

## تأثير جودة الحياة الوظيفية على الالتزام العاطفي بمستشفى الملك فهد: دراسة ميدانية

ممدوح زكي عويس\*

هشام رمضان عيسى†

منصور عطاء الله سريحان المطيري\*

### الملخص

هدف البحث إلى دراسة تأثير جودة الحياة الوظيفية على الالتزام العاطفي بمستشفى الملك فهد العام، وتكونت عينة الدراسة من (345) من العاملين بالمستشفى، وتمثلت أداة الدراسة في استمارة استبيان، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود إدراك مرتفع من جانب العاملين بمستشفى الملك فهد العام بجدة حول أبعاد جودة الحياة الوظيفية، حيث جاءت قيمة المتوسط الحسابي العام المرجح لجودة الحياة الوظيفية بقيمة قدرها (3.596)، كما توجد علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وبعد الالتزام العاطفي لدى العاملين بمستشفى الملك فهد العام؛ وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتطوير جودة الحياة الوظيفية للعاملين من خلال توفير بيئة عمل محفزة وتعزيز ثقافة المنظمة، كذلك توفير فرص تطوير مستمرة للموظفين سواء من خلال الدورات التدريبية وورش العمل مما يساهم في تحسين مهاراتهم.

**الكلمات المفتاحية:** جودة الحياة الوظيفية، الالتزام العاطفي.

\* أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال بكلية التجارة وإدارة الأعمال - جامعة حلوان.

† مدرس بقسم إدارة الأعمال بكلية التجارة وإدارة الأعمال - جامعة حلوان.

\* باحث دكتوراه في معهد إدارة المستشفيات بكلية التجارة وإدارة الأعمال - جامعة حلوان.

## The Impact of Quality of Work Life on Emotional Commitment in King Fahd Hospital: A Field Study

### Abstract

The aim of the research was to study the impact of quality of work life on emotional commitment at King Fahad General Hospital. The study sample consisted of (345) hospital employees. The study tool was a questionnaire. The results of the study showed that there was a high awareness on the part of employees at King Fahad General Hospital in Jeddah about the dimensions of quality of work life, as the weighted arithmetic mean value for quality of work life was (3.596). There is also a significant correlation between the dimensions of quality of work life and the dimension of emotional commitment among employees at King Fahad General Hospital. The study recommended the need to pay attention to developing the quality of work life for employees by providing a stimulating work environment and enhancing the organization's culture and organizational climate, as well as providing continuous development opportunities for employees, whether through training courses, workshops or self-education, which contributes to improving their skills and increasing their job satisfaction.

**Keywords:** quality of work life, emotional commitment.

## المقدمة:

تمثل جودة الحياة الوظيفية منظومة متكاملة من متطلبات ومقومات بهدف تحقيق حياة وظيفية لائقة للعاملين، أو مؤثرات تؤثر بصورة سلبية على أدائهم وإنتاجيتهم وعلاقتهم بعضهم البعض، والعمل على الخدمات الضرورية التي تعتنى بصحة الفرد والمجتمع، لذلك فإن الاهتمام بتطوير وتنمية قطاع الخدمات الصحية يعد من أولويات متخذي القرار في أي دولة.

واتضح أهمية جودة الحياة الوظيفية في أنها تعمل على تحقيق التوازن بين الحياة العملية والحياة الشخصية للعاملين في المنظمة، لذا فإن جودة الحياة الوظيفية داخل المنظمات الصحية أسلوباً للتقدم الذي تسعى إليه المنظمات الصحية من خلال تقديم الخدمات الصحية بشكل جيد وتوزيعها بشكل صحيح بين السكان جدياً الدولة في تحقيق التنمية الشاملة (Mayangdorasti, Khusna, 2020, p. 54). يتأثير الالتزام العاطفي للفرد بدرجة إدراكه للخصائص التي تميز عمله من استقلالية، وأهمية، ومهارات مطلوبة، وقرب المشرفين وتوجيههم له. كما يتأثير بدرجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل فيها تسمح له بالمشاركة الفاعلة في مجريات صنع القرارات سواء ما يتعلق منها بالعمل أو فيما يخصه. وأصحاب هذا التوجه هم الذين يعملون على وفق تقييم ذاتي للمتطلبات التي تتطلبها ظروف العمل المختلفة فيكون الارتباط بين الفرد والمنظمة على وفق ما تقدمه لهم منظماتهم. (Ariyani, et al, 2023, p. 651)

وبناءً على ما سبق يأتي هذا البحث لدراسة دور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام العاطفي للعاملين بمستشفى الملك فهد العام: دراسة تطبيقية، حيث ترتبط جودة العمل والالتزام العاطفي بشكل إيجابي ببعضهما البعض، وذلك لأن المنظمات التي تقدم جودة عمل أفضل لديها القدرة على اكتساب قوة عاملة قيمة.

## مشكلة البحث:

وضعت رؤية 2030 التوجهات والأهداف والالتزامات التي تسعى السعودية إلى تحقيقها في مختلف الأصعدة، حيث تبنت الرؤية تمكين كافة الوزارات والأجهزة والمؤسسات والهيئات مع كل ما يتوافق لتحقيق أهدافها التي تصل مع المواطنين وبهم إلى مستقبل زاهر وتنمية مستدامة. وفي سبيل ذلك أنشئت العديد من الأجهزة الممكنة والداعمة لإطلاق البرامج التي تحقق أهداف الرؤية من خلال رفع وتيرة التنسيق بين مختلف الأجهزة الحكومية وضمان سرعة الإنجازات في المشروعات والمبادرات، وتحقيق الاستدامة في العمل مع المراجعة الدورية لمستويات التنفيذ.

وينمو الاقتصاد السعودي بوتيرة سريعة، ومن المتوقع أن يكون من بين أسرع الاقتصادات نمواً في عام 2023، وللتقدم اقتصادياً بطريقة مستدامة، فإن الركيزة الثانية "اقتصاد مزدهر"، تجعل من الهدف الرئيسي الاحتفاظ بالموظفين السعوديين وجذب المواهب من خارج الحدود الوطنية إلى المملكة. وهذا يعني أن الشركات بحاجة إلى العمل بجدية أكبر لإنشاء أماكن عمل جذابة تحتفظ بالمواهب القيمة. وتتمثل مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي: "ما تأثير جودة الحياة الوظيفية على الالتزام العاطفي بمستشفى الملك فهد: دراسة ميدانية؟".

وللإجابة عن هذا السؤال يتطلب الإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام العاطفي للعاملين بمستشفى الملك فهد العام؟
- 2- ما التأثير الذي تلعبه جودة الحياة الوظيفية في الالتزام العاطفي للعاملين بمستشفى الملك فهد العام؟
- 3- ما تقييم جودة الحياة الوظيفية بمستشفى الملك فهد العام محل الدراسة لدى المبحوثين؟
- 4- هل يوجد اختلاف معنوي بين آراء المبحوثين حول العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام العاطفي للعاملين بمستشفى الملك فهد العام؟

## أهداف البحث:

- 1- قياس تصورات المبحوثين لجودة الحياة الوظيفية بمستشفى الملك فهد العام.
- 2- انطباعات المبحوثين عن الالتزام العاطفي بمستشفى الملك فهد العام.
- 3- تحديد العلاقة الارتباطية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام العاطفي للعاملين بمستشفى الملك فهد العام.
- 4- دور جودة الحياة الوظيفية في الالتزام العاطفي للعاملين بمستشفى الملك فهد العام لدى المبحوثين.

