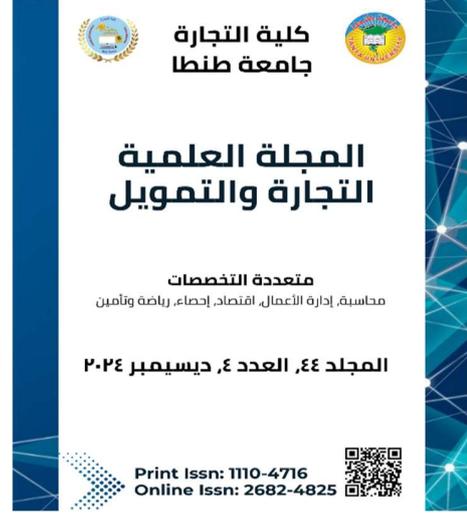


المجلة العلمية التجارة والتمويل
<https://caf.journals.ekb.eg>



أثر جودة الحياه الوظيفية على كلٍ من إرتباط الموظف والإلتزام التنظيمي
بالتطبيق على إحدى الشركات التابعة للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

ميرهان حامد محمد عبد العزيز^a و عبد الناصر عبد الباقي غانم^b و داليا أمارة^c و محمد عبد السلام^d

^a باحثة دكتوراه مهنية فى إدارة الأعمال

^b مساعد عميد كلية الدراسات العليا سابقاً الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا

^c أستاذ إدارة الأعمال كلية الدراسات العليا فى الإدارة الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا

^d عميد برامج كارديف الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا

تاريخ النشر الإلكتروني: ديسمبر 2024

للتأصيل المرجعي عبد العزيز ، ميرهان حامد محمد وغانم، عبد الناصر عبد الباقي و أمارة ، داليا وعبد السلام، محمد. أثر
جودة الحياه الوظيفية على كلٍ من إرتباط الموظف والإلتزام التنظيمي بالتطبيق على إحدى الشركات التابعة للشركة
القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي، **المجلة العلمية التجارة والتمويل**، المجلد ٤٤ (4) 490-534.

المعرف الرقمي: 10.21608/caf.2024.393297

للتواصل مع المؤلف: merhan_hm@yahoo.com

أثر جودة الحياه الوظيفية على كلٍ من إرتباط الموظف والإلتزام التنظيمي بالتطبيق على إحدى الشركات التابعة لشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

ميرهان حامد محمد عبد العزيز

باحثة دكتوراه مهنية فى إدارة الأعمال

عبد الناصر عبد الباقي غانم

مساعد عميد كلية الدراسات العليا سابقاً الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا

داليا أمارة

أستاذ إدارة الأعمال كلية الدراسات العليا فى الإدارة الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا

محمد عبد السلام

عميد برامج كارديف الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا

تاريخ المقالة

تم استلامه في 4 أكتوبر 2024 ، وتم قبوله في 18 نوفمبر 2024 ، وهو متاح على الإنترنت ديسمبر 2024

المستخلص :

تهدف الدراسة الى تحليل أثر جودة الحياه الوظيفية على كلٍ من إرتباط الموظف والإلتزام التنظيمي. بتحديد أبعاد جودة الحياه الوظيفية طبقاً للتسلسل الهرمي للإحتياجات الوظيفية (الإحتياجات الأساسية- الحاجة للأمان- الحاجات الإجتماعية- الحاجة للتقدير)، وإرتباط الموظف كمتغير تابع أول ببعديه (الإرتباط التنظيمي والإرتباط الوظيفي)، وتحديد الإلتزام التنظيمي كمتغير تابع ثانى بأبعاده (الإلتزام العاطفي، والإلتزام المعيارى، والإلتزام المستمر)، لمعرفة أى من المتغيرين التابعين أكثر تأثراً بنفس المستوى المقدم من جودة للحياه الوظيفية. مع الأخذ فى الإعتبار الفروق المعنوية لإتجاهات الأفراد طبقاً للمتغيرات الديموجرافية، بالتطبيق على إحدى الشركات التابعة للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي بجمهورية مصر العربية. وإعتمدت الدراسة على المنهج الوصفى التحليلى، وعلى الاستنباط الخاص بمتغيرات الدراسة لجمع البيانات، وتم الإعتماد على 400 إستمارة من المستجيبين لفقرات الإستبيان المكون من 85 فقرة، بالإعتماد على تحليل البيانات بإستخدام برنامجى SPSS26، و AMOS24.

وقد أوضحت نتائج الدراسة وجود علاقة معنوية قوية بين جودة الحياه الوظيفية وبين إرتباط الموظف والإلتزام التنظيمي، ولكن لا يوجد أثر معنوى لجودة الحياه الوظيفية على الإلتزام المستمر كأحد أبعاد الإلتزام التنظيمي، وأوضحت النتائج أن نفس المستوى المقدم من جودة الحياه الوظيفية يكون له تأثير أكبر على مستوى إرتباط الموظف ككل بمعامل إرتباط 0.704 أكبر من تأثير نفس المستوى المقدم من جودة الحياه الوظيفية على الإلتزام

التنظيمى بمعامل إرتباط 0.601؛ وأن هذا التأثير لنفس مستوى جودة الحياه الوظيفية على أبعاد المتغيرات التابعة يكون أكبر لتعزيز الإرتباط التنظيمى ثم يكون لتعزيز الإلتزام المعيارى والإلتزام العاطفى، ليكون أقل تأثير على الإرتباط الوظيفى.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياه الوظيفية؛ إرتباط الموظف؛ الإرتباط التنظيمى؛ الإرتباط الوظيفى؛ الإلتزام التنظيمى.

Abstract:

This study aims to analyze the impact of quality of work life(QWL) on both employee engagement(EE) and organizational commitment(OC). Determining the dimensions of the QWL according to the hierarchy of job needs starting from (basic needs- the need for security-social needs- the need for appreciation), and determining the EE with its two dimensions (organizational engagement and job engagement), and determining the OC with its dimensions(emotional commitment, normative commitment, continuous commitment), To find out Which dependent variable is more sensitive to changes in work-life quality-taking into account the significant differences in the trends of individuals according to demographic variables.

The research was applied to one of the companies affiliated with the Holding Company for Drinking Water and Sanitation. The study relied on the descriptive analytical approach, and the questionnaire for the study variables as a method for collecting data, where 400 forms were approved from the number of respondents to the questionnaire paragraphs consisting of 85 paragraphs, and the analysis of this data was relied upon using SPSS26 and AMOS24. The study's results showed a significant relationship between QWL and both EE and OC, but there is no significant effect of QWL on continuous commitment as one of the dimensions of organizational commitment. The results also showed that the same level of QWL provided has a greater impact on the level of EE ($R=0.704$) than the impact of the same level of QWL provided on OC ($R=0.601$); and that this impact of the same level of QWL on the dimensions of the dependent variables is greater to enhance organizational engagement at the beginning and then enhance the levels of normative commitment and emotional commitment, so that the subsequent impact is clear on job engagement.

Keywords: Quality of work life؛ employee engagement؛ organizational engagement؛ job engagement, organizational commitment.

المقدمة:

خلق الرحمنُ الإنسانَ وكرمه على سائر المخلوقات بالعقل والفكر، وبالتالي سعى الإنسان بشكل مستمر نحو الرقى والتقدم؛ ليطوير معارفه ومهاراته وقدراته العقلية وأعماله المهنية التى هى وسيلته لحياة ناجحة ومتوازنة. ومن ثم كان العمل هو الوسيلة الأساسية لوصوله للمستوى المعيشى فى بيئة عمل صالحة ومشجعة. ومن هنا

نشأت النزعة الانسانية المستمرة للتطوير الذاتى للحصول على حياة وظيفية تلبى متطلباته وتحقق له الرضا والإشباع.

وعلى الجانب الآخر فإن النظم المؤسسية الناجحة تسعى دائما لإستغلال كافة مواردها خاصة موردها البشرى فهو المورد الذى يدير باقى الموارد، ويمكنه قيادة المنظمة لتتواءم مع التغيير المستمر لبيئة الأعمال. ونظرا للطبيعة المركبة للعنصر البشرى التى تتضمن مكونات مادية جسدية ومكونات نفسية وعقلية ومزاجية كان من المهم أن تعمل المؤسسات على توفير بيئة عمل جيدة للعاملين لديها، للحصول على أعلى مستوى من الطاقة البشرية وتنمية وتوظيف ما يمتلكون من إمكانيات ومعارف ومهارات بما يمكنها من إكتساب ميزة تنافسية بين مثيلاتها من المؤسسات. ولذلك أعتبرت (سعد، 2021) أن جودة حياه العمل هى المفهوم الذى يقر بأن العاملين بالمنظمة هم أحد أصولها التى تحقق لها الميزة التنافسية، وتجعل العاملين أكثر انتماء وولاء لمؤسساتهم.

وحصول الفرد على وظيفة فى أى من المؤسسات ليس بالتبعية تعنى إنتماؤه وإرتباطه وإلتزامه بتلك المؤسسة، لذلك سعت المنظمات لتوفر مستوى مرضٍ لجودة للحياه الوظيفية والحياه الشخصية للعاملين والذين هم رأس مالها البشرى والعنصر الفعال فى نهضة المنظمات وتحقيق أهدافها الإستراتيجية، لذلك فإن المنظمات أصبحت أشد حرصا فى الحفاظ على إستقطاب وتطوير موردها البشرى والوصول به لدرجة من الإرتباط أو ضمان الحفاظ على مستوى من الإلتزام التنظيمى منه يدعمان الطرفين فى تحقيق أهدافهما من خلال جودة للحياه الوظيفية. حيث أن الإرتباط الموظف والإلتزام التنظيمى للموظفين أصبحا من المتطلبات التنظيمية الأساسية والأكثر أهمية فى مناخ من العولمة يشوبه حاليا العديد من عوامل الركود العالمى (Albdour and Altarawneh, 2014p.193) لذلك حرصت العديد من الدراسات الغربية على الإهتمام بتعزيز الإرتباط بالعمل والوصول بمستوى مرضٍ للإلتزام التنظيمى.

لذلك ستقوم الدراسة على قياس أثر جودة الحياه الوظيفية على إرتباط الموظف والإلتزام التنظيمى مع الأخذ فى الإعتبار الفروق المعنوية لإتجاهات الأفراد طبقاً للمتغيرات الديموجرافية. وذلك من خلال دراسة حالة العاملين بمجتمع الدراسة بمختلف المستويات الإدارية وبممنشآت الشركة المختلفة التى تنقسم إلى الفروع والمحطات والمركز الرئيسى، وستستخدم الباحثة المنهج الوصفى التحليلى وإستخدام الإستبيان فى جمع البيانات الخاصة بمتغيرات الدراسة.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

فى ظل التحديات التى تواجه منظمات قطاع الأعمال العام بالمجتمع المصرى وما ظهر ببعض الشركات الحكومية من إرتفاع معدلات الدوران مما قد يؤثر على رأس المال البشرى لهذه الشركات، تظل المنظمات فى حاجة للحفاظ الدائم على موردها البشرى ودراسة جميع العوامل التى تؤثر بذك المورد الهام؛ وشركة مياه الشرب بالإسكندرية والتابعة للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحى والمسئولة عن ادارة أهم الموارد الاستراتيجية

للدولة ألا وهو شريان الحياة للمجتمع وتضع على عاتقها توصيل المياه النظيفة لكل مواطن، وإدارة هذا المورد والحفاظ عليه تتم بالأساس من خلال القوى البشرية للشركة، وبالتالي فإن الإعتماد على هذا المورد من أهم مقومات الإستمرار والتطور والنمو للشركة، ويتمثل هذا المورد فى العاملين بالشركة وما لديهم من معارف وخبرات، وقيام الشركة برعاية العاملين تتمثل فى توفير حياه كاملة لهم بكل تفاصيلها أثناء تواجدهم بالشركة وخارجها، وأن تحسين مستويات جودة الحياه الوظيفية لهم تجعل الموظفين يعملون بشكل أكثر كفاءة وإنتاجية.

إلا أنه مع نفس المستوى المقدم من جودة الحياه الوظيفية تظل هناك إختلافات بين أسباب الإلتزام للعاملين داخل المنظمة فأحيانا يكون الإلتزام نابع من ارتباط الموظف وأحيانا أخرى يكون الإلتزام نابع من الإلتزام التنظيمي، وعلى الرغم من أن إرتباط الموظف والإلتزام التنظيمي من المصطلحات الهامة بالسلوك التنظيمي والتي تشير إلى علاقة الموظف بالمنظمة التي يعمل بها، وعلى الرغم من تقارب المفهومين فى المعنى عند البعض إلا أن كل منهما يركز على جانب مختلف من هذه العلاقة (Albdour and Altarawneh, 2014).

فإرتباط الموظف يركز بشكل أكبر على العلاقة العاطفية بين الموظف والمنظمة فتكون الدافع له للحماس بعمله والإهتمام به وشعوره بالإلتزام للمنظمة، وقد يكون هذا الإرتباط بكامل حياته الوظيفية داخل المنظمة أو أحد جوانبها (إرتباط تنظيمي، إرتباط وظيفي، إرتباط بالقائد، إرتباط بفرق العمل) (Qualtrics, 2023) (Hayden and Miura, 2022)

بينما يركز الإلتزام التنظيمي بشكل أكبر على سلوك الموظف الذى يتبعه تجاه المنظمة، ومدى إستعداده للبقاء فيها والعمل لتحقيق أهدافها، فيكون هذا الإلتزام إما إلتزاماً عاطفياً (يشعر الموظف بأنه ينتمى لبيئة تنظيمية تسمح له بالمشاركة الفعالة وإتخاذ القرارات ويشعر بأنه جزء من هذه المنظمة) أو يكون سبب الإلتزام معيارى (إرتباط أخلاقى وإحساس الفرد بالإلتزامه بالبقاء فى المنظمة التى تعلم منها وأصبحت سببا فى نجاحه) أو يكون سبب الإلتزام هو إلتزام مستمر (كقيمة يريد الفرد الحصول عليها مقابل إلتزامه التنظيمي نحو مؤسسته ولن يجدها إذا تخطى عن هذا الإلتزام، فهو إرتباطا مصلحيا يقوم بالدرجة الأولى على المنفعة التى يحصل عليها من المنظمة "إلتزام إستثمارى") (Mishra and Tikoria, 2021 p.442) (Walden, Jung and Westerman,) (2017 p.86)

لذلك فعلى الرغم من سعى شركة مياه الإسكندرية لتقديم مستوى مرضٍ من جودة الحياة الوظيفية إلا أن أسباب إلتزامات الأفراد للمنظمات العاملين لديها تظل مختلفة من شخص لآخر، وبالتالي تختلف الحالة الشعورية والفكرية للموظف لبقاءه وإستمرار تواجده فى المنظمة التى ينتمى إليها.

لذلك سعت الدراسة الحالية لمعرفة أسباب إلتزامات العاملين داخل شركة مياه الشرب بالإسكندرية تحت نفس المستوى المقدم من جودة الحياه الوظيفية والمفاضلة بينهما هل هو الإرتباط أم الإلتزام.

وفى ضوء ماسبق تتحدد مشكلة الدراسة فى تحديد:

- ما المقصود بجودة الحياه الوظيفية؟
- ما مدى إسهام المنظمة فى تحسين جودة الحياه الوظيفية لدى العاملين لديها؟
- ما هى أكثر الأبعاد وضوحاً لجوده الحياه الوظيفية لدى العاملين بمجتمع الدراسة؟
- ما هى الأسباب الضمنية لإنتماء العاملين بمجتمع الدراسة؟
- ما مدى إثراء جودة الحياه الوظيفية لإرتباط الموظفين بمجتمع الدراسة؟
- ما مدى إثراء جودة الحياه الوظيفية للإلتزام التنظيمى لدى المنظمة؟
- تحت أى مستوى من العوامل الديموجرافية يختلف إدراك العاملين لجودة الحياه الوظيفية الحاصلين عليها؟
- هل يسهم الإختلاف فى العوامل الديموجرافية على سبب إنتماء الموظفين لمنظماتهم تحت نفس المستوى المقدم من جودة الحياه الوظيفية؟

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية:

- تستمد الدراسة أهميتها العلمية بتحليل أثر جودة الحياه الوظيفية كمتغير مستقل على متغيرين تابعين وهما إرتباط الموظف والإلتزام التنظيمى.
- توضيح التضارب والفرق بين إرتباط الموظف والإرتباط الوظيفى والإلتزام التنظيمى بإعتبارهما من المفاهيم الأساسية التى تسعى المنظمات لتواجدها وإثراءها، وهذا ما تقتقره إلى حد ما الدراسات العربية على حد إطلاع الباحثة.

