

أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية -دراسة إحصائية تحليلية باستخدام برنامج Smart-PLS-

The impact of quality of work life on organizational citizenship behavior

سمية دربال¹، وفاء بنين² روضة جديدي³*

¹ جامعة الوادي، derbal-someia@univ-eloued.dz

² جامعة الوادي ، benine-ouafa@univ-eloued.dz

³ جامعة الوادي ، raouda-djedidi@univ-eloued.dz

تاريخ النشر: 2023/09/01

تاريخ القبول: 2023/08/01

تاريخ الاستلام: 2023/03/30

مستخلص:

Abstract :

This study aims to identify the impact of quality of work life on organizational citizenship behavior. Data was collected in a survey of 143 employees of Parfums Wouroud company in El-Oued, and was later processed using the smart-PLS program.

The results of this study showed a statistically significant effect of the quality of work life on citizenship behavior, it was found that the model has an acceptable predictive ability within the sample estimated at 51.2%, and a predictive ability outside the sample estimated at $Q^2 = 34.6\%$.

Keywords: quality of work life, organizational citizenship behavior, Smart-PLS Program, Parfums Wouroud company.

JEL Classification: M14 ,J81.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية، وقد تم الاستعانة بالاستبيان لجمع البيانات من (143) مستجيب من الموظفين العاملين بمؤسسة روائح الورود بالوادي ليتم فيما بعد معالجتها باستخدام برنامج smart- PLS.

وقد بينت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية كما توصلنا إلى إن للنموذج قدرة تنبؤية مقبولة داخل العينة قدرت ب51,2% وقدرة تنبؤية خارج العينة قدرت ب $Q^2=34.6\%$.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية

، سلوك المواطنة التنظيمية، برنامج smart-

PLS ، مؤسسة روائح الورود

تصنيفات JEL: M14 ؛ J81

مقدمة

عرفت منظمات الأعمال خلال العقدین الأخيرین تغيرات متسارعة وذلك بسبب التطورات التكنولوجية وما يتبعها من تزايد في حدة المنافسة بالأسواق، مما دفعها إلى تبني العديد من التغييرات التي قد تكون جذرية لتتلاءم مع ما يحدث في البيئة الخارجية. وبما أن المورد البشري يعتبر من أهم المقومات الإستراتيجية للمؤسسة فإن استخدامه بشكل كفؤ يحقق للمؤسسة ميزة تنافسية مستدامة. ولهذا فهي تحرص على تكوينه وتنميته وتوفير بيئة عمل مناسبة تلبى كافة متطلبات جودة الحياة الوظيفية وذلك من أجل خلق بيئة عمل مشجعة تشعر الفرد بالانتماء أكثر للمؤسسة وتضمن ولانه والتزامه مما يساهم في تنمية وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين .

في هذا الإطار تتمحور دراستنا التي نحاول من خلالها الإجابة على الإشكالية التالية:

ما مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة

روائح الورود ؟

الأسئلة الفرعية:

- 1-هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية؟
- 2- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية ووعي الضمير؟
- 3- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية وبعده الروح الرياضية؟
- 4- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية و بعد الإيثار؟
- 5- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على بعد السلوك الحضاري؟

فرضيات الدراسة:

H1: لجودة الحياة الوظيفية أثر ذو دلالة إحصائية على سلوك المواطنة التنظيمية.

H2: لجودة الحياة الوظيفية أثر ذو دلالة إحصائية على بعد وعي الضمير.

H3: لجودة الحياة الوظيفية أثر ذو دلالة إحصائية على بعد الروح الرياضية.

H4: لجودة الحياة الوظيفية أثر ذو دلالة إحصائية على بعد الإيثار.

H5: لجودة الحياة الوظيفية أثر ذو دلالة إحصائية على بعد السلوك الحضاري.

أهداف الدراسة: لدراسة عدة أهداف يمكن حصرها فيما يلي:

- التعرف على مدى توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة روائح الورود الوادي.
- الكشف عن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى مؤسسة روائح الورود الوادي.

- تقديم اقتراحات من أجل المساعدة في تبني جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة محل الدراسة لما لها من أثر فعال في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية.
منهجية الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي لدراسة بعض المفاهيم النظرية المتعلقة بمتغيرات الدراسة والمنهج الإحصائي لمعالجة وتحليل الاستبيان من خلال استخدام برنامج smart-PLS

1-جودة الحياة الوظيفية: مقارنة نظرية

يعتبر مفهوم جودة الحياة الوظيفية من المواضيع الإدارية الحديثة التي برزت بشكل واضح خلال السنوات القليلة الماضية لترشيد أداء الموارد البشرية و تدعيم التميز التنافسي لمنظمة الأعمال.

