



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

- قسم علوم تسيير -

دور التماثل التنظيمي في تحسين جودة حياة العمل

مذكرة ضمن متطلبات لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

تخصص: إدارة أعمال

من إعداد الطالبتين:

✓ مهيري خديجة.

تحت إشراف الدكتور:

✍ بن ثامر بشير

الموسم الجامعي: 2022 - 2023



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

- قسم علوم تسيير -

دور التماثل التنظيمي في تحسين جودة حياة العمل

مذكرة ضمن متطلبات لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

تخصص: إدارة أعمال

من إعداد الطالبتين:

✓ مهيري خديجة.

تحت إشراف الدكتور:

✍ بن ثامر بشير

الموسم الجامعي: 2022 - 2023





كلمة شكر وعرفان

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم:

«من سلك طريقا يلتمس فيه علما سهل الله له به طريقا إلى الجنة».

الشكر والثناء لله عز وجل الذي وهبنا القوة والعزيمة وسهل علينا سبل المثابرة والنجاح فالحمد لله حمدا يليق بوجه كرمه وجلالته على حجم المن والعطاء من صحة وعافية لإتمام هذا العمل المتواضع.

إن الاعتراف بالجميل ما هو إلا جزء يسير من رده ولأن الكلمات كل ما نملكه إزاء من غمرني بالجميل وأخص بالذكر الدكتور الفاضل "بن ثامر بشير" الذي لم ييخل علي بالنصح والإرشاد وظل يحفزني فلك مني أسمى معاني التقدير والاحترام. أتقدم بتشكراي الخالصة إلى كل من ساهم في دفع وتيرة هذا العمل ومد يد العون والمساندة ولو بكلمة طيبة أخص في هذا المقام السيد رئيس مفتشية الضرائب أول نوفمبر ببوهرانة. غرداية "الغشي العيد".

إلى كل من كان له الفضل في إنجاز هذا البحث ولو بدعاء أو كلمة تشجيع. ونتقدم بالشكر إلى كل من تمنى أن يرى عملنا هذا شيئا ملموسا وإلى كل من سره نجاحنا والشكر لله من قبل ومن بعد.

خديجة





الإهداء



بسم الله الرحمن الرحيم

اللهم صلي وسلم على سيدنا محمد خاتم الأنبياء والمرسلين

أهدي ثمرة جهدي إلى: من قال فيهما الله تعالى ﴿وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيراً﴾ إلى من

كلله الله بالحب والوقار إلى من علمي العطاء بدون انتظار، إلى من أشعل مصباح عقلي وأطفأ ظلمة

جهلي وكان لي خير مرشد من انتظر فلذة كبده متخرجة تخوض غمار حياة "أبي" الغالي.

إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب والحنان والتهاني إلى بسملة الحياة وسر الوجود إلى من كان

دعاءها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب "أمي" الحبيبة.

كما لم أنسى إخوتي وأختي الحبيبة "هاجر" .

إلى زوجي "عبد الرؤوف"

إلى الأستاذ المشرف " بن ثامر بشير "

إلى خريجي الدفعة 2023 وفقهم الله والى كل من وسعهم قلبي ولم يسعهم قلبي.

مهيري خديجة



العنوان	الصفحة
إهداء	
شكر وعرفان	
الملخص	
قائمة المحتويات	
قائمة الجداول	
قائمة الأشكال	
مقدمة.....	أ - ج
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة	
تمهيد.....	05
المبحث الأول: ماهية التماثل التنظيمي وجودة حياة العمل.....	06
المطلب الأول: مفهوم التماثل التنظيمي.....	06
المطلب الثاني: مفهوم جودة حياة العمل.....	12
المطلب الثالث: العلاقة بين التماثل التنظيمي وجودة حياة العمل.....	18
المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة).....	19
المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية.....	19
المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية.....	21
المطلب الثالث: مقارنة الدراسات الحالية بالدراسات السابقة.....	22

24	خلاصة الفصل.....
الفصل الثاني : دراسة حالة بمفتشية الضرائب ببوهاو - غرداية -	
26	تمهيد.....
27	المبحث الأول: الطرق والأدوات المستخدمة.....
27	المطلب الأول: الطريقة المستعملة.....
29	المطلب الثاني: تحديد متغيرات الدراسة وكيفية قياسها.....
32	المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج.....
31	المطلب الأول: الأساليب الإحصائية المستخدمة
33	المطلب الثاني: عرض وتحليل خصائص أفراد عينة الدراسة.....
47	خلاصة الفصل.....
49	الخاتمة.....
52	قائمة المصادر والمراجع.....
الملاحق	

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم
22	مقارنة الدراسات الحالية بالدراسات السابقة	1.2
29	تعداد المستخدمين آخر إحصائيات 2020/05/31	2.1
30	التعداد الجبائي (Population Fiscal)	1.2
32	يبيّن الفروق في استبيان دور التماثل التنظيمي في تحسين جودة العمل حسب الدرجة	3.2
32	يوضح قيمة معامل الثبات ألفا لكروناخ لاستبيان دور التماثل التنظيمي في تحسين جودة حياة العمل	4.2
33	توزع أفراد العينة حسب خاصية الجنس	5.2
34	توزع أفراد العينة حسب خاصية السن	6.2
36	توزع أفراد العينة حسب خاصية الحالة الاجتماعية	7.2
38	توزع أفراد العينة حسب خاصية المستوى التعليمي	8.2
40	توزع أفراد العينة حسب خاصية سنوات الخبرة	9.2
41	توزع أفراد العينة حسب خاصية الوظيفة	10.2
43	قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة حول التماثل التنظيمي حسب خاصية الجنس	11.2
44	قيم معاملات خط الانحدار المعاملات ^a Coefficients	12.2
45	يبيّن معامل ارتباط بيرسون بين التماثل التنظيمي وجودة حياة العمل	13.2

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1.1	تموقع التماثل التنظيمي	08
2.1	يوضح برامج تحسين جودة حياة العمل	17
1.2	الهيكل التنظيمي لمفتشية الضرائب أول نوفمبر	28
2.2	الدائرة النسبية لتوزع أفراد العينة حسب خاصية الجنس	34
3.2	الأعمدة البيانية لتوزع أفراد العينة حسب خاصية السن	35
4.2	الدائرة النسبية لتوزع أفراد العينة حسب خاصية الحالة الاجتماعية	37
5.2	الدائرة النسبية لتوزع أفراد العينة حسب خاصية المستوى التعليمي	39
6.2	الأعمدة البيانية لتوزع أفراد العينة حسب خاصية سنوات الخبرة	41
7.2	الدائرة النسبية لتوزع أفراد العينة حسب خاصية الوظيفة	42

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز الدور الهام للتماثل التنظيمي في تطوير وتشجيع جودة حياة العمل بمفتشية الضرائب أول نوفمبر ببوهرارة - غرداية -، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أنه يوجد دور جد فعال للتماثل التنظيمي في تحسين جودة حياة العمل.

من خلال هذه الدراسة تبين أن الاستراتيجية التي تقوم بها المفتشية مبني على الدور الفعال للتماثل التنظيمي بين العاملين فيها وذلك من خلال توفير جو مريح للعمال لجعلهم أكثر التزاما للقيام بأعمالهم داخل المفتشية.

الكلمات المفتاحية: التماثل التنظيمي، جودة حياة العمل

Résumé :

Cette étude vise à mettre en évidence le rôle important de la symétrie organisationnelle dans le développement et l'encouragement de la qualité de vie au travail dans l'inspection des impôts le premier novembre à Bouhraoua - Ghardaia -, et cette étude a conclu qu'il y a un rôle très efficace pour la symétrie organisationnelle dans améliorer la qualité de vie au travail. A travers cette étude, il a été constaté que la stratégie menée par l'inspection est basée sur le rôle effectif de symétrie organisationnelle entre ses employés, en offrant une atmosphère confortable aux travailleurs pour les rendre plus engagés dans l'exécution de leur travail au sein de l'inspection.

LES Mots clés : uniformité organisationnelle, qualité de vie au travail

A decorative golden floral border with intricate scrollwork and leaf patterns, framing the central text. The border is composed of four corner pieces and four side pieces, each featuring a repeating pattern of stylized flowers and leaves.

حقائق

أ) توطئة:

يتزايد اهتمام منظمات الأعمال بمختلف تخصصاتها بإدارة الموارد البشرية، خاصة في الوقت الراهن، فالعاملون هم حجر الأساس الذي تبني عليه المنظمة نجاحاتها، وهم المحرك الرئيسي لتحقيق أهدافها ، ومصدر الفكر والتطوير وهم القادرون على تشغيل باقي الموارد المتاحة للمنظمة.

ولقد أولى الباحثون في الآونة الأخيرة اهتماما كبيرا لموضوع التماثل التنظيمي وجودة حياة العمل لما من شأنه التأثير بشكل ملحوظ على العاملين في المنظمة من حيث نجاح المنظمة ومخرجاتها، ومعدل الغياب والدوران، وعلى مدى إلتزام العاملين بمنظمتهم، وفي هذا السياق يتبلور مصطلح آخر وهو العمل الجماعي، الذي وصفه كل من باسكال وميشيل (Pascale and Michael) سنة 2000 بأنه صورة من صور تنظيم العمل والذي يضم مجموعة من الأفراد ويؤثر سلبا أو ايجابا على العديد من عناصر ومكونات ومخرجات العمل بالمنظمة مثل الأداء، الاتجاهات... إلخ. ، وعليه نطرح الإشكالية التالية :

إشكالية البحث: فيما يتمثل دور التماثل التنظيمي في تحسين جودة حياة العمل بمفتشية الضرائب (بوهراوة) ؟

تعودنا الإشكالية إلى الأسئلة الفرعية :

- هل يوجد فرق ذات دلالة إحصائية في تقييم الأفراد الباحثين لمستوى ممارسة التماثل التنظيمي بمفتشية الضرائب ببوهراوة (غرداية)؟
- ما تأثير الأبعاد التالية: الولاء التنظيمي، والتشابه التنظيمي، والإلتناء التنظيمي، مجتمعة في تحسين جودة حياة العمل ؟
- هل توجد علاقة بين التماثل التنظيمي وجودة حياة العمل؟

ب) فرضية الدراسة :

للإجابة على التساؤلات السابقة نقوم بوضع فرضيات لها كما يلي:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين متوسطات إجابات أفراد عينات الدراسة نحو التماثل

التنظيمي ؛

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد التماثل التنظيمي: الولاء التنظيمي والتشابه التنظيمي والإلتناء التنظيمي، مجتمعة على تحقيق الحياة العملية بمفتشية الضرائب (بوهراوة) في ولاية غرداية؛
- نعم توجد علاقة بين التماثل التنظيمي وجودة حياة العمل.

ج) مبررات اختيار الموضوع :

هناك أسباب موضوعية وأخرى ذاتية دفعتنا للبحث في هذا الموضوع أهمها:

✓ أسباب ذاتية:

- الرغبة في معرفة دور التماثل التنظيمي ومدى تأثيره على العمال داخل المؤسسات؛
- الميول الشخصي في البحث حول هذا الموضوع.

✓ أسباب موضوعية :

- تم اختيار الموضوع بسبب تأثير التماثل التنظيمي في دفع عجلة النمو الاقتصادي؛
- موضوع الدراسة يتعلق بجانب التخصص المدروس.

د) أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الموضوع في كونه يعالج أحد المواضيع الإدارية والاقتصادية خاصة في الوقت الراهن الذي يتسم بتحولات اقتصادية عميقة كان لها أثر واضح على المؤسسات.

ن) أهداف الدراسة :

- تسليط الضوء على الإطار النظري التماثل التنظيمي وجودة حياة العمل؛
- تبيان أوجه العلاقة التي تربط جودة حياة العمل بالتماثل التنظيمي.

هـ) صعوبات الدراسة:

- قلة المراجع كالكتب التي كانت من الممكن أن تفيدنا أكثر في هذا الموضوع؛

و) حدود الدراسة:

بهدف إبراز إشكالية الدراسة والوقوف على الحلول المناسبة، تم حصر الدراسة في حدود زمنية ومكانية للإبراز بشكل وافي حيثيات الإشكالية.

✓ الحدود الزمنية: تمت هذه الدراسة خلال 2023/05/02.

✓ الحدود المكانية: تمت الدراسة على مستوى مفتشية الضرائب (ببوهراوة) في ولاية غرداية.

ي) منهج البحث والأدوات المستعملة:

تم الإعتماد على مجموعة من الأدوات والأساليب الإحصائية والتي استخدمت في جمع ومعالجة البيانات، الأدوات المستعملة إستخدمنا الإستبيان، و استعملنا المنهج الوصفي والإستدلالي.

ك) هيكل البحث:

لقد تم تصميم البحث وفق طريقة إمراد حيث قسمنا البحث إلى فصلين:

الفصل الأول تناولنا فيه الجانب النظري لمفهوم التماثل التنظيمي وجودة حياة العمل وهما أصل الدراسة والتي على أساسها يتم توضيح تأثير الأول على الثاني.

أما الفصل الثاني للدراسة الميدانية فتطرقنا إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في المبحث الأول بينما تم الوقوف على النتائج ومناقشتها في المبحث الثاني.

- نموذج الدراسة :





الفصل الأول

الأدبيات النظرية والدراسات السابقة



تمهيد:

إن أهمية موضوع التماثل التنظيمي باعتباره متغيراً مؤثراً في المنظمات فاعاملون الذين يشعرون بتماثلهم مع منظماتهم يتولد لديهم الشعور بالولاء ويتحقق لديهم الرضا الوظيفي، وهذا ما يدفعهم إلى بذل أعلى مستويات الأداء بصفة تلقائية ويؤدي إلى المساهمة في تحقيق الفعالية المنشودة، وعلى هذا الأساس نقسم هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: يهتم بالإطار النظري للتماثل التنظيمي وجودة حياة العمل؛
المبحث الثاني: يشتمل على مراجعة الأبحاث والدراسات العلمية السابقة.

