



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة كربلاء  
كلية الإدارة والاقتصاد  
الدراسات العليا / قسم إدارة الأعمال

## جودة حياة العمل ودورها في تعزيز سلوك المواطنين التنظيمية

بحث تحليلي لآراء عينة من العاملين في مديرية شباب ورياضة  
النجف الاشرف

**بحث تقدّم به الطالب رحيم عبد الحسين كريم**  
إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد – جامعة كربلاء  
وهو من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي في علوم إدارة المشاريع -  
قسم إدارة الأعمال


إشراف

أم صفاء عبد علي عبد الامير

1443 هـ – 2022 م

## اقرار المشرف

اشهد ان اعداد البحث الموسوم بـ (جودة حياة العمل ودورها  
في تعزيز سلوك المواطنين التنظيمية)  
والتي تقدم بها الطالب ( رحيم عبد الحسين كريم  
( قد جرى تحت اشرافي في جامعة كربلاء /كلية  
الادارة والاقتصاد, وهي جزء من متطلبات نيل درجة الدبلوم  
العالي برنامج ادارة المشاريع.

  
المشرف: م. هادي عبدكريم عبد الصبر  
التاريخ: ٢٠٢٢/٥/٢٠

توصية السيد رئيس القسم

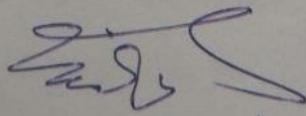
( )

رئيس القسم

/

## اقرام الخبير اللغوي

اقر بان البحث الموسوم بـ (جودة حياة العمل ودورها في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية) والعايدة لطالب الدبلوم العالي (رحيم عبد الحسين كريم) / برنامج إدارة المشاريع قسم ادارة الاعمال قد جرت مراجعتها من الناحية اللغوية من قبلي حتى اصبحت ذات اسلوب لغوي سليم وخالٍ من الاخطاء اللغوية ولأجله وقعت...

  
أ. د. م. علياء رزقت حسن

جامعة كربلاء/كلية الادارة والاقتصاد

٢٠٢٢ / /

## اقرار لجنة المناقشة

نشهد نحن اعضاء لجنة المناقشة باننا اطلعنا على بحث الدبلوم العالي بـ (جودة حياة العمل وتأثيرها على سلوك المواطنة التنظيمية ) والمقدمة من الطالب (رحيم عبد الحسين كريم ) وقد ناقشنا الطالب في محتوياته وفيما له علاقة به, ووجدنا انه جدير بالقبول لنيل درجة الدبلوم العالي في ادارة المشاريع بتقدير (جيد جدا عالي )

أ.م. د سحر عباس حسين

جامعة كربلاء/كلية الادارة والاقتصاد

رئيساً

أ.م. صفاء عبد علي عبد الاسدي

جامعة كربلاء/كلية الادارة والاقتصاد

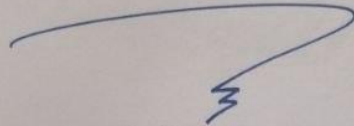
عضواً ومشرف

أ.م. د أحمد عبد الله أمانة

جامعة كربلاء/كلية الادارة والاقتصاد

عضواً

بناءً على ترشيح السيد المشرف والسيد رئيس القسم وكذلك التوصية العلمية للمقومين العلمي و اللغوي لبحث الدبلوم العالي / إدارة المشاريع / قسم إدارة الاعمال / للطالب ( رحيم عبد الحسين كريم ) لبحث بـ ( جودة حياة العمل ودورها في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية ) ارشح هذه البحث للمناقشة.



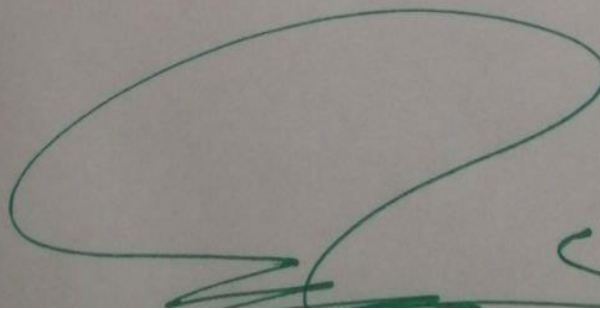
أ.د. محمد حسين كاظم الجبوري

رئيس لجنة الدراسات العليا

معاون العميد للشؤون العلمية والدراسات العليا

### مصادقة مجلس الكلية

مادق مجلس كلية الادارة والاقتصاد/جامعة كربلاء على توصية لجنة المناقشة



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



﴿وَقُلْ رَبِّ أَدْخِلْنِي مُدْخَلَ صِدْقٍ وَأَخْرِجْنِي مُخْرَجَ صِدْقٍ وَاجْعَلْ لِي مِنْ لَدُنْكَ سُلْطَانًا نَصِيرًا﴾

صدق الله العلي العظيم

(الإسراء - 80)

الإهداء

إلى شهداء العراق الأبرار

إلى والدي ووالدتي رحمهما الله

إلى فلذات أكبادي الذين أسأل الله تعالى أن يجعلهم ذخراً لدين محمد وآل  
محمد

إلى زوجتي الغالية رفيقة الدرب والحياة

إلى اخوتي و اخواتي

إلى كل من يفكر ويبحث للارتقاء بالعلم في كل مكان

أهدي هذا الجهد المتواضع

الباحث

ب

## شكر وامتنان

الحمدُ والشكرُ لله العليّ القدير، خالق كل شيء ورب العالمين، والصلاة والسلام على خير الخلق أجمعين سيد المرسلين وخاتم النبيين وشفيعنا نبيّ الرّحمة (محمد) وآله الطيبين الطاهرين يسرّني أن أقدم خالص شكري وامتناني إلى أستاذي الرائع المشرف أ. م (صفاء **عبد علي عبد الامير**) الذي افيض بشكري له لتفضله بالأشراف على بحثي، فله مني جزيل الشكر والامتنان والاحترام. وأتقدم بالشكر الجزيل إلى رئيس اللجنة الموقرة وأعضائها الذين تكرموا علينا بموافقتهم لمناقشة البحث وابداء الملاحظات والتوجيهات التي يكون هدفها إغناء البحث وهي محط اعتزازنا. كما أغمر بشكري وفائق احترامي الى جميع اساتذتي الأفاضل في قسم إدارة الاعمال، فلهم مني جميعا خالص امتناني لما قدّموه من جهود علمية طيبة في مرحلة الدبلوم. ولا يفوتني ان اتقدم بالشكر لجميع موظفي مكتبة الكلية وموظفي الدراسات العليا واطلب من الله ان يوفقهم في حياتهم العملية، كذلك شكري وتقديري الى كل من أسهم في تقديم المساعدة وفاتني ذكره، وفق الله الجميع لما يحبه ويرضاه، وجزاهم الله جميعا عني خير الجزاء.

الباحث



## المستخلص

يسعى البحث الحالي الى اختبار الدور المحتمل لجودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، عبر التطبيق في احدى مديريات القطاع العام ، ومن اجل تحقيق ذلك تم اعتماد ابعاد جودة حياة العمل المتمثلة بـ ( تطوير الموظف ، المشاركة، التعويض ، الاشراف ، بيئة العمل ) وتم اعتماد ابعاد متغير سلوك المواطنة التنظيمية المتمثلة بـ ( الايثار ، الكياسة ، الروح الرياضية ، وعي الضمير ، السلوك الحضاري ) وتمثلت مشكلة البحث بالسؤال الذي ينص على " ما هي اهتمام الادارة العليا في برامج جودة حياة العمل التقليدية والحديثة في المنظمة المبحوثة ؟ اما عينة البحث فقد تمثلت بمديرية الشباب والرياضة التابعة الى ديوان محافظة النجف الاشرف كميدان لتطبيق البحث، ولغرض تحديد العلاقة بين متغيرات البحث تم وضع مجموعة من الفرضيات الرئيسية والفرعية ، و صممت استمارة الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات والتي أعدها الباحث بناءً على مقاييس جاهزة لاستكشاف علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث ، حيث تم توزيع الاستمارة بطريقة العينة العشوائية حيث وزع الباحث (90) استبانة على عدد من الموظفين في المديرية وتم استرجاع (85) استبانة كانت (82) منها صالحة للتحليل الاحصائي ، و لتحليل البيانات تم الاعتماد على مجموعة من الاساليب الاحصائية منها (الوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ، معامل الاختلاف ، الاهمية النسبية) ، وتم تحليل البيانات عبر استخدام برنامج التحليل الاحصائي (SPSS)، واعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي ، وقد توصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات كان من اهمها بأن بعد الكياسة في المديرية المبحوثة حاز على أهمية كبيرة، اذ يهدف الى الحد من المشاكل والخلافات بين الافراد من خلال استخدام الأفكار والسلوكيات المناسبة والاحترام المتبادل . واختتم البحث بعدد من التوصيات كان من اهمها ضرورة تعزيز الاهتمام باتباع السلوكيات المتواضعة من قبل الادارة في تعاملهم مع التابعين لما لهذه السلوكيات من تأثيرات ايجابية في الاخرين وتعزز الاداء وتوجه التصرفات اليومية نحو تبني السلوكيات الايجابية.

**الكلمات المفتاحية:** جودة حياة العمل، سلوك المواطنة التنظيمية، مديرية شباب ورياضة النجف الاشرف

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	الآية القرآنية
ب	الاهداء
ج	شكر وامتنان
د	مستخلص البحث
هـ-و	المحتويات
و	قائمة الجداول
ز	قائمة الاشكال
ح	قائمة الملاحق
2-1	المقدمة
4-3	الفصل الاول / منهجية البحث وبعض الدراسات السابقة
16-3	المبحث الاول: منهجية البحث
6-5	اولاً: مشكلة البحث
7-6	ثانياً: اهمية البحث
7	ثالثاً: اهداف البحث
8	رابعاً: التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
10-9	خامساً: المخطط الفرضي
13-11	سادساً: فرضيات البحث
14	سابعاً: مجتمع البحث وعينته
15	ثامناً: حدود البحث الزمانية والمكانية
16	تاسعاً: الاساليب والبرامج الاحصائية المستخدمة
22-17	المبحث الثاني: بعض الدراسات السابقة
19-17	اولاً: الدراسات السابقة ذات الصلة بجودة حياة العمل
21-20	ثانياً: الدراسات ذات الصلة بسلوك المواطنة التنظيمية
22	ثالثاً: مجالات الافادة من الدراسات السابقة

39-23	الفصل الثاني / الجانب النظري
31-25	المبحث الاول: جودة حياة العمل
27-25	اولاً: مفهوم جودة حياة العمل
28-27	ثانياً: أهمية جودة حياة العمل
29-28	ثالثاً: أهداف جودة حياة العمل
31-29	رابعاً: أبعاد جودة حياة العمل
38-32	المبحث الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية
34-33	اولاً: مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية
35	ثانياً: أهمية سلوك المواطنة التنظيمية
36	ثالثاً: محددات سلوك المواطنة التنظيمية
38-37	رابعاً: ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية
39	المبحث الثالث: العلاقة بين متغيرات البحث
62 -42	الفصل الثالث / الجانب العملي للبحث
46-42	المبحث الاول: الفحص الابتدائي لثبات المقاييس وصدقها
44- 42	اولاً: الفحص الابتدائي للبيانات
45	ثانياً: ترميز أداة القياس
46-45	ثالثاً: اختبار صدق مقياس الدراسة
55 -47	المبحث الثاني: تحليل استجابات عينة البحث ووصفها
51-47	اولاً: الوصف الاحصائي الخاص بجودة حياة العمل وتحليل استجابات عينة الدراسة
55- 52	ثانياً: عرض واقع متغير الدراسة سلوك المواطنة التنظيمية وتحليل استجابة عينة الدراسة
62 - 56	المبحث الثالث: اختبار الفرضيات وتحليل النتائج وتفسيرها
59-56	اولاً: اختبار الفرضية الاولى
62-60	ثانياً: اختبار الفرضية الثانية
70 – 64	الفصل الرابع / الاستنتاجات والتوصيات
67-64	المبحث الاول: الاستنتاجات
70– 69	المبحث الثاني: التوصيات والمقترحات المستقبلية
76-71	المصادر
-	الملاحق
-	Abstract

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	ت
11	نسب توزيع عينة مقدمي الخدمة	1
25-24	مفهوم جودة حياة العمل حسب آراء بعض الباحثين	2
32-31	مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية حسب آراء بعض الباحثين	3
41	التأكد من البيانات المفقودة حسب الفقرات	4
42	نتائج اختبار اعتدالية التوزيع الاحتمالي لمتغيرات الدراسة	5
43	الترميز والتوصيف	6
44	الثبات البنائي لأداة القياس	7
46	نتائج تحليل فقرات بعد تطوير الموظف من متغير جودة حياة العمل	8
47	نتائج تحليل فقرات بعد المشاركة من متغير جودة حياة العمل	9
47	نتائج تحليل فقرات بعد التعويض من متغير جودة حياة العمل	10
48	نتائج تحليل فقرات بعد الاشراف من متغير جودة حياة العمل	11
49	نتائج تحليل فقرات بعد بيئة العمل من متغير جودة حياة العمل	12
49	ملخص المتوسطات والانحراف المعياري لأبعاد متغير جودة حياة العمل	13
50	نتائج تحليل فقرات بعد الايثار في متغير سلوك المواطنة التنظيمية	14
51	نتائج تحليل فقرات بعد الكياسة في متغير سلوك المواطنة التنظيمية	15
52	نتائج تحليل فقرات بعد الروح الرياضية في متغير سلوك المواطنة التنظيمية	16
52	نتائج تحليل فقرات بعد وعي الضمير في متغير سلوك المواطنة التنظيمية	17
53	نتائج تحليل فقرات بعد السلوك الحضاري في متغير سلوك المواطنة التنظيمية	18
54	ملخص المتوسطات والانحراف المعياري لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية	19
55	علاقات الارتباط بين متغير جودة حياة العمل بأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	20
58	تحليل تأثير جودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية	21
58	تحليل تأثير ابعاد جودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية	22

## قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	ت
2	هيكلية البحث	1
7	المخطط الفرضي للبحث	2

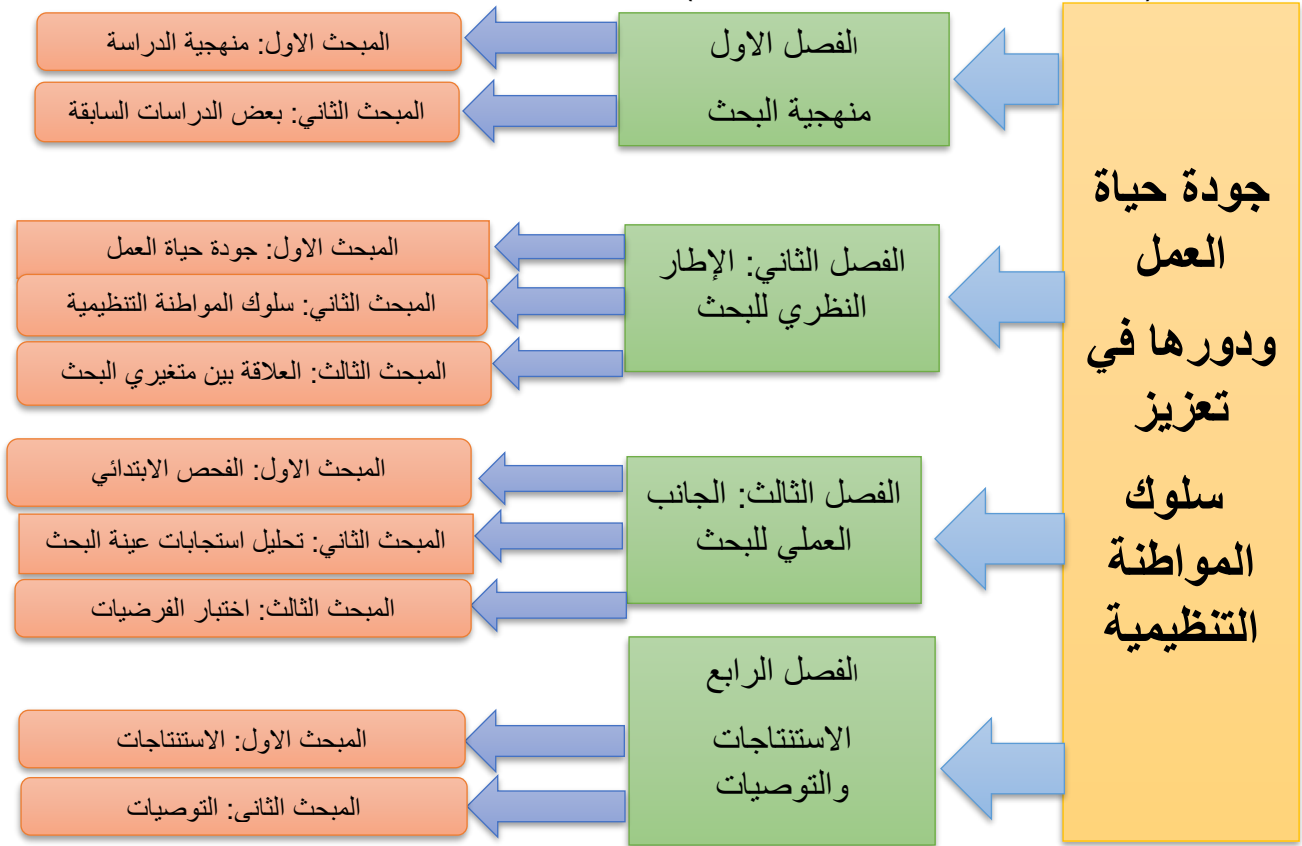
## قائمة الملاحق

الموضوع	ت
أسماء السادة المحكمين	1
استمارة الاستبانة	2

## المقدمة:

استحوذ مفهوم جودة حياة العمل على مجال واسع من الظواهر التنظيمية، ويتطلب ذلك اتباع سبل مثلى للموارد البشرية التي تمكن من توفير حياة وظيفية تشبع حاجاتهم، هذا وعلى المنظمات التي تروم البقاء والتميز في السوق أن تبحث عن سلوكيات مميزة تتجاوز الأطر الرسمية في أداء الواجبات والمهام، كما أن المؤسسات الخدمية التي تسعى لتحقيق التميز في تعزيز سلوك المواطن لدى موظفيها عليها تشجيع الدور الإضافي التطوعي للعاملين وتهيئة المناخ المحفز لتلك السلوكيات، لأن مطلب التميز أصبح مطلباً شاملاً لكل الإدارات في العصر الحديث، وبالمثل، فإن المنظمات التي تقدر موظفيها تضع إستراتيجيات لتحسين نوعية جودة العمل لموظفيها من أجل تحفيزهم على السلوكيات التي تضفي للمؤسسة الخدمية التعامل المثالي فيما بينهم أو مع المستفيدين من خدماتها، يمكن أن تتأثر هذه الأهداف بالسياسات أو الثقافة التنظيمية التي يمكن أن تكون داعمة أو مثبطة، فالموظفين هم أحد الأصول الأكثر قيمة في أي منظمة، فهم يساهمون بشكل مستقل وجماعي في تحقيق أهداف المؤسسة الخدمية، وبالتالي فإن أفعالهم وتفاعسهم عن العمل تحدد إلى حد كبير نجاح أو قصور هكذا مؤسسات، كما هو الحال مع الحياة، نسعى جميعاً لتحقيق جودة الحياة، وكذلك العمل كما إنهم يريدون أن تكون بيئة العمل قادرة على تلبية روح المبادرة أو المشاركة أو العمل الطوعي وعدم إهمال السلوكيات التي تعزز التالف داخل المؤسسة الخدمية تماماً مع التركيز بشكل أساسي على باقي الجوانب التي يكون لها دور بارز في تعزيز سلوك المواطن التنظيمية، إنهم يريدون بيئة توجد فيها علاقة شخصية ووجهات نظر الموظف مهمة، وبذلك، يصبح تصور جودة الحياة العمل للموظف مرتفعاً، على الرغم من أن الجوانب في السلوك التنظيمي للعمل تؤدي في النهاية إلى أداء وظيفي متفوق، وتساهم بشكل كبير في تنمية الدافع الذاتي ورفاهية الموظفين إلا أنها بالكاد تعتبر ضرورية، لذا فإن جودة الحياة العمل التي تعد دافع مرتبط بتعزيز سلوك المواطن التنظيمية بشكل عام هي محور هذه البحث، وقد جاء البحث الحالي ليتبنى منظور لدراسة العوامل التي يمكن أن تسهم في تعزيز سلوك المواطن التنظيمية إذ يفترض نموذج البحث ان القيم الفردية التي تدعم من السلوكيات المتبعة في تعزيزها لدى الموظفين يمكن أن تكون احد العوامل التي يمكن أن تؤثر في ممارسة الموظفين لسلوك المواطن التنظيمية إذ يعدّ شعور العاملين بالاهتمام الإداري قد يمثل احد الآليات التحفيزية التي تفسر العلاقة المحتملة بين جودة حياة العمل وسلوك المواطن التنظيمية والتي تبرز ابعادها كالايثار والكياسة والروح الرياضية ووعي الضمير والسلوك الحضاري، وبشكل عام قام الباحث بتوزيع هيكل البحث على اربعة فصول **والشكل (1)** يعرض ذلك، اذ

بحث **الفصل الاول** (منهجية الدراسة وبعض الدراسات السابقة) وتناول مبحثين (**الاول**) منهجية البحث في حين اهتم (**الثاني**) بعض الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات البحث وخصص **الفصل الثاني** (الاطار النظري للبحث) عبر ثلاث مباحث، (**الاول**) المتغير المستقل (جودة حياة العمل) وركز (**الثاني**) على المتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية) أما المبحث (**الثالث**) فخصص للعلاقة بين متغيري البحث ، اما **الفصل الثالث** من البحث فقد اهتم بالجانب العملي من البحث، حيث اختص (**الاول**) بالفحص الابتدائي لثبات المقاييس وصدقها في حين ركز (**الثاني**) على تحليل استجابات عينة البحث ووصفها، أما (**الثالث**) فقد اهتم باختبار فرضيات البحث، أما **الفصل الرابع** فركز على الاستنتاجات والتوصيات عبر مبحثين رئيسيين هما (**الاول**) الاستنتاجات التي استنتجها الباحث اما (**الثاني**) فقد ركز على التوصيات التي قدمها الباحث للمديرية المبحوثة (مديرية شباب ورياضة النجف الاشرف)



الشكل (1)

هيكلية البحث

المصدر: من اعداد الباحث

## الفصل الاول:

### منهجية البحث وبعض الدراسات السابقة

تمهيد:

يهدف المبحث الاول توضيح منهجية البحث ومناقشتها، ويقدم المبحث الثاني جوانب لبعض الدراسات السابقة المماثلة وبيان الافادة منها وتوضيح ما يميز البحث الحالي عنها.

