

أثر جودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بالسلك شبه الطبي بمستشفى محمد الصديق

بن يحيى- جيجل

*The impact quality of work life on organization
citizenship behavior of workers in the paramedical of
field at Mouhamed sadik ben yahia hospital- jijel*

مختار حديد

مخبر البناء والمحيط

جامعة محمد الصديق بن يحيى، الجزائر

hm_453@yahoo.fr

مسعود هريكش *

مخبر المغرب الكبير الاقتصاد والمجتمع

جامعة محمد الصديق بن يحيى، الجزائر

messaoud.harikeche@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2020/02/14 تاريخ القبول: 2020/04/08 تاريخ النشر: 2020/06/18

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار أثر جودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بالسلك شبه الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحيى- جيجل، وتُعد هذه الدراسة كمية لأنها تعتمد على الاستبانة، التي تم توزيعها بطريقة العينة القصدية على 170 فردا، وذلك للحصول على بيانات تُعالج باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، ولقد تم التوصل إلى وجود ممارسة متوسطة لجودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية، إضافة إلى وجود أثر إيجابي لجودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية، يرجع إلى الأثر الإيجابي للتمكين والعلاقات الإنسانية، وعلى ضوء النتائج التي تم التوصل إليها تم تقديم تفسيرات ومقترحات. الكلمات المفتاحية: جودة حياة؛ جودة حياة العمل؛ سلوك مواطنة تنظيمية.

تصنيف JEL: I31 .

Abstract:

This study aims at tasting the impact quality of work life on organization citizenship behavior of workers in the paramedical of field at Mouhamed sadik ben yahia hospital- jijel, this study is considered as a quantitative one since it depends on resolution which is delivered to 170 person following the Purposive Sample, in order to obtain data that is treated through the statistical package of social sciences, we have found that there is a medium practice of quality of work life and organization citizenship behavior. Further more, there is a positive influence of quality of work life on organization citizenship behavior and this due to positive effect of empowerment and human relations. So, in the light of the result that the study has reached, we have presented explanations and suggestion.

Keywords: Quality of life; Quality of work life; organizational Citizenship Behavior.

Jel Classification Codes: I31.

* المؤلف المرسل

مقدمة

إن المنظمات بأنواعها المختلفة، باعتبارها نظاما مفتوحا، يكون لديها خيار التكيف مع المتغيرات البيئية أم تطبيق التوجه ضمن هذه البيئة، وذلك من أجل الاستمرار وضمان تجسيد استراتيجياتها وأهدافها، ولتحقيق ذلك من المهم التركيز على مواردها البشرية التي تعتبر مصدرا للقوة والدعم بما تملكه من كفاءات ومهارات. ومن هذا المنظور، فقد ظهر الاتجاه نحو الاستثمار في مواردها البشرية من زوايا مختلفة، من بينها الحرص على خلق بيئة عمل بخصائص نوعية تتوافق مع اهتماماتهم وحاجاتهم ورغباتهم، الأمر الذي يتأتى من تطبيق عدة مداخل إدارية معاصرة على غرار جودة حياة العمل، التي تشمل عدة استراتيجيات وعمليات تستهدف تحسين بيئة العمل بمختلف الأبعاد التنظيمية والوظيفية والمادية والاجتماعية خارج مكان العمل، فهي بذلك تعتبر جزءا مهما ضمن أبعاد جودة الحياة من جهة، وتعكس من جهة أخرى جودة حياة العمل بمنظورها الشامل المتكامل، التي زاد الاهتمام بممارساتها المحققة لأهداف المنظمات ومواردها البشرية وحتى بعض الأطراف الأخرى مثل النقابات العمالية، فضاء تهيئة بيئة العمل بمواصفات ذات جودة من شأنها تحقيق عائدات قيمة ومؤثرة تأثيرا إيجابيا في عدة متغيرات تنظيمية لا ترتبط بممارسة الموارد البشرية لمهامهم الرسمية مثل الأداء الوظيفي وحسب، وإنما تتعداه لتشمل ممارساتهم لأدوار غير إلزامية بل عن التزام واختيار ذاتيين من منظور سلوك المواطنة التنظيمية وفلسفتها.

مشكلة الدراسة: إن الاهتمام بممارسة جودة حياة العمل وتوافرها يكون في العديد من القطاعات والأنشطة، سواء الانتاجية أم التجارية، الخاصة أم العامة، وبذلك فمن الأهمية أن ينتقل تطبيقها من القطاع الصناعي إلى القطاع الصحي الخدماتي بما يشمل من مراكز صحية وعيادات ومستشفيات، إلا أن التطبيق الفعلي لجودة حياة العمل فيه يرتبط بالكثير من الاعتبارات والعوامل تعكس خصائص وطبيعة قطاع الصحة في الجزائر، فعلى الرغم من كون جميع الخدمات المقدمة من مؤسساته ووحداته تكون مجانية في الغالب أو بمقابل مادي رمزي، إلا أن الحرص على جودة حياة العمل ضروري للغاية، لأن توافرها من شأنه أن يؤثر في ممارسات طوعية واختيارية محبذة تتجسد في سلوك المواطنة التنظيمية لمقدمي الخدمة الصحية من مختلف الأسلاك الطبية، أغلبيتهم من العاملين بالسلك شبه الطبي الذين تتعدد أدوارهم ونشاطهم في مختلف المصالح والأقسام الطبية، ومن هذا المنطلق يتم صياغة السؤال الرئيس الآتي: ما أثر جودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحيى في ولاية جيجل؟

يمكن تحليل السؤال الرئيس إلى الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما مستوى ممارسة جودة حياة العمل من وجهة نظر العاملين بالسلك شبه الطبي؟؛
- ما مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي؟؛
- ما طبيعة أثر جودة حياة العمل وأبعادها في المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي؟.

أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ممارسة جودة حياة العمل ومستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية، واختبار طبيعة أثر جودة حياة العمل وأبعادها في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي في المستشفى محل الدراسة، إضافة إلى تقديم مقترحات لإدارة المستشفى محل الدراسة.

