مجلة روافد
للدراسات والأبحاث العلمية في العلوم الاجتماعية والإنسانية
المجلد 10 (01) جـوان 2026 ص ص 35-58

جودة الحياة في العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى عينة من ممّرضي مستشفى الدكتور بن زرجب عين تموشنت

Quality of work life and its correlation with organizational loyalty among a sample of nurses at Dr. Benzerdjeb Hospital in Ain Temouchent

أمحمد بن غربي[1]* ؛ أسماء طاهر[2]

[1] جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان (الجزائر)

البريد الالكتروني المهني: Mhamed.bengharbi@univ-tlemcen.dz

[2] جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان (الجزائر)

البريدي الالكتروني المهني:tlmasma71@gmail.com

تاريخ الإيداع	تاريخ القبول	تاريخ النشر
2026/02/09	2026/04/19	2026/06/01

الملخص: تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى ونوع العلاقة بين جودة الحياة في العمل بأبعادها والولاء التّنظيمي بمختلف أبعاده، كما تهدف الدراسة إلى تحديد الفروق في مستوى جودة الحياة في العمل بالنسبة للمتغيّرات الشّخصية (الجنس، الأقدميّة)، كما اعتمدت الدّراسة على المنهج الوصفي كطريقة لدراسة متغيرات الدّراسة، حيث شملت الدّراسة عينة مكّونة من 121 ممرضاً وممرضة بمستشفى الدّكتور بن زرجب عين تموشنت، وعلى ضوء إشكالية الدّراسة وفرضياتها تم استخدام مقياس الولاء التنظيمي لآلان وماير -Allen & Meyer (1990) ومقياس جودة حياة في العمل للمغربي (2004) المعدل من قبل بن خالد (2017)، واستخدمنا معامل الارتباط برسون لبحث مستوى الارتباط بين متغيرات الدراسة، ومعامل الفروق "ت" لعينتين مستقلتين للتأكد من دلالة الفروق، وتحليل التباين الأحادي لاختبار فرضيات الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة دالة احصائيا بين متغير جودة الحياة في العمل ومتغير الولاء التّنظيمي لدى عينة الدراسة.

الكلمات المفتاحية: *جودة الحياة في العمل؛ الولاء التنظيمي؛ الممرض.*

Abstract: The present study aims to identify the level and the type of correlation between quality of work life (QWL) and organizational loyalty. The study also aims to

* **المؤلف المرسل**

identify the differences in the level of QWL due to personal variables as gender and seniority. The descriptive approach has been used in the investigation of study, number of nurses in hospital of Dr.BENZERDJEB in AIN TEMOUCHENET(N =121) participated in the study, the study also used the Organizational Loyalty questionnaire of Allen & Meyer (1990), a questionnaire of QWL (Ben khaled, 2017), Pearson correlation coefficient (PCC), Independent T-test and One Way Anova to test the hypotheses. The study revealed the following result: there is a strong correlation between the QWL and the organizational loyalty.

***Keywords**: quality of work life QWL; organizational loyalty; nurse.*

1. مقدمة:

يتزايد اهتمام منظّمات الأعمال بمختلف تخصّصاتها بإدارة الموارد البشرّية، خاصّة في الوقت الرّاهن، فالعاملون هم حجر الأساس الذّي تبني عليه المنظّمة نجاحاتها، وهم المحرّك الرّئيسي لتحقيق أهدافها، ومصدر الفكر والتّطوير وهم القادرون على تشغيل باقي الموارد المتاحة للمنظّمة ويعد الاهتمام بمفهوم جودة حياة العمل Quality of Work Life من قبل المهتمين والباحثين والأكاديميين ومنظّمات الأعمال كمبادرات تعاونّية تسعى لتعزيز وتنمية العلاقات بين الإدارة والعاملين فيها، وذلك نظرا لأهمّية ذلك في رضا العاملين وولائهم لتنظيماتهم التي يعملون بها، وقد ظهر مصلح جودة حياة العمل كذلك نظرا لتزايد الضّغوط على منظّمات الأعمال لتحسين جودة ما تقّدمه من منتجات وخدمات بحيث تصبح أكثر استجابة لاحتياجات العميل ومتطلّبات المستفيدين، فأصبح المورد البشري هو العنصر الأساسي الذي يعتمد عليه جنبا إلى جنب مع ما تستثمره هذه المنظّمات من رأس مال وغيره، فالمؤّسسات اليوم تسعى إلى توفير جّو عمل مريح والتّسويق لسمعة المؤّسسة ولكن يبقى الأهم من جذب هذه الكفاءات هو الحفاظ عليها وضمان استمرارها بالعمل لصالح المؤّسسة. (بن أحمد وآخر، 2023)

وتعتبر المستشفيات منظمات ذات طابع متميز، يحتل فيها الطّاقم الطّبي مكانة هامة، وبالتالي يجب على مسيري الموارد البشرية توفير كلّ الظّروف المادّية والمعنوّية التي تسمح له

بأداء مهامه على أحسن وجه خصوصا وأن الخدمة التي يقدّمها تكتسي نوعا من الحساسية والدّقة فهي مرتبطة بصحة المجتمع وأي خطأ سيكون ثمنه خسارة بشرية .

إن المستشفيات كأي تنظيم آخر وربما أكثر عندما يكون المناخ التنظيمي فيها غير ملائم يشعر الممرّض بضغط مهني يرهقه نفسيا وجسديا، مما يجعله غير راض وتصبح علاقته بالمؤسّسة وولاءه لها على المحك، إذ يتجسد ذلك في غياب التحفيز لديه، الغيابات المتكررة من أجل العمل بمؤسسات أخرى بطريقة موازية وبطريقة غير شرعية، تدّني المردودية والخدمات المقدّمة للمريض مما يجعل المؤسسة محلّ انتقادات،وهذا ما أثبتته التّجربة اليابانية بعد أن تصدّرت الاقتصاد العالمي رغم افتقارها للموارد الطّبيعية، أثبتت أن المورد البشري هو الذّي يصنع الفرق، من أجل هذا بدا واضحا تزايد الاهتمام في المنظّمات الرّائدة بالعنصر البشري والنّظر إليه كأصل من أصولها لما له من تأثير جوهري على الكفاءة والفعالّية والتّمييز، وليس كعنصر إنتاج فقط بمعنى أن ينظر إلى الأفراد كاستثمارات إذا ما حسن استخدامها أو عوائد طويلة الأجل للمنظّمة في شكل تحسين الإنتاجّية وتطويرها وتميزها، لذلك فان الإدارة في المنظمات تبحث دائما في تنمية القدرات الإبداعّية والزّيادة من مستواها لدى أفرادها بحيث يظهر ذلك من خلال الحاجة إلى التّغيير والتّحسين في العملّيات الإدارّية وأهدافها من خلال تطوير أداء العاملين بحيث تظهر أهمّية ذلك من خلال جهود ملحوظة لتوفير مناخ ملائم يتسم بالجودة يمكن العاملين في المنظّمات على اختلاف قدراتهم من إظهار ما لديهم من قدرات واستغلالها الاستغلال الأمثل. (بن غربي، 2020)

تواجه منظّمات الأعمال اليوم بكافة أنواعها وأشكالها العديد من التّحديات والضّغوطات التي تستوجب إعادة النّظر في الأساليب والمنظومات الإدارّية التي تتّبعها من خلال البحث عن مناهج إدارّية حديثة تمكنها من مواجهة هذه التّحديات، وتعتبر جودة الحياة في العمل من المناهج الإدارّية الأساسّية والحديثة والمعاصرة والمعتمدة في مجال إدارة

الموارد البشرّية، جاء هذا المفهوم ليؤكّد على إيجاد بيئة عمل صحّية وآمنة يتوافر فيها دعم ومشاركة ودمج العاملين في عملّية اتخاذ القرارات وحل المشكلات (السويطي، 2016: 09)

يشير جاد الّرب إلى جودة الحياة في العمل أّنها مجموعة من العملّيات المتكاملة والمخططة والمستمّرة، والتّي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التّي تؤثّر على الحياة الوظيفّية للعاملين وحياتهم الشخصّية أيضا والذّي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجّية للمنظّمة والعاملين فيها والمتعاملين معها (جاد الّرب، 2008: 09).