### المبحث الاول: منهجية البحث

توطئة:

تمتاز منهجية البحث بوصفها القاعدة الاساس اذ تعد الوسيلة الرئيسة للوصول الى مضامين البحث عبر توضيح (مشكلة البحث، اهمية البحث، اهداف البحث، المخطط الفرضي للبحث، فرضيات البحث...) كما مبيّن تباعاً: -

### اولاً-مشكلة البحث:

ازدادت التحديات التي تفرضها بيئة العمل على الموظفين وخاصة في القطاع الحكومي الخدمي، اذ من الممكن ان تبرز السلوكيات المرغوبة لدى الموظفين في العديد من الدوائر الخدمية التي تمنح موظفيها بعض الامكانيات والامتيازات التي تجلب روح الالفة والتأخي بين الموظفين في الدائرة الواحدة، هذا وان المشكلة التي سيتناولها البحث الحالي هي ما مدى معرفة توفر الابعاد التي ترتبط بسلوك المواطنة التنظيمي كبعد الكياسة او الروح الرياضية او الايثار وباقي الابعاد التي ينشدها سلوك المواطنة التنظيمي وما مدى تأثره بجودة حياة العمل والابعاد التي يعمل عليها وهل هناك مشاكل تؤدي الى انخفاض الابعاد الاساسية لتحقيق سلوك المواطنة التنظيمي عبر ابعاده الاساسية، لذا تجلت مشكلة البحث في مجموعة من التساؤلات وهي كالاتي :



## الفصل الاول.....المبحث الاول

1-ما درجة اهتمام الادارة العليا في برامج جودة حياة العمل في المديرية المبحوثة وعلى النحو الذي يعكس فهم القيادات فيها واعترافها؟

2-ما مستوى تطبيق برامج سلوك المواطنة التنظيمي في المديرية المبحوثة وبما يؤثر مستوى تطبيقها؟

3-ما نوع العلاقة بين ابعاد جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية؟

4-هل يمكن لسلوك المواطنة التنظيمية ان ينعدم في حالة عدم الاهتمام بجودة حياة العمل للموظف في المديرية المبحوثة؟

### ثانيا -اهمية البحث:

تهتم كل منظمة باتخاذ تدابير تساعد على البقاء والازدهار وتحقيق المكاسب قدر الإمكان، حيث وضعت المنظمات في الهياكل والاستراتيجيات لجعل هذا ممكنا، لذا فإن الترتيبات التقنية والاقتصادية، بدون قوة عاملة داعمة، قد لا تسفر هذه الترتيبات عن النتيجة المتوقعة، لذلك يجب الانتباه إلى جميع جوانب حياة الموظف من أجل الحصول على أفضل النتائج من الموظف، لذلك من المهم جدًا أن يكون الموظفون متفاعلين مع بعضهم سلوكياً للاستفادة من قدراتهم إلى أقصى حد، لذا فإن جودة الحياة العمل هي مصدر الهام للموظفين لتعزيز السلوكيات المرغوبة التي تميز هذه المديرية عن غيرها، وكيف تتعامل الإدارة العليا مع هذه القضية ذات أهمية كبيرة، لذلك فإن تطوير الموظف واشراكه في القرارات الادارية والتعويض الجيد وبيئة العمل المثالية مهمة للحصول على جودة إيجابية لتجربة الحياة العمل غالبًا ما تأخذ جودة الحياة العمل في الحسبان حياة العمل وتغييرها في بيئة العمل جنبًا إلى جنب مع الواجهة البشرية والتنظيمية، لا تؤدي جودة الحياة العمل إلى تعزيز سلوكيات الموظف فحسب، بل إنها مهمة أيضًا في مساعدة الموظف على تحديد هوية مكان العمل، والشعور بالانتماء والفخر في عملهم وتعزيز سلوك المواطنة وتعد جودة الحياة العملية جانبًا مهمًا من الحياة العملية للموظفين وأيضًا ذات فائدة كبيرة للمديرية لأن الموظفين ذوي الجودة المنخفضة في حياة العمل تقل لديهم بعض السلوكيات اتجاه الادارة العليا ، كما سيؤثر هذا على تحقيق أهداف المنظمة التي ستقطع شوطًا طويلاً للتأثير على تطوير المنظمة ، ومن هنا يمكن تلخيص اهمية البحث بما يلي:-

1-تناول البحث موضوع جودة حياة العمل وتأثيره في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمي وهذا مهم في المديرية المبحوثة هذا يتطلب من الباحثين التعمق فيه ولما تعكسه متغيرات البحث على واقع الكثير من المنظمات.

## الفصل الاول.....المبحث الاول

2-يمكن ان يسهم البحث في هذه المواضيع في كسب المعرفة المتعلقة في جودة حياة العمل للموظفين وباعتبار ان تعزيز سلوك المواطنة التنظيمي يعد من اهم الاسباب في نجاح اغلب المنظمات.

3-اهمية تعزيز الابعاد الاساسية لسلوك المواطنة التنظيمي كالإيثار والكياسة والروح الرياضية ووعي الضمير والسلوك الحضاري التي يمكن من شأنها خلق الروح الايجابية داخل المديرية المبحوثة.

4-يمكن لعلاقات نتائج الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث الحالي والتي سيتم التوصل اليها ان تساعد العاملين في (مديرية شباب ورياضة النجف) المبحوثة، على التركيز على مناطق الضعف التي أبرزها التحليل الاحصائي على اجوبتهم في ابعاد سلوك المواطنة التنظيمي ومدى تأثيره بجودة حياة العمل.

### ثالثا-اهداف البحث:

يهدف البحث بشكل رئيسي الى بيان (دور جودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية) عن طريق عينة من الافراد العاملين في مديرية شباب ورياضة النجف الاشراف وبعد التعرف على مشكلة الدراسة واهميتها تهدف الدراسة الحالية على: -

- 1-إمكانية تحديد مستوى جودة حياة العمل في مديرية شباب ورياضة النجف.
- 2-تسليط الضوء على سلوك المواطنة التنظيمي لدى العاملين في مديرية شباب ورياضة النجف.
- 3-اختبار علاقة الارتباط بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمي في مديرية شباب ورياضة النجف.
- 4-اختبار تأثير جودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمي.

### رابعاً: التعريفات الاجرائية لمتغيرات البحث:

صاغ الباحث لمتغيرات البحث الحالي تعريف لكل متغير يمكن توضيحها بالآتي:

1-تعريف المتغير المستقل (جودة حياة العمل)

**جودة حياة العمل:** - هي قدرة الادارة العليا بالإحاطة التامة بكل ما يحتاجه العاملين من دعم مالي ودعم فني ودعم لوجستي والذي بدوره يثمر بجودة حياة عمل مثالية لهم مما ينعكس على تقدم المنظمة.

\_التعريفات الاجرائية لأبعاد جودة حياة العمل: -

## الفصل الاول.....المبحث الاول

أ- تطوير الموظف: عبارة عن امور متعلقة بتدريب الموظف وتعليمه واطافة الخبرات التي يحتاجها في عمله.

ب-المشاركة: ويقصد بها اشراك الموظف بالقرارات التي تمس تخصصه.

ج\_ التعويض: عبارة عن المستحقات المالية والمعنوية التي يتحصل عليها الموظف اثناء تقديمه الخدمة بما يلبي احتياجه المالي.

د- الاشراف: وهي الالية التي تبين موقع الموظف في الهيكل التنظيمي في المديرية ومعرفة من يشرف عليه وعلى من يشرف.

هـ - بيئة العمل: وهي من اهم الابعاد اذ تعتبر المرتكز المهم للموظف والتي تمكنه من اظهار ما يمتلكه من مهارات التخصص الذي يمتنه.

### 2- تعريف المتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية)

سلوك المواطنة التنظيمية: - إنها السلوكيات الحسنة والطوعية التي تبثّ روح الألفة بين الأفراد داخل المنظمة وحتى خارج أوقات العمل والتي تعزز من توطيد العلاقات بين افراد المنظمة.

\_ التعريفات الاجرائية لسلوك المواطنة التنظيمي:

أ- الإيثار: ويقصد به تطوع موظف ما لأداء عمل معين يختص به غيره دون مقابل.

ب- الكياسة: وهي عبارة عن مهارة ذهنية يمتلكها الموظف لحل مشكلة او صراع تطوعا منه ورغبة في بث الشعور الايجابي بين موظفين او أكثر.

ج- الروح الرياضية: وهي قدرة التغاضي عن بعض الامور السلبية التي تصدر من الغير وعدم تهويلها.

د- وعي الضمير: هو التزام الموظف بتأدية المهام والواجبات المسندة اليه بحرص وامانة دون وضع الاجراءات المشددة لذلك.

هـ- السلوك الحضاري: هو اظهار الفرد الى بعض الامور التطوعية التي تبرز ثقافته دون تاثيرها او رفضها من قبل الاخرين.

خامساً: -المخطط الفرضي للبحث:

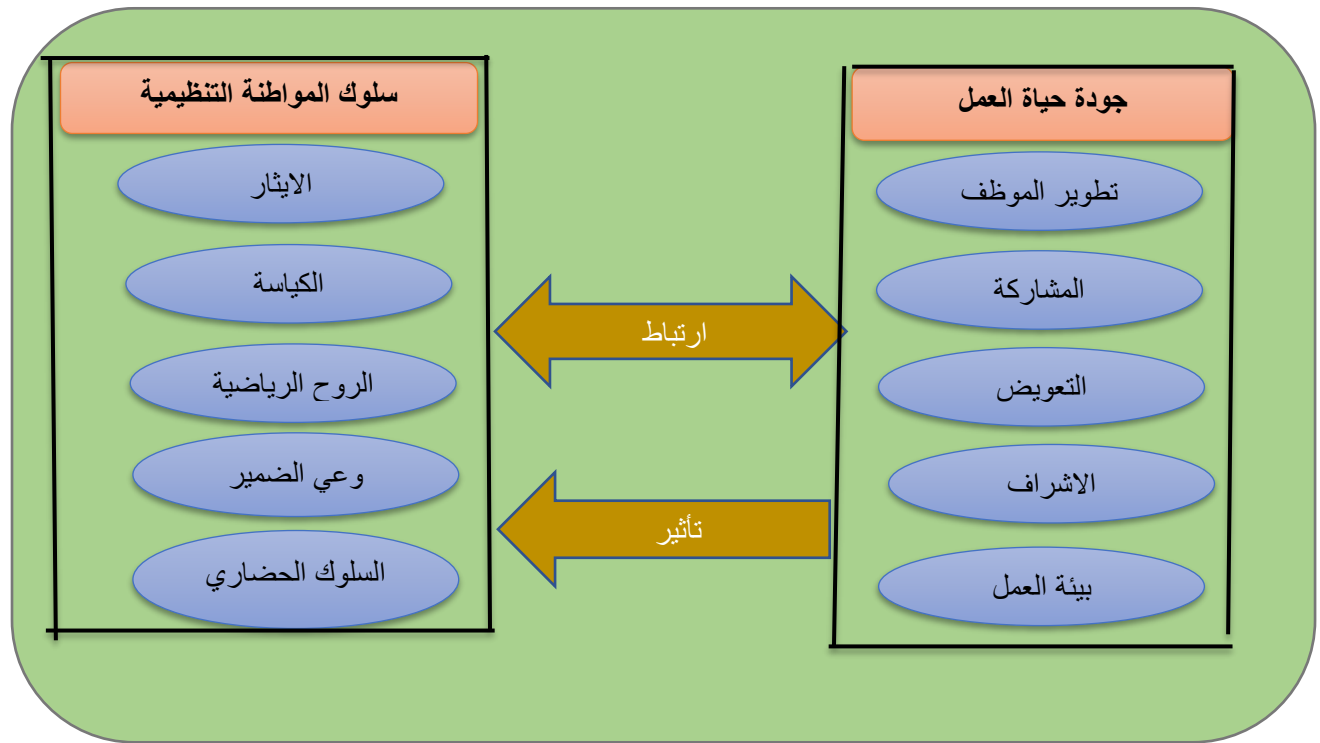
متغيرات البحث 1-المتغير المستقل: جودة حياة العمل

ابعاده وفقاً لقياس البلداوي أ- تطوير الموظف، ب- المشاركة، ج- التعويض، د- الاشراف، هـ- بيئة العمل

2- المتغير التابع: سلوك المواطنة التنظيمية

ابعاده وفقاً لقياس اوركان (Organ,1988:199) أ-الإيثار، ب- الكياسة، ج- الروح الرياضية، د-وعي

الضمير، هـ-السلوك الحضاري.



الشكل (2)

المخطط الفرضي للبحث

سادساً: -فرضيات البحث:

استناداً إلى الدراسات السابقة التي اطلع عليها الباحث والتي حددت مقياس وابعاد هذه المتغيرات اعتمد

الباحث على هذه المقاييس لبناء العلاقة بين المتغيرات والتي تستند إلى العلاقات المنطقية السبب والنتيجة

## الفصل الاول.....المبحث الاول

بينها مما جعل الباحث يقوم ببناء الانموذج الفرضي لبحثه معتمدا على المقاييس ( El Badawy et al,2018) (Organ,1997:85-97) واستنادا إلى هذه الدراسات قام الباحث ببناء المخطط الفرضي الشكل (2) الذي يوضح طبيعة العلاقة بين متغيرات البحث الحالي:

### أ-فرضيات الارتباط

اولا: الفرضية الرئيسية الأولى: أفادت هذه الفرضية بوجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية في مديرية شباب ورياضة النجف، وينبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية:

1-الفرضية الفرعية الأولى: تنص هذه الفرضية على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد تطوير الموظف وسلوك المواطنة التنظيمية)

2-الفرضية الفرعية الثانية: تنص هذه الفرضية على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد المشاركة وسلوك المواطنة التنظيمية)

3-الفرضية الفرعية الثالثة: تنص هذه الفرضية على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد التعويض وسلوك المواطنة التنظيمية)

4-الفرضية الفرعية الرابعة: تنص هذه الفرضية على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الإشراف وسلوك المواطنة التنظيمية)

5-الفرضية الفرعية الخامسة: تنص هذه الفرضية على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد بيئة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية)

### ب-فرضيات التأثير

ثانيا: الفرضية الرئيسية الثانية: تشير الفرضية الرئيسية الثانية إلى (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لجودة حياة العمل بأبعادها في سلوك المواطنة التنظيمية)، وينبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية:

1-الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعده تطوير الموظف في سلوك المواطنة التنظيمية.

2-الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعده المشاركة في سلوك المواطنة التنظيمية.

3-الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعده التعويض في سلوك المواطنة التنظيمية.

## الفصل الاول.....المبحث الاول

4-الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعء الاشراف في سلوك المواطنة التنظيمية.

5-الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعء بيئة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية.

### سابعاً: -مجتمع وعينة البحث:

أ- مجتمع البحث:

انصب اختيار الباحث على مجتمع البحث والذي يتألف من مجموعة من موظفي مديرية شباب ورياضة النجف البالغ عددهم 90 موظف حيث ان مجتمع البحث يتكون من الاداريين والمشرفين الرياضيين والمدربين وعدد قليل من المهندسين المختصين بالصيانة حيث غالبيتهم لديهم اشراف على بقية المراكز الشبابية، إذ تعد المراكز الشبابية والرياضية بشكل عام احدى الاعمدة المهمة التابعة لمديرية شباب ورياضة النجف حيث يعود اختيار مديرية شباب ورياضة النجف لعدة امور اهمها:

1-تطابق نوعية واهداف البحث واهميته مع الواقع الذي تعيشه مراكز الشباب والرياضة في مديرية شباب ورياضة النجف مجتمع الدراسة.

2-مواصلة الفعاليات والانشطة المرسومة في المراكز الشبابية الرياضية مجتمع البحث على الرغم من الواقع المؤلم لها على صعيد البلد.

3-تتعامل المنتديات الشبابية والرياضية مع فئة حساسة في المجتمع الا وهم الشباب الناشئ والمراهق حيث تعتبر المرحلة الحساسة في حياة الانسان، لذا نجد من الضروري الاهتمام بتطبيق اليات خاصة للتعامل الانساني والاخلاقي للممارسات في موقع الميداني للعمل.

ب-عينة البحث:

اختار الباحث مجتمع الدراسة بشكل قصدي هو العاملين الاداريين والفنيين والمدربين ومن هم بتماس بتقديم الخدمات للمراكز الشبابية والفعاليات الرياضية، إذ بلغ عددهم (90) موظف في (مديرية شباب ورياضة النجف الاشراف)، على وفق الجداول الاحصائية المعتمدة (Krejcie & Morgan,1970) وكانت العينة (82) موظف في (مديرية شباب ورياضة النجف الاشراف)، ويمكن تلخيصه كما في الجدول (1) وكما يأتي:

الجدول (1) نسب توزيع عينة البحث

الفصل الاول.....المبحث الاول

النوع (الاجتماعي)																											
اناث						ذكور																					
%		العدد		%		العدد		%		العدد																	
34.1		28		65.9		54																					
82						العينة																					
المؤهل العلمي																											
دكتوراه		ماجستير		دبلوم عالي		بكالوريوس		دبلوم		اعدادية فأقل																	
%		العدد		%		العدد		%		العدد																	
6.1		5		8.6		7		14.6		12		28.1		23		26.8		22		15.8		13					
82						العينة																					
الفئات العمرية (من- الى)																											
51 فأكثر		50-46		45-41		40-36		35-31		30-26		اقل من 25															
%		العدد		%		العدد		%		العدد		%		العدد													
4.8		4		7.3		6		15.8		12		13.4		11		20.7		17		28.0		23		10.9		9	
82						العينة																					
سنوات الخدمة																											
26 فأكثر		25-21		20-16		15-11		10-6		5 فأقل																	
%		العدد		%		العدد		%		العدد		%		العدد													
18.3		15		17.1		14		17.1		14		24.3		20		20.7		17		14.6		12					
82						العينة																					

الدورات التدريبية التي شاركت بها																							
20-15		15-10		9-7		6-4		3-1		لا يوجد													
%		العدد		%		العدد		%		العدد													
14.6		12		10.9		9		22.2		19		20.7		17		33.4		21		4.8		4	

82	العينة
----	--------

المصدر من اعداد الباحث

أ- النوع الاجتماعي:

ويشير الجدول (1) إلى أن غالبية أفراد عينة البحث هم ذكور إذ بلغت نسبتهم (65.9) أي ان الذكور(54) فردا في حين بلغت نسبه الاناث(34.1) اي ما يعادل(28)، وهذا يشير إلى أن نسبة الرجال هي الأكثر في المديرية المذكورة، وهذا يدل على ان غالبية الموظفين من الذكور مما ينعكس على ان المديرية المبحوثة تحتاج الى الاشخاص الميدانيين لأنها تتعامل مع فئة كبيرة من الشباب الرياضيين.

ب. المؤهل العلمي:

يبين الجدول ان معظم أفراد عينة البحث هم من حملة شهادة البكالوريوس إذ بلغت نسبتهم (28.1) وهي أعلى نسبه للعاملين في المديرية، يليها حملة شهادة الدبلوم بنسبة (26.8)، بعدها جاءت شهادة الاعدادية فأقل بنسبة (15.8)، بعدها جاءت حملة شهادة الدبلوم العالي بنسبة (14.6)، بعدها جاءت شهادة الماجستير بنسبة (8.6)، وكذلك بنسبة (6.1) حملة شهادة الدكتوراه، مما يكون له اثر على ان غالبية الموظفين هم اصحاب تخصصات وتعليم جيد.

ج. الفئات العمرية:

حسب الجدول (1) ان اكبر نسبة من أفراد عينة البحث تقع أعمارهم ضمن فئة العمرية (26-30) إذ بلغت نسبتهم (26.8) اي ما يعادل (22) من أفراد عينة البحث، تليها الفئة العمرية (31-35) إذ بلغت نسبتهم (20.7) اي ما يعادل (17) من افراد عينة البحث، تليها الفئة العمرية (اقل من 25) اذ بلغت نسبتهم (15.8) اي ما يعادل (12) من افراد عينة البحث، تليها الفئة العمرية (36-40) اذ بلغت نسبتهم (13.4) اي ما يعادل (11) من افراد عينة البحث، تليها الفئة العمرية (41-45) اذ بلغت نسبتهم (10.9) اي ما يعادل (9) من افراد عينة البحث، تليها الفئة العمرية (46-50) اذ بلغت نسبتهم (7.3) اي ما يعادل (6) من افراد عينة البحث، اما الفئة العمرية (51 فأكثر) فبلغت نسبتهم (4.8) اي ما يعادل (4) من افراد عينة البحث، ما يعني ان غالبية عينة البحث هم من فئة الشباب، وهذا ينعكس على ان غالبية الموظفين يتمتعون بصحة جيدة ونشاط جيد يؤهلهم بالقيام بواجباتهم على اكمل وجه.

د- سنوات الخدمة:



## الفصل الاول.....المبحث الاول

يتضح من الجدول (1) أن النسبة الأكبر من عينة البحث هم من الافراد الذين لديهم سنوات الخدمة ما بين (11-15) سنة اذ بلغت نسبتهم (24.3) والبالغ عددهم (20) من افراد عينة البحث، وتليها الافراد الذين لديهم سنوات الخدمة ما بين (6-10) سنة اذ بلغت نسبتهم (21.9) والبالغ عددهم (18) من افراد عينة البحث، وتليها الافراد الذين لديهم سنوات الخدمة ما بين (16-20) سنة اذ بلغت نسبتهم (20.7) والبالغ عددهم (17) من افراد عينة البحث، وتليها الافراد الذين لديهم سنوات الخدمة ما بين (21-25) سنة اذ بلغت نسبتهم (14.6) والبالغ عددهم (12) من افراد عينة البحث، وتليها الافراد الذين لديهم سنوات الخدمة ما بين (26 فأكثر) سنة اذ بلغت نسبتهم (9.7) والبالغ عددهم (8) من افراد عينة البحث، اما اقل نسبة من عينة البحث فهم الافراد الذين لديهم سنوات ما بين (5 فأقل) اذ بلغت نسبتهم (8.5) والبالغ عددهم (7) من افراد عينة البحث، مما يدل ان معظم افراد عينة البحث يمتلكون خبرة جيدة في مجال العمل الاداري.