الأهمية التطبيقية:

- الأهمية الإقتصادية والإجتماعية للمؤسسات والعاملين فيها وبشكل خاص بمجتمع الدراسة.
- تقدم الدراسة توصيات بحثية علمية لتقديمها لمديرى إدارة الموارد البشرية ومتخذى القرار بمجتمع الدراسة
- الوصول بنتائج الدراسة لتوضيح أى المتغيرين أكثر تأثراً بنفس المستوى المقدم من جودة الحياه الوظيفية، لتكون بداية لدراسات مستقبلية تدرس أى المتغيرين (إرتباط الموظف والإلتزام التنظيمى) أكثر تأثيراً على أداء المنظمات.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية وبشكل أساسى نحو توضيح أثر جودة الحياه الوظيفية على كلٍ من إرتباط الموظف ببعديه (الإرتباط التنظيمى والإرتباط الوظيفى) وعلى الإلتزام التنظيمى بأبعاده (الإلتزام العاطفى، الإلتزام المعيارى،

الإلتزام المستمر). ومن خلال نموذج الدراسة تم توضيح بعض الأهداف الفرعية التي ترغب الباحثة للوصول إليها والتي ستوضح أثر المتغيرات على بعضها وهي:

- معرفة مدى تحقيق مجتمع الدراسة لمستوى مُرضٍ لجودة الحياه الوظيفية.
- معرفة إختلاف رضا العاملين عن جودة الحياه الوظيفية المقدمة لهم بناء على الاختلافات الديموجرافية.
- تحديد أثر جودة الحياه الوظيفية على إرتباط الموظف تجاه منظمته(الإرتباط التنظيمي).
- تحديد أثر جودة الحياه الوظيفية على إرتباط الموظف تجاه وظيفته(الإرتباط الوظيفي).
- تحديد أثر جودة الحياه الوظيفية على الإلتزام التنظيمي .
- السعى إلى الإستفادة من الدراسات السابقة وسد الفجوات البحثية فى الربط بين متغيرات الدراسة.
- السعى إلى سرد الفروقات والإختلافات بين إرتباط الموظف و الإرتباط الوظيفي والإلتزام التنظيمي ومعرفة الأسباب الضمنية لإنتماءات العاملين بالمنظمات.
- السعى للإستفادة من نتائج للدراسة لدعم المؤسسات فى تطوير وتنمية قدراتها التنافسية، وخلق بيئة جيدة للعاملين لديها، بما يفيد كلا الطرفين(المنظمات والأفراد).

منهج الدراسة:

وفقا للهدف الرئيسى والأهداف الفرعية للدراسة ينتمى البحث إلى الدراسات الوصفية التحليلية المستخدمة فى التعبير عن الظواهر الإجتماعية والإنسانية. لإرتباط الدراسة بالزمن الحاضر فى دراسة العلاقات بين جودة الحياه الوظيفية إرتباط الموظف والإلتزام التنظيمي.

مجتمع الدراسة:

لكى تدخل الدراسة الحالية حيز التطبيق وإختبار فروضها المتمثلة فى مشكلة الدراسة تم تحديد مجتمع الدراسة بأن يكون القوى البشرية العاملة بشركة مياه الإسكندرية كإحدى الشركات التابعة للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحى، وقد بلغت القوى البشرية بالشركة طبقاً لإحصائيات العام المالى 2022-2023 والمتمثلين فى العاملين بالمركز الرئيسى وعدد 10 محطات تشغيلية لتطهير وتحلية مياه الشرب وتوزيعها، وعدد 18 فرع تجارى للتعامل مع الجمهور، وعدد 26 من المنافذ الخارجية لخدمة العملاء والعاملين بها من عاملين بالشركة هو 6936 موظف بمختلف المستويات الإدارية.

عينة الدراسة:

تم الإعتماد على أسلوب العينات لإجراء الدراسة وتعميم نتائجها على باقى مجتمع الدراسة.

عينة كرة الثلج: تم توزيع الإستبيان على كافة المستويات الإدارية بالشركة لتفادى التحيز لفئة معينة من الطبقات الإدارية وللوصول بنتائج الدراسة لتوزيع طبيعى، حيث تم التواصل بشكل مباشر مع عدد من كل فئة إدارية وتفضل عدد من المستجيبين بإعادة توزيع نموذج الإستبيان على المحيطين بهم من نفس المستوى الإدارى أو من

يرأسوهم، كأسلوب عينة كرة الثلج بأن يكون أحد أفراد العينة هو النقطة التي يبدأ حولها التكتيف لإكمال الكرة أى لإكمال حجم العينة (محمد، 2017).

وأرسل رابط إستمارة الإستبيان الذى تم إعداده على نموذج Google Form من خلال تطبيقات التواصل الإجتماعى، بالإضافة لتوزيع عدد من الإستمارات الورقية لبعض مديرين الإدارات لتجنب التحيز لفئة محددة ممن يجيدون التعامل مع الأدوات التكنولوجية وتعاقل من هم دون ذلك. إلى أن تم تجميع عدد 400 إستمارة إستبيان تم الإعتماد عليها.

فرضيات الدراسة:

• الفرضية الأولى (H_1) يوجد أثر معنوى ذو دلالة إحصائية لجودة الحياه الوظيفية على إرتباط الموظف ببعديه (الإرتباط التنظيمى والإرتباط الوظيفى) لدى العاملين بمجتمع الدراسة، ويتفرع منها الفرضيات الآتية:

H_{11} يوجد أثر معنوى ذو دلالة إحصائية لجودة الحياه الوظيفية على الإرتباط التنظيمى.

H_{12} يوجد أثر معنوى ذو دلالة إحصائية لجودة الحياه الوظيفية على الإرتباط الوظيفى.

• الفرضية الثانية (H_2) يوجد أثر معنوى ذو دلالة إحصائية لجودة الحياه الوظيفية على الإلتزام التنظيمى بأبعاده (الإلتزام العاطفى، والإلتزام المعيارى، والإلتزام المستمر) لدى العاملين بمجتمع الدراسة، ويتفرع منها الفرضيات الآتية:

H_{21} يوجد أثر معنوى ذو دلالة إحصائية لجودة الحياه الوظيفية على الإلتزام العاطفى.

H_{22} يوجد أثر معنوى ذو دلالة إحصائية لجودة الحياه الوظيفية على الإلتزام المعيارى.

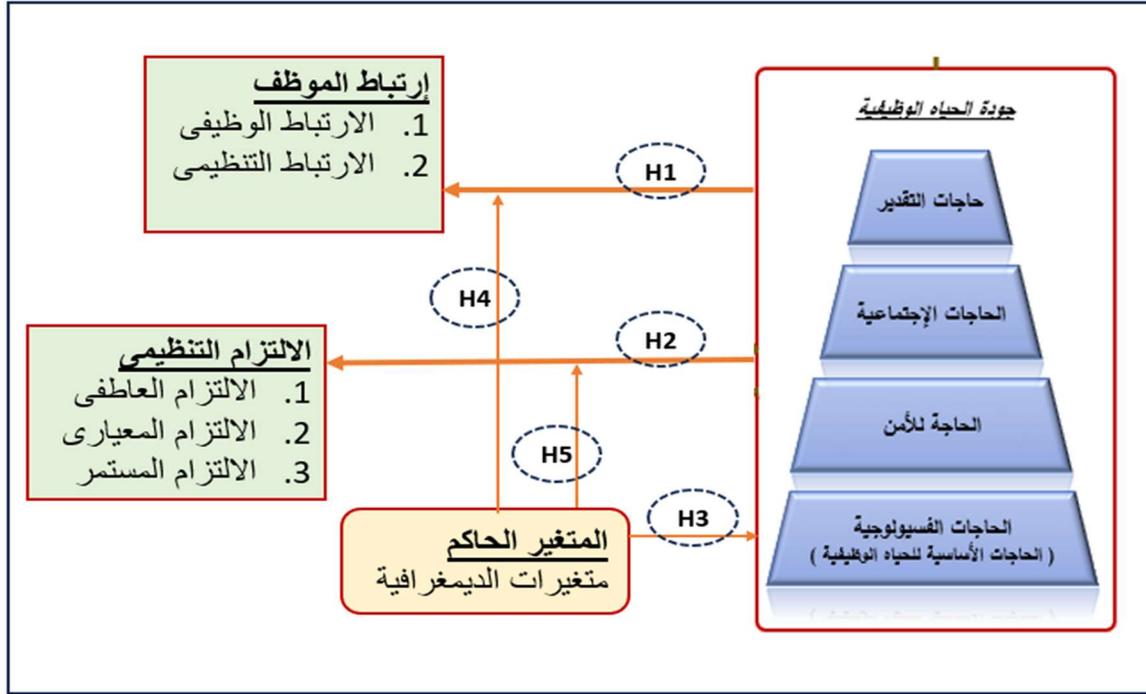
H_{23} يوجد أثر معنوى ذو دلالة إحصائية لجودة الحياه الوظيفية على الإلتزام المستمر.

• الفرضية الثالثة (H_3) توجد فروق معنوية فى إتجاهات أفراد العينة نحو أبعاد جودة الحياه الوظيفية تعزى إلى الخصائص الديموجرافية.

• الفرضية الرابعة (H_4) يوجد أثر معنوى ذو دلالة إحصائية للعوامل الديموجرافية على العلاقة بين جودة الحياه والوظيفية وإرتباط الموظف.

• الفرضية الخامسة (H_5) يوجد أثر معنوى ذو دلالة إحصائية للعوامل الديموجرافية على العلاقة بين جودة الحياه والوظيفية والإلتزام التنظيمى.

نموذج ومتغيرات الدراسة



شكل 1: نموذج ومتغيرات الدراسة

المتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية: Quality of Work life

أختلفت الدراسات السابقة في سرد الأبعاد الخاصة بجودة الحياة الوظيفية طبقاً للأهمية البحثية لكل دراسة، لذلك بتجميع الأبعاد المستخدمة بالدراسات السابقة تم تكوين الفقرات المستخدمة لقياس جودة الحياة الوظيفية بالدراسة الحالية لأربعة أبعاد رئيسية طبقاً للتسلسل الهرمي للإحتياجات:

1. أبعاد مرتبطة بالحاجات الأولية: (ظروف بيئة العمل المادية، الأجور، مدة العمل)
2. أبعاد مرتبطة بالحاجة للأمن: (الأمن والإستقرار الوظيفي، الأمن والصحة المهنية)
3. الأبعاد الخاصة بالحاجات الإجتماعية: (التوازن بين الحياة والعمل، ظروف بيئة العمل المعنوية من جماعات العمل ورفاهية العاملين)
4. الأبعاد الخاصة بالحاجة للتقدير: (ظروف بيئة العمل التنظيمية، نظم الإتصالات، نظم الترقية والتقدم الوظيفي، نمط القيادة، نظم إتخاذ القرارات، والقدرات التحفيزية من مكافآت وبرامج تدريبية وإستقلالية العمل)

لم تتطرق الدراسة الحالية في سرد قمة هرم الإحتياجات من تحقيق للذات بإعتبارها معايير شخصية تبذل من الفرد نفسه لتحقيق ذاته بإستخدامه لمهاراته وقدراته الحالية والمحتملة لتحقيق أكبر قدر من الإنجازات.

لإستخراج فقرات الإستبيان الخاص بجودة الحياه الوظيفية تم الإعتماد على بعض الفقرات المستخدمة فى إستبيان المؤسسة الدولية للسلامة والصحة المهنية NOISH 2010 (Winter,2017)، بالإضافة لدراسات (عيسوي والطحان,2018)و(سعد,2021) و(العولقي والنظاري,2018) و(Jaharuddin and Zainol,2019) و(Aruldoss, Kowalski and Parayitam,2020) و (Nayak, Sahoo and Mohanty,2018) فتكونت الفقرات من 55 فقرة.

المتغير التابع الأول إرتباط الموظف Employee Engagement:

تم قياس المتغير التابع الأول إرتباط الموظف بعدد 19 فقرة ببعديه:

1- الإرتباط التنظيمي Organization Engagement

2- الإرتباط الوظيفي Job engagement (الحماس فى العمل Vigor)- الإهتمام بالعمل Dedication- الإستغراق الوظيفي Absorption

إعتمدت الدراسة الحالية فى إستخراج فقرات الإستبيان الخاص بالإرتباط الوظيفي على دراسات (Jaharuddin and Zainol,2019)، و(العولقي والنظاري,2018) و(زيدان, حسن والشربيني,2016) و(النجار,2017) و(عبد السلام رجب النفراوى,2020) و(دغيم,2021).

ولقياس بعد إرتباط المنظمة تم الإعتماد على دراسة (Schaufeli et al.,2002) والتي تم سرد فقرات الإستبيان الخاصة بها بالتفصيل فى دراسة (Al Amri, Das and Ben-Ayed,2019).

المتغير التابع الثانى الإلتزام التنظيمي Organization Commitment:

تم قياس متغير الإلتزام التنظيمي من خلال 3 أبعاد فى عدد 11 فقرة.

1. الإلتزام العاطفي Affective Commitment

2. الإلتزام المعيارى (الأخلاقي) Normative Commitment

3. الإلتزام المستمر Continues Commitment

إعتمدت الدراسة الحالية على الإستبيان المستخدم فى دراسة (على,2020) لقياس بعد الإلتزام العاطفي حيث كانت عباراته أكثر وضوحاً وتفسيراً للشعور العاطفي للعاملين وتم إستخدام دراستي (على,2020) و (Nayak, Sahoo and Mohanty,2018) فى قياس بعدى الإلتزام المستمر والإلتزام المعيارى.

المتغير الحاكم : المتغيرات الديموجرافية

ثبات وصدق قائمة الإستبيان

تم التعبير عنه رقمياً من خلال معامل الثبات كرونباغ ألفا وتم إستخدامه كوسيلة لقياس ثبات الإستبيان المستخدم فى الدراسة الميدانية ومدى صلاحيتها ومدى صلاحية كل فقرة من فقرات تلك الإستمارة فى هذه الدراسة.

جدول 1: جدول معاملات الصدق والثبات لأبعاد متغيرات الدراسة

المحاور	الأبعاد	عدد الفقرات	معامل الثبات كرونباغ ألفا	معامل الصدق
جودة الحياة الوظيفية	الحاجات الأساسية	10	0.829	0.910
	الحاجة للأمن	5	0.794	0.891
	الحاجات الاجتماعية	17	0.848	0.921
	الحاجة للتقدير	23	0.900	0.949
ارتباط الموظف	الارتباط التنظيمي	5	0.929	0.964
	الإرتباط الوظيفي	14	0.898	0.948
الالتزام التنظيمي	الالتزام العاطفي	4	0.891	0.944
	الإلتزام المعياري (الأخلاقي)	4	0.805	0.897
	الالتزام المستمر (الإستثماري)	3	0.710	0.843
الثبات الكلي للاستمارة			0.845	0.918

يتضح من جدول (1) أن معامل الثبات العام لمحاور الدراسة مرتفع حيث بلغ (0.845) لإجمالي فقرات الاستبيان والبالغ عددها 85 فقرة، بينما تراوح ثبات الأبعاد ما بين (0.710) كحد أدنى و(0.929) كحد أعلى، مما يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات ، وبالتالي يتضح ثبات الأداة وصلاحيتها للدراسة ويؤكد ذلك قيم معامل الصدق لأبعاد الدراسة وهو الجذر التربيعي لمعامل الثبات وبلغت (0.918) كمتوسط عام للاستمارة، كما تراوحت قيمة معامل الصدق لمحاور الدراسة ما بين (0.843-0.964).

الدراسات السابقة

هدفت دراسة (Merlin et al., 2024) لمحاولة الوصول لأسباب نية دوران الموظفين من خلال الدور الوسيط للإلتزام التنظيمي في العلاقة بين الإرتباط الوظيفي و تحفيز الموظفين ونية الدوان بالعمل، لدى العاملين بقسم تسويق المبيعات لإحدى شركات السلع الإستهلاكية بإندونيسيا، وتم توزيع إستمارة الإستبيان على 105 موظف عبر الإنترنت، وقد أظهرت النتائج أن الإرتباط الوظيفي له تأثير إيجابي غير معنوي على الإلتزام التنظيمي، في حين أن تحفيز الموظف كان له تأثير سلبي ضئيل على الإلتزام التنظيمي، وأن الإلتزام التنظيمي أفقر للدور الوسيط في العلاقتين التي تمثلت الأولى بين إرتباط الموظف ونية الموظفين لترك العمل، والعلاقة الثانية بين تحفيز

الموظف ونيته لترك العمل. وبدراسة العلاقات المباشرة تبين وجود تأثير سلبي كبير للإلتزام التنظيمي وتحفيز الموظفين على نية ترك العمل، في حين أن إرتباط الموظف له تأثير إيجابي كبير على نية ترك العمل.

أوضحت دراسة (حسين,رضوان وحجازي,2023) أثر الصمت التنظيمي بإعتباره أحد أهم المشاكل التنظيمية بسبب إمتناع الموظفين عن إبداء آرائهم ومشاركة أفكارهم تجاه العمل والعملية التنظيمية فيكون لها أثر سلبي على الإرتباط التنظيمي، وكانت أبعاد الإرتباط التنظيمي (الإرتباط التبادلي(المصلحي)، وإرتباط الولاء، وإرتباط الإنتماء)، وتم تطبيق على جميع أعضاء الهيئة المعاونة بعدد 14 من المعاهد التعليمية بمحافظة الإسكندرية من المعيدين والمدرسين المساعدين، بتوزيع قائمة إستقصاء تم تحليل نتائجها ببرنامج SPSS وتوصلت النتائج لوجود علاقة عكسية بين الصمت التنظيمي بأبعاده والإرتباط التنظيمي، الذي يتم تعزيزه من خلال الحد من الصمت التنظيمي.

