحث الحالي فرضياته على عينة من الكوادر الطبية في مستشفى أنور شيخه الاهلية في السليمانية / إقليم كوردستان- العراق.

8.1. أساليب جمع البيانات والمعلومات

- بغية الحصول على البيانات اللازمة لإتمام البحث والوصول إلى النتائج وتحقيق الأهداف فقد اعتمدت الباحثون في الجانبين النظري والعملي على الأساليب الآتية:
- أ. المصادر العلمية: تم الاستعانة لإغناء البحث بالكتب العربية والأجنبية والدوريات والأترنتيت للاطلاع على معلومات عن موضوع جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي.
 - ب. الاستبانة: تم الاعتماد على استمارة الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات الخاصة بمتغيرات البحث وقد روعي في صياغتها قدرتها على قياس مجالات البحث ومتغيراته، وتتكون الاستبانة من ثلاثة اجزاء يتضمن: الجزء الأول المعلومات الخاصة بأفراد العينة، حيث تعرف الباحثون من خلالها على مواصفات هذه العينة، ويتضمن الجزء الثاني والثالث مجموعة من الأسئلة تخص مجالات دور جودة حياة العمل في تحقيق الالتزام التنظيمي من خلال استخدام مقياس ليكرت الخماسي.

9.1. الأساليب الاحصائية المستخدمة في البحث

يعتمد البحث لوصف ومناقشة البيانات والمعلومات التي يتم تفرغها وتبويبها إحصائياً، واختبار الفرضيات على مجموعة من الأدوات والأساليب الاحصائية، تتمثل بـ (النسب المئوية، والتكرارات، والوسط الحسابي، والانحراف المعياري باستخدام برنامج الإحصاء (SPSS V.24)، وتستخدم مقاييس قياس ليكرت الخماسي وتحليل الانحدار البسيط والمتعدد).

10.1. وصف مجتمع وعينة البحث

يعد تحديد مجتمع البحث من المحاور المهمة التي تسهم إسهاماً مباشراً في نجاح أو فشل البحث، باعتبارها المصدر الأساسي للحصول على البيانات الخاصة بالبحث، واختبر البحث فرضياته في مستشفى أنور شيخه الاهلية في السليمانية، بينما يمثل مجتمع البحث عدد من الاطباء ومسؤولي الشعب والكوادر الصحية في المستشفى أنور شيخه الاهلية في السليمانية البالغ عددهم (320)، اذ قامت الباحثون بتوزيع (200) استمارة على العاملين وتم استرجاع (189) استمارة بينما بلغت الاستثمارات الصالحة للتحليل (176) وفق الإجابات التي تم الحصول عليها من أعضاء الكوادر الطبية الذين أجابوا عن فقرات الاستبانة على وفق آرائهم.

2. الإطار النظري

1.2. جودة الحياة العمل

1.1.2. مفهوم وتعريف جودة الحياة العمل

يعود بدايات ظهور لمصطلح (Quality of Work Life (QWL كان في مجالات الصحافة في الولايات المتحدة الأمريكية في السبعينات من القرن العشرين، وتم إدخال مصطلح (QWL) في أدبيات الإدارة من قبل Davis Louis وعقد أول مؤتمر دولي بعنوان (علاقات العمل) عنه في Toronto وتأسس المجلس الدولي لـ (QWL) عام 1972، وفي منتصف التسعينات وحتى اليوم واجهت المنظمات تحديات اقتصادية واعادة هيكلة فضلاً عن سعي معظم العاملين إلى سعي نحو رفع مستواهم التعليمي وتطلعاتهم المهنية، مما أدى إلى زيادة الاهتمام بذلك المصطلح والتخطيط للحياة الشخصية والمهنية : (Lokanadha, 2010) (829)، وان اول ظهور المفهوم جاءت نتيجة لتطور نظرية العلاقات الإنسانية والسلوك التنظيمي ولكن تحت مسميات مختلفة مثل المشاركة المهنية ومراقبة الجودة وبرامج مشاركة العاملين وبرامج تصميم الوظائف (Al Yami, 2019 : 71)، مصطلح (QWL) له معاني مختلفة، يعتبرها البعض ديمقراطية صناعية أو التعاون بين الإدارة مع زيادة مشاركة الموظفين في عملية صنع القرار، اما بالنسبة للمديرين والمسؤولين يشير المصطلح الى التحسين في الجوانب النفسية للعمل ويؤدي الى تحسين في الإنتاجية ويُفسرها النقابات والعمال بأنها تقاسم أكثر عدلاً من أرباح والأمن الوظيفي وظروف عمل صحية وإنسانية (Lokanadha, 2010 : 829)، تعكس جودة حياة العمل في المنظمات مدى ادراك وتصورات افرادها

لمستوى البيئة المادية والمعنوية، لقد ظهر مصطلح جودة حياة العمل في الأبحاث المنشورة في أميركا في السبعينات القرن الماضي (رؤوف، 2020: 305)، وتهتم جودة حياة العمل بتوفير حياة أفضل للعاملين من خلال دراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات في التعامل مع الموظفين من كل نواحي العمل مما يسهم بشكل مباشر في رفع أداء المنظمة من جانب ومن جانب آخر تحقيق وإشباع رغبات واحتياجات الموظفين (الشنطي، 2016، 16)، ويرى (علي وعبدالله، 2023: 257) أن مفهوم جودة حياة العمل يعد من القضايا التي يجب الالتزام بها أكثر في الوقت الحاضر من قبل المنظمات المعاصرة، وذلك بسبب التغيرات السريعة التي تحدث في بيئة العمل كالتقدم المنظمات سواء التكنولوجي الحاصل في مجال العمل وظهور المنظمات متعددة الجنسيات والقوانين الخاصة بحماية الموارد البشرية ودورها البارز في صدور القوانين والتشريعات والأمر الذي جعل المنظمات تغيير اهتمامها بشكل عام بالأفراد ذوي القوة الجسدية إلى أصحاب العقول المتميزة.

وأشار (Lokanadh, 2010 : 830) أنه أسباب ظهور جودة الحياة العمل في المنظمات المعاصرة يرجع إلى زيادة مستوى التعليم ووعي وظيفي وظهور نقابات العمال ومنظمات حقوق الإنسان واهتمام بالموارد البشرية والاستثمار فيها، ويتفق الباحثون مع أسباب المذكورة ويتم إضافة أسباب أخرى كصراعات شخصية، التغيير التنظيمي وبيئي، الأداء التسويقي، ضغوط العمل مع ذكر سبب آخر وهو التصميم التقليدي للوظائف لم يعد يكفي لإشباع حاجات الموظفين في منظمات المعاصرة، وتمكن الباحثون من التوصل إلى تعريف إجرائي لجودة الحياة العمل من خلال الاعتماد على التعريفات الآتية: عرفه كل من (Jayakumar & kalaiselvi, 2012: 143) بأنها مجموعة معينة من الظروف والممارسات التنظيمية لمقياس شعور الموظفين عن السلامة والرضا في عملهم، كما عرفها Werther & Davis بأنها ظروف العمل الجيدة وأجور ومزايا ومكافآت جيدة وقدر من الاهتمام بالوظيفة وتحقيق جودة حياة العمل من خلال فلسفة علاقات العاملين التي تشجع استخدام جهود جودة الحياة الوظيفية لإعطاء العاملين فرص أكبر للتأثير على وظائفهم والمساهمة الفعالة على مستوى المنظمة (العالي، 2019: 51)، ويرى (Al.Dabbagh, 2020 : 43) أنها الأنشطة والجهود التي تبذلها المنظمة من أجل إيجاد بيئة عمل إيجابية تستهدف حياة العاملين من أجل الوصول إلى رضاهم مما تؤثر إيجاباً على إنتاجية المنظمة، وأشار (دخيل وزاير، 2023 : 84) إلى أنها مجموعة من التصورات التي يراها الفرد في المنظمة عن مدى توفير المنظمة لظروف العمل المادية والمعنوية جيدة التي يعكس إيجابياً على حياتهم المهنية والشخصية.

وبناء على ما سبق ونظراً لوجود آراء متعددة حول جودة الحياة العمل نلاحظ أن مفاهيمه تختلف باختلاف تلك الآراء، واستناداً إلى ما ذكر سابقاً يمكننا تعريف جودة الحياة العمل بأنه: برنامج شامل فلسفي مصمم لزيادة الأداء التنظيمي، ومن عوامل قوية لجذب ومحافظة على الموارد البشرية، يتكون من مجموعة من المبادئ، والتي توضح بأن الموارد البشرية هي الأساس محرك لنمو وتطور المجتمع ولأنها تستحق الثقة، يجب معاملتهم بكرامة واحترام لتنمية وزيادة القدرة التنافسية من خلال تحقيق الالتزام التنظيمي.

2.1.2. أهمية جودة الحياة العمل

تمثل جودة الحياة العمل البذرة الأساسية لنجاح المنظمات المعاصرة، إذ ما طبقت بأسلوب صحيح من قبل الإدارة والعاملين على حد سواء وذلك للسعي لإرضاء كافة العاملين من المنظمة لذا من الضروري أن تسعى المنظمة للاهتمام بجودة الحياة العمل، وتكمن أهميتها فيما يلي (العالى، 2019: 52)، (Al Yami، 2019: 74)، (دخيل و زابر، 2023: 85) :

- 1-تساهم في تنمية قدرة المنظمة على توظيف أشخاص أكفاء وتعظم قدرة التنافسية للمنظمة.
- 2- توفير قوة عمل أكثر مرونة، وولاء ودافعية.
- 3-توفير ظروف عمل محسنة للعاملين.
- 4- التأثير الإيجابي على وظائف الموارد البشرية مثل التدريب وانتقاء فريق العمل.
- 5-تحقيق التفوق على المنافسين من خلال حرص واندفاع العاملين على تحسين الأداء والإنتاجية والجودة في نفس الوقت.
- 6-فرصة الإبقاء بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية تجاه المجتمع.
- 7-زيادة الولاء والطمأنينة والانتماء لدى العاملين.
- 8-خلق جو للإبداع والابتكار العاملين وكذلك يؤدي الى استغراق الوظيفي لدى العاملين.
- 9-تحفيز العاملين وتشجيعهم على التعاون في اتخاذ القرارات وزيادة الإبداع.
- 10-تقليل صراعات الوظيفية بين الإدارة والعاملين وذلك بخلق عمل أكثر إنتاجية ومناخ جيد للعمل مما يساعد في حل المشاكل التنظيمية.

2.1.3. عوائق تطبيق جودة الحياة العمل

يتمثل الهدف الأساسي من المحاولات المستمرة للمنظمات من اجل تحسين (QWL) في إعداد قوة عمل راضية ومندفعة ومحفزة وذات والاء وقدرة فائقة في الإبداع والابتكار (Al Yami، 2019: 72)، ، على الرغم من الاثر الإيجابي لتطبيق برامج جودة حياة العمل، الا أن العديد من الأطراف في بعض المنظمات لا يزال يقاومون تطوير برنامج تطبيق جودة حياة العمل وتوضح هذه العوائق في النقاط التالية (عمار و السكرى، 2023: 23) :

1-موقف ادارة المنظمة : يتطلب تطبيق برنامج (QWL) إضفاء الديمقراطية في المنظمة فيجب أن تكون لدى ادارة المنظمة الرغبة في مشاركة اتخاذ القرارات مع موظفيهم في العمل، ومنحهم فرصة التعبير عن آرائهم إلا أن ذلك صعب التنفيذ، لأن كثير من المدراء يعتبرون التخلي عن قوة اتخاذ القرارات لصالح موظفيهم، كما أن الإدارة تعتقد ان جودة حياة العمل المتوفرة في المنظمة بشكل مرضي ولا حاجة للمزيد من إجراءات لتحسين جودة حياة العمل بالاستمرار، نظرا لفشلهم لأثر تطوير جودة حياة العمل على نفسية الموظفين للوصول لمرحلة الرضا الوظيفي.