هـ-الدورات التدريبية:

يتضح من الجدول (1) ان النسبة الأكبر من عينة البحث هم من الافراد الذين لديهم عدد دورات تدريبية من 1-3 دورة اذ بلغت نسبتهم 33.4 والبالغ عددهم 21 من افراد عينة البحث، وتليها الافراد الذين لديهم دورات تدريبية من 7-9 دورة اذ بلغت نسبتهم 22.2 والبالغ عددهم 19 من افراد عينة البحث، وتليها الافراد الذين لديهم دورات تدريبية من 4-6 دورة تدريبية اذ بلغت نسبتهم 20.7 والبالغ عددهم 17 من افراد عينة البحث، وتليها الافراد الذين لديهم دورات تدريبية من 15-20 اذ بلغت نسبتهم 14.6 والبالغ عددهم 12 من افراد عينة البحث، وتليها الافراد الذين لديهم دورات تدريبية من 10-15 دورة تدريبية اذ بلغت نسبتهم 10.9 والبالغ عددهم 9 من افراد عينة البحث، واخيرا الافراد الذين ليس لديهم دورات تدريبية حيث بلغت نسبتهم 4.8 والبالغ عددهم 4 من افراد عينة البحث، وهذا ينعكس على عطاء الموظف لوظيفته كونه تلقى التدريب المناسب في وظيفته مما ينعكس ايجابا على تعزيز روح المواطنة لديه.

### سابعا: -حدود البحث المكانية والزمنية:

تبين مقومات البحث الحدود الاساس التي ممكن الاستناد عليها في التطبيق الميداني للبحث اذ تتكون من شقين مهمين هما:

1-الحدود المكانية:

## الفصل الاول.....المبحث الاول

حيث شملت مديرية شباب ورياضة النجف والتي تقع في مركز المدينة والتي تتألف من اكثر من 120 موظف حيث تم توزيع استمارة الاستبيان على غير المنقطعين في الدوام او المجازين والبالغ عددهم 90 موظف المدينة.

2-الحدود الزمانية:

وهي المدة الزمنية التي قام بها الباحث بأجراء البحث، فضلا عن مدة توزيع استمارة الاستبيان على افراغ عينة البحث واسترجاعها والتي امتدت من تاريخ 2021/10/1 الى تاريخ تسليم البحث في 2021/12/29

### تاسعا: -الاساليب والبرامج الاحصائية المستخدمة:

اعتمد الباحث على مجموعة من الاساليب الاحصائية لغرض تحليل البيانات والحصول على النتائج، والموضحة كما يلي:

- 1-اختبار كولموكوروف – سميرنوف (Kolmogorv Smirnov test):- يستخدم هذا الاختبار من أجل التأكد من ان البيانات تتوزع ضمن منطقة منحنى التوزيع الطبيعي.
- 2-معامل كرو نباخ الفا: - اختبار معامل الثبات لمتغيرات الدراسة.
- 3-معامل الثبات (معامل الصدق الهيكلي): - الجذر التربيعي لكرو نباخ الفا.
- 4-الوسط الحسابي: - تحديد مستوى اجوبة افراد العينة اتجاه متغيرات الدراسة.
- 5-الانحراف المعياري: - لبيان التشتت في اجوبة عينة الدراسة.
- 6-معامل الارتباط البسيط: - لتحديد قياس قوة الارتباط بين المتغيرات.
- 7- معامل التحديد ( $R^2$ ): - يبين مقدار التغيرات الحاصلة في المتغير التابع الذي يمكن تفسيرها وتحليلها من خلال المتغير المستقل.

## المبحث الثاني: بعض الدراسات السابقة:

توطئة:

يشير هذا المبحث عن موضوع البحث عبر المطالعة على البحوث المرتبطة بعنوان البحث الذي تضمنه البحث حيث تم الاطلاع على أكثر البحوث التي تناولت المتغير المستقل من جهة والمتغير المعتمد من جهة ثانية ومن مختلف المواقع المختصة بالنشر بهذا المجال منها المحلية والعربية والاجنبية والتي سيتم ادراجها بجدول يشير الى عنوان الدراسة وهدفها وعينتها واهم النتائج:

اولا: الدراسات الخاصة بجودة حياة العمل.

ثانيا: الدراسات الخاصة بسلوك المواطنة التنظيمية.

ثالثا: مجالات الافادة من الدراسات السابقة

رابعا: ما يميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة

أولا: الدراسات ذات الصلة بـ (جودة حياة العمل):

1-دراسة(Klu-2017)	
Organizational Culture, Perceived Organizational Politics and Quality of Life in Selected Public Sector Organizations	عنوان الدراسة
الثقافة التنظيمية والسياسة المدركة وجودة حياة العمل في منظمات القطاع العام المختارة.	
تهدف الى دراسة الثقافة التنظيمية والسياسة المدركة وجودة الحياة العمل في منظمات القطاع العام المختارة في غانا كما تناول تأثير الدعم التنظيمي المدرك على العلاقة بين السياسة التنظيمية المدركة وجودة الحياة.	هدف الدراسة
طبقت الدراسة في دولة غانا / من مؤسستين من مؤسسات القطاع العام في منطقة اكرا الكبرى في غانا وكان عدد المستجيبين 131	عينة الدراسة

## الفصل الاول.....المبحث الثاني

اساليب التحليل الاحصائي	التصميم الكمي تم اجراء الانحدار الخطي البسيط والانحدار القياسي والانحدار الهرمي المتعدد على البيانات.
نوع الدراسة	رسالة ماجستير
اهم النتائج	تنبأت بشكل كبير بجودة حياة وكانت النتيجة لم يقم الدعم التنظيمي المتصور بتعديل العلاقة بين السياسة التنظيمية المدركة وجودة حياة.
<b>2-دراسة (حلا امين-2017)</b>	
عنوان الدراسة	واقع تطبيق برامج جودة حياة العمل (QWL) من وجهة نظر القيادات الادارية في مستشفى السلام التعليمي بالموصل- دراسة استطلاعية.
هدف الدراسة	بيان قياس معايير تطبيق برامج جودة حياة العمل التقليدية والحديثة في المنظمة موضوع البحث.
عينة الدراسة	حيث تم التركيز على القيادات الادارية في مستشفى السلام التعليمي بالموصل من خلال توزيع 16 قائمة فحص بوصفها الاداة الرئيسية لجمع البيانات
اساليب التحليل الاحصائي	الاعتماد على اسلوب قائمة الفحص (Cheeklist) بوصفها الاداة الاساس في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بواقع تطبيق برامج جودة حياة العمل في المنظمة المبحوثة.
نوع الدراسة	اطروحة دكتوراه
اهم النتائج	زيادة عناية ادارة المنظمة المبحوثة باعتماد اليات تساعدها في تعزيز مستوى تطبيق برامج جودة حياة العمل الايجابية مع اهمية معالجة حالات الضعف فيها.
<b>3-دراسة (عبد العالي،2019)</b>	
عنوان الدراسة	جودة حياة العمل وأثرها على الاداء المنظمي
هدف الدراسة	تهدف الى التعرف على اداء المنظمات والظروف التي تميزها عن غيرها في الالية المتبعة لتقديم جودة حياة العمل للعاملين والارتقاء بمستوى اداء أفضل وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.
عينة الدراسة	كانت العينة من التدريسين حيث بلغت 30 تدريسي من اصل 63 تدريسي
اساليب التحليل الاحصائي	الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، تحليل الارتباط الاحادي والمتعدد

نوع الدراسة	بحث علمي
اهم النتائج	اتضح ان العاملين ليس على اطلاع تام بالمعارف والمهارات بشكل دوري مما يعزز لديهم الاداء الافضل.
<b>4--دراسة (عبد الله وسلطان 2020)</b>	
عنوان الدراسة	جودة حياة العمل وأثرها في تقييم اداء العاملين
هدف الدراسة	تبين مدى تأثير اداء العاملين في ضوء معايير التقييم من حيث تأثرها بجودة حياة العمل
عينة الدراسة	عدد العينة (152) فردا من العاملين، كلية الحدياء الجامعة الموصل العراق.
اساليب التحليل الاحصائي	الاحصاءات الوصفية، تحليل الارتباط، تحليل الانحدار.
نوع الدراسة	رسالة ماجستير
اهم النتائج	تمكنت الدراسة من اثبات تداخل العلاقة ذي الدلالة الاحصائية بين جودة حياة العمل وتقييم الاداء للعاملين، كما بينت ان هناك درجة من المقبولية الجيدة من جودة حياة العمل متوفرة في مكان اجراء الدراسة وأن درجة رضا العاملين في الكلية المبحوثة كانت ممتازة.

**ثانيا: بعض الدراسات السابقة للمتغير المعتمد (سلوك المواطنة التنظيمية):**

<b>1-دراسة (محمد 2017)</b>	
عنوان الدراسة	قياس مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لعينة من تدريسي كلية الادارة والاقتصاد/جامعة بغداد وكلية دجلة الجامعة الاهلية
هدف الدراسة	تهدف الدراسة قياس مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لعينة من تدريسي كلية الادارة والاقتصاد جامعة بغداد وكلية دجلة الجامعة وفق ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية
عينة الدراسة	طبقت الدراسة في العراق/ جامعة بغداد كلية الادارة والاقتصاد وشملت 25 فقرة لجمع البيانات الاولية من عينة البحث المكونة من 60 مبحوث

## الفصل الاول.....المبحث الثاني

اساليب التحليل	استخدام البرنامج الاحصائي spss وكذلك الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف واختبار Z
نوع الدراسة	رسالة ماجستير
اهم النتائج	ان يعي المسؤولين في الكليات المبحوثة ان حرصهم على الاحتفاظ بمستويات مرتفعة من سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين تقترن بتمكينهم من تأدية المهمات الموكلة لهم
<b>2-دراسة (نجم 2018)</b>	
عنوان الدراسة	دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تشخيصية تحليلية لآراء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك.
هدف الدراسة	تهدف الى تسليط الضوء على سلوك المواطنة التنظيمية وبيان اهميتها للمنظمة المبحوثة في تحقيق التميز.
عينة الدراسة	طبقت الدراسة بلدية كركوك حيث بلغ عدد المبحوثين 90 استمارة
اساليب التحليل	استخدام البرنامج الاحصائي spss
نوع الدراسة	بحث
اهم النتائج	وجود علاقة وتأثير قوي معنوي بين متغيرات الثقة التنظيمية ومتغيرات سلوك المواطنة التنظيمية في مديرية بلدية كركوك
<b>3-دراسة (الحسيني 2019)</b>	
عنوان الدراسة	راس المال الروحي: منظور معاصر لاستنهاض سلوك المواطنة التنظيمية: من خلال دور الوسيط للملكية النفسية.
هدف الدراسة	تهدف الدراسة الى تسليط الضوء على استنهاض سلوك المواطنة التنظيمية من خلال الدور الوسيط للملكية النفسية من خلال اختبار راس المال الروحي
عينة الدراسة	العراق/ مجموعة من تدريسي كليات جامعة المثنى بلغ عددهم 159 تدريسي من مختلف التخصصات
اساليب التحليل	تحليل العاملي التوكيدي وتحليلات الانحدار باستعمال برنامجي ( spss & )

(AMOS)	
بحث علمي	نوع الدراسة
وجود علاقة بين راس المال الروحي وسلوك المواطنة التنظيمية التي تعمل على تعزيز رفاهية المنظمة.	اهم النتائج
<b>4- دراسة (ضجر 2019)</b>	
الانسجام التنظيمي وأثره في سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو الخدمة	عنوان الدراسة
معرفة إثر الانسجام التنظيمي بأنواعه الاربعة (الانسجام مع المنظمة، الانسجام مع القائد، الانسجام مع فريق العمل) على سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو الخدمة.	تهدف الدراسة
العراق جامعة البصرة/ كلية الادارة والاقتصاد حيث تكونت عينة البحث من 262 موظف	عينة الدراسة
رسالة ماجستير	نوع الدراسة
مجموعة من الاساليب الاحصائية	اساليب التحليل
يتضح عبر الدراسة ان الانسجام الوظيفي بأبعاده الاربعة دورا مهما في زيادة سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو الخدمة	اهم النتائج

### ثالثا: -مجالات الافادة من الدراسات السابقة:

يتضح من الاطلاع للدراسات السابقة على مفهومي جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية نجد أن البحث الحالي له دور كبير وذات اهمية واضحة في مجال البحث العلمي حيث تم الافادة من الدراسات السابقة من عبر الآتي:

- 1-البناء المعرفي للبحث وتدعيم الجانب النظري بالتعرف على اهم المصادر.
- 2-الاستعانة بالعديد من المؤشرات والعبارات والنقاط، كما تم الاستعانة بصياغة فقرات الاستبانة الخاصة بمتغيري البحث.
- 3-معرفة الاليات المتبعة بتطبيق اساليب تحليل البيانات والمقاييس المستخدمة لذلك.

## الفصل الاول.....المبحث الثاني

4- معرفة نقاط الاتفاق او الاختلاف المتمثلة بنتائج التوصيات والحلول او المقترحات التي توصلت اليها البحوث السابقة ومدى معرفة ما تضيفه هذه الدراسة في رؤى جديدة.

### رابعاً: -ما يميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة:

- 1-تفرد البحث بدراسة جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية في مديرية شباب ورياضة النجف.
- 2-الاطلاع على اراء الموظفين العاملين في مديرية شباب ورياضة النجف وبيان اهمية مفهوم جودة حياة العمل وتأثيره على سلوك المواطنة التنظيمية كونهم عينة الدراسة.
- 3-إدراك مستوى الجودة المتوقعة في العمل وعن مدى اهتمام الادارة العليا بتطبيقه في الدائرة المبحوثة.



## الفصل الثاني

### الإطار النظري للبحث

#### تمهيد:

يتضمن هذا الفصل المفاهيم والمرتكزات الفكرية لمتغيرات البحث الرئيسية والفرعية والتي تأسست عليها المصادر السابقة للحصول على النماذج الفكرية والمفاهيم التي يمكن ان تسهم في معرفة الاطر الصحيحة وبناء الجوانب الميدانية للبحث: واستنادا لما تقدم ينقسم الفصل على ثلاث مباحث رئيسية: هما جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية، والعلاقة بين متغيرات البحث.

#### المبحث الاول

##### (جودة حياة العمل)

#### توطئة:

يتضمن هذا المبحث التعرف على مفهوم جودة حياة العمل من وجهة نظر الكتاب والخوض في اهميتها واهدافها وايضا توضيح ابعاد جودة حياة العمل

#### اولا: نشأة ومفهوم جودة حياة العمل

في ضوء الاطلاع على البحوث عامة ولا سيما الجديدة منها تبين أن هذا المصطلح ظهر عام 1920 عبر الكاتب (بيجو) في كتاب بعنوان الاقتصاد والرفاه إذ أشار الى تأثير الدعم الحكومي للطبقات الاجتماعية الدنيا (Lotfi,2013:630) واستمرت الدراسات المتعلقة بجودة حياة العمل سنة 1950 ثم ظهرت في مراحل مختلفة في ذلك العقد على شكل سلسلة دراسات كالاهتمام والرعاية وعامل الارتياح حيث، ينظر الى جودة حياة العمل على انها الاستراتيجية الناجحة التي تنتهجها المنظمة لتحسين التزام الموظفين عبر توفير ظروف عمل امنة وصحية والتي تساعد بالمنظمة من تقليل النفقات التنظيمية (Alzalabani 2017:2)، وأضاف( Serey,2006:6) أن لها دورا جوهريا يتعلق بالعمل المرضي ضمن معايير البيئة المثالية للعمل عبر إتاحة الفرص لممارسة مواهب وقدرات التي يتمتع بها الأفراد لمواجهة التحديات والحالات التي تتطلب

## الفصل الثاني.....المبحث الاول

مبادرة مستقلة وذاتية، وهو نشاط يعتقد بأنه يكون نافع للأفراد المتضامنين في جماعة العمل والذي يولد احساس طيب يفخر به كل عامل في عمله، بينما إشار (Rethinam & Ismail،2008:9) ألى انها عوامل متشابكة تتعلق بالرضا الوظيفي والتحفيز والانتاجية والمشاركة والسلامة والرفاه والصحة والامن الوظيفي وتطوير الكفاءات وتحقيق التوازن بين الحياة والعمل، ووصفها (Daud،2010:273) على انها رفع لمشاعر العاملين اثناء قيامهم بأداء العمل مع زملائهم، لذا يتوجب على المنظمات ان تضع مجموعة من المعايير التي تزيد من الربحية والانتاجية وبالتالي نمو المنظمة بشكل سليم، إذ يوضح الجدول الآتي مجموعة من التعاريف لمفهوم جودة حياة العمل

### جدول (2) مجموعة من التعاريف لمفهوم جودة حياة العمل

التعاريف	الباحث والسنة
هي جميع الابعاد التي تنشئ نتيجة للمقارنات التي يجريها العاملون مع رغباتهم وامالهم المتوقعة كالأبعاد المادية والاجتماعية والنفسية وذلك من خلال الاهتمام بهم من قبل الادارة لتحسين بيئة العمل وتحقيق الرضا الوظيفي والقدرة على تلبية احتياجاتهم الضرورية في العمل من اجل تحقيق الاهداف التنظيمية.	Nayak (2015:264)، (Sahoo&
بأنها رضا الموظف بتطوير حياته المهنية والمادية وفق اليات معينة والتي تسمح لهم بتحسين حياتهم الشخصية عبر بيئة العمل.	Gupta et (2016:3) (al
هي القدرة على رفع امكانيات العاملين في بيئة المنظمة عبر مجموعة من المبادرات والتوجيهات التي تمكن من زيادة القدرة التنافسية للمنظمة والحصول على مكاسب انتاجية.	Campos (2017:60) (Rueda &
هي العمل على بث التعاون والاحترام المتبادل بين الادارة العليا والعاملين لديها، من خلال صنع القرار المنشود لحل المشاكل وتحسين الاداء التنظيمي والذي يصب في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.	(Swathi،2017:190)
بأنها الاساليب التي تؤدي الى زيادة انتاجية وربحية المؤسسة وأبرزها مستوى الرضا للعاملين، والتحفيز، والمشاركة، وفرص النمو الوظيفي، والالتزام.	(Rajshree،2018:43)
هي القدرة على الانتقال الى مستوى أكثر فاعلية عبر خلق بيئة العمل	Balaji et (2018:22)

## الفصل الثاني.....المبحث الاول

المثالية بالتعلم المستمر والتنظيم والثقة لتحسين رضا الموظفين والاحتفاظ بهم وتعزيز ولائهم المنظمي.	(al
هي مجموعة البرامج المخطط لها مسبقا التي تؤديها الادارة العليا والتي تهدف لتحقيق الانسجام الوظيفي والذي تنعكس اثاره الايجابية على الفعالية التنظيمية للمنظمة.	Ahmad et ،2019:93) (al
هي خاق بيئة عمل مثالية عبر تدعيم وتعزيز الرضا الوظيفي عبر اتاحة النمو الوظيفي من منح ومكافآت وامتيازات معينة وما الى ذلك.	(Daniel ،2019:62)
مجموعة من العوامل التي تؤدي الى ابعاد عمل جيدة مثل الاجور وبرامج الرعاية وجداول العمل المرنة وفرص التنمية والعلاقات الجيدة.	Bhende et ،2020:2) (al
هي توفير الاحتياجات الشخصية والعملية التي تؤدي الى رضا الموظف عبر المشاركة في مكان العمل لتحقيق اهداف واستراتيجية المنظمة.	Saygili et ،2020:2) (al

المصدر: - من اعداد الباحث بالاعتماد على الادبيات الادارية الواردة فيه.

ومن المفاهيم الواردة في الجدول (2) يتضح وجود اتفاق بين العديد من الباحثين في نظرتهم لجودة حياة العمل حيث اشتركوا في عدة صفات رئيسة منها:

1-توفر اجواء مميزة من اجل المشاركة في اتخاذ القرارات.

2- تحقق مستوىً عالياً من الالتزام الوظيفي.

3-ان توفر نظام عادل من الاجور والحوافز.

4-ان توفر مستوى السعادة في حياتهم العملية وتحقيق أفضل النتائج.

وفي ضوء المفاهيم السابقة لجودة حياة العمل يرى الباحث بأنها، قدرة الادارة العليا بالإحاطة التامة بكل ما يحتاجه العاملين من دعم مالي ودعم فني ودعم لوجستي والذي بدوره يثمر بجودة حياة عمل مثالية لهم مما ينعكس على تقدم المنظمة.

## ثانيا: اهمية جودة حياة العمل

من أهم الأمور التي تزيد من تعزيز سلوك الموظفين في اي منظمة هي قدرة الإدارة العليا على توفير كل المتطلبات بمختلف انواعها سواء كانت مادية أم نفسية أم فنية وغيرها لذا تعدّ جودة حياة العمل الحجر الأساس لنجاح الكثير من المنظمات كونها تحقق امال الأفراد عبر إشباع حاجاتهم والتي تنعكس في نهاية المطاف في تعزيز هذه السلوكيات واستدامة منافسة المنظمة في المجال الذي تنشده من عملها (Chamberlain et al,2019:36)، كما أشار(Veres& Sima,2007:27) الى أهمية جودة حياة العمل بالاتي( تعزيز السلوك التنظيمي، وتحقيق الرضا الوظيفي، واشباع حاجات ورغبات العاملين، وتحسين الأداء المنظمي، وإمكانية جذب العاملين والاحتفاظ بهم، والاتصال والتكامل والتعامل بين العاملين، والتعلم والتطوير المنظمي، والمشاركة في اتخاذ القرارات، وزيادة التوجه والدافعة نحو العمل، في حين حدد (Kulkarni,2013:137) اهمية جودة حياة العمل بالاتي(التوازن بين متطلبات العمل والحياة، والاتصال والتكامل والتعامل بين العاملين، وتحقيق الرضا الوظيفي، وتوفير الالتزام والتكيف المنظمي، وانخفاض مستويات الصراع داخل المنظمة، ورفع الروح المعنوية، وتحقيق الولاء المنظمي، وتحقيق الكفاءة والفاعلية البشرية والمنظمية)، كما ويرى (Akter et al,2019:370) بأن هناك نقاط إيجابية تكون مؤثرة لتوافر وتطبيق جودة حياة العمل والتي تتركز بالنقاط الآتية:

- 1-تهيئة المناخ الأمن للعمل يساهم في حل المشاكل وتقلل صراعات العمل بين الأفراد العاملين والادارة والتي تنتج او تخلق بيئة عمل ذات سلوكيات مرتفعة.
- 2-تبني الأفكار والمقترحات الجيدة والبناءة من جميع أعضاء العمل واخذها بجدية عبر دراستها والتي غالبا ما تساعد في عملية تحسين عمليات التصنيع وظروف العمل.
- 3-كلما زاد الاهتمام من قبل الإدارة العليا زادت الطمأنينة والولاء والانتماء لدى الأفراد العاملين والموازنة بين اهدافهم الشخصية وأهداف المنظمة بشكل عام.
- 4-تحسين العلاقات الإنسانية ودعمها في المنظمة.
- 5-استقطاب واستثمار أفضل وامثل للموارد البشرية في المنظمة.
- 6-الاتصال والتكامل والتعامل بين العاملين والتعلم والتطوير المنظمي وزيادة التوجه نحو العمل والمشاركة في اتخاذ القرارات.

