

أثر التوازن بين العمل والحياة على سلوك المواطنة التنظيمية

دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى - جيجل

**The Impact of Work-Life Balance on Organizational Citizenship Behavior:
A Case Study of Mohamed Seddik Ben Yahia Public Hospital in Jijel**

د. سليمة بوتاعة*

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل، 18000 جيجل (الجزائر)

s.boutaa@univ-jijel.dz

تاريخ القبول: 2024/11/03

تاريخ الاستلام: 2024/09/23

مستخلص:

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر التوازن بين العمل والحياة على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الممرضين بمستشفى محمد الصديق بن يحيى-جيجل، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الملائم لطبيعة الموضوع، كما تم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات من الممرضين الذين شكلوا عينة الدراسة والمكونة من 100 مفردة، وتم معالجة البيانات المجمعة باستخدام SPSS.

نتائج الدراسة أظهرت وجود أثر إيجابي للتوازن بين العمل والحياة على سلوك المواطنة التنظيمية، ويرجع هذا الأثر إلى تأثير كل من توازن وقت العمل ومحتوى العمل، أما العلاقات الاجتماعية فلا تؤثر على سلوك المواطنة التنظيمية.

الكلمات المفتاحية: التوازن بين العمل والحياة، سلوك المواطنة التنظيمية، محتوى العمل، توازن وقت العمل، العلاقات الاجتماعية.

تصنيف JEL: J22؛ D23؛ M54**Abstract:**

This study aimed to determine the impact of work-life balance on the organizational citizenship behavior of nurses at Mohamed Seddik Ben Yahia Hospital in Jijel. A descriptive-analytical approach, appropriate for the topic, was employed. A questionnaire served as the primary tool for data collection from the study sample, which consisted of 100 nurses. The collected data was analyzed using SPSS.

The results showed a positive impact of work-life balance on organizational citizenship behavior. This effect is attributed to the influence of both work time balance and job content, whereas social relationships do not appear to impact organizational citizenship behavior.

Keywords: Work-life Balance; Organizational Citizenship Behavior; Job Content, Work Time Balance; Social Relations.

Jel Classification Codes : J22 ; D23; M54**مقدمة:**

في ظل تطور مفاهيم الفكر الإداري المهمة بإشباع الحاجات الإنسانية أصبح التنظيم النمطي للعمل غير ملائم، وأصبح التوجه نحو الأنماط الحديثة لتسيير العمل ذات الأثر الفعال في إثارة الدوافع وتحقيق الاستغلال العقلاني لقدرات المورد البشري ومن بينها تحقيق التوازن بين الحياة والعمل.

إن تحقيق التوازن بين متطلبات الحياة الوظيفية ومتطلبات الحياة الشخصية لا يعني تخصيص قدر متساوي من الوقت لكليهما وإنما هو مستوى مرض من المشاركة بين الأدوار المختلفة في حياة الفرد سواء الشخصية أو الوظيفية. في هذا

* المؤلف المراسل: د. سليمة بوتاعة

السياق اهتمت الكثير من الدراسات بالممارسات التي تساعد المورد البشري على إدارة حياته الوظيفية والخاصة بشكل أفضل، لأنها تساهم في تقليل الغياب والتأخر، وحتى ترك العمل، فهذه الممارسات لها انعكاسات هامة على المستوى التنظيمي والفردى. إن قدرة المؤسسات ومنها المؤسسات الصحية على التأثير في المورد البشري ودفعه نحو تحقيق أهدافها يرتبط بمدى قدرتها على اشباع حاجاته المختلفة في ظل تزايد ضغوط الحياة وكثرة الأعمال التي تتطلب المزيد من الجهد والوقت. من هنا أصبحت إدارة العنصر البشري في المؤسسات الصحية وتوجيهه واشباع حاجاته يفوق غيره من الأمور الأخرى - خاصة إذا كان يمارس مهنة التمريض والتي تعد مهنة صعبة تتطلب كفاءة عالية وتمارس تحت الضغط - لأنه باستطاعته تحقيق التفوق والتميز لها لتمتعه بقدرات كثيرة غير ملموسة. فأصبحت المؤسسات الصحية اليوم تبحث في السياسات التحفيزية التي تحت المورد البشري على إظهاره للسلوكيات الإيجابية في العمل مثل؛ أدائه لمهام تفوق تلك التي يتضمنها وصف الوظيفة، هذه السلوكيات تكون نابعة من الذات دون اجبار، وغير معترف بها بشكل صريح في نظام المكافآت الرسمي، هذه السلوكيات التعاونية الإيجابية يعبر عنها بسلوك المواطنة التنظيمية.

لسلوك المواطنة التنظيمية العديد من المسببات تتضمن عوامل شخصية وأخرى تنظيمية، والمؤسسات اليوم بما فيها المؤسسات الصحية أصبحت مطالبة بالبحث في هذه المسببات لاستخدامها ضمن استراتيجياتها وخاصة المتعلقة منها بالعنصر البشري وكيفية إدارته. تبني هذا التوجه يجب أن يكون بخطوات مدروسة مع توفير متطلبات مساعدة لهذا التوجه الداعم لتبني هذه السلوكيات الاجتماعية الإيجابية، من بين هذه المسببات نجد التوازن بين العمل والحياة الذي يعتبر عنصرا هاما في تحقيق الاستقرار العاطفي والنفسي للموظفين.

إشكالية الدراسة

نسعى في بحثنا هذا معالجة موضوع التوازن بين العمل والحياة وسلوك المواطنة التنظيمية بقطاع حيوي وهو قطاع الصحة حيث ستجرى الدراسة بمستشفى محمد الصديق بن يحيى - جيجل على عينة من الممرضين.

من هنا يمكن أن نعبر عن إشكالية هذه الدراسة بالتساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى تأثير التوازن بين العمل والحياة الخاصة على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى ممرضى المؤسسة الاستشفائية العمومية جيجل؟

يندرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية:

- ما هي محددات التوازن بين العمل والحياة التي يتم القياس على أساسها؟
- ما هي أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية؟
- هل يؤلى المستشفى محل الدراسة الاهتمام بتحقيق التوازن بين العمل والحياة الخاصة بالممرضين؟
- ما هو البعد الأكثر تأثيرا من أبعاد التوازن بين العمل والحياة على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية وفقا لإدراك ممرضى المؤسسة الاستشفائية العمومية جيجل؟

فرضيات الدراسة

تقوم هذه الدراسة على فرضية رئيسية وثلاث فرضيات فرعية.

تتمثل الفرضية الرئيسية فيما يلي:

يوجد أثر للتوازن بين العمل والحياة على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الممرضين بالمستشفى محل الدراسة.

تندرج تحت هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر لتوازن وقت العمل على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الممرضين بالمستشفى محل الدراسة.
- يوجد أثر لمحتوى العمل على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الممرضين بالمستشفى محل الدراسة.

- يوجد أثر للعلاقات الاجتماعية على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الممرضين بالمستشفى محل الدراسة.

أهداف الدراسة

- تحليل الأدبيات المختلفة لكل من التوازن بين العمل والحياة وسلوك المواطنة التنظيمية، وذلك اعتماداً على الأفكار التي قدمها الباحثون؛
- التعرف على مدى اهتمام مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجعل بتحقيق التوازن بين العمل والحياة الخاصة للممرضين؛
- تقدير مدى مساهمة تحقيق التوازن بين العمل والحياة الخاصة للمرضى في إظهارهم للسلوكيات الإيجابية في العمل والحد من السلوكيات السلبية مما ينعكس على تحسين الأداء؛
- تحسيس المسؤولين في المستشفيات بأهمية تحقيق التوازن بين العمل والحياة الخاصة لجميع الموظفين بصفة عامة وللممرضين بصفة خاصة، وأثره على إظهارهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية بأصنافها.

أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية العنصر البشري في المؤسسات اليوم، فتحقيق هذه الأخيرة للتميز في الأداء لا يكون نتيجة امتلاكها التقنية والموارد المالية والهيكل التنظيمية فحسب بل يعتمد بشكل أساسي على توفير موارد بشرية غير قابلة للتقليد. إضافة إلى المجال الحيوي الذي تجرى فيه هذه الدراسة وهو القطاع الصحي، حيث أنّ تهيئة مكونات التوازن بين العمل والحياة بالشكل اللازم يمكن أن يساهم في تبني السلوكيات الاجتماعية الإيجابية ويخفف من السلوكيات السلبية وبالتالي يساهم في تحسين جودة الخدمة الصحية.

منهج الدراسة

اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي لأنه المنهج الملائم لطبيعة الموضوع. وتم الاعتماد على العديد من المراجع والمتمثلة في: الكتب، المجالات، أطروحات.... الخ وهو ما يساهم في تشكيل خلفية علمية يمكن أن تفيد في إثراء الجوانب المختلفة للبحث، وأما في الجانب التطبيقي فقد تم دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحيى "جيجل" بالاعتماد على استبانة تم تطويرها بالاعتماد على الدراسات السابقة واستخدامها كأداة رئيسية لجمع البيانات، أين تم توزيعها على عينة من الممرضين، وتم تحليل المعطيات باستخدام أدوات التحليل الإحصائي ومعالجتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

الدراسات السابقة

تأثر سلوكيات المواطنة التنظيمية بعدة عوامل وتختلف درجة هذا التأثير من عامل لآخر، ومن بين هذه العوامل نجد توازن الحياة- العمل، حيث أثبتت بعض الدراسات وجود علاقة ارتباطية بين المفهومين، ومن بينها نذكر:

- دراسة "Shemila et al" سنة 2023 بعنوان:

Assessing the Effect of Work-Life Balance Initiatives on Organizational Citizenship Behaviour

بحثت هذه الدراسة في تأثير مبادرات التوازن بين العمل والحياة على سلوك المواطنة التنظيمية، جمعت البيانات بموجب أداة الاستبيان الموزع على عينة قدرت بـ 150 موظف وكان مجال الدراسة على مستوى 9 فروع مختلفة للبنوك التجارية بإثيوبيا بمدينة "ويراب" "Werabe"، تم الاعتماد على خمسة أبعاد لتوازن الحياة- العمل وهي: ترتيبات العمل المرنة، ساعات العمل، عبء العمل، سياسة الرعاية التابعة برنامج إجازة العمل، و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها؛ عدم تنفيذ البنوك للحد الأقصى من مبادرات التوازن بين العمل والحياة، والموظف لا يظهر الحد الأقصى من مستوى سلوك المواطنة التنظيمية؛ فكان مستوى الإدراك لهذا البعد من قبل الموظفين متوسط، كما أظهر نتائج الدراسة أنّ ترتيبات العمل المرنة وسياسة الرعاية التابعة وبرامج إجازة العمل تؤثر بشكل إيجابي وكبير على سلوك المواطنة التنظيمية، في المقابل يؤثر عبء العمل وساعات العمل سلباً عليها وبشكل كبير (Shemila et al, 2023).

- دراسة "Adnan et al" سنة 2021، بعنوان:

Organizational Citizenship Behavior as a Consequence of Work-Life Balance: The Mediating Role of Burnout and Moderating Role of Employee Engagement

تمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في البحث فيما إذا كان التوازن بين العمل والحياة يؤثر على سلوك المواطنة التنظيمية، تم الإعتماد على أداة الاستبيان في جمع البيانات والذي وزّع على عينة قوامها 384 موظف بالبنوك الإسلامية في باكستان وبالضبط في منطقة "مالتان" Multan"، لتصل هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أنّ التوازن بين العمل والحياة له تأثير كبير على الإرهاق وسلوك المواطنة التنظيمية. تظهر النتائج التي توصلنا إليها أنّ WLB له تأثير إيجابي على سلوك الموظف في مكان العمل من خلال مشاركة الموظفين، وفي هذه الدراسة تمّ اكتشاف أنّ تأثير الوساطة مهم جدا حيث أثبتت دور المشاركة كوسيط في تأثير التوازن بين العمل والحياة على سلوك المواطنة التنظيمية، لكن بدون هذه الوساطة فلا يوجد تأثير للمتغير الأول على الثاني، كذلك أظهرت النتائج أنّه يمكن تقليل الاحتراق الوظيفي من خلال تحقيق التوازن بين العمل والحياة، ونفت هذه الدراسة وجود دور وسيط للاحتراق الوظيفي بين توازن العمل والحياة وسلوك المواطنة التنظيمية (Adnan et al, 2021).

- دراسة "Erdianza et al" سنة 2020 بعنوان:

The Effect of Work Enjoyment and Work-life Balance on Organizational Citizenship Behavior with Job Satisfaction as Mediator

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير الاستمتاع بالعمل والتوازن بين العمل والحياة على سلوك المواطنة التنظيمية مع الرضا الوظيفي كوسيط، جمعت البيانات بموجب أداة الاستبيان الموزع على عينة قدرت بـ 140 موظف تنفيذيا وكان مجال الدراسة على مستوى شركات العقارات في سيريلانكا، تمّ الاعتماد على خمسة أبعاد لتوازن الحياة - العمل وهي: الاحتياجات الاجتماعية، الاحتياجات الشخصية، إدارة الوقت، وقت العمل، التعويضات والمزايا، و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: أنّ الرضا الوظيفي يمكن أن يكون كمتغير وسيط في تأثير التوازن بين العمل والحياة على سلوك المواطنة التنظيمية، ومن ناحية أخرى فهو ليس له دور كوسيط في تأثير الاستمتاع بالعمل على سلوك المواطنة التنظيمية. لأنّ التمتع بالعمل لا يؤثر على الرضا الوظيفي، وحجتهم في ذلك أنّ الموظفون الذين يشعرون بالراحة في عملهم من حيث المشاعر الإيجابية التي تنشأ لا يحتاجون إلى الترقية، لأنهم سيحاولون إكمال عملهم على الرغم من عدم حصولهم على ترقية. وأوضحت أنّ التمتع بالعمل له تأثير معنوي وإيجابي على سلوك المواطنة التنظيمية (Erdianza et al, 2020).

- دراسة "Raharjo et al" سنة 2019 بعنوان:

Impact of Work-Life Balance and Organisational Citizenship Behaviour on Intention to Leave
هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير توازن العمل-الحياة "WLB" على سلوك المواطنة التنظيمية "OCB"، وكذلك محاولة دراسة تأثير كلا المتغيرين "WLB" و "OCB" على نية ترك العمل، أجريت هذه الدراسة على 209 موظف بالفنادق ذات أربع وخمس نجوم في مدينة "مالانج" Malang بمحافظة "شرق جاوة الأندونيسية" East Java, Indonesia " وخلصت هذه الدراسة إلى أنّ التوازن بين الحياة والعمل له تأثير كبير على سلوك المواطنة التنظيمية، لكن ليس له تأثير كبير على نية ترك العمل، ومع ذلك سلوك المواطنة التنظيمية لها تأثير كبير على نية ترك العمل. كما توصلت هذه الدراسة إلى أنّه حتى يظل الموظف مخلص للمؤسسة لا بدّ من خلق بيئة صحية للعمل وهذا يتحقق من خلال تحقيق التوازن بين العمل والحياة الخاصة به، وعليه لا بدّ على المديرين من تطوير برامج تهدف إلى تحسين التوازن بين الاهتمامات الشخصية للموظفين وعملهم (Raharjo et al, 2019).

