

أثر جودة الحياة الوظيفية في تنمية سلوك المواطنة التنظيمي دراسة ميدانية بالتطبيق علي البنوك الحكومية أدهم محمد رشدي الفقي

المخلص:

هدفت الدراسة للتعرف علي جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها علي تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية في البنوك الحكومية المصرية ، وقام الباحث بصياغة فرض عام للدراسة يتفرع منه ستة فروض أساسية ويتفرع من كل فرض من الستة فروض الأساسيين ثلاثة فروض فرعية تغطي جوانب هذه الدراسة وتوصلت الدراسة الي مجموعة نتائج وجود علاقة إرتباط موجبة بنسبة جيدة فنجد أن المتغيرات المستقلة ، جودة الحياة الوظيفية والمتمثلة في أهم العناصر تأثيرا (جماعة العمل - ظروف بيئة العمل - خصائص الوظيفة - المشاركة في اتخاذ القرارات) ذات تأثير معنوي علي سلوك المواطنة التنظيمي. وقدم مجموعة من التوصيات: ضرورة أن إدارة البنك تقوم بتطوير وتحسين بيئة العمل وأن إدارة البنك تقوم بتطوير خصائص الوظيفة عن طريق إبراز فرص التقدم والترقي وتقوم بتطوير الأنظمة المتعلقة بالمكافآت والإجور و أن تقوم بتنمية وتطوير جماعات العمل و أن تقوم بالعمل علي تطوير نظام الإشراف المباشر علي العاملين و أن تقوم بفتح المجال امام العاملين للمشاركة في إتخاذ القرارات.

Abstract:

Research Objectives:

- 1 - Understand the concept of quality of life, functional and its various dimensions.
- 2 – Determine the relative importance of each of the quality of working life dimensions and how it relates to each dimensions of citizenship behaviors?
- 3- know Extent of realizing the management banks under consideration of the importance of the application of the quality

of working life program ?

The results of the study are the existence of a significant effect of statistical significance for the impact of the dimensions of the quality of working life on development dimensions of citizenship behaviors. **Main six hypothesis: The most important recommendations:** The need to consolidate and deploy organizational values positive among all staff the Banks through the handle and interact conscious fruitful with the technical data of scientific knowledge for innovation and excellence in performance, with work on the search for ways to take advantage of the knowledge management exchanged and transferred between parts of the Banks in order to move the Bank into an institution of knowledge. government banks needs concern citizenship behaviors.

مقدمة الدراسة:

ظهر مفهوم جودة حياة العمل ليواكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي وليخفف من حالات التوتر والقلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفاً من الإستهانة عنهم أو تخفيضاً للخدمات والمزايا الإجتماعية المقدمة لهم ، أو تخفيضاً لمعدلات أجورهم ، بجانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على إلتزام العاملين. ومن ثم تعظيم أهمية إستخدام وترشيد أداء الموارد البشرية وإعتبارها أحد الإستراتيجيات الفعالة في تدعيم التميز التنافسي لمنظمات الأعمال ، ويعد مفهوم سلوك المواطنة التنظيمي أحد موضوعات علم النفس الإداري، ويشير إلى السلوكيات التطوعية التي لا تسهم فقط في نجاح المنظمة ولكن أيضا في تقديرها، وهي غير معترف بها بشكل صريح من قبل نظم المكافأة الرسمي، جودة الحياة الوظيفية يعزز سلوك المساندة والمواطنة التنظيمي؛ بوجود تأثير متبادل بين جودة الحياة الوظيفية والحياة الشخصية للعاملين ،لأنه يؤثر علي إتجاهات وسلوك العاملين، وقد تطور قطاع الخدمات المصرفية بصفة عامة في دوره ووظائفه وحجمه

وإمكانياته وتقنياته وهياكله وتنظيماته، فأصبحت البنوك الحكومية تمتلك مثل معظم المنظمات الحديثة إدارة خاصة للموارد البشرية تقوم بمهام رئيسية منها إستقطاب العاملين بما يتلائم مع إحتياجاتها والقيام بالتدريب والتأهيل وتحليل الوظائف وتحديد الإيجور وتحفيزهم ووضع برامج لجودة الحياة الوظيفية للعاملين بها لرفع كفاءة الأداء وزيادة الإنتاجية وبالتالي إنعكاسه على البنك الحكومي ، فكان لا بد من وجود برامج لجودة الحياة الوظيفية للعاملين بها وذلك لأهمية هذا الجهاز الضخم.

أولاً: الدراسات السابقة:

١. دراسة (٢٠٠٥) زكي والمقدمة بعنوان : " دور النقابات العمالية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين - دراسة ميدانية: هدفت (أ) التعرف علي الطرق والأساليب التي يمكن للنقابات إتباعها لتحسين الحياة الوظيفية للعاملين داخل المنظمات وخارجها والتي تؤثر علي إنتاجية هذه المنظمات. ب) تحديد الفجوة بين الدور المطلوب من النقابات العمالية والدور الموجود فعلا من خلال من خلال التعرف علي الفروق الموجودة بين الشركات التي توجد بها لجان نقابية والتي لا يوجد بها لجان نقابية فيما يتعلق بجودة الحياة الوظيفية. وإستنتجت (أ) جودة الحياة الوظيفية مفهوم واسع يتكون من مجموعة من الأركان الأساسية التي يجب أن تتوافر حتي ينجح هذا المفهوم. ب) أن نجاح مفهوم جودة الحياة الوظيفية إنما يتوقف علي وجود علاقة قوية بين كل من أصحاب الشركات ، أعضاء الإدارة العليا ، بيئة العمل، والعاملين وأعضاء النقابات العمالية. ج) أن مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات ، المكافآت وتحديد المعدلات الوظيفية يساهم في تحسين الإنتاجية .

٢. دراسة (2014) Indumathi& selvan والمقدمة بعنوان: "جودة الحياة الوظيفية والتقييم الذاتي للعوامل والكميات الثابتة للأداء" وهدفت أ- التعرف علي دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء التنظيمي وتحقيق رضا العاملين. ب- شملت عينة الدراسة ١٢٠ من العاملين في شركات تكنولوجيا المعلومات في تشيناي. وإستنتجت أ- أهم العوامل التي تسهم في تحقيق جودة حياة العمل هو تحقيق التوازن بين العمل والحياة ، والتعويض الكافي ، والتكامل الاجتماعي، والأمان الوظيفي ، وسياسات الإدارة .

٣. دراسة (2015) Nur والمقدمة بعنوان : "تقييم جودة الحياة الوظيفية بين العمال الماليزيين " وهدفت أ- هدفت الدراسة الي تحديد مدي جودة الحياة الوظيفية في

مجال الصحة المهنية . وإستنتجت أخلاصت النتائج إلي ان جودة الحياة الوظيفية قد تختلف من مدينة لأخري ومن بلد لأخر بسبب التفاوت بين درجة التأثير في ثقافات البلدان وتنوع بيئات العمل المختلفة .