الدراسات السابقة: توجد عدة دراسات سابقة تخص متغيرات هذه الدراسة من بينها ما يلي:

دراسة Ardila, Hulmansyah, & Huda بعنوان: Pengaruh Quality Of Work Life (QWL) Dan Organizational Climate Terhadap Kepuasan Kerja Behaviour Yang Berimplikasi Pada Organizational Citizenship Di Politeknik Lp3i Jakarta (OCB) Karyawan؛ حيث هدفت الدراسة إلى اختبار أثر جودة حياة العمل والمناخ التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية، مع اعتبار الرضا الوظيفي متغيرا وسيطا، وذلك من وجهة نظر 201 موظفا في كلية الفنون التطبيقية بجاكارتا، ولقد تم التوصل إلى عدة نتائج أهمها أن جودة حياة العمل والمناخ التنظيمي يؤثران إيجابا في الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية (Ardila, Hulmansyah, & Huda, 2018)؛

دراسة El-Sayed, Abd El-Fattah, & Mohamed بعنوان: "The Relationship between Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior among Nurses at El-Mansoura Health Insurance Hospital"؛ حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين جودة حياة العمل والمواطنة التنظيمية بين الممرضات في مستشفى المنصورة للتأمين الصحي بمصر، من وجهة نظر 250 ممرضة، ولقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة موجبة عالية بين المواطنة التنظيمية وجودة حياة العمل (El-Sayed, Abd El-Fattah, & Mohamed, 2018)؛

دراسة Kumar and Pratap بعنوان: "Interplay of organizational justice, psychological empowerment, organizational citizenship behavior, and job satisfaction in the context of circular economy"؛ حيث هدفت

هذه الدراسة إلى اختبار أثر التفاعل بين العدالة التنظيمية والتمكين النفسي في سلوك المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي، من وجهة نظر 300 موظف في 10 بنوك بالقطاع العام في شرق الهند، ولقد تم التوصل إلى عدة نتائج أهمها وجود أثر إيجابي للعدالة التنظيمية والتمكين النفسي في المواطنة التنظيمية (Kumar & Pratap, 2018)؛

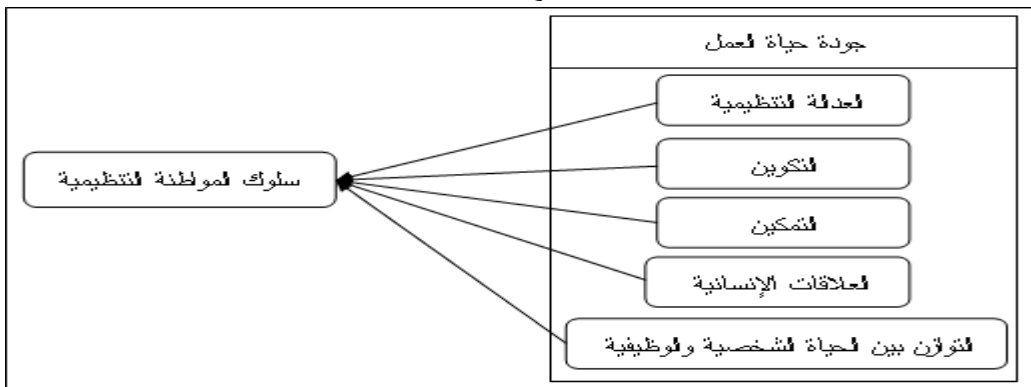
دراسة Kumar and Mohan بعنوان: "Impact of quality of work life on organizational citizenship behavior (OCB) with reference to higher education teachers in Lucknow City" حيث هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر جودة حياة العمل في المواطنة التنظيمية، من وجهة نظر 15 معلما و15 معلمة، ولقد تم التوصل إلى عدة نتائج أهمها وجود أثر بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية (Kumar & Mohan, 2017)؛

دراسة Ghasemi, Khodizae, Bady Cherakhi, Rodbari, & Kohkan بعنوان: "Analyze the Relationship between QWL and Organizational Citizenship Behavior Zabol University"؛ هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة جودة حياة العمل بالمواطنة التنظيمية من وجهة نظر 169 موظفا بجامعة Zabol، ولقد التوصل إلى وجود علاقة بين جودة حياة العمل وجميع أبعادها بسلوك المواطنة التنظيمية (Ghasemi, Khodizae, Bady Cherakhi, Rodbari, & Kohkan, 2016).

اعتمادا على ما سبق تم تطوير أنموذج هذه الدراسة، كما هو موضح في شكل (1) الآتي:

شكل (1)

أنموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين تطويرا للدراسات السابقة.

بعد عرض الدراسات السابقة يتضح أن هذه الدراسة تتقاطع مع الدراسات المذكورة سابقا في عدة جوانب، فهي تشترك في دراسة نفس المتغير التابع، إضافة إلى أنها تهدف إلى اختبار تأثيره بجودة حياة العمل وأبعادها المختلفة، إضافة إلى أن هذه الدراسة كمية لأنها تعتمد

على الاستبانة، كما تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في جانبين: الأول يتمثل في الجمع والتأليف بين عدة أبعاد مختلفة لجودة حياة في أنموذج واحد، أما الثاني فيخص مجال التطبيق الذي جرى في إحدى مؤسسات القطاع الصحي بالجزائر، وبالضبط بمستشفى محمد الصديق بن يحيى- جيجل، حيث شملت الدراسة عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي.

