IUGJEPS
Vol 28, No 4, 2020, pp 20 -47

ISSN 2410-5198

مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية

تاريخ الإرسال (2020-04-18)، تاريخ قبول النشر (2020-07-07)

الدور الوسيط للالتزام التنظيمي في أثر جودة الحياة الوظيفية على السمعة التنظيمية الفلسطينية

اسم الباحث الأول: د. خليل اسماعيل ماضي [1] *

اسم الباحث الثاني : أ. سها عمر البشيتي [2]

[1] اسم الجامعة والبلد (للأول): أستاذ إدارة الأعمال غير المتفرغ- الجامعات الفلسطينية

[2] اسم الجامعة والبلد (للثاني): باحثة في مجال العمل الأهلي

* البريد الالكتروني للباحث المرسل:

E-mail address: Khalil_madii@hotmail.com

الملخص:

هدفت الدراسة التعرف إلى دور الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والسمعة التنظيمية. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من (13085) موظفاً بوزارة الداخلية والأمن الوطني في الشق العسكري، حيث تم اختيار عينة عشوائية طبقية تبعًا للجهاز العسكري بلغت(373)، استقر عدد من استجابوا منها على (333)، يمثلون نسبة (2.54%) من مجتمع الدراسة، ولتحليل البيانات استخدم الباحثان برنامج التحليل الإحصائي (AMOS). وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج؛ كان أهمها: تبين أنَّ درجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية كانت بدرجة كبيرة وبوزن نسبي (66.16%)، فحصل بُعد المشاركة في اتخاذ القرارات على الترتيب الأول بوزن نسبي (73.65%)، أما بُعد المكافآت والرواتب فقد حل في المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (58.51%)، وحاز مستوى السمعة التنظيمية على درجة موافقة كبيرة بوزن نسبي (65.56%)، فحصل بُعد المسئولية الاجتماعية على المرتبة الأولى بوزن نسبي (68.46%)، فيما حل بُعد الأداء المالي في المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (63.63%). كما جاء مستوى الالتزام التنظيمي بدرجة كبيرة وبوزن نسبي (69.04%)، فحل بُعد الالتزام العاطفي في المرتبة الأولى بوزن نسبي (70.93%)، بينما جاء بُعد الالتزام الاستمراري في المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (66.91%). واتضح أنَّ جودة الحياة الوظيفية تؤثر في السمعة التنظيمية وفسرت ما نسبته (63.1%) من التباين في المتغير التابع باستثناء متغيري الأمان والاستقرار الوظيفي والرواتب والمكافآت كان تأثيرهما ضعيفا، وتبين أنَّ الالتزام التنظيمي يتوسط جزئيا العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والسمعة التنظيمية.

كلمات مفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، الالتزام التنظيمي، السمعة التنظيمية.

The Role of Organizational Commitment as A Mediator Variable between Quality of Working Life and Palestinian Organizational Reputation.

Abstract:

The study aimed to identify the role of The Role of Organizational Commitment as A Mediator Variable between Quality of Working Life and Palestinian Organizational Reputation. The descriptive analytical method was used. The study population consisted of (13085) employees of the Ministry of Interior and National Security in the military sector. A random sample was selected according to the military sector. The number of respondents was (333), representing (2. 45%) from the study population, and to analyze the data, the researcher used the statistical analysis program (AMOS) .The study found many results, the most important ones are the following**:** .It was found that the degree of availability of the dimensions of quality of employment life was significantly high and with relative weight (66.16%), it was the first rank after taking part in decision-making, it gained relative weight (73.65%). And the rewards and salaries, it came in last place with a relative weight of (58.51%) .The level of organizational reputation obtained a significant degree of relative weight, Social responsibility came in first rank with a relative weight of (68.46%). While the financial performance was in last place with a relative weight of (63.63%) .The level of organizational commitment was very high with a relative weight (69.04%). emotional commitment was ranked first with a relative weight (70.93%), followed by a continuous commitment with a relative weight of 66.91%..The quality of employment life affects the organizational reputation, and it (63.1) of the in the dependent variable was interpreted except for the variables of safety, job stability, salaries and rewards. Their effect was weak, and the organizational commitment was partly mediated by the relationship between quality of Working Life and organizational reputation.

Keywords: The Organizational Commitment. Quality of Working Life. Organizational Reputation

جسم البحث:

مقدمة: يشهدُ عالمُنا اليوم تحدياتٍ كبيرة متنامية إثر التحولات المفاجئة في كافةِ الأصعدةِ الاقتصاديةِ والسياسيةِ والتكنولوجيةِ والاجتماعيةِ وغيرها، لاسيما في حقلِ ريادة الأعمال وأداء المنظمات الحديثة التي أضحت متفجرةً إنتاجية؛ لذا وجب على المنظمات الساعية لتصدر الصفوف الأولى أن تتوسع باطِّراد في فهم مضامين هذه التغيرات، والعمل الدؤوب على مجابهتها لإثراء العمل، وإلا كانت منظمات عقيمة لا طائل تحتها، ولن يتأتى ذلك إلا بالقراءة الروية للوضع القائم، والفهم الشامل ببصيرة نافذة للمستقبل؛ بُغية الارتقاء بالمنظمات بطاقاتٍ وإمكاناتٍ فائقة.

فتعتبرُ جودة الحياة الوظيفية من أهم القضايا الإدارية التي حظتْ بمقامٍ متميزٍ واهتمامٍ جليّ في أدبيات إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي؛ لأثرها العميق المطرد على حياةِ العاملين الشخصية وعلى أداءِ منظمتهم؛ كونها تشيرُ إلى كلِ الأفعالِ والتصرفات والممارسات التي تقومُ بها الإدارة (جاد الرب، 2008)، كما يعتمدُ نجاحُ المنظمات وتحقيقها لأهدافِها على استثمارِ الموارِدِ البشريةِ بفعاليةٍ، ومنحهم الرفاهية البدنية والعقلية والنفسية؛ بُغية تجسيد شعورهم بالرضا الوظيفي تجاه منظماتهم، وزيادة مبادراتهم المهنية وتقليل الغياب، وتحقيق مستويات عالية من الأداء، وهذا له الأثر على خلق منظمة فاعلة وفعالة، ويزيد من التزامهم التنظيمي (Akar,2018).

كما يعد الالتزام التنظيمي متطلب أساس لكل منظمة، يُعنى بفاعليتها وانتاجيتها وتحقيق أهدافها، فقدرة الإدارة على تنمية روح الولاء والإخلاص والكفاءة عند الأفراد والعمل على إيجاد المناخ التنظيمي المناسب من أجور وحوافز ورضا وظيفي سيؤدي بصورة حتمية إلى نجاح واستمرار المنظمة والوصول إلى أهدافها (السميح، 2010).

وتعدُ القدرة على بناءِ السمعةِ التنظيمية إحدى الركائز التي تعتمدُ عليها المنظماتُ في تحقيق التمايز والتفوق في ظلِ الظروفِ المنافسة سريعة التغير التي يشهدُها عالم الأعمال اليوم، إذ أنَّ السمعة هي حصيلة أساسية لأنواع التفاعلات التي تحققها المنظمة مع الزبائن أو الأفراد في المجتمع وبالتالي تظهرُ على شكل مؤشراتٍ كالثقة، والاحترام والوعي تجاه المنظمة (الفتلاوي، 2017). وتشيرُ إلى الطريقة التي يفكرُ بها الناس في المنظمة (Huynh, 2019).

علمًا بأنَّ السمعة التنظيمية متعددة الأبعاد؛ لذا تبذلُ المنظماتُ جهودًا هائلة لتحقيق أبعادها كأداة تنافسية تتيحُ لها فرصة أفضل للاعتراف بها والتعامل معها (Tong; Wong & Cheng ,2019).

وتُعتبر زارة الداخلية والأمن الوطني إحدى الوزارات الأكثر أهمية في الحكومةِ الفلسطينية فتسعى للحفاظِ على أمنِ المجتمع الفلسطينيّ وحماية حرياته العامة من المخاطر الداخلية والخارجية، وتقديم الخدمات المدنية وتنظيم العمل الأهلي في بيئة مؤسساتية تواكب التطور، بالتكامل مع الجهات المختصة (وزارة الداخلية والأمن الوطني،2019). وعليه يرى الباحثان ضرورة دراسة دور الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والسمعة التنظيمية الفلسطينية.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها: على الرغم من أنَّ وزارة الداخلية تسعى للنهوض بالمهام المنوطة بها، نجد بأنَّ التطورات والتحديات تصل إلى مراحل غاية في التعقيد، وهناك اعترافًا حقيقيًا متزايدًا داخل الوزارة وخارجها بالحاجة الملحة إلى الإصلاح والتحسين في تطبيق أبعاد السمعة التنظيمية. وفي إطار تحديد مشكلة الدراسة قام الباحثان بالاعتماد على مصادر تحديد المشكلة وهي:

توصيات ومقترحات دراسات سابقة : لقد تناول الباحثان الدراسات الفلسطينية التي طُبقت على وزارة الداخلية والأمن الوطني، فوجدا دراسات أظهرت نتائج متوسطة لأبعاد السمعة التنظيمية، ومنها دراسة (زقوت، 2018) التي أوضحت بأنَّ جودة الخدمات الأمنية حصلت على تقدير متوسط بوزن نسبي (64.17%)، ودراسة (علي، 2018) والتي بينت أنَّ مستوى جودة الخدمات المقدمة في وزارة الداخلية والأمن الوطني _الشق العسكري كانت بدرجة متوسطة وبوزن نسبي (63.05%)، كذلك دراسة (العزازي، 2018) التي أظهرت أنَّ الوزارة تعمل مع الجهات المجتمعية في وضع الخطط والبرامج لتحقيق الأمن المجتمعي فجاء بدرجة متوسطة ووزن نسبي(66%)، إضافة إلى دراسة (أبو هدة، 2016) التي ركزت على مدى وجود أزمة رواتب في قطاع غزة فبلغ الوزن النسبي لها (74.78%) وهذا يعني أنَّ هناك موافقة كبيرة حول وجود أزمة رواتب وبالتالي

ضعف في الأداء المالي، كذلك دراسة (بدوي، 2017) والتي كشفت بأنَّ الرقابة في وزارة الداخلية والأمن الوطني بقطاع غزة تتوافر بدرجة متوسطة ووزن نسبي (64.2%) وهي عامل مهم في تطبيق الحوكمة لتحقق النزاهة والشفافية.

الدراسة الاستكشافية: أجرى الباحثان دراسة استكشافية وُزعَت (38) من العاملين في الوزارة، فأظهرت نتائج الدراسة الاستكشافية في مجملها أن مستوى السمعة التنظيمية في وزارة الداخلية والأمن الوطني كانت بدرجة متوسطة، وبوزن نسبي (59.99%) وهذا يعني أنه أمام الوزارة جهود كبيرة لتبذلها لتحسين سمعتها التنظيمية؛ مما شجع الباحثان على مواصلة جهودهما البحثية وتسليط الضوء نحو دور الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والسمعة التنظيمية الفلسطينية.

ومن هنا تكمن مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس **هل يؤثر الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والسمعة التنظيمية؟** وتنبثق من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما درجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في وزارة الداخلية والأمن الوطني من وجهة نظر موظفيها؟
2. ما مقدار توافر أبعاد الالتزام التنظيمي في وزارة الداخلية والأمن الوطني كما يتصورها أفراد العينة المبحوثة؟
3. ما مستوى توافر أبعاد السمعة التنظيمية في وزارة الداخلية والأمن الوطني وفق رأي أفراد العينة المبحوثة؟
4. هل متغير الالتزام التنظيمي يتوسط العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والسمعة التنظيمية في وزارة الداخلية؟

أهداف الدراسة:

1. التعرف على درجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في وزارة الداخلية والأمن الوطني من وجهة نظر موظفيها.
2. قياس مقدار توافر أبعاد الالتزام التنظيمي في وزارة الداخلية والأمن الوطني كما يتصورها أفراد العينة المبحوثة.
3. معرفة مستوى توافر أبعاد السمعة التنظيمية في وزارة الداخلية والأمن الوطني وفق رأي أفراد العينة المبحوثة.
4. البحث عما إذا كان متغير الالتزام التنظيمي يتوسط العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والسمعة التنظيمية في وزارة الداخلية والأمن الوطني.

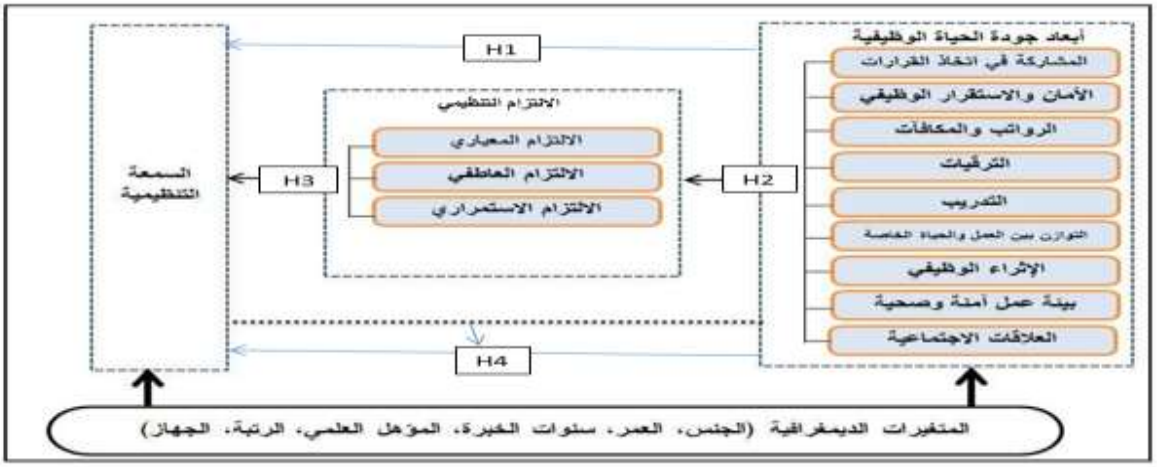
متغيرات الدراسة ونموذجها

المتغير المستقل: جودة الحياة الوظيفية اعتمادا على (جاد الرب، 8:2008)

المتغير الوسيط: الالتزام التنظيمي استنادا إلى دراسة(Wong, Chan, Chong, Ng &Wong, 2014:38) نقلًا عن (Meyer & Allen,1997)

المتغير التابع: السمعة التنظيمية اعتمادا على مقياس (Doorley & Garcia, 2007:9)**:** فتمثلت بجودة الخدمة، المسئولية الاجتماعية، الأداء المالي، إدارة الجودة، جذب العاملين الموهوبين، الحوكمة.

