

جودة حياة العمل في المنظمات الاستشفائية وأثرها تنمية الثقافة التنظيمية لدى الموظفين-دراسة ميدانية في ثلاث مستشفيات عمومية بولاية ادرار- الجزائر -

تاريخ قبول المقال للنشر 2017/09/21

تاريخ استلام المقال: 2017/05/18

د. بن خالد عبد الكريم

استاذ محاضر ب

جامعة ادرار

ملخص :

هدفت هذه الدراسة الى البحث عن مستوى جودة حياة العمل؛ والتحقق من التأثير الدال بين عوامل جودة حياة العمل لدى عينة الدراسة ؛ وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية طبقية ل312 موظف في مجال القطاع الصحي في ولاية ادرار الجزائر، اعتمدنا على المنهج الوصفي في البحث، وقد استعملنا اسلوب الاستمارة كأداة لجمع المعطيات، استخدام اختبار فريدمان " friedman " لترتيب متوسطات المتغيرات الخاصة بالبحث والانحدار البسيط لاختبار العلاقة بين متغيرات البحث. وتوصلت هذه الدراسة الى وجود فروق في عوامل جودة الحياة في العمل في المؤسسات قيد الدراسة، ووجود علاقة موجبة دالة احصائيا فيما يخص تأثير ابعاد الجودة في العمل وابعاد الثقافة التنظيمية اي كلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من العاملين ساهم ذلك في جعل الأفراد ملتزمين بالثقافة التنظيمية.

الكلمات المفتاحية: جودة حياة العمل، الثقافة التنظيمية، المؤسسات الاستشفائية

Abstract

This study compares the quality of working life among employees, and checks a number of factors in the quality of work among them. The sample of employees randomly include 312 employees in the health sector of Adrar Algeria. We adopted an approach featured in research. A questionnaire has been used as a research tool. Similarly, we use the "Friedman" test for medium classification, regression of coefficient to test the relationship between variables. This study concluded that there are differences between the averages of the

quality of work life, and the existence of a positive correlation between the quality of work life and organizational culture.

Keywords: quality of work life, organizational culture, hospitals

مقدمة

1. اشكالية الدراسة :

تعتبر الثقافة التنظيمية عاملاً مهماً في تعزيز الانتماء التنظيمي حيث تظهر الثقافة التنظيمية من خلال اشتراك أعضاء التنظيم في اللغة وطرق التفكير والاتصال والقيم وعلاقاتهم بالتنظيمات الأخرى¹، وتعتبر الإطار القيمي والاخلاقي والسلوكي الذي تعتمده المنظمة في تعاملها مع مختلف الاطراف،² حيث عرّف كيرت لوين ثقافة المنظمة بانها مجموعة من الافتراضات والاعتقادات والقيم والقواعد والمعايير التي يشترك بها افراد المنظمة وإن اكتساب ثقافة المؤسسة بالنسبة للعمال في المؤسسة واكتسابهم للمعايير والقواعد التي تنتهجها المنظمة دوراً مهماً في اندماجهم داخل المؤسسة والتي تسمح لهم بالتكيف الأنسب مع محيط العمل عن طريق التفاعل الذي يحدث ضمن جماعة العمل .

اما جودة الحياة الوظيفية فيرى الكثير من الباحثين على انها مفهوم يتضمن ظروف العمل، سلامة العمل، الأجور الملائمة، التوزيع العادل للأرباح والمكافآت، الشعور بالاستقلالية، الالتزام والمبادرة لدى العمال، التفاعل الاجتماعي، احترام الذات، حرية التعبير، الديمقراطية، رضا العمال، المشاركة، التطور والازدهار، العلاقة بين الزملاء ورؤساء العمل، تثمين العمل.

¹ (جليبي علي عبد الرزاق، علم اجتماع الصناعي، دار المعرفة الجامعية الاسكندرية، 2007، ص 182 .

² (الغالي محسن منصور، العامري صالح مهدي محسن، المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال والمجتمع. دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2005، ص 183

ومن الباحثين من يرى أن جودة الحياة الوظيفية أصبح من المفاهيم الذي يهدف إلى الإجابة على إشكالية العلاقة أو التوافق أو إعادة التوافق بين الأهداف التنظيمية والتي تتمثل في الإنتاجية والأهداف الفردية والتي تتمثل في الرضا عن العمل¹، وقد جاءت هذه الدراسة كمحاولة لمعرفة مستوى جودة حياة العمل في المؤسسات الاستشفائية ومعرفة دورها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى الموظفين، حيث يعتبر قطاع الصحة من القطاعات الواسعة الذي يضم شريحة عمالية كبيرة واسعة لها خصائصها المهنية الخاصة التي تميزها عن القطاعات الخدمية الأخرى تؤثر بشكل مباشر على مستوى نوعية العمل وجودة العمل بهذه المؤسسات، إضافة إلى الميزات الثقافية الخاصة حيث سوف ننطلق من التساؤل التالي ما هو مستوى جودة حياة العمل المتوفر حالياً بالقطاع الصحي محل الدراسة وما هي درجة تأثير عوامل جودة حياة العمل على الالتزام وتنمية الثقافة التنظيمية المتبعة في المؤسسات الصحية بالنسبة للموظفين العاملين بها ؟

1.2. تساؤلات الدراسة:

- ما هو مستوى توفر عوامل جودة حياة العمل في المؤسسات الصحية قيد الدراسة.

- هل يوجد تأثير معنوي إيجابي لأبعاد جودة حياة العمل على مستوى الالتزام بالثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي محل الدراسة.

2. فرضيات الدراسة:

1.2 نتوقع وجود فروق في مستوى توفر عوامل جودة حياة العمل في المؤسسات الصحية قيد الدراسة.

¹ Viateur L , Johanne T, La Qualité De Vie Au Travail Et Horaire Variable ,Relation Industriel, Vol 38 No 03 1983, p 568.

2.2 نتوقع تأثير معنوي ايجابي لأبعاد جودة حياة العمل على مستوى الالتزام
بالثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي محل الدراسة.

13 أهداف الدراسة :

1.3 لقاء الضوء على ممارسات الثقافة التنظيمية وجودة في مجال العمل في
المراكز الصحية .

2.3 دراسة تأثير العوامل الحاكمة لجودة حياة العمل في تنمية الثقافة التنظيمية
لدى الموظفين في المجال الصحي .

3.3 تقديم حلول مناسبة تعالج مشاكل الجودة المهنية وتقديم توصيات من
شأنها تراعي الخصوصيات المهنية في تناول جودة حياة في المجال الصحي .

