

أثر جودة الحياة الوظيفية في الأداء والالتزام التنظيمي لدى موظفي بلديات شمال الضفة الغربية The Impact of Quality of Work-Life on Organizational Performance and Commitment of the Municipal Employees of the Northern West Bank

شاهر محمد عبيد^{1*}، صلاح يحيى صبري²

Shaher Mohammad Obaid^{1*}, Salah Yahya Sabri²

^{2,1}كلية العلوم الادارية والاقتصادية، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين

^{1,2}Faculty of Administrative and Economic Sciences, Al-Quds Open University, Palestine

تاريخ النشر: 2022/06/30

تاريخ القبول: 2022/02/20

تاريخ الإستلام: 2021/09/04

المستخلص: هدفت الدراسة إلى معرفة أثر جودة الحياة الوظيفية في أداء موظفي بلديات شمال الضفة الغربية والالتزام التنظيمي، وأتبعت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي؛ إذ تمّ بناء استبانة من أجل تحقيق أهدافها، كانت قد وُضعت على عينة بلغ حجمها (350) موظفًا، فبعد جمع البيانات، وتحليلها، أظهرت نتائج الدراسة أنّ درجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية كانت متوسطة، في حين بيّنت الدراسة أنّ مستوى الأداء لدى الموظفين كانت متوسطة، وأظهرت الدراسة أنّ درجة الالتزام التنظيمي لدى الموظفين أيضا كانت متوسطة، كما بيّنت الدراسة وجود علاقة خطية موجبة بين درجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية، وأداء الموظفين في بلديات محافظتي جنين وقلقيلية، والالتزام التنظيمي، كما أشارت الدراسة إلى وجود تأثير دالّ إحصائياً لدرجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية (ظروف بيئة العمل، والأجور والمكافآت، وفرق العمل، ومشاركة العاملين، والأمان الوظيفي) في أداء الموظفين والالتزام التنظيمي، وأظهرت النتائج عدم وجود أثر دالّ إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لكل من بُعدي فرق العمل، ومشاركة العاملين، في مستوى الأداء، وفي مستوى الالتزام التنظيمي لدى موظفي بلديات محافظتي جنين وقلقيلية، وأوصت الدراسة بأن تعمل إدارة البلديات على تعزيز جودة الحياة الوظيفية بشكلٍ مستمرٍ ولو بصورةٍ طفيفة؛ لكون الموظفين يبحثون دائماً عن مستوى أفضل من جودة الحياة الوظيفية، وأن تعمل البلديات على الرصد المستمر لواقع جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الموظفين.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، الأداء، الالتزام التنظيمي، البلديات.

Abstract: The study aimed at identifying the impact of the Quality of Work-life on Organizational performance and commitment of the municipal employees of the northern West Bank. Descriptive approach was followed by distributing a questionnaire to a sample of (351) employees. After data collection and analysis, the results showed that the degree of availability of the dimensions of the Quality of Work-life was medium, while the study showed that the degree of performance of the employees was also medium and it revealed The study showed that the degree of organizational commitment among employees was medium, while the study showed a positive linear relationship between the degree of availability of Quality of Work-life dimensions and organizational performance and commitment among employees in the municipalities of Jenin and Qalqilya governorates. The study also found that there is a statistically significant effect of the overall degree of availability Quality of Work-life dimensions (Work environment conditions, wages and bonuses, work teams, employee participation, job security) on employee performance and organizational commitment. While it was no statistically significant effect at the significance level ($\alpha \leq 0.05$) for the two dimensions (work teams and employee participation) on the

level of performance and the level of organizational commitment The study recommended that the Municipal Administration should work continuously to enhance the quality of work life., albeit slightly, because employees are always looking for a better level of quality of work life, and municipalities work on continuous monitoring of the reality of quality of work life from the point of view of employees.

Keywords: Quality Work-Life, Performance, Organizational Commitment, Municipalities.

المقدمة:

بات معروفاً في الآونة الأخيرة، أنّ مستوى تقدّم أيّ مجتمع يتحدّد من خلال جودة الأعمال، أو الجودة الوظيفيّة المستقاة من عمليات المنظمات الإنتاجية، والأنشطة الخدميّة العاملة فيه، إذ ترتبط كفاءة الأداء في هذه المنظمات بمدى تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد الإنتاجية، ولا سيّما الموارد البشريّة التي تُعدّ قاسماً مشتركاً في كلّ أنشطة المنظّمة، إذ إنّ جودة الحياة الوظيفيّة تهدفُ لتشخيص العوامل التي تقوم بها هذه المنظمات؛ ولتوفير حياةٍ وظيفيّةٍ أفضلٍ للموظّفين الذين يعملون فيها، ممّا يجعلها متميّزةً عن غيرها بذلك، فقد بات يُنظرُ إلى جودة الحياة الوظيفيّة على أنّها ذات أهمية كبرى في المنظمات.

وتجدُرُ النَّباهُ إلى أنّ مهامَّ الاهتمامِ بجوّدَةِ الحياة الوظيفيّة موكولةٌ إلى إدارة الموارد البشريّة، التي تسعى دائماً إلى تعزيز القدرات الخاصّة للموارد البشريّة في المنظمات المعاصرة، التي أصبحت تعمل في بيئة شديدة التعقيد، و سريعة التّطور، ولذلك، فإنّ هدفَ المنظمات المركزيّ هو السّعيُّ إلى تحقيق ميزة تنافسيّة تعتمدُ – في الدّرجة الأولى- على الموارد البشريّة، أيّ على الموظّفين الذين يعملون فيها؛ لإجراء تحسيناتٍ نوعيّةٍ مستمرةٍ على البيئة الدّاخليّة لهذه المنظمات، التي تعتمدُ على جودة الحياة الوظيفيّة أو البيئة الوظيفيّة للموظّفين اعتماداً أساسياً؛ من أجل إحداثِ التّفاعُل الإيجابيِّ بين كلّ العاملين في مختلف التّنظيمات الإداريّة داخل المنظّمة الواحدة (القحطاني، 2015).

ولعلّ إعادة التّذكير في هذا المقام ضروريٌّ، بأنّ عمليّة التطوير الدائم والمستمرّ في مختلف المجالات أمرٌ في غاية الأهميّة، ومطلّبٌ رئيسٌ من المتطلّبات الحيويّة للارتقاء الحضاريّ؛ ويظهر ذلك جلياً في سعي المنظمات الإدارية الحديثة إلى التركيز على عمليّة التطوير الدائم، حرصاً منها على تحسين أدائها، ثمّ ترشيدها لإنتاجها للوصول إلى أهدافها المنشودة.

وهذا دأب البلديّات النّاجحة مسلكاً، التي تسعى – دائماً- إلى تطوير جوانبها المُختلفة تطويراً وظيفيّاً سواءً في جوانبها الإنسانيّة، أو التّنظيميّة؛ من أجل زيادة فعاليّتها، وتمكينها من تحقيق أهدافها المنشودة، وتحقيق أهداف العاملين فيها، وتحسين نوعيّة الحياة الوظيفيّة والمُجمعيّة والبيئيّة، التي تُسهم في بقاء المنظمات إسهاماً وظيفيّاً، وإنمائاً وتنشيط دورها، وتعملُ على تنمية المجتمعات المحليّة (المخامرة، 2010).

ويُشارُ إلى أنّ من أهمّ الأهداف التي تسعى البلديّات إلى تحقيقها؛ هو تحسين الآليّات التي تتعلّق بمنح المكافآت والتعويضات، ومن أجل جلبِ بينةٍ مناسبةٍ للابتكار والإبداع، وإشاعة الثقافة التّنظيميّة المُحفّزة بتوظيف المعرفة السلوكيّة والعلميّة المُتاحة، وتطبيق تقنيات التّدخل والتجريب، غايةً تحسين التّقُدّم الوظيفيّ للموظّفين داخلها، مما يُسهم –ذلك- في بقاء وإنماء البلديّات، وتنشيط دورها في رفع أداء الأفراد والجماعات المحليّة (شهاب، 2014).

كما هو معلوم لدى المنشغلين في أمور تطوير البلديّات، فإنّ الشّخص الذي يشعر برضاً عن عمله يحملُ اتّجاهاتٍ إيجابيّةً نحو العمل، بينما الشّخص غير الرّاضي عن عمله، فإنّه يحملُ اتّجاهاتٍ سلبيةً نحو العمل، حينما يتكلّمُ النَّاسُ عن اتّجاهات العاملين، فإنّهم – غالباً- ما يقصدون الرّضا عن العمل (شعيب، 2013).

أما بالنسبة لنوعيّة جودة الحياة الوظيفيّة في البلديّات، فإنّها تمثل جميع ما يحصل عليه الموظف أو يشعر به من تقدير واحترام ومكانة، ويجعله يحمل مشاعر إيجابيّة نحو بيئة عمله في البلدية، لذلك، فإنّ للحوافز الماديّة والمعنويّة أهميّةً

كبيرة لدى الموظّفين في أيّ بلدية: لكونها تُشبعُ الحاجاتِ الفرديّة والجماعيّة، وتعلّمُ الموظّفينَ أنماطاً بديلةً تزيد من جودة الحياة الوظيفيّة لديهم (شهاب، 2014).

والجدير ذكره، أنّ تطبيق مبادئ العمل القانونيّة تطبيقاً عادلاً في أيّ بلدية يعملُ على تحفيز الأفراد تحفيزاً إيجابياً يُحسّنُ من أدائهم الوظيفي، ويجعلُ الوظائفَ نفسها قادرةً على إشباع حاجات الموظف للتعلم والنمو، والتّحدّي، وزيادة المسؤوليّة، والإنجاز، وحُسن التّعامل مع الجُمهور -مُراجعي البلدية، وطلّبي خدماتها-، ويُذكر أيضاً، أنّ تقييم أداء موظّفي البلدية له دورٌ فاعلٌ وكبيرٌ في الوقوف على النّقاط السّلبيّة، وتعزيز الإيجابيّة في أدائهم الوظيفي اليومي، فيقتضي - ذلك- تصميم الوظائفِ وفُماً لطبيعيّة مهامّ كلّ موظف؛ لأجل تحقيق التّكامل بين الأفراد والوظيفة التي يقومون بتأديتها، والإحساس المشترك بالغايات والأهداف المنشودة لدى كلّ بلدية (رشيد، 2009).

ويلاحظُ أنّ قيمة الأداء في البلديات عامّة تُعدُّ من الأهداف الرئيّسة والمهمّة التي تسعى إليها؛ من أجل تجويد وتحسين وتعديل مُخرجاتها بصورة إيجابيّة، فتجري عليها- عادةً- تحسيناتٍ معيّنة؛ وتطويراتٍ مختلفة؛ حتى تزيد من تدفق العمل، وتعمل على ديمومته، واستدامته، لذلك، اهتمّت إدارة البلديات اهتماماً كبيراً بالأداء الوظيفي للعاملين لديها، لما له من تأثيرٍ فاعلٍ في جودة أدائها.

أنّ جودة الحياة الوظيفيّة دافعٌ كبيرٌ؛ لتحقيق الرّضا الوظيفي بين موظّفي البلديات، التي تعملُ على تحسين أدائهم، ولمعرفة قياس مدى تحسين الأداء لا مناصّ من تقييمه وفق معاييرٍ محدّدة، فثمّة مهامّ يمكن قياسها قياساً كمياً، وبعضها الآخر يصعبُ قياسها؛ لأنّ عواملٍ أخرى تتدخل فيها غير قابلة للقياس الكميّ كالحوافز المعنويّة من جهة، وعلاقة الموظف بمديره وزملائه من جهة أخرى (شعيب، 2013). لذلك تأتي هذه الدراسة للكشف عن أثر جودة الحياة الوظيفية في الأداء والالتزام التنظيمي لدى موظفي البلديات في المحافظات الشماليّة.

