

إثر جودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية  
(بحث استطلاعي لآراء مجموعة من العاملين في المستشفيات الأهلية في كربلاء (مستشفى الكفيل، مستشفى  
الحجة، مستشفى زين العابدين أنموذجاً)

*The impact of quality of work life in enhancing organizational citizenship behavior  
(An exploratory study of the opinions of a group of workers in private hospitals in  
Karbala (Al-Kafeel Hospital, Al-Hujjah Hospital, Zain Al-Abidin Hospital as a  
model).*

م.م. عادل مجيد النصر اوي  
كلية الادارة والاقتصاد, جامعة كربلاء, كربلاء, العراق  
Assist. Lect. Adil Majeed Al Nasrawe  
College of Administration and Economics, University of Karbala,  
Karbala, Iraq  
[adil.m@uokerbala.edu.iq](mailto:adil.m@uokerbala.edu.iq)

**معلومات البحث:**  
• تاريخ الاستلام: 20/05/2022  
• تاريخ ارسال: 11/06/2022  
التعليقات  
• تاريخ قبول: 19/06/2022  
النشر

### المستخلص:

تمحور البحث حول ان هناك جدلا فكريا تعلق بمشكلة البحث اذ هدفت الى معرفة دور جودة حياة العمل لدى العاملين في المستشفيات الاهلية محور البحث (الكفيل، زين العابدين، الحجة عليهم السلام) بأبعاده (كفاية الراتب وعدالته، صحة ظروف العمل، فرص استغلال القابليات، فرص النمو الوظيفي، التكامل الاجتماعي) وأثرها بسلوكية المواطنة التنظيمية بأبعادها (الايثار، وعي الضمير، الروح الرياضية، الكياسة، المشاركة الطوعية).  
تم اثاره مشكلة البحث من باب اهم التساؤلات وهو ما درجة توفر جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية وما مستوى العلاقة بينها من حيث الارتباط والتأثير , ولبلوغ الهدف الذي اعدت من اجله البحث واختبار الفرضيات تم اعداد استمارة مكيفة وملائمة لطبيعة العمل في المستشفيات اذ كانت العينة مكونة من (108) موظف باختلاف طبيعة عملهم. حلت البيانات الإحصائية باعتماد البرنامج الاحصائي (Spss.V25), ولاختبار الصدق والثبات استخدم معامل الفا كرو نباخ, ولاختبار فرضيات البحث استخدمت مصفوف الارتباط البسيط PEARSON, وتوصل الباحث الى استنتاج مفاده وجود علاقة ارتباط بين المتغيرين اذ كانت طردية قوية مما يدل على وجود عالي ووعي لمفهوم جودة حياة العمل عند العاملين في المستشفيات مما يعزز من سلوكية المواطنة التنظيمية.

**الكلمات المفتاحية:** جودة حياة العمل، سلوكيات المواطنة التنظيمية.

### Abstract

The study centered on the fact that there is an ideological controversy related to the problem of the study, as it aimed to know the role of the quality of work life among workers in private hospitals, the focus of the research (Al-Kafeel, Zain Al-Abidin, Al-Hujjah) Its dimensions (salary adequacy and fairness, correct working conditions, opportunities to exploit capabilities, opportunities for career growth, social integration) and its impact on organizational citizenship behavior in its dimensions (altruism, conscience awareness, sportsmanship, civility, voluntary participation). The problem of the study was raised out of the most important questions, which is the degree of availability of the quality of work life and organizational citizenship behavior and the level of the relationship between them in terms of correlation and influence. Out of (108) employees, according to the nature of their work. Statistical data were analyzed using the statistical program (Spss.V25), and to test the validity and reliability, the Alpha Crow-Nbach coefficient was used, and to test the hypotheses of the study, the PEARSON simple correlation matrix was used. The researcher came to the conclusion that there is a correlation between the two variables, as it was a strong positive correlation, which indicates a high presence and awareness of the concept of quality of work life among hospital workers, which enhances organizational citizenship behavior.

**Keywords:** quality of work life, organizational citizenship behaviors.

## المقدمة:-

نظرا للتطور الفكري الكبير للإدارة فان المتتبع يرى ان الأبحاث تحولت من النمط التقليدي الى جيل جديد من البحوث يتناسب مع التغيرات البيئية وبما يضمن مواكبة التطور والتسارع اذ أصبحت الخدمات الصحية تأخذ دورا هاما في حياة المجتمع ومساهمتها في تحقيق مواصلة حياتهم والاستقرار لهم. وزادت أهميتها بعد التطورات الصناعية والتكنولوجية والملوثات البيئية التي اثرت مباشرة على صحة الفرد كل هذا يساهم إدارة جودة حياة العمل التي تمثل قابلية الإدارة على توفير الطلبات للمستفيدين وبما يطابق توقعاتهم ورضاهم التام عما يقدم إليهم بشكل خالي من العيوب والسعي الى تطوير الاداء وتحسينه الدائم (جمعة، 2000: 457).

ولإحداث نوع من التوازن العادل ولتحقيق الجودة وأهدافها التنظيمية يجب تأسيس مناخ يسوده الايثار، ووعي الضمير، والروح الرياضية، والكياسة، والمشاركة الطوعية والتحرك في بيئات عمل تركز على الضبط وتوسعي للتطور والنمو بغية الوصول إلى أعلى الدرجات من الاحتراف والمهنية والسعي الى ترسيخ سلوك المواطنة التنظيمية. كل هذه الجوانب اثارته إشكالات مفادها هل هناك اهتمام من قبل إدارة المستشفيات الاهلية بتعزيز جودة حياة العمل وما يعزز سلوك المواطنة للعاملين لديها وماهي درجة تأثير تلك المتغيرات على جوهر عملها، ولبناء أفكار البحث المطروحة فقد تكون من مباحث أربعة إذ اهتم المبحث الاول بعرض منهجية البحث، وانصب المبحث الثاني اهتمامه على عرض الإطار النظري للبحث وتضمن المبحث الثالث عرضاً للجانب العملي للبحث والمبحث الرابع والأخير فقد اهتم بعرض أهم الاستنتاجات والتوصيات التي توصل إليه الباحث والتي كانت ختام البحث.

## المبحث الأول: منهجية البحث

### أولاً: مشكلة البحث

تجسدت مشكلة البحث من خلال جانبين تم تشخيصهما والتي تمحورت بما يلي:

1- **المشكلة المعرفية:** من خلال الاطلاع على الأبحاث والدراسات السابقة ونظرا للأهمية التي تتمتع بها جودة حياة العمل وانعكاساتها على سلوك المواطنة التنظيمية وجد ان هناك فجوة معرفية تمثلت في عدم وجود دراسات او ندرتها والتي تناولت متغيرات البحث مجتمعة، وان هذا الفجوة في الادبيات النظرية هي مشكلة بحد ذاتها استوجبت وقفة أدبية لمعالجتها والسعي الى تقليص هذه الفجوة.

2- **المشكلة الميدانية:** واجهت المنظمات الصحية في وقتنا الحالي مجموعة من التحديات ومن أهمها تغيرات بيئة العمل وما يرافقها من تداعيات فتوسع العمل الصحي ودخول المستشفيات الاهلية بقوة في بيئة العمل حث المتخصصين في العلوم الإدارية الى السعي لإيجاد الحلول المناسبة والتي تعزز سلوك المواطنة التنظيمية ومن خلال ذلك جاء التركيز على جودة حياة العمل ودوره في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية حيث اشارت الدراسات الى ان جودة حياة العمل تسعى الى توفير بيئة صحية وداعمة تمكن العاملين من أداء عملهم بأفضل صورة وهو الهدف الذي تسعى المنظمات الى تحقيقه وافضل الطرق للوصول الى تلك الأهداف (Teryima,etal,2016:269) ومن اهم الطرق لذلك هو الحصول على عاملين بكفاءات عالية ولديهم الشعور بأهمية عملهم ويتمتعون بسلوكيات منفردة تعزز من دورهم الوظيفي وهذا بدوره يعد من اهم المشاكل التي تواجهها المنظمات بصورة عامة والمؤسسات الصحية بصورة خاصة واستنادا على ما سبق عرضه في مشكلة البحث يسعى الباحث على الإجابة على التساؤلات التالية:

● ما مدى اهتمام المستشفيات موضوع البحث بجودة حياة العمل للعاملين فيها؟

- هل يوجد لدى العاملين حيز لسلوك المواطنة التنظيمية في المستشفيات موضوع البحث؟
- هل هنالك تأثير لجودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين في المستشفيات موضوع البحث؟