٤. دراسة (٢٠١٦) القحطاني والمقدمة بعنوان : "أثر الذكاء الوجداني عند المديرين علي جودة الحياة الوظيفية" .أهدفت الدراسة الي أثر الذكاء الوجداني عند المديرين علي جودة الحياة الوظيفية. وإستنتجت أشارت النتائج إلى أن هناك تأثير كبير مباشر وموجب بين الذكاء الوجداني عند المديرين علي جودة الحياة الوظيفية.

٥. دراسة Kasemsap, Kijpokin (2012) والمقدمة بعنوان: " نموذج للعوامل السببية المؤثرة على سلوك المواطنة التنظيمية لدى شركات تصنيع سيارات نقل الركاب في تايلاند ". وهدفت إلى وضع إطار لمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية بالإضافة إلى تطوير نموذج للعوامل السببية المؤثرة على سلوك المواطنة التنظيمية لدى شركات تصنيع سيارات نقل الركاب في تايلاند، وشملت الدراسة ١٤ مصنع لتصنيع هذه السيارات في كافة أنحاء البلاد. وإستنتجت وأظهرت نتائج الدراسة أن أبعاد العدالة التنظيمية، والرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي تلعب دوراً إيجابياً في تحفيز واستشراف سلوك المواطنة التنظيمية، بينما يلعب الرضا الوظيفي، والالتزام الوظيفي دوراً وسيطاً للعلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في هذه الشركات وأن الرضا الوظيفي يرتبط إيجابياً بالالتزام الوظيفي .

٦. دراسة (Osama,2016) والمقدمة بعنوان " العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية ومشاركة العاملين في صناعة الأسمنت في مصر" وهدفت إلى اختبار العلاقة بين مشاركة العاملين كمتغير مستقل وسلوك المواطنة التنظيمية كمتغير تابع ب-إستهدفت دراسة العلاقة بين مشاركة العاملين وسلوك المواطنة التنظيمية في صناعة الأسمنت بمصر. أتوصلت الدراسة إلى أن أبعاد مشاركة العاملين المتمثلة في النشاط والتفاني والإستغراق في العمل لها علاقة موجبة بأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية ب-أظهرت أن هناك علاقة موجبة مباشرة ذات دلالة معنوية بين مشاركة العاملين وسلوك المواطنة التنظيمية بين العاملين في صناعة الأسمنت بمصر ج- وأوضحت أن مشاركة العاملين لها أكبر دافع لسلوك المواطنة التنظيمية، مع وجود علاقة مرتفعة ذات دلالة معنوية بين المتغيرين.

٧. دراسة كاشاني **Kashani, 2014** والمقدمة بعنوان: "مراجعة العلاقة بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمي (دراسة حالة على شركة إيرانية)". وهدفت فحص العلاقة بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمي. أظهرت النتائج وجود علاقة موجبة دالة إحصائياً بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمي. أ) كذلك توصلت النتائج إلى أنه لا توجد علاقة ذات مغزى بين الخصائص الديمغرافية على مقياسي جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمي. ج- وأخيراً توصلت النتائج أن أبعاد (التعويض المناسب، وبيئة آمنة وصحية، والأهمية الاجتماعية) للمتغير المستقل جودة حياة العمل كانت أكثر تأثيراً في سلوك المواطنة التنظيمي.

ثانياً: الدراسة الإستطلاعية:

قام الباحث بالإطلاع على مواقع البنوك التجارية المصرية للحصول على بعض المعلومات حيث تبين وفقاً لبيان البنك المركزي المصري قطاع الرقابة والإشراف فأن البنوك المسجلة لدى البنك المركزي المصري والعاملة في مصر عددها (٣٩) بنكا

وقام الباحث بعمل مقارنة بين البنوك الحكومية المصرية وعدد من البنوك الخاصة بمصر لإبراز حجم العمالة وعدد الفروع بين البنوك الحكومية المصرية وعدد من البنوك الخاصة بمصر، وكان الاختيار حسب عدد العاملين والتصنيف العالمي والإفريقي والملكية.

وقد إستهدفت الدراسة الإستطلاعية تحديد بلورة مشكلة الدراسة وذلك بتحديد مدى تمتع العاملين بقطاع البنوك بجودة الحياة الوظيفية وعلاقة ما يتمتع به العاملون بالبنوك من جودة حياة وظيفية بممارسات سلوك المواطنة التنظيمي.

١/٢ ج/ توزيع العينة الإستطلاعية على العاملين بالبنوك الحكومية المصرية: البيانات الميدانية : الإستقصاء:

قام الباحث بإعداد قائمة إستقصاء مبدئية تتضمن توجيه أسئلة تتعلق بجودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمي للعاملين بعدد البنوك وهي (الأهلي - بنك مصر - بنك القاهرة) ، وإقتصرت العينة الإستطلاعية للدراسة على توزيع عدد (٦٠) إستمارة على العاملين بالبنوك الحكومية المصرية في محافظة القاهرة الكبرى لأن النشاط الأساسي للبنوك في محافظة القاهرة الكبرى والتنوع والتعاملات كلها بالخدمات يقدم من خلال هذه المحافظة وقد تم تحديد نسب توزيع إستمارات

الإستقصاء علي البنوك الثلاثة طبقا لنسب إجمالي عدد العاملين بكل بنك من البنوك الحكومية المصرية، كما بجدول (١/١) ، وكان عدد إستمارات الإستقصاء المرتدة والصحيحة (٥٠) إستمارة بنسبة (٨٣,٣%)

تحليل نتائج الدراسة الإستطلاعية:

- (١) إنخفاض بعض أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين مثل بعد الأمان الوظيفي ٢٨% وبعد التوازن بين العمل والحياة ٣٥% مما يجعل الأمر يحتاج إلى مزيد من الدراسة.
- (٢) فقر معدل سلوك المواطنة لدى العديد من العاملين ويظهر في إنخفاض درجاتهم على بعض عبارات مقياس الولاء التنظيمي ٣١% ، ٣٤% .
تشير النتائج إلى أنه يتوقع أن تؤثر جودة الحياة الوظيفية في معدلات سلوك المواطنة التنظيمي الصادر من العامل وبالتالي نحن في حاجة إلى فهم الآلية التي يؤثر بها جودة الحياة الوظيفية في سلوك المواطنة التنظيمي.