التعقيب على الدراسات السابقة

ساهمت الدراسات السابقة في وضع تصور أولي للدراسة الحالية، فهي تشترك معها في دراسة كلا المتغيرين "التوازن بين العمل والحياة" و "سلوك المواطنة التنظيمية" كما تتشابه معها في أداة جمع البيانات وبعض الأساليب الإحصائية المستخدمة في

التحليل وهذا بالاعتماد على نفس البرنامج وهو برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS ، لكن الخصوصية التي تميّز دراستنا عن الدراسات السابقة هو أنها دراسة تمت في بيئة عربية، في حين الدراسات السابقة التي أمكننا الوصول إليها أجنبية، وكان التركيز عليها لعدم وجود أي دراسة عربية تناولت المتغيرين معا وهذا وفقا لاطلاع الباحثة، حيث تبين من خلال مراجعة الدراسات السابقة في هذا المجال أنّ هناك ندرة شديدة في الدراسات العربية التي تهتم بموضوع التوازن بين الحياة والعمل بصفة عامة. كما تم اقتراح أبعاد للمتغير المستقل لم يتم تناولها مجتمعة من قبل أي دراسة، ومحاولة اختبار أثرها من عدمه على المتغير التابع بالتطبيق على عينة من الممرضين في مؤسسة عمومية استشفائية أي في قطاع يختلف عن المجال الذي أجريت فيه الدراسات السابقة. وقد تمّ اختيار هذه الفئة بالضبط نظرا لطبيعة نشاطهم لأنهم حلقة الوصل بين الطبيب والمريض، ووقت عملهم يتصف بالمرونة، وكذلك رغبة منا في توجيه اهتمام المسؤولين بهذه الشريحة لتقديم الدعم المادي وحتى المعنوي لهم للنهوض بالمنظومة الصحية الجزائرية.

1- الإطار النظري للدراسة

1-1- التوازن بين العمل والحياة

1-1-1- مفهوم التوازن بين العمل والحياة

في أواخر التسعينات من القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرين، اهتمت الكثير من الدراسات بالممارسات التي تساعد الموظفين على إدارة حياتهم الوظيفية بشكل أفضل وحياتهم الخاصة أيضا، وكان يطلق على هذه الممارسات مصطلح "سياسات العمل والأسرة Work-Family Policies" ومصطلح "السياسات الملائمة للأسرة Family Responsive Policies"، وفي السنوات الأخيرة استبدل هذا المصطلح بمصطلح جديد "التوازن بين العمل والحياة Work-Life Balance"، وهذا التحول ليس اختلافا لفظيا، وإنما تحول له دلالاته العلمية والتطبيقية. فهو يبرهن على أنّ عدم توفير الوقت الكافي للأسرة ليست وحدها المسؤولة عن عدم تحقيق الكفاءة أثناء العمل بل هناك أمور أخرى في الحياة يجب اشباعها وممارستها بالشكل الملائم (البحيري، 2018، صفحة 4)، ثم تطوّر الأمر ليؤكد على التنمية الشخصية خارج نطاق العمل والأسرة (لطرش و واعر، 2021، صفحة 197)

يعبّر هذا المفهوم عن العلاقة بين انجازات الحياة المهنية والإشباع الشخصي فهو يعبر عن مدى قدرة الفرد على الوفاء بالتزامات العمل والأسرة، بالإضافة إلى المسؤوليات والأنشطة الأخرى غير المتعلقة بالعمل (Kim, 2014, p. 39)، غالبا ما يوصف التوازن بين العمل والحياة بأنه الإدارة السليمة للوقت وللطاقة التي يكرّسها الفرد للمجالات الشخصية والمهنية، فهو يشير إلى التكافؤ والتناسق والمواءمة بين العمل مدفوع الأجر وواجبات الحياة الشخصية (Shemila et al, 2023, p. 209)، ما يعني عدم وجود تعارض بين الحياة الوظيفية مع دور الحياة الخاصة.

التوازن بين الحياة والعمل لا يعني تخصيص قدر متساو من الوقت للعمل المدفوع الأجر والأدوار الأخرى غير مدفوعة الأجر، وإنما يجب أن يفهم أنها مستوى مرض من المشاركة أو الملاءمة بين الأدوار المتعددة في حياة الموظف (البحيري، 2018، صفحة 2). وفي هذا السياق يصف "clark وزملائه" التوازن بين العمل والحياة بأنه "مستوى مرض من المشاركة أو التوافق بين الأدوار المتعددة في حياة الشخص" (لطرش و واعر، 2021، صفحة 196). وفي منحنى آخر أشار "Adnan" وزملائه إلى أنّ التوازن بين العمل والحياة عنصر مهم في تحقيق راحة الموظفين لأنهم ليس لديهم حياة عمل فحسب بل أيضا حياة شخصية كفرد وكجزء من الأسرة والمجتمع، وعضو في منظمات مختلفة. (Adnan et al, 2021, p. 685).

هذا وتتمثل أسباب الإهتمام بالتوازن بين العمل والحياة في (عبد المنعم، 2021، صفحة 272، 273):

- التقدم التكنولوجي، والاتصال المستمر بالعاملين ممّا أدى إلى تغلغل العمل إلى الوقت الخاص؛
- قلة الوقت المتاح للحياة الخاصة نتيجة زيادة عدد ساعات العمل، مع زيادة عدد النساء العاملات، وتأثير العمل على وقتهم واهتمامهم بالأسرة

- عدم استعداد الأجيال الحالية للعمل بنفس طريقة آبائهم، وتغيير الأمور وفقا لأولوياتهم الخاصة؛
- التعلق النفسي الذي يشعر به العاملون تجاه المؤسسة التي تهتم بتحقيق التوازن، مما يزيد من انتاجيتهم والتزامهم واكتسابها لميزة تنافسية.
- يشير "Kaiser" و "Ringlstetter" أنّ الموازنة بين العمل والحياة تؤدي إلى الإلتزام في المؤسسة وتقلل من معدلات دوران العمل، ومعدلات الغياب والصراع، والتعارض بين الحياة الشخصية والعمل، وزيادة الرضا الوظيفي وتحسين أداء العاملين، والإرتقاء بالحالة الإقتصادية للمؤسسة من خلال زيادة الإنتاجية (Kaiser & Ringlstetter, 2010, pp. 123-125).
- وفي هذا السياق حدّد Allen و زملائه نتائج تحقيق التوازن من عدمه في ثلاث مجموعات وهي (Brough, et al., 2014, p. 2725، 2726)

- نتائج مرتبطة بالعمل كالرضا الوظيفي، أو العكس ترك العمل والتغيب؛
- نتائج غير مرتبطة بالعمل كالرضا عن الحياة العائلية أو العكس ؛
- نتائج مرتبطة بالضغط سواء الاستقرار العاطفي والنفسي أو العكس الاجهاد النفسي، الإرهاق..
- أظهرت العديد من الأبحاث " Eby وزملائه 2005، و Allen وزملائه في 2000، و O'Driscoll, Brough and Haar سنة 2011" أن العلاقة بين التوازن بين الحياة والعمل ومعدل دوران العمل أقوى مقارنة بالارتباط بين الرضا الوظيفي والتوازن، ويمكن تفسير هذا الارتباط القوي بين التوازن بين العمل والحياة ومعدل دوران العمل بقرار الموظفين ترك العمل نتيجة الاجهاد واختلال التوازن بين حياتهم الخاصة والوظيفية عن طريق البحث عن عمل بديل (Brough, et al., 2014, p. 2726).
- كما يمكن توضيح أهمية التوازن بين العمل والحياة في النقاط التالية (لطرش و واعر، 2021، صفحة 197):
- المساهمة في تعزيز مستوى إلتزام الفرد واستغراقه في العمل، مع التقليل من ميله إلى مغادرة العمل مبكرا وتأخير العمل مما يؤثر على أدائه؛
- كلما ارتفع مستوى التوازن في الحياة ساعد على تحسين الانتاجية وصورة العلامة التجارية وبيئة العمل في المؤسسة وتحسين ربحيتها؛
- تشير الأبحاث إلى أنّ الافتقار إلى تحقيق التوازن بين العمل والحياة يمكن أن يؤثر على قضايا مجتمعية مثل؛ انتشار عدم المساواة بين الجنسين، تأخر الأبوة والأمومة وتناقص عرض العمالة.