1.1 مفهوم جودة الحياة الوظيفية: هناك عدة تعريفات لجودة الحياة الوظيفية فيما يلي نذكر بعضها منها:

- تعرف جودة الحياة الوظيفية: " بأنها مجموعة من السياسات والمزايا التي توفرها المؤسسة لضمان وتحسين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين مما يؤثر على أداء والتزام وولاء الموظفين بشكل ايجابي ويزيد من جودة الأهداف التي يتم تحقيقها".(نصار، ايمان، 2013، صفحة 12)
- كذلك تعرف بأنها " مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها"(بن شهرة، 2022، الصفحات 43-45)
- كذلك هناك من يرون ان جودة الحياة الوظيفية" هي الحالة التي تتحدد بمدى تحقيق وبلوغ الفرد لأهدافه في المنظمة بشكل تدريجي". (الكريم، 2017، صفحة 12)
- من خلال التعريفات السابقة يتضح لنا أن جودة الحياة الوظيفية هي كل ما توفره المؤسسة من مزايا وحوافز لضمان رفاهية العاملين وتحسين بيئة العمل مما ينعكس على أدائهم والتزامهم.

2.1 أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

اختلف الباحثون حول تحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية حيث كان هناك تنوع ملحوظ في تحديد هاته الأبعاد نوجزه فيما يلي: (لبسيس، الجومي، 2020، الصفحات 103-

(116

أ/حدد المغربي أبعاد جودة حياة العمل فيما يلي:

- خصائص العمل المعنوية، خصائص الوظيفة
- عدالة نظم الأجور والمكافآت
- القيادة الإدارية، والإشراف الفعال.
- المشاركة في اتخاذ القرارات.
- ب/يرى جاد الرب سيد إن أبعاد جودة حياة العمل هي:
- إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية وزيادة الكفاءة التنظيمية
- مشاركة النقابات العمالية لإدارة المنظمة في تحسين ظروف العاملين.
- إعادة تصميم وإثراء الوظائف لتتماشى مع طموحات العاملين
- إتاحة فرص الترقى والتقدم الوظيفي من خلال التعليم والتدريب
- العدالة التنظيمية.

ج/اما العتزي سعد علي ، وآخرون فقد بينوا أن أبعاد جودة حياة العمل تتمثل في:

- ديمقراطية الإدارة ومشاركة العاملين في اتخاذ القرار.
- توفر ظروف عمل إنسانية.
- تحقيق العدالة في الأجور والمكافآت.
- توفير الأمن والصحة المهنية.

2.تعريف وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية من السلوكيات التي تعبر عن شعور الفرد بالانتماء وتزيد من كفاءة وفعالية الأداء داخل المؤسسة وفيما يلي سنتعرف على مفهوم هذا المصطلح.

1.2تعريف سلوك المواطنة التنظيمية:هناك عدة تعريفات نوجزها فيما يلي:

• عرفه (Chein)بأنه" تصرف الفرد التطوعي الاختياري والذي لا يندرج

ضمن الوصف الوظيفي أو ضمن التعليمات وعقد العمل أو تحت نظام

الحوافز الرسمي في المنظمة والذي يهدف الى زيادة فعالية المنظمة وكفاءتها"

(شلابي، 2016، الصفحات 111-128)

- عرفه (Robbins) بأنه "السلوك غير الاعتيادي الذي لا يعد جزءاً من متطلبات العمل الرسمي ويؤدي الى زيادة كفاءة المؤسسة" (منصور، 2014)
- عرفها (Dipaola): "أنها رغبة الفرد بالمشاركة بالاعمال التي تتجاوز متطلبات العمل الرسمية للعاملين والتي تسهم في أداء العمل الكلي للمنظمة بأعلى كفاءة وفعالية ممكنة". (Dipaola, 2001, p. 430)
- تعرف "بأنها مجموعة من السلوكيات الشاملة التي يمارسها العاملون داخل المنظمة، والتي تمتاز بأنها سلوكيات مساندة، اختيارية، وتقع خارج الوظيفة الرسمية". (فلاق، 2018، صفحة 26)

2.2 أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

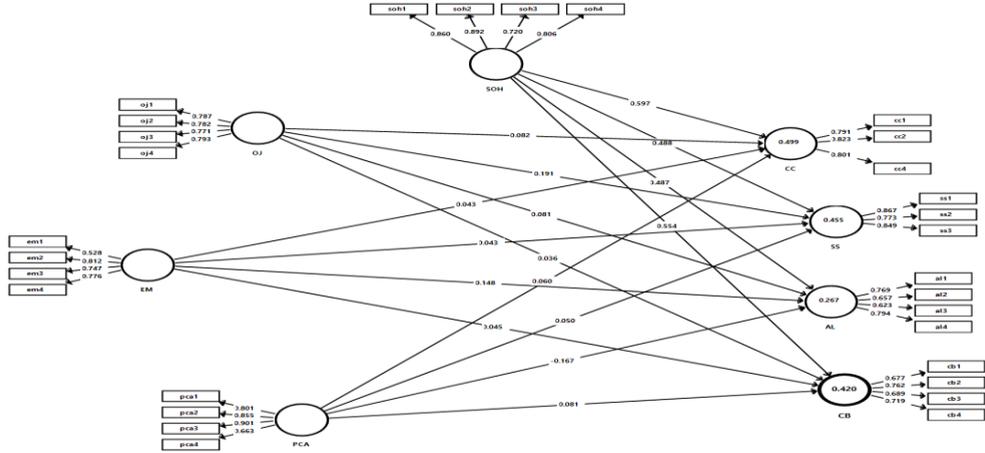
تتعدد أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية فهناك من حددها بثلاثة أبعاد، ومنهم من حددها في 5 أبعاد أو أكثر، فيما يلي اخترنا النموذج الخماسي الذي يعد الأكثر شيوعاً:

- **وحي الضمير:** هو إخلاص الفرد لمثاليات يضعها كمعيار محدد لسلوكياته، فيتجه الى انجاز دوره في المنظمة بأسلوب يزيد على المستوى المعروف مثل احترام القواعد واللوائح التنظيمية، والعمل بجدية تامة وخدمة المصلحة العامة. (نصار، 2017، صفحة 43)
- **الروح الرياضية:** هي انعكاس لمدى استعداد الفرد لتقبل بعض الاحباطات والمضايقات التنظيمية العرضية دون شكوى. (فلاق، 2018، صفحة 36)
- **الإيثار:** هو سلوك اختياري يقوم به الفرد طواعية لمساعدة زملائه في حل مشكلاتهم المتعلقة بالعمل ومساعدة وتوجيه العاملين الجدد وشرح لهم كيف يتم تأدية مهام معينة. (نصار، 2017، صفحة 43)
- **السلوك الحضاري:** ويشير إلى السلوك أو النشاطات التي يبديها الفرد من خلال انغماسه ومشاركته البناءة في الحياة الاجتماعية للمنظمة ، متابعة كافة أنشطتها، كحضور الاجتماعات والندوات، والاطلاع على النشرات التي تصدرها المنظمة. (زيد، 2010، صفحة 503)
- **الكياسة:** وهو محاولة الشخص منع المشاكل المتعلقة بالعمل من وقوعها ، وإدراكه لتأثير السلوك على الآخرين ، وعدم استغلاله لحقوق الآخرين وتجنب إثارة المشاكل معهم. (العامري، 2003، صفحة 80)

4. قياس اثر جودة الحياة الوظيفية على أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة ورود

1.4 إختبار النموذج : إن نموذج الدراسة هو نموذج انعكاسي من الدرجة الثانية يتم معالجته Smart-PLS لدراسة أثر جودة الحياة الوظيفية مباشرة على سلوك المواطنة وذلك باستخدام ومن ثم على أبعادها الأربعة: وعي الضمير، الروح الرياضية، الإيثار والسلوك الحضاري . تتم عملية اختبار النموذج بناء على أسلوب المرحلتين ، حيث يتم في المرحلة الأولى قياس الموثوقية والصدق لمتغيرات الدرجة الأولى أما في المرحلة الثانية فيتم تقييم متغيرات الدرجة الثانية بتحويلها لمتغيرات من الدرجة الأولى ،وتحويل متغيرات الدرجة الأولى إلى مؤشرات (M.SARSTEDT, 2019, p. 09).

الشكل(1): نموذج الدراسة_ المرحلة الأولى



المصدر: من إعداد الباحثات بناء على برنامج Smart-PLS

2.4 تقييم النموذج القياسي:

أ. تحميلات العوامل :

تشير إلى ارتباط كل مؤشر في مصفوفة الارتباطات بالمكون الاساسي المنتمي إليه، والذي يكون محصور بين 1.0- و 1.0+، كما تشير القيم القريبة من الواحد إلى ارتباط كبير للمؤشر بالعامل الخاص به. الجدول (1) يمثل تحميلات النموذج القياسي للدراسة.

الجدول (1): تحميلات العوامل للنموذج

	AL	CB	CC	EM	OJ	PCA	SOH	SS
al1	0.769							
al2	0.657							

سمية دربال بنين وفاء روضة جديدي

al3	0.623		
al4	0.794		
cb1		0.677	
cb2		0.762	
cb3		0.689	
cb4		0.719	
cc1			0.791
cc2			0.823
cc4			0.801
em1			0.528
em2			0.812
em3			0.747
em4			0.776
oj1			0.787
oj2			0.782
oj3			0.771
oj4			0.793
pca1			0.801
pca2			0.855
pca3			0.901
pca4			0.663
soh1			0.860
soh2			0.892
soh3			0.720
soh4			0.806
ss1			0.867
ss2			0.773
ss3			0.849

المصدر: من إعداد الباحثات بناء على مخرجات برنامج Smart-PLS

نلاحظ من خلال الجدول أن كل المؤشرات تفوق القيمة المرجعية للتحميلات والمقدرة ب (0.5)(Hair, 2017) ، وعليه لا يتم حذف أي مؤشر من مؤشرات المتغيرات الكامنة من الدرجة الأولى.
ب. التعدد الخطي للمؤشرات

Smart-PLS

يستخدم اختبار **Variance Inflation Factor VIF** لتقييم التعدد الخطي بين المؤشرات ،حسب **Hair et al,2017** أن قيم هذا المؤشر يجب أن تكون أقل من 5 للمتغيرات المشاهدة .