وقد ظهر الاهتمام بمفهوم جودة حياة العمل نظرا لتزايد الضّغوط على المنظّمات لتحسين جودة ما تقّدمه من منتجات وخدمات، فالمنظّمات الناّجحة هي التّي أدركت أّن المورد البشري هو مفتاح لنجاحها، ولاشكّ أّن الّدراسات السّابقة التّي تناولت جودة الحياة الـ وظيفّية عديدة، لما لها من أهمّية كبيرة في المؤّسسات بصفة عاّمة وتأثيرها البالغ على حياة العامل المهنّية وحتى النفسّية، ونذكر من بينها دراسة قهيري (2018) حيث هدفت هذه الّدراسة إلى التّعرف على تأثير برامج جودة الحياة في العمل من خلال تسليط الضّوء على الركائز الأساسّية لجودة حياة الوظيفّية، وتوصّلا إلى وجود ارتباط وتأثير إيجابي بين برامج جودة الحياة الوظيفّية التّي تطّبق بالمنظّمات، كما خلصت هذه الّدراسة أيضا إلى أّن تطبيق جودة حياة العمل يؤّدي إلى خفض معّدل دوران العمل وتغّيب العاملين عن أعمالهم.

كذلك دراسة عبد الحميد عبد الفتّاح المغربي (2004) بعنوان جودة حياة العمل، وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي، هدفت هذه الدراسة إلى التّعرف على طبيعة جودة الحياة في العمل وأثرها على الاستغراق الوظيفي للعاملين بالمراكز الطّبّية المتخصّصة بجامعة المنصورة وخلصت نتائج الّدراسة إلى وجود تأثير معنوي ودال لجودة الحياة الوظيفّية على الاستغراق الوظيفي، كما توصل أيضا إلى أّن مستوى جودة الحياة الوظيفّية والاستغراق الوظيفي، منخفض بالمراكز الطّبّية.

هدفت دراسة خليل إسماعيل إبراهيم ماضي (2014) بعنوان جودة الحياة الوظيفّية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين حيث هدفت الّدراسة إلى التّعرف على جودة الحياة الوظيفّية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، وتوصلت نتائج الّدراسة أنّ مستوى جودة الحياة الوظيفّية فوق المتوسّط كما توجد علاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، وقد أكّد العديد من الباحثين أنّ فعالّية المنظّمة تكمن في القدرة على الاحتفاظ بالعاملين من خلال إشباع حاجاتهم وتلبية رغباتهم وهذا لن يتحقق إلاّ من خلال تحقيق الولاء التّنظيمي لدى هؤلاء.

وقد أكّد الشّلوي (2005) بأنّ الّنظام الإداري الياباني وكذلك الكوري يمتاز بولاء مطلق للّرؤساء والعاملين والمنظّمات من خلال الّسياسات والإجراءات المحقّقة للأهداف، وذلك نظرا لأهمّية رضا العاملين وولائهم لتنظيماتهم التّي يعملون بها، كلّ هذا بالموازاة مع جودة الحياة الوظيفّية التّي تعدّ من المناهج الإدارية الأساسّية والحديثة والمعاصرة والمعتمدة في مجال إدارة الموارد البشرّية.

من هنا تظهر أهمّية العلاقة التّي تجمع بين هذين المفهومين التّي جاءت لتؤكد على إيجاد بيئة عمل صحّية وآمنة لتعزيز ولاء الموظفين، وفي هذا الصّدد جاءت بعض الّدراسات لتؤكّد على أهمّية هذين الأخيرين ونذكر منها دراسة لوثاه (2004) والتي هدفت إلى التّعرف على العلاقة بين الولاء التّنظيمي وأداء العاملين في القطاع الحكومي في دولة الإمارات على عّينة بلغ قوامها 440 موظّفا وخلصت نتائج الّدراسة إلى أنّ الموظّفين في وزارة الصّحة يتمتّعون بمستوى مرتفع من الولاء التّنظيمي، أيضا وجد أنّ هناك علاقة إيجابّية بين الولاء التّنظيمي والأداء الوظيفي وكان تأثير العمر واضحا بالّنسبة للولاء التّنظيمي، في نفس الّسياق دراسة العتبّي والّسواط (2007) حيث هدفت هذه الّدراسة إلى قياس الولاء التّنظيمي لمنتسبي جامعة الملك عبد العزيز على عّينة بلغ حجمها 291 موظّف، حيث أظهرت النتائج أنّ أفراد العّينة يتّصفون بدرجة متوسّطة من الولاء.

كذلك دراسة ديوب (2014)بعنوان جودة حياة العمل وقّوة الأنا باعتبارها مؤشرا للتّنبؤ بالولاء التّنظيمي، شملت الّدراسة عّينة من الموظّفين الإداريّين في مدينة دلهي هدفت الّدراسة إلى قياس تأثير جودة الحياة في العمل على الولاء التّنظيمي، وتوصلت النتائج إلى أنّ جودة الحياة في العمل هي الوحيدة التّي تشير إلى الولاء التّنظيمي، وأيضا أّنه يوجد فروق بين مديري القطاع الخّاص والقطاع العاّم، كذلك دراسة شبلي إسماعيل مرشد السّويطي (2016) بعنوان أثر جودة حياة العمل على الولاء التّنظيمي في الوزارات الفلسطينّية، حيث هدفت الّدراسة إلى التّعرف على واقع جودة حياة العمل والولاء التّنظيمي على عّينة قوامها 221 مديرا، وخلصت النتائج إلى أنّ واقع جودة حياة العمل في الوزارات الفلسطينّية جاء بدرجة متوسّطة، وكذلك بالّنسبة للولاء التّنظيمي جاء بمستوى متوسّط ووجود أثر ايجابي دال إحصائيا لجودة حياة العمل على الولاء التّنظيمي، ومّما سبق ذكره، ومن الدراسات السابقة المذكورة سلفاً نستشف أهميةموضوع جودة حياة العمل وعلاقته بالولاء التّنظيمي مهم، حيث حاولنا دراسته من خلال طرح التساؤلات الآتية:

- هل هناك علاقة بين جودة الحياة في العمل والولاء التنظيمي لدى الممرّضين بمستشفى الّدكتور بن زرجب عين تموشنت؟
- هل هناك علاقة بين أبعاد متغّير جودة الحياة في العمل (بيئة العمل، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافئات، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات) وأبعاد الولاء التنظيمي (الولاء العاطفي، الولاء المستّمر الولاء المعياري) لدى الممرّضين بمستشفى الّدكتور بن زرجب عين تموشنت؟
- هل هناك فروق في مستوى الولاء التّنظيمي تعزى للمتغّيرات الشّخصية (الجنس، الأقدمّية) في ظلّ مستو ى جودة حياة العمل مرتفع لدى الممرّضين بمستشفى الّدكتور بن زرجب عين تموشنت.

2. فرضيّات الدّراسة:

- توجد علاقة بين جودة الحياة في العمل والولاء التّنظيمي لدى الممرّضين بمستشفى الدّكتور بن زرجب عين تموشنت.
- توجد علاقة بين أبعاد متغيّر جودة الحياة في العمل وأبعاد الولاء التنظيمي لدى الممرضين بمستشفى الدّكتور بن زرجب عين تموشنت.
- توجد فروق في مستوى الولاء التّنظيمي تعزى للمتغيّرات الشّخصية (الجنس، الأقدميّة) في ظلّ مستوى جودة حياة العمل مرتفع لدى الممرّضين بمستشفى الدّكتور بن زرجب عين تموشنت.

