

## البحث السادس :

” مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى ”

### إعداد :

أ/ سميرة مرشد الحربي

ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط للعام الدراسي: (١٤٣٧/١٤٣٨هـ)، جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، مكة المكرمة.

د/ رامي إبراهيم بن عبدالرحمن الشقران

الأستاذ المشارك بقسم الإدارة التربوية والتخطيط

## مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى

د/ سميعة مرشد الحربي / د/ رامي إبراهيم بن عبدالرحمن الشقران

### • المستخلص :

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى، وفقاً للمجالات التالية: (الظروف المادية وغير المادية، التوازن بين الحياة والعمل، النمو المهني والتدريب، نمط القيادة في العمل الجامعي). واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي، وتم تطوير وبناء استبانة مكونة من (٤٧) فقرة، موزعة على (٤) مجالات لقياس مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى. تم التأكد من صدق أداة الدراسة وثباتها. وتكونت عينة الدراسة من (٦٨٦) من أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى، والمزاويلين لعملهم خلال الفصل الأول من العام الدراسي ١٤٣٧/١٤٣٨هـ، تم اختيارهم العشوائية المتيسرة، وذلك بعد استثناء العينة الاستطلاعية والبالغ عددها (٢٠) من أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى. وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: إن مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى، قد جاء بمستوى (متوسط) للأداة ككل. حصل المجال (الظروف المادية غير والمادية) على المرتبة الأولى، ثم جاء المجال (التوازن بين الحياة والعمل) بالمرتبة الثانية، وجاء في المرتبة الثالثة مجال (نمط القيادة في العمل الجامعي)، وجاء في المرتبة الرابعة مجال (النمو المهني والتدريب). عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول (مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى) تعزى لمتغيري (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والتخصص)، على مجالات أداة الدراسة (الظروف المادية غير والمادية، التوازن بين الحياة والعمل، النمو المهني والتدريب، نمط القيادة في العمل الجامعي)، وعلى المقياس الكلي لأداة الدراسة.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة، أعضاء هيئة التدريس، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

### *The Quality Level of Life of Faculty Memembrs at Umm Al-Qura University*

*Samira Murshid Al-Harby*

*DR. Rami Ibrahim Shogran.*

### Abstract :

The study aimed to identify The quality level of job performance of faculty members at Umm Al-Qura University according to the following areas: (physical and nonphysical conditions, the balance between life and work, career growth and training, the leadership style in University work). The researcher used the descriptive methodology. The researcher developed a survey which consisted of (47) items distributed among (4) areas to measure the quality level of work performance of faculty members at Umm Al-Qura University. Validity and reliability coefficient were ensured for the tool. The study Population consisted of (686) faculty members at Umm Al-Qura University who were working during the first semester of the year 1437-1438 who were chosen in the complete census method after disregarding the survey sample which consisted of (20) faculty members at Umm Al-Qura University . The findings of the study were: The quality of

*work environment for faculty members at Umm Al-Qura University was moderate on the overall score of the survey. The area of physical and nonphysical conditions were on first place, where as the area of the balance between life and work came in second place. In third place came the leadership style in university work and career growth and training came in fourth place. There are no statistical significant differences at the significance level of ( $\alpha \leq .05$ ) on the quality level of work environment for faculty members at Umm Al-Qura University due to the variables (qualification, years of experience and specialization) on all areas of the survey (physical and nonphysical conditions, the balance between life and work, career growth and training, the leadership style in University work) and on the overall score of the survey.*

**Key words:.** *Quality of life, faculty members, Umm Al-Quraa University, Mecca.*

• مقدمة :

إن نجاح أي منظمة يُعد من الاهتمام بالموارد البشرية فهي المحرك الأساس الذي يؤثر بصورة كبيرة على أداء المنظمة؛ سيما المنظمات الخدمية التي تقدم خدماتها من خلال موظفيها فلا بد من الاهتمام بهذا المورد كتخصص مستقل يبحث في عوامل تطوره الداخلية من جهة، والعوامل الخارجية المؤثرة بشكل مباشر عليه، وأهمها جودة حياة العمل التي تساعد في رفع مستوى الإنتاجية لديه، ولهذا زاد الاهتمام بهذا المورد مع مطلع القرن الواحد والعشرين وزادت الجهود التي تسعى إلى البحث في العوامل التي ترفع من إنتاجية العاملين في المنظمات وتسعى إلى رفع مستوى رضاهم وانتمائهم للمنظمة حتى ظهر مصطلح جودة حياة العمل عام (١٩٧٢م) ليواكب عمليات التطوير التنظيمي ويساعد في توفير بيئة عمل محفزة بهدف تحقيق غايات المنظمات واهدافها المخطط لها (ابو شيخة، ٢٠١٠).

وتعد برامج جودة حياة العمل والتي تتبناها الكثير من المنظمات الكبرى في الدول المتقدمة أحد أقوى العوامل التي تعمل على جذب واستبقاء العاملين (جاد الرب، ٢٠٠٥) فتلك البرامج تشبع حاجات العاملين في المنظمات وتحقق اهدافهم وتحقق درجات عالية من الولاء والانتماء للمنظمة، الأمر الذي لا بد وأن ينعكس على أداء العاملين وجودة الانتاج بشكل ايجابي (المغربي، ٢٠٠٤).

لقد اهتمت العديد من الدراسات البحثية في العالم في السنوات الأخيرة بقياس جودة حياة العمل في المصانع والجامعات والمدارس والمنظمات الحكومية وغير الحكومية تحت أبعاد متعددة وتحديات جديدة متعلقة بالتزام الموظفين والمشاركة في تحقيق الأهداف التنظيمية، فجودة حياة العمل تساهم في تسهيل فرصة التدريب للموظفين، ورفع درجة الرضا الوظيفي، وإيجاد بيئة عمل آمنة وتنمية أداء العاملين جنباً إلى جنب مع تنمية الأداء الكلي للمنظمة (ماضي ٢٠١٤). هذا وقد بدأت كثير من المنظمات في تبني برامج جودة حياة العمل بما

يحقق لها عديد من المزايا ومنها تعظيم القدرة التنافسية وتوفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء وأيضا توفير ظروف أفضل للعمل (المغربي، ٢٠٠٤)، ويضيف بأن نجاح برامج جودة حياة العمل يتضمن منح العمال الفرصة للمساهمة في وضع الأهداف واتخاذ القرارات وتشجيعهم على المشاركة في حل المشكلات وكذلك الإحساس بالأمان الوظيفي والذي ينعكس عليهم بصورة إيجابية في ممارساتهم الإدارية سواء داخل بيئة العمل أو خارجها. وتواجه منظومة التعليم العالي تطورا مستمرا وتحديات كبيرة نتيجة لثورة التكنولوجيا الحديثة، والتي تساهم في زيادة الضغوط والمسؤولية على إدارة هذه المؤسسات.

وبما أن الجامعات تلعب دوراً هاماً في استثمار وتنمية الموارد المادية والبشرية والمالية وتعتبر الركيزة الأساسية من ركائز التنمية الاقتصادية، والاجتماعية وترتبط بتقدم الدولة وقدرتها على تقديم الخدمات للفرد والمجتمع، ومما لاشك فيه أن هذا يتطلب توافر كوادر بشرية مؤهلة تستطيع القيام بذلك وهذا ما يدفع الجميع نحو الاهتمام والتركيز على الموارد البشرية المختلفة وتوفير بيئة عمل وجودة حياة عمل ملائمة لهم تمكنهم من تطوير وتنمية أدائهم نحو تحقيق الهدف المطلوب في سبيل تحسين مستوى الأداء الكلي لهذه المنظمات ومن ثم تقديم أفضل الخدمات وفي شتى المجالات ولكافة شرائح المجتمع .

ويؤكد كل من (الصيرفي، ٢٠٠٦) أن الجامعة تعتبر مؤسسة مجتمعية يقع على عاتقها مسؤوليات كثيرة كما أنها تتمثل بأعضاء هيئة التدريس فهم بمثابة الركيزة الأساسية التي يتم الاعتماد عليها في تحقيق وظائفها المتمثلة في الإعداد الأكاديمي والمهني والثقافي للطلاب، البحث العلمي، المشاركة في خدمة البيئة وتطوير المجتمع. كما يوضح (الطويل، ٢٠٠٩) ولما كان أعضاء هيئة التدريس بالجامعات حجر الزاوية في العملية التعليمية وأداة لتطوير التعليم الجامعي فإن الاهتمام بتطوير أدائهم والأخذ بمعايير الجودة العالمية في مجالات الأداء ضرورة من ضروريات التقدم. هذا وتتضمن تنمية أعضاء هيئة التدريس في عدة مجالات منها التنمية في مجال التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع وأيضا التنمية في المجال الإداري .

وتعتبر الجامعات من أهم المنظمات التي تساعد في رقي وتطوير المجتمع وتنشئة أجيال المستقبل وهي البوابة التي يخرج منها العديد من الموارد البشرية وبالتالي عندما يحصل العاملين على جودة حياة العمل داخل أروقتها ينعكس ذلك على الأجيال ومن هنا لا بد أن تحرص الجامعات على توفير كافة عناصر جودة حياة العمل للعاملين فيها لتحقيق أهدافها المنشودة.

ولتحقيق رؤية ٢٠٣٠ لا بد لنا الاهتمام من الآن بجودة حياة العمل الداعم وإيجاد بيئة عمل آمنة وصحية ومناسبة، تتوفر فيها أشكال مشاركة العاملين في

عمليات الإدارة، واتخاذ القرار جميعها من جهة، والاهتمام بالحياة الأسرية والعائلية من جهة أخرى، وتحقيق التوازن بين بيئة العمل ومتطلباته العائلية إضافة لذلك فإن جودة حياة العمل تمثل الأعمال والأفعال والممارسات التي تقوم بها الإدارة العليا من أجل إرضاء العاملين لديها وإسعادهم، وزيادة شعورهم بالثقة والاطمئنان في حياتهم الوظيفية والأسرية والذي بدوره يساعد العاملين على أن يكونوا أكثر مقدره وسلطة في أداء أعمالهم بما يؤدي إلى تحقيق أفضل النتائج (ديوب، ٢٠١٤: ١٩٦).

وفي ضوء ما سبق فإن أعضاء هيئة التدريس في الجامعة هم الثروة النادرة التي تتسابق الجامعات لتوفيرها كما وكيفا، وبالشكل الذي يزيد من أدائها وفعاليتها، يمكن القول بأن أداء أعضاء هيئة التدريس عنصر مهم في منظومة التعليم العالي لذا فإن القصور في هذا الأداء يعد أحد التحديات التي تواجه الجامعات ومما لاشك فيه أن القصور في الأداء لا ينطوي فقط على مجال التعليم والبحث العلمي بل يمتد ليشمل القصور في الجوانب الإدارية بمعنى قصور الممارسات الأدائية لدى أعضاء هيئة التدريس.

#### • مشكلة الدراسة :

تعد جودة حياة العمل من الموضوعات التي تحظى بالدراسة من قبل الكثير من الباحثين بسبب أهميتهما في مجال الإدارة، انعكاسها على أداء وسلوك الأفراد داخل المؤسسات، وكذلك في زيادة الإنتاجية في تلك المؤسسات. وتعد جودة حياة العمل هدفا لتحقيق وتعزيز الولاء للعاملين. وفي المقابل فإن عدم وجود جودة حياة العمل، ووجود أوجه قصور في أداء أعضاء هيئة التدريس للمهام والوظائف الإدارية والفنية والتعليمية، يؤدي إلى تدني مستوى الرضا عن العمل وانخفاض الدافعية لهم، وعدم الانتظام وتضييع الوقت والجهد وانعدام الثقة والتعاون بين العاملين في الجامعة، واللامبالاة في تأدية العمل والقصور في إنجازه. كما أن سوء جودة حياة العمل وعدم تكييف الأفراد مع ظروف العمل يجعلهم يقبلون على العمل بفتور، وروح معنوية متدنية تفتقد للحماس، وهذا الفتور ينتج عن عدة أسباب بعضها مرتبط بعوامل وظيفية وبعضها من إجراءات تنظيمية أو من العلاقات داخل العمل، أو من عوامل فردية كما أن هناك سببا آخر لسوء جودة حياة العمل وهو الضعف في العلاقات الشخصية الداخلية بين العاملين في المؤسسة، حيث يؤدي إلى ضعف الاتصال بين العاملين بعضهم ببعض، وقصور في التعاون.

فوجود جودة حياة العمل يزيد من رفع مستوى أعضاء هيئة التدريس التي من شأنها أن تؤثر على أدائهم الوظيفي وتساهم في زيادة الإنتاجية في العمل لدى الآخرين. وهنا تبرز أهمية جودة حياة العمل في رفع مستوى أعضاء هيئة التدريس مع الظروف والمشكلات التي تواجههم حتى يمكنهم من التوازن بين متطلبات العمل وبين إشباع حاجاتهم والاستعداد للعمل في أي وقت.

ومن خلال رجوع الباحثة للعديد من الدراسات السابقة، وجدت أن التطوير المستمر في وظيفة الإدارة الجامعية والتي تعد من الحاجات الأساسية والمستمرة في عملية تعزيز وتفعيل مهامها، حيث ظهرت أدوار جديدة لها من حيث اتصافها بكونها قيادية مبدعة ومفكرة تمتلك مهارات تخطيطية وتنظيمية، ولديهم حس تشاركي فاعل يترجم في مقدرتها على إتاحة الفرص للعاملين معهم للمساهمة في تطوير العمل الجامعي وتجديده.

تزايد اهتمام منظمات التعليم العالي بأهمية وتأثير الموارد البشرية فيها، فهي التي تفكر وتبدع وتنتج. ويشكل الانسان في هذه المؤسسات العنصر الأساس الذي لا بد من الاهتمام به والتركيز والعمل على كل ما من شأنه أن يؤثر على حياته داخل عمله. اذ لا بد وان ينعكس هذا الاهتمام والتركيز على فاعلية أداءه ومستوى انتاجيته (جاد الرب، ٢٠٠٨).

وتقوم مؤسسات التعليم العالي بدور مهم وفعال في تحقيق الأهداف التربوية المنشودة فهي التي تعنى بإعداد أجيال المستقبل من أبناء هذا الوطن وتفتح لهم آفاق المعرفة والعمل والبناء، ويمثل عضو هيئة التدريس في هذه المؤسسات حجر الزاوية في العملية التعليمية لكونه يؤلف الأداة الفعالة التي تؤدي بالجامعة إلى الاضطلاع بمسؤوليتها وحمل رسالتها الرامية إلى تطوير التعليم وخدمة المجتمع والنهوض به نحو التقدم العلمي (اماني، ٢٠١١).

وتأسيسا على ما سبق رأت الباحثة أن هناك ضرورة لرصد واقع جودة حياة العمل في جامعة أم القرى وهنا ظهرت مشكلة الدراسة المتمثلة بالسؤال التالي:

فقد حاولت هذه الدراسة الإجابة عن السؤال الرئيس التالي: "ما مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى؟ ويتضرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

« ما مستوى جودة حياة العمل في مجال (الظروف المادية وغير المادية) لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى؟»

« ما مستوى جودة حياة العمل في مجال (التوازن بين الحياة والعمل) لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى؟».

« ما مستوى جودة حياة العمل في مجال (النمو المهني والتدريب) لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى؟».

« ما مستوى جودة حياة العمل في مجال (نمط القيادة في العمل الجامعي) لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى؟».

« هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى حول مستوى جودة حياة العمل لديهم تعزى لمتغيرات (الجنس، سنوات الخبرة، المرتبة العلمية)؟»

« ما أهم المقترحات التي يراها أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى لرفع مستوى جودة حياة العمل في الجامعة ؟

#### • أهداف الدراسة :

تمثل الهدف الرئيس لهذه الدراسة في الكشف عن مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى، والذي يتفرع عنه الأهداف التالية:

« الكشف عن مستوى جودة حياة العمل في مجال (الظروف المادية وغير المادية) لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى.

« الكشف عن مستوى جودة حياة العمل في مجال (التوازن بين الحياة والعمل) لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى.

« الكشف عن مستوى جودة حياة العمل في مجال (النمو المهني والتدريب) لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى.

« الكشف عن مستوى جودة حياة العمل في مجال (نمط القيادة في العمل الجامعي) لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى.

« الكشف عن ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى حول مستوى جودة حياة العمل لديهم تعزى لمتغيرات (الجنس، سنوات الخبرة، المرتبة العلمية) " .

« التعرف على أهم المقترحات التي يراها أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى لرفع مستوى جودة حياة العمل في الجامعة .

#### • أهمية الدراسة :

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله، حيث تعتبر من الدراسات القليلة (حسب علم الباحثة) التي تناولت بشكل أساسي مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى في السعودية. كما أنه من المؤمل أن تفيد هذه الدراسة كل من أعضاء وعضوات هيئة التدريس في جامعة أم القرى، وأصحاب القرار في وزارة التعليم في السعودية، حيث يمكن أن تخرج هذه الدراسة بتوصيات تتبناها وزارة التعليم لتطوير وتفعيل برامج التدريب والتطوير المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى. وقد تشكل هذه الدراسة حافزا للقيام بدراسات أخرى تتعلق باتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو بيئة عملهم. وقد تساعد هذه الدراسة في الكشف عن أكثر عوامل جودة حياة العمل تأثيرا على أعضاء هيئة التدريس مما يساهم في رفع مستوى أدائهم ويسهم في تحسين ورفع وإنتاجيتهم والكشف عن أهم البرامج والكفايات المهنية والقيادية اللازمة لأعضاء هيئة التدريس ليقوموا بدورهم المطلوب، مما يمكن المسؤولين بالتعرف عليها، والتخطيط المستقبلي لتدريب أعضاء هيئة التدريس عليها، وتحسينها وتطويرها بما يتلاءم مع المستجدات التربوية الحديثة، ويساعد على زيادة مستوى جودة حياة العمل.

كما يمكن أن تتمثل أهمية الدراسة بما يلي:

« تقديم بيانات ميدانية شاملة عن جودة حياة العمل وذلك من خلال توفيرها للجهات المختصة، والتي تساعد على اتخاذ الإجراءات وإصدار القرارات اللازمة، حيث تعد جودة حياة العمل متطلب حقيقي من أجل النهوض بالعمل في الإدارة الجامعية وتحسين مدخلاتها ومخرجاتها .

« فتح المجال أمام دراسات أخرى لتبحث في جودة حياة العمل من جوانب ومجالات أخرى لم تتناولها الدراسة الحالية.

« معرفة العوامل التي تساعد على زيادة أداء العاملين ورضاهم الوظيفي والذي من شأنه أن يؤثر على جودة حياة العمل مما سينعكس إيجابيا على الخدمات المقدمة للمجتمع.

#### • حدود الدراسة :

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

« الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على للكشف عن مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى، من خلال المجالات التي تم تحكيمها واعتمادها في أداة الدراسة.

« الحدود المكانية: طبقت هذه الدراسة في جامعة أم القرى بمكة المكرمة.

« الحدود البشرية: طبقت هذه الدراسة على أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى.

« الحدود الزمانية: طبقت هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي ١٤٣٧/١٤٣٨ هـ.

#### • مصطلحات الدراسة :

#### • جودة حياة العمل: (Quality of work Life)

يعرفها (جاد الرب، ٢٠٠٨، ص٩): "بأنها مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين، الأمر الذي يسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها".

كما يعرفها المغربي (٢٠٠٧م: ٩). "هي تلك الأنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية بالمنظمات بغرض تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا بحيث تشبع احتياجات العاملين وتسهم في رفع كفاءة الأداء بالمنظمات".

كما يعرفها كنيتر (konometer, 2009: p20) "بأنها مصطلح يتألف من ستة أبعاد: الصحة والسلامة المهنية، الاحتياجات العائلية، والاجتماعية والاقتصادية، الأمان الوظيفي، الحاجة إلى المعرفة، حاجات الاحترام وتحقيق الذات".

وتعرفها الباحثة إجرائياً بأنها: هي مجموعة من العمليات والإجراءات التي تتبناها جامعة أم القرى وتعمل على تنفيذها وتطبيقها بهدف تحقيق التطوير والتحسين للحياة الشخصية والعملية لأعضاء هيئة التدريس فيها والذي ينعكس بدورها على أداء الجامعة وأعضاء هيئة التدريس وإحداث تغييرات إيجابية. وتقاس في هذه الدراسة من خلال استجابة عينة الدراسة على مجالات أداة الدراسة.

#### • أدبيات البحث :

#### • المبحث الأول: جودة حياة العمل:

#### • مفهوم جودة حياة العمل:

يتناول مفهوم جودة حياة العمل الجهود والأنشطة المنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بغرض توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين وإشباع احتياجاتهم من خلال توفير بيئة عمل صالحة، ومشاركتهم في اتخاذ القرارات وتوفير متطلبات الأمن والاستقرار الوظيفي والعاطفي لهم، وإتاحة الفرص الملائمة لتحسين الأداء (المغربي، ٢٠٠٤م).

وأشار جاد الرب (١٩٩٩م) إلى أن مفهوم جودة حياة العمل ظهر ليواكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي، وليخفف من حالات التوتر والقلق التي سادت في الغرب بين العاملين.

لقد حظي موضوع جودة حياة العمل باهتمام المختصين بالموارد البشرية وينطلق الاهتمام من حاجة الأفراد العاملين في المنظمة إلى أجواء عمل جيدة من أجل أداء العمل بصورة مناسبة، لذا الهدف الأساسي من جودة حياة العمل يتمثل في إعداد قوة راضية ومندفعة ومحفزة وذات ولاء عالي لأعمالها وعلى درجة عالية وقدرة فائقة في الإبداع والابتكار.

إن مفهوم جودة حياة العمل لا تختلف أهميته وتأثيره من مؤسسة إلى أخرى لكن الاختلاف في اتساع أو ضيق التطبيق فبعض المؤسسات تقتصر على مفهوم أو اثنين للتطبيق مثل مشاركة بناء فرق العمل، والبعض يتوسع ويضيف لجان حل المشكلات وبرامج مميزة من حيث الأجور والحوافز، التدريب، وتخطيط المسار الوظيفي (جاد الرب، ٢٠٠٨).

لقد تعددت التعاريف واختلفت أحياناً باختلاف وجهة النظر إلى موضوع جودة حياة العمل، فيعرفها (Adhikari, 2010) "بأنها برنامج عمل يتضمن التدريب المكثف والاستقلال في العمل وتحقيق الأمان الوظيفي".

أما جاد الرب (٢٠٠٨م: ١٠) ذكر "بأنها مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على

الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين، الأمر الذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها".

كما يعرف (konometer, 2009) "جودة حياة العمل بأنها مصطلح يتألف من ستة أبعاد: الصحة والسلامة المهنية، الاحتياجات العائلية والاجتماعية والاقتصادية، الأمان الوظيفي، الحاجة إلى المعرفة، حاجات الاحترام، وحاجات تحقيق الذات".

وأشار السالم (٢٠٠٩م:٣٥٠) "إلى أن جودة حياة العمل هي الصفات أو الجوانب الإيجابية أو غير الإيجابية المرتبطة ببيئة العمل كما يراها أو يدركها العاملون".

كما يعرفها البلبيسي (٢٠١٢م:٧) "بأنها السياسات والإجراءات والعمليات التي تنفذها المنظمة بهدف تطوير وتحسين الحياة الوظيفية، والشخصية للعاملين فيها، الذي ينعكس بدوره على أداء المنظمة والأفراد إيجابيا، وبذلك تحقق المنظمة أهدافها وتطلعاتها، وفي نفس الوقت تلبى وتشبع رغبات عامليها مما يضمن استمرارية نجاح المنظمة، وحصانتها ضد الكثير من الأزمات".

وتعرف Mozaffari (٢٠١٣م:٧٧) جودة الحياة الوظيفية بأنها الظروف الملائمة وبيئات العمل وجوانب الحياة مثل تحقيق النمو والتنمية، والمشاركة، والبيئة المادية، والإشراف والأجور والملاءمة الاجتماعية والاندماج في مكان العمل".

ويعرفها تشوري (٢٠١٣م) "بأنها إدراك الفرد لخبرة العمل". وعن طريق إدراك تغيرات الأفراد يبقى المعنى الحقيقي لجودة حياة العمل واحد بالنسبة لكل فرد".

وعرفها اشتيوي (٢٠١٤م:٢١) بأنها "حالة رضا العاملين تجاه ما توفره المنظمة من بيئة عمل مادية ومعنوية".

وعرفها ماضي (٢٠١٤م:٦٣) "بأنها مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة، والتي من شأنها أن تؤثر على الحياة الوظيفية للأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية، والذي بدوره ينعكس إيجابيا على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد والأطراف كافة ذات العلاقة بالمنظمة". وعرفها ديوب (٢٠١٤م:٢١) بأنها "حالة رضا العاملين تجاه ما توفره المنظمة من بيئة عمل مادية ومعنوية".

ويعرفها (الشنطي، ٢٠١٦م: ١٨) "بأنها الأنشطة والجهود التي تبذلها المؤسسة من أجل إيجاد بيئة عمل إيجابية تستهدف حياة العاملين من أجل الوصول إلى رضا العاملين مما يؤثر إيجابيا على إنتاجية المؤسسة".

كما يعرفها البربري (٢٠١٦ م: ١٩) "بأنها بيئة العمل التي تتوافر فيها العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها بشكل جيد، مما ينعكس ذلك إيجابيا على الموظف فيشعر بالرضا والأمان الوظيفي، فيبذل أقصى جهد ممكن في خدمة المؤسسة".

من خلال الاستعراض السابق للتعريف التي تناولت توضيح مفهوم جودة حياة العمل، ترى الباحثة أن تعريف جودة حياة العمل هي مجموعة من العمليات والإجراءات التي تتبناها جامعة أم القرى وتعمل على تنفيذها وتطبيقها بهدف تحقيق التطوير التحسين للحياة الشخصية والعملية لأعضاء هيئة التدريس فيها والذي ينعكس بدورها على أداء الجامعة وأعضاء هيئة التدريس وإحداث تغييرات إيجابية.

