



**اختبار العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي:
دراسة تطبيقية لآراء الكوادر الوظيفية في عينة من كليات جامعة دهوك***

محمود محمد أمين الباشقالي

مدرس مساعد

شهاب أحمد خضر

أستاذ مساعد

قسم الإدارة القانونية
المعهد التقني ناكري
جامعة بوليتكنيك دهوك
جمهورية العراق

المخلص:

استهدفت الدراسة تحديد طبيعة علاقة الارتباط والأثر بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي في عينة من كليات جامعة دهوك، واعتمدت الدراسة على تطوير استبانة^(**) تألفت من (57) فقرة، لغرض قياس الأبعاد والمتغيرات، على مقياس ليكرت - Likert ذي الأوزان الخمسة. وكألية لهذه الدراسة في تحقيق أهدافها، تم وضع فرضيتين رئيسيتين مفادهما: وجود علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (مجتمعة ومنفردة) والقلق التنظيمي لدى الكوادر الوظيفية في عينة من كليات جامعة دهوك، ووجود أثر معنوي لجودة الحياة الوظيفية (مجتمعة ومنفردة) في القلق التنظيمي لدى الكوادر الوظيفية في عينة من كليات جامعة دهوك، وتم توزيع استبانة الاستبانة على الأفراد المبحوثين وهم الكوادر الوظيفية. وقد اختارت الدراسة عينة عشوائية بسيطة بلغ عددها (350) استمارة أعيد منها (328) صالحة للتحليل، أي أن نسبة الاستجابة كانت (93.7%)، واستخدمت الدراسة الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات وتحليلها والوصول إلى نتائجها باعتمادها على برنامج (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

1- دلت نتائج التحليل الوصفي على أن إجابات المبحوثين كانت متفقة على توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في الكليات المبحوثة، ولكن بنسبة ضعيفة.

2- أشارت نتائج التحليل الوصفي إلى أن إجابات أغلب المبحوثين كانت متفقة وبنسبة جيدة على عدم توافر مؤشرات القلق التنظيمي في الكليات قيد الدراسة.

3- وجود علاقة ارتباط وأثر معنوي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية في القلق التنظيمي.

وختاماً- فقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات التي جرى استخلاصها في ضوء نتائج الدراسة، منها:

1- توصي الدراسة إدارة الكليات المبحوثة بتوفير ظروف عمل معنوية للعاملين من خلال احترام آراءهم، وإعطاء حرية أكبر لهم في عملهم، والعمل على تكوين الثقة المتبادلة بينهم عن طريق مشاركتهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم.

2- زيادة مشاركة الأفراد العاملين في الكليات المبحوثة في الدورات التدريبية التي من شأنها أن تحسن وتطور أداء الأفراد، فيبدلون أفكارهم وجهودهم في العمل، وبالتالي يحصلون على مكافآت مادية ومعنوية تقلل من القلق التنظيمي الذي قد يصل إليهم أثناء عملهم في الكلية.

* تم تسلم البحث في يناير 2013، وقُبل للنشر في أبريل 2013.

** استمارة الاستبانة متوفرة لدى إدارة المجلة لمن يرغب في الاطلاع عليها.

المقدمة:

تعتبر جودة الحياة الوظيفية من الفلسفات الإدارية المعاصرة التي أخذت مكاناً متميزاً في إدارة الموارد البشرية في ظل تطوير السلوك التنظيمي للمنظمة في كيفية استثمار جهود أفرادها، من خلال استثمار قدراتهم ومهاراتهم التي يمتلكونها، واستخدام أفكارهم لبناء قوة عمل منتجة في المنظمة. واعتبرت هذه الفلسفة أن كل فرد له الحق في عمل يرضي احتياجاته، وقناعاته في توفير بيئة عمل ملائمة وجيدة، مما يساعد على التغلب على الإجهاد الوظيفي، والابتعاد عن الضغوط النفسية للعاملين التي يسببها القلق التنظيمي، إذ إن القلق التنظيمي يستهلك جميع طاقات الفرد في العمل ويجعل تفكيره مُنصباً على النواحي السلبية التي تكمن في حياته، من خلال الخوف من المجهول، وغالباً ما تكون نتائج التغيير والتطوير التنظيمي مجهولة المعالم، لهذا يبدو القلق التنظيمي كأنه رود الأفعال التي يبديها الفرد نتيجة تعرضه لعوامل بيئية أو ذاتية تجعله عاجزاً عن التكيف معها. وجاءت الدراسة الحالية لاختبار العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي لدى الكوادر الوظيفية في عينة من كليات جامعة دهوك.

أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق هدف أساس وهو تحديد علاقات الارتباط والتأثير بين جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي في الكليات المبحوثة، وتأكيداً على هذا الهدف الرئيس، فإن هذه الدراسة تسعى إلى تحقيق ما يأتي:
- إعداد دراسة نظرية حول جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي.
 - وصف وتشخيص أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومؤشرات القلق التنظيمي.
 - التعرف على طبيعة الارتباط بين جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي في الكليات المبحوثة.
 - التعرف على الدور التأثيري لجودة الحياة الوظيفية في القلق التنظيمي في الكليات المبحوثة.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في:

- 1- إن الدراسة تتناول تحليل العلاقة بين متغيرين من أحدث أدبيات السلوك التنظيمي: جودة الحياة الوظيفية، والقلق التنظيمي للكوادر الوظيفية في كليات عينة الدراسة.
- 2- إن محاولة الكشف عن العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي تمثل محاولة لتحقيق الاستفادة في البيئة العربية لما سبق ودرس في البيئة الغربية في مجال من مجالات العمل المهمة.
- 3- إن الكشف عن طبيعة وحجم تأثير جودة الحياة الوظيفية في القلق التنظيمي بأبعاده المختلفة سوف يساهم في التوصل لصياغة السياسات والخطط لاستثمار جهود العاملين في رفع كفاءة الإنتاجية والأداء التنظيمي وغرس ثقافة حب المنظمة والعمل الوظيفي ودعم العلاقات داخل التنظيم.
- 4- كما تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية مجال تطبيقها الذي يتمثل في عينة من كليات جامعة دهوك.
- 5- استخلاص بعض النتائج وتقديم بعض التوصيات والمقترحات التي تساهم في بيان شكل العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي.

خطة الدراسة، وتشمل:

1- المفاهيم النظرية:

1-1 جودة الحياة الوظيفية. وتتضمن:

أ- مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

ركز (Lawler, 1971) على مفهوم جودة حياة الوظيفة "كونه يتضمن تصورات وإدراكات العاملين لمستوى البيئة المادية والمعنوية للعمل والمؤسسة، وتتمثل مكونات البيئة المادية والمعنوية في مجموعة من العوامل من أهمها: المزايا والفوائد، وأنظمة الحوافز والمكافآت، والأمن الوظيفي، والمشاركة في صناعة القرارات، والرضا الوظيفي" (عباس؛ الزالمي، 2009: 3). ويعرفها (Samule, 1997: 77) بأنها "الجهود المبذولة التي تسعى للمحافظة على البيئة الطبيعية للعمل بالتعاون وبشكل مستمر مع الأفراد العاملين والزبائن للوصول إلى منتج عالي الجودة". ويشير (Schermehorn, 2002: 15) إلى أن جودة حياة العمل "عبارة عن المؤشر الذي يشجع السلوك التنظيمي للعاملين على جودة أدائهم في مواقع العمل". ويوضح (Schuler, 1995: 9) أن جودة الحياة الوظيفية "عبارة عن قدرة العاملين على تحسين إنتاجية منتج المنظمة وجودتها ويسعون لتقليل تكاليف الإنتاجية وزيادة الأرباح". ويرى (العزي؛ وصالح، 2009: 39) أنها "عبارة عن استخدام كل الإمكانيات البشرية لغرض زيادة الإنتاجية، من خلال تطوير الأنظمة الإنسانية، أكثر من الأنظمة الأخرى في بيئة العمل، وسعي العاملين جميعهم إلى إشباع حاجاتهم الأساسية في العمل، والمشاركة في اتخاذ القرارات مع المديرين في مواقع العمل". ويشير (Hunt, 1992: 49) أنها "عملية تزويد الثقافة التنظيمية لدى العاملين في المنظمة بالمعلومات والمعرفة والسلطة الإدارية والعدالة التنظيمية والمكافآت الدورية، التي تؤدي إلى أداء العمل بكفاءة وفاعلية". ويبين (جاد الرب، 2008: 9) "أنها مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية وتساهم بدورها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها".

مما سبق يمكن القول إن جودة حياة العمل عبارة عن مجموعة من الأنشطة التي يقوم بها الأفراد نحو زيادة فاعلية المنظمة، من خلال تعزيز جهودهم وتطوير أدائهم في جميع المستويات الإدارية.