## أهمية البحث:

### - الأهمية العلمية:

- 1- يضيف هذا البحث إلى المكتبة العربية بعض الايضاحات حول علاقة تأثير جودة الحياة الوظيفية في الالتزام العاطفي.
- 2- يتناول البحث الحالي الرؤية الشمولية لبعض أبعاد جودة الحياة الوظيفية وهي الأبعاد التي لم يتم استخدامها بصورة تكاملية في أي دراسة عربية.

### - الأهمية العملية:

إضافة جديدة في مجال قطاع الخدمات الصحية بالمملكة العربية السعودية؛ كون هذه الدراسة تكشف عن طبيعة العلاقة والتأثير العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها في تحقيق الالتزام العاطفي وأن تسهم في تأثير الأدب الإداري ذي العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام العاطفي.

## فرضيات البحث:

- 1-الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام العاطفي لدى العاملين بمستشفى الملك فهد العام.
- 2-الفرضية الثانية: يوجد تأثير معنوي مباشر لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على الالتزام العاطفي لدى العاملين بمستشفى الملك فهد العام.

### منهج البحث:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي: وذلك في الجانب النظري، من خلال الاستعانة بالدراسات السابقة والمقالات التي تناولت متغيرات البحث.

### حدود البحث:

1- حدود موضوعية: اقتصر البحث على كل من: متغير جودة الحياة الوظيفي؛ ومتغير الالتزام العاطفي وكيفية تحقيقه من خلال الدور الذي تلعبه جودة الحياة الوظيفي.

2- الحدود البشرية: تم إجراء الدراسة الميدانية على عينة من بعض العاملين بمستشفى الملك فهد العام والتي تكونت من (345) عاملاً.

3- الحدود المكانية: اقتصر البحث على مستشفى الملك فهد العام بالمملكة العربية السعودية.

4- الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة الميدانية خلال العام 2023م.

### الدراسات السابقة:

يقوم الباحث بعرض بعض من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث كما يلي:

1- دراسة (علي، 2015) هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الالتزام العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية، وافترضت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية ، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام العاطفي وبعد الإيثار في سلوك المواطنة التنظيمية و، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام العاطفي وبعد الروح الرياضية في سلوك المواطنة التنظيمية ، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام العاطفي وبعد السلوك الحضاري ، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام العاطفي وبعد وعي الضمير ، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين

الالتزام العاطفي وبعد الكياسة. تم استخدام الإستبانة لجمع بيانات الدراسة لتحقيق أهدافها وفرضياتها. ولقد أظهرت النتائج التي تم الحصول عليها من (100) مستجيباً من الموظفين العاملين بجامعة البحر الأحمر بالسودان أن سلوك المواطنة التنظيمية سائد بنسبة عالية بين الموظفين، كذلك وجود علاقة طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

2- دراسة (النجار، 2017) هدفت هذه الدراسة قياس تأثير أبعاد النجاح الوظيفي على أبعاد الأداء الوظيفي. وقياس التأثير المعدل للالتزام العاطفي في العلاقة بين النجاح الوظيفي والأداء الوظيفي. وتم التعامل مع المديرين في البنوك التجارية الخاصة بمدينة المنصورة والبالغ عددهم (105) مفردة. واعتمدت الباحثة على أسلوب الحصر الشامل وبلغت نسبة الاستجابة (100%) وتصميم استقصاء مكون من (41) عبارة. وأوضحت نتائج الدراسة وجود تأثير معنوي لأبعاد النجاح الوظيفي على أبعاد الأداء الوظيفي، كما أوضحت أن دخول الالتزام العاطفي في العلاقة بين النجاح الوظيفي والأداء الوظيفي (أداء المهمة والأداء السياقي) أدى إلى زيادة العلاقة الطردية بين النجاح الوظيفي والأداء الوظيفي (أداء المهمة والأداء السياقي) وهذا ما يعكسه زيادة معامل التحديد.

3- دراسة (أبو المعاطي، فياض، 2019) هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين الإحباط التنظيمي وكل من التمثيل السطحي والالتزام العاطفي للعاملين، واختبار دور الخبرة الوظيفية كوسيط محسن (Moderator) في هذه العلاقة، تم إجراء الدراسة الميدانية باستخدام استمارة استقصاء وجهت إلى عينة عشوائية من العاملين ببعض فنادق الخمس نجوم بمدينة شرم الشيخ. توصلت الدراسة إلى وجود تأثير سلبي للإحباط التنظيمي في الالتزام العاطفي، بينما كان تأثيره إيجابي في التمثيل السطحي، وثبتت معنوية الخبرة الوظيفية كوسيط

استطاع أن يبطئ التأثير السلبي للإحباط التنظيمي في الالتزام العاطفي والتأثير الإيجابي في التمثيل السطحي. وتوصي الدراسة بضرورة فهم وتحديد الأسباب والظروف التي تسببت في إحباط العاملين وتوفير طرق مناسبة للتعامل معها بفعالية، وضرورة توجّد عدد من العاملين ذوي خبرة في أقسام الفندق المختلفة وخاصة الأقسام التي تعاني من الإحباط التنظيمي لمساعدة العاملين قليلي الخبرة على تجاوز هذه المسببات للحفاظ على التزامهم العاطفي وعدم انجرافهم إلى سلوك التمثيل السطحي.

4- دراسة (Wang, et al , 2022) هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف عواقب الإشراف التعسفي على الالتزام التنظيمي العاطفي للموظف والصحة العامة في صناعة الضيافة، كما تستكشف الشروط الحدودية لبرامج مساعدة الموظفين (EAPs)، كان المشاركون في هذه الدراسة (231) موظفًا في الخطوط الأمامية من صناعة الضيافة في تايوان. تم جمع البيانات الكمية باستخدام استبيانات من فترتين زمنيةتين مفصولة بفواصل أسبوعين، وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن (EAP) يمكن للممارسات أن تخفف من الآثار السلبية للإشراف المسيء. من المتوقع أن يشجع المديرين في صناعة الضيافة على تقليل أو حتى منع الإشراف المسيء. علاوة على ذلك، يقترح المؤلفون أن تقوم المؤسسات بتنفيذ استراتيجيات محددة في برامج (EAP) الخاصة بها لمساعدة الموظفين في التعامل مع المشاعر السلبية المصاحبة للإشراف المسيء. تقدم هذه الدراسة دليلًا تجريبيًا يوضح أهمية برامج (EAPs) وكيف يمكن أن تقلل من الآثار السلبية للإشراف التعسفي.

5- دراسة (شكري، العامري، 2022) هدف الدراسة إلى التعرف على مستوى تجسيد الالتزام العاطفي بين الموظفين العاملين في المنظمة، فضلًا عن معرفة مدى تأثير الالتزام العاطفي في أداء الموظفين العاملين في المنظمة المبحوثة.