هذه التعاريف كانت تركز على أن مضمون جودة حياة العمل يعني توفير العناصر التالية:

- ◀ توفير بيئة عمل صحية وأمنة.
- ◀ توفير الظروف التي تشجع العاملين على النمو والتطور الوظيفي والتحدي والإنجاز.
- ◀ توفير الحاجات الاقتصادية والاجتماعية للعاملين.
- ◀ توفير التوازن بين حياة العمل والحياة الشخصية.
- ◀ توفير علاقات جيدة بين العاملين مع بعضهم البعض وبين العاملين ورؤسائهم

ويلاحظ من خلال التعاريف السابقة بأن جودة حياة العمل هي بمثابة مؤشر لنجاح الفرد في مهنته وأدائه لواجباته باقتدار ومهارة، وهي عوامل ضرورية لقيام الفرد بمهام عمله على أكمل وجه وحسب ما هو مطلوب منه ،ومن خلال جودة حياة العمل يظهر جليا أداء ورضا الفرد عن مهنته ،وكما أن جودة حياة العمل ترتبط بالنجاح في العمل وهو ما يعكس رضا الفرد عن عمله ،وعن المكونات البيئية التي يعمل فيها مع الآخرين وتمثل جودة حياة العمل وسيلة إشباع حاجاته وتحقيق طموحاته وكذلك المؤسسة في تحقيق أهدافها ونتاجيتها ويتضح مما سبق بأنه يمكن اعتبار مفهوم جودة حياة العمل تلك العملية التي يسعى من خلالها الفرد إلى إحداث التوازن بين إشباع حاجاته وطموحاته وما تطلبه البيئة المحيطة مما يخلق لديه الإحساس بالرضا والارتياح.

#### • أهمية جودة حياة العمل:

تتجلى أهمية جودة حياة العمل من خلال تأثيرها المباشر وغير المباشر على الكثير من الظواهر والسلوكيات الإدارية داخل المنظمات وتأثيرها بالمقابل على مجمل حركة المنظمة سواء في أداء مهامها وتحقيق أهدافها أو علاقاتها بالبيئة الخارجية سواء كانت هذه العلاقات بأفراد أو منظمات. فقد أكدت الكثير من

البحوث والدراسات التطبيقية التي أجريت في بيئات مختلفة على أن تحسين جودة حياة العمل له تأثير على الكثير من المخرجات التنظيمية الهامة مما أوجد علاقات مباشرة ومعنوية بين طبيعة جودة البيئة السائدة ومخرجات المنظمة. لذلك كله يرى البعض أن درجة نجاح أية منظمة على المدى البعيد تتوقف إلى حد كبير على قدرة المنظمة على خلق بيئة عمل ملائمة (القحطاني، ٢٠٠٥م).

فجودة حياة العمل متمثلة ببرامج تكتسب أهميتها كونها استراتيجية متكاملة يمكن أن تقود المنظمة إلى النتائج التالية:

« التفوق النوعي على المنافسين من خلال حرص العاملين على تحسين الإنتاجية والنوعية في آن واحد.

« فرص الحصول على الاحتفاظ بنوعيات ذات كفاءة مهارياً ومعرفياً من الموارد البشرية.

« فرصة الإيذاء بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية تجاه المجتمع.

« فرصة الحصول على ولاء عالي من قبل المستفيدين من سلعتها أو خدماتها فليس يخفى على المستهلك ما يدور في داخل المنظمة من مشاكل وظواهر عمل.

« فرصة تفوق العاملين إلى جانب الإدارة في حالة تعرض المنظمة لمشاكل قد تعرقل من نشاطها وتعطل برامجها. (الهيبي، ٢٠٠٥م)

وتظهر أهمية جودة حياة العمل من خلال مساعدة الفرد على إشباع حاجاته وإرضاء دوافعه بالطرق المشروعة التي حددتها المتطلبات الوظيفية كما تعد جودة حياة العمل عنصراً أساسياً نحو زيادة إنتاجية الفرد بسبب شعوره بانتمائه وقناعته بما يعمل، وإن جودة حياة العمل سوف تساعد على تحقيق أهدافه وإشباع حاجياته المهنية.

وقد أوضح زناتي (٢٠١٣م) أن تطوير جودة حياة العمل يؤدي إلى استيعاب أهمية التعاون في اتخاذ القرارات والأمان الوظيفي وتطوير ظروف ومكان العمل والشعور بالحياة والإدارة الذاتية وخلق الفرص لتطوير الوظيفة والامتنان الوظيفي وإثراء العمل وإرضاء الشعور بتحقيق الذات على المستوى الفردي وخلق الحافز لاستمرارية المنظمة. بالتالي يمكن القول بأن كل الأسباب السابق ذكرها يمكن ربطها بإنتاجية القوة العاملة واستنادها إلى العلاقة بين جودة حياة العمل وإنتاجية القوة العاملة، والتي أصبحت محور اهتمام العديد من المراكز العلمية.

#### • نشأة جودة حياة العمل وتطورها:

تشير دراسة (Adhikari, 2010) إلى أن مصطلح جودة حياة العمل (QWL) ظهر في عام ١٩٧٢ خلال مؤتمر علاقات العمل الدولي International Labor

Relations conference الذي عقد في الولايات المتحدة الأمريكية وقد كان التركيز الأساسي لهذا المصطلح ينصب حول أثر العمل على صحة العامل والتعرف على جودة أداء الفرد أثناء العمل.

ويرى (المغربي، ٢٠٠٤) أن في بداية السبعينات من القرن العشرين زاد الاهتمام بدراسة وتحليل وتطبيق جودة حياة العمل، فتعددت الدراسات والبحوث كما درست إدارة المنظمات الرائدة ومركز الجودة الأمريكي مسألة جودة حياة العمل وكيفية تحسينها واهتمت بتحليل علاقاتها بالإنتاجية والعديد من المتغيرات التنظيمية الأخرى، وفي أواخر السبعينات وأوائل الثمانينات تراجع الاهتمام وانخفضت الأنشطة التي تمارسها المنظمات لتحقيق جودة حياة العمل مما جعل برامج جودة حياة العمل تأتي في المرتبة الثانية وإن اختلف الأمر على مختلف المستويات المحلية والدولية وبالتالي أثر ذلك على كفاءة الأداء الاقتصادي للمنظمة وما تعتنقه من قيم وأفكار تتعلق بالموارد البشرية .

ومنذ منتصف الثمانينات وحتى منتصف التسعينيات تقريبا زاد الاهتمام مرة أخرى ببرامج جودة حياة العمل في الشركات والمؤسسات الأمريكية ويرجع ذلك إلى عدة عوامل:

- ◀ ضعف الموقف التنافسي للشركات الأمريكية على مستوى الدولي وخاصة أمام الشركات اليابانية.
- ◀ زيادة عبء القوانين الفيدرالية في أمريكا .
- ◀ انخفاض تكلفة العمالة في الدول المنافسة للاقتصاد الأمريكي .
- ◀ انخفاض ولاء العاملين في أمريكا أكثر بكثير عن غيره من الدول الأوروبية.

وعلى الرغم من أن الاقتصاد في الدول المتطورة والمنظمات الصناعية الموجودة أصبح ثري إلا أن هذا الثراء لم ينتقل إلى الطبقة العاملة، بل على العكس، تم تبني بعض المعايير مثل الاستعانة بموارد خارجية لتخفيض الاعتماد على الأيدي العاملة المحلية تحت عنوان الحصول على منفعة السعر التنافسي. وكنتيجة لذلك واجه العاملون أعباء عمل ثقيلة وإجهاد كبير لإنجاز الأهداف في أوقات عمل محددة وفي سيطرة أعلى. بالإضافة إلى ذلك تم ظهور الوظائف التي تعتمد على التكنولوجيا العالية والاستمرارية المتواصلة للعمل.

وقد ركز برنامج الجودة في بداية هذه الفترة على العلاقة بين جودة حياة العمل (QWL) وإنتاجية العاملين، وبحلول التسعينيات من القرن العشرين فإن شركات عالمية كثيرة منتشرة في دول متعددة قامت بتطبيق شكل أو آخر من أشكال جودة حياة العمل، وتزايد الاهتمام نتيجة التركيز على إشباع حاجات العميل الداخلي والخارجي، وتطبيق أسلوب إعادة هندسة الموارد البشرية وإكسابها مهارات متنوعة. إن الظروف التي سبق ذكرها جذبت اهتمام

الباحثين من مختلف التخصصات للبحث عن طرق لإنشاء ظروف أفضل في حياة العمل. والهدف من هذا الفعل هو إيجاد طرق لتشجيع العاملين لرفع مستوى أدائهم في العمل وتحسين مستوى الرضا الوظيفي والحد من خطر إنهاك الموظف (Hannifin et al, 2008).

ظهرت أهمية جودة حياة العمل كتدخل في الموارد البشرية في الولايات المتحدة الأمريكية والبلاد الإسكندنافية فترة الستينات والسبعينات من القرن الماضي. وقد أثر استعمال الكمبيوتر والتكنولوجيا والأجهزة ذاتية التشغيل على مستوى المهارات لدى العاملين والتقليل من استخدام الأيدي البشرية والشعور بالعزلة في مكان العمل.

ولقد تطورت نظرة المؤسسات للعنصر البشري كمورد من أعلى مواردها، فقد كان يطلق عليه قديما مصطلح المستخدمين أو الخادم العمومي، ثم أصبح يطلق عليه العمال، فالقوى العاملة، إلى أن أصبح يوصف اليوم برأس المال البشري، وبالفعل فقد أصبح العنصر البشري أهم عنصر في المعادلة الإدارية لأي مؤسسة، فكلما أحسنت المؤسسات استثمار مواردها البشرية، أصبحت أكثر قدرة على تحقيق أهدافها بأعلى كفاءة وأقل جهد ووقت، فلا يمكن لأي منظمة متطورة في التكنولوجيا والمعلومات ورأس المال إدارة الموارد بكفاءة ما لم يكن لديها موارد بشرية تم اختيارها وتنميتها وتحفيزها بشكل جيد، فإذا أساءت المؤسسة اختيار العاملين فيها أهدرت عملها بالكامل، وفي المقابل فإن الاختيار السليم والتدريب والتحفيز الجيد للعاملين كفيلا بأن يطلق العنان في عالم الإبداع والتفكير في تحقيق أفضل النتائج (السالم وصالح، ٢٠٠٢م: ٥). من هنا جاء اهتمام المنظمات الكبرى في جودة حياة الموظف كونه يعد أهم مورد للمنظمة حيث بدأت القوانين والتشريعات تسن مع بداية القرن الماضي لحماية العاملين من إصابات العمل، وتهتم جودة حياة العمل بتوفير حياة أفضل للموظفين من خلال دراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات في التعامل مع الموظفين من كل نواحي العمل مما يسهم بشكل مباشر في رفع أداء المنظمة من جانب ومن جانب آخر تحقيق وإشباع رغبات واحتياجات الموظفين.

#### • أبعاد جودة حياة العمل:

تعتبر جودة حياة العمل عملية مستمرة، وهي ليست عملية سهلة يحظى بها الفرد بكل سهولة فقد تصادفه عقبات في إشباع دوافعه ورغباته كما أنها عملية متشعبة وذات دروب، وتعد أبعاد جودة حياة العمل مختلفة وكثيرة، وقد أشار كل من نصار (٢٠١٣م) وجاد الرب (٢٠٠٨م) والبلبليسي (٢٠١٢م) والشنطي (٢٠١٦م) وحايك (٢٠١١م) إلى ذلك العناصر والأبعاد التي تتضمنها جودة حياة العمل

المصدر	الأبعاد	مؤلف
نصار ، ٢٠١٣	ظروف العمل المادية وغير مادية (الأجور والمكافآت، بيئة العمل، الاستقرار والأمان الوظيفي) ، تحقيق الذات (المشاركة في اتخاذ القرار، إتاحة الفرصة للتقدم والتقدم المهني ) ، علاقات العمل (القيادة والإشراف، وفرق العمل ) ، التوازن بين الحياة والعمل ، التعاون بين الإدارة والنقابات العمالية ، التقليل من الضغوط المهنية.	نصار ٢٠١٣
البلبيسي ٢٠١٢	ظروف العمل المادية ، بيئة عمل صحية وأمنة ، عوامل وظيفية التصميم والأمان الوظيفي وفرص الترقية وجدول عمل مرن ، عوامل مالية ومكافآت وتعويضات عادلة ، مشاركة العاملين في الإدارة ، رفاهية العاملين ، إجراءات تقويم المظالم التوازن في الحياة.	البلبيسي ٢٠١٢
جاد الرب ٢٠٠٨	بيئة عمل صحية وامنة ، المشاركة الفعلية في اتخاذ القرارات، العدالة الاجتماعية الاستقرار والأمان الوظيفي ، تصميم وإثراء الوظائف ، العدالة في نظم الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية ، فرص التقدم والرقي الوظيفي ، التوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية للعاملين ، مشاركة النقابات للإدارة في تحسين ظروف العاملين	جاد الرب ٢٠٠٨
الشنطي ٢٠١٦	عوامل وظيفية وتنظيمية ب (المشاركة في اتخاذ القرار، القيادة، الالتزام التنظيمي، الاستقرار والأمان الوظيفي ) ، عوامل مادية ومعنوية (ظروف العمل المادية، علاقات العمل، التوازن بين الحياة والعمل، الأجور والمكافآت	الشنطي ٢٠١٦
حايك ٢٠١١	خصائص العمل، التعويضات، بيئة العمل، علاقات العمل	حايك ٢٠١١

لذلك تعرف الباحثة جودة حياة العمل QWL كما يلي: هي مجموعة من العمليات والإجراءات التي تتبناها جامعة أم القرى وتعمل على تنفيذها وتطبيقها بهدف تحقيق التطوير والتحسين للحياة الشخصية والعملية لأعضاء هيئة التدريس فيها والذي ينعكس بدورها على أداء الجامعة وأعضاء هيئة التدريس وإحداث تغييرات إيجابية.

وفيما يلي استعرض لأراء الباحثين حول أبعاد جودة حياة العمل: إن مفهوم جودة حياة العمل مفهوم مركب ومتعدد الأبعاد. معظم الأدبيات المتوافرة حول جودة حياة العمل نشأت من منظومة علاقات العمل الصناعية. وقد عرف الباحثون جودة حياة العمل بطرق متعددة نجم عنها مجموعة من المفاهيم الموازية مثل جودة العمل ودور القناعة الوظيفية ورفاهية الموظفين وجودة العلاقة بين الموظفين وبيئة العمل والموازنة بين متطلبات العمل وقرار الحكم الذاتي أوالموازنة بين ضرورة السيطرة والقدرة على السيطرة (Koruna et al., 2008)، (Lewis et al., 2001، Schouteten, 2004، Vanload et al., 2007). وهكذا فإن جودة حياة العمل منظومة متعددة الأبعاد والتصنيف لا تعتبر ثابتة.

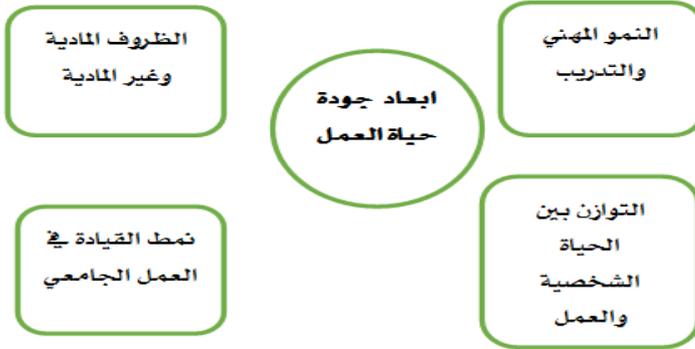
فيرى البعض (Caiso, 1998): أن لجودة حياة العمل ست أبعاد هي:

- ◀ خصائص العمل.
- ◀ الانسجام بين الفرد وعمله.
- ◀ صورة الشركة.
- ◀ ظروف بيئة العمل المادية.
- ◀ علاقات العمل.
- ◀ التوازن بين الحياة الاجتماعية والحياة الوظيفية.

- كما أظهرت دراسة (Elazar, 1990) أن لجودة حياة العمل خمس أبعاد هي:
- ◀◀ الصحة والسلامة المهنية.
  - ◀◀ الأمان الوظيفي.
  - ◀◀ الرضا الوظيفي.
  - ◀◀ التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية.
  - ◀◀ الاستقلالية في العمل.

أوجد الباحثون تصنيفات وعوامل لتعريف وقياس جودة الحياة، فبالنسبة للباحث (Fernandez, 2009) فإن العوامل المؤثرة في جودة حياة العمل تتضمن: مغزى العمل والتحدي في العمل وغنى العمل. وعرف الباحث (Gayathri, 2013) إحدى عشر بعداً لجودة حياة العمل وهي: "الدفع والإجهاذ المهني وبرامج الصحة التنظيمية وجدول عمل بديل والمشاركة في الإدارة ومراقبة العمل والتقدير وعلاقات تفوق المرؤوس وإجراءات التظلم وكفاية الموارد والأقدمية والجدارة في الترقية والتنمية والتوظيف على أساس دائم".

وبعد العرض السابق لأراء الكتاب والباحثين حول مكونات جودة حياة العمل ترى الباحثة أنه ليس، هناك اتفاقاً كاملاً حول مكونات جودة حياة العمل، ولكن يمكن للباحثة أن تلخص أهم أبعاد جودة حياة العمل في هذه الدراسة وهي:



شكل (١) أبعاد جودة حياة العمل

#### • أولاً: مجال ظروف العمل المادية وغير المادية :

تشكل ظروف العمل المادية المتمثلة في الضوضاء والإضاءة والحرارة والرطوبة والتلوث والأجهزة والمعدات مصدراً من مصادر ضغوط العمل التي ينبغي الاهتمام بها إذا ما أرادت المنظمة زيادة كفاءة وإنتاجية العمل في المنظمة (هيجان، ١٩٩٨: ٤٠).

يقصد بظروف العمل البيئة المادية للعمل مثل "الإضاءة والأثاث وتنظيم المكاتب والتهوية التي يعمل بها الأفراد، حيث يؤثر عدم توافر البيئة السليمة على

سلوك الأفراد وربما تؤدي إلى حدوث الإحباط الذي يؤثر سلباً على إنتاجية الفرد (البقمي، ٢٠١٠: ١٤).

وأشار القحطاني (٢٠٠٥: ٣٤) إلى أن الظروف المادية للعمل ما تحتويه من عوامل مادية مثل طريقة تصميم المكاتب ومستوى الإضاءة ودرجة الحرارة والخدمات المساندة، ووسائل الصحة والسلامة من احتمال التعرض لأي مخاطر أو أمراض مهنية، وغيرها من العوامل يكون تأثيرها مباشراً على أعضاء هيئة التدريس ومستوى أدائهم وحبهم لعملهم أو النفور منه، فإذا كان جو العمل غير مناسب فإنه يؤدي إلى النفور منه، ويتولد لدى أعضاء هيئة التدريس ضغوط بمستويات مختلفة تزيد وتخفض بحسب نوع العمل وطبيعته، ولكنها تؤدي في النهاية إلى قلة الإنتاج أو كفاءته أو الاثنين معاً.

إن توافر الظروف والإمكانات المناسبة للعمل مثل المكان المناسب وظروف العمل الصحية والألات والتجهيزات التي تهيئ أعضاء هيئة التدريس القدرة على أداء عملهم بأحسن صورة، هي التي تدفع أعضاء هيئة التدريس إلى بذل مزيد من الجهد نتيجة الشعور بالأمن من الأخطار والراحة النفسية، ولكي تكون ظروف العمل محفزة لا بد أن يكون هناك توافق بين ما تقدمه الجامعة من حوافز، وبين الحاجات التي يشعر بها الأفراد (جاد الرب، ٢٠٠٨: ٥٦).

عند تصميم مكان العمل يجب أن يشكل كل من التصميم، والمعدات والإجراءات التشغيلية نظام عمل آمن. فالغرض الرئيسي من تصميم مكان العمل هو تحقيق مستويات مرتفعة من الإنتاجية كما له أثر على العلاقات بين أعضاء هيئة التدريس ومعدلات الغياب بينهم لذلك يجب مراعاة الأمور التالية في مكان العمل. (Hanita, 2008)

يجب أن توفر المنظمة كل سبل الراحة لأعضاء هيئة التدريس من خلال تصميم جيد لمكان العمل وتوزيع جيد للمعدات بحيث يلائم عدد الموظفين فيه وطبيعة النشاط فيه لتوفير الجهد وزيادة الكفاءة الإنتاجية.

يجب أن تلتزم المنظمة بتوفير الأجواء المناسبة من بيئة العمل من خلال توفير درجة حرارة مناسبة لنشاط العمل لأعضاء هيئة التدريس وهواء نقي متجدد وإضاءة جيدة، والهدوء في مكان العمل.

كما أن تحسين ظروف العمل من إضاءة وضوضاء وتهوية وفترات راحة وساعات العمل وغيرها تساعد على رفع الروح المعنوية للعامل، وإن الأساس في تحسين ظروف العمل أن يكون بقصد تكيف عناصر العمل وظروفه مع العامل وليس العكس، إذ أن الأمر يقتضي عدم الاعتماد على كون العامل مرناً وعلى كون العامل متكيفاً وإنما يجب أن تكون العناصر الأخرى مرنة. (عساف، ٢٠١٢: ٢٩١)

• **ثانياً: مجال التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية :**

يعتبر التوازن بين الحياة الشخصية للموظف وحياة العمل الوظيفية من أهم وأكبر التحديات التي تواجه كلا من أصحاب العمل والموظفين على حد سواء وتحتاج إلى تبني استراتيجية مميزة خاصة بالتوازن بين الحياة والعمل، فإدارة الجامعة تواجه تحدي إيجاد ثقافة تنظيمية للجامعة تتمثل في تركيز أعضاء هيئة التدريس على واجباتهم الخاصة بالعمل أثناء العمل، تحدي تلبية التزاماتهم الشخصية دون تقصير في مسؤوليات العمل (ماضي، ٢٠١٤: ٩٤)

بعض الشركات والمنظمات تساعد الموظفين على التوفيق بين مسؤوليات العمل والعائلة وتحسين صحتهم واستمتاعهم بالحياة بعدة طرق مشتملة على (Karla, 1984):

◀ السماح للموظفين بالعمل الجزئي ومشاركة العمل.

◀ السماح للموظفين بقضاء بعض ساعات العمل في المنزل.

◀ السماح بساعات عمل مرنة في الموقع.

◀ تخصيص حسابات مالية لرعاية الموظفين

◀ تقديم الخدمات الاستشارية في شؤون العمل والعائلة.

وللتوازن بين الحياة الشخصية والعملية أثر ايجابي على الجامعات وأعضاء هيئة التدريس، فهو يؤدي إلى الالتزام في الجامعة، ويقلل من معدلات دوران الموظفين وضغوط العمل ومعدلات الغياب والصراع والتعارض بين الحياة الشخصية والعمل، وزيادة الرضا الوظيفي وتحسين أداء أعضاء هيئة التدريس والارتقاء بالحالة الاقتصادية للمنظمة من خلال زيادة الانتاجية ( Masoud, 2011).

• **ثالثاً: مجال النمو المهني والتدريب :**

• **النمو المهني:**

تنطلق فكرة النمو المهني لعضو هيئة التدريس في الجامعات محلياً وإقليمياً وعالمياً انطلاقاً من الحقيقة التي تؤكد أن عضو هيئة التدريس الجامعي يفترض أن ينال تأهيلاً علمياً معمقاً في حقل تخصصه، وبالمقابل فإنه بحاجة ماسة إلى تأهيل (نمو) تربوي مسلكي مماثل في العلوم التربوية والنفسية، وذلك لتحسين مهاراته التدريسية وتدريبه على إعداد المناهج والخطط التدريسية الجامعية وتقويمها وتطويرها، وكذلك فعضو هيئة التدريس بحاجة إلى تنمية قدراته الإدارية والقيادية لإعداده لتولي المناصب الإدارية في الجامعة، هذا بالإضافة إلى تدريبه على معرفة أساليب تقديم الاستشارات العلمية والفنية ودراسات الجدوى، وإعداد المشروعات في تعامله مع المؤسسات العلمية الرسمية والخاصة والمنظمات الدولية. (نصار، ٢٠١٣: ٢٣).

• مفهوم النمو المهني:

يعرف النمو المهني بأنه "دراسة التطورات المهنية التي يمر بها الأفراد في حياتهم سواء في المدرسة أو في خارجها". (البلبيسي، ٢٠١٢: ٣٤)

كما يعرف النمو المهني: بأنه عملية تفاعل المعلم مع الخبرات التعليمية والمهارات الجديدة من أجل تطوير عاداته واتجاهاته، وأسلوبه في عمله لجعله قادراً على أداء مهامه وواجباته التربوية بكفاءة أكثر مع مسيرته لكل ما هو جديد في مجال تخصصه (بلقاسم، ٢٠٠٤: ٥٧).

وكما يعرف النمو المهني: بأنه زيادة فعالية أداء هيئة التدريس عن طريق تحسين كفاياتهم الإنتاجية، ورفع مستوى أدائهم في: التدريس الجامعي والتخطيط لتدريس المقررات الدراسية، والتعلم الفردي أو الذاتي، ومصادر التعلم تكنولوجيا التعليم والتقويم والاختبارات التحصيلية في التعليم الجامعي، ومناهج البحث العلمي (البقمي، ٢٠١٠: ٦٠).

يعرف (زنتي، ٢٠١٣: ١٤) النمو المهني بأنه "تطوير كفاية عضو هيئة التدريس في الجوانب المعرفية، والوجدانية، والمهارية من خلال البرامج المخططة التي تشتمل على خبرات تربوية حديثة وأساليب سلوكية جديدة".

• أهمية النمو المهني:

لقد تجاوزت الجامعة الحديثة الدور التقليدي المتمثل في تقديم الخدمات التعليمية العامة، وامتد دورها لتصبح مؤسسة إنتاجية يتبعها مراكز للأبحاث والاستشارات والمشاريع المجتمعية المشتركة، إضافة إلى دورها في إعداد وتأهيل العنصر البشري.

• أهداف النمو المهني:

تسير عملية التعليم والتعلم وفق سياسة وأهداف، وإن اختلفت في مستويات هذه الأهداف من مجتمع إلى آخر ومن جامعة لأخرى، والنمو المهني لعضو هيئة التدريس هو جزء من المنظومة التربوية والذي ينعكس نموه وتطوره بالإيجاب على العملية التعليمية.

• مفهوم التدريب وأهميته:

يعتبر التدريب خياراً استراتيجياً لأي جهة تتطلع لإعداد كوادر بشرية قادرة على تلبية حاجات العمل ومواكبة التطورات والتغيرات السريعة التي تحدث في مجالات العمل.