*** نموذج الدراسة**



فرضيات الدراسة

<u>الفرضية الرئيسة الأولى (H1):</u> تؤثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تأثيرًا ذا دلالة إحصائية عند مستوى($\alpha \leq 0.05$) في السمعة التنظيمية بوزارة الداخلية والأمن الوطني في قطاع غزة.

<u>الفرضية الرئيسة الثانية(H2):</u> يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي بوزارة الداخلية والأمن الوطني في قطاع غزة.

<u>الفرضية الرئيسية الثالثة(H3):</u> يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$) للالتزام التنظيمي على السمعة التنظيمية بوزارة الداخلية والأمن الوطني في قطاع غزة.

<u>الفرضية الرئيسية الرابعة (H4):</u> يتوسط الالتزام التنظيمي العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والسمعة التنظيمية بوزارة الداخلية والأمن الوطني في قطاع غزة.

حدود الدراسة

- **الحد الموضوعي:** اقتصرت على دراسة دور الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والسمعة التنظيمية الفلسطينية.
- **الحد البشري:** تم تطبيق الجانب الميداني على عينة من موظفي وزارة الداخلية في المحافظات الجنوبية –الشق العسكري.
- **الحد المكاني:** يقتصر على الشق العسكري بوزارة الداخلية في المحافظات الجنوبية فقط.
- **الحد الزماني:** تم تطبيق الجانب الميداني من الدراسة بين عامي 2018-2019م.

مصطلحات الدراسة

1. جودة الحياة الوظيفية: هي مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضًا، والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والعاملين معها (جاد الرب، 8:2008). **ويُعّرف الباحثان جودة الحياة الوظيفية إجرائياً بأنها** فلسفةٌ إدارية تهدف لتحسين نوعية الحياة الوظيفية لعامليها، من خلال البحث عن أفضل الطرق التي من شأنها تكييف بيئة العمل ماديًا ومعنويًا، وجعلها أكثر فائدة ومُلائَمة؛ بُغية زيادة الرضا الوظيفي للعاملين؛ وتحسين الإنتاجية وزيادة الكفاءة التنظيمية.

2. الالتزام التنظيمي: هو الإيمان بالقضية التي يكرس التنظيم نفسه من أجلها، وبالأهداف التي يتخذها، وبتصورات الوصول إلى هذه الأهداف، وهو الاستعداد الكامل للانضمام إلى التنظيم وفقًا لهذا الإيمان، وتَحمُل كافة التبعات والمسئوليات المترتبة على ذلك (دودين، 180:2015). **ويُعّرف الباحثان الالتزام التنظيمي إجرائياً بأنه** إحداث ارتباط وثيق وانسجام عالي بين الفرد

والمنظمة، حيث توفر المنظمة للعاملين البيئة السليمة والصحيحة، والمناخ التنظيمي المناسب؛ فيتولد لدى العاملين شعور بالثقة نحو منظمتهم مما يخلق تفانيًا بتبني قيّم المنظمة واستمرار العمل فيها بغض النظر عن المردود الذي يحصلون عليه منها.

3. السمعة التنظيمية: هي مزيج من جميع التوقعات والتصورات والآراء الخاصة بالمؤسسة التي تم تطويرها مع مرور الوقت، من قِبل العملاء والموظفين والموردين والمستثمرين والجمهور ككل فيما يتعلق بخصائص المنظمة وخصائصها وسلوكها بناء على التجربة الشخصية (Kawengian; Pangemanan & Tielung, 2019). **ويُعّرف الباحثان السمعة التنظيمية إجرائياً بأنها** جميع الممارسات الإدارية المُطبِقة لجودة الخدمة والمسئولية الاجتماعية وجودة الأداء المالي والحوكمة وغيرها من العوامل التي تتكامل فيما بينها لتحقيق استجابة إيجابية وتقدير عام واحترام ومصداقية من قِبل أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين.

الإطـار النظـري

جودة الحياة الوظيفية: يعتمد نجاح المنظمات وتحقيق أهدافها على استثمار الموارد البشرية بفعالية، فالاستثمار الفعال للموارد البشرية يهتم بتوفير الرفاهية البدنية والعقلية والنفسية للموظفين، حينها سيكونون أكثر تصميماً وإنتاجية بالمقارنة مع أولئك الذين لديهم شعور منخفض بالراحة، كما يتأثر رفاه الموظفين إلى حد كبير بمواصفات الوظيفة ونوعية ظروف العمل(Promsri, 2018).علما بأنّ جودة الحياة الوظيفية تتبنى إضفاء الطابع الإنساني على بيئة العمل، حيث تتجسد الديموقراطية وحماية الموظفين وتزويدهم بكافة احتياجاتهم الشخصية والمهنية؛ ليشعروا بالسعادة والأمان الوظيفي، مما يكفل لهم الاندماج بجميع مساحات الحياة، ويُمكِّنهم من إنشاء هوية تنظيمية وبالتالي زيادة مبادراتهم المهنية وتقليل الغياب، والعزوف عن نية الإقلاع عن العمل، مما يطور أدائهم الوظيفي ويعمل على خلق منظمة فعالة (Akar &Ustuner,2018)

ويذكر Gayathiri وRamakrishnan (2013) **أربعة عوامل أساسية** وهي التوازن بين بيئة العمل والحياة الشخصية وتتضمن (ساعات العمل، جو العمل، فرصة أداء الواجبات الدينية، بيئة العمل ذاتها، مدى وجود أضرار جسدية أو عقلية، المسافة بين مكان العمل والمنزل). علاوة على العوامل الاجتماعية وتشمل (أهمية العمل في المجتمع، والتكامل الاجتماعي في التنظيم، والشبكات الاجتماعية في العمل، واحترام الموظفين، واحترام الذات، ومدى الإحساس بقيم المنظمة، والزملاء الجيدين). إضافة إلى العوامل الاقتصادية وتحتوي: (الراتب، الخدمات الصحية، التأمين، التقاعد، الأمان الوظيفي). كذلك محتوى الوظيفة ويتضمن (فريق العمل والاستقلالية، العمل الهادف، المهام الغنية والصعبة، والشعور بالملكية في العمل، الحاجة إلى الإبداع في العمل، فرص النمو).

ويستنتج الباحثان مما سبق أنّ جودة الحياة الوظيفية تمثل عامل حاسم ومهم للغاية في حيازة رضا الموظفين في المنظمات في عصرنا الحالي، أما إذا تم تقويضها؛ فإن ذلك يُؤثر سلبًا على المنظمة. ومن أجل أن تصبح صاحب أفضل منظمة؛ يجب أن تُوفِر نوعية حياة العمل الصحية لموظفيك. ولا شك أنّ هناك العديد من العوامل مثل تغيير التركيبة السكانية للقوى العاملة، وزيادة التوقعات من الموظفين، ولكن إن كنت تتعامل مع هذه القضايا استراتيجيًا ستجني المنافع والثمار المرغوبة.

السمعة التنظيمية: أضحت السمعة التنظيمية شطرا مهما من حياتنا المعاصرة، ونافذة بالغة الأهمية للنفاذ إلى عالم المنافسة في ظل التغيرات العالمية العنيفة، إلا أنّ التركيز عليها والأخذ بزمامها لايزال فتيًا أُسوةً بسابقاتِها من المفاهيم الإدارية، سواء على صعيد البحوث العلمية أو التطبيقات الإدارية. واليوم تجابه منظماتٌ كبرى أزمات حقيقية بعدما دامَ نجاحها ردحًا طويلًا من الزمن، فقد تقع في مأزقٍ يقودها إلى واحة الانهيار! وبإمعان النظر في الآفات التي أصابتها، وسر التحدي الجوهري الذي يجابهها، نلحظُ فقدانها لسمعتها التنظيمية بمثابة مفترسٍ يكاد يلتهم كل نجاحاتها. ومن هنا إن أرادت المنظمات الناجحة الاستمرارية بجني ثمار

التقدم والتفوق لا بد أن تكون أصولها الغير ملموسة حاسمة، ففي ظل زيادة عدد المنظمات التي تقدم منتجات وخدمات متشابهة وتَنافُس على جذب العملاء، أصبحت القدرة على التمييز من خلال الجوانب الغير ملموسة تمثل تحدي أكبر، وبالتالي تبرزُ ضرورة إدارة أصول السمعة التنظيمية كجزء أساسي من أنشطة منظمات الأعمال (Castillo Feito, 2019).

فوائد السمعة التنظيمية

- **الصلابة وقت الأزمات:** تصبح المنظمات ذات السمعة الطيبة موثوقا بها، حيث يتم بسهولة التغاضي عن الأخطاء التنظيمية والأزمات التي تقع فيها (Tong et al., 2019).
- **جذب الموظفين:** تعمل على جذب الموظفين ، وتخفيض دوران الموظفين، وبشكل عام فإنَّ الموظفين يُفضِلون العمل في المنظمات ذات السمعة الطيبة وبالتالي توظيف قوة عاملة مؤهلة والاحتفاظ بها بأجر أقل (Ozbag, 2018).
- **حفز أداء العاملين:** تؤثر السمعة التنظيمية القوية على مستوى التزام الموظفين، وكذلك مقدار مشاركتهم في المنظمة (Deheshti et al., 2019). كما تعتبر عنصرا أساسيا لبقاء المنظمات ونجاحها في الأعمال على المدى المتوسط والطويل (Castillo Feito, 2019).
- **مصدر كفاءة المنظمة، وكسب ثقة أصحاب المصلحة:** تعزز ثقة أصحاب المصلحة واستعدادهم للمشاركة مع المنظمة (Willems, 2019). كما تعد السمعة التنظيمية مصدر مهم للكفاءة التنظيمية؛ لذا تُعد الدراسات حول محركات السمعة التنظيمية ضرورية للعديد من المنظمات، ويُزعم أنَّ السمعة التنظيمية ميزة جديدة إلى حد ما ولا تزال تفتقر إلى دراسات مكثفة بشأن سوابقها (Huynh, 2019).
- **تحقيق التوافق الاجتماعي:** تبرز السمعة التنظيمية أهمية التصورات الاجتماعية؛ للتوافق مع المعايير الاجتماعية بُغية نجاح المؤسسات وبقائها داخل الأسواق (Castillo Feito, 2019).
- **بلوغ الأهداف التنظيمية:** إنَّ الفائدة العظمى لسمعة المنظمة تكمن في تحسين رضا العملاء وزيادة وعيهم وفهمهم لما تقوم به المنظمة وما تقدمه من منتجات، وإدراكهم لصورتها الحسنة والسليمة وتكوين علاقات عامة بشكل أوسع، وكشف مواطن القوة والعمل على تعزيزها ومواطن الضعف والعمل على معالجتها (عمير، وصلاح الدين، 2017).

ويرى الباحثان أنَّ المنظمات التي تطمح للنهوض الفعلي سواء كانت خدماتية أو إنتاجية، لن يُعيق صعودها براكين الأزمات، طالما حافظت على سمعة تنظيمية ثابتة رصينة، وهناك تجارب عالمية تُظهِر مدى استعداد العملاء الداخليين والخارجيين لبذل قصارى جهودهم، والتضحية لأجل حماية منظماتهم من الانهيار، مهما عظُمتْ التكاليف طالما كان الإيمان بها سامي المنزلة.

الالتزام التنظيمي: يتفرد الالتزام التنظيمي بميزة تختلف عن كثير من أبجديات العلم الإداري، كونه باعث نفسي من داخل الفرد؛ يؤثر على سلوكه التنظيمي في محيطٍ مكون من ثلاثة أبعاد أساسية، فطالما أنها توفرت قوة العاطفة تجاه العمل، وتُوجَت بمعايير أخلاقية، وكانت بواعث الاستمرارية في العمل عالية، كان الأداء في أعلى مستوياته، وفي أوج نضوجه. فيعتبر الالتزام التنظيمي أحد الأهداف الإنسانية التي تسعى المنظمات لبلوغه لما له من أثر فعال في استمرارية الأفراد واستقرار العمل، فالتزام الأفراد للمنظمة في الفكر الإداري المعاصر يشير بشكل عام إلى مدى الإخلاص والاندماج والمحبة التي يبديها الفرد تجاه عمله ومدى انعكاس ذلك على تقبل الفرد لأهداف المنظمة التي يعمل بها وتفانيه وجهده المتواصل لتحقيق ذلك الأهداف (السميح، 2010). ومن هنا يلعب الالتزام التنظيمي دورا مهما في السلوك التنظيمي (Griffin &Moorhead, 1992)؛ لأنه يمثل موقف الموظف تجاه المنظمة، بدلا من نوايا الرحيل(Jaramillo, Mulki & Marshall, 2005)؛ لذا أصبح محط مهم تتبناه بعض سياسات الموارد البشرية؛ حيث يستكشف تأثير عقلية العاملين ومواقفهم تجاه العمل والمنظمة (إبراهيم، 2017).

أبعاد الالتزام التنظيمي

بما أنَّ الالتزام التنظيمي هو القوة التي تربط الموظف بمنظمته، فإنَّ هذه القوة تأخذ أشكالاً مختلفة، وعليه تمثلت في مكوناتٍ قابلةٍ للتمييز، وهي التي تشكل هيكل الالتزام (إبراهيم، 2017). واقترح (Meyer &Allen,1999) نموذج مكون من ثلاثةِ أبعاد يحددُ درجة ارتباط الموظف بمنظمته وهي الالتزام العاطفي والالتزام الاستمراري والالتزام المعياري (Promsri ,2018).

1. الالتزام العاطفي: يعبر عن قوة رغبة الفرد في الاستمرار بالعمل في المنظمة؛ لإيمانه بأهدافها التي يسعى جاهدًا لتحقيقها بشكل أكبر مما يتطلبه منه موقعه الوظيفي (مصنوعة،2017). كما أنه مستمد من ارتباطه العاطفي بالمنظمة (Guerrero & Herrbach, 2009). فنستطيع القول بأنَّ الالتزام العاطفي يرجع إلى الشعور بالانتماء والالتصاق النفسي بالمنظمة (خير الدين، والنجار،2017). **ويرى الباحثان** أنَّ الالتزام التنظيمي هو إيمان وقناعة يدفع إلى العمل؛ فهو حالة عقلية ووجدانية تنبثق عنها ممارسات وسلوكيات معينة، فالعاطفة عنصر أساس من عناصر الذات البشرية، وبالتالي عندما نحكم على فكرة ما بأنها جيدة أو سيئة، أو عندما نقرر أنّ تلك المنظمة سلبية أو إيجابية، فأحيانا يتماشى الفرد مع منظمته سواء كانت سلبية أو إيجابية التنظيم والإدارة؛ لشعوره بالتعاطف تجاها؛ فيتولد لديه استعدادا لخدمتها، والاستمرار فيها مهما بلغت تضحياته لأجلها.