المبحث الأول: ماهية التماثل التنظيمي وجودة حياة العمل

المطلب الأول: مفهوم التماثل التنظيمي

أولاً: نشأة التماثل التنظيمي

يرجع مفهوم التماثل التنظيمي إلى النظرية السياسية (lasswell) 1965م التي ركزت إلى حد بعيد على تماثل الجماهير، الأمر الذي يؤدي إلى ظهور عدد من الهويات، مثل الهوية القومية وقد تبنى (lasswell) المصطلح من أسلوب التحليل النفسي لفرويد، حيث حاول إيجاد صلة بين الدوافع الشخصية التي غالباً ما تكون لاشعورية واستخدام مصطلح التماثل ليعني التوحد والإتحاد للشخص مع شيء أو مجموعة أو شخص آخر، أو فكرة معينة، وقد أظهر العديد من الكتاب الآخرين تأثيرهم باستخدام (lasswell) لمصطلح التماثل، والعالم (Foot) هو أول من استخدم مصطلح التماثل في السياق التنظيمي في عام 1951 م، وقد اعتبر (Foot) بأن التماثل التنظيمي هو عنصر أساسي في تحفيز الأفراد، إذ ينظر (Foot) إلى التماثل التنظيمي بأنه الاعتماد والإلتزام بهوية أو سلسلة من الهويات، وفي رأيه أن التماثل التنظيمي هو نظرة الفرد لنفسه كعضو في المؤسسة وهذا يدفع الفرد للعمل بالنيابة عن المؤسسة.¹

وتعرف المنظمات الحديثة اليوم أبعاد مختلفة للتماثل التنظيمي كصفة أساسية تتشكل مع الهوية المهنية للموظفين، ما يساعد في تحقيق أهداف الفرد والمؤسسة، نستنتج من العجالة التطورية لأدبيات البحث السابقة حول موضوع " التماثل التنظيمي " أنه قبل أن يدخل المنظمات كمصطلح " التماثل " كغيره من المفاهيم ولد مع ميلاد التحليليين، وتشبع بالمفاهيم الفرويدية في دراسة الراشدين، ليستخدمه لازويل كمفهوم سياسي لتماثل الأفراد للسلطة، كما استخدمه علم النفس الاجتماعي تحت مصطلح " التماثل الاجتماعي " من حيث تماثل الفرد للجماعة وتماثل الجماعة للجماعة، ومع إهتمام الباحثين بمجال علم النفس العمل، إعترف بالمؤسسات على أنها نطاق اجتماعي، تتوسع وتزداد وتتفاعل مع البيئة الداخلية والخارجية، حيث عني مصطلح التماثل كغيره من المصطلحات الاجتماعية بالدراسة داخل التنظيم، وتهتم الدراسات الحديثة بمعالجة هذا المتغير " التماثل التنظيمي " وأبعاده من حيث تجسيد مفهومهم في البيئات التنظيمية.²

¹ - ماريا، بالحمو، نموذج مقترح حول العلاقة بين التماثل التنظيمي والإستغراق الوظيفي، دراسة ميدانية لشركة روائح الورود لصناعة العطور بالوادي، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، الجزائر، 2019، ص 3.

² - سوريا، عثمانى مرابط، التماثل التنظيمي وعلاقته بإدراك الهوية المهنية عند الأخصائي النفسي في القطاع الصحي العام، أطروحة دكتوراة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2019، ص 59.

ثانيا: مفهوم التماثل التنظيمي

لغة: من الفعل تماثل أي تشابه ، تطابق ومصدرها تماثل بمعنى تشابه، تطابق ومماثل يماثل، مماثلة: الشي شابهه، ولا تكن المماثلة إلا بين المتفقين والتماثل يعني إشتراك الموجودين في جميع الصفات¹.

التعريف الاصطلاحي للتماثل التنظيمي: هنالك تعريفات عديدة نذكر منها ما يلي:

يعرف التماثل التنظيمي على أنه العملية التي يتم من خلالها تكامل وتطابق أهداف المؤسسة مع أهداف الفرد.²

وعرف على أنه عملية ديناميكية نشطة حيث يحتضن الأفراد من خلالها القيم والأهداف التنظيمية وربطها بقيمها وأهدافها الشخصية³.

ويعرف أيضا بأنه التصور المنسجم أو الأحادي مع الانتماء إلى المؤسسة، حيث يعرف الموظف نفسه من حيث مصطلحات المؤسسة التي هو عضو فيها، فإن التماثل التنظيمي يشير إلى درجة تعريف العضو لنفسه بنفس السمات التي يعتقد أنها تحدد هوية المؤسسة.⁴

¹ - نصيرة ملاك، التماثل التنظيمي وعلاقته بالراحة النفسية لدى أعوان الحماية المدنية ، مذكرة ماستر، جامعة المسيلة، الجزائر، ص 9.

² - حنظل حسان فرحان أحمد، أثر التماثل التنظيمي في تحسين العمل الجماعي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الأردن، 2019، ص 10.

³ -Jaidah, J. M. Al, & Obeidat, A. M. (2020), "The Role of Internal Social Responsibility in Achieving Organizational Symmetry", **International Journal of Academic Research in Business and Social Sciencess**, 10(5), P: 736.

⁴ - فاضل راضي، الغزالي وهاشم فوزي، العبادي، " التماثل التنظيمي: منظور معاصر في عملية تعزيز وإدراك الهيبة التنظيمية: دراسة تحليلية لعينة من كليات جامعة الكوفة"، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، 15 (2)، 2013، ص 63.

الشكل رقم (1-1): تموقع التماثل التنظيمي



المصدر: من إعدادا الطالبة

يعتبر التماثل التنظيمي بأنه مفهوم متعدد الأبعاد يضمن تحقيق رضا العاملين وتحسين ظروف العمل المادية والمعنوية، وتقديم أجور عادلة ومكافآت مشجعة، وتمكين العاملين وجعلهم شركاء حقيقيين في إتخاذ القرارات فضلا عن تكوين فرق العمل وبما يساهم في تعزيز موقع المنظمة التنافسي على المدى البعيد.

ثالثا: العوامل المؤثرة في التماثل التنظيمي

ويمكن ذكر أهمها فيما يلي:

1- الثقافة التنظيمية: مجموعة القيم والعادات والمعايير والمعتقدات والافتراضات المشتركة التي تحكم الطريقة التي يفكر بها أعضاء المنظمة، وطريقة اتخاذ القرارات، وأسلوب تعاملهم مع المتغيرات البيئية، وكيفية تعاملهم مع المعلومات والاستفادة منها لتحقيق ميزة تنافسية للمنظمة.¹

فالثقافة التنظيمية تعتبر كمنظومة قيمية بالنسبة للمنظمة والتي تحكم سياستها اتجاهات العاملين والمعتقدات التي يشارك أعضائها في الانضواء تحت سقفها والاندماج معها من أجل تحقيق أهدافها وتحقيق الانتماء والولاء للمنظمة.

¹ - مصطفى محمد أبو بكر، التنظيم الإداري في المنظمات المعاصرة، مدخل تطبيقي، دار الجامعة للنشر، الإسكندرية، 2005، ص 40.

2- جماعة العمل: والتي تلعب دورا حيويا في حياة الفرد للانتماء للمنظمة وذلك نحو توجيهه نحو معرفة القيم والمعايير من أجل تحقيق التشابه والتماسك بين أفرادها.

3- مدة العمل: لقد بينت العديد من الدراسات على وجد علاقة بين مدة الخدمة العاملين وولائهم بالمنظمة منها Marchiori and Henkin (2004)، حيث بينت وجود علاقة إيجابية بين الولاء ومدة العمل في المؤسسة نفسها.

4- التطبيع الاجتماعي: وهو "عملية يكتسب الفرد فيها القيم والاتجاهات وأنماط السلوك التي تتوافق مع مصالح المنظمة.¹

5- الاتصالات التنظيمية: أثبتت دراسة ساس وكناري (Sass et Canary 1991) وجود علاقة قوية بين التماثل التنظيمي والاتصال التنظيمي من حيث عدد مرات الاتصال ومدى العمق في محتواه فكلما كانت قنوات الاتصال مفتوحة والمعلومات متدفقة عبرها، كان الترابط و الصلة أقوى بين العاملين والمنظمة، كما قد يشعر الفرد بالأهمية والمشاركة ما يشجعه على التعاون والتنسيق في ظل اتصالات بناءة من حيث تعديل الاتجاهات وأفكار العاملين.

6- الصراع التنظيمي: إن طبيعة العلاقة بين التماثل التنظيمي و الصراع هي علاقة سلبية، فكلما زاد مستوى الصراع قل مستوى التماثل والعكس صحيح، ذلك أن التماثل يبنى على توحيد الأهداف والقيم والثقافة التنظيمية وتشابها وتطابقها، وأما الصراع فيقوم على التضارب والتعارض بين أهداف الأفراد وأهداف المنظمة.

7- القيادة التنظيمية: تؤثر القيادة في سلوك تماثل الأفراد، حيث أن دور القائد يأتي من خلال التأثير في تابعيه و في أهدافهم وجعلها تتطابق مع أهداف المنظمة، وإشباع الحاجات والرغبات الإنسانية داخل المنظمة وخارجها والموازنة بين حاجات الأفراد و وقعاتهم وحاجات المؤسسة. وتختلف القيادة في درجة تأثيرها تبعا لنوع القيادة التي تمارسها ولعل أفضلها القيادة القائمة على المشاركة.²

يرى حريم أن الهوية التنظيمية تتعلق بمدى انتماء العاملين للمنظمة ككل بدلا من الوحدات التي يعملون فيها أو مجال تخصصهم المهني ويعرف Albert and wetten 1985 الهوية بأنها فهم أعضاء المنظمة الجماعي للسمات الأكثر جوهرية / مركزية Central في المنظمة التي تميزها عن غيرها Distinctive

¹ - المذلول، الولاء التنظيمي وأثره على الأداء، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2008، ص 31.

² - سوريا عثمانى مرابط، أبعاد التماثل التنظيم وعلاقتها بمستوى الضغط النفسي لدى قابلات الصحة العمومية، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015، ص 69.

وتتصف عادة بالاستمرارية Endurance ويفترض بالسمات الأكثر جوهرية أن تستمر وذلك لأنها مرتبطة بتاريخ المنظمة. كما ينبغي أن تبحث المنظمة عن الوسائل التي تساعد على أن تميز نفسها عن المنظمات الأخرى المنافسة¹.

رابعاً: أهمية التماثل التنظيمي

التماثل التنظيمي موجود في كافة المؤسسات، ولا توجد مؤسسة من غير ثقافة تنظيمية، وقد تختلف قوتها وضعها من مؤسسة أخرى، إضافة إلى الأهمية بمكان تفعيلها، وهي تمثل عنصر أساسية موجودة جنباً إلى جنب مع مكونات التنظيم العديدة الأخرى، من أف ا رد، وأهداف وتكنولوجيا، وهياكل تنظيمية².
وتكمن أهمية التماثل التنظيمي فيما يلي³:

1- يوفر التماثل التنظيمي للمؤسسة منافع كثيرة مثل الالت ا زم والدافعية والأداء والمواطنة التنظيمية، كذلك تقليل من حالات الصراع يقلل التماثل التنظيمي من ميل الأفراد العاملين لترك العمل ويزيد من سلوكيات المواطنة التنظيمية، الرضا الوظيفي، الأداء الوظيفي، الارتباط الوظيفي، الولاء والالتزام التنظيمي، كما يزيد من مستوى الإستغراق الوظيفي والفاعلية التنظيمية.

2- من خلال التماثل التنظيمي يدرك الأفراد العاملين ارتباطهم النفسي مع قدر المجموعة ومصيرها وأنهم يتشاركون معها في الكرامة والسمعة ويتأثرون بنجاحها وفشلها وهذا يجعل العاملين ملتزمين بالمحافظة على سمعة مؤسستهم وكرامتها فالتماثل التنظيمي يمنع الأفراد العاملين أن يكونوا مزعجين، فضلاً عن جعلهم يبذلوا جهدهم لتحسين سمعتها، وبالتالي يساهم التماثل التنظيمي في جعل مخرجات المؤسسة متميزة بالجودة والقدرة على المنافسة.

3- التماثل التنظيمي له دوراً في عملية صنع القرار إذ أن الفرد العامل عندما يقيم بدائل الخيار فإنه لا يراعي أهدافه الشخصية فحسب وإنما يراعي أهداف المؤسسة أيضاً.

¹ - عبد اللطيف اللطيف، محفوظ أحمد جودة، دور الثقافة التنظيمية في التنبؤ بالهوية التنظيمية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 26 العدد الثاني، 2010، ص 11.

² - حنظل حسان فرحان أحمد، أثر التماثل التنظيمي في تحسين العمل الجماعي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الأردن، 2019، ص 13.

³ - العاني، آلاء عبد الموجود و الصراف، سجي نذير، قياس مستوى التماثل التنظيمي للأفراد العاملين في جامعة الموصل، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية، 11 (24)، جامعة الموصل، العراق، ص 482.

- 4- يساهم التماثل التنظيمي في تحسين مكانة المؤسسة في المجتمع ورفع قدرتها للمنافسة، إذ أن الفرد العامل الذي يتمثل مع مؤسسته يدافع عنها أمام الجميع وأمام المؤسسات الأخرى.
- 5- يمكن من خلال التماثل تسهيل عملية التغيير بدون مشاعر الاجبار أو الإكراه والمقاومة.
- 6- تبني الصورة المشرقة الايجابية للمؤسسة والإيمان بها وإبراز جميع جوانب الايجابية ذات العلاقة بها.