وللتدريب أثناء الخدمة أهمية كبيرة نظراً لما يهيئه التدريب للموظف من معارف ومهارات جديدة تطلبها مهنته، أو من خلال تعرفه على أفضل الحلول للمشكلات التي يواجهها أثناء ممارسته لمهنته مما يزيد تمكناً في أداء عمله ويساعده على تجنب الأخطاء، ليصل بذلك إلى المستوى المنشود الذي تطمح له أي جهة تسعى للرقى والتقدم.

وقد عرف الخضيري (٢٠١:٣٢)، التدريب بأنه نشاط مخطط يهدف إلى إحداث تغييرات في الفرد والجماعة من ناحية المعلومات، والخبرات والمهارات ومعدلات الأداء، وطرق العمل والسلوك والاتجاهات مما يجعل هذا الفرد أو تلك الجماعة لانقنين للقيام بأعمالهم بكفاءة وإنتاجية عالية.

"والتدريب هو العملية المنظمة التي يتم من خلالها تغيير سلوكيات ومشاعر الموظفين من أجل زيادة وتحسين فعاليتهم وادائهم" ويحقق التدريب فوائد عديدة للفرد أو المؤسسة، فالفرد تزيد مهاراته وقدراته القيادية والإنتاجية وبخاصة في مجال الإبداع والتطوير، وفي رفع روح المعنوية لديه نتيجة الشعور بأن الرؤساء مهتمون به وجادون في مساعدته على النمو والتطور المهني والشخصي، فيزداد الإخلاص في العمل، والالتزام به والتوجه إليه وتتضح أهميته في المنظمات من عدة زوايا وأبعاد أهمها:

« ان التدريب صفة من صفات المنظمات الحديثة التي تحرص على مواكبة كل تغير.

« ان التدريب يحسن من قدرات الفرد ويعنى بمهاراته.

« ان كل العاملين بالمنظمات يحتاجون للتدريب، فهو ليس قاصر على فئة دون أخرى .

فالتدريب هو تلك الجهود التي تهدف إلى تزويد الموظف بالمعلومات والمعارف التي تكسبه المهارة في أداء العمل، وتنميته وتطوير ما لديه من مهارات ومعارف وخبرات بما يزيد من كفاءته في أداء عمله الحالي أو يعده لأداء أعمال ذات مستوى أعلى في المستقبل القريب، وهو أيضاً عملية تعديل إيجابي ذو اتجاهات خاصة تتناول سلوك الفرد من الناحية المهنية أو الوظيفية.

#### • أهمية التدريب:

انطلاقاً من تلك المفاهيم الأساسية للتدريب تبدو أهمية التدريب للموظف الجديد والموظف القديم على السواء، فالموظف الجديد الذي يلتحق حديثاً بالمؤسسة قد لا تتوفر لديه بعد المهارات والخبرات الضرورية لأداء واجبات الوظيفة بالكفاءة المطلوبة.

ومن هنا تبدو أهمية التدريب في إكساب الموظف الجديد المهارات التي تجعله قادراً على أداء الواجبات المتوقعة منه بطريقة مرضية وصحيحة وحتى الموظف والخبرة السابقة الذي يلتحق حديثاً بالمنظمة لشغل وظيفة معينة قد لا تتوفر لديه كافة القدرات الضرورية للأداء الجيد، وهنا يفيد التدريب في استكمالها للقدرات المطلوبة، فضلاً عن توجيهه وتكييفه للظروف والأوضاع القائمة بالمنظمة، وبالتالي يكون التدريب مسانداً ومدعماً لقدرات الموظف الجديد بما يكفل له التوافق مع متطلبات العمل ومن ثم أداء العمل بطريقة جيدة. كما وأنه لا تقتصر أهمية التدريب وفوائده على العاملين الجدد الملتحقين حديثاً

بالمنظمة، وإنما تشمل أهميته وفائدته أيضاً العاملين القدامى وذلك بما يكفل تطوير معلوماتهم وتنمية قدراتهم على أداء أعمالهم وذلك لأن هناك تطوراً مستمراً في العلوم والمعارف، الأمر الذي يستلزم إحداث تطوير مستمر في نظم وأساليب العمل، وهذا الأمر يقتضي تسليح العاملين وتزويدهم بالمهارات والمعارف الجديدة والمساعدة لأداء العمل بكفاءة وفاعلية من خلال التدريب(الزهريري ٢٠١٤).

#### • أهداف التدريب :

« أولاً: تمكين العاملين من القيام بمهامهم المتجددة والمتطورة بكفاءة أفضل .  
« ثانياً: يقع التدريب في مجال الاستثمار وليس في مجال الاستهلاك مما دفع كثير من الدول المتقدمة إلى أن تتبارى في زيادة مخصصات التدريب في ميزانياتها .

« ثالثاً: تمكين العاملين من مواكبة المستجدات العالمية حتى يستطيعوا مواجهة حاجات الأفراد الذين يتعلمون على يديهم .

« رابعاً: يساعد العاملين على توظيف واستثمار كفاءتهم استثماراً تعاونياً لتحقيق الأهداف التربوية التي تسعى المدرسة إلى تحقيقها .

#### • جهود جامعة أم القرى في مجال تدريب أعضاء هيئة التدريس :

بدأ اهتمام جامعة أم القرى بالتدريب لجميع العاملين بها منذ انشائها وذلك بابتعاث أعضاء هيئة التدريس إلى جامعات خارج المملكة وتم إنشاء مركز للتدريب يهدف كما ذكر على موقع الجامعة الإلكتروني إلى:  
« رفع مستوى الأداء لدى منسوبي الجامعة من السادة أعضاء هيئة التدريس والموظفين .

« تقديم التدريب وتنظيم الدورات المناسبة .

« تقديم خدمات التدريب للأفراد من خارج الجامعة بأسعار رمزية .

« نشر تقنية إدارة المعلومات عن طريق إعداد كوادر بشرية سعودية مؤهلة لهذا المجال .

« تبنى سياسة نقل آخر ما توصل إليه العلم .

« إعداد كوادر بشرية وطنية تتحلى بصفات قيادية خاصة .

#### • رابعاً: مجال نمط القيادة في العمل الجامعي :

##### • مفهوم نمط القيادة وأهميته :

تتنوع أنواع القيادة في المؤسسات، فمنها ما يكون في وضع قريب من الأفراد يشاركهم المشاكل وهمومهم بكافة أشكالها، وهذا النوع يكسب ود وعطف الأفراد ويزيد من قوة الولاء للمؤسسة. وتعددت أنماط القيادة فمنها القيادة الاوتوقراطية والتي تشير إلى تمحور القيادة إلى سلطة القائد، وتتمركز في يده اتخاذ كافة القرارات دون مشاركة الآخرين بهذا القرار، ويعد الضرد فيه بأنه

عبارة عن آلة يأخذ الأجر مقابل العمل وأهملت الجانب الإنساني بكافة أشكاله (حريري، ٢٠٠٢).

القيادة الحرة وهي قيادة تتوزع بين كافة الافراد في المؤسسة دون الأساس ويترك الامر كله للأفراد في اتخاذ ما يكون مناسباً ويكون القائد هنا بدور المستشار بحيث لا يؤثر في الافراد بعملية اتخاذ القرار، وعلى الرغم من الانتقادات إلا أن هذا النوع ترك المجال في تعميق الولاء في الأفراد للمؤسسة. وأخيراً القيادة الديمقراطية: وهذه القيادة تستند إلى ثلاثة ركائز أساسية في نوعها لا سيما في العلاقات الإنسانية، والمشاركة في اتخاذ القرار، وتفويض السلطة للآخرين. وهذه القيادة تتفاعل مع كافة الافراد ويشاركونهم في صنع واتخاذ القرار، وأنه يشجع المنافسة والتعاون بين كافة الافراد. وهذا يوضح كلما كانت القيادة قريبة من الأفراد كلما زاد لديهم الولاء مما يعكس على شعور الافراد بالراحة والاستقرار لهذه القيادة (الغزالي، ٢٠١٢م).

#### • النمط القيادي Leadership Style:

النمط هو النوع او الشكل ، والنمط القيادي هو شكل الأسلوب الذي يتبعه القائد ، ولذا تعدد مفاهيم النمط القيادي بين الباحثين، والمهتمين بالجوانب الإدارية.

فعرف (ال ناجي والمضيدي، ١٩٩٥) النمط القيادي بأنه "السلوك الذي يلعبه الفرد ضمن مجموعة معينة".

وعرف (الازهري، ١٩٩٣) النمط القيادي بأنه "مجموعة من الخصائص المميزة والعوامل الأساسية التي تجعل المدير يؤثر في مرؤوسيه ، أو يقاوم تأثيرهم ويسلك سلوكه الفردي.

أما (المطيري، ٢٠٠٣) فعرف النمط القيادي بأنه "نوع القيادة التي ترضي على شخص ما سمة يتصف بها في ممارسته في إحدى المؤسسات التربوية".

#### • أنواع او تصنيفات النمط القيادي :

ولقد ذكر العجمي (٢٠٠٨: ٧٨ - ٨٤) ثلاث من الأنماط القيادية :

◀ القائد الديكتاتوري (الأوتوقراطي، التسلطي، الاستبدادي) وهو يتصف بعدة صفات منها التسلط والإكراه في إدارة شؤون العمل ويرى أن من حقه التحكم في أتباعه كيفما شاء، ويتدخل تدخلا مباشرا في تفصيلات وجزئيات العمل، وأوامره تطاع دون أي مناقشة، لا يتسامح مع أي انحراف عن الأوامر والتعليمات / العلاقة بين القائد ومرؤوسه أساسها الخوف وعملية التصالح تكون اتصال رأسي من أعلى إلى أسفل وجو الحرية في العمل يقترب إلى العدم.

◀ القائد الفوضوي (غير موجه، المطلق، التسبيبي) ومن صفاته إفراط شبة مطلق للحرية للمرؤوسين في اتخاذ القرارات ترك السلطة للمرؤوسين، ليس

لديه سياسيات أو إجراء متبعة في العمل، وينحصر الاتصال بينه وبين الأعضاء في أضيق نطاق ممكن، يعتبر أقل الأنواع من حيث ناتج العمل وانعدام شخصية القائد لدى الاتباع.

◀ القائد الديمقراطي: هو الذي يشجع الآخرين ويقترح ولا يفرض ولا يملئ وهو الذي يراعي رغبات الآخرين ومتطلباتهم وفي قيادته يصبح التأثير متبادل بين القائد والجماعة، والجماعة تشترك في تحديد الأهداف كما أن القيادة الديمقراطية تعمل على خلق جو من الثقة المتبادلة بين الرئيس والمرؤوسين، كما أنه يساعد على تشجيع روح المبادرة والابداع لدى العاملين (الزاملي، ٢٠٠٧: ٣٩).

وعليه فإن القيادة الجيدة هي التي تسعى إلى بث روح الانتماء والولاء للمنظمة من قبل العاملين، وبالتالي قيادة المنظمة إلى تحقيق أهدافها (العنزي، ٢٠١٣: ٨٢).

ومن خلال ما سبق يتضح بأن كافة المجالات تمثل وحدة واحدة في توجيه الفرد في القيام بالمهام المطلوبة له وأن هذه الوظيفة كفيلة في توفير حياة كريمة وتوفر له مستلزمات ومتطلبات الحياة، ويلاحظ أن مجالات جودة حياة العمل مرتبطة مع بعضها البعض ومتداخلة ومن الصعب فصلها، فجودة حياة العمل هي المؤشر الأول وهي المنطلق للتوافق العام بين العامل وبين المنظمة التي يعمل بها ، لأن الشخص السليم هو الشخص المتوافق ذاتيا واجتماعيا وعقليا ودينيا وسياسيا وجنسيا وجامعيا، ومتوافق مع بيئته وعمله، وبالتالي لا يمكن تحقيق أهداف المؤسسة الأبعد دون توفير جودة حياة العمل لدى العاملين بها واشباع احتياجاتهم.

#### • مؤشرات جودة حياة العمل ومعاييرها:

حدد كل من النجار، (٢٠٠٦) و(جاد الرب، ٢٠٠٨) أهم مؤشرات جودة حياة العمل ومعاييرها هي: مدى كفاية نظام الأجور والتعويضات وعدالتها (الرضا عن المردود المادي للعمل)، وإتاحة فرص النمو والتطوير الوظيفي، ومشاركة أكبر في الثروة والعائد، وتوافر فرص عمل صحية آمنة، وفرص تنمية العاملين وتدريبهم، وتحقيق ربحية عالية، وتحقيق مستوى عال من الرضا الوظيفي، وثقة الإدارة بالعاملين وزيادة الإنتاجية بسبب تخفيض أيام الغياب والمرض، واتخاذ القرارات في أقل المستويات، والمسؤولية الاجتماعية للمنظمة، وتبنى الجودة في نظام إنتاجي فعال، وحل المشكلات عن طريق فرق العمل الإدارية الذاتية، وإيجابية عمل الفرص لعائلته، وعدم وجود حواجز اصطناعية وتقبل التفاوت بين المراكز وتوفير وقت كاف خارج العمل للاستمتاع بالحياة، والتكامل الاجتماعي في عمل المنظمة والتوازن بين حياة الفرد والوظيفية وحياته الشخصية ، وتخفيض معدلات الشكاوي والحوادث، ونظام تغذية مرتدة فعال، وثقافة تنظيمية داعمة

للعاملين، وتقليل معدلات الإضراب، وزيادة الكفاءة التنظيمية وتحسين جودة المنتج، وتقليل معدلات دوران، والعمل وارتفاع معدلات النمو الاقتصادية مثل العائد على الاستثمار والعائد على الملكية ونمو المبيعات والسعر السوقي للسهم والمركز التنافسي للمنظمة وقدرة المنظمة على إحداث التغيير والتطوير التنظيمي ونمو إنتاجية العاملين.

• نظريات جودة حياة العمل:

أشار العديد من الباحثين إلى النظريات التي تدعم مفهوم جودة حياة العمل فقد أشارت بعض النظريات إلى ضرورة الاهتمام ببيئة العمل، وأشارت بعضها إلى ضرورة الاهتمام بالعامل لغاية زيادة إنتاجيته، ونظر البعض إلى ضرورة توفير إشباع حاجات العامل وربطها مع تحقيق أهداف المؤسسة، وفيما يلي نتطرق إلى بعض هذه النظريات ومنها (عريفيج، ٢٠٠١؛ الخالدي والعلمي، ٢٠٠٩):

• نموذج نظرية مظهر الرضا:

تعد هذه النظرية من النظريات التي وافقت على زيادة التعاون والتشارك بين العاملين والتي نادى بها لوجر (Lawler) عام ١٩٧٣ كما أشارت إلى أن أداء العمل يتناسب مع مستوى الاجر المادي، وهذا يوضح بأن هذا المقدار من الاجر هو الاستحقاق مقابل الاداء الذي يقومون به، غير أن عكس هذه النتيجة سوف يؤدي إلى رفض وقلّة من مستوى أداء الخدمات ويعطي الجانب السلبي في مخرجات وأداء العاملين (عشوي، ٢٠٠٣م).

• نظرية العوامل الدافعة:

تعد هذه النظريات من أهم النظريات التي نادى بضرورة تحفيز بيئة العمل وتدعو هذه النظرية إلى ضرورة توفير الحاجات الأساسية للفرد وهي تجنب الألم والنمو النفسي. وقد أشار هيرزبيرج (Herzberg) عام ١٩٦٦ في دراسته والتي كان الهدف منها توضيح ما يزيد من جودة حياة العمل لدى العاملين في بيئة العمل وقد اشارت الدراسة إلى أن أهم العوامل التي تساعد على رضا العمل هي: الإنجاز والعمل، والتميز، والمسؤولية، وأخيرا الترقية في العمل. حيث اوضحت بأن بيئة العمل والمسؤولية والتقدم والترقية في العمل تعد من أهم العوامل في زيادة الرضا عن العمل وهي التي تحفز الفرد على القيام بالمهام وبدل جهد أكثر فيها، كما بينت الدراسة وجود بعض العوامل التي تعطي الجوانب السلبية في هذه النظرية ومنها التعليمات التي تصدرها المؤسسة، طبيعة الأشراف على أداء العاملين ضعف مستوى الأجور، وضعف العلاقات الاجتماعية بين العاملين، وتعد العوامل الأساسية التي تناادي بها هذه النظرية هي عوامل دافعة نحو بيئة العمل.

• نظرية القيمة:

وتنظر هذه النظرية إلى أهمية الجوانب المهنية للعاملين حيث أن طبيعة العمل الذي يقوم به الفرد متناسق مع ما يسعى له، وتنظر أيضا إلى أهمية

قناعة الفرد بالعمل الذي يقوم به. وهذه النظرية طورها (Locke) من عام (١٩٦٩ - ١٩٧٤). حيث تعد هذه النظرية بأن أي شيء في بيئة العمل قد يزيد من قناعة الفرد ويزيد من أدائه لاسيما في حالة زيادة الأجر، والذي يؤثر بصورة مباشرة على انتاجية الفرد، غير أن فرد آخر لا ينظر إلى هذه الزيادة باهتمام شديد ولا تؤثر على طبيعة أداءه في العمل ولا تعطي وزنا يتأثر به الفرد.

#### • النظرية العملية المناوئة:

بين لآندي ((Land عام (١٩٧٨) من خلال هذه النظرية بأن هناك دور اساسي وقوي في جانب العمليات الفسيولوجية في الحفاظ على وجدانية الفرد، وحيث أن السبب الرئيسي للرضا عن أداء العمل يعد فسيولوجي والذي يشمل الجهاز العصبي للفرد، وأن الفرد بطبيعته ليس متكيفاً مع بيئة العمل غير أن الزمن كفيل أن يتكيف الفرد وجودة حياة العمل مع انشغاله وأدائه للمهام حيث يشعر بأن هذا العمل يتوافق معه ومشوقاً بصورة كبيرة.

#### • نظرية التأثير الاجتماعي:

وهذه النظرية التي بينها كل من ألابينك وبفيقر (Kalanick & Prefer) عام (١٩٧٨) أوضحت أهمية الاستجابة العاطفية للعاملين في مهام الوظيفة، وهذه النظرية تخلو من بيان الحاجات الأساسية للعاملين، حيث تقوم على المرتكز بأن العلاقات الاجتماعية لها دور كبير وفعال في أداء المهام بصورة كبيرة وبدافعية قوية حيث ان المؤشرات الاجتماعية تلعب دور بارز في تحقق الاستجابات العاطفية للمهام.

#### • نظرية ما سلو للحاجات:

في هذه النظرية يعمل الفرد على تحقيق طموحاته، وقد سماها ابراهام ما سلو بنظرية الحاجات، فالفرد يسلك طريقه إلى مهنة ما بقصد إشباع حاجات معينة فهو يعمل على تحقيق جودة حياة العمل بتحقيق طموحاته، وتشير هذه النظرية إلى الأفراد في محيط العمل يدفعون للأداء بالرغبة في إنشاء مجموعة من الحاجات الذاتية، وتشير على بعض المرتكزات وهي إن البشر كائنات محتاجة من الممكن أن تؤثر احتياجاتها على سلوكها، والحاجات غير المشبعة فقط هي التي تؤثر في السلوك، أما الحاجات المشبعة فلا تصبح دافعة للسلوك. يتقدم الإنسان للمستوى التالي من الهرم، عندما يتم إشباع الحاجات الدنيا. حسب هذه النظرية لا يمكن للإنسان أن يحقق جودة حياة العمل حتى يتمكن من تحقيق كل الحاجات بداية بالدنيا في قاعدة الهرم إلى المركبة في قمة الهرم (الخالدي والعلمي، ٢٠٠٩م). وهذه النظرية تشير بأن الفرد يتدرج في أداء المهام من خلال السلم الذي وضعت ما سلو والذي يركز على الحاجات الأساسية والدافعية للعاملين وهذه النظرية تهدف إلى تحقيق هذين الهدفين، وتقسّم هذه النظرية إلى خمسة مستويات تمثل حاجات أساسية للفرد والتي يسعى إلى إشباعها وهي:

◀▶ الحاجات الفسيولوجية: وتعد هذه الحاجات أساسية للفرد من الطعام والماء والنوم والنشاط. حيث أن إشباع الفرد لهذه الأشياء يعد ضروريا للقيام بالمهام المطلوبة منه.

◀▶ حاجات الامان: وهي تمثل حاجات الفرد في الأمن والاستقرار والتخلص من التهديدات العامة مثل التأمين الصحي والاقتصادي اشباعا فسيولوجيا.

◀▶ حاجات الحب والالتماء: يحتاج الفرد إلى نوع من الاستقرار العاطفي والتقبل الاجتماعي من قبل الاصدقاء، ويسعى الفرد إلى أن يكون متقبلا في بيئته وجماعته ويشعر فيها بالحب والتعاون وتجمع بينهم رابطة قوية من العلاقات ويتشاركون مع بعضهم البعض في مواجهة وحل المشكلات.

◀▶ حاجات الثقة: وتمثل هذه الحاجات ثقة الفرد بنفسه وبيئته بالآخرين ممن حوله واحترامه من قبل الآخرين واحترامه لذاته، وأن قيامه بالمهام بصورة ذات فعالية تجعله موضع تقدير واحترام وتزيد من ثقة الآخرين به.

◀▶ حاجات تحقيق الذات: أن تحقيق حاجات الذات تمثل مرتكز أساسي في معرفة الفرد بإمكانياته وقدرته على القيام بالمهام الموكلة له بكل قدرة وعزيمة. ويلاحظ بأن كافة الحاجات السابقة تؤثر على جودة حياة العمل لدى الفرد مع القيام بالمهام واستعداده لأداء المطلوب بكل ثقة وفعالية وحب لأنه يتمثل مع ما يسعى له من تحقيق الاهداف له وللمؤسسة.

### • النظريات التي تدعم أهمية جودة حياة العمل :

#### • النظرية المادية :

تعد هذه النظرية من أهم النظريات والتي أشار إليها عالم الإدارة فريدريك تايلور، ويتضمن بأن الاجر الذي يتقاضاه العامل من أهم العوامل التي تساعده على انجاز المهام التي تطلب منه، وقد حاول تحديد الأسس المادية التي تساعد الإدارة على زيادة الإنتاج بأقل جهد ممكن وزمن أقل، وتعد هذه النظرية بأن الإنسان العامل اقتصادي بطبعه، يسعى جاهدا لزيادة أمواله، فحسب هذه النظرية فإن الفرد يعمل ويطمح إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من المال، حيث يعمل على زيادة الإنتاج بغرض تحسين أجره (عريفيج، ٢٠٠١م).

#### • المدرسة الإنسانية:

وتنظر هذه المدرسة على أساس ان الفرد كائن حي يسعى إلى تقديره واحترامه من قبل المؤسسة التي يعمل فيها وصاحب هذه النظرية التون مايو في ربوع جامعة هارفرد، حيث أشار إلى أن الأفراد يسعون من خلال عملهم إلى تحقيق مجموعة من الحاجات تتمثل في الاستقرار والأمن الوظيفي، وتحقيق الالتماء والإبداع في مجال مهنتهم. وساهمت هذه النظرية في السعي نحو تشجيع العاملين على المشاركة في القرارات الإدارية، وتقدير الذات من قبل القيادة العليا، وقد اهتمت مباشرة بالسلوك الإنساني على مهنته العملية. حيث

وجدت بأن تقدير الفرد لمجهوده سوف يعطي ثماره في زيادة الولاء والانتماء للمؤسسة (الشنطي، ٢٠١٦)

ومن خلال عرض النظريات التي تدعم ضرورة وأهمية جودة حياة العمل للأفراد في المؤسسات، تلاحظ الباحثة بأنه كلما كان تجويد حياة العمل للأفراد مع جميع متغيرات العمل كبيرا، فإنه يبعث على الرضا المهني ويتضمن ذلك رضا الأفراد واشباع حاجاتهم وتحقيق طموحاتهم وتوقعاتهم مما يؤثر على إنتاجيتهم وكفائيتهم وعلاقتهم بزملائهم ومع بيئة العمل، وإذا لم يتحقق جودة حياة العمل للأفراد فإنه ينعكس سلبا على انتظامهم في العمل حيث يكثر تذرهم وشكواهم ويؤثر على مخرجات المؤسسة، فالنظريات السابقة كلها أجمعت على ضرورة تحقيق جودة حياة العمل ما بين الفرد وطبيعة الاعمال التي يقوم بها حتى يتم تسخيره بصورة صحيحة في تحقيق أهداف المؤسسة. كما وتؤكد الباحثة بأن كافة النظريات السابقة تمثل صورة متسلسلة وواقعية لدفع الفرد للقيام بالمهام المطلوبة منه، حيث أن توفير كافة المتطلبات الأساسية السابقة تعطي الفرد الراحة والشعور بأن المؤسسة تقدر وتثمن الجهود التي يقوم بها في رفع من مستوى أداء المؤسسة التي يعمل بها، ونجد بأن كل النظريات تنصب في دفع الفرد نحو المزيد من الأداء، والرفع من معنوياته.

• **مستلزمات تطبيق برامج تحسين جودة حياة العمل:**

- ذكرها الهيئي (٢٠٠٥) إن نجاح تطبيق برامج تحسين جودة حياة العمل يعتمد عادة على جهود ثلاثة اطراف مهمة هي:
- ◀ إدراك الافراد العاملين لأهمية البرامج .
  - ◀ كفاءة إدارة الموارد البشرية في متابعة وتوجيه البرنامج.
  - ◀ الدعم المعنوي والمالي للبرنامج من قبل الادارة العليا .

ان اغلب البرامج تحسين جودة حياة العمل تتطلب الكثير من التغييرات البنائية في المنظمة الامر الذي يتطلب اجراء التعيينات الجديدة وكذا المناقلة. لذا يتوجب على المنظمة تهيئة الاجواء المناسبة لإجراء التغيير في الوقت المناسب وللبرامج الخاصة بمنح صلاحيات اضافيه او حجب صلاحيات اخرى كالإدارة بالمشاركة وحلقات جودة وإدارة الجودة الشاملة وتتطلب بعض البرامج استعداد الفرد العامل للتوعية والتوجيه من قبل الادارة او القسم المختص كبرامج التوعية الصحية والامن والسلامة المهنية وبرامج الرفاهية الاجتماعية .

لذا فان درجة استعداد الفرد العامل لتقبل عملية التغيير وإدراك عملية التوجيه والتوعية تلعب دورا اساسيا في نجاح او فشل برامج تحسين نوعية حياة العمل.