الجدول (2): قيم VIF للقيم المشاهدة

	VIF		VIF
al1	1.271	oj1	1.517
al2	1.375	oj2	1.684
al3	1.173	oj3	1.534
al4	1.540	oj4	1.766
cb1	1.455	pca1	1.912
cb2	1.713	pca2	2.383
cb3	1.579	pca3	2.560
cb4	1.096	pca4	1.553
cc1	1.305	soh1	2.111
cc2	1.595	soh2	2.599
cc4	1.546	soh3	1.638
em1	1.507	soh4	1.741
em2	1.389	ss1	1.798
em3	1.822	ss2	1.407
em4	1.346	ss3	1.770

المصدر: من إعداد الباحثات بناء على مخرجات برنامج Smart-PLS

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيم **VIF** لكل القيم المشاهدة أقل من 4، وفي تراوح بين 1.096 و 3.272، وهي أقل من 5، الأمر الذي يجعل كل المؤشرات مقبولة للتحليل.

النموذج القياسي لمتغيرات الدرجة الأولى:

أ. الإتساق الداخلي والصدق التقاربي لمتغيرات الدرجة الأولى **Convergent**

Validity

تتم من خلال جملة من المؤشرات أهمها: ألفا كرونباخ **Cronbach's Alpha**، مصفوفة الموثوقية المركبة **Composite Reliability**، الموثوقية الحقيقية **rho_A** ومتوسط التباين المستخرج **Average Variance Extracted** والجدول الموالي يبين أهم النتائج المتوصل إليها.

الجدول (3): الإتساق الداخلي والصدق التقاربي للمتغيرات الكامنة من الدرجة الأولى

Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted
-------------------------	--------------	------------------------------	-----------------------------------

سمية دربال بنين وفاء روضة جديدي

AL	0.682	0.708	0.805	0.510
CB	0.700	0.715	0.805	0.508
CC	0.729	0.731	0.847	0.648
EM	0.724	0.768	0.812	0.524
OJ	0.791	0.793	0.864	0.614
PCA	0.823	0.863	0.883	0.656
SOH	0.839	0.860	0.892	0.676
SS	0.774	0.782	0.869	0.690
Value	$\geq 0,7$	$\geq 0,7$	$\geq 0,7$	$\geq 0,5$

المصدر: من إعداد الباحثات بناء على مخرجات برنامج Smart-PLS

تبين النتائج أن الأبعاد تتميز باتساق داخلي وصدق تقاربي جيد جدا. فتراوحت قيمة ألفا كرونباخ بين 0.682 لبعد الإيثار و0.839 لبعد الأمن والصحة المهنية. أما الموثوقية المركبة CR فسجلت أقل قيمة 0.805 لبعدي الإيثار والسلوك الحضاري وأعلى قيمة 0.892 لبعد الأمن والصحة المهنية أيضا. كما أن الموثوقية الحقيقية rho_A فتباينت قيمها بين 0.708 لبعد الإيثار و0.863 لبعد الترقية والتقدم الوظيفي. فيما يخص معيار متوسط التباين المستخرج AVE فتراوحت قيمه بين 0.510 لصالح بعد الإيثار و0.690 لبعد الروح الرياضية. وكل القيم كانت ضمن المجال المقبول وعليه فالمتغيرات الكامنة من الدرجة الأولى تتمتع باتساق داخلي وصدق تقاربي جيد جدا.

ب. الصدق التمايزي لمتغيرات الدرجة الأولى: Discriminant Validity

• معيار Fornell-Larcker

الجدول (4): نتائج معيار Fornell-Larcker لمتغيرات الدرجة الأولى

	AL	CB	CC	EM	OJ	PCA	SOH	SS
AL	0.714							
CB	0.623	0.713						
CC	0.514	0.638	0.805					
EM	0.280	0.276	0.301	0.724				
OJ	0.351	0.437	0.496	0.454	0.783			
PCA	0.230	0.455	0.483	0.393	0.551	0.810		
SOH	0.484	0.641	0.697	0.330	0.605	0.605	0.822	
SS	0.477	0.615	0.705	0.311	0.533	0.468	0.648	0.831

المصدر: من إعداد الباحثات بناء على مخرجات برنامج Smart-PLS

يبين الجدول (4) أن أكبر ارتباط لكل بعد أعلى ما يكون مع نفسه مقارنة بارتباطه ببقية الأبعاد، مما يدل على تمايز واختلاف المتغيرات الكامنة عن بعضها البعض وهي ما تشير إليه القيم بالخط العريض.