### ثالثاً: -أهداف جودة حياة العمل:

في مقدمة الاهداف الاساسية لجودة حياة العمل هو استثمار المهارات وتنوعها، كونها متطلبات ثابتة للمجتمع المعاصر الذي يقضي العامل فيه أكثر من ثلث حياته وهنا يتضح بأن جودة حياة العمل مرتبطة بكفاءة الادارة وقدرتها في تبني مناخ يسوده التعاون والعدالة والتسامح والتفاهم للوصول الى جملة مهمة من الاهداف التي يمكن ان تحققها المنظمة منها: (جاد الرب،2005: 34)، (الجبوري واللطيف، 2015: 87)

1-تهدف الى تطوير بيئة العمل وجعلها أكثر ملائمة عبر امكانية التعلم في بيئة العمل والتي بدورها ستحقق مستويات عالية من رضا الزبائن.

2-تهدف الى تحديد الاهداف التنظيمية للمنظمة عبر تحقيق معدلات عالية من الرضا الوظيفي والانتماء للمنظمة فضلاً عن زيادة الفاعلية التنظيمية وزيادة ثقة العاملين.

3-تهدف الى استقطاب دماء جديدة للمنظمة والاحتفاظ بالحاليين منهم وذلك نتيجة جمع الافكار من المستفيدين.

4-تحقيق قناعة جيدة من رضا الادارات العليا مما يساعد في حل المشكلات والرفع من سلوك المواطن التنظيمية.

5-تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية وحياة العمل والذي يؤدي بدوره الى الحد من الاجهاد بالعمل.

6-تحقيق الفائدة القصوى من المهارات الابداعية والابتكارية والبدنية للمدربين والموظفين وتطويرها بما يؤدي الى التقدم في حياتهم الشخصية والمهنية.

7-اقامة ورش عمل كفوءة وذات فاعلية في حل الازمات ومراعاة الجانب الانساني.

ومن وجهة نظر (Ghaderi & Moradi,2015:154) جعل العمل اكثر جاذبية مما يحقق مستوى عالي لرضا الموظفين، كذلك زيادة الكفاءة والفاعلية في المنظمة وتوفير ايدي عاملة ذات ولاء وانتماء اكثر للمنظمة كما تمثلت الاهداف لدى ( Ghaderi & Moradi,2015:154 ) بالاتي:

1- تحقيق الرضا الوظيفي.

2-اسهامها في تحقيق الجودة في اداء العمل والابداع فيه والقدرة على التعلم.

## الفصل الثاني.....المبحث الاول

3-فرصة لتحقيق حاجات الفرد ومتطلباته والاستفادة من امكانيات الافراد لاتخاذ القرارات الصحيحة اثناء مواجهة المواقف الصعبة.

4-زيادة شعور الموظفين بانتمائهم وولائهم للمنظمة، وتحقيق الانسجام والتفاعل بين اهداف الموظفين واهداف المنظمة.

5-المشاركة في حل المشكلات ومعالجتها.

### رابعاً: -ابعاد جودة حياة العمل:

وفقا لجودة الحياة العملية ل(EL Badawy et al,2018:5) هي المدى الذي وصل اليه الموظف من خلال المشاركة في مكان العمل مع تحقيقه للرضا عن ظروفه الشخصية وعمله، وعند النظر الى ظروف الحالية تم استخدام نوعية الحياة العملية في دراسة كأبعاد في هذه الدراسة حيث اقتصر على خمس عوامل وهي:

#### 1-تطوير الموظف:

من المعروف ان تطوير الموظفين يشير الى امور متعلقة بالتدريب الرسمي والتعليم، وخبرة العمل، العلاقات وتقييمات شخصية والمهارات والقدرات التي تساعد الموظفين على الاستعداد للوظائف والمواقف في المستقبل التي يمكن استخدامها كأفراد كالنمو الشخصي والمهني على المدى الطويل (Jehanzeb&Mohanty,2018:76)، ومن منظور (غربان حسيني،2013) فان التطوير هو استخدام اساسي يعتمد على معلومات علم السلوك فيما يتعلق بمخطط التحسينات والتقدم يرافقه تركيز قوي بشأن التقنيات والترتيبات واجراءات التحسين المتبعة، اما ما ذكره (Ashraf et al,2018:23) يتم تحديد نهج التطوير التنظيمي بواسطة تجميع وتنفيذ الافكار التي تهدف الى زيادة فعالية الاداء التنظيمي علاوة على ذلك، إذا زاد التطوير الوظيفي فأن احترام الذات والرضا الشخصي يزيدان ويصبح الموظفون أكثر التزاماً.

#### 2-المشاركة:

مشاركة الموظف هي عملية يقوم فيها الموظفون عبر مشاركتهم في القرارات المتعلقة بعملهم حيث يشارك الموظفون سلطة اتخاذ القرار المتعلقة بمهمتهم مع رؤسائهم، (خالد والنواب،2018:54) ووفقا ل(Mia et al,2015:65) ترى انه زيادة التصميم لدى العاملين على تحقيق الاهداف التنظيمية حيث

## الفصل الثاني.....المبحث الاول

تظهر عبر المشاركة بخلق الالفة والشعور بالانتماء للمنظمة ويشجع على المشاركة في صناعة القرار، ومن رأي اخر (De Baerdemaeker&Bruggeman,2015:54) يمكن التعبير عن التخطيط الاستراتيجي كشكل خاص من اشكال صنع القرار التشاركي مع العاملين والذي يرتبط بشكل ايجابي لتلبية احتياجات المديرين للاستقلالية والكفاءة والتي تم تحديدها على انها سابقة للمنظمات العاطفية.

### 3-التعويض:

التعويض هو نوع من الفوائد المالية لجذب وتحفيز العاملين داخل المنظمة، وعلى وجه الخصوص يمكن تعريف التعويض على انه نوع الدخل والمزايا المالية التي يتلقاها الموظفين على اساس علاقة العمل حيث ينقسم الى مباشر وغير مباشر (Kee et al, 2016:78), كما يرى (Ogunnaik et al,2016:3) ان التعويض يشمل الراتب الاساسي الذي يحصل عليه الموظف فضلاً عن الاجور غير المباشرة كأجور العمل الاضافي والمكافئات والحوافز ويشمل التعويض ايضا برامج الحماية والتامين والمساعدة التعليمية ومدفوعات مقابل الاجازة ومشاعر التقدم والفرص للإنجاز وفرص الاعتراف وغيرها، كما ينص (Silaban&Syah,2018:21) على ان التعويض الاساسي هو اللازمة للحفاظ على اسلوب حياة لائق للموظف، ومع ذلك يوفر التعويض ايضا مقياسا حقيقيا للفرد.

### 4-الاشراف:

دور الاشراف سيكون مفيدا للمنظمات على وجه الخصوص فيما يتعلق بدعم الموظفين أذ يعد اللبنة الاساسية في تشكيل ثقة الموظف في المنظمة حيث يمكن عبرهما ممارسة العدالة التنظيمية (Hanaysha,2016:43)، كما يمكن تعريفه على انه المستوى العام للتفاعلات الاجتماعية المفيدة المتاحة في مكان العمل الخاضع للأشراف حيث يتكون من نوعين من الدعم الاجتماعي والعاطفي الاول يشير الى التعبير عن النوايا الحسنة والمشاعر الايجابية والثاني يشير الى علاقة الثقة والتعاطف الذي يظهره الرؤساء في بيئة اجتماعية ايجابية (Orgambidez&Almeida,2020:56).

### 5-بيئة العمل:

ترتبط بيئة العمل بمناخ تنظيمي معين والتي يؤدي فيها الموظفون واجباتهم وتوفير بيئة العمل الامنة التي يمكن ان تجذب الموظفين الناجحين لذلك يجب على المنظمات تصميم بيئة عمل مناسبة بطريقة تمكنهم من زيادة مستوى الالتزام وتحفيز الموظفين (Hanaysha,2016:12)، كما يرى (Harahap et al,2020:44) ان كل منظمة ستتفاعل بشكل عام مع البيئة التي تقع فيها المنظمة حيث خضوعها للتغيرات

## الفصل الثاني.....المبحث الثاني

المحيطة بها وامكانية بقائها على قيد الحياة عبر التكيف مع البيئة على العكس من ذلك فإن المنظمة ستواجه الانهيار اذا لم تدفع المنظمة الى الانتباه الى تطوير وتغييرات البيئة المحيطة.

### المبحث الثاني

#### (سلوك المواطنة التنظيمية)

##### توطئة:

سوف تتم الإشارة في هذا البحث للمتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية حيث يتضمن مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وتعريف سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الباحثين ومن ثم نتطرق الى اهمية سلوك المواطنة التنظيمية ومن ثم تأتي ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية

##### اولاً: مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية

يعد مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم المهمة في الفكر الاداري ولا سيما في الدراسات التي تخص سلوكيات الافراد في المنظمة وخاصة في البيئة العربية اذ اهتم الباحثون كثيراً بهذا العلم لما له من اهمية كبيرة في تنشئة سلوك المواطنة داخل المنظمة وعلى وجه التحديد العاملين، (ابو تايه،2012:153)، يشير (Ciner et al,2013:316) ان تطوع العاملين في المساهمة في الجهود التنظيمية ضرورية للوصول بالمنظمة نحو الكفاءة والفاعلية، اي ان سلوك المواطنة مهمة في المنظمات ولأنها ممكن أن ترفع الأداء وكسب مزايا تنافسية تكسبها قيمة عالية (Katz&Kahn,1978)

حيث يوضح الجدول الآتي مجموعة من التعاريف لمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية

##### جدول (3) مجموعة من التعاريف لمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية

المفهوم	الباحث والسنة
عمل او نشاط اجتماعي يمارسه الموظف من تلقاء نفسه ورغبة منه وارادة ولا	(شربتجي:2006،5)



## الفصل الثاني.....المبحث الثاني

ينتظر منه اي مردود مادي عبر التزام ليس بالوظيفي وانما هو التزام ادبي يقوم على اعتبارات اخلاقية واجتماعية وانسانية.	
سلوك الفرد التقديري الذي يلاحظ مباشرة او بشكل ظاهري من قبل الادارة الرسمية، والذي ينتج عنه تعزيز الفاعلية للمنظمة ككل.	(loisch:2010,7)
سلوك الفرد الاختياري او التقديري والمرتبط بالعمل والذي لا يتضمنه الوصف الوظيفي الرسمي ولا يرتبط بنظام المكافآت الرسمي للمنظمة وهو يقوي ويدعم الأداء الفاعل لها.	(Memazadeh et al:2012,408)
السلوك الذي تستفيد منه المنظمة او المقصود لصالح المنظمة والتي تعتبر تقديرية وتتجاوز توقعات دور الموظف الحالي.	(نوح:2013,26)
درجة السلوك الانساني الذي يقوم به العاملين سواء اكان بشكل اختياري أم تطوعي يوقع اثرا ايجابيا يسهم في خدمة المنظمة وزيادة قدرتها على الاداء التنظيمي من غير احتساب ذلك السلوك بصورة علنية ضمن جدول المكافأة والحوافز الرسمية.	(الجميل:2013,28)
ذكر ان رغبة الافراد في المساهمة في الجهود التنظيمية ضرورية لتحقيق اهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية.	(Ciner et al : 2013, 316)
فهي تمثل سلوكيات صريحة والتي يعرضها الموظفين وتظهر تضحياتهم والتزامهم لنمو وازدهار المنظمة.	(Singh & Kolekar:2015,20)
يشير الى سلوك اضافي في سياق العمل تكون مرغوبة ولكنها ليست الزامية.	(Shukla:2019,94)

المصدر: اعداد الباحث

ومن المفاهيم الواردة في الجدول (2) يتضح وجود اتفاق بين العديد من الباحثين في نظرتهم لسلوك المواطنة التنظيمية حيث اشتركوا في عدة صفات رئيسة منها:

- 1-تعزيز السلوك الايجابي والطوعي واشاعته بين افراد المنظمة.
- 2-لا يكون ملزما للأفراد ان يقوموا بالسلوك الطوعي بل هو اختياري.
- 3-غير خاضعة للبدل او المردود المادي.

وفي ضوء المفاهيم السابقة لسلوك المواطنة التنظيمية يرى الباحث، انها السلوكيات الحسنة والطوعية التي تبث روح الالفة بين الافراد داخل المنظمة، وحتى خارج اوقات العمل والتي تعزز من توطيد العلاقات بين افراد المنظمة.

### ثانياً: - اهمية سلوك المواطنة التنظيمية

ظهرت في الآونة الاخيرة ضمن اغلب الابحاث التي تخصصت وناقشت اهمية سلوك المواطنة التنظيمية كونه مهم في تمكين المنظمات في ان تكون فاعلة (Lock:2005,29) -وذلك عبر الاعب الاساسي في نتائج التي يحققها هذا السلوك الا وهو المورد البشري، حيث يمثل هذا التوجه بالاهتمام بالعديد من المنظمات لتشجيع موظفيها على المشاركة بواسطة تحفيزهم ودفعهم لتحقيق الاهداف التنظيمية (Mansoor et al:2012,568) كما ان موضوع سلوك المواطنة التنظيمية مرتبط ارتباط وثيق بالرؤية المنظمة حيث تنشده المنظمة في قيمها ورسالتها والموارد البشرية لديها وهيكل تنظيمية مترابطة بالرؤية المنظمة والثقافة التنظيمية وهي التي تسهم بفاعلية وكفاءة ونجاح المنظمة (الزوبعي,2010:42) حيث نجد اثار اهمية سلوك المواطنة التنظيمية وما لها من اثار ايجابية كثيرة والتي يمكن استبيانها بالنقاط الآتية (حواس:2003,21)

- 1-تتضح اهمية سلوك المواطنة التنظيمية عبر انتاج مصادر مجانية تمكن المنظمة من تحسين انتاجية العمل وبالتالي تحسين الميزة التنافسية لها.
- 2-تتضح اهميته ايضا من خلال حل المشاكل التي تظهر بين العاملين وذلك عبر اشاعة روح الالتزام بينهم.
- 3-يجعل العاملين في المنظمة ذو ارتباط نفسي وعاطفي فيما بينهم داخل وخارج المنظمة.
- 4-يدفع الى تحسين القدرات الفنية والتقنية للمديرين والعاملين بشكل سوي.
- 5-يمنع من التسرب الوظيفي للعاملين، كونهم امنوا بالبيئة ذات السلوك المرضي لهم.

ثالثاً: محددات سلوك المواطنة التنظيمية:

اظهرت العديد من الدراسات لسلوك المواطنة التنظيمية والتي بحثت عن اهم الأسباب التي تقف خلف ظهور او اختفاء هذا السلوك، حيث قدم في هذا السياق (Podsakoff et al،2000:526) وزملائه دراسة لتحليل ما بعد النتائج أظهرت وجود أربع مجموعات اساسية ينطوي تحتها المحددات الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية هي:

1-الخصائص الفردية للعاملين.

2-خصائص المهمة.

3-الخصائص التنظيمية.

4-السلوك القيادي.

أما الخصائص الفردية فتقسم على اتجاهين هما اتجاهات العاملين والمتغيرات التنظيمية لهم، فيما يخص اتجاهات العاملين فأنها تتضمن ثلاثة محددات أساسية هي الرضا الوظيفي والشعور بالعدالة والالتزام التنظيمي، حيث تعد دراسة (Pataman & Organ،1983:31) من أولى الدراسات التي أظهرت وجود علاقة إيجابية ما بين الرضا الوظيفي ومستوى المواطنة التنظيمية، فعندما تظهر علامات الرضا الشخصي للفرد العامل بمستوى عال من الرضا والقبول لبينة العمل وللقائد ولبقية الأفراد العاملين وعدالة التعويض فان ذلك سيكون محفز ومشجع على الانفتاح على السلوكيات التطوعية التي تصب في خدمة المنظمة وزملاء العمل وهذا يدل ان الأشخاص الذين يمتلكون مشاعر رقيقة ويتصفون بالإيثار والروح الرياضية تجاه الآخرين هم الأكثر إمكانية للاتصاف بسلوك المواطنة التنظيمية بعكس من يحمل الصفات السلبية كغلاظة الطبع وقسوة القلب والعداوة وحب الانتقام ممن حوله فهم ابعد ما يكونون عن الاتصاف بسلوك المواطنة التنظيمية (Ayklr،2010:31) كما أظهرت اغلب البحوث عند مجموعة باحثين إلى وجود نقطتين مهمتين تؤثر على سلوك المواطنة التنظيمية (Parker & Ohly،2006:258) الأولى هي التغذية العكسية والثانية هي رتبة المهمة، ويقصد بالتغذية العكسية الدرجة التي تقدم فيها الوظيفة نفسها معلومات واضحة حول ما هو الأداء الوظيفي الذي يقدمه الفرد وفاعليته فعلى سبيل المثال حينما يرى الاستاذ نتائج تعليمه للطلاب عبر تعلمهم او عندما يرى فني السيارات نتائج تصليحه لها.. فهذا يعني وجود تغذية عكسية لنفس من أدى العمل وليست تغذية عكسية من زملاء العمل أو الرئيس المباشر لذا فان وظيفة الفرد التي تتضمن إعطاء تغذية راجعة واضحة عن العمل تساهم في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية،

## الفصل الثاني.....المبحث الثاني

وتوصف الرتبة بأنها التنفيذ المتكرر لنفس السلوك (Parker & Ohly,2006:258) وقد بينت الدراسات بأن رتبة العمل تؤثر بشكل سلبي على مستوى المواطنة التنظيمية وهذا قد يقود إلى أن الرتبة بالعمل قد تصيب العامل بالملل وعدم الرغبة به وهذا قد ينتج بالنهاية إلى انخفاض رغبة الفرد في الانخراط في سلوكيات تطوعية بالعمل.

### رابعاً: - ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

تباينت الآراء ووجهات النظر والتي تدارس بها الباحثين والأكاديميين في تحديد ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية، فقد اشار (Williams&Anderson:1991،66) على تبني بعدين اساسين لسلوك المواطنة التنظيمية حيث يشير البعد الاول الى اغلب سلوكيات المواطنة التنظيمية، وهي التي تكون متميزة داخل المنظمة من جميع النواحي، والتي هي فعلا ما يميز المنظمة عن غيرها من المنظمات عبر أظهار صورة طيبة لها وهذا يصب بشكل مباشر في جلب المنفعة وعبر ادائها.

اما البعد الثاني فيقتصر على سلوكيات المواطنة التنظيمية على نفسه، وهي حتما تنفع الفرد نفسه، والتي تعطي منفعة للمنظمة لكن بشكل غير مباشر وغير محسوس، بينما حدد الآخرون ومنهم (Organ,1988:199) خمسة ابعاد تخص سلوك المواطنة التنظيمية وعلى النحو الآتي:

1- الايثار: ربما يقصد به التضحية بالوقت او المعرفة الشخصية ونقلها للآخرين كي يرتقوا بمكانة ومعرفة جيدة في العمل وهو سلوك موجه نحو مساعدة الآخرين. (Becton&Field.2009،21) ومن الامثلة على ذلك نقل خبرة او معرفة شخصية الى موظفين جدد داخل المنظمة او التضحية ببعض الوقت الشخصي للفرد بتلبية طلب مساعدة أحد الموظفين داخل المنظمة (Srirang.2009،56)

2- الكياسة: وتعني اظهار اللباقة والاحترام لزملاء العمل والآخرين، حيث يصب ذلك بالوقاية من المشاكل والصراعات مع الآخرين (karapinar:2015،9) وعلى سبيل المثال تعليم الآخرين على التطوير العملي والمهني بأسلوب لا يشعر الآخرين بالخجل من التعلم

3- روح الرياضية: والتي يطلق عليها احيانا بالروح المساهمة والتي تنبثق من حسن نية الموظف اتجاه الآخرين وتحمل ظروف العمل من دون الشكوى من ذلك (Organ:1988،11) ومن امثلتها حسن الظن بالآخرين داخل المنظمة أو عدم التشكي من المواقف السهلة (Srirang،2009،57)

## الفصل الثاني.....المبحث الثاني

4-وعي الضمير: ويقصد به اخلاص او اجتهاد الموظف في اداء المهام الموكلة اليه ضمن الوصف الوظيفي او الهيكل التنظيمي الذي يشغله (Ozturk.2011,3) وعلى سبيل المثال الالتزام بالقوانين والتشريعات داخل المنظمة وتجنب استهلاك وقت العمل بأمور ثانوية لا تخدم المنظمة

5-السلوك الحضاري: تظهر رغبة الموظف او العامل داخل المنظمة على المساهمة الطوعية والفعالة في كل ما يلبي احتياجات المنظمة الثانوية وذلك عبر اداء مهام لم تكن مطلوبة من الموظف المتطوع ان يقوم بها والتي من الممكن ان تأتي بالفائدة للمنظمة، (Castro et al:2004,30) ونذكر على سبيل المثال اعمال الصيانة الشاملة او الخدمة بوظيفة غير مطلوبة من الموظف المتطوع او حضور الاجتماعات او الندوات الغير رسمية والتي تصب في تحسين المنظمة (Srirang:2009,58).