خامسا: أبعاد التماثل التنظيمي

وهي الأبعاد التي ذكرها Cheney 1982 وهي كالتالي:

- أ- **الولاء:** إن الولاء يعبر عن المدى الذي يقبل به الفرد أهداف المنظمة وقيمها ويتمثلها، كما ينظر إلى دوره في المنظمة من خلال الإسهام الذي يقوم به بالنسبة لهذه الأهداف باعتباره جزءا من شخصيته كما يعرف أنه اتجاه الفرد نحو المنظمة والذي يربط ذات الفرد مع المنظمة التي يعمل بها، أما صامويل ولاجوهنج فيريان عرف أن الولاء التنظيمي بأنه لا يشير إلى الفعل العاطفي أو الرابطة بين الفرد والمنظمة، ولكنه يعبر عنه سلوكيا في جهود الفرد والرغبة في البقاء مع المنظمة، كما عرفه Robbins بأنه الحالة التي يكون فيها الموظف معروفا من خلال منظمة معينة وأهدافها ويرغب في الاستمرار في هذه المنظمة.¹
- ب- **الانتماء (العضوية):** إن الدافع الذي يوجه الفرد إلى ضرورة الانتماء إلى الجماعة أو المنظمة ينطلق من حاجة الفرد إلى أن يكون جزءا من جماعة الناس أي أن يكون مقبولا من الأفراد، يحيطونه بالمودة والاهتمام والرعاية تناولت نظريات الحوافز والدافعية مصطلح الانتماء على اعتبار أنه أحد الحاجات والدوافع التي تحفز الفرد وتؤثر في سلوكه حيث أشار Clelland Mc إلى حاجة الانتماء من خلال نظرية الحاجات وعرفها على أنها الرغبة في تكوين علاقات شخصية واجتماعية قوية وصداقات مع الآخرين ولا يمكن التنبؤ بالانتماء المجرد استنادا إلى الروابط الشخصية ولكن بناء على هوية اجتماعية مشتركة تفترض أهدافا أو قيما أو معتقدات مشتركة. بما في ذلك الالتزام بالأشياء الجمعية والرغبة في الانتماء للمنظمة.
- والعمل فيها يجعل الفرد على أنه جزء منها مؤمن بأهدافها وراغب في تنفيذها ويعمل إقامة علاقات طيبة مع زملائه وتقل حالات الصراع والنزاع، وحالات الشعور بالإغراب في المنظمة.²

¹ محمد مانع القحطاني، أثر بيئة العمل الداخلية على الولاء التنظيمي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، الرياض، 2001، ص 28.

² فاضل حمد سلمان، أثر الصراع البناء في التماثل التنظيمي، بحث تطبيقي وزارة التخطيط، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية، المجلد 21، العدد 82، 2015، ص 254.

ج- التشابه:

حيث يقع على مدرج يتراوح بين تحلي الفرد عن هويته الشخصية وقبول خصائص معينة في الثقافة التنظيمية لأسباب وظيفية، وفي المقابل عندما يكون هناك انسجام بين ما يرى الأفراد أنه مميز ومركزي ومستمر بالنسبة للمنظمة مع مفهومهم لذاتهم فإنهم يدمجون من خلال خصائصهم التنظيمية التي يرون أنفسهم فيها مع مفهومهم الذاتي مع أنفسهم، حيث يدرك الأفراد أن هناك تداخلا بين خصائص المنظمة وخصائصهم الشخصية، ويصبحون ملتصقين شخصيا مع منظماتهم ويرون هويتهم من خلالها.

المطلب الثاني: مفهوم جودة حياة العمل

أولا: مفهوم جودة حياة العمل

لقد حظي مفهوم جودة الحياة باهتمام كبير في عدة مجالات من بينها العمل فاستحوذ مفهوم جودة الحياة الوظيفية على مجال واسع ولكن قبل أن نتطرق إلى هذا المفهوم تجدر الإشارة إلى المفهوم العام والأكثر شمولية لجودة الحياة.

فالجودة لغة: تعود في أصلها إلى الفعل جاد، يجود، جود وجودة، أي صار جيدا وهو ضد الرديء، وجود الشيء أي حسنه وجعله جيدا.¹

ويرى " كومنس " (Commins, 1996) أن مفهوم جودة الحياة ويشير إلى : الصحة الجيدة أو السعادة، أو تقدير الذات، أو الرضا عن الحياة أو الصحة النفسية.

ويذهب " ليتوين " (Litwin, 1999) إلى أن :جودة الحياة لا تقتصر على تدليل الصعاب وتصدي لعقبات وأمور السلبية فقط ، بل يتعدى ذلك إلى تنمية النواحي الايجابية.²

وقد تعددت تعريفات جودة الحياة الوظيفية وتنوعت وفقا لوجهة نظر الباحثين في هذا المجال وتخصصاتهم، ومن أكثرها شيوعا ما يلي:

يشير " مايرز " (Mayers) إلى أن جودة الحياة في العمل تبدو في الممارسات التي تبادر بها الإدارة من خلال الأنشطة الإدارية المتعددة لتحسين كفاءة التنظيم وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين.³

¹ - ابن منظور، أبي الفضل جمال الدين محمد، لسان العرب (م 3)، بيروت، دار صادر، 1956، ص 135.

² - بن غضبان فؤاد، جودة الحياة بالتجمعات الحضرية تشخيص مؤشرات التقييم، ط 1، عمان، الدار المنهجية، 2015، ص 48.

³ - المغربي عبد الحميد عبد الفتاح، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، ط 1، مصر، المكتبة العصرية، 2007، ص 264.

ويعرفها " هافلوفيك " (Havlovic) بأنها تعبر عن توفير العوامل البيئية المرضية والمحبة الآمنة بمكان العمل بما يدعم رضا العاملين بالإضافة إلى توفير نظم المكافآت وفرص النمو المناسبة.¹

بينما يشير " نغوين " (Nguyen) إلى أن جودة الحياة الوظيفية تتعلق برفاهية العاملين التي ترتبط برضا عن تامين مجموعة من الاحتياجات (الأمان الوظيفي، الاحتياجات الاقتصادية والاجتماعية والصحية، وحاجات تقدير الذات) نتيجة المشاركة في العمل.

بينما عرفها حسين وعبد الفتاح على أنها الاستمتاع بظروف المادية في البيئة واحساس بحسن الحال واشباع الحاجات ورضا عن الحياة الوظيفية.

أما سليمان فيرى أنها: شعور الفرد بالرضا والسعادة واشباع حاجاته ورفي الخدمات التي تقدم له في المجالات الصحية واجتماعية والنفسية مع حسن إدارته للوقت ومدى الاستقلال الذي يتمتع به وجودة العلاقات التي يكونها.²

وفي نفس السياق فقد اعتبر المغربي أنها تعني توفير ظروف عمل جيد وإشراف جيد، ومرتببات ومزايا ومكافآت جيدة، وقدر من الاهتمام والتحدي بالوظيفة، وتدعيم العلاقات الجيدة بين العاملين، لإعطائهم فرص أكبر لتأثير على وظائفهم والمساهمة الفعالة على مستوى المنظمة ككل.³

كما عرفها البليسي بأنها: السياسات والإجراءات والعمليات التي تنفذها المؤسسة بهدف تطوير وتحسين الحياة الوظيفية، والشخصية للعاملين الذي ينعكس بدوره على أداء المؤسسة والأفراد إيجابيا.⁴

¹ - Havlovic, S. j, **Quality of work life and human resource outcomes**, Industrial Relations, Vol 30, No 3, 1991 , p 473.

² - أبو يونس، إيمان محمود محمد، الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالتفكير الناقد وجودة الحياة لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي، بمحافظة خان يونس، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2013، ص 65 - 66.

³ - ديوب أيمن حسن، تمكين العاملين لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 30 (1)، 2014، ص 151.

⁴ - البليسي أسامة زياد يوسف، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2012، ص 7.

ومن خلال التعريفات السابقة، يمكننا أن نعرف جودة حياة العمل بأنها توفير المؤسسة حياة وظيفية أفضل للعاملين بها من خلال تحسين العوامل و العناصر المادية و المعنوية المرتبطة بالعمل وبيئته والتي تشمل ظروف العمل الآمنة والصحية، أنظمة الأجور والمكافآت العادلة، وإتاحة فرص النمو والمشاركة في القرارات والمساهمة الفعالة على مستوى المنظمة، من أجل تحقيق رضاهم وإشباع حاجاتهم وشعورهم بالإستقرار وبالتالي كسب إلتزامهم و رغبتهم في الإستمرار بالعمل بها، مما ينعكس إيجاباً على أدائهم.

ثانياً: أبعاد جودة حياة العمل

إن توفير بيئة وظيفية مناسبة ليس بالأمر السهل ولهذا إختلف العلماء والباحثون في تحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية ، وبشكل عام يرى (المغربي 2004) أن الجهود المبذولة لتحقيق جودة الحياة الوظيفية يجب أن تركز على الأبعاد والعناصر التالية:

- توفير بيئة عمل صحية وآمنة؛
 - إتاحة الظروف البيئية والمعنوية المدعمة لأداء العاملين؛
 - المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع؛
 - توفير متطلبات الإستقرار والأمان الوظيفي؛
 - إعادة تصميم وإثراء الوظائف لتواكب المستجدات الحديثة وتشبع طموحات العاملين؛
 - عدالة نظم الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية؛
 - إتاحة فرص الترقى والتقدم الوظيفي؛
 - إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية؛
 - توفير فرق عمل متكاملة؛
 - العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم.
- ويرى البعض (Kandasany & Ancheri 2009) أن لجودة حياة العمل ستة أبعاد وهي:
- خصائص العمل؛
 - الانسجام بين الفرد وعمله؛
 - صورة الشركة؛
 - ظروف بيئة العمل المادية؛
 - علاقات العمل؛

- التوازن بين الحياة الاجتماعية والحياة الوظيفية؛
- وذكر جاد الرب أن جودة الحياة الوظيفية تركز على الأبعاد التالية:
- توفير بيئة عمل صحية وآمنة من التوتر والقلق والأمراض؛
- المشاركة في إتخاذ القرار؛
- توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي؛
- عدالة نظم الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية.¹
- وأضاف walton أن عوامل جودة الحياة الوظيفية تمثل كل من العناصر التالية:
- التمسك بقوانين العمل؛
- التوازن بين الحياة والعمل؛
- حياة العمل والعلاقات الاجتماعية.

وقد قسم **السالم** أن أبعاد جودة حياة العمل تنقسم إلى قسمين أو بعدين أساسيين وهما البعد الإنساني ويشمل عدة جوانب، الجانب الاجتماعي والجانب المعنوي والعقلي ، والبعد الآخر هو البعد الاقتصادي ويشتمل الرواتب، والأجور، وعلاج الأمراض، وفرق وجماعات العمل.²

ويشير **الحدود** إلى أبعاد جودة حياة العمل تتمثل في العلاقات الإنسانية والمشاركة في إتخاذ القرارات، والشعور بالرضا الوظيفي البيئة المدرسية والصحية.

ثالثاً: برامج تحسين جودة حياة العمل

يعرف " أوزلي وجوديث " (Ozley & Judith) برامج تحسين جودة حياة العمل بأنها أي نشاط يمارس في أي مستوى من مستويات المؤسسة، بهدف زيادة الفاعلية التنظيمية من خلال التركيز على القضايا التي تهتم باحترام الإنسان وتقديره وتحقيق حاجاته المختلفة وتحقيق رضاه عن العمل، وتطبيق برامج جودة حياة العمل يؤدي إلى تكاثف وتكامل أصحاب المصالح بالمؤسسة من إدارة وعاملين ونقابات عمالية من أجل تحقيق أفضل أداء، وهذه البرامج تساعد على تحديد الأفعال والتغييرات والتحسينات المطلوبة لتحقيق الأهداف المشتركة لجميع أصحاب المصالح في المؤسسة³ ، وهناك نوعين من البرامج الخاصة بتحسين جودة الحياة الوظيفية:

¹ - جاد الرب سيد، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال المعاصرة، القاهرة، 2008، ص 8.

² - السالم مؤيد سعيد، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي تكاملي، الطبعة الأولى، عمان، إثراء للنشر و التوزيع، 2009، ص 353.

³ - السويطي شبلي إسماعيل مرشد، أثر جودة حياة العمل على الولاء التنظيمي في الوزارات الفلسطينية، أطروحة دكتوراه، جامعة السودان، للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، 2016، ص 62.