2-1-1- أبعاد التوازن بين العمل والحياة

- تم الاعتماد في هذه الدراسة على ثلاثة أبعاد مرتبطة وفعالة في تعزيز التوازن بين العمل والحياة وهي:
- توازن وقت العمل: ونقصد به تهيئة وقت عمل الفرد بشكل يجعله يشعر بالراحة وعدم الضغط. إن تشخيص جداول العمل وفقا لنمط حياة الفرد وأعماله الشخصية يمكن أن يحقق توازن الوقت بين متطلبات العمل والمتطلبات الشخصية للأفراد. هناك عدة أنظمة لتهيئة وقت العمل؛ وهي تبحث في كيفية تنظيم الوقت بالشكل الذي يعطي حرية أكبر للأفراد في تنظيم وقت عملهم وفقا لما يضمن لهم تسيير وقتهم الخاص حسب ظروفهم الشخصية وهذا سعيا لزيادة فعاليتهم في العمل ما ينعكس على تنمية مهاراتهم. والأشكال الحديثة لتنظيم وقت العمل تولد الشعور بالرضا والرفاهية لدى الأفراد؛
 - محتوى العمل: حتى يستطيع الفرد أن يكون أكثر فعالية في عمله وفي نفس الوقت الوفاء بمسؤولياته اتجاه الأنشطة الحياتية المختلفة؛ لا بدّ على المؤسسة أن تصمم الوظائف والمهام بطريقة تزرع الأمان والاطمئنان في الفرد وتشعره بمدى أهمية العمل الذي يقوم به، فالتسيير الحديث للعمل بما يحتويه من تطبيقات متنوعة يساهم في نزع الملل والروتين للأفراد

ويساهم في تطوير مهاراتهم وقدراتهم في العمل من خلال إثارة الدوافع وتحقيق الإستغلال العقلاني لقدراتهم ومهاراتهم وبالتالي يكون هناك استغراق في العمل فلا يأخذ معه آثار حياته الشخصية إلى العمل ولا يأخذ مشاكل العمل إلى بيته.

- العلاقات الاجتماعية: نقصد بها التفاعلات التي تربط الموظفين ببعضهم في إطار الجماعة، وبالمشرفين المباشرين، وبالإدارة عموماً، ولهذه العلاقات أثر كبير على نفسية العاملين، فأحد الأسباب التي تولّد ظاهرة الاستياء لدى الموظفين وما يتبعها من ظواهر وسلوكيات سلبية هو سياسات وطرق تسيير المؤسسة واهتمامها بالعنصر البشري. فلا شك أنّ تحقيق الإدارة للتوازن بين العمل والحياة الخاصة للموظفين هي في حدّ ذاتها تحقيقاً لمستويات متميّزة من الرضا الوظيفي وجودة الحياة الوظيفية. ومن أجل ذلك تعمل الإدارة العليا على توفير المناخ الاجتماعي الملائم للعمل وجعل وقت العمل وقت مليء بالحماس والمتعة، من خلال العمل في شكل فرق وإتاحة الاتصال بين الأفراد.

فتهيئة وقت العمل ومحتوى العمل، والمناخ الاجتماعي للعمل أصبحوا عوامل لتمكين الأفراد من تنظيم حياتهم وفقاً لرغبتهم حيث يكتفوا وقت العمل وفقاً لاحتياجاتهم وتطلعاتهم دون إهمال المصلحة العامة. إذن تنظيم وقت العمل ومحتوى العمل والظروف الاجتماعية للعمل يجب أن تكون بالطريقة التي تعطي إحساساً للفرد بتقدير ذاته وأنه قادر على الالتزام والتكيف مع عمله ومع حياته الخاصة.

2-1- سلوك المواطنة التنظيمية

1-2-1- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية

لم يلق مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية اتفاقاً بين الباحثين والمهتمين لا حول إسمه ولا حول تعريفه، ففيما يتعلق باسمه فقد أطلقت عليه تسميات مختلفة؛ سلوك خارج الدور، سلوك الموالية أو التأييد الاجتماعي، السلوك غير المكلف... إلّا أنّ المصطلح الذي أصبح شائعاً في أدبيات الفكر الإداري فهو مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية.

سلوك المواطنة التنظيمية مفهوم حديث لم يظهر في أدبيات الفكر الإداري إلا مع بداية الثمانينات من القرن العشرين في كتابات "أورغان Organ" وتلاه العديد من باحثين آخرين، إلّا أنّ المفهوم ببعض مكوناته كان موجوداً في كتابات "شستر برنارد Chester Barnard" في أعقاب حركة العلاقات الانسانية سنة 1938 عندما تعرض إلى مفهوم الرغبة في التعاون (بوخمم، 2019، صفحة 135)، وقد تابع البحث في ذلك الباحث "كاتز Katz" في سنة 1964؛ والذي أشار إلى "ن" المؤسسات التي تعتمد على قيام العاملين بمهامهم الرسمية فقط هي مؤسسات ضعيفة وغير قادرة على الاستمرار في الأجل الطويل، إذ أنه غالباً ما تحتاج المؤسسات إلى قيام العاملين بمهام تتجاوز دورهم الرسمي" (ناصر وآخرون، 2012، صفحة 218).

وبعد سلسلة من البحوث اكتملت مكونات سلوك المواطنة التنظيمية على يد "أورغان"، الذي يعدّ الرائد في هذا المجال، حيث عرّف هذا الأخير سلوك المواطنة التنظيمية بأنها "سلوك فردي تقديري، وليس معترف به بشكل مباشر أو صريح من طرف نظام المكافآت الرسمي، وكمحصلة لذلك يؤدي لتعزيز السير الفعال للمنظمة" (Adnan et al, 2021, p. 685). وفي نفس المنحى قدّمت تعريفات عديدة منها تعريف "Organ, Podsakoff and Mackenzie" حيث عرفوه بأنه "السلوك التقديري للموظف الذي لا يتم الاعتراف به بشكل مباشر أو صريح من قبل نظام المكافآت الرسمي ويعزز أداء المؤسسة بكفاءة وفعالية" (Harikaran & Thevanes, 2018, p. 27) ويتفق هذا التعريف مع ما جاء به "Lamberte" وكذلك "George & Brief" حيث عرفها على الترتيب بأنها "ذلك السلوك الذي يتجاوز المتطلبات الأساسية للعمل، ويكون إلى حد كبير عملاً تقديرياً يقوم به الأفراد داخل المؤسسة، ويعود بالفائدة عليها" (كرسنه و بوعطيط، 2021، صفحة 137)، "ذلك السلوك الذي يؤديه الموظف اختياراً علاوة على دوره الرسمي المحدد، ويساعد على تحقيق الفاعلية التنظيمية" (ضبع و بن كيحول، 2019، صفحة 16).