4. أهمية الدراسة:

- تتبع أهمية الدراسة من أهمية الثقافة التنظيمية و جودة الحياة الوظيفية،
و يتوقع الباحث أن تكون هذه الدراسة إضافة جديدة لمناقشة موضوعين فاعلين
في مجال السلوك الإداري الذي هو محور التركيز لدى الباحثين في مجال
الإدارة ومجال التطوير التنظيمي.

5. تحديد مفاهيم الدراسة :

1.5 جودة حياة العمل :

إن مفهوم الجودة يمكن استعماله في عدة معاني حسب الجماعة المرجعية
أو النسق السوسيو سياسي الذي يستعمل فيه كما يورده (Schalock, 1992)،
فعبارة الجودة تترجم على أنها الشيء المستحسن أو الشيء المرغوب كما هو
ملاحظ في أنظمة الجودة الممارسة في الصناعة كالمشاركة وتقديم الأداء
المطلوب للحصول على رضا الزبون أو التطوير المستمر¹

¹Schalock Robert L , La Qualité De Vie: Conceptualisation, Mesure Et Application, Revue Francophone De La Déficience Intellectuelle, Volume 4, Numéro 2 ,1993 , p 137

وغالبا ما ينظر إلى جودة حياة العمل على أنها بناء مفاهيمي متعدد الأبعاد أثناء التطرق إليها في الأدبيات الإدارية حيث يشتمل هذا المفهوم عموما على الأمن والسلامة في العمل، وأنظمة مكافأة أفضل، وأجر عادل ومنصف، ومجموعات عمل مشاركة ومتعاونة وفرص أفضل للنمو.¹

ولقد ركز البعض عند دراسته لجودة حياة العمل على تنمية العلاقات التنظيمية الجيدة بين العاملين، في حين اهتم آخرون بالعوامل التي تنمي مجال العلاقات العمالية والصناعية تلك التي ترتبط بمواجهة مشكلات العمال والتعاون مع النقابات، وفي ظل توجهات إدارة الجودة الشاملة (TQM) زاد الاهتمام بجوانب متعددة من حياة العمل التي تهتم بتمكين العاملين، من السعي لتحقيق انخراطهم وانغماسهم في العمل.²

في حين يرى (Nguyen, 2012) ان الحياة الوظيفية تتعلق برفاهية العاملين التي ترتبط بالرضا عن تأمين مجموعة الاحتياجات الإنسانية (الأمان الوظيفي، والصحي، والاحتياجات الاقتصادية والعائلية والاجتماعية، وحاجات تقدير الذات، واحتياجات الإدراك، والاحتياجات المعرفية والاحتياجات الجمالية) نتيجة المشاركة في العمل.

ويشير آخرون إلى أن جودة الحياة الوظيفية تمثل عملية استجابة المنظمة لاحتياجات العاملين عن طريق تطوير وإيجاد آليات تسمح لهم بالمشاركة كليا في اتخاذ القرارات وصيانة حياتهم في العمل، ويرى بعض الباحثين أن جودة الحياة الوظيفية تتعلق بالظروف والبيئة المناسبة للعمل التي تدعم وتزيد من رضا

¹ المغربي عبد الحميد عبد الفتاح ، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي: دراسة ميدانية "، مجلة الدراسات والبحوث

التجارية، العدد الثاني، جامعة الزقازيق، كلية التجارة، 2004، ص 200

² (المغربي عبد الحميد عبد الفتاح المرجع السابق، ص 200

العاملين عن طريق توفير بيئة عمل آمنة ونظم ملائمة للمكافآت وفرص متاحة للتطوير الوظيفي والنمو¹.

أما (Beukema,1987) فيصف جودة الحياة في العمل عن طريق مقدار تصور العاملين كيفية أداء عملهم بنشاط حسب رغباتهم ومصالحهم وهي درجة التي تمنحها المؤسسة لعمالها لكيفية تصور أداء مهامهم وهذا ما يدل على أن الشخص يمتاز بالحرية التامة للحصول حاجاته ورغباته الشخصية وان هذا التعريف يشير إلى الحرية الفردية في أداء العمل بينما هذا الطرح يصعب تحقيقه نظرا لتعدد الرغبات والقيم الشخصية لكل عامل ولكن من الممكن للمنظمة التوفيق بينهما انطلاقا منح الحرية والمبادرات في إطار تفعيل الكفاءة في النشاط المهني المتعلقة برغبات العمال ضمن وظائفهم مما يسهم في تحقيقها داخل محيط العمل².

اما التعريف الاجرائي لجودة الحياة في العمل في هذا البحث : هو مدى توفر العوامل البيئية المرضية والمحبة والأمنة بمكان العمل لدى عينة الدراسة من خلال متغيرات ملائمة وهي: ظروف بيئة العمل، الأجور والمكافآت، خصائص الوظيفة، جماعة العمل، المشاركة في اتخاذ القرارات، أسلوب الرئيس في الإشراف بما يؤدي الى رضا العمال على وظائفهم.

2.5 الثقافة التنظيمية :

تتمثل الثقافة التنظيمية في نسق من القيم والمعتقدات المشتركة وهي نسق فرعي إلى جانب نسق الرقابة ونسق البنية الهيكلية و في تفاعل معهم من أجل إنتاج معايير السلوك أي إنتاج الضوابط التي تحكم السلوكيات و توجهها حتى

¹ (ديوب أيمن حسن، تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات (دراسة

ميدانية)، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية - المجلد 30 - العدد 01، 2014، ص 200

²) Guna Seelan Rethinam, Maimunah Ismail, **Constructs Of Quality Of Work Life: A Perspective Of Information And Technology Professionals**, European Journal Of Social Sciences - Volume 7, Number 1. 2007, P 59

لا تكون هذه السلوكيات عشوائية و غير مضبوطة و الأهداف التي تكونت من أجلها المؤسسة.¹

ويرى (Blondin ,Fabi ,Alis,2001) أنها: مجموعة من القيم والاتجاهات والسلوكيات المكتسبة والصادرة عن الفرد أو الجماعة في المؤسسة²، و تتكون ثقافة المؤسسة عند (Vuibert, 1991) من معايير وقيم وقواعد خاصة بالمؤسسة.³

حيث إن اكتساب ثقافة المؤسسة بالنسبة للعمال الجدد في المؤسسة واكتسابهم للمعايير والقواعد التي تنتهجها المنظمة دورا مهما في اندماجهم داخل المؤسسة والتي تسمح لهم بالتكيف الأنسب مع محيط العمل كما يري (Louche, 2005) عن طريق التفاعل الذي يحدث ضمن جماعة العمل.⁴

ويقصد اجرائيا بالثقافة التنظيمية في هذا البحث : مجموعة من السمات، والخصائص المعبرة عن القيم والمعايير وأخلاقيات التعامل والسلوكيات وهي القيم الانسانية احترام النظم، الإبداع، الانجاز والتميز التي تميز عينة دراستنا، بحيث تشكل منهجاً متعارفاً عليه وملتزما به في الحياة المهنية داخل العمل.