1) البرامج التقليدية:

ويقصد بالبرامج التقليدية مجموعة البرامج التي اعتادت المنظمات على استخدامها منذ الخمسينيات من القرن الماضي، كما يقصد بمعنى التقليدية معرفة كل أو أغلب المنظمات بهذه البرامج، وتستهدف هذه الأخيرة إحداث تأثير في السلوك الإنساني بما يزيد ويضمن رضا الأفراد العاملين ويدفعهم اتجاه تحقيق أهداف المنظمة، وتشمل هذه البرامج على:

- بيئة وظروف العمل؛
- برامج الصيانة البشرية؛
- تحسين إعادة النظر في ساعات العمل المطلوبة؛
- توفير برامج الرفاهية الاجتماعية؛
- توفير برامج الرعاية الصحية؛
- التركيز على برامج الأمن والسلامة المهنية؛
- برامج العلاقات الإنسانية.¹

2- البرامج العصرية (الحديثة):

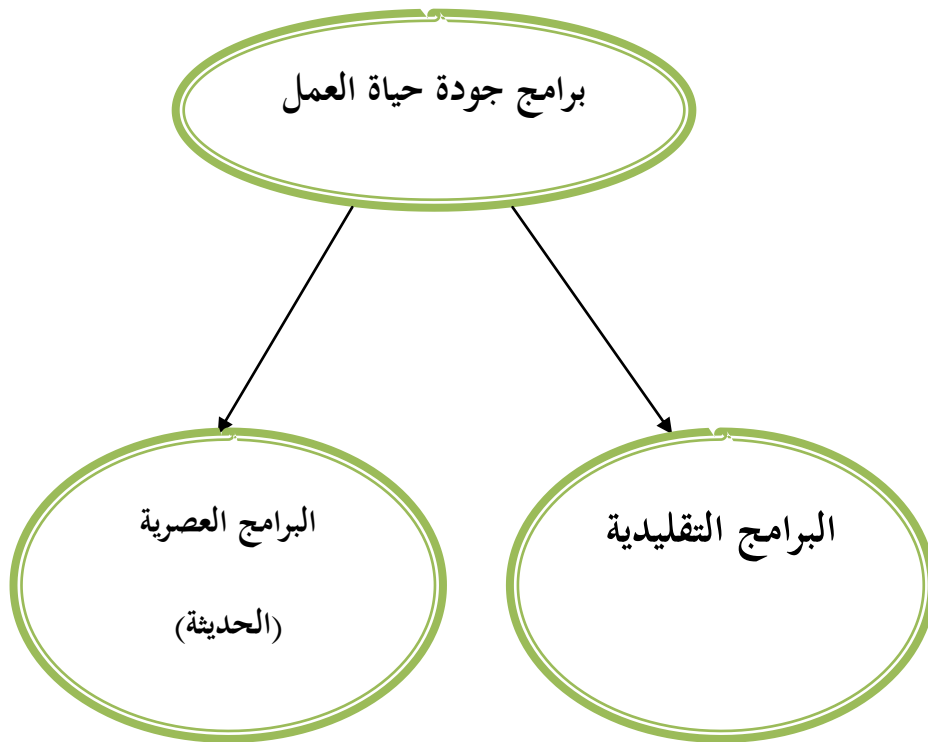
يقصد بالبرامج الحديثة في مجال جودة الحياة الوظيفية تلك البرامج والنشاطات التي تمارسها المنظمات بما يتلائم مع طبيعة التغيرات في أعمالها، وخصائص الأفراد العاملين فيها، وخصائص البيئة التي تعمل في إطارها، وتتلخص هذه البرامج فيما يلي:

- الثراء الوظيفي؛
- الإدارة بالمشاركة؛
- فرق العمل المدار ذاتيا؛
- جداول العمل البديلة؛
- إدارة الجودة الشاملة.

¹ - الهيتي خالد عبد الرحمن، إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي، عمان، دار وائل، 2013، ص 280.

ويرى غوك وميلكوفيش أن برامج جودة حياة العمل هي مدخل إداري وفلسفة تنظيمية يجري تكريسها وترسيخها في مختلف أنشطة المؤسسة وهذه الأنشطة كثيرة، فيمكن تحقيق جودة حياة العمل من خلال الإثراء الوظيفي والتوسيع الوظيفي، وتقليل التخصص العالي في العمل وتبني الأساليب البرامج التي تقلل المشكلات الصحية لدى الموظفين، و توفير بيئة عمل نظيفة، ومستوى إضاءة جيدة غير ضارة بالبصر، وذهن الجدران بألوان مناسبة لا تتعب العين، وتقليل ضغط العمل، وتوفير مرشدين اجتماعيين بالمؤسسة.¹

الشكل رقم (1-3): يوضح برامج تحسين جودة حياة العمل



المصدر: من إعداد الطالبة

¹ - السويطي شبلي إسماعيل مرشد، مرجع سبق ذكره، ص 63.

المطلب الثالث: العلاقة بين التماثل التنظيمي وجودة حياة العمل

إن نجاح المؤسسة وقدرتها على النمو المتواصل وبلوغ الأهداف التنظيمية مرتبط بشكل مباشر بتوفيرها حياة وظيفية جيدة ومستقرة للأفراد العاملين بها، ويمدى إيمان هؤلاء الأفراد بتلك الأهداف وقناعتهم بها وشعورهم بأنها تتطابق أو تقترب من أهدافهم الشخصية، وهذا ما يمثل العنصر الحيوي الذي يعزز الإبداع والاستقرار والثقة بين الإدارة والعاملين ويدفعهم لبذل أقصى طاقاتهم في سبيل تحقيق هذه الأهداف بكفاءة وفعالية.

وفي ظل تزايد تعقد العمل وتشابكه يتوجب على المؤسسات الجزائرية أن تولي اهتماما كبيرا بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية وتقصي التماثل التنظيمي للعاملين فيها نظرا لدورهما الفعال الذي ينعكس إيجابيا على أدائها وفعاليتها.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة).

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية.

1- دراسة ماضي ، 2014: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد اعتمد قائمة الاستقصاء كأداة لجمع البيانات، وبلغت عينة الدراسة (344)، ومن أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة:

وجود علاقة ايجابية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين، وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى المتغيرات الشخصية و الوظيفية، في حين لا توجد فروق ذات دلالة تعزى إلى متغير العمر والمستوى العلمي.¹

2- دراسة الدحدوح 2015: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى المعلمين ومستوى أدائهم، والكشف عن العلاقة القائمة بين كل منهما، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم الاعتماد على الاستبيان لجمع البيانات، وقد بلغ عدد أفراد العينة (605) و أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

وجود درجة متوسطة من جودة الحياة الوظيفية بمتوسط حسابي مقدّر ب (3,357)، ووجود فروق في مستوى جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الجنس لصالح المعلمات، في لا توجد فروق تعزى لمتغير المستوى العلمي.²

3- دراسة البليسي ، 2012 : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية و مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين، وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وبلغت العينة 265 موظف، حيث توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

¹ - ماضي، خليل إسماعيل إبراهيم، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين " دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، أطروحة دكتوراه، جامعة قناة السويس، 2014.

² - الدحدوح حسني فؤاد، جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2015.

أن المنظمات غير الحكومية تتمتع بجودة حياة وظيفية جيدة، وأن أداء العاملين يمتاز بالكفاءة العالية، ووجود علاقة إيجابية بين كل منهما، كما أظهرت أنه لا يوجد فروق في استجابة العاملين حول جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير (العمر، المؤهل العلمي)، بينما توجد فروق تعزى لمتغير الجنس وذلك لصالح الإناث.¹

4- دراسة عبد الموجود، 2017 : بحثت هذه الدراسة في القيادة التشاركية وقدرتها على تحقيق التماثل التنظيمي في دائرة صحة نينوى، كان الهدف من البحث هو تحديد مستوى مشاركة المديرين في المجال، وكذلك قياس مستوى التماثل التنظيمي لتحديد طبيعة العلاقة والتأثير بين القيادة التشاركية والتشابه التنظيمي في نينوى، والتي مثلت المجال المعني بشكل عام في تحقيق أهداف البحث، تم تبني عدد من الفرضيات التي تركزت على وجود العلاقات مع وجود علاقة ارتباط معنوية بين القيادة التشاركية والتشابه التنظيمي من حيث أبعادها (العضوية والتشابه والولاء)، واتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وصفي في عرض ومناقشة البيانات، ولقد تم تحليل البيانات التجريبية، والتي تضمنت تحليلاً لاستجابات وآراء 100 مستجيب في دائرة صحة نينوى، وتم التوصل إلى عدد من الاستنتاجات كان من أهمها وجود أثر كبير للقيادة التشاركية في التماثل التنظيمي، وهذا يعني أن تبني نموذج القيادة التشاركية يساهم في تحقيق التماثل التنظيمي في الميدان.²

5- دراسة غنام، 2017: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التماثل التنظيمي في الإلتزام التنظيمي لدى الموظفين الحكوميين في فروع الوزارات في مدينة أربد، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة من 41 فقرة لغرض جمع البيانات، وطورت الأداة بما يتناسب مع طبيعة الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من 317 مبحوث، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وتم الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة توصلت الدراسة إلى أن المتوسط العام لأبعاد متغير التماثل التنظيمي في فروع الوزارات في مدينة أربد جاء بدرجة متوسطة بمتوسط وأوصت الدراسة بوضع مواد في عقد النجاعة تعكس عناصر الشفافية المالية العامة المتمثلة في وضوح الأدوار والمسؤوليات، علانية عمليات الموازنة مع إتاحة المعلومات حسابي قدره 3.43، كما جاء أيضاً مستوى الإلتزام التنظيمي بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي قدره 3.04 وأن هنالك أثر إيجابي للتماثل التنظيمي بأبعاده (الولاء التنظيمي، التشابه، الانتماء) على الإلتزام التنظيمي، وأوصت الدراسة إلى زيادة الاهتمام بمفهوم

¹ - البليسي، أسامة زياد يوسف، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2012.

² - Abdulmawjood, A. , " **Participatory Leadership Contributions to Achieving Organizational Symmetry Among Health Sector Workers** " , Iraq Administrative Sciences Journal, 2017, 1(2), PP, 307-325.

التمثال التنظيمي من خلال الدورات التدريبية والندوات التي من شأنها تعزيز المفهوم لدى العاملين في فروع الوزارات في مدينة أربد، والاهتمام بالأساليب الإدارية الحديثة التي تعزز من دور مشاركة الفرد في التنظيم، وأخيرا لابد من توطيد وتعزيز العلاقات بين الوزارات الرئيسية وفروعها والوقوف على حاجاتها ومتطلباتها وحل مشاكلها للاطلاع العام، بالإضافة إلى ضمانات الموضوعية مما يسمح بتفادي تبديد المال العام وعقلنة صرف النفقات¹.

6- دراسة بنوناس صباح، 2016: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أنماط القيادة الإدارية على الالتزام التنظيمي، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتم استخدام الاستمارة كأداة لجمع البيانات، وقد شملت الدراسة 137 فردا.

و من أهم النتائج التي توصلت اليها:

أن مستوى الالتزام العاطفي لدى العاملين أعلى من مستوى الالتزام المعياري والإستمراري لديهم، وأنه يوجد أثر لأنماط القيادة على الالتزام التنظيمي، كما توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الالتزام التنظيمي في القطاع البنكي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية).²

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية.

1- دراسة Jungsik and Seung, 2013: هدفت هذه الدراسة إلى كشف العلاقة بين التغيير التنظيمي والتمثال التنظيمي للموظف من خلال دراسة الآثار المعدلة لعدم التأكد، نظراً لأهمية إدراك الفرد الذاتي، افترضت الدراسة أن وتيرة ونطاق التغيير التنظيمي من شأنه أن يزيد من مشاعر عدم التأكد للموظف والتي بدورها يؤدي إلى تمثال تنظيمي أقوى، كما توقعت الدراسة أن إدراك الموظف للحدود المسموح بها بين المنظمات من شأنه أن يخفف من العلاقات المقترحة وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من 310 موظفا يعملون في 12 شركة في سيئول (كوريا الجنوبية) وقد شهدت هذه الشركات تغييرات تنظيمية متعددة في عام 2008 بما في ذلك إعادة الهيكلة التنظيمية والإحلال الوظيفي وتسريح العمال وتخفيض حجم العمالة وقد طلب من الموظفين الإبلاغ

¹ - Ghannam, A.A. , "The Impact of Organizational Identification on Organizational Commitment among Governmental Employees in Jordan", International Review of Management and Business Research, 6(3), 2017, PP 1026-1034.

² - سعيان السبي ودغفل عبد المالك، دور التحفيز الجبائية في دعم نشاط المؤسسة المصغرة (دراسة حالة مؤسسة مصغرة)، مذكرة ماستر، تخصص مالية وجبائية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2016/2017.

عن تجربتهم من التغييرات التنظيمية الرئيسية، ومشاعر عدم التأكد، والتماثل التنظيمي وقد دعمت نتائج التحليل الفرضيات المقترحة من حيث الآثار المعدلة لعدم التأكد¹.

2- دراسة **Michel and Sonntag, 2010**: هدفت هذه الدراسة في الكشف عن أثر العدالة التنظيمية، والتماثل التنظيمي على تعاون العاملين أثناء التغيير، وكذلك تأثير العدالة التنظيمية على التماثل التنظيمي الذي بدوره يمكن معرفة تأثيره على التعاوني الوظيفي (الإلتزام بالتغيير، السلوك الداعم للتغيير، تناسب القيم مع التغيير في سياق التغيير التنظيمي) ، وتوصلت الدراسة إلى إقتراح نموذجاً باستخدام بيانات مقطعية لعينة قدرها 315 وبيانات طولية لعينة قدرها 110 من الجامعات الألمانية، وكشف النموذج عن أن العدالة الإجرائية تؤثر إيجابياً على التماثل التنظيمي، الذي يؤثر بدوره على تعاون العاملين (الإلتزام بالتغيير، تناسب القيم مع التغيير السلوك الداعم للتغيير)، ولهذا تؤثر العدالة الإجرائية إيجابية على الإلتزام العاطفي للتغيير².

المطلب الثالث: مقارنة الدراسات الحالية بالدراسات السابقة.

الجدول رقم (1.1): مقارنة الدراسات الحالية بالدراسات السابقة.

