

أثر جودة حياة العمل على التمكين النفسي لدى العاملين في مؤسسة النقل الحضري وشبكة الحضري بولاية تبسة

Impact of Quality of Work life (QWL) on Psychological Empowerment (PE) among the Employees of ETUST-Tebessa

مراد حجاج¹, شوقي جدي², الطاوس غريب³

1- جامعة غرداية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسويق، مخبر التنمية الإدارية للإرتقاء بالمؤسسات
الاقتصادية بولاية غرداية، Hadjadj.mourad@univ-ghardaia.dz

2- جامعة العربي التبسي، تبسة/الجزائر ، Ch.djeddi@univ-tebessa.dz

3-جامعة العربي التبسي، مخبر الدراسات البيئية والتنمية المستدامة Taoues.ghrieb@univ-tebessa.dz

تاریخ الاستلام: 2021/08/22 تاریخ القبول: 2022/03/14 تاریخ النشر: 2022/12/14

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر جودة حياة العمل بأبعاده على التمكين النفسي لدى عمال مؤسسة النقل الحضري وشبكة الحضري بولاية تبسة، وقد تم الاعتماد على استبيان وزع على عينة مكونة من (75) عامل، وتم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) وبرنامج (AMOS) في تحليل بياناته. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود أثر معنوي موجب لجودة حياة العمل الذي فسر ما نسبته (66.7%) من التباين في مستوى التمكين النفسي لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة، وفي الأخير تم تقديم جملة من التوصيات المهمة.

كلمات دالة: جودة حياة العمل، تمكين نفسي، مؤسسة النقل الحضري وشبكة الحضري
تبسة.

Abstract:

The present study aims to identify the effect of Quality of Work life on the Psychological empowerment of ETUST employees of Tébessa. A questionnaire was distributed on a sample of (75) workers, with the use of (SPSS) and the (AMOS) programs. The study confirmed a significant statistical impact of (QWL), which explained (66.7%) of the variation in the level of (PE) among the employees.

Key words: Quality of Work life, Psychological Empowerment, ETUST Tébessa.

1. مقدمة:

قطاع النقل، يعتبر العمود الفقري بالنسبة للدول والمنظمات والإنسان منذ القدم؛ دونه لا يمكن أن تتحرك البضائع الآلات والأفراد من مكان لأخر، ولا تتحقق المبادرات والأعمال وبكل تحرير سيعيش العالم حالة عزلة دون نشاط النقل. وفي الجزائر تسعى شركات النقل العمومي عامة والنقل الحضري خاصة إلى تطوير خدماتها المقدمة للمواطنين، بهدف تحسين مستويات الرفاه الاقتصادي والمعيشي لأفراد المجتمع، ولا شك أن تحقيق هذه المهمة يتطلب أن يتمتع العنصر البشري في مؤسسة النقل الحضري بمستويات جيدة من جودة حياة في مكان عملهم. ومن هذا الواقع، وتأسيا على ما سبق، فإن مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري – شأنها شأن مؤسسات النقل العام الجزائرية الأخرى – مطالبة برفع مستويات جودة الحياة لدى العاملين لديها لضمان تحقيق أهدافها بأفضل النتائج، من خلال تحسين مستويات التمكين النفسي لدى عاملها.

1.1. مشكلة الدراسة:

بناء على ما تقدم، فإنه يمكن بلورة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي: هل تؤثر جودة حياة العمل في التمكين النفسي لدى العاملين في مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري تبسة؟

الأسئلة الفرعية: و استنادا إلى ما سبق، تسعى الدراسة الحالية إلى الإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما مستوى جودة حياة العمل في مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بولاية تبسة حسب وجهة نظر العمال؟
- ما مستوى التمكين النفسي في مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بولاية تبسة حسب وجهة نظر العمال؟
- هل يوجد أثر جودة حياة العمل على مستوى التمكين النفسي في مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بولاية تبسة العمل حسب وجهة نظر العمال؟

1.2. فرضيات الدراسة: تسعى الدراسة إلى اختبار صحة الفرضية الرئيسية التالية: يوجد أثر إيجابي معنوي لجودة حياة العمل في مستوى التمكين النفسي بمؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بولاية تبسة من وجهة نظر العمال؟. وانطلاقا منها يمكن أن نستقر الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر إيجابي معنوي موجب بعد الأجر المناسب والعادل في مستوى التمكين النفسي بمؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بولاية تبسة من وجهة نظر العمال؛
- يوجد أثر إيجابي معنوي موجب بعد ظروف العمل الآمنة والصحية في مستوى التمكين النفسي بمؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بولاية تبسة من وجهة نظر العمال؛

- يوجد أثر إيجابي معنوي موجب لبعد أهمية العمل في مستوى التمكين النفسي بمؤسسة النقل الحضري وشبكة الحضري بولاية تبسة من وجهة نظر العمال؛
 - يوجد أثر إيجابي معنوي موجب لبعد التوازن بين العمل والحياة الشخصية في مستوى التمكين النفسي بمؤسسة النقل الحضري وشبكة الحضري بولاية تبسة من وجهة نظر العمال.
- 3.1.أهداف الدراسة:** تهدف هذه الدراسة إلى تقديم إطار نظري يوضح مفهوم جودة حياة العمل والتمكين النفسي من خلال استعراض أهم النماذج والأبحاث في الموضوع. كما تهدف هذه الدراسة إلى التتحقق (التأكد) من طبيعة البنية العاملية لجودة حياة العمل والتمكين النفسي لدى عمال مؤسسة النقل الحضري وشبكة الحضري بولاية تبسة، والتحقق من وجود أثر بين مفهوم جودة حياة العمل من خلال أبعاده والتمكين النفسي في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر العمال.

4.الدراسات السابقة:

- دراسة (Fernandes & All, 2017) جاءت بعنوان " جودة حياة العمل: تقييم نموذج والتون (Walton model) باستخدام نماذج تحليل المعادلات الهيكيلية"؛ كان المدلف من هذه الدراسة هو التتحقق من مدى اتساق نموذج قياس جودة الحياة العملية الذي اقترحه والتون (1973)، الذي يقوم على 8 أبعاد هي: التعويض المناسب والعادل، ظروف العمل الآمنة والصحية، فرص استخدام القدرات(المهارات) وتنميتها، فرصة النمو والاستقرار الوظيفي، الاندماج الاجتماعي في تنظيم العمل(احترام الذات وال العلاقات)، حرية التعبير والإنصاف، التوازن بين العمل والحياة الشخصية، أهمية المهمة، تم إجراء بحث الميداني من خلال مسح 518 موظف بمؤسسة التعليم العالي في ولاية ميناس جيرايس بإسبانيا، باستخدام طريقة التحليل الهيكلي وإجراء المعادلات باستخدام طريقة المربعات الصغرى الجزئية (PLS). وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة أن: التعويض المناسب والعادل(الراتب وعدالته)، ظروف العمل الآمنة والصحية(صحية ظروف العمل)، أهمية المهمة (التمسك بمبدئية العمل التنظيمي)، التوازن بين العمل والحياة الشخصية، هي الأبعاد الأكثر أهمية لقياس جودة حياة العمل.