ب- أهمية جودة الحياة الوظيفية:

تكمن أهمية جودة الحياة الوظيفية في تحقيق ظروف عمل جيدة وإشراف جيد، ورواتب ومكافآت جيدة، وقدر من اهتمام بالوظيفة، وتشجيع استخدام هذا المنهج لإعطاء العاملين فرصًا أكبر للتأثير في وظائفهم والمساهمة الفعالة على مستوى المنظمة من خلال فلسفة العلاقات العامة فيها (Davis & Werther, 2002: 205). هذا كما يشير (Davis & Newstrom, 2002: 244) إلى أن جودة حياة العمل تساعد على فتح اتصالات داخل وخارج المنظمة وخارجها، وتصميم أنظمة أجور ومكافآت عادلة، وضمان توفير بيئة عمل جيدة، وجعل العاملين أكثر رضا عن عملهم، وتحسين الإشراف على العمل، والمشاركة في اتخاذ القرارات. ويرى (الهيبي، 2003: 279) أن جودة حياة العمل تكتسب أهميتها من خلال تحقيقها النتائج الآتية:

- التفوق النوعي على المنافس من خلال حرص العاملين على تحسين الإنتاجية والنوعية في آن واحد.
- فرصة الحصول والاحتفاظ بنوعيات تتسم بالكفاءة والمهارة والمعرفة من الموارد البشرية.
- فرصة الإبقاء على المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية تجاه المجتمع.
- فرصة تفوق العاملين إلى جانب الإدارة في حالة تعرض المنظمة الصناعية لمشكلات قد تعرقل من نشاطها وتعطل برامجها.
- فرصة الحصول على ولاء عال من قبل المستفيدين من سلعها وخدماتها.
- فرصة النمو والتطور نتيجة لاستقرار الموارد البشرية واكتسابها الخبرات من خلال الارتباط الطويل بالمنظمة والاستخدام مدى الحياة هو مثال على مستوى التطور والنمو في الصناعة اليابانية.
- ويوضح (المغربي، 2004: 4) أن أهمية جودة حياة الوظيفة تتحقق في الآتي:-
- تسعى جودة حياة العمل إلى تحقيق الأهداف والمصالح المتعلقة بالمنظمة والعاملين وأصحاب المصالح المرتبطة بالمنظمة.
- تمثل جودة حياة العمل عمليات متكاملة تشارك في تنفيذها جميع الإدارات بالمنظمة.
- إن جودة حياة العمل تمثل أنشطة مخططة في الأجل القصير والطويل، كما إنها أنشطة مستمرة وتمثل جزءًا من ثقافة المنظمة وأخلاقيات التعامل بين أفرادها.
- يلزم مراعاة العوامل الحاكمة لتحقيق جودة حياة العمل، ويتمثل أهمها في المشاركة والتجمع، وتحقيق الرضا عن العمل والوظيفة والمكافآت والعوائد والمزايا وتوفير بيئة تتسم بالأمان والصحة.
- ويشير (العنزي؛ وصالح، 2009: 42) إلى أن أهمية جودة الحياة الوظيفية تأتي في:
- حل المشكلات جميعها، سواء التي تواجه العاملين أو المنظمة بأسلوب المشاركة، وجعل المنظمة ديمقراطية.
- تصميم أنظمة أجور ومكافأة تجعل العاملين أكثر رضا عن عملهم.
- تحسين بيئة العمل من خلال تقليل ساعات العمل، والمحافظة على سلامة العاملين والمنظمة.
- إعادة هيكلة الأنشطة ليصبح العمل أكثر رضا لهم.
- السعي لإيجاد بيئة عمل آمنة وظيفيًا عن طريق الاهتمام بحقوق العاملين في المنظمة.
- العمل على تجديد التطوير الفكري وزيادة المعرفة.
- تقليل الصراعات بين العاملين من خلال تطوير مناخ تنظيمي تسود فيه روح التعاون، وثبني فيه علاقات تسعى إلى زيادة الإنتاجية وتسوية التذمر الواسع الانتشار بين العاملين في المنظمة.
- السعي وراء زيادة التحسينات الإيجابية في اتجاهات العاملين وسلوكهم بما يؤول إلى منافع من قبل زيادة كفاءة المنظمة وجودة الإنتاجية والتقليل من الحوادث والإصابات التي تحصل بين العاملين جميعهم.

ج- أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

تشتمل جودة الحياة الوظيفية على عدد من الأبعاد أو المكونات، تباين الكتاب والباحثون في تحديدها، وبناءً عليه قام الباحثان بإجراء مسح بحثي للتعرف على هذه الأبعاد، كما هو مبين في الجدول الآتي:

الجدول (1)

آراء الباحثين حول أبعاد جودة الحياة الوظيفية

| ت | اسم الباحث | عنوان البحث | السنة | أبعاد جودة حياة الوظيفية |
|---|--------------|---|-------|---|
| 1 | Ivanhvcic | Human Resources Management | 1998 | الأمان الوظيفي، والأجور الجيدة، والمشاركة في اتخاذ القرارات، ونحويل الصلاحيات، والتدريب على تطوير المهارات. |
| 2 | Casio | Human Resources Management | 2001 | ضمان الوظيفة، وتصميم مكان العمل، والاتصالات الفعالة، وإدارة الصراع، وتنمية المسار الوظيفي، ومشاركة العاملين، والمكافآت العادلة، والبيئة الآمنة، والرعاية الصحية، والاعتزاز بالعمل في المنظمة. |
| 3 | الصرن | إدارة الابتكار والإبداع | 2001 | التعاون بين العمال والإدارة، تدريب العمال والإدارة على الاستماع ومهارات حول النزاعات، استعمال مجموعات مستقلة، تدريب العمال على زيادة مستوى المهارات، مشاركة العمال في برامج تحسين الجودة. |
| 4 | المغربي | جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي | 2004 | ظروف بيئة العمل المعنوية، خصائص الوظيفية، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات. |
| 5 | الملاح | نظام الوقت المرن كأداة لتحسين نوعية حياة العمل | 2005 | اختيار أوقات العمل تنعكس على الحياة خارج العمل، واختيار أوقات العمل التي تتسجم مع حاجة المنظمة تنعكس على عمل داخل المنظمة. |
| 6 | عباس والزامل | التطوير التنظيمي وجودة حياة العمل | 2009 | الرضا عن العمل، الالتزام التنظيمي، الضمان الوظيفي، الاستقلالية، المشاركة في اتخاذ القرارات، القدرة على الأداء. |
| 7 | العززي وصالح | إدارة رأس المال الفكري | 2009 | كفاية الراتب وعدالته، وصحة ظروف العمل، والتكامل الاجتماعي، والموازنة بين العمل والحياة، وفرص النمو الوظيفي، وفرص استغلال القابليات وتطويرها، والتمسك بمبادئ العمل التنظيمي. |
| 8 | الباحثان | | 2012 | الأجور والمكافآت، وظروف العمل المعنوية، والاستقلالية، وفرق العمل، والمشاركة في اتخاذ القرارات، وخصائص الوظيفة، والتدريب، والتحسين المستمر. |

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين

ووفقاً لما تم عرضه اعتمدت الدراسة على الأبعاد التي اتفق عليها أكثر الباحثين الإداريين، لكونها تتسم وتتصف بالشمولية وتتسجم مع طبيعة البيئة والعينة التي تم اختيارها، وهي الأجور والمكافآت، وظروف العمل المعنوية، والاستقلالية، وفرق العمل، والمشاركة في اتخاذ القرارات، وخصائص الوظيفة، والتدريب، والتحسين المستمر.

1-2- القلق التنظيمي:

أ- مفهوم القلق التنظيمي:

عبر (فهيم، 1975: 201) عن "القلق التنظيمي" بأنه عبارة عن "مظهر للعمليات الانفعالية المتداخلة التي تحدث خلال الإحباط الصراع". ويشير (كمال، 1983: 150) إلى أن القلق "هو حالة من الشعور بالضيق وعدم الارتياح مع توقع وشيك لحدوث الضرر أو السوء". ويوضح (رضوان، 2002: 184) أن "الشخص القلق تعيس، كلما زاد قلقه زاد احتمال استفاد طاقاته في تخفيف توتراته وصراعاته الداخلية بدلاً من تحصيل الأهداف التي سوف تزيل مصادر القلق، والواقع أن

الإنسان في حاجة إلى قدر ما من القلق حتى يعمل بكفاءة". ويرى (فلية، وعبد المجيد، 2005: 306) أن "القلق التنظيمي من عناصر الضغوط المهنية التي تتفاعل بين المثير والاستجابة في الرضا عن العمل". ويؤكد (المريسي، وإدريس، 2005: 517) أن "القلق التنظيمي من الأبعاد الأساسية المكونة لضغوط العمل التي تثيرها المنظمة والبيئة". يرى (شكشك، 2008: 204) أن القلق "عبارة عن حالة نفسية تحدث حين يشعر الفرد بوجود خطر يهدده يترقب وقوعه أو يخشى وقوعه، وهو توتر انفعالي واضطراب نفسي وجسمي". ويشير (الصيرفي، 2007: 168) إلى أن القلق التنظيمي "يعني مشاعر غير سارة كالهلع والرغبة والخوف التي يشعر بها الفرد في وقت ما من حياته وبدرجاتها المختلفة". ويعبر (Williams, 1978: 350) عن القلق التنظيمي بأنه "عبارة عن رد فعل نفسي وبدني لحالات داخلية وبيئية مطولة تتجاوز فيها قدرات الفرد التكيفية قابلياته الفعلية". ويوضح (كارنيجي، 2004: 53) القلق "بأنه تدمير قدرة الفرد على التركيز ومن ثم فقد القدرة على اتخاذ القرار".

يتضح مما سبق أن القلق التنظيمي هو: ردود الأفعال التي يبديها الفرد نتيجة تعرضه لعوامل بيئية أو ذاتية تجعله عاجلاً عن التكيف معها في العمل.