6. منهج الدراسة الاساسية :

اعتمدنا على المنهج الوصفي ويستند هذا المنهج الى وصف الظواهر الطبيعية والاجتماعية كما هي، وهو مكمل للمنهج الاستردادي التاريخي الذي يصف الظواهر في تطورهما، والباحث في استخدامه للمنهج الوصفي لا يقوم بوصف الوقائع كاملا وانما يقوم بوصفه بطريقة انتقائية، اذ يختار من الواقع

¹ (بن عيسى محمد المهدي، ثقافة المؤسسة كموجه للسلوكات و الأفعال في المنظمة الاقتصادية الحديثة،

مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد الثالث، 2005، ص149

² Blondin Sekiou Et Bayad Fabi, Chevalier Alis, **Gestion de ressources humaines**, De Boeck Universite ,Bruxelles, Belgique ,2001, p 49

³ Vuibert Gestin, , **La Culture d'entreprise**, Edition Librairie Vuibert France , 1991 ,p 21

⁴ Louche Claude ,**Psychologie Sociale Des Organisations**, Edition Armando Colin, Paris, France,2005, p153

المائل امامه ما يخدم غرضه العلمي¹ ويرتكز هذا المنهج على وصف دقيق وتفصيلي لظاهرة او موضوع محدد على صورة نوعية او كمية ونوعية وقد يقتصر هذا النهج على وضع قائم في فترة زمنية او تطوير يشمل فترات زمنية عدة.²

7. الحدود المكانية والزمانية للدراسة:

اجرينا الدراسة في ولاية أدرار الجزائر على ثلاث مؤسسات استشفائية ادرار، رقان، تميمون، في الفترة الممتدة من 2015/09/25 الى غاية 2015/12/12 من اجل قياس ابعاد الدراسة في هذه المراكز الصحية الاستشفائية العمومية .

8. العينة الاساسية للدراسة :

اخترنا عينة مكونة من 312 مفردة على اساس انهم كلهم عمال دائمون في المصالح الصحية العمومية قيد الدراسة من ثلاث مناطق جغرافية في ولاية ادرار , وقد اخترنا الموظفين الذين لهم علاقة مباشرة بالصحة كالأطباء والممرضين الشبه طبيين والادارة في المصالح الاستشفائية.

9. أداة الدراسة:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة حول موضوع جودة حياة العمل، شرعنا في وضع استبيان لجمع المعلومات الأولية حول الموضوع الدراسة، حيث اعتمد على (06) أبعاد للعوامل الحاكمة للجودة المهنية، في القسم الاول من الاستبيان في قياسه لجودة حياة العمل بشكل جوهري.

وقد اعتمدنا في قياسنا لجودة حياة العمل بشكل جوهري على مقياس ميتشجان لجودة الحياة الوظيفية Michigan Qwl Questionnaire الذي

(¹) ربيع محمد احمد، الصالحي عزمي، الحوامدة نجود عطاء الله، البحث العلمي مناهجه وطرائقه، دار امواج للطباعة والنشر عمان الاردن، 2014، ص 43

(²) عبيدات، ابو نصار، مبييضين، منهجية البحث العلمي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الاردن، 1999، ص 46.

نتج عن جهود العديد من الباحثين لعدة سنوات مترجم من طرف (المغربي 2004) وقد اضفنا فيه تعديلات بما يتناسب والبيئة المحلية حيث اضفنا بعد ظرف العمل المادية لهذا المقياس.

و تتمثل تلك العوامل فيما يلي :

- ظروف بيئة العمل (المادية المعنوية 6 فقرات, المادية و تشمل 7 فقرات).
- خصائص الوظيفة 6 فقرات.
- الأجور والمكافآت 5 فقرات.
- جماعة العمل 6 فقرات.
- أسلوب الرئيس في الإشراف 6 فقرات.
- المشاركة في القرارات 6 فقرات.

اما القسم الثاني فيتناول العوامل الحاكمة للالتزام بالثقافة التنظيمية من وجهة نظر عمال القطاع الصحي العمومي لولاية ادرار من خلال الاعتماد من خلال الاعتماد على الجانب النظري والاطلاع على العديد من المقاييس ذات الصلة بالبحث مثل مقياس ديف فرنسيس وودك (D.D.Francis,) (M.Woodcok,1990) ترجمه للغة العربية (عبد الرحمان هيجان، 1995) ¹، اضافة الى نموذج هاريسون وستوكر لقياس الثقافة التنظيمية (رؤوف، 2006) وهو استبيان يقيس مستوى الثقافة مع تقينها وتعديلها بشكل جذري اضافة الى دراسة (بمعرف، 2014) حول الثقافة التنظيمية والتوافق النفسي حيث صمنا الاستبيان انطلاقا من هذه الدراسات السابقة مع ما يناسب موضوع بحثنا من وجهة نظر عمال القطاع الصحي وتتمثل ابعاده في العوامل التالية:

¹ صحراوي وافية، (2012-2013) الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالضغط المهني والولاء التنظيمي وفعالية الذات لدى اطارات الجامعة الجزائرية، دراسة ميدانية على جامعة الجزائر سابقا، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة الجزائر 2 .

1- القيم الانسانية والعمل الجماعي بين العمال في العمل 9 فقرات، (العمل الجماعي).

2- قيم الانجاز والتميز في العمل 9 فقرات، (الفاعلية).

3- قيم الإبداع و الابتكار في العمل 4 فقرات، (الصفوة).

4- قيم احترام النظم والقوانين التنظيمية 9 فقرات، (النظام).

وقد صممت اجابات المقياس وفق سلم ليكرت الخماسي مكون من الاجابة على خمس بدائل:

موافق تماما =05، موافق =04، محايد =03، غير موافق =02، غير موافق تماما=01

اما الفقرات التي تحوي الاجابة السلبية فكانت كالتالي:

موافق تماما =01، موافق =02، محايد =03، غير موافق =04، غير موافق تماما=05

10. عرض وتفسير نتائج الدراسة :

الفرضية الاولى : نتوقع وجود فروق في مستوى توفر عوامل جودة حياة العمل في المؤسسات الصحية قيد الدراسة.