2. الالتزام الاستمراري: يشير إلى التزام الفرد بالمنظمة؛ لأنه يتكبد تكاليف عالية حال فقدانه العضوية فيها، سواء كانت تكاليف اقتصادية كاستحقاقات التعاقد، أو تكاليف اجتماعية كعلاقات الصداقة مع العمل، فيبقى عضوا في المنظمة؛ لأنه "يحتاج"(Lamba & Choudhary, 2013). **ويرى الباحثان** أنَّ الالتزام الاستمراري ممكن أن يقل طالما كانت هناك بدائل أفضل، أو فرص مُتاحة أكثر، بغض النظر عن المعايير التي يحملها الموظف أو قوة عاطفته تجاه المنظمة، فهو عملية حسابية بحتة تقيس الامتيازات وتُقارن الخسائر التي يتكبدها جراء مغادرته للمنظمة.

3. الالتزام المعياري: يشير الالتزام المعياري إلى الالتزام الأخلاقي للموظف في البقاء والولاء للمنظمة، ويُقال بأنَّ الالتزام المعياري يكون في أعلى مستوياته عندما يوجد أنموذجًا من الجهات الإشرافية يمتاز بالالتزام المعياري كقدوة يُحتذى بها، وعندما تتوافق قيم الولاء مع المكافآت والحوافز والمزايا الأخرى التي تقدمها المنظمة لموظفيها-Ghadi & Al (Tarawneh,2016). **ويرى الباحثان** أنَّ الالتزام المعياري يتمثل بأولئك الذين يعملون وفق مقتضيات الضمير والمصلحة العالية، لا يكترثون لما يتحصلوا عليه من منافع شخصية قدر الاهتمام بالتزامهم الأدبي تجاه المنظمة.

أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي: من الحكمة أن تعتمد المنظمات على الموارد البشرية في تحقيق أهدافها؛ لذا من الضروري إيلاء الاهتمام باحتياجاتهم النفسية والمادية، وتحسين جودة الحياة الوظيفية التي تُضفي الإنسانية على بيئة العمل؛ مما يجذبهم للمشاركة والتعاون، ويحفزهم على الاهتمام بالعمل، ويمهد الطريق للنهوض بجدارتهم وتحسين مستوياتهم، فالموظفون الراضون يعملون باهتمامٍ أكثر ويلتزمون بشكلٍ أكبر بالمنظمة وإنتاجيتها، فكلما زاد تصور الموظفين عن جودة الحياة الوظيفية، زاد توافقهم وارتباطهم بالقيم والمواقف والسلوكيات داخل المنظمة (Mogharab, Sharifi, Bigizadeh, Honarmand & Jahromy. 2019). وتخلقُ جودة الحياة الوظيفية تأثيرًا على مواقف الموظفين ونتائجهم التنظيمية من خلال تحفيزهم لتحمل ضغوط العمل والمواقف والتحديات (Nayak, Sahoo &Mohanty, 2018). كما تُظهر نتائج البحوث أنَّ المنظمة التي لديها إمكانات لزيادة جودة الحياة الوظيفية من خلال تحسين ظروف وبيئة العمل يزداد الولاء لها. فمستوى جودة الحياة الوظيفية لها تأثير واضح على مستوى التزام الموظفين التنظيمي حسب إدراكهم لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (Farid, Izadi, Ismail & Alipour. 2015؛ حليحل،2017؛ قاسم، 2011).

أثر الالتزام التنظيمي على السمعة التنظيمية: إنَّ الموظف المتوافق مع منظمته فكريًا، يتولد لديه باعث داخلي قوي يدفعه بإلحاحٍ إلى تحقيق أهداف منظمته، والاستمرارية فيها لأطول مدة ممكنة طالما تأججت مشاعره، واستشعر الانسجام الحقيقي مع بيئته التنظيمية. ويعتبر الالتزام التنظيمي للأفراد تجاه منظماتهم عاملًا مهمًا في التنبؤ بفعالية المنظمة (زاهر، 2016). وقد أثبتتْ

النتائج وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي في أبعاد السمعة التنظيمية، فكلما كان الانسجام بين الفرد وبيئته التنظيمية أعلى، كلما ساهم في بناء السمعة التنظيمية بشكلٍ أكبر، علاوة على أنه كلما اهتمت المنظمة بتعزيز بُعد الرغبة والاستمرار في العمل، كان التأثير أقوى في سمعتها التنظيمية (مهدي، وشمران،2017). فالعلاقة بين الالتزام التنظيمي والسمعة التنظيمية علاقة طردية إيجابية؛ لأنَّ العاملين يحاولون الحفاظ على سمعة منظمتهم من خلال التزامهم العالي؛ فهم مهتمون بألا يُنتقَص من منظمتهم بأي حال من الأحوال؛ لأنهم يرون أنفسهم جزءًا من نسيجها ويفتخرون بذلك (الفتلاوي،2017). **ويرى الباحثان** أنَّ الإلمام بمفهوم الالتزام التنظيمي وتدوينه، والقيام بقواعده بِدراية مفخرة للمنظمات وبداية صعود في سمعتها التنظيمية ولا شك. ونلاحظ كَمْ بذلَ أفواج علماء الإدارة الغربيين الجهد الكبير؛ ليجمعوا أبواب الصعود ومنافذ النهوض بسمعة منظماتهم؛ لتظل رائدة في سوق المنافسة، تُعزز كل ما يعمل على تطويرها، وتستلهم الحلول السليمة لمشاكلها، والعلاج الناجع لأدوائها بشكل منهجي سليم.

أثر جودة الحياة الوظيفية على السمعة التنظيمية: إنَّ جودة الحياة الوظيفية تُلقي بظلالها على سمعة المنظمات فإن كان الإنصاف واضحًا جليًا وواقعًا مطبقاً في الترقيات والعلاقات الاجتماعية فهذا يؤثر تأثيرًا إيجابيًا على سمعة المنظمة (Koys.1997). علاوة على ذلك يخبرنا علم النفس الإيجابي أنه يتوجب على المنظمات تركيز جهودها على الانتماء التنظيمي، والتوازن بين العمل والحياة، وفرص النمو، وثقافة التحفيز والمكافآت، وجودة العلاقات في بيئة العمل؛ من أجل تحقيق أعلى مستويات المشاركة مما يؤثر في سمعة المنظمات ويرزقها برأس مال عاطفي يعكس تصورات المساهمين المتعددين حول تصرفات المنظمة في الماضي والمستقبل (Celebi, Kovancilar, 2012). كما أنَّ خلق بيئة عمل آمنة وصحية بإمكانيات عالية تجذب النخب والأفراد المميزين، وتسهم في الحفاظ على القوى الموهوبة والإبداعية داخل المنظمة؛ مما ينعكس على سمعتها التنظيمية (Ghamari, Zeinabadi, Arasteh & Behrangi, 2018). **ويرى الباحثان** أنَّ جودة الحياة الوظيفية مدخلًا ومنصة ثمينة لتحقيق أعلى مستويات السمعة التنظيمية، فالمنظمة التي لا تتوانى بتعزيزِ جودة الحياة الوظيفية عبر مساحاتٍ جذابة؛ ستكون سمعتها التنظيمية في أوج نضوجها. ولو أَمْعَنا التفكر في مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية على السمعة التنظيمية ما بين العقل والنقل، ودرسنا تلك التجارب الدولية والمحلية التي دُونت وسُجلَت، وحللنا الطاقات الكلامية الواردة من الساحة الخارجية للمنظمات من أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين؛ سنجدُ أثرًا لا يمكن تجاهله لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على السمعة التنظيمية سواء كان التأثيرُ مباشرًا، أو يتوسطه متغيرات أخرى كالالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي وزيادة الإنتاجية والكفاءة التنظيمية.

الدراسات السابقة

أجرى (**أبو شمالة**،2018) دراسة هدفت إلى التعرف على واقع الثقافة التنظيمية السائدة في وزارة التربية والتعليم العالي (المقر الرئيسي مدينة غزة) وأثرها على جودة الحياة الوظيفية، وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاستعانة بتصميم استبانة كأداة لجمع البيانات، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل على مجتمع الدراسة والبالغ عددهم 259 موظفا، وَوُزعَت الاستبانة على كافة أفراد مجتمع الدراسة وقد أُسترد 202 استبانة بنسبة 78%. **وقد توصل الباحث إلى عدة نتائج أهمها** وجود موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد مجتمع الدراسة على متغيرات جودة الحياة الوظيفية بشكل عام بوزن (60.83%)، فحصلَ بُعد "ظروف العمل المادية" على المرتبة الأولى بوزن نسبي(71.48%) وحصلَ بُعد "العوامل الوظيفية"

على المرتبة الثانية بوزن نسبي(61.58%) أما بُعد "العوامل الصحية والسلامة المهنية" فحصلَ على المرتبة الثالثة بوزن نسبي(61.38%)، كما حازَ بُعد "العوامل المالية" على المرتبة الأخيرة بوزن نسبي(52.49%).

وقامت (بكرون، 2019) بدراسة هدفت التعرف إلى نوع العقد وأثره على الالتزام التنظيمي في وزارة الحكم المحلي بغزة، ودراسة تأثير أنواع العقد النفسي على الالتزام التنظيمي، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، كما شملت (285) موظفاً وموظفة في وزارة الحكم المحلي بغزة، واستخدمت الباحثة عينة عشوائية طبقية، حيث تم توزيع (220) استبانة، وتم الاسترداد بنسبة (79.04%)، واستخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات.

وقد أظهرت نتائج الدراسة؛ وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين أنواع العقد النفسي والالتزام التنظيمي في العمل، وجاء الوزن النسبي للالتزام التنظيمي بنسبة (54.59%) فاحتل الالتزام العاطفي المرتبة الأولى أما الالتزام الاستمراري فكان المرتبة الثانية بينما احتل الالتزام المعياري المرتبة الأخيرة.

كما قام الباحثان بجرد دراسات عربية حول متغيرات الدراسة الثلاث منها دراسة (الهاشمي، والعضايلة، 2017) فهدفا بدراستهما إلى معرفة مستوى جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الفاعلية التنظيمية في المستشفيات العسكرية بمنطقة الرياض من وجهة نظر العاملين فيها، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية من العاملين في هذه المستشفيات، وتم توزيع (450) استبانة وبلغ عدد الاستبانات الراجعة (403) استبانة بنسبة (89.5%) صالحة للتحليل الإحصائي. **وتوصلا إلى مجموعة من النتائج** أهمها: أنَّ مستوى جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين في المستشفيات العسكرية كانت بدرجة متوسطة وبوزن نسبي(63.6%) وهذه درجة موافقة متوسطة (محايد).

كما بحث (سارة، وبوسهمين، 2018) بدراسة هدفت إلى التحقق من أثر أبعاد القوة التنظيمية (القوة الشرعية، قوة المكافأة، قوة الخبرة، قوة الإعجاب، قوة الإكراه) على الالتزام التنظيمي جامعة طاهري محمد بشار بالجزائر، ولتحقيق هذا الهدف تم تطوير استبانة وُزِعَت على عينة طبقية عشوائية مكونة من (30) موظف تم استردادها كلها، علمًا بأنَّ مجتمع الدراسة في هذا البحث عمال جامعة طاهري محمد بشار، وتم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS). **وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية** وجود أثر ذو دلالة إحصائية على وجود مستوى مقبول من الالتزام التنظيمي للعاملين في جامعة الطاهري محمد "بشار"، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد القوة التنظيمية على مستوى الالتزام التنظيمي في جامعة طاهري محمد بشار الجزائر.

كما هدفت دراسة (درة، والتيجاني، وحناوي، 2018) إلى التعرف على مدى اهتمام المؤسسات التعليمية الخاصة بمسئولياتها المجتمعية، ودراسة أبعاد المسئولية المجتمعية في دعم السمعة التنظيمية للمؤسسة التعليمية، واعتُمِد المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم اختيار جامعة ظفار في سلطة عمان كدراسة حالة لتطبيق هذه الدراسة، شملت الدراسة أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة ظفار، والبالغ عددهم (196) عضوًا، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة حجمها (132) عضو هيئة تدريسية، وتم توزيع الاستبانات عليهم وتم استرجاع (130) استبانة، ولاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد. **ومن أهم النتائج** قياس السمعة التنظيمية المدركة فجاءت بوزن نسبي(75%)، وأظهرت أن المسئولية (البُعد الإنساني، البُعد الاقتصادي) يؤثران معنويًا في السمعة التنظيمية، بينما البُعدان الآخران (الأخلاقي، القانوني) لا يؤثران معنويًا في السمعة.

كما جرد الباحثان بعض الدراسات الأجنبية منها دراسة (Mogharab et al. ,2019) فهدفت إلى التعرف على العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء العاملين، وطبقت الدراسة على (171) موظفا في جامعة Jahrom للعلوم الطبية، علمًا بأنه استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وكانت أبعاد جودة الحياة الوظيفية: تعويض مناسب، وظروف عمل آمنة وصحية، وفرص النمو المستمر والأمن، والدستورية في المنظمة، والملاءمة الاجتماعية لحياة العمل، وإجمالي مساحة الحياة، والتكامل الاجتماعي، وتطوير القدرات البشرية. **وأظهرت النتائج** وجود علاقة إيجابية وارتباطات قوية بين جميع أبعاد جودة الحياة الوظيفية وجميع أبعاد أداء الموظفين، أي أنه كلما زاد تصور الموظفين عن جودة

الحياة الوظيفية، زاد توافقهم وارتباطهم بالقيم والمواقف والسلوكيات داخل المنظمة، كما حصل موظفو جامعة العلوم الطبية على درجة موافقة متوسطة لجودة الحياة الوظيفية بوزن نسبي (76.64%).