### ثانياً: اهداف البحث:

يسعى البحث الى تحقيق بعض الأهداف وأبرزها ما يلي:

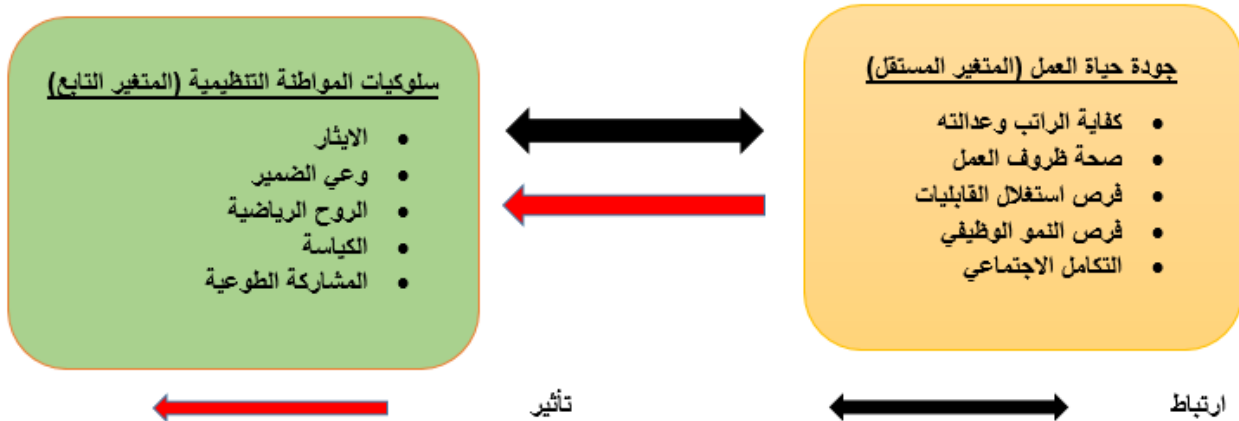
1. تحديد مدى إدراك العاملين في المستشفيات قيد البحث لأبعاد جودة حياة العمل.
2. معرفة مستوى إدراك العاملين في المستشفيات قيد البحث لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية.
3. السعي الحثيث لخلق بيئة داعمة لتعزيز سلوك المواطنة من خلال جودة حياة العمل وتذليل كافة العقبات التي تواجهها داخل المنظمات الصحية
4. التحقق من وجود علاقة التأثير لجودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين في المستشفيات قيد البحث.

### ثالثاً: أهمية البحث:

تتجلى أهمية البحث من خلال اسهامه الفكري الذي يفود الى تأثير جودة حياة العمل في أداء المنظمات، وتعزيز سلوكيات المواطنة في الاعمال التي تؤديها ، وتأتي هذه الأهمية من خلال بلورة الأفكار والنظريات التي اهتمت بجودة حياة العمل وسلوكيات المواطنة، مما حدى بالباحثين في مجال الإدارة والمهتمين بالموارد البشري وعمل المنظمة وادارتها الى زيادة الاهتمام بالجوانب التي تعزز من أداء العاملين وانتاجيتهم.

وتعد جودة حياة العمل من الجوانب المؤثرة على عمل الموظفين من خلال اسهامها في حل الإشكالات التي تحدث بين الموظف ووظيفته والمنظمة التي يعمل فيها , وتتجلى أهمية البحث في المنظمات المبحوثة في تعزيز الجوانب المتعلقة بأداء للعاملين والإبقاء عليهم وتعزيز دوافعهم مما يساهم في المحافظة على موردها البشري من الدوران وترك العمل.

رابعا: المخطط الفرضي للبحث:



شكل رقم (1) المخطط الفرضي للبحث ( من اعداد الباحث )

خامسا: فرضيات البحث:

- 1 - هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية يتفرع منها الفرضيات الآتية:
  - هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين كفاية الراتب وعدالته وسلوكيات المواطنة التنظيمية.
  - هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين صحة ظروف العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية
  - هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين فرص استغلال القابليات وسلوكيات المواطنة التنظيمية
  - هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين فرص النمو الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية
  - هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين التكامل الاجتماعي وسلوكيات المواطنة التنظيمية
- 2- هناك تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية يتفرع منها الفرضيات الآتية:
  - هناك تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين كفاية الراتب وعدالته وسلوكيات المواطنة التنظيمية.
  - هناك تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين صحة ظروف العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية.
  - هناك تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين فرص استغلال القابليات وسلوكيات المواطنة التنظيمية.
  - هناك تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين فرص النمو الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية.
  - هناك تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين التكامل الاجتماعي وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

سادسا: منهج البحث:

- 1- الجانب النظري: تم الاعتماد في هذا الجانب على بعض المراجع والأدبيات الأجنبية والعربية ومن كتب

ودراسات جامعية سابقة ودوريات، والتصفح في شبكة (Internet) لتغطية الجانب النظري للبحث.

2- الجانب العملي: تم الاعتماد في الجانب العملي من البحث على البيانات التي تم الحصول عليها وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي من قبل الباحث واعتماد استمارة الاستبيان وتم مسح وتحليل النتائج التي تم التوصل إليها من توزيع الاستبانات على مجموعة من العاملين في المستشفيات الاهلية في كربلاء واجراء التحليل لها عن طريق استخدام برنامج (spss. v.25).

سابعا: حدود البحث:

- 1- المكانية: اعتمد الباحث على اجراء دراسته في حدود مجموعة من المستشفيات الاهلية (مستشفى الكفيل، مستشفى زين العابدين، مستشفى الحجة) نموذجاً.
- 2- الزمانية: تم الاعتماد من قبل الباحث على اراء مجموعة من العاملين في المستشفيات الاهلية موضوع البحث اعلاه العام الدراسي 2022.
- 3- البشرية: عينة من العاملين في المستشفيات الاهلية في كربلاء (مستشفى الكفيل مستشفى زين العابدين، مستشفى الحجة). وان الاستثمارات التي تم توزيعها (122) استمارة وهنالك (12) استمارات لم يتم استعادتها ووجدان هناك استمارات باطله وعددها (2). بالتالي تكون الاستثمارات الصالحة للتحليل (108) استمارة.

ثامنا: مجتمع وعينة البحث:

تعد المستشفيات الاهلية في كربلاء هي الرافد الثاني للبيئة الصحية في كربلاء والتي انشأت في كربلاء كمؤسسات صحية استثمارية، اذ يتكون مجتمع البحث من مجموعة من العاملين في المؤسسات الصحية موضوع البحث والبالغ عددها (530) عامل في كافة القطاعات واشتملت عينة البحث على (108) من العاملين ومن كلا الجنسين، وحسب الصفات المبينة تفصيلها في ادناه:

- 1- الجنس: بلغ عدد الذكور (88) وما نسبته (81.48%) بينما كان عدد الاناث (20) ونسبة (19.52%).

في مطلع الخمسينات من القرن الماضي اذ بدا الاهتمام بموضوع جودة حياة العمل وقدمت (QWL) كمصطلح في عام (1972) في المؤتمر الدولي للعلاقات والعمل الهدف منه تحسين بيئة وظروف العامل وتهيئة الأجواء المناسبة لذلك (Penny & Joanne, 2013: 349) وبقي هذا الاهتمام ممتد الى وقتنا الحالي وفي السنوات الأخيرة زاد الاهتمام الكتاب والباحثين في مجال الإدارة بجودة حياة العمل واعتماده كمصدر لرضا العاملين وما يميز بيئة عمل المنظمات عن غيرها (محمود ونعمان: 2020, 441)

#### 1- المفهوم :

تعد جودة حياة العمل بناء متعدد الأبعاد فهو إحساس تراكمي يتمثل بالرضا العام عن حياة العمل من حيث الاحترام والشعور بالرفاهية والاحساس بالانتماء الى المجموعة والتي بدورها تعزز الفاعلية التنظيمية وبالتالي زيادة الإنتاجية (Nayak, 2016: 119), وعرفت على انها فلسفة او مجموعة من المبادئ التي تهتم بالموارد البشري كونه اهم موارد المنظمة ومشاركته في اتخاذ القرار وتحمل المسؤوليات بكل جدارة بالتالي حصوله على فرص اكبر للعمل باحترام وكرامة (Mortazavi, et al, 2012, 206), وأشار (Lewis, 2019: 31) لمفهوم الجودة كونها البيئات والظروف المواتية لمكان العمل والتي تمنح الموظفين الرفاهية الكاملة (افسار, 2014) (Afsar, 2014) ان جودة حياة العمل هي توفير الظروف البيئية الملائمة للعاملين والاهتمام بإدائهم وتوقعاتهم مما يشعرهم بالراحة في عملهم وتحقق الرضا الوظيفي للوصول إلى الفاعلية الكفاءة بما يساهم في تحقيق اهداف المنظمة.