3. أهداف الدّراسة:

- تحديد مستوى ونوع العلاقة بين جودة الحياة في العمل والولاء التّنظيمي لدى الممرّضين بمستشفى الدّكتور بن زرجب بعين تموشنت.
- الكشف عن العلاقة بين أبعاد متغيّر جودة الحياة في العمل وأبعاد متغيّر الولاء التّنظيمي لدى الممرّضين بمستشفى الدّكتور بن زرجب عين تموشنت.
- محاولة تحديد الفروق في مستوى جودة الحياة في العمل تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الأقدميّة) في ظلّ مستوى الولاء التّنظيمي منخفض لدى الممرضين بمستشفى الدّكتور بن زرجب عين تموشنت.

4. منهجية البحث:

1.6. المنهج: تبنت الدراسة المنهج الوصفي الذي يدرس الظّواهر كما هي موجودة في الواقع محاولا التّعبير عنها كما وكيفا من خلال المعطيات المتحصّل عليها، لهذا اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته لهذه الدراسة، بهدف وصف العلاقة بين جودة حياة العمل والولاء التنظيمي.

2.6. مجتمع وعينة الدراسة الأساسية: تكّون مجتمع الدراسة من 590 ممّرضا وممّرضة ، تّم اختيار عّينة الّدراسة من المجتمع الأصلي بطريقة عشوائية بسيطة عن طريق القرعة، حيث بلغت عّينة الّدراسة 121 ممّرضا وممّرضة يشتغلون بشكل دائم بمستشفى الدكتور بن زرجب بعين تيموشنت.

3.6. أدوات البحث:

1.3.6. مقياس جودة الحياة الوظيفّية: استخدمنا مقياس جودة الحياة الوظيفّية لعبد الفتاّح المغربي (2004) المعدل من قبل بن خالد عبد الكريم(2017)، إذ تكّون من 43 فقرة، تتوزع على ستّة أبعاد، بمعدل 6 فقرات لكل منها ماعدا البعد الأخير الّذي تضّمن 13 فقرة.

2.3.6. مقياس الولاء التّنظيمي: طّور نسخته الأصلية كل من " آلان وماير" (1990 Allen, Meyer) (ورد في: عربية، 2017)، إذ تكّونت من 24 فقرة، تتوزّع على ثلاثة أبعاد، بمعدل 8 فقرات لكل منها، لقد تّم استخدام هذا المقياس في نسخته الأصلية في بيئات مهنّية مختلفة، وفي الّدراسة الحالية أدخلت على هذه الّنسخة تعديلات طفيفة كي تتناسب مع أهداف الّدراسة، حيث تمت ترجمة المقياس إلى اللّغة العربية ومراجعته.

5. النتائج:وسنحاول أن نستعرضها بالشّكل التّالي:

1.7. الفرضّية الأولى: والتّي تنصّ علي أّنه: " تُوجَد عَلاقَة ذَات دَلالَة إِحْصَائِية بين جودة الحياة العمل والولاء التّنظيمي **عند** مُسْتَوي الدَلالَة **(α=0.01)**"، وللتّحقق من صحّة هذا الفرض قمنا بحساب معامل الارتباط برسون (R_P) للكشف عن مستوي ونوع الارتباط بين درجات المتغيرات والجدول التّالي يوضح:

الجدول رقم (01):يوضح الارتباط بين درجات جودة حياة في العمل ودرجات الولاء التّنظيمي

المتغير	العينة N	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة المعامل R	القيمة المعنوية sig	القرار		مستوي الدلالة الإحصائية
						مستوي الارتباط	نوع الارتباط	
جودة حياة في العمل	121	146.88	26.02	0.66	0.000	متوسّط	طردي	دال إحصائيا عند 0,01
الولاء التّنظيمي		80.40	15.86					

المصدر: إعداد الباحثين

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) أن المتوسط الحسابي لمتغّير جودة حياة العمل قدّر بـ 146.88 وبانحراف معياري بلغ 26.02 أّما عن متوسّط الحسابي لمتغير الولاء التّنظيمي قدّر بـ 80.40 وبانحراف معياري بلغ 15.86.

وكذلك يوضح الجدول رقم (01) أن قيمة معامل الارتباط برسون (Rp) قدّر بـ 0.66 وهي قيمة متوسّطة وبما أن القيمة المعنوية تساوي sig=0.000 فان الارتباط دال عند مستوي الدّلالة 0.01= α، ومنه فإّنا نرفض الفرض الصّفري ونقبل الفرض البديل القائل: توجد علاقة ذات مستوي مرتفع ودالة إحصائيا عند مستوي الدّلالة (α = 0.01) بين متغّير جودة الحياة في العمل ومتغّير الولاء التّنظيمي لدي ممّرضين المستشفي الّدكتور بن زرجب.

2.7. الفرضّية الثانية: والتي تنص علي أنه: توجد علاقة بين أبعاد متغّير جودة الحياة في العمل وأبعاد الولاء التّنظيمي لدي ممّرضين المستشفي الّدكتور بن زرجب عين تموشنت، كما يوضح الجدول التالي:

جدول رقم(02):يبين الارتباط بين أبعاد جودة الحياة في العمل وأبعاد الولاء التّنظيمي

	الولاء العاطفي	الولاء المحسوب	الولاء المعياري	الدّرجة الكليّة
خصائص الوظيفة	0.32**	0.23**	0.36**	0.35**
الأجور والمكافئات	0.39**	0.16	0.24**	0.31**
جماعة العمل	0.35**	0.34**	0.46**	0.44**
أسلوب الرئيس في الإشراف	0.57**	0.32**	0.48**	0.54**
المشاركة في القرارات	0.60**	0.29**	0.51**	0.55**
لظّروف المادّية والمعنويّة	0.54**	0.32**	0.44**	0.49**
الدّرجة الكليّة	0.69**	0.41**	0.61**	

المصدر: إعداد الباحثين

- **بالنسبة لبعد خصائص الوظيفة مع أبعاد متغير الولاء العاطفي:** يشير الجدول رقم (02) إلي أن معامل الارتباط بعد خصائص الوظيفة مع بعد الولاء العاطفي قدّر ب0.32 ودال عند مستوي الدّلالة 0.01 =**α** كما يتضح من الجدول أن معامل الارتباط بعد خصائص الوظيفة مع بعد الولاء المحسوب قدّر ب0.23 ودال عند مستوي الدّلالة 0.01 = **α** أمّا معامل الارتباط بعد خصائص الوظيفة مع بعد الولاء المعياري فقدّر ب 0.36 ودال عند مستوي الدّلالة 0.01 =**α**، معامل الارتباط بعد خصائص الوظيفة مع الدّرجة الكلّية قدّر ب0.35 ودال عند مستوي الدّلالة 0.01=**α**.

- **بالنسبة لبعد الأجور والمكافئات مع أبعاد متغيّر الولاء التّنظيمي:** من خلال الجدول يظهر أن معامل الارتباط بعد الأجور والمكافئات مع بعد الولاء العاطفي قدّر بـ0.39 ودال عند مستوي الدّلالة 0.01 =**α**، كما يظهر الجدول أنّ معامل الارتباط بعد الأجور والمكافئات مع بعد الولاء المحسوب قدّر بـ0.16 وغير دال، معامل الارتباط بعد الأجور والمكافئات مع بعد الولاء المعياري قدّر بـ0.24 ودال عند مستوي الدّلالة 0.01 =**α** معامل الارتباط بعد الأجور والمكافئات مع الدّرجة الكلّية قدّر بـ0.31 ودال عند مستوي الدّلالة 0.01 =**α**.