ب- أنواع القلق التنظيمي:

يرى (الصيرفي، 2007: 168) أن هناك ثلاثة أنواع من القلق هي:

- القلق الموضوعي الذي هو استجابة واقعية للخط المدرك والناجم عن البيئة، ويوازي هذا المفهوم للقلق مفهوم الخوف.
- القلق العصابي الناجم عن صراع لاشعوري داخل الفرد لا يكون الفرد عادة مدركاً لأسبابه.
- القلق الوراثي هو انشغال يتعلق بالقضايا الكبرى في الحياة ترافقه مشاعر انفعالية كبيرة.
- ويشير (شكشك، 2008: 204) إلى أن هناك العديد من أنواع القلق التنظيمي وهي كالاتي:
- القلق العادي المؤقت الذي تسببه مواقف معينة بسيطة وطارئة.
- القلق المزمن يتحول إلى استعداد سلوكي وسمه من سمات الشخصية، لأنه يفسر الحوادث العادية بأنها تهديد لسلامته وخطر على شخصيته.
- القلق الأخلاقي ينتج عندما يرتكب الإنسان أعمالاً مخالفة للضمير أو يفكر في ارتكابها.
- القلق العصابي لا يستطيع الفرد بهذا النوع من القلق التمييز بوضوح لأنه في معظم حالاته ينتج نتيجة الكبت وحالات داخلية.

ويبين (الخضري، 2004: 245) أن القلق نوعان وهما:

- القلق الخارجي: هو القلق لمقابلة التحديات، وما سيجري من الأحداث التي تعارض المصالح والمنافع.
- القلق الداخلي: هو قلق الفرد من نفسه، ومن داخل ذاته، ومن ثم لا يمتلك القدرة على التعبير عن ممتلكاته وإبداعاته وابتكاراته.

ويوضح (اللوذي، 1999: 7) أن القلق التنظيمي له ثلاثة أنواع هي:

- القلق التنظيمي المرتفع: يتضمن حالات متتابعة من الضيق والكآبة والانفعال والخوف، ويمتد لأشهر أو سنوات.
- القلق التنظيمي المعتدل: تستمر آثاره لساعات أو أيام كعدم الاتفاق مع المدير على موضوع ما.
- القلق التنظيمي المنخفض: يستمر لفترة محددة كحدوث سوء فهم بسيط بين المدير وموظفه.

يتضح مما سبق أن الأنواع التي حددها الخضري هي أشمل وتحتوي على أحداث داخل وخارج المنظمة التي لها تأثير مباشر وغير مباشر على أفكار وسلوكيات أفرادها.

ج- أسباب القلق التنظيمي:

يشير (العربي، 2006: 84-85) إلى أن أسباب القلق كثيرة منها (ضعف الإيمان، والخوف على الحياة وعلى الرزق، والمصائب، والمعاصي وهي سبب كل بلاء في الدنيا والآخرة، والغفلة عن الآخرة والتعلق بالدنيا). ويوضح (شكشك، 2008: 204) أن هناك العديد من أسباب القلق التنظيمي وهي كالآتي:

- ينتج القلق من كون الإنسان كائنًا مفكرًا واعيًا لوجوده وفنائه.
- القلق النفسي ينشأ عندما تنزع الغرائز القوية نحو التحقيق ويعجز الفرد عن كبتها ويمنع المجتمع ظهورها.
- من أسباب القلق تبني المرء معتقدات متناقضة أو مخالفة لسلوكه الظاهري.
- الأفكار والمشاعر المكبوتة والخيالات والتصورات الشاذة والذكريات غير الأخلاقية كلها مصادر لنشوء القلق.
- المواقف والحالات التي يتوقع فيها المرء مكروهًا أو تغييرًا مهمًا في حياته، ولكنه يجهل مصيره ولا يعرف هذا الاتجاه.

ويبين (Paul & Auderson, 2007: 225) أن أسباب القلق التنظيمي هي:

- عدم التأكد. - قضايا معقدة. - أهداف غير موضوعية.
 - الفهم الخاطئ للأمر. - البطالة التنظيمية. - الروتين.
- ويرى (مكي، 2007: 10-16) أن أسباب القلق التنظيمي في المجال الحيوي والبيئة العامة هي:-
- الثورة التي أصابت ظروف العمل وضوابط المهن في القطاعات المختلفة.
 - الثورة التي أصابت تنظيم العمل وأسس العلوم الإدارية.
 - إفرازات قلق المهنة، التي من ضمنها المشكلات الموضوعية والذاتية التي يمكن الإشارة إلى تغيير في بيئتها الكبرى.
 - تداخل المشكلات الموضوعية مع المشكلات الذاتية في مناخ المعلوماتية.
- وقد تكون أسباب القلق التنظيمي في (حمود والشيخ، 2010: 85):
- الخوف من المجهول، إذ غالبًا ما تكون نتائج التغيير مجهولة وغير واضحة المعالم.
 - الشعور بفقدان السيطرة على سلوكيات الموظفين أثناء العمل.
 - الاضطرار إلى القيام بالمزيد من الأعمال وتعلم الأشياء الجديدة من أجل عملية التغيير، وبالتالي استهلاك أوقات الموظفين والعمل لعدة ساعات إضافية أخرى.

مما سبق يمكن القول إن أسباب القلق التنظيمي هي عدم وضوح الدور الوظيفي للفرد، وقيامه بدور لا يرغبه أو بأعمال غير متجانسة، وزيادة المسؤولية، وطبيعة العلاقات بين الأفراد، وعدم فعالية الهيكل التنظيمي، ومشكلات الأفراد الذاتية، والعوامل البيئية، والغموض والتقلبات في السياسات والأنظمة، والتطور التكنولوجي الذي يهدد وظيفته باستمرار.

د - آثار القلق التنظيمي:

يرى (الخصري، 2004: 245) أن القلق هو العدو الأول للتقدم، ومن ثم يصعب على أي أمة قلقاً تحقيق تقدم، ويصعب على الشعب القلق أن ينعم بإنجاز، بل إن أي فرد يقع ضحية القلق يصعب عليه الابتكار، والقلق يغلق الإنسان على ذاته، ولا يجعله يبصر أين يقف، وإلى أين يتجه. وهذا يعني أن القلق يقود بالفعل إلى الانهيار، سواء أتمثل في انهيار الأفراد، أم انهيار المشروعات، أم انهيار الدول، أم انهيار الأمم. ويوضح (هيكل، 2006: 273) أن القلق يجعل الأفراد يعتقدون أنهم يفقدون أكثر مما يكسبون من خلال الاتصال، فالأفراد القلقون يخافون من الرفض والانتقاد، وأن الشخص الخائف من التعامل مع الآخرين سيحاول تجنب الاتصال بالأفراد، وهذا يجعل من الضروري على هذا الفرد أن يتجنب المواقف التي يحتمل أن يقابل فيها الآخرين، وأن هؤلاء الأفراد قد يفشلون في الدفاع عن أنفسهم، وبذلك فقد يستخدمون بواسطة الآخرين.

وفي مجال الأعمال فإن الأفراد القلقين سيحاولون تجنب المواقف التي تتطلب اتصالات، وبذلك قد يفشلون في تنفيذ بعض الواجبات، ويشعرون بالإحباط والعزلة، ولقد ثبت يقيناً أن هناك علاقة طردية بين القلق والتخلف، حتى بات كلاهما مساوياً للآخر، بل هما وجهان لعملة واحدة، وقد ثبت يقيناً أيضاً أن هناك علاقة بين الأمن والتقدم، وأن كليهما مساوٍ للآخر ومعاكس له تماماً. ويبين (رضوان، 2002: 184) أن القلق شخص تعيس، كلما زاد القلق زاد احتمال استنفاد طاقاته في تخفيف توتراته المؤلمة وصراعاته الداخلية بدلاً من تحصيل الأهداف التي سوف تزيل مصادر القلق، والواقع أن الإنسان في حاجة إلى قدر ما من القلق حتى يعمل بكفاءة، ولا يعني ذلك أن زيادة القلق باستخدام التهديد والعقاب تؤدي إلى مستوى التحصيل والإنتاج، بينما يزداد مقدار استنفاد الطاقة، فالمشكلة إذن تختص بتخفيض القلق للحصول على مستوى أعلى من الكافية، هذا الخفض ضروري في المستوى التنفيذي حيث إن الصراعات الناجمة عن القلق العالي غالباً ما تخلق مقاومة للتحسينات اللازمة في مجال العمل. ويؤكد (Paul & Auderson, 2007: 225) أن من نتائج القلق التنظيمي:

- معدل إنتاج منخفض.
- ضعف الإبداع.
- انخفاض روح المعنوية.
- استنزاف الطاقات البشرية.
- صراعات داخلية بين الأشخاص.
- صراعات بين مجاميع العمل.
- اتخاذ القرارات الخاطئة.

ويشير (مكي، 2007: 13) أنه يمكننا رصد بعض المعطيات الأتمودجية المهنية المنتجة للقلق، وذلك كمشكلات تتراوح من الموضوعية إلى الذاتية، ومن المشكلات الموضوعية يمكن الإشارة إلى تغيير بنية المؤسسة الكبرى إلى المؤسسات الصغرى، مما أدى إلى اضطراب سوق العمل، وما نتج عنه من تغيير كبير في وحدة القياس للتوظيف وللأداء وللإنتاج وللربحية، ومن المشكلات الذاتية مشاعر الخوف والغبن وعدم إطلاق الطاقات والكفاءات الشابة والتميز والمحبوبات في العمل. وصنف (Cox) الآثار المتوقعة للقلق على المستوى الفردي إلى أربع مجموعات هي (تأثيرات الشخصية كالقلق والتعب والانتقاض وسرعة الإثارة وعدم الإحساس وتدني احترام الذات، وتأثيرات سلوكية كالسلوك المنذفع وعدم الراحة، وتأثيرات إدراكية كفقْدان الذاكرة وعدم القدرة على التركيز، وتأثيرات جسمية كصعوبة التنفس وزيادة ضربات القلب)، وعلى مستوى المنظمة (زيادة معدلات الغياب، والإهمال في العمل، وارتفاع مستوى مقاومة التغيير، والتأخير وعدم الدقة، وكثرة الأخطاء في العمل، وقرارات غير سليمة ومبررة، وتراجع البناء التنظيمي، وارتفاع معدل احتياجات العمل، وارتفاع معدلات الشكاوى وحالات التذمر) (الصيرفي، 2007: 230).