ثالثا : مشكلة الدراسة:

- وقد تم عرض مشكلة الدراسة في تساؤلات والتي سوف تحاول الدراسة الإجابة عنها والتي تم توجيهها للمستقصي منهم والتعرف علي ما هي تصورات العاملين لبرامج جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمي ويمكن صياغة مشكلة الدراسة في شكل تساؤلات وتم الإجابة عليهم وكانت كالتالي :
- ١- هل لبعده ظروف بيئة العمل تأثيرا في تحسين ونمو أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية لدي العاملين في البنوك الحكومية ؟
 - ٢- هل بعد خصائص الوظيفة دورا في تحسين ونمو أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية لدي العاملين بالبنوك الحكومية ؟
 - ٣- هل للإجور والمكافآت دورا في نمو وتحسين أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية لدي العاملين بالبنوك الحكومية ؟
 - ٤- هل لجماعة العمل دورا في تحسين أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية لدي العاملين بالبنوك الحكومية ؟
 - ٥- هل لإسلوب الرئيس في الإشراف دورا في تنمية أبعاد سلوكيات المواطنة

- التنظيمية لدي العاملين بالبنوك الحكومية ؟
- ٦- هل لبعد المشاركة في إتخاذ القرارات دورا في نمو أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية لدي العاملين بالبنوك الحكومية ؟
- ٧- هل لجودة الحياة الوظيفية دورا في تحسين ونمو سلوكيات المواطنة التنظيمي لدي العاملين في البنوك الحكومية ؟
- ٨- هل يدرك المسؤولين في البنوك هذا الدور بأبعاده المختلفة ؟
- ٩- ما هي الآثار الناتجة علي تحسين جودة الحياة الوظيفية في ظل المنافسة في القطاع المصرفي ؟
- ١٠- ما هي المزايا التي يمكن أن تحققها البنوك في حالة تبنيها تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية ؟

رابعاً: أهمية الدراسة:

أ- الأهمية العلمية :

- ١- الدراسة تأتي دعماً لغيرها من الدراسات السابقة ويضيف إليها دراسة متخصصة في أثر جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمي حيث لم يجد الباحث (في حدود إطلاع) أي دراسة عربية تربط بين المتغيرين .
- ٢- الدراسة توفر مقياس علمي لتوفير قاعدة من المعلومات عن تقييم برنامج جودة الحياة الوظيفية ومدى سلوك المواطنة التنظيمي .
- ٣- تنبع أهمية هذا الدراسة من معرفة آثار جودة الحياة الوظيفية بسلوك المواطنة التنظيمية ودورها في تنمية الخدمات المصرفية بالبنوك الحكومية .

ب- الأهمية التطبيقية :

- ١- الأهمية الكبرى للبنوك الحكومية نظراً لحصتها الكبيرة بالنسبة للقطاع المصرفي كما بالجدول التالي:

جدول (١)

نسبة الحصة السوقية للبنوك الحكومية

البيان	البنك الأهلي	بنك مصر	بنك القاهرة	البنوك الإسلامية	باقي البنوك الخاصة
نسبة الحصة السوقية	٣٠%	١٠,٨%	٤,٥%	٥%	٤٩,٧%

• المصدر: البنك المركزي المصري- التقرير السنوي ٢٠١٦/٢٠١٧

- تبلغ حصة البنوك الحكومية من الجدول تبلغ (٤٥,٣%) كالتالي (٣٠%+١٠.٨%+٤.٥%) من القطاع المصرفي المصري بينما البنوك الإسلامية (٥%) وباقي البنوك تبلغ الحصة (٤٩,٧%) وذلك يوضح أهمية التركيز علي دور البنوك الحكومية والإهتمام بكافة نواحي تطورها لدورها في مساندة الإقتصاد المصري .

خامسا: أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة لتحقيق العديد من الأهداف العلمية والعملية ونوجزها كالتالي:

- ١- التعرف علي جودة الحياة الوظيفية: من حيث المفهوم وأهداف تطبيقها وأسباب الإهتمام بها والأبعاد وما يعوقها وبعض نماذج تطبيقها.
- ٢- التعرف علي سلوك المواطنة التنظيمية من حيث المفهوم والعوامل المؤثرة في تنميته وكيفية قياسه.
- ٣- تحديد الأهمية النسبية لكل من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمي.
- ٤- الإرتقاء بسلوك المواطنة التنظيمي في البنوك الحكومية لتجويد العلاقة بين العاملين بها والإدارات بها وبالتالي زيادة معدلات الأداء والإنتاجية.
- ٥- معرفة مدى إدراك الإدارات العليا في البنوك الحكومية المصرية محل الدراسة لأهمية تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية .
- ٦- التوصل لنتائج وتوصيات تساهم في تحقيق وإعادة النظر في تطوير الممارسات الإدارية الخاصة بتطبيق برامج لجودة الحياة الوظيفية.

سادسا : فروض الدراسة:

- الفرض العام للدراسة:
- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية علي أبعاد سلوك المواطنة التنظيمي في البنوك الحكومية المصرية محل الدراسة.

جدول رقم (٢) فروض ومتغيرات الدراسة

م	الفروض	المتغير المستقل	المتغير التابع
الأول	يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين ظروف العمل وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمي في البنوك الحكومية المصرية.	مؤشر القياس: ظروف العمل	سلوكيات المواطنة التنظيمية: مؤشرات القياس ١- الفضيلة المدنية ٢- الروح الرياضية ٣- سلوك المساعدة
الثاني	يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين خصائص الوظيفة وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمي في البنوك الحكومية المصرية.	مؤشر القياس خصائص الوظيفة	سلوكيات المواطنة التنظيمية: مؤشرات القياس ١- الفضيلة المدنية ٢- الروح الرياضية ٣- سلوك المساعدة

<p>المواطنة السلوكيات التنظيمية: مؤشرات القياس</p> <p>الفضيلة - ١ المدنية الروح - ٢ الرياضية سلوك - ٣ المساعدة</p>	<p>مؤشر القياس الأجرور والمكافآت</p> 	<p>يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين الأجرور والمكافآت وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمي في البنوك الحكومية المصرية</p>	<p>الثالث</p>
<p>المواطنة السلوكيات التنظيمية: مؤشرات القياس</p> <p>الفضيلة - ١ المدنية الروح - ٢ الرياضية سلوك - ٣ المساعدة</p>	<p>مؤشر القياس: جماعة العمل</p> 	<p>يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين جماعة العمل وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمي في البنوك الحكومية المصرية.</p>	<p>الرابع</p>
<p>المواطنة السلوكيات التنظيمية: مؤشرات القياس</p> <p>الفضيلة - ١ المدنية الروح - ٢ الرياضية سلوك - ٣ المساعدة</p>	<p>مؤشر القياس أسلوب الرئيس في الأشراف</p> 	<p>يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين أسلوب الرئيس في الأشراف وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمي في البنوك الحكومية المصرية</p>	<p>الخامس</p>

المواطنة	سلوكيات التنظيمية:	مؤشر القياس	يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين المشاركة في إتخاذ القرارات وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمي في البنوك الحكومية المصرية	السادس
	مؤشرات القياس	المشاركة في إتخاذ القرارات		
الفضيلة	١- المدنية	←		
الروح	٢- الرياضية	←		
سلوك	٣- المساعدة	←		

• المصدر : من إعداد الباحث إستنادا إلي الدراسات السابقة.