جمعت دراسة (Abdulaziz,Bashir and Alfalih,2022) في نموذج واحد العلاقة بين المتغيرات الثلاثة محل الدراسة الحالية ولكن بالإعتماد على بعدين فقط من أبعاد جودة الحياه الوظيفية وهما التوازن بين الحياه والعمل وعبء العمل الزائد، لتحديد أثر التوازن بين الحياه والعمل وعبء العمل الزائد على الإلتزام التنظيمي، وتحديد الدور الوسيط للإرتباط الوظيفي والدور المتحكم للدعم التنظيمي المُدرك، وذلك لعينة من معلمين منطقة القصيم بالمملكة العربية السعودية، بإستخدام نموذج المعادلات الهيكلية AMOS26 لـ 278 إستمارة إستبيان. وقد أكد تحليل البيانات أن التوازن بين العمل والحياة له تأثير مباشر وهام على الإلتزام التنظيمي وأن عبء العمل الزائد له تأثير سلبي على الإلتزام التنظيمي. وأن الإرتباط الوظيفي يتوسط جزئيًا العلاقة بين التوازن بين العمل والحياة والإلتزام التنظيمي للمعلمين.

جاءت دراسة (Pitaloka and Putri, 2021) لتوضيح إختلاف تأثير إرتباط الموظف والإلتزام التنظيمي على الأداء الوظيفي إثناء إتخاذ سياسة العمل من المنزل نتيجة جائحة كورونا 2019 في إحدى شركات الإستيراد والتصدير، حيث تم إستخدام طريقة المسح بتوزيع إستمارة إستبيان على الـ 50 موظف كمستجيبين، أظهرت النتائج أن الإرتباط الوظيفي والإلتزام التنظيمي في نفس الوقت لهما تأثير كبير على أداء الموظف، وبدراسة أثر الإرتباط الوظيفي وحده تبين أن له أثر كبير على الأداء الوظيفي ، وفي نفس الوقت أظهرت النتائج أنه ليس للإلتزام التنظيمي وحده أي أثر على الأداء الوظيفي أثناء العمل من المنزل.

هدفت دراسة (Aruldoss,Kowalski and Parayitam,2020) للتحقق من العلاقة بين جودة الحياه العملية والتوازن بين العمل والحياة باعتبار أن ضغوط العمل والرضا الوظيفي والإلتزام الوظيفي متغيرات وسيطة، والأبعاد الديموجرافية متغير متحكم، جُمعت البيانات من 445 مشاركًا في مدينة عالمية في الجزء الجنوبي من

الهند. و تم استخدام الانحدار الهرمي كأسلوب إحصائي لتحليل البيانات. أشارت النتائج إلى أن جودة حياة العمل يرتبط سلباً بضغط العمل، وإيجابياً بالرضا الوظيفي وإيجابياً بالالتزام الوظيفي. وأشارت النتائج أن WLB يرتبط سلبياً مع ضغوط العمل، وإيجابياً مع الرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي. وأن هناك وساطة جزئية لضغوط العمل والرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي في العلاقة بين QWL و WLB. فأوصت الدراسة أن أرباب العمل بحاجة لإدراك أهمية جودة الحياة الوظيفية وأهمية التوازن بين الحياة والعمل في تحقيق الفاعلية التنظيمية.

أوضحت (Jnaneswar,2019) أثر جودة الحياة العملية على الإلتزام التنظيمي لدى الممرضات العاملات في ولاية كيرالا، عن طريق قياس المتغيرين بإستمارات إستبيان وزعت على 204 ممرضة، وتوصلت الدراسة لوجود علاقة إرتباط إيجابية بين المتغيرين، وأن نوعية وجودة الحياة العملية ذات تأثير كبير على الإلتزام التنظيمي تصل ل0.511، وذلك دون أى إختلاف كبير في جودة الحياة العملية والإلتزام التنظيمي فيما يتعلق بالعوامل الديموجرافية المختلفة مثل الجنس والعمر والحالة الإجتماعية وسنوات الخبرة.

جاءت دراسة (أبوسيف,2018) لتوضيح مستوى جودة حياة العمل لأعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة الطائف، وتوضيح الدور الوسيط لها في العلاقة بين رأس المال النفسي ومستوى الإلتزام التنظيمي، من خلال إستخدام منهج وصفي لعينة من 51 عضو هيئة تدريس، وذلك بتوزيع إستمارة إستبيان تمثل فيها المتغير المستقل رأس المال النفسي، وأبعاد جودة الحياة الوظيفية متغير وسيط في خمسة أبعاد (عدالة الأجور وفرص التنمية المهنية، والأمان الوظيفي، وجودة الإتصال، وجودة الحياة الكلية)، وتحديد الإلتزام التنظيمي كمتغير تابع بأبعاده (الإلتزام المعياري والاستمراري والعاطفي)، وأوضحت نتائج الدراسة أن المتوسط العام لجودة الحياة الوظيفية كان متوسط فكانت الأجور والمكافآت أعلى درجة على عكس مستوى جودة الإتصال الداخلي والخارجي ذو المرتبة الأخيرة من أبعاد جودة الحياة الوظيفية، وجاء الإلتزام العاطفي بأعلى متوسط حسابي بين أبعاد الإلتزام التنظيمي على عكس الإلتزام المستمر، وأوضحت نتائج الدراسة إيجابية العلاقة بين رأس المال النفسي وجودة حياة العمل بنسبة 70%، وإيجابية العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية ومستوى الإلتزام التنظيمي بنسبة 62%، ولايوجد دور مباشر لرأس المال النفسي للتنبؤ بمستوى الإلتزام التنظيمي، وبالتالي ظهر هذا الدور بشكل غير مباشر من خلال الدور الوسيط لجودة حياة العمل بين رأس المال النفسي والإلتزام التنظيمي.

تناول (العولقي والنظاري,2018) العلاقة بين تطبيق أبعاد جودة الحياة في العمل بأبعاده (ظروف بيئة العمل المعنوية- خصائص الوظيفة- الأجور والمكافآت- جماعة العمل- أسلوب الرئيس في الإشراف- المشاركة في اتخاذ القرارات) وتعزيز الارتباط الوظيفي بأبعاده (الحيوية والحماس- التقاني في العمل- الاستغراق في العمل)، باختيار عينة قوامها 330 موظفاً لملى قائمة الإستبيان في المركز الرئيسي للمؤسسة العامة للاتصالات وفروعها

بالعاصمة صنعاء، باستخدام التحليل العاملي الاستكشافي للتحقق من صدق مقاييس الدراسة، وبينت نتائج الدراسة وجود علاقة معنوية بين تطبيق أبعاد جودة حياة العمل وتعزيز ارتباط العاملين بوظائفهم.

تناول (Endayani, Musadieg and Afrianty, 2018) تأثير جودة الحياة العملية والتحفيز على ارتباط الموظف مع الرضا الوظيفي باعتباره متغيراً بسيطاً، باستخدام التحليل العاملي الاستكشافي للبيانات الكمية في جامعة براويجايا بإندونيسيا مع 74 مشاركاً. ووجدت أن الحافز الذي قدمته الجامعة تجاه المحاضر مثل (الأمان الوظيفي والمكافآت وروح العمل) زاد من الرضا ودرجة ارتباط الموظف، ويمكن للعلاقة بين الزملاء وبيئة العمل المريحة خلق ارتباط للموظفين المحاضرين. فتمثلت أبعاد جودة الحياة الوظيفية في (احتياجات الصحة والسلامة، الاحتياجات الاقتصادية، والاكتفاء الذاتي، والاحتياج للتقدير، والاحتياجات الاجتماعية والمعرفية). وتم قياس متغير دافع العمل باستخدام (مؤشرات الحوافز الجوهرية والحوافز الخارجية). وكان المتغير الوسيط هو الرضا الوظيفي بأبعاده (العمل وبيئة العمل والعلاقة بالزميل والإشراف) بينما المتغير التابع هو متغير ارتباط الموظف بأبعاده (القوة والتفاني والاستيعاب).

تناول (النجار, 2017) علاقة الارتباط بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وهي (ظروف العمل المادية والمعنوية، خصائص الوظيفة، جماعة العمل أسلوب الرئيس في الإشراف، والمشاركة في صنع القرارات) وأبعاد الارتباط الوظيفي (الحماس، التفاني، والانهماك في العمل). باختبار عينة عشوائية بسيطة من العاملين الإداريين الدائمين بالمستشفيات الجامعية بالمنصورة، بإستجابة 313 مفردة، وتوصلت النتائج لوجود علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأبعاد الارتباط الوظيفي، ووجود تأثير معنوي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على أبعاد الارتباط الوظيفي. وأوضحت النتائج عدم وجود فروق معنوية في مستوى الارتباط الوظيفي للعاملين الإداريين الدائمين وفقاً للنوع والحالة الاجتماعية، ووجود فروق معنوية في مستوى الارتباط الوظيفي للعاملين الإداريين الدائمين وفقاً للعمر. سعت دراسة (Khalid and Khalid, 2015) لمعرفة أثر الإلتزام التنظيمي كمتغير مستقل على كلاً من إرتباط الموظفين والرضا الوظيفي كمتغيرين تابعين، وتم إختبار فرضيتين رئيسيتين على حجم عينة من 124 في جامعة جوجرات بباكستان، وأشارت النتائج لوجود علاقة إيجابية مهمة بين الإلتزام التنظيمي وإرتباط الموظفين والرضا الوظيفي، ولكن الإلتزام التنظيمي كان على درجة إرتباط وثيق مع إرتباط الموظفين بدرجة أكبر بكثير من درجة الإرتباط الغير وثيق بين الإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي.

الإستفادة من الدراسات السابقة:

تحديد متغيرات الدراسة وضبط أبعادها، والتعرف على بعض المصادر والمراجع والبحوث، والتعرف على النتائج التي توصلت لها الدراسات السابقة والاستفادة منها .

- سعت الدراسات السابقة لتوضيح الدور الذى تلعبه جودة الحياه الوظيفية بشكل عام على متغيرات أخرى فيحقق للمنظمات أهدافها الإستراتيجية وإكسابها ميزة تنافسية كبيرة. وهذا ما سعت الباحثة فى دراسته فى مجتمع الدراسة بإعتبارها تدير مورد إستراتيجى مهم كالمياه، وهذا ما لم يتم تناوله فى الدراسات السابقة على حد إطلاع الباحثة.
- الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة بشكل عام فى إتجاهها نحو أثر جودة الحياه الوظيفية على كلٍ من إرتباط الموظف والإلتزام التنظيمى، بمدلولية التغير فى المتغيرات الديموجرافية.

جدول 2: تحديد الفجوة البحثية

الدراسات السابقة	الفجوة البحثية	الدراسة الحالية
جودة الحياه الوظيفية إعتمدت كل دراسة على عدد محدد من المعايير الخاصة بقياس جودة الحياه الوظيفية.	عدم الإلمام بكافة معايير جودة الحياه الوظيفية، وأختلاف أهمية المعايير من دراسة لأخرى طبقاً لأهداف الدراسة الخاصة بها.	تم سرد معايير المتغير طبقاً للتسلسل الهرمى للإحتياجات الوظيفية، وبتفصيل متغير جودة الحياه الوظيفية بأبعاده (الحاجات الأساسية- الحاجة للأمن- الحاجات الإجتماعية- الحاجة للتقدير) ودون سرد الحاجة لتقدير الذات كقمة لهم إحتياجات إبراهيم ماسلو وذلك بإعتباره المسئولية شخصية للفرد لنفسه وليس مسئولية المنظمة التى يعمل بها.
إرتباط الموظف والإلتزام التنظيمى إعتمدت أغلب الدراسات على دراسة كل متغير على حدى	عدم وضوح الفروق بين المفهومين فى بعض الدراسات والأخص العربية -على حد إطلاع الباحثة- فبعض الدراسات أعتبرت أن إرتباط الموظف هو الإرتباط الوظيفى متجاهلة البعد الأخر وهو الإرتباط التنظيمى، كما أفترضت دراسات أخرى أن الإرتباط الوظيفى لا بد وأن يتبعه مقابل مادي تقدمه المنظمات للموظفين المرتبطين بها، وبذلك قد تداخلت المفاهيم الخاصة بالإرتباط الوظيفى مع مفهوم الإلتزام المستمر كأحد معايير الإلتزام التنظيمى	أن تكون أحد الدراسات العربية التى تتضمن دراسة المتغيرين معاً، موضحة الفروق بينهما، وأبعاد كل منهما

الفجوة البحثية: أى من المتغيرين التابعين إرتباط الموظف والإلتزام التنظيمى أكثر تأثراً بنفس المستوى المقدم من جودة للحياه الوظيفية.

تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة:

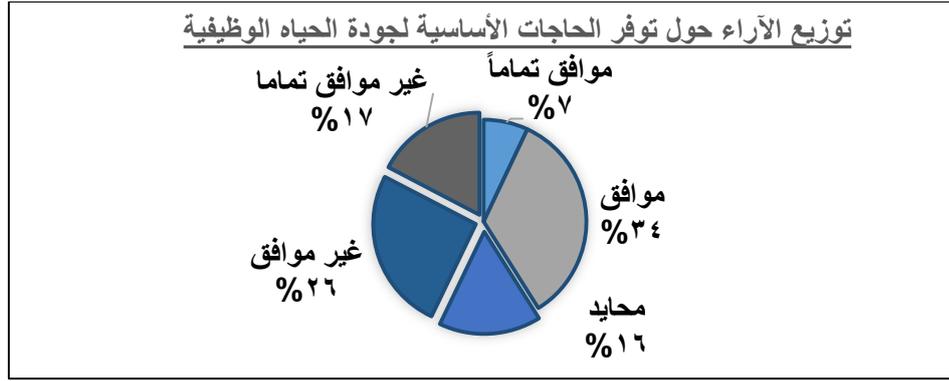
- تم إعتقاد حجم عينة من 400 مفردة وهي عدد الإستمارات الصحيحة التي تم اعتمادها، حيث كان نسبة الذكور في عينة الدراسة (54.3%) من إجمالي المشاركين، وهذه النسبة أعلى من نسبة الإناث (45.7%).
- تفاوتت الأعمار لدى المستجيبين بعينة الدراسة فكان 42% منهم بالفئة العمرية (30 إلى أقل من 40 عام)، يليهم المستجيبين من (40 إلى أقل من 50 عام) بنسبة 30.4%، أما الأفراد في الفئة العمرية (50 عام فأكثر) فبلغت نسبتهم 15.8%، وفي نهاية القائمة تأتي الفئة العمرية (20 إلى أقل من 30 عام) بنسبة 11.8%.
- كانت النسبة الأكبر لأفراد العينة من الحاصلين على الدرجة الجامعية الأولى بنسبة 48%، تليهم نسبة الحاصلون على دراسات عليا 38.3%، ثم الحاصلين على تعليم متوسط (دبلوم أو ثانوية عامة) بنسبة 12.5% أما من لم يحصلوا على التعليم المتوسط فنسبتهم 1.2% من العينة.
- بدراسة المستوى الوظيفي بالعينة تبين أن 51.5% منهم يعملون كموظف، يليهم العاملين في الإدارة الوسطى بنسبة 23.3%، بينما كان 16.2% من العينة يعملون في الجهة الاشرافية، ومن يعملون في مستوى القيادات العليا في المؤسسة فبلغت نسبتهم 9%.
- كان توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة العملية بين 40.5% الذين لديهم خبرة عملية (من 5 إلى أقل من 15 سنة)، يليهم العاملين وخبرتهم (من 15 إلى أقل من 25 سنة) بنسبة 33.5%، بينما نجد أن 14.8% منهم كانت خبرتهم (أقل من 5 سنوات)، أما من خبرتهم (25 عام فأكثر) فبلغت نسبتهم 11.2%.
- بدراسة فئة التوظيف في عينة الدراسة تبين أن 68.5% منهم يعملون بنظام العقد الدائم (مثبت)، يليهم العاملين بعقد مؤقت سنوي بنسبة 22.7%، بينما كان 8.8% منهم يعملون بنظام العمولة.

تحليل المؤشرات الوصفية لمتغيرات الدراسة:

جودة الحياة الوظيفية :

الحاجات الأساسية:

- بناءً على الاحصاء الوصفي لفقرات الإستبيان الخاصة بمتغير الحاجات الأساسية، والمؤشرات الإحصائية لكل منها والتي يبلغ عددها عشر فقرات، لثلاثة بنود فرعية هي (بيئة العمل المادية- الأجور- ووقت العمل).
- تبين أن المتوسط الحسابي لعبارات بعد الحاجات الأساسية تراوح ما بين (2.07-3.57)، وبناء على المتوسط العام (2.88)؛ فان معظم القيم تقع ضمن نطاق المتوسط في إتجاه الرفض، وهو ما يدل على تعبير تلك القيم عن عدم موافقة المجموعة الخاضعة بالإجابة على فقرات المقياس.