كما ان للفرد دور في نجاح البرامج فإن للإدارة دور مقابل في نجاح البرامج وتحسين جودة حياة العمل، بل يمكن القول بان نجاح البرنامج يعتمد على تعاون

الطرفين الضرد العامل والادارة فتحسين العلاقات بين المديرين والعاملين والاهتمام بمصلحة وحقوق العاملين واعتماد قنوات الاتصال الواضحة، واشاعة روح الثقة والتعاون بين الادارة والعاملين يعد من المستلزمات الاساسية لنجاح برامج تحسين جودة حياة العمل.

كما ان الدعم الاداري المالي لإدارات التمويل والموارد البشرية يشكل حجر الزاوية في نجاح البرنامج. فمنح الادارة المالية صلاحيات الانفاق المعقولة يمكن ان يساهم في زيادة رقعته عدد المستفيدين من البرنامج. ولكون قسم او ادارة الموارد البشرية في المنظمة هي المسؤولة عن بدء توجيه برامج تحسين جودة حياة العمل لذا يتطلب الامر منح تلك الاجارة الحرية والصلاحيه المتكامله لاتخاذ اجراءات النجاح التالية:

- ◀ منح فرص المشاركة في القرارات وقبول الاقتراحات.
- ◀ تقديم التسهيلات الضرورية للمديرين من حيث المعلومات ومستلزمات الإنتاج الأخرى .
- ◀ إعادة النظر بأنظمة الرواتب والاجور والحوافز.
- ◀ إعادة تصميم الوظائف بما يوفر الفرص لتلبية الحاجات وتحقيق الأهداف.
- ◀ توفير البيئة المادية المناسبة من حيث الأمان والنظام والراحة.
- ◀ التكامل مع الادارات الاخرى بشأن تهيئة مستلزمات نجاح البرنامج.
- ◀ منح الإدارة الصلاحيه الكامله فتي مجال الثواب والعقاب .(الهييتي، ٢٠٠٥)

#### • عوائق تطبيق جودة حياة العمل:

يذكر البلبيسي (٢٠١٣) بأنه وعلى الرغم من الأثر الايجابي لتطبيق برامج جودة حياة العمل، إلا أن العديد من الأطراف في المنظمة لا يزالون يقاومون الخطط والإجراءات التي من شأنها تطوير جودة حياة العمل ومن عوائق تطبيق جودة حياة العمل:

#### • موقف الإدارة:

يتطلب تطبيق برامج جودة حياة العمل إضفاء الديمقراطية في مكان العمل فيجب أن تكون للمدراء الرغبة في مشاركة صلاحية اتخاذ القرارات مع موظفيهم ،ومنحهم فرصة التعبير عن آراءهم والمشاركة بفاعلية في جميع أنشطة المنظمة ، إلا أن ذلك صعب التنفيذ لأن كثير من المدراء يعتبرون التخلي عن قوة اتخاذ القرارات لصالح موظفيهم ، كما إن الإدارة تعتقد بأن جودة حياة العمل المتوفرة في المنظمة مرضية ولا حاجة للمزيد من إجراءات تحسين جودة حياة العمل نظرا لفسلهم في قياس أثر تطوير جودة حياة العمل على نفسية العاملين على الرغم من أن الموظفين يطمحون لمرحلة الرضا الوظيفي (Karla, 1984)

#### • التكلفة المالية:

تري الإدارة بأن التكلفة الرأسمالية والمصاريف اليومية التشغيلية لبرامج جودة حياة العمل ضخمة تفوق قدرة المنظمات علاوة على أنه لا يوجد ما يضمن

فاعلية ونجاح تطبيق هذه البرامج ، مما يدعو صاحب العمل الذي يعاني شح في مصادر التمويل التفكير مرارا قبل توفير ظروف عمل جيدة ومنح أجور جيدة وتنفيذ برامج جودة حياة العمل ،وللرد على هذه المخاوف يجب تطبيق هذه البرامج بعناية وحذر ضمن ميزانية محددة مسبقا للوصول للنتائج المرجوة (Mirsepasi,2006,P.439).

#### • موقف الاتحادات والنقابات العمالية:

قد يتولد عند الاتحادات والنقابات العمالية شعور بأن برامج جودة حياة العمل تسعى إلى تسريع أداء العمل وتحسين الإنتاجية دون دفع أي عوائد كافية للعاملين، أي أن برامج جودة حياة العمل ماهي إلا وسيلة لاستخراج المزيد من الأداء والإنتاجية من العاملين ولإزالة هذه المخاوف يجب على المدراء القيام بعملية ترويج لبرامج جودة حياة العمل يفسرون فيها أهداف هذه البرامج والفوائد المرجوة التي ستعود على العاملين من جراء تطبيق هذه البرامج.

فالإدارة والعاملون والاتحادات متخوفون من التغيرات غير معلومة النتائج لتطبيق جودة حياة العمل (Nadler, 1984, p.129)، ومع ذلك بدأ هذا الوضع في التغيير تدريجيا نحو الأفضل فكل الأطراف في المنظمة (صاحب المنظمة والموظفين، والاتحادات) بدأوا يدركون أهمية برامج جودة حياة العمل كما أن الموظفين يلتحقون ببرامج توعية ليتم تنفيذ تطوير جودة حياة العمل.

#### • المراحل الرئيسية لتطبيق جودة حياة العمل :

بعد أن تعرفنا على مفهوم وأبعاد جودة حياة العمل لابد لنا من أن نتعرف على المراحل الرئيسية لتطبيق جودة حياة العمل وهي (جاد الرب، ٢٠٠٨، ص٢٨)

- ◀ النظرية المبدئية للإدارة نحو جودة حياة العمل.
- ◀ القرار الخاص بجودة حياة العمل.
- ◀ عمل برنامج لجودة حياة العمل ويتضمن: لجنة مشتركة، تشخيص الوضع الحالي والوضع المرغوب والتصميم (النطاق - الهيكل - المكان)، التدريب.
- ◀ تقديم البرنامج للعاملين.
- ◀ التعرف على ردة فعل العمال
- ◀ نقل برنامج جودة حياة العمل إلى المستويات الدنيا في المنظمة عن طريق: التدريب، الاتصال، الانفاق الجماعي.
- ◀ متابعة سلوك برنامج جودة حياة العمل في بيئة العمل.
- ◀ قياس التطور الجاري والاستمرارية من خلال: الرقابة، والتغذية العكسية، التقويم..... الخ.
- ◀ النتائج ويمكن قياسها عن طريق: الانتاجية، والاتصالات.
- ◀ العمل المؤسسي في الأجل الطويل.

#### • جودة حياة العمل في الإسلام:

يشير (جاد الرب، ٢٠٠٨) أن الشريعة الإسلامية هي مصدِر لكل فرد في إعمار الأرض وفي تحقيق الخير، وهي تشكل نظاما متكاملًا في الإدارة والتنظيم

وَالْإِقْتِصَادِ وَالسِّيَاسَةِ وَالْاجْتِمَاعِ وَغَيْرِهَا، وَيَدُلُّ عَلَيَّ ذَلِكَ قَوْلُهُ تَعَالَى (الْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتَمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي وَرَضِيتُ لَكُمُ الْإِسْلَامَ دِينًا) (المائدة: ٣)

لذا، فإن العمل الإداري في الإسلام له مقوماته العقيدية على العقيدة الإسلامية التي تضع لها قيوداً ومحددات، وترسم لها طريقاً يحكم سلوك القائد الإداري، والمنظمة الإدارية، والأفراد العاملين فيها، سواء في علاقاتهم بعضهم ببعض، أو في علاقاتهم والمعاملات، والأخلاق في إطار كلي متكامل يستحيل فصل جزء منها عن الأجزاء الأخرى حتى لا تقع المنظومة الإدارية الإسلامية فيما وقع فيه بنو إسرائيل، والذي حذرنا منه الله سبحانه وتعالى في قوله تعالى (أَفَتُؤْمِنُونَ بِبَعْضِ الْكُتُبِ وَتَكْفُرُونَ بِبَعْضٍ فَمَا جَزَاءُ مَنْ يَفْعَلُ ذَلِكَ مِنْكُمْ إِلَّا خِزْيٌ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَيَوْمَ الْقِيَامَةِ يُرَدُّونَ إِلَى أَشَدِّ الْعَذَابِ وَمَا اللَّهُ بِغَافِلٍ عَمَّا تَعْمَلُونَ) (البقرة، ٨٥).

الإنسان هو محور الفكر الإداري في الإسلام وهو الهدف من كل مبادئه وتعاليمه فهو العنصر الذي بدونه لا يتحقق إنتاج أو فكر، فهو عنصر العمل الحيوي الهام الفاعل والمتفاعل ولعنصر العمل أهمية محورية خاصة تتجاوز بكثير غيره من عناصر الإنتاج، فهو مرتبط بالفرد العامل الذي عليه أن يبذل إنتاجه وقد اهتم الفكر الإداري في الإسلام بالأداء وبالفرء العامل اهتماماً كبيراً وحث على العمل الجاد والهادف لإسعاد الفرء والجماعة (الخضيري، ٢٠٠١).

وأبرز ذلك من خلال الاهتمام بالأمور التالية:

• الشورى أساس المشاركة في الإدارة الإسلامية :

تعد الشورى من قواعد الشريعة، وعزائم الأحكام، فمن لا يستشير أهل العلم والدين والاختصاص فعزله واجب، وهذا مالا خلاف عليه. والإسلام عندما أمر بالشورى كمبدأ عام لم يحدد لها شكلاً معيناً يجب الأخذ به، وترك اختيار الشكل تبعاً لما يتناسب والظروف والملابسات التي تحكم المجتمع من وقت لآخر لذا، فإن الإدارة في الإسلام ليست تسلطاً أو سخرة أو تسخييراً للبشر، وإنما مشاركة من جانب القائد ومن جانب أعضاء الفريق الإداري، وأساس المشاركة بينهم الشورى، فالشورى تمحص الرأي وتسده، والشورى تقوي العزيمة وتشحن الهممة، والشورى تدفع إلى الإخلاص في القول والعمل، وقد روي أن رسول الله صلى الله عليه وسلم كان يشارك قومه الرأي حتى قبل البعثة. وحث القرآن على الشورى في قوله تعالى (( وَأْمُرْهُمْ شُورَى بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنْفِقُونَ )) (الشورى، ٣٨).

• الأجور:

الأجر هو ثمن عنصر العمل، وعائد استخدام الإنسان لفكره وجهده أو المقابل الذي باع به إنسان جهده وفكره. ومن هنا يتعين أن يكون الأجر عادلاً ومناسباً امتثالاً لقوله تعالى ( وَلَا تَبْخُسُوا النَّاسَ أَمْثِيَّاهُمْ وَلَا تَفْسُدُوا فِي الْأَرْضِ )

(الأعراف، ٨٥)، وقد حث الرسول الكريم، ووضع المبادئ الإدارية للأجور في الفكر الإسلامي والتي من أهمها: تحديد الأجر مقدما، والاتفاق عليه بين العامل وصاحب العمل وحصول الأجير على أجره فور قيامه بهذا العمل، حيث قال رسول الله صلى الله عليه وسلم ( أعطوا الأجير حقه قبل أن يجف عرقه). (الأشعري، ٢٤٣: ٢٠٠).

#### • العدالة:

من أهم صفات الإدارة الناجحة إعطاء كل ذي حق حقه وتوفير صفة العدالة يضمن التعامل مع الموظفين على اساس المساواة فينتفي التحيز وما قد يسببه من إحساس بالظلم، كما يضمن التوازن في توزيع الأعمال والأجور والمكافآت وإسناد المناصب الإدارية. فالالتزام بالعدالة في الإسلام هو الصراط المستقيم للعمل الإداري، وسبيله إلى تحقيق الغايات النبيلة (الخضيري، ٢٠٠١م).

#### • الترقية والتدريب:

يشير (الخضيري، ٢٠٠١م) أن الترقية للوظيفة الأعلى هدف كل إنسان طموح وهي حق لكل مجتهد يسعى إلى تحقيقه، وعليه أن يعد له عدته، ويجهز له بالعمل الدؤوب الذي يكسبه الخبرة والحنكة، وبالدراسة والتدريب الذي يكسبه العمل والمعرفة، وللترقية قواعد اساسية حكمها، وهي تدفع إلى اكتساب المعرفة والخبرة فهي وسيلة لتحفيز الأفراد للتعلم واكتساب المهارات، وتحقيق الأهداف النبيلة، وتحتاج عملية الترقية إلى إعداد وتأهيل وتدريب الموظف على متطلبات واحتياجات الوظيفة الجديدة التي سيتم ترقيته إليها، وإكسابه مهارات وقدرات خاصة تتفق مع احتياجات الوظيفة (يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم درجاتاً والله بما تعملون خبير) (المجادلة، ١١)

#### • العلاقات الإنسانية:

يذكر (الهيبي، ٢٠٠٥) العلاقة الإنسانية سلوك يقوم على الاحترام المتبادل بين المديرين والموظفين بما يحقق التفاهم والشعور بالانتماء للمنظمة، مع إعادة توجيه سلوكهم الفردي والجماعي على أساس قيم ودوافع وظروف عمل أحسن ويتوقف نجاح المدير في العلاقات الإنسانية على مدى قدرته على كسب احترام مرؤوسيه، ما يتطلب منه أن يكون قدوة صالحة لهم كما يتوقف على حرصه على إشباع حاجتهم النفسية والاجتماعية وأسلوبه في توجيههم وتصويب أخطائهم، وحسن التعامل معهم، ومن روائع توجيه الله سبحانه وتعالى بهذا الصدد قوله: (ادع إلى سبيل ربك بالحكمة والموعظة الحسنة وجادلهم بالتي هي أحسن إن ربك هو أعلم بمن ضل عن سبيله وهو أعلم بالمهتدين) (النحل، ١٢٥)

#### • البحث الثاني: دور أعضاء هيئة التدريس :

يعد عضو هيئة التدريس القدوة والنموذج الأول الذي يحتذى به الطالب الجامعي لذا نجد أن واجبات عضو هيئة التدريس تتعدد وتتنوع فهو يقوم بتعميق الإيمان الصادق بالمسئولية الأخلاقية تجاه المجتمع، ويساهم في وضع

الخطط والبرامج التنموية، والفكرية والعلمية، والتكنولوجية التي تؤدي إلى تطوير الإنسان والمجتمع.

• مفهوم عضو هيئة التدريس:

يطلق مسمى عضو هيئة التدريس كما يرى أبو شيخة (٢٠١٠م) في كثير من الجامعات، على كل من يكون عمله الأساس للتدريس أو البحث الأكاديمي سواء أكان عمله في الجامعة جزئياً أو كلياً. (ص٢)

كما يرى بلقاسم (٢٠٠٤م) أن إعداد وتدريب معلم التعليم العام يعتبر شرطاً ضرورياً للانتحاق بمهنة التعليم، وتقوم هيئات قومية ورسمية. أما إعداد وتدريب المعلم الجامعي فإن في الأغلب والأعم اختياري ومتروك للجهود المحلية أو الجهود المؤسسات الفردية، ويستثنى من ذلك دول شرق أوروبا حيث يكون إعداد وتكوين مدرس التعليم العالي خاضعاً للتنظيم المركزي، والامتحانات العامة، ومما لاشك فيه أن أعضاء هيئة التدريس تتوفر لهم وسائل متعددة تساعدهم على النمو المهني مثل القيام بالبحث العلمي، والقضاء المحاضرات، والاشتراك في الحلقات العلمية والمؤتمرات، واللجان التخصصية وغير ذلك من المجالات ضرورية لرفع مستوى جودة حياة العمل لأعضاء هيئة التدريس الجامعي.

ويمكن القول بأن عضو هيئة التدريس نبع دائم للمعرفة والتطوير ويجب المحافظة عليه وتوفير ما يلزم ليزيد من بذله وعطاءه واستمراره.

وفي هذا البحث يقصد بعضو هيئة التدريس الأساتذة من الحاصلين على درجة الدكتوراه أو ما يعادلها من المصنفين على وظيفة (أستاذ/ أستاذ مشارك/ أستاذ مساعد/ معيد ومحاضر) ممن يقومون بالتدريس والبحث العلمي كأعمال أساسية لهم في الجامعات.

• صفات أعضاء هيئة التدريس:

لكل مهنة من المهن خصائص وصفات تميزها عن غيرها، كما تحتم على العاملين فيها أن يتميزوا بصفات تمكنهم من أدائها بالشكل الصحيح ومن ذلك مهنة التعليم الجامعي.

وقد ذكر العطييه (٢٠٠٣م:٤٣) بعض الصفات التي يجب على عضو هيئة التدريس التحلي بها وهي:

« امتلاك القدرة على إجراء البحوث التطبيقية التي تواكب التغير السريع في التكنولوجيا.

« امتلاك قاعدة عريضة من العلوم الأساسية المتعلقة باختصاصه، ويطور ذاته ويتفاعل مع المجتمع.

« التمتع بقدرة على تقييم الأطر التدريسية والتقنية وتطويرها والاستراتيجية الجامعة ويستعمل كافة الوسائل في ذلك.

◀ حب العلم وتقديس الحرية والزمالة من أقوى الروابط التي تجمع بين أساتذة الجامعات.

◀ الشعور بأهمية المشاركة في نمو وتطور الكفاءات الجديدة في المجتمع.

◀ الاهتمام ببيئة العمل والعمل الجماعي.

• **مسئوليات أعضاء هيئة التدريس:**

تنقسم مسؤوليات عضو هيئة التدريس إلى فئات ثلاث يتصل أولها بالطلاب وثانيها بالجامعة التي يعمل بها، وثالثها باستمرار تطوره المهني في ميدان تخصصه ومسؤولياته تجاه الطلبة فتتلخص في ضرورة حرصه على اداء واجباته التدريسية وحسن الاعداد لها، وتنفيذها، وحسن التعامل مع الطلاب، وأن يكون نشيطا في ارشادهم والاهتمام بأحوالهم الاكاديمية، وأن يكون في سلوكه وتصرفاته نموذجا يحتذى به.

اما فيما يتعلق بمسؤولياته وواجباته تجاه الجامعة التي يعمل بها فيتضمن ذلك الابتعاد عن التصرفات الاكاديمية أو المهنية التي تؤدي إلى الاساءة لسمعة الجامعة، أو ضياع اموالها، وان يعطي الدعم المناسب للأعمال والنشاطات التي تقوم بها الجامعة، واللجان التي تعمد إلى تشكيلها، وألا يستغل اسم الجامعة لخدمة مصالحه الذاتية، وألا يعمل خارج الجامعة إلا بعلم الجامعة وبعد الحصول على موافقتها.

ولما كانت أهمية عضو هيئة التدريس وارتفاع سمعته العلمية تظهر من خلال محاولاته الجادة في تطوير ذاته مهنيا، فإن من أولى واجباته في هذا الصدد أن يظل على اتصال بكل جديد في ميدان تخصصه وذلك عن طريق الاطلاع المباشر على المؤلفات والدوريات المتخصصة، والمشاركة في الجمعيات العلمية، وحضور الندوات والمؤتمرات العلمية ذات الصلة. ان على عضو هيئة التدريس في هذا العصر الذي يشهد طوفانا معرفيا، وتدफقا للمعلومات في وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعرفة، وتنوعا في اساليب التربية والتعليم مسؤولية مستمرة للإسهام في تقدم المعرفة في ميدان تخصصه عن طريق قيامه بالأبحاث، والكتابات الإبداعية، والتحليلات العلمية، وتقديم أوراق البحث في المؤتمرات والحلقات الدراسية المتخصصة.

• **حقوق أعضاء هيئة التدريس:**

إن نظام مجلس التعليم العالي والجامعات ولوائحه التنفيذية قد كفلت حقوقا عديدة لعضو هيئة التدريس وقد ذكر المعشر (٢٠٠٩م: ١١) بعض هذه الحقوق ومنها:

◀ يعامل عضو هيئة التدريس ومن في حكمه معاملة موظفي الدولة المعادلين له في المرتبة من حيث البدلات والمكافآت.

◀ يسمح له بالإعارة والندب، والعمل كمستشار غير متفرغ لإحدى الجهات الحكومية خارج الجامعة.

- ◀ الترقية له عند استكمال شروطها النظامية.
- ◀ حضور المؤتمرات العلمية والندوات وورش العمل.
- ◀ بدل التكليف بعمل إداري إلى جانب عمله الأصلي.
- ◀ الإجازات بأنواعها، ومنها إجازة التفرغ العلمي.
- واجبات أعضاء هيئة التدريس:
  - ◀ هناك واجبات يتعين على عضو هيئة التدريس أدائها أو المشاركة والمساهمة فيها ويمكن إجمالها كما يرى عوض (٢٠٠٦م:٢٢) فيما يلي:
    - ◀ التدريس ضمن النصاب المقرر.
    - ◀ التدريس الإضافي فوق النصاب المقرر إذا دعت الحاجة لذلك.
    - ◀ إعداد الامتحانات الخاصة بمواده.
    - ◀ المشاركة مع أعضاء قسمه في إعداد الخطط الدراسية وتطوير البرامج للقسم.
    - ◀ الإشراف على الجانب العملي والميداني في متطلبات المواد التي يدرسها.
    - ◀ القيام بالبحوث والدراسات وورش العمل والمشاركة في البحوث الجامعية في مجال تخصصه.
    - ◀ الإشراف على البحوث ورسائل طلاب الدراسات العليا.
    - ◀ إرشاد الطلاب وتوجيههم في مرحلة البكالوريوس والدراسات العليا.
    - ◀ الاتصال بكل جديد في مجال تخصصه، ومتابعة ما استجد من مؤلفات ودوريات وبحوث في مجال تخصصه.
    - ◀ القيام بالكتابات الإبداعية والتحليلات الهادفة التي تسهم في تقدم المعرفة وخدمة المجتمع.
    - ◀ المشاركة في جلسات مجالس الأقسام واللجان والجمعيات المختلفة في الكلية والجامعة.
  - مهام وأدور أعضاء هيئة التدريس:
    - ◀ ويرى كلامن (العجمي، ٢٠٠٧) و(شاهين، ٢٠٠٤) مهام أعضاء هيئة التدريس (أستاذ، أستاذ مشارك، أستاذ مساعد/ معيد ومحاضر):
      - ◀ القيام بالتدريس في المرحلتين الجامعية والدراسات العليا.
      - ◀ القيام بالتمارين والدروس العملية حسب الأنصبة المقررة نظاماً.
      - ◀ الإشراف على البحوث الصفية والتكميلية.
      - ◀ الإشراف على رسائل الدكتوراه والماجستير على حسب اللوائح.
      - ◀ حضور جلسات مجلس القسم والإسهام فيه والتصويت على قراراته وتوصياته.
      - ◀ القيام بجميع الأعمال المتعلقة باختبارات المقررات التي يدرسها (وضع الأسئلة، والتصحيح، والمراجعة الدقيقة وإدخالها الحاسب) .

◀ القيام بما يسند إليه من أعمال من مجلس القسم في حدود اللوائح والأنظمة.

◀ المشاركة في اللجان من القسم والكلية والجامعة.

◀ الإسهام بفاعلية في إجراء البحوث العلمية في تخصصه.

◀ المشاركة في المؤتمرات والندوات واللقاءات العلمية والأكاديمية سواء داخل المملكة أو خارجها في ضوء اللائحة المنظمة لشؤون أعضاء هيئة التدريس السعوديين في الجامعات.

◀ عمل التقارير الدورية اللازمة المطلوبة من الكلية أو الأقسام العلمية، وتعبئة الاستبانات والاستمارات ونحو ذلك .

• **البحث الثالث: الجامعات السعودية (جامعة أم القرى) :**

تعتبر الجامعات من المؤسسات التربوية الأهم في عالمنا الإسلامي، بل وفي العالم أجمع، ويبرز دورها في تشكيل الحياة العصرية وفي صقل شخصية المواطن الصالح وتنمية مواهبه وقدراته وميوله وخبراته ومعارفه، وتزويده بأدوات العصر من العلم والتكنولوجيا، فضلا عن غرس القيم الروحية والإسلامية في حسه ووجدانه، وتعميق المبادئ الخلقية. فالتعليم العالي أمل المجتمع في التقدم. وتتعدد إسهامات الجامعة في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للمجتمع فالجامعة معقل للفكر والادب والبحث العلمي، والابتكار الجديد من المعرفة، والعمل على حل مشكلات المجتمع، فضلا عن أنها المؤسسة العلمية المسئولة عن إعداد الكوادر العلمية والمهنية وتأهيلها لسوق العمالة وقيادة مواقع الإنتاج، كما أنها تعمل على تنقية التراث الثقافي والحفاظ عليه من الشوائب واستمرار بقائه وسط المتغيرات السياسية والاقتصادية والثقافية (العمري ٢٠٠٩م)

• **مفهوم الجامعة:**

هي مؤسسة ثقافية تشتمل على معاهد وكليات للتعليم العالي في عدة فروع شرعية؛ عالمية وأدبية.

• **الجامعات السعودية وتحقيق رؤية ٢٠٣٠:**

تنطلق رؤية ٢٠٣٠ من مرتكزات أساسية يأتي في مقدمتها الحد من اعتماد الدولة على النفط الخام والاستعاضة عن ذلك بتنوع مصادر الدخل للدولة تشمل مصادر اقتصادية وتنموية وبشرية تستعين بها الدولة في فترة ما بعد النفط ولا ريب أن الجامعات يقع على كاهلها مسؤولية عظمى نحو تحقيق رؤية ٢٠٣٠ ولاسيما أن من أهداف هذه الرؤية أن تصبح خمس جامعات سعودية على الأقل من أفضل (200) جامعة دولية. وتحتاج إلى جهود مضمّنة مع إصرار في العزيمة لنجتها من أجل أن نجد أنفسنا قد حققنا رؤيتنا مع مطلع ٢٠٣٠ لذا فهناك بعض المرئيات التي ربما تساعد صناع القرار في الجامعات في تحديد بوصلة الاتجاه السليم نحو تحقيق رؤية ٢٠٣٠ ومن أبرزها:

◀ أولاً: منح الجامعات السعودية حرية في تحديد هويتها ورسم رؤيتها الخاصة بها ورسالتها وأهدافها التي تميزها عن غيرها من الجامعات الأخرى  
 ◀ ثانياً: مد جسور التواصل العلمي والتبادل المعرفي بين الجامعات السعودية وغير السعودية الرائدة في التخصصات العلمية والعلوم الإنسانية عبر الاستعانة ببعض الكفاءات الأكاديمية في الجامعات العالمية لتقديم دورات أكاديمية في الجامعات السعودية.