• التحميلات المتقاطعة Cross Loadings

الجدول (5): التحميلات المتقاطعة لمتغيرات الدرجة الأولى

	AL	CB	CC	EM	OJ	PCA	SOH	SS
al1	0.769	0.575	0.519	0.160	0.285	0.228	0.467	0.514
al2	0.657	0.295	0.289	0.255	0.256	0.135	0.207	0.201
al3	0.623	0.358	0.211	0.177	0.144	0.026	0.259	0.219
al4	0.794	0.483	0.382	0.237	0.302	0.227	0.383	0.345
cb1	0.433	0.677	0.245	0.069	0.250	0.266	0.364	0.297
cb2	0.418	0.762	0.299	0.110	0.190	0.235	0.374	0.307
cb3	0.401	0.689	0.269	0.180	0.237	0.157	0.341	0.287
cb4	0.489	0.719	0.763	0.329	0.457	0.497	0.618	0.676
cc1	0.428	0.481	0.791	0.226	0.463	0.491	0.602	0.613
cc2	0.421	0.562	0.823	0.272	0.337	0.317	0.557	0.539
cc4	0.387	0.502	0.801	0.228	0.388	0.344	0.516	0.541
em1	0.044	0.084	0.091	0.528	0.318	0.257	0.088	0.077
em2	0.250	0.236	0.288	0.812	0.429	0.213	0.283	0.288
em3	0.156	0.137	0.146	0.747	0.282	0.265	0.171	0.131
em4	0.252	0.257	0.251	0.776	0.299	0.413	0.307	0.284
oj1	0.306	0.376	0.464	0.325	0.787	0.439	0.524	0.428
oj2	0.248	0.329	0.394	0.434	0.782	0.377	0.392	0.413
oj3	0.291	0.354	0.354	0.237	0.771	0.431	0.521	0.408
oj4	0.250	0.304	0.330	0.436	0.793	0.481	0.451	0.420
pca1	0.178	0.317	0.423	0.318	0.440	0.801	0.558	0.392
pca2	0.162	0.332	0.386	0.388	0.444	0.855	0.451	0.320
pca3	0.216	0.469	0.481	0.276	0.482	0.901	0.569	0.499
pca4	0.191	0.332	0.226	0.325	0.426	0.663	0.343	0.251
soh1	0.428	0.550	0.660	0.298	0.537	0.582	0.860	0.608
soh2	0.444	0.580	0.614	0.333	0.581	0.520	0.892	0.587
soh3	0.330	0.418	0.366	0.227	0.389	0.430	0.720	0.368
soh4	0.377	0.539	0.603	0.217	0.458	0.447	0.806	0.528
ss1	0.404	0.559	0.641	0.253	0.477	0.416	0.589	0.867
ss2	0.346	0.471	0.524	0.249	0.395	0.418	0.490	0.773
ss3	0.437	0.499	0.584	0.273	0.453	0.334	0.531	0.849

المصدر: من إعداد الباحثات بناء على مخرجات برنامج Smart-PLS

الجدول رقم (5) يبين أن مؤشرات كل بعد متشعبة أكبر ما يمكن في المتغير الكامن التابعة له مقارنة ببقية المتغيرات الكامنة الأخرى، الأمر الذي يؤكد أن هذه المؤشرات متميزة فيما بينها، كما الأبعاد متميزة عن بعضها البعض.

• معيار HTMT:

الجدول (6): معيار HTMT

	AL	CB	CC	EM	OJ	PCA	SOH	SS
AL								
CB	0.835							
CC	0.692	0.762						
EM	0.379	0.297	0.362					
OJ	0.467	0.523	0.642	0.596				
PCA	0.291	0.516	0.597	0.513	0.687			
SOH	0.603	0.760	0.867	0.365	0.731	0.712		
SS	0.615	0.732	0.930	0.353	0.679	0.568	0.787	

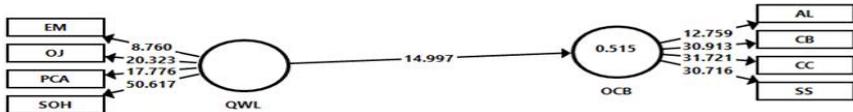
المصدر: من إعداد الباحثات بناء على مخرجات برنامج Smart-PLS

كذلك معيار HTMT الذي يعد الأكثر حساسية وموضوعية للصدق التمايزي بين المتغيرات الكامنة متميزة فيما بينها وأقل من القيمة المرجعية 0.9، ماعدا بين بعدي وعي الضمير CC و الروح الرياضية SS فقد سجلت قيمة 0.930.

4.4 النموذج القياسي لمتغيرات الدرجة الثانية:

إن البناء الكامن من الدرجة الثانية يحتاج أيضا تقييم موثوقته كجزء من النموذج القياسي، فكل متغير كامن من الدرجة الثانية يتطلب تقييم إتساقه الداخلي و صدقه التقاربي، بالإضافة إلى اختبار صدقه التمايزي مع بناء الدرجة الأولى (M.SARSTEDT, 2019, p. 04)

الشكل (2): نموذج الدراسة _ المرحلة الثانية



أ. الاتساق الداخلي والصدق التقاربي لمتغيرات الدرجة الثانية:

Smart-PLS

متغيرات الدرجة الثانية كجزء من النموذج القياسي تم اختبار اتساقه الداخلي وصدقه التقاربي من خلال المؤشرات ألفا كرونباخ، الموثوقية المركبة، الموثوقية الحقيقية ومتوسط التباين المستخرج. الجدول الموالي يوضح النتائج المتحصل علميا:
الجدول (7): الاتساق الداخلي والصدق التقاربي لمتغيري الدرجة الثانية

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted
OCB	0.855	0.872	0.901	0.696
QWL	0.793	0.855	0.864	0.617

المصدر: من إعداد الباحثات بناء على مخرجات برنامج Smart-PLS

من خلال نتائج الجدول نجد أن القيم ضمن المجال المحدد للقيم المرجعية، وبالتالي فالمتغيرين الكامينين من الدرجة الثانية يتمتعان باتساق داخلي وصدق تقاربي جيد جدا. يمكننا من اختبار الصدق التمايزي للمتغيرين .