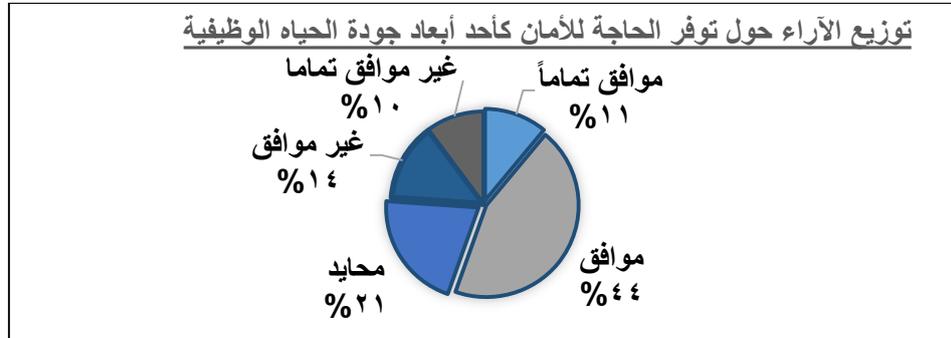


بناءً على الرسم التوضيحي فإن مجموع نسب النتائج الإيجابية بالقبول 41.1% مقارنة بمجموع نسب النتائج الراضية للعبارة والغير موافقة بشدة بنسبة 42.9%. وفيما يتعلق بالأهمية النسبية فقد جاءت الأهمية النسبية للبعد متوسطة بشكل عام حيث بلغ مؤشر الأهمية النسبية 57.6%، بإنحراف معياري 1.12

الحاجة للأمن:

بناءً على الإحصاء الوصفي لفقرات الإستبيان الخاصة بمتغير الحاجة للأمن، والمؤشرات الإحصائية لكل منها والتي يبلغ عددها خمس فقرات، لبنتين فرعيتين (الأمان والإستقرار الوظيفي- والأمن والصحة المهنية).

تبين أن المتوسط الحسابي لعبارة بعد الحاجة للأمن تراوح ما بين (3.15-3.50)، وبناءً على المتوسط العام (3.32)؛ فإن معظم القيم تقع ضمن نطاق المتوسط في اتجاه القبول، وهو ما يدل على تعبير تلك القيم عن موافقة المجموعة الخاضعة للإجابة على فقرات المقياس.



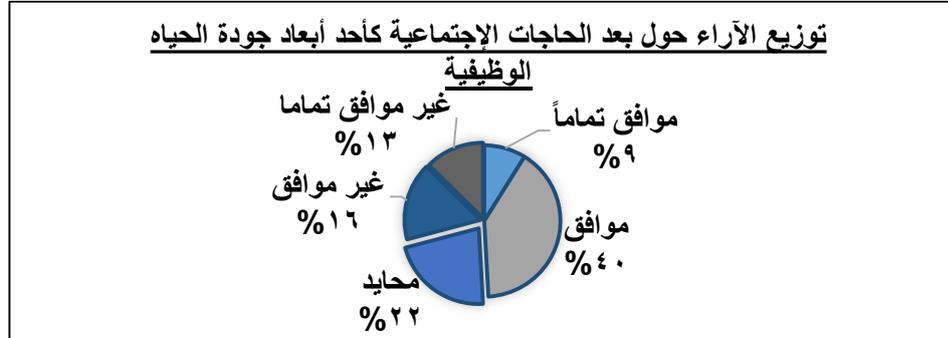
بناءً على الرسم التوضيحي فإن مجموع نسبة من أشادوا بإيجابية بعد الحاجة للأمان 55.4% مقارنة بمجموع نسب النتائج الراضية للعبارة والغير موافقة بشدة بنسبة 23.9% فقط. وفيما يتعلق بالأهمية النسبية للبعد جاءت مرتفعه بشكل عام حيث بلغ مؤشر الأهمية النسبية 66.5% بإنحراف معياري قدره 1.14.

الحاجات الاجتماعية:

بناءً على الإحصاء الوصفي لفقرات الإستبيان الخاصة بمتغير الحاجات الاجتماعية، والمؤشرات الإحصائية لكل منها والتي يبلغ عددها سبعة عشر فقرة، لثلاثة بنود فرعية (التوازن بين الحياه والعمل- ظروف العمل المعنوية

(جماعات العمل) - ظروف العمل المعنوية (رفاهية العاملين)).

تبين أن المتوسط الحسابي لعبارات بعد الحاجات الاجتماعية تراوحت بين (2.14-4.11)، وبناء على المتوسط العام (3.16) فإن معظم القيم تقع ضمن نطاق المتوسط المذكور بإتجاه القبول، وهو ما يدل على تعبير تلك القيم عن موافقة المجموعة الخاضعة للإجابة على فقرات المقياس.

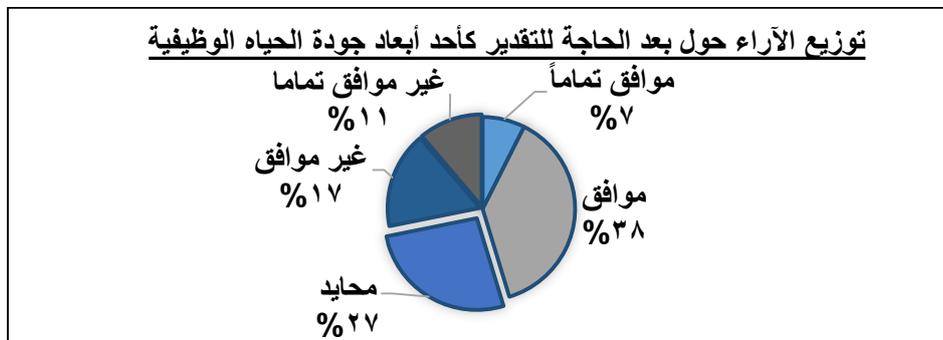


بناءً على الرسم التوضيحي بمقارنة مجموع نسبة الموافقين على فقرات بعد الحاجات الاجتماعية كانت 49.2% مقارنة بمن هم رافضين المستوى المقدم من بعد الحاجات الاجتماعية بنسبة 29.2%. وفيما يتعلق بالاهمية النسبية للبعد جاءت مرتفعه بشكل عام حيث بلغ مؤشر الاهمية النسبية 63.3% بإنحراف معياري وقدره 1.08

الحاجة للتقدير:

بناءً على الاحصاء الوصفي والمؤشرات الإحصائية لفقرات إستبيان متغير الحاجة للتقدير، والتي يبلغ عددها ثلاثة وعشرون فقرة، بينود فرعية (تكوين فرق عمل متكاملة - نظم الإتصالات - نظم الترقى والتقدم الوظيفي - نمط القادة السائد - المشاركة في إتخاذ القرار - نظم المكافآت - برامج التدريب والتطوير والتعلم - الإستقلالية) تبين أن:

المتوسط الحسابي لعبارات بعد الحاجة للتقدير تراوحت بين (2.38-3.69)، وبناء على المتوسط العام (3.14) فإن معظم القيم تقع ضمن نطاق المتوسط، وهو ما يدل على تعبير تلك القيم عن الموافقة النسبية للمجموعة الخاضعة للإجابة على فقرات المقياس.



بناءً على الرسم التوضيحي جاءت نسبة المحايدين لفقرات لأكثر من ربع عينة الدراسة، لذلك فإن مجموع نسب الموافقين وموافقين بشدة على فقرات بعد الحاجة للتقدير 45.4% مقارنة بمن هم غير موافقين ورافضين

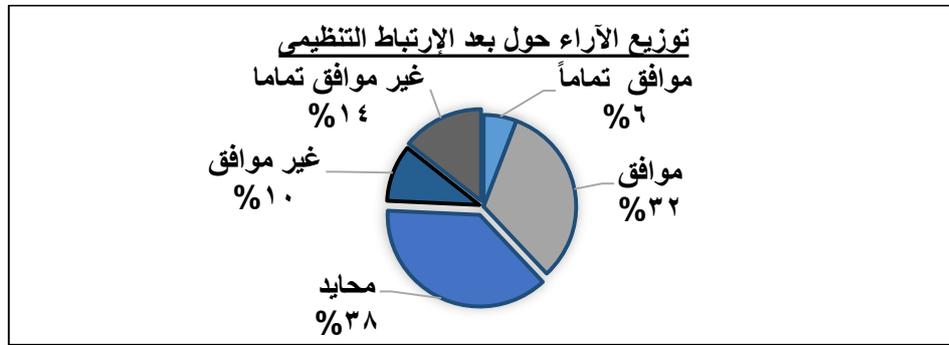
بشدة لبعدها الحاجة للتقدير بنسبة 28.2%. وفيما يتعلق بالأهمية النسبية للبعد جاءت مرتفعه بشكل عام حيث بلغ مؤشر الأهمية النسبية 62.7% بإنحراف معياري 1.08.

إرتباط الموظف:

بعد الإرتباط التنظيمي:

بناءً على الإحصاء الوصفي لفقرات الإستبيان الخاصة ببعدها الإرتباط التنظيمي كأحد أبعاد إرتباط الموظف، والمؤشرات الإحصائية لكل منها والتي بلغ عددها خمس فقرات:

تبين أن المتوسط الحسابي لعبارات بعد الارتباط التنظيمي تراوح ما بين (2.94-3.34)، وبناءً على المتوسط العام (3.05) فإن معظم القيم تقع ضمن نطاق المتوسط تماماً، وهو ما يدل على تعبير تلك القيم عن حيادية المجموعة الخاضعة للإجابة على فقرات المقياس.

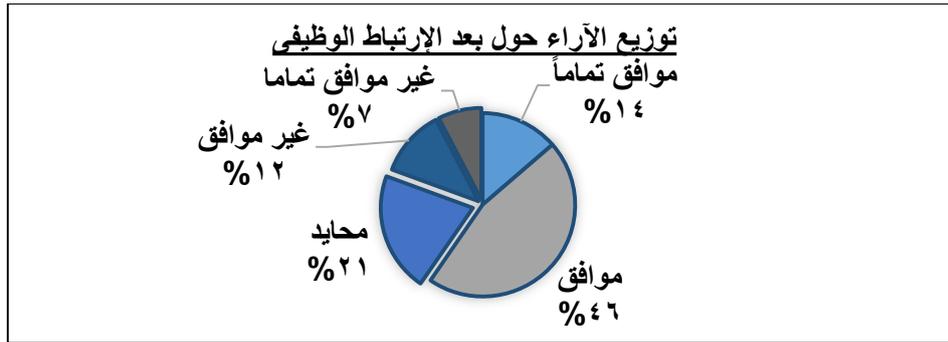


بناءً على الرسم التوضيحي بمقارنة مجموع النسب الموافقة والموافقة تماماً بإجمالي نسبة قدرها 38.04% والتي تمثل نفس النسبة تقريباً المحايدة للإجابات مقارنة بنسبة الغير موافقين والغير موافقين تماماً بنسبة 24.26% فقط. وفيما يتعلق بالأهمية النسبية للبعد الإرتباط التنظيمي فقد جاءت مرتفعه بشكل عام حيث بلغ مؤشر الأهمية النسبية 61.08% بإنحراف معياري 1.09.

بعد الإرتباط الوظيفي:

تم التعبير عن فقرات الإرتباط الوظيفي كأحد أبعاد إرتباط الموظف من خلال أربعة عشر فقرة، لثلاثة بنود فرعية (الحيوية والحماس في العمل - التقاني والإهتمام بالعمل - الإنهماك (الإستغراق في العمل)):

تبين أن المتوسط الحسابي لعبارات بعد الارتباط الوظيفي تراوحت بين (2.82-3.96)، وبناءً على المتوسط العام (3.46) فإن معظم القيم تقع ضمن نطاق المتوسط المذكور في إتجاه القبول والموافقة، وهو ما يدل على تعبير تلك القيم عن موافقة المجموعة الخاضعة للإجابة على فقرات المقياس.



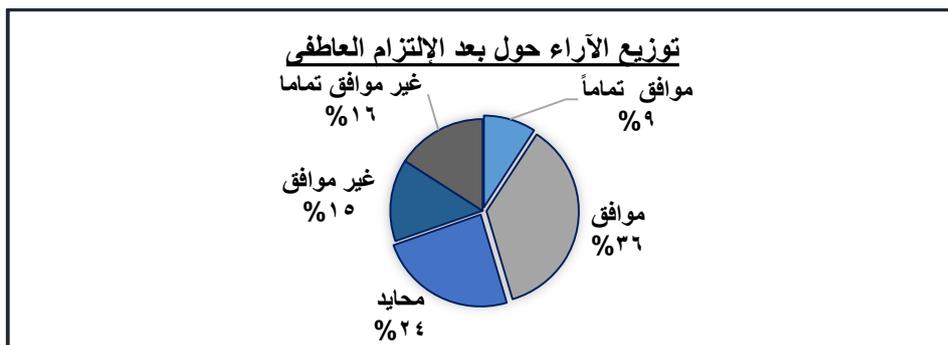
بناءً على الرسم التوضيحي فإن إجمالي نسب الموافقين والموافقين تماماً جاءت بنسبة إجمالية 59.6% وهي النسبة الأقوى مقارنة بمجموع نسب الغير موافقين والغير موافقين تماماً بنسبة إجمالية 19.4% فقط . جاءت نتائج تعبير الموظفين عن درجات إرتباطهم بمهام وظائفهم بدرجة إيجابية مرتفعة على الرغم من أن ما يقرب من ربع المستجيبين 21% أخذوا الإختيار الحيادي للتعبير عن آرائهم، وهو ما ظهر في نتائج مؤشرات الأهمية النسبية التي جاءت مرتفعة بنسبة 69.3% وبمتوسط حسابي 3.46 وانحراف معياري 1.05.

الإلتزام التنظيمي:

بعد الإلتزام العاطفي:

بناءً على الإحصاء الوصفية لفقرات الإستبيان التي تقيس متغير الإلتزام العاطفي، والمؤشرات الإحصائية لكل منها والتي بلغ عدد فقراتها أربع فقرات:

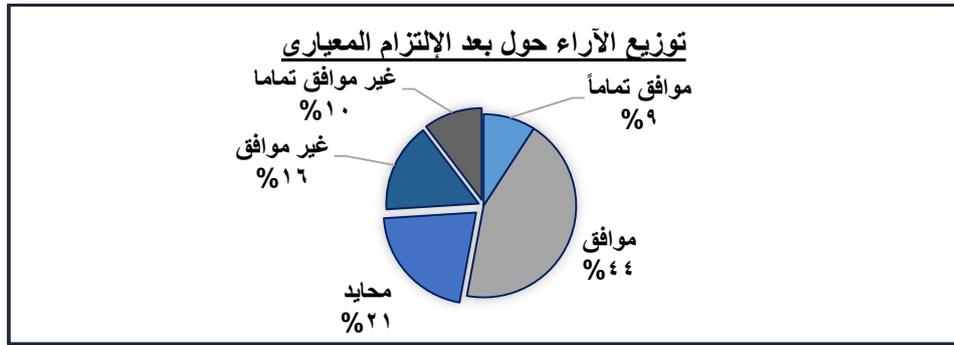
تبين أن المتوسط الحسابي لعبارات بعد الإلتزام العاطفي تراوحت بين (2.96–3.26)، وبناء على المتوسط العام (3.08)، فإن معظم القيم تقع ضمن نطاق المتوسط المذكور، وهو ما يدل على تعبير تلك القيم عن حيادية المجموعة الخاضعة للإجابة على فقرات المقياس.



بناءً على الرسم التوضيحي فإن إجمالي نسب الموافقين والموافقين تماماً جاءت بنسبة إجمالية 45.4% وهي النسبة الأقوى مقارنة بمجموع نسب الغير موافقين والغير موافقين تماماً بنسبة إجمالية 30.4% فقط. وجاءت الأهمية النسبية للبعد مرتفعة بشكل عام لبلوغ مؤشر الأهمية النسبية 61.65% بإنحراف معياري 1.23

بعد الإلتزام المعياري:

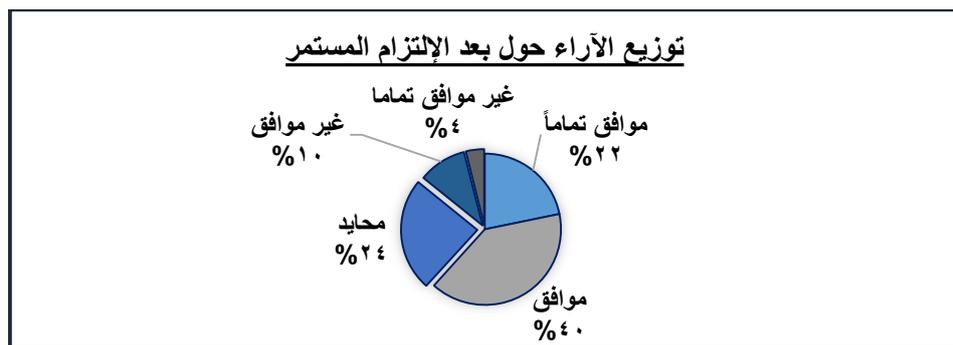
بناءً على الاحصاء الوصفي والمؤشرات الإحصائية لفقرات إستبيان متغير الإلتزام المعياري والتي بلغ عددها أربع فقرات، تبين أن المتوسط الحسابي لعبارات بعد الإلتزام المعياري تراوح ما بين (2.98-3.69)، وبناءً على المتوسط العام (3.25)، فإن معظم القيم تقع ضمن نطاق المتوسط في إتجاه القبول، وهو ما يدل على تعبير تلك القيم عن موافقة المجموعة الخاضعة للإجابة على فقرات المقياس.