- **بالنسبة لبعد جماعة العمل مع أبعاد متغيّر الولاء التّنظيمي:** معامل الارتباط بعد جماعة العمل مع بعد الولاء العاطفي قدّر بـ0.35 ودال عند مستوي الدّلالة 0.01، أيضا معامل الارتباط بعد جماعة العمل مع بعد الولاء المحسوب قدّر بـ0.34 ودال عند مستوي الدّلالة 0.01 =**α** كذلك معامل الارتباط بعد جماعة العمل مع بعد الولاء المعياري قدّر بـ0.46 ودال عند مستوي الدّلالة 0.01 =**α**، كما يشير الجدول إلي أن معامل الارتباط بعد جماعة العمل مع الدّرجة الكلّية قدّر بـ0.44 ودال عند مستوي الدّلالة 0.01 =**α**.

- **بالنسبة لبعد أسلوب الرئيس في الإشراف مع أبعاد متغيّر الولاء التّنظيمي:** معامل الارتباط بعد أسلوب الرّئيس في الإشراف مع بعد الولاء العاطفي قدّر بـ0.57 ودال عند

مستوي الدّلالة 0.01 =**α** كما يوضّح معامل الارتباط بعد أسلوب الرّئيس في الإشراف مع بعد الولاء المحسوب قدّر بـ0.32 ودال عند مستوي الدّلالة 0.01=**α** معامل الارتباط بعد أسلوب الرّئيس في الإشراف مع بعد الولاء المعياري قدّر بـ0.48 ودال عند مستوي الدّلالة 0.01=**α** يشير الجدول إلي أن معامل الارتباط بعد أسلوب الرّئيس في الإشراف مع الدّرجة الكلّية قدّر بـ0.54 ودال عند مستوي الدّلالة 0.01=**α**.

- **بالنسبة لبعد المشاركة في القرارات مع أبعاد متغّير الولاء التّنظيمي:** يتبّين من خلال الجدول أن معامل الارتباط بعد المشاركة في القرارات مع بعد الولاء العاطفي قدّر بـ0.60 ودال عند مستوي الدّلالة 0.01 =**α**، كما يظهر أن معامل الارتباط بعد المشاركة في القرارات مع بعد الولاء المحسوب قدّر بـ0.29 ودال عند مستوي الدّلالة 0.01 =**α**، معامل الارتباط بعد المشاركة في القرارات مع بعد الولاء المعياري قدّر بـ0.51 ودال عند مستوي الدّلالة 0.01 =**α**، كذلك معامل الارتباط بعد المشاركة في القرارات مع الدّرجة الكلّية قدّر بـ0.55 ودال عند مستوي الدّلالة 0.01 =**α**.

- **بالنسبة لبعد الظّروف المادّية والمعنوّية مع أبعاد متغّير الولاء التّنظيمي:** يشير الجدول رقم (02) إلي أنّ معامل الارتباط بعد الظّروف المادّية والمعنوّية مع بعد الولاء العاطفي قدّر بـ0.54 ودال عند مستوي الدّلالة 0.01 =**α**،أيضا يتّضح من خلال الجدول أنّ معامل الارتباط بعد الظّروف المادّية والمعنوّية مع بعد الولاء المحسوب قدّر بـ0.32 ودال عند مستوي الدّلالة 0.01 =**α** معامل الارتباط بعد الظّروف المادّية والمعنوّية مع بعد الولاء المعياري قدّر بـ0.44 ودال عند مستوي الدّلالة 0.01 =**α**، في حين جاء معامل الارتباط بعد الظروف المادّية والمعنوّية مع الدّرجة الكلّية قدّر بـ0.49 ودال عند مستوي الدّلالة 0.01 =**α**.

- **بالنسبة لأبعاد الولاء التّنظيمي مع الدّرجة الكلّية:** يظهر الجدول رقم (02) معامل الارتباط لبعد الولاء العاطفي مع الدّرجة الكلّية قدّر بـ0.69 ودال عند مستوي الدّلالة

0.01= **α**، كما يشير إلي أن معامل الارتباط لبعد الولاء المحسوب مع الدّرجة الكلّية قدّر بـ0.41 ودال عند مستوي الدّلالة 0.01 =**α**، أيضا معامل الارتباط لبعد الولاء المعياري مع الدّرجة الكلّية قدّر ب 0.61 ودال عند مستوي الدّلالة 0.01 =**α.**

3.7. الفرضية الثالثة: والتّي تنص علي أنّه: تُوجَد فُروق ذَاتْ دَلاَلَة إِحْصَائِية في مستوي الولاء التّنظيمي بين ممرّضين مستشفي الدّكتور بن زرجب لَوظِيفَتِهِم في ظلّ مستوي جودة حياة في العمل مرتفع تَبَعًا لِمُتَغَيَّر الجِنس عِنْدَ مُسْتَوي الدَلاَلَة (α=0.01)،وللتّحقق من صحّة هذا الفرض، قمنا أوّلاً بتحديد الممرّضين ذوي المستوى العالي في جودة حياة العمل والممرّضين ذوي مستوي جودة حياة العمل المنخفض، وذلك بتقسيم القيمة المثالّية للجودة الحياة في العمل إلي فئتين والجدول التّالي يوضّح ذلك:

جدول رقم (03): *يوضّح تحديد مستويات جودة الحياة في العمل*

	الفئة	التّكرار	النّسبة
المدى في جودة حياة العمل	**مرتفع** (130-215)	92	%76
	منخفض (86-129)	29	%24
المجموع	(86-215)	121	% 100

المصدر: إعداد الباحثين

وبعد تحديد الممرّضين ذوي مستوي جودة حياة في العمل مرتفع، والذين يبلغ عددهم **(92)** ممرّضا، قمنا بحساب معامل الفروق(T.Test) لعينتين مستقلتين للكشف عن الفروق بين متوسطات درجات الولاء التّنظيمي لدي الممرّضين ذوي جودة عمل مرتفعة تبعاً لمتغير الجنس، والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول رقم (04): يوضح الفروق في مستوى الولاء التّنظيمي بين الممرّضين في ظلّ جودة حياة في العمل مرتفعة تبعاً لمتغير الجنس

المتغير	الجنس	العينة N	المتوسطات Mean	الانحراف المعياري	القيمة المعنوية	القرار	الدلالة الإحصائية
الولاء التّنظيمي	**ذكور**	51	84.82	12.08	0.68	لا توجد فروق	لا توجد دلالة
	إناث	41	85.39	13.86			

المصدر: إعداد الباحثين

من خلال نتائج الجدول رقم (04)يتّضح أن متوسّط درجات الولاء التّنظيمي لدي الإناث ذوي جودة حياة في العمل مرتفعة والمقّدر بـ (85.39) مع انحراف يساوي (13.86) أكبر منه لدي الذّكور ذوي جودة حياة في العمل مرتفعة بمتوسّط حسابي قدر بـ (84.82) مع انحراف يساوي (12.08)، وبما أن القيمة المعنوية (sig=0.68) أكبر من 0.05 فإننا نرفض الفرض البديل ونقبل الفرض الصّفري القائل: لا توجد فروق بين متوسّطات درجات الولاء التنظيمي لدى الممرّضين بمستشفى الدّكتور بن زرجب عن تموشنت الذين لديهم جودة في العمل مرتفعة تبعا لمتغّير الجنس.