وبحث (Ramalho Luz, Luiz de Paula & de Oliveira, 2018) بدراسة هدفت إلى التعرف على مدى تأثير الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي على نية الدوران في العمل، وقد أُجريت على شركة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بورتو ديجيتال في شمال شرق البرازيل، وتم استخدام الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات المطلوبة، وتم توجيه (18) سؤالاً مغلقا بمقياس ليكرت، واستخدام برنامج (SPSS) بالإضافة إلى الإحصاء الوصفي. **وأشارت النتائج** إلى أنَّ بُعدي الالتزام التنظيمي (الالتزام العاطفي والمعياري) وأبعاد الرضا الوظيفي الثلاثة (الرضا عن الأجور، وعن الترقيات، والرضا بطبيعة العمل) ترتبط مع نية الدوران بشكل سلبي كبير، ومن خلال إجراء تحليل الانحدار المتعدد حددنا أنَّ المتغيرات الأشد تأثيرًا على نية الدوران هي (الالتزام العاطفي، والالتزام المعياري، والرضا عن الأجور)، وتشير النتائج إلى أنَّ (85%) من المستجيبين ملتزمين بشكل كبير، فهذه النتيجة تشيرُ إلى وجود علاقة عاطفية وتُسلط الضوء على الطبيعة العاطفية التي تُوحد الفرد بالمنظمة.

وأجرى (Sadeghi, Ghujali & Bastam, 2019) دراسة بهدف معرفة مدى تأثير السمعة التنظيمية على الولاء الإلكتروني مع أدوار الثقة الإلكترونية والرضا الإلكتروني، علما بأنَّ الباحثين استخدموا المنهج الوصفي التحليلي، واستُخدم نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) وبرنامج (LISREL) لتحليل الفرضيات وبرنامج (Amos Graphics) علمًا بأنه تم توزيع الاستبيان على(600) عميلًا لشركة ديجي كالا بطريقة العينة العشوائية البسيطة، فتم استرجاع عدد (450) استبيان بنسبة (75%) واعتُمد مقياس ليكرث الخماسي. **وأشارت النتائج** إلى أنَّ السمعة التنظيمية تؤثر بشكل كبير على رضا العملاء الإلكتروني، والثقة الإلكترونية، فالعملاء أكثر ميل للشراء من شركة ذات سمعة عالية مقارنة بالشركات ذات السمعة المنخفضة ويشعرون بارتياح أكبر معها، كما بيَّنت الدراسة أن تأثير سمعة الشركات على زيادة رضا العملاء وثقتهم وولائهم لشركة التجارة الإلكترونية.

أوجه الاتفاق والاختلاف مع الدراسات السابقة: لا توجد دراسة عربية أو فلسطينية ناقشت العلاقة بين المتغيرات الثلاث معا حسب علم الباحثين، وعليه تكون الدراسة الحالية العربية الأولى التي تناولت العلاقة بين الأبعاد الثلاث مع بعضها البعض، كما تنوع تطبيق متغيري الالتزام التنظيمي والسمعة التنظيمية في بيئات مختلفة منها التعليمية والصحية والمنظمات غير حكومية ووزارات عدة ومصارف وغيرها، إلا أنَّ هذه الدراسة تناولت وزارة الداخلية والأمن الوطني (الشق العسكري) في قياس المتغيرين، تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة الفلسطينية في استخدامها برنامج (AMOS) في التحليل الإحصائي، واتفقت مع جميع الدراسة السابقة العربية باستخدام السمعة التنظيمية كمتغير تابع، واستخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة للقياس، لكن طريقة اختيار العينة، ونسبة الاستجابة تفاوتت.

الفجوة البحثية:

منهجية الدراسة واجراءاتها: لم يتم تناول الالتزام التنظيمي في الدراسات السابقة (العربية) كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والسمعة التنظيمية، فتأتي الدراسة الحالية لتتصدر الربط بين المتغيرات الثلاث، كما أنه لم يتم ربط متغير السمعة التنظيمية البتة في جميع الدراسات العربية مع متغير جودة الحياة الوظيفية حسب علم الباحثين فتأتي هذه الدراسة لمعرفة أثر جودة الحياة الوظيفية على السمعة التنظيمية، وقدمت جميع الدراسات السابقة المحلية متغير الالتزام التنظيمي كمتغير مستقل وتابع فقط، ويعتقد الباحثان أنَّ هذه الدراسة الأولى في العالم العربي التي تطبق متغير السمعة التنظيمية في بيئة وزارة الداخلية، فكانت أغلب البيئات خدماتية أو تعليمية أو ربحية تعنى بالجانب التسويقي وغيرها.

منهج الدراسة: بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها فقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي.

مجتمع الدراسة وعينتها: تكون مجتمع الدراسة من أفراد الأجهزة الأمنية في قطاع غزة والبالغ عددهم (13085) موظف، وتم استخدام أسلوب العينة الطبقية العشوائية في تطبيق أداة الدراسة (الاستبانة)، وقد اعتمد الباحثان على حساب العينة وفقًا لقانون (Moore,2003) وبذلك فإنَّ حجم العينة المناسب في هذه الحالة يساوي (373).

خطوات بناء الاستبانة: قام الباحثان بمطالعة كتب الإدارة، والتعمق بفهم أبعاد المتغيرات، كما بحثا في الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، وأجريا مقابلات عديدة مع ذوي الاختصاص في وزارة الداخلية والأمن الوطني؛ وتم تحكيم الاستبانة لدى أحد عشر أكاديميا من ذوي الخبرة في الأبعاد الأكاديمية والإدارية والإحصائية، فاستقرت الاستبانة في صورتها النهائية على (72) فقرة. واختار الباحثان المقياس العشري والتدرج (1–10) للاستجابة، فكلما اقتربت الإجابة من (10) دل على الموافقة العالية على ما ورد في الفقرة المعنية وكل تدرج له وزن نسبي (10%).

صدق الاستبانة: تم اختبار عينة استطلاعية حجمها (30) استبانة لاختبار الاتساق الداخلي والصدق البنائي وثبات الاستبانة، وتُؤكِدَ من صدق الاستبانة عبر صدق المحكمين "الصدق الظاهري، والاتساق الداخلي وقد تم حسابه من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للبُعد الذي تنتمي إليه هذه الفقرات، وكذلك الصدق البنائي أي مدى ارتباط كل بُعد من أبعاد الدراسة بالدرجة الكلية للاستبانة، وتبين أنَّ جميع معاملات الارتباط في جميع أبعاد الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك تعتبر جميع أبعاد الاستبانة صادقه لما وضعت لقياسه.

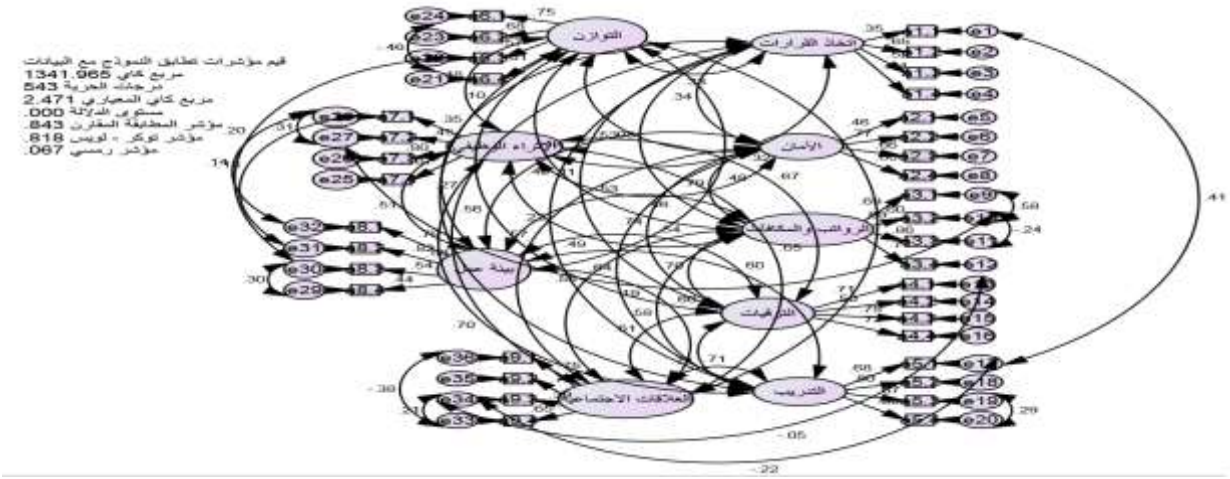
ثبات الاستبانة: قد تُحِقَقَ من ثبات الاستبانة من خلال معامل ألفا كرو نباخ Cronbach's Alpha Coefficient وطريقة التجزئة النصفية، وكانت النتائج أنَّ قيمة معامل الثبات لإجمالي الاستبانة مرتفع؛ حيث بلغت بطريقة ألفا كرو نباخ (0.972)، بينما بطريقة التجزئة النصفية فبلغت (0.982)، وبالمثل كانت نتائج قيم معامل الثبات المركب (CR) مرتفعة حيث تجاوزت (0.8)، وقيم متوسط الاختلاف المستخلص AVE تجاوزت (0.40)، وهو ما أكد عليه (Hair,et..al,2010) بالإشارة إلى أنَّ قيمة معامل الثبات المركب من المفترض أن تتجاوز (0.700)، وأنَّ قيمة متوسط الاختلاف المستخلص من المفترض أن تتجاوز (0.5). وبذلك تكونت الاستبانة في صورتها النهائية فأصبحت قابلة للتوزيع.

التحليل العاملي التوكيدي: تم إجراء التحليل العاملي التوكيدي؛ للتحقق من الصدق البنائي للمقياس، وتمثلت الاجراءات المتبعة في التحليل العاملي التوكيدي في تحديد الانموذج المفترض (الأنموذج البنائي) والذي يتكون من المتغيرات الكامنة وهي تمثل الأبعاد المفترضة للمقياس، ومنها تخرج أسهم متجهة إلى النوع الثاني من المتغيرات والتي تعرف بالمتغيرات المقاسة والتي تمثل العبارات الخاصة بكل بُعد، ويفترض هنا أنَّ الفقرات تمثل مؤشرات للمتغيرات الكامنة (صلاح الدين،2000: 504 -507)، وفي حالة أنَّ التحليل العاملي التوكيدي حقق الأنموذج المفترض للمقياس مؤشرات جودة المطابقة المقبولة فإنه يمكن الحكم على صدق عباراته، أو صدق أبعاده في حالة التحليل العاملي التوكيدي من الدرجة الثانية، وفي ضوء الأوزان الانحدارية المعيارية والتي تعرف بمعاملات الصدق أو التشبع على المتغير الكامن يمكن تحديد قيمة معينة يتم رفض التشعبات التي تقل عن (0.4) وكذلك يمكن الحكم على صدق العبارات في ضوء النسبة الحرجة وتشير إلى دلالة الفرق بين تأثير العبارة (الوزن الانحداري) والتأثيري الصفري (Hair,et..al,2010:116).

حيث أنَّ (CMIN/DF) هي قيمة ch^2 (مربع كاي المعياري) وهي حاصل قسمة مربع كاي على درجات الحرية، أما (CFI) هي مؤشر الموائمة المقارن، ومن المفترض أن يقترب من الواحد صحيح Comparative Fit Index ، أما (GFI) هي مؤشر ملائمة الجودة، ومن المفترض أن يقترب من الواحد صحيح Goodness of fit Index ، أما (RMSEA) هي الجذر التربيعي لمتوسطات الخطأ التقريبي Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) .

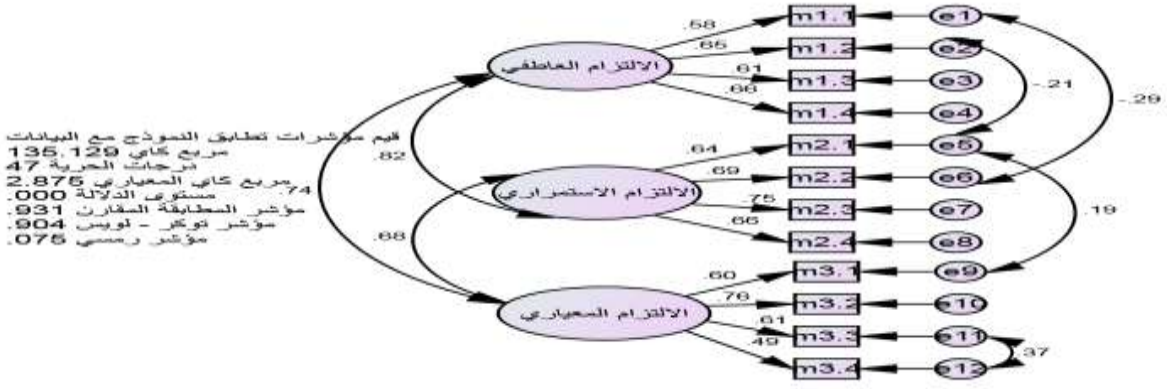
أولا: المتغير المستقل (أبعاد جودة الحياة الوظيفية)

عند إجراء التحليل العامل التوكيدي لمتغير **(جودة الحياة الوظيفية)** بفقراته، أظهرت النتائج أنّ قيمة ch^2 (مربع كاي المعياري) بعد إجراء بعض العلاقات بين مؤشرات قياس متغيرات **جودة الحياة الوظيفية** بلغت (2.471) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) ، وبلغت قيمة (GFI) وهو مؤشر موائمة الجودة ما قيمته (0.818)، وبنفس السياق بلغ مؤشر الموائمة المقارن (CFI) (0.843) وهو مقارب إلى قيمة الواحد صحيح، وبلغ الجذر التربيعي لمتوسطات الخطأ التقريبي (RMSEA) (0.067)، والشكل التالي يوضح التحليل العاملي التوكيدي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية:



ثانيا: المتغير الوسيط (أبعاد الالتزام التنظيمي):

