

[٣]

جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالأداء الوظيفي
من وجهة نظر العاملين بكلية رياض الأطفال
جامعة المنيا

إعداد

د. هاني السيد محمد العزب

مدرس أصول تربية الطفل

قسم العلوم التربوية بكلية رياض الأطفال - جامعة المنيا

جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا

د. هاني السيد محمد العزب *

ملخص:

يهدف البحث إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين في كلية رياض الأطفال بجامعة المنيا، والكشف عن العلاقة بينهما. ولتحقيق أهداف البحث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقام بتصميم استبانتيين: الاستبانة الأولى لمعرفة مستوى جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين وتحتوي على (٥٢) فقرة موزعة على ثلاثة مجالات، والاستبانة الثانية لقياس مستوى الأداء الوظيفي للعاملين وتحتوي على (١٢) فقرة. وتكون مجتمع البحث من (٦٠) موظف وموظفة، وبلغت عينة البحث (٤١) من الموظفين الإداريين بالكلية. واستخدم الباحث برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لمعالجة البيانات وتحليلها. وكان من أهم النتائج التي توصل إليها البحث: أن مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا كان متوسط، حيث بلغت نسبة متوسط الاستجابة (٠.٦٥). كما أظهرت نتائج البحث أن مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا كان متوسط، حيث بلغت نسبة متوسط الاستجابة (٠.٧٣). كما توجد علاقة ارتباطية طردية دالة

* مدرس أصول تربية الطفل بقسم العلوم التربوية بكلية رياض الأطفال - جامعة المنيا.

إحصائياً بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا، حيث بلغ معامل الارتباط (٠.٧٨)، وهذا يعني أن زيادة الاهتمام بتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا يؤدي إلى تحسين وتطوير أداء العاملين بها. ومن أهم توصيات البحث: وضع جداول عمل مرنة لجميع فئات العاملين من أجل تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية لهم. وإعادة هيكلة نظم المكافآت والحوافز المادية لتوفير حياة وظيفية مستقرة. ووضع معايير لقياس الأداء الوظيفي للعاملين ورؤساء الأقسام بحيث تتلائم مع المهام الوظيفية المسندة لهم. كلمات مفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، الأداء الوظيفي، كلية رياض الأطفال.

Abstract:

The objectives of this research are to identify the quality of working life and its relationship to the job performance of the staff of the Kindergarten College of Minia University. The researcher used the analytical and descriptive method for this purpose and used a major questionnaire to collect data. In order to demonstrate the impact of the quality of working life on the performance of workers, a pilot study was conducted through an analysis of the opinions (41) of the college's administrative staff. The statistical analysis programme was used as a statistical package for data processing, processing and analysis.

Main findings of the research: The level of quality of life of the staff at the Kindergarten college was moderate, with an average response rate (0.65). The results of the research also showed that The level of performance of the staff at the Kindergarten college was moderate, with an average response rate (0.73). There is a statistically significant correlation between career quality dimensions (organizational and functional dimensions, financial and economic dimensions, psychological and social dimensions (combined and level of functional performance of the staff of the Kindergarten College of Minia University, where the correlation coefficient 0.78), which means there is a correlation between the two variables, This means that increased attention to the application of the quality of working life dimensions at Kindergarten College of Minia University improves and develops the performance of its employees. Main recommendations of the research: Improving functionality requires the college to adopt the concept of the quality of working

life through increased attention to career quality dimensions. Flexible working arrangements and schedules for all categories of employees of the Kindergarten College of the University of Minya in order to achieve a balance between work and personal life of the worker. Restructuring of the physical rewards and incentive systems at the Kindergarten College of Minia University to allow workers to obtain the appropriate results for their efforts and thought and contribute to a stable career for workers. Develop criteria for measuring the functionality of employees so that they are suited to their job functions.

Keywords: Quality of working life, Jop performance, Kindergarten College.