- دراسة (Abdelkader, Abdelkrim, & Cicely, 2020) بعنوان " نمذجة المعادلة الهيكيلية لجودة حياة العمل -دراسة ميدانية-". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة ومستوى وعي الموظفين الجزائريين بجودة حياة العمل؛ حيث قام الباحثون ببناء نموذج معادلة بنوية (SEM) يعتمد على مقاييس جامعة بورتسموث (WRQoLV22) لقياس جودة حياة العمال الجزائريين. تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من 437 موظفاً تم اختيارهم طريقة عشوائية واستخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، وأشارت النتائج إلى أن مستوى وعي الموظف

الجزائري بجودة حياة العمل كان متوسطاً اجمالاً بنسبة 48.65٪، كما أوضحت النتائج أن بيانات جودة حياة العمل تتطابق مع نموذج المعادلة الميكيلية الخاص بجامعة بورتسموث (WRQoLV22).

- دراسة (زوين و الحسناوي، 2020)عنوان "تأثير جودة الحياة العمل في التمكين النفسي للعاملين (دراسة استطلاعية)"، هدفت هذه الدراسة إلى التتحقق من طبيعة علاقة التأثير بين التعرف على طبيعة العلاقة بين جودة الحياة العمل والتمكين النفسي للعاملين. استخدمت هذه الدراسة استبيان تم توزيعها على عينة تبلغ (213) موظفاً عاملًا في منظمة خدمية بمحافظة عراقية، وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: جودة حياة العمل وما يتصل بها من أبعاد لها تأثير موجب في التمكين النفسي للعاملين بأبعادها مجتمعة (أهمية العمل، الاستقلالية، الجدارة، التأثير). كما افترحت هذه الدراسة عدد من التوصيات.

2. الإطار النظري للدراسة:

1.2. جودة حياة العمل(Quality of Work life): يعتبر إيرفينغ بلوستون (Bluestone) الموظف لدى عملاق صناعة السيارات جنرال موتورز أول من استخدم تعريف مصطلح "جودة حياة العمل"(QWL) في الولايات المتحدة بداية سبعينيات القرن الماضي (Martel & Dupuis, 2006, p. 335). ويصنف كل من لويس دافيس (Davis) وألبرت تشيزنز (Albert Cherns) من الرواد الأوائل الذين اهتموا بتطوير البحث في مجال جودة حياة العمل، حتى تم انعقاد أول مؤتمر دولي له في نيويورك خريف عام 1972 بحوالي 30 مقال مرجعي(Dussault, 1976, pp. 326-327)، وفي السنة نفسها تأسس المجلس الدولي لجودة حياة العمل.

1.1.2. تعريف جودة حياة العمل: يرى لولر (1975) أنه لا يوجد تعريف شامل ومقبول على نطاق واسع لمصطلح جودة حياة العمل (Martel & Dupuis, 2006, p. 336)، ويعرف شيلت (Chelte 1983) جودة حياة العمل بأنها"جودة العلاقة بين الموظفين وبين العمل الكلي من خلال مجموعة معايير نفسية ومادية" (Bhavani & Jegadeeshwaran, 2014, p. 2)." أما جودة حياة العمل عند كيرنان وكتنوتون (Kiernan and Knutson) تعبّر عن" تفسير الفرد لدوره في مكان العمل وتفاعل هذا الدور مع توقعات الآخرين" (Martel & Dupuis, 2006, p. 343). كما تعرف جودة حياة العمل بأنها: "مدخل شمولي يتضمن مجموعة برامج تهتم بتحسين بيئة العمل التنظيمية، الوظيفية، المادية والاجتماعية بما يساهم في تحقيق أهداف الفرد والمنظمة وأصحاب العلاقات مثل نقابات العمل" (هريكس و حديد، 2020، صفحة 16).

2.1.2. قياس جودة حياة العمل: على الرغم من اتفاق الكثير من البحوث على أهمية جودة حياة العمل لكل من الفرد والمنظمة، إلى أنه ليس هناك اتفاق كامل حول أبعاد جودة العمل لأنها مفهوم نسي متعدد الأبعاد (حسين و السيد، 2020، صفحة 153). ويعتبر لولر (1975) أن أي نموذج (طريقة) للفياس (QWL) يجب أن يختتم الإرشادات التالية: أن يكون المقاييس صحيحة؛ أي أنه يستهدف قياس الجوانب المهمة من (QWL)، كما يجب أن يكون واضحًا في نظر أي باحث من المختبر أن يستخدمه ويجب أن يكون موضوعيا يمكن التحقق منه، كما يجب أن يكون المقاييس قادراً على التمييز بين الفروق الفردية في نفس بيئة العمل. ويعتبر النموذج الذي اقترحه والتون (Walton) عام 1973 من أشهر النماذج المستخدمة في قياس جودة حياة العمل (QWL)، يتكون هذا المقاييس من 32 فقرة موزعة على ثمانى أبعاد هي: الأجر المناسب والعادل، ظروف العمل الآمنة والصحية، فرص استخدام القدرات (المهارات) وتنميتها، فرص النمو والاستقرار الوظيفي، الإنداجم الاجتماعي في تنظيم العمل (احترام الذات والعلاقات)، حرية التعبير والإنصاف، التوازن بين العمل والحياة الشخصية، أهمية المهمة، (Fernandes & All, 2017, p. 4) وقد تم التتحقق من نموذج والتون (Walton) في دراسة مهمة قام بها فرنانديز وزملائه (Fernandes & All) سنة 2017 توصلت إلى أن: الأجر المناسب والعادل (الراتب وعدالته)، ظروف العمل الآمنة والصحية (صحيحة ظروف العمل)، أهمية العمل /المهمة (التمسك بمبدئية العمل التنظيمي)، التوازن بين العمل والحياة الشخصية، هي الأبعاد الأكثر أهمية لقياس جودة حياة العمل (Barahma, Al-Awlaqi, Hatem, Abdelsalam, 2020, pp. 57) وهو ما تم تبنيه في هذه الدراسة. كما تم تطوير مقاييس لجودة حياة العمل يسمى (WRQoL V22) من قبل قسم علم النفس بجامعة بورتسموث ببريطانيا عام يتكون هذا المقاييس من 24 فقرة موجبة تتوزع على ستة (6) أبعاد: الرفاهية العامة (GWB)، وواجهة العمل في المنزل (HWI)، والوظيفة والرضا الوظيفي (JCS)، التحكم في العمل (CAW)، ظروف العمل (WCS)، والإجهاد في العمل (SAW). (Abdelkader, Abdelkrim, & Cicely, 2020, pp. 12-13).