ومن وجهة نظر الباحث ان جودة حياة العمل هي مجموعة من الاستراتيجيات التي تعمل مجتمعة لتوفير الأجواء الملائمة للعاملين مما يزيد من دوافعهم المادية والمعنوية وزيادة الشعور الإيجابي بالعمل وتحقيق الرضا والحصول منهم على أكبر مردود بما يساهم في تعزيز قيمة المنظمة.

#### 2- الأهمية :

تبرز أهمية جودة حياة العمل من خلال تأثيرها المعنوي على معنويات العاملين واجتذابهم مما يساهم في زيادة إنتاجية العاملين والاحتفاظ بهم مما يقلل من دوران العمل (Geldenhuis, 2017: 17) ويمكن تجسيد الأهمية بما يلي:

- توفير متطلبات وظروف العمل مما يساهم في زيادة رضا العاملين.
- تخفيض معدل دوران العمل ونوايا المغادرة وتقليل معدلات الغياب.
- تعزيز السلوك البناء والإيجابي من الموظفين تجاه منظماتهم.
- تخفيض ضغوطات العمل من خلال السعي لتحقيق التوازن بين العاملين وعوائلهم.
- الاهتمام برفاهية العاملين والذي بدوره يزيد من دافعيتهم.
- كما اضاف (Verse & Sima: 2007, 27) ان أهمية جودة حياة العمل تساهم بالاتي
- تحسين الإنتاجية والأداء الوظيفي.
- زيادة دافعية العاملين نحو عملهم.
- المشاركة في اتخاذ القرار والسعي للتعلم وتطوير القابليات.

2- العمر: قسم العمر الى اربع فئات عمرية اذ بلغت الحصة الكبرى لفئة (20-30) اذ بلغت (48) ما نسبته (44%) وتلاها الفئة العمرية (30-40) اذ بلغت (27) ما نسبته (25%) , بينما العمر (40 فأكثر) فكانوا (25) وبنسبته (17%) , بينما كانت الحصة الأقل للعاملين من عمر (20 فأقل) اذ كان عددهم (15) وبنسبة (14%) , يتبين مما سبق ان اغلب العاملين هم من الطاقات الشبابية الواعدة وهم المرتكز الذي تبنى عليه المستشفيات في عملها .

3- سنوات الخبرة: بناء على البيانات التي حصل عليها الباحث تبين ان اغلب العاملين في المستشفيات هم العاملين ذوي الخبرات العالية والتي تعد من المميزات لهذه المستشفيات اذ حصلت الفئة (10-15 سنة) على أكبر الحصة اذ بلغ عددهم (5) (52) عامل وبنسبة (48.15%) وتلتها الفئة (5-10 سنوات) وكان عددهم (33) ونسبة (30.56%) , بينما الفئة (15 سنة فأكثر) فكان عددهم (18) عامل بنسبة (16.67%) , والأقل خبرة كان عددهم (5) وبنسبة (4.63%).

4- التحصيل الدراسي: بلغ عدد العاملين الحاصلين على شهادة الدكتوراه من افراد العينة (22) شخص وبنسبة (20.37%) , بينما كان عدد العاملين الحاصلين على شهادة الماجستير (17) وما نسبته (15.74%) وكان عدد العاملين الحاصلين على درجة البكالوريوس (33) ما نسبته (30.56%) وكانت الحصة الأكبر لحاملي شهادة الدبلوم فأقل اذ بلغ عددهم (36) وبنسبة (33.33%) يتضح لنا من خلال ذلك ان العمل الفني منصب على الكوادر الوسطى الذين يمثلون جوهر العمل في المؤسسات موضوع البحث .

تاسعا: الاساليب الاحصائية المستخدمة تم الاعتماد على مجموعة من البرامج الاحصائية الغرض منها تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من الاستبانة التي وزعت على العاملين في المستشفيات عينة البحث وتم استخدام برنامج (spss. v25) وكما يلي :

- 1- ثبات مصداقية القياس: لثبات مصداقية القياس تم اعتماد (الصدق التمييزي و التقاربية, الاتساق الداخلي, المؤشر) باستخدام معامل الفا كرونباخ
- 2- الوصف الاحصائي: تم تثبيت الوصف الاحصائي لمتغيرات البحث باستخدام (الوسط الحسابي, الانحراف المعياري, الأهمية الترتيبية والأهمية النسبية, مستوى الإجابة).
- 3- اختبار الفرضيات: تم استخدام مصفوفة معامل الارتباط البسيط (Pearson), واختبار الفرضيات والتأثير تم الاعتماد على تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis).

#### المبحث الثاني (الإطار النظري للبحث )

##### أولا : جودة حياة العمل

##### تمهيد:



• أشباع حاجات العاملين ورغباتهم.

### 3- ابعاد جودة حياة العمل:

اتفق الباحث في تحديد الأبعاد التي يتم من خلالها يتم قياس جودة حياة العمل مع ما طرحه ( wolton 1973 ) من ابعاد لتمييزها بالشمولية وتغطيتها لأغلب العوامل التي من شأنها ان تعزز جودة حياة العمل والتي تمثلت ب( كفاية الراتب وعدالته ,صحة ظروف العمل, فرص استغلال القابليات ,فرص النمو الوظيفي , التكامل الاجتماعي) والتي سيتم توضيحها بما يلي:

#### a. كفاية الراتب وعدالته :

من الأمور التي ينبغي الاهتمام بها ان يكون هيكل التعويضات عادلا وهذا يتضمن الرواتب والأجور ويجب ان يكون ضمن المدى المعقول بحيث يتمكن الفرد من خلالها ان يكون في المستوى المقبول ضمن حياته الاجتماعية، وان تكون مفهومة وواضحة، فرضا الفرد عن عمله يعد الجزء الأكبر منه متلق بالأجور والتعويضات المالية الحاصل عليها، وان تتسجم مع مستوى الإنجاز ومقدار المسؤولية المناطة اليه وما يتمتع به من مهارات وقدرات ( yogesh:2016,288 ).

ويرى (عبد العالي: 2019, 54) ان هناك نوعين من العدالة الأولى (داخلية) وتتمثل بمستوى الأجور والتعويضات في المنظمة مع قيمة المنظمة، والأخرى (خارجية) وتأتي من الشعور ان مستوى الأجور والتعويضات التي يحصل عليها العامل مماثل لما يحصل عليه العاملين في منظمات أخرى مماثلة. فالتعويض هو المحرك لسلوك ومواقف العاملين وان تقييم وتقدير الافراد العاملين هو امر حيوي يساهم في حث الافراد لشغل وظائف جديدة والاحتفاظ بالعاملين السابقين وكلما زاد التحفيز زاد مستوى أداء العاملين (chiang:2008,491).

#### b. صحة ظروف العمل:

وتمثل الظروف المتعلقة بالبيئة الخارجية التي يتعرض لها الموظف كالحظر وعدم التأكد والإهمال وكذلك الصراعات والضوضاء والتي تمثل أعباء إضافية يحملها العامل سواء كانت عقلية او جسدية (Blackford, 2015: 50) . وأثبتت الدراسات أن الاهتمام في بيئة العمل والتحسين المستمر لظروف العمل له الأثر الكبير في سلوكيات العاملين كذلك تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وزيادة إنتاجيتهم (McLaren & McGuire, 2007, 4) . وإذا كانت ظروف العمل غير مناسبة فأنها تولد ضغوط نفسية مما يؤثر سلبا على العاملين ورغباتهم وما ينجم عنه من مشاكل نفسية وصحية مما يخلق أجواء يسودها التوتر بين الموظفين وادارتهم مما ينعكس سلبا على إنتاجية العاملين وسمعة المنظمة ( kim at all;2015,88 ) .