1-3- تأثير جودة الحياة الوظيفية في القلق التنظيمي:

ظهر مفهوم جودة حياة العمل ليوأكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي وليخفف من حالات القلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفاً من الاستغناء عنهم، أو تخفيضاً للخدمات والمزايا الاجتماعية المقدمة لهم، أو تخفيضاً لمعدلات أجورهم، بجانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين (المغربي، 2004: 3). ويؤكد (Smell, at. al, 1996: 71-70) أن جودة حياة الوظيفة تتطلب إجراء تغييرات تركز على البحث عن أفضل طرق تحسين بيئة العمل وتخفيض القلق والضغط لدى العاملين. وحدد (Jackson & Schuler, 1996) أحد مظاهر ومؤشرات عدم الرضا عن جودة الحياة الوظيفية والمرتبطة بالظروف النفسية السيئة للعاملين هو القلق التنظيمي، ويشير (جاد الرب، 2008: 8-26) إلى أن جودة الحياة الوظيفية تركز على الأبعاد والعناصر، ومنها توفر بيئة عمل صحية وأمنة من القلق. ويضيف (جاد الرب، 2010: 247) أن البحوث أظهرت أن هناك عدداً من التأثيرات الإيجابية العامة لوجود برامج ناجحة لجودة الحياة الوظيفية، منها تقليل القلق وعدم الثقة بين العاملين والإدارة. ومن مؤشرات جودة حياة العمل اختيار ساعات الدوام وفقاً لرغبات الفرد والتي تتسجم مع حاجة المنظمة التي تنعكس على العمل داخل المنظمة مما يساعد على التغلب على الإجهاد الوظيفي (التعب، القلق النفسي) (الملاح، 2005: 143).

1-4- الدراسات السابقة:

1-4-1- الدراسات العربية:

دراسة (المغربي، 2004) ويتمثل الهدف الجوهرى لهذه الدراسة في التعرف على طبيعة أبعاد جودة حياة العمل المتمثلة بـ (ظروف بيئة العمل المعنوية، وخصائص الوظيفة، والأجور والمكافآت، وجماعة العمل، وأسلوب الرئيس في الإشراف، والمشاركة في اتخاذ القرارات) وبيان أثرها على الاستغراق الوظيفي للعاملين بالمراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة، ولتحقيق هذا الهدف قام الباحث بصياغة مجموعة من الأهداف الفرعية. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها:

- انخفاض نسبي في مستوى جودة حياة العمل، في المراكز الطبية المتخصصة محل الدراسة، كما أوضحت الدراسة عدم وجود اختلاف معنوي بين الفئات العاملة بتلك المراكز من الإداريين والأطباء والفنيين، إلا في عاملي الأجور والمكافآت وأسلوب الرئيس في عمليات الإشراف.

- إن أهم أبعاد جودة حياة العمل تأثيراً في الاستغراق الوظيفي كما أظهرها الانحدار المتدرج، تتمثل في الأجور والمكافآت، وخصائص الوظيفة، وظروف بيئة العمل المعنوية، وأسلوب الرئيس في الإشراف.

دراسة (الملاح، 2005) وجاءت هذه الدراسة لإعطاء فكرة واضحة عن نظام ساعات العمل المرنة من خلال توضيح كل أشكال العمل به، (العمل الجزئي، العمل عن بعد، التشارك في العمل، وغيرها) باعتبارها إحدى الأدوات المهمة لتحسين جودة حياة العمل. وتهدف الدراسة إلى إيجاد أية علاقة ممكنة بين ساعات العمل المرنة وما يحققه من مزايا تخص تحسين ظروف العمل والحياة، وتبني نظام مقترح للعمل بالساعات المرنة، مع الإشارة إلى بعض القوانين والتعليمات التي تخص تطبيق هذا النظام. وقد تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات من أهمها:

- تبين أن الأفراد عينة الدراسة من التدريسيين وبالرغم من تكليفهم بساعات دوام ثابتة طيلة اليوم - لهم مرونة عالية في الدخول والخروج.

- إن أغلب الأفراد عينة الدراسة الذين ليس لديهم ساعات عمل مرنة يرغبون في الاستفادة، وإمكان العمل بساعات مرنة.

دراسة (عباس والزامل، 2009) واستهدفت الدراسة معرفة دور التطوير التنظيمي في جودة حياة العمل، وطبقت الدراسة في كليتي (الزهران) كلية خاصة وكلية (التربية بجامعة السلطان قابوس) كلية حكومية، ولتحقيق هذا الهدف توصل الباحثان إلى بناء أداة تتضمن (30) فقرة تمثل مؤشرات جودة حياة العمل موزعة على ستة مجالات هي: الرضا عن العمل، والالتزام التنظيمي، والضمان الوظيفي، والاستقلالية، والمشاركة في اتخاذ القرارات، والقدرة على الأداء. وأظهرت النتائج اتفاق جميع أعضاء هيئة التدريس على أهمية التطوير التنظيمي في جودة حياة العمل، ولم تظهر أية فروق دالة بين أفراد العينة في ترتيب الأبعاد تعزى لمتغير الفئة العمرية (أقل من 30 - 30 فأكثر)، بينما ظهرت فروق دالة وفقاً للمؤهل الدراسي لصالح حملة الدكتوراه في عدد من الأبعاد.

1-4-2- الدراسات الأجنبية:

دراسة (Havlovic, 1991) اختبرت هذه الدراسة العلاقة بين جودة حياة العمل ومعدلات ترك العمل لدى الموارد البشرية من خلال (معدلات الغياب، حوات العمل، معدلات دوران العمل، وترك العمل) في بعض الشركات الصناعية في الولايات المتحدة الأمريكية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، ومنها وجود تأثير معنوي موجب لجودة حياة العمل على معدلات ترك الموارد البشرية للعمل، وتأثير نسبي أقل على معدلات دوران العمل، وتأثير نسبي أيضاً لجودة حياة العمل في مشاركة العاملين في التخطيط واتخاذ القرارات واستقلالية العمل.

دراسة (Mangel & Konrad, 2000) حاولت هذه الدراسة التعرف على وجود تأثير لبرامج جودة حياة العمل على إنتاجية الشركة في بعض الشركات الإنتاجية (للسلع)، وهدفت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي لأبعاد جودة حياة العمل في برامجها بـ "مشاركة العاملين في اتخاذ قرارات الشركة، التطوير الوظيفي للعاملين، منح المكافآت لعاملها، الإدارة الذاتية لفرق العمل في الشركة، جودة القوى العاملة، تنوع المهارات، واستقلالية العاملين). وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات ومنها: وجود تأثير معنوي موجب لبرامج جودة حياة العمل بأبعادها مجتمعة في إنتاجية الشركة، وتأثير برامج جودة حياة العمل على تشجيع العاملين على بذل جهود إضافية في العمل وتقديم أنشطة طوعية من قبلهم لتحقيق فعالية الشركة.

الاستفادة من الدراسات السابقة:

- 1- التعرف على بعض المراجع والدوريات والبحوث النظرية والتطبيقية، مما سهل الطريق أمام الباحثين في بناء منهجية الدراسة وتسلسل فقراتها، والجانب العملي، إضافة إلى المساهمة في تحديد الإطار النظري للدراسة التي تعد أساساً لانطلاقها وامتداداً لها.
- 2- تعميق الفهم في موضوع الدراسة من خلال الاطلاع على مساهمات الباحثين في مجال جودة حياة العمل.
- 3- البحث في الجوانب التي لم تتناولها الدراسات السابقة ولم تحط بنصيب وافر منها وفقاً للإيضاحات العلمية لأهمية جودة حياة العمل والقلق التنظيمي في المنظمة للتوافق بينهما، هذا ما تسعى الدراسة الحالية إلى إبرازه في نموذجها المقترح لكلا المتغيرين لمؤسسات التعليم العالي.
- 4- تناولت هذه الدراسة تحديد واختبار العلاقة والأثر لجودة الحياة الوظيفية في القلق التنظيمي لتعكس الدراسات السابقة التي لم تركز على القلق التنظيمي في العمل.
- 5- تباين الفروض التي اعتمدها الدراسة الحالية مع فروض الدراسات السابقة حسب مشكلة هذه الدراسة وأهدافها وطبيعتها الجانب الميداني لها.