لاختبار دلالة هذه الفرضية لترتيب عوامل الجودة في المؤسسات الصحية، قمنا باستخدام اختبار Friedman لدراسة هذا الترتيب، تم تطبيق اختبار كاف تربيع من اجل معرفة دلالة هذا المستويات الرتبة لفريدمان للعوامل الحاكمة لجودة الحياة في المؤسسة والجداول التالية تبين ذلك.

جدول (01): ترتيب عوامل البيئة المادية حسب متوسط رتبها.

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الرتب Friedman
01	أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث الاضاءة	3.48	1.16	5.10
02	أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث التهوية	3.11	1.25	4.53

4.11	1.44	2.76	اعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث التكيف الحراري	03
4.05	1.25	2.83	وسائل العمل في هذه المؤسسة صحية وآمنة	04
3.49	1.30	2.42	وسائل العمل في هذه المؤسسة متوفرة	05
3.45	1.35	2.29	أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث الرطوبة	06
3.26	1.35	2.19	أعمل في بيئة عمل خالية من التلوث	07

نلاحظ من الجدول (01) أن ترتيب عوامل البيئة المادية للجودة في المؤسسات الصحية من خلال اجابتهم ويرى افراد العينية ان بيئة العمل مناسبة من حيث الاضاءة بمتوسط رتبي 5.10 تليها بيئة العمل مناسبة من حيث التهوية 4.53، وسائل العمل في هذه المؤسسة صحية وآمنة 2.83، اعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث التكيف الحراري 4.11 وسائل العمل في هذه المؤسسة صحية وآمنة 4.05، وسائل العمل في هذه المؤسسة متوفرة فجاءت في الدرجة الرابعة بمتوسط قدره 3.49 أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث الرطوبة 3.45. أعمل في بيئة عمل خالية من التلوث بمتوسط 3.26 . فكانت درجاتها اخيرة .

الجدول (02) ترتيب عوامل البيئة المعنوية حسب متوسط رتبها

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الرتب Friedman
01	أشعر بالرضا عن الانجاز الذي أحققه في عملي	3.42	1.27	3.90
02	أشعر بجودة التعامل مع زملائي في العمل	3.41	1.23	3.84
03	توجد صداقات حميمة بيني وبين زملائي في العمل	3.31	1.18	3.71
04	أشعر بالراحة النفسية في هذه المؤسسة	3.10	1.30	3.37
05	أتمتع بحرية العمل في وظيفتي	3.00	1.28	3.21
06	أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه	2.79	1.28	2.97

نلاحظ من الجدول (02) أن هناك فرق في توفر عوامل البيئة المعنوية في المؤسسات الصحية بشكل متفاوت، وان الشعور بالرضا عن الانجاز في

العمل جاء في المرتبة الاولى بمتوسط رتبي يقدر 3.90 يليه أشعر بجودة التعامل مع زملائي في العمل 3.84، توجد صداقات حميمة بيني وبين زملائي في العمل 3.71، في المراتب الاخيرة جاءت الفقرات أشعر بالراحة النفسية في هذه المؤسسة 3.37، أتمتع بحرية العمل في وظيفتي 3.21 أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه 2.97.

الجدول (03) ترتيب خائص الوظيفة حسب متوسط رتبها

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الرتب Friedman
01	أشعر بالمسؤولية عن كل ما أقوم به	4.12	0.96	4.27
02	تتميز مهام عملي وأبعاد وظيفتي بالأهمية	3.97	1.15	3.97
03	أمتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي	3.96	1.01	3.96
04	تتميز مهام عملي بالتحدي والمتعة	3.28	1.24	3.08
05	لدي حرية التصرف في تقرير كل شيء في وظيفتي	3.10	1.32	2.88
06	حجم العمل في وظيفتي مناسب	3.13	1.32	2.85

الجدول (03) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمتوسطات الرتبية لخصائص الوظيفة في المؤسسات الصحية حسب الترتيب التالي :

الشعور بالمسؤولية عن كل ما أقوم به بمتوسط قدره 4.27 ، يليه تتميز مهام عملي وأبعاد وظيفتي بالأهمية بمتوسط 3.97 و أمتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي بمتوسط 3.96 تتميز مهام عملي بالتحدي والمتعة بمتوسط 3.08، لدي حرية التصرف في تقرير كل شيء في وظيفتي 2.88 وجاءت في اخيرا ان حجم العمل في وظيفتي مناسب 2.85.

الجدول (04) ترتيب خصائص الأجور والمكافآت حسب متوسط رتبها .

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الرتب Friedman
01	أجري عادل بالنظر إلى ما يحصل عليه زملائي	2.88	1.28	3.85
02	أفهم بشكل تام نظام الأجور والمكافآت في المؤسسة	2.79	1.33	3.69
03	أجري عادل بالنظر إلى مهاراتي ومجهودي	2.63	1.27	3.54
04	أنا سعيد تماما بما أحصل عليه من دخل من عملي	2.63	1.39	3.51
05	أداني الفردي يحدد مقدار أجري ومكافأتي	2.41	1.27	3.26
06	يعتمد أجري على مقدار إنجازي في العمل	2.29	1.29	3.15

انطلاقاً من الجدول (04) ومن خلال ترتيب فقرات بعد الأجور والمكافآت في المؤسسات الصحية حسب ترتيب الفقرات التالية : أجري عادل بالنظر إلى ما يحصل عليه زملائي بمتوسط 3.85، أفهم بشكل تام نظام الأجور والمكافآت في المؤسسة بمتوسط حسابي 3.69، أجري عادل بالنظر إلى مهاراتي ومجهودي بمتوسط 3.54 أنا سعيد تماماً بما أحصل عليه من دخل من عملي 3.51، أدائي الفردي يحدد مقدار أجري ومكافأتي بمتوسط حسابي 3.26، يعتمد أجري على مقدار إنجازي في العمل بمتوسط حسابي 3.15 حيث فقرتي الاجور جاءت في المرتبة الاخيرة.

الجدول (05) ترتيب خصائص جماعة العمل حسب متوسط رتبها.