#### c. فرص استغلال القابليات:

تتجلى أهمية هذا البعد بتشجيعه العاملين نحو تطوير المهارات، القابليات، المعارف، ويمكن ان تسهم المنظمات في تطوير قابلياتهم من خلال اشراكهم في الفاعلية التنظيمية من خلال اعداد برامج تدريبية خاصة تساهم في تنمية واستغلال قدرتهم ومهاراتهم وتوسعي من خلاله الى تنمية المهارات والمعارف الحالية وتحقيق الاستفادة القصوى منها

(العنزي وصالح: 2008, 58). وتعد الرغبة في العمل وكذلك المعرفة والقدرة على أداء الاعمال متغيرين يتوقف عليهم الأداء، فأن اناطة العاملين بمهام تناسب قدراتهم ومعارفهم يساهم في تدعيم أدائهم، بالتالي يعكس حالة الرضا لدى العاملين، اضافة لذلك فان اعداد برامج تدريبية وتطويرية يعمل على رفع قدرات وقابليات العاملين مما يعزز الشعور بأهميتهم في العمل (عبد العالي: 2018, 55).

#### d. فرص النمو الوظيفي:

يمكن تعريفه على انه مجموعة من أدوار العمل او اتاحة المنظمات فرص للعاملين لتطوير مهاراتهم ومؤهلاتهم ومعارفهم سعيا منها لتطوير خبراتهم مما يتطلب من المنظمات تطوير مجموعة من الأدوات ,التقنيات, الإجراءات سعيا منها للحفاظ على كفاءة العاملين من خلال تعليمهم وتدريبهم المستمر ( Ross et all: 2013,2 ) يعد كذلك فرصة كبرى للأفراد لإظهار مهاراتهم وقابلياتهم وسعيهم للارتقاء لمستويات اعلى على أساس مهاراتهم وفرصة للارتقاء والنمو داخل المنظمة ويساهم في تشجيع العاملين وتحفيزهم لاثبات قدراتهم ,ويتمثل في مدى وجود القابلية لتطوير قدرات العاملين أو الحصول على " القيمة الاجتماعية" كما يمكن ان تتوضح فرص النمو الوظيفي في ثلاثة مجالات الأساسية وكما أصدرت في مجلة حقوق العاملين عام(2004) وهذه الحقوق هي (حق التنظيم )اذ يحق لهم الانضمام للتنظيمات المهنية التي تمثلهم امام الإدارات وتحمي حقوقهم ,اما الحق الثاني هو (حق تقديم الشكاوى ) اذ يحق لهم تقديم شكوى ضد مديرهم في حال حصول ضرر معين, وعدم المس بحقوق العاملين او فصلهم من قبل المديرين جراء ذلك والحق الأخير هو ( حق الاضراب) وهو من الحقوق الأساسية للعاملين لتحسين ظروفهم في العمل وسلاحهم في نضالهم لتحقيق ذلك (العنزي و الفضل:2007,79)

#### e. التكامل الاجتماعي:

يتمثل هذا البعد بناء الهيكل التنظيمي بالشكل الذي يعطي فيها للعاملين والإدارة الحرية الكاملة بالعمل، إذ يتمكن فيه أعضاء المنظمة بدعم الجماعة والشعور بها، وهو يتعدى حدود جماعة العمل المباشرة، إذ يشمل التكامل الاجتماعي تشكيل أو تنظيم مجموعة من الافراد العاملين يحكمون أنفسهم بأنفسهم، ويعملون على حل المشكلات بالمشاركة مع الإدارة مما يجلب الإبداع والابتكار معا (العنزي والفضل: 2007,79), وان السبب وراء نجاح الشركات هو بناء علاقات مترابطة داخل العمل وان الافراد العاملون يملكون حرية بالعمل وسط علاقات تبنى على التعاون والثقة المتبادلة فيما بينهم وتساعدهم على الانجاز ويشعرون بالمغزى لإنجازهم ( Obrien:2000, 18 )

#### ثانيا : سلوك المواطنة التنظيمية

##### 1- مفهوم سلوك المواطنة

يعد سلوك المواطنة التنظيمية من الأمور الهامة كونه يساهم في جعل المنظمة تحقق أهدافها بكفاءة وفاعلية ,وتكسيها قيمة عالية وتساهم في رفع مستوى الأداء, مما يكسب المنظمة ميزة تنافسية ,ويوصف سلوك المواطنة بأنه الفعالة التي يحملها الموظف بأنه جزء من منظمته وهو ابعاد

هو حرص الافراد العاملين على القيام بأعمالهم بصورة اختيارية تفوق الحدود الدنيا لمتطلبات العمل من اجل تعظيم الاستغلال الأمثل لوقت العمل (عوجة: 2019, 574) وكذلك يمثل التصرفات التي تتعدى ادنى التوقعات من الافراد الجدد وتتجاوز هذا الحد في مجالات كالحضور وحفظ الموارد (Naiemah et al., 2014: 65)

#### c- الكياسة:

وهو السلوك الهادف لحل مشاكل العاملين مع بعضهم، وبين العاملين والعملاء، والشعور بالمسؤولية، واحترام حقوق الزملاء الباقين وخصوصيتهم، وعدم استغلال حقوق الافراد الاخرين وتقاضي الإشكالات معهم (الموسوي وعبد على: 2014, 185) وهو مدى المساهمة التي يبديها الافراد في منع المشاكل في المنظمة والاستغلال الأمثل للجهد والوقت (سعيد وعبد الستار: 2014, 127)

#### d- المشاركة الطوعية:

وهو السلوك الذي يبين حرص الموظف على المشاركة في كل ما يصب في خدمة مصلحة الشركة، كالقيام بأعمال غير مطلوبة منه، والتي يسعى من خلالها تحقيق فائدة للمنظمة (Castro, et al., 2004: 30). يؤشر السلوك والنشاطات التي يبديها الفرد من خلال انغماسه ومشاركته في الحياة الاجتماعية للمنظمة، ومتابعة كافة أنشطتها (محمد وعثمان: 2012, 112)

#### e- الروح الرياضية:

تمثل السلوكيات التي يتحملها الافراد دون الانزعاج منها او تقديم الشكاوى كتحمل الإزعاج البسيط فهو سلوك اختياري يصور مدى الاستعداد الذي يبديه الفرد للعمل في الظروف غير المناسبة من دون شكوى. (Yilmaz & Tasdan, 2009: 110). وتعرف على انها السلوك الذي يدل على التسامح في الأوقات غير المثالية والاستعداد لقبول المضايقات والاملاءات البسيطة من رفاق العمل بدون احتجاج (إبراهيم: 2017, 8)

### المبحث الثالث: الإطار العملي للبحث

#### اولاً: فحص اداة قياس البحث واختبارها

تتعلق هذه بالتأكد من مدى مصداقية مقياس البحث ومدى الثبات في فقراته، اذ تعد هذه الخطوة الممهدة للقيام بعملية الوصف الاحصائي ومن ثم اختبار فرضيات البحث.

#### 1. ترميز متغيرات البحث ووصفها

تشكل هذه الفقرة ضرورة لتسهيل مهمة قراءة المتغيرات والتعرف عليها خلال عملية اجراء التحليل الاحصائي للبيانات المستخرجة من الاستبانة، اذا يوضح الجدول ( 1 ) رموز تلك المتغيرات وابعادها وعدد الفقرات في كل بعد ومصدر المقياس المعتمد وكما يلي:-

من الوصف الرسمي للوظيفة ويتجاوز الأدوار والتوقعات الوظيفية ويغطي السلوكيات التي تتجاوز الأدوار الطوعية التي يمارسها الموظف من اجل مساهمته في تعزيز قيمة المنظمة ( podsakoff at all:2000,516 ). وعرفت أيضا بأنها سلوكيات الادوار الإضافية التي يؤديها الافراد والمفيدة للمنظمة والتي تكون تقديرية ولا يعترف بها بشكل مباشر او صريح من قبل النظام الرسمي للمكافآت، وهذه السلوكيات غير ملزمة للافراد كونها شخصية ولا يترتب عليها عقوبات في المنظمات حال اغفالها ( Paul, Bamel, & Garg, 2016: 311). وعرفها (Moideenkutty,2005:92) بانها السلوك الي ساهم في نجاح المنظمة بصورة غير مباشرة من خلال المحافظة على نظامها الاجتماعي .