تم اختيار الإدارة العامة في مدينة الطب ببغداد مجتمعاً للبحث، إذ اختيرت عينة تبلغ (213) موظفاً من العاملين في المنظمة المذكورة. تم اعتماد الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتم الاستعانة ببرنامج (SPSS.v23) لاستخلاص النتائج باعتماد مجموعة من الوسائل الإحصائية، منها الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الارتباط، ومعامل الانحدار. توصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات من أبرزها وجود علاقة وثيقة بين الالتزام العاطفي وأداء العاملين، فضلاً عن الدور الواضح للالتزام العاطفي من خلال التأثير في تحديد مستوى الأداء.

6- تناولت دراسة (Antloga, et al, 2023) هدفت هذه الدراسة إلى مقارنة تحليل تصور جودة الحياة الوظيفية للعاملين من كيانين اتحاديين في مجال البنية التحتية بناءً على بيئة العمل التي تركز على النشاط المطبقة على جودة الحياة الوظيفية، شارك في هذا البحث ما مجموعه (3.136) عاملاً، كأداة تم استخدام نسخة إلكترونية من جرد تقييم جودة الحياة الوظيفية، لا تظهر النتيجة فروق ذات دلالة إحصائية في تصور مجموعتي الأعمال فيما يتعلق بنوعية الحياة في العمل، كان تنظيم العمل العنصري هو الأسوأ تقييماً مما يشير إلى اليقظة وخطر المرض، ويشير البحث إلى القضايا التي تستحق الاهتمام أثناء وضع سياسة وبرنامج جودة الحياة في المنظمات التي تم تقييمها.

7- دراسة (Rubel,Mohammad, et al, 2023) تبحث الورقة في كيفية تأثير جودة الحياة الوظيفية (جودة الحياة الوظيفية )، المقدمة في نموذج هرمي، على نتائج عمل الموظف (الأداء الوظيفي ونية الاستبقاء). تبحث الورقة أيضاً فيما إذا كان الرضا الوظيفي يتوسط العلاقة المذكورة أعلاه. بالاعتماد على نظرية التبادل الاجتماعي، تدرس الورقة هذين السؤالين البحثيين باستخدام (365) موظفاً من صناعة الملابس الجاهزة في بنغلاديش (RMG)، تظهر

النتائج أن جودة الحياة الوظيفية يرتبط بشكل إيجابي بالرضا الوظيفي، ونية الاحتفاظ، والأداء داخل الوظيفة. الرضا الوظيفي له تأثير إيجابي كبير على متغيرات النتائج أيضا. علاوة على ذلك، فإن الرضا الوظيفي يتوسط في علاقة نتائج عمل جودة الحياة الوظيفية والموظفين. لا يزال النموذج الهرمي ل جودة الحياة الوظيفية وتأثيره على نتائج الموظفين من خلال الدور الوسيط للرضا الوظيفي متخلفاً. وعلى هذا النحو، تقدم الورقة رؤى عملية للمؤسسات التي تتطلع إلى تحسين رضا الموظفين وأدائهم والاحتفاظ بهم من خلال جودة الحياة الوظيفية. هذه النتائج لها آثار على البحث في العلاقات الإيجابية في العمل.

8- دراسة (Gomes, Cruz, 2023) بعنوان جودة الحياة الوظيفية بين التحقيق والتدقيق أن أداة للتقييم الذاتي، يمكن الوصول إليها ومناسبة للمواضيع النشطة التي تأخذ في الاعتبار أبعاد الرفاهية العامة، والتفاعل بين العمل والمنزل، والرضا الوظيفي، والتحكم في العمل، وظروف العمل والضغوط المرتبطة بالعمل. دراسة وصفية وارتباطية لعينة عشوائية مكونة من (183) معلم تمرير بهدف التكيف الدلالي والثقافي للمقياس البرتغالي "مقياس جودة الحياة المرتبطة بالعمل (Qowl)" وتقييم خصائصه السيكمترية. تمت ترجمته من الإنجليزية إلى الإنجليزية البرتغالية، وإخضاعه للترجمة العكسية وتحليل التكافؤ المفاهيمي واللغوي. تقييم الخصائص السيكمترية والصدق والثبات مع تحليل الاتساق الداخلي لمتغيراته. وقد فسر توزيع الفقرات حسب أربعة عوامل ما نسبته (62.11%) من التباين الكلي. وتتراوح الارتباطات بين العوامل والقيمة الإجمالية للمقياس من (0.559) (F4) و(0.882) (F2) مما يدل على أهمية كبيرة. وتتراوح الارتباطات بين العوامل الأربعة من (0.157) (F3 / F4)

و(0.565) ( $F1 / F2$ )، وهي مهمة جدًا. تتيح لنا النتائج أن نستنتج أن مقياس جودة الحياة المرتبطة بالعمل (QVRT) له خصائص سيكومترية جيدة الاستفادة من الدراسات السابقة:

تمثلت الاستفادة من الدراسات السابقة فيما يلي:

1- التعرف على بعض المصادر والدراسات والدوريات والبحوث النظرية والتطبيقية والمنهجية المعتمدة بحيث تمكن الباحث من بناء الإطار النظري للبحث.  
2- الإلمام بالوسائل الإحصائية للدراسة الحالية عن طريق الاطلاع على الوسائل المستخدمة في تلك الدراسات وتحديد الوسائل الأكثر ملائمة لاختيار نموذج الدراسة الافتراضي.

3- التعرف على النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات والتي سهلت على الباحث الانطلاق من حيث انتهى الآخرون أو البحث في الجوانب التي لم يتناولوها.

#### الإطار النظري:

#### المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية:

عرفها (Khajehnasiri, et al, 2021) بأنها: الطريقة التي ينظر بها الموظف و/أو يقيم العمل في سياق حياته.  
كما عرفها (الراشدية وآخرون، 2024) بأنها: "عملية تلبي فيها المنظمة احتياجات الموظفين وتسمح لهم بالمشاركة في عملية صنع القرار".

#### أهداف جودة الحياة الوظيفية:

تهدف جودة الحياة الوظيفية إلى توفير الرضا الوظيفي للموظفين مما يعزز كفاءتهم وإنتاجيتهم. في السيناريو الحالي، لا يحتاج الموظفون فقط إلى أجر عادل وظروف عمل جيدة واستقرار وظيفي وضمان اجتماعي ولكن أيضا بيئة يمكن أن

تمنحهم الرضا بأنهم يساهمون في نجاح المؤسسة من خلال المشاركة في عملية صنع القرار التي تؤثر على جودة عملهم. (Agustina, et al, 2024)

كما تهدف جودة الحياة الوظيفية إلى تحقيق الصحة والرفاهية من خلال تحقيق التوازن الجيد بين العمل والحياة الشخصية دون مواجهة عقبات كبيرة. (Drnovšek, et al, 2024)

وتهدف جودة الحياة الوظيفية الى الأمان الوظيفي من خلال الشعور بالأمان في بيئة عمل مستقرة نسبياً (Shrestha, et al, 2024)

وتهدف أيضاً إلى تحقيق رضا العمل من خلال الشعور بالإيجابية تجاه العمل والظروف الوظيفية. (Agustina, et al, 2024)

كما تهدف جودة الحياة الوظيفية الى تطوير الكفاءات من خلال توفير فرص لنمو المهارات والمعرفة وتطوير الحياة المهنية والمؤسسية. (Budur, et al, 2024)

**العناصر الرئيسية في جودة الحياة الوظيفية:**

انصبت معظم الدراسات السابقة على جوانب أساسية تناولت جودة الحياة الوظيفية وحددت لها مجموعة من العناصر، كما وضحتها دراسة (الهداب، المخلافي، 2020، ص234)، و(Özgenel, 2021, p. 133)، والتي تتمثل في:

- تعويض مرض وعادل: يجب منح الموظفين تعويضا مناسباً وعادلاً وفقاً لجهودهم المشاركة في الوظيفة. وينبغي أن يكون التعويض تنافسياً وأن يكون قادراً على مساعدتهم في الحفاظ على مستوى معيشتهم المنشود. يجب أن يكون التعويض مدفوعاً بالسوق ويجب أن يأخذ في الاعتبار أيضاً عوامل داخلية وخارجية مختلفة مثل تكلفة المعيشة والوضع المالي للشركة وتقييم الوظائف وما إلى ذلك.