سابعا: متغيرات الدراسة:

يتضمن هذا الجزء شرحا لمتغيرات الدراسة ويمكن أن نعرفها كما يلي:

١- **المتغير المستقل:** هو "متغير يؤثر علي المتغير التابع سواء بطريقة موجبة أو سالبة، فهو المتغير الذي سيفسر الظاهرة محل الدراسة وهو السبب الافتراضي لها، فالمتغير التابع هو الناتج المتوقع من المتغير المستقل" وبالتطبيق علي الدراسة الحالية يتمثل المتغير المستقل في أبعاد جودة الحياة الوظيفية ويتكون من ستة أبعاد وهم:

- أ- ظروف بيئة العمل.
 - ب- خصائص الوظيفة.
 - ت- الأجور والمكافآت.
 - ث- جماعة العمل.
 - ج- أسلوب الرئيس في الإشراف.
 - ح- المشاركة في إتخاذ القرارات.
- ٢- **المتغير التابع :**

وهو "متغير يكون الإهتمام للباحث فهو هدف الدراسة في شرح وتفسير هذا المتغير والتنبؤ به" ويتمثل في الدراسة الحالية بمتغير سلوك المواطنة التنظيمي "حيث يتكون من ثلاثة أبعاد وهم:

- أ- الفضيلة المدنية (السلوك الحضاري).

ب- الروح الرياضية .

ت- سلوك المساعدة .

ثامنا: الإطار المفاهيمي لجودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمي:

جدول رقم (٣)

أهم التعريفات التي تناولها الباحثون لجودة الحياة الوظيفية في السابق

المفهوم	المؤلف/ الباحث
فعرها أن جودة الحياة الوظيفية هو تحقيق رضا العاملين بإشباع حاجاتهم من خلال إستخدام الموارد والأنشطة ونتائج الأعمال النابعة من مشاركتهم في بيئة العمل.	sirgy,at al (2008)
عرفها بأنها مجموعة من العمليات المتكاملة والمخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر علي الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية والتي تسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها.	(جاد الرب ٢٠٠٨)
فذكر أن جودة الحياة الوظيفية هي هيكل أو بناء متعدد الأبعاد ، يتكون من مجموعة من العوامل المترابطة والتي تحتاج الي إهتمام واع من قبل الباحثين لصياغة مفهوم محدد لها وتحديد منهجية مثلي لقياسها، كما يتضح أيضا أن جودة الحياة الوظيفية ترتبط بالعديد من المتغيرات مثل: الرضا الوظيفي ، الإستغراق في العمل ، الدافعية ، الإنتاجية ، الصحة، الرفاهية ، الأمان الوظيفي ، تنمية القدرات، إحداث التوازن والإنسجام بين الحياة الوظيفية والحياة الأسرية الخاصة للأفراد، إتاحة فرص الترقى والتقدم الوظيفي من خلال عمليات التدريب والتعليم والتعلم.	(٢٠١٢) قاسم

<p>وعرفها أن جودة الحياة الوظيفية هي محصلة تفاعل مجموعة من العمليات المتكاملة والمخططة التي تسعى الي تعظيم عوائد أطراف العمل، فعلي مستوي المنظمة تساعد جودة الحياة الوظيفية علي تعظيم مستوي الكفاءة والفعالية التنظيمية، وعلي مستوي العنصر البشري فهي تساعد علي تعظيم رضا العاملين بالإعتماد علي مجموعة من الآليات الرسمية وغير الرسمية سواء المادية منها أو المعنوية.</p>	<p>(٢٠١٦) القحطاني</p>
<p>وعرفها أنه يمكن تعريف جودة الحياة الوظيفية علي أنها : شعور الفرد بالرضا والسعادة بعمله ، وإحداث توازن بين حياته الوظيفية والأسرية ، وإشباع حاجاته العملية والإجتماعية والصحية والنفسية"</p>	<p>(٢٠١٦) الحنفي</p>

• **المصدر:** من إعداد الباحث بالإعتماد علي الدراسات السابقة.

وعليه فإن يري الباحث إن **مفهوم جودة الحياة الوظيفية:** هو عبارة عن مجموعة من البرامج أو المداخل أو الطرق أو الإستراتيجيات المميزة التي تؤثر علي الحياة الوظيفية للعاملين كظروف بيئة العمل سواء المادية أو المعنوية ، وخصائص الوظيفة بما يتضمن فرص النمو الوظيفي ، والإجور والمكافآت بما يحقق التوازن بين الحياة داخل العمل وخارجه ، والتكامل الإجتماعي ، والأمان الوظيفي ، والمشاركة في إتخاذ القرارات وأسلوب الرئيس في الإشراف ، وجماعات العمل ، وذلك بهدف تحسين ظروف العمل والفعالية التنظيمية ، بما يحقق الرضا الوظيفي للعاملين ويعزز من درجة الشعور بالمسئولية والالتزام النفسي لديهم ، **أبعاد جودة الحياة الوظيفية:** حدد الباحث هذه الأبعاد لجودة الحياة الوظيفية وفق مقياس ميتشجان وهو ما تبناه الباحث ويعتبره أكثر إستيعابا في قياس جودة الحياة الوظيفية.

جدول رقم (٤)