مشكلة الدراسة:

إنّ موضوع جودة الحياة الوظيفيّة له دورٌ كبيرٌ ومهمٌ في تحليل المكوّنات الأساسيّة للإدارة في البلديات النّاجحة، ودراسة الأنماط الإداريّة والأساليب الفاعلة التي يمكن للبلديات أن تستند إليها في تسيير أمورهما، وتقديم خدماتها لجمهورها العريض؛ ولكنّه لا يمكن -لنا- أن نعرف مستوى رضا الموظّفين عن جودة الحياة الوظيفيّة إلا بعد قياسه، ومعرفة مدى إسهامه في رفع أداء البلدية، وتعزيز الالتزام التّنظيمي لدى العاملين فيها. لأنّ تحسين جودة الحياة الوظيفيّة قد يحمل تكاليفَ عديدةً للهيئات المحليّة التي تُفعلها الالتزامات الماليّة، ولذلك أظهرت بعض الدّراسات انخفاض درجات رضا الموظّفين عن الرّواتب والأجور في بعض البلديات (مضيه، 2017).

وتندكرُ أنّ جودة الحياة الوظيفيّة - عادة- تخلقُ بيئة عملٍ تمتاز بالقبول والرضا بين العاملين، وتجعلُ الأفراد راغبين في وظائفهم، ومُتقنين أعمالهم، ومُحسّنين أدائهم، وتعتمد البلديات في نجاحها اعتماداً كبيراً على العاملين المؤهلين والمتميّزين والقادرين على مواجهة التّحديات التي تفرضها بيئة العمل باستمرار، بجانب قدرتهم أيضاً على مواكبة التّغيّرات كافّة في بيئة الهيئات المحليّة، وبعد توفير بيئة عملٍ جيّدة داخل هذه الهيئات، هو بمنزلة تحفيز للعاملين؛ لتحسين أدائهم، وتحقيق جودة الخدمات المقدّمة في هذه الهيئات المحليّة، ومع التّطوّرات السّريعة والمتلاحقة في بيئة العمل في البلديات، كان لزاماً عليها تحسين بيئتها الداخليّة.

ولذلك، فإنّ هذه الدراسة سوف تحاول الإجابة - بموضوعيّة قائمة على التّحليل والتّفسير- عن التّساؤل الرئيّس الآتي:

ما أثر جودة الحياة الوظيفية في الأداء والالتزام التنظيمي لدى موظفي بلديات محافظة جنين ومحافظة قلقيلية؟

ينبثق عن السؤال الرئيّس للدراسة التساؤلات الفرعية التالية:

- ما درجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفيّة (ظروف بيئة العمل، والأجور والمكافآت، وفرق العمل، ومشاركة العاملين، والأمان الوظيفي) في بلديات محافظتي جنين وقلقيلية؟

- ما مستوى الأداء لموظفي بلديات محافظتي جنين وقلقيلية من وجهة نظرهم؟
- ما درجة الالتزام التنظيمي لموظفي بلديات محافظتي جنين وقلقيلية من وجهة نظرهم؟
- هل هناك علاقة ارتباطية بين درجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية (ظروف بيئة العمل، والأجور والمكافآت، وفرق العمل، ومشاركة العاملين، والأمان الوظيفي)، وأداء الموظفين، والالتزام التنظيمي في بلديات محافظتي جنين وقلقيلية من وجهة نظرهم؟
- هل هناك أثر لدرجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية (ظروف بيئة العمل، والأجور والمكافآت، وفرق العمل، ومشاركة العاملين، والأمان الوظيفي) وأداء الموظفين، والالتزام التنظيمي في بلديات محافظتي جنين وقلقيلية من وجهة نظرهم؟

أهداف الدراسة:

- تسعى الدراسة الحالية من خلال الإجابة عن تساؤلاتها - الموجودة أعلاه - إلى تحقيق الأهداف الآتية:
- التعرف إلى درجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية (ظروف بيئة العمل، والأجور والمكافآت، وفرق العمل، ومشاركة العاملين، والأمان الوظيفي) في بلديات محافظتي جنين وقلقيلية.
 - التعرف إلى مستوى الأداء لموظفي بلديات محافظتي جنين وقلقيلية من وجهة نظرهم.
 - التعرف إلى درجة الالتزام التنظيمي لموظفي بلديات محافظتي جنين وقلقيلية من وجهة نظرهم.
 - التعرف فيما إذا كان هناك علاقة ارتباطية بين درجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية (ظروف بيئة العمل، والأجور والمكافآت، وفرق العمل، ومشاركة العاملين، والأمان الوظيفي)، وأداء الموظفين والالتزام التنظيمي في بلديات محافظتي جنين وقلقيلية من وجهة نظرهم.
 - التعرف فيما إذا كان هناك أثر لدرجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية (ظروف بيئة العمل، والأجور والمكافآت، وفرق العمل، ومشاركة العاملين، والأمان الوظيفي) وأداء الموظفين، والالتزام التنظيمي في بلديات محافظتي جنين وقلقيلية من وجهة نظرهم.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في أهمية نظرية وأخرى عملية، يمكن إيضاحها على النحو الآتي:

تجسد الأهمية النظرية للدراسة في تناولها لمفهومين إداريين حديدي العهد على مستوى الدول العربية، بشكل عام، وعلى المستوى الفلسطيني بشكل خاص، هما جودة الحياة الوظيفية، والالتزام التنظيمي بخاصة في قطاع مهم وحيوي للمجتمعات العربية، وهو الهيئات المحلية، التي أصبحت تسعى إلى تقديم خدمة ذات جودة عالية تلبي تطلعات المواطنين ورغباتهم، كما تكمن أهمية الدراسة في عناصر الحدائق الموجودة فيها، من حيث تناولها العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية، والأداء والالتزام التنظيمي في قطاع الهيئات المحلية، وما زالت المكتبة العربية بحاجة إلى الأدب الإداري، الذي يتناول الموضوعات الإدارية الحديثة في الهيئات المحلية.

أما الأهمية العملية للدراسة فتتمثل في تناولها جودة الحياة الوظيفية، والأداء والالتزام التنظيمي، بوصفهما موضوعات مركزية في المجال الإداري؛ إذ قد يترتب على الاهتمام بها، تحسُّن جودة الخدمات المقدمة، ممَّا قد يساعد ذلك-الجهات المعنية على تبني التوصيات المفترضة، والمستنتجة من النتائج المتوقعة التي تُفيد في تحقيق التميُّز المنشود في بناء إستراتيجية خاصة، لتعزيز جودة الحياة الوظيفية في هذا القطاع، وليكون مدخلاً للهيئات في الحفاظ على جودة خدماتها، ومن ثمَّ، تحقيق رضا الموظفين والمواطنين.

حدود الدّراسة:

تمّ إجراء الدّراسة ضمن حدودٍ عدّة، هي:

- الحدود البشرية: أُجريت هذه الدّراسة على موظّفي بلديات محافظتي جنين وقلقيلية.
- الحدود المكانية: أُجريت هذه الدّراسة على بلديات محافظتي جنين وقلقيلية.
- الحدود الزمانية: أُجريت هذه الدّراسة في العام (2021/2020).
- الحدود الموضوعية: فقد اقتصرَت الدّراسة على جودة الحياة الوظيفية، وشملت (ظروف بيئة العمل، والأجور والمكافآت، وفرق العمل، ومشاركة العاملين، والأمان الوظيفي) ضمن المتغيّر المستقلّ، وتغيّري الأداء والالتزام الوظيفي ضمن المتغيرات التابعة.

فرضيات الدّراسة:

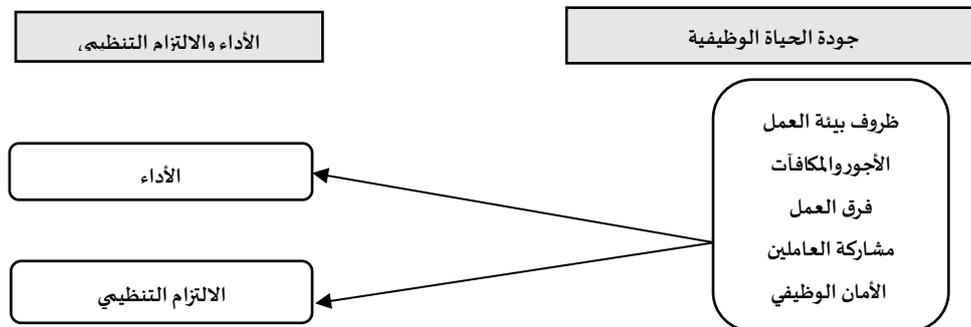
ثمة فرضيات عدّة انطلقت منها الدّراسة الحالية يمكن رصدها بما هو آتٍ:

- الفرضية الرئيسيّة الأولى: لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية عند مستوى الدّلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين درجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية (ظروف بيئة العمل، والأجور والمكافآت، وفرق العمل، ومشاركة العاملين، والأمان الوظيفي)، وأداء الموظفين والتزامهم التنظيمي في بلديات محافظتي جنين وقلقيلية من وجهة نظرهم.
- الفرضية الرئيسيّة الثانية: لا يوجد أثر دالّ إحصائيّ عند مستوى الدّلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لدرجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية (ظروف بيئة العمل، والأجور والمكافآت، وفرق العمل، ومشاركة العاملين، والأمان الوظيفي)، وأداء الموظفين والتزامهم التنظيمي في بلديات محافظتي جنين وقلقيلية من وجهة نظرهم.

ويتفرّع عنهما فرضيتان اثنتان هما:

- لا يوجد أثر دالّ إحصائيّ عند مستوى الدّلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لدرجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية (ظروف بيئة العمل، والأجور والمكافآت، وفرق العمل، ومشاركة العاملين، والأمان الوظيفي)، وأداء الموظفين في بلديات محافظتي جنين وقلقيلية من وجهة نظرهم.
- لا يوجد أثر دالّ إحصائيّ عند مستوى الدّلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لدرجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية (ظروف بيئة العمل، والأجور والمكافآت، وفرق العمل، ومشاركة العاملين، والأمان الوظيفي)، والالتزام التنظيمي في بلديات محافظتي جنين وقلقيلية من وجهة نظرهم.

أُ نموذج الدّراسة:



الشكل (1) أنموذج الدراسة

المصدر: تم تحديد أبعاد الدراسة بناء على: الأخرس وخلييل (2018)، زاهر (2016)، العمري واليباني (2017)، Parvar et al (2013)، Walton (1973).