- ظروف عمل آمنة وصحية: يجب على المنظمة توفير بيئة عمل خالية من المخاطر للموظفين، ويجب أن تكون بيئة العمل مواتية لسلامة وصحة

- الموظفين، ويجب أن تكون هناك ساعات عمل معقولة ونظافة وتدابير سلامة وتهوية مناسبة وما إلى ذلك لتوفير بيئة عمل آمنة وصحية.
- فرص النمو الوظيفي: يجب توفير فرص وظيفية للموظفين حتى يتمكنوا من توسيع مهاراتهم الحالية وتطوير قدرات ومهارات جديدة. وينبغي توفير الفرص على أساس مستمر.
  - الاستخدام الفعال للقدرات البشرية: في السيناريو الحالي للأتمتة والتقدم التكنولوجي، يجب أن توفر الوظيفة مهام جيدة للموظفين. يجب على المنظمة الاستفادة بشكل فعال من مهارات وقدرات العمال.

### المحور الثاني: الالتزام العاطفي:

ولكي يمكن تحديد مستوى الأداء الفردي المطلوب فإنه يتطلب معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى وماهية التفاعل بينهما، وهذا الأمر ليس باليسير نظراً لتعدد هذه العوامل من جهة ولعدم معرفة درجة تأثير كل منها على الالتزام من جهة أخرى.

### أهمية الالتزام العاطفي:

- يعد التزام الفرد على مختلف المستويات انعكاساً لأداء المنظمة التي يتبعها، لذا فإن التزام العاملين أهمية كبيرة في المنظمة كما وضحتها دراسة (بونوير، 2020، ص160)، و(أم الشيخ، 2022، ص111)، وتوضح هذه الأهمية فيما يلي:
- يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بعدد من النواحي السلوكية وخاصة معدل دوران العمل، فمن المفترض أن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المنظمة وأكثر عملاً نحو تحقيق أهداف المنظمة.
  - أن مجال الالتزام العاطفي قد جذب كلاً من الباحثين وعلماء السلوك الإنساني نظراً لما يمثله من كونه سلوكاً مرغوباً فيه.

- أن الالتزام العاطفي من أكثر المسائل التي أخذت تشغل بال إدارة المنظمات كونها أصبحت تتولى مسؤولية المحافظة على المنظمة في حالة صحة وسلامة تمكنها من الاستمرار، وانطلاقاً من ذلك برزت الحاجة لدراسة السلوك الإنساني في تلك المنظمات لغرض تحفيزه وزيادة درجات ولائه بأهدافها وقيمها.

### خصائص الالتزام العاطفي:

يعد الالتزام العاطفي أحد أنواع السلوك البشري داخل المنظمات باختلاف أنشطتها، ويتميز هذا السلوك بالعديد من الخصائص، حيث ذكر ( Heidari,et al, 2022, p. 5 )، و (Aminizadeh,et al, 2022, p. 40) من تلك الخصائص، والتي من أهمها ما يأتي:

- أن سلوك الالتزام التنظيمي يعبر عن قوة التمسك بأهداف وقيم المنظمة.
- أن هذا السلوك يجب أن يكون سلوكاً مستمراً ومتواصل ويكون مصحوباً برغبة في الاستمرار والتواصل.
- أن هذا السلوك يجب أن تتوافر فيه الرغبة القوية في تقديم التضحية للمنظمة ببذل الجهد والطاقة في سبيل تحقيق أهداف المنظمة.
- أن يكون هذا السلوك معبراً عنه برغبة قوية في الاستمرار في عضوية المنظمة وتنمية العضوية بها.

### الدراسة التطبيقية:

### الإجراءات المنهجية للبحث:

### مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث في العاملين بمستشفى الملك فهد العام؛ وبالتالي فإن العينة المستهدفة تتكون من بعض العاملين بمستشفى الملك فهد العام والبالغ عددهم (3183) عاملاً وعاملة.

### مصادر البيانات:

تشمل مصادر البيانات ما يلي:

#### - البيانات الثانوية:

اعتمد الباحث على مجموعة من البيانات الثانوية اللازمة لتحقيق أهداف البحث وتتمثل البيانات المتعلقة بمتغيرات البحث، حيث تم الحصول عليها من خلال الكتب والمراجع والدوريات العلمية المنشورة.

#### - البيانات الأولية:

تتمثل في البيانات التي تم تجميعها من خلال قائمة الاستقصاء الموزعة على عينة من بعض العاملين بمستشفى الملك فهد العام، وتفرغها وتحليلها لاختبار صحة أو خطأ فروض البحث، والتوصل إلى النتائج.

#### أسلوب جمع البيانات:

اعتمد الباحث عند تجميع بيانات البحث على استمارة استبيان قام بإعدادها، وتم تخصيص الصفحة الأولى والثانية لتقديم البحث والهدف منها وطلب التعاون من أفراد العينة، أما الباقي فقد اشتملت على قسمين: القسم الأول: يختص السؤال الأول بالبيانات الأولية الخاصة بالعاملين بالقطاع الصحي متمثلة في: الجنس، العمر، الوظيفة، الدرجة العلمية، عدد سنوات الخبرة، مجال العمل، القسم الثاني: يتضمن متغيرات البحث، ويتكون من (27) فقرة موزعة على أبعاد متغيرات البحث؛ كما موضح في الجدول الآتي:

## الجدول (1)

### محاور استمارة الاستبيان

| المتغير                                     | الأبعاد                                                                                                | المصادر                                                                         |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| المتغير المستقل:<br>جودة الحياة<br>الوظيفية | 1- بيئة العمل.<br>2- ثقافة المنظمة والمناخ<br>التنظيمي.<br>3- العلاقة والتعاون.<br>4- التدريب والتطوير | (Yasin,et al, 2019)، و(بدور،<br>(2019)، و(NWALA, et al, 2020)،<br>(ومحمود،2022) |
| المتغير التابع:<br>الالتزام العاطفي         |                                                                                                        | (السميري،2022)، و(ساكر،<br>Heidari, et al, 2022)، و(آخرون،2022)،<br>(al,2022)   |

المصدر: من إعداد الباحث بالاستعانة بالمصادر الواردة في الجدول أعلاه.