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الرتب Friedman
01	لدى أعضاء فريق عملي خبرات مختلفة ومتكاملة	3.48	1.23	3.91
02	أشعر بأنني جزء هام من جماعة عملي	3.34	1.30	3.67
03	لدى كل فرد في فريق عملي فهم كامل عن أهداف العمل	3.20	1.19	3.51
04	يشارك أعضاء الفريق في القرارات التي تهمهم	3.17	1.24	3.36
05	يتبادل أعضاء فريق العمل مشاعرهم بحرية	3.13	1.25	3.28
06	يعبر أفراد فريق عملي عن رأيهم بحرية	3.12	1.22	3.27

من خلال الجدول (05) والذي يمثل التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده جماعة العمل في المؤسسات الصحية قيد الدراسة حسب ترتيب فقرات هذا البعد : في المرتبة الأولى لدى أعضاء فريق عملي خبرات مختلفة ومتكاملة بمتوسط 3.91، أشعر بأنني جزء هام من جماعة عملي بمتوسط 3.67، لدى كل فرد في فريق عملي فهم كامل عن أهداف العمل 3.51، يشترك أعضاء الفريق في القرارات التي تهمهم 3.36، يتبادل أعضاء فريق العمل مشاعرهم بحرية 3.28، يعبر أفراد فريق عملي عن رأيهم بحرية 3.27 فقد كانت الثقة نوعاً مهزوزة لدى عينة الدراسة.

الجدول (06) ترتيب خصائص أسلوب الرئيس في الإشراف على العمل حسب متوسط

رتبها

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الرتب Friedman
01	يتمتع رئيسنا بقدرة عالية على تحميس مرؤوسيه لبذل أقصى جهد ممكن	2.83	1.39	3.79
02	يملك رئيسي قدرة كبيرة على التخطيط المسبق للعمل	2.69	1.38	3.67
03	يعطي رئيسي معلومات كاملة لمرؤوسيه	2.65	2.35	3.56
04	يوضح لنا رئيسنا أهداف العمل بشكل محفز	2.64	1.34	3.52
05	يعاملنا رئيسنا بعدالة وانصاف	2.58	1.33	3.40
06	يشجعني رئيسي على المشاركة في اتخاذ القرارات	2.32	1.22	3.21

من خلال الجدول (06) الذي يمثل بعد أسلوب الرئيس في الإشراف على العمل في المؤسسات الصحية قيد الدراسة حسب ترتيب فقرات هذا البعد : يتمتع رئيسنا بقدرة عالية على تحميس مرؤوسيه لبذل أقصى جهد ممكن بمتوسط قدره 3.79 يمتلك رئيسي قدرة كبيرة على التخطيط المسبق للعمل يقدر ب 3.67، يعطي رئيسي معلومات كاملة لمرؤوسيه 3.56، يوضح لنا رئيسنا أهداف العمل بشكل محفز 3.52 يعاملنا رئيسنا بعدالة وانصاف 3.40 بمتوسط قدره يشجعني رئيسي على المشاركة في اتخاذ القرارات 3.21 وما يلاحظ في هذا البعد ان جانب العادلة من طرف الرئيس او المشرف على كانت في الاخير .

الجدول (07) ترتيب متوسطات المشاركة في اتخاذ القرارات حسب رتبها .

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الرتب Friedman
01	أستطيع أن أشارك برأيي في حل مشكلات عملي.	3.51	1.15	3.73
02	لدي قدر مناسب من الحرية في أداء عملي	3.56	1.19	3.72
03	استمتع بالتعاون والمشاركة مع زملاء العمل	3.53	1.17	3.70
04	أحصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي.	3.35	1.12	3.43

05	أحصل على معلومات مناسبة عن انجازي في عملي	3.34	1.25	3.38
06	لدي قدرة التأثير على القرارات التي تمس عملي.	3.06	1.24	3.04

نلاحظ من خلال الجدول (07) توفر فروق رتيبة لفقرات بعد المشاركة في اتخاذ القرارات في المؤسسات الصحية قيد الدراسة وكانت متوسطات الفقرات مرتبة كالتالي:

أستطيع أن أشارك برأيي في حل مشكلات عملي 3.73، لدي قدر مناسب من الحرية في أداء عملي 3.72، استمتع بالتعاون والمشاركة مع زملاء العمل 3.70، أحصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي 3.43، أحصل على معلومات مناسبة عن انجازي في عملي 3.38، لدي قدرة التأثير على القرارات التي تمس عملي 3.04 .

من خلال هذه الجداول التي تعالج مستويات جودة الحياة الوظيفية في القطاع الصحي محل الدراسة توصلنا الى تحقق الفرضية الجزئية ان فروق في ابعاد جودة الحياة المهنية في العمل في لدى موظفي القطاع الصحي محل الدراسة.

الفرضية الثانية : نتوقع تأثير معنوي ايجابي لأبعاد جودة حياة العمل على مستوى الالتزام بالثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي محل الدراسة .
والجداول التالية تبين علاقات الاثر حسب معاملات الانحدار الخطي الاحادي البسيط حسب الفرضيات الجزئية لهذه الفرضية.

الجدول (08) التأثير المعنوي لعوامل جودة حياة العمل على الالتزام بالثقافة التنظيمية لدى عينة الدراسة.

معامل التحديد ر2	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.16	0.40	0.00	61.353	بيئة العمل المادية والمعنوية			
				2381.042	01	2381.042	الانحدار
				38.809	310	12030.801	البواقي

				المجموع			
				311	14411.843		
خصائص الوظيفة							
0.42	0.64	0.00	225.432	4606.522	1	4606.522	الانحدار
				20.434	310	6334.603	البواقي
					311	10941.125	المجموع
الاجور والمكافئات							
0.00	0.15	0.396	0.00	1696.448	1	1696.448	الانحدار
				29.472	310	9136.395	البواقي
					311	10832.843	المجموع
جماعة العمل							
0.34	0.58	0.00	161.71	4388.945	1	4388.945	الانحدار
				27.140	310	8413.503	البواقي
					311	12802.449	المجموع
أسلوب الرئيس في الاشراف							
0.16	413.	0.00	63.66	2684.846	1	2684.846	الانحدار
				42.170	310	13072.692	البواقي
					311	15757.538	المجموع

الجدول (09) التأثير المعنوي لبعد المشاركة في اتخاذ القرارات على الالتزام بالثقافة التنظيمية لدى عينة الدراسة.

معامل التحديد ر2	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.31	0.561	0.00	142.13	المشاركة في اتخاذ القرارات			
				3897.072	1	3897.072	الانحدار
				27.418	310	8499.438	البواقي
					311	12396.510	المجموع

أولاً بيئة العمل المادية والمعنوية نلاحظ ان قيمة "ف" قد بلغت 115.74 وهي دالة احصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 لان مستوى الدلالة 0.01 اكبر من الدلالة الاحصائية 0.00، اما معامل الارتباط فقد بلغ 0.52 وقيمة معامل الارتباط قد بلغت 0.27 وهذا يعني ان هناك تأثير معنوي ايجابي لظروف العمل على الالتزام بالثقافة التنظيمية بنسبة 27% اما نسبة 73 % فترجع الى عوامل اخرى او عوامل الصدفة والشكل المرفق يبين ذلك .