الدراسة	أوجه الشبه	أوجه الاختلاف
دراسة ماضي	وجه الشبه بن الدراستين يكمن في دراسة المتغير التابع وهو جودة الحياة الوظيفية	وجه الاختلاف بين الدراستين بحسب الدراسة الحالية تطرقت إلى دور التماثل التنظيمي ومدى مساهمته في تحسين جودة حياة العمل، أما الدراسة الأخرى درست جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين
دراسة الدحدوح	وجه الشبه يكمن في المتغير التابع	وجه الاختلاف يكمن في دراسة المتغير التابع بحيث الدراسة الحالية تطرقت إلى كيفية تحسين جودة حياة العمل عن طريق التماثل التنظيمي والدراسة السابقة تطرقت إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى المعلمين ومستوى أدائهم
دراسة البلبيسي	المتغير التابع وهو جودة حياة العمل	تم الاعتماد في الدراسة الحالية على تحسين جودة حياة العمل والتماثل التنظيمي، أما الدراسة السابقة تطرقت إلى التعرف على

¹ - Jungsik K, Eugene S, Seung SL, " **Organizational change and employee organizational identification: Mediation of perceived uncertainty** ", Social Behaviour and Personality an International Journal, 2013, p 6.

² - Michel A, Stegmaier R, Sonntag K, " **I Scratch Your Back – You Scratch Mine. Do Procedural Justice and Organizational Identification Matter for Employees' Cooperation During Change?** ", Journal of Change Management, 2010, 10(1), PP, 41-59.

مستوى جودة الحياة الوظيفية و مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين		
الدراسة الحالية حرصت على مدى دور التماثل التنظيمي في تحسين جودة حياة العمل، أما الدراسة السابقة كانت حول القيادة التشاركية وقدرتها على تحقيق التماثل التنظيمي	وجه الشبه في الدراستين يكمن في المتغير المستقل وهو التماثل التنظيمي	دراسة عبد الموجود
يكمن الاختلاف في الدراسة الميدانية.	وجه الشبه يكمن في المتغير المستقل	دراسة غنام
هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أنماط القيادة الإدارية على الإلتزام التنظيمي، أما دراستنا تمحورت حول التماثل التنظيمي	وجه الشبه غير موجود	دراسة بنوناس صباح
وجه الاختلاف بين الدراستين يكمن دراسة المتغير التابع بحيث تطرقت الدراسة الحالية إلى دور التحفيز في دعم ونشاط المؤسسة الصغيرة والمتوسطة أما الدراسة الأخرى درست أثر الحوافز الضريبية على الاستثمار.	وجه الشبه بين الدراستين يكمن في دراسة المتغير المستقر وهو التحفيز الجبائي.	دراسة Jungsik and Seung
الدراسة الحالية هدفت إلى دور التماثل التنظيمي لتحسين جودة حياة العمل أما الدراسة الأخرى هدفت إلى تأثير العدالة التنظيمية على التماثل التنظيمي.	وجه الشبه بين الدراستين يكمن دراسة المتغير المستقل وهو التماثل التنظيمي	دراسة Michel and Sonntag

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على الدراسات السابقة.

خلاصة الفصل:

لقد تم التطرق في هذا الفصل إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية للتماثل التنظيمي وكذا التعرف على جودة

حياة العمل والتي من خلالها تم عرض لمفاهيم كلا منها، وكذلك تطرقنا إلى العلاقة بين التماثل التنظيمي وجودة

حياة العمل ومدى تأثير الأول على الثاني.



الفصل الثاني

دراسة حالة

بمفتشية الضرائب - بيه راهوة -

تجديية



تمهيد:

بعءما تطرقنا للجانب النظري في الفصل الأول بكل جوانبه سنقوم في هذا الفصل بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي والذي سنطرق فيه إلى الإستبيان ورؤية ما إذا تتحقق الفرضيات. وللقياام بهذه الدراسة قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين:

- المبحث الأول: الطرق والأدوات المستخدمة.
- المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج.

المبحث الأول: الطرق والأدوات المستخدمة.

سوف نستعرض في هذا المبحث طريقة جمع المعلومات والبيانات في المطلب الأول، أما المطلب الثاني يتم فيه تحديد متغيرات الدراسة وعرض كيفية قياس هذه المتغيرات.

المطلب الأول: الطريقة المستعملة.

نتطرق من خلال هذا المطلب في فرعه الأول طريقة جمع المعطيات، أما الفرع الثاني نتناول فيه تقديم لمفتشية الضرائب لولاية غارداية.

الفرع الأول: طريقة جمع المعطيات.

- من أجل تنفيذ أهداف الدراسة، واختبار مدى صحة الفرضيات المقترحة في هذه الدراسة جاءت كما يلي:
- الحصول على المعلومات والبيانات والإحصائيات الممنوحة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة فيما يخص التحفيزات الجبائية على مستوى هذه المفتشية وكذا عن طريق وكالات الدعم.
- لقد اعتمدنا في دراستنا هذه بغية الحصول على المعلومات بشكل دقيق على المنهج الوصفي والتحليلي وعلى أسلوب المقابلة الشخصية مع رئيس مفتشية الضرائب أول نوفمبر بغارداية.

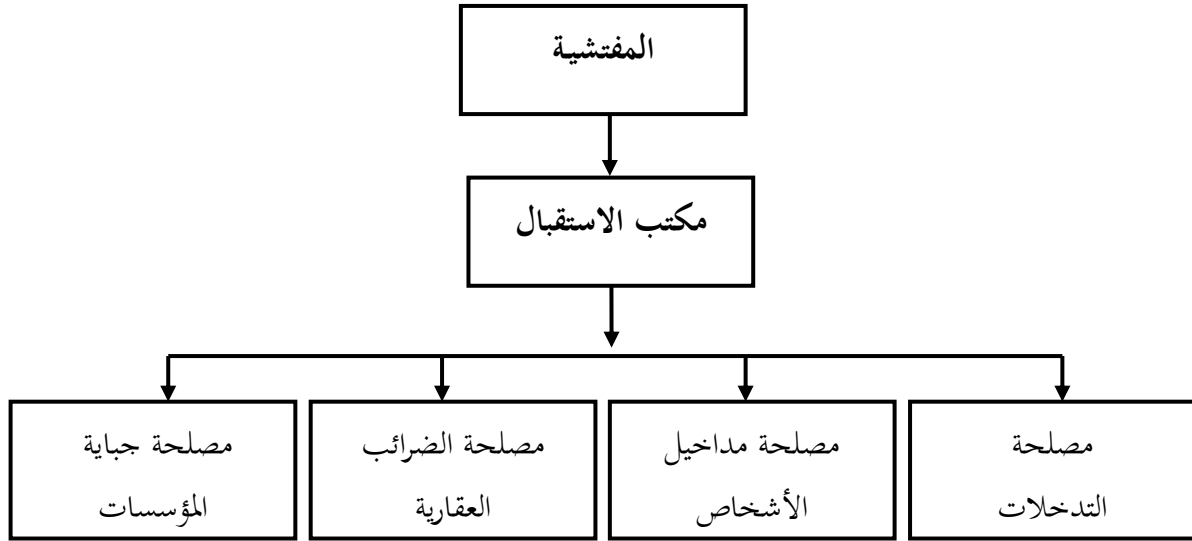
الفرع الثاني: تقديم عام لمفتشية الضرائب - أول نوفمبر - بوهراوة، غارداية

تم افتتاح مفتشية الضرائب أول نوفمبر سنة 1992 حيث كانت تسمى قبل هذا التاريخ مفتشية الضرائب المباشرة ومفتشية التسجيل، أما بعد انتعاش النشاط الاقتصادي داخل ولاية غارداية ثم الفصل بين المفتشين حيث تم فتح مفتشية الضرائب المباشرة وطلق عليها تسمية ول نوفمبر سنة 2002، وهي تضم كل من حي ثنية المخزن وحي مليكة العليا والسفلى وكذا حي الحاج مسعود إضافة إلى حي بوهراوة وواد نشو.

ومن مهام مفتشية الضرائب أول نوفمبر ما يلي:

عبارة عن مصلحة الوعاء والمراقبة والتدخلات المختلفة وهي التي تحسب أسس الضريبة ومن مهامها تأسيس الضريبة والرسوم، مراقبة كل تصريحات المكلفون بالضريبة، المراقبة المعمقة للملفات الجبائية، أيضا التدخلات في عين المكان وجمع كل المعلومات التي تخص الضرائب المباشرة وحقوق الطابع والمخزونات وإحصاء كل النشاطات منها المتغيرة فالمهمة الرسمية للتدخلات هي الإحصاء منها البيانات المبنية وغير المبنية والبحث عن المادة الخاضعة للضريبة.

الشكل رقم (1-2): الهيكل التنظيمي لمفتشية الضرائب أول نوفمبر



المصدر: من مفتشية الضرائب

ومن هنا نقوم بشرح مختصر لكل مصلحة من المفتشية فيما يلي:

أ) **مكتب الاستقبال:** هو مكتب استعلامي توجيهي للمكلفين حول حقوقهم والتزاماتهم اتجاه المفتشية انطلاقاً من بداية فتح الملف الجبائي إلى غاية نهاية نشاطهم الممارس سواء تعلق الأمر بالتصريحات الشهرية أو السنوية أو فيما يتعلق بالتظلمات التي يرفعونها إلى مدير الضرائب.

ب) **مصلحة التدخلات:** هو مكتب خاص بالتدخلات الميدانية لموظفي مفتشية حيث يقوم موظفو مصلحة التدخلات بتحرير محاضر التدخلات في كل تدخل ميداني لكل شخص على حدا، وتحليل هذه المحاضر إلى مصالح مختصة لمعينة محتوياتها من أجل التأكد من التصريحات التي يقدمها المكلفين.

ج) **مصلحة مداخليل الأشخاص:** يحتوي على ملفات أشخاص طبيعيين سواء المنتمين إلى نظام جبائي حقيقي أو الخاضعين إلى النظام الجزائي أو نظام الضريبة الجزائية الوحيدة حيث هذا المكتب يقوم بمراقبة تصريحات المكلفين وتحديث جداول الضريبة الخاص بهم كل على حدا.

د) **مصلحة الضرائب العقارية:** هذا المكتب تحرر فيه الجداول الناتجة عن عقود الكراء المتواجدة في الحدود الإقليمية للمفتشية سواء عقود تجارية أو عقود ذات طابع بنكي متعلقة بشخص طبيعي أو معنوي يضاف إلى هذه المهام الرسم على التطهير.

هـ) **مكتب جباية المؤسسات:** هذا الأخير يحتوي على ملفات المؤسسات أو الشركات أو الشركات الناشطة أو نطاق الحدود الإقليمية للمفتشية منها شركات المساهمة والتضامن، شركات ذات مسؤولية المحدودة، والشركات

ذات الشخص الوحيد تضاف إليهم التعليمات حسب أنواعها، وكذلك يحتوي على ملفات أصحاب المهن الحرة مثل المحامين، المحاسبين، الأطباء... إلخ، ومن مهامه الرئيسية متابعة تصريحات المكلفين وكذا تحرير جدول ضريبة خاصة بهم كل سنة.

المطلب الثاني: تحديد متغيرات الدراسة وكيفية قياسها.

يتم التطرق في هذا المطلب إلى الطرق المستعملة في جمع بيانات الدراسة وكذا تحديد المتغيرين التابع والمستقل.

الفرع الأول: متغيرات الدراسة.

– المتغير المستقل : وهو التماثل التنظيمي.

– المتغير التابع : جودة حياة العمل .

الجدول (1.2): تعداد المستخدمين آخر إحصائيات 2020/05/31

المناصب	العدد		الوظيفة
مفتش قسم	01		رئيس مفتشية
مفتش رئيسي	04	01 ذكور	رئيس مصلحة جباية المؤسسات
		03 إناث	/
مفتش	03	02 ذكور	رئيس مصلحة الجباية العقارية و رئيس مصلحة التدخلات
		01 إناث	/
مراقب الضرائب	02	01 ذكور	رئيس مصلحة جباية الأشخاص الطبيعيين
		01 إناث	/
عون معاينة	01		/
عون حجز	01		/
تقني إعلام آلي	01		/
محاسب إداري	01		/
موظفة في إطار الإدماج	01		/
حارس	02		/
منظفة	01		/
المجموع		18	

من إعداد الطالبة اعتمادا على المعلومات المقدمة من طرف المؤسسة

الجدول (2.2): التعداد الجبائي (Population Fiscal)

العدد الحقيقي للملفات (Réel Nombre de Dossier)					
Code	Code Régionale	Inspection	IRG	IBS	TOTAL
4700	09	INSP 470 A02	504	113	617

المصدر: من مفتشية الضرائب

الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة.

اعتمدت الطالبة على مجموعة من الأدوات والأساليب الإحصائية والتي استخدمت في جمع ومعالجة البيانات للتوصل إلى النتائج .

المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج.

المطلب الأول: الأساليب الإحصائية المستخدمة

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences [SPSS]) النسخة رقم (20) وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1- التكرارات والنسب المئوية: لحساب مواصفات أفراد عينة الدراسة.

2- اختبار T.test للكشف عن الفروق بين المتوسطات لعينتين: تم استخدامه لحساب الصديق (المقارنة الطرفية)، وحساب الفرضية.

3- اختبار ألفا كرونباخ Alpha de Cronbach: تم استخدامه لحساب الثبات.

4- اختبار تحليل الانحدار المتعدد: لاختبار تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

5- معامل الارتباط بيرسون Pearson: تم استخدامه لحساب الفرضية.

- الخصائص السيكمترية لأداة الدراسة:

- استبيان دور التماثل التنظيمي في تحسين جودة حياة العمل:

1- الصديق:

أ- الصديق الظاهري (صديق المحكمين): حيث تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين .

ب- الصديق التمييزي (المقارنة الطرفية):

حيث تم ترتيب الباحثين حسب الدرجة من الأدنى للأعلى وتم اختيار 28 بالمائة من الفئة الأدنى ومثيلتها من الأعلى، وتم إجراء المقارنة بينهما.

