

" جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي : دراسة ميدانية " ، بحث مقبول النشر ، مجلة الدراسات والبحوث التجارية ، العدد الثاني ، (جامعة الزقازيق ، كلية التجارة : ٢٠٠٤)

جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي

(دراسة ميدانية)

دكتور

عبد الحميد عبد الفتاح المغربي

كلية التجارة – جامعة المنصورة

التمهيد :

اهتمت العديد من البحوث والدراسات في العقود الثلاثة الأخيرة ، بتطوير الخدمات الجديدة (NSD) New Services Development ، فركزت على عمليات تصميم الخدمات وتحديد أبعادها الهيكلية، واهتمت أبحاثا ودراسات أخرى بالموضوعات التنظيمية المرتبطة بأدوات وطرق تقديم تلك الخدمات وتحليل حاجات العميل (Edvardsson, et. al., 2000 ; Johne & Storey,1998) ، ولم تعط هذه البحوث الاهتمام الكافي لتنمية الموارد البشرية وتحسين ظروف بيئة العمل، والتي تشكل الأساس لتقديم الخدمة والحصول علي رضا العميل وولائه ، ومن ثم يصبح تحليل ظروف بيئة العمل ودراسة العوامل الحاكمة الواجب التأكد منها وتوفيرها أمرا جوهريا (Edvardsson & Gustavsson, 2003) .

وطالما أن تنمية وتطوير الموارد البشرية تؤثر بشكل كبير على أداء ونمو المنظمات ، خاصة في مجال المنظمات الخدمية التي يحدث فيها اللقاء المباشر بين مقدم الخدمة والعميل ، فإنه يصبح لقدرة ومهارة مقدم الخدمة تأثير جوهري ومباشر على عملية توصيل الخدمة ورضاء العميل (Norman , 1984). ويرى (Heskett , et al., 1997) إن نمو المنظمات يتحقق من خلال عملاء لديهم الولاء للمنظمة، راضين عن القيمة المدركة للخدمة التي يحصلون عليها، وحيث أن قيمة الخدمة المقدمة تنم من خلال موظفين فيجب أن يتمتع هؤلاء الموظفين بجودة الحياة الوظيفية التي تقدمها لهم منظماتهم .

يهتم موضوع جودة حياة العمل (Qwl) Quality of work life بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يسهم في رفع أداء المنظمة ويحقق الإشباع لحاجاتهم و رغباتهم (ماهر ، 1999). فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من العاملين ساهم ذلك في جعل الأفراد مستغرقين بشكل كامل في وظائفهم بما يؤدي في النهاية للحصول على أداء أفضل. (Chiu & Shiou Lu , 2003) .

وفى ضوء ما سبق عمد الباحث إلى السعي لكشف طبيعة وحجم تأثير عوامل جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة على الاستغراق الوظيفي في المراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة والتي تسعى لتقديم الخدمات الصحية والارتقاء بها مستخدمة أحدث الأجهزة الطبية لخدمة ملايين المواطنين من المرضى بمحافظة الدقهلية ودمياط والشرقية والغربية وبورسعيد بشكل مباشر ، ومن محافظات مصر الأخرى وخارجها بشكل غير مباشر .

الإطار النظري والدراسات السابقة:

يتناول الباحث في هذا الجزء من الدراسة ما يتعلق بالخلفية التاريخية لموضوع جودة حياة العمل، ثم يوضح مفهوم جودة حياة العمل وأهميته في المنظمات المعاصرة ، وينتقل بعد ذلك لعرض عوامل جودة حياة العمل ، ثم يتجه الباحث إلى بيان المجالات التطبيقية لجودة حياة العمل في المنظمات المختلفة، وأخيرا يتناول الباحث العلاقة المتشابكة بين جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي ، وذلك على النحو التالي :

أ - الخلفية التاريخية لجودة حياة العمل :

ظهر مفهوم جودة حياة العمل ليواكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي وليخفف من حالات التوتر والقلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفاً من الاستغناء عنهم ، أو تخفيضاً للخدمات والمزايا الاجتماعية المقدمة لهم ، أو تخفيضاً لمعدلات أجورهم ، بجانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين. ومن ثم تعظيم أهمية استخدام وترشيد أداء الموارد البشرية واعتبارها أحد الاستراتيجيات الفعالة في تدعيم التميز التنافسي لمنظمات الأعمال. (جاد الرب ، ٢٠٠٣)

ففي بداية السبعينيات من القرن العشرين زاد الاهتمام بدراسة وتحليل وتطبيق جودة حياة العمل ، فتعددت الدراسات والبحوث (Davis & Cherns, 1975; Cummings & Molloy , 1977 ; Hackman & Suttle , 1977) ، كما درست إدارة المنظمات الرائدة ، ومركز الجودة الأمريكي مسألة جودة حياة العمل وكيفية تحسينها واهتمت بتحليل علاقاتها بالإنتاجية والعديد من المتغيرات التنظيمية الأخرى. (Beach , 1999)

فيرى كلا من (Hian & Einsteion , 1990) أن مصطلح جودة حياة العمل قد قدم لأول مرة عام ١٩٧٢ خلال المؤتمر الدولي لعلاقات العمل ، ونال هذا المفهوم اهتماماً كبيراً بعد أن قامت مؤسسات: United Auto workers and General Motors ببرامج لتحسين وإصلاح العمل.

وفي أواخر السبعينيات وأوائل الثمانينيات تراجع الاهتمام وانخفضت الأنشطة التي تمارسها المنظمات لتحقيق جودة حياة العمل (Bowditch & Buono,1994) مما جعل برامج جودة حياة العمل تأتي في المرتبة الثانوية ، وإن اختلف الأمر على مختلف المستويات المحلية والدولية وبالتالي على كفاءة الأداء الإقتصادي للمنظمة وما تعتنقه من قيم وأفكار تتعلق بالموارد البشرية.

ومنذ منتصف الثمانينيات وحتى منتصف التسعينيات تقريبا زاد الاهتمام مرة أخرى ببرامج جودة حياة العمل في الشركات والمؤسسات الأمريكية للعديد من الأسباب بعضها داخلي يتعلق بحالة العاملين والقوانين الفيدرالية في أمريكا ، وبعضها خارجي يمثل استجابة للنجاح الذي حققته بعض الأنظمة الإدارية في اليابان وبعض الدول الأوروبية (Bowditch & Buono,1994) . ومع التسعينيات قامت شركات عالمية كثيرة منتشرة في دول العالم بتطبيق شكل أو آخر من أشكال برامج جودة حياة العمل، وتزايد الاهتمام نتيجة التركيز على إشباع حاجات العميل الداخلي والخارجي ، وتطبيق أسلوب إعادة هندسة Reengineering الموارد البشرية وإكسابها مهارات متنوعة والنظر إليها كأحد الإستراتيجيات التنافسية (Lewis, Goodman, Fandt,1995) .

ب - مفهوم جودة حياة العمل :

استحوذ مفهوم جودة حياة العمل على مجال واسع من الظواهر التنظيمية سواء في شكله الكلي والموضوعي أو في أحد أبعاده ومكوناته. (Loscocco & Roschelle , 1991). حيث يشير مفهوم جودة حياة العمل إلى توفير المنظمة لعوامل وأبعاد حياة وظيفية أفضل للعاملين بها ، ويتطلب ذلك انتهاز سياسات الموارد البشرية التي تمكن من توفير حياة وظيفية تشبع حاجاتهم ، وتحقق أداء أفضل للمنظمة. (Nirenberg , 1986)

وغالباً ما ينظر إلى جودة حياة العمل على أنها بناء مفاهيمي متعدد الأبعاد كما تم مناقشتها في الأدبيات الإدارية حيث يشتمل هذا المفهوم بشكل جمعي على الأمن والسلامة في العمل ، وأنظمة مكافأة أفضل ، وأجر عادل ومنصف ، ومجموعات عمل مشاركة ومتعاونة فرص أفضل للنمو. (Havlovic , 1991)

لقد ركز البعض عند دراسته لجودة حياة العمل على تنمية علاقات تنظيمية جيدة بين العاملين (Igarria , et al., 1994) ، في حين اهتم آخرون بالعوامل التي تنمي مجال العلاقات العمالية والصناعية تلك التي ترتبط بمواجهة مشكلات العمال والتعاون مع النقابات في هذا الصدد (Thacker & Fields , 1987) وفي ظل توجهات إدارة الجودة الشاملة (TQM) زاد الاهتمام بجوانب متعددة من حياة العمل تلك التي تهتم بتمكين العاملين Employee Empowerment ، والسعي لتحقيق انخراطهم وانغماسهم في العمل Job Involvement (Levine , 1995 ; Dean & Yunus , 1996).

يعرف (Anderson , 1988) جودة حياة العمل من خلال آثارها المترتبة ، حيث يرى أنها تمثل زيادة مشاركة العاملين في القرارات التي كان يقوم بها المديرون كما تنعكس في صورة تحسين الإنتاجية

من خلال الاستخدام الأمثل للأفراد بصورة أكثر من الأموال ، هذا إضافة إلى تحسين الأمن والصحة الوظيفية ومشاركة العائد وتحسين الرضا الوظيفي .

ويعرفها (Havlovic , 1991) بأنها تعبر عن توفير العوامل البيئية المرضية والمحبة والأمنة بمكان العمل بما يدعم رضاء العاملين بالإضافة إلى توفير نظم المكافآت وفرص النمو المناسبة.

ويشير (Mayers , 1992) إلى أن جودة الحياة في العمل تبدو في الممارسات التي تبادر بها الإدارة من خلال الأنشطة الإدارية المتعددة لتحسين كفاءة التنظيم وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين. وفي نفس الاتجاه يعرفها كل من (Lewis , Goodman & Fanclt , 1995) بأنها مجموعة الأنشطة التي تمارسها المنظمات بغية تنمية وتطوير الحياة أثناء العمل بما ينعكس إيجابياً على إنتاجية المنظمة.

ويتفق بعض الباحثين أيضاً (Sherman , Bohlander & Smell , 1996) على أن جودة حياة العمل تمثل الجهود التي تبذلها المنظمة لتحسين جودة حياة العمل مما يتطلب إجراء التغييرات التي تركز على البحث عن أفضل الطرق لتحسين بيئة العمل وتخفيض القلق والضغط لدى العاملين. في حين ينظر البعض (Hunt 1992) إلى مكونات جودة حياة العمل كمدخل يمكن من خلاله إمداد العاملين بالمعلومات والمعرفة والسلطة والمكافآت التي تنمي الأداء وتمنح التعويض بشكل عادل مع الحفاظ على استقرار الأفراد وكرامتهم، مما يدعم ويقوى الثقافة التنظيمية للمنظمة.

وركز البعض على اشتراك جهات أخرى مع إدارة المنظمة فيذكر (Fields & Thacker, 1992) أن جودة حياة العمل تتمثل في الجهود التي يبذلها ممثلو النقابات وإدارة المنظمة لدفع الأفراد للمشاركة في اتخاذ القرارات اليومية في بيئة العمل.

ويشير كل من (Robbins , 1989 ; Lau & May , 1998) إلى أن جودة حياة العمل تبدو من خلال استجابة المنظمة لحاجات ومتطلبات العاملين بها من خلال توفير نظم وآليات تتيح للأفراد حرية المشاركة في اتخاذ القرارات ورسم الأبعاد الوظيفية لبيئة العمل.

كما أشار (جاد الرب ، 1999) إلى أن جودة حياة العمل تشير إلى مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً والذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها.

تعني جودة حياة العمل ظروف عمل جيدة وإشراف جيد ، ومرتببات ومزايا ومكافآت جيدة ، وقدر من الاهتمام والتحدي بالوظيفة ، وتتحقق جودة حياة العمل من خلال فلسفة علاقات العاملين التي تشجع

استخدام جهود جودة الحياة الوظيفية لإعطاء العاملين فرص أكبر للتأثير على وظائفهم والمساهمة الفعالة على مستوى المنظمة ككل. (Werther & Davis , 2002).

لقد دعت العديد من الأسباب إلى الاهتمام بجودة حياة العمل (Klein , Gerald D., 1986)، حيث واجهت المنظمات مشكلات عديدة من بينها :

- ١- انخفاض الجودة ، وشدة المنافسة ، والحرص الشديد على خلق عميل دائم .
- ٢- هروب العمال من العمل (الانسحاب الجسدي أو النفسي)
- ٣- انخفاض العوامل الاجتماعية والإنسانية في جو العمل.
- ٤- التصميم التقليدي للوظائف لم يعد يكفي لإشباع حاجات الأفراد.
- ٥- تغيير احتياجات وطموح الأفراد ، فلقد أصبح الأفراد أكثر استنارة وتعليماً ووعياً مما حدا بهم ليسمعوا للحصول على الحاجات العليا أيضاً وليس مجرد كسب قوتهم من أجل المعيشة.

كما تسعى المنظمات إلى تحقيق المزايا المتعددة نتيجة تبنيها لبرامج جودة حياة العمل :

- ١- جودة حياة العمل لا تسهم في تنمية قدرة المنظمة على توظيف أشخاص أكفاء فقط ، ولكنها تعظم أيضاً قدرة المنظمة التنافسية .
- ٢- تسهم جودة حياة العمل بشكل إيجابي في توفير قوة عمل أكثر مرونة ، وولاء ودافعية.
- ٣- توفير ظروف عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر العاملين.
- ٤- تساعد في تعظيم الفعالية التنظيمية من وجهة نظر أصحاب المنظمة.
- ٥- التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب وانتقاء فريق العمل واستقطاب العاملين. (Delaney & Huselid , 1996).
- ٦- التأثير الإيجابي على الأداء التسويقي للشركة، فقد وجد (Roth , 1993) من خلال الدراسة التجريبية التي أجراها ارتباط ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل والأداء التسويقي للشركة.

وفي ضوء ما سبق يري الباحث أن جودة حياة العمل يمكن التعبير عنها من خلال مجموعة من العناصر الجوهرية وذلك على النحو التالي :

- تسعى جودة حياة العمل إلى تحقيق الأهداف والمصالح المتعلقة بالمنظمة والعاملين وأصحاب المصالح المرتبطة بالمنظمة.
- تمثل جودة حياة العمل عمليات متكاملة تشارك في تنفيذها جميع الإدارات بالمنظمة.
- إن جودة حياة العمل تمثل أنشطة مخططة في الأجل القصير والطويل ، كما أنها أنشطة مستمرة وتمثل جزءاً من ثقافة المنظمة وأخلاقيات التعامل بين أفرادها.

- يلزم مراعاة العوامل الحاكمة لتحقيق جودة حياة العمل ويتمثل أهمها في المشاركة والجماعية وتحقيق الرضا عن العمل والوظيفة والمكافآت والعوائد والمزايا وتوفير بيئة تتسم بالأمان والصحة .

ج - عوامل جودة حياة العمل :

يتناول مفهوم جودة حياة العمل الجهود والأنشطة المنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بغرض توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين إشباع احتياجاتهم من خلال توفير بيئة عمل صالحة ، ومشاركتهم في اتخاذ القرارات وتوفير متطلبات الأمن والاستقرار الوظيفي والعاطفي لهم ، وإتاحة الفرص الملائمة لتحسين الأداء.

وبشكل عام تركز الجهود المبذولة لتحقيق جودة حياة العمل على الأبعاد والعناصر التالية (جاد الرب ، ١٩٩٩) :

- ١- توفير بيئة عمل صحية وأمنة.
- ٢- إتاحة الظروف البيئية المعنوية المدعمة لأداء العاملين.
- ٣- المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع.
- ٤- توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي.
- ٥- إعادة تصميم وإثراء الوظائف لتواكب المستجدات الحديثة وتشبع طموحات العاملين.
- ٦- عدالة نظم الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية.
- ٧- إتاحة فرص الترقى والتقدم الوظيفي.
- ٨- إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية والكفاءة.
- ٩- توفير فرق عمل متكاملة.
- ١٠- العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم.

ويرى البعض (Nadler & Lawler , 1983) أن جودة حياة العمل تتمثل في وجود بيئة عمل ممتازة بالنسبة للعامل ، بالإضافة إلى تحقيق مركز اقتصادي قوي بالنسبة للمنظمة. ومن ثم فإن العوامل الحاكمة لجودة الحياة الوظيفية هي :

- ١- الاتصال المفتوح.
- ٢- نظام عادل للمكافآت.
- ٣- شعور العامل بالأمن.
- ٤- المشاركة في تصميم الوظيفة.
- ٥- الجهود العديدة التي تركز على إثراء الوظيفة.

٦- تحسين نظام العمل الجماعي والتقليل من الضغوط المهنية.