2- منهج الدراسة ويحتوي على:

2-1- مشكلة الدراسة:

تمثلت مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

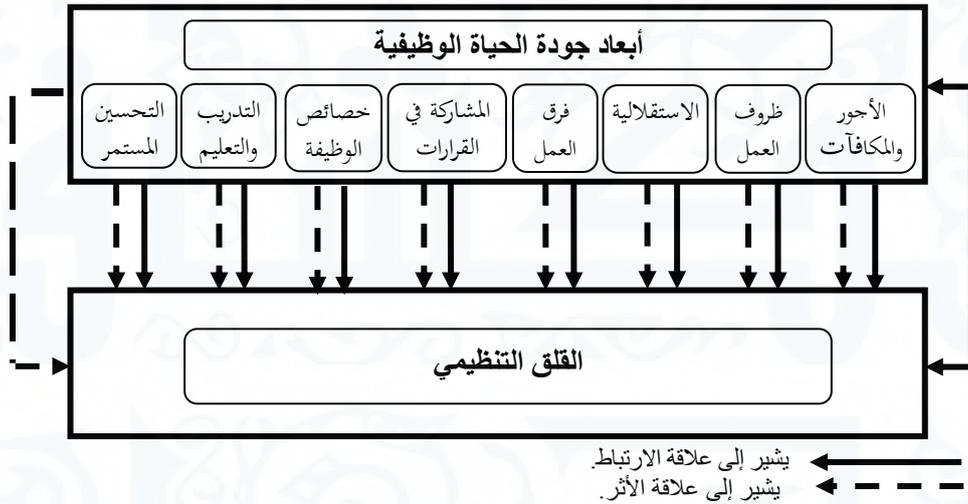
هل هناك علاقة ارتباط وأثر لجودة الحياة الوظيفية في القلق التنظيمي في عينة من كليات جامعة دهوك؟

وتتفرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

- هل هناك تصور واضح حول مفهوم جودة الحياة الوظيفية وأهميتها وأبعادها لدى الكوادر الوظيفية في عينة من كليات جامعة دهوك؟
- هل هناك إدراك واضح حول مفهوم القلق التنظيمي وأنواعه وأسبابه وأثاره لدى الكوادر الوظيفية في عينة من كليات جامعة دهوك؟
- ما علاقة الارتباط والأثر بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي لدى الكوادر الوظيفية في عينة من كليات جامعة دهوك؟

2-2- أنموذج الدراسة وفرضياتها:

تستلزم المعالجة المنهجية لمشكلة الدراسة في ضوء إطارها النظري تصميم أنموذج فرضي كما هو موضح في الشكل (1) والذي يصور علاقة الارتباط والأثر بين جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي في الكليات المبحوثة التي تثبت تحقيقه من عدمه وفقاً لنتائج تحليل الاختبارات الإحصائية. ولقد اعتمد الباحثان في تصميمهما للأنموذج هذا على أبعاد جودة الحياة الوظيفية والمتمثلة في (الأجور والمكافآت، ظروف العمل المعنوية، الاستقلالية، فرق العمل، المشاركة في القرارات، خصائص الوظيفة، التدريب والتعليم، التحسين المستمر) والوظيفة، التدريب والتعليم، التحسين المستمر) والذي يمثل المتغير المستقل. أما المتغير التابع قد تمثل في القلق التنظيمي.



المصدر: من إعداد الباحثين.

الشكل (1) أنموذج الدراسة

وتوافقاً مع أهداف الدراسة واختباراً لأنموذجها فقد اعتمدت الدراسة على الفرضيات الآتية:

- أ- الفرضية الرئيسية الأولى: وجود علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (مجتمعة ومتفردة) والقلق التنظيمي لدى الكوادر الوظيفية في عينة من كليات جامعة دهوك.
- ب- الفرضية الرئيسية الثانية: وجود أثر معنوي لجودة الحياة الوظيفية (مجتمعة ومتفردة) في القلق التنظيمي لدى الكوادر الوظيفية في عينة من كليات جامعة دهوك.

2-3- مجتمع الدراسة وعينته:

يمثل مجتمع الدراسة جامعة دهوك بمجموع كلياتها ومراكز الأبحاث والمعهد العالي للتخطيط والبالغ عددها (20) مؤسسة أكاديمية لغاية 2012/5/1، وقد اختيرت جامعة دهوك لتكون ميداناً لإجراء الدراسة الحالية لإمكانية اختبار متغيرات الدراسة في الجامعة بشكل أكثر دقة من غيرها من المنظمات لما يمتلكه العاملون فيها من مستويات تعليمية متنوعة تتناسب وأهداف الدراسة الحالية، وأنها تشكل المنظمة التعليمية الكبرى ضمن محافظة دهوك، كما أنها تشهد نمواً متزايداً في الجانب الكمي والنوعي، إذ تحتضن 17 كلية في مختلف الاختصاصات، وتمتلك علاقات تعاون مع بعض الجامعات العالمية المتطورة، وتعد من الجامعات القديمة في الإقليم.

وتم تحديد (50%) من هذه المؤسسات لتكون عينة للدراسة؛ وذلك لكبر حجم المجتمع، وتواجدها في أماكن متباعدة جغرافياً، فبعض الكليات توجد خارج حدود مدينة دهوك، وبهذا فإن عدد الكليات التي طبقت الدراسة فيها بلغ (10) كليات تم اختيارها بشكل غير عشوائي، وجاء اختيار هذه الكليات كعينة للدراسة لجملة من الأسباب أهمها:

- قدم تأسيس بعض الكليات المبحوثة ككلية إدارة والاقتصاد والقانون والهندسة.
- حداثة تأسيس بعض الكليات المبحوثة ككلية صيدلية.
- بعض الكليات المبحوثة ذات تخصصات إنسانية ككلية الآداب.
- بعض الكليات المبحوثة ذات تخصصات علمية ككلية الهندسة، والعلوم، والطب.
- بعض الكليات المبحوثة ذات وجبة صباحية ومسائية ككلية الإدارة والاقتصاد.
- تمنح غالبية الكليات المختارة أكثر من شهادة، إذ إن أغلب هذه الكليات تمنح شهادات عليا (دبلوم عالٍ وماجستير ودكتوراه).

أما الأفراد المبحوثين فتمثل في الكوادر الوظيفية في مختلف المستويات الإدارية وحاملي مختلف الشهادات العلمية، وتم اختيارهم بشكل عشوائي بسيط لقياس مستوى القلق التنظيمي لديهم.

2-4- مصادر جمع البيانات وأسلوبها:

تم جمع البيانات من مصادرها الأولية والثانوية، إذ اعتمدت الدراسة على جمع البيانات من المصادر الأولية لتغطية الإطار العملي للدراسة من خلال استخدام أسلوب الاستبانة التي تم تصميم متغيراتها بالاستفادة من دراسات (ملاح، 2005) و(صيرفي، 2007)، فضلاً عن وضع بعض الأسئلة المستمدة من مؤشرات القلق التنظيمي، مع الأخذ بنظر الاعتبار بيئة الكليات قيد الدراسة، والمقابلة الشخصية مع الكوادر الوظيفية. كما اعتمدت على ما هو متاح من الكتب، والأبحاث المنشورة، والدوريات في بناء الإطار النظري للدراسة من مصادرها الثانوية.

2-5- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

من أجل التوصل إلى مؤشرات دقيقة تخدم الدراسة الحالية ومن أجل اختبار فرضياتها فقد اعتمدت الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية تتمثل في الآتي:

- النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من أجل وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها.
 - معامل الارتباط البسيط لتحديد قوة العلاقة. وطبيعتها بين متغيرات الدراسة.
 - الانحدار الخطي البسيط في قياس التأثير المعنوي للمتغيرات المستقلة في المتغير التابع.
- وقد تم استخدام برنامج (SPSS: V. 12) الإحصائي في إيجاد التوزيعات التكرارية واستخراجها والوسط الحسابي والانحراف المعياري، فضلاً عن إيجاد نتائج الارتباط والانحدار .

2-6- حدود الدراسة:

يمكن تقسيم حدود الدراسة إلى حدود زمانية ومكانية:

- الحدود الزمانية: امتدت الحدود الزمانية للدراسة للمدة بين (2011/10/1) ولغاية (2012/10/1).
- الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية للدراسة في الكليات التابعة لجامعة دهوك التي تم تطبيق الدراسة عليها.
- الحدود الموضوعية: تتمثل في جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي.

2-7- وصف الأفراد المبحوثين:

تم القيام بتوزيع استمارة الاستبانة على الأفراد المبحوثين وهم الكوادر الوظيفية، وقد بلغ عددها (350) استمارة أعيد منها (328) صالحة للتحليل، أي أن نسبة الاستجابة كانت (93,7%)، ويوضح الجدول (2) توزيع الأفراد المبحوثين حسب الكليات المبحوثة، أما توزيع الأفراد المبحوثين وفقاً لخصائصهم الفردية فيظهرها الجدول (3).

الجدول (2)

توزيع الأفراد المبحوثين حسب الكليات المبحوثة

| ت | الكلية | العدد | النسبة |
|----|-------------------|------------|------------|
| 1 | الإدارة والاقتصاد | 40 | 12.2 |
| 2 | القانون | 28 | 8.5 |
| 3 | الآداب | 40 | 12.2 |
| 4 | العلوم | 37 | 11.3 |
| 5 | الهندسة | 31 | 9.5 |
| 6 | الزراعة | 30 | 9.1 |
| 7 | الطب | 34 | 10.4 |
| 8 | الطب البيطري | 27 | 8.2 |
| 9 | الصيدلة | 30 | 9.1 |
| 10 | التربية الأساسية | 31 | 9.5 |
| | المجموع | 328 | 100 |

المصدر: إعداد الباحثين.