الجدول رقم (3.2): يبين الفروق في استبيان دور التماثل التنظيمي في تحسين جودة العمل حسب الدرجة

الدرجة	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	الدالة الإحصائية
الأدنى	6	50.50	5.128	-7.311	10	0.000
الأعلى	6	74.33	6.121			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن اختبارات دالة إحصائية، حيث قدرت قيمة ت ب -7.311 عند درجة حرية قدرها 10 وكانت قيمة الدالة الإحصائية أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يدل على وجود فروق دالة إحصائية في استبيان دور التماثل التنظيمي في تحسين جودة حياة العمل حسب الدرجة لصالح الفئة العليا، وهذا ما يدل على الصدق التمييزي للاستبيان.

2- الثبات:

الجدول رقم (4.2): يوضح قيمة معامل الثبات ألفا لكرونباخ لاستبيان دور التماثل التنظيمي في تحسين جودة حياة العمل

عدد العبارات	قيمة ألفا لكرونباخ
23	0.695

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (4.2) قيم معاملات ألفا كرونباخ لاستبيان دور التماثل التنظيمي في تحسين جودة حياة العمل، ويتضح من الجدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ بالنسبة لاستبيان دور التماثل التنظيمي في تحسين جودة حياة العمل تمثلت في (0.695)، مما يشير إلى تمتع استبيان دور التماثل التنظيمي في تحسين جودة حياة العمل بدلالة ثبات جيدة.

وبناءً على ما تقدم فإنه يمكن القول بأن استبيان دور التماثل التنظيمي في تحسين جودة حياة العمل على درجة عالية من الصدق والثبات ويمكن الاعتماد على نتائجه.

المطلب الثاني: عرض وتحليل خصائص أفراد عينة الدراسة

قصد التعرف على الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة وتحليلها نتعرض إليها كما يلي:

الفرع الأول: توزع أفراد العينة بالنسبة لخاصية الجنس

توزع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

الجدول رقم (5.2): توزع أفراد العينة حسب خاصية الجنس

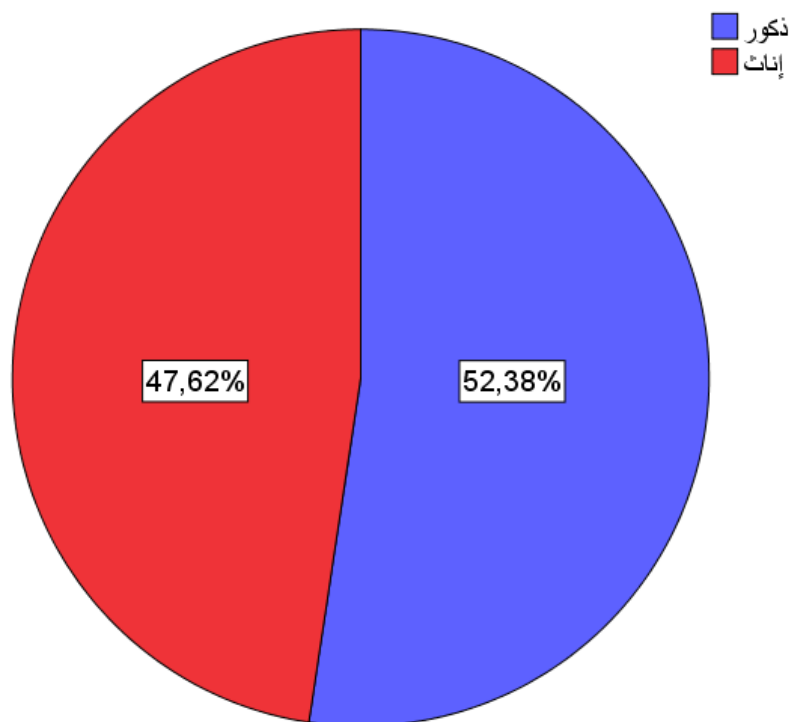
الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
1	الجنس	الذكور	11	52.4
		الإناث	10	47.6
		المجموع الكلي	21	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر من الجدول السابق أن غالبية أفراد العينة كانوا من الذكور بنسبة 52.4% في حين بلغت نسبة الإناث 47.6% من مجموع أفراد العينة.

وفيما يلي التمثيل البياني لأفراد العينة حسب هذه الخاصية:

الشكل رقم (2.2): الدائرة النسبية لتوزع أفراد العينة حسب خاصية الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفرع الثاني: توزع أفراد العينة بالنسبة لمتغير السن: توزع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

الجدول رقم (6.2): توزع أفراد العينة حسب خاصية السن

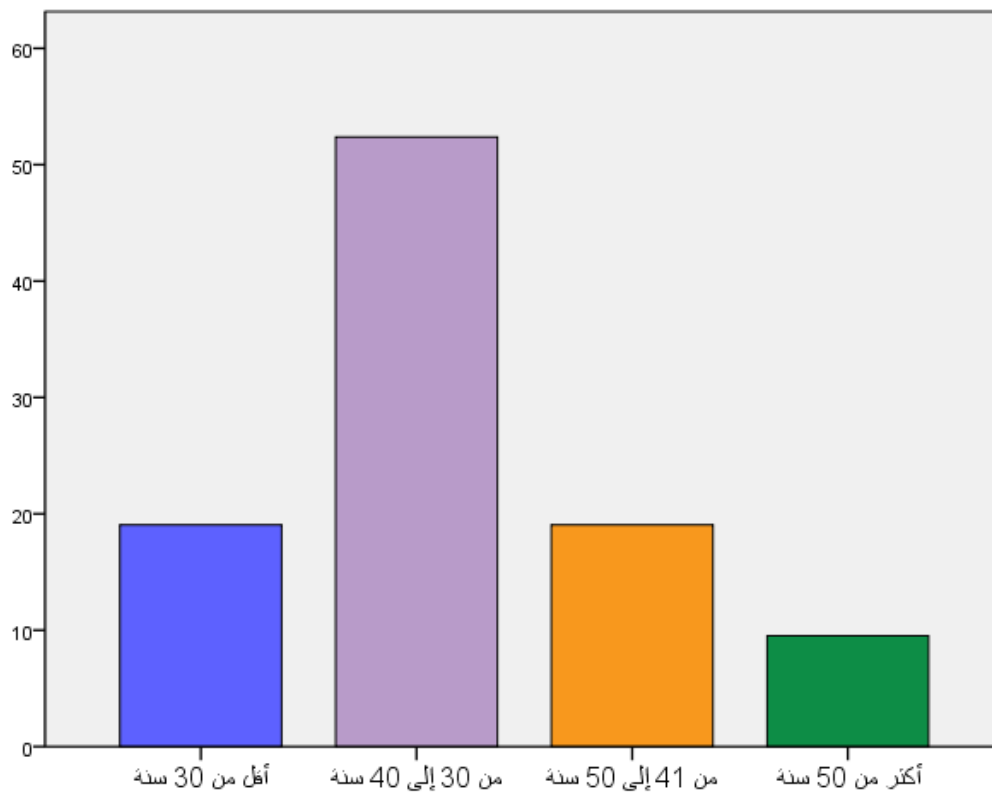
الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
2	السن	أقل من 30 سنة	4	19.0
		من 30 إلى 40 سنة	11	52.4
		من 41 إلى 50 سنة	4	19.0
		أكثر من 50 سنة	2	9.5
		المجموع الكلي	21	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (6.2) توزيع أفراد العينة حسب خاصية السن، حيث يتبين أن 4 أفراد بنسبة 19% من عينة الدراسة أعمارهم أقل من 30 سنة، في حين أن 11 فرداً بنسبة 52.4% تتراوح أعمارهم من 30 إلى 40 سنة، وهناك 4 أفراد بنسبة 19% تراوحت أعمارهم من 41 إلى 50 سنة، بينما هناك فردين اثنين من الذين أعمارهم أكثر من 50 سنة تمثلت نسبتهم 9.5%.

وفيما يلي التمثيل البياني لأفراد العينة حسب هذه الخاصية:

الشكل رقم (3.2): الأعمدة البيانية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية السن



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفرع الثالث : توزع أفراد العينة بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية: توزع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

الجدول رقم (7.2): توزع أفراد العينة حسب خاصية الحالة الاجتماعية

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
3	الحالة الاجتماعية	متزوج	8	38.1
		أعزب	11	52.4
		مطلق	1	4.8
		أرمل	1	4.8
		المجموع الكلي	21	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

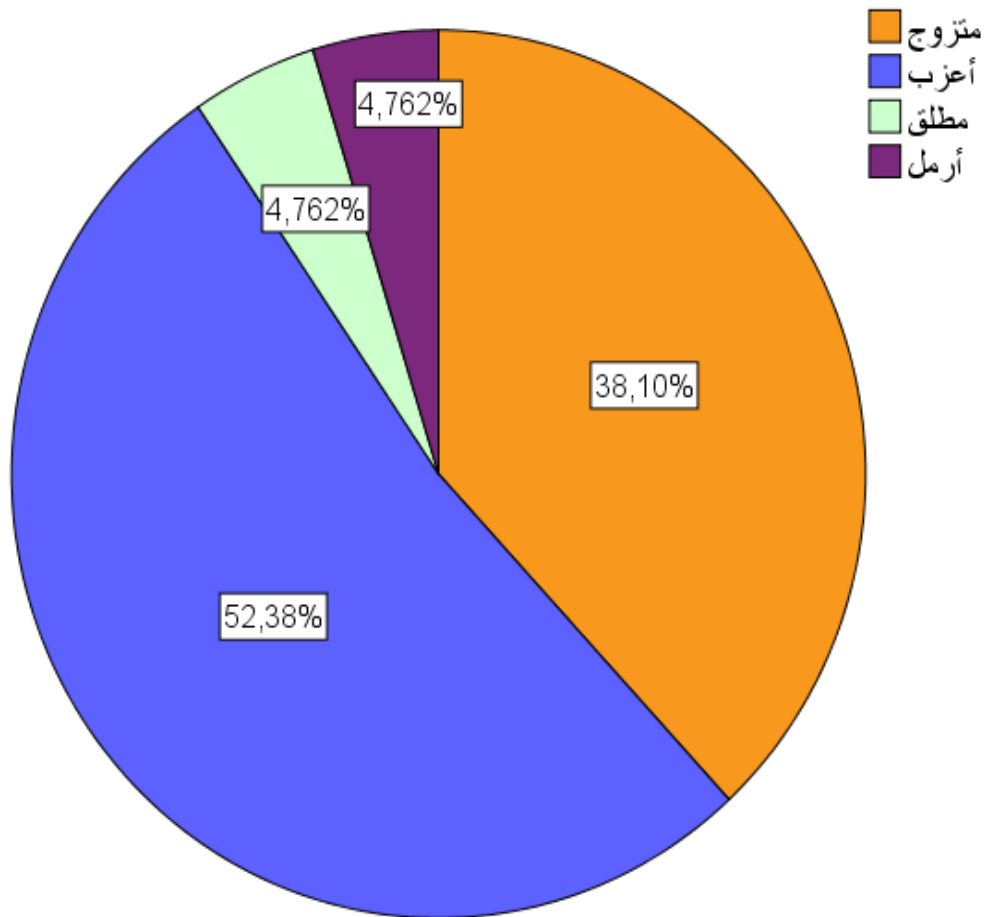
يبين الجدول رقم (7.2) توزيع أفراد العينة حسب خاصية الحالة الاجتماعية، حيث يتبين أن هناك 8 أفراد

بنسبة 38.1% من عينة الدراسة حالتهم الاجتماعية متزوج، و 11 فرداً بنسبة 52.4% حالتهم الاجتماعية

أعزب، وفرد واحد بنسبة 4.8% حالتهم الاجتماعية مطلق، بينما هناك أيضاً فرد واحد بنسبة 4.8% فحالتهم الاجتماعية أرمل.