#### 2- أهمية سلوك المواطنة:

تتجلى أهمية سلوك المواطنة من خلال الأدوار والوظائف التي تمارس داخل المنظمة وما هي الاثار الناجمة عنها ويمكن تناولها من المحاور التالية :

ا- يدعم الإدارة بوسائل تؤدي لزيادة الناتج الإجمالي المتحقق والناجم من تفاعل الافراد داخل منظماتهم

ب- نضرا للوارد النادرة بالمنظمات فعند قيام الموظف بأدوار إضافية والناجبة من سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي ذلك الى إمكانية تحقيق اهداف المنظمة.

ج- يعزز سلوك المواطنة من قدرة المديرين والزملاء في العمل على أداء وظائفهم بصورة أفضل ومن خلال منحهم (الوقت الكافي، الجدولة، التخطيط الفعال، حل المشاكل) (الكروي والفتلاوي: 2015, 119)

وتبرز أهمية سلوك المواطنة من خلال انه لا يمكن ان تزدهر المنظمات و تبقى بدون شعور أعضاؤها أنهم اعضاء صالحون، ويكون عن طر يق الاهتمام بالسلوك الإيجابي

المتعلق بها فسلوك المواطنة يساهم بوضوح في تحقيق الميزة التنافسية وذلك لعدده من الموجودات الهامة في المنظمة، والتي تزيد من قدرتها التنافسية ويكون من خلال الولاء والإخلاص في العمل والتفاني ومما يؤدي الى ان المنافسين من المنظمات يواجهون صعوبات من خلال تقليدهم لعمل المنظمة (Bolino et al, 2003:60)

#### 3- ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

اجمع اغلب الباحثون على وجود مجموعة من الابعاد والتي ساهمت بدورها في قياس سلوك المواطنة التنظيمية اذ تم الاعتماد على مقياس (organ 1990) كون هذا المقياس اعتمده اغلب الدراسات العربية والأجنبية فيما بعد والمتكون من خمسة أبعاد والمتمثلة بما يلي:

#### a- الايثار:

وهو قدرة الفرد على مساعدة الاخرين في أداء عملهم بغية تحقيق اهداف منظماتهم (الكروي والفتلاوي: 2015, 119) وهو سلوك اختياري يقوم به الافراد طوعا لمساعدة زملائهم في العمل وحل مشكلاتهم ومساعدتهم في معرفة طرق وأساليب الإنجاز

للاعمال الموكلة اليهم ونكران ذاتهم من اجل تطوير منظماتهم ( podsakoff at all,2000:519 ).

#### b- وعي الضمير:

جدول رقم (1) الترميز والتوصيف

ت	المتغير	البعد الفرعي	عدد العبارات	الرمز	المصدر
1	جودة حياة العمل	1. كفاية الراتب وعدالته	4	SA	
		2. صحية ظروف العمل	3	HE	
		3. فرص استغلال القابليات وتطويرها	4	CH	
		4. فرص النمو الوظيفي	3	GR	
		5. التكامل الاجتماعي	4	IN	
2	سلوك المواطنة التنظيمية	1. الايثار	3	AL	
		2. وعي الضمير	4	CU	
		3. الكياسة	3	CI	
		4. الروح الرياضية	3	SP	
		5. المشاركة الطوعية	3	PE	

المصدر: اعداد الباحث باعتماد ادبيات المواضيع

أثبتات مقياس البحث

استخدم معامل كرونباخ الفا للتأكد من اتساق وثبات مقاييس البحث، وكما موضح في الجدول ( 2 ). وقد تراوحت قيم معامل كرونباخ الفا بين (0.71-0.81) وهي مقبولة إحصائياً في البحوث الإدارية لان قيمتها اكبر (0.70) وهذه النسب تدل على ان المقاييس تتصف بالاتساق الداخلي .

2. اختبار اداة قياس البحث: شكلت الاستبانة الاداة الرئيسية لقياس متغيرات البحث وتحديد مستوى الاستجابة الذي يحدده الافراد عينة البحث. وبسبب الاهمية التي تحتلها اداة القياس فلا بد من اجراء الاختبارات التالية للتأكد من دقة وصحة البيانات التي يتم الحصول عليها، وقد انه تم الاعتماد على مدرج (Likert) الخماسي.

جدول ( 2 ) ملخص مقاييس البحث

المتغير	كرونباخ الفا للمتغير	البعد	كرونباخ الفا للبعد
جودة حياة العمل	0.79	كفاية الراتب وعدالته	0.74
		صحية ظروف العمل	0.75
		فرص استغلال القابليات وتطويرها	0.72
		فرص النمو الوظيفي	0.73
		التكامل الاجتماعي	0.71
سلوك المواطنة التنظيمية	0.81	الايثار	0.77
		وعي الضمير	0.78
		الكياسة	0.74
		الروح الرياضية	0.72
		المشاركة الطوعية	0.73

المصدر: اعداد الباحثين باعتماد الادبيات ومخرجات الحاسبة

الادنى للمقياس (1) او يطرح من الحد الاعلى للمقياس (5)، وتكون الفئات كالاتي (Dewberry, 2004: 15):  
1.80 – 1.81: منخفض جداً، 2.60 – 2.61: منخفض، 3.40 – 3.41: معتدل، 4.20 – 4.21: مرتفع، 5.0: مرتفع جداً)

وقد استخدم البرنامج الاحصائي (Spss.V25) لأجراء التحليلات الاحصائية الخاصة بالبحث، أذ يعكس الجدول ( 3 ) اعلى وسطا حسابياً موزوناً بلغ (4.15) لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية وبانحراف معياري بلغ (0.495) مما يشير الى انسجام اجابات افراد العينة حول هذا المتغير وضمن مستوى اجابة مرتفع في حين كانت بعد المشاركة الطوعية بالمرتبة الاولى ضمن متغير المستقل ثم يليه وعي الضمير، ثم يليه الايثار ثم يليه الكياسة ثم يليه الروح الرياضية وعلى مستوى المتغيرات فان جودة حياة العمل

ثانياً: الوصف الاحصائي لمتغيرات وابعاد البحث يوضح جدول ( 3 ) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى الاجابة وترتيب الابعاد حسب المتوسط لمتغيرات البحث جودة حياة العمل (كفاية الراتب وعدالته، صحية ظروف العمل، فرص استغلال القابليات وتطويرها، فرص النمو الوظيفي، التكامل الاجتماعي)، و متغير سلوك المواطنة التنظيمية (الايثار، وعي الضمير، الكياسة، الروح الرياضية، المشاركة الطوعية) حدد مستوى الاجابات في ضوء المتوسطات الحسابية من خلال تحديد انتمائها لأية فئة. ولان استبانة البحث تعتمد على ليكرت الخماسي (اتفق تماماً – لا اتفق تماماً) فان هناك خمس فئات تنتمي لها المتوسطات الحسابية. وتحدد الفئة من خلال ايجاد طول المدى (4=1-5)، ومن ثم قسمة المدى على عدد الفئات (5) (4 \ 5 = 0.80). وبعد ذلك يضاف (0.80) الى الحد

فرص النمو الوظيفي، ثم كفاية الراتب وعدالته، ثم التكامل مما يعكس ادراك عينة البحث لماهية جودة حياة العمل، وسلوك المواطنة التنظيمية من قبل عينة البحث.

احتل المرتبة الثانية من حيث المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.15) وبانحراف معياري بلغ (0.567) وبمستوى اجابة معتدل اما ابعاده فقط حقق فيها بعد فرص استغلال القابليات وتطويرها المرتبة الاولى ثم يليه صحية ظروف العمل، ثم

جدول ( 3 ) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيري البحث وابعادهما

ت	المتغير والبعده	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة	ترتيب الابعاد
	<b>جودة حياة العمل</b>	<b>3.15</b>	<b>.567</b>	<b>معتدل</b>	<b>ثانيا</b>
1	كفاية الراتب وعدالته	3.39	.603	معتدل	4
2	صحية ظروف العمل	4.07	.461	مرتفع	2
3	فرص استغلال القابليات وتطويرها	4.13	.456	مرتفع	1
4	فرص النمو الوظيفي	3.48	.559	مرتفع	3
5	التكامل الاجتماعي	3.15	.567	معتدل	5
	<b>سلوك المواطنة التنظيمية</b>	<b>4.15</b>	<b>0.495</b>	<b>مرتفع</b>	<b>اولا</b>
1	الايثار	4.35	.676	مرتفع جدا	3
2	وعي الضمير	4.36	.461	مرتفع جدا	2
3	الكياسة	4.26	.394	مرتفع جدا	4
4	الروح الرياضية	4.25	.461	مرتفع جدا	5
5	المشاركة الطوعية	4.52	.410	مرتفع جدا	1