فرضيات الدراسة: يمكن صياغة فرضيات الدراسة على النحو الآتي:

الفرضية الأولى: توجد ممارسة متوسطة لجودة حياة العمل من وجهة نظر العاملين بالسلك شبه الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحيى- ولاية جيجل؛

الفرضية الثانية: توجد ممارسة متوسطة لسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحيى- ولاية جيجل؛

الفرضية الرئيسية الثالثة: يوجد أثر إيجابي لجودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحيى- ولاية جيجل، وتدرج ضمن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر إيجابي للعدالة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحيى- ولاية جيجل؛

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر إيجابي للعدالة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحيى- ولاية جيجل؛

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر إيجابي للتكوين في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحيى- ولاية جيجل؛

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر إيجابي للعلاقات الانسانية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحيى- ولاية جيجل؛

الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد أثر إيجابي للتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحيى- جيجل.

الإطار النظري للدراسة:

يتم تبين الخلفية النظرية لكل من جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية، كما يأتي:

جودة حياة العمل: يمكن تبين مفهوم جودة حياة العمل وأبعادها حسب الآتي:

مفهوم جودة حياة العمل: ترجع بوادر بروز مفهوم جودة حياة العمل إلى الثورة الصناعية من خلال مطالب النقابات العمالية، قبل تطوره بداية من ثلاثينيات القرن الماضي ليدخل في الاستخدام كمصطلح لأول مرة في أواخر الستينيات، لوصف مستوى الرضا الوظيفي لدى

العاملين (Ashwini & Varma, 2016, p. 93)، كما اعتبر Walton أن جودة حياة العمل مفهوم شمولي باعتباره ضروريا لتحقيق أهداف المنظمة، ولزيادة إنتاجية العاملين ورفاهيتهم، (Mebarki, Fouatih, & Mokdad, 2019, p. 435) كما تعتبر جزءا وبعبارة هاما ضمن جودة الحياة التي تعرف بأنها: "مجموعة من الظواهر المنبثقة عن تفاعل الأشخاص مع البيئة أو المحيط" (Sojka, 2014, p. 288)، أما جودة حياة العمل فهي: "العملية التي تستخدمها المنظمة لدعم الامكانيات الابداعية للعاملين، من خلال إشراكهم في القرارات التي تؤثر في حياتهم العملية"، كما تُعبر أيضا عن "بيئة عمل قائمة على الاحترام المتبادل وتشجيع المشاركة الفردية وتدعيمها والتواصل في الأمور التي تؤثر في وظائف العاملين وأعمالهم ومستقبلهم، وكذلك شعورهم بقيمة الذات" (Ashwini & Varma, 2016, p. 94). وعليه، فجودة حياة العمل مدخل شمولي يتضمن مجموعة من البرامج والعمليات المخططة والديناميكية، التي تهدف إلى تحسين بيئة العمل التنظيمية والوظيفية والمادية والاجتماعية، بما يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والعاملين فيها، وأصحاب العلاقة مثل النقابات العمالية.

أبعاد جودة حياة العمل: من بين أبعاد جودة حياة العمل المتعددة والمختلفة ما يأتي:

العدالة التنظيمية: هي تصورات وإدراك العاملين بالمنظمة لمختلف الممارسات التنظيمية، حيث تشمل العدالة التوزيعية والإجرائية والتفاعلية (Elamin & Tlaiss, 2015, p. 9)؛
التمكين: هو السلطة والقدرة على اتخاذ إجراءات مستقلة، وهو يعكس عملية اللامركزية في صنع القرارات، من خلاله يبرز العاملون مهاراتهم وقدراتهم لإيجاد حلول لمشاكل العمل، ويجعلهم يطورون معارفهم (Alshurideh, Alhadid, & Barween, 2015, p. 141)؛
التكوين: هو اكتساب العاملين للمهارات والقدرات والمواقف المطلوبة لأداء مهامهم، إذ يساعد التكوين المتكويين على فهم أهداف المنظمة، وكذلك تحسين كفاءاتهم ومهاراتهم وسلوكهم الحالي في العمل (Alshurideh, Alhadid, & Barween, 2015, p. 141)؛
العلاقات الإنسانية: هي علاقات منسجمة تنشأ نتيجة للوعي والرغبة في تحقيق المصالح المشتركة، وهي تشمل العلاقات مع الزملاء ومع المشرف، حيث يؤدي وجودها إلى منع سوء الفهم بين القادة والمرؤوسين وتنمية علاقات التعاون بينهم (Manullang, 2017, p. 17)؛
التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية: هو الاستقرار بين حياة العمل والحياة الشخصية، فالأفراد مشغولون بأدوار متعددة لتحقيق أهداف مختلفة؛ فإما تكامل بين العمل والحياة أو انفصال بينهما (Pradhan, Jena, & Kumari, 2016, p. 3).

سلوك المواطنة التنظيمية: يتم فيما يلي تبيان مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده. مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية: قدم Bateman and Organ سنة 1983 لأول مرة مصطلح "سلوك المواطنة التنظيمية" كسلوك يعبر عن "تشجيع الآلية الاجتماعية للمنظمة"، واعتبرا العاملين الذين يشاركون في مثل هذه السلوكيات مواطنين صالحين، وفي وقت لاحق قدم Organ سنة 1988 مراجعة موسعة لسلوك المواطنة التنظيمية ووصفه بأنه: "سلوك فردي تقديري، غير معترف به اعترافاً مباشراً أو صريحاً من نظام المكافآت الرسمية والذي في مجمله يعزز الأداء الفعال للمنظمة"، إذ لا يعتبر هذا السلوك التطوعي سبباً للعقاب (Aneesya, Agrawal, & Khandelwal, 2018, p. 6)؛ لأنه سلوك تقديري وغير مجزي رسمياً، ويساهم مساهمة إيجابية في الأداء التنظيمي بتحقيق الكفاءة والفعالية، ولتأثيره في مستوى الفريق وتقييم أداء العاملين (Rose, Herd, & Palacio, 2017, pp. 16-17). مما سبق، يعرف سلوك المواطنة التنظيمية بأنه التصرف الطوعي والاختياري وغير الالزامي الذي يقوم به العامل خارج الإطار الرسمي، فهو إرادة ذاتية تتجسد في سلوكيات مرغوبة ومحبذة لها الأثر الإيجابي في المنظمة عموماً والجماعة والعاملين خصوصاً.

أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية: من أهمها ما يلي (Nafei, 2015, pp. 218-219):

الإيثار: هو أفعال طوعية تساعد الآخرين في مهمة ذات صلة تنظيمياً مثل المساعدة الطوعية؛
وعي الضمير: هو سلوك تقديري يتجاوز الحد الأدنى لمستوى متطلبات الدور في المنظمة؛
الروح الرياضية: هي دليل على الاستعداد لتحمل ضغط العمل دون شكاوى أو احتجاج؛
المجاملة: هي تشمل تجنب خلق مشاكل وتقديم إشعارات مسبقة والتذكير وإبلاغ المعلومات؛
السلوك الحضاري: هو اعتراف العامل بكونه جزءاً من المنظمة، والحريص على مصطلحتها.

منهجية الدراسة الميدانية:

يمكن توضيح مجتمع وعينة الدراسة، وتبيان الاستبانة والتحقق من جودة البيانات، كماتي:
مجتمع وعينة الدراسة: يمثل العاملون بالسلك شبه الطبي مستشفى محمد الصديق بن يحيى بولاية جبجل البالغ عددهم 470 فرداً مجتمع الدراسة، حيث يضم هذا السلك مجموعة من الوظائف مثل: الممرضين ومساعدي التمريض ومخبريين للصحة العمومية والقابلات والأعوان الطبيين...، ولقد تم الاعتماد على أسلوب العينة، بحيث تم توزيع 185 استبانة بطريقة العينة غير العشوائية القصدية، تم استرجاع 170 استبانة مستوفية كافة شروط القبول، تمثل ما نسبته 36,17% من مجتمع الدراسة.

أداة الدراسة: إن هذه الدراسة كمية لأنها تعتمد على الإستبانة، حيث تتكون من محورين هما جودة حياة العمل بأبعادها، وسلوك المواطنة التنظيمية، ولقد تم الاعتماد على مقياس Likert الخماسي: لا أوافق بشدة=01، ولا أوافق=02، ومحايد=03، وموافق=04، وموافق بشدة=05 (Mubarak & Noor, 2018, p. 7)، حيث إن طول المدى= أعلى قيمة- أقل قيمة/عدد الفئات، أي $(1-5) \div 3 = 1,33$ ، وعليه تتكون الفئات ودلالاتها كما يلي: مستوى موافقة منخفض= [2,33-1,00]، ومستوى موافقة متوسط= [3,67-2,34]، ومستوى موافقة مرتفع= [5,00-3,68] (Al-Abdullat & Dababneh, 2018, p. 530).

أساليب المعالجة الإحصائية: تم الاعتماد على برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية واستخدام من مجموع ما يُقدّمه: معامل الارتباط بيرسون ومعامل Cronbach's Alph ومعامل الالتواء والتقاطع، إضافة إلى معاملي التضخم للتباين والتباين المسموح، والمتوسط الحسابي وكذلك الانحراف المعياري والانحدار الخطي المتعدد. التحقق من جودة بيانات الدراسة: للتحقق من الصدق الظاهري تم عرض الاستبانة على محكمين من ذوي الاختصاص بجامعة جيجل، لتصبح عبارات الاستبانة كما هو موضح في ملحق الدراسة، أما فيما يخص الصدق البنائي للاستبانة فيتضح في جدول (1).

جدول رقم (1)

اختبار الصدق البنائي للإستبانة

العبرة	معامل الارتباط	العبرة	معامل الارتباط	العبرة	معامل الارتباط	العبرة	معامل الارتباط
01	,801**	09	,788**	17	,835**	24	,706**
02	,782**	10	,755**	18	,797**	25	,591**
03	,788**	11	,742**	19	,732**	26	,521**
04	,749**	12	,649**	20	,826**	27	,589**
05	,775**	13	,286**	21	,564**	28	,601**
06	,662**	14	,347**	22	,658**	29	,529**
07	,786**	15	,309**	23	,643**		
08	,753**	16	,300**			*: دال احصائيا عند مستوى معنوية 0,01	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss.

إن جميع قيم معامل ارتباط العبرة بمتوسط مجموع العبارات المكونة لكل متغير تنتمي إليه دالة إحصائية، وهي أكبر من 0,21 أي إن شرط الصلاحية والصدق البنائي للاستبانة مقبول ومحقق (Oktavia, Irwandi, Rajibussalim, Mentari, & Mulia, 2018, p. 3). أما فيما يخص بعض اختبارات التحقق من جودة البيانات فيتم تبينها في جدول (2).

جدول (2)

بعض اختبارات التحقق من جودة بيانات الدراسة

اختبار التعدد الخطي		اختبار التوزيع الطبيعي		اختبار الثبات	المتغيرات
التباين المسموح	تضخم التباين	التقلطح	الالتواء	ألفا كرومباخ	
1,743	,574	1,470	-,727	,777	العدالة التنظيمية
1,924	,520	,268	-,584	,733	التمكين
1,113	,899	,794	-,596	,715	التكوين
1,490	,671	,178	,040	,717	العلاقات الإنسانية
1,690	,592	-,334	-,370	,807	التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية
-----	-----	-,102	-,348	,897	جودة حياة العمل
-----	-----	1,796	-,842	,770	سلوك المواطنة التنظيمية

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss.

يمكن توضيح نتائج جدول (2) وفق البيان الآتي:

اختبار الثبات: إن ثبات الاستبانة محقق وبدرجة جيدة، لأن قيم **Cronbach's Alpha** أكبر من 0,70 (Dave, Singh, Kumar, & Kumar, 2019, p. 10)؛ اختبار التوزيع الطبيعي: تأسيسا على دراسة (Mishra, Pandey, Singh, Gupta, Sahu, & Keshri, 2019, p. 70)، فإن متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي لأن جميع قيم معامل الالتواء أقل من 2، كما إن جميع قيم معامل التقلطح أقل من القيمة 4؛ اختبار التعدد الخطي: لا يوجد مشكل في ارتباط المتغيرات المستقلة ببعضها البعض أو تداخلها لأن قيم معامل تضخم التباين أقل من 3، إضافة إلى أن قيم معامل التباين المسموح أكبر من 0,1 (Rahman, Moonesar, Hossain, & Islam, 2018, p 5).