2-موقف الاتحادات والنقابات العمالية: قد يتولد لدى الاتحادات والنقابات العمالية شعور بأن تطبيق برنامج (QWL) تهدف إلى تسريع أداء وتحسين الإنتاجية في المنظمة دون دفع أي عوائد كافية للموظفين لأن برامج جودة حياة العمل ما هي إلا وسيلة لاستخراج المزيد من الأداء والإنتاجية من الموظفين، ولإزالة هذه المخاوف يجب على المدراء المنظمات المعاصرة القيام بعملية ترويج لبرامج جودة حياة العمل ويوضحون فيها أهمية وأهداف هذه البرامج والفوائد المرجوة التي ستعود على الموظفين من جراء تطبيق هذه البرامج من قبل المنظمة.

3- التكلفة المالية: ترى المنظمات بأن التكاليف المالية اليومية التشغيلية لبرامج جودة حياة العمل ضخمة تفوق قدرتهم وللرد على هذه المخاوف يجب تطبيق هذه البرامج بعناية ضمن ميزانية محددة مسبقاً للوصول للنتائج مستهدفة، لأن عوائق عدم تنفيذ برامج جودة حياة العمل تتمثل في بيئة العمل السيئة وعدم التوازن بين العمل والأسرة وعدم المشاركة في صنع القرار والعزلة المهنية والعلاقات السيئة مع المدير والزملاء، وصراع الدور وعدم وجود فرصة لتعلم معرفة ومهارات جديدة.

لذا يرى الباحثون بأن يتوجب على الإدارة العليا ان تعمل على تطبيق وتحسين مستمر لبرنامج جودة حياة العمل وان يدرك بأن الاهتمام به يؤدي الى ارتياح وزيادة ثقة الموارد البشرية وتقليل الضغوط العمل ورفع روح معنوية قد يؤدي الى تحسين الصحة النفسية والعقلية والجسدية مع تعظيم قدرة المنظمة التنافسية وتحسين شروط السلامة المهنية ولها التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب وانتقاء فريق العمل واستقطاب العاملين.

2. 1. 4. أبعاد جودة الحياة العمل:

نظراً لاتساع النطاق الذي يشمله مفهوم جودة حياة العمل تعددت أبعادها داخل المنظمات، بجانب العناصر التي تركز عليها داخل المنظمات، ويوضح الجدول التالي مجموعة من الدراسات التي تناولت الأبعاد المختلفة لجودة حياة العمل في من وجهة نظر عدد من الباحثين:

الجدول (1) آراء الباحثين بخصوص ابعاد جودة حياة العمل

اسم الباحث	الابعاد
1 (Jayakumar & kalaiselvi, 2012: 144)	الصحة والأمان، رضا الوظيفي، التدريب، المشاركة في اتخاذ القرارات، قانون حقوق العاملين، توازن بين العمل وحياة الاسرية .
2 (Kashani,2012:9524)	عدالة في الرواتب، ظروف صحية، تنمية الموارد البشرية، الالتزام بدستور المنظمة، التكامل الاجتماعي، العلاقات الاجتماعية.
3 (Shanmugam & Ganapathi, 2017: 68)	التعويض ظروف العمل المادية، التقدير المعنوي، رضا الوظيفي .

4	(Al-Jubori & Khazeal, 2019: 71)	ظروف العمل المادية، الثقة التنظيمية، العدالة التنظيمية، التقدير المعنوي، المشاركة في اتخاذ القرارات، استغلال القدرات وتطويرها، الموازنة بين الحياة والعمل.
5	(Al.Dabbagh, 2020 :44)	توازن بين الحياة وصحة، تعليم، التعويض.
6	(زريبي ، 2023: 100)	الامن الوظيفي، توازن بين الحياة وصحة، تطوير القدرات، الرضا الوظيفي.
7	(على وعبدالله ، 2023: 259)	الرواتب والمكافآت، ظروف بيئة العمل، الامن الوظيفي، النمو الوظيفي، مشاركة العاملين في الإدارة.

المصدر: من اعداد الباحثون بالاعتماد على المصادر المذكورة انفاً

نرى أن معايير قياس جودة الحياة العمل اختلفت من باحث إلى آخر طبقاً للهدف الذي تسعى إليه دراسة كل باحث وللنتائج المراد الحصول عليها وطبيعة عمل كل منظمة تجرى بها الدراسة والتي يتوقف عليه استخدام المقاييس الكمية والمقاييس الوصفية في قياس جودة الحياة العمل، تم اعتماد من قبل الباحثون على الابعاد الاتية لملائمتها مع موضوع الدراسة الحالية وهي(بيئة عمل صحية ،الرواتب وعوامل مالية ، مشاركة العاملين في الإدارة) والاتي توضيح لهذه الأبعاد :

البعد الأول - بيئة عمل صحية: ويقصد بها جميع ظروف العمل المحيطة بالموارد البشرية اثناء تأدية مهامهم وتشمل الظروف المعنوية والمادية والمكانية، فتوفير افضل ظروف عمل لهم من خدمات وبيئة عمل آمنة يحفزهم على تقديم افضل ما لديهم من قدرات، فمن خلال تحسين ظروف العمل البيئية والتنظيمية وتدريب وتنمية مهارات العاملين يرفع من مستويات الأداء الوظيفي وصولاً الى الرضا الوظيفي من جانب وتحقيق ظروف العمل وفرص النمو الوظيفي من جانب اخر وبما يسهم في بقاء واستقرار ونمو المنظمة (رؤوف ، 2020 :306).

البعد الثاني- الرواتب وعوامل مالية : تعتبر أنظمة الرواتب والمكافآت من أهم الأنظمة وأكثرها تأثيراً في استقرار الفرد واندماجه في عمله وتحقيق الرضا مما ينعكس في سلوك الأداء التنظيمي للموارد البشرية وأن العدالة في دفع مستحقات المالية بجميع انواعها تمثل حالة من حالات شعور الفرد بالمقدرة على تحقيق المساواة فيما يتلقاه من مقابل مادي لقاء عمله في منظمة وهذا يحقق نوعين من العدالة وهي : العدالة الداخلية المتمثلة بأن مستوى الرواتب المدفوعة للوظائف في المنظمة تتلاءم مع قيمة الوظيفة ، والعدالة الخارجية المتمثلة بشعور الفرد بأن الرواتب المدفوعة في منظمته هي اعلى او مساوية للرواتب المدفوعة في المنظمات الأخرى (سعد و عبدالكريم ، 2023 : 8) .

البعد الثالث - مشاركة العاملين في الإدارة : يعبر هذا البعد عن مشاركة العاملين في القرارات المتعلقة عبر مشاركتهم في القرارات المتعلقة بعملهم حيث يشارك الموظفون سلطة اتخاذ القرار المتعلقة بمهمتهم مع رؤسائهم، حيث تظهر عبر المشاركة بخلق الشعور بالانتماء للمنظمة ويشجع على المشاركة في صناعة

القرار، كما تعد عامل تحفيزي معنوي من خلال الأساليب المتعددة التي تساعد في تحسين أداءهم وتساعدهم على تنمية قدراتهم وتطويرهم وتأهيلهم للعمل في المستويات القيادية، كما تتيح لهم الفرصة في طرح أفكارهم مما سيجس من طرق العمل ورفع مستوى الانسجام بين الموارد البشرية والإدارة في بيئة العمل (سعد و عبدالكريم ، 2023 : 9).

2.2. الالتزام التنظيمي

2.2.1. مفهوم الالتزام التنظيمي

يعد مفهوم الالتزام التنظيمي من الموضوعات الهامة في المنظمات المعاصرة بسبب ارتباطه الوثيق بكثير من سلوكيات الموارد البشرية فقد برزت الحاجة الى دراسة السلوك الانساني في هذا النوع من السلوكيات بغرض تحفيز وزيادة درجة الالتزام التنظيمي من خلال أداء التنظيمي، بدأ الاهتمام بالالتزام التنظيمي منذ مطلع النصف الثاني من القرن العشرين وحتى الوقت الحاضر (محمد، 2019 : 155) ، ويرتبط نجاح أي منظمة معاصرة في سوق العمل على ما لديها من موارد بشرية مؤهلة ومميزة، لذلك على المنظمات البحث عن كافة العوامل التي تؤثر على أداء الموادها البشرية، ومدي الالتزامهم في وظيفتهم، وكذلك العوامل المؤثرة علي ارتباطهم بوظائفهم ومنظماتهم، وتلبية احتياجاتهم ورغباتهم في وظيفتهم، والأمر الذي يبرز مستويات عالية من السلوك المتميز كالشعور بالفخر والاعتزاز والانتماء والرغبة في البقاء في المنظمة والتي تصب في النهاية نحو الرضا الوظيفي (الباشا وإبراهيم، 2022: 971)، إذ أنفق الكثير من الدراسات على أن هناك رؤيتين للالتزام التنظيمي هما: الرؤية الأولى هي التي تنظر للالتزام التنظيمي على أنه وجهة النظر التي تعكس طبيعة جودة العلاقة بين الموارد البشرية والمنظمة، أما الرؤية الثانية فتركز على الطريقة التي يستخدمها الفرد في إيجاد الشعور بالارتباط، ليس بالمنظمة فحسب، وإنما يتجاوز ذلك الارتباط إلى التصرفات التي تصدر عن الفرد اتجاه منظمته (قاسم ، 2012: 16) ، ويشير (Novitasari et al,2020:96) بان الالتزام التنظيمي يحتوي على قبول الفرد لأهداف المنظمة والمشاركة في تحقيق أهدافها ورغبته في أن يكون جزء أساسياً فيها ويعبر عن أي موقف يعكس ولاء الموظف للمنظمة لتحقيق التقدم والنجاح ، واكد دراسة (الجماصي ، 2016: 11) بأن الالتزام التنظيمي يزيد من ارتباط الفرد بعمله ويقلل من سلوك سلبي مثل الإهمال والتقصير وغياب وترك العمل ، اما ضعف الالتزام وعدم إحساس الفرد بالمسؤولية يؤثر بشكل سلبي على سلوكه وعلاقته برؤسائه و زملائه في المنظمة ، وتمكن الباحثون من التوصل الى تعريف إجرائي للالتزام التنظيمي من خلال الاعتماد على التعريفات الآتية: عرفه كل من (Imamoglu et al ,2019 : 910) بان الالتزام حالة نفسية تربط الافراد العاملين بالمنظمة، من خلال عناصر رئيسية ثلاثة وهو قبول الأهداف المنظمة والإيمان بها، والاستعداد لبذل المزيد من الجهود لصالح المنظمة، والرغبة في الاستمرار بالعمل فيها ، ويشير (Kırıkçı & Balcı,2021:209) بأنه تلك القوة الجاذبية لمشاركة الموارد البشرية في المنظمة معينة وكيفية اندماجهم معها ، ولديهم الرغبة في العمل الذي يجب القيام به ، ويرى (بريهاموش ، 2022:

74) بأن الالتزام التنظيمي هو تماثل القيم الفرد وأهدافه ومعتقداته مع قيم المنظمة وأهدافها ومعتقداتها والى بذل أقصى جهد مستطاع لتحقيق أهدافها، و أكد (السمان والكبدلي ، 2023 : 305) بأنه قوى سلوكية داخل الفرد يزيد ويقل حسب المنفعة التي يتلقاها الفرد من المنظمة سواء كانت المنفعة معنوية ، مادية أو سلوكية .