مفاهيم سلوكيات المواطنة التنظيمية لبعض المؤلفين والباحثين

المفهوم	المؤلف/ الباحث
عرفها بأنها سلوك بناء لم تدرج في الوصف الوظيفي الرسمي للموظف، مثل مساعدة زملاء العمل في عملهم، ومساعدة أقرانهم تعلم المهام الجديدة، والعمل التطوعي للقيام بالأشياء التي تستفيد منها مجموعات عملهم، وتوجيه عمال جدد. وبما أن هذه السلوكيات ليست مطلوبة من قبل الوظيفة، لا توجد عقوبات رسمية لعدم المشاركة فيها (عملها).	(Organ& Bateman1988)
وعرفها بأنها سلوكيات إختيارية تطوعية تتجاوز متطلبات الدور المحدد وموجه نحو الأفراد، والفريق والتنظيم كوحدة، ولا يمكن مكافأتها أو معاقبة من يقوم في إغفالها، وتساهم في تعزيز فعالية المنظمة وتحقيق الأهداف.	(Elena,B,Anit.S,2009)
ويراها علي أنها سلوك فردي مستقل، وتعتبر شكلا من أشكال الدور الإضافي، يسهم في زيادة فعالية الفرد ، وبالتالي زيادة فعالية المنظمة، مما يؤدي الي النجاح في تحقيق الأهداف.	(Enrico Sevi,2010)
عرفها بأنها سلوك الفرد التقديري الذي يصعب علي نظام المكافآت الرسمي ملاحظته أو تمييزه بشكل واضح ومباشر، فهو سلوك إختياري تطوعي يختار العامل القيام به دون إنتظار مقابل معلن من المنظمة.	(Chin, Min-Huei, 2011)
أن سلوك المواطنة التنظيمية هو السلوك التطوعي بشكل كامل الذي لا يتمكن نظام المكافآت من التعرف عليه مباشرة ولكنه إجمالاً يعمل علي زيادة الأداء الفعال بالمنظمة.	(Zahra, et al,2013)
عرفها بأنه يساعد علي تحقيق أهداف المنظمة ويؤدي إلي تحسين أدائها التنظيمي حيث يساهم التعاون والتفاهم بين الزملاء في أداء الواجبات الإضافية والتطوعية.	(Koladeet et al,2014)

<p>عرفها سلوكيات مرتبطة بالعمل، لا يتضمنها الوصف الوظيفي الرسمي وأنها إختيارية متروكة لحكم وتقدير الفرد في ممارستها أو الإمتناع عنها</p>	<p>(أمام ٢٠١٤)</p>
<p>سلوكيات المواطنة التنظيمية هي إسهامات الأفراد في إنجاز أو تحقيق الأهداف التنظيمية.</p>	<p>(Obicci, Peter,2015)</p>
<p>هو سلوك نابع من إرادة ذاتية وهو سلوك إختياري طوعي لا يثاب فاعله ولا يعاقب تاركة إلا أنه يساهم في تحسين أداء المنظمة وزيادة فعاليتها، وبقائها في أوج العطاء والمنافسة، وأيضا هو سلوك إبتكاري يخرج عن إطار الوصف الوظيفي، ويعكس ولاء الفرد للمنظمة وإنتمائه إليها ورغبته الأكيدة في البقاء بها والإرتقاء بمستوي المنظمة، وأن ممارسات سلوكيات المواطنة التنظيمية بشكل دوري تسهم في تحقيق الرفاهية التنظيمية.</p>	<p>(سليمان، ٢٠١٧)</p>

• المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على الدراسات السابقة.

وعليه فإن رأي الباحث : تتفق مع معظم الباحثين أعلاه حول مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية في أنه سلوك تطوعي يصدر من الفرد، ولا يرتبط بالنظام الرسمي للمكافآت، ويظهر من خلال الجهود التعاونية بين الأفراد كمساعدة زملاء العمل في عملهم ومساعدة أقرانهم تعلم المهام الجديدة ، والعمل التطوعي للقيام بالأشياء التي تستفيد منها مجموعات عملهم ، وتوجيه العمال الجدد ، الإخلاص، والولاء، والمثابرة والتفاني في العمل رغبة في تحقيق أقصى قدر من الأداء الخاص بالفرد وينظر إليها علي أنها مؤشر سلوكي لإستجابات العاملين لعلاقات عملهم.

ويتحدد إجرائياً بمجموع إستجابات العاملين على مقياس سلوك المواطنة التنظيمي ثلاثي الأبعاد الذي قدمه (Farh, Podsakoff, & Organ, 1990) ، وكان المقياس مقياساً ذاتياً ل OCB عرضت في دراسات لاحقة من (Podsakoff et al., 1997) لقياس OCBG لأعضاء الفريق.

بعد الإطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، فقد توصل الباحث الي أن أغلب النماذج لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية وخاصة النموذج الأكثر إستخداماً من قبل الباحثين وهو النموذج خماسي الأبعاد ومع ذلك

البحوث التجريبية المتتالية (e.g., MacKenzie, Podsakoff, & Fetter, 1991, 1993; Podsakoff & MacKenzie, 1994) لقد أوضحوا أن المديرين غالباً ما يجدون صعوبة في التعرف على وأن يميزوا بين هذه الفروق الدقيقة فقاموا بإدخال الإيثار و المجاملة ، التشجيع، حفظ السلام في بعد سلوك المساعدة وحده لأنها تتضمن بوضوح مساعدة الآخرين أو منع الحادثة من المشاكل المتصلة بالعمل بالإضافة الي ذلك التشجيع يمكن أن ينظر اليه سلوك مساعدة عندما يشجع زميل العمل الذي يشبط إنجازاته.

وهكذا، فإن جميع أشكال المواطنة الأربعة هذه تنطوي على جوانب من سلوك المساعدة. وهكذا، الباحث اتبع ما توصل اليه (e.g., MacKenzie, Podsakoff, 1991, 1993; Podsakoff & MacKenzie, 1994) أن أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، هي الشكل من أشكال سلوك المساعدة ، والروح الرياضية، والفضيلة المدنية.

• قدم (1994) Podsakoff and Mackenzie ٣ أبعاد ل OCB ، وضعت من الأبعاد الأصلية ل (1988) Organ :

(١) الفضيلة المدنية Civic virtue الرقي والتعاون (السلوك الحضاري):
تشير الى اهتمام الموظف فيما يتعلق بحياة المجموعة ، والمشاركة المسؤولة في القرار لتحسين أداء المجموعة (Carpenter, Berry, & Houston, 2014; Nielsen et al., 2012).
البناءة في كافة نشاطات وفعاليات المنظمة غير الرسمية والاهتمام بمصير المنظمة من خلال الحرص على حضور الندوات وحلقات النقاش التي تعقدتها المنظمة وحضور الاجتماعات المهمة غير الرسمية ، والمحافظة على التغيير ، وتأدية العمل بصورة تساعد في الحفاظ على سمعة المنظمة والتقدم بمقترحات جديدة لتطوير طرق العمل.

(٢) الروح الرياضية Sportsmanship:
هو مدي إستعداد الفرد لتحمل بعض الإحباطات والمضايقات الشخصية دون تذمر أو شكوي وهو الإستعداد من جانب الفرد لتحمل ظروف عمل أقل من الظروف المثالية دون شكوي ، وأن يكون لدي الفرد الرغبة في التضحية بمصالحه الشخصية من أجل صالح جماعة العمل.

٣) سلوك المساعدة Helping behavior:

تعني الإمكانيات النشطة المساعدة لأعضاء آخرين لمجموعة العمل وتجنب المشاكل المتصلة بالعمل ومنعها (Nielsen et al., 2012) ومساعدة العاملين الجدد ومشاركتهم و تعليمهم ، ومشاركة العاملين في طرق العمل الجديدة ، وتدريب والبحث عن العاملين الذين يحتاجون الي مساعدة و حمايتهم.