### المبحث الثالث

#### العلاقة بين متغيرات البحث

#### توطئة:

بعد التعرف في المبحث الاول على جودة حياة العمل بكونها المتغير المستقل ويتبع المبحث الثاني الخوض في تفاصيل سلوك المواطنة التنظيمية، الان لا بد من التعرف على العلاقة ما بين المتغيرين يتضح تأثير جودة حياة العمل المتمثلة بأبعادها الخمسة على سلوك المواطنة التنظيمية في وظائفهم من خلال العاملين، حيث تظهر اهمية البرامج الخاصة بجودة حياة العمل عبر تحسينها الى زيادة الانتاجية، والارتقاء بمستوى الاداء الوظيفي العام، وفيما يأتي سوف نتطرق إلى اهم أبعاد جودة حياة العمل وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية.

#### العلاقة بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية:

ظهر في الآونة الاخيرة في المنظمات المعاصرة تطبيق مفهوم جودة حياة العمل من اجل تحسين مستوى الاداء التنظيمي والعمل على تعزيز سلوكيات المواطنة ، فكان من اللازم رفع مستوى رضا العاملين وذلك لخصوصية مكان العمل واهميته لهم لانهم يقضون معظم وقتهم فيه ولما فيه من تأثير معنوي على الجوانب النفسية والصحية والاجتماعية على مستوى عال (Hamad:2018،4)، وظهرت العديد من الدراسات ان تحسين جودة حياة العمل وبيئة العمل والاهتمام بأبعادها وبرامجها كافة يؤدي حتما الى تعزيز سلوكيات طوعية محببة، والارتقاء بمستويات ومعدلات الاداء والرضا الوظيفي في منظمات الاعمال، فضلاً عن اشباع حاجات ورغبات العاملين المادية والمعنوية والاجتماعية وحاجات الاستقرار والامان الوظيفي (احمد وياسين:2019،17)، وفيما يلي سنتطرق الى اهم ابعاد جودة حياة العمل وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية للعاملين:

#### أولاً: التعويض وكفاية الرواتب والمساواة وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية:

تطرق (عفاف:2014،14) كما اكد ذلك (Mousavi et al,2011،3667) ان هناك تأثير للأجور والرواتب كبعد من ابعاد جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية حيث توصلت الى وجود علاقة قوية ايجابية بين الاجور (الرواتب) والمكافأة من جهة وسلوكهم من جهة اخرى، ويمكن القول إن المساواة في اعطاء الاجور للعاملين يشعروهم بالرضا عن عملهم ويشبع حاجاتهم وعليه يزيد من انتمائهم وولائهم

## الفصل الثاني.....المبحث الثالث

للمنظمة وتبرز لديهم سلوكيات العمل الطوعي والايثار ويمتاز العاملون بروح رياضية عالية وكل هذا يصب في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى جميع العاملين.

### ثانياً: مشاركة العاملين في صنع القرار وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية:

غالبا ما تكون القرارات التي اتخذت على شكل تشاركي وتشاوري بين الادارة العليا والعاملين في المنظمة تكون هذه القرارات مسنودة ومدعومة من لدن العاملين وذلك ضمن الاطر المسموح بها من قبل الادارة وذلك لوضع الحلول للمشكلات وانجاز المهام الموكلة اليهم وتطوير فرص تحسين العمل فضلاً عن رفع كفاءة الاداء على مستوى الافراد والمنظمة (احمد وياسين: 2019،18) وفي ضوء ما تقدم يمكن ان تظهر العلاقة بين المشاركة في صنع القرارات وسلوك المواطنة التنظيمية على ما يأتي:

- 1-التشجيع على طرح الافكار واحترامها والانصات اليها.
- 2-تعزيز التواصل والسماح بتبادل المعلومات بين العاملين.
- 3-تحفيز الادارة العليا على تقديم الدعم المادي والمعنوي للعاملين لنجاح مشاريعهم الطوعية والابتكارية والتي تعزز روح المساهمة فيما بينهم.
- 4-تفعيل المنافسة بين العاملين وحثهم على طرح المبادرات التي تعزز من سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- 5-تحليل الافكار الجديدة بصورة جدية.

ومن المحتمل ان المشاركة في صنع القرارات من الابعاد الاكثر تأثيرا في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين وان توفير مستوى عالي من المشاركات الفعالة والحقيقية بالإمكان ان يؤدي الى تحقيق درجة عالية من تنشيط سلوكيات المواطنة التنظيمية بين الافراد داخل المنظمة.

### ثالثاً: بيئة العمل وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية:

غالبا ما تتأثر سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين ببيئة العمل حيث سعت الكثير من المنظمات الى احداث تغييرات كبيرة في بيئة العمل الخاصة لجعلها اكثر ملائمة للعاملين وتضم عدد من الجوانب منها الاجتماعي والنفسي والمادي حيث اكتسبت اهمية كبيرة عبر تأثيرها على سلوك العاملين (العمرى والياقي:2017،71) ويمكن التعبير عن ظروف بيئة العمل على انها توفر الظروف البيئية المفضلة والامنة والتي ترضي العاملين وتحقق رضاهم والاستمرار بالاهتمام بالظروف المادية للعمل مثل التهوية او التدفئة

## الفصل الثاني.....المبحث الثالث

او الاضاعة او ادوات العمل وسبل الراحة والخدمة الجيدة حيث ان هذه الامور كما ثبتتها الدراسات تشعر العاملين بالارتياح النفسي في العمل وعليه رفع مستوى السلوك لدى الافراد من بث روح الايثار او روح المساهمة او السلوك الحضاري المميز (ابو عودة:2018،15)، وينبغي من ذلك ان لكل بعد من ابعاد جودة حياة العمل علاقة قوية ومباشرة بسلوك المواطنة التنظيمية كونه يدعم التعاون والعمل بروح الفريق الواحد ويسعى الى الارتقاء بمستوى طيب من سلوكيات طيبة ترفع من السلوك الحضاري لدى الافراد ويعدّ مؤشرا جيدا للجودة العالية في العمل ويساعد على ابراز السلوكيات الايجابية لدى العاملين مع بعضهم البعض والتي تصب بالنهاية على احداث تطور كبير في مسارات العمل والتي من شأنها رفع مستوى السلوكيات الحسنة لدى الافراد.



الفصل الثالث: الجانب العملي للدراسة

تمهيد

يتعلق الفصل الحالي بإيضاح وتحليل النتائج وعرضها عبر استخدام الادوات الاحصائية ومحاولة الوصول الى قناعات تتعلق باهتمام البحث، إذ يتم تشخيص واقع متغيرات البحث (جودة حياة العمل سلوك المواطنة التنظيمية) في مديرية شباب ورياضة النجف الاشراف عينة البحث. ويؤدي هذا الفصل أيضا تحليل علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث، بالاستناد إلى إجابات الافراد عينة البحث عن الفقرات المتعلقة بمقياس البحث. ولتحقيق ذلك قسم على: -

المبحث الأول: الفحص الابتدائي لثبات المقاييس وصدقها

المبحث الثاني: تحليل استجابات الافراد عينة البحث ووصفها

المبحث الثالث: اختبار فرضيات البحث

المبحث الاول

الفحص الابتدائي لثبات المقاييس وصدقها

تعد عملية التحقق من صدق المقاييس ومدى ثباتها اجراء اولي مهم جدا يساعد الباحث من الوثوق بان مقياسه سيعكس حقيقة الظواهر المراد دراستها بشكل واضح ومفيد والتحقق من مدى ثباتها عبر مدة البحث وكما يأتي: -

اولا:- ترميز اداة القياس:-

يبين جدول (4) توضيحا حول ترميز كل متغير وكل بعد وعدد الفقرات لكل بعد من الابعاد الفرعية.

الجدول ( 4 ) الترميز والتوصيف

الرمز	عدد العبارات	البعد	المتغير	الرمز	عدد العبارات	البعد	المتغير
AL	3	الايثار	سلوك المواطنة التنظيمية	DE	3	تطوير الموظف	جودة حياة العمل
CI	3	الكياسة		SH	3	المشاركة	
SP	3	الروح الرياضية		CO	3	التعويض	
CON	3	وعي		SU	3	الاشراف	

## الفصل الثالث.....المبحث الاول

		الضمير					
BH	3	السلوك الحضاري		PR	3	بيئة العمل	

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على الادبيات

### ثانيا: الفحص الابتدائي للبيانات: -

ان دقة النتائج تعتمد بالأساس مدى دقة البيانات المستخدمة في التحليل ولهذا فان اجراء الفحص الابتدائي يهدف الى الوصول الى الدقة والموثوقية بالنتائج التي تم جمعها من اجابات الافراد عينة البحث ولتحقيق هذا الفحص يستلزم الامر المرور بخطوات ثلاثة هي: -

### 1- التأكد من عدم وجود بيانات مفقودة: -

إن عملية التأكد من البيانات المفقودة ضروري لأسباب عدة منها عدم ملئ فقرات الاستبانة او بسبب خطأ الإدخال للبيانات لغرض تحليلها وهكذا, وان نسبة الفقدان هي التي تحدد مدى تأثيرها على مصداقية ودقة البيانات المستخرجة فكلما كانت قليلة كان ذلك افضل واسهل لعلاج من لدن الباحث وللتحقق من ذلك استخدم الباحث الحزمة الاحصائية (Spss.v.25) للتأكد من نسبة البيانات المفقودة من خلال عملية استخراج التكرارات وهكذا خطوة كفيلة بتحديد عدد البيانات المفقودة من البيانات الصالحة, وقد افاد هذا الاجراء الباحث في كشف البيانات المفقودة مما سمح له استرجاعها عبر الرجوع الى الاستبانة الاصلية وكما يوضحه الجدول الآتي اذا اظهره الباحث فقط دون التكرارات لحاجة الدراسة له.

جدول ( 5 ) التأكد من البيانات المفقودة حسب الفقرات

ت	الفقرات	العينة	البيانات المفقودة	ت	الفقرات	العينة	البيانات المفقودة	ت	الفقرات	العينة	البيانات المفقودة
1	DE1	82	0	11	SU2	82	0	21	ci3	82	0
2	DE2	82	0	12	SU3	82	0	22	sp1	82	0
3	DE3	82	0	13	PR1	82	0	23	sp2	82	0
4	SH1	82	0	14	PR2	82	0	24	sp3	82	0
5	SH2	82	0	15	PR3	82	0	25	con1	82	0
6	SH3	82	0	16	al1	82	0	26	con2	82	0
7	CO1	82	0	17	al2	82	0	27	con3	82	0
8	CO2	82	0	18	al3	82	0	28	bh1	82	0
9	CO3	82	0	19	ci1	82	0	29	bh2	82	0

0	82	bh3	30	0	82	ci2	20	0	82	SU1	10
---	----	-----	----	---	----	-----	----	---	----	-----	----

المصدر: اعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج Spss. 25

## 2- عملية استكشاف البيانات المتطرفة والشاذة:-

تستهدف هذه الفقرة اختبار مدى وجود بيانات متطرفة او شاذة فالقيم التي تقل او تزيد عن المستوى العام لمعظم بيانات الدراسة تسمى القيم المتطرفة والشاذة, فاذا وجدت هذه القيم ستتأثر طبيعة العلاقات بشكل سلبي ولهذا فمن الضروري ان يقوم الباحث بتتبع تلك القيم لتحديد ما ومعالجتها ان كانت موجودة ضمن تشكيلة البيانات المجموعة ولتحقيق هذا الغرض استخدم الباحث طريقة (Boxplot) لمعرفة وجود هذه القيم ولكل فقرة من فقرات الاستبانة, اذ اظهرت النتائج وجود بعض القيم الشاذة والمتطرفة, ما أوجب على الباحث الرجوع الى البيانات الاولية وتبين وجود خطأ اثناء عملية ادخال البيانات في مصفوفة البرنامج الاحصائي (Spss.v.25) وقد تم اجراء التصحيحات على البيانات الخاطئة وعليه فقد اصبحت بيانات البحث خالية من القيم المتطرفة والشاذة, وذلك من خلال حذف الاستمارات الغير صالحة للقياس.

## 3- استكشاف معلمية البيانات المستخدمة:-

يمكن تحديد طبيعة توزيع البيانات الباحث على اختيار نوع الاحصاءات التي يستخدمها في الجانب العملي وما يشار اليه انه غالبا ما يفضل استخدام الاحصاءات المعلمية في اختبار الفرضيات والسبب يعود الى ان هذه الاحصاءات تتضمن خصائص مميزة على الاحصاءات اللا معلمية و لاسيما في نطاق القوة الاحصائية وسهولة التنفيذ والتخمين ولغرض التحقق من ان العينة مسحوبة من مجتمع تتبع بياناته التوزيع الطبيعي فان هناك اختبار يمكن اعتماده هو اختبار (Kolmogorov-Smirnov) في هذه الدراسة الحالية, وقد اعتمد الباحث على هذا الاختبار لإثبات صحة التوزيع الطبيعي للبيانات المسحوبة من المجتمع وبحسب كل بعد من ابعاد الدراسة.

وتفترض الدراسة الحالية ان بيانات العينة مسحوبة من مجتمع لا تتبع بياناته التوزيع الطبيعي, اذ يتضح من خلال التحليل الاحصائي للاختبار الظاهر في الجدول (6) بان قيمة المعنوية أكبر من (5%) (Test Statistics) ولذلك فأننا نرفض الفرضية التي تم افتراضها عن عدم اتباع البيانات للتوزيع

## الفصل الثالث.....المبحث الاول

الطبيعي، ونقبل الافتراض المعاكس الذي يعني اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي ولمتغيري الدراسة وأبعادهما وهذا الاختبار يسمح للباحث باستخدام الاحصاءات المعلمية.

الجدول ( 6 ) نتائج اختبار اعتدالية التوزيع الاحتمالي لمتغيرات الدراسة

Kolmogorov-Smirnov				الابعاد
مستوى المعنوية	Sig.	درجات الحرية	الاحصائية	
غير معنوي	0.164	82	0.222	تطوير الموظف
غير معنوي	0.198	82	0.262	المشاركة
غير معنوي	0.284	82	0.255	التعويض
غير معنوي	0.171	82	0.209	الاشراف
غير معنوي	0.191	82	0.214	بيئة العمل
غير معنوي	0.263	82	0.443	الايتار
غير معنوي	0.261	82	0.494	الكياسة
غير معنوي	0.289	82	0.287	الروح الرياضية
غير معنوي	0.174	82	0.382	وعي الضمير
غير معنوي	0.215	82	0.527	السلوك الحضاري

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج .spss v.25

### ثالثاً:- اختبار صدق مقياس الدراسة:

يعد اختبار صدق المقياس للدراسة الحالية منطلقاً مهماً للاعتماد على نتائج الاستبانة ولذلك فإنه ذلك يستلزم اجراء اختبارات عدة للتحقق من ذلك اذ تمثل الاستبانة الوسيلة المهمة لجمع البيانات ذات الصلة بمتغيرات الدراسة الرئيسية، وتعتمد هذه الاستبانة على سلم مقياس ليكرت الخماسي من (اتفق تماماً الى لا اتفق تماماً).

### أ. الصدق الظاهري لأداة القياس

يشير مفهوم صدق اداة القياس الى القابلية على القياس الدقيق والموثوق للبناء المراد قياسه أي المدى الذي تمثل فيه اداة القياس الخصائص التي تتوفر في الظاهرة قيد الدراسة والتحقيق، ولتحقيق ذلك عرض الباحث اداة القياس في صورتها الاولى على عدد من المحكمين المتخصصين في علم الادارة

## الفصل الثالث.....المبحث الاول

بلغ عددهم (4) محكما وذلك للتأكد من الصدق الظاهري لأداة القياس، والملحق رقم (2) يوضح اسماء المحكمين.

وقد اعد الباحث استبانة خاصة لاستطلاع اراء المحكمون عن مدى وضوح كل عبارة من حيث المحتوى الفكري والصيغة وتصحيح ما ينبغي تصحيحه من العبارات مع اضافة او حذف ما يرى المحكمين من عبارات في أي محور من المحاور وفي ضوء الآراء التي ابداهها المحكمين قام الباحث بأجراء التعديلات التي اتفق عليها ما يقارب (3) من المحكمين واعادة تصحيحها وصياغتها لتكون أكثر وضوحا.

### ب. ثبات اداة قياس الدراسة:-

يهدف اختبار الثبات الى التحقق من ان قياس الدراسة ينسجم والقابلية على الحصول على النتائج ذاتها عبر مدد زمنية مختلفة والثبات يسمى بالثبات البنائي للمتغير وكالاتي:-

### 1- الثبات البنائي لأداة القياس:-

تم التحقق من الثبات البنائي لأداة القياس الخاصة بالدراسة الحالية عبر حساب معامل ثبات كرونباخ الفا والموضح في الجدول (7):-

الجدول (7) ثبات البنائي اداة القياس

المقياس	معامل كرونباخ الفا للبعد	المقياس	معامل كرونباخ الفا للمقياس	معامل كرونباخ الفا للبعد	المقياس
1-جودة حياة العمل	0.83	2-سلوك المواطنة التنظيمية	0.84		
تطوير الموظف	0.79	الايثار	0.72		
المشاركة	0.74	الكياسة	0.73		
التعويض	0.75	الروح الرياضية	0.76		
الإشراف	0.81	وعي الضمير	0.78		
بيئة العمل	0.77	السلوك الحضاري	0.79		

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الإلكترونية.

يلاحظ من الجدول (7) ان قيم معامل الثبات كرونباخ الفا قد تراوحت ما بين (0.72 – 0.84) وهي قيم مقبولة احصائيا في البحوث الادارية والسلوكية ولان قيمتها أكبر من (0.70) ما يدل على ان الاداة تتصف بالاتساق والثبات الداخلي.

#### المبحث الثاني: تحليل استجابات عينة البحث ووصفها

سيتم في هذه الفقرة التعرف على واقع متغيرات الدراسة في مديرية شباب ورياضة النجف عينة البحث إذ سيتم تحديد الأوساط الحسابية لإجابات العينة عن الفقرات عبر انتماءها لأي فئة. ولأن المقياس المحدد هو مقياس ليكرت الخماسي فإن هناك خمس فئات تنتمي لها المتوسطات الحسابية. وتحدد الفئة عبر إيجاد طول المدى (4=5-1) ، ومن ثم قسمة امدى على عدد الفئات (5) (0.80=4/5) وبعد ذلك يضاف (0.80) الى الحد الأدنى (1) او يطرح من الحد الأعلى (5) وتكون الفئات كالآتي :  
(Dewberry, 2004 : 15)<sup>1</sup>

#### أولاً- الوصف الاحصائي الخاص بجودة حياة العمل وتحليل استجابات عينة الدراسة

تسعى هذه الفقرة الى تسليط الضوء على دراسة ابعاد متغير جودة حياة العمل في العينة موضوعة البحث والتحليل. وقد أشارت النتائج الى ما يأتي:

#### 1- بعد تطوير الموظف:-

<sup>1</sup>. ( 1.80 - 1 ) منخفض جداً, ( 2.60 - 1.81 ) منخفض, ( 3.40 - 2.61 ) معتدل, ( 4.20 - 3.41 ) مرتفع, ( 5.0 - 4.21 ) مرتفع جداً

## الفصل الثالث.....المبحث الثاني

في ضوء أنموذج البحث المفترض تم دراسة بُعد تطوير الموظف كأحد ابعاد جودة حياة العمل، ويظهر الجدول (8) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية من وجهة نظر المستجيبين عينة البحث، وقد حقق هذا البعد وسطاً حسابياً بلغ (4.11) بانحراف معياري قدره (607). وذلك يُشير إلى تناسق إجابات أفراد العينة وهو بمستوى إجابة (مرتفع)، وقد حققت الفقرة (2) المتعلقة (هناك معايير تقييم من أجل معرفة كيف تتحسن قدرتي). أعلى وسط حسابي بلغ (4.51) ضمن مستوى إجابة (مرتفع جداً) أما الفقرة (3) والتي تتعلق (هل هناك فرصة جيدة لشغل منصب اعلى في المستقبل). فقد حققت أقل وسط حسابي بلغ (3.73) وضمن مستوى إجابة (مرتفع)، أما أقل تشنتت في الإجابات فكان عند الفقرة (1) إذ كان الانحراف المعياري (511). أما أعلى تشنتت في الإجابات فقد ظهر في الفقرة (3) إذ بلغ الانحراف المعياري (737). كما حققت باقي الفقرات أوساطاً حسابية ضمن مستوى (مرتفع ومرتفع جداً) وهذه النتائج تشير الى ان الافراد ضمن مديرية رياضة وشباب النجف الاشرف عينة البحث لديهم قناعة بوجود فرص لشغل منصب اعلى في المستقبل فضلاً عن قدرتهم على معرفة كيف يمكنهم التحسين لقدراتهم.

جدول (8) نتائج تحليل فقرات بُعد تطوير الموظف ضمن متغير جودة حياة العمل

ت	الأسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة	الأهمية الترتيبية
1	هناك فرصة جيدة بالنسبة لي للحصول على التعليم من أجل زيادة المعرفة والقدرة على البراعة بالعمل.	4.09	.511	مرتفع	2
2	هناك معايير تقييم من أجل معرفة كيف تتحسن قدرتي.	4.51	.571	مرتفع جداً	1
3	هل هناك فرصة جيدة لشغل منصب اعلى في المستقبل.	3.73	.737	مرتفع	3
	المعدل	4.11	.607	مرتفع	

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

### 2- بعد المشاركة: -

حقق هذا البُعد وسطاً حسابياً بلغ (4.06) بانحراف معياري قدره (613)، وذلك يُشير إلى تناسق إجابات أفراد العينة وهو بمستوى إجابة (مرتفع)، اي أن الافراد عينة البحث لديهم قدرة على المشاركة بالأفكار والاقتراحات التي عبرهما ينفذون الاعمال في المديرية وهذا ما يشير له وسطه الحسابي. والجدول رقم (9) يوضح إجابات أفراد العينة عن فقرات المشاركة؛ إذ حققت الفقرة (2) المتعلقة (يمكنني المشاركة في المساهمة بالأفكار والاقتراحات في تنفيذ العمل) أعلى وسط حسابي إذ بلغ (4.67) وهو بمستوى إجابة (مرتفع جداً)، أما أقل وسط حسابي فقد حققته الفقرة رقم (3) المتعلقة بـ (تقوم الادارة العليا بتنفيذ المدخلات والاقتراحات

## الفصل الثالث.....المبحث الثاني

من الموظفين بشكل جيد) إذ بلغ الوسط الحسابي (3.54) وهو بمستوى إجابة (مرتفع). أما أقل تشتتت في الإجابات فكانت للفقرة (2) إذ بلغ الانحراف المعياري لها (4.72). ما يُشير إلى أنفاق الإجابات لأفراد العينة. أما أعلى تشتتت فقد كان للفقرة (1) إذ بلغ الانحراف المعياري (7.35) مما يوشر انسجام اجابة عينة الدراسة.