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة واختبار الفرضيات:

يمكن القيام بالتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة واختبار فرضياتها وفق البيان الآتي:
التحليل الوصفي لمتغير جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية: يتم توضيح نتائج إجابات أفراد العينة لمتغير جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية في جدول (3).

جدول (3)

الوصف الإحصائي لمتغيرات الدراسة

الترتيب	الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغيرات
2	مرتفعة	,732	3,695	العدالة التنظيمية
3	متوسطة	,732	3,273	التمكين
1	مرتفعة	,558	3,836	التكوين
5	متوسطة	,647	2,854	العلاقات الإنسانية
4	متوسطة	,895	3,030	التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية
-----	متوسطة	,517	3,338	جودة حياة العمل
-----	متوسطة	,642	3,266	سلوك المواطنة التنظيمية

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss.

إن المتوسط الحسابي لكل من جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية بلغا على الترتيب: 3,338 و 3,266، وهو يندرج ضمن المجال [2,34-3,67]، مما يدل على أن المبحوثين يؤكدون على وجود ممارسة متوسطة لجودة حياة العمل، ويمارسون سلوك المواطنة التنظيمية بمستوى متوسط، وعليه فالفرضية الأولى والثانية للدراسة مقبولتان. اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة وفرضياتها الفرعية: يتم اختبار هذه الفرضيات تأسيسا على دراسة (Suyantiningasih, Haryono, & Zami, 2018, pp. 60-62) التي تؤكد على قبول الفرضية إذا كان مستوى الدلالة sig أقل من مستوى المعنوية 0,05، وكانت قيمة T المحسوبة أكبر من قيمة T الجدولية، ومنه يتم رفض الفرضية إذا كانت خلاف ذلك.

جدول (4)

نتائج تحليل التباين للانحدار المتعدد لأثر جودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية

النموذج	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R
الانحدار	12,627	,000	,278	,527

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss.

بلغ مستوى الدلالة sig 0,000 وهو أقل من مستوى المعنوية 0,05، كما إن معامل الارتباط (R) يساوي 0,527 وهو ينتمي إلى المجال [0,40 - 0,60]، وعليه فحسب مقياس Cohen توجد علاقة ارتباط موجبة متوسطة (Narehan, Hairunnisa, Norfadzillah, & Freziamella, 2014, p. 29) بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية، في حين

يتضح أن معامل التحديد R^2 يساوي 0,278 وهذا يعني أن 27,8% من التباين في سلوك المواطنة التنظيمية مُفسر بالتغير في جودة حياة العمل، وما نسبته 72,2% تعود إلى متغيرات أخرى غير واردة في نموذج الدراسة، وتأسيساً على ذلك فإن الفرضية الرئيسية الثالثة، مقبولة.

جدول (5)

نتائج الانحدار الخطي المتعدد لأثر أبعاد جودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية

مستوى الدلالة Sig	قيمة T المحسوبة	المعاملات النمطية	المعاملات غير النمطية		النموذج Model
		Beta	الخطأ المعياري	A	
,390	,862	,076	,077	,066	العدالة التنظيمية
,000	3,651	,336	,081	,295	التمكين
,408	-,829	,058	,081	,067	التكوين
,003	3,004	,243	,080	,241	العلاقات الإنسانية
,994	,007	,001	,062	,000	التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات spss.

يتضح من جدول (5) ما يلي:

- ليست للعدالة التنظيمية أثر في سلوك المواطنة التنظيمية، لأن قيمة T المحسوبة بلغت 0,862 وهي أقل من قيمة T الجدولية 1,96، كما أن مستوى الدلالة Sig يساوي 0,390 وهو أكبر تماماً من مستوى المعنوية 0,05، وعليه فإن الفرضية الفرعية الأولى مرفوضة.
- إن للتمكين أثر إيجابي في سلوك المواطنة التنظيمية، لأن قيمة T المحسوبة بلغت 3,651 وهي أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,96، وعليه فالفرضية الفرعية الثانية مقبولة.
- ليس للتكوين أثر في سلوك المواطنة التنظيمية، لأن قيمة T المحسوبة بلغت 0,829 وهي أقل من قيمة T الجدولية التي تساوي 1,96، كما أن مستوى الدلالة Sig يساوي 0,408 وهو أكبر من مستوى المعنوية 0,05، وعليه فالفرضية الفرعية الثالثة مرفوضة.
- إن للعلاقات الإنسانية أثر إيجابي في سلوك المواطنة التنظيمية، لأن قيمة T المحسوبة بلغت 3,004 وهي أكبر من قيمة T الجدولية 1,96، كما أن مستوى الدلالة Sig يساوي 0,003 وهو أقل من 0,05. وعليه، يتأكد القول: إن الفرضية الفرعية الرابعة مقبولة.
- ليس للتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية أثر في المواطنة التنظيمية، لأن قيمة T المحسوبة بلغت 0,007 وهي أقل من قيمة T الجدولية 1,96، كما أن Sig بلغت 0,994 وهو أكبر من مستوى المعنوية 0,05. وعليه، فالفرضية الفرعية الخامسة مرفوضة.