وقد مرت استمارة الاستبانة بعدة مراحل يمكن ايضاحها كالتالي:

#### - التصميم والإعداد:

يتم في هذه المرحلة تصميم الاستبيان وعرضها على مشرفي البحث وذلك باستعراض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث؛ ثم عرضها على مجموعة من السادة المحكمين في مجال التخصص، وقد تم إجراء التعديلات، وفق آراء السادة مشرفي البحث، وتم اعتماد الاستبيان في صورته الحالية.

#### - التحقق من سلامة استمارة الاستبان:

في هذه المرحلة يتم عمل دراسة استطلاعية على عينة البحث بهدف اختبار صحة استمارة الاستبيان.



## - تهيئة الاستبان:

حيث تم تقسيم استمارة الاستبانة على النحو التالي:

المعلومات الأساسية لعينة البحث وتتمثل في (الجنس، العمر، الوظيفة، الدرجة العلمية، عدد سنوات الخبرة، مجال العمل)؛ وتم الإجابة على أسئلة أبعاد الدراسة من خلال "مقياس ليكرت الخماسي" وعباراته (غير موافق بشدة - غير موافق - محايد - موافق - موافق بشدة) والمترج من (5 - 1)، كما يوضح الجدول التالي:

### جدول (2)

#### مقياس ليكرت الخماسي

| الفقرة | موافق تمامًا | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق تمامًا |
|--------|--------------|-------|-------|-----------|------------------|
| الدرجة | 5            | 4     | 3     | 2         | 1                |

ثم تم تناول محورين أساسيين يتمثلان فيما يلي:

## - المتغير الأول: يمثل: جودة الحياة الوظيفية:

وتم قياسهم من خلال (21) عبارة، ويتكون من (4) أبعاد تتمثل في:

- البعد الأول: بيئة العمل، وتم قياسه من خلال (6) فقرات.
- البعد الثاني: ثقافة المنظمة والمناخ التنظيمي، وتم قياسه من خلال (6) فقرات.

- البعد الثالث: العلاقة والتعاون، وتم قياسه من خلال (5) فقرات.

- البعد الرابع: التدريب والتطوير، وتم قياسه من خلال (4) فقرات.

## - المتغير الثاني: يمثل الالتزام العاطفي:

وتم قياسه من خلال (6) فقرات؛ كما يوضح الجدول التالي:

### جدول (3)

#### متغيرات البحث وأبعادها

| المتغير              | البعد                          | عدد العبارات |
|----------------------|--------------------------------|--------------|
| جودة الحياة الوظيفية | بيئة العمل                     | 6            |
|                      | ثقافة المنظمة والمناخ التنظيمي | 6            |
|                      | العلاقة والتعاون               | 5            |
|                      | التدريب والتطوير               | 4            |
| الالتزام العاطفي     |                                | 6            |

وقد قام الباحث بمراجعة استمارة الاستبيان بعد الإجابة عليها من قبل العاملين للتأكد من صحتها، ثم تم تفرغ الاستمارات السليمة وتحليلها من خلال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

#### الإحصاءات الوصفية لمحاور البحث:

في هذا القسم نعرض بعض المقاييس الإحصائية (مثل الوسط الحسابي، والانحراف المعياري) لأسئلة كل بعد من أبعاد البحث، لمعرفة الأهمية النسبية لأسئلة الاستمارة والاتجاه العام لمحاور استمارة الاستبيان التي تتعلق بدور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام العاطفي.

#### - المتغير الأول: جودة الحياة الوظيفية:

يتضح من الجدول التالي توجهات مفردات العينة فيما يتعلق بجودة الحياة الوظيفية، وقد جاءت استجابات مفردات العينة على النحو التالي:

#### جدول (4)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير جودة الحياة الوظيفية

| م                                                    | الفقرات                                                                | المتوسط | الانحراف المعياري | ترتيب الاهمية |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------|---------------|
| <b>البعد الأول: بيئة العمل:</b>                      |                                                                        |         |                   |               |
| 1                                                    | البيئة الداخلية للمستشفى محفزة للعمل.                                  | 3.66    | 1.099             | 4             |
| 2                                                    | ظروف العمل في المستشفى جيدة.                                           | 3.79    | 857.              | 1             |
| 3                                                    | أستطيع الحصول على إجازات لمتابعة شؤوني الشخصية.                        | 3.77    | 1.198             | 2             |
| 4                                                    | توفر المستشفى فرصاً كافية لتطوير قدراتي الخاصة.                        | 3.41    | 805.              | 5             |
| 5                                                    | توفر المستشفى المعلومات الكافية للقيام بمسؤولياتي.                     | 3.73    | 651.              | 3             |
| 6                                                    | احصل على الكثير من التمكين في اتخاذ القرارات الخاصة بمتابعة سير العمل. | 3.39    | 1.134             | 6             |
| <b>البعد الثاني: ثقافة المنظمة والمناخ التنظيمي:</b> |                                                                        |         |                   |               |
| 1                                                    | هناك تعاون بين جميع الإدارات لتحقيق الأهداف.                           | 3.72    | 906.              | 5             |
| 2                                                    | لا أتردد في تقديم اقتراحات بشأن أدائي.                                 | 3.86    | 909.              | 3             |
| 3                                                    | أنا فخور بالعمل في هذا المستشفى.                                       | 4.01    | 816.              | 2             |
| 4                                                    | السياسة المتبعة داخل المستشفى تمنع كافة أنواع التمييز.                 | 4.04    | 1.029             | 1             |
| 5                                                    | تتبنى المستشفى سياسات أجور جيدة.                                       | 3.34    | 930.              | 6             |
| 6                                                    | تقوم المستشفى بإبلاغ العاملين بكل تغيير جديد يحدث.                     | 3.81    | 1.026             | 4             |
| <b>البعد الثالث: العلاقة والتعاون:</b>               |                                                                        |         |                   |               |
| 1                                                    | هناك علاقة متعاظمة مع زملائي في العمل.                                 | 3.83    | 991.              | 3             |
| 2                                                    | أشعر بالكثير من الانتماء مع العاملين في المستشفى.                      | 4.19    | 770.              | 1             |
| 3                                                    | العلاقة بين المدراء والعاملين داخل المستشفى جيدة.                      | 3.70    | 975.              | 5             |

|                                        |                                                                 |      |       |   |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------|-------|---|
| 4                                      | تربطني برئيسي المباشر علاقة ودية للغاية                         | 4.05 | 858.  | 2 |
| 5                                      | أحصل على دعم جيد من رؤسائي.                                     | 3.72 | 973.  | 4 |
| <b>البعد الرابع: التدريب والتطوير:</b> |                                                                 |      |       |   |
| 1                                      | تساعدني البرامج التدريبية في المستشفى على أداء وظيفتي بفعالية.  | 3.79 | 1.063 | 2 |
| 2                                      | تعزز البرامج التدريبية العلاقات الشخصية بين العاملين.           | 3.73 | 1.146 | 3 |
| 3                                      | توفر المستشفى فرص التدريب الكافية لأداء وظيفتي بكفاءة.          | 3.71 | 1.074 | 4 |
| 4                                      | أحتاج إلى تكرار البرامج التدريبية لاكتساب أكبر قدر من المهارات. | 4.21 | 724.  | 1 |

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

- أن أفضل العبارات من وجهة نظر العاملين بمستشفى الملك فهد العام كانت العبارة "ظروف العمل في المستشفى جيدة" بمتوسط حسابي قدره (3.79)، يليها العبارة "أستطيع الحصول على إجازات لمتابعة شؤوني الشخصية" بمتوسط حسابي (3.77).
- أن أفضل العبارات من وجهة نظر العاملين كانت العبارة "السياسة المتبعة داخل المستشفى تمنع كافة أنواع التمييز" بمتوسط حسابي قدره (4.04) يليها العبارة "أنا فخور بالعمل في هذا المستشفى" بمتوسط حسابي (4.01).
- أن أفضل العبارات في بعد العلاقة والتعاون من وجهة نظر العاملين بمستشفى الملك فهد العام كانت العبارة "أشعر بالكثير من الانتماء مع العاملين في المستشفى" بمتوسط حسابي قدره (4.19)، يليها العبارة "تربطني برئيسي المباشر علاقة ودية للغاية" بمتوسط حسابي قدره (4.05).