مقدمة:

أصبحت الحاجة ملحة إلى وجود كوادر بشرية ذات مهارات إبداعية في الجامعات المصرية، ولديها القدرة على التنمية المهنية المستدامة لتطوير أدائها بصورة مستمرة؛ الأمر الذي فرض على الجامعات المصرية - وكلياتها - إتباع نهجاً جديداً في إدارة الموارد البشرية من أجل التطوير والتحسين المستمر لتحقيق الميزة التنافسية لها، وذلك من خلال الاهتمام بجودة بيئة العمل الملائمة لهذه الموارد البشرية، والوفاء بمتطلباتهم الوظيفية والشخصية بما يعزز رضاهم الوظيفي ويرفع من روحهم المعنوية، ويشعرهم بالاستقرار والأمان الوظيفي بما يسهم في تحسين أدائهم الوظيفي.

فمن الملاحظ اهتمام العديد من الدراسات البحثية في العالم في السنوات الأخيرة بموضوع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الجامعية تحت أبعاد متعددة وتحديات جديدة متعلقة بتحسين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، بهدف تحقيق الأهداف التنظيمية للمؤسسات الجامعية.

وفي هذا الإطار أشارت دراسة Julian A. Edwards, et al., (2009) أن الدراسات السابقة لجودة الحياة الوظيفية في مجال التعليم العالي توصلت إلى أن موظفي التعليم العالي يواجهون مستويات عالية نسبياً من الإجهاد الوظيفي، وتوصلت الدراسة إلى أن الموظفين في مجال التعليم العالي - في عينة الدراسة - غير راضين عن وظائفهم ومهنتهم، ولا يشعرون بالرضا الوظيفي من حيث ظروف العمل والاستقرار في العمل (Julian A. Edwards, et al., 2009, 207).

وأجرى Seyed M. & Fatemeh N. (2011) دراسة مقارنة لتحديد مستوى جودة الحياة الوظيفية في كليتي جامعة طهران والجامعة الشريفة للتكنولوجيا، وتحديد العوامل المرتبطة بجودة الحياة الوظيفية في كل منهما. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن مستوى جودة الحياة الوظيفية غير ملائم في كليتي جامعة طهران والشريف للتكنولوجيا، كما أنه لا يوجد فرق بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية بين كليتي جامعة طهران وجامعة الشريف للتكنولوجيا، إلا في بعد العلاقات الاجتماعية بين أساتذة الجامعات المذكورة لصالح جامعة الشريف للتكنولوجيا.

كما قامت دراسة Ayesha Tabassum (2012) بالتعرف على العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي للعاملين في كليات الجامعات الخاصة في بنجلادش، ومعرفة أي العوامل الأكثر تأثيراً لجودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: يوجد علاقة قوية بين جميع أبعاد جودة الحياة الوظيفية وبين الرضا الوظيفي للعاملين في كليات الجامعات الخاصة مما يدل على أن تعزيز أبعاد جودة الحياة الوظيفية يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي في الجامعات الخاصة في بنجلادش؛ وهو ما سيخفض بدوره معدل دوران أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة في بنجلادش. كما جاءت أبعاد جودة الحياة الوظيفية مرتبة من حيث الأهمية من وجهة نظر العينة على النحو التالي: عدالة وكفاءة نظم الأجور، بيئة عمل آمنة، فرص متاحة للتنمية المهنية، الأمان والاستقرار الوظيفي، العلاقات بين العاملين، مراعاة حقوق العاملين، التوازن بين العمل والحياة الأسرية، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة. بينما تناولت دراسة

Mamedu O.P.(2016) العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأهداف الجامعية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في المنطقة الجنوبية بنيجيريا.

وكشفت نتائج الدراسة: أن أعضاء هيئة التدريس لا يتمتعوا بحالة جيدة من جودة الحياة الوظيفية بالإضافة إلى نقص الاعتمادات المالية الكافية لتحقيق أهداف الجامعة، ولذلك ينبغي النظر إلى جودة الحياة الوظيفية وتحقيق الأهداف الجامعية علي أنهما مرتبطتين معاً من أجل تحسين الأداء الوظيفي.