ويتضح من خلال التعاريف السابقة بأن الالتزام التنظيمي هو قوى الداخلية للموارد البشرية ينبع من خلال الالتزام وأحاساس بالمسؤولية واحترام تعليمات والقوانين المنظمة لتحقيق أهدافها ورغبة القوية في استمرار .

2.2.2. أهمية الالتزام التنظيمي

ازداد الاهتمام بالالتزام التنظيمي من قبل المنظمات المعاصرة، نظرا لارتباطه بالسلوك الذي يوجه الموارد البشرية داخل منظماتهم، بجانب دوره الهام في تحفيزهم على التطوير والتغيير، والالتزام تجاه مهامهم، ودوره في تحقيق النجاح التنظيمي (الريميدي والاسرج ، 2023:76)، كما يعد الالتزام التنظيمي من المواضيع المهمة لان اهداف واحتياجات الافراد يجب أن تتوافق مع احتياجات وأهداف المنظمة للحصول على أفضل نتائج منهم (Aranki et al , 2019 : 140) ، ومن الأسباب التي تبرز أهمية الالتزام التنظيمي والاهتمام المتزايد بهذه المفهوم كما ذكر (بلغيث وسماعل، 2023: 9) ما يلي :

- 1- أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بمعدل دوران العمل فمن المفترض أن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء وأكثر جهد نحو تحقيق أهداف المنظمة.
- 2-يمثل عنصراً هاماً في الربط بين المنظمة والعاملين بالأخص في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمة أن تقدم الحوافز المادية الملأمة لموظفيها وتحفيزهم لتحقيق أعلى مستوى من الانجاز.
- 3- يعد عاملاً مهماً في ضمان نجاح المنظمة واستمرارها وزيادة إنتاجها.
- 4- يؤثر إيجابيا على زيادة الفاعلية التنظيمية وتحسين الأداء الوظيفي وتحقيق الاستقرار الوظيفي.
- 5- يعمل على تحسين القدرة التنافسية للمنظمات. وأشارت (ياسية، 2017: 42) إلى ان هناك عديد من العوامل التي تؤثر في الالتزام التنظيمي بشكل مباشر وغير مباشر في الموارد البشرية في المنظمات من أهمها: ثقافة الفرد، توقعات الفرد من العمل، وضوح الأهداف، العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، سمات الوظيفة، مدى تشجيع المنظمة للالتزام .

3.2.2. خصائص الالتزام التنظيمي

يعد الالتزام التنظيمي أحد أنواع السلوك للموارد البشرية داخل المنظمات باختلاف أنشطتها وأنواعها، ويتميز هذا السلوك بالعديد من الخصائص (ياسية، 2017: 39)، (الباشا و إبراهيم، 2022: 978)، (Farag, 2022: 175)، (كريمة، 2023: 128) نذكر منها كالاتي :

- 1- يعتبر الالتزام التنظيمي حسيلة التفاعل العديد من العوامل الإنسانية والتنظيمية وظواهر إدارية أخرى داخل هيكل التنظيمي للمنظمة.

- 2-يعبر الالتزام التنظيمي عن استعداد الموظف لبذل أقصى جهد لمنظمة في البقاء بها وقبوله وإيمانه بقيمه وأهدافه.
- 3-يتصف الالتزام التنظيمي بأنه متعدد الأبعاد.
- 4-الالتزام التنظيمي حالة نفسية تصف العلاقة بين الموظف والمنظمة.
- 5-يتصف الالتزام التنظيمي بحالة غير ملموسة وتزود المنظمة بالحيوية والنشاط و منحها الولاء، ويؤثر على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة.
- 6-إن الالتزام التنظيمي لا يتميز بالثبات، وإنما يتميز بالتغير بسبب تأثير عدة عوامل فيه.

4.2.2. أبعاد الالتزام التنظيمي

تختلف صور الالتزام التنظيمي للمنظمات باختلاف القوة الباعثة والمحركة له، وتشير الدراسات إلى وجود أبعاد مختلفة للالتزام التنظيمي وليس بعداً واحداً، ويتفق غالبية الكتاب والباحثين منهم (الجميلي، 2012 : 296)، (Odoh,2021:26)، (Fosuaa & Junior,2021: 19)، (Wahyudi et al.,2022: 139)، (كريمة، 2023: 128) على أنها تتضمن ثلاثة أبعاد وهي (الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام الاستمراري) وقد اعتمدنا في بحثنا الحالي على ثلاث أبعاد للالتزام التنظيمي التي اتفق عليها الباحثين كالآتي:

البعد الأول - الالتزام العاطفي: وهو الارتباط العاطفي الذي يمتلكه الفرد اتجاه منظمته، ويعد أيضاً المستوى الذي يعرف فيه الأفراد أنفسهم بالمنظمة وأهدافها للحفاظ على عضويتهم، وتعني قبول واستيعاب أهداف وقيم الطرف الآخر والاستعداد لبذل جهد نيابة عنه ومدى اتصال الأفراد عاطفياً مع منظماتهم (Ahmed,2021:36).

البعد الثاني - الالتزام المعياري: يعني إحساس الأفراد بالرغبة في البقاء ضمن منظماتهم العاملين فيها بشكل ينمي شعورهم بوجود الدعم من قبل إدارتهم، ويمثل هذا البعد إحساس الفرد الأدبي للبقاء في المنظمة وليس بالإكراه أو فرض الشروط عليه، ويعبر هذا النوع من الالتزام بأن الفرد لديه شعور بأن المنظمة تعامله بشكل إيجابي وعلى ضوء ذلك يجب أن يتعامل أو يتصرف معها بنفس مهاملة (2018: 214)، (Curtis & Taylor).

البعد الثالث-الالتزام الاستمراري: هو رغبة الفرد في الاستمرار بالوظيفة في المنظمة ينشأ حينما يدرك الفرد انه سوف يكون خاسراً لو ترك المنظمة بسبب عدم توفر فرص بديلة للوظيفة في مكان آخر، وهذا النوع من الالتزام يحكم بالقيمة الاستثمارية التي من الممكن ان يحققها الفرد أذ استمر مع المنظمة مقابل ما سيفقده عند الالتحاق بمنظمات أخرى ويتأثر بعدد من العوامل مثل مدة الخدمة تقدم السن وغيرها (السمان و البكدي، 2023: 306).

3. الإطار التطبيقي للبحث ووصف متغيراته وتحليلها واختبار فرضيات

يهدف هذا المحور إلى التعرف على طبيعة متغيرات البحث، وذلك من خلال استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية وبالاعتماد على البرنامج الحاسوب (SPSS V.24) لأغراض التحليل وصف وتشخيص طبيعة متغيرات البحث وتحليلها، وعلى النحو الآتي:

1.3. ثبات الاستبانة

لضمان ثبات الاستبانة، اعتمد الباحثون على تحليل كرونباخ الفا (Cronbach's alpha)، ويتحقق ثبات الاستبانة عندما تكون قيمة معامل الثبات المحسوبة لعبارات الاستبانة بشكل عام والمتغيرات أعلى من القيمة المعيارية لمعامل الثبات، والتي تبلغ (0.70) في الدراسات الإنسانية (عبدالفتاح، 2017: 156)، ويمكن شرح اختبار ثبات الاستبانة في الجدول (2) كما يلي:

أ- تم احتساب معامل الثبات الإجمالي لجميع عبارات الاستبانة، وكانت قيمته (0.873) عند مستوى دلالة (0.05)، وتعد هذه القيمة عالية بالمقارنة مع القيمة المعيارية لمعامل الثبات في الدراسات الإنسانية، والتي تبلغ (0.70).

ب- وعلى مستوى متغيرات الدراسة، سجلت أعلى قيمة لمعامل الثبات لدى متغير الالتزام التنظيمي (OC)، حيث بلغت (0.748)، تليها قيمة معامل الثبات لعبارات متغير جودة حياة العمل الوظيفي (QWL)، وكانت هذه القيم ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05).

بناءً على ذلك، يُمكن استنتاج أن الاستبانة التي استخدمت في البحث قد اجتازت اختبار الثبات بنجاح، حيث بلغت قيمها مستويات عالية، ويُعد ذلك دليلاً على ثبات فقرات الاستبانة وقدرتها على إعادة القياس بشكل متسق، مما يتيح إجراء اختبارات الإحصائية الأخرى بناءً على هذه النتائج.

الجدول (2) قياس ثبات استبانة البحث

المتغير	عدد العبارات	قيمة الثبات
المؤشر الكلي لعبارات جودة حياة العمل الوظيفي (QWL)	12	.716
المؤشر الكلي لعبارات الالتزام التنظيمي (OC)	12	.748
المؤشر الكلي لجميع عبارات الاستبانة	24	.873

المصدر: من إعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج برنامج التحليل الإحصائي SPSS

2.3. التحليل العاملي الاستكشافي

إن استخدام التحليل العاملي الاستكشافي (Exploratory Factor Analysis) يمكن الباحثون من تقليص المتغيرات المتعددة وتقليلها في عدد أقل من المتغيرات بحيث يطلق عليها عوامل (Factors)، إذ يكون لكل عامل من هذه العوامل بعض أو كل من هذه المتغيرات، ولغرض تحقيق هذا الهدف تم

استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS V.24) لإجراء التحليل العاملي الاستكشافي مع التركيز على طريقة المكونات الأساسية على وفق أسلوب (Principal Components)، وإن البناء التكويني لمقاييس متغيرات البحث جودة حياة العمل الوظيفي (QWL) والالتزام التنظيمي (OC) يتألفان من ثلاث أبعاد لكل منهما، ولتحديد الفقرات التي تنتمي لهذا المتغير أو التي لا تنتمي إليه أجرى الباحثون اختبار التحليل العاملي الاستكشافي (Exploratory Factor Analysis)، وعند مراجعة الجدول (3) نلاحظ أن قيم تشبعات العبارات التي تتعلق بمتغيرات البحث جودة حياة العمل الوظيفي (QWL) والالتزام التنظيمي (OC) البالغة (12) عبارة لكل منهما، وباعتماد على مصفوفة المكونات الأساسية (Principal Components) بأنه تفوق الحدود المسموح بها وهي (0.50)، مما يشير إلى وجود انسجام عالٍ لجميع عبارات هذين المتغيرين.

الجدول (3) نسب التشبع لجميع عبارات البحث

البعد	الفقرة	نسب التشبع	تميز الفقرات	البعد	الفقرة	نسب التشبع	تميز الفقرات
بيئة عمل صحية (HWE)	HWE1	.654	مميزة	الالتزام المعياري (NC)	NC1	.643	مميزة
	HWE2	.530	مميزة		NC2	.602	مميزة
	HWE3	.722	مميزة		NC3	.669	مميزة
	HWE4	.549	مميزة		NC4	.676	مميزة
الرواتب وعوامل مالية (SFF)	SFF1	.801	مميزة	الالتزام الاستمراري (CC)	CC1	.739	مميزة
	SFF2	.776	مميزة		CC2	.712	مميزة
	SFF3	.786	مميزة		CC3	.713	مميزة
	SFF4	.735	مميزة		CC4	.778	مميزة
مشاركة العاملين في الإدارة (PEM)	PEM1	.637	مميزة	الالتزام العاطفي (EC)	EC1	.679	مميزة
	PEM2	.540	مميزة		EC2	.795	مميزة
	PEM3	.751	مميزة		EC3	.603	مميزة
	PEM4	.734	مميزة		EC4	.610	مميزة

المصدر: من إعداد الباحثون بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

3.3. وصف وتشخيص متغيرات البحث

نتناول في المحور الحالي وصف كل من البيانات الشخصية لأفراد عينة البحث وكذلك وصف أبعاد متغيرات البحث، وفق الفقرات التالية:

أ- وصف البيانات الشخصية لعينة البحث

يبين الجدول (4) وصفاً للبيانات والمعلومات الديموغرافية لأفراد العينة في المستشفى المبحوثة، والتي يمكن استعراضها على وفق الفقرات الآتية:

***الجنس:** تظهر نتائج توزيع أفراد العينة حسب سمة الجنس أن الإناث يشكلون الأكثرية بنسبة 52.8% (N=93)، في حين يبلغ نسبة الذكور 47.2% (N=83) من إجمالي عدد أفراد العينة. وتشير هذه النسب إلى أن المنظمات قيد الدراسة تعتمد بشكل أكبر على الفئة الإناث مقارنة بالذكور.