◀ ثالثاً: الاهتمام بالترجمة وتفعيل دورها من أجل تنشيط الحركة العلمية فنحن نعيش زمن سباق علمي لم يشهد له التاريخ مثيل وهناك دول مزدهرة تعليمياً وصناعياً واقتصادياً.

◀ رابعاً: نتطلع من الجامعات إلى تكثيف جهودها في عقد مؤتمرات علمية في كافة التخصصات العلمية من علوم تجريبية ونظرية تكون تحت إشراف وإدارة الدراسات العليا وتكون الدعوة عامة لكافة الجامعات العالمية فالمؤتمرات العلمية تلعب دوراً كبيراً في بلورة شخصية الباحث الأكاديمي فتصقل مهاراته وتثريه علمياً.

• **جامعة أم القرى : رؤية تاريخية عن تطور جامعة أم القرى:**

منذ أن توحد هذا الكيان العظيم وهو المملكة العربية السعودية على يد المؤسس الملك عبد العزيز بن عبد الرحمن آل سعود -رحمة الله وهو قائم على الاهتمام بالعلم ونشره وتطويره. فقد كانت عنايته رحمه الله بحركة الفكر والتعليم في الدولة منذ توقيده لأرجائها المختلفة فأنشأ عام ١٣٤٤هـ أول مديرية عامة للمعارف، وقد تولت افتتاح المدارس في مناطق المملكة وتجهيزها وإمدادها بالمعلمين من داخل البلاد وخارجها ، وكان أول المعاهد التي أمر بتأسيسها المعد العلمي السعودي بمكة المكرمة عام ١٣٤٥هـ في نفس المدينة، وقد اكتمل عقد تطوير التعليم في أطهر بقاع الأرض بأمره رحمه الله عام ١٣٥٥هـ بتأسيس كلية الشريعة كأول مؤسسة تعليمية جامعية في البلاد، وكانت النواة الأولى لجامعة أم القرى ، والتي مرت بمراحل تطويرية مختلفة قسمت إلى ثلاث مراحل حسب ما ذكر في الكتاب الوثائقي الخاص بالجامعة الصادر بمناسبة مرور مائة عام على توحيد المملكة العربية السعودية.

• **المرحلة الأولى (١٣٦٩ - ١٣٩١هـ):**

وهي المرحلة الابتدائية التي كانت بافتتاح كلية الشريعة، وقد شهدت عام ١٣٧٢هـ افتتاح كلية المعلمين بمكة المكرمة التي تحولت عام ١٣٨٢هـ إلى كلية التربية وكانت جميعها تتبع وزارة المعارف، وفيها أعيد تشكيل كلية الشريعة وأضيف إليها الدراسات الإسلامية مع افتتاح جديدة في الكلية.

• **المرحلة الثانية (١٣٩١ - ١٤٠١هـ):**

مرحلة انضمام كليتي الشريعة والتربية إلى جامعة الملك عبد العزيز بجدة كشرط من الجامعة في مكة وتم في نهاية هذه المرحلة افتتاح كلية التربية بالطائف، وإضافة أقسام علمية جديدة وإنشاء عدد من المراكز العلمية.

• المرحلة الثالثة (جامعة أم القرى):

قامت الجامعة بأمر من الملك خالد بن عبد العزيز - رحمه الله - وذلك بالمرسوم الملكي رقم ٣٩ في ١٤٠١/٩/٢٨ هـ المبنى على قرار مجلس الوزراء ١٩٠ وتاريخ ١٤٠١/٩/١٩ فتم ضم كلية الشريعة والدراسات الإسلامية وكلية التربية إليها وتم إنشاء خمس كليات هي كلية الدعوة وأصول الدين، وكلية اللغة العربية وكلية العلوم التطبيقية، وكلية العلوم الاجتماعية، وكلية الهندسة والعمارة الإسلامية، بالإضافة إلى كلية التربية بالطائف.

وفي عام ١٤١٦ هـ تم إنشاء كلية الطب والعلوم الطبية، وكلية العلوم بالطائف عام ١٤١٩ هـ وحولت عمادة خدمة المجتمع إلى كلية. وأصبح عدد كليات الجامعة اثنا عشر كلية بالإضافة لمعهد خاص بتعليم اللغة العربية للناطقين بغيرها، ومعهد لأبحاث الحج. وأصبحت الجامعة تقدم مختلف التخصصات وتمنح درجات البكالوريوس والدبلوم العالي والماجستير والدكتوراه في علوم الشريعة واللغة العربية والتربية والعلوم الاجتماعية والتطبيقية والطب والهندسة.

• الرسالة:

نصت رسالة جامعة أم القرى على: " أن تصبح جامعة أم القرى بمالها من إمكانات بشرية مؤهلة، وبنية تحتية مطوره، وبرامج علمية، وأولويات بحثية، ومنظومة إدارية ومالية:  
« محل ثقة المجتمع ومطلبه الأول.

• الدراسات السابقة :

بعد الاطلاع على العديد من الدراسات السابقة، قامت الباحثة بعرض الدراسات العربية والأجنبية التي تتناول موضوع الدراسة وفقا لتسلسلها الزمني من الأحدث إلى الأقدم، وفيما يلي عرض لهذه الدراسات:

• أولاً: الدراسات العربية والخاصة بجودة حياة العمل:

« دراسة (البربري، ٢٠١٦) فقد هدفت الدراسة التعرف على دور جودة حياة العمل في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وايضا الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات الضرورية وتكونت عينة الدراسة من (١٩٨) موظفا كحد أدنى، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية الطبقية من العاملين بشبكة الأقصى للإعلام والإنتاج والفني، والبالغ عددهم (٤٠٧) موظفا. وتم توزيع (٢١٠) استبانة، وكان استبانة الصالحة لغايات التحليل الإحصائي بمعدل استجابة (٩٥٪)، وتم التحليل البيانات باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss). وكانت النتائج التي توصلت إليها الدراسة ان مستوى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة كانت متوسط ويوزن نسبي (٦١.٣٣٪). حيث توجد

علاقة عكسية ضعيفة (-٠.٢٤٢) ذات دلالة إحصائية بين ابعاد جودة الحياة الوظيفية والاحترق الوظيفي.

اما التوصيات كانت من أهمها ضرورة تعزيز توافر ابعاد جودة الحياة الوظيفية من أجل التقليل من الشعور بالاحترق الوظيفي من خلال : (تقوية العلاقات الاجتماعية، ومشاركة العاملين في عمليات اتخاذ القرار، برامج التدريب والتطوير منح الترقية بناء على معايير واضحة، المزيد من الاهتمام برفاهية العاملين). إعادة مراجعة وتقييم نظام التعويضات وتحديثه وتطويره والتأكد من عدالة توزيع المكافآت ليلائم توقعات العاملين. أهمية تبني فلسفة إدارية تؤكد على ثقافة العمل الجماعي والتوفيق بين أعباء العمل وقدرات العاملين والتخفيف من حدة الرتين لما لها من دور في تحسين الثقة والراحة النفسية.

« دراسة (الشنطي، ٢٠١٦) : فقد هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان وعلاقتها بأخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان، من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان والبالغ عددهم (١٦٢) وقد تم استرداد (١٣٩) استبانة بنسبة استرداد (٨٥.٨٪)، واستخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل، كما استخدم الباحث الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة لجمع البيانات إضافة إلى استخدام برنامج التحليل الإحصائي (spss) لتحليل البيانات. أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة تتوافر جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان بدرجة متوسطة. توجد علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر ابعاد جودة الحياة الوظيفية تُعزى إلى العمر ماعدا بعد (علاقات العمل) حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذين أعمارهم أقل من ٣٠ سنة.

أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة ضرورة تعزيز مستوى جودة الحياة الوظيفية للعاملين في وزراء الأشغال العامة والإسكان من خلال صرف الرواتب بانتظام. توفير بيئة عمل آمنة وصحية تتلاءم مع طبيعة الأعمال التي يقوم بها كل موظف وخاصة العاملين في الورش الفنية. تعزيز علاقات العمل من خلال القيام بإنشاء نوادي اجتماعية والقيام برحلات جماعية للعاملين في الوزارة وتبادل الزيارات العائلية.

« دراسة (الدحود، ٢٠١٥) : فقد هدفت الدراسة على التعرف إلى مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة ومستوى

أدائهم والكشف عن العلاقة بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لمستوى جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بمستوى أدائهم، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي حيث قام بتصميم استبانتيين الأولى لمعرفة مستوى وجهة نظر مديري المدارس وقد كانت عينة الدراسة من المعلمين ٤٦٥ معلما ومعلمة، ومن مديرين ١٤٠ مديرا ومديرة.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة المتوسط الحسابي لمستوى جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظات غزة من وجهة نظرهم قد بلغ ٣.٣٥٧ ويوزن نسبي ٦٧.٩٦٪ وجاء ترتيب مجالات الدراسة تنازليا كما يلي: العلاقات الإنسانية الرضا الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرار، البيئة المدرسية المادية والصحية. توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية تعزى لمتغير الجنس لصالح المعلمات. لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية تعزى لمتغيري الدراسة (المؤهل العلمي، وسنوات الخدمة). لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الحياة الوظيفية ومتوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى الأداء الوظيفي لدى معلمي المرحلة الأساسية حصل بعد المشاركة في اتخاذ القرار على درجة متوسطة وبمتوسط حسابي (٦٠.٧٢٪) أظهرت الدراسة موافقة كبيرة جدا من قبل افراد العينة على مجال العلاقات الإنسانية. أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة هي ضرورة الاهتمام برفع مستوى جودة الحياة الوظيفية في المدارس الحكومية. إتاحة الفرصة امام المعلمين للمشاركة في اتخاذ القرار. العمل على تحسين بيئة المدرسة المادية والصحية.

« دراسة محمود (٢٠١٥م) : فقد هدفت الدراسة التعرف إلى الواقع الفعلي لكل من جودة الحياة الوظيفية والإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويجية بالجامعات المصرية، وكذلك التعرف على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويجية بالجامعات المصرية، إضافة إلى التصور المقترح لجودة الحياة الوظيفية في ضوء الإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويجية بالجامعات المصرية، وقد طبقت الدراسة على مسؤولي الأنشطة الترويجية بالجامعات المصرية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، للتعرف إلى جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويجية بالجامعات المصرية داخل إدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة توجد علاقة ارتباط ذات دلالة بين جودة

الحياة الوظيفية والإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويجية بالجامعات المصرية. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة لكل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية (المشاركة في اتخاذ القرارات، إتاحة الظروف المعنوية المدعمة لأداء العاملين، فرص الترقى والتقدم الوظيفي، عدالة نظم المكافآت، توفير فرق عمل متكاملة) والإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويجية بالجامعات المصرية.

◀ دراسة ديوب (٢٠١٤م): فقد هدفت الدراسة التعرف إلى الدور الذي يؤديه تمكين العاملين في المنظمات محل الدراسة شركات الاتصال السورية والتعرف إلى شكل العلاقة بين تمكين العاملين وجودة الحياة الوظيفية في المنظمات محل الدراسة وإلى تحديد أفضل أشكال تمكين العاملين المطلوبة لتحقيق جودة الحياة الوظيفية في المنظمات محل الدراسة وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وقد قام الباحث بتصميم استبانة وبلغ عدد عينة الدراسة ٩٠ عاملاً. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مشاركة العاملين في الملكية وجودة الحياة الوظيفية وكذلك بين تشجيع العاملين وتقدير أفكارهم واقتراحاتهم وجودة الحياة الوظيفية. كما يشارك العاملون في الشركات محل الدراسة في إعداد الخطط والاستراتيجيات، كما أن القرارات تتخذ في أقل المستويات. إن ظروف العمل وبيئته في الشركات محل الدراسة غير آمنة تماماً وغير صحية تماماً. توجد اختلافات جوهرية بين المستقضي من هم في المنظمات محل الدراسة نحو العلاقة بين تمكين العاملين وجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغيرات الديموغرافية (الجنس، والعمر والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة) أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة هي زيادة الاهتمام بجودة حياة الوظيفية لدى العاملين من حيث: ضرورة إتاحة الفرص للعاملين للترقى والنمو والتطور الوظيفي، وتوفير ظروف وبيئة عمل آمنة وصحية للعاملين. وزيادة الاهتمام بحياة الفرد الأسرية والشخصية مثل حياته الوظيفية وتنفيذ برامج التأمين الصحي بالشكل السليم للفرد ولأفراد عائلته جميعاً وضرورة قيام إدارة الشركات الثلاث بتنمية العلاقة مع العاملين فيها وتطويرها الأمر الذي ينعكس إيجاباً على موضوع تقديم الخدمة ومن ثم على جودة الحياة الوظيفية لهم.

◀ دراسة أمل، زناتي (٢٠١٣م): فقد هدفت الدراسة إلى معرفة جودة حياة عمل معلم الحلقة الأولى من التعليم الأساسي وكافة الجهود المبذولة من خارج المدرسة بصفة عامة ومن داخلها بصفة خاصة في ضوء متطلبات الجودة والاعتماد من خلال الأبعاد التالية المشاركة في صناعة القرارات، والتمكين والاستقلالية في العمل، والأجور والمكافآت وشروط العمل الآمنة والصحية ودعم جماعة العمل، وإشباع الوظيفة واستخدمت المنهج الوصفي، مستخدمه

استبانة كأداة وقد كانت النتائج التي توصلت إليها الدراسة أهمها تمكين معلم التعليم الابتدائي وإتاحة فرص المشاركة في صناعة القرارات أمامه وتوفير شروط العمل الآمنة والصحية بما يعينه على أداء الأدوار المطالب بها وبكفاءة وفاعلية وتأكيد دعم جامعة العمل بمختلف فئاتها من رؤساء وزملاء ومتعلمين وأولياء أمورهم لهذا المعلم.

◀ دراسة نصار (٢٠١٣م): فقد هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى جودة حياة العمل في كل من دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم الحكومي، وتحديد أثر عوامل جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي للعاملين في هاتين المؤسساتين، ومن ثم مقارنة أثرها على الاستغراق الوظيفي للموظفين العاملين في هاتين المؤسساتين. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية بلغت (٤٠٦) مدير مدرسة ومساعد مدير مدرسة من المؤسساتين من أصل ١٢٥٧ موظف يمثلون مجتمع الدراسة. أهم النتائج التي توصلت إليها وجود فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول المجالات مجتمعة معاً تعزى إلى العمر، مكان العمل المسمى الوظيفي، إضافة لوجود فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مجال تحقيق الذات تعزى لمتغير المؤهل العلمي، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول أثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي تعزى إلى عدد سنوات الخبرة في المنصب الحالي. وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجميع المجالات باستثناء مجال التوازن بين الحياة والعمل تعزى للمتغير الوظيفي. توجد مشاركة في اتخاذ القرارات بشكل جيد جداً في وكالة الغوث وتشغيل اللاجئين، تتوافر متطلبات الاستقرار والأمن الوظيفي بدرجة متوسطة في وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم، بيئة العمل المادية متوفرة بدرجة كبيرة في وكالة الغوث وبدرجة متوسطة في وزارة التربية والتعليم، توجد موافقة بدرجة جيدة لموظفي وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم على مجال علاقات العمل، مستوى الأجور والمكافآت في وزارة التربية والتعليم منخفض، بينما مستوى الأجور والمكافآت في وكالة الغوث وتشغيل اللاجئين متوسط. أظهرت الدراسة أن بيئة العمل المادية وغير المادية متوفرة بدرجة متوسطة في وكالة الغوث، بينما أظهرت أن بيئة العمل المادية وغير المادية غير مناسبة للعاملين في وزارة التربية والتعليم. أهم التوصيات التي خرجت بها: ضرورة الإهتمام برفع مستوى جودة حياة العمل في دائرتي التربية والتعليم في وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم، من خلال رفع الرواتب وتحسين نظام المكافآت. تحسين بيئة العمل المادية وتوفير متطلبات الاستقرار الوظيفي، إتاحة الفرصة أمام الموظفين للمشاركة في اتخاذ القرار والترقي والتقدم المهني. الإهتمام باختيار أسلوب القيادة المناسب، وتفعيل فرق

العمل وتفعيل دور النقابات العمالية وزيادة الجهود الرامية إلى تحقيق التوازن بين الحياة والعمل والتقليل من ضغوط العمل.

◀ دراسة البلبيسي (٢٠١٢م) :، فقد هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى جودة حياة العمل في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة ودرجة الإلتزام بتطبيق عناصرها داخل أروقتها ، والتعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في منظمات غير حكومية ، ومدى تأثيرها بتطبيق برامج جودة حياة العمل من عدمه ، وقد تكون مجتمع الدراسة من العاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة حيث طبقت الدراسة على عدد ٥٣ منظمة من المجتمع الأصلي والبالغ حجمه ٨٨٧ منظمة ، وقد تم اختيار عينة طبقية عشوائية بلغت ٢٦٥ موظف وقد استخدم الباحث أداة الإستبانة لجمع البيانات .أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية داخل المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة والاداء الوظيفي لعاملها . تتمتع المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة بحياة وظيفية ذات جودة عالية، ظروف العمل في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة جيدة حيث تحرص معظم المنظمات غير الحكومية على توفير كل الإمكانيات والتسهيلات لعاملها، مشاركة العاملين في الإدارة في اتخاذ القرارات داخل المنظمات غير الحكومية بدرجة كبيرة وبمتوسط حسابي ٧٤.٨٠٪. يشعر العاملون بالاستقرار والأمان الوظيفي بمتوسط حسابي ٦٨.٨٥٪. أكدت الدراسة على وجود نظام واضح للأجور والمكافآت في المنظمات غير الحكومية. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إستجابات الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي يعزى لمتغير الجنس. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي يعزى لمتغيرات (العمر ، والحالة الاجتماعية ، والمؤهل العلمي ، الخبرة ) .أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة هي: الاهتمام بتحسين ظروف العمل المادية .توفير بيئة عمل صحية وآمنة تلبى شروط السلامة المهنية .تحقيق الأمان الوظيفي للعاملين وضمان شعورهم بالاستقرار .الحرص على وجود نظام واضح وملائم للترقيات .الحرص على مشاركة العاملين في الإدارة واتخاذ القرارات التي تمس أعمالهم .الحرص على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية للعاملين.

◀ دراسة عارف (٢٠١١م) :هدفت الدراسة التعرف على جودة الحياة الوظيفية ودورها في تطبيق معايير الجودة الشاملة بالتطبيق على المستشفيات الحكومية في بورسعيد ومن ثم تأثير ذلك على جودة الخدمة الطبية المقدمة للمرضى من قبل العاملين في هذه المستشفيات ،وأجريت الدراسة على مستشفى بورسعيد العام ومستشفى التضامن الحكومي في بورسعيد ،شملت

عينة البحث من مستشفى بور فؤاد (٢٣٠) موظف من العاملين، و(٢٠٢) موظف من مستشفى التضامن الحكومي، وتم جمع البيانات من خلال إعداد قوائم استقصاء، محددة لهذا الغرض أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: عدم وجودة بيئة عمل مناسبة وملائمة للعمل من حيث الجوانب الصحية والطبيعية والمادية. أظهرت الدراسة ضعف أجور العاملين بما لا يمكنهم من مجازاة ارتفاع الأسعار ومتطلبات الحياة. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة بين جودة الحياة الوظيفية وتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة وإنتاجية العاملين. يوجد تباين واختلاف في درجة الأهمية النسبية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية المؤثرة على الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين.

« دراسة هايك (٢٠١١م): فقد هدف الباحث من وراء دراسته التحقق من أثر جودة حياة العمل على مستوى أداء العاملين في المؤسسة ومدى تأثيرها على العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات حيث تم جمع المعلومات عن طريق المنهج الوصفي التحليلي الذي جمع بين الدراسة المكتبية والدراسة الميدانية ولقد كانت النتائج كالتالي إن إدراك العاملين لظروف بيئة العمل المادية وطبيعية علاقات العمل وطريقة خصائص العمل تزيد إلى حد ما عن الدرجة المتوسطة للمقياس (ثلاث نقاط) في حين أن إدراكهم لبعدها التعويضات تنخفض قليلاً عن الدرجة المتوسطة للمقياس. ارتفاع مستوى أداء العاملين إلى حد ما عن الدرجة المتوسطة لمقياس وجدت الدراسة علاقة ارتباط طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة حياة العمل كمتغير مستقل وأداء العاملين كمتغير. تؤثر ظروف بيئة العمل المادية والعلاقات السائدة في مكان العمل تأثيراً طردياً معنوياً في أداء العاملين في حين التعويضات الممنوحة للعاملين وخصائص العمل ليس لها تأثير معنوي في الأداء الحالي للعاملين. كانت التوصيات التالية: تنمية مدركات العاملين بفئاتهم المختلفة لظروف بيئة العمل المادية وخصوصاً الإناث، فئة الدراسات العليا الأقل من خمس سنوات، لأنها كانت أكثر الفئات إدراكاً لصعوبة ظروف بيئة العمل المادية (تأمين أنظمة التكيف، والمستلزمات الضرورية للعمل، وتوزيع المناسب لعبء العمل، وتخفيف التلوث والضوضاء) تنمية مدركات العاملين بفئاتهم المختلفة لعلاقات العمل وذلك من خلال (توجيه المشرفين إلى تنمية العلاقات الشخصية بينهم وبين العاملين، تشجيع العاملين على التعاون والعمل المشترك، تشجيع العاملين على تقديم المقترحات التي تساعد على تطوير العمل) تنمية مدركات العاملين بفئاتهم المختلفة خصائص العمل وربط ذلك بالمستوى التعليمي (وضع العامل في المكان المناسب له من حيث مستواه التعليمي، تشجيع العاملين على تحمل المسؤولية من خلال تفويضهم في إدارة الأعمال التي يديرونها، مناقشة الرؤساء المباشرين للمرؤوسين بنتائج تقويم أعمالهم مما يساهم في توفير المعلومات عن نقاط

الضعف والقوة لدى هؤلاء العاملين). تنمية مدركات العاملين بفئاتهم المختلفة، لموضوع التعويضات وربط ذلك بالمستوى التعليمي وخصوصا الدراسات العليا لأنها كانت اقل الفئات رضا عن التعويضات الممنوحة وذلك من خلال (تناسب التعويضات الممنوحة للعاملين مع مستوى المعيشة، توفير الخدمات الطبية للعاملين، مساعدة العاملين على تأمين السكن، توفير وسائل نقل العاملين، التعاقد مع النوادي الرياضية والملاعب حيث يمكن ان يمارس من خلالها العاملون بعض النشاطات الرياضية، التعاقد مع المطاعم والاستراحات لتقديم الطعام للعاملين بأسعار مخفضة.

« دراسة (أمانى، ٢٠١١): فقد هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية بجامعة سلمان بن عبد العزيز، وأيضا التعرف على تأثير بعض المتغيرات الديموغرافية مثل التخصص والمرتبة الأكاديمية وسنوات الخبرة في الجامعة على مستوى جودة حياة العمل إلى جانب التعرف على آراء ومقترحات أفراد الدراسة فيما يتعلق بزيادة مستوى جودة الحياة في العمل، وقامت الباحثة بتطبيق إستبانة تكونت من سبعة أبعاد تندرج تحتها (٤٠) عبارة لقياس مستوى الشعور بجودة حياة العمل على عينة تكونت من (٩٠) عضو من أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية (بالخرج) بجامعة سلمان بن عبدالعزيز. وقد اتضح من تحليل النتائج وتفسيرها أن مستوى الشعور بجودة حياة العمل لدى أفراد العينة متوسط، كما أوضحت النتائج أنه ليس هناك فروق دالة إحصائية بين أفراد العينة تعزي إلى التخصص (أدبي، علمي)، الدرجة العلمية (محاضر، وأستاذ مساعد)، سنوات الخبرة بالجامعة (أكثر من خمس سنوات، أقل من خمس سنوات) وكانت أهم مقترحات أعضاء هيئة التدريس لتحسين مستوى الشعور بجودة حياة العمل فيما يتعلق بتحسين الرواتب ووضع نظام للمكافآت وزيادة فرص البحث العلمي، ثم قامت الباحثة بتقديم التوصيات والمقترحات التي من شأنها العمل على تحسين الوضع ومعالجة بعض المعوقات التي يتعرض لها أعضاء هيئة التدريس.

« دراسة الزامل وعباس (٢٠٠٧): فقد هدفت الدراسة إلى التعرف على التطوير التنظيمي في جودة حياة العمل، وقد اعتمدت الدراسة على بناء أداة تتضمن (٣٠) فقرة تمثل مؤشرات جودة حياة العمل (مستوى الأداء، الالتزام التنظيمي، المشاركة في اتخاذ القرار، الرضاء عن العمل، الضمان الوظيفي الاستقلالية). وقد طبقت على (٣٢) فردا من أعضاء هيئة التدريس في كلية الزهراء (كلية خاصة) وكلية التربية في جامعة السلطان قابوس. أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: هناك اتفاق بين أعضاء هيئة التدريس على أهمية التطوير على جودة حياة العمل ورتب أعضاء هيئة التدريس مؤشرات جودة الحياة الوظيفية وفقا لأهميتها حسب الترتيب التالي: مستوى

الأداء، الالتزام التنظيمي، المشاركة في اتخاذ القرار، الرضا عن العمل الضمان الوظيفي، الاستقلالية. أظهرت الدراسة عدم وجود فروق لدى أفراد عينة الدراسة تُعزى لمتغير العمر، بينما أظهرت فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً لمتغير المؤهل العلمي لصالح حملة الدكتوراه. أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة هي ضرورة بناء ثقافة تنظيمية محورها الأساسي الأداء والعلاقات الإنسانية، وضرورة التوازن بين الجانبين، لزيادة الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي. إعادة تصميم الوظائف التي يؤديها العاملون في المنظمة من خلال تضمين عناصر جودة حياة العمل في برامج الإثراء الوظيفي المؤثرة على دافعية وأداء العاملين.