جدول (9) (نتائج تحليل فقرات بعد المشاركة ضمن متغير جودة حياة العمل)

ت	الأسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة	الأهمية الترتيبية
1	يمكنني المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.	3.95	.735	مرتفع	2
2	يمكنني المشاركة في المساهمة بالأفكار والاقتراحات في تنفيذ العمل.	4.67	.472	مرتفع جدا	1
3	تقوم الإدارة العليا بتنفيذ المدخلات والاقتراحات من الموظفين بشكل جيد.	3.54	.631	مرتفع	3
	المعدل	4.06	.613	مرتفع	

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

### 3- بعد التعويض :-

حقق هذا المتغير وسطاً حسابياً بلغ (3.39) وبانحراف معياري قدره (4.86). وذلك يُشير إلى تناسق إجابات أفراد العينة وهو بمستوى إجابة (معتدل) إذ حققت الفقرة (3) والخاصة (هناك اعتراف بعلمي من قبل الإدارة) أعلى وسط حسابي إذ بلغ (4.70) وهو بمستوى إجابة (مرتفع جدا) أما أقل وسط حسابي فقد حققته الفقرة (1) الخاصة بـ (الراتب الذي حصل عليه يتوافق مع منسبي ومؤهلي..). إذ بلغ (2.58) وهو بمستوى إجابة (معتدل)، أما أقل تشتتت فكان عند الفقرة (2) إذ بلغ الانحراف المعياري (4.55). أما أعلى تشتتت في الإجابات فقد كان عند الفقرة (1) إذ بلغ الانحراف المعياري (5.20).



## الفصل الثالث.....المبحث الثاني

وبناءً على النتائج المذكورة يستخلص الباحث أن العينة تعتقد بالاعتراف بعملهم من قبل ادارتهم فضلا عن انخفاض قناعتهم بعدالة الراتب الذي يتقاضون منه مع جهودهم.

جدول (10) (نتائج تحليل فقرات بعد التعويض ضمن متغير جودة حياة العمل)

ت	الأسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة	الأهمية النسبية
1	الراتب الذي احصل عليه يتوافق مع مناصبي ومؤهلي.	2.58	.520	معتدل	3
2	المزايا التي احصل عليها تتوافق مع سنوات الخدمة التي امثلها.	2.87	.455	معتدل	2
3	هناك اعتراف بعلمي من قبل الادارة.	4.70	.484	مرتفع جدا	1
الإجمالي	البعد التصوري	3.39	.486	معتدل	

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

### 4- بعد الاشراف: -

حقق هذا المتغير وسطاً حسابياً بلغ (4.15) وانحراف معياري قدره (0.587). وذلك يُشير إلى تناسق إجابات أفراد العينة وهو بمستوى إجابة (مرتفع) إذ حققت الفقرة (3) والخاصة (يتحلى مديري بقدرة جيدة على تقييم العمل الذي تم انجازه) أعلى وسط حسابي إذ بلغ (4.22) وهو بمستوى إجابة (مرتفع جدا) أما أقل وسط حسابي فقد حقته الفقرة (2) الخاصة بـ (يتحلى مديري بقدرة جيدة على اتخاذ القرارات بموضوعية). إذ بلغ (4.03) وهو بمستوى إجابة (مرتفع)، أما أقل تشتت فكان عند الفقرة (1) إذ بلغ الانحراف المعياري (0.521). أما أعلى تشتت في الإجابات فقد كان عند الفقرة (2) إذ بلغ الانحراف المعياري (0.674).

وبناءً على النتائج المذكورة يستخلص الباحث أن العينة تعتقد بوجود قدرة على تقييم العمل الذي يتم انجازه في المديرية فضلا وجود مهارات اتصال جيدة لديهم.

جدول (11) (نتائج تحليل فقرات بعد الاشراف ضمن متغير جودة حياة العمل)

ت	الأسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة	الأهمية النسبية
1	مديري لديه مهارات اتصال واضحة.	4.21	.521	مرتفع جدا	2
2	يتحلى مديري بقدرة جيدة على اتخاذ القرارات بموضوعية.	4.03	.674	مرتفع	3
3	يتحلى مديري بقدرة جيدة على تقييم العمل الذي تم انجازه.	4.22	.567	مرتفع جدا	1

## الفصل الثالث.....المبحث الثاني

الإجمالي	البعد التصوري	4.15	.587	مرتفع
----------	---------------	------	------	-------

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

### 5- بعد بيئة العمل: -

حقق هذا المتغير وسطاً حسابياً بلغ (3.87) وبانحراف معياري قدره (0.610). وذلك يُشير إلى تناسق إجابات أفراد العينة وهو بمستوى إجابة (مرتفع) إذ حققت الفقرة (3) والخاصة (اشعر ان ساعات عملي متوافقة مع القواعد) أعلى وسط حسابي إذ بلغ (4.17) وهو بمستوى إجابة (مرتفع) أما أقل وسط حسابي فقد حققته الفقرة (2) الخاصة بـ (اشعر ان الحالة المادية للبيئة التي اعمل فيها جيدة ومناسبة). إذ بلغ (3.60) وهو بمستوى إجابة (مرتفع)، أما أقل تشتت فكان عند الفقرة (1) إذ بلغ الانحراف المعياري (0.547). أما أعلى تشتت في الإجابات فقد كان عند الفقرة (2) إذ بلغ الانحراف المعياري (0.680).

وبناءً على النتائج المذكورة يستخلص الباحث أن العينة تعتقد بوجود قدرة على تقييم العمل الذي يتم انجازه في المديرية فضلاً وجود مهارات اتصال جيدة لديهم.

جدول (12) نتائج تحليل فقرات بعد بيئة العمل ضمن متغير جودة حياة العمل

ت	الأسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة	الأهمية النسبية
1	تتوفر ضمانات امنية جيدة في العمل.	3.85	.547	مرتفع جدا	2
2	اشعر ان الحالة المادية للبيئة التي اعمل فيها جيدة ومناسبة.	3.60	.680	مرتفع	3
3	اشعر ان ساعات عملي متوافقة مع القواعد.	4.17	.604	مرتفع جدا	1
الإجمالي	البعد التصوري	3.87	.610	مرتفع	

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

اما على مستوى ابعاد متغير جودة حياة العمل فان بعد الاشراف حقق المرتبة الاولى ثم جاء بعد تطوير الموظف بالمرتبة الثانية اما بالمرتبة الثالثة فقد جاء بعد المشاركة ثم بالمرتبة الرابعة بعد بيئة العمل واخيرا بعد التعويض.

جدول (13) ملخص المتوسطات والانحراف المعياري لأبعاد متغير جودة حياة العمل

ت	الابعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة	الأهمية النسبية
---	---------	---------------	-------------------	---------------	-----------------

## الفصل الثالث.....المبحث الثاني

1	تطوير الموظف	4.11	.607	مرتفع	2
2	المشاركة	4.06	.613	مرتفع	3
3	التعويض	3.39	.486	معتدل	5
4	الإشراف	4.15	.587	مرتفع	1
5	بيئة العمل	3.87	.610	مرتفع	4
المعدل		3.91	.580	مرتفع	

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

**ثانياً: عرض واقع متغير الدراسة سلوك المواطنة التنظيمية وتحليل استجابات عينة الدراسة:** تسعى هذه الفقرة الى تسليط الضوء على دراسة متغير سلوك المواطنة التنظيمية في العينة موضوعة البحث والتحليل وقد أشارت النتائج الى ما يأتي:

### 1- بعد الايثار: -

حقق هذا المتغير وسطاً حسابياً (4.89) وبانحراف معياري قدره (2.92). وهو بمستوى إجابة (مرتفع جداً). وكانت الفقرة (3) والمتعلقة (اتعاون مع رؤسائي لأداء الاعمال على أحسن وجه). أعلى وسط حسابي اذ بلغ (4.96) وهو بمستوى إجابة (مرتفع جداً) أما أقل وسط حسابي فقد حققته الفقرة (1) والمتعلقة (اقوم بمساعدة العاملين الجدد وافيدهم بخبراتي). اذ بلغ الوسط الحسابي (4.81) وهو بمستوى إجابة (مرتفع جداً). أما أقل تشنت في الإجابات فكان عند الفقرة (3). إذ بلغ الانحراف المعياري (1.88). أما أعلى تشنت فكان عند الفقرة (1) إذ بلغ الانحراف المعياري (3.88).

وبناءً على النتائج المذكورة آنفاً يستخلص الباحث أن كل الأوساط الحسابية لل فقرات المتبقية هي بمستوى إجابة (مرتفع جداً) وهذا يشير الى تحقق هذا البعد لدى عينة البحث.

جدول (14) نتائج تحليل فقرات بُعد الايثار ضمن متغير سلوك المواطنة التنظيمية

ت	الأسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة	الأهمية النسبية
1	اقوم بمساعدة العاملين الجدد وافيدهم بخبراتي.	4.81	.388	مرتف جداً	3

## الفصل الثالث.....المبحث الثاني

2	مرتفع جدا	.298	4.90	ارغب في تقديم المساعدة لزملائي عندما يكون لديهم أعباء كثيرة.	2
1	مرتفع جدا	.188	4.96	اتعاون مع رؤسائي لأداء الاعمال على احسن وجه.	3
	مرتفع جدا	.292	4.89	المعدل	

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

### 2- بعد الكياسة: -

سجل هذا البعد وسطاً حسابياً بلغ (4.91) وهو بمستوى إجابة (مرتفع جدا). بانحراف معياري قدره (0.272)، ومن الجدول (15) سجلت الفقرة (3) الخاصة انتبه للأثر الذي يتركه سلوكي في زملاء العمل) أعلى وسط حسابي إذ بلغ (4.93) وهو بمستوى إجابة (مرتفع جدا). أما الفقرة (1) الخاصة ب (أقوم بمشورة زملائي في موقع العمل إذا كانت قراراتي تؤثر بهم) سجلت أقل وسط حسابي إذ بلغ (4.89) وهو بمستوى إجابة (مرتفع جدا) وكان أقل تشتت في نصيب الفقرة (3) إذ بلغ الانحراف المعياري (0.240)، مما يؤكد اتفاق أفراد العينة على الإجابة على الفقرة المذكورة. أما أعلى تشتت فكان للفقرة (1) إذ بلغ الانحراف المعياري (0.314)، وتشير هذه النتائج إلى الاهتمام ببعد الاستجابة وذلك يوضح ان العينة تدرك الاثر الذي يتركه سلوكي في زملاء العمل.

جدول (15) نتائج تحليل فقرات بعد الكياسة ضمن متغير سلوك المواطنة التنظيمية

ت	الأسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة	الأهمية النسبية
1	أقوم بمشورة زملائي في موقع العمل إذا كانت قراراتي تؤثر بهم.	4.89	.314	مرتفع جدا	3
2	أتكلم بكل سرور مع زملائي عن مزايا العمل .	4.92	.262	مرتفع جدا	2
3	انتبه للأثر الذي يتركه سلوكي في زملاء العمل.	4.93	.240	مرتفع جدا	1
	المعدل	4.91	.272	مرتفع جدا	

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

### 3- بعد الروح الرياضية: -

سجل هذا البعد وسطاً حسابياً بلغ (4.57) وهو بمستوى إجابة (مرتفع جدا). بانحراف معياري قدره (0.273)، ومن الجدول (16) سجلت الفقرة (1) الخاصة (لا اتذمر عندما أقوم بالمهام الإضافية) أعلى وسط

## الفصل الثالث.....المبحث الثاني

حسابي إذ بلغ (4.96) وهو بمستوى إجابة (مرتفع جدا). أما الفقرة (3) والخاصة بـ (الترزم بحدودي اتجاه حدود زملائي في العمل) سجلت أقل وسط حسابي إذ بلغ (3.73) وهو بمستوى إجابة (مرتفع) وكان أقل تشنتت في نصيب الفقرة (1) إذ بلغ الانحراف المعياري (1.188)، مما يؤكد اتفاق أفراد العينة على الإجابة على الفقرة المذكورة. أما أعلى تشنتت فكان للفقرة (3) إذ بلغ الانحراف المعياري (0.629). وتشير هذه النتائج عدم تضرر العينة من المهام الإضافية ويلتزمون بحدود التعامل مع زملاء العمل

جدول (16) (نتائج تحليل فقرات بُعد الروح الرياضية ضمن متغير سلوك المواطنة التنظيمية)

ت	الأسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة	الأهمية النسبية
1	لا أتضرر عندما أقوم بالمهام الإضافية.	4.96	.188	معتدل	1
2	أخبر عن الأخطاء عندما أجدها داخل الدائرة.	4.90	.231	مرتفع	2
3	الترزم بحدودي اتجاه حدود زملائي في العمل	3.73	.629	مرتفع	3
	المعدل	4.57	.273	مرتفع جدا	

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

### 4- بعد وعى الضمير: -

سجل هذا البعد وسطاً حسابياً بلغ (4.42) وهو بمستوى إجابة (مرتفع جدا). بانحراف معياري قدره (0.778)، ومن الجدول (17) سجلت الفقرة (2) الخاصة (أحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المرتبطة بعمل الدائرة). أعلى وسط حسابي إذ بلغ (4.70) وهو بمستوى إجابة (مرتفع جدا). أما الفقرة (1) سجلت أقل وسط حسابي إذ بلغ (4.12) وهو بمستوى إجابة (مرتفع) وكان أقل تشنتت في نصيب الفقرة (2) إذ بلغ الانحراف المعياري (0.457)، مما يؤكد اتفاق أفراد العينة على الإجابة على الفقرة المذكورة. أما أعلى

## الفصل الثالث.....المبحث الثاني

تشنت فكان للفقرة (3) إذ بلغ الانحراف المعياري (904). وتشير هذه النتائج إلى وجود احترام للأنظمة والتعليمات في المديرية

جدول (17) (نتائج تحليل فقرات بُعد وعي الضمير ضمن متغير سلوك المواطنة التنظيمية)

ت	الأسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة	الأهمية النسبية
1	احافظ على سعة الدائرة التي اعلم بها.	4.12	0.973	مرتفع	3
2	احرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المرتبطة بعمل الدائرة .	4.70	.457	مرتفع جدا	1
3	احترم أنظمة وتعليمات الدائرة.	4.43	.904	مرتفع جدا	2
	المعدل	4.42	.778	مرتفع جدا	

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

### 5- بعد السلوك الحضاري: -

سجل هذا البعد وسطاً حسابياً بلغ (4.45) وهو بمستوى إجابة (مرتفع جدا). بانحراف معياري قدره (882)، ومن الجدول (18) سجلت الفقرة (2) الخاصة (أخبر مسؤولي المباشر مسبقا عندما لا أتمكن من الحضور الى العمل) أعلى وسط حسابي إذ بلغ (4.51) وهو بمستوى إجابة (مرتفع جدا). أما الفقرة (1) سجلت اقل وسط حسابي إذ بلغ (4.34) وهو بمستوى إجابة (مرتفع جدا) وكان أقل تشنت في نصيب الفقرة (2) إذ بلغ الانحراف المعياري (849)، مما يؤكد اتفاق أفراد العينة على الإجابة على الفقرة المذكورة. أما أعلى تشنت فكان للفقرة (1) إذ بلغ الانحراف المعياري (932). وتشير هذه النتائج إلى ان الافراد يخبرون مسؤولهم المباشر مسبقا عندما يتغيبون عن العمل لسبب ما فضلا عن اهتمامهم بالتواجد في الدوام في الوقت المحدد

جدول (18) (نتائج تحليل فقرات بُعد السلوك الحضاري ضمن متغير سلوك المواطنة التنظيمية)

ت	الأسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة	الأهمية النسبية
1	اتواجد دائما قبل الوقت المحدد لبدء العمل	4.34	.932	مرتفع جدا	3
2	أخبر مسؤولي المباشر مسبقا عندما لا أتمكن من الحضور الى	4.51	.849	مرتفع جدا	1

## الفصل الثالث.....المبحث الثاني

				العمل .	
2	مرتفع جدا	.864	4.50	استغل وقتي للقيام بالعمل في تقديم أفضل أداء.	3
	مرتفع جدا	.882	4.45	المعدل	

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

اما على مستوى ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية فقد حقق بعد الكياسة المرتبة الاولى في حين كانت بقية الابعاد تسلسها كالاتي الايثار ثم الروح الرياضية ثم السلوك الحضاري ثم وعي الضمير مما يؤشر تحققها في بيئة التطبيق.

جدول (19) ملخص المتوسطات والانحراف المعياري لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية

ت	الابعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة	الأهمية النسبية
1	الايثار	4.89	.292	مرتفع جدا	2
2	الكياسة	4.91	.272	مرتفع جدا	1
3	الروح الرياضية	4.57	.273	مرتفع جدا	3
4	وعي الضمير	4.42	.778	مرتفع جدا	5
5	السلوك الحضاري	4.45	.882	مرتفع جدا	4
	المعدل	4.65	.499	مرتفع جدا	

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

### المبحث الثالث

#### اختبار فرضيات البحث

اعتمد الباحث في استكمال المبحث الثالث الخاص باختبار فرضيات البحث المتعلقة بالارتباط والتأثير المباشر على احصاءات عدة هي مصفوفة الارتباط (معاملات الارتباط البسيط (Pearson)) وتحليل الانحدار البسيط، وقد استخدمت مصفوفة معاملات الارتباط البسيط لغرض التحقق من قوة علاقات الارتباط ما بين الابعاد والمتغيرات. واستخدم تحليل الانحدار البسيط لغرض اختبار علاقات التأثير بين متغيرات البحث واختبار نموذج البحث.

#### أولاً: اختبار فرضيات الارتباط

أ. الفرضية الرئيسية الاولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية

استخدم الباحث معامل الارتباط البسيط (pearson) لاختبار الفرضية الرئيسية الاولى والمتمثلة بعلاقات الارتباط بين ابعاد المتغير المستقل (جودة حياة العمل) المتغير المعتمد (سلوك المواطنة التنظيمية). اذ يظهر الجدول (20) مصفوفة معاملات الارتباط البسيط (Pearson) بينهما. وقبل الدخول في اختبار الفرضيات الفرعية الثلاثة لهذه الفرضية فان الجدول (20) يشير ايضاً الى حجم العينة (82) فرد ونوع الاختبار (2-tailed) ومختصر (Sig.) في الجدول يشير الى اختبار معنوية معامل الارتباط من خلال مقارنة قيمة (t) المحسوبة مع الجدولة من غير ان يظهر قيمها. فاذا ظهر وجود علامة (\*\*\*) على معامل الارتباط فان هذا يعني بان قيمة (t) المحسوبة أكبر من الجدولة. ويتم الحكم على مقدار قوة معامل الارتباط في ضوء قاعدة (Cohen & Cohen, 1983)، وكالاتي:

\* علاقة الارتباط منخفضة: إذا كانت قيمة معامل الارتباط اقل من 0.10

\* علاقة الارتباط معتدلة: إذا كانت قيمة معامل الارتباط بين 0.10 - 0.30

\* علاقة الارتباط قوية: إذا كانت قيمة معامل الارتباط اعلى من 0.30

اذ يوضح الجدول (20) علاقات الارتباط بين ابعاد المتغير المستقل والمتغير المعتمد وكما موضح في ادناه:



جدول (20) علاقات الارتباط بين متغير جودة حياة العمل بأبعاده سلوك المواطنة التنظيمية

Correlations							
		تطوير الوظيفة	المشاركة	التعويض	الإشراف	بيئة العمل	جودة حياة العمل
سلوك المواطنة	Pearson Correlation	.490**	.553**	.476**	.446**	.712**	.719**
التنظيمية	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	82	82	82	82	82	82

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

المصدر: مخرجات برنامج spss v. 25

فيما يخص اختبار علاقة الارتباط بين متغير جودة حياة العمل ومتغير سلوك المواطنة التنظيمية يتبين ان هناك علاقة ارتباط ايجابية بلغت (\*\*0.719). وبمستوى علاقة ارتباط قوية لأنها تتجاوز نسبة ارتباط (30%) حسب تصنيف (Cohen & Cohen, 1983) وان علاقة الارتباط هذه معنوية عند (1%) تدل على ذلك علامة النجمتين الظاهرة اعلى نسبة الارتباط وتتفرع من هذه الفرضية ثلاث فرضيات فرعية هي:

1. الفرضية الفرعية الاولى: تنص هذه الفرضية على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد

تطوير الوظيفة وسلوك المواطنة التنظيمية)

اظهر الجدول (20) وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين بعد تطوير الوظيفة ومتغير سلوك المواطنة التنظيمية وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (\*\*.490) عند مستوى معنوية بلغ (1%) أي بدرجة ثقة بلغت (99%) وهذا يدل على ايجابية العلاقة الطردية بينهما وبمستوى علاقة ارتباط مرتفعة.

وما يدعم هذه النتيجة هو قيمة ((Sig. (2-tailed)) لعلاقة الارتباط بين بعد تطوير الوظيفة، سلوك المواطنة التنظيمية والبالغة (0.000). , اذ تدل هذه النتيجة على معنوية علاقة الارتباط، وهذا يدل على قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين بعد تطوير الوظيفة وسلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى معنوية (1%) أي إن نتيجة القرار مقبولة بدرجة ثقة قدرها (99%) .

2. الفرضية الفرعية الثانية: تنص هذه الفرضية على (توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين

بعد المشاركة وسلوك المواطنة التنظيمية)

اظهر الجدول (20) وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين بعد المشاركة ومتغير سلوك المواطنة التنظيمية وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (\*\*.553) عند مستوى معنوية بلغ (1%) أي

بدرجة ثقة بلغت (99%) وهذا يدل على ايجابية العلاقة الطردية بينهما وبمستوى علاقة ارتباط قوية.