أ. الصدق التمايزي لمتغيري الدرجة الثانية :

يتم التحقق من الصدق التمايزي من خلال اختبار Fornell-Larcker، التحميلات المتقاطعة واختبار HTMT. إن نتائج الصدق التمايزي لمتغيري الدرجة الثانية موضحة في الجداول أدناه:

الجدول (8) نتائج معيار Fornell-Larcker للمتغيري للدرجة الثانية

	OCB	QWL
OCB	0.834	
QWL	0.718	0.786

المصدر: من إعداد الباحثات بناء على مخرجات برنامج Smart-PLS

نلاحظ أن قيمة ارتباط سلوك المواطنة التنظيمية مع نفسه بقيمة 0.834، وهي أعلى من إرتباطه مع متغير جودة الحياة الوظيفية بقيمة 0.718، بينما ارتباط متغير جودة الحياة الوظيفية مع نفسه قدرت بقيمة 0.786 مما يدل على تمايز متغيرات الدرجة الثانية.

الجدول (9): التحميلات المتقاطعة لمتغيرات الدرجة الثانية

	OCB	QWL
AL	0.742	0.445
CB	0.859	0.605
CC	0.874	0.662
SS	0.857	0.650
EM	0.349	0.604
OJ	0.552	0.833
PCA	0.505	0.809

SOH	0.749	0.869
-----	-------	-------

المصدر: من إعداد الباحثات بناء على مخرجات برنامج Smart-PLS

إن نتائج التحميلات المتقاطعة لمتغيري الدرجة الثانية مع متغيرات الدرجة الأولى تبين أن ارتباط الأخيرة أعلى ما تكون مع المتغير الكامن من الدرجة الثانية المنتمية إليه، فأبعاد وعي الضمير، الروح الرياضية، الإيثار، والسلوك الحضاري كمتغيرات الدرجة الأولى سجلت ارتباطات عالية بسلوك المواطنة التنظيمية أكثر من ارتباطها بمتغير جودة الحياة الوظيفية كمتغيري الدرجة الثانية. كذلك بالنسبة لمتغيرات العدالة التنظيمية، التمكين، الترقية والتقدم الوظيفي، الأمن والصحة المهنية فسجلت أعلى الارتباطات بمتغير جودة الحياة الوظيفية كمتغير من الدرجة الثانية. الأمر الذي يدل على الصدق التمايزي بين البنئ.

الجدول (7): معيار HTMT للمتغير الكامن من الدرجة الثانية

	OCB	QWL
OCB		
QWL	0.821	

المصدر: من إعداد الباحثات بناء على مخرجات برنامج Smart-PLS

يتبن أن قيمة HTMT للمتغيرين الكامين من الدرجة الثانية قدر ب (0.821) وهي أقل من القيمة المرجعية 0.90، وعليه فإن النموذج القياسي يتميز بمعايير مصداقية وموثوقية معتبرة، الأمر الذي يسمح بالانتقال لتقييم النموذج الهيكلي.

5.4 تقييم النموذج الهيكلي: يتم ذلك من خلال عدة مراحل:

أ. اختبار الفرضيات (تقييم المسارات: Path coefficients)

هي عملية تقييم العلاقات المفترضة بين المباني حيث تحتوي على قيم معيارية تكون بين (-1 و1). هذه المعاملات عادة ما تكون ذات دلالة إحصائية. ويعتمد الحكم على ما إذا كان معامل المسار ذا دلالة إحصائية على الخطأ المعياري. (هار، هالت، غينكل، و زارستد، 2020، 259)

يتم قبول أو رفض الفرضيات عن طريق عملية البسترة **Bootstrapping**، بناء على قيمة P-Value التي تحدد معنوية العلاقة (يجب أن تكون أقل من 0.05). أما معامل بيتا فيبين طردية أو عكسية العلاقة. والجدول (8) يوضح النتائج المتحصل عليها.

الجدول (8): اختبار الفرضيات

	Std Beta	Std Error	T Values	P Values
H1: QWL -> OCB	0.718	0.048	14.997	0.000

Smart-PLS

H2: QWL -> AL	0.530	0.062	8.542	0.000
H3: QWL -> CB	0.583	0.056	10.465	0.000
H4: QWL -> CC	0.589	0.063	9.301	0.000
H5: QWL -> SS	0.581	0.063	9.289	0.000

المصدر: من إعداد الباحثات بناء على مخرجات برنامج Smart-PLS

يتبن من خلال نتائج الجدول ما يلي:

H1: لجودة الحياة الوظيفية أثر ذو دلالة إحصائية على سلوك المواطنة التنظيمية. الفرضية الأولى تفترض وجود أثر دال إحصائياً لجودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية عند (0.05). النتائج المتحصل عليها ($\beta = 0.718, t = 14.997, \rho = 0.000$)، وعليه فإن الفرضية مقبولة

H2: لجودة الحياة الوظيفية أثر ذو دلالة إحصائية على بعد وعي الضمير. الفرضية الثانية تنص على وجود أثر لجودة الحياة الوظيفية على بعد وعي الضمير عند (0.05) والقيم المتحصل عليها في الجدول أعلاه ($\beta = 0.530, t = 8.542, \rho = 0.000$) تؤكد قبول الفرضية H2.

H3: لجودة الحياة الوظيفية أثر ذو دلالة إحصائية على بعد الروح الرياضية. إن النتائج ($\beta=0.583, t=10.465, \rho=0.000$) تدل على وجود أثر لجودة الحياة الوظيفية على بعد الروح الرياضية دال إحصائياً عند (0.05)، وعليه نقبل الفرضية H3.