تفسير نتائج اختبار الفرضيات:

- يتم تفسير النتائج التي توصلت إليها الدراسة من خلال اختبار فرضياتها، كما يلي:
1. يفسر وجود مستوى متوسط لممارسة جودة حياة العمل بالمستشفى محل الدراسة من وجهة نظر المبحوثين، بجانبين هما: الأول يتمثل في تركيز إدارة المستشفى على الممارسات الإدارية التقليدية وضعف مواكبة التوجهات الإدارية الحديثة، إذ يعكس هذا المستوى النظرة المحدودة والفاصرة تجاه العاملين، بحيث إن جودة حياة العمل يُركز على توفير بيئة عمل بشروط نوعية. أما الجانب الثاني فيخص الجانب المادي الذي يرتبط بإعتبارات قد تتجاوز سلطة إدارة المستشفى لاسيما أنه يقدم خدماته مجانا أو بمقابل مادي رمزي؛
 2. يُفسر وجود مستوى متوسط لممارسة سلوك المواطنة التنظيمية للمبحوثين بالمستشفى محل الدراسة، بكونهم يحرصون على أداء أدوارهم الرسمية مع عدم المبالغة في سلوكياتهم الطوعية في العمل، حيث يلتزم العاملون في القطاع الصحي باختلاف رتبهم وتصنيفاتهم المهنية- بما فيهم العاملون بالسلك شبه الطبي- أخلاقيا بالمبادرة في تقديم المساعدة والعون للمرضى ضمن مقتضيات أخلاقيات المهنة، لكن على الرغم من ذلك قد تؤدي المبالغة في سلوك المواطنة التنظيمية إلى تجاوز الصلاحيات، وما يتبع ذلك من المساءلة والمحاسبة حتى القانونية، لأن طبيعة العمل تستلزم عليهم التعامل أحيانا مع حالات استعجالية، من الضروري إسعافها في الوقت المناسب وبالطريقة الصحيحة لأن الوضع يرتبط بحياة إنسان؛
 3. وجود أثر لجودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية للمبحوثين، حيث تفسر هذه النتيجة بكون توافر بيئة العمل بخصائص نوعية ولو كانت بدرجات متفاوتة يؤدي إلى دفع العاملين بالسلك شبه الطبي لبذل مجهودات وسلوكيات طوعية واختيارية، لأن بيئة العمل بالمستشفى تهيئ الظروف بالاستطاعة المطلوبة نسبيا؛
 4. ليست للعدالة التنظيمية أثر في سلوك المواطنة التنظيمية لدى المبحوثين، وتُفسر هذه النتيجة بطبيعة المفهوم النسبي للعدالة التنظيمية بحيث إن السلوك الذي يحكم عليه عامل ما أنه عادل قد يراه عامل آخر غير عادل؛ إذ إنه على الرغم من المستوى المرتفع نسبيا في اتجاهات المبحوثين نحو بعد العدالة التنظيمية، بحكم الاعتماد على عدالة توزيع الصلاحيات والمسؤوليات والمهام تبعا للرتب الوظيفية التي يشملها السلك شبه الطبي، إلا أن الجانب المرتبط بعدالة توزيع المقابل المادي ترتبط بالأدوار الرسمية، وليس بأدوارهم غير الرسمية، التي تكون طوعية ونابعة عن قناعاتهم الشخصية ورغبتهم؛

5. إن للتمكين أثر إيجابي في سلوك المواطنة التنظيمية لدى المبحوثين، علما أن مستوى بُعد التمكين متوسط، إذ إنه على الرغم من اعتماد إدارة المستشفى على المركزية في اتخاذ القرارات وقلة فرص المشاركة في اتخاذ القرارات واعتماد تحديد الإجراءات والعمل بها، إلا أن طبيعة العمل بالسلك شبه الطبي تستدعي درجة معينة من الاستقلالية في العمل، وتفويض للصلاحيات تتزامن مع تحمل للمسؤولية، إضافة إلى ذلك الالتزام بالأخلاقيات المهنية في المجال الصحي، التي تستلزم تقديم المساعدة لمن يحتاجها عند القدرة، بما يدعم ذلك القيام بالمواطنة التنظيمية؛
6. ليس للتكوين أثر في سلوك المواطنة التنظيمية لدى المبحوثين، على الرغم من مستواه المرتفع، وتفسر هذه النتيجة بضعف فعالية التكوين على الرغم من وجوده، فالعاملون بالسلك شبه الطبي في مراحل توظيفهم الأولى يتلقون تكوينًا مكثفًا من أجل ممارسة أعمالهم بكفاءة وفعالية، غير أن ما يؤخذ على ذلك تراجعهم مع استمرار شغل الوظيفة، وكذلك اقتصاره على التكوين الداخلي في غالب الأحيان دون الاستفادة مما يوفره التكوين الخارجي من مزايا، فنقل الخبرات والمهارات تكون في بيئة العمل الداخلية من ذوي الكفاءات (يكتسبون صفة المُكوّنين)، الأمر الذي يخلق فجوة بين متطلبات العمل التي تكون متغيرة ومستمرة وبين ما توفره فعليًا إدارة المستشفى، إذ يعكس ذلك العجز عن تحديد الاحتياجات التكوينية ومواكبة التطورات العلمية والعملية الحاصلة في مجال الصحة، بحيث لا يشجع ذلك العاملين بالقدر الكافي من تدعيم سلوك المواطنة لديهم من خلال التكوين؛
7. إن للعلاقات الانسانية أثر إيجابي في سلوك المواطنة التنظيمية لدى المبحوثين، وذلك على الرغم من تصنيفه في المرتبة الأخير ضمن أبعاد جودة حياة العمل، إذ تفسر هذه النتيجة بكون إدارة المستشفى تركز على الجوانب التنظيمية والمادية وتغفل الجوانب الاجتماعية في بيئة العمل، لكن على الرغم من ذلك فوجود مصالح وأهداف مشتركة أهمها تقديم جودة في الخدمة الصحية للمرضى والاعتناء بهم بكيفية جيدة، إضافة إلى التكامل بين الأنشطة المختلفة في السلك شبه الطبي، يولد تفاعلاً إيجابياً أساسه الاحترام والتعاون والتفاهم والتنسيق فيما بينهم، ضمن جماعات عمل تدعم بعضها البعض حتى لو تطلب أداء أدوار إضافية خدمة للأهداف المشتركة التي يسعون إلى تحقيقها؛
8. ليس للتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية أثر في سلوك المواطنة التنظيمية، حيث تفسر هذه النتيجة بضعف قدرة العاملين بالسلك شبه الطبي على تحقيق التوازن بين متطلبات عملهم والتزاماتهم الشخصية، إذ تعدد الأدوار التي يقوم بها العاملون في الإطار الرسمي