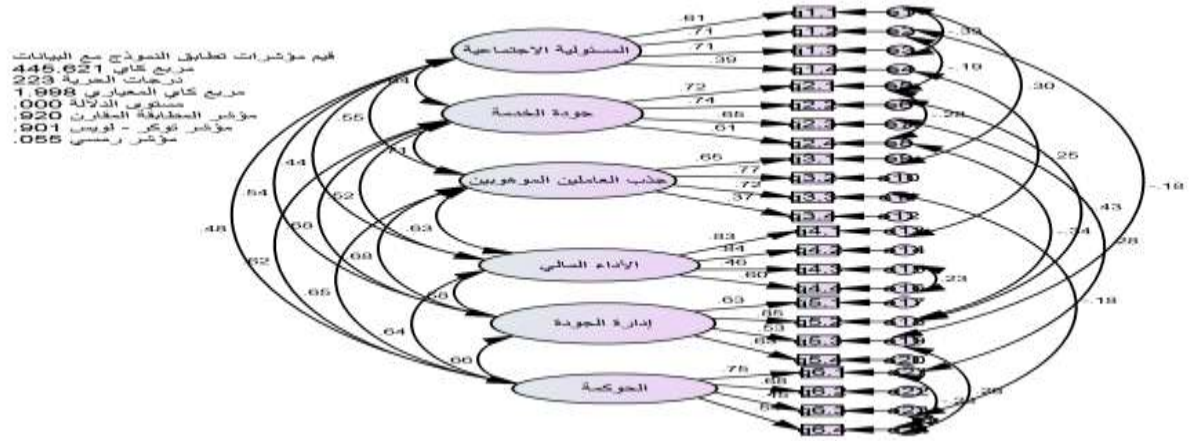
عند إجراء التحليل العامل التوكيدي لمتغير **(الالتزام التنظيمي)** بفقراته، أظهرت النتائج أنّ قيمة ch^2 (مربع كاي المعياري) بعد إجراء بعض العلاقات بين مؤشرات قياس متغيرات **الالتزام التنظيمي** بلغت (2.875) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) ، وبلغت قيمة (GFI) وهو مؤشر موائمة الجودة ما قيمته (0.904)، وبنفس السياق بلغ مؤشر الموائمة المقارن (CFI) (0.931) وهو مقارب إلى قيمة الواحد صحيح، وبلغ الجذر التربيعي لمتوسطات الخطأ التقريبي (RMSEA) (0.075)، والشكل التالي يوضح التحليل العاملي التوكيدي لبُعد الالتزام التنظيمي:



ثالثا: المتغير التابع (أبعاد السمعة التنظيمية)

عند إجراء التحليل العامل التوكيدي لمحور **(السمعة التنظيمية)** بفقراته، أظهرت النتائج أنّ قيمة ch^2 (مربع كاي المعياري) بعد إجراء بعض العلاقات بين مؤشرات قياس متغيرات **السمعة التنظيمية** فبلغت (1.998) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وبلغت قيمة (GFI) وهو مؤشر موائمة الجودة ما قيمته (0.901)، وبنفس السياق بلغ مؤشر الموائمة المقارن (CFI)

(0.920) وهو مقارب إلى قيمة الواحد صحيح، وبلغ الجذر التربيعي لمتوسطات الخطأ التقريبي (RMSEA) (0.055)، والشكل التالي يوضح التحليلي العاملي التوكيدي للسمعة التنظيمية:



الأساليب الإحصائية المستخدمة: تم استخدام برنامج (AMOS)، وقد قام الباحثان باعتماد المقياس (العشري).

اختبار التوزيع الطبيعي: تم استخدام اختبار كولمجوروف– سمرنوف (K-S)؛ لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج أنَّ القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع أبعاد الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك فإنَّ توزيع البيانات لهذه الأبعاد يتبع التوزيع الطبيعي، وتم استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على فرضيات الدراسة.

تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية: النسب المئوية والتكرارات، والمتوسط الحسابي والوزن النسبي والانحراف المعياري، واختبار ألفا كرو نباخ (Cronbach's Alpha)، واختبار التجزئة النصفية (split half) والثبات المركب Composite Reliability(CR)، كذلك استخدام اختبار كولمجوروف–سمرنوفKolmogorov-Smirnov Test ، إضافة إلى معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) ،علاوة على اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test) واختبار T في حالة عينتين مستقلتين (Independent samples T-Test) ، واختبار تحليل التباين الأحادي One Way Analysis of (Variance) ANOVA، إضافة إلى اختبار الانحدار المتعدد Multiple Regression، والاختبار البسيط simple Regression، وختاما تحليل المسار باستخدام برنامج IBM SPSS/AMOS-21، والتحليل العاملي التوكيدي.

الإجابة على تساؤلات الدراسة:

1. الإجابة عن السؤال الأول من أسئلة الدراسة، والذي ينص على: **ما درجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في وزارة الداخلية والأمن الوطني من وجهة نظر موظفيها؟**

اتضح أنَّ الوزن النسبي الإجمالي **لجودة الحياة الوظيفية** بلغ (66.16%) وبمتوسط بلغ (6.62) وانحراف معياري بلغ (1.31)، وهذا يعني أنَّ هناك موافقة بدرجة كبيرة حول جودة الحياة الوظيفية من قبل أفراد العينة المبحوثة، فظهور جودة الحياة الوظيفية بهذا المستوى يشير إلى أنها لازالت بحاجة لدعم القيادة في وزارة الداخلية الفلسطينية لتعزيز توافرها بشكل أكبر، وأنَّ أمام الوزارة الكثير لتقوم به لتحسين ظروف بيئة العمل، وخاصة أنَّ الفئة المبحوثة التي تعمل في وزارة الداخلية وهي المسئولة بدرجة كبيرة عن تزويد الخدمات الأمنية للمواطن الفلسطيني.

بينما احتل البُعد الأول المشاركة في اتخاذ القرارات المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (73.65%) وبمتوسط بلغ (7.37) وانحراف معياري بلغ (1.55)، وهذا يعني أنَّ هناك موافقة بدرجة كبيرة حول بُعد **المشاركة في اتخاذ القرارات** من قبل أفراد العينة المبحوثة، وهذا مؤشر ودلالة على اهتمام وعناية وزارة الداخلية والأمن الوطني بمشاركة الموظفين باتخاذ القرارات. علما بأنَّ الإدارة الفعالة التي تصنع القرار من خلال مشاركة موظفيها بصورة مدروسة ومنزهة عن الجوانب الشخصية،

سيعزز الاستثمار الأمثل للطاقات البشرية الموجودة، ورفع أدائها وأداء المؤسسة ككل.

واحتل بُعد الرواتب والمكافآت المرتبة الأخيرة بوزن بلغ (58.51%) وبمتوسط بلغ (5.85) وانحراف معياري بلغ (2.46)، وهذا يعني أنَّ هناك موافقة بدرجة متوسطة حول بُعد الرواتب والمكافآت من قبل أفراد العينة المبحوثة، ويرى الباحثان بأنَّ هذه النسبة تتوافق مع ما تمر به وزارة الداخلية من إخفاق في تطبيق الخطط الإستراتيجية الخاصة بالرواتب والمكافآت رغم معرفتها وإدراكها لأهمية هذا البُعد؛ نتيجة حالة الطوارئ التي تعيشها منذ سنوات ونقص في مصادر التمويل مما يضطرها إلى اللجوء لخطط بديلة يتم من خلالها إدارة الأزمة المالية علها تلبي الاحتياجات الأساسية وتسد الثغرات. وقد يعود ذلك أيضا نتيجة الوضع الحالي للقطاع من وضع اقتصادي صعب وشح الموارد.

وقد اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (أبو سمرة، 2018) حيث حاز محور جودة الحياة الوظيفية على موافقة كبيرة بتقدير (69%) في المنظمات غير الحكومية، ودراسة (يونس،2017) فحاز محور جودة الحياة الوظيفية على موافقة كبيرة بتقدير (70.40%) في وكالة الغوث الدولية في قطاع غزة، لكنها اختلفت مع دراسة (Yusuf, Sutawijaya, 2018؛Suryaja & Thomas, 2019؛ البياري،2018؛ وأبو شمالة،2018؛ ونصار،2017؛ والبربري،2016؛ والشنطي،2016؛ والدحدوح،2015) إذ حصلت جودة الحياة الوظيفية على درجة موافقة متوسطة.

2. الإجابة عن السؤال الثاني من أسئلة الدراسة، والذي ينص على: **ما درجة توافر أبعاد الالتزام التنظيمي وزارة الداخلية والأمن الوطني من وجهة نظر موظفيها؟**

للإجابة عن هذ السؤال، تم إيجاد الوسط الحسابي والوزن النسبي للدرجة الكلية للالتزام التنظيمي وأبعاده على النحو التالي فاتضح أنَّ الوزن النسبي لإجمالي **محور (الالتزام التنظيمي)** بلغ (69.04%) وبمتوسط بلغ (6.90) وانحراف معياري بلغ (1.47) وهنا إشارة على الموافقة الكبيرة من قبل أفراد العينة على محور الالتزام التنظيمي؛ مما يدل ذلك على شعور العاملين بالولاء والانتماء لمان عملهم، علاوة على وضوح أهداف الوزارة، ووضوح دور العاملين فيها، فكلما كانت أهداف الوزارة واضحة، استطاع العاملون فهمها، وتمثيلها، والسعي لتحقيقها مما يعزز من الالتزام لها.

بينما احتل البُعد الاول: الالتزام العاطفي المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (70.93%)، وبمتوسط بلغ (7.09) وانحراف معياري بلغ (1.59)، وهذه إشارة على الموافقة بدرجة كبيرة حول بُعد الالتزام العاطفي، **ويشير الباحثان** إلى عاملٍ أساسي ومهم وهو المرجعية الدينية والاجتماعية لأغلب أبناء المجتمع الفلسطيني، الذي انعكس إيجابًا على شعورهم بالالتزام العاطفي العالي لوزارتهم، ، وكذلك الشعور بالمسئولية تجاهها، وتجنب أدورا الصراع فيها؛ مما يعزز من الالتزام العاطفي لها.

وتبين أن البُعد الثاني الالتزام الاستمراري في المرتبة الأخيرة بوزن بلغ (66.91%) وبمتوسط بلغ (6.69) وانحراف معياري بلغ (1.93)، وهذه موافقة ذات درجة كبيرة من قبل أفراد العينة المبحوثة؛ لقلة الفرص المتاحة لدى الكثير من موظفي وزارة الداخلية والأمن الوطني في أوساط مهنية أخرى، أو لأنَّ الثمن الذي سيتكبده الموظف سيكون باهضًا حال تركه للعمل، إما سيخسر سنوات الخدمة، أو نظرة مجتمعه ستفقده معيار اجتماعي مهم ومكانة اجتماعية، وغيرها. كما يعتقد الباحثان عدم موافقة ما نسبته (43.9%) من العينة المبحوثة إلى شعور بعض الموظفين بعدم الاستقرار الحياتي والأسري؛ لعجزهم عن تلبية احتياجاتهم الأسرية، علاوة على ضبابية المستقبل أمامهم.

وقد اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (السيد، 2017) فحصل الالتزام التنظيمي على موافقة كبيرة بتقدير (73.74%) لدى أفراد جهاز الشرطة الفلسطينية، واتفقت مع دراسة (قويدر،2017) فجاء بدرجة كبيرة بوزن نسبي (81.80%) لدى القيادات الأكاديمية الفلسطينية بمحافظات غزة، كما اتفقت مع دراسة (الجيش، والجماصي، 2016) فحصل الالتزام التنظيمي على موافقة كبيرة بتقدير (68.44%) ، واتفقت مع دراسة (Lee, Ismail & Sanusi, 2018) حيث حصلت على درجة موافقة كبيرة في الوكالات العامة في ماليزيا بزون نسبي (69.5%) لكنها اختلفت مع دراسة (بكرون،2019؛ الشنطي،2016) حيث

جاء الالتزام التنظيمي بدرجة متوسطة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث، والذي ينص على: **ما درجة توافر السمعة التنظيمية لوزارة الداخلية والأمن الوطني بقطاع غزة من وجهة نظر موظفيها؟**

اتضح أنَّ الوزن النسبي لإجمالي (**السمعة التنظيمية**) بلغ (65.56%)، وبمتوسط بلغ (6.56) وانحراف معياري بلغ (1.33)، هذا يعني أنَّ هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة المبحوثة حول محور السمعة التنظيمية، **ويعزو الباحثان** ذلك إلى أنَّ الوزارة تنظر إلى سمعتها على أنها عملية سلوكية تُبنى من الداخل وتتكامل مع الجمهور والعالم الخارجي، فلقد حاولت وزارة الداخلية العناية بهذا المحور دون أن ينصب تركيزها على حفظ النظام فقط، وكان ذلك ظاهرا في التسويق الإعلامي لخدمات وزارة الداخلية الذي كان ناشطا في فترات معينة، إلا أنه تراجع أمام الجمهور وموظفي الوزارة في الآونة الأخيرة، ربما نظرا للظروف الصعبة التي تعاني منا معظم المؤسسات الفلسطينية ومنها وزارة الداخلية، حيث تعرقلت استمرارية الأنشطة الإعلامية التي تكفل للوزارة الصعود في تحسين سمعتها التنظيمية عبر اللافتات الكبيرة التي كانت تُوضع في الطرقات، والمنشورات، والمقابلات الإعلامية، ومواقع الويب المختلفة سواء الرسمية وغيرها، فالحصول على السمعة التنظيمية لا يتحقق إلا بشق الأنفس رغم أنه يمكن فقدانه بسهولة حال لم تتم إدارتها بشكل صحيح فهي حصيلة أساسية لنوع التفاعلات التي تحققها الوزارة مع أفراد المجتمع وبالتالي تظهر على شكل مؤشرات كالثقة، الاحترام والوعي اتجاهها.

بينما احتل **البُعد الأول: المسئولية الاجتماعية** المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 68.46% وبمتوسط بلغ (6.85) وانحراف معياري بلغ (1.57)، هذا يعني أنَّ هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة المبحوثة حول بُعد المسئولية الاجتماعية، **ويعزو الباحثان** ذلك إلى ما يمكن اعتباره الشراكة السياسية والأمنية بين الوزارة والمواطن في جلب الأمن من خلال تعزيزها الاعتقاد لدى موظفيها ومواطنيها بأنها قد وجدت من أجلهم فقط، لخدمتهم وخدمة المجتمع. وبالتالي عملت على خلق بيئة صديقة لقواتها التابعة عبر أنشطة متنوعة وشاملة بالتشبيك مع مؤسسات المجتمع المدني، نزلت إلى جميع المستويات بطاقاتها وإمكانياتها، ضمن حملات عديدة، منها الداعمة ومنها المقيمة والمراقبة، إضافة إلى التوعية الدائمة والمستمرة، ولم تتوقف على ذلك بل حاولت التغلغل في العائلات الفلسطينية الممتدة خاصة، وعقد علاقات مع الوجهاء ورجال الإصلاح والمخاتير، كل هذا ساهم بتقليل حجم العنصر البشري المطلوب في العديد من العمليات، كذلك خفضت من التجهيزات لتنفيذ بعض المهام في الميدان، إضافة إلى تقليل الاحتكاك مع الجمهور في مناطق العمليات وتنفيذ المهام.