بناءً على الرسم التوضيحي فإن مجموع الموافقين والموافقين تماماً على عبارات بعد الإلتزام المعياري جاءت بنسبة 52.9% مقارنةً بمجموع الغير موافقين والغير موافقين تماماً بنسبة 26%. وجاءت الأهمية النسبية للبعد مرتفعه بشكل عام حيث بلغ مؤشر الأهمية النسبية 65.1% بإنحراف معياري 1.11.

الإلتزام المستمر:

يضم هذا المحور ثلاث فقرات، وبناءً على الاحصاء الوصفي لفقرات الإستبيان الخاصة به يتبين أن المتوسط الحسابي لعبارات بعد الإلتزام المستمر تراوحت بين (3.6-3.75)، وبناءً على المتوسط العام (3.66)؛ فإن معظم القيم تقع ضمن نطاق القبول، وهو ما يدل على تعبير تلك القيم عن موافقة عينة الدراسة.



بناءً على الرسم التوضيحي أنه على الرغم من أن ربع المستجيبين لإستمارة الإستبيان جاءت نتائج إيجاباتهم بالحيادية إلا أن مجموع نسب الموافقين والموافقين تماماً على بعد الإلتزام المستمر بنسبة 61.70% مقارنةً بنسبة الغير موافقين والغير موافقين تماماً بنسبة 14.16%.

النتائج الإحصائية الخاصة بالإلتزام المستمر أوضحت أن أكثر من نصف عينة الدراسة يلتزموا بوجودهم بالشركة

لعدم وجود فرص بديلة للعمل بأماكن أخرى. وعلى الرغم من قبول هذا الهدف بين الباحثين إلا أن النسبة المعبرة عنها بنتائج الدراسة مرتفعة، وذلك إذا قورنت بنتائج الإلتزام العاطفي. وفيما يتعلق بمستوى الأهمية النسبية لبعده الإلتزام المستمر جاءت مرتفعه جدا بشكل عام حيث بلغ مؤشر الأهمية النسبية 73.1% بإنحراف معياري 1.05.

التحليل الأولي للبيانات:

التحليل الأولي للبيانات يهدف إلى التأكد من مدى ملاءمة بيانات الدراسة للطرق الإحصائية المستخدمة للدراسة في عمليات التحليل المختلفة.

حساب قيم الإلتواء والتفرطح للبيانات:

للتأكد من التوزيع المعتدل والطبيعي للبيانات المستخدمة، وعدم وجود أي انحرافات في البيانات؛ حيث أن قيمة الإلتواء والتفرطح تراوحت ما بين $(1 \pm)$ وهو المعيار المسموح به من قبل الإحصائيين كما يبين الجدول التالي.

جدول 3: طبيعة توزيع البيانات في عينة الدراسة

المحاور	الأبعاد	معامل الاتواء	معامل التفرطح
جودة الحياة الوظيفية	الحاجات الأساسية	-0.027	-0.424
	الحاجة للأمن	-0.874	0.541
	الحاجات الاجتماعية	-0.510	-0.313
	الحاجة للتقدير	-0.456	0.145
ارتباط الموظف	الارتباط التنظيمي	-0.692	-0.360
	الإرتباط الوظيفي	-0.873	0.910
الإلتزام التنظيمي	الإلتزام العاطفي	-0.464	-0.667
	الإلتزام المعياري (الأخلاقي)	-0.648	0.053
	الإلتزام المستمر (الإستثماري)	-0.370	0.176

قياس التعددية الخطية:

تم قياس التعددية الخطية بين أبعاد جودة الحياه الوظيفية على مرتين متتاليتين بإستخدام إرتباط الموظف في المرة الأولى كمتغير تابع، وتم قياسه مرة أخرى بالإستعانة بالإلتزام التنظيمي في المرة الثانية كمتغير تابع ولم تختلف النتائج في كلا المرتين، ولم تظهر النتائج وجود أى مشكلة إزدواج خطي بين أبعاد جودة الحياه الوظيفية.

وقد أظهرت النتائج المبينة في الجدول التالي أن جميع قيم معامل تضخم التباين VIF أقل من (5) مما يدل على عدم وجود التعدد الخطي لها، كما تراوحت قيم اختبار التباين المسموح Tolerance ما بين (0.316-0.565).

جدول 4: إختبار التعددية الخطية بين أبعاد المتغير المستقل

Tolerance	VIF	الأبعاد	المحور الرئيسي
.565	1.771	الحاجات الأساسية	جودة الحياة الوظيفية
.469	2.133	الحاجة للأمن	
.316	3.166	الحاجات الاجتماعية	
.467	2.142	الحاجة للتقدير	

إختبار كفاية حجم العينة وإستقلالية المتغيرات:

تم الإعتماد على مقياس كايزر-ماير-أوكلين (KMO) لقياس مدى كفاية حجم العينة وقوة الإرتباط بين المتغيرات وليس إستقلاليتها، وتكون القيمة المرجعية للإختبار أكبر من 0.7 وتم الإعتماد على إختبار (Bartlett's Test of Sphericity) لقياس إذا كانت جميع الإرتباطات بين المتغيرات تساوى صفرًا وذلك على أساس أن تكون دالة إحصائياً أى أقل من 0.05 وعلى الرغم من أن تلك الإختبارات تستخدم لقياس التحليل العاملي الإستكشافي إلا أن الباحثة فضلت التأكد بمدلولية تلك الإختبارات للتأكد من ملائمة البيانات للتحليل.

جاءت النتائج على النحو المبين بالجدول التالي حيث بلغت قيمة مقياس KMO ل 0.810 مما يعنى أن حجم العينة مناسب جداً للدراسة، كما أن قيم إختبار بارتلليت جاءت دالة إحصائياً بقيمة Sig=0.000.

جدول 5: نتائج إختبارى KMO and Bartlett

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.810
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	35311.282
	df	3570
	Sig.	.000

التحليل العاملي التوكيدي:

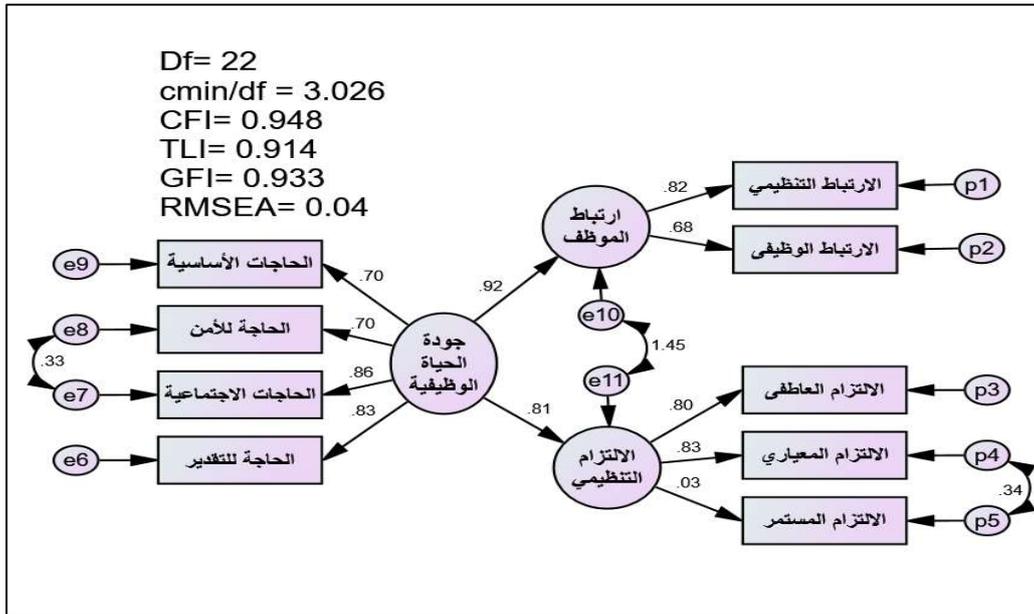
إستخدمت الباحثة في الدراسة التحليل العاملي التوكيدي للتأكد من مصداقية إستمارة الإستبيان بصورة عامة ومصداقية كل فقرة من فقراتها على حدى قبل إستخدام نموذج المعادلة الهيكلية وتسمى بمؤشرات جودة المطابقة Goodness of Fit Indices:

نموذج القياس المتكامل :The measurement model

تم إعداد نموذج الدراسة بالإعتماد على الدراسات السابقة والتي قامت بدراسة المتغيرات الحالية للدراسة مع متغيرات أخرى، وعلى هذا الأساس تم إعداد نموذج الإستبيان بناءً على الدراسات السابقة والإطار النظري، إلى أن تم قياس المتغيرات على عينة من العاملين بإحدى الشركات التابعة للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي، وتم التأكد من قرب نموذج الدراسة النظري للواقع الفعلي بعد الحصول على نتائج المستجيبين، ومن خلال التحليل العاملي التوكيدي لكل متغير ضمن نموذج الدراسة وأظهرت النتائج تحقيق المعايير الموصى بها لكل متغير. لذلك كان على الباحثة إجراء قياس لكافة متغيرات الدراسة الحالية في وقت واحد والتأكد من المراد قياسه من خلال مؤشرات حسن الملاءمة Goodness of Fit Indices التي تستخدم لإختبار مدى ملاءمة النموذج للبيانات الواقعية للملاحظة، تلك المؤشرات التي تساعد في الحكم على مدى جودة نموذج الدراسة (تغيره، 2012) المكون من جودة الحياه الوظيفية كمتغير مستقل ومتغير ارتباط الموظف كمتغير تابع أول ببعديه (الإرتباط التنظيمي والإرتباط الوظيفي) ومتغير الإلتزام التنظيمي كمتغير تابع ثاني بأبعاده (الإلتزام العاطفي والإلتزام المعياري والإلتزام المستمر).

بالنظر للشكل (2) وجدول (6) التاليين وللتعرف على مدى ملائمة النموذج لبيانات الدراسة يتضح أن:

مؤشرات الملائمة جاءت بقيم تجاوزت الحد الأدنى المقترح من قبل الإحصائيين لقبول النموذج؛ حيث كانت قيمة مؤشر مربع كاي المعياري (Cmin/df) تساوي (3.026) وهي قيمة أقل من (5)، بينما بلغت قيمة مؤشر حسن المطابقة Goodness of Fit Index (GFI) (0.933)، ومؤشر المطابقة المقارن (CFI) Comparative Fit Index (0.948)، بينما وصلت قيمة مؤشر توكر لويس (TLI) Tucker Lewis index إلى (0.914)، وأخيراً وصلت قيمة مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) إلى (0.04)؛ مما يؤكد أن النموذج يطابق بيانات الدراسة بدرجة كبيرة.



شكل 2: رسم توضيحي نموذج القياس المتكامل لمتغيرات الدراسة

جدول 6 : مؤشرات حسن المطابقة لنموذج القياس المتكامل لمتغيرات الدراسة

مؤشرات حسن المطابقة	القيمة النموذجية للمؤشر	القيمة المحسوبة للمؤشر	مدى ملائمة المعايير
مؤشر مربع كاي المعياري (cmin /DF)	من 1 - 5	3.026	نعم
مؤشر حسن المطابقة (GFI)	من 0.90 - 1	0.933	نعم
مؤشر المطابقة المقارن (CFI)	من 0.90 - 1	0.948	نعم
مؤشر توكر لويس (TLI)	من 0.90 - 1	0.914	نعم
جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي (RMSEA)	من 0.08 - 0.00	0.04	نعم

مثل الشكل السابق النموذج النظري الافتراضي لدراسة تأثير جودة الحياة الوظيفية على ارتباط الموظف والالتزام التنظيمي كما تشير النتائج إلى وجود تطابق جيد بين النموذج الافتراضي والواقع الذي تم أخذ العينة منه وبالتالي يتم دراسة تأثير جودة الحياة الوظيفية بأبعادها كمتغير مستقل على ارتباط الموظف كمتغير تابع أول وعلى الالتزام التنظيمي كمتغير تابع ثان.

إختبار فروض الدراسة:

الفرضية الأولى:

أولاً: الفرضية الرئيسية الأولى:

ينص الفرض الرئيسي الأول على: "يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على ارتباط الموظف ببعديه (الإرتباط التنظيمي والإرتباط الوظيفي) لدى العاملين بمجتمع الدراسة".

جدول 7: الانحدار البسيط لتأثير جودة الحياة الوظيفية على إرتباط الموظف

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.722	.135		5.336	.000
	جودة الحياة الوظيفية	.846	.043	.704	19.797	.000

a. Dependent Variable: إرتباط الموظف

يوضح الجدول المؤشرات التي توضح طبيعة العلاقة والتأثير بين متغير جودة الحياة الوظيفية ومتغير إرتباط الموظف حيث أن قيمة مستوى الدلالة الإحصائية للنموذج هي (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي يتم رفض الفرض العدمي، وقبول الفرض البديل القائل بأن "يوجد اثر معنوى ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على إرتباط الموظف" وذلك بدرجة ثقة 95%.

وجد أن معامل الارتباط البسيط R بين جودة الحياة الوظيفية وأرتباط الموظف بلغ (R=0.704) إرتباط موجباً دال إحصائياً فيدل على أن هناك ارتباطاً إيجابياً ذا دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية وإرتباط الموظف. كما نجد أن معامل التحديد في نموذج الانحدار البسيط وهو مربع معامل الإرتباط R^2 بلغ (R²=0.496)، وهذا يعنى أن 50% من التباين في إرتباط الموظف يمكن تفسيره من خلال أبعاد جودة الحياة الوظيفية، وباقي التغيير في إرتباط الموظف يرجع لعوامل أخرى.

وتشير النتائج أيضاً أن معامل الانحدار $\beta=0.846$ والذي يوضح التغيير في المتغير التابع الأول إرتباط الموظف نتيجة التغيير في المتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية، وفي حالة زيادة الإهتمام بجودة الحياة الوظيفية بمقدار وحدة واحدة فإن ذلك يؤدي إلى زيادة في إرتباط الموظف بنسبة 85% من هذه الوحدة.

ثانياً: اختبار الفروض الفرعية الخاصة بأبعاد إرتباط الموظف مع جودة الحياة الوظيفية:

الفرض الفرعي الأول H₁₋₁: ينص الفرض الفرعي الأول "يوجد أثر معنوى ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على الارتباط التنظيمي":

جدول 8: الانحدار البسيط لتأثير جودة الحياة الوظيفية على الإرتباط التنظيمي

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.468	.189		-2.473	.014
	جودة الحياة الوظيفية	1.131	.060	.689	18.945	.000

a. Dependent Variable: الإرتباط التنظيمي

يوضح جدول (8) المؤشرات التي توضح طبيعة العلاقة والتأثير بين متغير جودة الحياة الوظيفية ومتغير الارتباط التنظيمي حيث أن قيمة مستوى الدلالة الإحصائية للنموذج هي (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي يتم رفض الفرض العدمي، وقبول الفرض البديل القائل بأن "يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على الارتباط التنظيمي " وذلك بدرجة ثقة 95%.

ونجد أن معامل الارتباط البسيط R بين جودة الحياة الوظيفية والارتباط التنظيمي يبلغ (R=0.689) عند مستوى معنوية أقل من 0.05 فهو ارتباط دال إحصائياً وهذا يدل على أن هناك ارتباطاً إيجابياً ذا دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والارتباط التنظيمي.

كما نجد أن معامل التحديد في نموذج الانحدار وهو مربع معامل الارتباط R^2 يبلغ (R²=0.474)، وهذا يعني أن 47% من التغير الحادث في الارتباط التنظيمي يمكن تفسيره من خلال جودة الحياة الوظيفية.

وتشير النتائج أيضاً أن معامل الانحدار $\beta=1.131$ والذي يوضح التغير في المتغير التابع الأول الارتباط التنظيمي نتيجة التغير في المتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية، وفي حالة زيادة الإهتمام بجودة الحياة الوظيفية بمقدار وحدة واحدة فإن ذلك يؤدي إلى زيادة في الارتباط التنظيمي بنسبة 113.1% من هذه الوحدة.

الفرض الفرعي الثاني H₁₋₂: ينص الفرض الفرعي الثاني "يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على الارتباط الوظيفي":

جدول 9: الانحدار البسيط لتأثير جودة الحياة الوظيفية على الارتباط الوظيفي

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.147	.155		7.403	.000
	جودة الحياة الوظيفية	.744	.049	.606	15.205	.000

a. Dependent Variable: الارتباط الوظيفي

يوضح جدول (9) المؤشرات التي توضح طبيعة العلاقة والتأثير بين متغير جودة الحياة الوظيفية ومتغير الارتباط الوظيفي حيث أن قيمة مستوى الدلالة الإحصائية للنموذج هي (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي يتم رفض الفرض العدمي، وقبول الفرض البديل القائل بأن "يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على الارتباط الوظيفي" وذلك بدرجة ثقة 95%.