وحياتهم الشخصية، التي تولد لديهم نوعا من الضغط يقلل من قدرتهم على بذل جهود إضافية طوعية، نتيجة لضيق الوقت من جهة ونظام العمل بالمناوبة من جهة أخرى، يتزامن ذلك مع ضعف المرونة لدى إدارة المستشفى لممارسة التطبيقات الحديثة مثل جداول العمل المرنة وأسبوع العمل المضغوط، إضافة إلى ذلك الالتزام إلى حد كبير بالقوانين ودستورية العمل خاصة تلك المرتبطة بحركية دخول وخروج العاملين، فمجموعة العوامل السابقة تحول دون التأثير الإيجابي في سلوك المواطنة التنظيمية.

الخاتمة

تم إجراء هذه الدراسة في جانبها التطبيقي بمستشفى محمد الصديق بن يحيى بولاية جيجل، للتعرف على درجة ممارسة جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية، واختبار تأثيرها بجودة حياة العمل، ولهذا فقد تم تطوير نموذج بحثي واستبانة تم توزيعها على 170 فردا من العاملين بالسلك شبه الطبي، وبعد المعالجة الإحصائية للبيانات تم التوصل إلى النتائج التالية:

- وجود مستوى مرتفع للتكوين والعدالة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في السلك شبه الطبي بالمستشفى محل الدراسة؛
- وجود مستوى متوسط لكل من التمكين والتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفة، إضافة إلى العلاقات الإنسانية من وجهة نظر العاملين في السلك شبه الطبي بالمستشفى محل الدراسة؛
- وجود مستوى متوسط لممارسة جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية بالمستشفى محل الدراسة من وجهة نظر العاملين بالسلك شبه الطبي؛
- وجود أثر إيجابي لجودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في السلك شبه الطبي بالمستشفى محل الدراسة؛
- وجود أثر إيجابي للتمكين والعلاقات الإنسانية في سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في السلك شبه الطبي بالمستشفى محل الدراسة؛
- لا يوجد أثر لكل من العدالة التنظيمية والتكوين، والتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية في سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في السلك شبه الطبي بالمستشفى. كما يتم تقديم مقترحات لإدارة المستشفى محل الدراسة، كما يلي:
- الاعتماد على التطبيقات الحديثة في تصميم العمل مثل الإثراء والتدوير الوظيفي؛
- مراعاة وتفهيم الظروف الشخصية والعائلية للعاملين بالسلك شبه الطبي ومساعدتهم على مواجهة مختلف عراقيل تحقيق التوازن بين حياتهم الشخصية والوظيفية؛

- الاهتمام بمشاركة العاملين في صنع القرارات، والاستفادة من نظام المقترحات؛
- الحرص على تحديد الاحتياجات التكوينية جيدا، ومتابعة ومراقبة برامج التكوين؛
- الحرص على استفادة العاملين من أيام تكوينية ودراسية وملتقيات علمية في مجال العمل؛
- دعم إدارة المستشفى لسلوك المواطنة التنظيمية والعمل على الاستفادة منه في طرح أفكار جديدة أو تطوير طرق عمل، وتشجيع العاملين خاصة المتميزين.

قائمة المراجع:

المراجع الأجنبية:

- Al-Abdullat, B., & Dababneh, A. (2018). The mediating effect of job satisfaction on the relationship between organizational culture and knowledge management in Jordanian banking sector. *Benchmarking: An International Journal*, 25(2), pp. 517-544.
- Alshurideh, M., Alhadid, A., & Barween, A. (2015). The Effect of Internal Marketing on Organizational Citizenship Behavior an Applicable Study on the University of Jordan Employees. *International Journal of Marketing Studies*, pp. 138-145.
- Aneesya, P., Agrawal, R., & Khandelwal, U. (2018). Inclusive workplace and organizational citizenship behavior: Study of a higher education institution, India. *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*, 37(6), pp. 1-35.
- Ardila, W., Hulmansyah, & Huda, N. (2018). PENGARUH QUALITY OF WORK LIFE (QWL) DAN ORGANIZATIONAL CLIMATE TERHADAP KEPUASAN KERJA YANG BERIMPLIKASI PADA ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB) KARYAWAN DI POLITEKNIK LP3I JAKARTA. *JURNAL LENTERA BISNIS*, 7(1), pp. 1-12.
- Ashwini, J., & Varma, A. (2016). A Study of Review of Literature on QWL – Manufacturing Sector. *Journal of Business and Management*, 18(7), pp. 93-97.
- Dave, M., Singh, K., Kumar, A., & Kumar, S. (2019). Knowledge management measures: an empirical investigation of Indian cement industry. *Benchmarking: An International Journal*, 26(3), pp. 1-20.
- Elamin, A., & Tlaiss, H. (2015). Exploring the relationship between organizational citizenship behavior and organizational justice in the Islamic Saudi Arabian context. *Employee Relations*, 37(1), pp. 2-29.
- El-Sayed, H., Abd El-Fattah, M., & Mohamed, W. (2018). The Relationship between Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior among Nurses at El-Mansoura Health Insurance Hospital. *Zagazig Nursing Journal*, 14(1), pp. 148-157.
- Ghasemi, M., Khodizae, N., Bady Cherakhi, A., Rodbari, A., & Kohkan, Z. (2016). Analyze the Relationship between QWL and Organizational Citizenship Behavior Zabol University. *Journal of Global Pharma Technology*, 12(8), pp. 387-393.
- Kumar, C. S., & Mohan, S. H. (2017). Impact of quality of work life on organizational citizenship behavior (OCB) with reference to higher education