في حين يرى (Benders & Van de Looij , 1994) أنه لا يوجد تعريف لمصطلح جودة حياة العمل يحظى بالقبول الواسع الذي يحظى به تعريف (ILO) International Labour Office والذي يركز على : ١- محتوى العمل. ٢- علاقات العمل (على المستوى الشخصي) . ٣- ظروف العمل. ٤- بيئة العمل. ويوضح الجدول رقم (١) قائمة تحتوي على بعض المعايير اللازمة لقياس كل عامل من العوامل السابقة.

جدول رقم (١)

قائمة المعايير اللازمة لقياس أبعاد جودة حياة العمل

بيئة العمل	ظروف العمل	علاقات العمل	محتوى العمل
- البيئة المادية للعمل	- المرتب	- أسلوب القيادة	- حرية اتخاذ القرار في العمل
- الحرارة	- ساعات العمل	- المشاركة	- المسؤولية
- الإضاءة	- تسهيلات الدراسة والتعليم	- العلاقات الاجتماعية	- تنوع المهام
	- الترقية		- وضوح القواعد والتعليمات

المصدر : Benders & Van delooj , 1994

وقد حددت إحدى الشركات الكبرى Adolph Coors Company of Golden , Colorado. (Cascio , 2001). الأبعاد المكونة لجودة حياة العمل فيما يلي : ١- ضمان الوظيفية وتصميم مكان العمل. ٢- الاتصالات الفعالة. ٣- إدارة الصراع داخل الإدارة. ٤- تنمية المسار الوظيفي. ٥- مشاركة العاملين. ٦- المكافآت العادلة. ٧- البيئة الآمنة. ٨- الرعاية الصحية. ٨- الاعتراز والافتخار بالعمل في المنظمة.

ويرى (Beach , 1999) أن هناك العديد من الاستراتيجيات التي يمكن إتباعها لتحقيق جودة حياة العمل تمثلت من وجهة نظره في : ١- فرق العمل المدارة ذاتياً. ٢- إعادة تصميم الوظائف وإثرائها. ٣- الإدارة بالمشاركة. ٤- تعديل السلوك. ٥- القيادة الفعالة والسلوك الإشرافي. ٦- تنمية المسار الوظيفي. ٧- ربط توزيع الأرباح بمعدل الإنتاجية. ٨- العدالة التنظيمية. ٩- ساعات العمل المرنة.

ويرى (Walton, 1973) أنه يمكن صياغة تعريف موسع لجودة حياة العمل يشتمل على ثمانية أبعاد، (تمثل العوامل الحاكمة لجودة حياة العمل) وذلك على النحو التالي :

١- التفويض الكافي والعاقل.

٢- توفر ظروف العمل الآمنة والصحية.

٣- الاستفادة القصوي والسريعة من الطاقات والقدرات البشرية المتاحة ، وهذا يتضمن تدعيم الاستقلالية لدى الأفراد ، توفر المهارات المتعددة المطلوبة للعمل ، والمعارف والمعلومات ، المهام الثرية والمشاركة في التخطيط.

٤- إتاحة الفرص المستقبلية للتحسين المستمر والأمن ويحتوي ذلك على تنمية قدرات العاملين ، وتهيئة الفرصة لاستخدام المعرفة والمهارات الجديدة ، وتوفير فرص الترقية بالإضافة إلى الاطمئنان على الدخل والأمن الوظيفي.

٥- التكامل الاجتماعي في بيئة العمل ويشتمل على ممارسة العمل بحرية ومساواة دون إجحاف أو ظلم ، وتوفير مجموعات عمل موجهة ذاتياً وتدعيم العلاقات فيما بين الأفراد بكافة الوحدات الإدارية.

٦- الشرعية في بيئة عمل المنظمة ويتضمن حقوق الأفراد والحفاظ على أسرارهم مع حرمتهم على التعبير والكلام ، هذا إلى جانب المعاملة العادلة لجميع العاملين.

٧- العمل والمدى الكلي المسموح به للعاملين حيث يجب السعي لتحقيق التوازن في العلاقات ما بين العمل وعدم العمل وآثار ذلك والحياة العائلية وعلاقتها بين العمل.

٨- العلاقة الاجتماعية للعمل. يجب أن يؤدي التوظيف والعمل بالمنظمة بشكل مفيد اجتماعياً.

وقد ركزت دراسة (Edvardsson & Gustavsson,2003) على الأبعاد التالية لتحقيق الجودة في

بيئة العمل : ١- القدرة على السيطرة في موقف العمل. ٢- المشاركة في عملية صنع واتخاذ القرار. ٣- بيئة عمل مادية آمنة. ٤ - القدرة على تطوير وتنمية العلاقات الاجتماعية عبر العمل.

ونخلص مما سبق إلى أنه مع تعدد المداخل والنماذج التي يراها البعض كميز لجودة حياة العمل في المنظمات الناجحة ، إلا أنه يمكن طرح هذه العوامل فيما يلي : ١- الثقة والاحترام المتبادل . ٢- فرص الحصول على التقدير وتحقيق الذات . ٣ - الاتصالات الفعالة . ٤ - الأهداف الواضحة . ٥ - الوظيفة ذات المعنى والأهمية والتي تتميز بالتحدي والتنوع . ٦ - السلوك القيادي والإشرافي الفعال . ٧ - المعاملة العادلة والمنصفة. ٨ - النجاح في مقابلة الأهداف التنظيمية والأهداف الشخصية . ٩- فرق العمل الفعالة . ١٠ - الأجور والمكافآت والمزايا والخدمات .

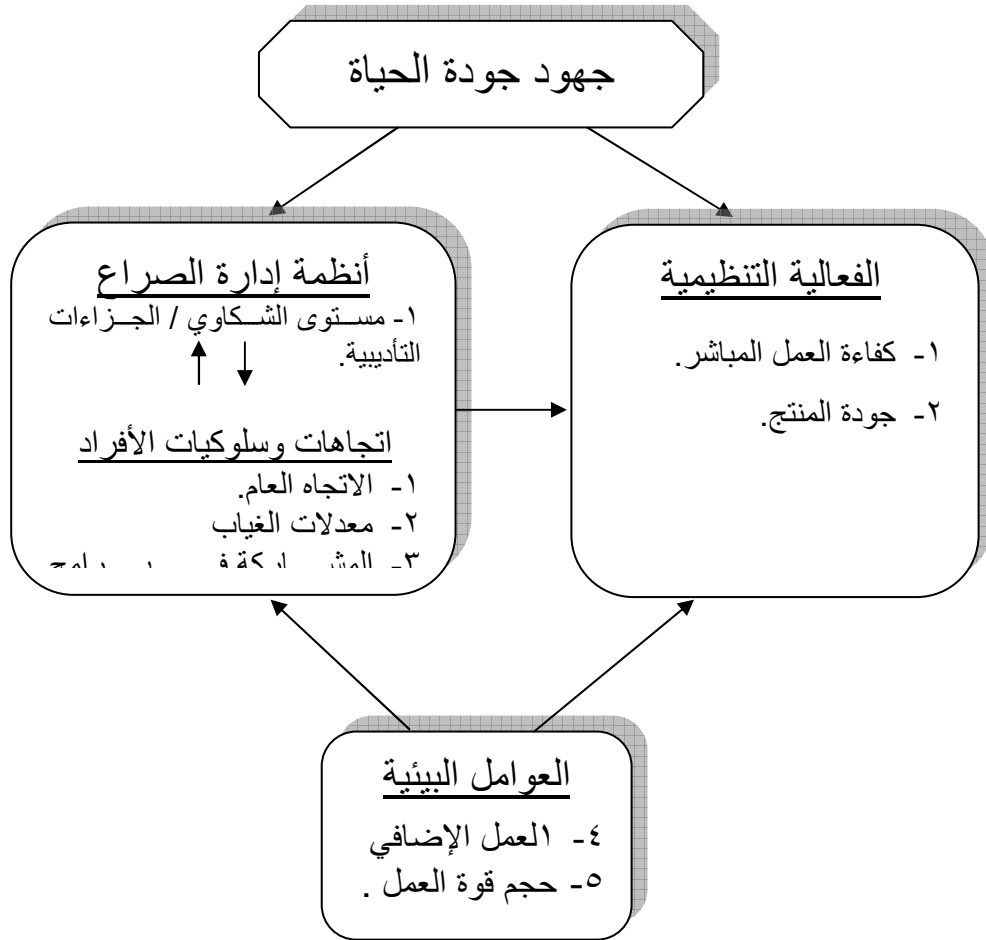
د - المجالات التطبيقية لمفهوم جودة حياة العمل

خلصت دراسة (Katz ,Kochan & Weber,1985) والتي استهدفت تحليل العلاقة بين نظم أداء العلاقات الصناعية وفعالية المنظمة ودور جودة حياة العمل في تحقيق الفعالية التنظيمية إلى وجود علاقة إيجابية بين المشاركة في برامج جودة حياة العمل ونظم العلاقات الصناعية، هذا إلى جانب وجود علاقة

ارتباط موجبة بين اتجاهات الأفراد والأداء الإقتصادي للشركة ويوضح الشكل رقم (1) العلاقة المتشابكة بين خصائص نظام العلاقات الصناعية والعوامل البيئية والفعالية التنظيمية.

شكل رقم (1)

العلاقات المتشابكة بين خصائص نظم العلاقات الصناعية
والعوامل البيئية والفعالية التنظيمية



المصدر : Katz ,Kochan & Weber,1985

واستهدفت دراسة (Havlovic, 1991) اختبار الافتراضات المتعلقة ببرامج جودة حياة العمل على معدلات الغياب والحوادث ومعدلات دوران العمل وترك العمل. وطبقت الدراسة على إحدى الشركات الصناعية متعددة الجنسيات التي يقع مقرها في الولايات المتحدة الأمريكية ، وتوصلت الدراسة إلى تأثير ايجابي لبرامج جودة حياة العمل على تخفيض معدلات الغياب وحوادث العمل ، كما توصلت الدراسة أيضا إلى وجود تأثير ايجابي لتلك البرامج على تخفيض معدلات الشكاوى ودوران العمل.

حددت دراسة (Benders & Van delooij , 1994) بشكل عملي وبصورة كلية أن الرضا عن جودة حياة العمل يمكن الوقوف عليه من خلال ثلاثة مؤشرات واسعة الاستخدام، أمكن صياغتها في شكل ثلاثة أسئلة كمايلي:

١. هل تتصح بتلك المؤسسة لشخص يبحث عن عمل ؟
٢. هل تعتقد أن مؤسستك مكان مرغوب للعمل فيه ؟
٣. ما مدى رضائك وامتنانك بعملك ؟

إن الأجور والمزايا المادية تمثل أداة هامة لتوظيف العاملين والإبقاء عليهم ، إلا أنها ليست دائماً العنصر الحاكم لاستراتيجية توظيف كافية وملائمة ، للعديد من الأسباب أهمها التدخل القانوني والاتفاقات الجماعية وتدخل النقابات واتحادات العمل وغيرها ، إذ أن هناك خصائص أخرى تتعلق ببيئة العمل مثل التقدير والاحترام ، الرفاهية ، رعاية الطفل والأسرة ، وفرص الدراسة التي يعطي لها الأفراد والعاملين اهتماماً أكبر بحيث يمكن تبني مدخل أكثر شمولية يتوافق مع مفهوم جودة حياة العمل .

وفى سبيل التعرف على تأثير القيادة والإدارة الذاتية لفرق العمل على جودة حياة العمل قام البعض (Cohen, Chang & Ledford,1997) بدراسة العلاقة بين القيادة والإدارة الذاتية لفرق العمل ، وخلص الباحثين من هذه الدراسة إلى جودة حياة العمل في ظل القيادة الذاتية أفضل منها في ظل القيادة التقليدية، وقد اعتمد الباحثين على المؤشرات التالية في قياس جودة حياة العمل: الرضا الوظيفي ، والولاء التنظيمي ، والرضا عن جماعة العمل ، والرضا عن معدلات الأداء ، وكفاءة جماعة العمل ، والاعتراف بالنقابات العمالية والتعاون معها ، هذا إلى جانب بعض المتغيرات التي اتضح دورها الإيجابي على جودة حياة العمل والتي تتمثل في : التدريب الذاتي ، والتنبؤ والتوقع الذاتي ، والتحفيز الذاتي ، ووضع الأهداف ذاتيا ، والملاحظة والتقييم الذاتي .

وتتميز الشركات التي تحافظ على تحقيق جودة حياة العمل ببعض الخصائص ، ولقد اعتمد تدرج مجلة فورشين Fortune Magazine على قائمة تضم ستة معايير لكل منها مجموعة من المتغيرات والعناصر الفرعية ، وتتمثل تلك المعايير فيما يلي (Levering & Moskowitz , 1999) : ١-الأجور والمزايا. ٢ - الفرص المتاحة للنمو. ٣ - الأمن الوظيفي. ٤ - الشعور بالفخر للعمل بالوظيفة والشركة. ٥ - الانفتاح والعدالة. ٦ - الصداقة والزمالة.

وعلى مستوى الدراسات العربية قام (ماهر ، 1999) بدراسة استهدفت التوصل إلى أساليب قياس جودة الحياة الوظيفية من خلال بحث النظم المختلفة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية لتوفير حياة أفضل للعاملين ، وخلص الباحث إلى ضرورة توفر عدة أدوات حتى تتحقق جودة الحياة الوظيفية للعاملين

تمثلت تلك الأدوات في : المشاركة في اتخاذ القرارات والعوائد والأجر، وجماعات العمل ، والسلوك الإشرافي ، وتكامل الوظيفة ، والأمان الوظيفي ، والمعلومات .

أما دراسة (جاد الرب ، 1999) والتي اهتمت بدراسة وتحليل جودة الحياة الوظيفية في شركات قطاع الأعمال في مصر من خلال عدة معايير تمثلت في : عمليات المشاركة ، والالتزامات الاجتماعية للمنظمة تجاه العاملين ، والأمن والصحة المهنية في بيئة العمل ، والاستقرار والأمان الوظيفي ، والرضا الوظيفي ، والأداء المالي لقطاع الأعمال ، ودعم القيادات الإدارية لجودة الحياة الوظيفية ، ومن أهم ما خلصت إليه الدراسة انخفاض فاعلية وجودة الحياة الوظيفية في الشركات محل التطبيق، ومن ثم توجد حاجة ملحة لتطبيق المفاهيم الإدارية الحديثة المدعمة لتطبيق عوامل جودة الحياة الوظيفية ، مع ضرورة المتابعة الدورية لهذه القطاعات من قبل الدولة.

ولدراسة جودة الحياة العمل في مجال التعليم الثانوي الصناعي في مصر قام كل من (رضوان ، ويرقمان، 2002) بدراسة الرضا عن جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي التعليم الثانوي الصناعي بمصر ، وأظهرت دراستهما أن أقل مصادر الرضا عن العمل عند المعلمين في مجال التطبيق تكمن في انخفاض الأجور والمكافآت المادية ، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين عن جودة الحياة الوظيفية نتيجة عاملي الجنس والتخصص ، في حين توجد فروقا حقيقية في جودة الحياة الوظيفية تبعا لسنوات خبرة المعلمين .

ويشير (Pruijt , 2000) إلى أنه بفحص الخصائص والسمات الجوهرية للشركات التي تمثل نماذج ناجحة، اتضح أن لها مميزات مشتركة تشكل نموذجاً يسير فيه الأداء والجودة جنباً إلى جنب ، وهذا يتطلب بدوره الاهتمام بدراسة جودة حياة العمل بتلك الشركات.

ولقد قام كل من (Konrad & Mangel, 2000) بدراسة استهدفت التعرف على تأثير برامج جودة حياة العمل على الإنتاجية ، وقام الباحثان بتقسيم برامج جودة حياة العمل إلى : المشاركة في اتخاذ القرارات ، والتطوير الوظيفي ، والمكافآت ، والإدارة الذاتية لفرق العمل ، وجودة القوى العاملة، وتنوع المهارات في القوى العاملة، والاستقلالية في العمل . وخلصت الدراسة إلى وجود ارتباط وتأثير إيجابي وقوى بين برامج جودة حياة العمل وعدم الفصل بينها ، وبالتالي تؤثر على إنتاجية المنظمات ، وتؤدي هذه العلاقة إلى تخفيض معدل دوران العمل والغياب والتأخير وتشجيع العاملين على بذل الجهود الإضافي وتقديم المساهمات التطوعية .