مما سبق؛ يمكن تعريف سلوك المواطنة التنظيمية على أنه سلوك إيجابي لا يعدّ جزءاً من متطلبات العمل، ولا يرتبط بشكل صريح بالمكافآت، وهو مسألة اختيار شخصي نابع من المبادرة الذاتية، وهذه السلوكيات في مجملها قد تساهم في زيادة كفاءة وفعالية المؤسسة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

1-2-2- أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

يعد سلوك المواطنة التنظيمية من المتغيرات المتعددة الأبعاد، وقد يرجع سبب هذا إلى علاقته بالعديد من المتغيرات، فقد حدد بعض الباحثين ممن اهتموا بدراسة سلوك المواطنة التنظيمية عددا من الأبعاد التي توضح لنا طبيعة هذا المفهوم والتي تظهر في الجدول التالي:

جدول رقم (01): أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية وفقا لوجهة نظر عدد من الباحثين

ت	اسم الباحث	السنة	الأبعاد المبحوثة
1	Smith & Organ	1983	الإيثار والطاعة
2	Organ	1988	الالتزام العام، الروح الرياضية، الإيثار، الكرم، السلوك الحضاري
3	Van Dyne & Graham	1986	الإذعان، المشاركة، الولاء
4	Willimas	1988	البعد الفردي (مساعدة زملاء العمل) والبعد المنظمي (تقديم الأفكار والمقترحات لتحسين العمل)
5	Moorman & Blacely	1991	المساعدة ما بين الأفراد، المثابرة الشخصية، المساهمة الفردية، تنمية الولاء
6	Podsakoff & Mackenzie	1994	الروح الرياضية، سلوك المساعدة، الإيثار
7	Chattopadhyay	1999	الكرامة، الثقة والإيثار
8	Walz & Niehoff	2000	السلوك الحضاري، المساعدة، الروح الرياضية
9	Podsakoff et al	2000	الروح الرياضية، سلوك المساعدة، المساهمة الفردية، الالتزام التنظيمي، الرضا الذاتي، السلوك الحضاري، تطوير الذات
10	Lepine et al	2002	البعد الفردي (الإيثار والكرم) والبعد المنظمي (الروح الرياضية، السلوك الحضاري، والالتزام العام)
11	Yen & Niehoff	2004	الالتزام العام، الإيثار، التعاون ما بين الأفراد، حماية موارد المؤسسة، الكرم

المصدر: (ضبع و بن كيحول، 2019، صفحة 17)

نلاحظ من خلال هذا الجدول تعدد وجهات نظر الباحثين فيما يخص أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية ، إلا أنّ أغلبها تتفق والنموذج المفاهيمي للباحث "Organ"، حيث تمّ تبني أغلب الباحثون لهذا النموذج والمتكون من خمسة أبعاد لسلوك المواطنة التنظيمية والمتمثلة في: الروح الرياضية، الإيثار، وعي الضمير، الكياسة، والسلوك الحضاري، وقد تختلف مسميات هذه الأبعاد عند البعض لكنها تبقى متشابهة في جوهرها.

يمكن القول أنّ المؤسسات اليوم تعمل أكثر من أي وقت مضى على إنشاء وتنفيذ الممارسات التي تساهم في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية "OCB" بين موظفيها، وهذا من خلال العمل على رفع مستويات الدعم التنظيمي إلى أعلى مستوى لأنها ستربط بمستويات أعلى من مشاركة الموظفين والتي بدورها ستؤدي إلى مستويات أعلى من OCB. وهذا ما أكدّه كل من "Lambert, Hogan and Griffn" حيث قالوا أنّه إذا ما تم التعامل مع الموظفين باحترام فمن المرجح أن يشاركوا في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية. وفي هذا السياق؛ ذكر "McCarthy وزملائه" أن التوازن بين العمل والحياة يعتبر المؤشر الرئيسي للدعم التنظيمي وبالتالي له دور كبير في تعزيز OCB. (Harikaran & Thevanes, 2018, p. 27)

هذا ما سيتم التحقق منه في هذه الدراسة في جانبها التطبيقي من خلال اختبار مدى تأثير التوازن بين العمل والحياة على سلوك المواطنة التنظيمية بإجراء دراسة ميدانية بمستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل.

2- الاجراءات المنهجية للدراسة

1-2- أداة وعينة الدراسة

تم استخدام الاستبيان كأداة أساسية لجمع المعلومات وفق أسلوب العينة العشوائية البسيطة، حيث قمنا بتوزيع 130 استبانة على المرضى بمستشفى محمد الصديق بن يحيى -جيجل والبالغ عددهم 425 وذلك خلال الفترة الممتدة من 14 إلى 28 جويلية 2024، أي ما نسبته حوالي 30% من مجتمع الدراسة، استرجعنا 108 استبانة منها 100 صالحة للدراسة.

وللتأكد من الصدق البنائي لأداة الدراسة فقد تمّ الاعتماد على معامل الارتباط بيرسون وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية التابعة له، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): اختبار الصدق البنائي

المتغيرات	رقم الفقرة	معامل الارتباط	Sig. (2-tailed)	المتغيرات	رقم الفقرة	معامل الارتباط	Sig. (2-tailed)
توازن وقت العمل	1	0,776**	0,000	العلاقات الاجتماعية	1	0,738**	0,000
	2	0,820**	0,000		2	0,749**	0,000
	3	0,788**	0,000		3	0,807**	0,000
	4	0,738**	0,000		4	0,802**	0,000
	5	0,670**	0,000		5	0,686**	0,000
	6	0,652**	0,000		6	0,678**	0,000
محتوى العمل	1	0,701**	0,000	سلوك المواطنة التنظيمية	1	0,790**	0,000
	2	0,765**	0,000		2	0,730**	0,000
	3	0,751**	0,000		3	0,609**	0,000
	4	0,707**	0,000		4	0,833**	0,000
	5	0,736**	0,000		5	0,762**	0,000
	6	0,647**	0,000		6	0,770**	0,000

** دالة إحصائية عند المستوى 0.01

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss

الجدول أعلاه يبين لنا معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات متغيرات هذه الدراسة -سواء المتغيرات المستقلة؛ توازن وقت العمل، محتوى العمل والعلاقات الاجتماعية، أو المتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية- والدرجة الكلية التابعة له وكذا مستوى المعنوية، حيث أظهرت النتائج أن قيم معاملات الارتباط تتراوح بين 60,9 % و 83,3 % وهي جميعا موجبة ودالة عند مستوى المعنوية 0,01، مما يدل على وجود ارتباط قوي وأن جميع فقرات الاستبيان صالحة لما وضعت لقياسه. وبالنسبة لثبات الاستبانة قمنا بحساب معامل الثبات ألفا كرونباخ وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (03): معاملات الثبات "ألفا كرونباخ" لمتغيرات الدراسة

المحاور	الأبعاد	عدد العبارات	معامل ألفا	معامل ثبات المحاور
التوازن بين العمل والحياة	توازن وقت العمل	06	0,835	0,902
	محتوى العمل	06	0,806	
	العلاقات الاجتماعية	06	0,833	
سلوك المواطنة التنظيمية		06	0,835	
معامل ثبات الاستبانة الكلي		24	0,914	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss

تشير نتائج هذا الجدول إلى تمتع العبارات التي تتضمنها متغيرات هذه الدراسة بدرجة ثبات عالية، لأنَّ جميع نتائج معاملات الثبات ألفا كرونباخ أكبر من 0,60 فكانت أدنى قيمة هي 0,806، كما بلغ المعامل الكلي للثبات 0,914 وهذا دليل على أنَّ ثبات الأداة محقق مما يجعلنا نعتمدها في دراستنا هذه.