أما شتاين (Stein) وفي عام 1983 قدم نموذج يتكون لقياس جودة حياة العمل يتكون من خمس أبعاد هي: الاستقلال والاستقلالية ، إدراك العامل أنه متميز ومهم، الملكية والانتماء، التطوير والتقدم والكافات الخارجية (Dutta & Singh, 2015, p. 4885). كما قام توركوت (Turcotte) عام 1988 بتحديد نموذج مهم لقياس جودة حياة العمل (QWL) يتكون من 33 فقرة تتوزع على أربعة أبعاد رئيسية هي: طبيعة العمل نفسه (تمثل في جميع الجوانب الجوهرية للعمل مثل الواجبات، والاستقلالية والمسؤوليات)، العوامل المادية (تمثل في العناصر المادية التي من المفترض أن تؤثر على أداء العامل ورضاه وصحته)، عوامل نفسية اجتماعية

(الناتجة عن التفاعلات البشرية في مكان العمل)، عوامل تنظيمية (تعلق ببيئة العمل) (Martel & Dupuis, 2006, pp. 361-364)

2.2. التمكين النفسي: ظهر مفهوم التمكين في الربع الأخير من القرن الماضي تقريباً كأحد المفاهيم الإدارية المعاصرة والذي يعطي اهتمام أكبر إلى دور الموارد البشرية في المنظمة (أبازيد، 2010، صفحة 499)، ويعتبر التمكين بمعناه العام عملية السماح والدفع بالموظفين إلى التفكير، التصرف، الرقابة على العمل واتخاذ القرار بشكل ذاتي (Singh & Dixit, 2011, p. 588)، وله مدخلين رئيسيين؛ يركز الأولى على دراسة العوامل والعناصر التنظيمية التي تهدف إلى تقويض أكبر للسلطة من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الأدنى ويسمى "بالمدخل الهيكلي للتمكين". أما المدخل الثاني للتمكين يسمى بالتمكين النفسي (psychological empowerment)؛ حيث يقوم رواد هذا المدخل النفسي بالتركيز على الحالة الذهنية للأفراد العاملين والإهتمام بعواطف الأفراد وتوجهاتهم تجاه وظائفهم في مكان العمل. كما يلعب كلاً المدخلان دوراً مهماً في تطوير النظرية العامة للتمكين في المنظمات. (Al-Makhadmah, 2020, p. 897) Al Najdaw, & Al-Muala, 2020, p. 897) النفسي قبولاً كبيراً وانتشاراً واسعاً لدى كل من الدارسين والمهتمين بعلم الإدارة (Wang & Lee, 2009, p. 271)، ويركز هذا المدخل على الحالة النفسية للفرد وليس على الظروف والممارسات التنظيمية والإدارية التي تساعده على التمكين في بيئة العمل (جدي، 2015، صفحة 28). ويتمحور هذا الأسلوب حول الفرد ويسمى بتمكين الذات (الوادي، 2012، صفحة 19)، ويشتمل على محمل تصورات الموظفين تجاه سلوك رؤسائهم (Pelit & Yüksel, 2011, p. 786)، كما يهتم هذا المنظور النفسي للتمكين على الأبعاد الإدراكية أو النفسية للتمكين (Liden, Wayne, & Sparrowe, 2000, p. 408).

1.2.2. تعريف التمكين النفسي: يعتبر كل من كونغر و كانغرو (Conger and Kanungo, 1988) من الباحثين الأوائل الذين اهتموا بدراسة التمكين النفسي، ويريان بأنه يتمثل في: "عملية تعزيز الشعور بالفاعلية الذاتية (self-efficacy) لدى أفراد المنظمة؛ من خلال تحديد العوامل المسيبة للعجز والعمل على تحييدها عبر الممارسات التنظيمية الرسمية والأساليب غير الرسمية". ولا يبتعد "ملحم" عن هذا التعريف إذ اعتبار التمكين من ناحية نفسية على أنه "مفهوم تحفيزي يتمحور ويتمرّكز حول الدافعية عند الإنسان نحو الكفاءة والاقتدار" (ملحم، 2006، صفحة 38). ويرى كل من توماس وفيلتهاوس أن "التمكين النفسي يتجاوز المفهوم الضيق الذي اقترحه كل من كونغر و كانغرو المقتصر على البعد الوحديد المتمثل في الفاعالية الذاتية؛ بل هو مفهوم واسع نسبياً متعدد الأبعاد يهتم بالتركيز على زيادة الدافع الداخلي (الذاتي) لأداء الفرد لمهامه ويمكن تفسيره من خلال أربع أبعاد إدراكية تشمل: المعنى، الكفاءة، التأثير،

وحرية التصرف (الاستقلالية)، وهي تعكس توجه وإدراك الفرد نحو دوره في العمل".
(Spreitzer, 1995, p. (Thomas & Velthouse, 1990, p. 671)
1443)

2.2. أبعاد التمكين النفسي: قامت سبريتز (Spreitzer) بدراسة مرجعية سنة 1995، هدفت إلى التتحقق من تطبيق النموذج الإدراكي للتمكين النفسي الذي قدمه كل من توماس وفالثوسون سنة 1990 وقد نجحت في تطوير وتحقيق مقياس عام لتقدير الأبعاد الإدراكية الأربع للتمكين النفسي؛ حيث يحظى هذا المقياس المرجعي بقبول كبير لدى الباحثين والممارسين. وتتمثل هذه الأبعاد (المدركات) في ما يلي :

- **المعنى (Meaning):** يقدّر به مدى شعور الفرد بأن العمل الذي يقوم به جدير بالإهتمام، وله قيمة، كما يتواافق مع نظام القيم لديه، ولا يتعارض مع معتقداته (حمدى، 2019، صفحة 56). كما ينطوي على مدى وجود تطابق بين متطلبات العمل وكل من معتقدات، قيم وسلوك العامل (Spreitzer, 1995, p. 1443)؛

- **الكفاءة (Competence):** وتسمى أيضاً "الفعالية الذاتية" (self-efficacy) وتعني إيمان العامل بقدرته على أداء مهامه بمهارة (Spreitzer, 1995, p. 1443)، وتحتاج الكفاءة لدى العامل عندما يدرك قدرته على إنجاز المهام التي توكل إليه بنجاح ومهارة عالية، اعتماداً على خبرته ومهاراته و المعارفه (البناء و الحفاجي، 2014، صفحة 41). ويساعد الشعور بالكفاءة بتعزيز ثقة الأفراد بقدرتهم على الانخراط في الأنشطة داخل مكان العمل، والنجاح في المهام الموكلة إليهم؛

- **الاستقلالية (Self-determination):** يقصد به شعور الفرد بالحرية في اختيار كيفية أداء عمله (حمدى، 2019، صفحة 56)، وتعني زيادة حرية العاملين في اختيارهم، وانتقاء أساليب عملهم، والمتافصلة بين بدائلهم لصياغة قرارتهم؛

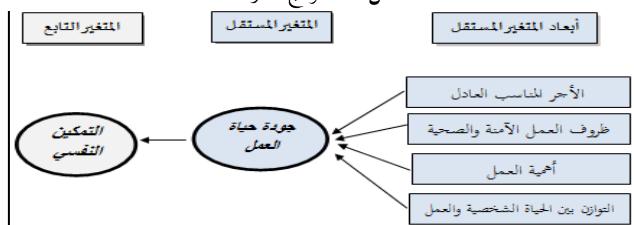
- **التأثير (Impact):** يعبر عن مدى قدرة تأثير الفرد على المخرجات الإستراتيجية، العملياتية والإجرائية في العمل (Spreitzer, 1995, pp. 1443-1444) وهذا يعني "إدراك الفرد أن لديه تأثيراً على نشاطات عمله وأنه يؤثر في سياسات وقرارات المنظمة والتي تتعلق بعمله" (أبازيد، 2010، صفحة 501). يشير التأثير أيضاً إلى "قوة شخصية الموظفين في بيئه عملهم ومدى استخدام قدراتهم ومهاراتهم لمواجهة تحديات المهنية والتنظيمية فيها" (Al-Makhadmah, Al Najdaw, & Al-Muala, 2020, p. 898)

3. الطريقة والإجراءات:

1.3 منهج الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يتضمن إجراء المسح المكتبي بالرجوع إلى المراجع والمصادر في إعداد الإطار النظري للدراسة، والمنهج التحليلي الميداني لجمع البيانات بواسطة أداة الدراسة (الإسبرانة) التي تم تطويرها بالاعتماد على الدراسات السابقة الخاصة بكل من جودة حياة العمل والتمكين النفسي، وبعد ذلك تم توزيعها على أفراد العينة العشوائية ثم تحليلها إحصائياً بالاعتماد على تقنيات الإحصاء الوصفي، وطريقة التحليل العاملية التوكيدية والنماذج الهيكلية-البنائية (SEM) وتقنية تحليل المسار (PathAnalysis) المتوفرة على البرنامج الاحصائي AMOS.