• وتمثل الأبعاد الثلاثة الطبيعة التطوعية لسلوك الموظفين لتحسين الدافع (التحفيز) الإجتماعى والالتزام والإبداع لفرقهم وبالتالي أداء الفريق (George & Bettenhausen, 1990; Hu & Liden, 2015).
فهناك العديد من الأسباب أن أبعاد سلوك المساعدة والروح الرياضية والفضيلة المدنية(السلوك الحضاري) لها علاقة إيجابية بمجموعة العمل أو الفعالية التنظيمية .

(Borman & Motowidlo, 1993; George & Bettenhausen, 1990; Karambayya, 1989; Organ, 1988, 1990; Podsakoff & MacKenzie, 1994, smith, et al 1983).

تاسعا: تحديد مجتمع وعينة الدراسة:

أ. تحديد مجتمع الدراسة:

يقتصر مجتمع الدراسة علي العاملين بالبنوك الحكومية المصرية (البنك الأهلي المصري، بنك مصر، بنك القاهرة) حيث يبلغ عدد العاملين ٤٧٠٠٠ موظف في مختلف المستويات الوظيفية.

ب. تحديد عينة الدراسة:

قام الباحث بإختيار عينة عشوائية بسيطة وذلك لأن مجتمع البحث غير متجانس حيث تختلف تخصصاتهم ومؤهلاتهم ودرجاتهم العلمية ومستوياتهم الوظيفية، ووجد الباحث أن حجم المجتمع كبير بالتالي يكون حجم العينة حسب قانون العينات (٣٨٤) مفردة طبقا للمعادلة (١):

$$N = \frac{t^2 p(1-p)}{d^2}$$

حيث إن N = حجم العينة.

$T =$ الدرجة المعيارية عند نسبة الخطأ ٥% تبلغ (١,٩٦).

$D =$ نسبة الإختلاف حيث معامل الثقة ٩٥% = (٠,٠٥)

$P =$ نسبة عدد المفردات التي تتوافر فيها خصائص الدراسة وقد
أعتبرها الباحث ٥٠%

وبالتعويض في المعادلة (١) نجد أن حجم العينة المطلوبة $(n) = 384$

$$N = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times (0.5)}{(0.05)^2} = \frac{3.8416 \times 0.25}{0.0025} = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$N = 384$$

وقام الباحث بتوزيع حجم العينة المشار إليها (٣٨٤) مفردة توزيعا نسبيا بما يتفق مع حجم العمالة في كل بنك محل الدراسة وفقا للجدول التالي:

جدول (٥) مجتمع وعينة الدراسة

م	اسم البنك	اجمالي العاملين	عدد حجم العينة	نسبة مشاركة البنك من إجمالي مجتمع الدراسة
١	بنك مصر	١٧١٦٤	١٤٠	$100 \times 47000 / 17164 = 36.52\%$
٢	البنك الأهلي المصري	١٧٠٠٠	١٣٩	$100 \times 47000 / 17000 = 36.17\%$
٣	بنك القاهرة	١٢٨٣٦	١٠٥	$100 \times 47000 / 12836 = 27.31\%$
	الأجمالي	٤٧٠٠٠	٣٨٤	١٠٠%

- المصدر: من أعداد الباحث بالإستعانة ببيان البنك المركزي المصري -التقرير السنوي ٢٠١٧/٢٠١٦ ، كما تناولها الباحث بجدول (١/١) طبقا لنسب إجمالي عدد العاملين بكل بنك من البنوك الحكومية المصرية.
- تم الإعتماد علي عينة عشوائية بسيطة نظرا لأن مجتمع الدراسة متجانس.
- قام الباحث بحساب نسبة عدد العاملين بينك مصر إلي إجمالي عدد العاملين بالبنوك الحكومية $100 \times 47000 / 17164 = 36.52\%$ ، ثم توزيع هذه النسبة علي إجمالي حجم العينة لمعرفة عدد العينة التي قام الباحث بتوزيعها علي ١٤٠ عامل بينك مصر.

أدهم محمد رشدي الفقي

- وقام الباحث بحساب نسبة عدد العاملين ببنك القاهرة إلي إجمالي عدد العاملين بالبنوك الحكومية $12836 / 47000 \times 100 = 27.31\%$ ، ثم توزيع هذه النسبة علي إجمالي حجم العينة لمعرفة عدد العينة التي قام الباحث بتوزيعها علي ١٠٥ عامل ببنك القاهرة .
- وقام الباحث بحساب نسبة عدد العاملين بالبنك الأهلي المصري إلي إجمالي عدد العاملين بالبنوك الحكومية $17000 / 47000 \times 100 = 36.17\%$ ، ثم توزيع هذه النسبة علي إجمالي حجم العينة لمعرفة عدد العينة التي قام الباحث بتوزيعها علي ١٣٩ عامل بالبنك الأهلي المصري .

عاشرا الدراسة الميدانية:

١/٤ مرحلة إدخال ومعالجة البيانات

قام الباحث بمراجعة إستمارة الإستبيان للتأكد من إكمالها وصلاحيتها لإدخال البيانات والتحليل الإحصائي حيث تم إستبعاد الإستمارات التي لا تتوافر بها الشروط اللازمة، ثم قام بتكويد (ترميز) المتغيرات والبيانات ثم تفرغها بالحاسب الآلي وفقاً لبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical Package for Social Sciences

الحادي عشر: النتائج:

النتائج الخاصة بأبعاد جودة الحياة الوظيفية:

أثبتت الدراسة اتجاهاً عاماً للموافقة ، على أبعاد (جودة الحياة الوظيفية)، وذلك بمتوسط حسابي قدره (٣.٥١) وبمعامل إختلاف معياري قدره (١٥.٠%)، اي بما يعادل نسبة إتفاق (٨٥%).

- وقد كان من أكثر الأبعاد أهمية في الإجابة على الترتيب: (جماعة العمل)، (خصائص الوظيفة)، (ظروف بيئة العمل)، (المشاركة في إتخاذ القرارات)، (إسلوب الرئيس في الإشراف)، (الأجور والمكافآت)، وذلك بمعاملات إختلاف معيارية مقدارها (١٢.٤٢%)، (١٣.٩١%)، (١٧.٢٠%)، (١٨.٦٥%)، (٢٠.٧٧%)، (٣٠.٤١%). وفقاً لردود عينة الدراسة..

بينما إنحاز مؤشر الأجور والمكافآت نحو عدم التأكيد بوسط حسابي قيمته ٢.٩٢ ومعاملات الإختلاف مقداره (٣٠.٤١%) وهو ما يعبر عن درجة عالية نوعاً ما في

الإختلاف في الآراء.