يدرك الأفراد جودة حياة العمل عندما تتسم وظائفهم بالاستقلالية والتنوع والرعاية الصحية والأمان والحصول على بعض الخدمات والمزايا الاجتماعية لضمان البقاء ، إمكانية المساهمة ذات المعنى لتحقيق

فعالية المنظمة ، فالأفراد تتحول توقعاتهم من مجرد الرغبة في الوظيفة إلى الرغبة في مهنة مشبعة وذات معنى، (Lewis, et al., 2001) في ضوء ذلك اهتمت هذه الدراسة بتحليل المحددات الداخلية والخارجية لجودة حياة العمل في مجال الرعاية الصحية في سبع مؤسسات رعاية صحية ، وتكونت بيانات الاستقصاء من ٦٥ متغيراً موضوعة في ثمانية عوامل جوهرية ، وذلك على النحو التالي : ١ - دعم المشرفين للعاملين معهم . ٢ - فريق العمل والاتصالات. ٣ - متطلبات الوظيفة وسلطة القرار . ٤ - رعاية المريض خارج وداخل المؤسسة العلاجية. ٥ - الخصائص المميزة للمؤسسة. ٦- المزايا والتعويضات. ٧ - تنمية وتطوير العاملين. ٨ - الانطباعات العامة عن المؤسسة.

وخلصت الدراسة إلى أن تطبيق جودة حياة العمل في المؤسسات الصحية محل الدراسة أدت إلى القضاء على المشكلات الأساسية في بيئة العمل وتقليل الضغوط الواقعة على العاملين ، وتقليل الصراعات التنظيمية ، وذلك بالإضافة إلى تطوير السياسات والإستراتيجيات العامة والفرعية لتحسين وجودة العمل.

اهتمت دراسة (Gifford , et al., 2002) ببحث العلاقة بين ثقافة الوحدات في المستشفيات ومتغيرات متعددة مرتبطة بجودة الحياة في المستشفى وطبقت الدراسة على سبع مستشفيات خلصت نتائج الدراسة إلى أن الثقافة التنظيمية للوحدات الإدارية تؤثر على عوامل جودة الحياة الوظيفية للممرضات ، وأن القيم الثقافية للعلاقات الإنسانية متصلة بشكل إيجابي بالالتزام التنظيمي ، والاستغراق الوظيفي ، وتمكين العاملين والرضا الوظيفي ، وذات علاقة سلبية بمعدلات دوران العمالة. وتخلص الدراسة إلى أن الاستقطاب الجيد للممرضات وتقديم المكافآت المالية والمزايا والخدمات يعد مدخلاً لتعويض نقص الممرضات في الأجل القصير ، إلا أن تحسين جودة الحياة الوظيفية بشكل متكامل يعد مدخلاً أكثر قدرة على تحسين معدل الإبقاء على الممرضات ولكل العاملين بالمستشفى.

وفي دراسة (Labiris ; petaunis & Aspirates, 2002) اهتم الباحثين بتحليل أثر فجوة الجودة وجودة حياة العمل على الأداء ، واهتمت الدراسة بتحديد المقاييس التي يتم الاعتماد عليها في المقارنة بين توقعات المرضى لمستوى الجودة وكذلك الملاحظات التي تجعل مستوى أداء العاملين يقل عما هو متعارف عليه ، وقد انتهت الدراسة إلى أنه حتى يتم تقييم أداء العاملين بفعالية يجب أولاً توفير عددا من العوامل المساعدة لهم ، أهمها : إعادة التأهيل (التدريب) ، توفير المساعدات المالية والمعنوية ، وبيئة آمنة وصحية ، وأجر ملائم وعادل ، وحرية في التعبير عن الآراء والشعور بالتواصل مع الآخرين ، وإشباع الحاجات الاجتماعية .

وفي ضوء العرض السابق للمجالات التطبيقية لجودة حياة العمل يمكن للباحث أن يستخلص عدة نقاط تتمثل فيمايلي :

- إن جودة حياة العمل تمثل مجالا واسعا ، من المجالات التي اهتمت بها الدراسات التنظيمية والسلوكية في الفترة الأخيرة ، ويتفرع هذا المجال لمجموعة من الأبعاد والعوامل المتعددة التي يجب السعي لتوفيرها حتى ينجح تطبيق هذا المفهوم .
- إن معظم الدراسات والبحوث في موضوع جودة حياة العمل دراسات أجنبية طبقت خلال العقود الثلاثة الماضية في بيئة مختلفة عن البيئة العربية بصفة عامة والمصرية بصفة خاصة وبالتالي يصعب تعميم نتائجها .
- هناك ندرة واضحة في الدراسات العربية التي تناولت موضوع جودة حياة العمل بصورة مباشرة بالإضافة إلى أن الدراسات التي تمت في البيئة المصرية تمثلت في دراسات نظرية إلى حد بعيد مما دفع الباحث للقيام بدراسة ميدانية للعوامل الحاكمة لجودة حياة العمل ودراسة علاقتها بالاستغراق الوظيفي للعاملين في المؤسسات الصحية.

هـ - العلاقة المتشابكة بين جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي :

لقد عرف الاستغراق ، وتم تناوله بطرق عديدة (Kanungo, 1982) إلا أنه يمكن التعبير عنه من خلال الاندماج الداخلي للفرد في العمل ، أو التوافق والتجاوب النفسي مع العمل بما ينعكس في صورة تحقيق لذاتية الفرد أو التزامه نحو عمله ، فالاستغراق يعني أن يحب الفرد عمله أو أن يكون مهتما بالعمل المرتبط به (Pollock, 1997) ، فالأفراد المحبين لوظائفهم يعملون بكفاءة أعلى وإنتاجية أكبر من هؤلاء الذين لا يحبون وظائفهم.

ويرى البعض (Riipinen, 1997) أن الاستغراق الوظيفي يمثل الدرجة التي يندمج فيها الفرد مع الوظيفة التي يمارسها ويستشعر أهميتها ، ولهذا فالأمر هنا مرتبط بالنواحي العقلية والعاطفية معا، إذ يتأثر الاستغراق بالعديد من المؤثرات منها المستوى العاطفي ويتضح ذلك من آثاره الإيجابية على الفرد مثال ذلك مشاعر السعادة والرضا والتقدير العالي للذات ، وعكس ذلك صحيح عندما ينخفض مستوى الاستغراق ، فيتضح التأثير السلبي على مشاعر الفرد مثال ذلك القلق والضيق والكآبة والإحساس باليأس. وفي نفس السياق يرى (زناتي، 1997) أن الاستغراق الوظيفي يعبر عن الارتباط النفسي بين الفرد ووظيفته بحيث تعد هذه الوظيفة ذات بعد محوري في حياته وفي تقديره لذاته .

إن المفاهيم العديد للاستغراق والتي عرضتها الأدبيات التنظيمية يمكن تجميعها في عناصر أربعة جوهرية (Ramsey et al., 1995) : ١ - العمل يمثل الاهتمام الأساسي في الحياة. ٢ - المشاركة الفعالة في العمل. ٣ - الأداء يمثل الأساس لتحقيق الذات. ٤ - الأداء مرتبط بالمفهوم الذاتي.

ويفرق البعض (Beeler et al., 1997) بين الرضا الوظيفي والاستغراق ، فالرضا الوظيفي يمثل المدى الذي يستمتع فيه العاملون بعملهم، أي أنه توجه شعور عاطفي إيجابي نحو الوظيفة ، في حين أن الاستغراق يعكس درجة أهمية ودور العمل في حياة الموظف.

لقد درس البعض (Igarria et al., 1994) العلاقة بين الاستغراق الوظيفي وتأثيره على جودة حياة العمل ، وتوصل إلى وجود مستويات متباينة من الاستغراق لدى العاملين في بيئة واحدة ، إذ توصلت الدراسة إلى أن الاستغراق يمثل دور وسيط ومعقد في نموذج العلاقات الخاصة وخبرات العمل وخصائص الوظيفة وعلاقتها بتوقعات المهنة ومخرجاتها. كما يرى كل من (Werther & Davis., 2002) أن الاستغراق الوظيفي يعد واحداً من أهم المداخل المستخدمة لتنمية وتحسين جودة حياة العمل **Qwl through Employee involvement** .

ويرى (Keller, 1997) إن التفاعل بين الاستغراق الوظيفي والالتزام التنظيمي يجعل الفرد المستغرق في وظيفته ، لديه التزام تنظيمي نحو منظمته وأكثر بقاء فيها ، حريصاً على تنميتها وتطوير عملياتها .

ولقد أشار كل من (Freeman & Kleiner , 2000) أن خصائص العمل بما تشتمل عليه من تنوع واستقلالية ونوعية المهام والأنشطة وكذلك التغذية المرتدة ، تلعب دوراً مهماً في تنمية استغراق الفرد في عمله .

وفي دراسة (Sittiriench ai, 2001) تمثل الهدف في وصف وتحليل العلاقة بين المناخ التنظيمي ومستوى الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بكليات التمريض الواقعة تحت إشراف وإدارة وزارة الصحة العامة ، وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط إيجابي وبشكل واضح بين المناخ التنظيمي والاستغراق الوظيفي. وتؤكد ذلك أيضاً دراسة (Chiu & Shiou Lu, 2003) والتي طبقت على ثلاثة مراكز طبية ومستشفيات، إلى وجود علاقة بين المناخ التنظيمي والاستغراق الوظيفي، فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من العاملين ساهم ذلك في جعل الأفراد مستغرقين بشكل كامل في وظائفهم بما يؤدي في النهاية للحصول على أداء أفضل.

ولقد بحثت دراسة (Somani & Krishnan, 2004) في العلاقة بين الشخصية القيادية والاستغراق الوظيفي من جانب ووضع تصور موحد لصورة المنظمة من جانب آخر وذلك في المنظمات الخدمية ، وأوضحت النتائج أن المتغيرات الثلاثة ترتبط بشكل إيجابي ببعضها البعض ، كما توصلت الدراسة إلى أن الاستغراق الوظيفي يتوسط العلاقة بين القيادة وبناء صورة المنظمة عند عملائها .

وفي ضوء ما سبق يمكن القول أن هناك تباين في معالجة العلاقة بين جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي ، فتوجهت معظم الدراسات إلى اعتبار الاستغراق الوظيفي المتغير التابع ، في حين درسه البعض على اعتبار أنه المتغير المستقل ، وقام فريق ثالث بدراسته كمتغير وسيط داخل نموذج العلاقات السلوكية والتنظيمية ببيئة العمل ، ولقد نحا الباحث إلى جانب اعتبار الاستغراق الوظيفي كمتغير تابع لجودة حياة العمل ، وذلك اعتماداً على ارتباطه بالنواحي العقلية والعاطفية بالأفراد، واعتماده على النواحي المادية والمعنوية ببيئة العمل .

مشكلة البحث :

من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث (تمثلت الدراسة في إجراء ما يقارب ٣٠ لقاء مع الفئات الثلاث لمجتمع الدراسة :الإداريين ، والأطباء ، والفنيين ، بالمراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة) ، وبعد الإطلاع على الدراسات السابقة في مجال جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي للعاملين ، توصل الباحث إلى وجود مجموعة من الظواهر الدالة على وجود قصور في عوامل جودة حياة العمل يمكن عرضها على النحو التالي :

- ١- عدم رضا بعض الفئات العاملة في معظم المراكز الطبية المتخصصة عن الأجور والمكافآت والمزايا والعوائد التي يحصلون عليها.
- ٢- السيطرة الكاملة للرؤساء على عملية اتخاذ القرارات حتى تلك التي تمس العاملين بشكل مباشر ووظائفهم دون الاستعداد للإنصات إلى آرائهم ، وتجاهل ردود أفعالهم حيال أي قرار.
- ٣- القصور في توفير بيئة عمل آمنة وصحية طبقاً لمعايير السلامة والصحة المهنية الدولية.
- ٤- انخفاض درجة رضا الأفراد عن خصائص ووظائفهم نظراً لما يعترضها من قصور في نواحي التصميم أو التنوع والتحدي والتجديد والتحديث.
- ٥- الدور السلبي للرؤساء في تكوين وتنمية الأفراد لتكوين قيادات المستقبل ، وعدم توفر أسلوب الإشراف الفعال الدافع للعمل والإنجاز.
- ٦- عدم وجود مناطق واضحة لحرية تصرف المرؤوسين وكثرة القيود المفروضة عليهم مما يحد من انطلاقاتهم الإبداعية في العمل.

- ٧- زيادة الفاقد بسبب الحوادث والإصابات واللامبالاة من البعض وعدم الصياغة الجيدة أو لسوء تنظيم مكان العمل وسوء عملية التخزين والإحباط والتعب والملل ونقص المهارة لدى البعض.
- ٨- غياب المفهوم الحقيقي لفرق العمل الفعالة ، وجماعة العمل ذات الهدف الواحد والأدوار المحددة.

ومن الظواهر السابقة وغيرها مما يتعلق بأبعاد جودة حياة العمل ، يمكن القول أن تأثيرها سيكون سلبياً على درجة استغراق العاملين في وظائفهم ، وفي ضوء ما سبق يمكن للباحث أن يطرح التساؤلات التالية :

- ١- ما هو مستوى جودة حياة العمل المتوفر حالياً بالمراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة، وهل يختلف هذا المستوى بين الفئات الثلاث الجوهرية العاملة بتلك المراكز والتي تتمثل في الإداريين والأطباء الفنيين ؟
- ٢- ما هو مستوى الاستغراق الوظيفي للفئات الثلاث العاملة بالمراكز الطبية المتخصصة ، وهل يختلف فيما بينها أم لا ؟ ولماذا ؟
- ٣- ما هي درجة تأثير عوامل جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي للعاملين بالمراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة ؟ وما هو حجم وطبيعة هذا التأثير ؟

فروض البحث :

- ١- لا يوجد اختلاف معنوي بين فئات الإداريين ، والأطباء ، والفنيين فيما يتعلق بأرائهم حول جودة حياة العمل في المراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة.

ويشتق من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية :

- ١- لا يوجد اختلاف معنوي بين فئات الدراسة الثلاث فيما يتعلق بظروف بيئة العمل المعنوية.
- ٢- لا يوجد اختلاف معنوي بين فئات الدراسة الثلاث فيما يتعلق بخصائص الوظيفة.
- ٣- لا يوجد اختلاف معنوي بين فئات الدراسة الثلاث فيما يتعلق بالأجور والمكافآت.
- ٤- لا يوجد اختلاف معنوي بين فئات الدراسة الثلاث فيما يتعلق بجماعة العمل.
- ٥- لا يوجد اختلاف معنوي بين فئات الدراسة الثلاث فيما يتعلق بأسلوب الرئيس في الإشراف.
- ٦- لا يوجد اختلاف معنوي بين فئات الدراسة الثلاث فيما يتعلق بالمشاركة في اتخاذ القرارات.
- ٧- لا يوجد اختلاف معنوي بين فئات الدراسة الثلاث فيما يتعلق بعوامل جودة حياة العمل مجتمعة.
- ٢- لا يوجد اختلاف معنوي بين الإداريين ، والأطباء والفنيين فيما يتعلق بمستوى الاستغراق الوظيفي في المراكز الطبية المتخصصة محل الدراسة.

٣- لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي للعاملين في المراكز الطبية المتخصصة محل الدراسة.

ويشتق من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية :

- ١- لا يوجد تأثير معنوي لعامل ظروف بيئة العمل المعنوية على الاستغراق الوظيفي.
- ٢- لا يوجد تأثير معنوي لعامل خصائص الوظيفة على الاستغراق الوظيفي.
- ٣- لا يوجد تأثير معنوي لعامل الأجور والمكافآت على الاستغراق الوظيفي.
- ٤- لا يوجد تأثير معنوي لعامل جماعة العمل على الاستغراق الوظيفي.
- ٥- لا يوجد تأثير معنوي لعامل أسلوب الرئيس في الإشراف على الاستغراق الوظيفي.
- ٦- لا يوجد تأثير معنوي لعامل المشاركة في اتخاذ القرارات على الاستغراق الوظيفي.
- ٧- لا يوجد تأثير معنوي لعوامل جودة حياة العمل بصورة كلية على الاستغراق الوظيفي.

أهداف البحث :

يتمثل الهدف الجوهري لهذه الدراسة في التعرف على طبيعة جودة حياة العمل وبيان أثرها على الاستغراق الوظيفي للعاملين بالمراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة ، ولتحقيق هذا الهدف قام الباحث بصياغة مجموعة من الأهداف الفرعية على النحو التالي :

- ١- التعرف على مستوى جودة حياة العمل في المراكز الطبية المتخصصة وتحديد درجة التباين والاختلاف فيما بين آراء فئات الإداريين ، والأطباء ، والفنيين حول تلك العوامل.
- ٢- التعرف على مستوى الاستغراق الوظيفي للعاملين بالمراكز الطبية المتخصصة وتحديد درجة التباين والاختلاف فيما بين فئات الإداريين والأطباء والفنيين حول استغراقهم في العمل.
- ٣- تحديد أثر عوامل جودة حياة العمل في تنمية الاستغراق الوظيفي للعاملين بالمراكز الطبية المتخصصة.
- ٤- استخلاص بعض النتائج وتقديم بعض التوصيات والمقترحات التي تسهم في بيان شكل العلاقة بين عوامل جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي في المراكز الطبية.