الإطار النظري والدراسات السابقة:

مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم جودة الحياة الوظيفية؛ إذ تفاوتت التعريفات من بيئة لأخرى، وقد يكون لهذا المفهوم اعتباراً شخصياً ذاتياً يختلف من شخص لآخر داخل بيئة العمل نفسها، فقد عرّفها البربري (2016) بأنها مجموعة من العمليات المتكاملة والمخططة والمستمرة، التي تهدف إلى تحسين الجوانب المختلفة التي تؤثر في الحياة المهنية والشخصية للموظفين أيضاً، التي تسهم في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة وموظفيها وعملائها. وعرّفها بعض الباحثين على أنها توفر الظروف الملائمة، وبيئة العمل للموظفين، من حيث النمو والتطوير الوظيفي، والمشاركة في صنع القرار، مع توافر بيئة مادية مناسبة، والإشراف المناسب على العمل (Daud, 2012)، وفي السياق نفسه، ذكر (البياري، 2018) أن جودة الحياة الوظيفية عملية مستمرة مخطط لها، تهدف إلى تحقيق التوازن بين متطلبات الحياة الوظيفية، والحياة الشخصية للموظفين، من خلال التغيير نحو الأفضل، ونحو الفاعلية والعدالة التنظيمية، وتحقيق الأمان الوظيفي، والعدالة في نظام الأجور والحوافز، والترقيات القائمة على أساس المهنية والكفاءة، والاندماج الاجتماعي في عمل المنظمة، وتأمين ظروف عمل مناسبة، وأمنة لهم؛ من أجل رفع مستوى معيشتهم، وتوفير البيئة التنظيمية الملائمة من خلال المشاركة في اتخاذ القرارات، مما ينعكس إيجاباً على الموظف في شعر بالرضا والأمان الوظيفي، لذلك، يبذل أقصى جهد ممكن في خدمة المنظمة؛ لنقلها إلى مزيد من التطور والنجاح، والعمل بطريقة تضمن قدرتها على تحقيق إستراتيجيتها، وتطوير أدائها التنافسي. ويرى بعضهم أن جودة الحياة الوظيفية تعني تعزيز القوى العاملة؛ لتكون على استعداد للإسهام على النحو الأمثل في تحقيق أهداف المنظمة (Angin et al., 2020).

ومما سبق ذكره، ظهر أن هناك من تناول مفهوم جودة الحياة الوظيفية بإسهاب، وحدد عناصرها ضمن التعريف، وهناك من اختزل التعريف بسعي المنظمة، لتوفير كل ما يجعل الموظفين أكثر قدرة على تحقيق أهداف المنظمة، وهذا ما يُعطي هامشاً أكثر اتساعاً للمنظمات في تحديد العناصر التي يمكن أن تسهم في تحسين جودة الحياة الوظيفية، ويُشار إلى أن هذه العناصر قد تختلف من بيئة لأخرى، وتفاوتت درجتها وفق الإمكانيات المتاحة للمنظمة.

وتجدر الإشارة في هذا السياق، إلى أنه يمكن للباحثين الاجتهاد في تعريف جودة الحياة الوظيفية بالقول بأنها: جميع الترتيبات التي تخطط لها المنظمة وتنفذها؛ لجعل العاملين أكثر التصاقاً بالهيئة المحلية من خلال تنمية شعورهم بحالة الترابط العضوي بين تحقيق أهداف البلدية، وتحقيق أهدافهم الشخصية، مما يجعلهم أكثر قدرة على خدمة الهيئة المحلية، وتحقيق أهدافها.

أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

تعددت الأبعاد المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية التي تناولتها الدراسات المختلفة، فقد تفاوتت هذه الأبعاد من دراسة لأخرى؛ من حيث العدد والأهمية، وهذا يشير إلى أن عناصر جودة الحياة الوظيفية ليست معيارية بشكلٍ مطلق، بل هي ذات طابع ديناميكي متحرك؛ قد تتغير من منظمة إلى أخرى، ومن وقت لآخر، وهذا مرتبط بتغيير الأولويات التي -عادة- ما تستجيب لاحتياجات البيئة، ولذلك، رأى Afsar (2014) أن عناصر جودة الحياة الوظيفية تشمل الصحة والسلامة، وتوفير احتياجات العائلة الاقتصادية، والاحتياجات الاجتماعية، وتقدير الذات، والحصول على المعرفة، ومن ثم، الاحتياجات الكمية، ويرى بعضهم أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية تشمل تطوير آلية؛ لإتاحة الفرص للموظفين في اتخاذ القرارات، وتخطيط حياتهم العملية، و ضمان رفاهية الموظف، وتحقيق الأمن الوظيفي، والرضا الوظيفي، ووجود نظام مكافأة جيد، والمشاركة في تحقيق أهداف المنظمة (Angin et al., 2020). وتناول الشنطي (2016) في دراسته أبعاد وعناصر جودة الحياة الوظيفية التي تشمل: المشاركة في صنع القرار، والقيادة، وتحقيق الاستقرار، والأمن الوظيفي، وتوفير الأجور والمكافآت، وتحقيق التوازن بين الحياة والعمل، وتوفير ظروف العمل المادية المناسبة. وحدد (Leitão et al., 2019) أبعاد جودة الحياة الوظيفية بدعم الإدارة، وتوفير بيئة عمل جيدة، وتحقيق التوازن بين الحياة والعمل، وتوفير الاحترام للمهنة، وتطوير المهارات.

كما توسّعت بعضُ الدِّراسات في تناول أبعاد جودة الحياة الوظيفية بإضافة بُعدِ العلاقات الاجتماعية لتلك العناصر (العمرى والياقي، 2017). وقد تناولت دراسات أخرى عناصر جودة الحياة الوظيفية من حيث شمولها ظروف العمل الماديّة، والعوامل الوظيفية، وعوامل ماليّة، والعوامل الصحيّة والسّلامة المهنيّة (أبو شمالة، 2018).

وعلى ضوء ما سبق بيّانه، ترى الدِّراسة الحاليّة أنّ أبعاد جودة الحياة الوظيفية تشمل: ما هو آت:

- ظروف بيئة العمل: وهي تشمل الظروف الماديّة التي يتعامل معها الموظفون، والأجور والمكافآت التي يتلقاها الموظفون مقابل ما يقدمونه من جهودٍ في المنظّمة،
- فرق العمل: وهي الجماعات الصغيرة التي ينخرط بها الموظفون؛ لتحقيق التّعاون الفاعل مع زملائهم.
- مشاركة العاملين، وإتاحة الفرص للموظفين للتأثير في قرارات المنظّمة.
- الأمان الوظيفي: وهي شعور الموظف بحالة الاستقرار، وعدم الخوف من فقدان العمل.

مفهوم الأداء:

يُعدُّ مفهوم الأداء من أكثر المفاهيم التي شغلت اهتمام الباحثين والإداريين على حدٍ سواء؛ إذ تناولت دراسات عديدة الأداء بمفهوم نتيجة العمل، أو أداء العمل، وفي الواقع، إنّ مفهوم الأداء أكثر اتساعاً، ولا يقتصر على نتائج العمل فقط، بل يشمل كذلك كيفية إجراء العمل، ولذلك، يصبح الأداء محصّلة العمل، الذي له علاقة قويّة بتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظّمة، وتحقيق رضا العملاء والمساهمين، وهي تتعلّق بما أُنجِزَ، وكيف أُنجِزَ (Angin et al., 2020).

ويرى بعضهم أنّ الأداء هو إنجاز العمل، وهذا يتماشى مع توجه بعض الباحثين إلى التّركيز على مدى إسهام الفرد في تحقيق أهداف المنظّمة من خلال درجة إنجاز المهام الموكولة له بكفاءة، ويعكس الأداء السلوك الذي يُفاس بقدره الفرد على الإسهام في تحقيق أهداف المنظّمة (Al-Saffara et al., 2020)، وثمة من يرى أنّ الأداء عبارة عن الأثر الناتج عن الجهود التي تبدأ بالقرارات، ووعي الدّور، أو المهام، الذي يشير إلى درجة الإنجاز، وإتمام المهام، التي تشكّل وظيفة الفرد (طارق، 2019).

وبذلك، يرى الباحثان - في ظلّ هذه التعريفات - أنّ الأداء هو محصّلة تفاعل قدرات ودوافع الموظف مع إمكانيات وقدرات البلدية، ومواردها، وهو يمثّل مستوى مساهمة الموظف في تحقيق أداء البلدية، وتحقيق أغراضها. أمّا قياس الأداء في المنظمات بما فيها البلديات، فينبغي تحديد العناصر المكوّنة له، التي من خلالها يمكن قياس مستوى الأداء المتحقّق، ويمكن القول إنّ عناصر الأداء تشمل ما هو آت: (طارق، 2019)

- الموظف: وما يمتلكه من معرفة وقدرات ومهارات وقيم واتجاهات ودوافع ومعرفة بمتطلّبات الوظيفة، بما في ذلك المهارات المهنيّة والخلفيّة العامّة للوظيفة، والمجالات المتعلقة بها، بالإضافة إلى المثابرة والثّبات والجديّة في العمل، والقدرة على تحمّل المسؤولية، وإنجاز العمل في الوقت المحدّد، ومدى الحاجة للإشراف والتّوجيه.
- الوظيفة: وما تتّصف به من متطلّبات وتحديات وواجبات ومسؤوليّات، وما تقدّمه من فرص للتّطوير والترقيات والحوافز بالإضافة إلى نوعيّة العمل الكامن في الوظيفة، التي تتطلّب الدقّة والنظام والإتقان والبراعة والتمكّن الفنيّ، والقدرة على التّنظيم، وتنفيذ العمل؛ لتجنّب الأخطاء، وكذلك حجم العمل، الذي يقع على عاتق الوظيفة، الذي يشمل كمية العمل المنجز في الطّروف العاديّة، وسرعة إنجازها.
- الموقف: وهو ما تتّصف به البيئة التنظيميّة، التي تتضمن مناخ العمل، والإشراف والأنظمة الإدارية والهيكل التّنظيمي.

وبناء على ما سبق ذكره، يمكن القول: إنّ الأداء يختلف من فردٍ لآخر، حتى لو كان كلاهما يشغل الوظيفة نفسها، وفي المنظّمة نفسها، وكذلك، يختلف الأداء باختلاف الوظيفة، وباختلاف الموقف، أو البيئة العامة، التي تعمل بها الوظيفة، ويعرّفه الباحثان بأنه محصّلة تفاعل قدرات ودوافع الموظف مع إمكانيات وقدرات البلدية ومواردها، وهو يمثّل مستوى إسهام الموظف في تحقيق أداء البلدية، وتحقيق أغراضها.

مفهوم الالتزام التنظيمي:

يأتي الاهتمام بالالتزام التنظيمي من أهمية المحافظة على الموارد البشرية في المنظمة، وبخاصة تلك الموارد، التي تعتبر مميزة، وذات قيمة إضافية للمنظمات، كما أن الاهتمام ببقاء الموارد البشرية في المنظمة بعيدة عن التسيويش الذهني، وعن الاعتزب التنظيمي، يدفع المنظمات إلى الاهتمام بالالتزام التنظيمي، إذ يُنظر إليه على أنه المكون الأساس للتعاون والتوافق في إيجاد منظمة متماسكة وظيفياً، ويجعل من الموظفين أكثر قدرة على خدمة الهدف المشترك للمنظمة، وبقائها متماسكة قوية (Alrowwad et al., 2020) بذلك، عُرف الالتزام التنظيمي بأنه: "العلاقة التفسّية بين الموظف ومنظّمته، التي تقلل من احتمال تخلي الموظف عنها طواعية" (Roberto & Francisco, 2020) وعرفه الحمادي (2016) بأنه "حرص الموظف على القيام بمهام عمله بداية من الحضور في الوقت المحدد، وهو التزام الموظف بأداء وإنجاز مهام العمل مهما كانت صعوبته، ومهما كانت المشكلات التي تواجهه، فالالتزام يفرض على الموظف إنجاز مهام عمله في الوقت المحدد، دون تأخير أو تعطيل".

وللباحثين اجتهاد رأي في تحديد مفهوم الالتزام التنظيمي بأنه: شعور داخلي والتزام أخلاقي وفعلي للموظف بأداء المهام الموكولة إليه، والحرص على تحقيق أهداف البلدية، مهما كانت التحديات التي يواجهها.