وفيما يلي التمثيل البياني لأفراد العينة حسب هذه الخاصية:

الشكل رقم (4.2): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية الحالة الاجتماعية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفرع الرابع : توزع أفراد العينة بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي: توزع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

الجدول رقم (8.2): توزع أفراد العينة حسب خاصية المستوى التعليمي

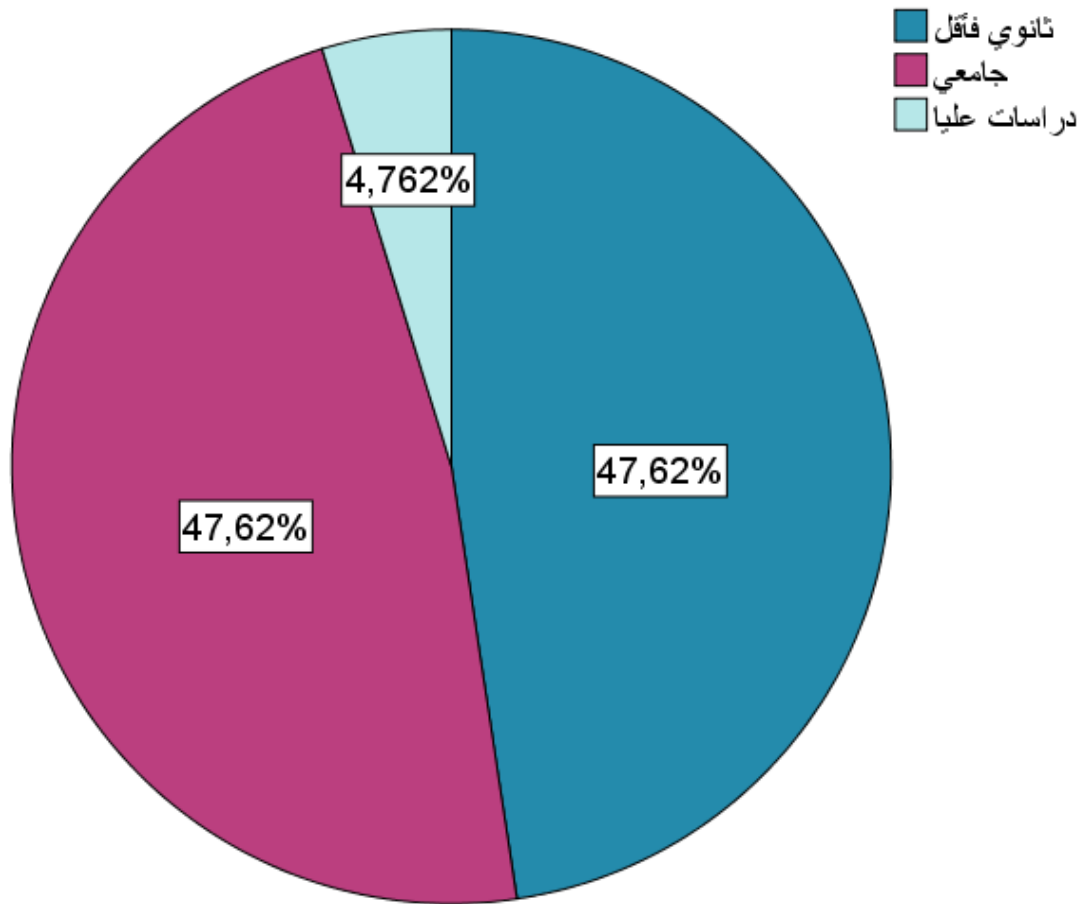
الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
4	المستوى التعليمي	ثانوي فأقل	10	47.6
		جامعي	10	47.6
		دراسات عليا	1	4.8
		شهادة أخرى	00	00.0
المجموع الكلي				
			21	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (8.2) توزيع أفراد العينة حسب خاصية المستوى التعليمي، حيث يتبين أن هناك 10 أفراد بنسبة 47.6% من عينة الدراسة مستواهم التعليمي ثانوي فأقل، و 10 أفراد بنسبة 47.6% مستواهم التعليمي جامعي، بينما فرد واحد بنسبة 4.8% مستواهم فمستواهم التعليمي دراسات عليا، مع انعدام فئة المستوى التعليمي لشهادات أخرى من عينة الدراسة.

وفيما يلي التمثيل البياني لأفراد العينة حسب هذه الخاصية:

الشكل رقم (5.2): الدائرة النسبية لتوزع أفراد العينة حسب خاصية المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفرع الخامس: توزع أفراد العينة بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة: توزع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

الجدول رقم (9.2): توزع أفراد العينة حسب خاصية سنوات الخبرة

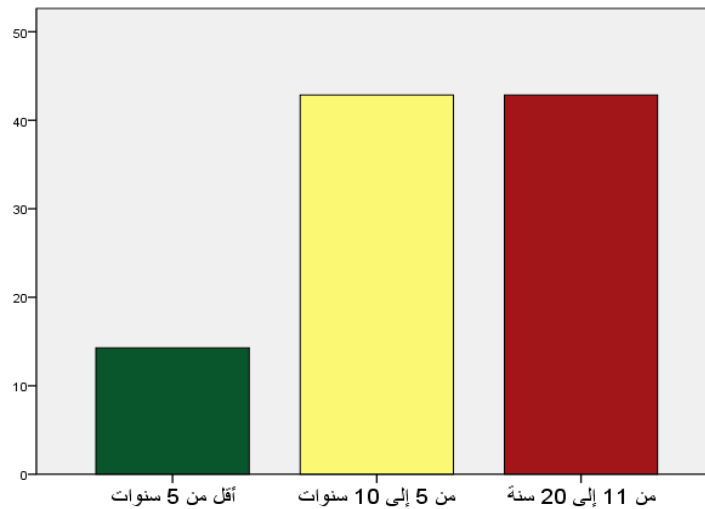
الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
5	سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	3	14.3
		من 5 إلى 10 سنوات	9	42.9
		من 11 إلى 20 سنة	9	42.9
		أكثر من 20 سنة	00	00.0
المجموع الكلي				
			21	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (9.2) توزيع أفراد العينة حسب خاصية سنوات الخبرة، حيث يتبين أن 3 أفراد بنسبة 14.3% من عينة الدراسة سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات، في حين أن 9 أفراد بنسبة 42.9% تتراوح سنوات خبرتهم ما بين 5 - 10 سنوات، كما أن 9 أفراد بنسبة 42.9% تتراوح سنوات خبرتهم ما بين 11 - 20 سنة، مع انعدام فئة الأكثر من 20 سنة من عينة الدراسة.

وفيما يلي التمثيل البياني لأفراد العينة حسب هذه الخاصية:

الشكل رقم (6.2): الأعمدة البيانية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفرع السادس: توزيع أفراد العينة بالنسبة لمتغير الوظيفة: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

الجدول رقم (10.2): توزيع أفراد العينة حسب خاصية الوظيفة

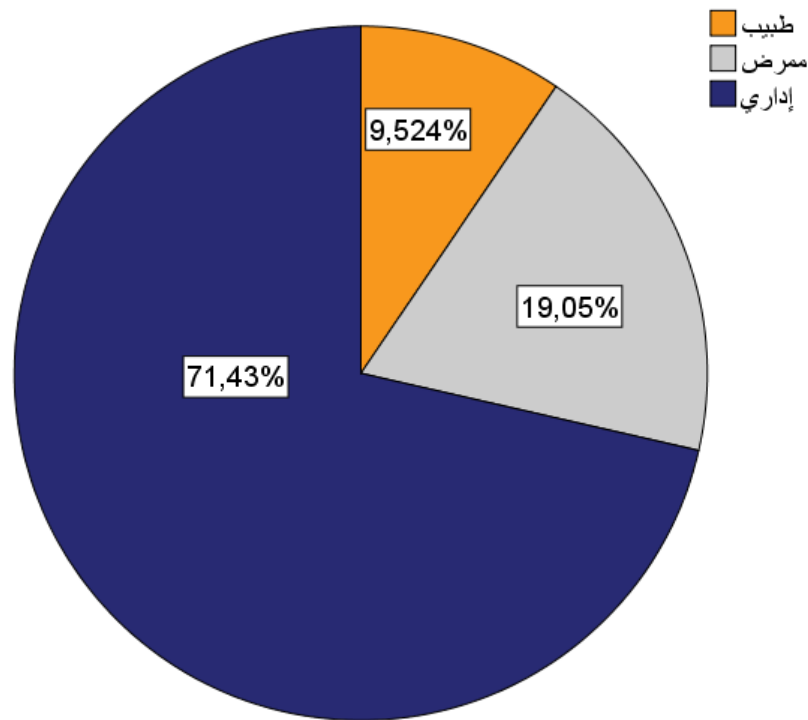
الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
6	الوظيفة	طبيب	2	9.5
		ممرض	4	19.0
		إداري	15	71.4
		غير ذلك	00	00.0
المجموع الكلي				
			21	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (10.2) توزيع أفراد العينة حسب خاصية الوظيفة، حيث يتبين أن هناك فردين اثنين بنسبة 9.5% من عينة الدراسة وظيفتهم طبيب، و4 أفراد بنسبة 19% وظيفتهم ممرض، بينما 15 فرداً بنسبة 71.4% فوظيفتهم إداري، مع انعدام فئة الوظائف الأخرى من عينة الدراسة.

وفيما يلي التمثيل البياني لأفراد العينة حسب هذه الخاصية:

الشكل رقم (7.2): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفرضيات:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التماثل التنظيمي تبعا للجنس.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد التماثل التنظيمي مجتمعة على تحقيق الحياة العملية بمفتشية الضرائب (ببوهاووة) في ولاية غرداية.
- نعم توجد علاقة بين التماثل التنظيمي وجودة حياة العمل.

الفرع السابع: الإجابة الإحصائية عن الفرضيات

1- اختبار الفرضية الأولى الخاصة بالفروق T.test:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التماثل التنظيمي تبعا للجنس.

الجدول رقم (11.2): قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة حول التماثل التنظيمي حسب خاصية

الجنس

الخاصية	الطريقة المعتمدة	مستوى الدلالة sig	النتيجة
الجنس	T.test	0.843	غير دال

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت بـ 0.843 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05

حيث تم قبول فرضية البحث القائلة لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) حول التماثل التنظيمي تبعا لمتغير الجنس.

2- اختبار الفرضية الثانية الخاصة بتحليل الانحدار:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد التماثل التنظيمي مجتمعة على تحقيق الحياة العملية بمفتشية الضرائب (ببوهاوة) في ولاية غرداية.

- دراسة معاملات خط الانحدار:

يمثل الجدول أدناه قيم معاملات خط الانحدار للعلاقة بين التماثل التنظيمي وتحقيق الحياة العملية

الجدول رقم (12.2): قيم معاملات خط الانحدار المعاملات ^a Coefficients

مستوى الدلالة Sig.	قيمة t	معاملات قياسية Coefficients standardisés	معاملات غير قياسية Coefficients non standardisés		النموذج
		Bêta	Erreur standard	B	
0.479	-0.722		1.745	-1.260	الثابت (Constante)
0.000	10.400	0.922	0.038	0.395	المتغير المستقل التمائل التنظيمي

a. المتغير التابع تحقيق الحياة العملية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نجد أن ثابت خط الانحدار يساوي -1.260 والذي يمثل قيمة B بالجدول، وبلغت الدلالة الإحصائية Sig (0.479) وهي غير مقبولة لأنها أكثر من 0.05 فتصبح معادل خط الانحدار مبدئياً هي: $Y=a+bX$

وبتعويض القيم نجد المعادلة التالية:

$$Y = -1.260 + 0.395X$$

حيث أن X يمثل المتغير المستقل التماثل التنظيمي و Y يمثل المتغير التابع تحقيق الحياة العملية

نستنتج من معادلة خط الانحدار أن نقصان التماثل التنظيمي ولو بقيمة 1 سيزيد تحقيق الحياة العملية بقيمة 0.395.

وهذا ما يؤكد فرضية الدراسة القائلة بعدم وجود أثر ذو دلالة احصائية لأبعاد التماثل التنظيمي مجتمعة على تحقيق الحياة العملية بمفتشية الضرائب (ببوهاوة) في ولاية غرداية.

3- اختبار الفرضية الثالثة الخاصة بمعامل الارتباط Pearson:

- نعم توجد علاقة بين التماثل التنظيمي وجودة حياة العمل.

الجدول رقم (13.2): يبين معامل ارتباط بيرسون بين التماثل التنظيمي وجودة حياة العمل

مستوى الدلالة	القيمة الاحتمالية	درجة الحرية	معامل الارتباط بيرسون	التماثل التنظيمي
	0.000	19	0.922	جودة حياة العمل
دال عند 0.01				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول رقم (13.2) وجود علاقة بين التماثل التنظيمي وجودة حياة العمل، حيث أنّ القيمة الاحتمالية 0.000 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.01.

وبذلك تمّ قبول فرض البحث القائل بوجود علاقة بين التماثل التنظيمي وجودة حياة العمل في المؤسسة محل الدراسة. وفي ضوء ما سبق يتضح أن الفرضية قد تحققت.

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes								
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence			
								Inférieure	Supérieure		
TQ12	Hypothèse de variances égales	,506		,493	-7,311	10	,000	-23,833	3,260	-31,097	-16,570
	Hypothèse de variances inégales				-7,311	9,702	,000	-23,833	3,260	-31,127	-16,539

وبذلك تمّ قبول فرض البحث القائل بوجود علاقة بين التماثل التنظيمي وجودة حياة العمل في المؤسسة

محل الدراسة. وفي ضوء ما سبق يتضح أن الفرضية قد تحققت.

خلاصة الفصل:

تم التطرق لمجموعة من الإستبيانات موزعة على العمال بمفتشية الضرائب يحتوي هذا الإستبيان على عدة أسئلة تمت الإجابة عليها من طرفهم وتطرقنا من خلاله إلى التحليل عن طريق SPSS لمعرفة ما إذا كانت الفرضيات محققة أم لا، حيث خرجنا بنتيجة أن الفرضية الأولى كانت محققة، والفرضية الثانية غير محققة، والفرضية الثالثة محققة، وبالتالي توصلنا إلى نتيجة أن هناك علاقة بين التماثل التنظيمي وجودة حياة العمل.

الخاتمة

إن جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة تجعل بيئتها مصدر جذب للعاملين الجيدين وتعزز انتمائهم و عدم هجرتهم إلى مؤسسات أخرى، وتوجههم نحو سبل أفضل لتحقيق حياة متوازنة بالتركيز على الحصول على المكانة وتحسين المستوى في الحياة الشخصية والوظيفية بما يضمن تماثلهم (إلتزامهم) التنظيمي نحو مؤسستهم الذي يؤثر إيجابيا عليها بزيادة الإنتاجية وفعالية أدائها وكفاءته وتحقيق تميزها والتقليل من التكاليف الناتجة عن الظواهر السلبية.

- إثبات صحة ونفي الفرضيات:

- الفرضية الأولى: حيث تم قبول فرضية البحث القائلة لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) حول التماثل التنظيمي تبعاً لمتغير الجنس.
- الفرضية الثانية: وهي غير مقبولة لأنها أكثر من 0.05 فتصبح معادل خط الانحدار مبدئياً هي:

$$Y=a+bX$$
- الفرضية الثالثة: وجود علاقة بين التماثل التنظيمي وجودة حياة العمل، حيث أنّ القيمة الاحتمالية 0.000 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.01.