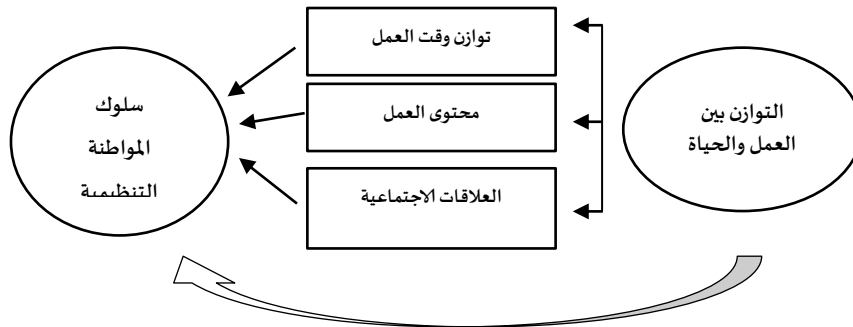
هذا وقمنا باعتماد مقياس "ليكرت" "Likert" الخماسي، لأنَّه يعدُّ من بين أحسن الأساليب المعتمدة لتحديد المواقف

بشكل واضح

2-2- نموذج الدراسة

يوضح لنا الشكل الموالي نموذج هذه الدراسة والذي تمَّ ببناءه انطلاقاً من الدراسات السابقة وباجتهاد من الباحثة حيث تم دراسة المتغير المستقل التوازن بين العمل والحياة من خلال ثلاثة أبعاد وهي: توازن وقت العمل، محتوى العمل والعلاقات الاجتماعية، حيث ترى الباحثة أنَّ هذه المتغيرات تساهم بشكل كبير في تعزيز التوازن بين العمل والحياة من عدمه، ومحاولة معرفة مدى تأثيرها على المتغير التابع والمتمثل في سلوك المواطنة التنظيمية.

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثة

2-3- أساليب المعالجة الإحصائية

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعة تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية الضرورية لمعالجة البيانات، بعضها استخدم للحكم على جودة متغيرات الدراسة ومدى أهميتها، والبعض الآخر استخدم للتحقق من صحة الفرضيات، وتمثلت في: معامل الثبات ألفا كرونباخ، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، معامل الارتباط بيرسون، اختبار كولموغوروف-سميرنوف Kolmogorov-smirnov، معامل تضخم التباين والتباين المسموح، والإنحدار المتعدد.

3- نتائج الدراسة

1-3- تحليل البيانات الشخصية والوظيفية

اعتمدنا في تحليلنا للبيانات التعريفية لعينة الدراسة؛ الشخصية والوظيفية على الاحصاء الوصفي، وقد توصلنا إلى مجموعة من النتائج، فبالنسبة لهيكل مفردات عينة الدراسة على أساس الجنس بيّنت النتائج وجود تمثيل صغير جدا لفئة الذكور بنسبة 20% من مجموع أفراد العينة، وبالنسبة لمتغير العمر فقد أظهرت النتائج بأن فئة الشباب حصلت على أعلى نسبة بـ 60% من مفردات العينة، هذه النسبة الكبيرة تعكس لنا جوانب عدة فيما يخص البيانات الشخصية لعينة الدراسة مثل:

- نسبة العزاب هي أعلى نسبة بـ 62%، المتزوجون 37% أما المطلقين فتم تسجيل حالة واحدة فقط في حين لم يتم تسجيل أي حالة للأرامل.
- نسبة من لهم أطفال قدرت بـ 31% منها 9% من مفردات عينة الدراسة من لهم طفل واحد، و 9% من لهم طفلين و 13% من لهم 3 أطفال فأكثر.
- نجد تقريبا جميع مفردات عينة الدراسة تتمتع بخبرة قليلة أقل من 5 سنوات بنسبة 43% تليها من 5 إلى 10 سنوات وأخيرا من 10 سنوات فأكثر بنسبة 20%.
- وفيما يخص ساعات العمل فقد تبين أنّ نسبة كبيرة 59% من أفراد عينة الدراسة يعملون من 30 ساعة إلى 39 ساعة في الأسبوع وبنسبة 32% من يعملون أكثر من 40 ساعة، في حين من يعملون أقل من 30 ساعة فبلغت نسبتهم 9%.
- ما يمكن ملاحظته من خلال هذه النتائج أنّها مساعدة على تحقيق التوازن بين العمل والاهتمامات الشخصية للمرضيين، لكن هل مضمون هذه البيانات الشخصية والوظيفية كافٍ لتحقيق التوازن أم أنّ جودة حياة العمل (بيئة العمل) من جانب محتوى العمل والعلاقات الاجتماعية، وتوازن وقت العمل يؤثر على وجود التوازن بين العمل والحياة الخاصة لدى المرضيين بمستشفى محمد الصديق بن يحيى-جيجل؟، وبمعنى آخر هل يولي المستشفى محل الدراسة الاهتمام بتحقيق التوازن بين العمل والحياة لدى المرضيين؟ وهل هذا التوازن يؤثر على سلوك المواطنة التنظيمية لديهم؟، هذا ما سنعرفه في العنصر الموالي

2-3- عرض وتحليل النتائج الخاصة بمحاور الدراسة

لمعرفة مستوى تقييم مفردات عينة الدراسة لأبعاد هذه الدراسة سيتم الاعتماد على قيم المتوسط الحسابي، مع الأخذ بعين الاعتبار قيم الانحراف المعياري.

جدول رقم (04): نتائج تقييم التوازن بين العمل والحياة وسلوك المواطنة التنظيمية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط	متغيرات الدراسة
3	0,830	2,35	بعد توازن وقت العمل
2	0,784	2,37	بعد محتوى العمل
1	0,810	2,41	بعد العلاقات الاجتماعية
0,678		2,38	الدرجة الكلية لمحور التوازن بين العمل والحياة
0,776		3,43	محور سلوك المواطنة التنظيمية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss

النتائج الواردة في الجدول أعلاه تبين أن جميع أبعاد التوازن بين العمل والحياة سجلت قيما ضعيفة حيث بلغت المتوسطات لكل من بعد توازن وقت العمل، بعد محتوى العمل وبعد العلاقات الاجتماعية على التوالي: 2,35، 2,37، 2,41، وهذه مؤشرات تشير إلى عدم تمتع المرضيين بالمستشفى محل الدراسة بمستوى مقبول من التوازن بين حياتهم الخاصة والحياة

الوظيفية، مع انحرافات معيارية لا تتجاوز 1,00 وهذا ما يعكس التجانس في إجابات المرضى، وأنهم غير موافقين على سياسات الإدارة في هذا الجانب وأن مستوى إدراكهم لمبادرات تحقيق التوازن بين عملهم وحياتهم الخاصة ضعيفة، فالمستشفى محل الدراسة لا يُولي الاهتمام بتحقيق التوازن بين العمل والحياة الخاصة، وبالنسبة لسلوك المواطنة التنظيمية فقد تم تسجيل متوسط حسابي 3,43 يندرج ضمن مجال الموافقة [3,40-5] ، ما يبين لنا انتشار ثقافة العمل التطوعي والسلوكيات الإيجابية في المستشفى وهذا ممكن يرجع إلى طبيعة نشاط المرضى.

3-3- اختبار الفرضيات

قبل اختبار صحة الفرضيات من عدمها يجب التحقق من جودة بيانات الدراسة وهذا بإجراء اختبار التوزيع الطبيعي واختبار التعددية الخطية أي عدم وجود مشكلة ارتباط المتغيرات المستقلة ببعضها البعض أو تداخلها.

3-3-1- طبيعة توزيع متغيرات الدراسة

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار "كولموغوروف-سميرنوف" "Kolmogorov-smirnov"؛ إنَّ هذا الاختبار يمكّننا من الوقوف على طبيعة توزيع متغيرات الدراسة. أي معرفة إذا كانت إجابات مفردات العينة على عبارات قياس الظاهرة المدروسة تتخذ التوزيع الطبيعي.