- أن أفضل العبارات في بعد التدريب والتطوير من وجهة نظر العاملين بمستشفى الملك فهد العام كانت العبارة "أحتاج إلى تكرار البرامج التدريبية لاكتساب أكبر قدر من المهارات" بمتوسط حسابي قدره (4.21)، يليها العبارة "تساعدني البرامج التدريبية في المستشفى على أداء وظيفتي بفعالية" بمتوسط قدره (3.79).

#### - المتغير الثاني: الالتزام العاطفي:

يتضح من الجدول التالي توجهات مفردات العينة فيما يتعلق بالالتزام العاطفي، جاءت استجابات مفردات العينة على النحو التالي:

#### جدول (5)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحاور متغير الالتزام العاطفي

| م | الفقرات                                             | المتوسط | الانحراف المعياري | ترتيب الاهمية |
|---|-----------------------------------------------------|---------|-------------------|---------------|
| 1 | انا سعيد بقضاء بقية حياتي المهنية في هذا المستشفى.  | 3.34    | 1.201             | 6             |
| 2 | أشعر كما لو أن مشاكل هذا المستشفى هي مشاكل الشخصية. | 3.71    | 885.              | 4             |
| 3 | أشعر بأنني جزء من عائلة المستشفى.                   | 3.72    | 937.              | 3             |
| 4 | أشعر بالارتباط العاطفي بهذا المستشفى.               | 3.66    | 1.089             | 5             |
| 5 | هذا المستشفى يعني لي الكثير على المستوى الشخصي.     | 3.85    | 1.048             | 2             |
| 6 | أشعر بالانتماء القوي لهذا المستشفى.                 | 3.90    | 956.              | 1             |

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

- أن أفضل العبارات في فقرات الالتزام العاطفي من وجهة نظر العاملين بمستشفى الملك فهد العام كانت العبارة "شعر بالانتماء القوي لهذا المستشفى"

بمتوسط حسابي قدره (3.90) يليها العبارة "هذا المستشفى يعني لي الكثير على المستوى الشخصي" بمتوسط حسابي قدره (3.85).

- اختبار فروض البحث:

❖ الفرضية الأول:

والذي ينص علي: توجد علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام العاطفي لدى العاملين بمستشفى الملك فهد العام:

جدول (6)

معاملات ارتباط أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومتغير الالتزام العاطفي

| م | الأبعاد                        | معامل الارتباط | قيمة معنوية |
|---|--------------------------------|----------------|-------------|
| 1 | بيئة العمل                     | .615**         | $0.01 <$    |
| 2 | ثقافة المنظمة والمناخ التنظيمي | .517**         | $0.01 <$    |
| 3 | العلاقة والتعاون               | .608**         | $0.01 <$    |
| 4 | التدريب والتطوير               | .301**         | $0.01 <$    |

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

فيما يتعلق بالارتباط بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومتغير الالتزام العاطفي كانت جميع المعاملات طردية عند مستوى معنوية أقل من (0.01)، وكان أعلى معامل ارتباط بين بيئة العمل ومتغير الالتزام العاطفي وبلغت قيمة الارتباط (0.615)، وكان أقل معامل ارتباط بين التدريب والتطوير وبعد الالتزام العاطفي، وبلغت قيمته (0.301).

وبناءً عليه يتم قبول الفرضية الأول:

الذي ينص على: توجد علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام العاطفي لدى العاملين بمستشفى الملك فهد العام.

## ❖ الفرضية الثانية:

والذي ينص علي: يوجد تأثير معنوي مباشر لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على الالتزام العاطفي لدى العاملين بمستشفى الملك فهد العام. ولاختبار صحة هذا الفرضية قام الباحث بإجراء اختبار الانحدار الخطي المتعدد المتدرج لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على متغير الالتزام العاطفي، وهذا التحليل يستخدم في التنبؤ بتغيرات المتغير التابع الذي يتأثر بأكثر من متغير مستقل:

### جدول (7)

معاملات الانحدار الخاصة بتأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الالتزام العاطفي

| المتغيرات المستقلة              | $\beta$ | T-value | T-sig | R    | $R^2$ | F-value | F-sig |
|---------------------------------|---------|---------|-------|------|-------|---------|-------|
| الجزء الثابت (الالتزام العاطفي) | .713    | 3.438   | .001  | .795 | .631  | 63.747  | .000  |
| بيئة العمل                      | .227    | 2.579   | .010  |      |       |         |       |
| ثقافة المنظمة والمناخ التنظيمي  | -.362   | -3.305  | .001  |      |       |         |       |
| العلاقة والتعاون                | .384    | 5.802   | .000  |      |       |         |       |
| التدريب والتطوير                | -.205   | -3.861  | .000  |      |       |         |       |

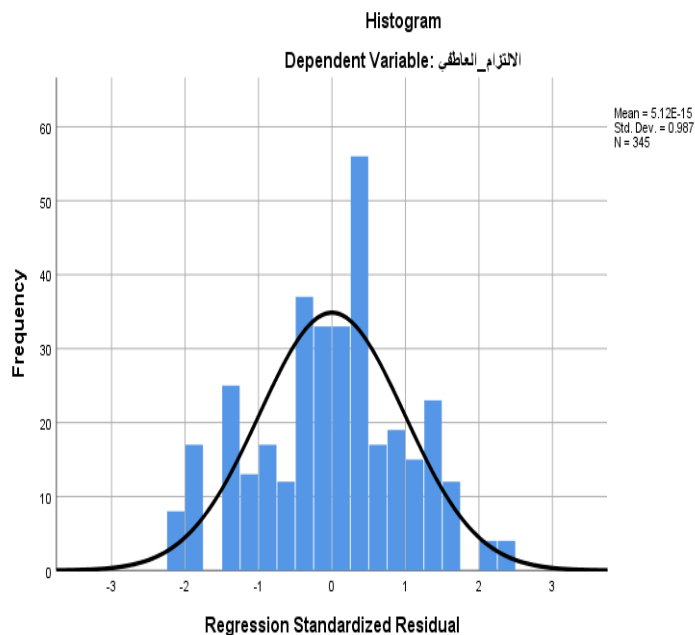
المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- ( $R^2$ ): معامل التحديد: وفقاً لمعامل التحديد ( $R^2$ ) فإن المتغير المستقل يفسر (63.1%) من المتغير الكلي التابع (الالتزام العاطفي) وباقي النسبة (36.9%) قد ترجع إلى الخطأ العشوائي في المعادلة، أو ربما لعدم إدراج متغيرات أخرى مستقلة كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج.