الجدول (3)
توزيع الأفراد المبحوثين وفقاً لخصائصهم الفردية

| النسبة | العدد | الفئات | الخصائص | ت |
|--------|-------|--------------|-----------------------------------|---|
| 10.1 | 33 | دكتوراه | الشهادة | 1 |
| 40.9 | 134 | ماجستير | | |
| 2.7 | 9 | دبلوم عال | | |
| 46.3 | 152 | بكالوريوس | | |
| 100 | 328 | المجموع | | |
| 0.3 | 1 | عميد | المنصب | 2 |
| 3.7 | 12 | معاون عميد | | |
| 5.8 | 19 | رئيس قسم | | |
| 7.6 | 25 | مقرر قسم | | |
| 23.5 | 77 | مسئول الوحدة | | |
| 59.1 | 194 | تدريسي/ موظف | اللقب العلمي | 3 |
| 100 | 328 | المجموع | | |
| 0.3 | 1 | أستاذ | | |
| 3.7 | 12 | أستاذ مساعد | | |
| 5.8 | 19 | مدرس | | |
| 23.5 | 77 | مدرس مساعد | البحوث المنشورة | 4 |
| 59.1 | 194 | أخرى | | |
| 100 | 328 | المجموع | | |
| 27.1 | 89 | يوجد | | |
| 72.9 | 239 | لا يوجد | | |
| 100 | 100 | المجموع | الإشراف على طلبية الدراسات العليا | 5 |
| 2.7 | 9 | يوجد | | |
| 97.3 | 319 | لا يوجد | | |
| 100 | 100 | المجموع | | |
| 0.9 | 3 | يوجد | | |
| 99.1 | 325 | لا يوجد | مؤلفات أو ترجمة الكتب | 6 |
| 100 | 100 | المجموع | | |
| 53.7 | 176 | ذكر | | |
| 46.3 | 152 | أنثى | | |
| 100 | 328 | المجموع | | |
| 53 | 174 | 30 - 20 | العمر | 8 |
| 29 | 95 | 40 - 31 | | |
| 10.7 | 35 | 50 - 41 | | |
| 7.3 | 24 | 51 فأكثر | | |
| 100 | 328 | المجموع | | |
| 19.5 | 64 | نعم | المشاركة في الدورات التدريبية | 9 |
| 80.5 | 264 | لا | | |
| 100 | 100 | المجموع | | |
| 50.3 | 165 | أعزب | | |
| 49.7 | 163 | متزوج | | |
| 100 | 328 | المجموع | الحالة الاجتماعية | |

المصدر: إعداد الباحثين.

2-8- وصف وتشخيص متغيرات الدراسة:

يتناول هذا المحور وصف وتشخيص أبعاد جودة الحياة الوظيفية التي تمت الإشارة إليها في الجانب النظري للدراسة والمعتمدة في أنموذج الدراسة والمتمثلة في (الأجور والمكافآت، ظروف العمل المعنوية، الاستقلالية، فرق العمل، المشاركة في اتخاذ القرارات، خصائص الوظيفة، التدريب والتعليم، التحسين المستمر)، والقلق التنظيمي، ويظهر الملحق (2) التوزيعات التكرارية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري وعلى مستوى العينة قيد الدراسة، وفيما يأتي تحليل لها:

2-8-1- أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

أ- **الأجور والمكافآت:** تشير النتائج الواردة في الملحق (2) إلى أن إجابات المبحوثين حول هذا البعد من خلال مؤشراته (X4-X1) تميل باتجاه عدم الاتفاق، إذ بلغت نسبة الاتفاق فقط (38.2%) من تلك الإجابات، وبوسط حسابي (3.00) وانحراف معياري (1.160)، في حين أن نسبة عدم الاتفاق على مؤشرات هذا البعد بلغت (43.55)، وهذا ما يدل على توافر مؤشرات بعد الأجور والمكافآت في الكليات قيد الدراسة بنسبة ضعيفة. وأن أعلى نسبة اتفاق كانت على المؤشر (X1)، إذ بلغت نسبة الاتفاق (50%)، وبوسط حسابي (2.83) وانحراف معياري مقداره (1.215)، مما يدل على أن راتب الموظفين يعتمد على إنجازاتهم الوظيفية. في حين كانت أقل نسبة اتفاق لمؤشرات هذا البعد على المؤشر (X3) وهي (25%)، وبلغ الوسط الحسابي للمؤشر (3.26)، والانحراف المعياري له (1.161)، مما يدل على أن أجور العاملين غير عادلة مقارنة بما يحصل عليه زملاؤهم.

ب- **ظروف العمل المعنوية:** تشير معطيات الملحق (2) إلى التوزيعات التكرارية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري تجاه العبارات (X8-X5) الخاصة ببعد ظروف العمل المعنوية، والتي تؤكد اتفاق (11.5%) من الأفراد المبحوثين على هذه العبارات مقابل عدم اتفاق (72.8%) والنسبة المتبقية منهم (15.7%) محايدون، وجاء ذلك بوسط حسابي (3.92) وانحراف معياري (0.802). وتأسيساً على ما تقدم يمكن القول: إن غالبية المبحوثين قد أكدوا على عدم توافر مؤشرات هذا البعد في الكليات قيد الدراسة.

ج- **الاستقلالية:** تشير النتائج الواردة في الملحق (2) إلى أن إجابات المبحوثين حول هذا البعد من خلال مؤشراته (X12-X9) تميل باتجاه عدم الاتفاق، إذ بلغت نسبة الاتفاق فقط (21.1%) من تلك الإجابات، وبوسط حسابي (3.55) وانحراف معياري (1.067)، في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق على مؤشرات هذا البعد نسبة (60.55)، وهذا ما يدل على توافر مؤشرات بعد الاستقلالية في الكليات قيد الدراسة بنسبة ضعيفة.

د- **فرق العمل:** تشير النتائج الواردة في الملحق (2) إلى أن إجابات المبحوثين حول هذا البعد من خلال مؤشراته (X16-X13) تميل باتجاه عدم الاتفاق، إذ بلغت نسبة الاتفاق فقط (38.55%) من تلك الإجابات، وبوسط حسابي (2.87) وانحراف معياري (1.038)، في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق على مؤشرات هذا البعد نسبة (29.52)، وهذا ما يدل على توافر مؤشرات بعد فرق العمل في الكليات قيد الدراسة بنسبة ضعيفة.

هـ- **المشاركة في اتخاذ القرارات بناء على الحقائق والمعلومات:** تشير النتائج الواردة في الملحق (2) إلى أن إجابات المبحوثين حول هذا البعد من خلال مؤشراته (X20-X17) تميل باتجاه عدم الاتفاق، إذ بلغت نسبة الاتفاق (24.02%) فقط من تلك الإجابات، وبوسط حسابي (3.30) وانحراف معياري (1.032)، في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق على مؤشرات هذا البعد نسبة (51.75)، وهذا ما يدل على توافر مؤشرات بعد المشاركة في اتخاذ القرارات بناء على الحقائق والمعلومات في الكليات قيد الدراسة بنسبة ضعيفة.

و- **خصائص الوظيفة:** تشير النتائج الواردة في الملحق (2) إلى أن إجابات المبحوثين حول هذا البعد من خلال مؤشراتته (X24-X21) تميل باتجاه عدم الاتفاق، إذ بلغت نسبة الاتفاق فقط (10.65%) من تلك الإجابات، وبوسط حسابي (3.87) وانحراف معياري (0.980)، في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق على مؤشرات هذا البعد نسبة (72.57)، وهذا ما يدل على توافر مؤشرات بعد خصائص الوظيفة في الكليات قيد الدراسة بنسبة ضعيفة جداً.

ز- **التدريب والتعليم:** تشير النتائج الواردة في الملحق (2) إلى أن إجابات المبحوثين حول هذا البعد من خلال مؤشراتته (X29-X25) تميل باتجاه الاتفاق، إذ بلغت نسبة الاتفاق (51.68%) من تلك الإجابات، وبوسط حسابي (2.60) وانحراف معياري (1.144)، في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق على مؤشرات هذا البعد نسبة (22.74)، وهذا ما يدل على توافر مؤشرات بعد التدريب والتعليم في الكليات قيد الدراسة. وأن أعلى نسبة اتفاق كانت على المؤشر (X29)، إذ بلغت نسبة الاتفاق (60%)، وبوسط حسابي (2.36) وانحراف معياري مقداره (1.260)، مما يدل على أن الكلية ترسل كوادرها الوظيفية في دورات تدريبية خارج القطر. في حين كانت أقل نسبة اتفاق لمؤشرات هذا البعد على المؤشر (X28) وهي (42%)، وبلغ الوسط الحسابي للمؤشر (2.78) والانحراف المعياري له (1.032)، مما يدل على أن الكلية لا تعتمد على الخبرات الخارجية عند القيام بالعملية التدريبية.

ح- **التحسين المستمر:** تشير النتائج الواردة في الملحق (2) إلى أن إجابات المبحوثين حول هذا البعد من خلال مؤشراتته (X33-X30) تميل باتجاه عدم الاتفاق إذ بلغت نسبة الاتفاق فقط (37.07%) من تلك الإجابات، وبوسط حسابي (2.87) وانحراف معياري (1.079)، في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق على مؤشرات هذا البعد نسبة (30.05)، وهذا ما يدل على توافر مؤشرات بعد التحسين المستمر في الكليات قيد الدراسة بنسبة ضعيفة.