2.3. أنواع الدراسة:

الشكل 1: أنواع الدراسة



المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على الدراسات السابقة.

3. مجتمع وعينة الدراسة: تم إجراء هذه الدراسة شهري جانفي وفيفري من سنة 2021، ويتمثل مجتمعها الإحصائي في جميع العاملين في مؤسسة النقل الحضري والشبكة الحضرية تيسة، وبالبالغ عددهم الإجمالي (176) عاملًا. قد بلغ عدد الاستبيانات التي تم توزيعها (88) استبيانه على عينة عشوائية بسيطة مأخوذة من المجتمع الإحصائي، تم استرداد (86) استبيانه منها، وقد تم استبعاد (13) استبيانه لعدم صلاحيتها بسبب عدم اكتمال تعبيتها من المستجيبين والقيم المتطرفة في الإجابات، وبالتالي أصبح عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل (73) استبيانه، بنسبة 82% من مجموع الاستبيانات الموزعة. وفيما يلي وصف للخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة من حيث (الجنس، العمر، المستوى الوظيفي، الخبرة المهنية).

الجدول 1: خصائص عينة الدراسة

الخاصية	النوع	النوع	النوع	النوع	النوع	النوع	النوع
الجنس	الذكر	الإناث	الجنس	الذكر	الإناث	الجنس	الذكر
	61.7	45	المسنون	86.3	63	المسنون	86.3
	24.6	18	الوظيفي	13.7	10	الوظيفي	13.7
العمر	أقل من 30 سنة	30 إلى 40 سنة	الخبرة المهنية	47.9	35	الخبرة المهنية	47.9
	13.7	10	من 41 إلى 50 سنة	23.3	17	من 41 إلى 50 سنة	23.3
	17.8	13	أكثر من 50 سنة	4.1	3	أكثر من 50 سنة	4.1
المصدر: تم إعداده بناءً على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج SPSS.							

يلاحظ من خلال الجدول(1) أن نسبة الذكور بلغت 86.3% في حين بلغت نسبة الاناث 13.7%， نتيجة منطقية تعكس طبيعة العمل في المؤسسة. أما بالنسبة لمتغير العمر، يلاحظ من خلال الجدول أن أغلب أفراد العينة كانوا من فئة 30-40 سنة بنسبة 47.9%. وفيما يخص متغير المستوى الوظيفي، نجد أن أغلب أفراد العينة من فئة عون تنفيذ 61.7% ثم تأتي فئة عون تحكم بنسبة 24.6% وفي الأخير فئة الاطارات بنسبة 13.7%， وهذا أمر منطقي مثل هذا النوع من المؤسسات التي تعتمد بشكل كبير على سائقي وقابضي الحالات بالإضافة إلى أعوان الصيانة والأمن. أما متغير سنوات الخبرة المهنية، وجد أغلب أفراد العينة من فئة 5-10 سنة بنسبة 53.4% وهي نتيجة منطقية لأن المؤسسة محل الدراسة انتقلت في النشاط بتاريخ 16 جانفي 2009.

4.3 أدلة الدراسة: بعد الاطلاع على الدراسات السابقة والنتائج التي توصلت إليها والمقاييس التي استخدمتها، تم القيام ببناء استبيانه، اشتتملت على ثلاث محاور، تضمن المحور الأول المعلومات الديموغرافية لعينة الدراسة وهي: (الجنس، العمر، المستوى الوظيفي والخبرة المهنية)، وتضمن المحور الثاني الفقرات الخاصة بقياس المتغير المستقل للدراسة وهو جودة حياة العمل؛ حيث وفقاً للمقياس الذي وضعه والتون (Walton) سنة 1973 وفي ضوء نتائج التتحقق من صحة المقياس من قبل دراسة مهمة أجريت حديثاً من قبل فرنانديز وزملائه (Fernandes & All) سنة 2017، كما اعتمدت دراسة Barahma, Al-Awlaqi, Hatem, & Abdelsalam, 2020) الذي يرتكز على 14 فقرة موزعة على أربع أبعاد لجودة حياة العمل: (الأجر المناسب والعادل: من 1 إلى 4)، (ظروف العمل الآمنة والصحية: من 5 إلى 7)، (أهمية العمل/المهمة: من 8 إلى 10)، (التوازن بين العمل والحياة الشخصية: من 11 إلى 14). أما المحور الثالث للإستبيان إحتوى الفقرات المتعلقة بقياس المتغير التابع للدراسة المتمثل في التمكين النفسي بالإعتماد على المقياس الذي طورته سبريتزر -Spreitzer, 1995, pp. 1464-1465)، واستخدمه حمدي (حمدي، 2019) الذي يتكون من 12 فقرة موزعة على الأبعاد الأربع التالية: (المعنى: من فقرة 1 إلى 3)، (الكفاءة: من 4 إلى 6)، (الاستقلالية: من 7 إلى 9)، (التأثير: من 10 إلى 12). هذا وتم الاعتماد على مقياس ليكار特 (Likert Scale) (التأثير: من 10 إلى 12). يمتحن للإجابات (موافق بشكل كبير-موافق-غير متأكد-غير موافق-موافق بشكل كبير) لقياس مستوى جودة حياة العمل والشعور بالتمكين النفسي من وجهة نظر عمال مؤسسة النقل الحضري والشّبه الحضري تبسة.