أهمية البحث

تستمد هذه الدراسة أهميتها من الاعتبارات التالية :

- ١- ندرة البحوث والدراسات التي تمت حول بحث وتحليل عوامل جودة حياة العمل (QWI) بشكل مباشر ومتكامل في البيئة العربية إلا دراستين على حد علم الباحث (ماهر ، ١٩٩٩ ؛ جاد الرب ، ١٩٩٩) وهما من الدراسات الوصفية غير الميدانية ، هذا بالإضافة إلى دراسة (رضوان ، وبرقعان ، 2002) عن جودة الحياة الوظيفية في المدارس الثانوية الصناعية بمصر ، وإن كانت هناك دراسات وأبحاث تناولت جوانب متفرقة منه.
- ٢- حداثة مفهوم جودة حياة العمل في البيئة العربية ، وعدم دراسة تأثيراته المختلفة على الأبعاد السلوكية والتنظيمية بمؤسسات الأعمال. ومن ثم يعد هذا البحث الأول في دراسته لجودة حياة العمل وأثرها على الاستغراق الوظيفي للعاملين.
- ٣- أن الدراسة تتناول تحليل العلاقة بين متغيرين من أحدث أدبيات السلوك التنظيمي : جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي للعاملين والتي حظيت في العقدين الأخيرين من القرن العشرين باهتمام كبير من علماء ودارسي الغرب في ظل افتقار المكتبة العربية في هذا المجال.
- ٤- أن محاولة الكشف عن العلاقة بين عوامل جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي يمثل محاولة لتحقيق الاستفادة في البيئة العربية لما سبق ودرس في البيئة الغربية في مجال من مجالات العمل الهامة الحرجة وهو المجال الطبي.
- ٥- أن الكشف عن طبيعة وحجم تأثير عوامل جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة على الاستغراق الوظيفي سوف يسهم في التوصل لصياغة السياسات والخطط لاستثمار الاستغراق الوظيفي للعاملين في الإنتاجية والأداء وغرس ثقافة حب المنظمة والعمل الوظيفي ودعم العلاقات داخل التنظيم.
- ٦ - كما تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية مجال تطبيقها والذي يتمثل في المراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة والتي تلعب دوراً حيوياً في : ١- توفير الرعاية الصحية والخدمات الصحية التخصصية لمختلف الأمراض والارتقاء بها واستخدام أحدث الأجهزة الطبية، ٢- إسعاف حالات الطوارئ وعلاج الحالات الحرجة ، ٣ - إعداد البحوث العلمية والإشراف عليها ونشرها ، ٤ - تقديم المنح الدراسية والتعليمية للأطباء ، ٥ - تدريب الممارسين والأخصائيين من الأطباء العاملين بوزارة الصحة . وتوضح الإحصائيات المبينة بالجدول رقم (٢) بعض المؤشرات الدالة على أهمية مجتمع الدراسة.

جدول رقم (٢)

بعض الإحصائيات حول عدد حالات المرضى والعمليات التي أجريت بالمراكز

الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة في ٢٠٠٣ / ٢٠٠٤ .

عدد المترددين على العيادات الخارجية	عدد الحالات التي تم علاجها دون الدخول	عدد المرضى بالأقسام الداخلية	عدد العمليات التي أجريت
٣٣٨١٤٠	١٠١٥٢	٤٠١٢٣ *	١٤١١٩
٢٠٥٥٠٨	٢٤١١٦	٢٤١١٦	٤٨٧٨
٩٣٦٤٨	٢٥٩٥٦	٧٦٦٨	**
٧٢٨	٧٦٠٩٩	٩٣٩	**
٩٩٣٨٢	٩٢٢٧١	٧١١١	٥٣٦٩
١٩٨٨٤	٥٠٧٣	٥٠٧٣	٨٩١
٥٩٨٥٨	٤٨٥٣	٤٨٥٣	٤٠٩٤

* تشمل الدخول عن طريق العيادات الخارجية ، والاستقبال ، والعلاج بأجر .
** غير متوفر .

المصدر : النشر الإحصائي للعام الجامعي ٢٠٠٣ / ٢٠٠٤ الإدارة العامة لمركز المعلومات والتوثيق ودعم واتخاذ القرار جامعة المنصورة ، العدد ٢٩ سنة ٢٠٠٣ / ٢٠٠٤ .

أسلوب البحث :

ويتضمن البيانات المطلوبة للدراسة ومصادرها ، ومجتمع البحث والعينة ، وأداة البحث وطريقة جمع البيانات، ومتغيرات البحث وأساليب قياسها ، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات، ويوضح الباحث ذلك فيما يلي :

أ - البيانات المطلوبة للدراسة ومصادرها

تم الاعتماد على الدراسات النظرية التي تمثل أدبيات التنظيم وذلك لبناء الإطار المفاهيمي لجودة حياة العمل وأثرها على الاستغراق الوظيفي ، كما تم الاعتماد أيضاً على الدراسة الميدانية لتحقيق أهداف الدراسة ، وذلك على النحو التالي :

١- البيانات الثانوية :

وتستهدف الحصول على البيانات الثانوية اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة ، وقد اعتمد الباحث في تكوين الإطار النظري للدراسة على الدوريات والمجلات العلمية المتخصصة، والدراسات السابقة التي تناولت موضوعي جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي للعاملين ، هذا بالإضافة إلى الكتب العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الدراسة أو أحد جوانبه ، بالإضافة إلى النشرات التي تصدرها جامعة المنصورة عن مستشفياتها ومراكزها الطبية المتخصصة.

٢- البيانات الأولية :

وقد تم الاعتماد على أسلوب المقابلات وقوائم الاستقصاء لجمع البيانات الأولية اللازمة ، وذلك على النحو التالي :

- ١- أسلوب المقابلات : حيث إجراء المقابلات مع المسؤولين من الفئات الثلاث : الإداريين ، والأطباء ، والفنيين عند إجراء الدراسة الاستطلاعية ، وعند القيام بتجميع البيانات عن طريق الاستقصاء.
- ٢- قوائم الاستقصاء : تم الاعتماد على قوائم الاستقصاء لجمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة ، حيث تصميم قائمة الاستقصاء وتوجيهها بعينة الدراسة من العاملين من الفئات الثلاث (الإداريين - الأطباء - الفنيين) في المراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة.

ب - مجتمع الدراسة والعينة :

يشمل مجتمع الدراسة جميع العاملين الدائمين من فئات الإداريين ، والأطباء ، والفنيين بالمراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة ، وهذا ويبلغ العدد الإجمالي للفئات السابق تحديدها ٣٦٥٩ مفردة، ويوضح الجدول رقم (٣) توزيع هذه المفردات على المراكز الطبية محل الدراسة :

جدول رقم (٣)

إجمالي الفئات بمستشفيات جامعة المنصورة في ٢٠٠٤/٧/١

الإجمالي	الفنيون		الأطباء		الإداريون		اسم المراكز
	%	العدد	%	العدد	%	العدد	
١٢٨٤	٣٣.٤	٦٣٧	٥٤.٨	٢٥٨	٣٠.٤	٣٨٩	١- مستشفى المنصورة الجامعي
٤٥٨	١٤.٦	٢٧٩	٨.١	٣٨	١١.٠	١٤١	٢- مستشفى الطوارئ الجامعي
٦١٣	١٨.٨	٣٥٨	٩.٩	٤٧	١٦.٣	٢٠٨	٣- مستشفى الأطفال التخصصي.
٥٢٣	١٧.١	٣٢٧	٨.١	٣٨	١٢.٣	١٥٨	٤- مستشفى الباطنة التخصصي
٢٧٠	٧.٧	١٤٦	٧.٠	٣٣	٧.٠	٩١	٥- مركز الكلى والمسالك البولية
٣٤٢	٦.٦	١٢٥	٦.١	٢٩	١٤.٧	١٨٨	٦- مركز جراحة الجهاز الهضمي.
١٦٩	١.٨	٣٥	٦.٠	٢٨	٨.٣	١٠٦	٧- مركز طب وجراحة العيون
٣٦٥٩	١٠٠	١٩٠٧	١٠٠	٤٧١	١٠٠	١٢٨١	الإجمالي

المصدر : النشرة الإحصائية للعام الجامعي (٢٠٠٣ - ٢٠٠٤) ، الإدارة العامة لمركز المعلومات والتوثيق ودعم اتخاذ القرار ، العدد (٢٩) ، جامعة المنصورة.

وبتطبيق معادلة العينة (بازرعة ، ١٩٩٦) ، يتضح أن حجم العينة ٣٥٠ مفردة ، وقد حرص الباحث على توزيع ٤٠٠ مفردة تقادياً لضياع بعض الاستثمارات أو عدم استيفائها بشكل صحيح ، ويوضح الجدول رقم (٤) توزيع حجم العينة على المراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة ، ونسبة الردود.

جدول رقم (٤)

توزيع العينة على العاملين المراكز الطبية ونسبة الاستجابة

المراكز الطبية	استثمارات الاستقصاء الموزعة	استثمارات الاستقصاء المجمعة	نسبة الإستجابة
١- مستشفى المنصورة الجامعي	140	118	84.29
٢- مستشفى الطوارئ الجامعي	50	43	86.00
٣- مستشفى الأطفال التخصصي.	67	47	70.15
٤- مستشفى الباطنة التخصصي	57	44	77.19
٥- مركز الكلى والمسالك البولية	30	26	86.67
٦- مركز جراحة الجهاز الهضمي.	37	25	67.57
٧- مركز طب وجراحة العيون	19	15	78.95
الإجمالي	400	318	79.50

وقد راعي الباحث الوزن النسبي للفئات الثلاث الإداريين والأطباء والفنيين داخل كل مركز طبي متخصص عند قيامه بتوزيع حجم العينة ، ويتضح من الجدول رقم (٤) أن نسبة الاستجابة قد بلغت ٧٩.٥% ، وهي نسبة مقبولة في مثل هذا النوع من البحوث.

ج - أداة البحث وطريقة جمع البيانات:

تتمثل أداة البحث في قائمة الاستقصاء (ملحق البحث) . وقد اشتملت القائمة على قسمين رئيسيين من الأسئلة ، القسم الأول يتناول العوامل الحاكمة لجودة حياة العمل ، وبدورها تتمثل تلك العوامل فيما يلي : ١ - ظروف بيئة العمل المعنوية. ٢ - خصائص الوظيفة. ٣ - الأجور والمكافآت. ٤ - جماعة العمل. ٥ - أسلوب الرئيس في الإشراف. ٦ - المشاركة في القرارات. أما القسم الثاني من قائمة الاستقصاء فيتناول المتغيرات المعبرة عن الاستغراق الوظيفي والتي أمكن صياغتها في عشر عبارات .

وتم جمع بيانات الاستقصاء عن طريق المقابلة الشخصية ، وقد عاون الباحث في تجميع تلك البيانات طلبة الدراسات العليا بالفرقة الأولى والثانية بدبلوم إدارة المنظمات الصحية بكلية التجارة جامعة المنصورة.

د - متغيرات البحث وأساليب قياسها.

في ضوء المراجعة الشاملة والعميقة لما أتيح للباحث من بحوث ومقالات تناولت موضوعي جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي ، إلى جانب ما عرضه الباحث في مشكلة البحث وأهدافه وفروضه ومتغيراته قام الباحث بتصميم قائمة الاستقصاء (ملحق البحث) التي تضمنت بدورها قسمين هما :

القسم الأول : العوامل الحاكمة لجودة حياة العمل :

ويعرض هذا الجزء ستة عوامل هي : ظروف بيئة العمل المعنوية، وخصائص الوظيفة، والأجور والمكافآت، وجماعة العمل، وأسلوب الرئيس في الإشراف، والمشاركة في القرارات. إشتهل كل عامل منها على ستة متغيرات يصف كل متغير منها أحد الجوانب المرتبطة بأبعاد جودة حياة العمل ، وتم عرض تلك العوامل على مقياس ليكرت المتدرج من 1 : 5 ، حيث تشير استجابة المستقصي منه غير موافق بالمرّة إلى (1)، أما موافق تماماً فتشير إلى الرقم (5) .

وقد اعتمد الباحث في قياسه لجودة حياة العمل بشكل جوهري على مقياس ميتشجان لجودة الحياة الوظيفية Michigan Qwl Questionnaire الذي نتج عن جهود العديد من الباحثين لعدة سنوات. (Seashore et al., 1983 ; Cammann , et al., 1983) ؛ أحمد ماهر ، (1999) ، هذا بجانب نموذج الاستقصاء الذي أعدته المؤسسة الدولية للسلامة والصحة المهنية National Institute for Occupational safety and Health (NIOSH) ، تحت عنوان Quality of work life Questionnaire عام 2002 لقياس وتقييم جودة حياة العمل ، حيث اختارت المؤسسة 67 سؤالاً تتناول تصنيفاً واسعاً يتعلق بأبعاد جودة الحياة الوظيفية مثل ساعات العمل ، وعبء العمل ، وحرية تصرف العامل والأمان في العمل والرضا وجودة العلاقة مع الرئيس والزملاء. (NIOSH , 2002)

وقد تم حساب معامل الثبات ألفا Alpha للقسم الأول لأسئلة الاستقصاء ، لبحث مدى الاعتماد على نتائج البحث. ويوضح الجدول رقم (5) قيم معامل الثبات لكل عامل من عوامل جودة حياة العمل، ويتضح من الجدول أنها قيم مقبولة لجميع العوامل حيث تراوحت قيمة معامل الثبات بين 0.6531 لعامل الأجور والمكافآت و 0.8473 لعامل ظروف بيئة العمل المعنوية. ومن الجدير بالذكر أن الباحث قد استبعد تسع متغيرات متفرعة من عوامل جودة الحياة الستة السابق بيانها وذلك لانخفاض معاملات الارتباط بها لدرجة أقل من 0,30 ، ولذا تقرر استبعادها .ومن ثم أصبح عدد العوامل محل الدراسة ستة عوامل بكل منها ستة متغيرات ، يمكن القول أن معاملات ألفا بالنسبة لها معاملات ذات دلالة إحصائية جيدة ، وتصلح لأغراض البحث ويمكن الاعتماد عليها في تعميم النتائج .

جدول رقم (5)

نتائج اختبارات الثبات / الاعتمادية لعوامل جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي
باستخدام ارتباط ألفا كرونباخ

معامل الصدق	معامل الثبات Alpha	أبعاد الدراسة عوامل جودة حياة العمل
0.920	0.8473	١- ظروف بيئة العمل المعنوية
0.829	0.6872	٢- خصائص الوظيفة
0.808	0.6531	٣- الأجور والمكافآت
0.858	0.7354	٤- جماعة العمل
0.804	0.6466	٥- أسلوب الرئيس في الإشراف
0.867	0.7511	٦- المشاركة في اتخاذ القرارات
0.861	0.7414	٧- جودة حياة العمل (مجتمعة)
0.843	0.7113	الاستغراق الوظيفي

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي

القسم الثاني : الاستغراق الوظيفي للعاملين

يقيس هذا القسم مستوى اندماج الفرد واستغراقه في عمله ، وقد اعتمد الباحث في إعداد مقياس الاستغراق الوظيفي للعاملين على (Kanungo's Job Involvement Scale , 1982) ، ومقياس (Lodahl & kejner) ، والأخير مقياس مطول تشتمل النسخة المختصرة منه على ست عبارات تم استخدامها بواسطة كل من (Lauter & Hall , 1970) الذين يؤكدان دقة وفعالية هذا المقياس المختصر للاستغراق الوظيفي (زناتي، 1997) . وقد وقع اختيار الباحث على عشر عبارات من قوائم الاستقصاء السابقة ، أدخلت عليها التعديلات المناسبة لتلائم طبيعة هذه الدراسة . وقد تم حساب معامل الثبات ألفا Alpha للقسم الثاني لأسئلة الاستقصاء والذي يتناول متغيرات الاستغراق الوظيفي للعاملين وكانت قيمته 7113. وهي قيمة مقبولة.

هـ - الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

في ضوء فروض الدراسة ، وأهدافها ، ووفقاً لطبيعة البيانات التي تم تجميعها ميدانياً ، اعتمد الباحث على الأساليب الإحصائية التالية :

١- أسلوب تحليل التباين : للوقوف على درجة الاختلاف بين آراء فئات الدراسة حول عوامل جودة حياة العمل ، ومستوى الاستغراق الوظيفي للعاملين بالمراكز الطبية المتخصصة محل الدراسة.

٢- تحليل الانحدار ، للكشف عن حجم واتجاه تأثير المتغيرات المستقلة (جودة حياة العمل) على المتغيرات التابعة (الاستغراق الوظيفي). هذا بالإضافة إلى تحليل الانحدار المتدرج لتحديد أهم متغيرات جودة حياة العمل المؤثرة في الاستغراق الوظيفي، وكذلك حساب معامل التحديد لقياس قدرة المتغير المستقل على تفسير التغيرات التي تحدث في المتغير التابع.