***العمر:** سجلت أفراد عينة البحث الذين ينتمون إلى فئة العمر (أقل من 30 سنة) أعلى نسبة، وبلغت 57.4% (N=101)، حيث جاءت في المرتبة الأولى، أما الفئة العمرية (31 - 40 سنة)، فجاءت في المرتبة الثانية بنسبة 40.3% (N=71). ويشير ذلك إلى أن أفراد هاتين الفئتين يتسمون بالحماس الشبابي والرغبة العالية في خدمة القطاع الصحي، وفي المقابل، جاءت الفئة العمرية (41 - 50 سنة) في المرتبة الأخيرة بنسبة 2.3% (N=4) من حجم العينة.

***التحصيل الدراسي:** تُظهر النتائج الموجودة في الجدول (4) نتائج وصف عينة البحث حسب توزيع الأفراد المستجيبين حسب مستوى التحصيل الدراسي، وقد كانت الأكثرية من العينة من حملة شهادة البكالوريوس، حيث بلغت نسبتهم 58.5% (N=103)، وجاءت في المرتبة الثانية حملة شهادة الدبلوم العالي بنسبة 18.2% (N=32)، بينما جاءت حملة شهادة الماجستير والدكتوراه في المرتبة الثالثة والأخيرة بنسب 11.9% و 11.4% على التوالي، هذه النتائج تشير إلى تنوع مستويات التعليم لدى العاملين في المنظمات قيد الدراسة، مما يعني أن لديهم معارف علمية عالية وقدرة على التعامل مع فترات الاستبانة موضوعية، وهذا يعكس بشكل مثالي على نتائج البحث.

***عدد سنوات الخدمة:** يوضح الجدول (4) نتائج تحليل البيانات الشخصية لأفراد عينة البحث وفق سمة سنوات الخدمة، وقد بينت النتائج بأن أغلبية أفراد عينة البحث كانوا ضمن فئة الخدمة الإجمالية (أقل من 5 سنوات) والتي بلغت نسبتها 63.6% (N=112)، ثم تلتها فئة الخدمة الإجمالية (5 - 10 سنة) وبنسبة بلغت 17.0% (N=30)، بينما جاءت الفئة (16 - 20 سنة)، في المرتبة الثالثة وبنسبة 11.4% (N=20)، وتلتها الفئة (11 - 15 سنة) في المرتبة والأخيرة بنسبة بلغت 8.0% (N=14).

***المهنة:** يوضح الجدول (4) نتائج تحليل البيانات الشخصية لأفراد عينة البحث وفق سمة المهنة، وقد بينت النتائج بأن أغلبية أفراد عينة البحث كانوا ضمن فئة (كادر صحي) والتي بلغت نسبتها 60.2% (N=106)، ثم تلتها فئة (مسؤول شعبة) وبنسبة بلغت 26.2% (N=46)، وتلتها الفئة (طبيب) في المرتبة والأخيرة بنسبة بلغت 13.6% (N=24).

الجدول (4) البيانات الشخصية لأفراد عينة البحث

السمات	الفئات	العدد	% النسبة المئوية
الجنس	ذكر	83	47.2
	أنثى	93	52.8
العمر	أقل من 30 سنة	101	57.4
	31 - 40 سنة	71	40.3
	41 - 50 سنة	4	2.3

58.5	103	بكالوريوس	التحصيل الدراسي
18.2	32	دبلوم عالي	
11.9	21	ماجستير	
11.4	20	دكتورا	
63.6	112	أقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخدمة
17.0	30	5 – 10 سنة	
8.0	14	11 – 15 سنة	
11.4	20	16 – 20 سنة	
13.6	24	طبيب	المهنة
26.2	46	مسؤول شعبة	
60.2	106	كادر صحي	
100%	176	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثون بالاعتماد على مخرجات نتائج البرنامج الإحصائي SPSS V.24.

ب- وصف متغيرات البحث

خصصت الفقرة الحالية لوصف المتغيرات وأبعادها استناداً إلى آراء أفراد عينة البحث في المستشفى المبحوث، يتم ذلك من خلال تحليل إحصائي استناداً إلى المقاييس الوصفية، والتي تشمل النسب المئوية، التكرارات، الوسط الحسابي والانحراف المعياري باستخدام برنامج الإحصاء (SPSS V.24)، وتستخدم مقاييس ليكرت الخماسي، التي اعتمدها البحث الحالي، لتحديد مستويات الوصف، وقد تم حساب الفئات لتلك المستويات استناداً إلى حساب المدى لأوزان ذلك المقياس، لوصف المتغيرات كما موضحة في الجدول (5):

الجدول (5) المتوسط المرجح ومستوى الإجابة لوصف المتغيرات

ت	الفئة للوسط الحسابي	التقدير
1	1.00 - 1.80	مستوى ضعيف جداً
2	1.81 - 2.60	مستوى ضعيف
3	2.61 - 3.40	مستوى مقبول
4	3.41 - 4.20	مستوى جيد
5	4.21 - 5.00	مستوى جيد جداً

المصدر: عبدالفتاح، عز حسن (2017) مقدمة في الإحصاء الوصفي والإحصاء الاستدلالي باستخدام SPSS، الطبعة الثالثة الخوارزمية العلمية، جدة السعودية، ص: 540.

وفيما يلي نتائج تحليل الوصف والتشخيص لمتغيرات البحث وأبعادها:

1. وصف متغير جودة حياة العمل الوظيفي (QWL): تقدم هذه الفقرة وصف آراء أفراد عينة البحث المستجيبة تجاه متغير جودة حياة العمل الوظيفي (QWL)، حيث بلغ المعدل العام للوسط الحسابي لهذه المتغير (3.83) وبانحراف معياري عام (0.861)، اما على مستوى الابعاد فكانت النتائج كما يلي:

أ. وصف بُعد بيئة عمل صحية (HWE): تشير نتائج الوصف لهذا البُعد المذكور في الجدول (6) بأن المؤشر الكلي للوسط حسابي لوصف عبارات بُعد بيئة عمل صحية (HWE) قد بلغت (4.18) وبانحراف معياري عام (0.729)، ولفهم تفاصيل العبارات التي ساهمت في رفع أو خفض مستويات الاتفاق تجاه بُعد بيئة العمل الصحية (HWE)، تُظهر البيانات أن العبارة (HWE1)، التي تشير إلى (تحرص ثقافة المستشفى على اتباع العاملين إجراءات الوقاية للصحة والسلامة المهنية أثناء تأدية العمل)، قد ساهمت بأعلى نسبة اتفاق، حيث بلغ الوسط الحسابي (4.26) والانحراف المعياري (0.650). على الجانب الآخر، كان للعبارة (HWE3)، التي تشير إلى (تحديث الإجراءات الوقائية والتعليمات المتعلقة بمفهوم السلامة والصحة المهنية في مكان العمل بشكل دوري)، أقل إسهاماً في تعزيز مستويات الاتفاق على مستوى هذا البُعد، حيث بلغ وسط الحسابي (4.14) والانحراف المعياري (0.657).

ب. وصف بُعد الرواتب وعوامل مالية (SFF): تشير نتائج الوصف لهذا البُعد المذكور في الجدول (6) بأن المؤشر الكلي للوسط حسابي لوصف عبارات بُعد الرواتب وعوامل مالية (SFF) قد بلغت (3.47) وبانحراف معياري عام (1.006)، ولفهم تفاصيل العبارات التي ساهمت في رفع أو خفض مستويات الاتفاق تجاه بُعد الرواتب وعوامل مالية (SFF)، تُظهر البيانات أن العبارة (SFF1)، التي تشير إلى (تكفي الرواتب وعوامل مالية لإشباع احتياجات العاملين وطلباتهم، قد ساهمت بأعلى نسبة اتفاق، حيث بلغ الوسط الحسابي (3.83) والانحراف المعياري (0.713)، على الجانب الآخر، كان للعبارة (SFF2)، التي تشير إلى (تعمل إدارة المستشفى بالإجراءات اللازمة لتحقيق حالة من التوازن من المستحقات المالية كالتعويضات والأجور مناسبة لإشباع احتياجات العاملين)، أقل إسهاماً في تعزيز مستويات الاتفاق على مستوى هذا البُعد، حيث بلغ وسط الحسابي (2.85) والانحراف المعياري (1.316).

ت. وصف بُعد مشاركة العاملين في الإدارة (PEM): تشير نتائج الوصف لهذا البُعد المذكور في الجدول (6) بأن المؤشر الكلي للوسط حسابي لوصف عبارات بُعد مشاركة العاملين في الإدارة (PEM) قد بلغت (3.85) وبانحراف معياري عام (0.849)، ولفهم تفاصيل العبارات التي ساهمت في رفع أو خفض مستويات الاتفاق تجاه بُعد مشاركة العاملين في الإدارة (PEM)، تُظهر البيانات أن العبارة (PEM3)، التي تشير إلى (يفوض الرئيس المباشر جزءاً من صلاحياته للمرؤوسين)، قد ساهمت بأعلى نسبة اتفاق، حيث بلغ الوسط الحسابي (4.06) والانحراف المعياري (0.677). على الجانب الآخر، كان للعبارة (PEM4)، التي تشير إلى (تشجع إدارة المستشفى العاملين على صنع القرارات)، أقل إسهاماً في تعزيز

مستويات الاتفاق على مستوى هذا البُعد، حيث بلغ وسط الحسابي (3.71) والانحراف المعياري (1.026).

الجدول (6) وصف عبارات متغير جودة حياة العمل الوظيفي (QWL)

العبارات	اتفق تماماً		اتفق		محايد		لا أتفق		لا أتفق تماماً		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
HWE1	37.5	66	51.1	90	11.4	20	0.0	0	0.0	0	4.26	.650
HWE2	37.5	66	47.7	84	12.5	22	0.0	0	2.3	4	4.18	.822
HWE3	27.3	48	61.9	109	8.5	15	2.3	4	0.0	0	4.14	.657
HWE4	35.2	62	49.4	87	10.8	19	4.5	8	0.0	0	4.15	.789
المؤشر الكلي لعبارات بُعد بيئة عمل صحية (HWE)												
SFF1	13.6	24	60.2	106	21.6	38	4.5	8	0.0	0	3.83	.713
SFF2	10.8	19	29.5	52	10.8	19	31.3	55	17.6	31	2.85	1.316
SFF3	19.9	35	46.0	81	22.7	40	4.5	8	6.8	12	3.68	1.060
SFF4	10.8	19	49.4	87	28.4	50	6.8	12	4.5	8	3.55	.937
المؤشر الكلي لعبارات بُعد الرواتب وعوامل مالية (SFF)												
PEM1	11.4	20	69.9	123	11.9	21	4.5	8	2.3	4	3.84	.772
PEM2	20.5	36	49.4	87	21.0	37	6.8	12	2.3	4	3.79	.923
PEM3	24.4	43	59.1	104	14.8	26	1.7	3	0.0	0	4.06	.677
PEM4	22.2	39	44.3	78	18.2	32	13.1	23	2.3	4	3.71	1.026
المؤشر الكلي لعبارات بُعد مشاركة العاملين في الإدارة (PEM)												
المعدل العام لمتغير جودة حياة العمل الوظيفي (QWL)												
الترتيب												
.861												
3.85												
3.83												
2												
.849												

المصدر: من إعداد الباحثون بالاعتماد على مخرجات نتائج البرنامج الإحصائي SPSS V.24.