ثانياً خصائص الوظيفة: قيمة "ف" قد بلغت 225.43 وهي دالة احصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 لان مستوى الدلالة 0.01 اكبر من الدلالة الاحصائية 0.00، اما معامل الارتباط فقد بلغ 0.64 وقيمة معامل التحديد قد بلغت 0.42، وهذا يعني ان هناك تأثير معنوي ايجابي لخصائص الوظيفة على الالتزام بالثقافة التنظيمية بنسبة 42% اما نسبة 58 % فترجع الى عوامل اخرى او عوامل الصدفة.

ثالثاً الاجور والمكافآت قيمة "ف" قد بلغت 57.65 وهي دالة احصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 لان مستوى الدلالة 0.01 اكبر من الدلالة الاحصائية 0.00، اما معامل الارتباط فقد بلغ 0.39 وقيمة معامل التحديد قد بلغت 0.15 وهذا يدل ان هناك تأثير معنوي ايجابي لعامل الاجور والمكافآت على الالتزام بالثقافة التنظيمية بنسبة 15% اما نسبة 85 % فترجع الى عوامل اخرى او عوامل الصدفة.

رابعاً جماعة العمل، قيمة "ف" قد بلغت 161.71 وهي دالة احصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 لان مستوى الدلالة 0.01 اكبر من الدلالة الاحصائية 0.00، اما معامل الارتباط فقد بلغ 0.58 وقيمة معامل التحديد قد بلغت 0.34 وهذا يعني ان هناك تأثير معنوي لبعده جماعة العمل على الالتزام بالثقافة التنظيمية وهو ايجابي بنسبة 34% اما نسبة 66 % .

خامسا تأثير اسلوب الرئيس في الاشراف : نلاحظ ان قيمة "ف" قد بلغت 63.66 وهي دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 لان مستوى الدلالة 0.01 اكبر من الدلالة الاحصائية 0.00، اما معامل الارتباط فقد بلغ 0.41 وقيمة معامل التحديد قد بلغت 0.16 وهذا يعني التأثير المعنوي الايجابي لأسلوب الرئيس في الاشراف على الالتزام بالثقافة التنظيمية لدى عينة الدراسة. على الالتزام بالثقافة التنظيمية بنسبة 16% اما نسبة 84 .

سادسا تأثير اسلوب المشاركة في اتخاذ القرارات : نلاحظ ان قيمة "ف" قد بلغت 142.13 وهي دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 لان مستوى الدلالة 0.01 اكبر من الدلالة الاحصائية 0.00، اما معامل الارتباط فقد بلغ 0.56 وقيمة معامل التحديد قد بلغت 0.31 وهذا يعني ان هناك تأثير معنوي اسلوب المشاركة في اتخاذ القرارات والالتزام بالثقافة التنظيمية بنسبة 31% اما نسبة 69 % فترجع الى عوامل اخرى.

ونلاحظ تحقق الفرضية الثانية التي تقر بوجود تأثير معنوي ايجابي لأبعاد جودة حياة العمل على مستوى الالتزام بالثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي عند مستوى الدلالة 0.01 .

11. مناقشة النتائج :

وخلاصة تحليل النتائج المتوصل اليها انطلاقا من اختبار المتغيرات الخاصة بالدراسة، حيث تحققت الفرضية الاولى والقول بوجود فروق في توفر عوامل الجودة في المؤسسات الصحية لدى عينة الدراسة والقول بوجود فروق في مستوى توفر عوامل جودة حياة العمل في المؤسسات الصحية قيد الدراسة و نلاحظ أن هناك فروق في توفر عوامل البيئة المادية للجودة في المؤسسات الصحية من حيث وسائل العمل الغير الصحية والغير آمنة ,وضعف التكيف الحراري, وغياب وسائل العمل اضافة الى التلوث مع خصوصية القطاع

الصحي نتيجة العقلية التيسرية التي تتميز بها المؤسسات العمومية وخاصة المستشفيات .

اما عوامل البيئة المعنوية للجودة في المؤسسات الصحية، فهناك فروق في ذلك من خلال الشعور بجودة المعاملة مع الزملاء اضافة العلاقات والصداقات الحميمة بين زملاء العمل ، والشعور بالراحة النفسية، والتمتع بالحرية في العمل حيث ان العامل الإنساني هو أساسي لجودة الحياة المهنية وعموما فيما يخص نتائج دراسة (Horenstein , 2004)، فقد ركزت على تأثير ظروف العمل والمناخ التربوي على الصحة والسلامة المهنية لعينة الدراسة والتي تعتبر أخطار تحقق بالمدرسين في بعض المؤسسات التربوية، وان الأنظمة الداخلية المستعملة لتسيير السلامة والصحة ومواجهة الأخطار غير كافية، مما يستدعي وضع واستحداث أنظمة أخرى لإعطاء حلول ووسائل ومناهج إجرائية.

الخصائص الوظيفية في المؤسسات الصحية فكانت نتيجة محققة وفيه فرق بين عينة الدراسة وهذا انطلاقا من الشعور بالمسؤولية عن العمل وامتلاك المهارات اللازمة لأداء العمل والشعور بأهمية العمل والمتعة وحرية التصرف فيه ، اضافة الى حجم العمل المتوسط، وان تفاعل الفرد مع وظيفته تؤدي الى إحداث تغييرات داخلية في الفرد حيث يؤكد (Rose, Beh 2006) على الرضا عن المسار المهني والانجازات أثناء تقييم المسار المهني، ويشير (ديوب 2014) إلى أن تقدير الإنجاز هو أكثر متغيرات تمكين العاملين ارتباطاً بجودة الخدمة الوظيفية.

اما الأجور والمكافآت في المؤسسات الصحية فقد تحققت ايضا، وان الشعور بعدم العدالة في الاجور بالمقارنة مع الجهود والمهارات التي يقوم بها العمال وعدم فهمهم نظام الأجور والمكافآت في المؤسسة، وعدم الرضا عن

الدخل من العمل الذي يقومون به مقارنة بإنجازهم وادائهم العمل, إضافة الى تأخر الاجور المرتبات في بعض الاشهر خاصة مع نهاية السنة وهذا ما لاحظناه اثناء فترة تريضنا, حيث يرى (Dupuis,al 2009) ان لأجور لديها دور مهم في حياة الأفراد والمنظمات وفي تحقيق مستويات أداء عالية ورفع الكفاءة الإنتاجية .