ونجد أن معامل الارتباط البسيط R بين جودة الحياة الوظيفية والارتباط الوظيفي يبلغ (R=0.606) عند مستوى معنوية أقل من 0.05 فهو ارتباط دال إحصائياً وهذا يدل على أن هناك ارتباطاً إيجابياً ذا دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والارتباط الوظيفي.

كما نجد أن معامل التحديد وهو مربع معامل الارتباط R^2 يبلغ ($R^2=0.367$)، ويعني أن 37% فقط من التغير الحادث في الارتباط التنظيمي يمكن تفسيره من خلال جودة الحياة الوظيفية وباقي التغير يرجع لعوامل أخرى. وتشير النتائج أيضاً أن معامل الانحدار $\beta=0.744$ والذي يوضح التغير في المتغير التابع الأول الارتباط الوظيفي نتيجة التغير في المتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية، وفي حالة زيادة الإهتمام بجودة الحياة الوظيفية بمقدار وحدة واحدة فإن ذلك يؤدي إلى زيادة في الارتباط الوظيفي بنسبة 74.5% من هذه الوحدة.

الفرضية الثانية:

أولاً: الفرضية الرئيسية الثانية:

تنص الفرضية الرئيسية الثانية على: "يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على الإلتزام التنظيمي بأبعاده (الإلتزام العاطفي، والإلتزام المعياري، والإلتزام المستمر) لدى العاملين بمجتمع الدراسة".

جدول 10: الانحدار البسيط لتأثير جودة الحياة الوظيفية على الإلتزام التنظيمي

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.001	.156		6.429	.000
	جودة الحياة الوظيفية	.738	.049	.601	15.021	.000

a. Dependent Variable: الإلتزام التنظيمي

يوضح جدول (10) المؤشرات التي توضح طبيعة العلاقة والتأثير بين متغير جودة الحياة الوظيفية ومتغير الإلتزام التنظيمي حيث أن قيمة مستوى الدلالة الإحصائية للنموذج هي ($Sig=0.000$) وهي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي يتم رفض الفرض العدمي، وقبول الفرض البديل القائل بأن "يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بمجتمع الدراسة" وذلك بدرجة ثقة 95%.

ونجد أن معامل الارتباط البسيط R بين جودة الحياة الوظيفية والإلتزام التنظيمي يبلغ ($R=0.601$) هو ارتباط دال إحصائياً فيدل على أن هناك ارتباطاً إيجابياً ذا دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والإلتزام التنظيمي. كما نجد أن معامل التحديد وهو مربع معامل الارتباط R^2 يبلغ ($R^2=0.362$)، وهذا يشير إلى أن 36% من التباين في الإلتزام التنظيمي يمكن تفسيره من خلال جودة الحياة الوظيفية، وأن هناك عوامل أخرى يمكن أن تفسر التباين الحادث في الإلتزام التنظيمي.

وتشير النتائج أن معامل الانحدار $\beta=0.738$ والذي يوضح التغير في المتغير التابع الأول الإلتزام التنظيمي نتيجة التغير في المتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية، وفي حالة زيادة الإهتمام بجودة الحياة الوظيفية بمقدار وحدة واحدة فإن ذلك يؤدي إلى زيادة في الإلتزام التنظيمي بنسبة 73.8% من هذه الوحدة.

ثانيًا: اختبار الفروض الفرعية الخاصة بأبعاد الإلتزام التنظيمي مع جودة الحياة الوظيفية:

الفرض الفرعي الأول H_{2-1} : ينص الفرض الفرعي الأول على "يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على الإلتزام العاطفي":

جدول 11: الإندار البسيط لتأثير جودة الحياة الوظيفية على الإلتزام العاطفي

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.032	.241		-.134	.893
	جودة الحياة الوظيفية	1.000	.076	.550	13.123	.000

a. Dependent Variable: الإلتزام العاطفي

يوضح جدول (11) المؤشرات التي توضح طبيعة العلاقة والتأثير بين متغير جودة الحياة الوظيفية ومتغير الإلتزام العاطفي حيث أن قيمة مستوى الدلالة الإحصائية للنموذج هي (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي يتم رفض الفرض العدمي، وقبول الفرض البديل القائل بأن "يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على الإلتزام العاطفي" وذلك بدرجة ثقة 95%.

ونجد أن معامل الارتباط البسيط R بين جودة الحياة الوظيفية والإرتباط التنظيمي يبلغ (R=0.550) عند مستوى معنوية أقل من 0.05 فهو ارتباط دال إحصائيًا وهذا يدل على أن هناك ارتباطًا إيجابيًا ذا دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والإلتزام العاطفي.

كما أن معامل التحديد وهو مربع معامل الإرتباط R^2 يبلغ ($R^2=0.302$)، وهذا يعني أن 30% من التغير في الإلتزام العاطفي يمكن تفسيره من خلال جودة الحياة الوظيفية.

وتشير النتائج أيضاً أن معامل الانحدار $\beta=1.00$ والذي يوضح التغير في المتغير التابع الأول الإلتزام العاطفي نتيجة التغير في المتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية، وفي حالة زيادة الإهتمام بجودة الحياة الوظيفية بمقدار وحدة واحدة فإن ذلك يؤدي إلى زيادة في الإلتزام العاطفي بنسبة 100% من هذه الوحدة.

الفرض الفرعي الثاني H_{2-2} : ينص الفرض الفرعي الثاني "يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على الإلتزام المعياري":

جدول 12: الإنحدار البسيط لتأثير جودة الحياة الوظيفية على الإلتزام المعيارى

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.132	.176		.750	.454
	جودة الحياة الوظيفية	1.003	.056	.671	18.048	.000

a. Dependent Variable: الإلتزام المعيارى

يوضح جدول (12) المؤشرات التي توضح طبيعة العلاقة والتأثير بين متغير جودة الحياة الوظيفية ومتغير الإلتزام المعيارى حيث أن قيمة مستوى الدلالة الإحصائية للنموذج هي (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي يتم رفض الفرض العدمي، وقبول الفرض البديل القائل بأن "يوجد أثر معنوى ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على الإلتزام المعيارى" وذلك بدرجة ثقة 95%.

ونجد أن معامل الارتباط البسيط R بين جودة الحياة الوظيفية والإلتزام المعيارى يبلغ (R=0.671) عند مستوى معنوية أقل من 0.05 فهو ارتباط دال إحصائياً وهذا يدل على أن هناك ارتباطاً إيجابياً ذا دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والإلتزام المعيارى.

كما نجد أن معامل التحديد وهو مربع معامل الإرتباط R^2 يبلغ (R²=0.450)، وهذا يشير إلى أن 45% من التباين فى الإلتزام المعيارى يمكن تفسيره من خلال جودة الحياة الوظيفية.

وتشير النتائج أيضاً أن معامل الإنحدار $\beta=1.003$ والذي يوضح التغير فى المتغير التابع الأول الإلتزام المعيارى نتيجة التغير فى المتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية، وفى حالة زيادة الإهتمام بجودة الحياة الوظيفية بمقدار وحدة واحدة فإن ذلك يؤدي إلى زيادة فى الإلتزام المعيارى بنسبة 100.3% من هذه الوحدة.

الفرض الفرعى الثالث H₂₋₃: ينص الفرض الفرعى الثالث "يوجد أثر معنوى ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على الإلتزام المستمر":

جدول 13: الإنحدار البسيط لتأثير جودة الحياة الوظيفية على الإلتزام المستمر

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.538	.231		15.342	.000
	جودة الحياة الوظيفية	.037	.073	.026	.510	.610

a. Dependent Variable: الإلتزام المستمر

يوضح جدول(13) المؤشرات التي توضح طبيعة العلاقة والتأثير بين متغير جودة الحياة الوظيفية ومتغير الإلتزام المستمر حيث أن قيمة مستوى الدلالة الإحصائية للنموذج هي (Sig=0.610) وهي أعلى من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي يتم قبول الفرض العدمي القائل بأن "لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة الحياه الوظيفية على الإلتزام المستمر".

حيث أن العلاقة بين جودة الحياه الوظيفية والمتغير التابع الإلتزام المستمر علاقة غير دالة إحصائياً، ولا يوجد تأثير لجودة الحياه الوظيفية على الإلتزام المستمر.

الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الرئيسية الثالثة على: "توجد فروق معنوية فى إتجاهات العاملين بمجتمع الدراسة نحو جودة الحياه الوظيفية المقدمة إليهم ترجع إلى العوامل الديموجرافية (النوع والعمر والمستوى التعليمى وسنوات الخبرة والمستوى الوظيفى وفئة التوظيف).

تم إستخدام إختبار تحليل التباين (ANOVA) لمقارنة متوسطات إدراك العاملين لجودة الحياه الوظيفية بناءً على المتغيرات الديموجرافية، حيث تم حساب قيمة F المحسوبة مستوى معنوياتها وإختلافها عن المستوى المعياري للدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$)، وهو ما تم توضيحه بالجدول التالى

جدول14: إتجاهات أفراد العينة نحو جودة الحياة الوظيفية تبعاً للخصائص الديموجرافية

الخصائص الديموجرافية	التصنيف	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة F	مستوى المعنوية Sig	الدلالة
النوع	ذكر	217	3.1264	.52445	.226	.635	غير دال
	أنثى	183	3.0986	.64524			
العمر	20-30	47	3.0596	.59456	.959	.412	غير دال
	30-40	168	3.0760	.62195			
	40-50	122	3.1395	.56349			
	50عام أكثر	63	3.2043	.49195			
المستوى التعليمي	تعليم متوسط	50	3.2640	.58308	4.511	.004	دال
	لم يحصل على تعليم متوسط	5	3.4436	.50789			
	الدرجة الجامعية	192	3.1638	.60181			
المستوى الوظيفي	دراسات عليا	153	2.9907	.53757	.115	.952	غير دال
	القيادات العليا	36	3.0939	.64459			
	الادارة الوسطى	93	3.0874	.51814			
	جهو اشرافية	65	3.1309	.47761			
فئة التوظيف	موظف	206	3.1235	.62976	5.484	.004	دال
	عقد دائم	274	3.1527	.55287			
	عقد مؤقت سنوى	91	3.1127	.63792			
سنوات الخبرة العملية	عقد مؤقت بالعمولة	35	2.8104	.58291	3.988	.008	دال
	أقل من 5 سنوات	59	2.9106	.64121			
	5-15	162	3.1327	.58410			
	15-25	134	3.1193	.57400			
	25عام فأكثر	45	3.2945	.44461			

الفرضيتين الرابعة والخامسة:

تنص الفرضية الرابعة على: "يوجد أثر معنوية ذو دلالة إحصائية للعوامل الديموجرافية على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وإرتباط الموظف".

وتنص الفرضية الخامسة على: "يوجد أثر معنوية ذو دلالة إحصائية للعوامل الديموجرافية على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والإلتزام التنظيمي".

يتضح من جدول (15) أن قيم (F) لبعض المتغيرات الديموجرافية عند مستوى معنوية أقل من (0.05) ما يعنى أنها تؤثر على العلاقة، وقيم (F) لبعض المتغيرات الأخرى جاءت عند مستوى معنوية أكبر من (0.05) ما يعنى أنها غير داله إحصائياً ولا تؤثر على العلاقة.

جدول 15: أثر العوامل الديموجرافية على علاقات الدراسة

تأثير العوامل الديموجرافية على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والإلتزام التنظيمي			تأثير العوامل الديموجرافية على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وإرتباط الموظف			الخصائص الديموجرافية
الدلالة	مستوى المعنوية Sig	قيمة F	الدلالة	مستوى المعنوية Sig	قيمة F	
دال	.043	4.116	دال	.000	25.775	النوع
دال	.002	9.559	غير دال	.329	.958	العمر
غير دال	.092	2.857	دال	.016	5.847	المستوى التعليمي
دال	.003	9.084	غير دال	.443	.590	المستوى الوظيفي
دال	.001	12.175	غير دال	.569	.324	فئة التوظيف
غير دال	.839	.042	غير دال	.104	2.664	سنوات الخبرة

النتائج والتوصيات نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الوصفية: مستوى جودة الحياة الوظيفية:

جاء إدراك العاملين للمستوى الكلى لجودة الحياة الوظيفية المقدمة لهم بشكل متوسط، ويمكن توضيح نتائج المتوسطات الحسابية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية لكل بعد كما بالجدول التالي:

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	متوسط
إجمالي الحاجات الأساسية	2.88	1.12	57.6	متوسط
إجمالي الحاجة للأمن	3.32	1.14	66.5	متوسط
إجمالي الحاجات الاجتماعية	3.16	1.08	63.3	متوسط
إجمالي الحاجة للتقدير	3.14	1.08	62.7	متوسط
إجمالي جودة الحياة الوظيفية	3.125	1.105	62.525	متوسط

مستوى ارتباط الموظف:

أوضحت النتائج الإحصائية أن إدراك العاملين للمستوى الكلى لمتغير ارتباط الموظف جاء بشكل محايد بمتوسط حسابي 3.26 ومستوى أهمية نسبية مرتفع بمقدار 65.19، وبناءً على فرضية الدراسة فإن إنخفاض مستوى ارتباط الموظفين بمجتمع الدراسة يرجع لإنخفاض مستوى جودة الحياة الوظيفية المقدمة لهم، والتي ترتبط بشكل إيجابي قوى بالتغير في مستويات ارتباط الموظفين.

أظهرت النتائج أن البعد الأول لإرتباط الموظف والمتمثل في الارتباط التنظيمي جاء بمتوسط حسابي 3.05 وأهمية نسبية 61.08% وهو ما يعبر عن الحيادية المطلقة للعاملين بمجتمع الدراسة لمفهوم الارتباط بالمنظمة المنتمين إليها، حيث مثل أكثر من ثلث المستجيبين 38% حياديتهم للإجابة عن الفقرات والتي تم إختبار صدق عباراتها في التعبير عن بعد الارتباط التنظيمي.

أظهرت النتائج الإحصائية أن بعد الارتباط الوظيفي وهو البعد الثاني لإرتباط الموظف تم التعبير عنه بمتوسط حسابي 3.5 مرتفع نسبياً مقارنة بمستوى الارتباط التنظيمي، حيث وصلت مستويات الأهمية النسبية للمرتفعة بمقدار 69.3%، ما يعنى إرتفاع مستويات ارتباط الموظفين بمهام أعمالهم بغض النظر عن إرتباطهم بالمنظمة نفسها، وقد تم تفسير ذلك من خلال ثلاثة بنود معبرة عن الارتباط الوظيفي .

- جاء بند الحيوية والحماس في العمل بمتوسط حسابي متوسط 3.28 ومستوى أهمية نسبية 66% للتعبير عن مستوى النشاط والطاقة التي يتحلى بها العاملين بمجتمع الدراسة أثناء تأدية مهام أعمالهم ورغبتهم في بذل المزيد من الجهد.

- أظهرت النتائج إرتقاء مستوى بند التفانى والإهتمام بالعمل للدرجة المنشودة بمتوسط حسابي مرتفع 3.72 ومستوى أهمية نسبية مرتفع جدا 74.35% ، وذلك نتيجة شعور العاملين بالمسئولية تجاه أداء أعمالهم وبذلهم

الجهد في تحسينه بشكل مستمر ، فيكون العمل بالنسبة لهم هو مصدر تحفيزهم.

- أظهرت النتائج إيجابية بند الإنهماك في العمل بمتوسط حسابي 3.49 ومؤشر أهمية نسبية مرتفع بمقدار 69.75% الذي يعبر عن درجة إنغماس العاملين بالعمل وفقدانهم للشعور بالوقت مما يزيد من مستوى الإنتاجية، وعلى الرغم من إيجابية نتيجة هذا البند إلا أن مؤشرات هذا البند قد تكون سلاح ذو حدين فمع زيادة معدلات إنغماس بأعمالهم ، تظهر مخاطر هذا الإنهماك على المدى البعيد من إرهاق وضغط نفسى أو مشاكل في العلاقات، وهو ما يتضح في نتائج الدراسة الحالية بإنخفاض مستوى التوازن بين الحياه والعمل.

مستوى الإلتزام التنظيمي:

أظهرت نتائج الإحصائية للدراسة الخاصة بالمتغير التابع الثانى الإلتزام التنظيمى المستوى المتوسط لمتغير الإلتزام التنظيمى بشكل كامل بمتوسط حسابي 3.33 ومستوى أهمية نسبية مرتفع 66.6%. ويتفصيل نتائج الدراسة بين الأبعاد الثلاثة لمتغير الإلتزام التنظيمى يتضح أن:

المستوى المتوسط المطلق للإلتزام العاطفى بمتوسط حسابي 3.08 ودرجة أهمية نسبية متوسطة 62%، ثم يأتي بدرجة أعلى مستوى الإلتزام المعيارى بمتوسط حسابي 3.25 ودرجة أهمية نسبية 65.1 تلك النتيجة هي نتيجة معبرة عن درجة تقدير وعرفان العاملين بالمنظمة لكل ما تلقونه من منافع وخبرات وعلاقات إجتماعية على مدار سنوات عمرهم السابقة فى الشركة، ثم جاء بالمستوى الأعلى درجة الإلتزام المستمر المرتفعة التي وصل بها المتوسط الحسابى لدرجة مرتفعة 3.66 ودرجة أهمية نسبية مرتفعة 73.1%، مما يعنى أن منظور العاملين بمجتمع الدراسة هو إلتزام إستثمارى يدفع الموظفين للبقاء بالمنظمة إلى أن يستطيعوا إيجاد بديل يوفر لهم المنافع الأفضل.