2. وصف متغير الالتزام التنظيمي (OC): تقدم هذه الفقرة وصف آراء أفراد عينة البحث المستجيبة تجاه متغير الالتزام التنظيمي (OC)، حيث بلغت المعدل العام للوسط حسابي لهذه المتغير (3.89) وانحراف معياري عام (0.911)، وكما يلي:

أ- وصف بُعد الالتزام المعياري (NC): تشير نتائج الوصف لهذا البُعد المذكور في الجدول (7) بأن المؤشر الكلي للوسط حسابي لوصف عبارات بُعد الالتزام المعياري (NC) قد بلغت (4.08) وانحراف معياري عام (0.833)، ولفهم تفاصيل العبارات التي ساهمت في رفع أو خفض مستويات الاتفاق تجاه بُعد الالتزام المعياري (NC)، تُظهر البيانات أن العبارة (NC2)، التي تشير إلى (الترحم بتنفيذ التعليمات والتوجيهات والأوامر بدقة)، قد ساهمت بأعلى نسبة اتفاق، حيث بلغ الوسط الحسابي (4.30) والانحراف المعياري (0.663)، على الجانب الآخر، كان للعبارة (NC4)، التي تشير إلى (افضل البقاء في المستشفى

حتى لو حصلت على فرص افضل من عملي الحالي)، أقل إسهاماً في تعزيز مستويات الاتفاق على مستوى هذا البُعد، حيث بلغ وسط الحسابي (3.91) والانحراف المعياري (0.934).

ب-وصف بُعد الالتزام الاستمراري (CC): تشير نتائج الوصف لهذا البُعد المذكور في الجدول (7) بأن المؤشر الكلي للوسط حسابي لوصف عبارات بُعد الالتزام الاستمراري (CC) قد بلغت (3.74) وبانحراف معياري عام (0.960)، وفهم تفاصيل العبارات التي ساهمت في رفع أو خفض مستويات الاتفاق تجاه بُعد الالتزام الاستمراري (CC)، تُظهر البيانات أن العبارة (CC2)، التي تشير إلى (في الوقت الحالي، يعد البقاء مع المستشفى امراً ضرورياً)، قد ساهمت بأعلى نسبة اتفاق، حيث بلغ الوسط الحسابي (4.05) والانحراف المعياري (0.841)، على الجانب الآخر، كان للعبارة (CC4) التي تشير إلى (لا أتمكن من الحصول على عمل آخر في حال ترك العمل في المستشفى)، أقل إسهاماً في تعزيز مستويات الاتفاق على مستوى هذا البُعد، حيث بلغ وسط الحسابي (3.03) والانحراف المعياري (1.253).

ج-وصف بُعد الالتزام العاطفي (EC): تشير نتائج الوصف لهذا البُعد المذكور في الجدول (7) بأن المؤشر الكلي للوسط حسابي لوصف عبارات بُعد الالتزام العاطفي (EC) قد بلغت (3.87) وبانحراف معياري عام (0.940)، وفهم تفاصيل العبارات التي ساهمت في رفع أو خفض مستويات الاتفاق تجاه بُعد الالتزام العاطفي (EC)، تُظهر البيانات أن العبارة (EC1)، التي تشير إلى (أشعر بأنني جزء من العائلة في المستشفى واحرص على إنجاز المهام الموكلة لي حتى إذا اضطررت أخذ وقت إضافي خارج ساعات عملي في المستشفى)، قد ساهمت بأعلى نسبة اتفاق، حيث بلغ الوسط الحسابي (4.22) والانحراف المعياري (0.822). على الجانب الآخر، كان للعبارة (EC2)، التي تشير إلى (أحصل على شهادات وتقديرات جراء القيام بعملي في المستشفى)، أقل إسهاماً في تعزيز مستويات الاتفاق على مستوى هذا البُعد، حيث بلغ وسط الحسابي (3.62) والانحراف المعياري (1.175).

الجدول (7) وصف عبارات متغير الالتزام التنظيمي (OC)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أتفق تماما		لا أتفق		محايد		أتفق		أتفق تماما		العبارات
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
1.012	3.93	2.3	4	10.8	19	8.5	15	48.3	85	30.1	53	NC1
.663	4.30	0.0	0	1.7	3	6.3	11	52.3	92	39.8	70	NC2
.725	4.20	0.0	0	1.7	3	13.1	23	48.9	86	36.4	64	NC3
.934	3.91	2.3	4	6.8	12	14.2	25	51.1	90	25.6	45	NC4
.833	4.08	المؤشر الكلي لعبارات بُعد الانتماء المعياري (NC)										
.876	3.94	2.3	4	0.0	0	27.8	49	41.5	73	28.4	50	CC1
.841	4.05	0.0	0	2.3	4	26.1	46	36.4	64	35.2	62	CC2
.870	3.95	0.0	0	4.5	8	26.7	47	38.1	67	30.7	54	CC3
1.253	3.03	20.5	36	11.4	20	17.0	30	47.2	83	4.0	7	CC4
.960	3.74	المؤشر الكلي لعبارات بُعد الانتماء الاستمراري (CC)										
.822	4.22	2.3	4	0.0	0	11.4	20	46.0	81	40.3	71	EC1
1.175	3.62	6.8	12	10.8	19	21.6	38	35.2	62	25.6	45	EC2
1.010	3.68	4.5	8	6.8	12	24.4	43	44.9	79	19.3	34	EC3
.756	3.99	0.0	0	2.3	4	22.2	39	50.0	88	25.6	45	EC4
.940	3.87	المؤشر الكلي لعبارات بُعد الانتماء العاطفي (EC)										
.911	3.89	1	الترتيب	المعدل العام لمعتبر الانتماء التنظيمي (OC)								

المصدر: من إعداد الباحثون بالاعتماد على مخرجات نتائج البرنامج الإحصائي SPSS V.24.

وبشكل عام، تظهر نتائج الجدولين أعلاه أن جميع العبارات والأبعاد المتعلقة بقياس متغيرات البحث قد حققت مستوى عالياً من الوسط الحسابي، ويشير ذلك إلى وجود نسبة إدراك عالية بين المستجيبين حول محتوى فقرات الاستبيان المتعلقة بالمستشفى المبحوثة. ويلاحظ بأن الانحرافات المعيارية قريبة من الواحد الصحيح والذي يدل على التجانس النسبي لإجابات أفراد العينة وعدم تشتتها.

يتبين من نتائج الجدولين السابقين، والمستندة إلى مقاييس الوسط الحسابي والانحراف المعياري، أن أهمية الترتيب لمتغيرات البحث يأتي متغير الالتزام التنظيمي (OC) في المرتبة الأولى، بوسط حسابي (3.89) وانحراف معياري (0.911)، يليه متغير جودة حياة العمل الوظيفي (QWL) في المرتبة الثانية، بوسط حسابي (3.83) وانحراف معياري (0.861)، يشير ذلك إلى اختلاف في الأهمية الترتيبية لمتغيرات البحث، وأن المستشفى المبحوثة تركز في أنشطتها على الالتزام التنظيمي ومن ثم تعزيز جودة حياة العمل الوظيفي، وذلك حسب آراء العاملين في عينة البحث، يعني ذلك أنه يمكن قبول الفرضية الأولى، التي تشير إلى "تختلف الأهمية الترتيبية لمتغيرات الدراسة الرئيسة وأبعادها من وجهة نظر أفراد العينة في المستشفيات المبحوثة".

4.3. اختبار فرضيات علاقات الارتباط بين متغيرات البحث

سيتم التعرف في هذا الفقرة على طبيعة وقوة الارتباط بين متغيرات البحث من خلال اختبار الفرضية الثانية والتي ينص على (توجد علاقة ارتباط معنوية وطردية بين جودة حياة العمل الوظيفي (QWL) والالتزام التنظيمي (OC) وعلى المستوى الكلي والجزئي) وذلك باستخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson) بهدف الوصول إلى رفض أو قبول الفرضية الخاصة بعلاقة الارتباط بين متغيرات البحث وعلى المستوى الكلي والجزئي.

يتضح من متابعة نتائج الجدول (8) بأن قيمة معامل الارتباط بين جودة حياة العمل الوظيفي (QWL) والالتزام التنظيمي (OC) على المستوى الكلي بلغت (**.742). عند مستوى دلالة (0.000) وهذا يعني وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية عند مستوى المعنوية المعتمدة في البحث والبالغة (0.05) أي العلاقة موجبة وطردية بين المتغيرين، فأى اهتمام بتبني جودة حياة العمل الوظيفي (QWL) سيقابله تحسن في الالتزام التنظيمي (OC) كونها علاقة طردية والعكس صحيح، ويوضح الجدول وجود علاقات الارتباط على مستوى الأبعاد الفرعية وقد كان العلاقة بين بُعد مشاركة العاملين في الإدارة (PEM) وبُعد الالتزام الاستمراري (CC) من أقوى العلاقات الارتباطية على مستوى الأبعاد والتي بلغت قيمتها (**.669). عند مستوى دلالة (0.000). فأى اهتمام بتبني مشاركة العاملين في الإدارة (PEM) سيقابله تحسن في الالتزام الاستمراري (CC) كونها علاقة طردية، بينما كان العلاقة بين بُعد الالتزام المعياري (NC) وبُعد بيئة عمل صحية (HWE) من أضعف العلاقات الارتباطية على مستوى الأبعاد والتي بلغت قيمتها (**.291). عند مستوى دلالة (0.000).

جدول (8) نتائج علاقة الارتباط بين متغيرات البحث على المستوى الكلي والفرعي

متغير الالتزام التنظيمي (OC)	بُعد الالتزام المعياري (NC)	بُعد الالتزام الاستمراري (CC)	بُعد الالتزام العاطفي (EC)	
متغير جودة حياة العمل الوظيفي (QWL)	.742** (.000)	.459** (.000)	.626** (.000)	.554** (.000)
بُعد بيئة عمل صحية (HWE)	.501** (.000)	<u>.291**</u> (.000)	.348** (.000)	.462** (.000)
بُعد الرواتب وعوامل مالية (SFF)	.549** (.000)	.407** (.000)	.418** (.000)	.393** (.000)
بُعد مشاركة العاملين في الإدارة (PEM)	.634** (.000)	.317** (.000)	<u>.669**</u> (.000)	.413** (.000)

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

المصدر: إعداد الباحثون من نتائج التحليل الاحصائي

بناء على ماسبق يتضح أن هناك علاقة ارتباط معنوية وطردية بين جودة حياة العمل الوظيفي (QWL) والالتزام التنظيمي (OC) على المستوى الكلي والفرعي في المستشفى المبحوثة في مدينة السليمانية، وبالتالي قبول الفرضية الثانية والتي تنص على "توجد علاقة ارتباط معنوية وطردية بين جودة حياة العمل الوظيفي (QWL) والالتزام التنظيمي (OC) وعلى المستوى الكلي والجزئي".

5.3. اختبار وتحليل فرضية التأثير

يبين الجدول (9) نتائج اختبار فرضية التأثير بعد أن تم اختبار فرضية الارتباط اذ سيتم اختبار فرضية التأثير على المستوى الكلي والجزئي لمعرفة تأثير كل بعد من الأبعاد وصولاً إلى النتائج لتحليلها وتفسيرها، وسيجري اختبار فرضية التأثير عن طريق تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis)، وتحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لغرض تحديد إمكانيه الحكم بقبول الفرضية أم رفضها.