تحليل ومناقشة نتائج البحث واختبار الفروض

فيما يقوم الباحث بتحليل بيانات الدراسة الميدانية ومناقشة نتائج البحث واختبار فروضه، ولقد تم عرضها حسب تسلسل أهداف وفروض البحث ، وذلك على النحو التالي :

أ - بيان مستوى جودة حياة العمل وتحديد درجة التباين فيما بين آراء فئات الدراسة :

لدراسة مستوى جودة حياة العمل في المراكز الطبية المتخصصة ، ومعرفة درجة التباين فيما بين آراء فئات الدراسة الثلاث تم صياغة الفرض الأول : والذي يشير إلى أنه " لا يوجد اختلاف معنوي بين فئات الإداريين ، والأطباء ، والفنيين فيما يتعلق بآرائهم حول جودة حياة العمل في المراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة " . ويشتمل من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية :

١. لا يوجد اختلاف معنوي بين فئات الدراسة الثلاث فيما يتعلق بظروف بيئة العمل المعنوي.
٢. لا يوجد اختلاف معنوي بين فئات الدراسة الثلاث فيما يتعلق بخصائص الوظيفة.
٣. لا يوجد اختلاف معنوي بين فئات الدراسة الثلاث فيما يتعلق بالأجور والمكافآت.
٤. لا يوجد اختلاف معنوي بين فئات الدراسة الثلاث فيما يتعلق بجماعة العمل.
٥. لا يوجد اختلاف معنوي بين فئات الدراسة الثلاث فيما يتعلق بأسلوب الرئيس في الإشراف.
٦. لا يوجد اختلاف معنوي بين فئات الدراسة الثلاث فيما يتعلق بالمشاركة في اتخاذ القرارات.
٧. لا يوجد اختلاف معنوي بين فئات الدراسة الثلاث فيما يتعلق بعوامل جودة حياة العمل مجتمعة.

يعرض جدول رقم(6) نتائج التحليل الإحصائي لآراء عينة الدراسة حول أبعاد جودة حياة العمل في

المراكز الطبية باختلاف فئات العاملين بتلك المراكز (الإداريين . الأطباء . الفنيين).

جدول رقم (6)
نتائج التحليل الإحصائي لأبعاد جودة حياة العمل حسب آراء فئات الدراسة

الفنيين		الأطباء		الإداريين		الأبعاد
انحراف معياري	وسط حسابي	انحراف معياري	وسط حسابي	انحراف معياري	وسط حسابي	
.564	2.88	.550	2.97	.552	2.59	ظروف بيئة العمل المعنوية
.419	3.11	.43	3.39	.415	3.35	خصائص الوظيفة
.271	2.21	.287	3.12	.285	2.43	الأجور والمكافآت
.340	3.04	.404	3.24	.379	3.12	جماعة العمل
.390	2.14	.411	2.85	.401	3.32	أسلوب الرئيس في الإشراف
.160	3.11	.151	3.41	.155	3.33	المشاركة في القرارات
.360	2.74	.401	3.16	.356	3.02	عوامل جودة حياة العمل مجتمعة

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (6) انخفاض متوسط إحساس الفنيين بالمراكز الطبية ، عن الإداريين والأطباء ، كما يتضح الاتفاق الواضح بين فئات الدراسة حول أهمية الأجور والمكافآت نظرا لانخفاض المتوسط الحسابي لها .

ولاختبار معنوية الفرق بين الوسط الحسابي بين فئات الدراسة (الإداريين . الأطباء . الفنيين)، تم استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد ، كما يعرضه الجدول رقم (7) ، وذلك للتعرف على مدى وجود فروق بين آراء فئات الدراسة حول أبعاد جودة حياة العمل .

جدول رقم (7)
نتائج تحليل التباين

Sig.	F	متوسط مجموع المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	الأبعاد	
.522	.651	.028	2	.056	Between Groups	ظروف بيئة العمل المعنوية
		.043	315	13.637	Within Groups	
			317	13.693	Total	
.639	.448	.012	2	.024	Between Groups	خصائص الوظيفة
		.027	315	8.362	Within Groups	
			317	8.386	Total	
.000	29.45	1.178	2	2.356	Between Groups	الأجور والمكافآت
		.004	315	12.698	Within Groups	
			317	15.054	Total	
.315	1.158	.009	2	.017	Between Groups	جماعة العمل
		.007	315	2.340	Within Groups	
			317	2.357	Total	
.000	22.14	3.233	2	6.467	Between Groups	أسلوب الرئيس في الإشراف
		.146	315	46.112	Within Groups	
			317	52.579	Total	
.476	.253	.006	2	.011	Between Groups	المشاركة في القرارات
		.022	315	6.950	Within Groups	
			317	6.962	Total	
.0.173	1.986	0.167	2	0.335	Between Groups	جودة حياة العمل الكلية
		.0.099	315	31.356	Within Groups	
			317	31.691	Total	

يتضح من الجدول رقم (7) عدم معنوية الفروق بين متوسط آراء فئات الدراسة حول أبعاد جودة حياة العمل، عند مستوى معنوية 5%، حيث أن قيم P-Value أكبر من مستوى المعنوية، مما يدل على عدم وجود اختلاف بين آراء فئات الدراسة (الإداريين . الأطباء . الفنيين) حول جودة حياة العمل في المراكز الطبية المتخصصة محل الدراسة كما يتضح من بيانات الجدول أيضا انخفاض متوسط إحساس الفنيين بالمراكز الطبية المتخصصة بعوامل جودة حياة العمل عن الإداريين والأطباء. بالإضافة إلى تقارب آراء الفئات الثلاث حول عوامل الأجور والمكافئات ، وظروف بيئة العمل المعنوية ، وخصائص الوظيفة ، وجماعة العمل. وأخيرا يتضح وجود اختلافات نسبية طفيفة في آراء فئات العاملين بالمراكز الطبية المتخصصة حول عوامل أسلوب الرئيس في الإشراف ، والمشاركة في اتخاذ القرارات. وفيما يلي يلقي الباحث الضوء على كل عامل من عوامل جودة حياة العمل:

١ - فيما يتعلق بظروف بيئة العمل المعنوي في المراكز الطبية : إتضح أن الوسط الحسابي لفئات الإداريين والأطباء والفنيين (٢.٥٩) ، (٢.٩٧) ، (٢.٨٨) علي التوالي ، الأمر الذي يشير إلى تقارب وجهات النظر ، وبالكشف عن معنوية ذلك وجد أن قيمة $F = 651$. وهي غير معنوية عند مستوى ٥ % حيث أن قيمة p-value أكبر من مستوى المعنوية . ويرى الباحث أن درجة رضا العاملين بمختلف الفئات عن ظروف العمل المعنوية درجة متوسطة ، وإن تميزت إلي حد ما لدي الأطباء دون غيرهم ، وأهم النقاط المميزة لظروف العمل المعنوية شعور الأفراد باحترام الآخرين ، ووجود صداقات حميمة بين الأفراد وزملائهم في العمل ، والشعور بالرضا عن الإنجاز في العمل . وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة (زناتي ، 1997)، والتي أوضحت أهمية بيئة العمل ودعم العلاقات فيما بين الزملاء وبينهم وبين رئيسهم ، وكذلك دراسة (Hackman , 1987) والتي ترى أن الفرد الذي يعمل في مناخ لا تشيع فيه روح الود والزمالة.

وبناء على ما سبق يتضح عدم وجود اختلافات جوهرية فيما بين فئات الدراسة حول جودة ظروف بيئة العمل المعنوية كأحد أبعاد جودة حياة العمل ، بما يؤكد صحة الفرض الفرعي ١/١.

(٢) فيما يتعلق بخصائص الوظيفة :أوضح التحليل ارتفاع الوسط الحسابي إلى حد ما للفئات الثلاث خاصة للإداريين (٣.٣٥) والأطباء (٣.٣٩) ، وبلغ الوسط الحسابي للفنيين (٣.١١). وبالكشف عن معنوية الاختلاف من الفئات الثلاث إعتقاداً على تحليل التباين في اتجاه واحد ، اتضح عدم معنوية الفرق بين متوسط آراء فئات الدراسة حول خصائص الوظيفة عند مستوى ٥% حيث أن P-Value أكبر من مستوى المعنوية ٥% مما يدل على عدم وجود اختلاف جوهري بين آراء فئات الدراسة حول خصائص الوظيفة وهذا ما توضحه نتائج تحليل التباين بالجدول رقم (٧).

ويرى الباحث أن عدم وجود اختلافات جوهرية بين الفئات الثلاث حول خصائص الوظيفة قد يرجع لإحساس جميع الفئات بالمسؤولية عما تمارسه من أعمال وتميز مهام عملها بالأهمية والتحدي وضرورة امتلاك المهارات وتنميتها بشكل مستمر لإمكانية الاستمرار في العمل.

يقارب هذا ما توصلت إليه دراسة (Freeman & Klemer, 2000) حول أهمية خصائص العمل والتي تتمثل في التنوع والاستقلالية ، ونوعية المهام والتغذية المرتدة ودورها الحيوي في تنمية الاستغراق الوظيفي للعاملين.

وفي ضوء ما سبق يتضح عدم وجود اختلافات جوهرية فيما بين فئات الدراسة حول خصائص الوظيفة كأحد أبعاد جودة حياة العمل ، وهذا يؤكد صحة الفرض الفرعي ٢/١ .

٣- فيما يتعلق بالأجور والمكافآت : أوضح التحليل انخفاض الوسط الحسابي لفئات الفنيين (٢.٢١) بشكل واضح عن فئات الإداريين والأطباء (٢.٤٣) ، (٣.١٢) ، الأمر الذي يؤكد وجود اختلافات قصوى بين الفئات الثلاث حيث P-value أقل من مستوى المعنوية عن ٥% وهذا ما يوضحه نتائج الجدول رقم (٧) .

ويرى الباحث أن انخفاض الوسط الحسابي بصفة عامة، وللفنيين على وجه الخصوص يرجع لعدم كفاية الأجر والمكافآت التي يحصل عليها الأفراد وعدم إحساسهم بعدالة دخلهم من الوظيفة مقارنة بما يبذلونه من جهد وما يمتلكونه من مهارات .

وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة (رضوان وبرقعان ، 2002) التي خلصت إلى أن أهم أسباب عدم رضا الأفراد عن جودة حياة العمل إنما يرجع لانخفاض الأجور والمكافآت والتخصص ، كذلك ما نشرته مجلة فورشن (Fortune Magazine) عن أهم النقاط المميزة للشركات التي تطبق جودة حياة العمل والتي تمثلت في الأجور والمزايا، ثم الفرص المتاحة للنمو ، وأيضا تحقيق الأمن الوظيفي .

وفي ضوء ما سبق نصل على وجود بعض الاختلافات النسبية فيما بين فئات الدراسة حول الأجور والمكافآت ، وهذا يشير على عدم صحة الفرض ٣/١ من فروض الدراسة .

٤- فيما يتعلق بجماعة العمل : إتضح أن الوسط الحسابي لفئات الإداريين (٣.١٢) ، والأطباء (٣.٢٤) ، والفنيين (٣.٠٤) ، الأمر الذي يشير إلى تقارب وجهات النظر ، وبالكشف عن معنوية ذلك وجد الباحث أن قيمة $F = 1.158$ وهي غير معنوية عند مستوى ٥ % ، حيث أن قيمة P-Value أكبر من مستوى المعنوية .

ويرى الباحث أن متوسط درجة رضاء الفئات عن جماعة العمل كأحد أبعاد جودة حياة العمل، درجة فوق المتوسط وتميل إلى الارتفاع حيث يتزايد شعور الأفراد بأهميتهم داخل فريق العمل، وتكامل خبرات جماعة العمل ، وفهم كل فرد لدوره وتعبيره عن رأيه ومشاعره ، وهذا ما يتميز به العمل في المراكز الطبية فعمليات تشخيص المرض والعلاج والعمليات الجراحية تتكامل فيها التخصصات المختلفة ما بين الطب و الإدارة والتمريض وكافة العمليات الفنية والمهنية الأخرى المكملة .

ومع أن معظم البحوث والدراسات الأخرى والتي تعرضت لدراسة جودة حياة العمل لم يظهر بها فريق العمل أو جماعة العمل في مرتبة متقدمة ، إلا أن هذا لا يقلل من أهمية وتأثير جماعة العمل .

وبناء على ما سبق يتضح عدم وجود اختلافات جوهرية فيما بين فئات الدراسة حول جماعة العمل كأحد أبعاد جودة حياة العمل ، بما يؤكد صحة الفرض الفرعي ٤/١

(٥) فيما يتعلق بأسلوب الرئيس في الإشراف : أوضحت نتائج تحليل البيانات إحصائياً أن الوسط الحسابي للإداريين (٣.٣٢) ، والأطباء (٢.٨٥) ، والفنيين (٢.١٤) ، الأمر الذي يشير إلى تباين وجهات النظر ويؤكد ذلك على وجود اختلافاً معنوياً بين الفئات الثلاث حيث ظهرت P-Value أقل من مستوى المعنوية عن ٥% ، وهذا ما يتضح من الجدول رقم (7).

ويرى الباحث أن انخفاض من الوسط الحسابي للفنيين بشكل واضح يرجع لأسلوب الرئيس غير المشجع لهم على المشاركة ، وعدم توفيره للمعلومات التي تمكنهم من الأداء الفعال وشعور الأفراد بعدم العدالة والإنصاف بالإضافة إلى عدم اهتمام الرئيس بعمليات التحفيز والتحميس.

ويتفق هذا بشكل كبير مع ما توصلت إليه دراسات (Cohen & Ledford, 1997) عن تأثير القيادة والإدارة الذاتية لفرق العمل تأثيراً إيجابياً على جودة حياة العمل ، وتبدوا أهمية ذلك من خلال قدرة الرئيس في السماح لمروؤسيه بالتدريب الذاتي والتحفيز ووضع الأهداف ذاتياً.

وفي ضوء ما سبق تصل إلى وجود بعض الاختلافات النسبية فيما بين فئات الدراسة حول أسلوب الرئيس الإشراف ، وهذا يشير إلى عدم صحة الفرض ٥/١ من فروض الدراسة.

(٦) فيما يتعلق بالمشاركة في اتخاذ القرارات : اتضح أن الوسط الحسابي لفئات الإداريين والأطباء والفنيين هو (٣.٣٣) ، (٣.٤١) ، (٣.١١) على التوالي ، مما يشير إلى تقارب كبير بين آراء العاملين، بالنظر إلى نتائج تحليل التباين بالجدول رقم (7) يتضح أن قيمة F غير دالة إحصائياً، مما يعني عدم وجود اختلاف في وجهات نظر العاملين بالمراكز الطبية تجاه المشاركة في اتخاذ القرارات ، وقد ظهرت قيمة P-Value أكبر من مستوى المعنوية.

ويرى الباحث أن مختلف الفئات ترى أن لديها فرصة ما للتأثير على القرارات، والمشاركة بالأراء، والحصول على المعلومات التي تمكنها من تحقيق الأهداف والإنجاز.

ومع أن العديد من الدراسات السابقة أظهرت تأثير الأجور والمكافآت وظروف بيئة العمل المعنوية والمادية وخصائص الوظيفة ، إلا أن دراسة (Edvardsson & Gustavsson , 2003) توصلت إلى أن أهم عوامل جودة الحياة تمثلت في القدرة على السيطرة في موقف العمل ، والمشاركة في اتخاذ القرارات كأحد أبعاد جودة حياة العمل ، بما يؤكد صحة الفرض الفرعي ٦/١.

(٧) فيما يتعلق بعوامل جودة حياة العمل مجتمعة : أوضح التحليل ارتفاع نسبي في الوسط الحسابي عند الإداريين (٣.٢٢) ، وكذلك عند الأطباء (٣.١٤) ، أما الفنيين فيبلغ (٢.٨٥) الأمر الذي يؤكد عدم وجود اختلافات معنوية بين الفئات الثلاثة فيما يتعلق بعوامل جودة حياة العمل مجتمعة. حيث بلغت P-Value أكبر من مستوى المعنوية مما يدل على عدم وجود اختلاف بين آراء فئات الدراسة.

ونستخلص مما سبق أن معظم درجات الوسط الحسابي تقع في وسط المدى أن لم يكن بها انخفاض ملموس ، مما يدل على انخفاض مستوى جودة حياة العمل وأنه مازال أمام تلك المراكز الطبية فرصة كبيرة تسعى من خلالها لتحسين ظروف بيئة العمل بها ، هذا إضافة إلى تقارب آراء الفئات المختلفة (الإداريين ، الأطباء) الفنيين فيما يتعلق بعوامل جودة حياة العمل وعدم وجود اختلافات معنوية ، إلا في عاملي الأجور والمكافآت ، وأسلوب الرئيس في عمليات الإشراف التي لوحظ أنها تشمل على بعض الاختلافات النسبية.