الجدول رقم (05): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات (كولموغوروف-سميرنوف)

متغيرات الدراسة	كولموغوروف-سميرنوف Kolmogorov-smirnov	
	القيمة الإحصائية	مستوى الدلالة
توازن وقت العمل	0,074	0,196
محتوى العمل	0,081	0,098
العلاقات الاجتماعية	0,082	0,092

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss

في تحليلنا الإحصائي لهذا الجدول سنتولى فحص الفرضية الصفرية هل هي محققة أم لا، ومضمونها أن توزيع متغيرات هذه الدراسة يخضع للتوزيع الطبيعي، وفي حالة اثبات الفرضية البديلة فهذا يعني العكس أي أنها لا تخضع للتوزيع الطبيعي، ونجد من نتيجة الاختبار أن مستوى الدلالة لجميع متغيرات هذه الدراسة أكبر من 0,05، وعليه نقبل الفرضية الصفرية، أي متغيرات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي، ويمكن اختبار الفرضيات باستخدام الاختبارات المعلمية.

3-3-2- تحليل معامل تضخم التباين والتباين المسموح به

يتم التأكد من عدم ارتباط المتغيرات المستقلة فيما بينها باستخدام معامل تضخم التباين "Variance Inflation Factor" والذي يرمز له اختصاراً بـ "VIFs"، واختبار التباين المسموح به "Tolerance" لكل متغير من المتغيرات المستقلة.

جدول رقم (06): اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به

متغيرات الدراسة المستقلة	معامل تضخم التباين VIF	التباين المسموح به Tolerance
توازن وقت العمل	1,506	0,664
محتوى العمل	2,087	0,479
العلاقات الاجتماعية	1,765	0,566

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss

يتبين لنا نتائج هذا الجدول أن قيمة معامل التضخم VIF لجميع المتغيرات جاءت أقل من 10، وكانت قيمها 1,506 بالنسبة لتوازن وقت العمل، 2,08 بالنسبة لمحتوى العمل و1,765 لبعده العلاقات الاجتماعية، إضافة إلى ذلك فإن قيمة التباين

المسموح به كانت بعيدة عن الصفر وهي أكبر من 0,05، وسجلنا أدنى قيمة لبعد محتوى العمل بـ 0,479، وهذا ما يؤكد عدم وجود مشكلة الإرتباطات القويّة بين المتغيرات المستقلة؛ المتمثلة في أبعاد التوازن بين العمل والحياة.

3-3-3 اختبار الفرضية الرئيسية

تقوم هذه الدراسة على فرضية رئيسية ومضمونها كما يلي:

"يوجد أثر للتوازن بين العمل والحياة على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الممرضين بالمستشفى محل الدراسة".

إعتمادا على نتائج جدول ANOVA سنتولى فحص مدى قبولنا لنموذج الانحدار إحصائيا وكذلك اختبار الفرضية الرئيسية.

جدول رقم (07): نتائج تحليل الانحدار المتعدد (المتغير التابع = سلوك المواطنة التنظيمية)

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R
1	17,020	3	5,673		0,000	0,285	0,534
الخطأ المتبقي	42,609	96	0,444	12,782			
المجموع	59,629	99					

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss

بما أنّ مستوى الدلالة F يساوي 0.00 وهو أقل من 0,05 فهذا يعني أنّ النموذج ذو أهمية إحصائية، كما نلاحظ أنّ معامل الارتباط R يساوي 0,534 ممّا يدل على وجود ارتباط موجب بين توازن العمل-الحياة وسلوك المواطنة التنظيمية، هذا وبلغ معامل التحديد R² 0,285 أي أنّ التباين في المتغير التابع وهو سلوك المواطنة التنظيمية الناتج عن التغير في التوازن بين العمل والحياة يساوي 28,5%. والنسبة الباقية وهي 71,5% راجعة إلى متغيرات أخرى غير مدرجة في النموذج.

إذن الفرضية الرئيسية مقبولة فنقول يوجد أثر للتوازن بين العمل والحياة على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الممرضين بالمستشفى محل الدراسة. فكلما كانت هناك مبادرات لتحقيق التوازن بين العمل والحياة الخاصة من قبل المسؤولين في المستشفى ساهم ذلك في جعل الممرضين يمارسون السلوكيات التطوعية المساعدة على توطيد العلاقات الاجتماعية بين زملائهم رؤسائهم وحتى المرضى، كما أنها تشعرهم بالمسؤولية تجاه المستشفى وأنّ لديهم هدف مشترك في تحسين الأداء. ولاختبار أثر كل بعد من أبعاد توازن العمل-الحياة على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الممرضين سيتم الاعتماد على نتائج الانحدار الخطي المتعدد وهذا ما سنتناوله في العنصر الموالي.

3-3-4 اختبار الفرضيات الفرعية

لاختبار الفرضيات الفرعية يتم حساب المعاملات الخاصة بأبعاد التوازن بين العمل والحياة، وهي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (08): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد التوازن بين العمل والحياة على سلوك المواطنة

التنظيمية

النموذج	المعاملات غير النمطية		المعاملات النمطية	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة SIG
	B	الخطأ المعياري			
الثابت	1,984	0,244	-	8,128	0,000
توازن وقت العمل	0,201	0,099	0,215	2,031	0,045
محتوى العمل	0,258	0,123	0,261	2,095	0,039
العوامل الاجتماعية	0,149	0,110	0,155	1,355	0,179

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (08) يمكننا استنتاج مايلي:

- يوجد أثر لتوازن وقت العمل على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الممرضين بالمستشفى محل الدراسة لأن مستوى الدلالة أقل من 0,05 حيث بلغ 0,045 فمیل الانحدار جاء موجب 0,215 والتي تعبر عن نسبة أثر توازن وقت العمل على سلوك المواطنة التنظيمية، مما يدل على أن توازن وقت العمل يؤثر إيجابا على سلوكياتهم وأن تحقيق التوازن في وقتهم بـ 100% يؤدي إلى زيادة سلوك المواطنة التنظيمية لديهم إلى 21,5%. وعليه نقبل الفرضية الفرعية الأولى.
- يوجد أثر لمحتوى العمل على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الممرضين بالمستشفى محل الدراسة لأن مستوى الدلالة أقل من 0,05 حيث بلغ 0,039 ، ونسبة الأثر هي 0,261 مما يدل على أن الاهتمام بمحتوى العمل بـ 100 % يؤدي إلى زيادة سلوك المواطنة التنظيمية لدى الممرضين بـ 26,1 % هذا يعني أن تنظيم العمل ومحتواه يجعل الممرضين يقومون بممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية في مكان العمل، فيبذلون عن طيب خاطر جهدا إضافيا في عملهم، ويساعدون زملاء ، ويبحثون بجد عن طرق أفضل للقيام بعملهم، مما يؤدي إلى إنتاجية أفضل . وهنا نقبل الفرضية الفرعية الثانية.
- لا يوجد أثر للعلاقات الاجتماعية على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الممرضين بالمستشفى محل الدراسة لأن مستوى الدلالة أكبر من 0,05 حيث بلغ 0,179 ما يشير إلى عدم معنوية معلمة الميل، وعليه نرفض الفرضية الفرعية الثالثة. وتفسير هذه النتيجة أن ممارستهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية عمل يقوم به الفرد بإرادته وليس من متطلبات الأدوار الرسمية فهو لا يحتاج بالضرورة إلى وجود علاقات اجتماعية جيدة حتى يتم ممارسته.

خاتمة

من خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى أن التوازن بين العمل والحياة له تأثير إيجابي وهام على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الممرضين بمستشفى محمد الصديق بن يحيى-جيجل وتتوافق النتيجة مع الأبحاث السابقة التي تفيد بأن التوازن بين العمل والحياة يؤثر على المواقف والسلوكيات التطوعية. فالتوازن بين الحياة والعمل للفرد من حيث محتوى العمل وتهيئة وقت العمل يساهم بشكل كبير في تحقيق الرفاهية النفسية والاجتماعية له، أي توازنه النفسي ومدى قبوله للحياة الوظيفية، إضافة إلى التوازن فيما يخص علاقاته بالآخرين ومدى قدرته على التفاعل معهم بطريقة إيجابية، فالاهتمام بالفرد يمكن أن يشبع وينمي لديه مشاعر الانتماء للمؤسسة، فيظهر سلوكيات المواطنة التنظيمية.