بينما احتل **البُعد الرابع: الأداء المالي** المرتبة الأخيرة بوزن بلغ (63.63%) وبمتوسط بلغ (6.36) وانحراف معياري بلغ (1.90) ، هذا يعني أنَّ هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة المبحوثة حول بُعد الأداء المالي، **ويعزو الباحثان** ذلك إلى ما تعاني منه الوزارة من أزمات مالية خانقة ومتفاقمة؛ نظرا لعجز مواردها المالية الذاتية عن تغطية نفقاتها المستمرة، في ظل ضعف الدعم الحكومي وعدم انتظامه للمحن التي تتعرض لها الحكومة أساسا، وشح الدعم من القطاع الخاص والمجتمع المحلي، وقد لجأت إدارتها إلى إجراءات التخفيف من حدة الأزمة ومنع تدهورها، مثل تخفيض النفقات التشغيلية وتقليص المصروفات الإدارية وخصم الرواتب وتحويل جزء كبير منها على مستحقات الموظفين؛ ومن هنا كانت ما نسبته (36.37) غير راضين عن محور الأداء المالي؛ لأنَّ تجربتهم في السنوات الماضية كانت تشير إلى إجراءات التقشف التي اتخذتها الوزارة لمواجهة الأزمة المالية_ وإن ساهمت بالتخفيف من مظاهر الأزمة مؤقتا_ إلا أنها لم توفر حلولا جذرية للمشاكل المالية، ولم تمنع عودتها للتفاقم مجددا، إلى جانب إلى جانب ما خلفته من إرباك وتوتر لعائلات الموظفين أنفسهم إثر الضغوط الهائلة، فيُلقى على عاتق الإدارة المالية العسكرية مسئولية البحث عن حلول جذرية، وعدم الاكتفاء بموارد وزارة الداخلية الحالية، وقد اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (درة، التيجاني، حناوي،2018)، حيث حاز محور السمعة التنظيمية على درجة موافقة كبيرة بنسبة (75%) في المؤسسات التعليمية العمانية، واتفقت مع دراسة (عمير، صلاح الدين، 2017) فجاءت السمعة

التنظيمية بدرجة موافقة كبيرة بوزن نسبي(69.38%) في المصارف العراقية الخاصة في مدينة بغداد.

اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسة الأولى (H1): تؤثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تأثيرا ذا دلالة إحصائية عند مستوى (α≤ 0.05) في السمعة التنظيمية وزارة الداخلية الفلسطينية.

للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم حساب معامل الانحدار المتعدد للكشف عن وجود تأثير لأبعاد جودة الحياة الوظيفية في السمعة التنظيمية، فتبين أنَّ معامل الارتباط يساوي (0.794)، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.00)، وهي أقل من مستوي الدلالة (α ≤ 0.05)، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية جدًا بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والسمعة التنظيمية، فحينما تسعى المنظمة إلى الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية؛ سيتزايد الرضا الوظيفي، وستصبح المنظمة قادرة على زيادة الإنتاجية فيها؛ من خلال توافر عوامل عدة تتمثل بخلق بيئة عمل آمنة وصحية وبيئة أخلاقية يُحافظ من خلالها على حقوق الأفراد فيها، فضلًا عن المشاركة في اتخاذ القرارات، وضمان نظام للأجور والمكافآت عادلًا، وعلاقات اجتماعية طيبة ضمن مناخ تنظيمي صحي، وتوازن حقيقي وفعلي بين العمل والحياة الخاصة دون التفريط بكليهما، إضافة إلى الإثراء الوظيفي الفاعل، والتدريب الهادف والمخطط له، وسلم الترقيات المُنصِف؛ بالتالي سيسعى العاملون إلى بذل قصارى جهودهم في سبيل خلق أداء عالي يدر على الوزارة بسمعة تنظيمية عالية، وهذا ما يجعل المنظمة تنظر إلى العامل على أنَّه المورد الأساسي والوسيلة الأمثل؛ وبالتالي ستبقى تسعى جاهدة إلى الاهتمام بتحسين برامج جودة الحياة الوظيفية.

كما يبين نموذج الانحدار المتعدد أنَّ السمعة التنظيمية وهو يمثل المتغير التابع يتأثر بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية بالأبعاد (التدريب، العلاقات الاجتماعية، الترقيات، بيئة عمل آمنة وصحية، الإثراء الوظيفي، التوازن بين العمل والحياة الخاصة، المشاركة في اتخاذ القرارات). وتم استبعاد (الأمان والاستقرار الوظيفي، الرواتب والمكافآت). علاوة على ذلك بلغ معامل التحديد المعدل (0.631)، وهذا يعني أنَّ (63.1%) من التغير في السمعة التنظيمية يعود إلى تأثير المتغيرات المستقلة (التدريب، العلاقات الاجتماعية، الترقيات، بيئة عمل آمنة وصحية، الإثراء الوظيفي، التوازن بين العمل والحياة الخاصة، المشاركة في اتخاذ القرارات)، والباقي (36.9%) يعود لعوامل أخرى تؤثر على المتغير التابع السمعة التنظيمية.

الفرضية الرئيسة الثانية (H2): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05) لجودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي في وزارة الداخلية الفلسطينية.

للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم حساب معامل الانحدار المتعدد للكشف عن وجود تأثير لجودة الحياة الوظيفية في الالتزام التنظيمي، فتبين أنَّ معامل الارتباط يساوي (0,658)، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.00)، وهي أقل من مستوى الدلالة (α ≤ 0.05)، وهذا يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية متوسطة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي. **ويعزو الباحثان** ذلك الأثر الإحصائي والمنطقي إلى أن توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل يؤثر بصورة مباشرة على السلوك الإنساني ويُبرز أنماطا سلوكية من شأنها تعزيز الالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاث(العاطفي والمعياري والاستمراري)، ففي حال إشباع الموظف لمتطلباته النفسية والاجتماعية والمادية من خلال توافر راتب مناسب وعادل، ونظام مكافآت مُحفِز، وعلاقات اجتماعية ودية مع مرؤوسيه وزملائه، وشعوره بمكانة اجتماعية راقية، وتحقيقا لذاته بصعوده في سلم الترقيات كما تطمح له نفسه، دون إشعاره بظلمٍ وإجحاف في حقه في تنمية مهاراته وتلقي التدريب المناسب، كل هذا يعزز سعادة موظفي وزارة الداخلية والأمن الوطني لوجودهم على رأس أعمالهم، ويرفع من منسوب رضاهم الوظيفي، وقناعاتهم ببلوغهم أقصى درجات الإخلاص للعمل والرغبة الجامحة بالاستمرار العمل فيها مهما كلف الأمر. فعلى الرغم من أن برامج جودة الحياة الوظيفية لم توضع لتعزيز الالتزام التنظيمي للعاملين بشكل مباشر، إلا أن عملية تطبيقها وتنفيذها، تدفع الموظفين للعمل بشغف في منظماتهم طالما توافقت

كحجر أساس مع معتقداتهم وقيمهم الخاصة، مما سيدفع حتما إلى الالتزام الاستمراري، وبالتالي هذا تفسيرا لأثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي.

ويبين نموذج الانحدار المتعدد ان **الالتزام التنظيمي** وهو يمثل المتغير التابع يتأثر بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية بالأبعاد (العلاقات الاجتماعية، التدريب، المشاركة في اتخاذ القرارات، الإثراء الوظيفي، بيئة عمل آمنة وصحية، الرواتب والمكافآت، التوازن بين العمل والحياة الخاصة). وتم استبعاد (الأمان والاستقرار الوظيفي، الترقيات) لعدم الدلالة الاحصائية في التأثير على المتغير التابع (**الالتزام التنظيمي**). بينما بلغ معامل التحديد المعدل(0.433) وهذا يعني أنّ (43,3%) من التغير في الالتزام التنظيمي يعود إلى تأثير المتغيرات المستقلة (العلاقات الاجتماعية، التدريب، المشاركة في اتخاذ القرارات، الإثراء الوظيفي، بيئة عمل آمنة وصحية، الرواتب والمكافآت، التوازن بين العمل والحياة الخاصة) والباقي(56,7%) يعود لعوامل أخرى تؤثر على المتغير التابع الالتزام التنظيمي.

واتفقت الدراسة مع دراسة (البياري،2018) فأثبتت النتائج أنّه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a\leq0.05$) بين جودة الحياة الوظيفية ومستوى الالتزام التنظيمي في وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية، واتفقت مع دراسة (حليحل،2017) التي أظهرت أثر جودة حياة العمل في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى موظفي المديرية العامة لتربية الرصافة.

<u>الفرضية الرئيسية الثالثة (H3)</u>: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha\leq0.05$) للالتزام التنظيمي على السمعة التنظيمية في وزارة الداخلية الفلسطينية.

للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم حساب معامل الانحدار المتعدد للكشف عن وجود تأثير للالتزام التنظيمي في السمعة التنظيمية، تبين أنّ معامل الارتباط يساوي (0.642)، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.00)، وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية متوسطة بين أبعاد الالتزام التنظيمي والسمعة التنظيمية، **ويعزو الباحثان** ذلك إلى ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي الذي يضفي مخرجات ايجابية للأفراد منها زيادة مشاعر الانتماء والأمان والتصور الذاتي الإيجابي نحو وزارة الداخلية والأمن الوطني؛ مما يعزز شعور رجال الأمن بالمسئولية الاجتماعية، وضرورة القيام بواجباتهم تجاه مجتمعهم، مُقدمين المصلحة العامة على المصلحة الشخصية، دون الاكتراث إلى كم وكيف الجهود المبذولة، ومن هنا تزداد تلقائيا درجة التزام الجماعة ودرجة التماسك فيما بينها، وبالتالي وارتفاعا في مستوى الخدمات المقدمة للجمهور في ظل الحفز العالي والدافعية، فينعكس تلقائيا صور طيبة عن المنظمة وسمعتها التنظيمية.

ويبين نموذج الانحدار المتعدد أنّ **السمعة التنظيمية** وهو يمثل المتغير التابع يتأثر بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية بالأبعاد (الالتزام الاستمراري، الالتزام المعياري، الالتزام العاطفي). وقد بلغ معامل التحديد المعدل 0.412 وهذا يعني أنّ 41,2% من التغير في السمعة التنظيمية يعود إلى تأثير المتغيرات المستقلة (الالتزام الاستمراري، الالتزام المعياري، الالتزام العاطفي) والباقي 48,8 % يعود لعوامل أخرى تؤثر على المتغير التابع السمعة التنظيمية.

واتفقت هذه الدراسة مع دراسة (مهدي، شمران، 2017) التي أظهرت وجود أثر للالتزام التنظيمي في بناء سمعة المنظمة حسب آراء العينة المبحوثة من العاملين في دائرة صحة كربلاء المقدسة، واتفقت مع دراسة (الفتلاوي،2017) التي بينت وجود أثر للالتزام التنظيمي على السمعة التنظيمية في الشركة العامة لصناعة السيارات في العراق.

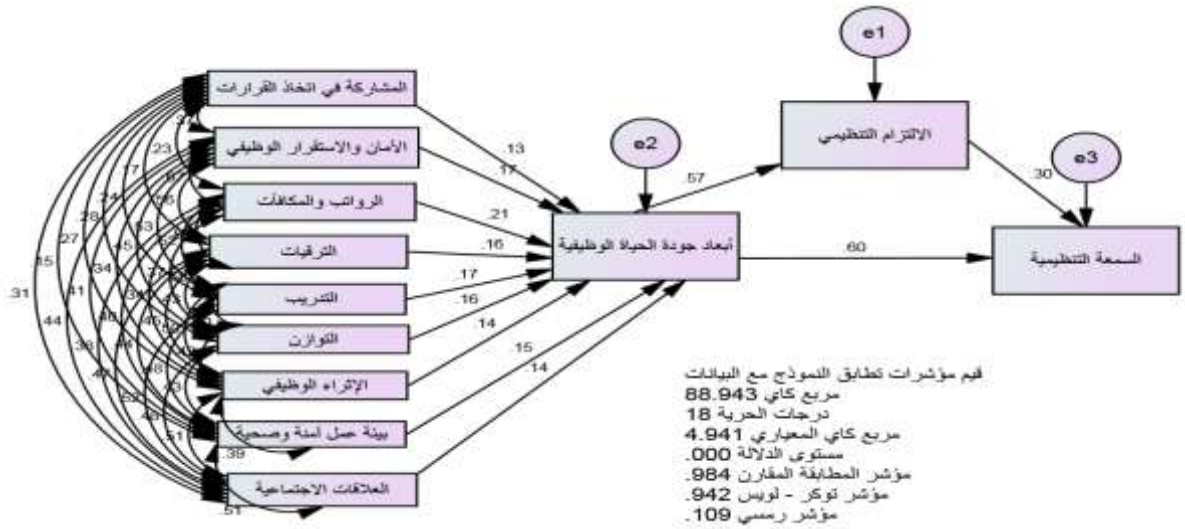
<u>الفرضية الرئيسية الرابعة (H 4)</u>: يتوسط الالتزام التنظيمي العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والسمعة التنظيمية في وزارة الداخلية والأمن الوطني.

لاختبار هذه الفرضية؛ تم الاستعانة بتحليل المسار Path Analysis باستخدام برنامج Amos Ver .21 المدعوم ببرنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وذلك للتحقق من وجود وذلك للتحقق من أثر لجودة الحياة الوظيفية على السمعة التنظيمية في ظل وجود الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط.

تبين أنَّ قيمة (Chi^2) المحسوبة بلغت (88.943)، وهي ذات دلالة مستوى ($\alpha \leq 0.05$) وبلغت قيمة GFI Goodness of Fit Index، وهو مؤشر ملائمة الجودة ما قيمته (0.942) وهو يقترب من الواحد الصحيح (الملائمة التامة)، وبنفس السياق بلغ مؤشر الموائمة المقارن CFI Comparative Fit Index (0.984) وهو يقترب من قيمة الواحد الصحيح، كما بلغت قيمة مؤشر جدر متوسط مربع الخطأ التقريبي RMSEA Root Mean Square Error of Approximation (0.1) وهو مقترب من قيمة الصفر. وتم اختبار فرضيات الوساطة في الدراسة من خلال تطبيق تحليل الانحدار بطريقة بارون وكيني التي استخدمت على نطاق واسع في بحوث علم النفس التنظيمي (كوفاس، 2009).