وفي ضوء ما سبق، تصدرت جودة الحياة الوظيفية مكاناً متميزاً في أبحاث إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي في المؤسسات الجامعية؛ لأنها أصبحت لاعباً هاماً ورئيساً في تطوير وتحسين أداء العاملين والمؤسسات الجامعية- وكلياتها-؛ لإحتوائها على العديد من الأبعاد التي تمس أداء المؤسسة الجامعية مباشرة وتؤثر عليها، كما تلمس الحياة الشخصية للعاملين باعتبار أن الموظف له مشاعر واهتمامات شخصية، إذا لم يتم مراعاتها؛ فإنها بالقطع تلقي بظلالها السيئة على أدائه الوظيفي، ومن ثم تؤثر على أداء المؤسسة الجامعية (سيد جاد الرب، ٢٠٠٨: ٢٤٠).

ومن هنا يعد الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الجامعية استثمار حقيقي من قبلها لقدرات ومهارات ومعارف العاملين فيها من خلال برامج جودة الحياة الوظيفية وتنمية مهنية جيدة في بيئة عمل آمنة، لتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة الجامعية تركز على الابتكار والإبداع في الأداء الوظيفي لدى العاملين.

كما أكدت معايير اعتماد مؤسسات التعليم العالي في مصر على ضرورة توافر جهاز إداري ملائم من حيث العدد والمؤهلات مع حجم وطبيعة أنشطة المؤسسة، ويتسم بكفاءة الأداء بما يكفل تحقيق رسالتها وأهدافها، وتحرص المؤسسة على التنمية المستمرة لأفرادها، وتلتزم بتقييم أدائهم وضمان قياس آرائهم (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، ٢٠١٥: ٣٥).

وبناء ما سبق، فرض الدور الهام للمورد البشري والمتمثل في الجهاز الإداري على كلية رياض الأطفال جامعة المنيا - بصفتها مؤسسة جامعية أنشئت بموجب القرار الجمهوري رقم (٣١٧) بتاريخ ٢٠٠٩/٩/١٧م كواحدة من الكليات التابعة لجامعة المنيا، والحاصلة على الجودة والاعتماد من الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد بتاريخ ١٤ / ٨ / ٢٠١٦م - أن تسعى جاهدة لتطوير المورد البشري من خلال الاهتمام بتوفير بيئة عمل جيدة ومحفزة تُشعر العاملين بالانتماء للكلية، وتحقيق لهم الاستقرار والأمان الوظيفي والاحترام بما يعزز رضاهم الوظيفي ويرفع من روحهم المعنوية ويحقق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم؛ مما يقود إلى طرق من شأنها أن تعمل على إحداث تحولات جوهرية في الكلية؛ من أجل زيادة الرضا الوظيفي للعاملين، وبالتالي تعزيز القدرة التنافسية للكلية.

وفي إطار تحديد مشكلة البحث قام الباحث بالدراسة الاستطلاعية والتي تعتمد على كل من:

١. البيانات الإحصائية المرتبطة بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا سواء فيما يتعلق بأعداد العاملين، وأعداد الطالبات فيها، ونسبة أعداد الطالبات إلى أعداد العاملين، كما يتضح في الجدول رقم (١):

جدول (١)

أعداد الطالبات إلى أعداد العاملين في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا وتطور هذه الأعداد من العام الجامعي ٢٠١٤ / ٢٠١٥ حتى العام الجامعي ٢٠١٦ / ٢٠١٧

نسبة عدد الطالبات إلى عدد الإداريين	العاملين بالجهاز الإداري						إجمالي	أعداد الطالبات في الفرق				العام الجامعي	
	الإجمالي			أجر يومي		دائم		الرابعة	الثالثة	الثانية	الأولى		
	مجموع	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى							ذكر
١ : ٢٨	٥٨	٣٢	٢٦	٤	٢	٢٨	٢٤	١٦٥٠	١٩٣	٢٧٩	٣٩٣	٧٨٥	٢٠١٤ / ٢٠١٥
١ : ٣٩	٦٤	٣٧	٢٧	٩	٤	٢٨	٢٣	٢٤٨٧	٢٧٩	٣٩٣	٧٨٥	١٠٣٠	٢٠١٥ / ٢٠١٦
١ : ٥٣	٦٠	٣٥	٢٥	٧	٣	٢٨	٢٢	٣٢١٣	٣٩٣	٧٨١	١٠٢٥	١٠١٤	٢٠١٦ / ٢٠١٧