وفي ضوء هذه النتائج يتضح بشكل عام صحة الفرض الأول من فروض الدراسة والذي يقضي بعدم وجود اختلاف معنوي بين فئات الإداريين والأطباء والفنيين فيما يتعلق بأرائهم حول جودة حياة العمل بالمراكز الطبية المتخصصة.

ب- التعرف على مستوى الاستغراق الوظيفي وتحديد درجة التباين بين فئات الدراسة :
تحرص المنظمات الناجحة على تنمية عوامل الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بها لما يحقق ذلك من فوائد عديدة لها (زناتي ، 1997 ؛ Konrad & Mangel , 2000). وفي هذا الصدد فقد قام الباحث بدراسة مستوى الاستغراق الوظيفي ودرجة تباين الآراء حوله بين فئات الدراسة الثلاث في المراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة. وذلك من خلال الفرض التالي : أنه لا يوجد اختلاف معنوي بين الإداريين والأطباء والفنيين فيما يتعلق بمستوى الاستغراق الوظيفي في المراكز الطبية المتخصصة محل الدراسة.

ويوضح الجدول رقم (8) نتائج التحليل الإحصائي لآراء عينة الدراسة حول الاستغراق الوظيفي، ومنه يتضح تقارب الآراء فيما بينهم بشكل كبير حيث بلغ الوسط الحسابي للإداريين (٢.٨٠) أما الأطباء فقد بلغ الوسط الحسابي (٢.٩٠) ، والفنيين (٢.٥٠).

جدول رقم (8)
نتائج التحليل الإحصائي لآراء عينة الدراسة حول الاستغراق الوظيفي

الاستغراق الوظيفي		فئات الدراسة
انحراف معياري	وسط حسابي	
.56	2.80	الإداريين
.56	2.90	الأطباء
.66	2.50	الفنيين

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

ولاختبار معنوية الفروق بين الوسط الحسابي بين فئات الدراسة الإداريين ، الأطباء ، الفنيين ، تم استخدام تحليل التباين لدراسة عدم وجود فروق بين آراء فئات الدراسة حول الاستغراق الوظيفي ، والجدول رقم (9) يوضح نتائج التباين.

جدول رقم (9)
نتائج تحليل التباين

Sig.	F	متوسط مجموع المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات		
.226	1.493	.050	2	.099	Between Groups	الاستغراق الوظيفي
		.033	315	10.473	Within Groups	
			317	10.572	Total	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

ومن الجدول رقم (9) يتضح عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط آراء فئات الدراسة حول الاستغراق الوظيفي عند مستوى معنوية ٥% ، حيث أن قيم P. Value أكبر من مستوى المعنوية مما يدل على عدم وجود اختلافات بين آراء فئات الدراسة حول الاستغراق الوظيفي.

وتشير دراسة (Chiu & Shiou Lu, 2003) إلى أنه كلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا ساهم ذلك في جعل الأفراد مستغرقين في العمل ، كما خلصت دراسة (زناتي ، 1997) أيضاً إلى وجود تأثير إيجابي لبيئة العمل على الاستغراق الوظيفي للعاملين.

وتمثلت أهم المتغيرات الدالة على استغراق الإداريين في وظائفهم فيما يلي :

- ١- امتلاك روابط قوية بوظيفتي ، ورأى أنه من الصعب كسرها.
- ٢- أحب أن تستوعب وظيفتي معظم وقتي.
- ٣- معظم اهتماماتي مركز حول وظيفتي.
- ٤- إنني شديد التمسك بالدقة في أداء عملي إلى درجة كبيرة.
- ٥- معظم الأهداف الشخصية في حياتي مرتبطة وموجهة نحو وظيفتي.
- ٦- يشغلني التفكير في وظيفتي حتى بعد انتهاء وقت العمل.

أما أهم المتغيرات الدالة على الاستغراق الوظيفي من وجهة نظر الأطباء فقد كانت على النحو التالي :

- ١- امتلاك روابط قوية بوظيفتي وأرى أنه من الصعب كسرها.
- ٢- معظم اهتماماتي مركزة حول وظيفتي.
- ٣- أحب أن تستوعب وظيفتي معظم وقتي.
- ٤- إنني شديد التمسك بالدقة في أداء عملي إلى درجة كبيرة.
- ٥- يشغلني التفكير في وظيفتي حتى بعد انتهاء وقت العمل.
- ٦- معظم الأهداف الشخصية في حياتي مرتبطة وموجهة نحو وظيفتي.

ولم تختلف متغيرات الاستغراق الوظيفي حسب آراء الفنيين كثيراً عن الإداريين والأطباء حيث كانت أهم متغيرات الاستغراق الوظيفي من وجهة نظرهم :

- ١- امتلاك روابط قوية بوظيفتي ، وأرى أنه من الصعب كسرها.
- ٢- أحب أن تستوعب وظيفتي معظم وقتي.
- ٣- معظم اهتماماتي مركزة حول عملي.
- ٤- أنني شديد التمسك بالدقة في أداء عملي إلى درجة كبيرة.
- ٥- يشغلني كثيراً التفكير في وظيفتي.
- ٦- معظم الأهداف الشخصية في حياتي مرتبطة وموجهة نحو وظيفتي.

ويرى الباحث أن تقارب آراء وجهات نظر فئات الدراسة الثلاثة يرجع إلى طبيعة العمل في ظل ظروف متشابهة ، كما أن القوانين واللوائح التي تعمل في ظلها المراكز الطبية المتخصصة واحدة

والاختلافات محدودة ، هذا بالإضافة إلى قيام الأفراد بأداء الخدمات الصحية للآخرين وهي بطبيعتها تتسم بالنواحي الإنسانية.

مما سبق يتضح صحة الفرض الثاني والذي ينص على أنه لا يوجد اختلاف معنوي بين الإداريين، والأطباء والفنيين فيما يتعلق بمستوى الاستغراق الوظيفي في المراكز الطبية المتخصصة محل الدراسة .

ج - أثر عوامل جودة حياة العمل في تنمية الاستغراق الوظيفي للعاملين بالمراكز الطبية المتخصصة.

أشارت دراسة (Gifford, et al.,2002) إلى وجود ارتباط إيجابي بين القيم الثقافية المتعلقة بجودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي للعاملين ، وينعكس أثر ذلك في صورة انخفاض في معدلات دوران العمل ، وارتفاع في معدلات البقاء والاستمرار بالمنظمة . هذا كما توصلت العديد من الدراسات إلى أنه كلما تميزت بيئة العمل والمناخ التنظيمي بالقبول والرضا من قبل العاملين ، كلما أدى ذلك إلى تنمية الاستغراق الوظيفي (Chiu&Shiou Lu, 2003; Sittiriench ai, 2001).

ولدراسة العلاقة بين عوامل جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي تم صياغة الفرض الثالث والذي يشير إلى أنه لا يوجد تأثير معنوي لعوامل جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي للعاملين في المراكز الطبية المتخصصة محل الدراسة. ويشتق من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية :

١. لا يوجد تأثير معنوي لعامل ظروف بيئة العمل المعنوية على الاستغراق الوظيفي.
٢. لا يوجد تأثير معنوي لعامل خصائص الوظيفة على الاستغراق الوظيفي.
٣. لا يوجد تأثير معنوي لعامل الأجور والمكافآت على الاستغراق الوظيفي.
٤. لا يوجد تأثير معنوي لعامل جماعة العمل على الاستغراق الوظيفي.
٥. لا يوجد تأثير معنوي لعامل أسلوب الرئيس في الإشراف على الاستغراق الوظيفي.
٦. لا يوجد تأثير معنوي لعامل المشاركة في اتخاذ القرارات على الاستغراق الوظيفي.
٧. لا يوجد تأثير معنوي لعوامل جودة حياة العمل بصورة كلية على الاستغراق الوظيفي.

لاختبار هذا الفرض تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط للمتغير التابع (متوسط آراء عينة الدراسة حول الاستغراق الوظيفي) على المتغيرات المستقلة (متوسط آراء عينة الدراسة حول جودة حياة العمل بأبعادها الستة) ، ويعرض جدول رقم(10) تقديرات نماذج الانحدار البسيط.

جدول رقم (10)
تقديرات نماذج الانحدار البسيط

التقديرات				المتغيرات المستقلة	F (sig.)	معامل التحديد R ²
Sig.	T	β				
.000	5.317	.154	Constant	X ₁ بيئة العمل المعنوية	1080.26 (.000)	0.434
.000	32.867	.947	X ₁			
.000	-3.794	-.687	Constant	X ₂ خصائص الوظيفة	596.896 (.000)	0.654
.000	24.431	1.144	X ₂			
.000	-8.830	-2.664	Constant	X ₃ الأجور والمكافآت	448.641 (0.000)	0.737
.000	21.181	1.628	X ₃			
.000	-4.162	-.994	Constant	X ₄ جماعة العمل	391.60 (0.000)	0.613
.000	19.789	1.176	X ₄			
.000	-23.729	-1.888	Constant	X ₅ أسلوب الرئيس في الإشراف	5002.1 (0.000)	0.441
.000	70.726	1.434	X ₅			
.000	13.988	10.410	Constant	X ₆ المشاركة في القرارات	81.203 (0.000)	0.304
.000	9.011	1.704	X ₂			
.000	-21.799	-3.594	Constant	X جودة حياة العمل الكلية	1973.49 (.000)	0.712
.000	44.424	1.877	X			

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي .

ويتضح من الجدول رقم (١٠) النقاط التالية :

(١) أثر ظروف بيئة العمل المعنوية في الاستغراق الوظيفي :

- أوضحت نتائج تحليل البيانات إحصائياً أن قيمة $F = (١٠٨٠.٢٦)$ لنموذج انحدار الاستغراق

الوظيفي على ظروف بيئة العمل المعنوية ، وهي معنوية عند مستوى (٠.٠٠١).

- أن معامل التحديد (٠.٤٣٤) والذي يشير إلى أن نسبة مساهمة ظروف بيئة العمل المعنوية في تفسير

التغيرات التي تحدث في الاستغراق الوظيفي هي ٤٣.٤%.

- يتضح من الجدول أن إشارة معامل الانحدار موجبة ، وهذا يشير إلى وجود علاقة طردية بين ظروف بيئة العمل المعنوية والاستغراق الوظيفي ، الأمر الذي يعني أن سعي الإدارة لتحقيق مناخ تنظيمي يتسم بعلاقات تحكمها الثقة المتبادلة والاحترام والصدقة والحرية يؤثر تأثيراً إيجابياً على مستوى الاستغراق الوظيفي.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسات (زناتي ، ١٩٩٧ ، ؛ Chiu & Shiolu , 2003 ; Bender & Van de Looij , 1994) والتي خلصت إلى أن تميز بيئة العمل بالقبول والرضا بين العاملين ، والتقدير والاحترام ، والفخر والاعتزاز ، واعتبار المنظمة مكان مرغوب فيه ، كل ذلك يسهم في جعل الأفراد مستغرقين بشكل كامل في وظائفهم.

ويرى الباحث أن الظروف والمتغيرات المعنوية ذات تأثير واضح على الاستغراق الوظيفي ، ولكنها ليست الوحيدة ، حيث يتأثر الاستغراق بالعوامل الأخرى المكونة لجودة حياة العمل. وفي ضوء ما سبق يتضح عدم صحة الفرض الفرعي ١/٣.

(٢) فيما يتعلق بأثر خصائص الوظيفة في الاستغراق الوظيفي :

- أوضحت نتائج تحليل البيانات إحصائياً أن قيمة $F = 596.896$ لنموذج إنحدار الاستغراق الوظيفي على خصائص الوظيفة ، وهي قيمة معنوية عند مستوى (٠.٠٠١).

- أن معامل التحديد (٠.٦٥٤) والذي يشير إلى أن نسبة مساهمة خصائص الوظيفة في تفسير التغيرات التي تحدث في الاستغراق الوظيفي هي ٦٥.٤%.

- يتضح من الجدول أن إشارة معامل الانحدار موجبة ، وهذا يشير إلى وجود علاقة طردية بينهما بمعنى أن خصائص الوظيفة تؤثر تأثيراً إيجابياً في الاستغراق الوظيفي ، ويقضي هذا بدوره من المراكز الطبية الاهتمام بتصميم وظائف تتسم بالأهمية والتنوع والتحدى والثراء من وجهة نظر شاغليها.

- وتؤيد نتائج دراسة (Freeman & Kleiner , 2000) أهمية الدور الذي تلعبه خصائص العمل بما تحتوي عليه من تنوع واستقلالية ، وتنوع المهام وثرائها ، والتغذية المرتدة في تنمية الاستغراق الوظيفي للعاملين.

ويرى الباحث أن خصائص الوظيفة كأحد أبعاد جودة حياة العمل تمثل بعداً هاماً يتطلب من الإدارة ضرورة الاهتمام بتحليل وتوصيف الوظائف بشكل دوري يواكب مستجدات وتحديات وتكنولوجيا العمل في المجال الطبي. وعليه يكون قد ثبت عدم صحة الفرض الفرعي ٢/٣.

(٣) فيما يتعلق بأثر الأجور والمكافآت في الاستغراق الوظيفي :

- أشارت نتائج تحليل البيانات الإحصائية إلى أن قيمة $F = 448.641$ لنموذج إنحدار الاستغراق الوظيفي على الأجور أو المكافآت وهي قيمة معنوية عند مستوى (0.01).
- أن معامل التحديد (0.737) والذي يشير إلى أن نسبة مساهمة الأجور والمكافآت في تفسير التغيرات التي تحدث في الاستغراق الوظيفي هي 73.7%.
- يوضح الجدول أن إشارة معامل الانحدار موجبة، وبدل ذلك على وجود علاقة طردية بينهما، أي تؤثر متغيرات الأجور والمكافآت تأثيراً إيجابياً في الاستغراق الوظيفي ، ويتطلب ذلك من المراكز الطبية مراعاة أجور ومكافآت العاملين بها ودراستها بشكل تحليلي وموضوعي بما يسهم في دعم استغراق العاملين بها.
- ومن الدراسات المؤيدة لتأثير الأجور والمكافآت والمزايا (رضوان ، برقعان ، 2002 ، Levering & Moskowitz , 1999) حيث خلصت هذه الدراسات إلى الأهمية الواضحة لتأثير الأجور والمكافآت في الاستغراق الوظيفي.
- ويرى الباحث أن الأجور والمكافآت تأخذ مكاناً بارزاً في التأثير على استغراق الفرد في عمله خاصة مع فئات الفنيين والإداريين ، وهذا يلزم المسؤولين بالمراكز الطبية السعي لتنشيط أثر المكافآت والحوافز وتحري الموضوعية في تقديرها في ظل المحددات والقيود القانونية المؤرخة. وعليه يكون قد ثبت عدم صحة الفرض الفردي 3/3.

(٤) فيما يتعلق بأثر جماعة العمل في الاستغراق الوظيفي :

- أوضحت نتائج تحليل البيانات إحصائياً أن قيمة $F = 391.60$ لنموذج انحدار الاستغراق الوظيفي على جماعة العمل ، وهي قيمة معنوية عند مستوى (0.01).
- أن معامل التحديد (0.613) وهو يشير إلى أن نسبة مساهمة جماعة العمل في تفسير التغيرات التي تحدث في الاستغراق الوظيفي هي 61.3%.
- يتضح من الجدول أن إشارة معامل الانحدار موجبة ، ويشير ذلك إلى وجود علاقة طردية بينهما أي تؤثر متغيرات جماعة العمل تأثيراً إيجابياً في الاستغراق الوظيفي ، ويتطلب ذلك بدوره من المراكز الطبية توجيه الاهتمام لثقافة عمل الجماعة ودعم عمل الفريق ذو التوجيه الذاتي الموجه بأهداف واضحة والمكون من مجموعة من الأعضاء ذات خبرات مختلفة ومتكاملة في نفس الوقت.
- أن الدراسات التي اهتمت ببحث العلاقة بين جماعة العمل والاستغراق تنسم بالندرة ، ومن بين تلك الدراسات (Cohen & Ledford , 1997) حيث اهتمت تلك الدراسة بتحليل أثر القيادة والإدارة الذاتية لفريق العمل ، وخلفت إلى دور التدريب الذاتي والتحفيز ووضع الأهداف ذاتياً في دعم فريق العمل وتحقيق الاستغراق لأفراده. وفي ضوء ما سبق يكون قد ثبت عدم صحة الفرض الفرعي 4/3.