5.3 ثبات أدلة الدراسة: تم حساب معامل ألفا كرونباخ لقياس مدى الثبات بين فقرات الإستبيان، وكانت النتائج كالتالي:

الجدول 2: قيم ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

الثبات	عدد	الأبعاد	م تابع	الثبات	عدد	الأبعاد	المتغير
0.791	3	المغنى	التمكين النفسي	0.735	4	الأجر المناسب والعادل	جودة حياة العمل
0.775	3	الكفاءة		0.765	3	ظروف العمل الآمنة والصحية	
0.636	3	الاستقلالية		0.796	3	أهمية العمل	
0.789	3	الأثر		0.876	4	التوازن بين العمل والحياة الشخصية	
0.705	12	محور التمكين النفسي		0.828	14	محور جودة حياة العمل	
0.754	26					جميع محاور الاستبيانة	

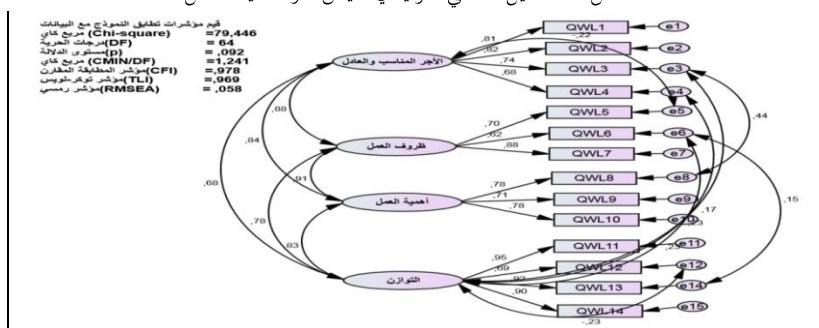
المصدر: تم اعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول رقم (2) أن معامل الثبات العام ألفا كرونباخ بلغ (0.754) لإجمالي محاور الدراسة، وهي نسب مقبولة لأغراض البحث العلمي لكنها تتجاوز (0.70) كحد أدنى للثبات (Cortina, 1993, p. 101)، مما يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة مقبولة جداً من الثبات، وعليه يمكن الاعتماد على هذه الأداة.

6.3. التحقق من صدق أداة القياس باستخدام التحليل العاملي التوكيدى: يتم خلال هذه المرحلة التأكد من أن الأداة تقيس حقيقة المفهوم المراد قياسه (بوروقة و عكاشه، 2020، صفحة 955)، وإختبار صدق القياس يتم إجراء التحليل العاملي التوكيدى (Confirmatory AMOS) للمقاييس المستخدمة في الدراسة بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي Factor Analysis (AMOS) (للمقاييس المستخدمة في الدراسة بالاستعانة بال البرنامج الإحصائي AMOS 22)، من خلال التطرق لمعنى عوامل التشبع الخاصة بالعبارات المكونة للمقياس وأبعاده، والتتأكد من مدى التمايز وجودة مطابقة النموذج النظري المفترض الذي تم اعتماده في ضوء المرجعية النظرية المفسرة، للبيانات الحقيقية.

6.3.1. صدق مقياس جودة حياة العمل: يوضح الشكل أدناه، نموذج قياس عامل رياعي من الدرجة الأولى خاص بمتغير جودة حياة العمل الذي يتكون من 14 فقرة (متغير مشاهدة) ضمن أربع أبعاد (متغيرات كامنة) هي: **الأجر المناسب والعادل؛ ظروف العمل الآمنة والصحية؛ أهمية العمل؛ التوازن بين العمل والحياة الشخصية.**

الشكل 2: التحليل العاملي التوكيدى لمقياس جودة حياة العمل



المصدر: تم اعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج AMOS.

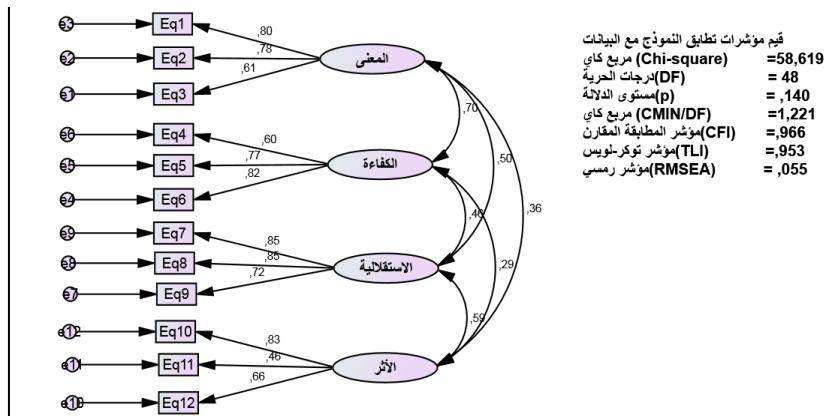
1.6.3.1. الصدق التقاري لمقياس جودة حياة العمل: يشير إلى مدى تقارب فقرات المتغير أو البناء مع بعضها البعض لتمثيل البعد (المتغير) نفسه، ويتم اختبار التقارب من خلال فحص قيم تشبعات الفقرات على عواملها الكامنة (الأبعاد/المتغير)، فكلما كانت التشبعات المعيارية (CV) قريبة من الواحد كان هناك صدق تقاري مع قيمة دنيا (0.4) (جفال، 2019، صفحة 132). وتشير نتائج التحليل العاملاني التوكيدى في الشكل(2)، إلى أن أغلب معاملات التشبع المعيارية (CV) الظاهرة على السهم الخاصة بالفقرات المكونة لمقياس جودة حياة العمل والموزعة على أبعاد الأربع كانت أكبر من الحدود الدنيا المسموح بها (0.4) للتحليل العاملاني التوكيدى. مما يؤكد صدق مقياس جودة حياة العمل المفترض واحتفاظه ببنائه العاملية المكونة من الأبعاد التالية: الأجر المناسب والعادل، ظروف العمل الآمنة والصحية، أهمية العمل، التوازن بين العمل والحياة الشخصية.

1.6.3.2. الصدق التمايزى لمقياس جودة حياة العمل: يستخدم كمؤشر لمعرفة الدرجة التي تختلف (تمايز) فيها الفقرات (المتغيرات) عن بعضها البعض؛ بمعنى أن تكون الفقرة متقاربة مع البعد الذي تقيسه وتبعاً عن الأبعاد الأخرى، وله أكثر من طريقة لاختباره؛ وينصح بأن لا تتجاوز قيمة الارتباط بين الفقرات(الأبعاد) عتبة 0.9 حتى يتحقق الصدق التمايزى (جفال، 2019، صفحة 133) ومن خلال الشكل2، يتبين تحقيق هذا الشرط في أغلاط الأبعاد.

1.6.3.3. جودة مطابقة مقياس جودة حياة العمل: يتم اختبار جودة المطابقة للنموذج مما يساعد في معرفة معقولية وصلاحية النموذج الفرضي ومطابقته مع بيانات العينة في الواقع الميداني. وبالرجوع إلى قيمة مؤشرات جودة تطابق النموذج معاً البيانات في الشكل2 التي كانت كما يلي: مستوى الدلالة ($\chi^2=1.241$)، مؤشر المعياري ($\text{CMIN}/\text{DF}=1.241 < 5$)، مؤشر المطابقة المقارن ($\text{CFI}=0.978 > 0.90$)، مؤشر توكر-لويس ($\text{TLI}=0.969 > 0.90$)، مؤشر رمسي ($\text{RMSEA}=0.058 < 0.08$)، وبناء على النتائج السابقة يمكن القول أن نموذج جودة حياة العمل الرابعى محل الدراسة يحتفظ بمؤشرات حسن مطابقة كافية لاعتماده، ويتمتع بقدر مقبول جداً من الصدق.

2.6.3. صدق مقياس التمكين النفسي: يوضح الشكل أدناه، نموذج قياس عاملٍ رباعيٍّ من الدرجة الأولى خاص بمتغير التمكين النفسي الذي يتكون من 12 فقرة (متغير مشاهدة) ضمن أربع أبعاد (متغيرات كامنة)، هي: المعنى؛ الكفاءة؛ الاستقلالية والأثر.

الشكل2: التحليل العاملاني التوكيدى لمقياس التمكين النفسي



المصدر: تم اعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج AMOS.