الفرضّية الرابعة: والتّي تنص علي أّنه: تُوجَد فُروق ذَاتْ دَلاَلة إِحْصَائِية في مستوي الولاء التّنظيمي بْين ممرّضين مستشفي الدّكتور بن زرجب لَوظِيفَتِهِم في ظل مستوي جودة حياة في العمل مرتفع تَبِعًا لِمُتَغَيَّر الأقدميّة عِنْدَ مُسْتَوي الدَلاَلة (α=0.01)،وللتّحقق من صحة هذا الفرض قمنا بحساب اختبار الفروق(One-way-Anova) للكشف عن الفروق بين متوسطات درجات الولاء التّنظيمي للممرّضين الذين لديهم جودة حياة في العمل مرتفعة تبعاً لمتغير الاقدمية، والجدول التّالي يوضح النّتائج:

الجدول رقم (05): يوضح الفروق في الولاء التنظيمي للممرّضين ذوي المستوى المرتفع في جودة الحياة في العمل تبعاً لمتغير الاقدمية

المتغير	الاقدميّة	العينة	المتوسطات	الانحراف المعياري	القيمة المعنوية	القرار	الدلالة الإحصائية
الولاء التّنظيمي	3-6	25	87.56	12.78	0.24	لا توجد فروق	لا توجد دلالة
	7-10	24	88.54	7.07			
	11-14	28	84.39	13.70			
	15+	15	76.67	12.83			

المصدر: إعداد الباحثين

يتّضح من خلال الجدول رقم (05) أن متوسط درجات الولاء التّنظيمي لدي الممرّضين الذين يتمتّعون بجودة حياة في العمل مرتفعة والذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين (3-6) قّدر ب (87.56) مع انحراف بلغ (12.78) في حين بلغ متوسّط الممرّضين سنوات الخبرة ما بين (7-10) قّدر ب (88.54) مع انحراف معياري بلغ (7.07) بينما بلغ متوسّط فئة الممرّضين ذوي خبرة تتراوح ما بين (11-14) قّدر بـ(84.54) وبانحراف معياري (13.70) أما الفئة الأخيرة (15+) فبلغ متوسّط درجات الولاء التّنظيمي لدي

الممّرضين ذوي جودة حياة في العمل مرتفعة (76.67) وانحراف معياري (12.83) وبما أن القيمة المعنوية (sig=0.24) أكبر من 0.05 فإننا نقبل الفرض الصّفري القائل: لا توجد فروق بين متوسطات درجات الولاء التّنظيمي لدي الممّرضين مستشفي الّدكتور بن زرجب عين تموشنت ذوي جودة حياة في العمل مرتفعة تبعاً لمتغير الأقدمية.

6. مناقشة وتفسير نتائج الّدراسة:

1.8. مناقشة وتفسير الفرضية الأولى:

جاءت نتائج الّدراسة لتبّين أن مستوي جودة الحياة في العمل لدي ممّرضين مستشفي الّدكتور بن زرجب جاء مرتفع حيث قّدر المتوسّط الحسابي بـ 146.88 وانحراف معياري قدره 26.02 ومتوسّط فرضي قّدر بلغ 129 هذا قد يعود إلي أن المؤسّسة تهتّم بتوفير جميع الظّروف من (مادّية ومعنوية) من خلال تطبيق معايير جودة حياة في العمل في المستشفي هذا ما قد يكون أّدي إلي شعور الممّرضين بنوع من الّراحة والاستقرار أثناء تأدية مهام عملهم مما يعزّز الولاء التّنظيمي لديهم نحو مؤسّستهم، هذا ما أّكدته دراسة بوتاعة (د.ت) حيث أظهرت الّنتائج وجود درجة عالية لمستوي جودة حياة العمل في مؤسّسة سونلغاز بجاية حيث أثبتت نتائج التّحليل أن إدراك عّينة الّدراسة لجودة حياة العمل جاءت بدرجة مرتفعة، ما يعني أّن الظّروف المادية (إضاءة، تهوية، ضوضاء...الخ)والتّنظيمية (محتوي العمل، ووقت العمل) وكذلك ظروف العمل الاجتماعّية مهيأة بالشّكل الملائم في نفس السّياق ذهبت دراسة البليسي (2012) حيث توصّلت الّدراسة إلي أن المنظّمات غير الحكومّية في قطاع غزة تتمتّع بجودة حياة وظيفّية بدرجة جّيدة وأّن أداء العاملين في هذه المنظّمات يتميز بالكفاءة العالية والمستوي الّراقي وفي الاطار نفسه جاءت نتائج دراسة عقون (2015) مع نتائج الّدراسة الحالية حيث خلصت الّدراسة إلي أن مستوي جودة حياة العمل بالبنك الفلاحة والتّنمية الريفّية بميلة مرتفع حيث يتضّح من خلال نتائج الّدراسة أن النظام السائد في البنك محفّز وعادل إضافة إلي العلاقات الحسنة بين الموظّفين في حين اختلفت دراسة السّويطي (2016) حيث أشارت نتائجها إلي أن مستوي جودة الحياة في

العمل فيما يخص بعدي جودة الراتب (الأجر)، والحوافز في الوزارات الفلسطينية منخفض وضعيف مّما يستدعي النّظر في نظام المكافئات والحوافز وتعديله علي أسس واضحة بما يتناسب والموارد المالية المتوفّرة من اجل رفع معنويات الموظفين. في حين جاءت دراسة **وادي** (د.ت) لتظهر نتائجها أن المؤسّسة الإستشفائية العمومّية تتمتّع بحياة عمل ذات جودة متوسّطة.

أّما بالّنسبة للولاء التّنظيمي فجاءت النّتائج لتبّين أن مستوي الولاء التّنظيمي مرتفع حيث قّدر المتوسّط الحسابي بـ80.40 وانحراف معياري قدره 15.86 ومتوسّط فرضي قدره 72 وهذا قد يعود وقبل كل شيء إلي أّن الممرّض يقوم بعمل إنساني بالّدرجة الأولي هذا ما يفسّر علاقته الحسنة وولائه للمؤسّسة الاستشفائية التّابع لها وتبنيه لأهدافها المتعلّقة بجانب خدماتي إنساني أكتسبه من المجتمع في نفس الصّدد جاءت دراسة العسالي (2016) حيث توصّلت النّراسة إلي وجود مستوي عالي من الولاء المعياري حيث ينظر إلي هذا الأخير علي أنه يعزّز شعور الانتماء للمؤسّسة وبالتّالي يزيد من أداء العاملين كما يحث علي روح المبادرة وزيادة الجهود وفي نفس الاتجاه أشارت دراسة عّبادو(2015) حيث خلصت نتائج النّراسة إلي أّن مستوي الولاء التّنظيمي لدي أساتذة الجامعات مرتفع من خلال تحسين عناصر بيئة العمل الداخلّية في الجامعات مّما ترك أثرا ايجابيا علي الولاء التّنظيمي.

في حين جاءت دراسة الأحمدي (2004) لتختلف نتائج دراستها عن النّراسة الحالّية حيث توصّلت هذه النّراسة إلي أن هناك ولاء تنظيمي متوسّط لدي الممرّضين العاملين في مستشفيات وزارة الصّحة بمدينة النّرياض مما تطلّب ضرورة تدعيم أنظمة الحوافز الحالّية داخل مستشفيات القطاع العاّم والخاصّ وفي نفس السّياق جاءت دراسة سعدي (2017) إلي أن المستوي المنخفض للّرضا الوظيفي له دور كمتغّير وسيط في تحديد العلاقة بين مصادر الضّغط المهني (نقص النّدعم التّنظيمي)والولاء التّنظيمي (الولاء المحسوب والولاء المعياري) إذ جاءت العلاقة سالبة ودالة إحصائيا.