H4: لجودة الحياة الوظيفية أثر ذو دلالة إحصائية على بعد الإيثار. الفرضية H4 القائلة بوجود أثر دال إحصائياً عند (0.05) لجودة الحياة الوظيفية على بعد الإيثار مقبولة للنتائج المتحصل عليها ($\beta = 0.589, t = 9.301, \rho = 0.000$)

H5: لجودة الحياة الوظيفية أثر ذو دلالة إحصائية على بعد السلوك الحضاري. الفرضية الخامسة القائلة بوجود أثر دال إحصائياً لجودة الحياة الوظيفية على بعد السلوك الحضاري عند (0.05) هي فرضية مقبولة ($\beta = 0.581, t = 9.289, \rho = 0.000$)

ب. معامل التحديد R²:

يعتبر المعيار الأكثر استخداماً لتقييم النموذج الهيكلي، وهو يقيس القوة التنبؤية للنموذج، حيث يتم حسابه بمربع الارتباطات بين القيم الفعلية للمبنى الداخلي المحدد وبين قيمه المتنبأ بها، فهو مقياس للقوة التنبؤية داخل العينة (Henseler, 2015, pp. 115-135)، حيث تتراوح قيمة

R² من 0 إلى 1، فالقيم القريبة من 1 تشير إلى مستويات عالية من الدقة التنبؤية، كما يعتمد عموماً على درجة تعقيد النموذج ومجالات البحث . (Henseler, Ringle , & Sinkovics , 2009, 303) ولأن زيادة المسارات المشيرة إلى المبنى الهدف تزيد في قيمة R² لذلك يتم استخدام معامل التحديد المعدل **adjusted coefficient of determination (R²adj)** كمعيار لتجنب تحيز النماذج المعقدة لأنه معدل وفقاً لعدد المبانى الخارجية المتعلقة بحجم العينة. (هار، وآخرون، 2020، صفحة 264). والنتائج مبينة في الجدول الموالي:

الجدول (9): معامل التحديد

	R Square	R Square Adjusted
OCB	0.515	0.512

المصدر: من إعداد الباحثات بناء على مخرجات برنامج Smart-PLS

، أي أن جودة الحياة 0.512 يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل التحديد المصحح قدرت الوظيفية تفسر ما نسبته 51.2% من تغير في سلوك المواطنة التنظيمية. وهي قيمة جيدة جداً (Chin (1998). ومقبولة حسب Cohen (1988) حسب

ج. قوة التأثير f^2 Effect Size

إن معرفة حجم تأثير النموذج f^2 الذي يظهر مقدار مساهمة متغير خارجي كامن في قيمة R² لمتغير داخلي كامن، أي يقاس حجم أو قوة العلاقة بين المتغيرات الكامنة. فهو يساعد الباحثين على تقييم المساهمة الإجمالية للدراسة البحثية. حيث يجب الإشارة إلى حجم التأثير بين هذه المتغيرات بالإضافة إلى العلاقة بينها (كبيرة أم لا). (Kay wong، 2019).

الجدول (10): معامل التأثير

	Std Beta	Std Error	T Values	P Values
QWL -> OCB	1.063	0.320	3.317	0.001

المصدر: من إعداد الباحثات بناء على مخرجات برنامج Smart-PLS

من خلال الجدول نلاحظ أن قوة التأثير قدرت ب 1.063 وهي دالة إحصائياً. وعليه فإن درجة التأثير أكبر من 0.35 القيمة المرجعية حسب Cohen (1988)، الأمر الذي يؤكد على قوة تأثير جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية.

د. القدرة التنبؤية للنموذج Q²

يعتبر مقياس للقوة التنبؤية أو الملائمة التنبؤية خارج العينة، فهو يتنبؤاً بطريقة دقيقة بالبيانات التي لم يتم استخدامها في تقدير النموذج الهيكلي. فقيم Q² الأكبر من الصفر لمتغير

كامن داخلي عاكس تشير إلى ملائمة تنبؤية لنموذج المسار لمبنى تابع معين (هار، وآخرون، 2020، صفحة 267)

الجدول (11): القدرة التنبؤية للنموذج Q²

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
OCB	572.000	373.844	0.346
QWL	572.000	572.000	

المصدر: من إعداد الباحثات بناء على مخرجات برنامج Smart-PLS

من الجدول نجد أن القدرة التنبؤية للنموذج الدراسة خارج العينة قدرت 34.6% وهي أكبر من الصفر، الأمر الذي يجعل للنموذج قدرة تنبؤية معتبرة خارج العينة .
هـ. جودة مطابقة النموذج:

الجدول (8): جودة مطابقة النموذج

SRMR	0.089
d_ULS	0.288
d_G	0.119
Chi-Square	97.717
GoF	0.832

Smart-PLS المصدر: من إعداد الباحثات بناء على مخرجات برنامج

يقوم بقياس درجة اعتماد النموذج للدراسة ويتم من خلال SRMR المقدرته قيمته 0.089 وهي من 0.1 . كذلك قيمة GoF والمقدرة 0.832 أي بنسبة 83.4% ويفوق القيمة المرجعية 0.36 (Hair, 2017, p. 207).