نتائج التحليل الإحصائى لفروض الدراسة:

مناقشة العلاقة بين جودة الحياه الوظيفية وإرتباط الموظف:

يوجد تأثير إيجابى ذو دلالة إحصائية لجودة الحياه الوظيفية على إرتباط الموظف حيث يؤثر مستوى جودة الحياه الوظيفية على إرتباط الموظف بنسبة 49.6%، أى أن حوالى 50% من التغير فى الإرتباط الموظف يمكن تفسيره من خلال جودة الحياه الوظيفية.

يوجد تأثير إيجابى ذو دلالة إحصائية لجودة الحياه الوظيفية على كل بعد من أبعاد إرتباط الموظف وهما الإرتباط التنظيمى والإرتباط الوظيفى.

توافقت تلك النتائج مع نتائج دراسات (العولقي والنظاري، 2018) و (Endayani, Musadieq and Afrianty, 2018) والتي درست العلاقة بين جودة الحياه الوظيفية وإرتباط الموظف ودراسة (النجار، 2017) التي درست الأثر على الإرتباط الوظيفى.

كما توافقت نتائج العلاقة بين جودة الحياه الوظيفية والإرتباط التنظيمى مع دراسة (حسين، رضوان وحجازى، 2023) التي أقرت بالعلاقة العكسية بين الصمت التنظيمى -وهو إمتناع الموظفين عن إبداء آرائهم تجاه العمل والعملية التنظيمية- والإرتباط التنظيمى، حيث يُعزز الإرتباط التنظيمى بالحد من الصمت التنظيمى.

وبالتالى ترى الباحثة ضرورة الإهتمام بتحسين جودة الحياه الوظيفية على مختلف المستويات للإرتقاء بدرجة إرتباط الموظف فينعكس على إرتباطه بالمنظمة وإتخاذ أهدافها التنظيمية أهدافاً شخصية له، وتعزيز درجة إرتباطه الوظيفى وإرتباطه بمهام عمله فيزداد مستوى حماسه وحيويته وتقانيه فى أداء المهام الوظيفية.

مناقشة العلاقة بين جودة الحياه الوظيفية والإلتزام التنظيمى:

يوجد تأثير إيجابى ذو دلالة إحصائية لجودة الحياه الوظيفية على الإلتزام التنظيمى للعاملين بمجتمع الدراسة، حيث يؤثر مستوى جودة الحياه الوظيفية على الإلتزام التنظيمى بنسبة 36.2%، أى أن كلما أرتقى المستوى المقدم من جودة الحياه الوظيفية للعاملين زادت معها مستوى الإلتزام التنظيمى لهم.

يوجد تأثير إيجابى ذو دلالة إحصائية لجودة الحياه الوظيفية على بعدي (الإلتزام العاطفى والإلتزام المعيارى) فقط ضمن أبعاد الإلتزام التنظيمى، وأنعدم هذا التأثير المعنوى لجودة الحياه الوظيفية على الإلتزام المستمر. كلما أرتفع المستوى المقدم من جودة الحياه الوظيفية أرتفع معها مستوى الإلتزام العاطفى بنسبة 30.2%، وزاد مستوى إنتماء الموظف وإعتناقه لإهداف المنظمة ككل.

توافقت تلك النتائج مع دراسة (Aruldoss, Kowalski and Parayitam,2020) التى أكدت أن جودة الحياه الوظيفية من أكثر المفاهيم التى تؤثر معنوياً على الإلتزام التنظيمى فى القطاعات العامة ، كما توافقت الدراسة الحالية مع دراسة (أبوسيف,2018) بإيجابية العلاقة بين جودة الحياه الوظيفية مع الإلتزام التنظيمى ككل، ومع دراسة (أحلام وجمعة, 2020) التى أوضحت أن بعد التوازن بين الحياه والعمل كان أكثر أبعاد جودة الحياه الوظيفية تأثيراً على الإلتزام التنظيمى.

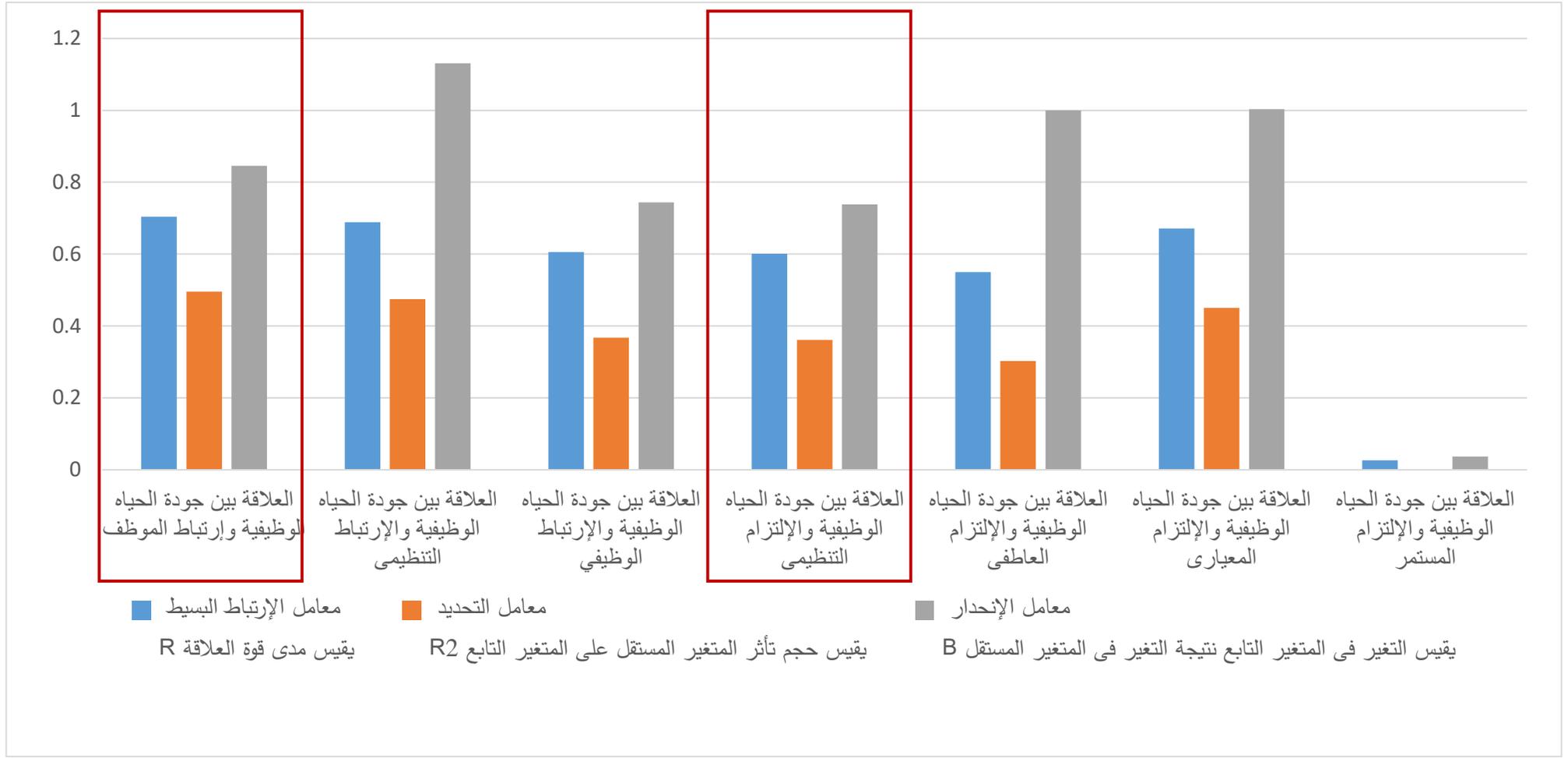
جاءت نتائج الدراسة الحالية موضحة أنه تحت أى مستوى مقدم من جودة الحياه الوظيفية لا يؤثر ذلك على مستوى الإلتزام المستمر، وذلك لأن هذا النوع من الإلتزام يسعى صاحبه للإستفادة من الشركة من المنافع المقدمة له ولا يمكن الحصول عليها من منظمات أخرى، وبالتالي فالموظف حينها لا يكترب لتحسين الشركة من مستويات جودة الحياه الوظيفية للموظفين العاملين لديها. ولكن إختلفت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (أبوسيف,2018) التى أوصت بضرورة تحسين بيئة العمل المادية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات للمساهمة فى رفع مستوى الإلتزام الإستمرارى لديهم. كما أختلفت عن نتائج دراسة دراسة (Jnaneswar,2019) بان جودة الحياه الوظيفية تؤثر على درجة الإلتزام المستمر بدرجة أقل من الإلتزام العاطفى والمعيارى.

التعليق على الفرضيتين الأولى والثانية

هدفت الدراسة لمعرفة دوافع الموظفين العاملين بمجتمع الدراسة للتواجد والعمل بالشركة تحت نفس المستوى المقدم من جودة الحياه الوظيفية، هل لدافع الإرتباط أم لدافع الإلتزام، وقد أوضحت الفرضيتين السابقتين أن تقديم المستوى المقدم من جودة الحياه الوظيفية قد عزز إرتباط الموظفين وإلتزامهم التنظيمى بنسب متفاوتة، حيث أفادت الدراسة أن 50% من مستوى إرتباط الموظفين فى مجتمع الدراسة ترجع لمستوى جودة الحياه الوظيفية المقدمة لهم، وأن 36% من مستوى الإلتزام التنظيمى ببعديه (الإلتزام العاطفى والإلتزام المعيارى) يرجع لنفس المستوى المقدم من جودة الحياه الوظيفية، أى أن جودة الحياه الوظيفية تعطى تفسيراً أكبر لمستوى إرتباط الموظف عن مستوى الإلتزام التنظيمى.

جدول 16: بيان النتائج الإحصائية للفرضيتين الرئيسيتين الأولى والثانية والفرضيات الفرعية لهما

الفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات الفرعية منها H ₂				الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية منها H ₁				
العلاقة بين جودة الحياه الوظيفية والإلتزام المستمر	العلاقة بين جودة الحياه الوظيفية والإلتزام المعيارى	العلاقة بين جودة الحياه الوظيفية والإلتزام العاطفى	العلاقة بين جودة الحياه الوظيفية والإلتزام التنظيمى	العلاقة بين جودة الحياه الوظيفية والإرتباط الوظيفي	العلاقة بين جودة الحياه الوظيفية والإرتباط التنظيمى	العلاقة بين جودة الحياه الوظيفية وإرتباط الموظف		
0.026	0.671	0.55	0.601	0.606	0.689	0.704	معامل الإرتباط البسيط R	يقيس مدى قوة العلاقة
0.000676	0.450241	0.3025	0.361201	0.367236	0.474721	0.495616	معامل التحديد R ²	يقيس مدى تفسير جودة الحياه الوظيفية للتغير الحادث على المتغير التابع
0.037	1.003	1	0.738	0.744	1.131	0.846	معامل الإنحدار β	يقيس التغير فى المتغير التابع نتيجة التغير فى جودة الحياه الوظيفية



شكل 3: رسم بياني لتوضيح نتائج فرضيات الدراسة بين جودة الحياة الوظيفية على كلٍ من إرتباط الموظف والإلتزام التنظيمي - المصدر: من إعداد الباحثة إتماداً على النتائج الإحصائية

يتضح من البيانات الإحصائية بالجدول والرسم البياني السابقين أن نفس المستوى المقدم من جودة الحياة الوظيفية كان له تأثيرات مختلفة على كلاً من إرتباط الموظف والإلتزام التنظيمي، وتأثيرات مختلفة على كل بعد من أبعاد المتغيرين المستقلين إرتباط الموظف والإلتزام التنظيمي.

أظهرت البيانات أن نفس المستوى المقدم من جودة الحياة الوظيفية يكون له تأثير أكبر على مستوى إرتباط الموظف ككل أكبر من تأثير نفس المستوى المقدم من جودة الحياة الوظيفية على الإلتزام التنظيمي. وبالمقارنة لتأثير نفس المستوى المقدم لجودة الحياة الوظيفية على أبعاد المتغيرات التابعة فإن التأثير الأكبر يكون لتعزيز الإرتباط التنظيمي في البداية وبالتبعية يكون تعزيز لمستويات الإلتزام المعيارى والإلتزام العاطفى، ليكون التأثير التالى واضح على الإرتباط الوظيفي. أى أن في حالة الإهتمام بجودة الحياة الوظيفية بمقدار 1 وحدة واحدة فإن ذلك يؤدي إلى زيادة كلاً من الإرتباط التنظيمي بمقدار 113% من هذه الوحدة ، وزيادة الإلتزام العاطفى والإلتزام المعيارى بمقدار 100% من نفس الوحدة، وزيادة مقدار الإرتباط الوظيفي بمقدار 74.4%.

مناقشة إتجاهات أفراد العينة نحو جودة الحياة الوظيفية.

أظهرت النتائج الإحصائية أن إختلاف المستوى التعليمي يؤثر في إدراك العاملين لمستوى جودة الحياة الوظيفية المقدمة لهم، فزيادة المستوى التعليمي يكتسب أفراد الشركة المزيد من الخبرات والمهارات فيمتلكوا شعوراً أكبر بتحمل المسؤولية تجاه أعمالهم والقدرة على حل المشكلات والإتصال بين الإدارات المختلفة والمستويات الإدارية المختلفة، كما يزداد لدى الفرد القدرة على إتخاذ القرارات، فيتعزز لدى الفرد المستوى الرابع من هرم الإحتياجات بجودة الحياة الوظيفية وهو الحاجة للتقدير.

إختلف إدراك العاملين لجودة الحياة الوظيفية طبقاً لفئة التوظيف وذلك للمزايا المختلفة التي تميز أصحاب العقود المثبتة والعقود السنوية التي يتم تليتها في المستويات الأولى من الإحتياجات لجودة الحياة الوظيفية، مثل الأجر الثابت ووقت العمل (الحاجات الأساسية) والأمان والإستقرار الوظيفي (الحاجة للأمن) والتي يفتقر إليها أصحاب العقود بالعمولة.

إختلف إدراك العاملين لجودة الحياة الوظيفية طبقاً لسنوات الخبرة، نتيجة الخبرة المتراكمة والتقدم المهني وزيادة معدل التدرج الوظيفي وتولى المناصب الإدارية، فتلبى لدى الفرد المستوى الرابع من هرم الإحتياجات لجودة الحياة الوظيفية (الحاجة للتقدير).

لا يوجد فروق معنوية في إدراك العاملين لجودة الحياة الوظيفية بناءً على النوع والمستوى الوظيفي.

إتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (Jnaneswar,2019) في عدم وجود دلالة إحصائية لإدراك عينة المجتمع لجودة الحياة الوظيفية طبقاً للجنس والعمر، ولكن إختلفت مع نفس الدراسة في عدم معنوية إدراك العاملين لجودة الحياة الوظيفية بناءً على سنوات الخبرة للعاملين في قطاعات الرعاية الصحية، ولكن هناك دلالة إحصائية معنوية لإختلاف إدراك العاملين بشركة مياه الشرب بإعتبارها قطاع خدمي لجودة الحياة الوظيفية بناءً

على سنوات الخبرة. كما إتفقت نتائج الدراسة على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإدراك العاملين لجودة الحياه الوظيفية بناءً على الرتبة أو المستوى الوظيفي مع دراسة (Alhashemy,L; Jallol,2018)

مناقشة أثر العوامل الديموجرافية على العلاقة بين جودة الحياه الوظيفية وإرتباط الموظف:

يؤثر نوع العاملين بين ذكر وأنتى على العلاقة بين جودة الحياه الوظيفية وإرتباط الموظف.

يؤثر إختلاف المستوى التعليمي على العلاقة بين جودة الحياه الوظيفية وإرتباط الموظف.

لا يؤثر العمر والمستوى الوظيفي للعاملين وفئة التوظيف وسنوات الخبرة على العلاقة بين جودة الحياه الوظيفية وإرتباط الموظف.

إتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (العولقي والنظاري,2018) فى أن سنوات الخبرة والمستوى الوظيفي لا يؤثران على العلاقة بين جودة الحياه الوظيفية وإرتباط الموظف، وأختلفت الدراسة الحالية مع نفس الدراسة (العولقي والنظاري,2018) فى أن المستوى التعليمي فى الدراسة الحالية يؤثر على العلاقة بين جودة الحياه الوظيفية وإرتباط الموظف لمجتمع الدراسة ولكنه لم يؤثر على العلاقة بين جودة الحياه الوظيفية والإرتباط الوظيفي لدى العاملين فى المؤسسة العامة للإتصالات اليمنية.