جماعة العمل في المؤسسات الصحية قيد الدراسة نجد ان هذا البعد قد تحقق حيث امتلاك افراد الفريق الخبرات المختلفة والمتكاملة, والشعور بالانتماء الى الفريق , وفهم أهداف العمل, والمشاركة في القرارات التي تهمهم, والشعور المتبادل بينهم والتعبير عن رأيهم بحرية جاءت اولاً ويساهم تكوين فريق عمل منسجم بالتعاون بين أعضاء الفريق الى استغلال القدرات و المهارات لدى الأعضاء.

أسلوب الرئيس في الإشراف على العمل في المؤسسات الصحية قيد الدراسة نجد فروق في مستويات تصور هذا البعد وان ضعف الرئيس في تحميس مرؤوسيه لبذل أقصى جهد, وضعف القدرة على التخطيط للعمل, وتوضيح أهداف العمل بشكل محفز, واعطاء المعلومات عند العمل وضعف العدالة في التعامل و ضعف التشجيع على المشاركة في اتخاذ القرارات هي السمة الغالبة في القيادة في المؤسسات قيد الدراسة وهو ما يتوافق مع دراسة (Nasl 2006 Saraji, Dargahi)

المشاركة في اتخاذ القرارات في المؤسسات الصحية قيد الدراسة فقد تحقق وان هناك فروق في توفر هذا البعد من حيث التأثير على القرارات التي تمس العمل , والادلاء بالرأي , ومعرفة اهداف العمل, وانجازه , والحرية في اداء العمل وهذا نتيجة للإصلاحات الشكلية التي تنتهجها الوزارة من خلال اشراك الفاعلين في القرارات التي تخصهم وتخص المؤسسة في اطار قنوات عديدة

كالنقابات وسياسة الباب المفتوح... التي جعلت العامل يتحرر ويبدى رايه بحرية وعدم الخوف من المسؤول، يشير(ماهر، 2003) ان الإجابة على الأسئلة التي يطرحها العمال حول كيفية التصرف في المواقف المهنية التي يتعرضون لها أثناء قيامهم بواجباتهم هو عنصر أساسي في تفعيل عملية الفهم لدى العمال، هو وسيلة لإيجاد الحلول الممكنة لانشغالات الموظفين.

اما تأثير جودة حياة العمل على مستوى الالتزام بالثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي محل الدراسة فكانت الفرضية محققة :

اولا التأثير المعنوي لبعء ظروف العمل المادية كان ايجابيا بنسبة 16 % في الالتزام بالثقافة التنظيمية لدى عينة الدراسة وان الجوانب النفسية والتكيف النفسي للعامل من حيث الثقة والمحبة بينه وبين زملاءه , والثقة في قدراته وهامش الحرية الذي يكتسبه في التصرف في عمله والرضا عن ما يحققه , كفيل بجعله يشعر بالانتماء الى مؤسسته وبالتالي التقيد بمبادئها ونظمها قيمها وثقافتها ولقد بينت تجارب أن الروح المعنوية تزيد عندما يشعر الموظفون بالحرية للتحدث مع الآخرين، وبالحركة داخل مقر العمل دون الحاجة إلى الحصول على الإذن بذلك، مما يزيد الإنتاج .

ثانيا: التأثير لبعء ظروف بيئة العمل المادية على الالتزام بالثقافة التنظيمية لدى العينة قد تحقق، اي ان بيئة العمل المناسبة مثل الشروط العمل الجيد والظروف الفيزيائية الجيدة كالرطوبة والإضاءة والوسائل المهنية والصحية والامنة دور ايجابي في التقيد بالثقافة التنظيمية بنسبة 21% وتعد ظروف العمل على أنها حافز بالنسبة إلى العامل من أجل إعطاء إنتاجية جيدة، وتولد لدى الفرد الراحة أثناء القيام بالعمل. كذلك تكسب العامل المقدرة على التعلم واكتساب المهارة والخبرة والاهتمام بالعمل. زيادة الرغبة في العمل والولاء للمنظمة.(الهيثي، الطويل، 1999) .

اما منصب العمل فهو عنصرها ما في الالتزام بثقافة المنظمة بنسبة 42% لان شعور العامل بأهمية وظيفته والمسؤولية عن كل ما يقوم به وامتلاكه المهارات والكفاءات اللازمة للأداء العمل على اكمل وجه مما يشعره بالمتعة في عمله مما يولد التمسك به وبقيمه وبذل قصار الجهود من تحقيق اهداف المؤسسة وخلق فرص تطوير ادائه وفق المحددات التي تشكل قيم التطوير والابداع في العمل والسعي من اجل ذلك

وتعتبر الاجور والمكافئات من الوسائل المعززة للثقافة التنظيمية، يعتبر الدخل الجيد والعاقل والمنصف بالمقارنة العمل المنجز وما يتقاضاه العمال الاخرين كل حسب منصبه اضافة الى المكافئات التي تتمثل في العلاوات والمنح وشهادات التكريم التي من شأنها ان تعزز التمسك باللوائح والنظم والقوانين المتعارف بها في المنظمة، والتي تمثل الثقافة الخاصة بالمنظمة

اما التأثير المعنوي لعامل جماعة العمل على الثقافة التنظيمية لدى عينة الدراسة قد تحققت ونسبة التأثير 34% حيث ان الشعور بالانتماء الى الجماعة من خلال التفاعل والتواصل وتبادل المشاعر والمعلومات والمساعدة في اتخاذ القرارات التي تهتم الجماعة والفرد يعزز فرص الاندماج المهني والتفاني، عملية التعلم عن طريق الجماعة، والفريق يعتبر عامل ضبط للسلوكيات الفردية ضمن المعايير الجماعي حيث يساهم تكوين فريق عمل منسجم فيما التعاون بين أعضاء الفريق يؤدي إلى استغلال القدرات والمهارات لدى الأعضاء.