على المستوى الكلي، بلغت قيمة (F) المحسوبة لجودة حياة العمل الوظيفي (QWL) في الالتزام التنظيمي (OC) ما قيمته (213.361)، وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (3.8415) عند مستوى دلالة (0.05) أي أن لجودة حياة العمل الوظيفي (QWL) تأثير واضح وقوي على مستوى الالتزام التنظيمي (OC) في المستشفى المبحوثة، ذلك أن أي تغيير في جودة حياة العمل الوظيفي (QWL) سيؤدي إلى تغيير بنفس المستوى في الالتزام التنظيمي (OC)، ومن خلال معامل التحديد (R^2) الذي يعطينا قيمة لقياس جودة نموذج الانحدار والبالغ (0.551)، يتضح بأن جودة حياة العمل الوظيفي (QWL) تفسر ما نسبته (55.1%) من التغيرات التي تطرأ على الالتزام التنظيمي (OC) اما النسبة الباقية والبالغة (44.9%) فتعود إلى متغيرات أخرى غير داخلية في أنموذج البحث، ويتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغ (0.771) بأن زيادة لجودة حياة العمل الوظيفي (QWL) بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة الالتزام التنظيمي (OC) بنسبة (77.1%). كما بلغت قيمة الثابت (a) في المعادلة (0.742)، بمعنى عندما تكون جودة حياة العمل الوظيفي (QWL) صفر فإن الالتزام التنظيمي (OC) لن يقل عن هذه القيمة.

جدول (9) اختبار فرضية تأثير جودة حياة العمل الوظيفي (QWL) في الالتزام التنظيمي (OC) على المستوى الكلي

الالتزام التنظيمي (OC)					
الدالة	Sig	قيمة (F) المحسوبة	معامل التحديد (R^2)	قيمة معامل الميل الحدي (β)	قيمة الحد الثابت (α)
معنوي	0.000	213.361	.551	.771	.742
جودة حياة العمل الوظيفي (QWL)					

df1, df2 = (1, 174)
قيمه (F) الجدولية = 3.8415

المصدر: إعداد الباحثون بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.24)

أما على المستوى الجزئي:

- يبين الجدول (10) نتائج قيمة (F) المحسوبة لُبعد بيئة عمل صحية (HWE) في متغير الالتزام التنظيمي (OC) (58.400) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (3.8415) عند مستوى دلالة (0.05) أي أن لُبعد بيئة عمل صحية (HWE) تأثير واضح وقوي على مستوى الالتزام التنظيمي (OC) وبمعنى إن أي تغيير في بيئة عمل صحية (HWE) سيؤدي إلى تغيير بنفس المستوى في الالتزام التنظيمي (OC)، ومن خلال معامل التحديد (R^2) الذي يعطينا قيمة لقياس جودة نموذج الانحدار والبالغ (0.251). يتضح بأن بيئة عمل صحية (HWE) تفسر ما نسبته (25.1%) من التغيرات التي تطرأ على الالتزام التنظيمي (OC). ويتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغ (0.457) بأن زيادة بيئة عمل صحية (HWE) بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة الالتزام التنظيمي (OC) بنسبة (45.7%)، كما بلغت قيمة الثابت (a) في المعادلة (501)، بمعنى عندما تكون بيئة عمل صحية (HWE) صفر فإن الالتزام التنظيمي (OC) لن يقل عن هذه القيمة وهي أضعف الأبعاد تأثيراً في الالتزام التنظيمي (OC) مقارنة بالبعدين الآخرين.
- بلغت قيمة (F) المحسوبة لُبعد الرواتب وعوامل مالية (SFF) في متغير الالتزام التنظيمي (OC) (75.058) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (3.8415) عند مستوى دلالة (0.05) أي أن لُبعد الرواتب وعوامل مالية (SFF) تأثير واضح وقوي على مستوى الالتزام التنظيمي (OC) وبمعنى إن أي تغيير في الرواتب وعوامل مالية (SFF) سيؤدي إلى تغيير بنفس المستوى في الالتزام التنظيمي (OC). ومن خلال معامل التحديد (R^2) الذي يعطينا قيمة لقياس جودة نموذج الانحدار والبالغ (0.301). يتضح بأن الرواتب وعوامل مالية (SFF) تفسر ما نسبته (30.1%) من التغيرات التي تطرأ على الالتزام التنظيمي (OC). ويتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغ (0.346) بأن زيادة الرواتب وعوامل مالية (SFF) بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة الالتزام التنظيمي (OC) بنسبة (34.6%)، كما بلغت قيمة الثابت (a) في المعادلة (549)، بمعنى عندما تكون الرواتب وعوامل مالية (SFF) صفر فإن الالتزام التنظيمي (OC) لن يقل عن هذه القيمة.
- بلغت قيمة (F) المحسوبة لُبعد مشاركة العاملين في الإدارة (PEM) في متغير الالتزام التنظيمي (OC) (116.871) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (3.8415) عند مستوى دلالة (0.05) أي أن لُبعد مشاركة العاملين في الإدارة (PEM) تأثير واضح وقوي على مستوى الالتزام التنظيمي (OC) وبمعنى إن أي تغيير في مشاركة العاملين في الإدارة (PEM) سيؤدي إلى تغيير بنفس المستوى في الالتزام التنظيمي (OC). ومن خلال معامل التحديد (R^2) الذي يعطينا قيمة لقياس جودة نموذج الانحدار والبالغ (0.402). يتضح بأن مشاركة العاملين في الإدارة (PEM) تفسر ما

نسبته (40.2%) من التغيرات التي تطرأ على الالتزام التنظيمي (OC). ويتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغ (0.556) بأن زيادة مشاركة العاملين في الإدارة (PEM) بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة الالتزام التنظيمي (OC) بنسبة (55.6%)، كما بلغت قيمة الثابت (a) في المعادلة (634)، بمعنى عندما تكون مشاركة العاملين في الإدارة (PEM) صفر فإن الالتزام التنظيمي (OC) لن يقل عن هذه القيمة وهي أقوى الابعاد تأثيراً في الالتزام التنظيمي (OC) مقارنة بالبعدين الآخرين.

جدول (10) اختبار فرضية تأثير جودة حياة العمل الوظيفي (QWL) في الالتزام التنظيمي (OC) على المستوى الجزئي

متغير الالتزام التنظيمي (OC)					
الدالة	Sig	قيمة (F) المحسوبة	معامل التحديد (R^2)	قيمة معامل الميل الحدي (β)	قيمة الحد الثابت (α)
معنوي	0.000	58.400	.251	.457	.501
معنوي	0.000	75.058	.301	.346	.549
معنوي	0.000	116.871	.402	.556	.634
df1, df2 = (1, 174)					
قيمه (F) الجدولية = 3.8415					

المصدر: إعداد الباحثون بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.24)

وبناءً على نتائج اختبار وتحليل فرضية التأثير بين متغيرات الدراسة نقبل الفرضية الثالثة والتي تنص على (يوجد تأثير لجودة حياة العمل الوظيفي (QWL) في الالتزام التنظيمي (OC) وعلى المستوى الكلي والجزئي) عند مستوى دلالة (5%) أي بدرجة ثقة (95%).

4. الاستنتاجات والمقترحات

4.1. الاستنتاجات

توصلت الباحثون من خلال نتائج اختبار الفرضيات التي تم وضعها في الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات وهي:

1. حقق متغير جودة حياة العمل الوظيفي مستوى اهمية جيد على مستوى المستشفى المبحوثة وهذا يؤكد بان أكثرية المستجيبين يرون بأن جودة حياة العمل هي حالات تغطي مشاعر الفرد حول كل بعد من أبعاد العمل بما في ذلك المكافآت والمزايا، والأمن، وظروف العمل، والعلاقات التنظيمية والعلاقات الشخصية.
2. حقق متغير الالتزام التنظيمي مستوى اهمية جيد على مستوى المستشفى المبحوثة وهذا يؤكد بان أغلبية المستجيبين يرون بأن الالتزام التنظيمي يشير إلى مستوى المشاركة الذي يشعر به أعضاء الفريق تجاه وظائفهم الفردية وتجاه المنظمة ومدى اهتمام أعضاء الفريق بمكان عملهم مما تعزز قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها.
3. توصل البحث ومن خلال نتائج الوصف الاحصائي الى اختلاف الأهمية الترتيبية لمتغيرات البحث، وأن المستشفى المبحوثة تركز في عملياتها وأنشطتها على تعزيز الالتزام التنظيمي للعاملين ومن ثم تعزيز جودة حياة العمل الوظيفي وذلك حسب آراء المستجيبين للمستشفى المبحوث.
4. بينت نتائج التحليل الوصفي بأن ثقافة المستشفى المبحوثة تحرص على اتباع العاملين إجراءات الوقاية للصحة والسلامة المهنية أثناء تأدية العمل، مع تفويض جزء من صلاحيات الادارة للمرؤوسين، وإن الرواتب والعوامل المالية الاخرى تكفي لإشباع احتياجات العاملين.
5. دلت نتائج التحليل الوصفي إلى التزام المستجيبين بتنفيذ التعليمات والتوجيهات والأوامر بدقة، ويشعرون بأنهم جزء من العائلة في المستشفى ويحرصون على إنجاز المهام الموكلة إليهم حتى إذا اضطرت أخذ وقت إضافي خارج ساعات عملهم في المستشفى.
6. توصل البحث الى وجود علاقة ارتباط طردية بين جودة حياة العمل الوظيفي والالتزام التنظيمي وعلى الصعيدين الكلي والجزئي، وقد كان العلاقة بين بُعد مشاركة العاملين في الإدارة وبُعد الالتزام الاستمراري من أقوى العلاقات الارتباطية في حين كان العلاقة بين بُعد الالتزام المعياري وبُعد بيئة عمل صحية من أضعف العلاقات الارتباطية على مستوى الجزئي مقارنة بالعلاقات الارتباطية الأخرى.
7. توصل البحث إلى إن تبني جودة حياة العمل الوظيفي وأبعادها المتمثلة بـ (بيئة عمل صحية، الرواتب وعوامل مالية، مشاركة العاملين في الإدارة) مجتمعة ومنفردة من قبل المستشفى المبحوث تؤثر بشكل ايجابي ومعنوي في تعزيز الالتزام التنظيمي، وقد كان تأثير بُعد مشاركة العاملين في الإدارة من أقوى الاعاد تأثيرا في الالتزام التنظيمي، في حين كان تأثير بُعد بيئة عمل صحية من أضعف الابعاد تأثيرا في متغير الالتزام التنظيمي.