1.6.3.1. الصدق التقاري لمقياس التمكين النفسي: تشير نتائج التحليل العاملی التوكيدی في الشكل(3)، إلى أن القيم الانحدارية (التشبعات) للفقرات على المتغيرات الكامنة(أبعاد التمكين النفسي) كانت أكبر من الحدود الدنيا المسموح بها (0.4). وهذا ما يدل على أن مقياس التمكين النفسي في نموذج القياس النظري المعتمد يحتفظ ببنائه العاملية المكونة من الأبعاد التالية (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، الأثر) صالح لإجراء التحليلات الإحصائية المطلوبة.

1.6.3.2. الصدق التمييزي لمقياس التمكين النفسي: من خلال الشكل(3)، يتبيّن بأن قيم الارتباط بين المتغيرات الكامنة التي تمثل أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، الأثر) لم تتجاوز عبءة 0.9 مما يدل على تحقق الصدق التمييزي لهذا النموذج القياسي.

1.6.3.3. جودة مطابقة مقياس التمكين النفسي: يظهر من الشكل(3) أعلىه بأن قيم مؤشرات جودة تطابق النموذج مع البيانات المأخوذة من عينة الدراسة كما يلي: مستوى الدلالة ($p=0.140 > 0.05$)، مربع كاي المعياري ($5 < CMIN/DF = 1.221$)، مؤشر المطابقة المقارن ($0.90 < CFI = 0.966$)، مؤشر توكر-لويس ($0.90 < TLI = 0.953$)، مؤشر رسمي ($0.08 < RMSEA = 0.055$)، وبناء على النتائج السابقة يمكن القول أن نموذج التمكين النفسي الرباعي محل الدراسة يحتفظ بمؤشرات حسن مطابقة كافية لاعتماده في هذه الدراسة ، ويتمتع بقدر كبير من الصدق.

4. مناقشة و تحليل النتائج:

1.4. التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة (الإجابة على أسئلة الدراسة): في ما يأتي عرض لنتائج الإحصاء الوصفي للبيانات، بمدف الإجابة على التساؤلات التي تم طرحها في هذه الدراسة؛ وذلك باستخدام قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، مع الأخذ بعين الاعتبار التدرج في المقياس.

الجدول 3: المجالات ومستوياتها

المجال	المستوى	مرتفع جدا	مرتفع	متوسط	منخفض	منخفض جدا	[1.8 - 0]	[2.6 - 1.8]	[3.4 - 2.6]	[4.2 - 3.4]	[5 - 4.2]
--------	---------	-----------	-------	-------	-------	-----------	-------------	---------------	---------------	---------------	-------------

المصدر: من اعداد الباحثين

يتضمن هذا الجزء من الدراسة عرض نتائج التحليل الوصفي لبيانات عينة الدراسة للكشف على اتجاهاتهم نحو جودة حياة العمل بأبعاده والتمكين النفسي العام (PE).

جدول 4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الدراسة

الأبعاد والمتغيرات	المتوسط المحسبي	الآخراف	المستوى	الأبعاد	المتوسط	الآخراف	المستوى	المستوى
الأجر المناسب	3.38	0.59	متوسط	المعنى	4,03	الآخراف	الأخضر	المستوى
طروف العمل	3.80	0.69	منخفض	الكفاءة	3,92	الآخراف	الأخضر	منخفض
أهمية العمل	3.76	0.66	منخفض	الاستقلالية	3,99	الآخراف	الأخضر	منخفض
التوازن بين العمل	3.62	0.65	منخفض	التأثير	3,65	الآخراف	الأخضر	منخفض
جودة حياة العمل	3.62	0.58	منخفض	التمكين	3,90	الآخراف	الأخضر	منخفض

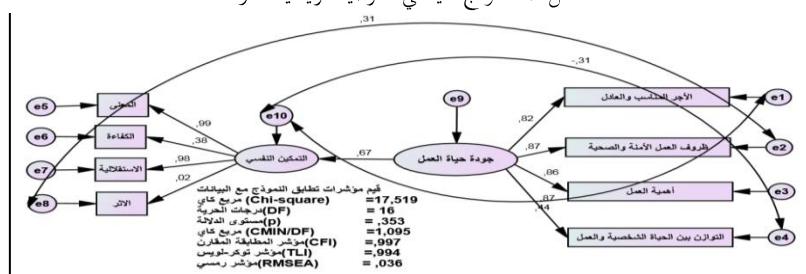
المصادر: تم اعداده بناء على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج SPSS.

من خلال نتائج الجدول السابق رقم 4 نلاحظ أن نتائج متواسطات أبعاد جودة حياة العمل محسوبة بين (3.38-3.80)، مما يدل على جود اتفاق كبير على وجود شعور متواسط إلى منخفض لجودة حياة العمل بشكل عام لدى أفراد عينة الدراسة، أما بالنسبة لمتغير التمكين النفسي كانت متواسطات أبعاده محسوبة بين (3.65-4.03)، وسجل متواسطه العام ما مقداره (3.39) مما يدل على انخفاض الشعور بالتمكين النفسي وبكل أبعاده به من وجهة نظر العمل.

4.2. النموذج الهيكلى لاختبار الفرضية الرئيسية: بعد أن تم التأكيد من دلالات الصدق

والثبات لنوذج القياس، والتأكد من مطابقة نموذج القياس الخاصة بمتغيرات الدراسة بصورة مستقلة، تم توحيدتها في نموذج هيكلى (Structural model)، بهدف الإجابة عن الفرضية الرئيسية الخاصة بالتحقق من الأثر بين المتغير المستقل (جودة حياة العمل) والمتغير التابع (التمكين النفسي). والشكل رقم 4 يوضح النموذج الهيكلى الأولى لمتغيرات الدراسة.

الشكل 4: المودج الهيكلي للفرضية الرئيسية للدراسة

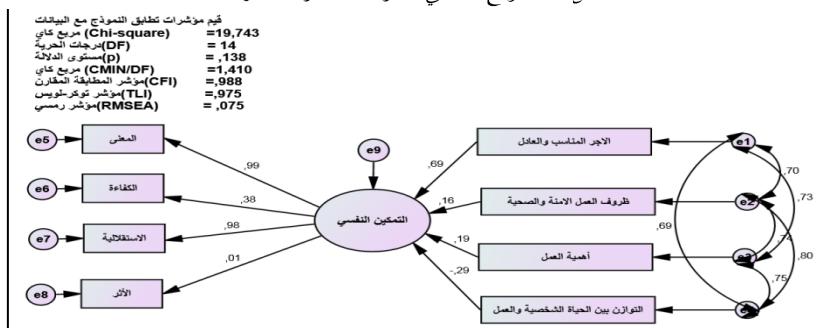


المصادر: تم اعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج AMOS.

من خلال الشكل 4 يلاحظ بأن قيم مؤشرات جودة تطابق النموذج معاً البيانات سجلت القيم التالية: مستوى الدلالة ($p=0.353 > 0.05$)، مربع كاي المعياري ($CMIN/DF=1.095 < 5$)، مؤشر المطابقة المقارن ($CFI=0.997 > 0.90$)، مؤشر توكر-لويس ($TLI = 0.994 > 0.90$)، مؤشر رمسي ($RMSEA = 0.036 < 0.08$)، وبناء على النتائج السابقة يمكن القول أن النموذج الهيكلاني الخاص بالفرضية الرئيسية يسجل مؤشرات حسن مطابقة جيدة كافية لاعتماده في اختبار فرضيات الدراسة.