أما بالنسبة إلى الأبعاد التي يتكوّن من الالتزام التنظيمي فهي الالتزام العاطفي، والالتزام المعياري، والالتزام المستمر، وذلك على وفق ما ذكره (حمادي، 2016) ويُلاحظ أنه يقصد بالالتزام العاطفي الاستمرار في العمل بالمنظمة؛ لأن العامل يوافق على أهدافها، ويريد البقاء فيها، أما الالتزام المستمر فيشير إلى استمرار الموظف مع المنظمة؛ لأنه لا يملك غير ذلك، أما الالتزام المعياري: فيقصد به الاستقرار في المنظمة؛ لأن العامل يتعرض لضغوط من الآخرين. ونلفت النظر إلى أن الدراسة اعتمدت الأبعاد السابقة الخاصة بالالتزام التنظيمي في تحليله.

الدراسات السابقة:

دراسة الرميدي ومحمد (2020) هدفت إلى الكشف عن أثر جودة الحياة الوظيفية في الأداء والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية المصنفة (أ) في ظل وجود الاستغراق التنظيمي بوصفه متغيراً وسيطاً، ووظف الباحثان المنهج الوصفي من خلال إعداد استبانة وُرعت على عينة من مديري شركات السياحة المصرية، بلغ حجمها (452) مديراً، وتوصّلت الدراسة إلى أن هناك أثراً معنوياً لجودة الحياة الوظيفية في الشركات السياحية المصرية المصنفة (أ) على الأداء والفاعلية التنظيمية، كما توصّلت إلى أن الاستغراق الوظيفي يلعب دوراً وسيطاً في تعزيز العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء، وجودة الحياة الوظيفية والفاعلية التنظيمية وأوصت الدراسة - كذلك - بضرورة اهتمام شركات السّاحية المصرية بتعديل هيكل الأجور والمكافآت للعاملين داخلها بما يتناسب مع الظروف المعيشية في مصر؛ من أجل تحقّق مزيد من الاستقرار الوظيفي.

أما دراسة (Angin et al., 2020) فقد هدفت إلى تحديد تأثير جودة الحياة الوظيفية في أداء الموظفين، واستخدام الرضا الوظيفي بوصفه متغيراً متداخلاً، تكون مجتمع الدراسة من الموظفين الدائمين في شركة PT MopolyRaya، وتم أخذ عينة بلغت 70 شخصاً، وتم تصميم استبانة لجمع البيانات، واستخدم أسلوب تحليل المسار؛ لتحديد تأثير كل متغير في الدراسة. وقد أظهرت النتائج الآتية: إن جودة الحياة الوظيفية لها تأثير إيجابي ومعنوي في الرضا الوظيفي، وأن جودة الحياة الوظيفية لها تأثير إيجابي ومهم في أداء الموظفين، وأن جودة الحياة الوظيفية لها تأثير إيجابي ومهم في أداء الموظف من خلال الرضا الوظيفي بوصفه عاملاً وسيطاً.

بينما أجرى (Alrowwad et al., 2020) دراسة هدفت إلى معرفة دور الالتزام التنظيمي (الالتزام العاطفي، والالتزام المستمر، والالتزام المعياري) في تعزيز الفعالية التنظيمية، وتم استخدام استبانة، وُرعت على 266 موظفًا في الأردن؛ لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، وأظهرت نتائج الانحدار المتعدد أن هناك تأثيرات إيجابية كبيرة للالتزام المستمر، والالتزام المعياري على الفعالية التنظيمية، في حين أن الالتزام العاطفي ليس له تأثير كبير على الفعالية

التنظيمية. كما أظهرت النتائج أنه لا يوجد فرق كبير في أثر الالتزام التنظيمي على الفعالية التنظيمية يعزى إلى الجنس. كما أشارت نتائج اختبار ANOVA إلى عدم وجود فرق كبير في تأثير الالتزام التنظيمي على الفعالية التنظيمية لصالح العمر والخبرة والرتبة الأكاديمية.

أما دراسة (Bhende et al., 2020) هدفت الدراسة إلى الكشف عن أبعاد جودة الحياة الوظيفية والتوازن بين العمل والحياة، وإيجاد الأثر لجودة الحياة الوظيفية في التوازن بين العمل والحياة، وكانت قد أجريت الدراسة على عينة من البنوك العاملة في الهند، وجمعت البيانات من 89 مديراً لبنوك القطاعين العام والخاص، وتم تحليلها باستخدام تحليل الانحدار المتعدد. وقد أشارت النتائج إلى أن بُعد إنتاجية المبحوثين يتأثر بجميع أبعاد جودة الحياة الوظيفية باستثناء معالجة التظلمات. علاوة على ذلك، كان لبعد المهارات أثر في الأبعاد الثلاثة لجودة حياة العمل. ومع ذلك، لم يكن لأي من أبعاد جودة الحياة العملية أي علاقة ببعد الكفاءة.

وفي دراسة (Burmansah et al., 2019) التي هدفت إلى التعرف على تأثير جودة الحياة الوظيفية والمشاركة الوظيفية في التزامهم العاطفي نحو المدرسة، بوصفها تنظيمًا؛ ليكونوا قادرين على تحديد أهداف وقيم المدرسة جيدًا، وقد استخدمت الدراسة المنهج العلائقي، وتم التحليل للبيانات باستخدام تقنية تحليل المسار، وقد استخدمت الدراسة عينة من 138 معلمًا في ثماني مدارس ثانوية بوزية في جاكرتا، تم اختيارهم باستخدام صيغة Slovin. وقد أظهرت نتيجة الدراسة أولاً: أن هناك تأثيراً إيجابياً بين نوعية الحياة العملية، والالتزام العاطفي للمعلمين في المدرسة. ثانياً: هناك تأثير إيجابي بين المشاركة الوظيفية والالتزام العاطفي للمعلمين في المدرسة. ثالثاً: هناك تأثير إيجابي بين جودة الحياة العملية، ومشاركة المعلمين في العمل في المدرسة.

في حين، هدفت دراسة البشبي (2019) إلى معرفة دور الالتزام التنظيمي بوصفه متغيراً وسيطاً في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والسُّمعة التنظيمية الفلسطينية، وتم استخدام المنهج الوصفي من خلال إعداد استبانة أعدت لهذا الغرض، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع موظفي وزارة الداخلية والأمن الوطني في الشق العسكري، وبلغت عينة الدراسة (333) موظفاً، وخُصت الدراسة إلى أن درجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية بدرجة موافقة كبيرة، كما كان مستوى الالتزام التنظيمي بدرجة كبيرة، وأن الالتزام التنظيمي يتوسط جزئياً العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والسُّمعة التنظيمية. في حين، حصل بُعد المشاركة في اتخاذ القرارات على المرتبة الأولى، أما بُعد المكافآت والرواتب فقد حلّ في المرتبة الأخيرة، وأوصت الدراسة تجويد وزارة الداخلية والأمن الوطني لمستوى جودة الحياة الوظيفية، عبر إتاحة الفرصة لمتسبها بالمشاركة في اتخاذ القرارات، وتوفير عوامل السلامة المهنية والأمن الوظيفي، وإتاحة فرص الترقية ماليًا وإداريًا.

كذلك، أجرى الأخرس وخليل (2018) دراسة هدفت إلى معرفة أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحسين أداء العاملين في شركات السياحة المصرية، وقد أتت الدراسة المنهج الوصفي من خلال توزيع استبانة على عينة من العاملين في شركات السياحة المصرية فئة (أ) في القاهرة، وقد تبين من خلال نتائج البحث أن هناك معتقدات خاطئة لدى الإدارة العليا والعاملين، لإدراكهم مفهوم جودة الحياة الوظيفية، وأوصى الباحثان ضرورة تحسين جودة الحياة الوظيفية، بالتركيز على الأمان الوظيفي، وفرص الترقية، والأجور والمكافآت ورفاهية العاملين، كما أوصت الدراسة ضرورة وضع معايير واضحة لنظام الأجور والحوافز، وربط الأجر بالإنتاجية، ومستوى الأداء، والبعد عن التحيزات الشخصية.

وأجرى (الببياري، 2018) دراسة هدفت إلى الكشف عن أثر جودة الحياة الوظيفية في الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية، في قطاع غزة، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، من خلال إعداد استبانة؛ لجمع البيانات اللازمة، وتم توزيعها على عينة الدراسة باستخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية حسب الوزارة، وتوصلت الدراسة أن مستوى جودة الحياة الوظيفية كانت بدرجة متوسطة. في حين، كان مستوى الالتزام التنظيمي بدرجة كبيرة. كما بينت وجود علاقة موجبة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية، ومستوى الالتزام التنظيمي. وأوصت الدراسة ضرورة الاهتمام

بتعزيز مستوى جودة الحياة الوظيفية في وزارتي التنمية الاجتماعية، من خلال انتظام صرف الرواتب، وتبني مبدأ العدالة والمساواة بين الموظفين، وإتاحة الفرص للتربّي والتقدّم المهنيّ.

أمّا دراسة (البريري، 2016) فقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية، وقياس مستوى الاحتراق الوظيفي، وكذلك، للكشف عن دور أبعاد جودة الحياة الوظيفية في الحدّ من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفنيّ، وتمّ استخدام المنهج الوصفيّ لتحقيق أغراض الدراسة، وتوصّلت الدراسة إلى نتائج، أهمّها: أنّ مستوى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعه كانت متوسطةً، وبوزنٍ نسبي (33.61)، % وأنّ مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين العاملين كانت (64.49) %، وأنّه توجد علاقة عكسية ضعيفة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية، والاحتراق الوظيفي، وبناءً على نتائج الدراسة فقد قدّمت بعض التوصيات، لعلّ من أهمّها ضرورة تعزيز توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية؛ من أجلّ التقليل من الشعور بالاحتراق الوظيفي، من خلال تقوية العلاقات الاجتماعية، ومشاركة العاملين في عمليات اتّخاذ القرار، وبرامج التدريب، والتطوير، ومنح التّرقّيات على معايير واضحة، والاهتمام برهاية العاملين.

التّعقيبُ على الدّراسات السّابقة:

يتضح من خلال الدّراسات السّابقة أنّ مفهوم جودة الحياة الوظيفية والأداء والالتزام التّنظيمي، قد حظيا باهتمام الباحثين، وذلك على المستويين العالميّ والعربي؛ لدورهما الفاعل في تطوير القطاعات على اختلافها؛ إذ إنّ غالبية الدّراسات السّابقة ركّزت على دراسة العلاقة بين مفهوم جودة الحياة الوظيفية والأداء، بالدرجة الأساس، ومن ثمّ، درست تأثيرها.

ويُلاحظ أنّ هناك دراساتٍ قد تناولت المفهومين على مستوى القطاعات المختلفة، مقابل دراساتٍ قليلةٍ كانت قد أُجريت على الالتزام التّنظيمي، ومن الدّراسات التي أُجريت على جودة الحياة الوظيفية والأداء: دراسة الرميدي ومحمد (2020) ودراسة الأخرس وخليل (2018) ودراسة (Angin et al., 2020).