وما يدعم هذه النتيجة هو قيمة (**Sig. (2-tailed)**) المحسوبة لعلاقة الارتباط بين بعد المشاركة وسلوك المواطنة التنظيمية والبالغة (0.000), اذ تدل هذه النتيجة على معنوية علاقة الارتباط, وهذا يدل على قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين بعد المشاركة وسلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى معنوية (1%) أي إن نتيجة القرار مقبولة بدرجة ثقة قدرها (99%) .

3. **الفرضية الفرعية الثالثة:** تنص هذه الفرضية على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد التعويض وسلوك المواطنة التنظيمية)

اظهر الجدول (20) وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين بعد التعويض ومتغير سلوك المواطنة التنظيمية وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (**\*\*0.476**) عند مستوى معنوية بلغ (1%) أي بدرجة ثقة بلغت (99%) وهذا يدل على ايجابية العلاقة الطردية بينهما وبمستوى علاقة ارتباط قوية.

وما يدعم هذه النتيجة هو قيمة (**Sig. (2-tailed)**) لعلاقة الارتباط بين بعد التعويض وسلوك المواطنة التنظيمية والبالغة (0.000), اذ تدل هذه النتيجة على معنوية علاقة الارتباط, وهذا يدل على قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين بعد التعويض و سلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى معنوية (1%) أي إن نتيجة القرار مقبولة بدرجة ثقة قدرها (99%) .

4. **الفرضية الفرعية الرابعة:** تنص هذه الفرضية على (توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين بعد الاشراف وسلوك المواطنة التنظيمية)

اظهر الجدول (20) وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين بعد الاشراف ومتغير سلوك المواطنة التنظيمية وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (**\*\*0.446**) عند مستوى معنوية بلغ (1%) أي بدرجة ثقة بلغت (99%) وهذا يدل على ايجابية العلاقة الطردية بينهما وبمستوى علاقة ارتباط قوية.

وما يدعم هذه النتيجة هو قيمة (**Sig. (2-tailed)**) لعلاقة الارتباط بين بعد الاشراف وسلوك المواطنة التنظيمية والبالغة (0.000), اذ تدل هذه النتيجة على معنوية علاقة الارتباط, وهذا يدل على قبول الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين بعد الاشراف

## الفصل الثالث.....المبحث الثالث

و سلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى معنوية (1%) أي إن نتيجة القرار مقبولة بدرجة ثقة قدرها (99%).

5. الفرضية الفرعية الخامسة: تنص هذه الفرضية على (توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين بعد بيئة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية)

اظهر الجدول (20) وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين بعد بيئة العمل ومتغير سلوك المواطنة التنظيمية وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (\*\*.712) عند مستوى معنوية بلغ (1%) أي بدرجة ثقة بلغت (99%) وهذا يدل على ايجابية العلاقة الطردية بينهما وبمستوى علاقة ارتباط قوية.

وما يدعم هذه النتيجة هو قيمة ((Sig. (2-tailed)) لعلاقة الارتباط بين بعد بيئة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية والبالغة (0.000), اذ تدل هذه النتيجة على معنوية علاقة الارتباط, وهذا يدل على قبول الفرضية الفرعية الخامسة التي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين بعد بيئة العمل و سلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى معنوية (1%) أي إن نتيجة القرار مقبولة بدرجة ثقة قدرها (99%).

### ثانياً: فرضيات التأثير

اولاً: - الفرضية الرئيسية الثانية: تشير الفرضية الرئيسية الثانية الى (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لجودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية)

تهتم الفرضية الرئيسية الاولى باختبار علاقة التأثير المحتملة متغير جودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية. وقد استعمل الباحث تحليل الانحدار البسيط للتحقق من وجود تأثير ذو دلالة معنوية لجودة حياة العمل وسيضمن هذا التحليل عدد من المؤشرات تشمل معاملات الانحدار B وقيمة T المحسوبة وقيمة F المحسوبة ومعامل التحديد ( $R^2$ ) وبالنسبة لقيمة T و F المحسوبة فسيقوم البرنامج الاحصائي (SPSS) بمقارنتهم بشكل مباشر مع قيمها الجدولية للتأكد من قضية المعنوية الاحصائية التي ستوضح بحكم (Sig) التي ستظهر في جدول القيم، وكالاتي أذ يتضح من الجدول (21) إن قيمة (F) المحسوبة للأنموذج المقدر بلغ (85.855) عند مستوى دلالة (0.01). وبناءً عليه تقبل معنوية نموذج التأثير كما يتضح ان قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) البالغة (0.52) يتضح بان متغير جودة حياة العمل قادر على تفسير ما نسبته (52%) من التغيرات التي تطرأ على سلوك المواطنة التنظيمية في مديرية شباب ورياضة النجف الاشراف عينة البحث، أما النسبة البالغة (48%) فتعزى إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في أنموذج البحث، ويتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي ( $\beta$ ) البالغ (0.72). بان زيادة مستويات متغير جودة حياة

## الفصل الثالث.....المبحث الثالث

العمل بمقدار وحدة واحدة من الانحرافات المعيارية سيؤدي إلى زيادة سلوك المواطنة التنظيمية بنسبة (72%) من وحدة انحراف معياري واحد إذا تقبل الفرضية

جدول (21) تحليل تأثير جودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية (n=82)

Coefficients <sup>a</sup>								
Model	R Square	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	معنوية التأثير		معنوية النموذج	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	F	Sig.
1	(Constant)	-5.208	.990		-5.261	.000	85.855	.000 <sup>p</sup>
	جودة حياة العمل	.518	2.526	.273	.719	9.266	.000	

a. Dependent Variable: سلوك المواطنة التنظيمية

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

### ومن الفرضية الرئيسية وتنبثق الفرضيات الفرعية الآتية:

**1) الفرضية الفرعية الاولى:** - توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبعد تطوير الموظف في متغير سلوك المواطنة التنظيمية. وتظهر نتائج الجدول (21) ما يأتي:

**اولاً:** - إن قيمة (F) المحسوبة للأنموذج المقدر بلغ (25.336) عند مستوى دلالة (0.01). وبناءً عليه تقبل معنوية نموذج الانحدار وبمستوى ثقة (99%).

**ثانياً:** - يتضح من قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) البالغة (24%). يتضح بان بعد تطوير الموظف قادر على تفسير ما نسبته (24%) من التغيرات التي تطرأ على سلوك المواطنة التنظيمية في مديرية رياضة وشباب النجف الاشرف عينة البحث، أما النسبة البالغة (76%) فتعزى إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في أنموذج البحث.

**ثالثاً:** - يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي ( $\beta$ ) البالغ (49%). بان زيادة مستويات بعد تطوير الموظف بمقدار وحدة واحدة من الانحرافات المعيارية سيؤدي إلى زيادة سلوك المواطنة التنظيمية بنسبة (49%) من وحدة انحراف معياري واحد إذا تقبل الفرضية.

جدول (22) تحليل تأثير ابعاد جودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية (n=82)

Coefficients <sup>a</sup>									
Model	R Square	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	معنوية التأثير		معنوية النموذج		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	F	Sig.	
1	تطوير الموظف	.241	.867	.172	.490	5.033	.000	25.336	.000
2	المشاركة	.306	1.097	.185	.553	5.934	.000	35.208	.000
3	التعويض	.227	1.968	.406	.476	4.845	.000	23.471	.000
4	الاشراف	.199	.854	.191	.446	4.458	.000	19.878	.000

## الفصل الثالث.....المبحث الثالث

5	بيئة العمل	.506	1.534	.169	.712	9.059	.000	82.066	.000
---	------------	------	-------	------	------	-------	------	--------	------

a. Dependent Variable: سلوك المواطنة التنظيمية

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

**(2)الفرضية الفرعية الثانية:-** توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبعد المشاركة في متغير سلوك المواطنة

التنظيمية. وتظهر نتائج الجدول (22) ما يأتي:

اولاً: - إن قيمة (F) المحسوبة للأنموذج المقدر بلغ (35.208) عند مستوى دلالة (0.01) وبناءً عليه تقبل معنوية نموذج الانحدار وبمستوى ثقة (99%).

ثانياً: - يتضح من قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) البالغة (30.6) يتضح بان المشاركة قادر على تفسير ما نسبته (31%) من التغيرات التي تطرأ على سلوك المواطنة التنظيمية في مديرية رياضة وشباب النجف الاشرف عينة البحث، أما النسبة البالغة (69%) فتعزى إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في أنموذج البحث.

ثالثاً: - يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي ( $\beta$ ) البالغ (0.55). بان زيادة مستويات المشاركة بمقدار وحدة واحدة من الانحرافات المعيارية سيؤدي إلى زيادة سلوك المواطنة التنظيمية بنسبة (55%) من وحدة انحراف معياري واحد اذاً تقبل الفرضية.

**(3)الفرضية الفرعية الثالثة:-** توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبعد التعويض في متغير سلوك المواطنة التنظيمية. وتظهر نتائج الجدول (22) ما يأتي:

اولاً: - إن قيمة (F) المحسوبة للأنموذج المقدر بلغ (23.471) عند مستوى دلالة (0.01). وبناءً عليه تقبل معنوية نموذج الانحدار وبمستوى ثقة (99%).

ثانياً: - يتضح من قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) البالغة (22.7) يتضح بان التعويض قادر على تفسير ما نسبته (23%) من التغيرات التي تطرأ على سلوك المواطنة التنظيمية في مديرية رياضة وشباب النجف الاشرف عينة البحث، أما النسبة البالغة (77%) فتعزى إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في أنموذج البحث.

ثالثاً: - يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي ( $\beta$ ) البالغ (0.48). بان زيادة مستويات التعويض بمقدار وحدة واحدة من الانحرافات المعيارية سيؤدي إلى زيادة سلوك المواطنة التنظيمية بنسبة (48%) من وحدة انحراف معياري واحد اذاً تقبل الفرضية.

**(4)الفرضية الفرعية الرابعة:-** توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبعد الاشراف في متغير سلوك المواطنة التنظيمية. وتظهر نتائج الجدول (22) ما يأتي:

اولاً:- إن قيمة (F) المحسوبة للأنموذج المقدر بلغ (19.878) عند مستوى دلالة (0.01) . وبناءً عليه تقبل معنوية نموذج الانحدار وبمستوى ثقة (99%).

## الفصل الثالث.....المبحث الثالث

ثانياً:- يتضح من قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) البالغة (0.20). يتضح بان الاشراف قادر على تفسير ما نسبته (20%) من التغيرات التي تطرأ على سلوك المواطنة التنظيمية في مديرية رياضة وشباب النجف الاشراف عينة البحث، أما النسبة البالغة (80%) فتعزى إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في أنموذج البحث.

ثالثاً:- يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي ( $\beta$ ) البالغ (0.47). بان زيادة مستويات الاشراف بمقدار وحدة واحدة من الانحرافات المعيارية سيؤدي إلى زيادة سلوك المواطنة التنظيمية بنسبة (47%) من وحدة انحراف معياري واحد اذا تقبل الفرضية.

5)الفرضية الفرعية الخامسة:- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبعده بيئة العمل في متغير سلوك المواطنة التنظيمية. وتظهر نتائج الجدول (22) ما يأتي:

اولاً:- إن قيمة (F) المحسوبة للأنموذج المقدر بلغ (82.066) عند مستوى دلالة (0.01) . وبناءً عليه تقبل معنوية نموذج الانحدار وبمستوى ثقة (99%).

ثانياً:- يتضح من قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) البالغة (0.51). يتضح بان بيئة العمل قادر على تفسير ما نسبته (51%) من التغيرات التي تطرأ على سلوك المواطنة التنظيمية في مديرية رياضة وشباب النجف الاشراف عينة الدراسة. أما النسبة البالغة (49%) فتعزى إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في أنموذج الدراسة.

ثالثاً:- يتضح عبر قيمة معامل الميل الحدي ( $\beta$ ) البالغ (0.71). بان زيادة مستويات بيئة العمل بمقدار وحدة واحدة من الانحرافات المعيارية سيؤدي إلى زيادة سلوك المواطنة التنظيمية بنسبة (71%) من وحدة انحراف معياري واحد اذا تقبل الفرضية.

## الفصل الرابع

### الاستنتاجات والتوصيات

#### المبحث الاول

#### الاستنتاجات

#### توطئة:

يعرض هذا المحور مجموعة النتائج التي توصلت اليها البحث في ضوء اختبار فرضياتها، ومن ثم صياغة أهم الاستنتاجات التي تتبناها البحث تمهيداً لتقديم مجموعة من التوصيات. إذ تم عرض الاستنتاجات حسب ترتيب أسئلة البحث وفرضياتها، وكالاتي:

-الاستنتاجات التطبيقية (العملية) الخاصة بمتغيري البحث، بين أبعاد جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية

1-أظهرت نتائج البحث إن هناك مستوى اهتمام جيد لدى العاملين في (مديرية شباب ورياضة النجف الاشرف) بأهمية جودة حياة العمل بأبعادها الفرعية حيث كانت أعلى نسبة اهتمام متمثلة ببعد الاشراف، وهذا يدل على جدية المنظمات المبحوثة على الاهتمام بتطوير مهارات وجودة المديرين العاملين في المنظمة.

2-ان بلورة التصورات الدقيقة حول الوضع العام للمنظمات المبحوثة لا يتم إلى عبر عملية التطوير المستمر للأفراد الذي يوفر الاستشارات المهنية الخاصة ومدى انعكاس المعرفة، ونتائج المترتبة على عملية تحسين سلوكيات الموظفين داخل المديرية.

## الفصل الرابع .....المبحث الاول

3- هناك توافق كبير وتفاعل بين آراء عينة البحث حول أهمية إن يكون لدى الأفراد العاملين معرفة كاملة بمختلف المعلومات المتعلقة بعملهم عبر مهارات الاتصال المستخدمة من لدن المديرين والمشرفين. وكذلك مدى مهاراتهم وقدراتهم في تقييم مستوى العمل.

4--كذلك اتضح عبر نتائج البحث ان مستوى الأجور والتعويضات المادية والمعنوية الممنوحة من قبل المنظمة قيد البحث لها تأثير كبير على تقدم مستوى العمل وجودته وتحقيق الأهداف التنظيمية المنشودة.

5-أظهرت نتائج البحث إن هناك اهتماما كبيرا في (مديرية شباب ورياضة النجف الاشرف) بمحتوى سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها الفرعية حيث كان الاهتمام الأكبر ببعد الكياسة وجاءت بقية الأبعاد في صورة متوالية من حيث الأهمية، وهذا يدل على اختلاف في آراء عينة البحث وفهمها ووعيها بمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، وما هو دورها في العملية التنظيمية.

6-حظية بعد الكياسة في المديرية المبحوثة بأهمية كبيرة، إذ يهدف الى الحد من المشاكل والخلافات بين الافراد من خلال استخدام الأفكار والسلوكيات المناسبة والاحترام المتبادل.

7--هناك اهتمام ملحوظ في المديرية المبحوثة حول قيمة الوعي الذاتي والمساعدة التي يقدمها في تقليل الجهد والوقت المبذول في العمل واحترام القوانين الذي يدعم تحقيق الأهداف ونجاح واستدامة المنظمات.

8-هناك اهتمام من قبل المديرية قيد البحث بأهمية المساهمة في العمل وبث الروح الرياضية بين الافراد العاملين.

9-كما إن هناك علاقة ارتباط معنوية طردية لجودة حياة العمل بأبعاده مجتمعة، في سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها مجتمعه.

10-هناك اهتمام واضح من قبل إدارة المديرية المبحوثة في بعد الاشراف مما حقق تأثيرا ملحوظا في سلوكيات المديرية المبحوثة، ويرجع السبب إلى إن الممارسات والأدوات الخاصة ببعد الاشراف المعتمدة من قبل إدارة المنظمات المبحوثة متوافقة مع طبيعة عمل المنظمات وتوجهها في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية.



## المبحث الثاني

### التوصيات

#### توطئة:

يتضمن هذا المبحث مجموعة من التوصيات التي تقدمها لإدارات مديريات او منتديات الشباب والرياضة في ضوء الاستنتاجات المذكورة في أعلاه، فضلاً عن تقديم مجموعة من المقترحات للدراسات المستقبلية استكمالاً للجهود المعرفية المبذولة في هذه البحث.

#### اولا : التوصيات:

في ضوء الاستنتاجات التي تم التوصل اليها في المبحث الاول نورد مجموعة من التوصيات التي تعبر عن ارشادات ومقترحات بخصوص تطوير العمل على مستوى مديرية شباب ورياضة النجف عينة البحث بخصوص المتغيرات وابعادها الفرعية وعلى النحو الاتي:

1. ضرورة تعزيز اهتمام الادارات في مختلف المستويات الادارية على مستوى عينة البحث في تحقيق ظروف عمل جيدة وتبنيها في مختلف المواقف وحث الموظفين على تبني السلوكيات ال كونها ذات إثر ايجابي كبير في الاداء بالمحصلة النهائية.

2. الاهتمام المتزايد باتباع السلوكيات المتواضعة من قبل الادارة في تعاملهم مع التابعين لما لهذه السلوكيات من تأثيرات ايجابية في الاخرين وتعزز الاداء وتوجه التصرفات اليومية بشكل عام نحو تبني السلوكيات الايجابية.

3. حث الادارة العليا على التمسك بالأسس الموضوعية في التعامل مع التابعين خاصة ما يتعلق بتقييم اداءهم واتباع الاجراءات العادلة في منح المكافأة وتقويض الصلاحيات القائم على اساس الكفاءة والانجاز.

## الفصل الرابع .....المبحث الثاني

4. ضرورة الوعي باستثمار جهود المسؤولين على مستوى العينة المبحوثة ومحاولة بذل قصارى الجهد للإدارات باتخاذ تدابير حقيقية لبلوغ مستويات متقدمة من جودة حياة العمل عبر استكشاف الفرص المؤاتية وتعزيز نقاط القوة واستغلال ما موجود على أرض الواقع وتسييره لصالح جميع الأطراف وخدمة المستفيدين بالدرجة الاساس.

5. ضرورة ايلاء الادارات عينة البحث العمل من رفع أنشطة استكشاف واستثمار الفرص التطويرية والاستثمارية اهتمام اكبر وذلك لضرورتها في الحفاظ على تطوير المهارات وتعزيز الكفاءات الوظيفية للدائرة وتقديم افضل الخدمات للمستفيدين واهمية توسيع النشاط الخدمي في زيادة تقديم الخدمات الجديدة.

6. التعاون مع الخبراء والمتخصصين من الأكاديميين واساتذة الجامعات من اجل تعميق فهم العاملين وادراكهم في جميع المستويات الادارية على مستوى الدائرة عينة البحث فيما يخص اهمية سلوك المواطنة وكيفية تأثيرها ودعم وتعزيز ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية لما له من فوائد جمة للمنظمات.

7. ضرورة سعي الادارة العليا في الدائرة عينة البحث الى تنظيم الندوات والحلقات النقاشية والتواصل مع الخبراء المتخصصين في وزارة الشباب والرياضة في مجال رفع مستوى جودة حياة العمل وكيفية استكشاف فرص التطوير واستثمارها بهدف زيادة معرفة العاملين وتدعيم مهاراتهم الفنية في مجال تقديم الخدمات وكيفية استدامتها.

8. ضرورة تشجيع العاملين على اعداد الابحاث والدراسات التطويرية التي تهدف الى تطوير الانشطة الخاصة بتقديم أفضل الخدمات للمستفيدين، أضف الى ذلك اهمية اعداد الدراسات المسحية الخاصة بالتقصي عن ردود فعل المستفيدين واستجاباتهم لمستوى الخدمات وتحديد التنامي والتحديث في رغباتهم وطلباتهم وتقديم المقترحات بهدف تليبيتها.

9. ضرورة قيام الادارات عينة البحث بتصميم برنامج علمي فاعل لتنمية القدرات والمهارات الفنية والتقنية للعاملين ورسم استراتيجية تدريب فاعلة لإكسابهم المهارات والامكانيات الخاصة بأنشطة تنفيذ المهام وكيفية تحقيق القيمة والتواصل مع المستفيدين وضرورة تحسين ادوارهم في تطوير الخدمات.

## الفصل الرابع .....المبحث الثاني

10- دعوة الادارات عينة البحث الى فسح المجال امام جميع العاملين لتعزيز فرص الحوار والسماع لهم والاصغاء لأفكارهم ومقترحاتهم احساساً منهم بأهمية ومشاركة العاملين في عمليات اتخاذ القرار مما يزيد من عوامل الثقة بالنفس ويعزز روحهم المعنوية ويدعم علاقتهم بقادتهم ويحفزهم على تبني سلوكيات المواطنة التنظيمية في مجمل تعاملاتهم.

# المصادر

## References

اولاً: المراجع

- **القران الكريم**

ثانياً: المصادر العربية:

### أ- المجالات العربية

1- ابو تايه ، بندر،(2012) اثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الاردن، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية 20(2) ، 145-186.

- العتيق, سارة داود, أبوزيد & 2- أحمد محمد جادالرب. (2005). فاعلية التدريب المعرفي في تحسين الوظائف التنفيذية لدى ذوات الإعاقة الفكرية المتوسطة. *مجلة البحث العلمي فى التربية* 19, (الجزء الخامس), 549-594

3- الجميلي، مخلص اشياح علي،(2013) تأثير العوامل الديمغرافية في المواطنة التنظيمية، بحث منشور مجلة دنانير ، العدد 2

4- العامري، احمد بن سالم (2003)، محددات واثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد والادارة المجلة 17، العدد 2.

5- عفاف بديع جمال ايناس إسماعيل، 2014، تأثير الحاسوب على صحة العاملين كلية التعليم للنساء، 2-25.

6- العمري محمد بن سعيد واليافي رندة بن سلامة (2017)، اثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على اداء الموظف العام: دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، الاردن، المجلد 13 العدد1.

7- محمد فتحي ابراهيم (2001)، التحديات الادارية واعدادية قيادات المستقبل، دار التوزيع والنشر الاسلامية، السيدة زينب، القاهرة، مصر.

8\_ شربتجي، اولغا واليوسف، احمد ونعساني، عبد المحسن 2006، العوامل المؤثرة في ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على المشافي الجامعية في سوريا مجلة بحوث جامعة حلب سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية العدد 4

### ب- الرسائل والاطاريح:

1-- أبو عوده، إبراهيم إسماعيل. جودة الحياة الوظيفية كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الاستراتيجية والأداء المؤسسي بجهاز الشرطة الفلسطينية. أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا-البرنامج المشترك مع جامعة الأقصى بغزة-قسم الإدارة, 2018.