• ثانياً: الدراسات الأجنبية الخاصة بجودة حياة العمل:

◀ دراسة (Mahmoodi, 2015) فقد هدفت الدراسة التعرف إلى العلاقة بين جودة حياة العمل والابداع لدى العاملين في المدارس الثانوية في مدينة رشت إيران، وقد طبقت الدراسة على معلمي المدارس الثانوية للإناث والبالغ عددهم (٢٦٠) عاملاً، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدمت الإستبانة كأداة للدراسة. أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل وإبداع المعلمين. هناك علاقة إيجابية بين التدريب، الفرص التعليمية والابداع لدى العاملين، أي أن المشاركة في الدورات التدريبية لها تأثير إيجابي على العاملين، هذه المعرفة التي تحققت لها تأثير مباشر على الإبداع والابتكار. يوجد علاقة إيجابية بين (الرواتب، العلاوات، المرافق الصحية، الخدمات الاجتماعية) والابداع لدى العاملين، فكلما توافقت هذه الابعاد زاد معدل الإبداع والابتكار.

◀ دراسة (Afsar,2014) : هدفت الدراسة التعرف على مدى تأثير جودة حياة العمل على الالتزام التنظيمي، كما هدفت إلى معرفة أي من العوامل التالية أكثر تأثيراً على الالتزام التنظيمي للأكاديميين العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة في تركيا (جودة حياة العمل، اللقب العلمي، الرتب، سنوات الخدمة في المؤسسة، سنوات الخدمة في الموقع الحالي، نوع العمل دوام كامل وجزئي، الحماية التنظيمية، الخصائص الديمغرافية) كما بحثت الدراسة ما إذا كان هناك فرق كبير بين الالتزام العاطفي والالتزام المعياري والالتزام المستمر بين الأكاديميين العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة. أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة جودة حياة العمل لها تأثير إيجابي على عمل الأكاديميين. جودة حياة العمل أعلى تأثير على الالتزام العاطفي، والالتزام المعياري والالتزام المستمر للأكاديميين العاملين في الجامعات الحكومية من العاملين في الجامعات الخاصة. يعتبر

بعد جودة حياة العمل أعلى تأثيراً على الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري للأكاديميين العاملين في الجامعات الخاصة، بينما يعتبر بعد سنوات العمل أعلى تأثير على الالتزام المستمر بالنسبة لهم.

« دراسة (Farida Haghshenas Kashan, 2012): هدفت الدراسة التعرف إلى العلاقة بين جودة حياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية، ودراسة الخصائص الديموغرافية للعاملين، وشملت الدراسة (١٤٥) موظف في شركة دلسا وقد تم تصميم قائمة استقصاء لهذا الغرض. أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة توجد علاقة إيجابية بين عدالة المكافآت والأجور وسلوك المواطنة التنظيمية، ويشمل (توزيع المكافآت والجزاءات بإنصاف وعلى قاعدة الكفاءة والمعايير الدقيقة الواضحة لذلك) توجد علاقة إيجابية بين ظروف العمل الصحية الآمنة وسلوك المواطنة التنظيمية، وتشمل (إيجاد أداة آمنة، ومكان عمل صحي، وساعات عمل مناسبة). وجود علاقة إيجابية بين الفرص المتاحة لتنمية قدرات العاملين وسلوك المواطنة التنظيمية ويشمل (عقود طويلة الأجل، وتمكين الموظفين في الإبداع، وثقافة التفكير، ومهارات الإتصال والتواصل، الوعي بالعمل والمهارات السلوكية). وجود علاقة إيجابية بين التوازن في الحياة الوظيفية والحياة الشخصية وسلوك المواطنة التنظيمية، ويشمل على: (التوازن بين العمل والمسؤوليات الأسرية، تمكين الموظفين من لعب أدوار اجتماعية في حياتهم الخاصة وتمكينهم من مواصلة تعليمهم الأكاديمي).

« دراسة أميرتا على ومظفري واسكاري: هدفت الدراسة إلى البحث في العلاقة بين جودة حياة العمل وإنتاجية أعضاء هيئة التدريس في جامعة آزاد الإسلامية في إيران. استخدمت الدراسة المنهج الارتباطي. أجريت الدراسة على أعضاء هيئة التدريس الذكور بدوام كامل وبلغ عددهم (٢٢٤) عضواً. تم جمع البيانات عن طريق استبيانات إنتاجية القوى العاملة. تم استخدام الإحصاءات الوصفية لوصف متغيرات البحث وللبحث في العلاقة بين المتغيرات. وبينت النتائج أن كل مكونات جودة حياة العمل يمكن أن تعتبر مؤشرات لإنتاجية العمل. واستنتجت الدراسة أنه يمكن التنبؤ بمستوى الإنتاجية من خلال متغيرات جودة حياة العمل.

« دراسة المالكي وجيرالد وكلاارك (Clark, 2012، Gerald, Alkali): هدفت إلى اختبار العلاقة بين جودة حياة العمل ورغبة الممرضين لترك وظائفهم في مراكز الرعاية الأولية في المملكة العربية السعودية. أجريت الدراسة باستخدام منهج الدراسة المقطعية (cross sectional study). تم جمع المعلومات باستخدام كشوفات مسح الجودة لحياة العمل والتوقعات لترك العمل وأسئلة البيانات الديموغرافية. شارك في الدراسة (٥٠٨) من الممرضين العاملين في مراكز الرعاية الأولية في منطقة جازان في المملكة العربية

السعودية وأكمل ٨٧٪ منهم تعبئة الاستبانة. تم استخدام الإحصاءات الوصفية لتحليل البيانات التي جمعت. بينت النتائج أن المشاركين في الدراسة لم يكونوا راضين عن حياتهم في العمل وأن ٤٠٪ من المشاركين في الدراسة أظهروا نية ترك العمل في مراكز الرعاية الأولية. وكذلك بينت النتائج أن جودة حياة العمل كانت مرتبطة بشكل كبير بنية ترك العمل. واستنتجت الدراسة أن توفير واستمرارية حياة عمل عالية الجودة مهم لتحسين حالة الرضا الوظيفي وتقليل نية ترك العمل لدى المرضين ويزيد من إنتاجيتهم ويرفع من مستوى أدائهم في العمل.

◀ دراسة (Malayale Konomi, 2010): هدفت الدراسة التعرف إلى تأثير أخلاقيات المنظمة في صورتها المتمثلة في: (دليل العمل ونظم العمل السائدة وأخلاقيات العاملين) وصورتها الضمنية المتمثلة في (ثقافة المنظمة والقيم السائدة ونمط الإشراف)، وكذلك التعرف على تأثير إدراك العاملين لجودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وسيادة الفريق داخل المنظمات محل الدراسة، بالإضافة إلى التعرف على تأثير أخلاقيات المنظمة في صورتها المعلنة والضمنية على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وسيادة روح الفريق داخل المنظمات وتكونت عينة الدراسة من (٥١٤) موظف وتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي. أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: وجود تأثير إيجابي معنوي لأخلاقيات المنظمة في صورتها المعلنة والضمنية على إدراك المديرين لجودة الحياة الوظيفية في حدها الأدنى والأعلى. وجود تأثير إيجابي معنوي لإدراك المديرين لجودة الحياة الوظيفية في حدها الأدنى على الرضا الوظيفي فقط، بينما تأثير حدها الأعلى إلى الالتزام التنظيمي وسيادة روح الفريق. وجود تأثير إيجابي معنوي لأخلاقيات المنظمة في صورتها المعلنة والضمنية على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وسيادة روح الفريق.

◀ دراسة (Normala, Daud, 2010): فقد هدفت الدراسة التعرف إلى العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي لدى العاملين في الشركات الماليزية وذلك من خلال اختبار علاقة الأبعاد التالية (المشاركة في صنع القرارات، النمو والتطوير، الإشراف، الأجور والحوافز، العلاقات الاجتماعية) بالالتزام التنظيمي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم جمع البيانات من (٦٠) منظمه وشملت عينه الدراسة ٥٠٠ موظف من مستويات إشرافية وتنفيذية مختلفة أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هناك مستويات رضى مرتفعة لدى العاملين، الأبعاد التالية (الإشراف والنمو والتطوير والعلاقات الاجتماعية). وأظهرت النتائج وجود علاقة وتأثير إيجابي بين (٣) من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وبين الالتزام التنظيمي العاطفي وهي (العلاقات الاجتماعية، المشاركة، الأجور والمكافآت، أظهرت

النتائج وجود علاقة وتأثير إيجابي بين (٣) من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وبين الالتزام التنظيمي المرتبط بالتكلفة وهي (المشاركة، النمو والتطوير، والاشراف).

« دراسة (Gupta & parole, 2010): هدفت الدراسة التعرف إلى قياس جودة الحياة الوظيفية في شركات الاتصالات الهندية، وتأثيرها على الرضا الوظيفي للعاملين واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تم جمع البيانات من عينة تتكون من (٨٢٦) موظف في مستويات إدارية وتنفيذية مختلفة. اهم النتائج يساهم تحسين جودة الحياة الوظيفية داخل المنظمة في ارتفاع درجة الرضا الوظيفي. ساهمت عناصر جودة الحياة الوظيفية (الدخل الكافي والتعويضات العادلة فرص الترقية، ظروف العمل الصحية والامنة، فرص استخدام القدرات البشرية، سماحة الحياة الوظيفية التمسك بدستور المنظمة، العلاقات الاجتماعية) في تحسين جودة الحياة الوظيفية

« دراسة (Abu Salah & Hanita, 2008): هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك الموظفين لجودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي في قطاع التعليم العالي في ماليزيا، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تجميع البيانات من بعض الجامعات في ماليزيا، حيث شملت عينة الدراسة على (٦٤٠) موظفا وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: هناك ارتباط إيجابي بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي، لا توجد علاقة ايجابية بين تزامن دخول أبعاد جوده الحياة الوظيفية مجتمعة وبين الرضا الوظيفي باستثناء تزامن ٣ متغيرات فقط (الكفاءة الذاتية، المغزى من العمل، التفاوض الناتج عن التغير التنظيمي). أظهرت النتائج أن هناك ارتباط قوي بين الرضا الوظيفي وبين (الرعاية الصحية، والمرونة في ساعات العمل، بيئة العمل).

#### • إجراءات البحث :

##### • منهج البحث:

تم استخدام المنهج الوصفي المسحي في الدراسة الحالية، لملائمته طبيعة هذا البحث، وذلك من خلال بناء وتطوير استبانة محكمة للإجابة عن أسئلة الدراسة ذات العلاقة.

##### • مجتمع الدراسة:

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى والمزاولين لعملهم خلال الفصل الأول من العام الدراسي ١٤٣٧/١٤٣٨هـ، حيث بلغ عددهم (٢٤٢٠) عضو هيئة تدريس.

##### • عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (٦٨٦) عضواً من أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى والمزاولين لعملهم خلال الفصل الأول من العام الدراسي ١٤٣٧/١٤٣٨هـ، بعد

استثناء العينة الاستطلاعية والبالغ عددها (٢٠) عضواً من أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى، حيث قامت الباحثة باختيارهم بالطريقة العشوائية المتبصرة، وذلك من أجل التأكد من ثبات أداة الدراسة. وما نسبته (٨٨٪) من مجتمع الدراسة الكلي. والجدول رقم (١) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيراتها (الجنس، الرتبة الأكاديمية، سنوات الخبرة).

جدول (١) التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	٣٨٩	٥٧٪
	أنثى	٢٩٧	٤٣٪
المجموع		٦٨٦	١٠٠٪
الرتبة الأكاديمية	مساعد	٣٢٥	٤٧٪
	مشارك	٢٨١	٤١٪
	استاذ	٨٠	١٢٪
المجموع		٦٨٦	١٠٠٪
سنوات الخبرة	أقل من ١٠ سنوات	٤٧٢	٦٩٪
	١٠ سنوات فأكثر	٢١٤	٣١٪
	المجموع	٦٨٦	١٠٠٪

#### • أداة الدراسة:

لتحقيق هدف الدراسة قامت الباحثة بتطوير أداة للدراسة مكونه من جزء واحد للكشف عن: مستوى جودة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى.

#### • الجزء الأول:

أداة لقياس مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى: حيث تم الاطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة المباشرة بموضوع الدراسة كدراسات: (ديوب، ٢٠١٤) (زناتي، ٢٠١٣)، (حايك، ٢٠١١)، (جاد الرب، ١٩٩٩)، حيث تمت الاستعانة بهذه الدراسات لتطوير فقرات الاستبانة. وفقاً للخطوات التالية:

- « الخطوة الأولى: تم تحديد الهدف من أداة الدراسة: وهو التعرف على مجالات مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى.
- « الخطوة الثانية: تحديد مجالات القياس: من خلال اطلاع الباحثة على أدبيات الموضوع والدراسات السابقة، تم تحديد (٤) مجالات للاستبانة، وهي: مجال الظروف المادية وغير المادية، مجال التوازن بين الحياة والعمل، مجال النمو المهني والتدريب، ومجال نمط القيادة في العمل الجامعي.
- « الخطوة الثالثة: صياغة عبارات الاستبانة: بالاستفادة من المقاييس والاستبانات في الدراسات السابقة التي تناولت مستوى جودة حياة العمل بالإضافة إلى مراجعة المهام والواجبات المنوطة بأعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية.

◀ الخطوة الرابعة: تم صياغة تعليمات أداة الدراسة، بغرض تعريف أفراد عينة الدراسة على الهدف من أداة الدراسة، مع مراعاة وضوح الفقرات، والتأكيد على كتابة البيانات الخاصة بمتغيرات الدراسة، ووضع مثال توضيحي للإجابة عن فقرات الاستبيان. وقد تكوّنت أداة الدراسة في صورتها الأولية من (٥٢) فقرة موزعة على (٤) مجالات ضمن مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى.

#### • وصف أداة الدراسة :

أداة الدراسة عبارة عن استبانة تضمنت الأجزاء التالية:

◀ البيانات الشخصية والوظيفية عن أفراد عينة الدراسة والمتمثلة في متغيرات الدراسة، وهي: الجنس: (ذكر، أنثى)، سنوات الخبرة: (أقل من ١٠ سنوات، ١٠ سنوات فأكثر)، والرتبة العلمية وتضم (أستاذ مساعد، أستاذ مشارك، أستاذ).  
 ◀ أداة لقياس مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى، وقد تضمنت الأداة (٤) مجالات، و(٤٧) فقرة لقياس مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى، وواقع (١٣) فقرة لمجال (الظروف المادية وغير المادية)، و(١٣) فقرات لمجال (التوازن بين الحياة والعمل)، و(٩) فقرات لمجال (النمو المهني والتدريب)، و(١٢) فقرات لمجال (نمط القيادة في العمل الجامعي). وقد تم صياغة فقرات الأداة على شكل سلم (ليكرت) الخماسي المتدرج، وعلى النحو التالي: عالية جدا (٥) درجات عالية (٤) درجات، متوسطة (٣) درجات، متدنية (٢) درجتان، متدنية جدا (١) درجة واحدة، حيث طلب من أفراد عينة الدراسة اختيار البديل الذي يعكس مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى وذلك بوضع إشارة (x) في المكان الذي يمثل مستوى موافقة المستجيبين على الفقرة. ويوضح الجدول رقم (٢) أداة قياس مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى في صورتها النهائية، والمجالات، وعدد فقرات كل مجال.

جدول (٢) مجالات الاستبانة وعدد فقراتها المتعلقة بجودة حياة العمل

الرقم	المجال	عدد الفقرات
١	الظروف المادية وغير المادية	١٣
٢	التوازن بين الحياة والعمل	١٣
٣	النمو المهني والتدريب	٩
٤	نمط القيادة في العمل الجامعي	١٢
	المجموع	٤٧

#### • مقياس التصحيح ومقياس الحكم:

ولأغراض تفسير النتائج، والخروج باستنتاجات نهائية حول هذه الدراسة وتقدير مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى، فقد تم اعتماد المحك المعياري المبين في الجدول رقم (٣):

جدول (٣) توزيع الفترات وفق التدرج المستخدم في أداة الدراسة

درجة التقدير	طول الفترة
عالية جدا	من ٤.٢ - ٥.٠
عالية	من ٣.٤ - أقل من ٤.٢
متوسطة	من ٢.٦ - أقل من ٣.٤
متدنية	من ١.٨ - أقل من ٢.٦
متدنية جدا	أقل من ١.٨

#### • صدق أداة الدراسة :

للتحقق من صدق أداة الدراسة، اعتمدت الباحثة طريقة صدق المحتوى (Content validity)، فقد عرضت الباحثة (أداة الدراسة) بصورتها الأولية على (١١) محكماً ممن يحملون درجة الدكتوراه في الإدارة التربوية والقيادة والتخطيط والعلوم التربوية المختلفة، من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات السعودية الحكومية، وقد طلبت الباحثة من المحكمين إبداء ملاحظاتهم وآرائهم حول مدى صحة هذه الفقرات، ومناسبتها لقياس مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى، ومدى مناسبة كل فقرة للمجال الذي وضعت فيه، وإضافة أو حذف أية فقرة يرونها مناسبة، وبعد استعادة الاستبانة تم تفريغ استبانة التحكيم، وقد اعتمدت الباحثة على (إجماع المحكمين بنسبة ٨٠٪) للحذف أو الإضافة أو الصياغة اللغوية للفقرات. وفي ضوء الملاحظات الواردة من المحكمين على الاستبانة، فقد تم حذف (٥) فقرات وبذلك أصبحت أداة قياس مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى بصورتها النهائية تتكون من (٤٧) فقرة، و(٤) مجالات، وكما هو موضح في جدول رقم (٢).

#### • صدق الاتساق الداخلي:

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي لفقرات أداة الدراسة، والتأكد من عدم التداخل بين المجالات، بتطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية، بعد خطوة القيام بإجراء تعديلات المحكمين على الاستبانة بصورتها الأولية، حيث بلغ عدد أفراد العينة الاستطلاعية (٢٠) من أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى، تم استثناءهم من عينة الدراسة. وعليه تم حساب معاملات ارتباط درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه العبارة، حيث اتضح أن معاملات الارتباط بين الفقرات، والدرجة الكلية للمجالات التي تنتمي إليها الفقرات في الاستبانة، جميعها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠.٠١ \* \* \* \* \*). وجميع هذه القيم تعد مناسبة لتطبيق الدراسة الحالية، وحيث بلغت الدرجة الكلية لمعاملات ارتباط مجالات أداة الدراسة (٠.٨٤ \* \* \* \* \*).

#### • ثبات أداة الدراسة :

للتأكد من ثبات أداة الدراسة قامت الباحثة باستخدام طريقة (الاختبار وإعادة الاختبار) (Test-retest)، إذ تم توزيع أداة الدراسة على مجموعة من عينة

الدراسة، مكونة من (٢٠) من أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية المتيسرة، وقد تم استبعادهم من عينة الدراسة الرئيسية، حيث تم تطبيق أداة الدراسة عليهم للمرة الأولى، وبعد مضي (أسبوعين) تم تطبيقها على العينة نفسها مرة أخرى، وبعد ذلك تم حساب معامل الارتباط بين مجالات أداة الدراسة (مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى) باستخدام معامل الارتباط (بيرسون) وقد بلغ معامل الارتباط بين نتائج الاستجابات على مجالات مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى، كما يلي: معامل الارتباط للمقياس الكلي (مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى) بلغ (٠.٨٤)؛ مجال الظروف المادية وغير المادية بلغ (٠.٨٥) مجال التوازن بين الحياة والعمل بلغ (٠.٨٤)؛ مجال النمو المهني والتدريب بلغ (٠.٨١)؛ مجال نمط القيادة في العمل الجامعي بلغ (٠.٨٥). كما تم حساب معامل الثبات بين فقرات أداة الدراسة (مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى) باستخدام طريقة الاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ) بين الفقرات.

وقد بلغ معامل الارتباط للمقياس الكلي (مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى) بلغ (٠.٩٠)؛ الظروف المادية وغير المادية بلغ (٠.٩٠)؛ مجال التوازن بين الحياة والعمل بلغ (٠.٩٣) مجال النمو المهني والتدريب بلغ (٠.٩٠)؛ مجال نمط القيادة في العمل الجامعي بلغ (٠.٨٩). والجدول رقم (٤) يوضح قيم معاملات الارتباط بين نتائج الاستجابات على مجالات مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى، وقيم معامل الثبات (الاتساق الداخلي: ألفا كرونباخ)، لكل مجال من مجالات أداة الدراسة (مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى).

جدول (٤) معامل ثبات أداة قياس مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار وقيم الاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ)

الرقم	المجال	عدد الفقرات	معامل ارتباط (بيرسون)	معامل الاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ)
١	الظروف المادية وغير المادية	١٣	٠.٨٤	٠.٩٠
٢	التوازن بين الحياة والعمل	١٣	٠.٨٥	٠.٩٣
٣	النمو المهني والتدريب	٩	٠.٨٤	٠.٩٠
٤	نمط القيادة في العمل الجامعي	١٢	٠.٨١	٠.٨٩
	المقياس الكلي لمستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى	٤٧	٠.٨٤	٠.٩٠

#### • إجراءات الدراسة :

اتبعت الباحثة الخطوات والإجراءات التالية لتحقيق أهداف الدراسة:  
 ◀ الإطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة.

◀ تطوير أداة الدراسة من خلال الرجوع للأدب النظري، والدراسات السابقة، ذات العلاقة المباشرة بموضوعي الدراسة (مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى).

◀ التحقق من صدق أداة الدراسة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين ممن يحملون الدكتوراه في تخصصات الإدارة التربوية والقيادة والتخطيط والعلوم التربوية المختلفة، من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات السعودية الحكومية، وقد طلبت الباحثة من المحكمين إبداء ملاحظاتهم وآرائهم حول مدة صحة هذه الفقرات، ومناسبتها لتحقيق أهداف الدراسة، ومناسبة كل فقرة للمجال الذي تنتمي إليه، وإضافة أية فقرات يرونها مناسبة.

◀ التحقق من ثبات الأداة من خلال تطبيقها على عينة مكونة من (١٠) من أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (Test – re test)، وباستخدام (ألفا كرونباخ) لحساب الاتساق الداخلي بين الفقرات.

◀ حصول الباحثة على خطابات رسمية من إدارة كلية التربية بجامعة أم القرى موجهة إلى كليات الجامعة، لتسهيل مهمة الباحثة في تطبيق دراستها وتوزيع الاستبانات على عينة الدراسة.

◀ توزيع الاستبانات على عينة الدراسة، فقد قامت الباحثة بتوزيع الاستبانات على عينة الدراسة وتوضيح أهمية الدراسة وأبعادها، وشرح فقرات الاستبانة والإجابة عن أية استفسارات حول أسئلة الاستبانة، وقد بلغ عدد الاستبانات الموزعة (٦٨٦) استبانة، وبعد فترة زمنية من تاريخ التوزيع قامت الباحثة باسترداد الاستبانات الموزعة، وقد بلغ عدد الاستبانات المستردة (٦١٥) استبانة من مجموع الاستبانات الموزعة، وعدد الاستبانات الغير مستردة (٧١) استبانة، وبلغ عدد الاستبانات الغير قابلة للتحليل الإحصائي (٢١) استبانة وبذلك يكون عدد الاستبانات التي خضعت للتحليل الإحصائي (٥٢٣) استبانة، وبهذا تكون نسبة الاستبانات المسترجعة (٧٦٪)، وهي نسبة مقبولة لإجراء التحليلات الإحصائية المناسبة واستخراج النتائج.

◀ تم ادخال البيانات حاسوبيا، واستخدام التحليلات الإحصائية المناسبة (SPSS) للإجابة عن أسئلة الدراسة.

#### • متغيرات البحث :

• أولاً: المتغيرات المستقلة (الوسيطه):

◀ الجنس: (ذكر، أنثى).

◀ سنوات الخبرة: (أقل من ١٠ سنوات، ١٠ سنوات فأكثر).

◀ الرتبة العلمية: (أستاذ مساعد، أستاذ مشارك، أستاذ).

• **ثانياً: المتغيرات التابعة:**

تقدير مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى.

• **المعالجة الإحصائية :**

◀ للإجابة عن السؤال الرئيسي الأول، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على مجالات أداة الدراسة ولفقرات كل مجال من مجالات أداة الدراسة.

◀ للإجابة عن السؤال الرئيسي الثاني، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة على مجالات أداة الدراسة والمقياس الكلي، ثم استخدمت الباحثة تحليل التباين الأحادي ( ONE WAY ANOVA ) واختبار (T-test)، لمعرفة مدى دلالة الفروق من ناحية إحصائية بين متوسطات استجابات عينة الدراسة على مجالات (مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى).

◀ تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة على مجالات أداة الدراسة والمقياس الكلي، حيث تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One way ANOVA لمتغير الرتبة العلمية.

◀ استخدمت الباحثة معامل الثبات والاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ) لحساب العلاقة الارتباطية بين فقرات أداة الدراسة.

• **عرض نتائج البحث ومناقشتها :**

• **عرض نتائج السؤال الرئيس الأول:**

"ما مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى؟" حيث تمت الإجابة عن السؤال الرئيس الأول من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة مرتبطة بمجالها والمجال بشكل عام، للأسئلة الفرعية المرتبطة بالسؤال الرئيس الأول، حيث كانت على النحو التالي:

• **عرض نتائج السؤال الفرعي الأول ومناقشتها :**

" ما مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى في مجال (الظروف المادية وغير المادية) "؟ وللمعرفة مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى في مجال (الظروف المادية وغير المادية) فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة والمجال ككل، وكما في الجدول رقم (٥).

يظهر من جدول (٥) أن المتوسطات الحسابية لفقرات المجال الأول " الظروف المادية وغير المادية " تراوحت ما بين (٤.٠١ – ٢.٧٦) وبمستوى (عالي) للمجال ككل، وبمتوسط حسابي بلغ (٣.٢٦)، حيث حصلت الفقرة " توفر الجامعة بيئة

عمل آمنة وصحية" على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (٤.٠١) وانحراف معياري مقداره (٠.٥١)، وحصلت الفقرة " توفر الجامعة الإضاءة المناسبة في مكان العمل " على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (٣.٩٣) وانحراف معياري مقداره (٠.٥٦). في حين حصلت الفقرة " تدريب إدارة الجامعة أعضاء هيئة التدريس على اتباع إجراءات الوقاية والسلامة " على المرتبة ما قبل الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (٢.٨٢) وانحراف معياري مقداره (٠.٧٤)، بينما حصلت الفقرة " توفر الجامعة (المستلزمات المكتبية، والمصادر التعليمية، وقواعد البيانات والإنترنت) لأعضاء هيئة التدريس لتحفيزهم على القيام بأعمالهم على أكمل وجه." على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (٢.٧١) وانحراف معياري مقداره (٠.٧٨).