الخلاصة: لقد حاولنا من خلال الدراسة توضيح طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة ورود، وكذلك معرفة درجة ممارسة جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية، ولتحقيق هدف الدراسة تم الاستعانة بالاستبيان الذي تمت معالجته وتحليله باستخدام برنامج Smart-PLS فكانت النتائج على النحو التالي:

النتائج: بعد تناول متغيرات الدراسة من حيث النموذج القياسي والهيكلية لأثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية والمتضمنة للأبعاد التالية: وعي الضمير، الروح الرياضية، الإيثارة والسلوك الحضاري تم التوصل إلى جملة من النتائج أبرزها:

✓ وجود أثر ذو دلالة احصائية لجودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية.

- ✓ مؤسسة ورود تتمتع بحياة وظيفية ذات جودة جيدة.
 - ✓ يعتبر كل من بعد الامن والصحة المهنية (ابعاد جودة الحياة) من الابعاد الاكثر تأثير في سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة ورود.
 - ✓ إن جودة الحياة الوظيفية تعد أحد أبرز العوامل المؤثرة في توطين سلوك المواطنة التنظيمية داخل مؤسسة ورود بشكل خاص والمؤسسات الصناعية بشكل عام.
 - ✓ لجودة الحياة الوظيفية أثر غير مباشر على وعي الضمير، الروح الرياضية الإيثار والسلوك الحضاري، الأمر الذي ينعكس على الأداء الوظيفي للعامل داخل المؤسسة.
- توصيات الدراسة:

- ✓ على مؤسسة ورود أن تحرص على تفعيل نظام الترقيات وان تكون موزعة بعدالة وضمن معايير وأنظمة معينة.
- ✓ تصميم أنظمة وبرامج تضمن تحديد المخاطر التي تهدد السلامة المهنية مع الحرص على اعداد برامج تدريب تخص السلامة والصحة المهنية.
- ✓ منح العاملين الصلاحيات وتمكينهم في اطار عملهم
- ✓ العمل على التحسين المستمر لجودة الحياة الوظيفية في المؤسسة من أجل دعم وتوطين أكبر لسلوك المواطنة لدى العاملين داخل المؤسسة.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1. أبا زيد. (2010). أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الاردن. مجلة جامعة النجاح للأبحاث.
2. أحمد بن سالم العامري. (2003). محددات وأثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات. مجلة جامعة الملك عبد العزيز، السعودية
3. المغربي عبد الحميد عبد الفتاح. (العدد21، 2004). جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي . مجلة الدراسات والبحوث التجارية.
4. بن خالد عبد الكريم. (2017). اطروحة دكتوراه حول جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي-دراسة ميدانية لدى موظفي القطاع الصحي- تخصص علم النفس العمل والتنظيم ،جامعة وهران1. وهران : غير منشورة.
5. بومنقار مراد،شلابي زهير.(العدد2016،19).الأبعاد الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية-دراسة تحليلية نظرية-مجلة العلوم الاجتماعية،جامعة الاغواط.
6. جاد الرب سيد. (2008). جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية . مصر: دار الفكر العربي.

7. جوزيف هار، وآخرون. (2020). نمذجة المعادلات الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية . الأردن: مركز الكتاب الاكاديمي.
9. حمزة معمري، بن زاهي منصور. (2014، 14) سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية.
10. رجاء محمد نصار. (2017). رسالة ماجستير حول دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى سلوك المواطنة التنظيمية-دراسة ميدانية على العاملين في جامعة فلسطين تخصص ادارة وقيادة. غزة: أكاديمية الادارة والسياسة للدراسات العليا.
11. زكري شريفة، مدني شهرة. (العدد 04، 2022). واقع توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية البيض من وجهة نظر العمال، مجلة اقتصاد المال والاعمال.
12. لبسيس، الجومي. (2020). جودة الحياة والتنمية المستدامة في الجزائر: الأبعاد والتحديات. واقع جودة حياة العمل بمؤسسات التعليم الثانوي كما يدركه الاساتذة-دراسة على عينة من مؤسسات التعليم الثانوي لمنطقة تقرت-الجزائر (الصفحات 103-116). الوادي: مطبعة الرمال.
13. محمد فلاق. (2018). مواطنة منظمات الاعمال . الأردن: دار الايام.
14. نصار، ايمان. (2013). رسالة ماجستير حول جودة حياة العمل واثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي تخصص ادارة اعمال، كلية التجارة. غزة: غير منشورة.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

1-Dipaola, M. (2001). Organizational citizenship Behavior in schools and its Relationship of school climate . *Journal of school leadership* , p. Vol11 p430.

Hair, J. J. (2017). *A primer on partial least squares structural Equation Modeling*. SAGE publications .

Henseler, J. R. (2015). A new criterion for assessing Discriminant validity in variance-based. *The Academy of Marketing Science* , pp. 115-135.

Mastering Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). (2019). K Kay wong .iUniverse.SEM) With SMARTPLS in 38 Hours

M.SARSTEDT, C. e. (2019, 05 03). How to specify, estimate, and validate higher-order constructs in PLS-SEM. *Australasian Marketing Journal* .