3.4. النموذج الهيكلاني لاختبار الفرضيات الفرعية: بعد أن تم التأكيد من دلالات الصدق والثبات لنموذج القياس، والنماذج الهيكلية الخاصة بالفرضية الرئيسية، سيتم التطرق للنموذج الهيكلاني الخاص بالتحقق من الأثر بين الأبعاد الأربع لجودة حياة العمل (الأجر المناسب والعادل؛ ظروف العمل الآمنة والصحية؛ أهمية العمل؛ التوازن بين العمل والحياة الشخصية) والتغير التابع التمكين النفسي. والشكل رقم 5 يوضح النموذج الهيكلاني لفرضيات الدراسة الفرعية.

الشكل 5: النموذج الهيكلاني لفرضيات الدراسة الفرعية



المصادر: تم اعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج AMOS.
اختبار فرضيات الدراسة: يتم في هذه الخطوة الاستعانة بأسلوب تحليل المسار PathAnalysis (AMOS) المتوفّر في برنامج التحليل الإحصائي (AMOS) للتتأكد من صحة الفرضيات.

4.4. اختبار فرضيات الدراسة الرئيسية: في ظل نتائج النموذج الهيكلاني للدراسة الموضّع في الشكل 4، يبيّن الجدول رقم 5 نتائج اختبار معامل تحليل الانحدار (تحليل المسار) بين جودة حياة العمل بشكل إجمالي التمكين النفسي العام.

الجدول 5: نتائج اختبار معامل تحليل الانحدار بين جودة حياة العمل والتمكين النفسي

المسار	النقدية			
الدلالة المعلمة	مستوى دلالة	CR	الخطأ t	النقدية
جودة حياة العمل ---> التمكين النفسي	***	7.51	0.111	0.667

المصادر: تم اعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج AMOS

- من خلال الجدول 5، بلغت قيمة معامل المسار (0.667) وهي معنوية عند مستوى دلالة (≤ 0.05) ، كما سجلت قيمة ت ($CR=7.515$) وهي أكبر من 1.96 مما يؤكد على قبول الفرضية الرئيسية للدراسة التي تنص على أنه " يوجد أثر إيجابي معنوي لجودة حياة العمل (QWL) في مستوى التمكين النفسي (PE) بمؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بولاية تبسة حسب وجهة نظر العمال".

4.5.اختبار فرضيات الدراسة الفرعية: في ظل نتائج النموذج الهيكلي للدراسة الموضع في الشكل 5، يبين الجدول رقم 6 مخرجات نتائج اختبار معامل تحليل الانحدار (تحليل المسار) بين أبعاد جودة حياة العمل والتمكين النفسي.

الجدول 6: نتائج اختبار معامل تحليل الانحدار بين أبعاد جودة حياة العمل والتمكين النفسي

المسار					
دلالة المعلمة	مستوى الدلالة	CR	الخطأ	الانحدارات	
دار	***	5.584	0.70	0.694	الأجر المناسب العادل-->التمكين النفسي
غير دار	0.267	1.109	0.79	0.156	ظروف العمل الآمنة والصحية-->التمكين النفسي
غير دار	0.172	1.367	0.77	0.185	أهمية العمل-->التمكين النفسي الوظيفي
غير دار	0.034	-2.028	0.76	-0.288	التوازن بين الحياة الشخصية والعمل-->التمكين

المصدر: تم اعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج AMOS

تشير نتائج الجدول 6 أعلاه، إلى أن قيمة معامل المسار (عيار التشبع العامل) بين بعد جودة حياة العمل المتمثلة في "الأجر المناسب العادل" بلغت (0.694)؛ وهي قيمة أكبر من 0.4 (الحد الأدنى للقبول)، كما سجلت قيمة ($CR=5.584$) وهي أكبر من 1.96 مما يؤكد كما أنها قيمة معنوية ودالة عند مستوى دلالة (≤ 0.05) . أما الأبعاد الأخرى لجودة حياة العمل المتمثلة في: ظروف العمل الآمنة والصحية ، أهمية العمل ، التوازن بين الحياة الشخصية والعمل، سجلت معاملات انحدار معياري (مقيم تشبع) ضعيفة بلغت على الترتيب(0.156 , 0.185 , 0.288) وهي قيمة أقل من شرط القطع (الحد الأدنى) البالغة 0.4 ، كما كما سجلت قيمة 0.185 لهذا الأبعاد وعلى الترتيب (1.109 , 1.367 , -2.028) وهي أقل من قيمة 1.96 . وبناء على النتائج السابقة يتم تقديم ملخصا لنتائج اختبار الفرضيات الفرعية كما هو موضح في النقاط الموالية:

- يوجد أثر إيجابي معنوي موجب لبعد الأجر المناسب العادل في مستوى التمكين النفسي بمؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بولاية تبسة من وجهة نظر العمال؛ (فرضية فرعية مقبولة)؛
- يوجد أثر إيجابي معنوي موجب لبعد ظروف العمل الآمنة والصحية في مستوى التمكين النفسي بمؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بولاية تبسة من وجهة نظر العمال؛ (فرضية فرعية مرفوضة)؛

- يوجد أثر إيجابي معنوي موجب لبعد أهمية العمل في مستوى التمكين النفسي بمؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بولاية تبسة من وجهة نظر العمال؛ (فرضية فرعية مرفوضة)؛
- يوجد أثر إيجابي معنوي موجب لبعد التوازن بين الحياة الشخصية والعمل في مستوى التمكين النفسي بمؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بولاية تبسة من وجهة نظر العمال؛ (فرضية فرعية مرفوضة).

5. الخاتمة:

1.5. النتائج: ركزت الدراسة الحالية على تحليل أثر جودة حياة العمل بأبعاده في الشعور بالتمكين النفسي لدى عمال مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بولاية تبسة. وقد تم الوصول إلى النتائج التالية: أسفرت النتائج المتعلقة بالسؤال الأول للدراسة إلى أن الشعور بكل من جودة حياة العمل والتمكين النفسي لدى عمال المؤسسة محل الدراسة كانت ذات مستوى منخفض إجمالاً. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن جودة حياة العمل تفسر ما نسبته (95.7%) من التغيير في مستوى التمكين النفسي الذي يشعر به عمال المؤسسة محل الدراسة. كما توصلت نتائج الدراسة إلى أن بعد جودة حياة العمل المتمثل في: الأجر المناسب والعادل له تأثير معنوي موجب في مستوى التمكين النفسي العام الذي يشعر به عمال المؤسسة محل الدراسة مع تسجيل تأثير غير معنوي للأبعاد الثلاث الأخرى لجودة حياة العمل؛

2.5. التوصيات وأفاق البحث: بناء على نتائج الدراسة، يمكن صياغة مجموعة من التوصيات العملية التي من شأنها تعزيز جودة حياة العمل والتمكين النفسي في المؤسسة محل الدراسة. وفي ضوء ما توصلت إليه النتائج من انخفاض عام في مستويات جودة حياة العمل والتمكين النفسي، توصي الدراسة بالأتي:

- العمل على إعادة النظر في طريقة تصميم الوظيفة بالاعتماد على أساليب موضوعية حتى يتم فهم معنى ومحنتي العمل بشكل سهل لكل عمال المؤسسة محل الدراسة؛
- العمل على إرساء نظام واضح للتقييم الأداء يكون مبنياً على الكفاءة حتى يتم الوصول إلى تخفيف الفجوة بين ما يشعر به العاملون من كفاءة، وما يتطلكونه فعلياً منها؛
- التركيز على تطوير بيئة وظروف العمل الفيزيائية والصحية، واعتماد برامج عائلية في المؤسسة للتخفيف من فجوة التوازن بين الحياة الشخصية والعملية.
- ضرورة الاستفادة من المقاييس التي تعتمد她的 الدراسات لتشخيص مستويات جودة حياة العمل والتمكين النفسي في المؤسسة محل الدراسة والعمل على تحسينهما قدر الإمكان. كما توصي هذه الدراسة باختبار فرضية الدراسة الحالية وغودتها في قطاعات الأعمال الأخرى مثل: قطاع الصناعة الإستخراجية (الحديد والفوسفات): الاتصالات، الفنادق، المستشفيات.

6. المراجع

1.6. المراجع باللغة العربية:

- ¹. البناء، حسيم موسى قاسم ، و الخفاجي، نعمة عباس. (2014). استراتيجية التمكين التنظيمي لتعزيز فعالية ادارة المعرفة. عمان: دار الايام لنشر والتوزيع.
- ². بوروقة، فاطمة ، و عكاشه، رزين. (2020). تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين بتوسط الولاء التنظيمي لدى بريد الجزائر الوحدة الولائية النعامة. مجلة الواحات للبحوث والدراسات ، 13 (2)، الصفحات 966-944.
- ³. جدي، شوقي. (2015). تمكين العاملين كمدخل لزيادة الرضا الوظيفي في المؤسسات الخدمية دراسة ميدانية على المؤسسات الاستشفائية بولاية تبسة (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، عنابة: جامعة باجي مختار.
- ⁴. جفال، وردة. (2019). تطوير مقياس في مجال التسويق وادارة الاعمال مراحله المنهجية وضوابطه. مجلة بحوث الادارة والاقتصاد ، 1 (2)، الصفحات 120-137.
- ⁵. حسين، رحاب ، و السيد، أمل عبد الرحمن. (2020). أثر جودة الحياة الوظيفية على التمكين النفسي. مجلة الدراسات المالية والتجارية (2)، الصفحات 146-173.
- ⁶. حدي، أبو القاسم الأخضر. (2019). أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنات التنظيمية، دراسة حالة في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالأغواط- الجزائر. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ، 15 (1)، الصفحات 51-80.
- ⁷. رياض أبازيد. (2010). أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنات للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي فيالأردن. مجلة جامعة الأبحاث للنجاح للعلوم الإنسانية ، 24 (2)، الصفحات 493-519.
- ⁸. زين، عمار عبد الامير علي ، و الحساناوي، رسن كريم كاظم. (11 ماي، 2020). تأثير جودة حياة العمل في التمكين النفسي للعاملين (دراسة استطلاعية). المجلة العراقية للعلوم الادارية ، 53، الصفحات 171-196.
- ⁹. ملحم، يحيى سليم. (2006). التمكين كمفهوم إداري معاصر. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- ¹⁰. هريكش، مسعود ، و مختار حديد. (2020). أثر جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي لأطباء المؤسسة الصحية العمومية ببلدية جيجل. مجلة الريادة للاقتصاديات الاعمال ، 6 (4)، 29-10.
- ¹¹. الوادي، محمود حسين. (2012). التمكين الإداري في العصر الحديث. عمان: دار الحامد.

2.6. المراجع الأجنبية:

12. Abdelkader, M., Abdelkrim, M., & Cicely, G. (2020). Modeling Structural Equation for Quality of Work Life. IIBM'S Journal of Management Research , 2, pp. 8-20.
13. Al-Makhadmah, I. M., Al Najdaw, B. M., & Al-Muala, I. M. (2020). Impact of Psychological Empowerment on The Performance of Employees in The Four- and Five-Star Hotel Sector in The DEAD SEA-JORDAN Tourist Area. Geo Journal of Tourism and Geosites , 30 (2), pp. 896-904.

14. Barahma, M., Al-Awlaqi, M. A., Hatem, R., & Abdelsalam, K. G. (2020). The mediating role of work-life quality strategy on the relationship between workplace empowerment and employee commitment within the public health care sector in Yemen. International Journal of Management and Human Science (IJMHS) , 2, pp. 54-71.
15. Bhavani, M., & Jegadeeshwaran, M. (2014). Job Satisfaction and Quality of Work Life – A Case Study of Women Teachers in Higher Education. SDMIMD Journal of Management , 2, pp. 1-12.
16. Cortina, M. J. (1993). What Is Coefficient Alpha? An Examination of Theory and Applications. *Journal of Applied Psychology* , 78 (1), pp. 98-104.
17. Dussault, G. (1976). Review of [The Quality of Working Life, par Louis E. Davis et Albert B. Cherns (éd.), Vol. I : « Problems, Prospects and the State of the Art »,. INDUSTRIAL RELATIONS INDUSTRIELLES, , 32 (2), pp. 326–327.
18. Dutta, C., & Singh, J. (2015, June 28). A Study On Quality Of Work Life Of Employees At Management Institute In Moradabad: An Empirical Study. *International Journal of Recent Scientific Research* , 6, pp. 4884-4888.
19. Fernandes, R. B., & All. (2017). Quality of Work Life: an evaluation of Walton model with analysis of structural equations. *Revista ESPACIOS* , 3.
20. Liden, R. C., Wayne, S. J., & Sparrowe, R. T. (2000). An Examination of the Mediating Role of Psychological Empowerment on the Relations between the Job, Interpersonal Relationships, and Work Outcomes. *Journal of Applied Psychology* , 85 (3), pp. 407-416.
21. Martel, J.-P., & Dupuis, G. (2006). Quality of Work Life: Theoretical and Methodological Problems, and Presentation of a New Model and Measuring Instrument. (S. I. Journal, Ed.) *Social Indicators Research* , 77 (2), pp. 333-368.
22. Pelit, E. Ö., & Yüksel, Y. A. (2011, 8). The effects of employee empowerment on employee job satisfaction : A study on hotels in Turkey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* , 23 (6), pp. 784-802.
23. Singh, S., & Dixit, P. K. (2011). Employee Empowerment: a light on the Real Meaning of the Philosophy. *VSRD International Journal of Business & Management Research* , 1 (9), pp. 588-593.
24. Spreitzer, G. M. (1995). Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement, and Validation. *The Academy of Management Review* , pp. 1442-1465.
25. Thomas, K. W., & Velthouse, B. A. (1990, 10). Cognitive Elements of Empowerment: An 'Interpretive' Model of Intrinsic Task Motivation. *The Academy of Management Review* , 15 (4), pp. 666-681.
26. Wang, G., & Lee, P. D. (2009, 6 3). Psychological Empowerment and Job Satisfaction An Analysis of Interactive Effects. *Group & Organization Management Journal* , 34 (3), pp. 271-296.