ولعلّ الدّراسة الحاليّة تلتقي مع الدّراسات السّابقة في سماتٍ محدّدة، يمكننا حصرها في منهجها، وبعض المتغيّرات التي تناولتها، والفئة المُستهدفة، وفوق ذلك، أنّ الباحث أفاد من الدّراسات السّابقة في إعداد أداة الدّراسة، ولكنّها- في المقابل - تتميز الدّراسة الحاليّة في كفيّة تناولها للمفاهيم، وبعض المصطلحات الخاصّة بها، وبطبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء والالتزام التّنظيمي، وإضافةً إلى تطبيقها في قطاعٍ مُختلفٍ عن تلك الدّراسات، وهي البلديات، ويرى الباحث أنّ الدّراسات التي لها علاقة بموضوع الدّراسة الحاليّة لا تتصلّ بموضوعها اتّصلاً مباشراً، ممّا دفعنا ذلك إلى ضرورة إجراء هذه الدّراسة؛ بهدف التّعريف إلى أثر جودة الحياة الوظيفية في الأداء والالتزام التّنظيمي في بلدات شمال الضّفة الغربية، إذ لم تجمّع الدّراسات السّابقة بين متغيّرات الدّراسة الحاليّة مُجمعة، وخاصّةً أثر جودة الحياة الوظيفية في متغيّري الأداء والالتزام التّنظيمي، وبذلك، سوف يتمتّع موضوع هذه الدّراسة بالحدّة والجدة، إذ لم يُدرَس من قبل في فلسطين حسب علم الباحثان.

إجراءات الدّراسة:

منهج الدّراسة:

استخدمت الدّراسة المنهج الوصفيّ التّحليلي؛ لأنّه المنهج المناسب لمثل هذه الدّراسات، فقد تناولت دراسة أحداث وظواهر وممارسات قائمة وموجودة في الدّراسة، وقياسها كما هي دون تدخّل الباحث في مجرياتها، كما أنّ المنهج الارتباطيّ يسعى إلى المقارنة بين مجموعتين منفصلتين أو أكثر من العوامل، وذلك باستخدام مقاييس كمية، وأيضاً فإنّ إيجاد العلاقات سمةً أساسيةً فيه، ووفق هذا المنهج، تمّ عمل الارتباطات بين المتغير المستقل، المتمثّل بجودة الحياة الوظيفية، والمتغيّر التابع، الذي تمثّل في الأداء والالتزام التّنظيمي.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي بلديات محافظتي جنين وقلقيلية، خلال العام (2019)، والبالغ عددهم (3927) موظفاً حسب إحصاءات وزارة الحكم المحلي لعام 2020.

عينة الدراسة:

وزّع الباحثان (372) استبانة على موظفي بلديات محافظتي جنين وقلقيلية بطريقة العينة العشوائية البسيطة، ولظروف عدّة لم يستطع الباحث استرجاع (352) استبانة، وُجد أنّ (350) استبانة صالحة للتحليل، مثلت عينة الدراسة، وتم الاعتماد في حساب العينة على الأسس الإحصائية في اختيار العينات، حسب معادلة ستيفين ثامبسون

$$n = \frac{N \times P(1 - P)}{[(N - 1) \times (d^2 \div z^2)] + P(1 - P)}$$

N تمثل حجم المجتمع.

Z تمثل الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة (0.95) = (1.96).

D تمثل نسبة الخطأ، وتساوي (0.05).

P تمثل نسبة توفّر الخاصية والمحايدة، وتساوي (0.5).

$$\begin{aligned} n &= 3927 * 0.50 (1 - 0.50) / [3927 - 1 * \{(0.05)^2 / (1.96)^2\} + 0.50 (1 - 0.50)] \\ &= 3927 * 0.50 * 0.50 / [3926 * (0.0025 / 3.841)] + 0.50 * 0.50 \\ &= 3927 * 0.25 / [3926 * 0.00065] + 0.25 \\ &= 982 / 2.55 + 0.25 \\ &= 982 / 2.80 = 350 \end{aligned}$$

ومن أجل جمع بيانات الدراسة ومعلوماتها، الجدول الآتي يوضح توزيع العينة حسب متغير جنس الموظف، والمؤهل العلمي، وخبرة الموظف:

الجدول (1) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة، والمحافظة.

المتغير	المستويات	العدد	النسبة
جنس الموظف	ذكر	227	64.9%
	أنثى	123	35.1%
المؤهل العلمي	دبلوم فأقل	150	42.9%
	بكالوريوس	163	46.6%
	ماجستير فأعلى	37	10.5%
الخبرة العملية في البلدية	أقل من 5 سنوات	89	25.4%
	من 5-10	159	45.4%
	أكثر من 10 سنوات	102	29.2%
المحافظة	جنين	189	54%
	قلقيلية	161	46%

يتبين من الجدول رقم (1) أنّ غالبية المستطلعين هم من الذكور، وهذا يعكس واقع المجتمع الفلسطيني، الذي يتبوأ فيه الرجل مكانة أكثر اتساعاً من المرأة في الوظائف، وأنّ ما يقارب 47% من حجم العينة من حملة شهادة البكالوريوس، أي الدراسة الجامعية الأولى، وهذا يعكس توجه الهيئات المحلية إلى توظيف حملة اللقب الأول، كما تبين من الجدول السابق أنّ ما يقارب 45% من عينة الدراسة ضمن فئة الخبرة 5-10 سنوات، وهي فترة تمكن العاملين فهم مضمون عمل الهيئات المحلية، وقد تعاقب عليهم أكثر من مجلسي بلدي.

أداة الدراسة:

من أجل جمع البيانات اللازمة، وتحقيق أهداف الدراسة الحالية، استُخدمت مقاييس ثلاثة، هي: مقياس جودة الحياة الوظيفية، ومقياس الأداء، ومقياس الالتزام التنظيمي لدى الموظفين، وفيما يأتي ذكره، توضيحاً مفصلاً لإجراءات بنائها.

مقياس جودة الحياة الوظيفية:

يهدف قياس درجة توافر جودة الحياة الوظيفية في بلديات محافظتي جنين وقلقيلية، فقد بُني مقياس ضمّ في صورته المبدئية (36) فقرة موزعة على خمسة أبعاد هي: (ظروف بيئة العمل، والأجور والمكافآت، وفرق العمل، ومشاركة العاملين، والأمان الوظيفي)، وذلك من خلال مراجعة الباحث للأدبيات السابقة، والدراسات السابقة ذات الصلة.

صدق أداة الدراسة:

الصدق الظاهري:

للتحقق من صدق أداة الدراسة عُرضت بصورتها الأولية على لجنة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص من الأكاديميين في الجامعات الفلسطينية؛ لإبداء آرائهم، وبناءً على ما اقترحوه فقد حُذِفَ عددٌ من الفقرات، وأضيفت فقرات أخرى إليها، كما عُدِّلت صياغتها بعضها، إلى أن استقرت أداة قياس أبعاد جودة الحياة الوظيفية على (36) فقرة موزعة على خمسة محاور.

صدق الاتساق الداخلي:

لحساب صدق الاتساق الداخلي للمقياس أوجد الباحثان التجانس الداخلي للمقياس عن طريق حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة، والدرجة الكلية للمقياس، والجدول الآتي يوضح نتيجة ذلك:

الجدول (2) صدق الاتساق الداخلي للمقياس

معامل الارتباط	الفقرة						
.695**	28	.715**	19	.812**	10	.542**	1
.702**	29	.536**	20	.563**	11	.615**	2
.738**	30	.741**	21	.835**	12	.627**	3
.684**	31	.687**	22	.746**	13	.724**	4
.796**	32	.724**	23	.621**	14	.546**	5
.824**	33	.731**	24	.523**	15	.729**	6
.712**	34	.796**	25	.777**	16	.653**	7
.821**	35	.543**	26	.664**	17	.788**	8
.802**	36	.687**	27	.742**	18	.632**	9

ثبات المقياس:

للتحقق من درجة ثبات المقياس فقد أُتبعت طريقة الاتساق الداخلي، باستخدام معادلة الثبات (كرونباخ- ألفا)، وذلك على عينة الدراسة الفعلية، وقد بلغت قيم معاملات الثبات بهذه الطريقة كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول (3) قيم معاملات الثبات لمقياس جودة الحياة الوظيفية.

الابعاد	عدد الفقرات	قيمة ألفا
ظروف بيئة العمل	8	0.812
الأجور والمكافآت	8	0.865
فرق العمل	6	0.724

0.783	7	مشاركة العاملين
0.834	7	الأمان الوظيفي
0.893	36	جودة الحياة الوظيفية مجتمعة

يَتَضَحُّ مِنَ الْجَدُولِ رَقْمَ (3) أَنَّ مَعَامِلَ الثَّبَاتِ لِبُعْدِ ظُرُوفِ بِيئَةِ الْعَمَلِ قَدْ بَلَغَ (0.812)، وَبَلَغَ مَعَامِلَ الثَّبَاتِ لِبُعْدِ الْأَجُورِ وَالْمَكَافَأَتِ (0.865)، وَبُعْدِ فَرْقِ الْعَمَلِ بَلَغَ (0.724)، وَبُعْدِ مَشَارَكَةِ الْعَامِلِينَ بَلَغَ (0.78)، ثُمَّ بَعْدِ الْأَمَانِ الْوِظِيفِيِّ بَلَغَ (0.834) أَمَّا مَعَامِلُ الثَّبَاتِ لِجُودَةِ الْحَيَاةِ الْوِظِيفِيَّةِ مَجْتَمَعَةً، فَقَدْ بَلَغَ (0.893)، وَهِيَ نِسْبُ ثَبَاتٍ مَقْبُولَةٌ.

مقياس الأداء لموظفي البلديات:

من أجل قياس درجة الأداء لموظفي بلديات محافظتي جنين وقلقيلية، بُني مقياسٌ ضمَّ في صورته المبدئية (9) فقراتٍ، وذلك من خلال مراجعة الباحثان للأدبيات السابقة، والدراسات السابقة ذات الصلة.

صدق الاتساق الداخلي:

لحساب صدق الاتساق الداخلي للمقياس أوجد الباحثان التجانس الداخلي للمقياس، عن طريق حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة، والدرجة الكلية للمقياس، والجدول الآتي يوضح نتيجة ذلك:

الجدول (4) صدق الاتساق الداخلي لبعد الأداء

الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط
1	.642**	4	.846**	7	.684**
2	.724**	5	.801**	8	.697**
3	.786**	6	.792**	9	.721**

ثبات المقياس:

للتحقُّق من درجة ثبات مقياس الأداء لموظفي بلديات محافظتي جنين وقلقيلية، فقد اتُّبِعَتْ طَرِيقَةُ الْإِتْسَاقِ الْدَاخِلِيِّ، بِاسْتِخْدَامِ مَعَادِلَةِ الثَّبَاتِ (كرونباخ- ألفا)، وذلك على عينة الدراسة الفعلية، وقد بلغت قيمة معامل الثبات بهذه الطريقة، كما هو مبين في الجدول الآتي:

الجدول (5) قيمة معامل الثبات لمقياس الأداء لموظفي بلديات محافظتي جنين وقلقيلية

البعد	عدد الفقرات	قيمة ألفا
مستوى الأداء	9	0.912

يَتَضَحُّ مِنَ الْجَدُولِ رَقْمَ (5) أَنَّ قِيَمَةَ مَعَامِلِ الثَّبَاتِ لِفَقْرَاتِ الْأَدَاءِ لِدَى الْمَوْظَفِينَ مَجْتَمَعَةً، قَدْ بَلَغَتْ (0.912)، وَهِيَ نِسْبُ ثَبَاتٍ مَقْبُولَةٌ.