جاءت نتائج الدّراسة لتبّين أن معامل الارتباط بين جودة الحياة في العمل والولاء التّنظيمي مرتفع ومقبول حيث قدّر بـ0.66 ودال عند مستوي الدّلالة α=0.01 وهذا قد يعود إلي توفّر الظّروف الحسنة وبيئة الملائمة للعمل من ظروف (مادية ومعنويّة) ممّا يترك أثرا ايجابيا في المستشفي هذا ما يؤدّي بالضّرورة إلي ولاء الممرّضين نحو مؤسّستهم فجودة الحياة في العمل سابقة هامّة لرضا الممرّضين عن عملهم من خلال الرّعاية الاجتماعيّة ما يؤدّي إلي خفض معدّلات الغياب والتّأخر علي سبيل المثال، فالممرّض عندما يدرك الدّعم الذي تقدّمه له المؤسّسة الاستشفائية يشعر بنوع من الولاء (عاطفي) اتّجاهها هذا ما يتجسّد من خلال بذل الممرّض كلّ جهوده من أجل تحقيق أهداف المستشفي، حيث يمكن اعتبارها نتيجة منطقيّة وسريعة لذلك الدّعم، وبالتالي كلّما كان إشراف جيّد، وظروف عمل نفسيّة واجتماعيّة جيّدة ووظائف تتميز بدرجة عالية من المتعة والتحدّي، وعلاقات عمل جيّدة ومشاركة عالية في صنع القرارات وتوازن وتوفيق بين العمل والحياة الأسرية كلّما أدّي ذلك إلي ولاء العاملين لمنظّمتهم والعكس صحيح.لقد اتّفقت نتيجة هذه الفرضية مع أغلب نتائج الدّراسات السّابقة كدراسة وادي إلي وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل والاحتراق النفسي لدي المرأة العاملة، كذلك دراسة سعدي (2017) حيث توصّلت الدّراسة إلي وجود علاقة ارتباطيه موجبة وذات دلالة إحصائية بين إكراهات العمل والولاء العاطفي، استخلصت كنتيجة بانّ إكراهات العمل تساهم في التّنبؤ بالولاء العاطفي، أما دراسة السّويطي (2016) توصّلت نتائجها إلي وجود اثر ايجابي دال إحصائيا لجودة حياة العمل علي الولاء التّنظيمي لدي موظّفين الوزارات الفلسطينية مما يظهر أنّ الاهتمام بعناصر وأبعاد جودة الحياة في العمل سيؤدّي إلي رضا هؤلاء الموظّفين هذا ما يظهر اهتمام حقيقي للوظيفة، في نفس السّياق جاءت دراسة اولحيسان (2017) التي توصّلت إلي أن هناك علاقة تجمع بين حوادث العمل وتحسين جودة الحياة العمل إذ أن فقرات المتعلّقة بتأثير الظّروف المعنوية للعمل علي إصابة العامل بحوادث في مكان العمل حقّقت نسبة

الإجابة فيها معدّلات عالية تعكس وعي العمّال بهذه العلاقة، كذلك دراسة احمد فواتيح (2017) التي أظهرت نتائج هذه الدّراسة وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين إدارة الجودة الشاملة وجودة حياة العمل في المؤسسا تي محل الدّراسة حيث أنّ زيادة تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدّي إلي مستوي أعلي من الجودة الحياة في العمل والعكس صحيح، كذلك اتّفقت نتائج دراسة زحّاف (2016) مع الدّراسات السّابقة الذّكر حيث توصّلت إلي وجود علاقة ارتباطيه طردّية ضعيفة بين الاتّصال النّازل والولاء التّنظيمي لدي عمال مديرّية الشباب والرّياضة لمسيلة، فكلّما زاد الاتّصال النّازل زاد ولاء الأفراد للمنظّمة، من جهة أخري جاءت دراسة لرقم (2014) لتؤكّد أيضا وجود علاقة ارتباطيه موجبة ضعيفة بين القيادة التّحويلية والولاء التّنظيمي ممّا يوحي بان الرّؤساء بمعاهد التّكوين المهني يعملون من خلال نمطهم القيادي علي رفع مستوي الولاء التّنظيمي، كذلك دراسة عمّار (2017) التي خلصت إلي وجود ارتباط ايجابي بين برامج جودة الحياة في العمل والإنتاجية في حين اختلفت نتيجة هذه الفرضية مع دراسة مجذوب (2015) التي خلصت نتائجها إلي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الولاء التّنظيمي والرّضا الوظيفي لدي أعضاء هيئة التّدريس بجامعة دنقلا، في نفس السّياق أكّدت دراسة البلبيسي (2012) وجود علاقة ايجابية بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين في المنظّمات غير الحكومية بغزة.

2.8. منـاقشة وتفسير الفرضية الثّانية:

جاءت نتائج الدّراسة لـتبّين أنه توجد علاقة بين أبعاد جودة الحياة في العمل وأبعاد الولاء التّنظيمي ودال عند مستوي الدّلالة α=0.01 وقد تعود هذه العلاقة إلي أن جودة الحياة في العمل تؤثّر في الولاء التّنظيمي وترتبط الجودة في العمل بولاء الممرّضين ارتباطا واضحا فكلّما توفّرت أبعاد للجودة في العمل تحققت أبعاد الولاء التّنظيمي كنتيجة لتوفر لهذه الأبعاد بالشكل الملائم والمناسب فمثلا إذا ما تحدثنا عن بعد الأجور والمكافئات في المستشفي فمن خلال التّرّص لاحظنا أن صرف الرّاتب في وقته المحدّد للموظفين، منح

التّرقيات لمستحقيها أيضا التخفيف من أعباء المستشفي علي الممرّضين من خلال نظام المناوبة، كذلك اهتمام المؤسّسة الاستشفائية بتوفير الظّروف المادّية المحيطة والملائمة للعمل من ضوضاء، تهوية، نظافة، غبار، وتوفير الأجهزة والوسائل وعليه نستنتج أن الأجور دور مهم في حياة الأفراد في تحقيق مستويات أداء عالية ورفع الكفاءة الإنتاجية وكذا الظّروف المحيطة للعمل.

هذا ما أكدته دراسة أحمد فواتيح (2017) حيث أظهرت هذه الأخيرة وجود علاقة ارتباطيه بين إدارة الجودة الشاملة وحاجات الصّحة والأمان في المؤسّستين محل الدّراسة مما يشير إلي أن زيادة تطبيق إدارة الجودة الشا ملة يؤدّي إلي ارتفاع حاجات الصّحة والأمان، في نفس السّياق ذهبت دراسة قهيري (2016) حيث توصّلت هذه الأخيرة إلي أن مستوي بعد المشاركة في اتخاذ القرارات (كبعد من أبعاد من أبعاد جودة الحياة في العمل) جاء متوسّط وعليه وجب علي إدارة كلية الاقتصاد تفعيل هذا البعد أكثر من خلال الشّفافية في صنع القرارات وتشجيعهم علي التّخطيط وحلّ المشكلات واتخاذ القرارات، وكذا دراسة قهيري (2018) التي خلصت إلي أن مستوي توفّر أبعاد الجودة الحياة الوظيفية في مستشفي الأم والطّفل متوسّط، جاءت دراسة التي توصّلت إلي وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين بعد الولاء الأخلاقي والأداء الوظيفي، وكذا دراسة بن خالد (2017) حيث توصّلت إلي وجود علاقة موجبة دالة إحصائية فيما يخصّ تأثير أبعاد الجودة في العمل وأبعاد الثّقافة التّنظيمية، في السياق ذهبت دراسة شريف (2016) خلصت نتائجها إلي وجود ارتباط ايجابي بين برامج جودة الحياة في العمل والإنتاجية، وهذا ما أشارت إليه أيضا دراسة بوتاعة (د.ت) التي توصّلت إلي وجود أثر لأبعاد جودة حياة العمل علي مستوي تنمية المهارات بمؤسّستي سونلغاز بجاية وعنابة وهذا لكون هذه الأبعاد مهّيأة بالطّريقة التي تسمح للمورد البشري من إشباع مختلف الحاجات الإنسانية، فتوفير أي مؤسّسة لمعايير وأبعاد جودة الحياة في العمل يزيد من قدرات المورد البشري ويؤثّر إيجابا علي الرّغبة في العمل.