المصدر: من اعداد الباحث باعتماد مخرجات الحاسبة

#### ثالثا: اختبار الفرضيات:

تشكل هذه الخطوة الاخير في الجانب العملي والتي تستهدف اختبار الفرضيات، اذ يستكشف الباحث بها مستوى علاقات الارتباط بين متغيرات البحث من جهة ومن جهة اخرى يختبر مدى قدرة تفسير وتأثير متغيرة المستقل في المتغير المعتمد وكالاتي:

**أ) فرضية الارتباط الرئيسية الاولى:** (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين ابعاد جودة حياة العمل ومتغير سلوك المواطنة التنظيمية) ولغرض بيان مدى علاقات الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير المعتمد استخدم الباحث اختبار (Pearson) لاختبار الفرضية الرئيسية الاولى اذ يظهر الجدول (4) مصفوفة معاملات الارتباط البسيط

جدول ( 4 ) قيم ومستويات علاقة الارتباط

ت	قيمة معامل ارتباط	مستوى علاقة الارتباط
1	أقل من (0.10)	علاقة ارتباط منخفضة
2	من (0.10) الى (0.30)	علاقة ارتباط معتدلة
3	أعلى من (0.30)	علاقة ارتباط قوية

المصدر: اعداد الباحث باعتماد الادبيات

قوية اذ بلغت علاقة الارتباط لبعده كفاية الراتب وعدالته في سلوك المواطنة التنظيمية (\*\*0.314) في حين كانت علاقة الارتباط بين صحية ظروف العمل ومتغير سلوك المواطنة التنظيمية مقدار (\*\*0.317) كما بلغت علاقة بعد فرص استغلال القابليات وتطويرها بمتغير سلوك المواطنة التنظيمية (\*\*0.228) وهي علاقة ارتباط معتدلة اما علاقة فرص النمو الوظيفي بمتغير سلوك المواطنة التنظيمية فبلغ (\*\*0.267) وهي بمستوى علاقة ارتباط معتدلة واخيرا فان

اذ يشير الجدول ( 5 ) الى وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين متغير جودة حياة العمل ومتغير سلوك المواطنة التنظيمية إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بينهما (\*\*0.38) وتشير هذه القيمة الى قوة العلاقة الطردية بينهما، وإن ما يدعم ذلك معنوية علاقة الارتباط التي ظهرت عند مستوى معنوية (1%) وبدرجة ثقة بلغت (99%) فضلا عن علاقة ابعاد جودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية التي كانت جميعها معنوية وبمستوى علاقة ارتباط



دلالة احصائية بين ابعاد جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية). عند مستوى معنوية (1%) أي إن نتيجة القرار مقبولة بدرجة ثقة قدرها (99%).

بعد التكامل الاجتماعي بلغت علاقته بمتغير سلوك المواطنة التنظيمية (\*\*0.421) وهو بمستوى علاقة ارتباط قوية والجدول ( 5 ) يوضح تلك العلاقة، إذ يتضح قبول الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على إنه (توجد علاقة ارتباط ذات

جدول (5) مصفوفة معاملات الارتباط بين ابعاد جودة حياة العمل ومتغير سلوك المواطنة التنظيمية

Correlations							
		كفاية الراتب وعدالته	صحية ظروف العمل	فرص استغلال القابليات وتطويرها	فرص النمو الوظيفي	التكامل الاجتماعي	جودة حياة العمل
سلوك المواطنة التنظيمية	Pearson Correlation	.314**	.317**	.228*	.267**	.421**	.377**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.017	.005	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

المصدر: مخرجات برنامج spss v.25

1. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: تنص الفرضية الرئيسية الثانية على (يوجد تأثير ذات دلالة معنوية بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية) وتظهر نتائج الجداول الاتي:-

اولاً:- إن قيمة (F) المحسوبة للأنموذج المقدر بلغ (17.565) عند مستوى دلالة (0.01) . و بناءً عليه يقبل نموذج الاختبار وهذا يعني وجود تأثير ذو دلالة إحصائية معنوية لجودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية وبدرجة ثقة (99%).

ث. اختبار علاقات التأثير بين متغيرات البحث:  
ان الهدف الاساسي لهذه الفقرة هي اختبار فرضيات التأثير الخاصة بمتغيرات البحث والتي تتمحور حول التأثير المباشر بين تلك المتغيرات، وقد استخدم الباحث لهذا الغرض تحليل الانحدار البسيط ( Simple Regression Analysis) الذي عن طريقه يتم تحديد التأثير المباشر بين المتغيرات ومن أجل اختبار معنوية أنموذج الانحدار الخطي البسيط استخدم الباحث أيضاً اختبار (F) إذ يوجد تأثير معنوي إذا كانت قيمة (F) المحسوبة أكبر من قيمة (F) الجدولية ولا يوجد هذا التأثير إذا كانت قيمة (F) المحسوبة أصغر من قيمة (F) الجدولية عند المستوى (0.01) وباستخدام برنامج (spss v.25)

جدول ( 6 ) قيمة F المحسوبة لعلاقة التأثير بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية (n=108)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1 Regression	2.190	1	2.190	17.565	.000 <sup>b</sup>	
Residual	13.217	106	.125			
Total	15.407	107				

a. Dependent Variable: سلوك المواطنة التنظيمية  
b. Predictors: (Constant), جودة حياة العمل

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS V. 25

تطراً على سلوك المواطنة التنظيمية. والنسبة الباقية (86%) تسهم بها متغيرات أخرى غير داخلة بالنموذج.

ثانياً: قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) بلغت (0.14) أي أن متغير جودة حياة العمل يفسر ما نسبته (14%) من التغيرات التي

جدول ( 7 ) قيمة R<sup>2</sup> المحسوبة لعلاقة التأثير بين متغير جودة حياة العمل ومتغير سلوك المواطنة التنظيمية (n=108)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.377 <sup>a</sup>	.142	.134	.35312

a. Predictors: (Constant), جودة حياة العمل

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS V. 25

التنظيمية بنسبة (38%) من وحدة انحراف معياري واحد وبما ان علاقة التأثير معنوية عليه تقبل الفرضية.

ثالثاً:- بلغت قيمة معامل الميل الحدي ( $\beta$ ) (0.38). أي ان الزيادة بتغير جودة حياة العمل بمقدار وحدة واحدة من الانحرافات المعيارية سيؤدي إلى زيادة سلوك المواطنة

جدول ( 8 ) قيمة B المحسوبة لعلاقة التأثير بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية (n=108)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.731	.388		7.045	.000
	Indep	.443	.106	.377	4.191	.000

Dependent Variable: سلوك المواطنة التنظيمية

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS V. 25

نسبته (10%) من التغيرات التي تطرأ على سلوك المواطنة التنظيمية في المستشفيات الاهلية في كربلاء عينة البحث. أما النسبة البالغة (90%) فتعزى إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في نموذج البحث .  
ثالثاً:- يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي ( $\beta$ ) البالغ (0.31). بان زيادة مستويات بعد كفاية الراتب وعدالته بمقدار وحدة واحدة من الانحرافات المعيارية سيؤدي إلى زيادة سلوك المواطنة التنظيمية بنسبة (31%) من وحدة انحراف معياري واحد اذاً تقبل الفرضية.