النتائج الخاصة بأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

أن اتجاهات مفردات عينة الدراسة قد أظهرت إتجاهاً عاماً للموافقة لحد ما، على أبعاد (سلوك المواطنة التنظيمية)، وذلك بمتوسط حسابي قدره (٣.٧٧) وبمعامل إختلاف معياري قدره (١٥.٨٠%)، أي بما يعادل نسبة إتفاق (٨٤.٢٠%). وقد كان من أكثر الأبعاد أهمية في الإجابة على الترتيب: (السلوك الحضاري)، (الروح الرياضية)، (سلوك المساعدة)، وذلك بمعاملات إختلاف معيارية مقدارها (١٦.٦٠%)، (١٧.٧٥%)، (١٨.٦١%)، وفقاً لردود عينة الدراسة.. وبالتالي يمكن القول أن العاملين في البنوك الحكومية يوجد لديهم إتجاهاً عاماً للموافقة لحد ما علي أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية.

الثاني عشر التوصيات:

- (١) ضرورة أن إدارة البنك تقوم بتطوير وتحسين بيئة العمل بأن تناسب ساعات العمل، وتوافر مساحة مناسبة للمكاتب والقاعات وأماكن الإنتظار وأيضاً أن يتم تنظيم العملاء بشكل جيد بحيث لا يشكل ضغوط علي العاملين .
- (٢) ضرورة أن إدارة البنك تقوم بتطوير خصائص الوظيفة عن طريق إبراز فرص التقدم والترقي الوظيفي وفق معايير عادلة تبني عليها جدارة وإستحقاق الترقي الوظيفي، وكذلك تحسين فعالية العلاقات الإنسانية بمراعاة العدالة في معاملة الموظفين ، وفي توزيع الأدوار والمهام وإستخدام معايير لتقييم الأداء قائمة علي أسس علمية والسعي لحل المشاكل الخاصة بها لتنمية شعور العاملين بأن الوظيفة التي يعملون بها مناسبة لإمكانياتهم وقدراتهم وأنها ليست مرهقة قياساً مع غيرها من الوظائف .
- (٣) ضرورة أن إدارة البنك تقوم بتطوير الأنظمة المتعلقة بالمكافآت والإجور بالبنوك الحكومية لتناسب مع ما يقومون من أعمال ، وأن إداره البنك تحرص علي تحسين المستوي المادي للعاملين ، وأن البنك تكون لديه خطة مستمرة لتقييم وتحسين هذه الأنظمة وان إداره البنك تحرص علي العدالة في توزيع المكافآت والحوافز و توجد أسس واضحة وموضوعية لتوزيع المكافآت والحوافز.
- (٤) يجب علي إدارة البنك أن تقوم بتنمية وتطوير جماعات العمل بتشجيع العاملين علي العمل بروح الفريق الواحد ، مما يتطلب تبني مجموعة متكاملة من البرامج التدريبية

أدهم محمد رشدي الفقي

والتثقيفية التي تهدف إلى دعم العلاقات القائمة علي العمل الجماعي ، والتفاعل الإنساني ، والتكامل والتعاون لتحقيق أعلى إنتاجية.

(٥) يجب علي إدارة البنك أن تقوم بالعمل علي تطوير نظام الإشراف المباشر علي العاملين بأن تحرص الإدارة علي تطبيق نظم الأشراف علي الجميع دون تمييز، وأن تستهدف إجراءات الإشراف التسهيل علي العاملين والعملاء وسرعة الإنجاز للعمل في البنك.

يجب علي إدارة البنك أن تقوم بفتح المجال امام العاملين للمشاركة في إتخاذ القرارات بان المدير المباشر يجب أن يكون لديه الحرص الكافي للتشاور مع الموظف عن أحوال العمل، وتبني الإدارة الأفكار الجديدة والإقتراحات من العاملين، وإشراك العاملين في تحديد مشكلات العمل وكيفية حلها، و مشاركة العاملين في وضع لوائح وقواعد العمل بالبنك أو الإقتراح بشأنها.

المراجع:

اولا: المراجع العربية:

أ. الكتب:

- (١) أحمد عزمي زكي، (٢٠٠٥)، دور النقابات العمالية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين- دراسة ميدانية – رسالة ماجستير، كلية التجارة بالإسماعيلية ، جامعة قناة السويس.
- (٢) حسن مختار حسين سليم ، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي ، كلية التربية ، جامعة الأزهر ، القاهرة ، مطبعة بيروت ، الطبعة الثانية ، ٢٠٠٩ ص ١٢٠ .
- (٣) سيد محمد جاد الرب ، (٢٠٠٣) إدارة الموارد البشرية ، مكتبة كلية التجارة ، الإسماعيلية ، ص ٣٥ .
- (٤) سيد محمد جاد الرب، "إدارة الموارد البشرية"، دار الكتب ، جامعة قناة السويس، ٢٠٠٥ ص ٣٥٦.
- (٥) سيد محمد جاد الرب ، إدارة الموارد الفكرية والمعرفية في منظمات الأعمال العصرية ، كلية التجارة بالإسماعيلية ، جامعة قناة السويس ، مطبعة العشري ، ٢٠٠٦ ، ص ص ٣٤٤-٣٤٥.
- (٦) سيد محمد جاد الرب ٢٠٠٨ "جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال بكلية تجارة بالإسماعيلية مكتبة كلية التجارة ص ٩ .
- (٧) سيد محمد جاد الرب ، جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية ، القاهرة ، دار النهضة العربية، ٢٠٠٨، ص ١١٠.

أدهم محمد رشدي الفقي

- (٨) سيد محمد جاد الرب ، (٢٠٠٩) ، الأتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية ، مرجع سبق ذكره ، ص ص ١٠١-١٠٢ .
- (٩) عايدة سيد خطاب ، الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية- في ظل إعادة الهيكلة- الأندماج- مشاركة المخاطر، بدون ناشر ، القاهرة ٢٠٠٣ .
- (١٠) عبد الحميد عبد الفتاح المغربي ، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية ، المكتبة العصرية ، المنصورة ، ٢٠٠٧ ، ص ٢٥١ .
- (١١) فليب كروسبي ، ترجمة . محسن أبراهيم الدسوقي " الجودة بلا معاناة" إدارة الترجمة بمركز البحوث ، معهد الإدارة العليا ، الرياض ، ٢٠٠٦ .
- (١٢) محمد السيد منصور عطا الله ، دسامية توفيق بدر ، المبادئ والأصول العلمية للإدارة بين النظرية والتطبيق ، مطبعة الشروق ، الزقازيق ٢٠٠٧ ص ٣ .