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات شئون الطلاب وشئون العاملين بالكلية

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- تزايد نسبة (أعداد الطالبات إلى أعداد العاملين بالجهاز الإداري) بصورة مستمرة، ولم يطرأ عليها أي تصحيح ولم يحدث أي تغيير نحو الأفضل، ففي العام الجامعي ٢٠١٤ / ٢٠١٥ بلغ عدد الطالبات إلى عدد العاملين (٢٨ : ١)، بينما في العام الجامعي ٢٠١٥ / ٢٠١٦ بلغ عدد الطالبات إلى عدد العاملين (٣٩ : ١)، أما في العام الجامعي ٢٠١٦ / ٢٠١٧ بلغ عدد الطالبات إلى عدد العاملين (٥٣ : ١)، ويرجع الباحث هذه الزيادة في النسبة إلى عدم تعيين موظفين دائمين والاعتماد على نظام العمالة المؤقتة بالأجر اليومي، مما يؤدي إلى مزيد من عبء العمل، والإجهاد الوظيفي، وضعف مستوى الالتزام الوظيفي مما ينعكس سلباً على جودة الحياة الوظيفية للعاملين بالجهاز الإداري بالكلية، ولذلك أكدت معايير اعتماد مؤسسات التعليم

العالي على أن تكون نسبة الطلبة إلى أعضاء الجهاز الإداري (٤٠:١) (الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد، ٢٠١٥).

● بالمقارنة بين نسبة الإناث والذكور تشير النتائج أنه في العام الجامعي ٢٠١٤/٢٠١٥ م بلغت نسبة الإناث (٥٦%) ونسبة الذكور (٤٤%) تقريباً، وهذا يتطلب من كلية رياض الأطفال مراعاة التوازن بين العمل والحياة الشخصية من حيث: جدولة ساعات العمل المرنة، ورعاية أطفال أبناء العاملين.

● إن أعلى زيادة في عدد العاملين كانت في العام الجامعي ٢٠١٥/٢٠١٦ م، وذلك بسبب الاستعداد للزيارة الميدانية من قبل هيئة ضمان الجودة والاعتماد، في حين شهد العام ٢٠١٦/٢٠١٧ انخفاضاً في أعداد العاملين. ويرجع الباحث هذا الانخفاض إلى بلوغ بعض الموظفين سن المعاش، والاستغناء عن بعض أصحاب العقود المؤقتة، وهذا يعطي مؤشراً وانعكاساً سلبياً في أحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية وهو الاستقرار والأمان الوظيفي، وشعور الموظفين أصحاب العقود المؤقتة (الأجر اليومي) بضعف الانتماء للكلية، وضعف العلاقات الاجتماعية مع الآخرين.

٢. المعلومات من خلال إجراء مقابلات شخصية مع عدد (١٥) من العاملين الإداريين من الأقسام المختلفة في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا؛ وذلك للتعرف على ما يعنيه مفهوم جودة الحياة الوظيفية بالإضافة إلى العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي لديهم، وقد تضمنت تلك الدراسة الاستطلاعية في بعض الأسئلة للاستدلال على المشكلة البحثية، وذلك كما يلي:

- مدى عدالة نظام الأجور والمكافآت.
 - مدى مناسبة بيئة العمل المادية.
 - مستوى الصخدمات الصحية المقدمة للعاملين وأسرهم.
 - مدى المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.
 - مدى شعور العاملين بالأمان الوظيفي والانتماء للكلية.
- وقد أظهرت نتائج الدراسة الاستطلاعية ما يلي:
- عدم الشعور بعدالة الأجور والمكافآت التي يحصلون عليها مقابل الجهود التي يبذلونها. حيث يتم تحديد الراتب الأساسي بناءً على المؤهل دون الأخذ في الاعتبار حجم العمل وحجم المسؤوليات الملقاة علي الموظف، وأنها غير مربوطة بمستوى الأداء الوظيفي للموظف.
 - استحواذ الرؤساء على عملية اتخاذ القرار وعدم السماح لهم بالمشاركة بالقرارات التي تتعلق بوظائفهم.
 - عدم جدوى النظم من نتائج تقييم الأداء والقرارات التي تتعلق بهم.
 - القصور في توفير بيئة عمل آمنة طبقاً لمعايير الأمن والسلامة المهنية.
 - اتباع سياسة التوظيف بالعقود أو الأجر اليومي وليس الثابت، مما يؤثر سلبياً على رضا العاملين وشعورهم بعدم الاستقرار والأمان الوظيفي في الكلية.
 - تدني مستوى البرامج التدريبية للعاملين بسبب تقادم محتوى ومضمون هذه البرامج مقارنة مع التطور والتقدم التقني والإداري.