مناقشة أثر العوامل الديموجرافية على العلاقة بين جودة الحياه الوظيفية والإلتزام التنظيمي:

يؤثر نوع العاملين و يؤثر بعد عمر العاملين وإختلاف المستوى الوظيفي لهم وبعد فئة التوظيف على العلاقة بين جودة الحياه الوظيفية والإلتزام التنظيمي.

لايؤثر إختلاف المستوى التعليمي أو بعد سنوات الخبرة على العلاقة بين جودة الحياه الوظيفية و الإلتزام التنظيمي.

التوصيات:

بعرض نتائج الدراسة الحالية، وبالإطلاع على نتائج ومقترحات العديد من الدراسات السابقة، توصى الدراسة بتعزيزات لمستويات جودة الحياه الوظيفية للعاملين لتعزيز بالتعبية مستويات إرتباط الموظفين وإلتزامهم التنظيمي.

جدول 17: نتائج الدراسة والتوصيات

المشكلة	النتيجة	التوصية الرئيسية	التوصية الفرعية	الجهة المسؤولة عن التنفيذ
إنخفاض مستوى الحاجات الأساسية لجودة الحياه الوظيفية	حيادية مستوى بيئة العمل المادية	سداد إحتياجات العاملين لمستوى الإحتياجات الأساسية	• عمل مناقصة للإستعانة بشركات خارجية لنظافة أماكن العمل المادية	• إدارة المشتريات لتحديد الجهات المتعامل معها
	لإنخفاض بعد الأجور والمرتبات		• إعادة تقييم رواتب الموظفين مقارنة بالمعايير السائدة فى السوق	• الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحى • تفعيل دور النقابات العمالية

المشكلة	النتيجة	التوصية الرئيسية	التوصية الفرعية	الجهة المسؤولة عن التنفيذ
حيادية مستوى بعد الحاجة للأمان	إنخفاض بعد الحاجة للأمن بالنسبة لفئة التوظيف العاملین بالعمولة	سد إحتياجات العاملین بالعمولة لمستوى الحاجة للأمان	<ul style="list-style-type: none"> • إدراج العاملین بالعمولة ببرامج الخدمات الصحية لهم ولأسرهم • إستقطاع جزء من رواتب العاملین الراغبين بالتسجيل بالتأمينات الإجتماعية 	<ul style="list-style-type: none"> • إستقطاع جزء من الإدارة العامة للعلاج الأسرى لتكون مسؤولة عن تلك الفئة من التوظيف • إدارة التأمينات والمعاشات
الحاجة للأمان	الأداء الضعيف لبعض المثبتين وعلى درجة عالية من الأمان الوظيفي.	وضع أهداف واضحة للعاملين، وإستغلال الطاقة البشرية	<ul style="list-style-type: none"> • تفعيل بطاقات الوصف الوظيفية بشكل تفصيلي. • القياس المستمر لأداء العاملین. 	<ul style="list-style-type: none"> • إدارة الموارد البشرية للربط بين الإدارة العليا والجهات التنفيذية لتحقيق الأهداف
مستوى متوسط لبعدها الحاجات الإجتماعية	إيجابية العلاقات الإجتماعية	إستغلال إيجابية البند لرفع مستويات الإرتباط التنظيمي	<ul style="list-style-type: none"> • عمل منتديات إجتماعية بإستمرار. • إعداد برامج رياضية وترفيهية 	<ul style="list-style-type: none"> • تفعيل دور النقابات العمالية
الحاجات الإجتماعية	سلبية بند التوازن بين الحياه والعمل	تعزيز مفهوم التوازن بين الحياه والعمل للعاملين والمديرين	<ul style="list-style-type: none"> • عمل برامج تدريبية للتوعية بمفهوم التوازن وأهميته • التدريب على تعزيز المهارات الشخصية للمشاركين لوضع أهداف شخصية. • التشجيع لأخذ الأجازات السنوية. 	<ul style="list-style-type: none"> • إدارة التدريب، والإستشارات المهنية • المدراء والمشرفين والمسؤولين بكافة المستويات الإدارية.
المستوى المتوسط لبعدها الحاجة للتقدير	إيجابية بند الإستقلالية	تفويض المهام للمرؤوسين زيادة تعزيز الإستقلالية في الأداء	<ul style="list-style-type: none"> • تفعيل مسئولية الرقابة الداخلية والخارجية، للرقابة على تحقيق الأهداف. 	<ul style="list-style-type: none"> • إدارة الرقابة والمتابعة تابعة لرئيس مجلس الإدارة للإشراف على المديرين. • المدراء والمشرفين بكافة المستويات الإدارية.
	إيجابية بند تكوين فرق العمل	<ul style="list-style-type: none"> • إكساب المديرين المهارات القيادية لإدارة فرق عمل ناجحة. • إكساب العاملین المهارات الشخصية للعمل ضمن فريق 	<ul style="list-style-type: none"> • دورات تدريبية لإدارة فرق العمل • دورات تدريبية لتعزيز المهارات الشخصية. • دورات عن أنماط الشخصيات. 	<ul style="list-style-type: none"> • إدارة التدريب. • والمدراء والمشرفين بكافة المستويات الإدارية.

المشكلة	النتيجة	التوصية الرئيسية	التوصية الفرعية	الجهة المسؤولة عن التنفيذ
	إيجابية بند نمط القيادة السائد	* إكساب المديرين والمشرفين مهارات إدارة العاملين وفهم سلوكياتهم * تحقيق العدالة وقياس الأداء بشكل فعال فترتفع مستويات الارتباط والالتزام.	دورة إعداد قادة لكل من سيوكل إليه مسئولية إدارة مجموعة من الأفراد	• إدارة التدريب.
		توضيح المهام الوظيفية لكل إدارة أو قسم مختص بمهام وظيفية محددة وأهداف يختص وحده بتحقيقها لقياس مدى تحقيق المهام الموكلة إليه	<ul style="list-style-type: none"> • وضع أهداف إستراتيجية تتوافق مع الأهداف الفرعية الخاصة بكل إدارة والتي تم توضيحها من قبل الإدارات العليا. • تفعيل بطاقات الوصف الوظيفي لكل فرد داخل المنظمة • المدير المختص، مسئول عن قياس أداء المسئولين منه. • للمرؤوسين الحق في المساهمة بالتغذية العكسية البناءة على أساس سرى كجزء من تقييم الرؤساء سنوياً 	<ul style="list-style-type: none"> • إدارة الرقابة والمتابعة تابعة لرئيس مجلس الإدارة للإشراف على تحقيق الأهداف. • المدراء والمشرفين بكافة المستويات الإدارية.
	حيادية مستوى بند نظم الاتصالات	تحسين مستويات نظم الإتصال بين الإدارات	<ul style="list-style-type: none"> • إنشاء نظام إلكتروني يعمل على شبكة الإنترنت يعمل على ربط الإدارات بعضها ببعض • تقليل تكاليف الوقت والمستندات الورقية • عمل إجتماعات إلكترونية بشكل مستمر بين قيادات القطاعات المختلفة لعرض معوقات التواصل 	<ul style="list-style-type: none"> • الإدارة العامة للتحويل الرقمي • والمدراء والمشرفين بكافة المستويات الإدارية.
	حيادية مستوى بند التطوير والتعلم	الدورات التدريبية الى تم سردها لتعزيز بنود أخرى.	<ul style="list-style-type: none"> • عمل إستيانات وإختبارات قبل الدورات التدريبية وبعدها لقياس أثرها. 	• إدارة التدريب.
	• إنخفاض نظم الترقى والتقدم الوظيفي	إعادة هيكلة نظم المكافآت والترقيات والتقدم الوظيفي،	<ul style="list-style-type: none"> • التقييم على أساس الأداء • وضع برامج لقياس مؤشرات الأداء وربطه بالأهداف الإستراتيجية والأهداف الفرعية. 	<ul style="list-style-type: none"> • إدارة الموارد البشرية. • بالتعاون مع إدارة التخطيط الإستراتيجي لقياس المحقق من الأهداف

القيود والدراسات المستقبلية المقترحة:

- إقتصرت هذه الدراسة في تطبيقها على العاملين بشركة مياه الشرب بالإسكندرية، كإحدى الشركات التابعة للشركة القابضة، وهذا يقلل من تعميم نتائج الدراسة على شركات قطاع الأعمال العام. لذلك يمكن تطبيق نفس الدراسة على باقى الشركات التابعة داخل محافظات جمهورية مصر العربية، ودراسة إختلاف الإطار الجغرافى كأحد أبعاد المتغيرات الديموجرافية بين الشركات التابعة داخل الجمهورية. أو التطبيق على العاملين بالشركة القابضة نفسها والمسؤولين عن عدد 25 شركة تابعة على مستوى الجمهورية.
- عمل دراسة مقارنة لنفس متغيرات الدراسة الحالية بين القطاع العام وقطاع الاعمال العام والقطاع الخاص داخل المجتمع المصرى، وتحديد الفروقات بين ثقافات العمل المختلفة بينهم.
- إعتقت الدراسة الحالية فكر إبراهيم ماسلو فى ترتيب وتدرج أبعاد جودة الحياه الوظيفية، ليتناسب مع طبيعة الأبعاد الديموجرافية، دون الأخذ فى الأعتبار رغبة بعض الأشخاص فى تلبية إحتياجاتهم بترتيب مختلف، وهذا ما قد يكون مثير للإهتمام بالنسبة للمبدعين الذين يبحثون عن تقدير الذات فى بداية السلم الهرمى، لذلك توصى الدراسة بنطبيق متغيرات الدراسة على مجتمع رواد الأعمال لمعرفة الدافع لديهم فى العمل بين إرتباطهم أو الإلتزامهم التنظيمى.
- إعتمدت الدراسة الحالية والعديد من الدراسات فى إعتبار متغير جودة الحياه الوظيفية متغيراً مستقلاً مؤثراً، ولكنه يظل متغير يمكن أن يتأثر بأى من العوامل مثل ثقافة المنظمة أو أسلوب الإدارة أو الدعم المالى. لذلك توصى الباحثة بدراسات تقيس العوامل التى تؤثر فى جودة الحياه الوظيفية لتعزيزها وإكساب الشركات ميزة تنافسية.
- إعتاد الدراسات المستقبلية على قياس إرتباط الموظف ليشمل أيضاً أبعاد أخرى مثل (الإرتباط بفرق العمل والإرتباط بالقائد) وهو ما لم تتناوله الدراسة الحالية.
- توصى الدراسة الحالية بأن تتوفر دراسات عربية لدراسة أثر كلاً من إرتباط الموظف والإلتزام التنظيمى على أداء الموظف كما تمت فى دراسة (Pitaloka and Putri, 2021)
- دراسة أثر إرتباط الموظف على سلوك المواطن التنظيمي (Organizational Citizenship Behavior).

المراجع

- حسين، م.، رضوان، إ. وحجازي، م. (2023) 'أثر الصمت التنظيمي على الارتباط التنظيمي بالتطبيق على أعضاء الهيئة المعاونة بالمعاهد بمحافظة الإسكندرية' *Journal of Environmental Studies and Researches*, 13(2), pp. 154-178.
- دغيم، ج.أ.خ. (2021) 'دور رأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين الإجهاد المهني والارتباط الوظيفي لفريق العمل: دراسة ميدانية على قطاع البريد بمحافظتى القاهرة والجيزة'، *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية - جامعة دمياط*, 2, pp. 581-625.
- سعد، أ.خ.ت. (2021) 'واقع جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية: دراسة ميدانية'، *المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات*-3(5), pp. 193-254.
- عبد السلام رجب النفاوى، أ. (2020) 'توسيط المناخ الأخلاقي في العلاقة بين القيادة الأخلاقية والارتباط الوظيفي دراسة تطبيقية'، *المجلة العلمية للاقتصاد و التجارة* . 50(4), pp. 197-242.
- أحلام، خ .وجمعة، خ.ا. (2020) 'أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي لدى الباحثين بمراكز البحث العلمي بالجزائر-دراسة ميدانية بمركز البحث العلمي و التقني للمناطق الجافة (عمر برناوي) ببسكرة'، *Economic Researcher journal*, 8(2), pp. 224-235.
- أبوسيف، م.س.ع. (2018) 'دور جودة حياة العمل في العلاقة بين رأس المال النفسي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية في جامعة الطائف بالمملكة العربية السعودية'، *مجلة كلية التربية بالمنصورة*. 101(2), pp. 611-665.
- عيسوي، ن.س.ب. والطحان، ع.ع.ا. (2018) 'رأس المال الفكري كمتغير وسيط بين جودة الحياة الوظيفية ومنهجية ستة سيجما بالتطبيق على العاملين في وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية'، *المجلة العربية للإدارة*. 38(3), pp. 189-214.
- النجار، ح.م.ا. (2017) 'تأثير جودة الحياة الوظيفية على الارتباط الوظيفي د حميدة على المستشفيات الجامعية بجامعة المنصورة'، *pdf.جامعة الازهر - مركز صالح عبدالله كامل للاقتصاد الإسلامي*, 21(62), pp. 225-270.
- زيدان، م.ا.، حسن، ع.ع. والشربيني، ص.أ. (2016) 'العلاقة بين ضغوط العمل والارتباط الوظيفي للعاملين بهيئة ميناء دمياط'، *pdf*، *مجلة الدراسات والبحوث التجارية - جامعة بنها*, 36(3), pp. 321-340.

References

- Merlin *et al.* (2024) ‘The Impact of Employee Engagement and Employee Motivation on Employee Turnover Intention and the Mediating Role of Organizational Commitment’, *WSEAS Transactions on Business and Economics*, pp. 512–527.
- Qualtrics (2023) *Employee engagement at work: definition and examples*, www.qualtrics.com.
- Abdulaziz, A., Bashir, M. and Alfalih, A.A. (2022) ‘The impact of work-life balance and work overload on teacher’s organizational commitment: do Job Engagement and Perceived Organizational support matter’, *Education and Information Technologies* [Preprint].
- Hayden, C. and Miura, Y. (2022) ‘What about leader engagement? A preliminary analysis of this forgotten variable’, *Leadership & Organization Development Journal*, 43(6), pp. 999–1010.
- Mishra, B. and Tikoria, J. (2021) ‘Impact of ethical leadership on organizational climate and its subsequent influence on job commitment: a study in hospital context’, *Journal of Management Development*, pp. 438–452.
- Pitaloka, E. and Putri, F.M. (2021) ‘The Impact of Employee Engagement and Organizational Commitment on Employee Performance’, *Business Management Journal*, p. 117.
- Aruldoss, A., Kowalski, K.B. and Parayitam, S. (2020) ‘The relationship between quality of work life and work-life-balance mediating role of job stress, job satisfaction and job commitment: evidence from India’, *Journal of Advances in Management Research*, 18(1), pp. 36–62.
- Al Amri, F.H., Das, A. and Ben-Ayed, O. (2019) ‘The impact of perceived corporate social responsibility on employee engagement: The case of Qatar’, *Business Strategy and Development*, pp. 180–191.
- Jaharuddin, N.S. and Zainol, L.N. (2019) ‘The Impact of Work-Life Balance on Job Engagement and Turnover Intention’, *The South East Asian Journal of Management*.
- Jnaneswar, K. (2019) ‘Is Quality of Work Life a Predictor of Organizational Commitment? Empirical Evidence from Healthcare Industry’, *Asian Journal of Management*, 10(3), p. 255.
- ع.أ. العولقي. and النظاري. ف.أ. (2018) ‘Impact of Quality of Work Life on Improving Work Engagement at the Yemeni Public Telecommunications Corporation’, *Journal of Social Studies*, 24(2), pp. 87–121.
- Endayani, F., Musadieg, M.A. and Afrianty, T.W. (2018) ‘THE EFFECT OF QUALITY OF WORK-LIFE AND MOTIVATION ON EMPLOYEE ENGAGEMENT WITH JOB SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE’, *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 74(2), pp. 108–114.
- Nayak, T., Sahoo, C.K. and Mohanty, P.K. (2018) ‘Workplace empowerment, quality of work life and employee commitment: a study on Indian healthcare sector’, *Journal of Asia Business Studies*, pp. 117–136.
- Walden, J., Jung, E.H. and Westerman, C.Y.K. (2017) ‘Employee communication, job engagement, and organizational commitment: A study of members of the Millennial Generation’, *Journal of Public Relations Research*, pp. 73–89.

Winter, R. (2017) 'Quality of worklife', *Managing Academics*, pp. 83–101.

Khalid, A. and Khalid, S. (2015) 'Journal of South Asian Studies RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL COMMITMENTS, EMPLOYEE ENGAGEMENT AND CAREER SATISFACTION A CASE OF UNIVERSITY OF GUJRAT, PAKISTAN', *J. S. Asian Stud*, 03(03), pp. 323–330.

Albdour, A.A. and Altarawneh, I.I. (2014) 'Employee engagement and organizational commitment: Evidence from Jordan', *International journal of business*, 19(2), p. 192.

Schaufeli, W.B. et al. (2002) 'Burnout and Engagement in University Students', *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 33(5), pp. 464–481.