- نتائج الدراسة:

ومن خلال هذا يمكننا التوصل إلى أن جودة حياة العمل ترتبط بدرجة كبيرة بمستوى التماثل التنظيمي للعاملين، حيث أن أبعادها تساهم في تنميته ولو كان ذلك بنسب متفاوتة وهذا ينطبق على ما وجدناه في المفتشية محل الدراسة، حيث أنه يجب على المؤسسة الجزائرية مهما كان مجال نشاطها توفير جودة حياة وظيفية أفضل وتعزيز التماثل التنظيمي لأثر كل منهما الذي يمتد من الحياة الخاصة إلى الوظيفية وينعكس بدرجة عالية على الموازنة بين الأهداف الخاصة والرضا والسعادة العائلية والتوافق مع أهداف المؤسسة.

- توصيات الدراسة:

- العمل على الاستفادة من العلاقات الاجتماعية الجيدة بين الزملاء في العمل وبين العاملين ورؤسائهم وتدعيمها لتوفير بيئة عمل مستقرة خالية من الصراعات تسودها الثقة المتبادلة بين العاملين والإدارة وخلق جو إيجابي يعزز جودة الحياة الوظيفية للعاملين التي بدورها تعمل على زيادة إلتزامهم داخل المفتشية؛
- العمل على التحديث والتطوير في استخدام الأساليب الإدارية الحديثة التي تعتمد على أن يؤدي كل فرد مهامه الوظيفية من دون رقابة مباشرة من إدارة المفتشية؛
- العمل على رفع درجة مشاركة العاملين في القرارات التي تمس شؤونهم ومنحهم التفويض الكافي مما يعزز شعورهم بأهمية آرائهم حول المسائل المتعلقة بوظائفهم ويزيد من دافعيتهم للعمل بجهد أكبر لتحقيق الأهداف المطلوبة وكأنها أهدافهم.

- آفاق الدراسة:

- تحسين جودة حياة العمل داخل مفتشية الضرائب؛
- مدى مساهمة هذا العمل المتواضع لدراسات أخرى مستقبلية في زمان ومكان آخر.

A decorative golden floral border with intricate scrollwork and leaf patterns, framing the central text on all four sides.

قائمة المصادر والمراجع

❖ المراجع باللغة العربية:

- 1- مارياء، بالحمو، نموذج مقترح حول العلاقة بين التماثل التنظيمي والإستغراق الوظيفي، دراسة ميدانية لشركة روائح الورود لصناعة العطور بالوادي ، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2019.
- 2- صوريا، عثمانى مرابط، التماثل التنظيمي وعلاقته بإدراك الهوية المهنية عند الأخصائي النفسي في القطاع الصحي العام، أطروحة دكتوراة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2019.
- 3- نصيرة ملاك، التماثل التنظيمي وعلاقته بالراحة النفسية لدى أعوان الحماية المدنية ، مذكرة ماستر، جامعة المسيلة، الجزائر.
- 4- حنظل حسان فرحان أحمد، أثر التماثل التنظيمي في تحسين العمل الجماعي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الأردن، 2019.
- 5- فاضل راضي، الغزالي وهاشم فوزي، العبادي، " التماثل التنظيمي: منظور معاصر في عملية تعزيز وإدراك الهوية التنظيمية: دراسة تحليلية لعينة من كليات جامعة الكوفة" ، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، 15 (2)، 2013.
- 6- مصطفى محمد أبو بكر، التنظيم الإداري في المنظمات المعاصرة، مدخل تطبيقي، دار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2005 .
- 7- الهذلول، الولاء التنظيمي وأثره على الأداء، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2008 .
- 8- صوريا عثمانى مرابط، أبعاد التماثل التنظيم وعلاقتها بمستوى الضغط النفسي لدى قابلات الصحة العمومية، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015 .
- 9- عبد اللطيف اللطيف، محفوظ أحمد جودة، دور الثقافة التنظيمية في التنبؤ بالهوية التنظيمية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 26 العدد الثاني، 2010 .
- 10- حنظل حسان فرحان أحمد، أثر التماثل التنظيمي في تحسين العمل الجماعي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الأردن، 2019.
- 11- العاني، آلاء عبد الموجود و الصراف، سجي نذير، قياس مستوى التماثل التنظيمي للأفراد العاملين في جامعة الموصل، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية، 11 (24)، جامعة الموصل، العراق.
- 12- محمد مانع القحطاني، أثر بيئة العمل الداخلية على الولاء التنظيمي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، الرياض، 2001 .
- 13- فاضل حمد سلمان، أثر الصراع البناء في التماثل التنظيمي، بحث تطبيقي وزارة التخطيط، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية، المجلد 21 ، العدد 82 ، 2015 .

- 14- ابن منظور، أبي الفضل جمال الدين محمد، لسان العرب (م 3)، بيروت، دار صادر، 1956.
- 15- بن غضبان فؤاد، جودة الحياة بالتجمعات الحضرية تشخيص مؤشرات التقييم، ط 1، عمان، الدار المنهجية، 2015.
- 16- المغربي عبد الحميد عبد الفتاح، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، ط 1، مصر، المكتبة العصرية، 2007.
- 17- أبو يونس، إيمان محمود محمد، الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالتفكير الناقد وجودة الحياة لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي، بمحافظة خان يونس، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2013.
- 18- ديوب أيمن حسن، تمكين العاملين لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 30 (1)، 2014.
- 19- البليسي أسامة زياد يوسف، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2012.
- 20- جاد الرب سيد، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية، القاهرة، 2008.
- 21- السالم مؤيد سعيد، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي تكاملي، الطبعة الأولى، عمان، إثراء للنشر والتوزيع، 2009.
- 22- السويطي شبلي إسماعيل مرشد، أثر جودة حياة العمل على الولاء التنظيمي في الوزارات الفلسطينية، أطروحة دكتوراه، جامعة السودان، للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، 2016.
- 23- الهيتي خالد عبد الرحمن، إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي، عمان، دار وائل، 2013.
- 24- ماضي، خليل إسماعيل إبراهيم، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين " دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، أطروحة دكتوراه، جامعة قناة السويس، 2014.
- 25- الدحدوح حسني فؤاد، جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2015.
- 26- البليسي، أسامة زياد يوسف، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2012.
- 27- سعيدان السبيتي ودغفل عبد المالك، دور التحفيزات الجبائية في دعم نشاط المؤسسة المصغرة (دراسة حالة مؤسسة مصغرة)، مذكرة ماستر، تخصص مالية وجبائية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2016/2017.

- 1- Jaidah, J. M. Al, & Obeidat, A. M. (2020), " The Role of Internal Social Responsibility in Achieving Organizational Symmetry ", **International Journal of Academic Research in Business and Social Sciencess**, 10(5).
- 2- Havlovic ,S .j, **Quality of work life and human resource outcomes**, Industrial Relations, Vol 30, No 3, 1991 .
- 3- Abdulmawjood, A. , " **Participatory Leadership Contributions to Achieving Organizational Symmetry Among Health Sector Workers** " , Iraq Administrative Sciences Journal,2017, 1(2).
- 4- Ghannam, A,A. , " **The Impact of Organizational Identification on Organizational Commitment among Governmental Employees in Jordan**", International Review of Management and Business Research, 6(3), 2017.
- 5- Jungsik K, Eugene S, Seung SL, " **Organizational change and employee organizational identification: Mediation of perceived uncertainty** " , Social Behaviour and Personality an International Journal, 2013.
- 6- Michel A, Stegmaier R, Sonntag K, " **I Scratch Your Back – You Scratch Mine. Do Procedural Justice and Organizational Identification Matter for Employees' Cooperation During Change?** ", Journal of Change Management, 2010, 10(1).

A decorative golden floral border with intricate scrollwork and leaf patterns, framing the central text. The border is composed of four corner pieces and four side pieces, each featuring a repeating pattern of stylized flowers and leaves.

الغلاف

الملحق رقم (1): الإستبيان

جامعة غرداية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - قسم علوم التسيير - إدارة الأعمال

الاستبيان حول موضوع: دور التماثل التنظيمي في تحسين جودة حياة العمل

دراسة حالة مفتشية الضرائب ببوهران - غرداية -

أخي الموظف / أختي الموظفة ... تحية طيبة وبعد:

تقوم الطالبة بإجراء هذه الدراسة وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة ماستر أكاديمي في إدارة الأعمال من جامعة غرداية، ومن أجل ذلك أرجو من حضرتكم التعاون في الإجابة على الأسئلة الواردة في هذه الاستبانة والإجابة عن جميعها بموضوعية وذلك بوضع علامة (X) مقابل الإجابة المناسبة من وجهة نظرتكم الشخصية، علماً أن البيانات التي ستدلون بها سوف تعالج بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي لهذه الدراسة فقط، و شكراً على تعاونكم.

تحت إشراف: بن ثامر بشير

من إعداد الطالبة: مهيري خديجة

جودة حياة العمل



التماثل التنظيمي

الجزء الأول: البيانات الديمغرافية

- 1- نوع الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
- 2- الفئة العمرية: ☐ أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى 40 سنة ☐ من 41 إلى 50 سنة ☐ أكثر من 50 سنة.
- 3- الحالة الاجتماعية: ☐ متزوج ☐ أعزب ☐ مطلق ☐ أرمل
- 4- المؤهل العلمي: ☐ ثانوي فأقل ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐ شهادة أخرى يرجى ذكرها ()
- 5- عدد سنوات الخبرة: ☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ من 11 إلى 20 سنة ☐ أكثر من 20 سنة.
- 6- المسمى الوظيفي: ☐ طبيب ☐ ممرض ☐ إداري ☐ غير ذلك يرجى ذكرها ()

الجزء الثاني: أبعاد التماثل التنظيمي

الرقم	البند	موافق بدرجة عالية جدا 5	موافق بدرجة عالية 4	موافق بدرجة متوسطة 3	غير موافق 2	غير موافق على الإطلاق 1
البعد الأول: الولاء التنظيمي: هو حالة شعورية نفسية تتولد لدى الفرد في العمل بارتباط بالمؤسسة التي يعمل فيها						
1	أشعر بالفخر والإعتزاز حينما أتحدث عن المفتشية للآخرين.					
2	لدي استعداد كبير على الاندماج في فريق عمل المفتشية.					
3	لدي استعداد لبذل مجهود مضاعف لمساعدة المفتشية على تحقيق نجاحها وحل مشاكلها.					
4	أحرص دوما على تأدية واجباتي اتجاه المفتشية.					
5	أشعر بالولاء تجاه المفتشية التي أعمل بها.					
6	أنوي الإستمرار في خدمتي الوظيفية بالمفتشية.					

الملاحق

البعد الثاني: التشابه التنظيمي: هو إدراك الفرد لوجود قيم وأهداف مشتركة مع الأعضاء الآخرين في المجموعة					
				أسعى دائما لتحقيق أهداف المفتشية.	7
				تتوافق قيمي الشخصية مع قيم المفتشية.	8
				ألتزم بالقوانين والأنظمة في المفتشية.	9
				أفكاري متشابهة إلى حد كبير مع زملائي في المفتشية.	10
				أميل إلى اتخاذ القرارات الإيجابية في المفتشية.	11
				أعتبر مشكلات المفتشية جزء من مشكلاتي الشخصية.	12
البعد الثالث: الانتماء التنظيمي (العضوية): هو إدراك الفرد بأنه جزء من المؤسسة التي يعمل فيها					
				أشعر بالفخر لكوني موظفا في هذه المفتشية.	13
				أصف المفتشية على أنه أسرة كبيرة يشعر غالبية موظفيها بالانتماء إليها.	14
				أنجز كل المهام الموكلة إلي لغرض ضمان أهدافي وأهداف المفتشية.	15

الملاحق

					أشعر بالسعادة خلال فترة عملي في المفتشية.	16
					يعتقد زملائي بأنني عضو فعال في المفتشية.	17

الجزء الثالث: جودة حياة العمل

الرقم	البند	موافق بدرجة عالية جدا 5	موافق بدرجة عالية 4	موافق بدرجة متوسطة 3	غير موافق 2	غير موافق على الإطلاق 1
18	أعمل في بيئة مناسبة من حيث الظروف الفيزيائية (التهوية - الإضاءة - الحرارة - الرطوبة - خالية من التلوث).					
19	توفر لي المؤسسة وسائل العمل التي أحتاجها					
20	وسائل العمل في هذه المؤسسة آمنة					
21	أشعر بالرضا عن الانجاز الذي أحققه في عملي					

الملاحق

					ساعات عملي مناسبة	22
					أنا سعيد تماما بما أحصل عليه من دخل من عملي	23

الملاحق

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes								
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence			
								Inférieure	Supérieure		
TQ12	Hypothèse de variances égales	,506		,493	-7,311	10	,000	-23,833	3,260	-31,097	- 16,570
	Hypothèse de variances inégales				-7,311	9,702	,000	-23,833	3,260	-31,127	- 16,539

الملحق رقم (2): يبين نتائج الصدق التمييزي

Statistiques de groupe					
	M	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
TQ12	-	6	50,50	5,128	2,094
	+	6	74,33	6,121	2,499

الملحق رقم (3): يبين نتائج ألفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,695	23

الملاحق

الملحق رقم (4): يبين نتائج الفروق تبعا للجنس

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
								Inférieure	Supérieure
T1	,041	,843	1,629	19	,120	5,027	3,087	-1,433	11,488
			1,632	18,922	,119	5,027	3,081	-1,424	11,478

الملحق رقم (5): يبين نتائج معلمات نموذج الانحدار

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	-1,260	1,745		-,722	,479
T1	,395	,038	,922	10,400	,000

a. Variable dépendante : T2

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).