(٥) فيما يتعلق بأثر أسلوب الرئيس في الإشراف في الاستغراق الوظيفي :

- أوضحت نتائج تحليل البيانات إحصائياً أن قيمة $F = 50.021$ لنموذج إنحدار الاستغراق الوظيفي على أسلوب الرئيس في الإشراف ، وهي قيمة معنوية عند مستوى (0.01)
- أن معامل التحديد (0.441) الذي يشير إلى أن نسبة مساهمة أسلوب الرئيس في الإشراف في تفسير التغيرات التي تحدث في الاستغراق الوظيفي هي 44.1%.
- أوضح الجدول أن اشارة معامل الانحدار موجبة ، ويشير ذلك إلى وجود علاقة طردية بينهما ، أي تؤثر متغيرات أسلوب الرئيس في الإشراف تأثيراً إيجابياً في الاستغراق الوظيفي ، ، الأمر الذي يحدو بالمسؤولين بالمراكز الطبية إلى الاهتمام بتنمية المهارات القيادية والإشرافية لدى قياداته بما ينعكس في معاملة مرؤوسيهم وتحفيزهم ومشاركتهم وغيرها من أبعاد القيادة والإشراف الفعال لتحقيق الاستغراق الوظيفي لدى العاملين. وفي ضوء ما سبق يكون قد ثبت عدم صحة الفرض الفرعي 5/3.

(٦) فيما يتعلق بأثر المشاركة في اتخاذ القرارات في الاستغراق الوظيفي :

- أوضحت نتائج التحليل الإحصائي أن قيمة $F = 81.203$ لنموذج انحدار الاستغراق الوظيفي على المشاركة في اتخاذ القرارات ، وهي قيمة معنوية عند مستوى (0.01).
- أن معامل التحديد (0.304) والذي يشير إلى نسبة مساهمة المشاركة في اتخاذ القرارات في تفسير التغيرات التي تحدث في الاستغراق الوظيفي هي 30.4%.
- أوضح الجدول أن اشارة معامل الإنحار موجبة ، ويشير إلى وجود علاقة طردية بينهما ، أي تؤثر متغيرات المشاركة في اتخاذ القرارات تأثيراً إيجابياً في الاستغراق الوظيفي ، ، الأمر الذي يلفت انتباه المسؤولين بالمراكز الطبية إلى أهمية المشاركة في القرارات. إذ يجب أن تترك الفرصة للمرؤوسين للمشاركة والتأثير والتعاون في صنع واتخاذ القرارات.
- وتؤيد نتائج دراسة (Edvardsson & Gustavsson , 2003) أهمية وتأثير المشاركة في اتخاذ القرارات بالإضافة إلى القدرة على السيطرة والتصرف في موقف العمل.
- ويرى الباحث أن المشاركة في اتخاذ القرارات لا تمثل أحد أبعاد الثقافة التنظيمية في المنظمات العامة بمصر مع ما لها من أهمية ودور قائم في تحقيق جودة حياة وظيفية ، وبيئة عمل مستقرة. مما سبق يتضح عدم صحة الفرض الفرعي 6/3

(٧) أثر عوامل جودة حياة العمل مجتمعة في الاستغراق الوظيفي :

- أوضحت نتائج التحليل الإحصائي أن قيمة $F = 1973.49$ لنموذج انحدار الاستغراق الوظيفي على جودة حياة العمل ، وهي معنوية عن مستوى (0.01).

- أن معامل التحديد لجودة حياة العمل بصفة عامة (0.712) بمعنى أن عوامل جودة حياة العمل التي تم دراستها تفسر 71.2% من التغيرات التي تحدث في الاستغراق الوظيفي ، وأن 28.8% ترجع لعوامل أخرى لم يتم دراستها.

- تظهر بيانات الجدول أن إشارة معامل الانحدار موجبة ، وهذا يعني أن العلاقة طردية بين عوامل جودة الحياة مجتمعة والاستغراق الوظيفي للعاملين ، أي تؤثر عوامل جودة حياة العمل مجتمعة تأثيراً إيجابياً في الاستغراق الوظيفي ، فزيادة الاهتمام بأبعاد جودة حياة العمل يزيد من درجة الاستغراق الوظيفي.

ولتحليل أكثر تفصيلاً حول عوامل جودة حياة العمل لمعرفة أيها أكثر تأثيراً في الاستغراق الوظيفي ، استخدم الباحث أسلوب الانحدار المتدرج Stepwise ، ويوضح الجدول رقم (11) تقديرات نموذج الانحدار المتدرج ، بهدف تحديد أهم المتغيرات المستقلة التي تؤثر في المتغير التابع.

جدول رقم(11)

تقديرات نموذج الانحدار المتدرج لبيان أكثر عوامل جودة حياة العمل تأثيراً في الإستغراق الوظيفي

التقديرات				عوامل جودة حياة العمل	F (sig.)	معامل التحديد R ²
Sig.	T	β				
.017	-2.140	-.565	Constant			
.000	9.866	.407	X3	X3	67.036 (0.000)	0.761
.000	5.206	.537	X2	X2		
.000	3.978	.234	X1	X1		
.033	-2.139	.100	X5	X5		

وقد أظهر تحليل الانحدار المتدرج أنه من بين العوامل الستة لجودة حياة العمل تم دخول أربعة عوامل في معادلة الانحدار ، وهذه العوامل ظهر أن لها تأثيراً ذو دلالة إحصائية على مستوى الاستغراق الوظيفي وهي بالترتيب X3 ثم X2 ثم X1 وأخيراً X5 وتتمثل أهم أبعاد جودة الحياة في المراكز الطبية محل الدراسة فيما يلي :

- الأجور والمكافآت
- خصائص الوظيفة
- ظروف بيئة العمل المعنوية
- أسلوب الرئيس في الإشراف

وتعكس نتائج الجدول السابق الأثر الواضح لبعض عوامل جودة حياة العمل في المراكز الطبية المتخصصة مثل الأجور والمكافآت ، وخصائص الوظيفة ، وظروف بيئة العمل المعنوية ، وأسلوب الرئيس في الإشراف في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بتلك المراكز ، وتفسر %76.1 من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (الاستغراق الوظيفي)

ما سبق يتضح عدم صحة الفرض الثالث، والذي ينص على أنه لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي في المراكز الطبية المتخصصة محل الدراسة . وصحة الفرض البديل الذي يعنى وجود تأثير معنوي لأبعاد جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي للعاملين في المراكز الطبية المتخصصة .

ملخص لأهم نتائج وتوصيات البحث :

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج يمكن بيانها على النحو التالي :

١- ثبوت صحة الفرض الأول من فروض الدراسة ، حيث أثبت التحليل الإحصائي باستخدام أسلوب تحليل التباين أن هناك انخفاضا نسبيا في مستوى جودة حياة العمل ، في المراكز الطبية المتخصصة محل الدراسة ، كما أوضحت الدراسة عدم وجود اختلاف معنوي بين الفئات العاملة بتلك المراكز من الإداريين والأطباء والفنيين ، إلا في عاملي الأجور والمكافآت وأسلوب الرئيس في عمليات الإشراف. وخلصت الدراسة إلى أن أبعاد جودة حياة العمل تتمثل في : ظروف بيئة العمل المعنوية ، خصائص الوظيفة ، الأجور والمكافآت ، جماعة العمل ، أسلوب الرئيس في الإشراف ، والمشاركة في اتخاذ القرارات.

٢- أن أكثر أبعاد جودة حياة العمل التي مازالت في حاجة إلى تدعيم الإدارة من وجهة نظر الإداريين تمثلت في : الأجور والمكافآت، ظروف بيئة العمل المعنوية، جماعة العمل، و أسلوب الرئيس في الإشراف.

٣ - أن أكثر أبعاد جودة حياة العمل التي مازالت في حاجة لدعم الإدارة من وجهة نظر الأطباء كانت : الأجور والمكافآت ، أسلوب الرئيس في الإشراف ، ظروف العمل المعنوية ، وجماعة العمل.

٤- أن أكثر أبعاد جودة حياة العمل التي مازالت في حاجة لدعم الإدارة من وجهة نظر الفنيين كانت : الأجور والمكافآت ، أسلوب الرئيس في الإشراف ، ظروف العمل المعنوية، جماعة العمل.

٥ - ثبوت صحة الفرض الثاني من فروض الدراسة ، حيث تبين عدم وجود اختلاف معنوي بين فئات الدراسة : الإداريين والأطباء والفنيين حول مستوى الاستغراق الوظيفي حيث بلغت قيمة F

(١.٤٩٣) وهي دالة إحصائياً ويميل مستوى الاستغراق الوظيفي إحصائياً إلى الانخفاض، حيث بلغ الوسط الحسابي (٢.٨) للإداريين و(٢.٩) للأطباء (٢,٥) للفنيين.

٦ - ثبوت عدم صحة الفرض الثالث من فروض الدراسة حيث اتضح أن عوامل جودة حياة العمل مجتمعة تؤثر في الاستغراق الوظيفي ويؤكد ذلك معنوية معاملات الانحدار التي ظهرت جميعها موجبة مما يشير إلى أن العلاقة طردية بين العوامل الخاصة بجودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي. كما أن هذه العوامل تفسر ٧١.٢% من التغيرات التي تحدث في الاستغراق الوظيفي ، ورغم أنها نسبة معقولة في هذا النوع من البحوث ، إلا أنها تعني وجود عوامل أخرى تؤثر في الاستغراق الوظيفي وتحتاج إلى مزيد من البحث.

٧ - يؤثر كل عامل من عوامل جودة حياة العمل على حده في الاستغراق الوظيفي حيث أظهرت نتائج التحليل معنوية لجميع نماذج الانحدار المقدر. حيث أن قيمة F (1973.49) لنموذج انحدار (Y) على (جودة حياة العمل) ، و (1080.26) لنموذج انحدار (Y) على (ظروف بيئة العمل المعنوية)، و(596.896) لنموذج انحدار (Y) على (خصائص الوظيفة) ، و (448.641) لنموذج انحدار (Y) على (الأجور والمكافآت) ، و (391.60) لنموذج انحدار (Y) على (جماعة العمل) ، و (5002.1) لنموذج انحدار (Y) على (أسلوب الرئيس في الاشراف) ، و (81.203) لنموذج انحدار (Y) على (الأجور والمكافآت).

٨ - بلغت قيمة معامل التحديد لجودة حياة العمل بصفة عامة (0.712) بمعنى أن جودة حياة العمل تفسر 71.2% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (متوسط آراء عينة الدراسة حول الاستغراق الوظيفي)، ويتضح أن قيم معامل التحديد لأبعاد جودة حياة العمل تعتبر جيدة فنتراوح بين (0.304) لنموذج انحدار المتغير التابع على بعد (المشاركة في اتخاذ القرارات)، أي أن بعد (المشاركة في اتخاذ القرارات) يفسر 30.4% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (متوسط آراء عينة الدراسة حول الاستغراق الوظيفي)، و(0.737) لنموذج انحدار المتغير التابع على بعد (الأجور والمكافآت) أي أن بعد (الأجور والمكافآت) يفسر 73.7% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (متوسط آراء عينة الدراسة حول الاستغراق الوظيفي).

٩- إن أهم عوامل جودة الحياة تأثيراً في الاستغراق الوظيفي كما أظهرها الانحدار المتدرج ، تتمثل في : الأجور والمكافآت، خصائص الوظيفة ، ظروف بيئة العمل المعنوية ، وأسلوب الرئيس في الإشراف.

وبناء على النتائج السابقة يمكن تقديم التوصيات التالية :

- ١- إعادة هيكلة نظم المكافآت والحوافز المادية بالمراكز الطبية المتخصصة بما يسمح للعاملين بالحصول على المردود المناسب لما يبذلونه من جهد وفكر ويسهم في توفير حياة وظيفية مستقرة للعاملين.
- ٢- إعداد الدراسات التفصيلية اللازمة لتحليل وتصنيف الوظائف بما يؤدي لتفعيل الإثراء الوظيفي وتطبيق المفاهيم السلوكية والتنظيمية الحديثة مثل تمكين العاملين وهذا يتطلب بدوره مراجعة دورية لبطاقات الوصف الوظيفي ومراعاة المهام والأنشطة الحديثة من ناحية ، والتكنولوجيا المعاصرة من ناحية أخرى ، أخيراً استثمار المستوى الثقافي للعاملين في ظل التوجهات الحديثة للإدارة.
- ٣- العمل على الاستفادة من العلاقات الإنسانية والاجتماعية وتدعيمها بالمراكز الطبية محل الدراسة ، حيث يسود معظم الأنشطة ظروف إنسانية ومحاولة استخدام المداخل الحديثة كالعادلة التنظيمية والمواطنة التنظيمية والثقة التنظيمية كمدخل تؤكد على توفير بيئة عمل مستقرة تسمح باستغراق العاملين في وظائفهم وعلاقاتهم.
- ٤- العمل على حسن انتقاء القادة والمشرفين بالمراكز الطبيعية محل الدراسة على أن تتوفر فيهم القدرة والمهارة لتشجيع مرؤوسهم على المشاركة في صياغة الخطط والأهداف ، وصنع واتخاذ القرارات وتوفير المعلومات المطلوبة مع السماح لهم بالخلق والإبداع وتحفيزهم ، مع التركيز على النواحي الإنسانية والإنتاجية معاً.
- ٥- الاهتمام بجماعات وفرق العمل والتأكيد على نشر ثقافة العمل الجماعي ، مما يتطلب تبني تلك المراكز لمجموعة متكاملة من البرامج التدريبية والتنقيفية التي تهدف إلى دعم العلاقات القائمة على العمل الجماعي ، والتفاعل الإنساني ، والتكامل والتعاون لتحقيق الإنجاز الأفضل فهذا ما يميز بيئة العمل الجيدة ويؤدي بدوره لتحقيق الاستغراق الوظيفي.
- ٦- ضرورة اهتمام المراكز الطبية محل الدراسة بتحقيق درجة عالية من المشاركة في اتخاذ القرارات نظراً لطبيعة العمل التي تحتاج للتصرف السريع والحرية في اتخاذ القرار.

مقترحات البحوث مستقبلية:

أسهمت الدراسة الحالية في بيان عوامل جودة حياة العمل ، وأظهرت أهمية تأثيرها على عامل هام من العوامل التنظيمية والسلوكية التي ترمى منظمات الأعمال إلى التأكد منها والسعي لتحقيقها وهو الإستغراق الوظيفي للعاملين ، ومن خلال هذه الدراسة والنتائج التي توصلت إليها يمكن للباحث أن يذكر بعض المجالات الأخرى ذات الصلة بموضوع جودة حياة العمل منها :

- أثر جودة حياة العمل على ممارسات الموارد البشرية.
- علاقة جودة حياة العمل بالأداء التسويقي للمنظمات دراسة مقارنة.
- تأثير جودة حياة العمل علي الأداء الكلي للمنظمة .
- العلاقة بين جودة حياة العمل واتجاهات وسلوكيات الأفراد تجاه المنظمة .
- دور جودة حياة العمل في تنمية مهارات العاملين الإبتكارية .
- دراسة أثر جودة حياة العمل على استعدادات العاملين وتقبلهم للتغيرات التي قد تطرأ على المنظمة التي يعملون بها .
- أثر بعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية على جودة حياة العمل .

المراجع

أولاً : المراجع العربية :

- د. أحمد ماهر مصطفى ، (١٩٩٩) "أساليب قياس جودة الحياة الوظيفية" ، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية ، كلية التجارة - جامعة الإسكندرية ، العدد الأول ، المجلد السادس والثلاثون ، العدد الأول ، مارس ، ص ص ١٠٩ - ١٨٩ .
- د. سيد محمد جاد الرب ، (٢٠٠٣) إدارة الموارد البشرية ، غير مبين الناشر ، الإسماعيلية ، ص ٣٥٦ .
- د. سيد محمد جاد الرب ، (١٩٩٩) "جودة الحياة الوظيفية في شركات قطاع الأعمال ، بحث مقدم للجنة العلمية الدائمة للترقية - إدارة الأعمال ، ص ٧ .
- د. محمد ربيع زناتي ، (١٩٩٧) " الاستغراق الوظيفي : دراسة ميدانية لتأثير بيئة وأخلاقيات العمل" ، المجلة المصرية للدراسات التجارية ، كلية التجارة - جامعة المنصورة ، المجلد الحادي والعشرين ، العدد الثالث ، ص ص ٢٧١ - ٣٠٥ .
- د . عبد الحكيم رضوان سعيد حافظ ، أحمد محمد أحمد برقعان ، (٢٠٠٢) "الرضا عن جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي التعليم الثانوي الصناعي بجمهورية مصر العربية " ، بحث منشور بمؤتمر جودة التعليم في المدرسة المصرية ، كلية التربية ، جامعة طنطا ، في الفترة من ٢٨ - ٢٩ أبريل ٢٠٠٢ ، الجزء الأول ، ص ص ٢٩٦ - ٣٢٢ .
- د. محمود صادق بازرة ، (١٩٩٦) بحوث التسويق للتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات التسويقية ، مكتبة العبيكان ، الرياض ، ص ١٨٧ .
- الإدارة العامة لمركز المعلومات والتوثيق ودعم واتخاذ القرار جامعة المنصورة ، النشر الإحصائي للعام الجامعي ٢٠٠٣ / ٢٠٠٤ ، العدد ٢٩ سنة ٢٠٠٣ / ٢٠٠٤ .