مقياس الالتزام التنظيمي لدى الموظفين:

من أجل قياس درجة الالتزام التنظيمي لموظفي بلديات محافظتي جنين وقلقيلية، فقد بُني مقياسٌ ضمَّ في صورته المبدئية (10) فقراتٍ، وذلك من خلال مراجعة الباحث للأدبيات السابقة، والدراسات السابقة ذات الصلة.

صدق الاتّساق الدّاخلِي:

لحساب صدق الاتّساق الدّاخلِي للمقياس أوجد الباحثان التّجانُس الدّاخلِي للمقياس، عن طريق حساب مُعامل الارتباط بين درجة كلّ عبارة، والدرجة الكليّة للمقياس، والجدول الآتي يوضّح نتيجة ذلك:

الجدول (6) صدق الاتّساق الدّاخلِي للمقياس الالتزام التنظيمي

الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط
1	.532**	5	.735**	9	.833**
2	.568**	6	.686**	10	.671**
3	.652**	7	.737**	-	-
4	.812**	8	.781**	-	-

ثبات المقياس:

للتحقّق من درجة ثبات مقياس الالتزام التّنظيمي لموظّفي بلديّات محافظتيّ جنين وقلقيلية، فقد اتّبعنا طريقة الاتّساق الدّاخلِي، باستخدام مُعادلة الثّبات (كرونباخ- ألفا)، وذلك على عيّنة الرّاسة الفعلية، وقد بلغت قيمة مُعامل الثّبات بهذه الطريقة، كما هو مبين في الجدول الآتي:

الجدول (7) قيمة مُعامل الثّبات لمقياس الالتزام التّنظيمي

لموظّفي بلديّات محافظتيّ جنين وقلقيلية

البيد	عدد الفقرات	قيمة ألفا
درجة الالتزام التنظيمي لموظفي بلديات محافظتيّ جنين وقلقيلية	10	0.883

يتّضح من الجدول رقم (7) أنّ قيمة مُعامل الثّبات لفقرات الالتزام التّنظيمي لموظّفي بلديّات محافظتيّ جنين وقلقيلية مجتمعة، قد بلغت (0.883)، وهي نسب ثبات مقبولة.

متغيّرات الدّراسة:

- المتغيّرات المستقلة: وتمثّلت هذه المتغيّرات بدرجة توافر جودة الحياة الوظيفية من حيث (ظروف بيئة العمل، والأجور والمكافآت، وفرق العمل، ومشاركة العاملين، والأمان الوظيفي) في بلديّات محافظتيّ جنين وقلقيلية.
- المتغيّرات التابعة: وتمثّلت هذه المتغيّرات بدرجة مستوى الأداء والالتزام التّنظيمي في بلديّات محافظتيّ جنين وقلقيلية.

المعالجات الإحصائية:

جرّت في الدّراسة الحاليةّ المعالجات الإحصائية الآتية:

- المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعياريّة للإجابة عن الأسئلة.
- اختبار العلاقة باستخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson)، وعرضه حسب مصفوفة ما ترانس (Correlation Matrix) لفحص الفرضية الرّئيسية الأولى.
- تحليل الانحدار المتعدّد (multiple Regression Analysis) لاختبار الفرضيات الفرعية؛ لتبيان أثر نموذج أبعاد جودة الحياة الوظيفية في البلديّات في الأداء والالتزام التّنظيمي.
- معامل ثبات أداء الدّراسة بواسطة معادلة الثّبات "كرونباخ- ألفا".

عرض النتائج ومناقشتها:

النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

يهدف التعرف إلى درجة توافر جودة الحياة الوظيفية في بلديات محافظتي جنين وقلقيلية، ودرجة الأداء والالتزام التنظيمي، فقد حُسبت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للأبعاد وللدرجة الكلية لها، ولتسهيل عرض النتائج اعتمد التوزيع الآتي:

الجدول (8) توزيع ليكرت الخماسي

الاستجابة	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
الدرجة	5	4	3	2	1
المتوسط	4.21-5.0	3.41-4.20	2.61-3.40	1.81-2.60	1-1.80

يذكر أنّ النتائج المتعلقة بإجابة السؤال الأول الذي نصّه: "ما درجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية من حيث ظروف بيئة العمل، والأجور والمكافآت، وفترة العمل، ومشاركة العاملين، والأمان الوظيفي) في بلديات محافظتي جنين وقلقيلية؟" جاءت على النحو الآتي:

من أجل الإجابة عن السؤال الموجود أعلاه، فقد استُخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بُعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وللأبعاد مجتمعة، فالجدول الآتي يوضحها على الأجزاء التالية:

الجدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقدير لدرجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية

الرقم	الفقرة	متوسط	انحراف	مستوى الخوف
1	بعد ظروف بيئة العمل	3.22	1.042	متوسطة
2	بعد الأجور والمكافآت	3.32	1.074	متوسطة
3	بعد فرق العمل	3.33	1.097	متوسطة
4	بعد مشاركة العاملين	3.28	1.026	متوسطة
5	بعد الأمان الوظيفي	3.33	1.058	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.30	1.009	متوسطة

* أقصى درجة للاستجابة (5) درجات.

يتضح من الجدول رقم (9) أنّ أبعاد جودة الحياة الوظيفية ككل، كانت بدرجة تقدير متوسطة، بمتوسط حسابي قدره (3.30)، وانحراف معياري قدره (1.009)، أمّا بالنسبة للأبعاد فقد حصل بُعد الأمان الوظيفي على أعلى المتوسطات الحسابية بمتوسط قدره (3.33)، وبدرجة تقدير متوسطة، ثمّ بُعد فرق العمل بمتوسط قدره (3.33)، وبدرجة تقدير متوسطة، ثمّ بُعد الأجور والمكافآت بمتوسط قدره (3.32)، وبدرجة تقدير متوسطة، ثمّ بُعد مشاركة العاملين بمتوسط قدره (3.28)، وبدرجة تقدير متوسطة، وأخيراً، بُعد ظروف بيئة العمل بمتوسط قدره (3.22)، وبدرجة تقدير متوسطة.

ويُستنتج من ذلك كلّهُ، أنّ توافر جودة الحياة الوظيفية في بلديات محافظتي جنين وقلقيلية، كان في الحدود المقبولة، ويتناسب إلى حدٍ ما مع تطلّعات الموظفين، ويمكن أن يُفسّر حصول بُعد الأمان الوظيفي، وفترة العمل على أعلى التّقديرات؛ بحرص البلديات وحفاظها على الكوادر البشرية المؤهلة، وحرصها على استقرارهم، الذي ينعكس بدوره إيجاباً على تقديم خدمات عالية الجودة، وحسن الأداء، وهذا يتناغم مع استراتيجيات دوائر الموارد البشرية في هذه البلديات، التي تسعى دائماً إلى الحفاظ على الكادر البشري، وتوجيههم نحو العمل الجماعي بروح الفريق الواحد، وأنفقت نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة (البياري، 2018)، وأظهرت النتائج أنّ مستوى جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر

المبوهين كان بدرجةٍ متوسّطة، في حين، اختلّفت مع دراسة البشيتي (2019) التي خلّصت إلى أنّ درجة توافُر أبعاد جودة الحياة الوظيفيّة بدرجةٍ موافقةٍ كبيرة.

أمّا النتائج المتعلّقة بإجابة السُّؤال الثاني الذي نصّه: "ما مستوى الأداء لدى موظّفي بلديّات محافظتي جنين وقلقيلية من وجهة نظرهم؟" فقد جاءت على النّحو الآتي:
من أجل الإجابة عن هذا السُّؤال استُخرجت المتوسّطات الحسابيّة، والانحرافات المعياريّة لمستوى الأداء، وفيما يلي توضيح ذلك:

الجدول (10) المتوسّطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة، ودرجة التّقدير لمستوى الأداء لدى موظّفي بلديات محافظتي جنين وقلقيلية

الرقم	الفقرة	متوسط	انحراف	مستوى الخوف
#	الدرجة الكلية لمستوى الأداء	3.37	.922	متوسطة

* أقصى درجة للاستجابة (5) درجات.

يتّضح من الجدول رقم (10) أنّ مستوى الأداء ككلّ لدى موظّفي بلديات محافظتي جنين وقلقيلية كان بدرجةٍ تقديريّةٍ متوسّطة، وبمتوسّطٍ حسابيّ قدره (3.37)، وانحرافٍ معياريّ قدره (.922)، وتعزو الدراسة ذلك أنّ البلديات الفلسطينية ما زالت تعاني من قلة مواردها المالي وإمكانياتها المادية وهذا ما قد يكون أدى إلى أن تصبح البلديات غير جابة للكفاءات البشرية التي يمكن أن تجد فرص أخرى في السوق الفلسطيني أفضل من العمل في البلديات وهذا ما أضعف قدرتها على تحقيق مستويات أعلى من الأداء، وقد اختلفت هذه النتيجة عن دراسة الرميدي ومحمد (2020) التي وجدت أنّ الأداء لدى العاملين في الشركات السياحية المصرية كان بمستوى مرتفع بمتوسطه (4.38)، وهذا ما يشير إلى أن القطاع الخاص قد يكون أكثر حرصاً على تعزيز موارده البشرية والمحافظه عليها من الهيئات المحلية لكونه يسعى نحو تحقيق ميزة تنافسية في السوق.

وبالنسبة إلى النتائج المتعلّقة بإجابة السُّؤال الثالث الذي نصّه: "ما درجة الالتزام التنظيمي لدى موظّفي بلديات محافظتي جنين وقلقيلية من وجهة نظرهم؟" فقد جاءت على النّحو الآتي:

الجدول (11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة التّقدير لمستوى الالتزام التنظيمي ككل

الرقم	الفقرة	متوسط	انحراف	مستوى الخوف
#	الدرجة الكلية للالتزام التنظيمي	3.35	.895	متوسطة

* أقصى درجة للاستجابة (5) درجات.

يتّضح من الجدول رقم (11) أنّ مستوى الالتزام التّنظيمي ككلّ كان بدرجةٍ تقديريّةٍ متوسّطة، وبمتوسّطٍ حسابيّ قدره (3.35)، وانحرافٍ معياريّ قدره (.895). وتعزو الدراسة ذلك إلى أن الهيئات المحلية ما زالت لا شكل فرصة وظيفية متميزة للعاملين وأن العديد منهم قد ينظر إلى فرص وظيفية أخرى في القطاع الخاص أو القطاع الحكومي، وبذلك اختلفت الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة البياري (2018) والبشيتي (2019) اللتان وجدت أنّ مستوى الالتزام التّنظيمي لدى المجتمعات المبحوثة لديهم كانت بدرجة كبيرة. ويُستفّر من ذلك كلّ، أنّ موظّفي البلديات ملتزمون بقيم وأهداف البلدية، وأنّ لديهم الرّغبة في بذل مزيدٍ من الجهد والعطاء، والالتزام بالمهام الموكولة إليهم؛ ويشعرون بأنهم مناسبون لوظائفهم، ويفهمون أهداف البلدية، وهذا يدفعهم إلى الاندماج في العمل، والإبداع فيه.

النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:

تجدد الإشارة إلى أن الفرضية الأولى تنص على ما يأتي: "لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين درجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية من حيث: (ظروف بيئة العمل، والأجور والمكافآت، وفرق العمل، ومشاركة العاملين، والأمان الوظيفي) ومستوى الأداء والالتزام التنظيمي لدى موظفي بلديات محافظتي جنين وقلقيلية".