جدول (٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات المجال الأول " الظروف المادية وغير المادية" وللمجال ككل مرتبة تنازليا

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١	توفر الجامعة بيئة عمل آمنة وصحية.	٤.٠١	٠.٥١	عالي
٢	توفر الجامعة الإضاءة المناسبة في مكان العمل	٣.٩٣	٠.٥٦	عالي
٣	تقدر الجامعة جهود أعضاء هيئة التدريس المتميزين وتحرص على تكريمهم.	٣.٨٥	٠.٦١	عالي
٤	. تشيد الجامعة بإنجازات وإسهامات أعضاء هيئة التدريس لتعزيز الثقة بقدراتهم وإمكاناتهم.	٣.٧٦	٠.٦٣	عالي
٥	. توفر الجامعة التجهيزات المكتبية المناسبة لطبيعة العمل.	٣.٥٤	٠.٦٢	عالي
٦	تحرص الجامعة على الاستقرار الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس عن طريق تقدير الجهود وتقديم الحوافز.	٣.٥١	٠.٦٧	عالي
٧	تعزز الجامعة الشفافية والوضوح في العمل من خلال توفير معلومات صحيحة عن طبيعة سير الأعمال.	٣.٤١	٠.٧١	عالي
٨	توفر الجامعة لأعضاء هيئة التدريس الفرص لإظهار قدراتهم وكفاءتهم .	٣.٣٦	٠.٧٣	متوسط
٩	تمنح الجامعة لأعضاء هيئة التدريس الحرية في أداء المهام والأعمال الوظيفية.	٣.٢٢	٠.٦٩	متوسط
١٠	تهيئ الجامعة البيئة التعليمية المشجعة على الإبداع.	٣.١٠	٠.٦٣	متوسط
١١	تهتم الجامعة بتوفير بيئة عمل خالية من الصراعات والضغط.	٢.٩١	٠.٦٣	متوسط
١٢	تدرب إدارة الجامعة أعضاء هيئة التدريس على اتباع إجراءات الوقاية والسلامة.	٢.٨٢	٠.٧٤	متوسط
١٣	توفر الجامعة (المستلزمات المكتبية، والمصادر التعليمية، وقواعد البيانات، والإنترنت) لأعضاء هيئة التدريس لتحفيزهم على القيام بأعمالهم على أكمل وجه	٢.٧١	٠.٧٨	متوسط
	المجال ككل	٣.٢٦	٠.٧٩	عالي

ويمكن أن تعزو الباحثة سبب ذلك إلى أن الجامعة تسعى جاهدة إلى توفير كل ما يلزم لعضو هيئة التدريس من المعدات والسلامة العامة وتدريبهم عليها لكن ذلك لم يصل للمستوى المأمول، كما أن الجامعة تقدر الجهود التي يبذلونها لخدمة الجامعة، كما توفر لهم كافة السبل والامكانيات التي من

شأنها أن تحسن الحياة لديهم. كما بينت النتائج أن المستلزمات المكتتية والمصادر التعليمية، وقواعد البيانات، والإنترنت) لأعضاء هيئة التدريس غير متوفرة بالشكل المطلوب من قبل إدارة الجامعة وذلك لتحفيزهم على القيام بأعمالهم على أكمل وجه. واتفقت هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت لها دراسة البربري (٢٠١٦) والتي بينت أن الروح المعنوية تمثل تأثير إيجابي على حياة الافراد، ودراسة الشنطي (٢٠١٦) ودراسة ديوب (٢٠١٤) ودراسة زناتي (٢٠١٣) والتي أوضحت على أهمية توفير السلامة العامة، ودراسة الدحود (٢٠١٥) والتي بينت إلى أهمية توفير البيئة المادية والصحية في بيئة العمل. ودراسة محمود (٢٠١٥) والتي بينت إلى أهمية توفير الظروف المعنوية ودراسة (Mahmoodi, 2015) ودراسة دراسة (Farida Haghshenas Kashan, 2012) والتي بينت إلى النتائج الإيجابية بين الروح المعنوية والاداء. بينما اختلفت هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة امانى (٢٠١١) والتي بينت أن مستوى شعور الافراد النواحي المعنوية كانت بدرجة متوسطة لدى أعضاء هيئة التدريس كليات التربية بجامعة سلمان. ودراسة دراسة المالكي وجيرالد وكلاارك (Alkali, Gerald, 2012) التي أشارت بأن المشاركين لم يكونوا راضين عن مستوى العمل.

• عرض نتائج السؤال الفرعي الثاني ومناقشتها :

ما مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى في مجال (التوازن بين الحياة والعمل)؟. ولمعرفة مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى في مجال (التوازن بين الحياة والعمل) فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة والمجال ككل، وكما في الجدول رقم (٦).

يظهر من جدول (٦) أن المتوسطات الحسابية ل فقرات المجال الثاني " التوازن بين الحياة والعمل " تراوحت ما بين (٣.٦٤ - ٢.٥٧) وبمستوى (متوسط) للمجال ككل، وبمتوسط حسابي بلغ (٣.٠١)، حيث حصلت الفقرة "توفير الجامعة فرص التطوير المهني بما يتناسب مع احتياجات العمل" على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (٣.٦٤) وانحراف معياري مقداره (٠.٦٠)، وحصلت الفقرة " يشعر أعضاء هيئة التدريس بالأمان الوظيفي والاستقرار في العمل" على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (٣.٥٣) وانحراف معياري مقداره (٠.٦٤). في حين حصلت الفقرة " توطد الجامعة التواصل بين أعضاء هيئة التدريس من خلال اللقاءات والندوات وغيرها من الأنشطة" على المرتبة ما قبل الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (٢.٧١) وانحراف معياري مقداره (٠.٦٩)، بينما حصلت الفقرة " توفر الجامعة لأعضاء هيئة التدريس خدمات متنوعة (مالية استشارية، قانونية، صحية)." على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (٢.٥٧) وانحراف معياري مقداره (٠.٦٢).

جدول (٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الثاني " التوازن بين الحياة والعمل " وللمجال ككل مرتبة تنازليا

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١	توفير الجامعة فرص التطوير المهني بما يتناسب مع احتياجات العمل	٣.٦٤	٠.٦٠	عالي
٢	يشعر أعضاء هيئة التدريس بالأمان الوظيفي والاستقرار في العمل.	٣.٥٣	٠.٦٤	عالي
٣	تقدم الجامعة لأعضاء هيئة التدريس التسهيلات اللازمة لتحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية من رواتب وسكن وتأمين صحي وحوافز.	٣.٤١	٠.٦٥	عالي
٤	يعتبر نظام الإجازات المعمول به في الجامعة مناسب وكافي لظروف عضو هيئة التدريس.	٣.٣٥	٠.٥٩	متوسط
٥	يتوفر لدى الجامعة جداول عمل مرنة لأداء المهام خارج ساعات العمل.	٣.٢١	٠.٥٧	متوسط
٦	توفر الجامعة الخدمات الترفيحية والأنشطة المتنوعة كالحلقات العلمية والسياحية.	٢.٩٠	٠.٦٦	متوسط
٧	يتلاءم وقت الدوام مع المتطلبات الوظيفية والشخصية لعضو هيئة التدريس كالحسب درجته العلمية .	٢.٨٥	٠.٧٦	متوسط
٨	يضاير أعضاء هيئة التدريس لتنفيذ مهام وأعمال خارج الجامعة لزيادة الدخل.	٢.٨٠	٠.٥٦	متوسط
٩	تشجع الجامعة أعضاء هيئة التدريس على وضع خطط مستقبلية لتطوير وضعهم الوظيفي وتساعدهم على إنجازها.	٢.٧٧	٠.٤٧	متوسط
١١	تتبنى الجامعة ثقافة احترام الظروف العائلية والاضطرارية لأعضاء هيئة التدريس.	٢.٧٥	٠.٦٢	متوسط
١٢	توفر الجامعة رحلات ترفيهية لعائلات أعضاء هيئة التدريس.	٢.٧٢	٠.٦٦	متوسط
١٣	توطد الجامعة التواصل بين أعضاء هيئة التدريس من خلال اللقاءات والندوات وغيرها من الأنشطة.	٢.٧١	٠.٦٩	متوسط
١٤	توفر الجامعة لأعضاء هيئة التدريس خدمات متنوعة (مالية، استشارية، قانونية، صحية).	٢.٥٧	٠.٦٢	متوسط
	المجال ككل	٣.٠١	٠.٦٢	متوسط

ويمكن أن تعزو الباحثة سبب ذلك إلى أن جهود الجامعة تحتاج إلى المزيد من العمل والتفعيل في التطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس والعمل على أهمية التوافق ما بين متطلبات الوظيفة والعمل ومراعاة الظروف الاجتماعية والعملية للعاملين، وكما يجب عقد اللقاءات التي تساهم في تطوير أعضاء هيئة التدريس لخطتهم المستقبلية بما توائم مع الظروف في مجال العمل والتنسيق التام حتى يشعر العضو بنوع من الاستقرار. واتفقت هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت لها دراسة نصار (٢٠١٣) بضرورة توفير متطلبات الاستقرار والأمن الوظيفي كان بدرجة متوسطة. ودراسة البلبيسي (٢٠١٢) والتي أكدت على ضرورة تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية للعاملين. ودراسة عارف (٢٠١١) أكدت على عدم القدرة على مجاراة الحياة العملية والشخصية. ودراسة الزامل وعباس (٢٠٠٧) على ضرورة التوازن في متطلبات الحياة. بينما اختلفت

هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة الدحود (٢٠١٥) والتي بينت بأهمية رفع جودة الحياة في بيئة العمل من خلال التنسيق التام في عمل العضو في، ودراسة ديوب (٢٠١٤) والتي اشارت إلى أهمية الاهتمام بحياة الفرد الاسرية والشخصية. دراسة (Mahmoodi, 2015) بينت إلى أهمية تحقيق رفاهية عليا في حياة الافراد. ودراسة (Farida Haghshenas Kashan, 2012) ودراسة (Normala, Daud, 2010) والتي بيت أهمية تحديد ساعات العمل.

• عرض نتائج السؤال الفرعي الثالث ومناقشتها :

" مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى في مجال (النمو المهني والتدريب)" ٩. ولمعرفة مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى في مجال (النمو المهني والتدريب) ، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة والمجال ككل وكما في الجدول رقم (٧):

جدول (٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الثالث (النمو المهني والتدريب)"  
وللمجال ككل مرتبة تنازليا

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١	تحرص الجامعة على مواكبة كافة المتغيرات الحديثة في مجال تكنولوجيا التعليم والبحث العلمي	٤.٢٨	٠.٥٦	عالي جدا
٢	تشجع الجامعة أعضاء هيئة التدريس على الالتحاق بالبرامج التدريبية التي تنمي قدراتهم المهنية.	٤.١٦	٠.٥٣	عالي
٣	تحت الجامعة أعضاء هيئة التدريس على تطبيق المهارات والمعارف التدريبية لتحسين جودة العمل.	٣.٥٠	٠.٦١	عالي
٤	تشجع الجامعة أعضاء هيئة التدريس على الترقيات الأكاديمية	٢.٩٠	٠.٦٩	متوسط
٥	توفر الجامعة فرص متساوية لأعضاء هيئة التدريس للالتحاق بالدورات التدريبية المطروحة في الجامعة.	٢.٧٠	٠.٦٧	متوسط
٦	تحدد الجامعة الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس بما يلي متطلبات تطوير العمل	٢.٣٠	٠.٦٣	متوسط
٧	تشجع الجامعة أعضاء هيئة التدريس على المشاركة في المؤتمرات العلمية داخل وخارج الجامعة.	٢.٢٢	٠.٦٩	متوسط
٨	تتيح الجامعة لأعضاء هيئة التدريس فرص التعلم المستمر في مجال العمل الأكاديمي	٢.١٩	٠.٦٢	متوسط
٩	تعمل الجامعة على مساعدة أعضاء هيئة التدريس في تطوير الممارسات التعليمية والإدارية وفقا للاستراتيجيات الحديثة.	٢.٠٩	٠.٥٨	متوسط
	المجال ككل	٢.٩٢	٠.٦٢	متوسط

يظهر من جدول (٧) أن المتوسطات الحسابية لفقرات المجال الثالث " (النمو المهني والتدريب)" تراوحت ما بين (٤.٢٨ – ٢.٠٩) وبمستوى (متوسط) للمجال ككل، وبمتوسط حسابي بلغ (٢.٩٢)، حيث حصلت الفقرة " تحرص الجامعة على مواكبة كافة المتغيرات الحديثة في مجال تكنولوجيا التعليم والبحث العلمي" على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (٤.٢٨) وانحراف معياري مقداره (٠.٥٦)، وحصلت الفقرة " تشجع الجامعة أعضاء هيئة التدريس على

الالتحاق بالبرامج التدريبية التي تنمي قدراتهم المهنية. " على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (٤.١٦) وانحراف معياري مقداره (٠.٥٣). في حين حصلت الفقرة " تتيح الجامعة لأعضاء هيئة التدريس فرص التعلم المستمر في مجال العمل الأكاديمي " على المرتبة ما قبل الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (٢.١٩) وانحراف معياري مقداره (٠.٦٢)، بينما حصلت الفقرة " تعمل الجامعة على مساعدة أعضاء هيئة التدريس في تطوير الممارسات التعليمية والإدارية وفقا للاستراتيجيات الحديثة. " على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (٢.٠٩) وانحراف معياري مقداره (٠.٥٨).

ويمكن أن تعزو الباحثة سبب ذلك إلى أن الجامعة لا زال تفتقر تكوين برامج تدريبية مناسبة والتي تكون ملائمة لطبيعة المهام المناطة بأعضاء هيئة التدريس كما لا تقوم بما هو مطلوب في مواكبة كل شيء جديد سواء من حيث التقنيات أو أساليب التدريس التي يجب أن تتوافق مع التطور الحاصل فهذا يتطلب المزيد من الجهود المهام من قبل الجامعة. وافقت هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت لها دراسة أمل وزناتي (٢٠١٣) والتي بينت أن متطلبات الامن الوظيفي والاستقرار كانت بدرجة متوسطة. بينما اختلفت هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة البربري (٢٠١٦) والتي وقرت على ضرورة إيجاد البرامج والتدريب المناسب بالخاص بالترقيات. ودراسة محمود (٢٠١٥) والتي أشارت إلى إيجاد فرص التقدم والترقية. ودراسة ديوب (٢٠١٤) والتي بينت على ضرورة إتاحة الفرص للعاملين للتقدم والنمو والتطور الوظيفي. ودراسة البلبيسي (٢٠١٢) بينت الحرص على وجود نظام الترقيات. ودراسة اميرتا وعلي ومظفري واسكاري (Asker, Amiertash Ali Mozaffari, 2013) ودراسة (Gupta & Parole, 2010) والتي دعمت فرص الترقية للعاملين.

#### • عرض نتائج السؤال الفرعي الرابع ومناقشتها :

" مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى في مجال (نمط القيادة في العمل الجامعي) "؟ فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة والمجال ككل، وكما في الجدول رقم (٨).

يظهر من جدول (٨) أن المتوسطات الحسابية ل فقرات المجال الرابع " نمط القيادة في العمل الجامعي " تراوحت ما بين (٣.٩٥ – ٢.٦٥) بمستوى (متوسط) للمجال ككل، وبمتوسط حسابي بلغ (٢.٩٧)، حيث حصلت الفقرة " يسمح لأعضاء هيئة التدريس المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة في العمل " على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (٣.٥٥) وانحراف معياري مقداره (٠.٦٩) وحصلت الفقرة " يمكن لأعضاء هيئة التدريس حل مشاكل الطلبة دون الرجوع إلى مرؤوسيههم " على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (٣.٤٦) وانحراف معياري مقداره (٠.٥٦). في حين حصلت الفقرة " يتم اشراك أعضاء هيئة

التدريس في عمليات تحسين العمل الجامعي " على المرتبة ما قبل الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (٢.٧٤) وانحراف معياري مقداره (٠.٥٧)، بينما حصلت الفقرة " يسمح لأعضاء هيئة التدريس المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة في العمل " على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (٢.٦٥) وانحراف معياري مقداره (٠.٦٩).

جدول (٨) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات المجال الرابع " نمط القيادة في العمل الجامعي " وللمجال ككل مرتبة تنازليا

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١	يسمح لأعضاء هيئة التدريس المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة في العمل.	٣.٥٥	٠.٦٩	عالي
٢	يمكن لأعضاء هيئة التدريس حل مشاكل الطلبة دون الرجوع إلى مرؤوسيهيم.	٣.٤٦	٠.٥٦	عالي
٣	تمنح المرونة الكافية لأعضاء هيئة التدريس لإنجاز أعمالهم بشكل مستقل.	٣.٢٢	٠.٦٧	متوسط
٤	يتم إشراك أعضاء هيئة التدريس في وضع الخطط التنفيذية للعمل.	٣.٠٦	٠.٥٩	متوسط
٥	يتمكن أعضاء هيئة التدريس من المشاركة في التقييم المستمر لجميع الأعمال والأنشطة أثناء تنفيذها .	٢.٩٢	٠.٥٢	متوسط
٦	يتم تنظيم مواعيد وجدول الاجتماعات بمشاركة أعضاء هيئة التدريس وبناء على رغباتهم.	٢.٩٠	٠.٦٣	متوسط
٧	يتم تشجيع أعضاء هيئة التدريس على التنسيق مع مؤسسات المجتمع المحلي للاستفادة من خدماتها وإمكاناتها في مجال العمل الأكاديمي.	٢.٨٨	٠.٦٦	متوسط
٨	يتملك أعضاء هيئة التدريس الحرية الكاملة في تنفيذ طريقة العمل المناسبة لتحقيق الأهداف المرسومة.	٢.٨٢	٠.٦١	متوسط
٩	يتم توزيع المسؤوليات والهام بين أعضاء هيئة التدريس بعدالة.	٢.٧٧	٠.٤٥	متوسط
١٠	يتم تشجيع أعضاء هيئة التدريس على تقبل التغيير وممارسته في العمل.	٢.٧٥	٠.٦٩	متوسط
١١	يتم اشراك أعضاء هيئة التدريس في عمليات تحسين العمل الجامعي.	٢.٧٤	٠.٥٧	متوسط
١٢	يسمح لأعضاء هيئة التدريس المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة في العمل.	٢.٦٥	٠.٦٩	متوسط
	المجال ككل	٢.٩٧	٠.٦١	متوسط

ويمكن أن تعزو الباحثة سبب ذلك إلى أن تفرّد اتخاذ القرار بعيداً عن مشاركة الأعضاء في صنعته وعدم وجود المرونة الكافية في عملية اتخاذ القرار وخاصة في بعض القضايا التي تحتاج سرعة اجدت فجوة واضحة في النمط القيادي المتبع في الجامعة من خلال عدم التوزيع العادل للمهام على العاملين كافة. واتفقت هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت لها دراسة البربري (٢٠١٦) إلى أشارت أن مستوى عوامل الجودة في الحياة كانت بدرجة متوسطة وخاصة في العمل الجماعي. ودراسة نصار (٢٠١٣) كانت جودة بدرجة متوسطة. بينما اختلفت هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة الدحود (٢٠١٥)

ودراسة محمود (٢٠١٥) ودراسة امل وزناتي (٢٠١٣) ودراسة (٢٠١٢) والتي بينت مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات.

• عرض نتائج السؤال الرئيس الأول ومناقشتها :

"ما مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى؟ للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات (جودة حياة العمل)، والجدول رقم (٩) يوضح ذلك.

جدول (٩) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع مجالات (جودة حياة العمل) والأداة ككل مرتبة تنازلياً

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١	الظروف المادية وغير المادية	٣.٢٦	٠.٧٩	عالي
٢	التوازن بين الحياة والعمل	٣.٠١	٠.٦٢	متوسط
٣	النمو المهني والتدريب	٢.٩٢	٠.٦٢	متوسط
٤	نمط القيادة في العمل الجامعي	٢.٩٧	٠.٦١	متوسط
	المقياس الكلي لجودة حياة العمل	٣.٠٤	٠.٦٦	متوسط

يظهر من جدول (٩) أن المتوسطات الحسابية لمجالات أداة الدراسة (جودة حياة العمل) تراوحت ما بين (٣.٢٦ - ٢.٩٧)، وبمستوى (متوسط) للمقياس الكلي لأداة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للأداة ككل (٣.٠٤) وانحراف معياري مقداره (٠.٦٦). أما بالنسبة للمجالات، فقد حصل مجال (الظروف المادية وغير المادية) على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (٣.٢٦) وانحراف معياري مقداره (٠.٧٩)، وبمستوى (عالي)، ثم جاء مجال (التوازن بين الحياة والعمل) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (٣.٠١) وانحراف معياري مقداره (٠.٦٢) وبمستوى (متوسط). وجاء في المرتبة الثالثة مجال (نمط القيادة في العمل الجامعي)، حيث حصل على متوسط حسابي مقداره (٢.٩٧) وانحراف معياري مقداره (٠.٦١)، وبدرجة احتياج (متوسطة). وجاء في المرتبة الرابعة مجال (النمو المهني والتدريب)، حيث حصل على متوسط حسابي مقداره (٢.٩٢) وانحراف معياري مقداره (٠.٦٢)، وبمستوى (متوسط).

ويمكن أن تعزو الباحثة سبب ذلك إلى الجامعة لم تأخذ الأمور الأساسية والتي من شأنها رفع من مستوى جودة الحياة لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة وخاصة في مجال ضرورة التوازن ما بين بيئة العمل والظروف الشخصية وعدم توفير البرامج التدريبية المناسبة والتي من شأنها رفع من مستوى الأداء بالإضافة إلى عدم مشاركة أعضاء هيئة التدريس في صنع القرارات التي تؤثر على تحقيق الأهداف العامة. واتفقت هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت لها دراسة البربري (٢٠١٦) ودراسة الشنطي (٢٠١٦) ودراسة اماني (٢٠١١) والتي بينت أن جودة الحياة كانت بدرجة متوسطة. بينما اختلفت هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة الدحدوح (٢٠١٥) ودراسة ديوب (٢٠١٤) ودراسة البليسي (٢٠١٢) بينت أن مستوى جودة الحياة كانت عالية. ودراسة (Mahmoodi, 2015)

• نتائج السؤال الرئيسي الثاني ومناقشتها :

"هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى تعزى لمتغيرات (الجنس، سنوات الخبرة، الرتبة العلمية)؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول (مستوى جودة حياة)، حسب متغيرات الدراسة وللكشف عن وجود أثر لمتغيرات الدراسة (الجنس، سنوات الخبرة، الرتبة الأكاديمية) عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \geq 0.05$ ) على مجالات أداة الدراسة وعلى الأداة ككل؛ فقد استخدمت الباحثة اختبار (T-Test) لمعرفة مدى دلالة الفروق من ناحية إحصائية بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول (مستوى جودة حياة)، وعلى (المقياس الكلي)، وذلك وفقاً لعدد مستويات كل متغير من متغيرات الدراسة.

• الفروق في المتوسطات وفقاً لمتغير (الجنس):

"هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة لمستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى تعزى لمتغير (الجنس)؟".

للإجابة عن هذا السؤال استخدمت الباحثة اختبار (T-Test) بين متوسطين مستقلين (Independent Sample T- Test) لمعرفة مدى دلالة الفروق من ناحية إحصائية بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول (مستوى جودة حياة العمل)، وعلى (المقياس الكلي)، تعزى لمتغير (الجنس)، وكما هو موضح في جدول (١٠).

جدول (١٠) اختبار (T) لتحديد الفروق بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول مستوى جودة حياة العمل وفقاً لمتغير (الجنس) على جميع المجالات وعلى المقياس الكلي

المجال	العدد	الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الظروف المادية وغير المادية	٣٨٩	ذكر	٣.٦٣	٠.٥٩	٦٨٤	٠.٦٥	٠.٢٣٤
	٢٩٧	أنثى	٣.٥٢	٠.٥٦			
التوازن بين الحياة والعمل	٣٨٩	ذكر	٣.٧١	٠.٦١	٦٨٤	٠.٦٢	٠.٢٣٤
	٢٩٧	أنثى	٣.٦٥	٠.٦٤			
النمو المهني والتدريب	٣٨٩	ذكر	٣.٩٦	٠.٥٧	٦٨٤	٠.٥٤	٠.٣٢١
	٢٩٧	أنثى	٣.٦٦	٠.٥٦			
نمط القيادة في العمل الجامعي	٣٨٩	ذكر	٣.٥٣	٠.٦٧	٦٨٤	٠.٧٦	٠.٣٢٥
	٢٩٧	أنثى	٣.٣١	٠.٥١			
المقياس الكلي	٣٨٩	ذكر	٣.٩١	٠.٦٤	٦٨٤	٠.٥٢	٠.٣٢٤
	٢٩٧	أنثى	٣.٦٠	٠.٦١			

❖ الفروق دالة عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ )

يظهر من الجدول رقم (١٠) ما يلي: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين متوسطات استجابات (عينة الدراسة) (لمستوى جودة حياة العمل)، تعزى لمتغير (الجنس)، على مجالات أداة الدراسة (الظروف المادية وغير المادية، التوازن بين الحياة والعمل، النمو المهني والتدريب، نمط القيادة في العمل الجامعي، والمقياس الكلي لأداة الدراسة)، حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة للمجالات على النحو التالي: (٠.٦٥، ٠.٦٢، ٠.٥٤، ٠.٧٦، ٠.٥٢).

ويمكن أن تعزو الباحثة سبب ذلك إلى أن الجميع ينظرون بأهمية توافر المتطلبات الأساسية لجودة الحياة في الجامعة بغض النظر على النوع الاجتماعي، فالحياة متطلبات ورفاهيتها يسعى إليها الكل. أظهرت معظم الدراسات السابقة بأنه الجنس كان له دلالة إحصائية، وقد توصلت العديد من الدراسات إلى نتائج تخالف نتيجة هذه الدراسة ومنها دراسة البربري (٢٠١٦) ودراسة الدحدوح (٢٠١٥) والتي كانت صالح المعلمات ودراسة ديوب (٢٠١٤) ودراسة البلبيسي (٢٠١٢).