3.8. مناقشة وتفسير الفرضية الثالثة:

أظهرت نتائج هذه الفرضّية عدم وجود فُروق ذَاتْ دَلاَلَة إِحْصَائِية في مستوي الولاء التّنظيمي بْين ممرّضين المستشفي لوظيفتهم في ظلّ مستوي جودة حياة في العمل مرتفع تَبًعا لِمُتَغيَّر الجِنْس عِنْد مُسْتَوي الدَلاَلَة α=0.01 وتفسّر هذه النّتيجة أن متغّير الجنس لا يؤثّر في الولاء التّنظيمي بمعني أن كلا الجنسين لهما نفس الاستجابةتّاجاه الولاء التّنظيمي وهذا يعني أيضا هناك موافقة من قبل كلا الجنسين (النّكور والإناث)علي متغير الولاء التّنظيمي من خلال تحقيق حالة الرّضا والقبول، هذا ما أكّدته دراسة بن دحو (2017)التّي أشارت إلي عدم وجود فروق في مستوي الولاء التّنظيمي يعزي لمتغير الجنس (ذكور-إناث) حيث بّينت أن متغّير الجنس لا يؤثّر في مستوي الولاء التّنظيمي عند موظفي المدرسة الوطنّية للجمارك وهران، كما اتفقت دراسة عّمار (2017) مع الّدراسة السابقة التي أشارت نتائجها إلي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسّطات درجات تقدير أفراد العّينة لمستوي جودة الحياة الوظيفية تعزي لمتغّير الجنس.

4.8. مناقشة وتفسير الفرضّية الرابعة:

أظهرت نتائج هذه الفرضّية عدم وجود فُروق ذَاتْ دَلاَلَة إِحْصَائِية في مستوي الولاء التّنظيمي بْين ممرّضين المستشفي لوظيفتهم في ظلّ مستوي جودة حياة في العمل مرتفع تَبًعا لِمُتَغيَّر الاقدمّية عِنْد مُسْتَوي الدَلاَلَة α=0.01 وتفسّر هذه النّتيجة بأن متغّير الاقدمية لا يؤثّر في الولاء التّنظيمي أي أن جميع الممرّضين سواء كانت خبرتهم طويلة أو قصيرة في العمل بالمؤّسسة يعملون تحت نفس الظّروف ويخضعون لقوانين وقواعد مشتركة مما يعّدل من خبرة الممرّضين الجدد فيجعلهم يتساوون مع من لهم خبرة طويلة بإعطاء انطباعات عن طبيعة العمل وظروفه بما فيه من ايجابيات وسلبّيات وهذا ما يولّد نوع من الولاء مثلا الولاء العاطفي هذا ما أشارت إليه دراسة عّبادو(2018)التّي خلصت إلي عدم وجود فروق ذات دالة إحصائية بين أساتذة الجامعات في مستوي الولاء التّنظيمي باختلاف الاقدمّية (سنوات

الخبرة)، في حين اختلفت نتائج دراسة السّويطي (2016) حيث تبّين أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بمستوي الولاء التنظيمي العاطفي ومدّة الخدمة في المؤسّسة.

استنتاج عام:

يتّضح من خلال النّتائج وجود علاقة ارتباطيه بين جودة الحياة في العمل الولاء التّنظيمي لدي ممرّضين المستشفي محل الدّراسة ما يدّل علي أن تحسين برامج جودة الحياة في العمل يؤثّر إيجابا في الولاء التّنظيمي وبشكل كبير وواضح وهذا ما أكّدته معظم الدّراسات السّابقة التي تناولت العلا قة بينهما، كما بّينت الدّراسة وجود علاقة بين أبعاد جودة الحياة في العمل (بعد خصائص الوظيفة، الأجور والمكافئات، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات، الظّروف المادّية والمعنوّية)وأبعاد الولاء التّنظيمي (الولاء العاطفي، المحسوب، المعياري) ولقد جاءت بعض الدّراسات السّابقة لتؤكّد ذلك كما خلصت نتائج الدّراسة الحالية إلي عدم وجود فروق في مستوي الولاء التّنظيمي تعزي للمتغّيرات الشّخصّية (الجنس، فئات السّن، الأقدمّية، الحالة الاجتماعّية) في ظلّ جودة عمل مرتفعة، ولقد أكّدت الدّراسات السابقة هذا.

خاتمة:

خلصت هذه الدراسة إلي نتيجة مفادها وجود علاقة ارتباطيه بين جودة الحياة في العمل والولاء التّنظيمي لدي عينة من الممرّضين، هذا ما يدلّ علي أن برامج الجودة في العمل تؤثّر بالضّرورة في ولاء الممرّضين اتجاه منظّمتهم.

إن نجاح أيّ منظّمة في تحقيق أهدافها يقاس بمجموعة من المتغيّرات، من بينها جودة الحياة في العمل الذي يعدّ من الموضوعات الجوهرّيةالتّي يركّز عليها الباحثون في مجال الإدارة من حيث مصادره، آثاره وطرق تجسيده علي أرض الواقع باعتباره أحدالتّحديات التي تواجه المنظّمات المعاصرة والتّي عليها محاولة تجسيدها وتفعيلها بهدف زيادة فعاليتها، وضمان نجاحها واستمراريتها.

في إطار العلاقة المهنية التي تربط الفرد بمنظّمات العمل تبرز أهمية دراسة المتغيرات الناتجة في بيئة العمل، مثل الولاء التنظيمي، جودة الحياة في العملوالتّي تعتبر حاليا من الموضوعات المهّمة في بيئات العمل التّي أصبحت أكثر تعقيدا نتيجة توسّع المنظّمات وزيادةحجمها، وبالتّالي تزايدت حاجات العّمال وتطلّعاتهم، وبطبيعة الحال ربّما تتمكّن المنظّمات من إشباع بعض هذه الّرغبات والحاجات أحيانا لكّنها قد تعجز عن ذلك أحيانا، ممّا سيؤدي في نهاية المطاف إلي تؤثّر العلاقة بين المنظّمة والعّمال فيتدّني مستوي رضاهم وولاءهم لها إضافة إلي حالة الضغط التي قد تسود بيئة العمل فينعكس كل ذلك علي أداءهم، لذلك وجب الاهتمام بأبعاد جودة الحياة في العمل في المنظّمات من أجل ضمان فاعلّيتها وولاء الأفراد العاملين بها، وقد خلصت الدراسة إلى جملة من الاقتراحات:

اقتراحات عملية:

- بالرغم من العلاقة الطّردية بين جودة الحياة في العمل والولاء العاطفي والّناتجة عن طبيعة الخدمة التي يقّدمها الممرّض، توصي الدراسة بمحاولةالتّقليل من أعباء العمل، ما ينتج عنه نوع من الضّغط الّنفسي وتوفير ظروف عمل مواتية تسمح للممرّض بأداء عمله في أريحية خصوصا ما تعلق بتوفير المستلزمات والمعّدات (الضّرورية لعمله) حتى يكون راضيا عن عملهوبالتّالي تنشئ بينه وبين المؤسسة علاقة عاطفية تجعله يتبني أهدافها ويعمل جاهدا لنجاحها.

- ينبغي أن تدرك المؤّسسات علي اختلاف نوعها ونشاطها أّنها مسؤولة عن تحسين مختلف جوانب جودة حياة في العمل باستمرار لكافّة العاملين بها لما لها من آثار ايجابية.

- الاعتماد علي تطبيق معايير جودة حياة في العمل بكلّ أبعاده في المؤّسسات محل الّدراسة من أجل توفير بيئة عمل تساعد في زيادة الولاء التّنظيمي للممرّضين.