ولفحص وجود علاقة ارتباطية بين جميع المتغيرات المستقلة (جودة الحياة الوظيفية بأبعادها) ومستوى الأداء والالتزام التنظيمي لدى موظفي بلديات محافظتي جنين وقلقيلية. من خلال اختبار الارتباط بيرسون، فالجدول الآتي يوضح نتيجة ذلك:

الجدول (12) نتائج اختبار الارتباط بيرسون بين كل بُعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الأداء والالتزام التنظيمي لدى الموظفين.

الالتزام التنظيمي	مستوى الأداء		
.694**	.517**	معامل الارتباط	ظروف بيئة العمل
.000	.000	مستوى الدلالة	
350	350	العدد	
.718**	.475**	معامل الارتباط	الأجور والمكافآت
.000	.000	مستوى الدلالة	
350	350	العدد	
.708**	.523**	معامل الارتباط	فرق العمل
.000	.000	مستوى الدلالة	
350	350	العدد	
.675**	.497**	معامل الارتباط	مشاركة العاملين
.000	.000	مستوى الدلالة	
350	350	العدد	
.734**	.555**	معامل الارتباط	الأمان الوظيفي
.000	.000	مستوى الدلالة	
350	350	العدد	
.742**	.539**	معامل الارتباط	جودة الحياة الوظيفية مجتمعة
.000	.000	مستوى الدلالة	
350	350	العدد	

يتضح من الجدول رقم (12) وجود علاقة خطية موجبة دالة إحصائية بين كل بُعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية، وكل من الأداء والالتزام التنظيمي لدى الموظفين في بلديات محافظتي جنين وقلقيلية، فقد بلغت قيم الدلالة للأبعاد المذكورة أعلاه (0.000)، وهي أصغر من (0.05)، وبذلك تُرفض الفرضية الصفرية.

وبُستنتج من ذلك، - أيضاً- أن هذه العلاقة قوية وموجبة؛ لأن قيم معامل الارتباط على مستوى الأداء تراوحت ما بين (0.475-0.555)، وتراوحت قيم معامل الارتباط على درجة الالتزام التنظيمي ما بين (0.675-0.742)، أي، أنه كلما ارتفعت جودة الحياة الوظيفية ارتفع الأداء والالتزام التنظيمي لدى الموظفين في بلديات محافظتي جنين وقلقيلية.

ويشير كل هذا- إلى إمكانية فحص وجود الأثر بين هذه المتغيرات، وقد يكون سبب العلاقة الطردية، توفير ظروف عمل جيدة ومناسبة، وتبنيها الثقافة التنظيمية، وتوفير الاحتياجات من الوسائل والأدوات والإمكانات، التي تُسهم إسهاماً إيجابياً في توفير الرغبة في العمل، وجعله أكثر مرونة.

وتجدد الإشارة إلى أن الفرضية الثانية تنص على ما يأتي: "لا يوجد أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \geq 0.05$) لدرجة توأفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية من حيث: (ظروف بيئة العمل، والأجور والمكافآت، وفرق العمل، ومشاركة العاملين، والأمان الوظيفي)، ومستوى الأداء لدى موظفي بلديات محافظتي جنين وقلقيلية".
لفحص هذه الفرضية أُجري اختبار الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis)، والجدول التالي يوضح نتائج هذا الاختبار:

الجدول (13) نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لدرجة توأفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في الأداء لدى موظفي بلديات محافظتي جنين وقلقيلية

المتغيرات	B Coefficients		مستوى الدلالة T	قيمة T المحسوبة
	Standardized	Unstandardized		
	المعاملات النمطية (Beta)	المعاملات غير النمطية (B)		
(Constant)	----	1.726	.000	12.207
ظروف بيئة العمل	.251	.222	.012	2.517
الأجور والمكافآت	-.254	-.218	.037	-2.098
فرق العمل	.023	.019	.867	.167
مشاركة العاملين	-.003	-.002	.981	-.023
الأمان الوظيفي	.549	.479	.000	3.947
قيمة R		.570		
قيمة R-square		.325		
Adjusted R-square		.315		
قيمة F المحسوبة		33.067		
مستوى دلالة اختبار F		.000		

يُوضَّح الجدول رقم (13) وجود أثر لأبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي بلديات محافظتي جنين وقلقيلية في مستوى أدائهم؛ إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة بالاختبار ككل (33.067)، وهي دالة عند مستوى الدلالة (0.000)، وبلغ معامل التحديد (0.325). ممَّا يُشيرُ ذلك إلى أنَّ أبعاد جودة الحياة الوظيفية تفسر ما قيمته (32.5%) من مستوى الأداء لدى موظفي بلديات محافظتي جنين وقلقيلية، ويبيِّن الجدول أيضاً وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لكل من بُعد ظروف بيئة العمل، والأجور والمكافآت، والأمان الوظيفي من أبعاد جودة الحياة الوظيفية، إذ بلغ مستوى الدلالة لها على التوالي (0.012، 0.037، 0.000)، وهذه القيم أصغر من (0.05)، ممَّا يُشيرُ ذلك إلى وجود أثر لهذه الأبعاد في مستوى الأداء لدى موظفي بلديات محافظتي جنين وقلقيلية، وفي حين، بين الجدول، الموجود أعلاه، عدم وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لكل من بُعد فرق العمل، ومشاركة العاملين، في مستوى الأداء لدى موظفي بلديات محافظتي جنين وقلقيلية، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Angin et al.2020) ودراسة (الريميدي ومحمد، 2020) اللتين وجدتا أنَّ هناك تأثيراً إيجابياً لجودة الحياة الوظيفية على أداء الموظفين، وهذا يدعونا إلى الاستنتاج، بأنَّ تحسين جودة الحياة الوظيفية، ورضاً الموظف عن الأجور والمكافآت، وفرق العمل، يؤدي إلى تحسين مستوى الأداء، وهذا يتوافق مع طبيعة النفس البشرية التي تميل إلى إشباع احتياجاتها الأساسية، وتحقيق مستوى مناسب من الحياة الوظيفية؛ لكي تكون قادرة على الأداء أداءً مطلوباً ومُبدعاً.

وتجدد الإشارة إلى أن الفرضية الثالثة تنص على ما يأتي: "لا يوجد أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \geq 0.05$) لدرجة توأفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية من حيث: (ظروف بيئة العمل، والأجور والمكافآت، وفرق العمل، ومشاركة العاملين، والأمان الوظيفي)، والالتزام الوظيفي لدى موظفي بلديات محافظتي جنين وقلقيلية".
لفحص هذه الفرضية أُجري اختبار الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis)، والجدول التالي يوضح نتائج هذا الاختبار على النحو الآتي:

الجدول (14) نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لدرجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في الالتزام التنظيمي.

المتغيرات	B Coefficients		مستوى الدلالة T	قيمة T المحسوبة
	المعاملات غير النمطية (B)	المعاملات النمطية (Beta)		
(Constant)	1.196	----	.000	10.852
ظروف بيئة العمل	.141	.165	.041	2.056
الأجور والمكافآت	.211	.253	.010	2.605
فرق العمل	.019	.024	.831	.214
مشاركة العاملين	-.094	-.107	.259	-1.131
الأمان الوظيفي	.373	.441	.000	3.953
قيمة R	.751			
قيمة R-square	.565			
Adjusted R-square	.558			
قيمة F المحسوبة	89.234			
مستوى دلالة اختبار F	.000			

يُظهر الجدول رقم (14) وجود أثرٍ لأبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي بلديات محافظتي جنين وقلقيلية في مستوى التزامهم التنظيمي؛ إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة بالاختبار ككل (89.234)، وهي دالة عند مستوى الدلالة (0.000)، وبلغ معامل التحديد (565). مما يشير إلى أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية تفسر ما قيمته (56.5%) من مستوى الالتزام التنظيمي لدى موظفي بلديات محافظتي جنين وقلقيلية، وبين الجدول - الموجود أعلاه - وجود أثرٍ دالٍ إحصائياً عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لكلٍ من بُعد ظروف بيئة العمل، وبُعد الأجور والمكافآت، وبُعد الأمان الوظيفي من أبعاد جودة الحياة الوظيفية، إذ بلغ مستوى الدلالة لها على التوالي (0.041، 0.010، 0.000)، وهذه القيم أصغر من (0.05)، مما يشير إلى وجود أثرٍ لهذه الأبعاد في مستوى الالتزام التنظيمي لدى موظفي بلديات محافظتي جنين وقلقيلية، وهذا يُنبئ بأن رضا الموظف عن جودة حياة العمل يدفعه إلى الالتزام التنظيمي، وهذا يتفق مع دراسة (البباري، 2018) التي وجدت علاقةً موجبةً بين جودة الحياة الوظيفية، ومستوى الالتزام التنظيمي، وبشكل جزئي اتفقت أيضاً مع دراسة (Burmansah et al, 2019) التي وجدت علاقةً تأثيريةً إيجابيةً لجودة الحياة الوظيفية في مستوى الالتزام التنظيمي على بُعد الالتزام العاطفي، وفي حين، تبين عدم وجود أثرٍ دالٍ إحصائياً عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لكلٍ من بُعدي فريق العمل، ومشاركة العاملين، في مستوى الالتزام التنظيمي لدى موظفي بلديات محافظتي جنين وقلقيلية، وهذا ما يتعارض مع ما توصلت إليه دراسة (Burmansah et al, 2019) التي أظهرت وجود تأثيرٍ إيجابيٍ لجودة الحياة الوظيفية في مشاركة العاملين.

نتائج الدراسة:

في ضوء النتائج العامة للدراسة الحالية، ومناقشتها يمكن استخلاص النتائج الآتية:

- تبين أن جودة الحياة الوظيفية في بلديات محافظتي جنين وقلقيلية تتوافر بدرجة متوسطة وذلك بحسب ما أفاد العاملون بمتوسط حسابي قدره (3.30)، أما على مستوى أبعاد جودة الحياة الوظيفية فقد ترتبت وفقاً للآتي: بُعد الأمان الوظيفي وبعد فرق العمل، تلاه بُعد الأجور والمكافآت، ثم بُعد مشاركة العاملين، وأخيراً بُعد ظروف بيئة العمل.
- تبين أن مستوى الأداء لدى موظفي بلديات محافظتي جنين وقلقيلية، كانت متوسطة بمتوسط حسابي بلغ (3.37).
- تبين أن درجة الالتزام التنظيمي لدى موظفي بلديات محافظتي جنين وقلقيلية كانت متوسطة، بمتوسط حسابي بلغ (3.35).

- تبين وجود علاقة خطية موجبة دالة إحصائياً بين جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي بلديات محافظتي جنين وقلقيلية وكلّ من الأداء والالتزام التنظيمي، حيث بلغ معامل الارتباط بين جودة الحياة الوظيفية والأداء (0.539)، في حين بلغ معامل الارتباط بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي (0.742)، كما تبين وجود علاقة بين كلّ بُعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وكلّ من الأداء والالتزام التنظيمي.
- تبين وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.000) لنموذج أبعاد بين جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي بلديات محافظتي جنين وقلقيلية والأداء، بمعامل تحديد بلغت قيمته (0.315)، كما تبين وجود تأثير على مستوى الأبعاد في أداء الموظفين وذلك وفقاً للآتي: بعد ظروف بيئة العمل، تلاه بُعد الأجور والمكافآت، وأخيراً بعد الأمان الوظيفي.
- تبين وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.000) لنموذج أبعاد بين جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي بلديات محافظتي جنين وقلقيلية والالتزام التنظيمي، بمعامل تحديد بلغت قيمته (0.558)، كما تبين وجود تأثير على مستوى الأبعاد في الالتزام التنظيمي وذلك وفقاً للآتي: بعد ظروف بيئة العمل، تلاه بُعد الأجور والمكافآت، وأخيراً بعد الأمان الوظيفي.
- أظهرت النتائج عدم وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لكل من بعدي فرق العمل، ومشاركة العاملين، في مستوى الأداء وفي مستوى الالتزام التنظيمي لدى موظفي بلديات محافظتي جنين وقلقيلية.