- اختبار معنوية المتغير المستقل (T-test): يشير (T-test) إلى أن المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية) ذو معنوية في النموذج الخطي المتعدد وذلك عند مستوى معنوية اقل من (0.01) لكل أبعاد جودة الحياة الوظيفية وقد خرج عن معنويته في بعد واحد فقط وهو ثقافة المنظمة والمناخ التنظيمي.
- اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار (F-value): لاختبار معنوية متغيرات النموذج ككل تم إجراء اختبار (F-value) وكانت قيمة "F" تساوي (63.747) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من (0.01) مما يدل على أن متغير جودة الحياة الوظيفية كمتغير مستقل له تأثير إيجابي دال إحصائياً على الالتزام العاطفي كمتغير تابع.
- اختبار اعتدالية الأخطاء: من فروض الانحدار الخطي أن الأخطاء تتوزع توزيعاً طبيعياً معيارياً بمتوسط حسابي (صفر) وانحراف معياري واحد صحيح، وهذا واضح في الشكل التالي عند رسم المدرج التكراري للأخطاء المعيارية للانحدار الخطي، حيث أن متوسط الأخطاء قريب جداً من الصفر، والانحراف المعياري (0.987) وهو قريب جداً من الواحد الصحيح.





شكل (1)

المدرج التكراري للأخطاء المعيارية للانحدار الخطي المتعدد جودة الحياة الوظيفية  
على الالتزام العاطفي



بناء على ما سبق يمكن صياغة معادلة الانحدار على النحو التالي:

$$\text{الالتزام العاطفي} = 0.713 + 0.227 * \text{بيئة العمل} - 0.362 * \text{ثقافة المنظمة} \\ \text{والمناخ التنظيمي} + 0.384 * \text{العلاقة والتعاون} - 0.205 * \text{التدريب والتطوير} - 0.147$$

ومن نموذج العلاقة الانحدارية السابق، يمكن التنبؤ بدرجات إجمالي الالتزام العاطفي من خلال قياس أبعاد جودة الحياة الوظيفية من خلال تطبيق معادلة الانحدار السابقة مما يعني:

- أن كل زيادة في درجة بيئة العمل قدرها واحد صحيح تؤدي إلى زيادة في الالتزام العاطفي قدرها (0.227).
- أن كل زيادة في درجة ثقافة المنظمة والمناخ التنظيمي قدرها واحد صحيح تؤدي إلى نقص في الالتزام العاطفي قدرها (0.362).
- أن كل زيادة في درجة العلاقة والتعاون قدرها واحد صحيح تؤدي إلى زيادة في الالتزام العاطفي قدرها (0.384).
- أن كل زيادة في درجة التدريب والتطوير قدرها واحد صحيح تؤدي إلى نقص في الالتزام العاطفي قدرها (0.205).

وتشير تلك النتيجة إلى الأهمية الكبيرة لأبعاد جودة الحياة الوظيفية في زيادة التأثير على الالتزام العاطفي بمستشفى الملك فهد العام.

وبناءً عليه يتم قبول الفرضية الثانية:

الذي ينص على: يوجد تأثير معنوي مباشر لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على الالتزام العاطفي لدى العاملين بمستشفى الملك فهد العام.

ثالثاً: النتائج والتوصيات:

❖ النتائج:

1- قبول الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام العاطفي لدى العاملين بمستشفى الملك فهد العام.

وهذا يفسر أن هناك تأثير جودة بيئة العمل على شعور الموظفين بالارتباط العاطفي تجاه عملهم. فجودة الحياة الوظيفية تشير إلى مدى رضا الموظف عن مختلف جوانب بيئة العمل، مثل ظروف العمل، التوازن بين الحياة الشخصية والعملية، الفرص المتاحة للتطوير المهني، والدعم الذي يتلقاه من الإدارة والزملاء.

الالتزام العاطفي هو حالة يتجلى فيها ارتباط الموظف بمؤسسته ليس فقط من باب الواجب أو الضرورة، بل نتيجة لشعور عميق بالانتماء والتقدير تجاه مكان عمله، وهذا النوع من الالتزام ينبع من شعور الموظف بأن المؤسسة تمثل جزءاً من هويته الشخصية والمهنية. عندما يكون الموظف ملتزماً عاطفياً، فإنه يشعر برغبة حقيقية في البقاء مع المؤسسة لفترة طويلة، والعمل بجد لتحقيق أهدافها، لأن نجاح المؤسسة يصبح بالنسبة له انعكاساً لنجاحه الشخصي.

كما تحسين جوانب جودة الحياة الوظيفية يمكن أن يؤدي إلى تعزيز هذا الالتزام العاطفي. على سبيل المثال، إذا كان الموظفون يشعرون بأن بيئة العمل تدعم احتياجاتهم وتحترمهم، فمن المحتمل أن يزيد ارتباطهم العاطفي بالمؤسسة. وهذا الارتباط العاطفي يُعتبر مهماً لأنه قد يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي، وزيادة الإنتاجية، وتقليل معدلات الغياب والاستقالة.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة كل من دراسة (علي، 2015) دراسة (النجار، 2017)، دراسة (Wang, et al, 2022)، دراسة (Gomes, Cruz, 2023)، حيث أثبتت الدراسات أن بيئة العمل إذا كانت تلبي توقعات واحتياجات الموظفين بشكل جيد، فإن ذلك يشجعهم على أن يكونوا أكثر التزاماً وولاءً للمؤسسة. هذا النوع من العلاقة غالباً ما يكون ذا دلالة إحصائية، مما يعني أنه يمكن قياسه ودراسته بشكل دقيق للتأكد من وجوده وقوته.

2- قبول الفرضية الثاني: الذي ينص على أنه: يوجد تأثير معنوي مباشر لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على الالتزام العاطفي لدى العاملين بمستشفى الملك فهد العام.

وهذا يفسر أن تحسين أبعاد جودة الحياة الوظيفية، مثل ظروف العمل، التوازن بين الحياة الشخصية والعملية، الدعم المهني، وفرص التطوير، سيؤدي مباشرة إلى زيادة الالتزام العاطفي لدى الموظفين، وهذا يعني أنه كلما شعر الموظف بأن بيئة عمله تلبي احتياجاته وتمنحه الرضا، سيزداد ارتباطه العاطفي بالمؤسسة. وهذا التأثير المباشر يعني أن العلاقة ليست مجرد ارتباط بل تأثير يمكن قياسه وتحليله، حيث يمكن القول بأن تحسين جوانب معينة من جودة الحياة الوظيفية سيؤدي بشكل مباشر إلى تعزيز الالتزام العاطفي. وبالتالي، هذه الفرضية تدعم فكرة أن المؤسسات التي تستثمر في تحسين جودة الحياة الوظيفية لموظفيها ستشهد زيادة في مستويات الالتزام العاطفي، مما سينعكس إيجاباً على الأداء العام والإنتاجية والاستقرار الوظيفي.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة كل من دراسة دراسة (أبو المعاطي، فياض، 2019)، و(شكري، العامري، 2022)، و(Antloga, et al, 2023)، و(Rubel, Mohammad, et al, 2023)، حيث أثبتت الدراسات أن جودة الحياة الوظيفية ليست مجرد عامل مؤثر، بل هي عامل حاسم يؤثر بشكل مباشر على كيفية ارتباط الموظفين بمؤسستهم، وبالتالي، فإن أي تحسين في هذه الجوانب يمكن أن يؤدي إلى زيادة واضحة في الالتزام العاطفي

#### ❖ التوصيات:

- تطوير جودة الحياة الوظيفية: يُوصي الباحث بضرورة الاهتمام بتطوير جودة الحياة الوظيفية للعاملين، وذلك من خلال توفير بيئة عمل محفزة وتعزيز ثقافة المنظمة والمناخ التنظيمي.