2-8-2- القلق التنظيمي:

تشير النتائج الواردة في الملحق (2) إلى أن إجابات المبحوثين حول القلق التنظيمي من خلال مؤشراتته (X57-X34) تؤكد على عدم توافر أسباب القلق التنظيمي في الكليات قيد الدراسة، إذ بلغت نسبة التوافر فقط (33.86%) من تلك الإجابات، وبوسط حسابي (3.22) وانحراف معياري (1.147)، في حين بلغت نسبة عدم التوافر على مؤشرات هذا المتغير نسبة (47.37)، وهذا ما يدل على عدم توافر مؤشرات القلق التنظيمي في الكليات قيد الدراسة. وأن أعلى نسبة لعدم التوافر كانت على المؤشرين (X52) و (X38)، إذ بلغت نسبة عدم التوافر للمؤشرين (68.9%) و (67.1%) على التوالي وبوسط حسابي (3.82) و (3.69) على التوالي وانحراف معياري مقداره (1.158) و (0.987) على التوالي، مما يدل على أن الأفراد المبحوثين لا يتقيدون بمواعيد انتهاء العمل ولا يقومون بأعمال متعددة في الوقت نفسه.

2-9- اختبار فروض الدراسة:

2-9-1- تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة:

أ- العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي على المستوى الكلي للكليات قيد الدراسة:

بغية التعرف على طبيعة علاقات الارتباط بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي على مستوى الكليات المبحوثة يشير الجدول (4)* إلى وجود علاقة ارتباط معنوية سالبة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (-0.216) وبهذا فقد تحققت الفرضية الرئيسية الأولى مجتمعة.

* يتم الاعتماد في الجانب التطبيقي من هذه الدراسة مستوى معنوية (0.05) لغرض إجراء الاختبارات الإحصائية (اختبار معامل الارتباط، اختبار t، اختبار f) لكونه المستوى المعتمد في أغلب الدراسات الإدارية.

ب- العلاقة بين كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي على المستوى الكلي للكلية قيد الدراسة:

يشير الجدول (4) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين بعض أبعاد جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي، إذ يتضح من الجدول المذكور وجود علاقة ارتباط معنوية سالبة بين كل من بعد (الأجور والمكافآت، ظروف العمل المعنوية، الاستقلالية، المشاركة في اتخاذ القرارات، خصائص الوظيفة، التحسين المستمر) والقلق التنظيمي، في حين كانت العلاقة غير معنوية بين بعدي (فرق العمل والتدريب والتعليم) وبين القلق التنظيمي، ويتضح من الجدول المذكور أن أقوى علاقة ارتباط معنوية سالبة كانت بين بعد الاستقلالية والقلق التنظيمي، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.248) وعند مستوى معنوية (0.01). في حين أن اضعف علاقة ارتباط معنوية كانت بين بعد خصائص الوظيفة والقلق التنظيمي، فقد بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.148) وعند مستوى معنوية (0.01). وبهذا فقد تحققت جميع الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسة الأولى.

الجدول (4)

نتائج علاقات الارتباط بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي على مستوى العينة قيد الدراسة

| القلق التنظيمي | أبعاد جودة الحياة الوظيفية |
|----------------|----------------------------|
| -0.219** | الأجور والمكافآت |
| -0.154** | ظروف العمل المعنوية |
| -0.248** | الاستقلالية |
| -0.07 | فرق العمل |
| -0.217** | المشاركة في اتخاذ القرارات |
| -0.148** | خصائص الوظيفة |
| 0.03 | التدريب والتعليم |
| -0.175** | التحسين المستمر |
| -0.216** | المؤشر الكلي |

المصدر: من إعداد الباحثين في ضوء نتائج الحاسبة الإلكترونية N = 328 P ≤ 0.05

استناداً إلى ما سبق يتم قبول الفرضية الرئيسة الأولى مجتمعة والتي نصت على وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (مجتمعة) والقلق التنظيمي لدى الكوادر الوظيفية في عينة من كليات جامعة دهوك. أما فيما يخص الفرضيات الفرعية، فيتم قبول بعض الفرضيات وعلى مستوى العينة قيد الدراسة والتي نصت على وجود علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (منفردة) وبين القلق التنظيمي.

2-9-2- تحليل علاقات الأثر بين متغيرات الدراسة:

لغرض معرفة مدى وجود تأثير معنوي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية في القلق التنظيمي، فإن أنموذج الدراسة والفرضية الرئيسة الثانية يستلزمات تحديد تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية في القلق التنظيمي بصورة كلية وجزئية، وهذا ما نصت عليه الفرضية الرئيسة الثانية والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها، وفيما يأتي تحليل أثر متغيرات أنموذج الدراسة فضلاً عن تفسير المدلولات الإحصائية.

أ- تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية في القلق التنظيمي على المستوى الكلي للكليات المبحوثة:

تشير نتائج التحليل في الجدول (5) إلى وجود أثر معنوي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية في القلق التنظيمي ويدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة، حيث بلغت (15.994) والتي هي أكبر من قيمتها الجدولية (3.87) وعند مستوى معنوية (0.05) وبدرجات حرية (327, 1)، مما يدل على أن منحني الانحدار جيد في تفسير العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي وعلى المستوى الكلي، وقد بلغ معامل التحديد (R^2) قيمة (0.470)، وهذا يشير إلى قدرة المتغير المستقل على تفسير التأثير الذي يطرأ في القلق التنظيمي بنحو (47%) ويعزز ذلك قيمة معامل الانحدار (Beta) (-0.216) وقيمة (T) المحسوبة البالغة (-3.999) والتي كانت أكبر من قيمتها الجدولية أيضاً.

الجدول (5)

علاقة الأثر بين جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي

| R2 | T | | F | | أبعاد جودة الحياة الوظيفية | | المتغير المستقل |
|----|----------|----------|----------|----------|----------------------------|--------|-----------------|
| | الجدولية | المحسوبة | الجدولية | المحسوبة | B1 | B0 | المتغير التابع |
| 47 | 1.65 | -3.999 | 3.87 | 15.994 | -0.216 | -0.211 | القلق التنظيمي |

المصدر: من إعداد الباحثين في ضوء نتائج الحاسبة الإلكترونية $P \leq 0.05$ $N = 328$ $DF (1, 327)$

ب- تأثير كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية في القلق التنظيمي على المستوى الكلي للكليات المبحوثة:

ينصح من الجدول (6) أن هناك تأثيراً معنوياً لبعض أبعاد جودة الحياة الوظيفية في القلق التنظيمي، إذ تشير معطيات الجدول (6) إلى أن أقوى تأثير في القلق التنظيمي جاء من بعد الاستقلالية بدلالة معامل التحديد (R^2)، إذ فسر هذا المؤشر بمفرده (61%) من التأثير الكلي في القلق التنظيمي يدعمه قيمة (F) المحسوبة (21.320) مقارنة بالجدولية (3.87). وبلغت قيمة (B1) (-0.248) وهي قيمة معنوية بدلالة (t) المحسوبة والبالغة (-4.617)، في حين كانت أقل علاقة في التأثير المعنوي لبعد التدريب والتعليم، إذ بلغ معامل التحديد (R^2) (01%).

الجدول (6)

علاقة الأثر بين كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي

| F | | R2 | القلق التنظيمي | | المتغير التابع | |
|----------|----------|------|----------------|--------|----------------|----------------------------|
| الجدولية | المحسوبة | | B1 | B0 | | |
| 3.87 | 16.353 | %48 | (-4.044)* | -0.219 | -0.146 | الأجور والمكافآت |
| 3.87 | 7.913 | %24 | (-2.813)* | -0.154 | -0.138 | ظروف العمل |
| 3.87 | 21.320 | %61 | (-4.617)* | -0.248 | -0.177 | الاستقلالية |
| 3.87 | 1.620 | %0.5 | (-1.273) | -0.070 | -0.047 | فرق العمل |
| 3.87 | 16.098 | %47 | (-4.012)* | -0.217 | -0.150 | المشاركة في اتخاذ القرارات |
| 3.87 | 7.300 | %22 | (-2.702)* | -0.148 | -0.116 | خصائص الوظيفة |
| 3.87 | 0.303 | %01 | (-0.551) | -0.030 | -0.018 | التدريب والتعليم |
| 3.87 | 10.329 | %31 | (-3.214)* | -1.175 | -0.114 | التحسين المستمر |

المصدر: من إعداد الباحثين في ضوء نتائج الحاسبة الإلكترونية $P \leq 0.05$ $N = 328$ $DF (1, 327)$

وعليه يتم قبول الفرضية الرئيسية الثانية التي نصت على وجود أثر معنوي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (مجتمعة) في القلق التنظيمي في الكليات قيد الدراسة، أما فيما يخص الفرضيات المنبثقة عنها فيتم قبول بعض الفرضيات وعلى مستوى الكليات المبحوثة التي نصت على وجود أثر معنوي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (منفردة) في القلق التنظيمي في الكليات قيد الدراسة.

الاستنتاجات والتوصيات:

أولاً- الاستنتاجات:

يتناول هذا المحور أهم الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة وكما يأتي:

- 1- دلت نتائج التحليل الوصفي على أن إجابات المبحوثين كانت متفقة على توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في الكليات المبحوثة، ولكن بنسبة ضعيفة.
- 2- تبين من نتائج التحليل الوصفي أن راتب الموظفين يعتمد على مقدار إنجازهم في العمل، لكن الموظفين لا يفهمون بشكل تام نظام الأجور والمكافآت في الكلية، فأجرهم غير عادل مقارنة بما يحصل عليه زملاؤهم، وعادل مقارنة بمهاراتهم ومجهوداتهم.
- 3- أشارت نتائج التحليل الوصفي إلى أن إجابات أغلب المبحوثين كانت متفقة وبنسبة جيدة على عدم توافر مؤشرات القلق التنظيمي في الكليات قيد الدراسة.
- 4- دلت نتائج التحليل على وجود علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي في الكليات المبحوثة.
- 5- أظهرت نتائج تحليل الانحدار وجود علاقة تأثير معنوية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية في القلق التنظيمي في الكليات قيد الدراسة.