مشكلة البحث:

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة الاستطلاعية، والإطلاع على الدراسات والبحوث المرتبطة بموضوع البحث، بالإضافة إلى الملاحظة الشخصية للباحث بحكم عمله كنائب لمدير وحدة ضمان الجودة والاعتماد بالكلية، ورئيس فريق معيار الجهاز الإداري، واحتكاكه المتواصل مع العاملين بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا، لذا اتجه الباحث إلى دراسة أهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية التي تؤثر في أداء العاملين لمهامهم الوظيفية في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا، وبناء على ما سبق يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

ما دور أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا؟

وينتفع منه الأسئلة الفرعية التالية:

- ما واقع جودة الحياة الوظيفية للعاملين في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا؟
- ما واقع الأداء الوظيفي للعاملين في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا؟
- ما العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا؟

أهداف البحث:

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- الكشف عن واقع جودة الحياة الوظيفية للعاملين بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا.

- التعرف على واقع الأداء الوظيفي للعاملين بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا.
- تحديد العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا.

أهمية البحث: يستمد البحث أهميته من عدة جوانب هي:

الأهمية النظرية: تتضح أهمية البحث من الناحية العلمية، وذلك من خلال متابعة الجهود العلمية والدراسات التي تم إجراؤها في مجال جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، حيث يتضح من الدراسات السابقة أن الدراسات التي أجريت عن جودة الحياة الوظيفية في مجال الجامعات لم تحظى سوى بالقليل، وبالتالي فإن الدراسة الحالية تسهم في عملية التراكمية العلمية.

الأهمية التطبيقية:

- إمكانية استفادة القيادات الأكاديمية والإدارية ووحدة ضمان الجودة بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا من نتائج وتوصيات البحث، وذلك من أجل إعادة تصميم وبناء جودة الحياة الوظيفية بما يتناسب مع متطلبات العصر، ومن ثم رفع مستوى المنافسة وتحسين الأداء الوظيفي، مما يؤدي إلى رفع مستوى أداء الخدمات التعليمية في الكلية.

- الحاجة الماسة لكلية رياض الأطفال بجامعة المنيا لرفع مستوى أدائها وترشيد طاقاتها المالية والبشرية وتحسين خدماتها ولعلاج مواطن الخلل ومسببات الهدر في الموارد المالية والبشرية والجهد والوقت، وتحديد العوامل المدركة ذات الأثر في الكلية والتي تسهل وجود منظمة متعلمة قادرة على الإبداع والابتكار بشقيه التقني والإداري بما

يعزز كفاءة وفاعلية كلية رياض الأطفال جامعة المنيا في ظل المنافسة المحلية والإقليمية.

مصطلحات البحث:

• جودة الحياة الوظيفية (QWL) :Quality of Work Life

يشير (1: 2012) Pavithra & Barani إلى جودة الحياة الوظيفية على أنها: "توفير بيئة عمل مناسبة للعاملين بالمؤسسة لمساعدتهم على بناء علاقات طيبة والاهتمام بصحتهم ورفاهيتهم، ورضاهم الوظيفي، وتنمية كفاءاتهم، والتوازن بين حياة العمل والحياة الشخصية، مما يؤثر على الأداء الوظيفي الكلي للمؤسسة". ويؤكد هذا التعريف على ضرورة توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بالمؤسسة فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا الوظيفي من جانب العاملين ساهم ذلك في الحصول على أداء أفضل مما يحقق أهداف العاملين والمؤسسة.