2- حواس اميرة رفعت، (2003) إثر الالتزام التنظيمية والثقة في الادارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية في القاهرة، رسالة ماجستير.

3-- الزوبعي، مجيد حميد، (2010) إثر ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية في استراتيجيات تمكين فرق العمل دراسة استطلاعية تحليلية في عينة من مدينة الطب، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد -جامعة بغداد.

4-- اللطيف، التكمال بين الابعاد الحاكمة لجودة حياة العمل ومعايير جودة التعليم لبناء نموذج مؤشرات الاداء الجوهرية، ص 59-60، 65 / 2015.

5-- نوح، علياء حسني (2013) إثر الدعم التنظيمي في اداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب رسالة ماجستير غير منشورة، قسم ادارة الاعمال، كلية الاعمال، جامعة الشرق الاوسط.

### ثالثاً: المصادر الاجنبية:

1- Akter, N., M. K. Akter, and S. Turale. "Barriers to quality of work life among Bangladeshi nurses: a qualitative study." *International nursing review* 66.3 (2019): 396-403.

2 -Anttila, Timo, et al. "Working-time regimes and work-life balance in Europe." *European Sociological Review* 31.6 (2015): 713-724.

3- Balaji, P., Sumanta Behera, and Aswatha Kumar. "Dimensionality and Antecedents of Quality of Work Life." *Sumedha Journal of Management* 7.3 (2018): 22-28.

4- Bhende, Pravin, et al. "Quality of work life and work-life balance." *Journal of Human Values* 26.3 (2020): 256-265.

5-Butt, R. S., Altaf, S., Chohan, I. M., & Ashraf, S. F. (2019). Analyzing the role of quality of work life and happiness at work on employees' job satisfaction with the moderation of job stress, empirical research of Jiangsu University. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(10), 1905-1915.

- 6- Campos, Maria Isabel de, and Fabián Javier Marín Rueda. "Effects of Organizational Values on Quality of Work Life." *Paidéia (Ribeirão Preto)* 27 (2017): 65-75.
- 7- Chamberlain, Stephanie A., et al. "Who is (still) looking after mom and dad? Few improvements in care aides' quality-of-work life." *Canadian Journal on Aging/La Revue canadienne du vieillissement* 38.1 (2019): 35-50.
- 8- Daniel, Cross Ogohi. "Analysis of quality work life on employees performance." *International Journal of Business and Management Invention* 8.2 (2019): 60-65.
- 9-De Baerdemaeker, J., & Bruggeman, W. (2015). The impact of participation in strategic planning on managers' creation of budgetary slack: The mediating role of autonomous motivation and affective organisational commitment. *Management Accounting Research*, 29, 1-12.
- 10- EL BADAWY, Tarek A.; CHINTA, Ravi; MAGDY, Mariam M. Does 'gender' mediate or moderate the relationship between 'quality of work life' and 'organizational commitment'? Evidence from SMEs in Egypt. *Gender in Management: An International Journal*, 2018.
- 11- Ghiulai, R., Avram, S., Stoian, D., Pavel, I. Z., Coricovac, D., Oprean, C., ... & Sima, L. (2020). Lemon Balm Extracts Prevent Breast Cancer Progression In Vitro and In Ovo on Chorioallantoic Membrane Assay. *Evidence-Based Complementary and Alternative Medicine*, 2020.
- 12- Hosseini, Ghorban, and Hatam Hosseini. "Comparing determinants of fertility behaviour among Kurdish women living in rural areas of Ravansar and Gilangharb cities." *Journal of Kermanshah University of Medical Sciences* 17.5 (2013).
- 13-Jehanzeb, Khawaja, and Jagannath Mohanty. "Impact of employee development on job satisfaction and organizational commitment: person-organization fit as moderator." *International Journal of Training and Development* 22.3 (2018): 171-191.
- 14- Kulkarni, Pallavi P. "A literature review on training & development and quality of work life." *Researchers World* 4.2 (2013): 136.

- 15- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30(3), 607-610.
- 16- Rajshree, Ms. "A Comparative Study of Quality of Work Life in Context of Organizational Commitment and Participative Management among Private Sector Company Employees." (2018).
- 17-Chanana, Meenakshi, and Kumar Gupta. "Quality of work life and its impact on job performance: a study of SBI & HDFC banking professionals." *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences* 3.5 (2016): 16-24.
- 18- Cohen, J. (1983). The cost of dichotomization. *Applied psychological measurement*, 7(3), 249-253
- 19-Agarwal, R. P., Karapınar, E., O'Regan, D., & Roldán-López-de-Hierro, A. F. (2015). *Fixed point theory in metric type spaces*. Cham: Springer.
- 20-Ahmad, Brwa Sardar, et al. "The Impact of the Quality of Work Life on Organizational Intelligence." *International Journal of Psychosocial Rehabilitation* 23.2 (2019): 931-946.
- 21-ALZALABANI, Abdulmonem Hamdan. A study on perception of quality of work life and job satisfaction: evidence from Saudi Arabia. *Arabian Journal of Business and Management Review*, 2017, 7.2: 1-9.
- 22-Anjum, Ayesha, and P. Swathi. "A study on the impact of emotional intelligence on quality of life among secondary school teachers." *International Journal of Psychology and Counseling* 7.1 (2017): 1-13.
- 23-Becton, J. Bret, J. Bruce Gilstrap, and Maurice Forsyth. "Preventing and correcting workplace harassment: Guidelines for employers." *Business Horizons* 60.1 (2017): 101-111.
- 24-Brillo, J., Egry, I., Giffard, H. S., & Patti, A. (2004). Density and thermal expansion of liquid Au-Cu alloys. *International journal of thermophysics*, 25(6), 1881-1888.
- 25-Dewberry, Chris. *Statistical methods for organizational research: Theory and practice*. Psychology Press, 2004.

- 26-Dragos, C., & Veres, V. (2007). Romanian Farmers' Market-A Multinomial Logit Model Approach. *Zbornik radova Ekonomskog fakulteta u Rijeci, časopis za ekonomsku teoriju i praksu-Proceedings of Rijeka Faculty of Economics, Journal of Economics and Business*, 25(2), 291-308.
- 27-Hamad, Amor, et al. "Hydrogeochemical characterization of water mineralization in Tebessa-Kasserine karst system (Tuniso-Algerian Transboundry basin)." *Euro-Mediterranean Journal for Environmental Integration* 3.1 (2018): 7.
- 28-Hanaysha, Jalal. "Testing the effects of employee empowerment, teamwork, and employee training on employee productivity in higher education sector." *International Journal of Learning and Development* 6.1 (2016): 164-178.
- 29-Hoge, C. W., Castro, C. A., Messer, S. C., McGurk, D., Cotting, D. I., & Koffman, R. L. (2004). Combat duty in Iraq and Afghanistan, mental health problems, and barriers to care. *New England journal of medicine*, 351(1), 13-22.
- 30-Ismail, R., Haryono, S., Harahap, I. M. S., & Manurung, R. (2020). Tauke and Emotional Network Model in Oil Palm Marketing: Getting Fresh Fruit from Smallholders in Indonesia. *Journal of Southwest Jiaotong University*, 55(4).
- 31-Jha, Srirang. "Management Philosophy of Peter F. Drucker: A Critique." *Drucker: A Critique* (2009): 54-61.
- 32-Katz, Daniel, and Robert L. Kahn. *The social psychology of organizations*. Vol. 2. New York: Wiley, 1978.
- 33-Lock, Karen, et al. "The global burden of disease attributable to low consumption of fruit and vegetables: implications for the global strategy on diet." *Bulletin of the World health Organization* 83 (2005): 100-108.
- 34-Mousavi, Z. E., et al. "Fermentation of pomegranate juice by probiotic lactic acid bacteria." *World Journal of Microbiology and Biotechnology* 27.1 (2011): 123-128.



35-Murray, Williamson, and Peter R. Mansoor, eds. *Hybrid warfare: fighting complex opponents from the ancient world to the present*. Cambridge University Press, 2012.

36-Massey Jr, F. J. (1951). The Kolmogorov-Smirnov test for goodness of fit. *Journal of the American statistical Association*, 46(253), 68-78

37-Nayak, Tanaya, and Chandan Kumar Sahoo. "Quality of work life and organizational performance: The mediating role of employee commitment." *Journal of health management* 17.3 (2015): 263-273.

38-Ochs, Christopher, Yehoshua Perl, and James Geller. "BLUSNO: A System for Orientation, Visualization, and Quality Assurance of SNOMED CT Using Abstraction Networks." *ICBO*. 2013.

39- Oliver, N., Dostaler, I., & Dewberry, E. (2004). New product development benchmarks: The Japanese, North American, and UK consumer electronics industries. *The Journal of High Technology Management Research*, 15(2), 249-265

40-Ogunnaike, O. O., Adebukola Esther Oyewunmi, and O. E. Famuwagun. "Empirical Appraisal of Compensation and Organizational Commitment in Education Management." *Mediterranean Journal of Social Sciences* 7.3 (2016): 296-296.

41-Orgambídez, Alejandro, and Helena Almeida. "Exploring the link between structural empowerment and job satisfaction through the mediating effect of role stress: a cross-sectional questionnaire study." *International journal of nursing studies* 109 (2020): 103672.

42-Organ, Dennis W. *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington Books/DC Heath and Com, 1988.

43-Pelit, Elbeyi, Yüksel Öztürk, and Yalçın Arslantürk. "The effects of employee empowerment on employee job satisfaction: A study on hotels in Turkey." *International Journal of Contemporary Hospitality Management* (2011).

44-Rubel, Mohammad Rabiul Basher, and Daisy Mui Hung Kee. "Quality of work life and employee performance: Antecedent and outcome of job satisfaction in Partial Least Square (PLS)." *World Applied Sciences Journal* 31.4 (2014): 456-467.

45-Saygili, Meltem, Keziban Avci, and Seda Sönmez. "Quality of Work Life and Burnout in Healthcare Workers in Turkey." *Journal of Health Management* 22.3 (2020): 317-329.

46-Silaban, Normariati, and Tantri Yanuar Rahmat Syah. "The influence of compensation and organizational commitment on employees' turnover intention." *IOSR Journal of Business and Management* 20.3 (2018): 1-6.

47-Soni, Richa, and Dericks Praise Shukla. "Data on Arsenic (III) removal using zeolite-reduced graphene oxide composite." *Data in brief* 22 (2019): 871-877.

48-Vazifeh, R., Rahnama, A., Lotfi, N., & Dorosti, A. (2013). Evaluation of Impact of Quality of Work Life on Employees' Organizational Citizenship Behaviour (Case study: Pars-Abad branch of Islamic Azad University). *Journal of Basic and Applied Scientific Research*.

الملاحق

## Appendix's

الملحق (1) استمارة الاستبيان

الملحق (2) اسماء السادة المحكمين

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة كربلاء

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

الدراسات العليا

إلى السادة ..... العاملين في مديرية شباب ورياضة النجف الاشرف المحترمين

م/استمارة استبانة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ...

نضع بين أيديكم استمارة استبانة وهي جزء من متطلبات إنجاز رسالة الدبلوم العالي في إدارة الأعمال والموسومة (جودة حياة العمل وأثرها على سلوك المواطنة التنظيمية) أملنا كبير في تعاونكم معنا في قراءة فقرات الاستمارة والإجابة عنها.

إن نجاح هذه الدراسة يعتمد على درجة استجابة المبحوثين وبما يتمثل فيها من دقة وموضوعية، علماً إن هذه الدراسة لا تستهدف تشخيص نقاط القوة والضعف في المديرية، بقدر ما تستخدم لأغراض البحث العلمي على أمل أن تخرج بنتائج تخدم مسيرة البحث العلمي، بفضل ما تقدمونه من إجابات موضوعية ودقيقة، علماً بأن البيانات المدونة تتسم بطابع السرية والأمانة العلمية، ولا داعي لتثبيت الاسم أو التوقيع على الاستمارة، شاكرين لكم سلفاً جهودكم وحسن تعاونكم معنا مع فائق شكرنا وتقديرنا.

المشرف

أ.م. صفاء عبد علي عبد الامير  
جامعة كربلاء/كلية الادارة والاقتصاد

الباحث

رحيم عبد الحسين كريم  
طالب دبلوم عالي / إدارة مشاريع / إدارة الأعمال

أولاً: المعلومات الشخصية

1 . النوع الاجتماعي

ذكر  انثى:

2. الفئة العمرية:

أقل من 30 سنة  41-50 سنة   
سنة وأكثر 31-40 سنة  51-60

3.التحصيل الدراسي:

اعدادية  دبلوم عالٍ   
دبلوم  ماجستير   
بكالوريوس  دكتوراه

4. سنوات الخدمة

أقل من 5 سنوات  15-20سنوات   
5-10 سنين  20 سنة فأكثر   
15-20 سنة

5. عدد الدورات التطويرية (التدريبية) التي شاركت بها:

لا يوجد  7-9   
3-1  10-15   
6-4  15-20

## ثانياً: متغيرات البحث

يرجى بيان مدى اتفاقك في كل فقرة من الفقرات التالية بوضع علامة (V) امامها:

**اولاً: جودة حياة العمل:** تعرف بأنها رضا الموظف بتطوير حياته المهنية والمادية وفق اليات معينة والتي تسمح لهم بتحسين حياتهم الشخصية من خلال بيئة العمل.

**أ\_ تطوير الموظف :** من المعروف ان تطوير الموظفين يشير الى امور متعلقة بالتدريب الرسمي والتعليم، وخبرة العمل، العلاقات وتقييمات شخصية والمهارات والقدرات التي تساعد الموظفين على الاستعداد للوظائف والمواقف في المستقبل التي يمكن استخدامها كأفراد كالنمو الشخصي والمهني على المدى الطويل.

ت	العبارة مستقبل الوظيفة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	هناك فرصة جيدة بالنسبة لي للحصول على التعليم من اجل زيادة المعرفة والقدرة على البراعة بالعمل.					
2	هناك معايير تقييم من اجل معرفة كيف تتحسن قدرتي.					
3	هل هناك فرصة جيدة لشغل منصب اعلى في المستقبل.					

**ب\_ المشاركة:** هي عملية يقوم فيها الموظفون من خلال مشاركتهم في القرارات المتعلقة بعملهم حيث يشارك الموظفون سلطة اتخاذ القرار المتعلقة بمهمتهم مع رؤسائهم.

ت	العبارة الاشراك في طرح الافكار او القرارات:	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يمكنني المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.					
2	يمكنني المشاركة في المساهمة بالأفكار والاقتراحات في تنفيذ العمل.					
3	تقوم الادارة العليا بتنفيذ المدخلات والاقتراحات من الموظفين بشكل جيد.					

**ج\_ التعويض:** هو نوع من الفوائد المالية لجذب وتحفيز العاملين داخل المنظمة، وعلى وجه الخصوص يمكن تعريف التعويض على انه نوع الدخل والمزايا المالية التي يتلقاها الموظفين على اساس علاقة العمل حيث ينقسم الى مباشر وغير مباشر.

ت	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
1	الراتب الذي حصل عليه يتوافق مع منسبي ومؤهلي.					
2	المزايا التي حصل عليها تتوافق مع سنوات الخدمة التي امتلكها.					
3	هناك اعتراف بعلمي من قبل الادارة.					

**د- الاشراف:** دور الاشراف سيكون مفيدا للمنظمات على وجه الخصوص فيما يتعلق بدعم الموظفين حيث يعتبر اللبنة الاساسية في تشكيل ثقة الموظف في المنظمة حيث يمكن من خلاله ممارسة العدالة التنظيمية.

ت	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
1	مديري لديه مهارات اتصال واضحة.					
2	يتحلى مديري بقدرة جيدة على اتخاذ القرارات بموضوعية.					
3	يتحلى مديري بقدرة جيدة على تقييم العمل الذي تم انجازه.					

**ه-بيئة العمل:** ترتبط بيئة العمل بمناخ تنظيمي معين والتي يؤدي فيها الموظفون واجباتهم وتوفير بيئة العمل الامنة التي يمكن ان تجذب الموظفين الناجحين لذلك يجب على المنظمات تصميم بيئة عمل مناسبة بطريقة تمكنهم من زيادة مستوى الالتزام وتحفيز الموظفين.

ت	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
1	تتوفر ضمانات امنية جيدة في العمل.					
2	اشعر ان الحالة المادية للبيئة التي اعلم فيها جيدة ومناسبة.					
3	اشعر ان ساعات عملي متوافقة مع القواعد.					

**ثانياً: سلوك المواطنة التنظيمية:** القابلية على تنفيذ الابداع وتطوير الاستراتيجيات المتعبة، كما انها تتطلب موائمة الأنشطة عبر المستويات التنظيمية بما في ذلك الاستراتيجيات الفعالية ذات القيادة الجيدة والثقافة التنظيمية المناسبة.

**أ-الايثار:** ويقصد به مساهمة الاخرين بقضاء حاجة ما او حل مشكلة معينة والتي تصدر من الفرد العامل اتجاه الاخرين داخل المنظمة

ت	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
1	اقوم بمساعدة العاملين الجدد وافيدهم بخبراتي.					
2	ارغب في تقديم المساعدة لزملائي عندما يكون لديهم أعباء كثيرة.					
3	اتعاون مع رؤسائي لأداء الاعمال على احسن وجه.					

**ب-الكياسة:** تشير الى مدى قدرة الفرد العامل في الحد من وقوع الصراعات التي يمكن ان يتعرض لها زملائي في العمل وامكانية تأثير سلوكه على زملائه.

ت	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
1	أقوم بمشورة زملائي في موقع العمل إذا كانت قراراتي تؤثر بهم.					
2	أتكلم بكل سرور مع زملائي عن مزايا العمل.					
3	انتبه للأثر الذي يتركه سلوكي في زملاء العمل.					

**ج\_ الروح الرياضية:** وهي القدرة على التفاعل الايجابي مقابل المضايقات او التوتر من خلال امتصاص الغضب والمجاملة للزملاء.

ت	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
1	لا اتذمر عندما أقوم بالمهام الإضافية.					
2	أخبر عن الأخطاء عندما اجدها داخل الدائرة.					
3	التزم بحدودي اتجاه حدود زملائي في العمل					



**د-وعي الضمير:** ويقصد به اخلاص او اجتهاد الموظف في اداء المهام الموكلة اليه ضمن الوصف الوظيفي او الهيكل التنظيمي الذي يشغله

ت	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	احافظ على سمعة الدائرة التي اعلم بها.					
2	احرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المرتبطة بعمل الدائرة.					
3	احترم أنظمة وتعليمات الدائرة.					

**هـ- السلوك الحضاري:** هو قدرة الفرد بالقيام بعمل طوعي او اختياري يجتاز الحد الادنى في واجبات او الضوابط الوظيفية.

ت	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	اتواجد دائما قبل الوقت المحدد لبدء العمل					
2	أخبر مسؤولي المباشر مسبقا عندما لا أتمكن من الحضور الى العمل.					
3	استغل وقتي للقيام بالعمل في تقديم أفضل أداء.					

## الملحق (1)

اسماء السادة المحكمين حسب اللقب العلمي والحروف الابجدية

ت	اسماء السادة المحكمين	التخصص الدقيق	مكان العمل
1	م.د امير غانم العوادي	اقتصاد	جامعة كربلاء /كلية الإدارة والاقتصاد
2	أ.م.د صالح مهدي محمد	إدارة موارد بشرية	جامعة كربلاء /كلية الإدارة والاقتصاد
3	ا.م.د رشا عباس عبود	أدارة موارد بشرية	جامعة كربلاء /كلية الإدارة والاقتصاد
4	أ.م.د يزن سالم محمد	نظرية منظمة وسلوك تنظيمي	جامعة كربلاء /كلية الإدارة والاقتصاد

## **Abstract:**

The current research seeks to test the potential role of the quality of work life in promoting organizational citizenship behavior, through application in one of the public sector directorates, and in order to achieve this, the dimensions of quality of work life were adopted (employee development, participation, compensation, supervision, work environment) The dimensions of the organizational citizenship behavior variable represented by (altruism, civility, sportsmanship, conscience awareness, civilized behavior) were adopted, and the research problem was represented by the question that states, "What is the degree of interest of the senior management in the traditional and modern work life quality programs in the organization in question?" On the questionnaire form to explore and address the research problem, the research sample was represented by the Directorate of Youth and Sports affiliated to the Najaf Governorate Diwan as a field for the application of the research, and for the purpose of determining the relationship between the research variables, a set of main and subsidiary hypotheses was developed, and the questionnaire was designed as a main tool for data collection, which was prepared by The researcher based on ready-made scales to explore the correlation and influence relationships between the research variables, where the questionnaire was distributed in the manner of the intentional random sampling Where the researcher distributed (90) questionnaires to a number of employees in the directorate, and (85) questionnaires were retrieved, of which (82) were valid for statistical analysis. The data was analyzed using the statistical analysis program Amos v23, Amos v23 (Spss), and the research adopted the descriptive analytical approach, and the research reached a set of conclusions, the most important of which was a great agreement and interaction between the opinions of the study sample about the importance of having working individuals' Full knowledge of various information related to their work through communication skills used by managers and supervisors. As well as the extent of their skills and abilities in evaluating the level of work. The research concluded with a number of recommendations, the most important of which was the need for the research sample departments to pay more attention to the activities of exploring and investing in development and investment opportunities, due to their necessity in maintaining the development of skills and enhancing

the functional competencies of the department and providing the best services to the beneficiaries and the importance of expanding service activity in increasing the provision of new services.

Keywords: Quality of work life, organizational citizenship behavior, Najaf Youth and Sports Directorate

The Republic of Iraq  
The Ministry of Higher Education  
and Scientific Research  
The University of Kerbalaa /College Administration  
and Economics Business Administration Department.



## **The quality of work life and its role in enhancing organizational citizenship behavior**

### **Analytical research for the opinions of a sample of workers in the Directorate of Youth and Sports in Najaf Governorate**

Diploma thesis submitted to the Board of the College of Administration and  
Economics - University of Karbala as part of the requirements for obtaining a  
higher diploma in project management sciences

Submitted By

**Raheem Abdul Hussein Karim**

**Assistant professor**

**Safaa Abd Ali Abdul Amir**

2022 A.D.

1443 A.H.