النموذج المقترح حسب برنامج AMOS

يعرض الباحثان الشكل التالي لتبين أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على السمعة التنظيمية في ظل الوسيط (الالتزام التنظيمي):



يتبين من خلال الشكل السابق أنَّ العلاقات تأثرت بوجود الوسيط (الالتزام التنظيمي)؛ حيث أنَّ الأثر ما بين (أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي) أصبحت تساوي (0.57) بدلاً من (0,433)، وأما أثر (الالتزام التنظيمي على السمعة التنظيمية) أصبحت تساوي (0.30) بدلاً من (0,412) في حالة عدم وجود متغير وسيط، أما أثر (أبعاد جودة الحياة الوظيفية على السمعة التنظيمية) أصبحت تساوي (0.60) بدلاً من (0.631) في حال عدم وجود الوسيط، لذلك يتضح أنَّ العلاقة لم تختفي وإنما قلت، لذللك يعتبر الالتزام التنظيمي وسيطا جزئيا بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والسمعة التنظيمية من وجهة نظر وزارة الداخلية في قطاع غزة نتيجة الأوضاع الاقتصادية والسياسية والأزمات المتلاحقة التي تدك بالكل الفلسطيني والقطاع الحكومي ووزارة الداخلية والأمن الوطني على وجه الخصوص، وهذا ألقى بظلاله على مستوى التزام الموظفين التنظيمي.

ويعزو الباحثان توسط الالتزام التنظيمي العلاقة بين أبعادِ جودة الحياة الوظيفية والسمعة التنظيمية إلى تعليلٍ مهم، فإنَّ اهتمام وزارة الداخلية والأمن الوطني بالمواردِ البشرية، وعنايتها باحتياجاتهم المادية والنفسية وتحسين جودة حياتهم الوظيفية وفق إمكانياتها المتاحة؛ هذا بدوره يُنمي ولائهم لها وإيمانهم بِقيّمها، ويحفزُهَم على تحملِ ضغوط العمل والمواقف والتحديات، فالموظفون الراضون يعملون باهتمامٍ أكثر ويلتزمون بشكلٍ أكبر بالمنظمة وإنتاجيتها.

ويؤكد الباحثان أنَّ الالتزام التنظيمي يرتبط ارتباطًا طرديًا بجودة الحياة الوظيفية وخبرة العمل، فكلما كانت السياسات والإستراتيجيات تتوافق ومصلحة الموظفين، والبرامج تُعزز فهمهم وتعترف بقيمهم الشخصية، وتُشركهم في اتخاذ القرارات وتحفظ حقوقهم المالية والتنظيمية، وتضمن أوساطًا سليمة في العلاقات الاجتماعية، كلما كان الالتزام التنظيمي أقوى.

ومن منطلق القناعة لدى الوزارة أنَّ الالتزام التنظيمي هو فكر ناجح في ذاته ، وأن نجاحه في أي زمان ومكان حتمية علمية

لتحسين السمعة التنظيمية، وأنَّ الموارد البشرية هي الأصل الرئيسي للوزارة كمُفكِر ومُخطِط ومُراقِب لأنشطتها، ويُحقق أهدافها التنظيمية؛ عَنِيَتْ بتزويد موظفيها بالمعايير ترفع من منسوب التزامهم التنظيمي؛ فإنَّ تَوافق قيّم الموظفين مع قيّم الوزارة، ووجود نوع من التوافق بين مصالح الموظفين ومصالح مكان العمل، سوف يعمل على تحسين جودة الخدمات المُقدمَة، واستقطاب موظفين موهوبين والمحافظة عليهم، ويُسهم بتنفيذ الإدارة المالية بنجاح، وإدارة جودتها بالمستوى المطلوب، وهذا من شأنه يعمل على تحسين سمعتها التنظيمية، ومما سبق يتضح أن الالتزام التنظيمي يتوسط العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والسمعة التنظيمية.

ملخص نتائج الدراسة والتوصيات

- أظهرت النتائج أنَّ مستوى جودة الحياة الوظيفية بشكل عام بدرجة متوسطة بنسبة (66.16%)، فجاء بُعد المشاركة في اتخاذ القرارات في المرتبة الأولى بوزن نسبي (73.65%) بدرجة موافقة كبيرة، وتلاه بُعد التوازن بين العمل والحياة الخاصة بوزن نسبي(68.46%) بدرجة موافقة كبيرة، ثم احتل بُعد الإثراء الوظيفي المرتبة الثالثة بوزن نسبي (66.97%) بدرجة موافقة كبيرة، وكان لبعد العلاقات الاجتماعية المرتبة الرابعة بوزن نسبي (68.36%) بدرجة موافقة كبيرة أيضا، ثم جاء بُعد بيئة عمل آمنة وصحية في المرتبة الخامسة بوزن نسبي (66.82%) بدرجة موافقة كبيرة، وتلاه بُعد الترقيات في المرتبة السادسة بوزن نسبي (64.73%) بدرجة موافقة كبيرة، كذلك بعد التدريب احتل المرتبة السابعة بوزن (64.46%) بدرجة موافقة كبيرة، أما بعد الأمان والاستقرار الوظيفي فأخذ المرتبة السابعة الأمان والاستقرار الوظيفي بوزن نسبي(63.60%) بدرجة موافقة متوسطة، وكان بُعد الرواتب والمكافآت في الترتيب التاسع بوزن (58.51%) بدرجة موافقة متوسطة.
- يتضح من النتائج أنَّ إجمالي مستوى الالتزام التنظيمي لدى موظفي وزارة الداخلية والأمن الوطني في الشق العسكري كانت بدرجة موافقة كبيرة بوزن نسبي (69.04%)، وقد أخذ بُعد الالتزام العاطفي المرتبة الأولى بوزن نسبي(70.93%) بدرجة موافقة كبيرة، ثم جاء بُعد الالتزام المعياري المرتبة الثانية بوزن نسبي (69.28%) أي بدرجة موافقة كبيرة أيضا، ختاما جاء بُعد الالتزام الاستمراري المرتبة الأخيرة بدرجة موافقة كبيرة بوزن نسبي (66.91%).
- كشفت نتائج الدراسة عن مستوى السمعة التنظيمية الفلسطينية والتي أخذت وزن نسبي (65.56%) وهذا يدلل على الموافقة الكبيرة من قِبل أفراد العينة، فتصدر بُعد المسئولية الاجتماعية المرتبة الأولى بوزن نسبي (68.46%) بدرجة موافقة كبيرة، واحتل بُعد الحوكمة المرتبة الثانية بوزن نسبي (66.10%) بدرجة موافقة كبيرة، وتلاه بُعد جذب العاملين الموهوبين المرتبة الثالثة بوزن نسبي(65.90%) بدرجة موافقة كبيرة، وأخذ بُعد إدارة الجودة المرتبة الرابعة بوزن نسبي (65.20%) بدرجة موافقة كبيرة، لكن بُعد جودة الخدمة في المرتبة الخامسة بوزن نسبي (63.86%) بدرجة موافقة متوسطة، وختاما أخذ بُعد الأداء المالي كانت المرتبة السادسة والأخيرة بوزن نسبي (63.63%) بدرجة موافقة متوسطة.
- توصلت الدراسة إلى أنَّ الالتزام التنظيمي يعتبر وسيطا جزئيا بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والسمعة التنظيمية الفلسطينية.

توصيات الدراسة:

- وجوب اهتمام وزارة الداخلية والأمن الوطني برجال الأمن من خلال تجويد مستوى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية عبر إتاحة الفرصة لهم بالمشاركة في اتخاذ القرارات بشكل أوسع وأعمق وأشمل، وتوفير عوامل السلامة والصحة المهنية والأمن الوظيفي، وإتاحة فرص الترقي ماليا وإداريا، وتعزيز الاستقرار الوظيفي، مع الأخذ بعين الاعتبار حل جذري للأزمة المالية بشتى الطرق المتاحة والممكنة، وخلق فرص جديدة والبحث عن علاقات خارجية تكفل حياة كريمة لهم.
- تعزيز قيادة وزارة الداخلية والأمن الوطني لمساراتٍ واضحة جلية تكفل الثقافة المنفتحة والممارسات العملية المؤمنة بتقوية وتطوير العلاقات بين المسئولين والعاملين من خلال تكثيف اللقاءات والاجتماعات وعقد الندوات وورش العمل للموظفين

كمحاولة لإشراكهم في وضع المقترحات وإبداء وجهات نظرهم وآرائهم ومناقشتها بشفافية وموضوعية؛ مما يعزز من رضاهم الوظيفي والتزامهم التنظيمي.

- تعزيز الالتزام التنظيمي لدى موظفي وزارة الداخلية والأمن الوطني ورفع مستواه العام باستمرار من خلال التوفيق ما بين أهداف الوزارة وتوجهاتها وأهداف الموظفين وقيمهم الشخصية عبر إشراكهم في وضع الخطط المستقبلية للوزارة وزيادة مشاركتهم في اتخاذ القرارات، وعقد دورات وورش عمل تُظهِر مفهوم الالتزام التنظيمي ومضمونه وميزاته وكيفية تعزيزه، بحيث يكون محورها تعزيز الممارسات الإيجابية للعاملين بما يخدم أهداف الوزارة وخططها.
- الحرص على تطوير القدرات اللوجستيات اللازمة لإنجاز مهام ومتطلبات العمل العسكري بما فيها أنظمة البنية التحتية والمعدات والأدوات والتجهيزات اللازمة لتنفيذ المهمات الوظيفية، وتصميم صالات وقاعات الانتظار وزيادة لأعداد نوافذ استقبال المواطنين واللوحات الإرشادية، علاوة على تزويد قوى الأمن بالأنظمة والبرامج الحديثة وضرورة توافقها مع كوادر كفوءة من الموهوبين الذين يملكون عقل استراتيجي قادر على التفكير والتبصر والرؤيا المستقبلية للوزارة؛ ليكونوا قادة موجهين للوزارة نحو التقدم والتطور الوظيفي بما يخدم أهدافها، ومكافئة أصحاب الأفكار الجديدة والخلاقة الذين يمتلكون أفكارا ذهبية ومعرفة مطردة مفيدة من شأنها منح الوزارة قفزة نوعية رائدة في بُعدها الأمني، مع ضرورة تشخيص العوائق التنظيمية التي تحد من تحسين السمعة التنظيمية الفلسطينية.

المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية:

القرآن الكريم

الحديث الشريف

أولا: المراجع العربية

1. الكتب العربية:

- جاد الرب، السيد. (2008). جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية. مصر، القاهرة: دار النهضة العربية.
- دودين، أحمد يوسف. (2015). إدارة التغيير والتطوير التنظيمي. الأردن، عمان: دار اليازوري العلمية ط1، مجلد1.
- السميح، عبد المحسن بن محمد. (2010). دراسات في الإدارة المدرسية. الأردن، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1.
- شهاب، فادية. (2014). التطوير التنظيمي. الأردن، عمان: دار الأكاديميون للنشر والتوزيع.
- الشياب، أحمد وأبو حمو، عنان. (2011). مراجعات كتابة مراجعة مفاهيم إدارية معاصرة. الأردن، عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع، مج1، ط1.
- صلاح الدين، علام. (2000). تحليل بيانات البحوث النفسية والتربوية والاجتماعية. مصر، القاهرة: دار الفكر العربي للنشر والتوزيع.
- كيلاني، محمد خيرت. (2015). الإعلام والصحافة السياسية. مصر، القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، ط1، مج1.
- المحياوي، قاسم نايف علوان. (2006). إدارة الجودة في الخدمات. الأردن، عمان: دار الشروق ،ط1.
- ملكاوي، فتحي حسن. (2015). مختصر البناء الفكري: مفهومه، ومستوياته، وخرائطه. الأردن، عمان: المعهد العالمي للفكر الإسلامي، مركز معرفة الإنسان للدراسات والأبحاث والنشر والتوزيع.

2. رسائل وأبحاث منشورة:

- إبراهيم، إبراهيم خليل. (2017). الدور الوسيط للتمكين النفسي في تعزيز أثر سلوك المواطنة التنظيمية في الالتزام التنظيمي– دراسة اختبارية في عينة من المستشفيات الأهلية ببغداد/الرصافة. مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، ع25، العراق.
- الجيش، يوسف ابراهيم والجماصي، محمد إسماعيل. (2016). العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات العسكرية بقطاع غزة. مجلة الجامعة الإسلامية، فلسطين، مج24، ع4، ص ص51–81.
- حليحل، مصطفى صباح. (2017). جودة حياة العمل وأثرها في تعزيز مستوى الالتزام التنظيمي دراسة تطبيقية في وزارة التربية المديرية العامة لتربية الرصافة الثالثة. بحث منشور،جامعة سومر، كلية الاقتصاد والإدارة، العراق، مج14، ع40، ص645–684.
- خوين، سندس رضيوي. (2017). أثر أبعاد الالتزام التنظيمي في الاحتراق النفسي. مجلة كلية المأمون الجامعة، الجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والاقتصاد.

- درة، عمر محمد، والتيجاني، محمد عثمان، وحناوي، سوزان إلياس. (2018). المسئولية المجتمعية للجامعات العمانية الخاصة ودورها في دعم السمعة التنظيمية–جامعة ظفار أنموذجا. بحث منشور، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، عُمان، مج2، ع10، ص ص22–45.
- الدهليز، خالد عبد، وغالي، محمد أحمد. (2018). أثر القيادة الخادمة على الالتزام التنظيمي في المؤسسات الأكاديمية الفلسطينية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، الأردن، مج 14، ع3، ص ص465–494.
- زاهر، تيسير. (2016). أثر جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية على مركز خدمة المواطن (النافذة الواحدة) محافظة دمشق. بحث منشور، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية–سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، مج 8، ع1، ص ص 103–118.
- سارة، مومني، وبوسهمين، أحمد. (2018). أثر القوة التنظيمية على الالتزام التنظيمي في المنظمة– دراسة حالة جامعة طاهري محمد بشار. بحث منشور، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، رفاد للدرسات والأبحاث، الأردن، مج4، ع ، ص ص164– 181.
- الشاوي، ميادة محمد إبراهيم مصطفى. (2017). أثر الحد من الاحتراق الوظيفي على تحسين درجة الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية. بحث منشور، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مصر مج8، ص ص606–628.
- الشمري، انتظار أحمد، ومحمد، مها صباح إبراهيم. (2015). دور الإثراء الوظيفي في بناء استراتيجية تمايز الخدمة دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من مديري الأقسام ومسؤولي الشُعب في المنشأة العامة للطيران المدني. مجلة دراسات محابية ومالية، مج10، ع31، ص ص122–161.
- الشنطي، محمود عبد الرحمن. (2016). العلاقة بين الأنماط القيادية والالتزام التنظيمي: الرضا كمتغير وسيط. بحث منشور، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، فلسطين، مج2، ع7، ص ص85–104، فلسطين.
- علي، عالية جواد محمد. (2016). أثر التدريب في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين في المنظمات–دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في الشركة العامة للزيوت النباتية. بحث منشور، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، بغداد، العراق، مج22، ع94، ص278–300.
- عمير، عراك عبود، وصلاح الدين، أحمد ضياء. (2017). انعكاس إدارة علاقات الزبون في تعزيز سمعة المنظمة: دراسة استطلاعية لعينة من المصارف العراقية الخاصة في مدينة بغداد. بحث منشور، مجلة الجامعة الإسلامية، فلسطين، ، مج25، ع3، ص ص52–75.
- الفتلاوي، ميثاق هاتف. (2017). العلاقة بين القيادة الرشيقة والسمعة التنظيمية من خلال الدور الوسيط للالتزام التنظيمي، بحث تحليلي لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة لصناعة السيارات. مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، العراق، مج7، ع4، ص ص19–41.
- فليح، حكمت محمد. (2010). تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي–دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد والرعاية الاجتماعية في مدينة تكريت. مجلة الاقتصاد، الجامعة المستنصرية، ع83، ص ص166–202.
- قاسم، مرفت إبراهيم راشد. (2011). أثر القيادة الأصيلة كمتغير وسيط على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مصر، ع3، ص544–561.
- مشري، سعاد. (2017). دور الالتزام التنظيمي في تحقيق المسئولية الاجتماعية–دراسة ميدانية بمؤسسة condorبرج بوعريريج. مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، مج2، ع1، ص ص466–492.