التوصيات:

في ضوء أهداف الدراسة ونتائجها يوصي الباحث بالتوصيات الآتية:

- أن تعمل إدارة البلديات على تعزيز جودة الحياة الوظيفية تعزيراً مستمراً - ولو بصورة طفيفة - لكون الموظفين يبحثون دائماً عن مستوى أفضل من جودة الحياة الوظيفية، ويمكن أن يتم ذلك من خلال استحداث تغييرات في بيئة العمل؛ كتنقية الإضاءة، وصيانة أجهزة التكييف، وتعزيز مشاركتهم في اتخاذ القرارات الإدارية والتشغيلية في البلدية.
- أن تعمل البلديات على تقييم البرامج التدريبية الحالية؛ لمعرفة مدى إسهامها في تحسين الأداء الخاص بالموظفين، والبحث عن برامج تدريبية تكون أكثر ملائمة تُسهم في تحسين الأداء، وإكساب الموظفين القدرة على التعامل مع مستجدات العمل المختلفة ومواقفه.
- أن تسعى البلديات إلى تنمية عناصر الالتزام التنظيمي للعاملين من خلال عمل أنشطة، تستهدف تعزيز الانتماء للعمل، وتعزيز الأجواء الإيجابية بين العاملين، التي تخلق الالتزام العاطفي لدى العاملين، وتُسعرهم بأنهم جزء من أسرة كبيره في عملهم.
- على إدارة البلديات العمل على تحسين جودة الحياة الوظيفية تحسباً مستمراً، وتضمين ذلك للخطط السنوية الخاصة بالبلديات للدور الذي تلعبه جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الأداء والالتزام التنظيمي للعاملين في البلديات.
- أن تعمل البلديات على الرصد المستمر لواقع جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الموظفين من خلال عمل نموذج يقيس رضا العاملين عن بيئة العمل، والحوافز المادية، ومستوى الشعور بالأمان الوظيفي؛ من أجل الرصد المبكر لأي انطباعات سلبية ليصار إلى معالجتها بالسرعة الممكنة.
- عمل دراسة تتناول أبعاداً إضافية لجودة الحياة الوظيفية، يمكن أن يكون لها دور في الأداء والالتزام التنظيمي، وهذا يُسهم في تحسين مستوى الأداء في المنظمات، وكذلك، الالتزام التنظيمي لدى العاملين.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية

- أبو شمالة، ناصر (2018). واقع الثقافة التنظيمية السائدة في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة وأثرها على جودة الحياة الوظيفية (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الأخرس، هبة، و خليل، رشا (2018). أبعاد جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على تحسين أداء العاملين في الشركات السياحية. المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، 12(2)، 358-384.
- البربري، مروان (2016). دور الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الاقصى للإعلام والانتاج الفني (رسالة ماجستير، جامعة الأقصى)، غزة، فلسطين.
- البشيتي، سها (2019). دور الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والسمعة التنظيمية الفلسطينية (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الاقصى، غزة.
- البيباري، سمر (2018). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية.
- حمادي، أحمد (2016). الالتزام التنظيمي ودوره في تعزيز أداء العاملين بحث استطلاعي لأراء عينة من المدراء العاملين في الشركة العامة لمنتجات الألبان. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 94(22)، 302-316.
- رشيد، مازن (2009). إدارة الموارد البشرية: الأسس النظرية والتطبيقات العملية في المملكة العربية السعودية (ط3). المملكة العربية السعودية: العبيكان للنشر والتوزيع.
- الريمدي، بسام ومحمد، رضا (2020). أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية: الاستغراق الوظيفي كمتغير وسيط. مجلة كلية السياحة والفنادق، 4(1)، 1-25.
- زاهر، تيسير (2016). أثر جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على مركز خدمة المواطن النافذة الواحدة محافظة دمشق. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، 38(1)، 103-118.
- شعيب، محمد (2013). الإدارة الصحية وإدارة المستشفيات. جمهورية مصر العربية: دار النشر للجامعات.
- الشنطي، نهاد (2016) واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقتها بأخلاقيات العمل (دراسة تطبيقية على وزارة الاشغال العامة والإسكان) (رسالة ماجستير غير منشورة)، برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى غزة، فلسطين.
- شهاب، فادية (2014). التطوير التنظيمي القواعد النظرية والممارسات التطبيقية. الأردن: الأكاديميون للنشر والتوزيع.
- طارق، قلاتي (2019). انعكاس تسيير الموارد البشرية على الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الرياضية (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة أكلي محند أولحاج البويرة، الجزائر.
- العمرى، محمد، والياقي، رندة (2017). أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام: "دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 13(1)، 65-94.
- القحطاني، محمد (2015). إدارة الموارد البشرية نحو منهج استراتيجي متكامل. المملكة العربية السعودية: العبيكان للنشر والتوزيع.
- المخامرة، محمد (2010). هيكله الوظائف القيادية. الأردن: دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.
- مضيه، رافع (محمد رسمي) حجازي (2017). استراتيجيات الموارد البشرية في هيئات المجالس المحلية وعلاقتها بالانتماء الوظيفي في جنوب الضفة الغربية (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة القدس أبو ديس، فلسطين.

ثانياً: المراجع العربية المترجمة

- Abu Shamala, N. (2018). The reality of the prevailing organizational culture in the Ministry of Education in Gaza Strip and its impact on the quality of working life (Unpublished Master Thesis), The Islamic University, Gaza, Palestine.
- Al-Akhras, H. and Khalil, R (2018). Dimensions Quality of Work-life and its impact on improving the performance of workers in tourism companies, *International Journal of Heritage, Tourism and Hospitality*, Fayoum University, 12(2), 358 – 384.
- Al-Barbari, M. (2016). The role Quality of Work-life in reducing the phenomenon of job burnout among workers in the Al-Aqsa Network for Media and Artistic Production (Unpublished Master Thesis), Al-Aqsa University, Gaza, Palestine.
- Al-Bashiti, S. (2019). The role of organizational commitment as a mediating variable in the relationship between quality of work life and Palestinian organizational reputation (Unpublished Master's Thesis), Al-Aqsa University, Gaza
- Al-Biyari, S. (2018). The quality of work life and its impact on the organizational commitment of the employees of the Ministries of Labor and Social Development in the Gaza Strip (Unpublished Master's Thesis), Islamic University, Gaza.
- Al-Makhmara, M. (2010) Structuring Leadership Functions. Jordan: DarJalis Al-Zaman for Publishing and Distribution.
- Al-Omari, M. & Al-Yafi, R. (2017). The impact of the elements of quality of work life on the performance of the public employee: "An applied study on civil servants in the Kingdom of Saudi Arabia, the *Jordanian Journal of Business Administration*, 13(1), 65-94.
- Al-Qahtani, M. (2015). Human resource management towards an integrated strategic approach, Obeikan Publishing and Distribution, Riyadh.
- Al-Rumaidi, B & Mohamed, R (2020). The Impact of Job Quality on Performance and Organizational Effectiveness in Egyptian Tourism Companies: Job Absorption as an Intermediate Variable, *Journal of the College of Tourism and Hotels*, 4(1), 1-25.
- Al-Shanti, N. (2016). The reality of the quality of working life in government institutions and its relationship to work ethics "applied study on the Ministry of Public Works and Housing" (Unpublished Master Thesis), the joint graduate program between the Academy of Management and Politics for Graduate Studies. and Al-Aqsa University, Palestine
- Hammadi, A (2016). Organizational commitment and its role in enhancing employee performance. An exploratory research for the opinions of a sample of managers working in the General Company for Dairy Products, *Journal of Economic and Administrative Sciences*, 94(22), 302 - 316.
- Madiah, R (2017). Human Resource Strategies in the Local Area and Its Link to Job Affiliation in the Southern West Bank, (Unpublished Master's Thesis), Sustainable Development Program, Al-Quds University Abu Dis, Palestine.
- Rashid, M. (2009). Human Resource Management: Theoretical Foundations and Practical Applications in the Kingdom of Saudi Arabia. 3rd Edition, Obeikan Publishing and Distribution, Riyadh, Saudi Arabia.

- Shehab, F. (2014). *Organizational Development Theoretical Rules and Applied Practices*. Academics Publishing Distribution, Amman, Jordan.
- Shuaib, M (2013). *Health administration and hospital administration*. Arab Republic of Egypt, Universities Publishing House.
- Tarek, K., (2019). *The reflection of human resources management on the job performance of employees in the sports institution (Unpublished Master's Thesis)*, Akli Mohand Ouulhaj University of Bouira, Algeria.
- Zaher, T (2016). *The impact of the quality of work life on organizational commitment, a field study on the Citizen Service Center One Window in Damascus Governorate*, Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies, 38(1), 103-118.

ثالثاً: المراجع الأجنبية

- Afsar, S. (2014). *Impact of the Quality of Work-life on Organizational Commitment: A Comparative Study on Academicians Working for State and Foundation Universities in Turkey*, International Journal of Social Sciences, 4 (4), 124-152.
- Al- Saffara, N. and Obeidat, A. (2020), *The effect of total quality management practices on employee performance: The moderating role of knowledge sharing*, Management Science Letters, 10 (1), 77–90.
- Alrowwad, A., Almajali, D., Masa'deh, R., Obeidat, B., & Aqqad, N. (2019). *The role of organizational commitment in enhancing organizational effectiveness*. In 33rd Ibima Conference: Granada, Spain.
- Angin, P., Lumbanraja, P., & Absah, Y. (2020). *The Effect of Quality of Work Life and Work Engagement to Employee Performance with Job Satisfaction as an Intervening Variable in PT. Mopoly Raya Medan*. International Journal of Research and Review, 7(2), 72-78.
- Bhende, P., Mekoth, N., Ingalhalli, V., & Reddy, Y. (2020). *Quality of work life and work–life balance*. Journal of Human Values, 26(3), 256-265.
- Burmansah, B., Sujanto, B., & Mukhtar, M. (2019). *Work-life quality, job involvement, and affective commitment of school teachers*. International Journal of Recent Technology and Engineering, 8(2), 159-164.
- Daud, N. (2012, May). *The influence of quality of work life on organizational commitment: A study on academic staff in public institution of higher learning in Malaysia*. In 2012 International Conference on Innovation Management and Technology Research, IEEE.
- Leitão, J., Pereira, D., & Gonçalves, Â. (2019). *Quality of work life and organizational performance: workers' feelings of contributing, or not, to the organization's productivity*. International journal of environmental research and public health, 16(20), 1-18.
- Luna-Arocas, R., & Lara, F. (2020). *Talent management, affective organizational commitment and service performance in local government*. International Journal of Environmental Research and Public Health, 17(13), 1-15.
- Parvar, M., Allameh, S. and Ansari, R. (2013). *Effect of Quality of Work Life on Organizational Commitment by SEM (Case Study OICO Company)*. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 3(10), 135-144.

Roberto L. & Francisco J. (2020). Talent Management, Affective Organizational Commitment and Service Performance in Local Government, *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 17(13), 2-15.

Walton, R. (1973). Quality of work life: what is it? *Sloan Management Review*, Science and Education. 15(1), 11-21.