ب-الدوريات العلمية:

- (١) أحمد ماهر، (١٩٩٩) ، " أساليب قياس جودة الحياة الوظيفية " مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية ، جامعة الإسكندرية ، العدد الأول، المجلد السادس والثلاثون ، الجزء الأول ، ص ١٢٠
- (٢) أحمد ماهر، (١٩٩٩) ، ، " أساليب قياس جودة الحياة الوظيفية " مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية ، جامعة الإسكندرية ، العدد الأول، المجلد السادس والثلاثون ، الجزء الأول ، ص ص ١٢١-١٢٤ .
- (٣) حميد سالم الكعبي (٢٠١٣) " دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية " دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي شركة فاو الهندسية العامة وزارة الأعمار والأسكان مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم (١٦٨١- ٦٨٧٠) ISSN العدد ٣٢٢ .
- (٤) رجب حسنين محمد رفاعي، المحددات ذات التأثير علي الثقة بين الرئيس والمرؤوسين وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية، المجلة العلمية، كلية التجارة، جامعة أسيوط ، العدد السابع والثلاثون، السنة الواحد والعشرون، ديسمبر ، ٢٠٠٤ .
- (٥) رفعت محمد جاب الله ، محددات سلوك المواطنة التنظيمية ، المجلة العلمية للأقتصاد والتجارة ، جامعة عين شمس ، العدد الأول ، ١٩٩٥ ، ص ١٦٧ .
- (٦) سعاد أحمد محمد حسين (٢٠١٠) "المحددات الدافعة لممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية" بالتطبيق علي المنظمات الأهلية في محافظة بورسعيد ، مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة جامعة بورسعيد، العدد الأول:ص: ٢٦١ .

ج.الرسائل:

- (١) أحمد عزمي زكي، (٢٠٠٥) ، " دور النقابات العمالية في تحسين جودة الحياة الوظيفية

- للعاملين – دراسة ميدانية – رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة الأسمايلية ، جامعة قناة السويس ، ص ص ٣٢-٣٥.
- (٢) أمينة صديقي (٢٠١٢) "تأثر الثقافة التنظيمية علي أداء الموارد البشرية – دراسة حالة لعينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة ، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة قاصدي مرباح الجزائر .
- (٣) إيهاب عبدالله محمد الحنفي ، " أثر جودة الحياة الوظيفية علي الأداء التنظيمي " رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، قسم إدارة الأعمال كلية التجارة جامعة عين شمس ، ص ٣٠.
- (٤) سالم سعيد سالم القحطاني ، أثر الذكاء الوجداني عند المديرين علي جودة الحياة الوظيفية ، رسالة ماجستير كلية تجارة جامعة القاهرة ٢٠١٦.
- (٥) سميرة هارون (٢٠١٤) "فعالية المواطنة التنظيمية في تدعيم الأبداع التنظيمي بالمنظمة" دراسة حالة للمؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية، رسالة ماجستير إدارة اعمال كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، ص: ١٤.
- (٦) سيد محمد جاد الرب (١٩٩٩) "أساليب جودة الحياة الوظيفية في شركات قطاع الأعمال" بحث مقدم الي اللجنة العلمية الدائمة لترقية الأساتذة لأدارة الأعمال من ص ١ الي ص ٥٨ .
- (٧) شيماء علي فريج راشد (أثر الأختلافات الثقافية علي سلوكيات القيادة الأخلاقية وجودة حياة العمل في الشركات متعددة الجنسيات بجمهورية مصر العربية :رسالة دكتوراة مكتبة كلية التجارة جامعة عين شمس ٢٠١٢ ص ١٥٦-١٥٧.
- (٨) محمد حسين عبدالغفور برسي ، نموذج مقترح لقياس تأثير جودة الحياة الوظيفية علي أداء العاملين في شركات مصر للطيران – دراسة ميدانية ، رسالة دكتوراة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، ٢٠١١.

ثانيا: المراجع الأجنبية:

A)Books:

1. Barnard, C.I.(1938) The Functions of the Executive. Mass: Harvard University press.
2. Baumol, W.J., Blinder, A.s, & Woiff, E.N (Downsizing in America :Reality ,causes and consequences new York: Russell sage foundation, 2003.
3. Brooks, B.A. & Gawel, S .(2001) Development and Psychometric Evaluation of the quality of Nursing Work Life Survey. Dissertation .Abstracts International :Section B .The Sciences & Engineering, 62,1314.

4. Cammann,c.;Fichman,m,:Jenkins d.,and klesh , "Assessing the attitudes and perceptions of organizational members" in seashore , s.; lawler , e, mirvis , p and cammann c. (1983).
5. Chandranshu(2012).OP.Cit.p32.
6. D.Katz " The Motivation Bass of organization" Behavioral Science, Vol 9 (1964) PP131 -133 .
7. Dong-Jin Lee et al .," further Validation Of Need-Based Quality of Work Life (QWL) Measure : Evidence From marketing practitioners ", applied research quality life , Vol.02 ,2007 , P.273.

Periodicals

1. Armenio Rego and Miguel Pina Cunha ," Authentizotic Climates and employee happiness :Pathways to individual performance ? ", Journal of business research ,Vol.61 ,2008 ,p .739.
2. Aslan et al ,(2014) " The Role of Mediator Ethical Values and **Behavior Which is Affected by Organizational Citizenship Behavior on Employee Empowerment**" ,Journal of Small Business and Entrepreneurship Development, Vol .2, No. 2 ,June,P:158.
3. Blackburn, J . , & Bruce, W.(1989). Rethinking Concepts of job satisfaction :The case of Nebraska Municipal Clerks , Review of public Personnel Administration, 10,11-29.
4. Carpenter, N. C., Berry, C. M., & Houston, L. 2014. A meta-analytic comparison of self-reported and other-reported organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 35(4): 547-574.
5. Chandranshu, Sinha (2012).Factors Affecting Quality of work life. Empirical Evidence from Indian Organizations. **Australian Journal of Business and Management Research**. Vol.1No.11pp31-40 February2012.
6. Chandranshu, Sinha (2012) . Factors Affecting Quality of work life . Empirical Evidence From Indian Organizations Australian Journal of Business and management Research p32.
7. Chen-Wei Yu: Cheng-Min Chao: Bor-Wen Cheng (2014).Relationships

Among Work value, Quality of work life, and Turnover Intension in Nurses in Yunlin,Taiwan. **International Journal of Organizational Innovation**. Apr2014, Vol. 6, Issue 4, pp99-108.

8. Chin, Min-Huei, (2011) " **An Investigation of the Relationship of Organizational Structure, Employee's Personality and Organizational Citizenship Behavior**". The Journal of American Academy of Business, Cambridge, P: 428.