ثانياً : المراجع الأجنبية :

- Anderson , C.R., (1988) **Management : skills , functions and Organization Performance**, London , Allyn & Bacon , Inc., PP. 373 – 374.
- Beach , Dale S., (1999) **Personnel : The Management of people at work** , New York , Mc crow-hill Co., Inc., PP.453 – 455.
- Beeler , J.D., Hunton , J.E. & Wier , B. (1997) "A survey Report of Job Satisfaction and Job Involvement among government and public auditors" , **The Government Accountants Journal** , Vol. 45 , No. 4 , PP. 26-31.
- Benders , Jos & Van de Looij , Grank (1994) " Not Just Money : Quality of working life as Employment strategy" , **International journal of Health care Quality Assurance** , Vol. 7. No. 6 , PP. 9 – 15.
- Bowditch, J.L.& Buono, A.F., (1994) **A Primer on – Organization of Behavior** ,N.Y., John Wiley & Sons,Inc., pp.365-370.
- Cammann , C.; Fichman , M.; Jenkins D. and Klesh , P., (1983) , " Assessing the Attitudes and Perceptions of Organizational Members" in Seashore , S.; Lawler , E, Mirvis , P.and Cammann C., (1983) . **Assessing Organizational Change : A Guide to Methods , Measured and Practices** , New York : Wiley.

- Cascio , Wayne F., (2001) *Managing Human Resources : Productivity , Quality of work life , Profits* , New York : Mc Grow – Hill, Irwin , PP. 26 – 28.
- Chiu , Tai Sheng & Shiou Lu , Meei , (2003) , "A Study of the Relationship between the organizational Climate and Job Involvement – taking a certain medical Center and its entrusted hospitals" **Scandinavian Journal of Psychology** , Vol. 40 No. 2 , 2003 PP. 13 – 30.
- Cohen, S. G., Chang, L.& Ledford, G. E., Jr,(1997) "A Hierarchical Construct of self- Management Leadership it s Relationships to Quality of Work Life and Perceived work Group Effectiveness", **Personnel Psychology**, Vol.50, No.2,pp.275-308.
- Cummings , Thomas G. & Molloy Edmond , S. (1977) **Improving productivity and Quality of work life**, New York : praeger.
- Davis , louis E. & Cherns , Albert B. (eds.) , (1975) **The Quality of working life** , Vol. 1 and 11 , New York : the free press ,.
- Dean , K. & Yunus , A. , (1996) "An investigation Into the Effect of ISO 9000 on Participants Attitudes and Job performance", **Production and Inventory Management Journal** , Vol. 38 , No. 2, PP. 52 – 57.
- Delaney , J.T. & Huselid , M.A. (1996) "The Impact of human resource Management practices on perceptions of organizational performance" , **Academy of Management Journal** , Vol. 39 , No. 4 , PP. 949 – 969.
- Edvardsson , B., et al., (2000) "New service Development and Innovation in the New Economy , **student Litterateur** , lund.
- Edvardsson , Bo & Gustavsson , Bengt Ove (2003) "Quality in the work environment : a prereauisite for success in New Service development " **Managing Service Quality** , Vol. 13 , No. 2 PP. 148 – 163.
- Fields , M.W. & Thacker , J.W. , (1992) "Influence of Quality of work life on company and union Commitment , **Academy of Management Journal**, Vol. 35 , No., 2 , PP. 439 – 450.
- Free man , R.B and Kleiner ,M. M., (2000) "Who Benefits most from Employee Involvement : Firms or workers ? " , **The American Economic Review** ,Vol. 90 , No. 2. PP. 219 – 223.
- Gifford , Blair D., et al., (2002) "The Relationship Between Hospital unit culture and Nurses Quality of work life", **Journal of Healthcare Management** , Jan / Feb, Vol. 47 , No 1 , PP. 14 – 25.
- Hackman J. Richard & suttle , J. lioyd (eds.) (1977) **Improving life at work. Santa Monica** , California : Goodyear polishing Co., Inc.,.
- Havlovic , S. J. (1991) , "Quality of work life and Human Resource Outcomes", **Industrial Relations** , Vol . 30 , No. 3 , PP. 469 – 479.
- Hian , C.C. & Einsteion , W.O. (1990) "Quality of work life (QWL): What can unions do ?" , S.A.M. **Advanced Management Journal** , Vol. 55 , No. 2. PP. 17 -22.
- Hunt , V.D., (1992) **Quality in America : How to implement A competitive Quality Program** , New York , R.R. Donnelly & sons Co., , P.286.
- Igarria , Magid ; Parasuraman , Saroj & Badawy , Michael K. (1994) , "Work Experiences , Job Involvement , and Quality of work life Among Information systems Personnel", **MIS Quarterly** , Vol. 18 , No. 2. PP. 175 – 201.

- Johne , A. & storey. C (1998) , New service development : a review of the literature and annotated bibliography" , **European Journal of Marketing** , Vol. 32 , No 3 – 4., PP. 184 – 251.
- Kanungo , R. (1982) , "Measurement of Job and work Involvement", **Journal of Applied psychology** , Vol. 67 , No. 3. PP. 341 – 349.
- Katz, H.C., Kochan,T. A. &Weber M. R.(1985) "Assessing the Effective of industrial Relations Systems and Efforts to Improve the Quality of Working life on Organizational Effectiveness " , **Academy of Management Journal**, Vol.28,No.3, pp.509-526.
- Keller , Robert T., (1997) , "Job Involvement and organizational Commitment as Longitudinal Predictors of Job Performance : A study of Scientists and Engineers " , **Journal of Applied Psychology** , Vol. 82 , No. 4 , PP. 539 – 545.
- Klein , Gerald D., (1986) "Employee – centered productivity and QWL programs : findings from an Area study" , **National productivity Review** , Autumn , PP. 348 – 362.
- Konrad , A.M. & Mangel , R. (2000) , "The Impact of work life programs on firm Productivity" , **Strategic Management Journal** , Vol. 21 , No. 12 , PP. 1225 – 1237.
- Labiris, Geogios ,Petaunis, Andreas & Aspirates, Miltiacles, (2002)"Quality gap: Quality of work life and their impact on the performance of an ophthalmologic department", **International Journal of Medical Marketing**, Vol.3,No.1,pp.49-55.
- Lau , Rsm & May , B.E. , (1998) A win – win paradigm for Quality of work life and Business performance , **Human Resource Development Quarterly san Francisco** , Vol. 9. No. 3 , fall, PP. 211 – 226.
- Levering R. & Moskowitz , M. (1999) " The 100 best companies to work for in America" , **fortune** , it Jonuary , PP 118 – 144.
- Levine , D., (1995). **Reinventing the workplace : How Business and Employees can Both win** , Washington : The Brooking Institution
- Lewis , David , et al., (2001)" Extrinsic and Intrinsic of Quality of work life" , **Leadership in Health services** , Vol.14 , No. 2, PP. iv –xv.
- Lewis , P.S., Goodman , S.H. & fandt , P.M. (1995)**Management challenges in the 21st century** , New Yourk , west publishing Co., , P. 372.
- Lodahl , T., & Kejner M., (1965) "The definition and Measurement of Job Involvement", **Journal of Applied psychology** , Vol 49 , No.1. 24 – 33.
- Loscocco , K.A. & Roschelle , A.R. (1991), "Influences on the Quality of work and non work life : Two Decades in Review", **Journal of vocational Behavior** , Vol. 39 , No. 2 , PP. 182 – 225.
- Mayers , D.W. (1992) **Human Resources Management : principles and practice** New York , Commerce clearing House , Inc. , P. 132.
- Nadler , David A. & Lawler , Edward E. , (1983) "Quality of work life : perspectives and Directions", **Organizational Dynamics** , wenter , PP. 20 – 30.
- National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) (2002) , Quality of work life Questionnaire USA, Atlanta.
- Nirenberg , J.,(1986)" The Quality of work life Issue : The Corporation as the Next political frontier", **International Journal of Manpower** , June , PP. 27 -36.

- Norman , R. (1984) , **Service Management** , John Wiley & Sons , New York , P. 89.
- Pollock , T. (1997) Building Employee's Interest in their work. Automotive Manufacturing & Production , Vol. 109. Nol. 10 , P.10.
- Pruijt , Hans (2000) "Performance and Quality of working life" , **Journal of organizational change Management** , Vol. 13 , No 4. PP. 389 – 400.
- Ramsey et al. (1995) , "A Critical evaluation of a measure of Job Involvement : the use of the Lodahl and kejner (1965) scale with salespeople , **Journal of personal selling & Sales Management** , Vol. 15 , No. 3, PP. 65-74.
- Riipinen , Markku (1997) , "The Relationship between Job involvement and well-being" , **The Journal of psychology** , Vol 131 , No. 1 P. 81 – 89.
- Roth , A.V. (1993) "Performance dimensions in services an empirical Investigation of strategic performance", **services Marketing and Management** , Vol 2, No. 1. PP. 1047.
- Sherman , A., Bohbander , G. & Smell , S., (1996) **Management Human Resource** , New York , south. Western college polishing , PP. 70 – 71.
- Sittirienchai , Jennard (2001) Organizational Climate and Job Involvement of Nursing College Faculties Ministry of Public Health,
- Somani , Akita & Krishnan , Venkat T., (2004) "Impact of Charismatic Leadership and Job Involvement on Corporate Image" , **Management and Labour Studies** , Vol. 29 , No. 1. PP. 7 – 19.
- Thacker , J.W. & Fields , M.W., (1987) "Union Involvement in Quality of work life Efforts. A longitvatinal Investigation", **Personnel Psychology** , Vol. 40 No.1, , PP 97 – 111.
- Walton, Richard E.,(1973) " Quality of Working life : What is it?", **Sloan Management Review**,Vol.15, No.1,pp.11-21.
- Werther ,William. B. Jr. & Davis , Keith , (2002) **Human Resources and personnel Management** , New York : Mc Graw-Hill Inc., P. 502.

ملحق الدراسة : قائمة استقصاء
العوامل الحاكمة لجودة حياة العمل
وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي
دراسة ميدانية

الأخ الفاضل /

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

عظيم تحياتي وامتثاني لسعادتكم ، وشاكر ومقدر لكم سلفا ما ستقدمونه من معلومات ، وما ستقضونه من وقت في استيفاء بيانات هذا الاستقصاء .

وبعد،

يهدف هذا الاستقصاء إلى التعرف على مدى معيشتكم لحياة وظيفية جيدة ، وأثر ذلك على استغراقكم واندماجكم في العمل .

ويسعدني أن الفت انتباه سيادتكم إلى أن نجاح البحث الذي أعده يتوقف على مدى مساهمتكم الفعالة بأراكم البناءة ، وأعدكم بأن ما ستفضلون به من آراء وبيانات لن يستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط ، ولمراعاة الموضوعية والسرية فإن ذكر الاسم يعد أمرا اختياريا .

وأشكركم مقدما على حسن تعاونكم ،

د. عبد الحميد عبد الفتاح
المغربي
كلية التجارة – جامعة المنصورة

السؤال الأول :

الرجاء من سيادتكم وضع علامة () تحت درجة موافقتك على كل عبارة من العبارات التالية كما تعيشها في إدارتك ، والمركز الطبي المتخصص الذي تمارس به عملك :

موافق تماما	موافق	غير محدد	موافق	غير موافق بالمرّة	البيان
					<p>أولاً : ظروف العمل المعنوية العمل :</p> <p>١ - أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه .</p> <p>٢ - أتمتع بحرية العمل في وظيفتي .</p> <p>٣ - توجد صداقات حميمة بيني وبين زملائي في العمل .</p> <p>٤ - أشعر باحترام الآخرين لي في منظمتي .</p> <p>٥ - أشعر بالرضا عن الإنجاز الذي أحققه في عملي .</p> <p>٦ - أشعر بجودة التعامل مع زملائي في المنظمة .</p> <p>ثانياً : خصائص الوظيفة :</p> <p>١ - تتميز مهام عملي وأبعاد وظيفتي بالأهمية .</p> <p>٢ - أشعر بالمسئولية عن كل ما أقوم به .</p> <p>٣ - أمتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي .</p> <p>٤ - لدى حرية التصرف في تقرير كل شيء في وظيفتي .</p> <p>٥ - حجم العمل في وظيفتي مناسب .</p> <p>٦ - تتميز مهام عملي بالتحدي والمتعة .</p> <p>ثالثاً : الأجور والمكافآت :</p> <p>١ - أنا سعيد تماما بما أحصل عليه من دخل من عملي .</p> <p>٢ - يعتمد أجرى على مقدار إنجازي في العمل .</p> <p>٣ - أفهم بشكل تام نظام الأجور والمكافآت في منظمتي .</p> <p>٤ - أجرى عادل بالنظر إلى ما يحصل عليه زملائي .</p> <p>٥ - أجرى عادل بالنظر إلى مهاراتي ومجهودي .</p> <p>٦ - أدائي الفردي يحدد مقدار أجرى ومكافأتي .</p>

موافق تماما	موافق	غير محدد	موافق	غير موافق بالمرة	البيان
					<p>رابعاً : جماعة العمل :</p> <p>١ - أشعر بأنني جزء هام من جماعة عملي .</p> <p>٢ - يعبر أفراد فريق عملي عن رأيهم بحرية .</p> <p>٣ - لدى كل فرد في فريق عملي فهم كامل عن أهداف العمل .</p> <p>٤ - يتبادل أعضاء فريق العمل مشاعرهم بحرية.</p> <p>٥ - يشترك أعضاء الفريق في القرارات التي تهمهم.</p> <p>٦ - لدى أعضاء فريق عملي خبرات مختلفة ومتكاملة.</p> <p>خامساً : أسلوب الرئيس في الإشراف :</p> <p>١ - يشجعني رئيسي على المشاركة في اتخاذ القرارات.</p> <p>٢ - يمتلك رئيسي قدرة كبيرة على التخطيط المسبق للعمل.</p> <p>٣ - يعطي رئيسي معلومات كاملة لمروؤسيه .</p> <p>٤ - يعاملنا رئيسنا بعدالة وإنصاف .</p> <p>٥ - يوضح لنا رئيسنا أهداف العمل بشكل محفز .</p> <p>٦ - يتمتع رئيسنا بقدرة عالية على تحميس مروؤسيه لبذل أقصى جهد ممكن .</p> <p>سادساً : المشاركة في القرارات :</p> <p>١ - لدى الفرصة للتأثير على القرارات التي تمس عملي.</p> <p>٢ - أستطيع أن أشارك برأي في حل مشكلات عملي.</p> <p>٣ - أحصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي .</p> <p>٤ - أحصل على معلومات مناسبة عن انجازي في عملي.</p> <p>٥ - استمتع بالتعاون والمشاركة مع زملاء العمل .</p> <p>٦ - لدى قدر مناسب من الحرية في أداء عملي .</p>

السؤال الثاني :

تعكس العبارات التالية مدى استغراق الفرد في وظيفته ، الرجا من سيادتكم وضع الدرجة المناسبة أمام كل منها حسب درجة موافقتك أو عدم موافقتك عليها ، كما يلي :

موافق تماما= ٥ ، موافق = ٤ ، غير محدد ٣ ، غير موافق = ٢ ، غير موافق تماما ١

الدرجة	البيان
	١ - يحقق لي عملي في وظيفتي الحالية أكبر إشباع في حياتي .
	٢ - يعد اهتمامي بوظيفتي واستغراقي في أداء مهامها من أهم الأشياء التي أعطيها الأولوية .
	٣ - معظم الأشياء الهامة التي تحدث لي تندمج في وظيفتي الحالية بشكل أو آخر
	٤ - تعتبر وظيفتي جزء قليل في حياتي مقارنة بأشياء أخرى كثيرة .
	٥ - يشغلني التفكير في وظيفتي حتى بعد انتهاء وقت العمل .
	٦ - معظم اهتماماتي مركزة حول وظيفتي .
	٧ - امتلك روابط قوية جدا يوظفتي ، وأرى أنه من الصعب جدا كسرها.
	٨ - معظم الأهداف الشخصية في حياتي مرتبطة وموجهة نحو وظيفتي .
	٩ - إنني شديد التمسك بالدقة في أداء عملي إلى درجة كبيرة .
	١٠ - أحب أن تستوعب وظيفتي معظم وقتي .

مع خالص شكري وتقديري ،

د. عبد الحميد المغربي