- تعزيز العلاقة والتعاون: يُشدد على أهمية تعزيز العلاقة والتعاون بين العاملين، وكذلك توفير فرص التدريب والتطوير المستمر.
  - مقترحات بحثية: يقدم الباحث مقترحات لأبحاث مستقبلية قد تساهم في تأثيراء المعرفة حول جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على الالتزام العاطفي.
- الدراسات المستقبلية المقترحة:**

- 1- دور جودة الحياة الوظيفية في تطوير أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية.
- 2- دور الالتزام المعياري في تعزيز جودة الأداء في القطاع الصحي.
- 3- دور استقلالية العمل في تحسين جودة الخدمات الصحية بالقطاع الصحي.

## المراجع:

### المراجع العربية:

- أبو المعاطي، هنادي محمد، فياض، سامح (2019). أثر الإحباط التنظيمي في الالتزام العاطفي والتمثيل السطحي في بعض الفنادق المصرية: الخبرة الوظيفية وسيط محسن، مجلة اتحاط الجامعات العربية للسياحة والضيافة، كلية السياحة والضيافة، جامعة قناة السويس، 17(1)، 126-137.
- أم الشيخ، صالح براهيم، زروخي، فيروز (2022). علاقة جودة الحياة الوظيفية بالسلوك التنظيمي الفردي (دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة الشلف، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، 5(1)، 103-125.
- بونويرة، فايزة (2020). الأنماط الشخصية للأطباء وتأثيرها على جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية حول أطباء العيادات الطبية الخاصة بمدينة باتنة، مجلة الاقتصاد الدولي والعولمة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور بالجلفة، 3(1)، 156-176.
- الراشدية، محمد بن ناصر، آمنة، شاه بور حماد، وحيد، مرهون العبري، خلف (2024). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها ببعض المتغيرات: دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس بجامعة السلطان قابوس، مجلة كلية التربية، كلية التربية، جامعة أسيوط، 40(1)، 264-304.
- شكري، سوسن أحمد محمود، العامري، عامر عبد اللطيف كاظم (2022). الالتزام العاطفي ودوره في تعزيز أداء العاملين: بحث استطلاعي لعينة من العاملين في الإدارة العامة لمدينة الطب، مجلة الإدارة والاقتصاد، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، 134(1)، 53-68.
- علي، محمد أحمد الخليفة (2015). العلاقة بين الالتزام العاطفي وسلوك المواطن التنظيمية: دراسة ميدانية بالتطبيق على جامعة البحر الأحمر المجلة العربية للعلوم ، ونشر الأبحاث، المركز القومي للبحوث غزة، 1(3)، 1-14
- النجار، حميدة محمد البدوي (2017). التأثير المعدل للالتزام العاطفي في العلاقة بين النجاح الوظيفي والأداء الوظيفي بالتطبيق على المديرين بالبنوك التجارية الخاصة

بمدينة المنصورة، مجلة التجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، (4)، 173-208.

- الهداب، تغريد بنت حمد، المخلافي، عبد الملك بن طاهر (2020). تأثير جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض، المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 40(3)، 233-254.

### المراجع الأجنبية:

- Agustina, R., Yusuf, M., Sutiyan, O. S. J, Ardianto, R & Norvadewi, N (2024). Employee Performance Mediated Quality of Work Life Relationship Satisfaction on The Job And Organizational Commitment, Jurnal Darma Agung, 30(2), 589-605.
- Aminizadeh, M., Saberinia, A., Salahi, S., Sarhadi, M., Jangipour Afshar, P., & Sheikhbardsiri, H. (2022). Quality of working life and organizational commitment of Iranian pre-hospital paramedic employees during the 2019 novel coronavirus outbreak. International Journal of Healthcare Management, 15(1), 36-44.
- Antloga, C., Sarmet, M., Carmo, M. M. D., Albuquerque, V., Andrade, P., & Cottone, P. F. (2023). Quality of Work Life: Comparative Analysis Between two Public Workers Groups. Psicologia: Teoria e Pesquisa, 39, e39502.
- Ariyani, A., Hidayati, T., & Maria, S. (2023). Organizational Commitment Mediates The Influence Of Transformational Leadership On Employees' Work Life Quality At Rsud Ratu Aji Putri Botung. OPSearch: American Journal of Open Research, 2(8), 648-663.
- Budur, T., Demirer, H., & Rashid, C. A. (2024). The effects of knowledge sharing on innovative behaviours of academicians; mediating effect of innovative organization culture and quality of work life, Journal of Applied Research in Higher Education, 16(2), 405-426.
- Drnovšek, M., Slavec, A., & Aleksić, D. (2024). "I want it all": exploring the relationship between entrepreneurs' satisfaction with

work-life balance, well-being, flow and firm growth, Review of Managerial Science, 18(3), 799-826.

- Gomes, José & Cruz, Arménio. (2023). Translation and Validation of the Work-Related Quality of Life Scale for the Portuguese Population, International JOURNAL OF HEALTH SCIENCE.
- Heidari, M., HoseinPour, M. A., Ardebili, M., & Yoosefee, S (2022). The association of the spiritual health and psychological well- being of teachers with their organizational commitment, BMC psychology, 10(1), 1-7.
- Özgenel, M. (2021). The effect of quality of life work on organizational commitment: a comparative analysis on school administrators and teachers, Elementary Education Online, 129-144.
- Rubel, Mohammad & Kee, Daisy & Rimi, Nadia. (2023). QUALITY OF WORK LIFE AND EMPLOYEE WORK OUTCOMES: A HIERARCHICAL MODEL WITH MEDIATION ANALYSIS, International Journal of Business and Society. 24. 421-439.
- Shrestha, P., Parajuli, D., & Adhikari, B. R. (2024). Quality of work-life situation and effectiveness of labour laws: managerial perspectives, International Journal of Law and Management.
- Wang, R. (2022). Organizational commitment in the nonprofit sector and the underlying impact of stakeholders and organizational support, VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations, 33(3), 538-549.
- Khajehnasiri, F., Foroushani, A. R., Kashani, B. F., & Kassiri, N. (2021). Evaluation of the quality of working life and its effective factors in employed nurses of Tehran University of Medical Sciences Hospitals, Journal of education and health promotion, 10.