وعرف (233: 2012) Garg C.P., et al. جودة الحياة الوظيفية بأنها: "قدرة العاملين على إشباع حاجاتهم الشخصية، وشعورهم بالرضا عن كل جانب من جوانب العمل من حيث التوزيع العادل للأجور والمكافآت، والأمان الوظيفي، وشروط العمل، والعلاقات التنظيمية والشخصية". ويؤكد هذا التعريف على أن مفهوم جودة الحياة الوظيفية يتضمن إشباع الاحتياجات الشخصية للعاملين، وعدالة توزيع الأجور والمكافآت، والأمان الوظيفي، وعلاقات العمل على المستوى الشخصي والمؤسسي.

ومما سبق استخلص الباحث أن مفهوم جودة الحياة الوظيفية هو عبارة عن مجموعة من البرامج المخططة والمستمرة للتطوير المؤسسي

لتحقيق التوازن بين العمل والحياة الأسرية للعاملين، وأنها تمثل جزءاً من الثقافة التنظيمية للكلية، يشارك في تنفيذها جميع الإدارات بالكلية في ظل دعم من الإدارة العليا بالجامعة، مما يسهم في زيادة كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين.

الأداء الوظيفي The Job Performance:

عرف خالد الصرايرة (٢٠١١: ٦٠٨) الأداء الوظيفي بأنه: "مجموعة من السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الفرد بعمله، وتتضمن جودة أدائه وحسن تنفيذ المهام الموكلة إليه، وتفاعله واتصاله مع أعضاء المؤسسة، وخبرته الفنية ومدى إلتزامه بالتعليمات والقوانين المنظمة للعمل".

كما يعرف أيمن السيد (٢٠١٣: ٢٨٥) الأداء الوظيفي بأنه: "قدرة الفرد على تحقيق التوقعات الوظيفية في نواحي عديدة، جودة وكمية العمل المنجز، والتخطيط، والتعاون، والاعتمادية، والجهد، والعناية في العمل، والابتكار والإبداع في العمل".

ومما سبق استخلص الباحث أن الأداء الوظيفي هو سلوك وظيفي هادف يتمثل في إنجاز الفرد للمهام المكلف بها، علاوة على انضباطه في العمل، علاقاته برؤسائه وزملائه، خدمة الجمهور المتعامل معه، وولائه الوظيفي.

كما يتوقف طبيعة هذا السلوك على عدة عوامل خارجية تتضمن مؤثرات البيئة الخارجية من أهمها مناخ العمل ومستوى ضغوط العمل، وعوامل داخلية تتضمن قدرات ومهارات الفرد واستعداداته واتجاهاته نحو العمل ورضاه الوظيفي.

الإطار النظري للبحث والدراسات السابقة:

يتناول الباحث الإطار المفاهيمي لجودة الحياة الوظيفية من حيث: نشأتها، مفهومها، أهميتها، أبعادها، ثم يتجه الباحث إلى بيان مفهوم الأداء الوظيفي وأبعاده، والعلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، وذلك على النحو التالي:

الإطار المفاهيمي لجودة الحياة الوظيفية:

نشأة جودة الحياة الوظيفية:

تعود جذور دراسة موضوع جودة الحياة الوظيفية إلى الفلسفة الإنسانية في الإدارة والتي انطلقت مع تيار مدرسة العلاقات الإنسانية (Mayo, 1933) والتي أحدثت رواجاً كبيراً مع مدرسة علم السلوك (Mcgregor (1960، وهذا ما لخصه (Bergeron (1982 حيث أورد أن هناك خمس محاور تعالجها جودة الحياة الوظيفية وهي: فلسفة الإدارة، الأدوات والوسائل المستعملة في تغيير الوسط المهني في المؤسسة، المظاهر البيئية التي يراد تغييرها، الوضع الجديد المراد الوصول إليه، الأهداف المنشودة المراد تحقيقها؛ من خلال تطبيق الفلسفة الإنسانية بمعناها الحقيقي عن طريق إدراج نماذج المشاركة التي تهدف إلى تعديل واحد أو أكثر من الأبعاد المتعلقة بالوسط المهني بهدف توفير بيئة جيدة أكثر إرضاءً لدى العاملين في المؤسسة (عبد الكريم بن خالد، ٢٠١٥: ١١٩).