2.4. المقترحات

1. على المستشفى تعزيز الاهتمام بجودة حياة العمل الوظيفي للعاملين لديها مع أبعادها المتمثلة بـ (بيئة عمل صحية، الرواتب وعوامل مالية، مشاركة العاملين في الإدارة) مما له أثر ايجابي ومعنوي في تعزيز الالتزام التنظيمي.
2. تعزيز الاهتمام من قبل المستشفى بجودة حياة العمل وابعادها المتمثلة ببيئة عمل صحية وأمنة وتحديث الإجراءات الوقائية والتعليمات المتعلقة بمفهوم السلامة والصحة المهنية في مكان العمل بشكل دوري وذلك لضمان رفاهية العاملين.
3. من الضروري ضمان أن الرواتب والعوامل المالية الأخرى تعكس القيمة الحقيقية لجهود العاملين، وأن تعمل إدارة المستشفى بالإجراءات اللازمة لتحقيق حالة من التوازن من المستحقات المالية كالتعويضات والأجور مناسبة لإشباع احتياجات العاملين.
4. ضرورة العمل على تشجيع العاملين على التواصل الفعال وإقامة اجتماعات دورية وورش عمل لتعزيز التواصل بين الإدارة والعاملين وإقامة دورات تدريبية وفرص تطوير لتمكين العاملين وتعزيز مساراتهم المهنية.
5. من الضروري أن تشجع إدارة المستشفيات العاملين على المشاركة في صنع القرارات والاستماع إلى آراء ومقترحات وتوقعات العاملين لديهم.
6. العمل على توضيح الأهداف المنظمة وتوفير توجيه واضح بشأن الأهداف والتوقعات المنتظرة أدائها من قبل العاملين مع التأكد من توفير الموارد الضرورية لتحقيق الأهداف المنظمة وذلك لضمان استمرار الالتزام التنظيمي.
7. من الضروري توفير فرص التدريب والتطوير للعاملين داخل وخارج المنظمة وذلك لضمان زيادة مهاراتهم وتطويرهم مع إجراء تقييم دوري يساعد على فهم تطوير أداء العاملين وتحديد فرص تحسين الاداء.
8. من الضروري تعزيز ثقافة التفاهم والدعم والتشجيع على العمل في بيئة تعاونية وداعمة حيث يشعر العاملون بأنهم جزء من فريق وذلك لضمان تعزيز الالتزام العاطفي للعاملين وتعزيز رضا وفعالية الموظفين في بيئة العمل.

المصادر

المصادر العربية

أولاً: الرسائل الأطاريح الجامعية

1-بلغيث، ريان ، اسماعيل ،هدى ، (2023) ، "دور الالتزام التنظيمي في تحقيق الابداع الاداري في المؤسسة الاقتصادية ،دراسة حالة في مؤسسة الاسمنت تبسة" ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة العربي التبسي ، تبسة .

2-الجماصي، حمد إسماعيل داود،(2016)، العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة ،رسالة ماجستير ، جامعة الأقصى ، فلسطين.

3-سعد، بكيرات وعبدالكريم ،بوعروة ،(2023)، أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطن التنظيمية ،دراسة حالة في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة – ورقلة، رسالة ماجستير ، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة ، الجزائر.

4-الشنطي، نهاد عبد الرحمن، (2016)، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل، دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان، رسالة الماجستير، جامعة الأقصى، غزة.

5-قاسم ،روى رشيد سعيد ال،(2012)،أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية ، دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية الأردنية ، رسالة ماجستير ،جامعة الشرق الأوسط ، الأردن .

6-ياسية ، بسمة ، (2017)، تأثير الالتزام التنظيمي على أداء الموظفين ،دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز ،أم البواقي" ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية ، جامعة العربي بن مهيدي ، الجزائر .

ثانياً: البحوث والدوريات والمجلات

1-الباشا، الصديق محمد وإبراهيم، مجاهد عبدالقادر فضل السيد، (2022)، الدور الوسيط لتمكين العاملين في العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي بالتطبيق على وزارة الصحة والرعاية الاجتماعية ، مجلة ابن خلدون للدراسات والأبحاث، المجلد (2)، العدد (4) ، 969 – 997 .

2-بريهيموش ، عماد الدين و حمداس، نوال ،(2022) ، أثر بعض القيم التنظيمية السائدة في المنظمة على الالتزام التنظيمي ، مجلة العلوم النفسية والتربوية ، المجلد (8)،العدد (4)،71-94.

3-الجميلي، مخلص شباع علي،(2012) ، العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي ، دراسة تحليلية لأراء العاملين في المعهد التقني الانبار ، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية ، المجلد (4) ، العدد () ، 293-304.

4-دخيل ، ايمان و زاير ،هريود ،(2023)، دور جودة حياة العمل في تحقيق الأمن النفسي للعمال ، مجلة الأناسة وعلوم المجتمع، المجلد (7) ، العدد (1) ، 82-97.

5-الرميدي ، بسام سمير ، الأسرج ، أسماء سعيد أحمد (2023) ،أثر نرجسية على الالتزام التنظيمي في شركات السياحة المصرية ، مجلة السياحة والفنادق والتراث ، المجلد (6) ، العدد (1) ، 72-91.

6-رؤوف، لمى قيس، (2020)، دور التماثل التنظيمي في تحسين جودة حياة العمل : بحث تطبيقي في جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية ، المجلد (26)، العدد (121) ، 301-316.

7-زريبي ، أحلام ، (2023)، دور جودة حياة العمل في التخفيف من الاحتراق النفسي ، مجلة سلسلة النوار ، المجلد (13)، العدد (2)، 90-108.

8-السمان، ثائر أحمد سعدون و البكدلي ، صبحي عادل خليل ، (2023)، المناعة التنظيمية مدخلاً لتعزيز الالتزام التنظيمي ، مجلة اقتصاديات الأعمال ، المجلد (4) ، العدد (3) ، 299-315 .

9-العالي ، نشوان محمد عبد، (2019)، جودة حياة العمل وأثرها على الأداء المنظمي، دراسة استطلاعية في المعهد التقني/ نينوى، مجلة تنمية الراقدين، المجلد (38)، العدد (21) ، 96-112.

10-علي ، مظفر حمد و عبدالله ، عباس عمر ،(2023)، العلاقة بين جودة حياة العمل والتماثل التنظيمي وتأثيرهما في الأداء الوظيفي دراسة تحليلية لأراء اعضاء هيئة التدريس في كليات جامعة جهمو ، المجلة العلمية لجامعة جيهان ، المجلد (7)، العدد (2)، 252-270.

11-عمار ، امجد حامد عبدالرزاق و السكري ،اماني احمد عبد المنعم، (2023)، تأثير جودة حياة العمل على أداء العاملين بالمدارس الثانوية بمحافظة الغربية ، المجلة العلمية للبحوث التجارية ، المجلد (1)، العدد (3)، 10-40.

12-كريمة ، عطوى (2023)، واقع الالتزام التنظيمي بالمؤسسات المعاصرة ، مجلة ضياء للبحوث النفسية و التربوية، المجلد (4)، العدد(1)، 120-132.

13-محمد ، أيمن عبدالرضا ،(2019)، اثر الالتزام التنظيمي في انضباط العاملين ، بحث استطلاعي في الشركة العامة لنقل المسافرين والوفود ،مجلة الادارة والاقتصاد ، المجلد (42)، العدد (120)، 151-186.

ثالثاً : الكتب

1-عبدالفتاح، عز حسن (2017) مقدمة في الإحصاء الوصفي والإحصاء الاستدلالي باستخدام SPSS، الطبعة الثالثة الخوارزمية العلمية، جدة السعودية .

ثانياً: المصادر الأجنبية:

First: Thesis & Dissertation

1-Odoh, M. E. (2021). The influence of demographic variables on job satisfaction and organizational commitment in Nigerian public universities .Doctoral dissertation, Cardiff Metropolitan University.

Second : Journals and articles

1-Al Yami, A., & Eman Haif, A. (2019). The quality of work-life and relation to organizational excellence at King Khalid University of the faculty members' point of view/Business School Case study. *Journal of Economics and Administrative Sciences*, 25(116), 68-92.

2- AL-DABBAGH, Z. S. (2020). Quality of Life in Vitiligo Patients and Its Relation To Various Variables in Duhok, Kurdistan Region, Iraq. *Duhok Medical Journal*, 14(1), 44-52.

3- Al-Jubori, M. I. & Khazeal, B. K., (2019). Determining and diagnosing the critical dimensions of the quality of working life in public education: A survey study at Kirkuk Education Directorate. *Al kitab Journal for Humanity Sciences*, 1(2), 164-182.

4-Aranki, D. H., Suifan, T. S., & Sweis, R. J. (2019). The relationship between organizational culture and organizational commitment. *Modern Applied Science*, 13(4), 137-154.

5-Ahmed, M. A., (2021) , Organizational Climate and Employee Commitment in Nigerian Deposit money Banks, *International Journal of Management and Social Sciences*, 2(1) , 33-44.

6-Curtis, M. B., & Taylor, E. Z. (2018). Developmental mentoring, affective organizational commitment, and knowledge sharing in public accounting firms. *Journal of Knowledge Management*, 22(1), 142-161.

7-Fosuaa, A. M., & Junior, A. I. A. (2021). The Effect of Transformational Leadership Style on Employee Commitment: The Moderating Role of Leader'S Emotional Intelligence. *Social Values & Society (SVS)*, 3(1), 15-28.

8-Farag, A. (2022). Organizational commitment and its role in improving the institutional performance of decision-makers in the Ministry of Social Solidarity. *Journal Future of social sciences*, 8(1), 165-201.

9-Imamoglu, S. Z., Ince, H., Turkcan, H., & Atakay, B. (2019). The effect of organizational justice and organizational commitment on knowledge sharing and firm performance. *Procedia Computer Science*, 158, 899-906.

10-Jayakumar, A., & Kalaiselvi, K. (2012). Quality of work life-an overview. *International Journal of Marketing, Financial Services & Management Research*, 1(10), 140-151.

11-Kashani, F. H. (2012). A review on relationship between quality of work life and organizational citizenship behavior (case study: an Iranian company). *Journal of Basic and Applied scientific research*, 2(9), 9523-9531.

12-Kırkıç, K. A., & Balci, T. D. (2021). Organizational commitment levels of preschool teachers and administrators' leadership styles. *Problems of Education in the 21st Century*, 79(2), 207.

13- Lokanadha & Mohan, (2010), Quality of work life of employees: emerging dimensions, Asian Journal of management research- Online Open Access publishing platform for Management Research, 2(229), 3795.

14-Novitasari, D., Asbari, M., Wijaya, M. R., & Yuwono, T. (2020). Effect of organizational justice on organizational commitment: mediating role of intrinsic and extrinsic satisfaction. *International Journal of Science and Management Studies (IJSMS)*, 3(3), 96-112.

15-Shanmugam, B., & Gannapathi, R. (2017). A study on quality of work life and job performance of construction worker in Chennai. *International Journal of Scientific Research and Modern Education*, 2(1), 68-71.

16-Wahyudi, M., Budiyanto, B., & Suwitho, S. (2022). The role of organizational commitment in mediating the influence of work environment and spiritual motivation on employee performance. *Management Science Letters*, 12(3), 137-144.

الملحق استمارة الاستبيان



م / استمارة الاستبانة

السيد المحترم والسيدة المحترمة

تعد الاستمارة التي بين أيديكم المعدة لغرض البحث العلمي في تخصص إدارة الاعمال الموسومة بـ(دور جودة حياة العمل في تحقيق الالتزام التنظيمي : دراسة تحليلية لآراء عينة من الكوادر الطبية في مستشفى أنور شيوخه الاهلية في محافظة السليمانية- اقليم كوردستان العراق)، وتعد هذه الاستمارة مقياسا يعتمد عليه لأغراض البحث العلمي، كما أن مشاركتكم ستكون لها أثر لها أثر إيجابي في إخراج هذا البحث بالمستوى المطلوب والتي ستسهم في سلامة التحليل ودقة النتائج المستخرجة ، نرجو تفضلكم مشكورين باختيار الإجابة التي ترونها مناسبة لكل سؤال، علماً بأن الإجابة تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وتنتسم بالسرية التامة نشكر لكم حسن استجابتكم.

شاكرين مقدماً تعاونكم معنا و متمنين لكم دوام التوفيق و تقبلوا منا كل التقدير

ملاحظة:-

- تكون الإجابة حصراً لأغراض البحث العلمي ودون الضرورة لذكر الاسم.
- يرجى عدم ترك أي عبارة دون إجابة لأن ذلك يعني عدم صلاحية الاستبانة للتحليل والقياس.
- يرجى وضع علامة (√) أمام العبارة التي تمثل وجهة نظرك الخاصة .