• الفروق في المتوسطات وفقاً لمتغير (سنوات الخبرة) :

السؤال: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة لمستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى تعزى لمتغير (سنوات الخبرة)؟"

للإجابة عن هذا السؤال استخدمت الباحثة اختبار (T-Test) بين متوسطين مستقلين (Independent Sample T- Test) لمعرفة مدى دلالة الفروق من ناحية إحصائية بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول (مستوى جودة حياة العمل)، وعلى (المقياس الكلي)، تعزى لمتغير (سنوات الخبرة)، وكما هو موضح في جدول (١١).

جدول (١١) اختبار (T) لتحديد الفروق بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول مستوى جودة حياة العمل وفقاً لمتغير (سنوات الخبرة) على جميع المجالات وعلى المقياس الكلي

المجال	العدد	الخبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة (ت) الدلالة	مستوى الدلالة
الظروف المادية وغير المادية	٤٧٢	أقل من ١٠ سنوات	٣.٦٧	٠.٤٥	٦٨٤	٠.٥٤	٠.٤٣٢
	٢١٤	١٠ سنوات فأكثر	٣.٣٧	٠.٧٣			
التوازن بين الحياة والعمل	٤٧٢	أقل من ١٠ سنوات	٣.٦١	٠.٦٤	٦٨٤	٠.٣٤	٠.٢٤٥
	٢١٤	١٠ سنوات فأكثر	٣.٧٢	٠.٦٤			
النمو المهني والتدريب	٤٧٢	أقل من ١٠ سنوات	٣.٢٣	٠.٧٥	٦٨٤	٠.٤٧	٠.٢٣٦
	٢١٤	١٠ سنوات فأكثر	٣.٧٣	٠.٣٤			
نمط القيادة في العمل الجامعي	٤٧٢	أقل من ١٠ سنوات	٣.٦١	٠.٥٧	٦٨٤	٠.٤٥	٠.٣٢١
	٢١٤	١٠ سنوات فأكثر	٣.٣٧	٠.٦٥			
المقياس الكلي	٤٧٢	أقل من ١٠ سنوات	٣.٤٣	٠.٥٤	٦٨٤	٠.٣٦	٠.٢٤٥
	٢١٤	١٠ سنوات فأكثر	٣.٤٣	٠.٤٣			

❖ الفروق دالة عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ )

يظهر من الجدول رقم (١١) ما يلي: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين متوسطات استجابات (عينة الدراسة) (مستوى جودة حياة العمل)، تعزى لمتغير (سنوات الخبرة)، على مجالات أداة الدراسة (الظروف المادية وغير المادية، التوازن بين الحياة والعمل، النمو المهني والتدريب، نمط القيادة في العمل الجامعي، والمقياس الكلي لأداة الدراسة)، حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة للمجالات على النحو التالي: (٠.٠٥٤، ٠.٠٣٤، ٠.٠٤٧، ٠.٠٤٥).

ويمكن أن تعزو الباحثة سبب ذلك إلى أن جميع أعضاء هيئة التدريس متفقون على ضرورة توفير جودة حياة العمل بغض النظر على الخبرة في ميدان العمل، حيث أن كل الأعضاء سواء الجدد أو القدامى يسعون أن توفر الجامعة جودة في حياة العمل. واتفقت هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت لها دراسة الدحدوح (٢٠١٥) ودراسة نصار (٢٠١٣) ودراسة البليسي (٢٠١٢). بينما اختلفت هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة البربري (٢٠١٦) ودراسة ديوب (٢٠١٤) ودراسة أماني (٢٠١١) ودراسة (Afsar, 2014).

• الفروق في المتوسطات وفقاً لمتغير (الرتبة العلمية):

السؤال: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة لمستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى تعزى لمتغير (الرتبة العلمية)؟"

للإجابة عن هذا السؤال استخدمت الباحثة تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) لمعرفة مدى دلالة الفروق من ناحية إحصائية بين متوسطات استجابات عينة الدراسة بين متوسطات استجابات (عينة الدراسة) (مستوى جودة حياة العمل)، تعزى لمتغير (الرتبة العلمية)، على مجالات أداة الدراسة (الظروف المادية وغير المادية، التوازن بين الحياة والعمل، النمو المهني والتدريب، نمط القيادة في العمل الجامعي، والمقياس الكلي لأداة الدراسة)، وكما هو موضح في جدول (١٢).

يظهر من الجدول رقم (١٢) ما يلي: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين متوسطات استجابات بين متوسطات استجابات (عينة الدراسة) (مستوى جودة حياة العمل)، تعزى لمتغير (الرتبة العلمية)، على مجالات أداة الدراسة (الظروف المادية وغير المادية، التوازن بين الحياة والعمل، النمو المهني والتدريب، نمط القيادة في العمل الجامعي، والمقياس الكلي لأداة الدراسة)، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة للمجالات على النحو التالي: (٠.٠٦٦، ٠.٠٧٦، ٠.٠٨٥، ٠.٠٤٥، ٠.٠٦٥).

ويمكن أن تعزو الباحثة سبب ذلك إلى أن جميع أعضاء هيئة التدريس متفقون على ضرورة توفير جودة حياة العمل بغض النظر على الرتبة العلمية

حيث أن كل الأعضاء من مختلف الرتب العلمية يسعون أن توفر الجامعة جودة في حياة العمل. واتفقت هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت لها دراسة أمني (٢٠١١) بوجود فروق دالة احصائياً في الرتبة العلمية ولصالح الرتب الأعلى. بينما اختلفت هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة نصار (٢٠١٣) ودراسة الزامل وعباس (٢٠٠٧) ولصالح المؤهلات العليا ودراسة (Afsar, 2014)

جدول (١٢) تحليل التباين الأحادي (ANOVA) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة لمستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى تعزى لتغير (الرتبة العلمية) على جميع المجالات وعلى المقياس الكلي

مستوى الدلالة	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	مستوى جودة حياة العمل
٠.٦٦	٠.٧٦	٠.٣٦٥	٢	٠.٧٣١	بين المجموعات	الظروف المادية وغير المادية
		٠.٢٤٣	٦٨٣	٣٣١.٦٧	داخل المجموعات	
			٦٨٥	٣٣٢.٤٠١	المجموع الكلي	
٠.٧٦	١.٣٣	٠.٤٦٧	٢	٠.٩٣٤	بين المجموعات	التوازن بين الحياة والعمل
		٠.٣٦٩	٦٨٣	٥٠٢.١٢٨	داخل المجموعات	
			٦٨٥	٥٠٣.٠٦٢	المجموع الكلي	
٠.٨٥	١.٦٥	٠.٣٣١	٢	٠.٦٦٢	بين المجموعات	النمو المهني والتدريب
		٠.٣٧٦	٦٨٣	٥١٢.١٠٩	داخل المجموعات	
			٦٨٥	٥١٢.٧٧١	المجموع الكلي	
٠.٤٥	٠.٦٥٤	٠.٤٤٧	٢	٠.٨٩٤	بين المجموعات	نمط القيادة في العمل الجامعي
		٠.٥٣٠	٦٨٣	٧٢٠.٩١	داخل المجموعات	
			٦٨٥	٧٢١.٨٠٤	المجموع الكلي	
٠.٦٥	٠.٤٣٥	٠.٤٩٣	٢	٠.٩٨٦	بين المجموعات	المقياس الكلي
		٠.٥٥٩	٦٨٣	٧٦١.٢٣٧	داخل المجموعات	
			٦٨٥	٧٦٢.٢٢٣	المجموع الكلي	

الفروق دالة عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ )

#### • توصيات البحث :

- في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يوصي الباحث بما يلي:
  - ◀ ضرورة قيام الجامعة بضرورة توفير بيئة عمل خالية من الصراع الداخلية والالتحاق بالدورات التدريبية وورش العمل المتخصصة في مجالات معايير تطبيق السلامة العامة، مع ضرورة توفير المتطلبات الأساسية المساعدة في أداء المهام. جدول رقم (٥)، فقرة (١١)، وفقرة (١٢)، وفقرة (١٣).
  - ◀ ضرورة العمل على التوازن في الحياة العملية والشخصية بما يحسن من جودة الحياة، من خلال توفير الخدمات الترفيهية في الجامعة ويضرب التنسيق التام مع بين بيئة العمل والبيئة الاجتماعية، والتعريف بأهمية احترام الثقافات والعادات وزيادة الزيارات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس سواء في بيئة العمل أو خارجها. جدول رقم (٥)، فقرة (٦)، وفقرة (٩)، وفقرة (١٠) وفقرة (١٢).
  - ◀ ضرورة قيام الجامعة بتوفير المتطلبات التي تساعد أعضاء هيئة التدريس على تطوير المهني والتدريب بما يلبي حاجاتهم في العمل من خلال الالتحاق

بالدورات التدريبية وورش العمل المتخصصة في بيئة العمل، وتشجيع أعضاء هيئة التدريس على تطبيق المهارات المعارف الجديدة التي تخدم بيئة العمل والإلمام بالمهارات الحاسوبية التي تساهم في توفير المهارات الأساسية في كيفية تسخيرها في عملية التعليم وتشجيع أعضاء هيئة التدريس على المشاركة في المؤتمرات العلمية والتي تساهم في تشجيعهم على الترقيات الأكاديمية. جدول رقم (٤)، فقرة (٥)، وفقرة (٧)، وفقرة (٨) وفقرة (٩).

◀ ضرورة قيام الجامعة بتطوير كفايات أعضاء هيئة التدريس الإدارية والقيادية حيث يساعد على مساهمتهم في صنع القرارات والمشاركة في حل المشاكل مع الطلبة دون الرجوع إلى القيادات العليا من خلال الالتحاق بالدورات التدريبية والندوات المتخصصة في العمل الجامعي وبأهمية توافر العدالة في توزيع المهام. جدول رقم (٤)، فقرة (٥)، وفقرة (٦) وفقرة (٧)، وفقرة (١١) وفقرة (١٢).

#### • المقترحات المستقبلية :

◀ إجراء دراسات مستقبلية عن مستوى جودة الحياة في كافة الجامعات مع التغيير في متغيرات الدراسة الحالية.

◀ إقامة دورات وبرامج تدريبية متخصصة، تتضمن ورش عمل، توضح أهمية توفير جودة الحياة في الجامعات وأهميتها في أداء العاملين.

◀ إجراء دراسات مماثلة في بيئات مختلفة تبين مستوى جودة الحياة والمعوقات التي تمنع من توافرها في بيئة العمل .

#### • المراجع:

- القران الكريم
- ابن منظور، جمال الدين (١٩٨١م). لسان العرب، ج٧ القاهرة: دار المعارف.
- ابو شيخة، نادر(٢٠١٠). ادارة الموارد البشرية إطار نظري وحالات عملية. دار عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- الأزهرى، محي الدين (١٩٩٣). الإدارة ودور المديرين أساسيات وسلوكيات. القاهرة: دار الفكر العربي.
- آل ناجي، محمد والمفيدي، حسن (١٩٩٥). الأنماط القيادية لمديري المدارس وعلاقتها بالدافعية إلى العمل، كما يراها المعلمون والمعلمات في محافظة الاحساء التعليمية. مجلة كلية التربية. جامعة عين شمس.
- البربري، مروان حسن (٢٠١٦م). دور جودة حياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للأعلام والإنتاج الفني. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الأقصى: غزة
- البقمي، مصلح حمدان (٢٠١٠م). المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي لموظفي إمارة منطقة مكة المكرمة. (رسالة ماجستير غير منشورة). قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية الأمنية، السعودية.

- البلبيسي، أسامة (٢٠١٢م). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة). قسم إدارة الأعمال كلية التجارة، الجامعة الإسلامية: غزة.
- بلقاسم، سلطانية (٢٠٠٤م). العلاقات الإنسانية في المؤسسة. مجلة العلوم الإنسانية. العدد (٥). ٢١ - ٤٢. الجزائر.
- عبد الرحمن تيشوري بالحوار المتمدن - العدد: ٣٠١٣ - ٢٠١٣ - www.ehewar.org  
التصفح ١٤٣٦هـ
- تيشوري، عبد الرحمن. جودة حياة العمل وأهمية إشاعة هذه الثقافة في مؤسساتنا وشركائنا الموقع الإلكتروني لمجموعة إدارة الموارد البشرية  
H:\showthread.php.htm
- جاد الرب، سيد محمد (١٩٩٩). جودة الحياة الوظيفية في شركات قطاع الأعمال. بحث مقدم للجنة العلمية الائمة للترقية إدارة الأعمال.
- جاد الرب، سيد محمد (٢٠٠٣). إدارة الموارد البشرية. الاسماعلية ج
- جاد الرب، سيد محمد (٢٠٠٨). جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية. مصر: دار الفكر العربي للنشر.
- حايك، عبد الحليم (٢٠١١). أثر إدراك العاملين لجودة حياة العمل في أداء العاملين (دراسة ميدانية) (رسالة ماجستير غير منشورة). إدارة الاعمال، كلية الاقتصاد، جامعة: حلب. الاردن.
- الحربي، ناهد سرور (٢٠١٥). مدخل إدارة الأداء الوظيفي بالمملكة العربية السعودية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية .
- حريري، هاشم بكر (٢٠٠٢). الإدارة التربوية . كلية التربية : جامعة ام القرى .
- الخالدي، عطالله والعلمي دلال (٢٠٠٩م). الصحة النفسية وعلاقتها بالتكيف والتوافق. عمان، الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- الخضيري، محسن (٢٠٠١). الإدارة في الإسلام. المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، جدة، المملكة العربية السعودية.
- الدحدوح، حسني فؤاد (٢٠١٥م). جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظات غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية: غزة.
- دسوقي، نجلاء (٢٠١٥). تأثير جودة حياة العمل على المهارات الإدارية لأعضاء هيئة التدريس. Alex. J. Agric. Res. Vol. 60, No. 2, pp. 317-331, 2015 (Arabic).
- ديوب، ايمن (٢٠١٤م). تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية. المجلد ٣٠. عدد ١، ١٩٥ - ٢٢٤.
- الرفاعي، أحمد حسين (٢٠٠٩). مناهج البحث العلمي تطبيقات إدارية واقتصادية. دار وائل للنشر. الأردن : عمان.
- الزاملي، علي وعباس، سهيلة (٢٠٠٧). التطوير التنظيمي وجودة حياة العمل. مجلة علوم إنسانية. العدد ٣٤. ص ٢٤٣ - ٣٢٠

- زنتاتي، أمل محسوب (٢٠١٣). جودة حياة العمل لدى معلمي الحلقة الأولى من التعليم الأساسي بمصر في متطلبات الجودة والاعتماد. مجلة التربية. العدد ٤١.
- الزهيري، حيدر عبد الكريم (٢٠١٤). الجودة الشاملة في التخطيط والاشراف التربوي. الأردن، عمان دار اليازوري
- السالم، مؤيد سعيد وصالح، عادل (٢٠٠٢م). إدارة الموارد البشرية مدخل كمي. الأردن، عالم الكتب الحديث.
- السالم، مؤيد سعيد (٢٠٠٩م). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي تكاملي. عمان، أثراء للتوزيع والنشر.
- شاهين، محمد (٢٠٠٤). التطوير المهني لأعضاء الهيئات التدريسية كمدخل لتحقيق الجودة النوعية في التعليم الجامعي. مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني برعاية برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية. في الفترة ٣ - ٥/٧/٢٠٠٤م جامعة القدس المفتوحة فلسطين.
- الشنطي، نهاد (٢٠١٦م). واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقتها بأخلاقيات العمل. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الأقصى: بغزة
- صالح، أماني. (٢٠١١). واقع جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة سلمان بن عبد العزيز. دراسات عربية في التربية وعلم النفس (ASEP). العدد ٣٩٩. ص ١٨٩- ١٥٩.
- الصيرفي، محمد (٢٠٠٦م). إدارة الموارد البشرية المفاهيم والمبادئ. عمان : دار المناهج للنشر والتوزيع.
- الطويل، هاني عبد الرحمن. (٢٠٠٩). السلوك التنظيمي سلوك الافراد في النظم. عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- عارف، محمد عارف (٢٠١١م). جودة الحياة الوظيفية ودورها في تطبيق معايير الجودة الشاملة. (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية التجارة جامعة قناة السويس: مصر.
- عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن، وعبدالحق، كايد (٢٠٠١م). البحث العلمي - مفهومه وأدواته وأساليبه. عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- العجمي، محمد (٢٠٠٧). التطور الأكاديمي والإعداد للمهنة الأكاديمية بين تحديات العولة ومتطلبات التدويل. المنصورة: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.
- عريفج، سامي (٢٠٠١م). الإدارة التربوية الحديثة. عمان: دار الفكر
- عساف، عبد المعطي محمد (٢٠١٢م). السلوك التنظيمي في المنظمات المعاصرة. عمان: دار زهران للنشر والتوزيع.
- عشوي، مصطفى (٢٠٠٣م). مدخل إلى علم النفس المعاصر، ديوان المطبوعات الجامعية بن عكنون. الجزائر.
- العطية، ماجدة، (٢٠٠٣م). سلوك المنظمة - سلوك الفرد والجماعة. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- العمري، جمال فواز (٢٠٠٩م). أساليب النمو المهني المتبعة لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة البلقاء التطبيقية في مجالي التدريس والبحث العلمي. مجلة جامعة دمشق - المجلد ٢٥ - العدد ٣+٤.

- العنزي، سعد، و الفضل ، أسماء (٢٠٠٧). فلسفة نوعية حياة العمل في المنظمات الألفية الثالثة، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية، المجلد ١٣، العدد ٤٥، ٦٨ - ٨٥.
- العنزي، طليل (٢٠١٣م). بيئة العمل وعلاقتها بالالتزام الوظيفي للعاملين بجوازات منطقة الحدود الشمالية. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية : المملكة العربية السعودية.
- عوض، عباس. (٢٠٠٦م). دراسات في علم النفس الصناعي والمهني. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- الغزالي، عبدالكريم (٢٠١٢م). أثر القيادة التحويلية على فعالية عملية اتخاذ القرار في شركات التأمينالأردنية. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط. الأردن.
- القحطاني، محمد دليم (٢٠٠٥م). إدارة الموارد البشرية (نحو منح استراتيجي متكامل). الرياض: مكتبة فهد الوطنية.
- ماضي، خليل إسماعيل (٢٠١٤م). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية. (رسالة دكتوراه غير منشورة). قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس: مصر.
- محمود ، مصطفى علي (٢٠١٥). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى مسئولتي الأنشطة الترويجية بالجامعات المصرية. (رسالة دكتوراه غير منشورة)كلية التربية الرياضية للبنين بالهرم، جامعة حلوان.
- المطيري، ثامر ملوح (٢٠٠٣). القيادة العليا والأداء -مصر. دار الفجر للنشر والتوزيع الطبعة الأولى
- العشر، عيسى إبراهيم(٢٠٠٩). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة خمسة نجوم (دراسة ميدانية). (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة.
- المغربي، عبد الحميد(٢٠٠٤). جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي. دراسة ميدانية. مجلة الدراسات والبحوث التجارية. جامعة الزقازيق: مصر (٢).
- النجار، فريد (٢٠٠٦). الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية. الدار الجامعية للنشر والتوزيع الإسكندرية.
- نصار، إيمان (٢٠١٣م). جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي.(رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية. غزة.
- الهيتي، خالد عبد الرحيم (٢٠٠٥م). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي. داروائل للنشر.
- الهيتي، مطر وعبد الرحيم، خالد(٢٠٠٣). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي. داروائل للنشر.
- هيجان، عبد الرحمن (١٩٩٨م). ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها. الرياض: معهد الإدارة العامة.
- Adhikari, .R. In addition, Gautama, K. (2010), Labor legislations for improving quality of work life in Nepal. International Journal of Law and Management, 52(1), 40-53.
- Afsar, Selda Tasdemir, (2014). Impact of the Quality of Work-life on Organizational Commitment: A Comparative Study on Academicians Working for State and Foundation Universities in

Turkey, International Journal of Social Sciences, Vol. III (4), pp 124-152.

- Alkali, M., Gerald, G. and Clark, M. (2012), the relationship between quality of work life and turnover intention of primary health care nurses in Saudi Arabia. BMC Health Services Research, 12(314), 1-11.
- Almalki, M., Gerald, G. and Clark, M. (2012), the relationship between quality of work life and turnover intention of primary health care nurses in Saudi Arabia. BMC Health Services Research, 12(314), 1-11.
- AmirtashAli, M., Mozaffari, S., Amir, A. and Askari, A. (2013), the relationship between quality of work life and faculty members' productivity in Islamic Azad Universities in district 4 of Iran. European Journal of Experimental Biology, 3(1):443-448.
- Bhanugopan, R. and Fish, A. (2008), the impact of business crime on expatriate quality of work-life in Papua New Guinea. Australian Human Resources Institute, 46(1). 68–84.
- Casio, F. (1998), Managing human resources: productivity, quality of work life, profits, Irwin: McGraw-Hill, Boston, MA.
- Daud, Normala.(2010). Investigating the Relationship Quality of Work Life and Organizational Commitment amongst Employee's in Malaysian Firms. International Journal of Business and Management vol.5mNo.I0:75-82.
- Elazar, D., and Shye, S. (1990), Quality of work life and its relation to quality of life. Applied Psychology: An International Review, 39 (3), 275-291.
- Farideh Haghshenas Kashani (2012). A Review on Relationship between Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior (Case Study: An Iranian Company) Journal of Basic and Applied Scientific Research.
- Fernandez, M H. and V. M. Rocha, (2009):"Impact of the Psychosocial Aspects of Work on the Quality of Life of Teachers", Rev. Bras. Psiquiatr.
- Gayathri, R. and Ramakrishnan, L. (2013), Quality of Work Life – Linkage with Job Satisfaction and Performance. International Journal of Business and Management Invention, 2 (1), 1-8.
- Gupta, M, and parole Sharma,(2010):"Factor Credentials Boosting Quality of Work Life BSNL Employees in Jammu Region "Asia

Pacific Journal of Research in Business Manga mint, Vol. 1, issue2, November,p.79.

- Gupta, Meenakshi, Sharma, Parul (2010). Factor Credentials Boosting Quality of Work Life of BSNL Employees in Jammu Region. APJRBM, Vol.1, No.2, PP.79-89.
- Hanita Sarah Saad, Ainon Jauhariah Abu Samah ,Nurita (2008).Employees, Perceotion on Quality Work Life and Job Satisfaction in a Private Higher Learning Instution", International Ro.3Pp.23-34.
- Hannifin, Zenobia & et.al (2008), Call Centers and the Quality of Work Life: Towards a Research Agenda. Journal of Industrial Relations, 50(2), 271–284.
- Kalayanee Koonmee, Anusorn Singhapakdi, Busaya Virakul, Dong-Jin lee (2009).Ethics institutionalization, quality of work life, and employee job-related outcomes:A survey of human resource managersin Thailand. Journal of Business Research, vol.63, No.1, Pp.1-7.
- Karla, K., and Ghosh, S. (1984), Quality of work life: A study of associated factors. The Indian Journal of Social Work, 45-54.
- Koruna, C., Honaker, P., and Crayon, P. (2008), Quality of working life and turnover intention in information technology work. Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries, 18, 409–423.
- Kalayanee Koonmee, Anusorn Singhapakdi, Busaya Virakul, Dong-Jin Lee (2009). Ethics institutionalization, quality of work life, and employee job-related outcomes: A survey of human resource managers in Thailand. Journal of Business Research, Vol.63, No.1, PP. 1-7.
- Lewis, D., Brazil, K., Krueger, P., Loafed, L., and Tam, E. (2001), Extrinsic and intrinsic determinants of quality of work life. Leadership in Health Services, 14, 9–15.
- M., Mozaffari, S., Amir, A. and Asker, A. (2013), the relationship between quality of work life and faculty members 'productivity in Islamic Azad Universities in district 4 of Iran. European Journal of Experimental Biology, 3(1):443-448.
- Masoud Porkiani, et al, (2011) Relationship between the Quality of Work Lief and Employees" Aggression Journal ofAmerican Science, V7 >N2.
- Mirsepasi, N. (2006), the mutual impact of productivity and Quality of work life. Economics and Management Journal. 17 (1), 1-10.

- Mahmoodi Narges, Mohamadian Zahra, Ghasemi Vahid (2015). The Relationship Between Worklife Quality And High School Teachers' Creativity Of Rasht, Iran , Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences, Vol.5 (S1), pp. 717-724.
- Nadler, A. and Lawler, E. (1983), Quality of Work Life: Perspective and Direction. Organizational Dynamics, 11(3), 20-30.
- REPORT ON THE QUALITY OF LIFE OF STANFORD FACULTY, Stanford University, Panel on Faculty Equity and Quality of Life, JANUARY 2010.
- Robbins, P. (1989), Organizational Behavior: Concepts, Controversies, and Applications, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Sad, Hanta Sarah Anion Zachariah and Salah and Nutria Judi,(2008): "Employees, Perception on Quality Work Life and Job Satisfaction in a Private Higher Learning Institution"
- Schouteten, R. (2004) Group work in a Dutch home care organization: Does it improve the quality of working life? The International Journal of Health Planning and Management, 19, 179-194. Sad, Hanta Sarah Anion Zachariah and Salah and Nutria Judi,(2008): "Employees, Perception on Quality Work Life and Job Satisfaction in a Private Higher Learning Institution"
- Tho D. Nguyen and T.M. Nguyen Psychological Capital, (2012) Quality of Work life, and Quality of Work life of Marketers: v32, NI. Http// jmk sagepub. Com
- Van Lair, D., Edwards, J. A., and Easton, S. (2007), The Work-related quality of life scales for healthcare workers. Journal of Advanced Nursing, 60, 325-333.
- Walton, E. (1980) Improving the Quality of work life. Harvard Business Review, 19 (12), 11-24.
- Winter, R., Taylor, T. and Sarris, J., (2000), Quality of Academic work life issues within a comprehensive Australian University. Studies in Higher Education, 25 (3), 279-294.
- Worrall, L. & Cary cooper, (2007): "The Quality of Working Life: Managers, Health, Motivation and Productivity", Chartered Management Institute, London, Oct. http:WWW.managers. Org. up.