ثانياً- التوصيات:

سيتم تخصيص هذا المحور لتدوين توصيات الدراسة، وهي:

- 1- ضرورة مراعاة (الأخذ بنظر الاعتبار) أبعاد جودة الحياة الوظيفية لما لها من أثر في القلق التنظيمي.
- 2- فحص الكليات المبحوثة، وإعادة النظر في سياسات منح الأجور والمكافآت للعاملين، وتصميم سياسات وآليات تتماشى مع الظروف الاقتصادية للبلد.
- 3- أن تعمل إدارة الكليات المبحوثة على توفير ظروف العمل المعنوية للعاملين من خلال احترام آراء العاملين وإعطاء حرية أكبر لهم في عملهم، والعمل على تكوين الثقة المتبادلة بينهم عن طريق مشاركتهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم.
- 4- تصميم سياسات وإجراءات العمل ضمن فرق أو مجموعات محددة وتحديد مهامهم وحاجاتهم نحو تطوير أدائهم وفقاً لآلية الأولويات، لتحقيق النتائج المرجوة وتقويم إنجازاتهم دورياً.

- 5- إشراك العاملين في اتخاذ القرارات وحل المشكلات المتعلقة بعملهم، ومدّهم بالحقائق والمعلومات الكاملة عن أهداف عملهم.
- 6- توصي الدراسة الكليات المبحوثة بتوفير الأجهزة والمعدات الحديثة اللازمة لتحسين عملية التعليم باستمرار.
- 7- دعم الأفراد في الكليات المبحوثة، ودعم الدور الذي تلعبه فرق العمل لما لها من نتائج إيجابية على الأفراد، وبالتالي على أداء المنظمة، مما يشجع على بذل قصارى جهودهم في العمل.
- 8- زيادة مشاركة الأفراد العاملين في الكليات المبحوثة في الدورات التدريبية التي من شأنها أن تحسن وتطور أداء الأفراد مما يستغرق تفكيرهم وجهودهم في العمل، وبالتالي يحصلون على مكافآت مادية ومعنوية وتقلل من القلق التنظيمي الذي قد يصل إليهم أثناء عملهم في الكلية.

المراجع

أولاً - المراجع باللغة العربية:

- جاد الرب، سيد محمد. (2008). "جودة الحياة الوظيفية". القاهرة: المكتبة الأكاديمية.
- جاد الرب، سيد محمد. (2010). "إدارة الجامعات ومؤسسات التعليم العالي: استراتيجيات التطور ومناهج التحسين"، الإسماعيلية، مصر.
- خضري، محسن أحمد. (2004). "صناعة المزاي التنافسية". القاهرة: مجموعة النيل العربية.
- رضوان، شفيق. (2002). السلوكية والإدارة. ط 2. بيروت: مجد المؤسسة الجامعة للدراسات والنشر والتوزيع.
- شكشك، انس. (2008). علم النفس العام. حلب، سوريا: دار النهج.
- الصرن، رعد حسن. (2001). إدارة الابتكار والإبداع. (سلسلة الرضا للمعلومات). دمشق: دار الرضا للنشر.
- الصيرفي، محمد. (2007). الضغط والقلق التنظيمي. الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع.
- الصيرفي، محمد. (2007). أساليب التعامل. الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع.
- عباس، سهيلة محمد؛ وعلي عبد جاسم الزامل. (2004). "التطوير التنظيمي وجودة حياة العمل"، مجلة علوم إنسانية، متوفرة على الموقع (www.ulum.nl) تاريخ الاطلاع 2009/3/18.
- عربي، رمزي. (2006). علم النفس. بيروت: دار الرفيق للطباعة والنشر والتوزيع.
- العنزي، سعد علي؛ وأحمد علي صالح. (2009). إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال. عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- فلية، فاروق عبده؛ وعبد المجيد محمد. (2005). السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- فهمي، مصطفى. (1975). علم النفس: أصوله وتطبيقاته التربوية. القاهرة: مكتبة الخانجي.
- كارنيجي، ديل. (2004). دع القلق وابدأ الحياة. ترجمة/ محمد فكري أنور. ط 5. القاهرة: مكتبة مدبولي.
- اللوزي، موسى. (1999). التطوير التنظيمي: أساسيات ومفاهيم حديثة. عمان، الأردن: دار وائل للنشر.
- مرسي، جمال الدين محمد؛ وثابت عبد الرحمن إدريس. (2005). السلوك التنظيمي. الإسكندرية: دار الجامعية.
- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح. (2004). "جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي: دراسة ميدانية"، مجلة الدراسات والبحوث التجارية (جامعة الزقازيق، كلية التجارة). العدد 2.
- مكي، عباس محمود. (2007). هواجس العمل. بيروت: مجد المؤسسة الجامعة للدراسات والنشر والتوزيع.
- الملاح، إسراء طارق حسين. (2005). "نظام الوقت المرن كأداة لتحسين نوعية حياة العمل: دراسة استطلاعية في جامعة الموصل"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل.
- الهيبي، خالد عبد الرحيم. (2003). إدارة الموارد البشرية. عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- هيكل، محمد أحمد. (2006). مهارات التعامل مع الناس. القاهرة: مجموعة النيل العربية.

- حمود، خضير كاظم؛ وروان منير الشيخ. (2010). *إدارة الجودة الشاملة في المنظمات المتميزة*. عمان، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- كمال، علي. (1983). *علم النفس: وانفعالاتها وأمراضها وعلاجها*. بغداد: دار واسط للنشر والتوزيع.

ثانياً - المراجع الأجنبية:

- Paul, H. Schwager and John E. Anderson. (2007), "Management Organizational Anxiety with Information Systems", *Southern Association for Information Systems Conference*. <http://sais.aiswet.org>.
- Casco, Wayne F. (2001). *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work, Profits*. McGraw-Hill, Irwin, New York, U.S.A.
- Davis, Keith and William Werther. (2002). *Human Resources and Personnel Management*. McGraw-Hill, Inc., New York, U.S.A.
- Davis, Keith and John W. Newstrom. (2002). *Organization Behavior*. McGraw-Hill Higher Education Companies, New York, U.S.A.
- Havlovic, Stephen, J. (1991). "Quality of Work Life and Human Resource Outcomes", *Industrial Relations*, Vol. 30, Issue. 3.
- Hunt, V. D. (1992). *Implement A Competitive Quality Program*. Donnelly & Sons Company, New York, U.S.A.
- Mangel, Rober, M. and Alison Konral. (2000). "The Impact of Work Life Program on Firm Productivity", *Strategic Management Journal*, Vol. 20, No. 12.
- Samule, Certo C. (1997). *Modern Management*. 7th ed. McGraw-Hill, U.S.A.
- Schermerhorn, John. R. (2002), "Management", 7th ed., John Wiley & Sons Ltd., U.S.A
- Schuler, R. S. (1995). "Managing Human Resources", 5th ed., West Publishing Company, New York, U.S.A.
- Smell, S. Bohbander, G. and A. Sherman. (1996). *Managing Human Resources*. South Western College Polishing, New York, U.S.A.
- Williams, Clifton. (1978). *Human Behavior in Organization*. South Western Publishing Co., U.S.A.

Testing the Relationship between Quality of Work Life and Organizational Anxiety: An Empirical Study of Career Staff In a Sample Colleges at the University of Dohuk

Shahab Ahmed Khadr
Assistant Professor

**Mahmoud Mohammed Amin
Albashqali**
Assistant Lecturer

Department of Law Administration
Akre Technical Institute, Dohuk
Polytechnic University
Kurdistan Region – Iraq

ABSTRACT

This study aimed to determine the nature of the correlation and impact between the dimensions of quality of work life and organizational anxiety in a sample of colleges of the University of Dohuk, the study relied on a questionnaire consisted of (57) paragraphs, for measuring the dimensions and variables of the Likert scale (with five weights). The mechanism of this study to achieve their goals, two main hypotheses has been developed in order to find out the significant correlation between the functional quality work life dimensions (collectively and individually) and organizational anxiety of the staff in a sample of colleges of the University of Dohuk, and the presence of significant effect of the quality of working life (collectively and individually) in organizational anxiety of the staff in a sample from the faculties of the University of Dohuk. The questionnaire form was distributed to individual to study a random simple sample (350) forms and (328) forms are valid for analysis which means that rate of response was (93.7%) , the study used the statistical methods for data processing, analysis and access to their results by adopting the program (SPSS).

The study reached to the following results:

- 1- The results of the analysis indicated that the answers of respondents were in agreement on the availability of functional dimensions of quality of work life in the colleges surveyed but in low rate.
- 2- The results of the analysis indicated that answers of the most respondents were in agreement, and with the lack anxiety indicators in colleges under study.
- 3- The existence of the correlation and significant effect of functional worklife quality dimensions in organizational anxiety.

Finally - the study concluded a set of recommendations that have been drawn in the light of the results of the study, including:

- 1- The study recommends the administration of surveyed colleges to provide working conditions morale for employees through respect of the views of employees and give greater freedom to them in their work, and work on the composition of their mutual trust through their participation in decision-making related to their work.
- 2- Increase the participation of individuals working in the surveyed colleges in training courses that will improve and develop the performance of individuals to make their thinking and their uses in the work thus they can get moral rewards that reduce organizational anxiety which could reached to them during the working at the college.