الباحثون:

د. لؤفان اكرم سعيد lovan.saeed @spu.edu.iq
م.م. نهايت اسماعيل جمال nihayat.i.jamal@spu.edu.iq

أولاً: المعلومات الشخصية

1- الجنس		ذكر	أنثى
2- العمر		أقل من 30 سنة	31-40
3- التحصيل الدراسي		بكالوريوس	ماجستير
4- مدة الخدمة		سنوات أقل من 5 سنوات	5-10 سنوات
5- المهنة		طبيب	مسؤول شعبة

ثانياً: ابعاد جودة حياة العمل :

1-بيئة عمل صحية: يقصد بها جميع ظروف العمل المحيطة بالعاملين اثناء تأدية مهامهم وتشمل الظروف المعنوية والمادية والمكانية، فتوفير أفضل ظروف عمل للعاملين من خدمات وبيئة عمل آمنة ويحفزهم على تقديم أفضل ما لديهم من القدرات.

ت	الفقرات	تتفق تماماً	تتفق	لا تتفق	لا تتفق تماماً
1.	تحرص ثقافة المستشفى على اتباع العاملين الإجراءات الوقائية للصحة والسلامة المهنية أثناء تأدية العمل.				
2.	توفر إدارة المستشفى ظروف عمل جيدة (الإضاءة، الحرارة، الهدوء، الأثاث، الصيانة، النظافة، التكنولوجيا...)				
3.	يتم تحديث الإجراءات الوقائية والتعليمات المتعلقة بمفهوم السلامة والصحة المهنية في مكان العمل بشكل دوري.				
4.	تعمل إدارة المستشفى على توفير الخدمات الطبية اللازمة في مكان العمل، وذلك للتعامل مع الإصابات والحوادث التي يمكن ان تحدث.				

2- الرواتب وعوامل مالية: تعد العدالة في دفع الرواتب تمثل حالة من حالات شعور العامل بالقدرة على تحقيق المساواة فيما يتلقاه من مقابل مادي لقاء عمله وهذا يحقق نوعين من العدالة هي : العدالة الداخلية المتمثلة بأن مستوى الأجور المدفوعة للوظائف في المنظمة تتلاءم مع قيمة الوظيفة : والعدالة الخارجية المتمثلة بشعور العامل بأن الأجور المدفوعة في منظمته هي اعلى او مساوية للأجور المدفوعة في المنظمات الأخرى.

ت	الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	لا اتفق	لا اتفق تماماً
5.	تكفي الرواتب وعوامل مالية لإشباع احتياجات العاملين وطلباتهم.				
6.	تعمل إدارة المستشفى بالإجراءات اللازمة لتحقيق حالة من التوازن من المستحقات المالية كالتعويضات والأجور مناسبة لإشباع احتياجات العاملين.				
7.	يتسم نظام المستشفى بالعدالة والإنصاف في منح الرواتب والمكافآت وذلك على أساس كفاءة الأداء.				
8.	هناك فرص مستقبلية متوفرة للترقية والتقدم الوظيفي في إدارة المستشفى.				

3- مشاركة العاملين في الإدارة: تعالج العلاقة بين المنظمة والعاملين والمساهمين والقضايا الأساسية للإدارة داخل المنظمة، وتبرز دور العاملين المساهمين في صناعة القرارات في جميع مستويات المنظمة، إذ أن المشاركة في اتخاذ القرارات تساعد على تنمية قدرات العاملين وتعمل على تطويرهم وتأهيلهم للعمل في المستويات القيادية، كما تتيح لهم الفرصة في طرح أفكارهم مما سيحسن من طرق العمل ورفع مستوى الانسجام بين العاملين والإدارة في بيئة العمل.

ت	الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	لا اتفق	لا اتفق تماماً
9.	لدى العاملين القدرة على المشاركة في اتخاذ قرارات العمل حسب تخصصهم.				
10	يساهم العاملين في حل مشكلات المستشفى من خلال تقديم اقتراحات بخصوص تطوير العمل.				
11	يفوض الرئيس المباشر جزءاً من صلاحياته للمرؤوسين.				
12	تشجع إدارة المستشفى العاملين على صنع القرارات.				

ثالثاً: مقياس الالتزام التنظيمي :

1. الالتزام المعياري: يشير الى شعور الموظف بالمسؤولية والواجب تجاه المنظمة وضرورة استمراره في العمل لما يمتلكه من قيم يؤمن بها .

ت	الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	لا اتفق	لا اتفق تماماً
13	لن أترك المستشفى لأن لدي شعور بالالتزام تجاه اشخاص فيها.				
14	ألتزم بتنفيذ التعليمات والتوجيهات والأوامر بدقة.				

15	اطمح للوصول الى منصب متميز لانني اشعر بأن هذه المستشفى تستحق ولائي.				
16	افضل البقاء في المستشفى حتى لو حصلت على فرص افضل من عملي الحالي.				

2. **الالتزام الاستمراري:** يشير إلى قوة رغبة العاملين لبقائهم في المنظمة معينة لاعتقاده بأن ترك العمل فيها يكلفه الكثير.

ت	الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	لا اتفق	لا اتفق تماماً
17	أشعر أن لدي خيارات قليلة جداً لفكر في ترك هذه المستشفى.				
18	في الوقت الحالي، يعد البقاء مع المستشفى أمراً ضرورياً.				
19	الفوائد التي أحصل عليها من المستشفى هي أحد أسباب الانتمائي للعمل في المستشفى.				
20	لا أتمكن من الحصول على عمل آخر في حال ترك العمل في المستشفى.				

3. **الالتزام العاطفي:** يعبر عن قوة رغبة الفرد في الاستمرار بالعمل في منظمة معينة لأنه موافق على أهدافها وقيمتها ويريد المشاركة في تلك الأهداف.

ت	الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	لا اتفق	لا اتفق تماماً
21	أشعر بأنني جزء من العائلة في المستشفى وأحرص على إنجاز المهام الموكلة لي حتى إذا اضطررت أخذ وقت إضافي خارج ساعات عملي في المستشفى.				
22	أحصل على شهادات وتقديرات جراء القيام بعمل في المستشفى.				
23	سأكون سعيداً لقضاء بقية حياتي المهنية في المستشفى.				
24	تعد مشاكل العمل في المستشفى كأنها مشاكل خاصة بي .				

رۆلى كوالىتى ژىانى كاركردن له به ده ستهىنانى پابه نذبوونى رېكخراوهى لىكۆلىنه وهى كه شىكارىه له سهر بۆچوونى نمونه يه كه له كارمه ندانى ته ندروستى له نه خو شخانهى نه نوهر شىخهى نه هلى له شارى سلېمانى

پوخته:

ئامانج له م تووژىنه وهى تافىكرندن وهى رۆلى كوالىتى ژىانى پىشه يى له رېگه ي (ژىنگه يه كه تهن دروست، ومووچه وهؤكاره داراييه كان، وبه شدارىكردى فرمانبه ران له به رپوه بردن) له پابه نذبوونى رېكخراوهى له رېگه ي (پابه نذبوونى نورماتىف، پابه نذبوون به به رده وامى، پابه نذبوونى سؤزدارى)، بؤ گه يشتن به ئامانجه كانى تووژىنه وه كه، گرېمانه يه كه دارپژرا كه سروشتى په يوه ندى نيوان دوو گؤراوه كه رپوون ده كاته وه، بؤ مبه ستى تافىكرندن وهى گرېمانه كانى تووژىنه وه، نمونه يه كه له نه خو شخانه تاييه ته كانى شارى سلېمانى ديارى كرا بؤ به ده ستهىنانى زانبارى پيويست له رېگه ي نه و پرسىارنامه يه كه بؤ نه و مبه سته ئاماده كرابوو، تووژه ران (200) فؤرميان دابه شكرد، و (189) فؤرم وه رگيران، له كاتىكدا (176) پرسىارنامه گونجاوو بؤ شىكارى ئامارى، كه نوينه رايه تى به شىك له پزىشكان، به رپرسانى هؤبه كان وكارمه ندانى تهن دروستى له نه خو شخانه تاييه ته كاندا ده كه ن تووژىنه وه چه ندىن ئامرازى ئامارى به كارهيئاوه بؤ گه يشتن به نه نجامه په يوه ندىداره كان به پشتبه ستن به به رنامه ي ئامارى (SPSS. V.24) وتووژىنه وه كه گه يشتووه ته كؤمه لىك ده رنه نجام، گرنگترينيان نه وه يه كه په يوه ندىبه كه راسته وخؤ وكارىگه رى نه رپنى هه يه له نيوان كوالىتى ژىانى كارى پىشه يى له سهر پابه نذبوونى رېكخراوهى به يه كه وه به تاكيش، وله سهر بنه ماي ده رنه نجامه كان تووژىنه وه كه كؤمه لىك پيشنارى خسته روو، گرنگترينيان نه وه يه كه پيويسته نه خو شخانه تاييه ته كان گرنگى به كوالىتى ژىانى كاركردى كارمه ندىكانيان بده ن، له گه ل ره هه ندىكانى (ژىنگه يه كه تهن دروست له كاركردن، مووچه وهؤكاره داراييه كان، و به شدارىكردى كارمه ندىكان به رپوه بردن)، كه كارىگه رى نه رپنى وه خلاقى له سهر به رزكرندن وهى پابه نذبوونى رېكخراوهى هه يه.

وشهى سهرهكى: كوالىتى ژىانى كار، ژىنگهى كار كردنى تهن دروست، مووچه وهؤكاره دارايىهكان، بهشدارىكردنى كارمهنده بهرپؤوهبردن، پابهنبوونى رېكخراوهى.

The role of quality of work life in achieving organizational commitment

An analytical study of the opinions of a sample of medical staff at Anwar Sheikha Private Hospital in the city of Sulaymaniyah

Dr. Lovan Akram Saeed

Business Administration, Sulaimani Polytechnic University, Sulaimani Technical Institute, Sulaymaniyah, Kurdistan Region, Iraq.

Email: lovan.saeed@spu.edu.iq

Nihayat Ismael Jamal

Business Administration, Sulaimani Polytechnic University, Sulaimani Technical Institute, Sulaymaniyah, Kurdistan Region, Iraq.

Email: nihayat.i.jamal@spu.edu.iq

Zhila Jamal F Mohammed

Business Administration, Sulaimani Polytechnic University, Sulaimani Technical Institute, Sulaymaniyah, Kurdistan Region, Iraq.

Email: zhila.jamal@spu.edu.iq

Keywords: *quality of work life, healthy work environment, salaries and financial factors, employee participation in management, organizational commitment*

Abstract

The aim of this research is to examine the role of the quality of work life represented by (a healthy work environment, salaries and financial factors, and employees' participation in management) in organizational commitment represented by (normative commitment, continuity commitment, emotional commitment). In order to achieve the research objectives, a plan was designed a hypothesis that explains the nature of the relationship between the two variables, for examining the research hypotheses, the research applied to a sample of private hospitals in the city of Sulaymaniyah in the Kurdistan Region of Iraq to obtain the required information through the questionnaire prepared for this purpose. The researchers distributed (200) forms to the workers, and (189) forms were retrieved, while the number There are (176)questionnaires suitable for analysis, representing a cross-section of doctors, public officials, and health personnel in private hospitals, The research has used several statistical tools to reach the relevant results by relying on the statistical program (SPSS. V.24), and the research has reached a set of conclusions, the most important of which is that there is a direct correlation and a positive effect of the quality of work life on organizational commitment combined and individually. Based on the conclusions, the research presented a set of recommendations, the most important is that the surveyed hospitals should enhance attention to the quality of work life of their employees, with its dimensions represented by (a healthy work environment, salaries and financial factors, and employees' participation in management), which has a positive and moral impact on enhancing organizational commitment.