إذن خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- أبعاد التوازن بين العمل والحياة غير مهيأة بالشكل اللازم وهي تحتاج إلى دعم وتحسين من قبل إدارة مستشفى جيجل، وهذا ما يؤثر على الرغبة في العمل وعلى مستوى تبني سلوكيات المواطنة التنظيمية بأصنافها المختلفة؛
- أثبتت نتائج التحليل أن محتوى العمل هو أكثر الأبعاد مساهمة في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية؛
- المستشفى الذي يدير توازن وقت الموظف سواء إداري أو طبيب أو ممرض بشكل استراتيجي سيساهم في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية بجميع مكوناتها؛
- عندما يتمكن الموظفون من إدارة وقتهم ومشاركتهم في العمل ويميلون إلى الحفاظ على علاقات جيدة مع زملاء العمل ورؤسائهم فإنهم يمارسون السلوكيات التطوعية ويساهمون في تحقيق الكفاءة والفعالية التنظيمية؛
- إن جودة محتوى العمل سيجعل الموظفين يشعرون بالهدوء والاستمتاع أثناء العمل بحيث يكونون أكثر تركيزاً على إكمال مهامهم ومسؤولياتهم وهذا يجعلهم يميلون إلى العمل بشكل يتجاوز مسؤولياتهم الرسمية؛

- إن الموظفين الذين لديهم القدرة على إدارة عملهم وحياتهم الشخصية يمكنهم زيادة مستوى الرضا سواء من حيث جوانب العمل أو الحياة الشخصية.
- في إطار هذه النتائج يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات:
- يجب أن يركز مستشفى جيجل على تحقيق التوازن بين الحياة الخاصة والعمل لعمال الصحة بصفة عامة وللمرضين بصفة خاصة لما له من دور في تحقيق الرضا الوظيفي والاستقرار النفسي، وتنمية احساسهم بإيجابيات سلوك المواطنة التنظيمية ومحاولة تأصيله في نفوسهم، بما يضمن جودة الخدمات الصحية؛
- يجب على إدارة المستشفى إعادة النظر في تنظيم وقت العمل بتبني ترتيبات وقت العمل المرنة والابتعاد عن التنظيم النمطي لوقت العمل، وهذا من خلال الاهتمام بشخصية وقت العمل حتى يتمكن الفرد من تحقيق قدر من التوازن بين حياة العمل والحياة الخاصة؛
- منح المرضى كافة الصلاحيات كي يتمكنوا من إنجاز عملهم على أكمل وجه وتشجيعهم على فهم معنى ومضمون العمل الذي يقومون به بدلا من مجرد التنفيذ فقط، مع إدخال المرونة التنظيمية حتى يكون هذا العمل مجالا للتعلم المستمر من خلال تنوع المهام، وهذا لما له (محتوى العمل) من تأثير هام على سلوك المواطنة التنظيمية، فيجب تهيئة المناخ التنظيمي الصحي للعمل بالمستشفى حيث يشعر الأفراد بالأطمئنان والعمل بحرية، مما يساهم في تبني السلوكيات الاجتماعية الإيجابية ويخفف من السلوكيات السلبية؛
- تعزيز العلاقات الإنسانية بين المستويات الوظيفية وتعزيز مفهوم العمل الجماعي بالمستشفى بما يساهم في تسهيل المهام المختلفة، وإشباع مختلف الحاجات الإنسانية، وهذا يشكل دعما للأفراد ويحفزهم على إظهار سلوكيات المواطنة التنظيمية؛
- تعزيز الشعور بالأمن الوظيفي من خلال تهيئة بيئة عمل ملائمة تساهم في زيادة شعور المرضى بالانجاز سعيا لكسب ولائهم.

قائمة المصادر والمراجع

❖ المراجع باللغة العربية

➤ المقالات في مجلة علمية:

- إسماعيل محمد ناصر، جاسم نبيل دنون، و صبر رنا ناصر. (2012). أثر المناخ التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تحليلية لآراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في معهد الإدارة / الرصافة. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة (30)، الصفحات 209-230.
- أمينة كرسنة، و جلال الدين بوعطيط. (جانفي، 2021). العدالة التنظيمية ودورها في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية. مجلة ضياء للبحوث النفسية والتربوية، 1 (2)، الصفحات 132-144.
- فاتن عبد المنعم. (أفريل، 2021). دراسة العلاقة التأثيرية بين ضغوط العمل والتوازن بين العمل والحياة. مجلة الدراسات المالية والتجارة، 31 (1)، الصفحات 263-286.
- محمد لطرش، و وسيلة واعر. (سبتمبر، 2021). تأثير التوازن بين العمل والحياة في الاستغراق الوظيفي للعاملين: دراسة عينة من الأساتذة الجامعيين في الجامعات الجزائرية. مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، 06 (02)، الصفحات 193-207.
- مريم ضبع، و محمد بن كحول. (سبتمبر، 2019). قيم المواطنة التنظيمية لدى الأستاذ الجامعي. مجلة الباحث في العلوم الانسانية، 11 (3)، الصفحات 15-24.

- هشام محمد صبري البحيري. (أفريل، 2018). دراسة تحليلية لأثر تطبيق استراتيجيات تحقيق التوازن بين العمل والحياة على فعالية الأداء الإداري للمديرين في المؤسسات الحكومية الخدمية في مصر. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، 9(2)، الصفحات 1-63.

➤ الرسائل الجامعية

- جنات بوخمخم. (2019). مساهمة التمكين في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بالجامعة الجزائرية (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة قسنطينة 2.

❖ المراجع باللغة الأجنبية

➤ الكتب:

- Kaiser, S., & Ringlstetter, M. (2010). *Strategic management of professional service firms: theory and practice*. Germany: Springer.

➤ المقالات في مجلة علمية:

- Adnan, M., Nawaz, A., & Shah, S. (2021, December). Organizational Citizenship Behavior as a Consequence of Work-Life Balance: The Mediating Role of Burnout and Moderating Role of Employee Engagement. *Sustainable Business and Society in Emerging Economies*, 7(3), pp. 683-695.
- Brough, P., Timms, C., O'Driscoll, M., Kalliath, T., Ling Siu, O., & Lo, D. (2014). Work-life balance: a longitudinal evaluation of a new measure across. *The International Journal of Human Resource Management*, 25(19), pp. 2724- 2744.
- Erdianza, N., Tentama, F., & Diah Sari, E. Y. (2020, March). The Effect of Work Enjoyment and Work-life Balance on Organizational Citizenship Behavior with Job Satisfaction as Mediator. *International Journal of Management and Humanities*, 4(7), pp. 67- 73.
- Harikaran, S., & Thevanes, N. (2018, August). The Relationships among Work-Life Balance, Organizational. *IOSR Journal of Business and Management*, 20(8), pp. 25- 31.
- Kim, H. (2014). Work-Life Balance and Employees' Performance: The Mediating Role of Affective Commitment. *Global Business and Management Research: An International Journal*, 6(1), pp. 37- 51.
- Raharjo, K., Fiernaningsih, N., Nimran, U., & Arifin, Z. (2019). Impact of Work-Life Balance and Organisational Citizenship Behaviour on Intention to Leave. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 8(4), pp. 95- 113.
- Shemila, J., Thomran, M., Ayalew, Y., & Ahmed, H. (2023, January). Assessing the Effect of Work-Life Balance Initiatives on Organizational Citizenship Behaviour. *Marketing and Management of Innovations*, 13(4), pp. 207- 217