ومن الفرضية الرئيسية وتنبثق الفرضيات الفرعية الآتية:  
1) الفرضية الفرعية الاولى:- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبعده كفاية الراتب وعدالته في متغير سلوك المواطنة التنظيمية. وتظهر نتائج الجدول ( 9 ) ما يأتي :  
اولاً:- إن قيمة (F) المحسوبة للنموذج المقدر بلغ (11.579) عند مستوى دلالة (0.01). و بناءً عليه تقبل معنوية نموذج الانحدار وبمستوى ثقة (99%).  
ثانياً:- يتضح من قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) البالغة (0.10). يتضح بان بعد كفاية الراتب وعدالته قادر على تفسير ما

جدول ( 9 ) تحليل تأثير ابعاد جودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية (n=108)

Coefficients <sup>a</sup>								
Model	R Square	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	معنوية التأثير		معنوية النموذج	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	F	Sig.
1	.098	.211	.062	.314	3.403	.001	11.579	.001
2	.101	.291	.085	.317	3.442	.001	11.844	.001
3	.052	.193	.080	.228	2.416	.0017	5.837	.017
4	.071	.222	.078	.267	2.850	.005	8.122	.005
5	.177	.286	.060	.421	4.783	.000	22.874	.000

Dependent Variable: سلوك المواطنة التنظيمية

المصدر: اعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج Spss. V.25

أما النسبة البالغة (90%) فتعزى إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في نموذج البحث .  
ثالثاً:- يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي ( $\beta$ ) البالغ (0.32). بان زيادة مستويات صحية ظروف العمل بمقدار وحدة واحدة من الانحرافات المعيارية سيؤدي إلى زيادة سلوك المواطنة التنظيمية بنسبة (23%) من وحدة انحراف معياري واحد اذاً تقبل الفرضية.  
3) الفرضية الفرعية الثالثة:- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبعده فرص استغلال القابليات وتطويرها في متغير

2) الفرضية الفرعية الثانية:- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبعده صحية ظروف العمل في متغير سلوك المواطنة التنظيمية. وتظهر نتائج الجدول ( 9 ) ما يأتي :  
اولاً:- إن قيمة (F) المحسوبة للنموذج المقدر بلغ (11.844) عند مستوى دلالة (0.01) و بناءً عليه تقبل معنوية نموذج الانحدار وبمستوى ثقة (99%).  
ثانياً:- يتضح من قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) البالغة (0.10). يتضح بان صحية ظروف العمل قادر على تفسير ما نسبته (10%) من التغيرات التي تطرأ على سلوك المواطنة التنظيمية في المستشفيات الاهلية في كربلاء عينة البحث.

## المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

### أولاً: الاستنتاجات:

من خلال الفحص الاحصائي لنتائج فرضيات الارتباط والتأثير التي حصل عليها الباحث تم التوصل الى عدد من الاستنتاجات لخصت بما يلي:

1- اوضح البحث ان هناك اهتمام بأبعاد البحث المتعلق بجودة حياة العمل بأبعاده وسلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها، الا ان هذا الاهتمام كان بمستوى منخفض الا ان هناك عوامل أخرى ساهمت وبشكل فعال في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية لم يتم التطرق لها في البحث وان هناك شعور انهم منظومة متكاملة مرتبطتين بأواصر مع عملهم والسعي الحثيث لتطوير هذه الاواصر.

2- بينت البحث ان بعد المشاركة الطوعية كان أولاً من حيث الاهمية من بين ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية من خلال بينما حصد بعد الروح الرياضية اقل الابعاد من حيث الاهمية، وبالتالي فقد حقق سلوك المواطنة التنظيمية أهمية نسبية مرتفعة بالمستوى العام، وكذلك حققت جودة حياة العمل أهمية نسبية مرتفعة من خلال أبعاده وحققت فرص استغلال القابليات المرتبة الأولى بينما حقق التكامل الاجتماعي المرتبة الاقل فيما تباينت بقية الابعاد. من خلال النتائج التي توصل اليها الباحث نجد ان هناك اهتمام لدى العاملين بالمؤسسات الصحية عينة البحث بتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من خلال جودة حياة العمل.

3- اكدت النتائج على وجود علاقة ارتباط طردية وقوية بين المتغيرين، وهذه العلاقة معنوية بين متغير جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية، مما يؤكد ان المستشفيات عينة البحث تهتم بتوفير الأجواء الملائمة للعاملين لديها من خلال توفير جودة في حياة العمل مما يعزز من سلوك المواطنة التنظيمية مما يحفزهم لأداء واجباتهم بأفضل صورة ممكنة.

4- اوضحت النتائج ان اقل العلاقات ارتباطا هي من نصيب التكامل الاجتماعي من بين ابعاد جودة حياة العمل وان القائمين على العمل لا يعطون حرية للعاملين في أداء أعمالهم وحل مشكلاتهم وعدم تقويضهم صلاحيات لذلك.

5- اثبتت النتائج عن وجود علاقة تأثير بين متغير جودة حياة العمل بأبعاده ومتغير وسلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده بمستوى مرتفع وان من حقق التأثير الاعلى بين ابعاد جودة حياة العمل هو بعد التكامل وان اقل مستوى للتأثير فكان من نصيب فرص استغلال القابليات وهذه النتائج جاءت مطابقة لتوقعات البحث،

### التوصيات:

استنادا لما تقدم من الاستنتاجات وللوصول الى افضل النتائج نقدم لكم مجموعة من التوصيات تمثلت بما يلي :

1- ينبغي من إدارة المستشفيات زيادة الاهتمام بجودة حياة العمل مما يعزز سلوك المواطنة لديهم وجعلها من أعمدة العمل المؤسسي وان يشعر العاملين بأنهم جوهر العمل

سلوك المواطنة التنظيمية. وتظهر نتائج الجدول ( 9 ) ما يأتي :

أولاً:- إن قيمة (F) المحسوبة للأنموذج المقدر بلغ (5.837) عند مستوى دلالة (0.01) . و بناءً عليه تقبل معنوية نموذج الانحدار وبمستوى ثقة (99%).

ثانياً:- يتضح من قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) البالغة (0.05) يتضح بان فرص استغلال القابليات وتطويرها قادر على تفسير ما نسبته (5%) من التغيرات التي تطرأ على سلوك المواطنة التنظيمية في المستشفيات الاهلية في كربلاء عينة البحث. أما النسبة البالغة (95%) فتعزى إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في أنموذج البحث.

ثالثاً:- يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي ( $\beta$ ) البالغ (23). بان زيادة مستويات فرص استغلال القابليات وتطويرها بمقدار وحدة واحدة من الانحرافات المعيارية سيؤدي إلى زيادة سلوك المواطنة التنظيمية بنسبة (23%) من وحدة انحراف معياري واحد اذاً تقبل الفرضية.

4) الفرضية الفرعية الرابعة:- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبعده فرص النمو الوظيفي في متغير سلوك المواطنة التنظيمية. وتظهر نتائج الجدول ( 9 ) ما يأتي :

أولاً:- إن قيمة (F) المحسوبة للأنموذج المقدر بلغ (8.122) عند مستوى دلالة (0.01) . و بناءً عليه تقبل معنوية نموذج الانحدار وبمستوى ثقة (99%).

ثانياً:- يتضح من قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) البالغة (0.071) يتضح بان فرص النمو الوظيفي قادر على تفسير ما نسبته (7%) من التغيرات التي تطرأ على سلوك المواطنة التنظيمية في المستشفيات الاهلية في كربلاء عينة البحث. أما النسبة البالغة (93%) فتعزى إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في أنموذج البحث .

ثالثاً:- يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي ( $\beta$ ) البالغ (27). بان زيادة مستويات فرص النمو الوظيفي بمقدار وحدة واحدة من الانحرافات المعيارية سيؤدي إلى زيادة سلوك المواطنة التنظيمية بنسبة (27%) من وحدة انحراف معياري واحد اذاً تقبل الفرضية.

5) الفرضية الفرعية الخامسة:- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبعده التكامل الاجتماعي في متغير سلوك المواطنة التنظيمية. وتظهر نتائج الجدول ( 9 ) ما يأتي :

أولاً:- إن قيمة (F) المحسوبة للأنموذج المقدر بلغ (22.874) عند مستوى دلالة (0.01) . و بناءً عليه تقبل معنوية نموذج الانحدار وبمستوى ثقة (99%).

ثانياً:- يتضح من قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) البالغة (0.18) يتضح بان التكامل الاجتماعي قادر على تفسير ما نسبته (18%) من التغيرات التي تطرأ على سلوك المواطنة التنظيمية في المستشفيات الاهلية في كربلاء عينة البحث. أما النسبة البالغة (82%) فتعزى إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في أنموذج البحث .

ثالثاً:- يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي ( $\beta$ ) البالغ (42). بان زيادة مستويات التكامل الاجتماعي بمقدار وحدة واحدة من الانحرافات المعيارية سيؤدي إلى زيادة سلوك المواطنة التنظيمية بنسبة (42%) من وحدة انحراف معياري واحد اذاً تقبل الفرضية.

- تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية / المجلد (16) العدد (52) ج1
8. عوجه, ازهار مراد (2019) الصمت التنظيمي وتأثيره في سلوك المواطنة التنظيمية (بحث تحليلية في المعهد التقني كوفة), مجلة جامعة الفرات الأوسط التقنية, العدد(53) لسنة 2019.
9. عبد العالي, نشوان محمد (2018), جودة حياة العمل وأثرها على الأداء المنظمي بحث استطلاعية في المعهد التقني/ نينوى, مجلة تنمية الراقدن العدد 121 المجلد 83 لسنة 2019
10. سعيد, هديل كاظم, عبد الستار, حلا صاحب, (2014) دور تبادلية القائد - العضو في سلوكية المواطنة التنظيمية على وفق الثقة التنظيمية, بحث تحليلي في مركز الهجرة والمهجرين, مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية المجلد 41 العدد 87 لسنة 2014
11. إبراهيم, إبراهيم خليل (2017) الدور الوسيط للتمكين النفسي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في الالتزام التنظيمي/ بحث اختياري في عينة من المستشفيات الاهلية ببغداد/الرصافة, مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية -تصدر عن كلية الإدارة والاقتصاد -جامعة واسط, العدد(25) اذار 2017
- ثانياً المصادر الأجنبية :

1. Teryima, Sev Joseph, et al, Examining employee quality of work life (qwl) as a determinant of managerial effectiveness in business organizations: a study of Nigeria Breweries plc, Lagos, The Business and Management Review, V: 7 , N: 3,p: 268-288, 2016.
2. Naiemah et al., S. U. (2014). Task Performance and Organizational Citizenship Behavior (OCB) as Predictors of Career Satisfaction. International Review of Social Sciences.
3. Bolino,, M..C..., & tomalley,, W..H..., ((2003)), Going the extra mile: cultivating and managing employee citizen ship behavior,, *Academy off management executive*., VOL.. 17,, No.. 3::6
4. Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B., and Bacharach, D. G Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research, *Journal of Management*, 26, P : 513-563,2002.
5. McGuire, David & McLaren, Lauren, (2007), The Impact of Physical Environment on Employee Commitment in Call Centres: The Mediating Role of

- فيها مما يزيد دافعيتهم وارتباطهم بعملهم وتعزيز الجوانب الأخرى التي من شأنها تعزيز ذلك السلوك.
- 2- تعزيز روح العمل الطوعي وحث العاملين في المستشفيات على المشاركة مع الاخرين في عملهم مما يزيد من انغماسهم في عملهم وبالتالي يصب في خدمة مؤسساتهم الصحية.
- 3- معالجة الفجوة القائمة بين العاملين ونشر روح التسامح وقبول الاملاءات من قبل الإدارة والعاملين دون احتجاج بالتالي ترفع من الروح الرياضية للعاملين.
- 4- زيادة الاهتمام ببعد التكامل الاجتماعي واعطائهم حرية أكثر في عملهم مما يزيد من شعورهم بالانتماء ومنحهم ثقة متبادلة وكبيرة بين الإدارة والعاملين.
- 5- أظهر الطاقات الكامنة واستغلال القابليات ينبغي اشراك العاملين بدورات تدريبية تساهم في تنمية قدرات العاملين واستغلال طاقاتهم.

#### المصادر:

##### اولاً: المصادر العربية :

1. العنزي, سعد علي حمود, صالح, احمد علي, (2008) إدارة راس المال الفكري في منظمات الاعمال (مدخل فلسفي) . ط1, دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع عمان, الاردن
2. الكروي. كرار نزار نوري, الفتلاوي, ميثاق هاتف(2015). دور إدارة الانطباع في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية بحث تحليلية لأراء عينة من التدريسين في- الكليات الحكومية, المجلة العراقية للعلوم الإدارية, المجلد (10). العدد (42) كلية الإدارة والاقتصاد, جامعة كربلاء
3. الموسوي, امير علي خليل, عبد علي, نغم دايخ(2014) دور التمكين الاداري في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية منظمة نبع زمزم العالمية لتجارة- السيارات " حالة بحثية" المجلة العراقية للعلوم الإدارية, المجلد(12). العدد(47) كلية الإدارة والاقتصاد, جامعة كربلاء
4. العنزي. سعد علي حمود, الفضل, سما سعد خير الله (2007), فلسفة نوعية حياة العمل في منظمات الألفية الثالثة. مجلة العلوم الاقتصادية والادارية المجلد / 13 العدد45.
5. جمعة, السعيد فرحان, (2000), الاداء المالي لمنظمات الاعمال والتحديات الراهنة, دار المريخ للنشر, الأردن.
6. محمد, بشرى هاشم, عثمان, ايسل حمدي(2012) أثر سلوك المواطنة المنظمة في تحجيم الاتكالية الاجتماعية بحث استطلاعية تحليلية مقارنة لأراء عينة من العاملين في وزارتي التعليم العالي والبحث العلمي والأعمار والإسكان. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد(32) 2012
7. محمود, ناجي عبد الستار, نعمان, اريج ظاهر (2020) دور القيادة الأخلاقية في تحسين جودة حياة العمل بحث تحليلية لأراء عينة من العاملين في مستشفى صلاح الدين العام, جامعة تكريت /كلية الإدارة والاقتصاد /مجلة

- Foundation universities in Turkey, *International Journal of Social Sciences*, Vol.3, No.4.
14. Mortazavi, Saeed, Yazdi, Seyyed Vahid Shalbfaf & Amini, Alireza, (2012), The Role of the Psychological Capital on Quality of Work Life And organization performance, *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research IN Business*, Vol. 4, No. 2.
  15. Penny, Wan Yim King & Joanne, Chan Sow Hup, (2013), Casino employees' perceptions of their quality of work life, *International Journal of Hospitality Management*, No. 34
  16. Chiang, F. F., & Birtch, T. A. (2008). Achieving task and extra-task-related behaviors: A case of gender and position differences in the perceived role of rewards in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 27(4), 491-503.
  17. Veres, John G., & Sims, Ronald R., (2007), Can QWL Interventions Pay Off in the Short Term, *Emerald*.
  18. Ross, K., Barr, J., & Stevens, J. (2013). Mandatory continuing professional development requirements: what does this mean for Australian nurses. *BMC nursing*, 12(1),
  19. Paul, H., Bamel, U. K., & Garg, P. (2016). Employee Resilience and OCB: Mediating Effects of Organizational Commitment. *The Journal for Decision Makers* 41(4) 308–324.
  20. Castro, C., Armario, E., & Ruiz, D. (2004), "The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty", *International Journal of Service Industry Management*, 15 (1) pp. 27 – 53.
  21. Yilmaz, K. & Tasdan, M.(2009), Organizational citizenship & organizational justice in Turkish primary schools, *Journal of educational administration*, Vol.47 No.1, PP.108-126.
  - Employee Well-Being, Presented at the Academy of Human Resource Development Conference, Indianapolis, Indiana.
  6. Kim, Y. S., Park, J., Rhee, K. Y., & Kim, H. M. (2015). A Comparison between the Second Korean Working Conditions Survey (KWCS) and the First KWCS .*Safety and health at work*, 6(2),
  7. Blackford, Katherine Louise, 2015, *Quality of Working Life-An Exploration of Contributing Factors and their Relative Salience to Employees*, Dissertation For Philosophy, Degree Ph.D., University of Bath, United Kingdom.
  8. Obrien, R. C., (2000), *Trust*, John Wiley & Sons, Ltd, New Jersey.
  9. Yogesh ,(2016) The effect of quality of work life on empowerment and organizational citizenship behavior (Case Study: Refah kargaran Bank of Lorestan province Client satisfaction Exit Interviews : Assessing Quality of public Health Institulions Through Generated Feedback , *The journal for Deasion Makers*,40, 1.p:42-61,), *VISI Jurnal Akademik.*, pp 151-158.
  10. Walton ,R.E,( 1975) *Criteria for Quality of Working Life* , Free press New york .
  11. Nayak, Tanaya, 2016, *Impact of Quality of Work Life on Turnover Intention: A Study on Private Health Care Units in Odisha*, Dissertation For Philosophy in Management, Degree Ph.D., School of Management, National Institute of Technology Rourkela, India.
  12. Geldenhuys, Linda( 2017), *Perceptions of Social and Living Conditions and Quality of Working Life: A Study of Border-Post Employees*, Thesis for Labour Relations and Human Resources, Degree MSc, Nelson Mandela Metropolitan University.
  13. Afsar, S.T., (2014), *Impact of the Quality of Work Life on Organizational Commitment: AA Comparative Study on Academicians Working For State and*