اقتراحات علمية:

- الاهتمام بمتغّير جودة الحياة في العمل باعتباره أكثر المتغيرات مساهمة في التنبؤ بالولاء التّنظيمي، مما يدلّ علي أهمّيته بالّنسبة للعامل، حيث يتم تناول هذا المتغّير بمختلف أشكاله بالّدراسة حتى تكون الّنتائج والقرارات المترتبة عليها أكثر دقة.

- إجراء دراسات تتناول نفس المتغيرات لدى نفس الفئة وبأساليب إحصائية مغايرة.

قائمة المراجع:

أحمد فواتيح، محّمد أمين.(2017). *إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بجودة حياة العمل*: دراسة ميدانية بمؤّسستي هيبروك (Hyproc) وسيور (Seor) بوهران. أطروحة دكتوراه غير منشورة، في علم النفس العمل والتّنظيم والأرغونوميا، جامعة وهران2، وهران

الأحمدي، طلال. (2004). الولاء التنظيمي وعلاقته بالخصائص الشّخصية والّرغبة في ترك المنظّمة والمهنة: دراسة ميدانية للممّرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصّحة بمدينة الّرياض، *المجلة العربية للإدارة*، المجلد (14)، عدد 02، ص ص 12-28.

اولحيسان، إسناد دلال وقسيس، عبد الحق وخدّام بن علي. (2017). تحسين جودة العمل وأثرها على حوادث العمل: دراسة ميدانية في مركّب العتاد الفلاحي CMA بسيدي بلعباس، *المجلة المغاربية للاقتصاد والتسيير*، المجلّد 04، العدد 02 ص ص 18-32.

البلبيسي، أسامة.. (2012)*جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي*: للعاملين في المنظّمات غير الحكومية في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التّجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزّة: فلسطين.

بن أحمد هشام. بن غربي أمحمد. (2023). جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع التنظيمي لدى عمال ورشة صناعة نسج الحرير والطباعة – سواتين -، *مجلة مجلة روافد للدراسات والأبحاث العلمية في العلوم الاجتماعية والإنسانية*، المجلّد 07، العدد 02، ص ص486-426

بن خالد، عبد الكريم.(2017). جودة حياة العمل في المنظّمات الاستشفائية وأثرها في تنمية الثّقافة التّنظيمية. لدى الموظّفين. *مجلة الحقيقة*، العدد 41، ص ص 528-552، جامعة أدرار: الجزائر.

بن دحو، سمّية ومقّدم، سهيل. (2017)العدالة التّنظيمية وعلاقتها بالولاء التّنظيمي: دراسة ميدانية على عّينة من الموظّفين بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران.*مجلة التّنمية البشرية* العدد 07 ص ص 207-240 : وهران.

بن غربي، أمحمد. (2020).أثر الضغوط المهنية على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية، *مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الإجتماعية*، المجلد12، العدد02، ص ص145-158

بوتاعة، سليمة وسالمي، رشيد. (د.ت). تقييم اثر جودة حياة العمل على تنمية مهارات العاملين: لإنتاج الكهرباء عنّابة وبجاية،*مجلّة دراسات*، المجلّد 15، العدد 01، جامعة الاغواط.

جاد الرّب، سيّد محمّد. (2008). *جودة الحياة الوظيفيّة QWL في منظّمات الأعمال العصرية*، دار الفكر العربي: مصر.

حمد الشّلوي، بن فرحان. (2005)*الثّقافة التّنظيمية وعلاقتها بالانتماء التّنظيمي*: دراسة ميدانيّة على مستوى كلية الملك خالد العسكرية المدنّيين والعسكرّيين، رسالة ماجستر غير منشورة، كلية الدّراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية.

خليل إسماعيل، إبراهيم ماضي. (2014). *جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي* للعاملين: دراسة تطبيقّية على الجامعات الفلسطينية. أطروحة دكتوراه في الفلسفة في إدارة الأعمال غير منشورة، جامعة قناة السّويس.

دّيوب، أيمن حسن. (2014). تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية: دراسة ميدانّية بقطاع الاتّصالات. *مجلّة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية*، المجلّد 30، العدد 01، ص ص 195-224.

زحّاف، محمد. (2016).الاتّصال الرّسمي وعلاقته بالولاء التّنظيمي لدى العاملين في الإدارة الرّياضة: دراسة ميدانية لمديرية الشّباب والرّياضة. *المجلة العلمّية لعلوم وتقنيات الأنشطة البدنية والرّياضة*، العدد 13، ص ص11-57 المسيلة: الجزائر.

سعدي، عربية. (2017). *العلاقة بين مصادر الضّغط المهني والولاء التّنظيمي على ضوء مستوى الرّضا الوظيفي*. لدى أطّباء القطاع العامّ: دراسة ميدانّية بالمؤسّسة الاستشفائية العمومّية 01 نوفمبر 1954 نموذجا، أطروحة دكتوراه غير منشورة في علم النّفس العمل والارغونوميا، جامعة وهران02: وهران.

السّويطي، شبلي إسماعيل. (2016).اثر جودة حياة العمل على الولاء التّنظيمي في الوزارات الفلسطينّية، أطروحة دكتوراه غير منشورة في الفلسفة في الإدارة العّمة، جامعة السّودان للعلوم والتّكنولوجيا.

عّبادو، خديجة والشّايب، محمد السّلسي. (2015).الولاء التّنظيمي لدى أساتذة الجامعات: دراسة ميدانية بجامعات: ورقلة، غرداية، الوادي، بسكرة. *مجلّة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، العدد 18، جامعة الجزائر، ص ص 49-62.

العتيبي، سعود محّمد والسّواط، طلق عوض الله. (2007).الولاء التّنظيمي لمنسوبي جامعة الملك عبد العزيز والعوامل المؤثّرة فيه. *مجلّة الإداري*، المجلد 19، العدد 70، مسقط: عّمان.

العسّالي، بلقاسم. (بدون سنة). القيادة التّحويلية وأثرها على الولاء المعياري: دراسة ميدانية لعيّنة من الاساتذة الجامعيين بكلية العلوم

عقون، شرف. (2016).قياس جودة حياة العمل بالبنوك التّجارية:دراسة حالة بنك الفلاحة والتّنمية الريفية. *مجلّة معارف*، قسم العلوم الاقتصاديّة، العدد 20، ص ص 346-364.

عمّار، حمامة والشايب، محمد. (2017). جودة الحياة الوظيفية لدى أساتذة كلية الاجتماعية والإنسانية في ظل بعض المتغيّرات الدّيمغرافية، مجلة العلوم النفسية والتّربوية، جامعة حمه لخضر ص ص 368-380. الوادي.

قهيري، فاطنة وكسنه، محمد. (2018). دراسة وتحليل أبعاد جودة الحياة الوظيفيّة في المؤسّسة الخدمية: دراسة ميدانية بمستشفى الأم والطّفل بولاية الجلفة، *مجلّة دراسات وأبحاث*، المجلّد 10، العدد 03، جامعة الجلفة :الجزائر، ص ص 666-691.

لرقم، عزّ الدّين.(2014). القيادة التّحويلية وعلاقتها بالولاء التّنظيمي. *مجلة أبحاث نفسية وتربوية*، العدد 07، ص ص 117-137، جامعة قسنطينة: قسنطينة.

لوتاه، حمدة. (2004).*العلاقة بين الولاء التّنظيمي وأداء العاملين*: في القطاع الحكومي في دولة الإمارات العربية المتحدّة: دراسة تطبيقية على وزارة الصّحة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلّية الاقتصاد والعلوم السّياسة، جامعة الإمارات العربية المتّحدة.

المغربي، عبد الحميد. (2004). جودة حياة العمل وأثرها في تنمّية الاستغراق الوظيفي، *مجلّة الدّراسات والبحوث التّجارية*، المجلّد 26 العدد 02 جامعة الزّقازيق: مصر