- مصنوعة، أحمد. (2017). التمكين الإداري كمدخل لتعزيز الالتزام التنظيمي للعاملين بالتطبيق على أعضاء الإدارة الإشرافية (رؤساء ونوابهم) بجامعة حسيبة بن بوعلي–الشلف. بحث منشور، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا، الجزائر، ع16، ص ص325–354.
- مهدي، عبير محمد، وشمران، منتظر كاظم. (2017). الالتزام التنظيمي وأثره في بناء سمعة المنظمة –دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في دائرة صحة كربلاء المقدسة. مجلة جامعة كربلاء العلمية، العراق، مج15، ع2.
- الهاشمي، رياض بن سين والعضايلة، علي محمد. (2017). أثر جودة الحياة الوظيفية على الفاعلية التنظيمية في المستشفيات العسكرية بمنطقة الرياض من وجهة نظر العاملين فيها. بحث منشور، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، الأردن، مج13 ، ع1 ، ص ص1–30.
- النجار، حميدة محمد محمد بدوي. (2017). تأثير جودة الحياة الوظيفية على الارتباط الوظيفي: دراسة تطبيقية. مجلة مركز صالح عبد الله كامل للاقتصاد الإسلامي، مج21، ع62، ص225–270، مصر.

3. رسائل غير منشورة:

- أبو سمرة، عمر محمود. (2018). الدور الوسيط لأخلاقيات العمل بين جودة الحياة الوظيفية والأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على المنظمات غير الحكومية. رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة، غزة، فلسطين.
- أبو شمالة، ناصر محمد. (2018). واقع الثقافة التنظيمية السائدة في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة وأثرها على جودة الحياة الوظيفية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- بكرون، أبرار محمد إبراهيم. (2019). نوع العقد وأثره على الالتزام التنظيمي : دراسة تطبيقية على وزارة الحكم المحلي الفلسطيني_ غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- البربري، مروان حسن علي. (2016). دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الاقصى للإعلام والانتاج الفني. رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة، غزة، فلسطين.
- البياري، سمر سعيد. (2018). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الدحدوح، حسني فؤاد. (2015). جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظات غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- السيد، عبد الله أحمد عبد الرحمن. (2017). تأثير حقوق الموظف على الالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على جهاز الشرطة في قطاع غزة. الجامعة الإسلامية. غزة، فلسطين.
- الشنطي، نهاد عبد الرحمن. (2016). واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل. رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة، غزة، فلسطين.
- قويدر، منال نعمان. (2017). درجة ممارسة القيادات الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة للتمكين الإداري وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى أعضاء الهيئة التدريسية. الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- قويدر، منال نعمان. (2017). درجة ممارسة القيادات الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة للتمكين الإداري وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى أعضاء الهيئة التدريسية. الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

- يونس، أماني محمد. (2017). درجة ممارسة مدارس وكالة الغوث الدولية بمحافظات غزة للقيادة المستدامة وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية لدى معلميهم. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

4. المقابلات

- العقيد أبو شعر، أيوب محمد (2018،2019): مدير إدارة التخطيط والتطوير في جهاز الشرطة لدى وزارة الداخلية والأمن الوطني في المحافظات الجنوبية، فلسطين.
- العقيد أبو عودة، صالح (2018): مدير إدارة التخطيط وتنمية القوى البشرية لدى وزارة الداخلية والأمن الوطني في المحافظات الجنوبية، فلسطين.
- الرائد الحايك، عمر (2019): مدير دائرة التنظيم والهياكل لدى وزارة الداخلية والأمن الوطني في المحافظات الجنوبية، فلسطين.
- العقيد عدوان، ناريمان(2019): مدير الشرطة النسائية لدى وزارة الداخلية والأمن الوطني في المحافظات الجنوبية، فلسطين.
- الرائد نوفل، أمل (2019): مدير مركز إصلاح وتأهيل النزيلات في وزارة الداخلية والأمن الوطني في المحافظات الجنوبية، فلسطين.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1.Books:

-Doorley, J. and Garcia, H.F. 2007. *Reputation management: The key to successful public relations and corporate communication*. New York: Routledge Taylor & Francis Group.

-Easton, S., & Van Laar, D. (2018). *User manual for the Work-Related Quality of Life (WRQoL) Scale: a measure of quality of working life*. University of Portsmouth.

-Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). Multivariate data analysis: Global edition.

-Helm, S., Liehr-Gobbers, K., & Storck, C. (Eds.). (2011). *Reputation management*. Springer Science & Business Media.

- Moore, D. S., McCabe, G. P., Duckworth, W. M., & Sclove, S. L. (2003). *The practice of business statistics: using data for decisions* (p. 361). Freeman and Company.

-Moorhead, G., & Griffin, R. W. (1992). Organizational Behavior, Managing People and. Ninth edition, s Library of Congress, United States Organizations.

-Neef D. (2003) Managing Corporate Reputation and Risk: Developing a Strategic Approach to Corporate Integrity Using Knowledge Management. Amsterdam; Boston: Elsevier/Butterworth-Heinemann.

2Articales:

- Agarwal, S., Garg, P., & Rastogi, R. (2019). Testing the reciprocal relationship between quality of work life and subjective well-being: a path analysis model. *International Journal of Project Organisation and Management*, *11*(2), 140-153.

-Akar, H. (2018). The Relationships between Quality of Work Life, School Alienation, Burnout, Affective Commitment and Organizational Citizenship: A Study on Teachers. *European Journal of Educational Research*, *7*(2), 169-180

-Akar, H., & Ustuner, M. (2018). The Relationships between Perceptions of Teachers' Transformational Leadership, Organizational Justice, Organizational Support and Quality of Work Life. *International Journal of Research in Education and Science*, *5*(1), 309-322.

- Almarshad, S., Toukabri, M., & Yillah, M. S. (2019). Quality of work life as a determinant of social responsibility in the public sector: the case of the governmental sector of the northern borders region in Saudi arabia. *European Journal of Sustainable Development*, *8*(1), 82-98.

-Brown, S., McHardy, J., McNabb, R., & Taylor, K. (2011). Workplace performance, worker commitment, and loyalty. Journal of Economics & Management Strategy, 20(3), 925-955.

-Castillo Feito, C. D. (2019). *Relationship between legitimacy, reputation and image in the Spanish Public University* (Doctoral dissertation, Organización de empresas e márketing).

- Celebi, C. and Kovancilar, B.,(2012). The Faculty of Economic and Administrative Sciences. Journal of Management and Economics, 19(1), 1-18.

-Chalim, A. S. (2018). Effect of Job-Insecurity, Organizational Commitment, Job Satisfaction on Turnover Intention: A Case Study of Newcomer Lecturers at Private Islamic Universities in East Java Province, Indonesia. *Jurnal Ilmiah Peuradeun*, *6*(2), 199-214.

-Deheshti, M., Azimzadeh, S. M., Zadeh, M., Sadat, Z., & Alimohammadi, H. (2019). Designing the competitive advantage model to Iranian football clubs based on teams' reputation.

- Farid, H., Izadi, Z., Ismail, I. A., & Alipour, F. (2015). Relationship between quality of work life and organizational commitment among lecturers in a Malaysian public research university. *The Social Science Journal*, *52*(1), 54-61.

-Guerrero, S., & Herrbach, O. (2009). Manager organizational commitment: a question of support or image?. *The International Journal of Human Resource Management*, *20*(7), 1536-1553.

-Garg, C. P., Munjal, N., Bansal, P., & Singhal, A. K. (2012). Quality of work life: an overview. *International Journal of Physical and Social Sciences*, *2*(3), 231-242.

- Ghamari, A., Zeinabadi, H., Arasteh, H., & Behrangi, M. (2018). Organizational productivity with the maintenance of human resources talents: providing a model (A Study on National Iranian Gas Company). *Journal of Urban Economics and Management*, *6*(23), 67-80.

-Ghadi, M. Y., & Al-Tarawneh, I. F. (2016). The Impact of Organizational Justice on Developing Perceptions of Organizational Commitment in a Collectivist Culture: An Empirical Study in the Social Security Corporation in Jordan. *Dirasat: Administrative Sciences*, *161*(3988), 1-19.

-Huynh, Q. L. (2019). Link from Organizational Financial Performance to Reputation: The Role of Board Composition. *Asian Economic and Financial Review*, *9*(1), 109-117.

-Iwu-Egwuonwu, R. C. (2011). Corporate Reputation & Firm Performance: Empirical Literature Evidence. International Journal of Business and Management, 6(4), 197-206.

-Jaramillo, F., Mulki, J. P., & Marshall, G. W. (2005). A meta-analysis of the relationship between organizational commitment and salesperson job performance: 25 years of research. *Journal of Business Research*, *58*(6), 705-714.

-Kawengian, K. D., Pangemanan, S. S., & Tielung, M. V. (2019).The Influence of Reputation, Distance and Involuntary Switching on Customer Switching behavior at PT. Jne in Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, *7*(1), Pp 61 – 70.

- Koys, D. J. (1997). Human resource management and Fortune's corporate reputation survey. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, *10*(2), 93-101.

-Kumar, M., & Shani, N. (2013). A Study on Quality of Work Life Among the Employees at Metro Engineering Private Limited. *International Journal of Management*, *4*(1), 01-05.

-Lamba, S., & Choudhary, N. (2013). Impact of HRM practices on organizational commitment of employees. *International Journal of Advancements in Research & Technology*, *2*(4), 407-423.

-Lee, U. H. M. S., Ismail, A., & Sanusi, N. S. A. (2018). Ethical Climate as a Determinant of Organizational Commitment. *International Journal of Asian Social Science*, *8*(8), 534-539.

-Lenak, S. A., Lapian, S. J., & Rumokoy, F. S. (2019). The effect of corporate reputation toward brand loyalty of Gojek Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, *7*(1).

-Maas, W.G.M. (2014): "Leadership Style and Organizational Commitment: A Literature Review", Bachelor Thesis Organization & Strategy Published on www.academia.edu.

- Mogharab, F., Sharifi, N., Bigizadeh, S., Honarmand, F., & Jahromy, S. J. (2019). Association between the Quality of Life and Work Life Performance in the personnel of Jahrom University of Medical Sciences. *Age*, *34*, 6-06.

- Nayak, T., Sahoo, C. K., & Mohanty, P. K. (2018). Workplace empowerment, quality of work life and employee commitment: a study on Indian healthcare sector. *Journal of Asia Business Studies*, *12*(2), 117-136.

- Suryaja, V., & Thomas, A. (2019). Work Life Quality of Agricultural Professionals in Commercial Banks of Kerala. Asian Journal of Agricultural Extension, Economics & Sociology, 1-10.

- Ozbag, G. K.(2018). The effects of the perceived reputation on counterproductive work behaviour. *Uluslararası Turizm, Ekonomi ve İşletme Bilimleri Dergisi*, *2*(2), 140-148.

-Promsri, C. (2018). The Influence of Employees' Organizational Commitment on Workplace Loneliness. *Social Science and Humanities Journal*,2(4), 432-437.

Qudah, S., Davies, J., & Deakin, R. (2019). Can we get more satisfaction? Improving quality of working life survey results in UK universities. *Perspectives: Policy and Practice in Higher Education*, *23*(2-3), 39-47.

-Ramalho Luz, C. M. D., Luiz de Paula, S., & de Oliveira, L. M. B. (2018). Organizational commitment, job satisfaction and their possible influences on intent to turnover. *Revista de Gestão*, *25*(1), 84-101.

-Riketta, M. (2002). Attitudinal organizational commitment and job performance: a meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, *23*(3), 257-266.

- Ruževičius, J., & Ivanova, S. (2019). Quality of working life: concept and research. *Public administration aspects*, *7*(1-2), 81-94.

- Sadeghi, A., Ghujali, T., & Bastam, H. (2019). The Effect of Organizational Reputation on E-loyalty: The Roles of E-trust and E-satisfaction. *ASEAN Marketing Journal*, 1-16.

-Saraji, G. N., & Dargahi, H. (2006). Study of quality of work life (QWL). *Iranian journal of public health*,35(4), 8-14.

-Tong, C., Wong, A. T. T., & Cheng, T. (2019). Do Corporate Social Responsibility and Safety of Food Affect Reputation? A Study of Fast-food Restaurants Industry in Hong Kong. *Journal of Economics, Management and Trade*, 1-18.

-Willems, J. (2019). Leadership, Performance, and Reputation: A multi-method empirical view on the public and nonprofit sectors-Habilitation Synopsis. Pp 1-9.

-Wong, W. Y., Chan, S. L., Chong, L. X., Ng, K. S., & Wong, K. L. (2014). *The impact of leadership styles on employee commitment in retail industry* (Doctoral dissertation, UTAR).

- Yusuf, Y., & Sutawijaya, A. (2018). Analysis of the effects of *Quality Work of Life* factors on *Employee Motivation* regional office of universitas Terbuka at *Pangkalpinang*, Indonesia, Afebi *Management and Business Review*, *3*(01).