- teachers in Lucknow City. *International Journal of Applied Research*, 3(7), pp. 395-399.
- Kumar, S. S., & Pratap, S. A. (2018). Interplay of organizational justice, psychological empowerment, organizational citizenship behavior, and job satisfaction in the context of circular economy. *Management Decision*, 57(4), pp. 1-17.
- Manullang, M. (2017). The Effect of Soft Skills, Competence and Human Relations Skills on Principal Leadership. *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences*, 6(4), pp. 14-27.
- Mebarki, B., Fouatih, M., & Mokdad, M. (2019). Quality of Work Life and differences in demographic characteristics among managerial staff in Algerian tertiary sector. *International Ergonomics Association*, 62(3), pp. 435-442.
- Mishra, P., Pandey, C., Singh, U., Gupta, A., Sahu, C., & Keshri, A. (2019). Descriptive Statistics and Normality Tests for Statistical Data. *Annals of Cardiac Anaesthesia*, 22(1), pp. 67-72.
- Mubarak, F., & Noor, A. (2018). Effect of authentic leadership on employee creativity in project-based organizations with the mediating roles of work engagement and psychological empowerment. *Cogent Business & Management*, 5(1), pp. 1-14.
- Nafei, W. (2015). The Role of Job Embeddedness on Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior: A Study on Menoufia University Hospitals. *International Journal of Business and Management*, 10(4), pp. 215-231.
- Narehan, H., Hairunnisa, a., Norfadzillah, R., & Freziamella, L. (2014). The Effect of Quality of Work Life (QWL) Programs on Quality of Life (QOL) Among Employees at Multinational companies in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 112, pp. 24-34.
- Oktavia, R., Irwandi, Rajibussalim, Mentari, M., & Mulia, I. (2018). Assessing the validity and reliability of questionnaires on the implementation of Indonesian curriculum K-13 in STEM education. *Journal of Physics: Conf*, 1088(1), pp. 1-8.
- Pradhan, R., Jena, L., & Kumari, I. (2016). Effect of Work-Life Balance on Organizational Citizenship Behaviour: Role of Organizational Commitment. *Global Business Review*, 17(3), pp. 1-15.
- Rahman, M., Moonesar, I., Hossain, M., & Islam, M. (2018). Influence of organizational culture on knowledge transfer: Evidence from the Government of Dubai. *Journal of Public Affairs*, 18, pp. 1-13.
- Rose, K., Herd, A., & Palacio, S. (2017). Organizational Citizenship Behavior: An Exploration of One Aspect of Cultural Adjustment Faced by U.S. Army Soldiers Transitioning From Military to Civilian Careers. *Advances in Developing Human Resources*, 19(1), pp. 14-24.
- Sojka, L. (2014). Specification of the Quality of Work Life Characteristics in the Slovak Economic Environment. *Sociologia*, 46(3), pp. 283-299.
- Suyantingsih, T., Haryono, S., & Zami, A. (2018). Effects of Quality of Work Life (QWL) and Organizational Citizenship Behaviour (OCB) on Job Performance Among Community Health Centre Paramedics in Bekasi City,

Indonesia. *Journal of Economics and Sustainable Development*, 9(6), pp. 54-65.

الملاحق:

ملحق عبارات قياس متغيرات الدراسة:

15. تبلغ زملائك بالمعلومات في مجال العمل	متغير العدالة التنظيمية: تم قياسه بالعبارات:
16. تنشأ علاقات جيدة مع الزملاء في العمل	1. تطبق إجراءات العمل على الجميع بعدالة
متغير التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية: تم قياسه بالعبارات:	2. يعاملك رئيسك في العمل بطريقة عادلة
17. تركز تفكيرك على ممارسة مهامك أثناء العمل	3. يتم تقييمك وفق معايير موحدة
18. يلائم نظام ساعات العمل ظروفك الشخصية	4. تُوزع المهام الوظيفية بعدالة
19. تجد وقتا كافيا لقضاءه مع عائلتك	متغير التمكين: تم قياسه بالعبارات:
20. تغادر العمل بسهولة عند حدوث ظرف طارئ	5. تمتلك سلطة اتخاذ قرارات مستقلة في العمل
متغير سلوك المواطنة التنظيمية: تم قياسه بالعبارات:	6. تشجع إدارة المستشفى على العمل الجماعي
21. تبلغ الإدارة عند حدوث ما يمنعك عن الحضور	7. توفر إدارة المستشفى المعلومات لتحسين العمل
22. تتطوع لمساعدة زملائك في العمل	8. تتيح لك إدارة المستشفى فرصا لإبداء رأيك
23. تلتزم طواعية بالأنظمة القانونية في العمل	متغير التكوين: تم قياسه بالعبارات:
24. تعتذر إن أخطأت في حق زملائك	9. توفر إدارة المستشفى فرصا للتكوين باستمرار
25. تتجنب التذمر عند القيام بمهامك الوظيفية	10. يتناسب التكوين مع احتياجاتك المعرفية
26. تعمل على تقديم أفكار لتطوير العمل	11. تستفيد من التكوين لتطوير كفاءتك في العمل
27. تتقبل النقد البناء من زملائك في العمل	12. تعتمد إدارة المستشفى على التكوين الداخلي
28. تحافظ على وسائل العمل	متغير العلاقات الإنسانية: تم قياسه بالعبارات:
29. تُقدّم الدعم لزملائك في العمل	13. تهتم بأراء الزملاء لتحسين العمل
	14. يسود الاحترام المتبادل بين الزملاء في العمل

كيفية الاستشهاد بهذا المقال:

هريكش، م.، وحديد، م. (2020). أثر جودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بالسلك شبه الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحيى- جيجل، *مجلة دراسات العدد الاقتصادي*، 11(2)، ص. 305-321.

Harikeche, m., & Hedid, m. (2020). The impact quality of work life on organization citizenship behavior of workers in the paramedical of field at Mouhamed sadik ben yahia hospital- jijel. *Dirassat Journal Economic Issue*, 11(2), pp. 305-321.