وان اسلوب الرئيس والمشرف الديمقراطي من خلال اشراك مرؤوسيه في اتخاذ القرار والحوار والمعاملة الجيدة والمنصفة والتحفيز المتواصل على أداء العمل على اكمل وجه واعطاء العامل المعلومات اللازمة لأدائه على اكمل و

والتخطيط الجيد في تنفيذه كله من شأنه تفعيل عملية الاقتداء بالرؤساء وحب العمل والرغبة في الاستغراق فيه والالتزام بالمبادئ العامة للمؤسسة
 اما المشاركة في اخذ القرار الذي يهم العامل داخل المؤسسة والتأثير في القرارات الخاصة بالعمل وحل مشكلاته وتحقيق اهدافه وكيفية انجاز واداء العمل والتعاون الجماعي في اتخاذ القرار والحرية في اتخاذ اي قرار يهم العمل من شأنه يعزز ثقافة التميز والانجاز وتعزيز القيم الانسانية المبينة عل الولاء للعمل والمؤسسة والجماعة والتي تهدف اليه المؤسسات، وعموما نجد ان درستنا تحاكي دراسة (Taşdemir Afşar 2014)، إذ من اهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي أن لجودة العمل تأثير إيجابي على الالتزام المعنوي والوجداني والمعياري لدى الاكاديمين العاملين في جامعات الدولة و العاملين في المعاهد الجامعية.

خاتمة:

من خلال النتائج المتوصل اليها انطلاقا من اختبار المتغيرات الخاصة بالدراسة حيث كانت نتائجها متوافقة مع الفرضيات الاحصائية، حيث تحققت الفرضية الاولى والثانية والقول بوجود فروق في مستويات عوامل الجودة في المؤسسات الصحية عينة الدراسة، اما تأثير جودة حياة العمل على مستوى الالتزام بالثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي محل الدراسة حسب معاملات الانحدار حيث وجدنا التأثير المعنوي الايجابي لبعده بيئة العمل المادية والمعنوية مجتمعة، خصائص الوظيفة، جماعة العمل الأجور والمكافآت أسلوب الرئيس في الاشراف، المشاركة في اتخاذ القرارات، التأثير المعنوي وبعده جودة حياة العمل بصورة كلية في تنمية الثقافة التنظيمية لدى عينة الدراسة كانت دالة، من خلال المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يسهم في رفع أداء

المنظمة ويحقق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم، لان جودة حياة العمل تعتبر بناء من المفاهيم المتعدد المتمثل في الأمن والسلامة في العمل، والمكافئة، وأجر عادل، وجماعات عمل مشاركة ومتعاونة ومسار مهني متطور وحافل بالنجاح، مما يساهم في بناء قيم وأخلاقيات واتجاهات وعادات وأفكار وسياسات توجه سلوك الأفراد في المنظمات الإدارية التي يعملون بها وتؤثر في فعاليتها وكفاءتها الإنتاجية وطرق تعامله مع الأشخاص والأشياء من حوله.

قائمة المراجع والمصادر:

اولا المصادر العربية :

- 01-بمعرف نسيمة، دور الثقافة التنظيمية في التوافق النفسي -الاجتماعي للعامل، دراسة ميدانية على موظفي مصالح التدريس بجامعة محمد خيضر، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر 2014-2015
- 02-بن عيسى محمد المهدي، ثقافة المؤسسة كموجه للسلوكات والأفعال في المنظمة الاقتصادية الحديثة، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد الثالث، 2005.
- 03-جلبي علي عبد الرزاق، علم اجتماع الصناعي، دار المعرفة الجامعية الاسكندرية، 2007 .
- 04-ديوب أيمن حسن، تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات (دراسة ميدانية)، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية - المجلد 30 - العدد 01، 2014.
- 05-ربيع محمد احمد، الصالحي عزمي، الحوامدة نجود عطاء الله، البحث العلمي مناهجه وطرائقه، دار امواج للطباعة والنشر عمان الاردن، 2014 .
- 06-صحراوي وافية، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالضغط المهني والولاء التنظيمي وفعالية الذات لدى اطارات الجامعة الجزائرية، دراسة ميدانية على جامعة الجزائر سابقا، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة الجزائر 2(2012-2013) .
- 07- عبيدات، ابو نصار، مبيضين، منهجية البحث العلمي، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان الاردن ، 1999.
- 08-الغالب محسن منصور، العامري صالح مهدي محسن، المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال و المجتمع، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2005.
- 09-ماهر أحمد، (2003)، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية.

- 10- المغربي عبد الحميد عبد الفتاح ، **جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي: دراسة ميدانية** ، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، العدد الثاني، جامعة الزقازيق، كلية التجارة، 2004 .
- 11- المهني خالد عبد الرحيم، الطويل أكرم أحمد، (1999) **التنظيم الصناعي، المبادئ، العمليات، المداخل و التجارب**، دار الحامد للنشر و التوزيع، الطبعة الثانية.
المصادر والمراجع الاجنبية :
- 12- Blondin Sekiou Et Bayad Fabi, Chevalier Alis, **Gestion de ressources humaines** , De Boeck Universite ,Bruxelles, Belgique, 2001 .
- 13- Dupuis Gilles , Martel Jean Pierre, Voirol Christian , Bibeau Lynne , Hébert-Bonneville Noémie, **La Qualité De Vie Au Travail, Bilan De Connaissances, L'inventaire Systémique De Qualité De Vie Au Travail**, Centre De Liaison Sur L'intervention Et La Prévention Psychosociales, Canada, 2009.
- 14- Guna Seelan Rethinam, Maimunah Ismail, **Constructs Of Quality Of Work Life: A Perspective Of Information And Technology Professionals**, European Journal Of Social Sciences – Volume 7, Number 1.2007 .
- 15- Horenstein, J. Mario, **Qualité De Vie Au Travail Des Enseignants Du Premier Et Du Second Degré, Etat Des Lieux. Analyse. Propositions**, Mgen, Impr, France, 2006
- 16- Louche Claude, **Psychologie Sociale Des Organisations**, Edition Armando Colin, Paris, France, 2005.
- 17- Nasl G Saraji, H Dargahi , Iranian J (2006), **Study Of Quality Of Work Life (Qwl)** ,Publ Health, Vol. 35, No. 4. 1991
- 18- Rose Raduan Che, Loosee Beh , **Quality Of Work Life: Implications Of Career Dimensions** ,Journal Of Social Sciences 2 (2): , 2006
- 19- Schalock Robert L , **La Qualité De Vie: Conceptualisation, Mesure Et Application**, Revue Francophone De La Déficiência Intellectuelle, Volume 4. Numéro 2 ,1993..
- 20- Viateur L , Johanne T, **La Qualité De Vie Au Travail Et Horaire Variable** ,Relation Industriel, Vol 38 No 03 1983.
- 21- Vuibert Gestin, **La Culture D' Entreprise**, Edition Librairie Vuibert France , 1991
- 22- Taşdemir Afşar Selda; **Impact Of The Quality Of Work-Life On Organizational Commitment: A Comparative Study On Academicians Working For State And Foundation**, International Journal Of Social Sciences Vol. (4), 2014.