ومنذ منتصف الثمانينيات وحتى منتصف التسعينيات تقريباً زاد الاهتمام مرة أخرى ببرامج جودة الحياة الوظيفية في الشركات والمؤسسات الأمريكية للعديد من الأسباب بعضها داخلي يتعلق بحالة

العاملين والقوانين الفيدرالية في أمريكا، وبعضها خارجي يمثل استجابة للنجاح الذي حققته بعض الأنظمة الإدارية في اليابان وبعض الدول الأوروبية.

ومع التسعينيات قامت شركات عالمية كثيرة منتشرة في دول العالم بتطبيق شكل أو آخر من أشكال برامج جودة الحياة الوظيفية، وتزايد الاهتمام نتيجة التركيز على إشباع احتياجات العاملين، وتطبيق أسلوب إعادة هندسة الموارد البشرية وإكسابها مهارات متنوعة والنظر إليها كأحد الاستراتيجيات التنافسية (خالد عبد القادر، أشرف يوسف، ٢٠١٤: ٥٢). وتشمل جودة الحياة الوظيفية مسائل متعددة مثل: السلامة من المخاطر المهنية، وتنمية الموارد البشرية من خلال تقديم الرعاية الاجتماعية، والتدريب المهني، وظروف العمل، وتلبية الاحتياجات الدنيا للعاملين مثل: الأمن والسلامة، والرعاية الاجتماعية، وتحسين المحتوى الوظيفي، فضلا عن المشاركة في عملية صنع القرار (Masoud Porkiani, et al., 2011: 688).

وفي ظل توجهات إدارة الجودة الشاملة (TQM) زاد الاهتمام بجوانب متعددة من الحياة الوظيفية تلك التي تهتم بتمكين العاملين، والسعي لتحقيق انخراطهم وانغماسهم في العمل؛ حيث أشار الاتحاد الأوروبي (European Union, 2005) إلى أن جودة الحياة الوظيفية عنصر أساسي في تعزيز دور العاملون في المنافسة والإقتصاد المعرفي الشامل، من خلال الربط بين الهدفين المزدوجين الخاصين بالقدرة التنافسية والتمسك بالتنمية المستدامة، حيث يسهم ذلك الربط في تحقيق الفوائد الاقتصادية للمؤسسة وللعاملين من خلال نظم اجتماعية قوية

وداعمة، وهذا يتطلب النظر إلى كل من خصائص العاملين والخصائص المميزة لبيئة العمل، فيتضمن هذا التعريف ما يلي:

- الخصائص الموضوعية للوظيفة (بما في ذلك بيئة العمل والخصائص المحددة للوظيفة).
- خصائص العاملون (أي المهام الوظيفية التي يقدمها العاملون).
- المطابقة بين خصائص العامل ومتطلبات العمل.
- التقييم الذاتي (الرضا الوظيفي) لهذه الخصائص من قبل العامل (Vicente R.et al., 2009, 227).

كما حدد سعد العنزي، سما سعد (٢٠٠٧) أن جودة الحياة الوظيفية، تشتمل على جانبين هما:

- بناء مناخ أخلاقي تنظيمي يتمثل في توفير ديمقراطية الإدارة بكل مفاهيمها من خلال مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، وتعزيز التعاون وتشجيع التآلف والمودة بين العاملين وإدارة المؤسسة، وتحقيق العدالة في نظام الأجور والمكافآت.
- إشباع حاجات العاملين ورغباتهم بتوفير ظروف عمل أكثر إنسانية، وتقليل ساعات العمل، فضلاً عن سلامة بيئة العمل وبما يحقق ردود فعل ايجابية تتمثل بسعيهم لزيادة الإنتاجية. (سعد العنزي، سما سعد،

(٢٠٠٧: ٦٩)

تأسيساً على ما سبق، تمثل جودة الحياة الوظيفية الرضا العام الذي يجنيه الفرد في مؤسسته، كما يُنظر إلى مفهوم جودة الحياة الوظيفية على أنه ممارسة الديمقراطية في بيئة العمل، وزيادة مشاركة العاملون، وفي الوقت نفسه تحسين الإنتاجية، وهو بذلك يشير إلى قدرة الأفراد على العمل في المؤسسة.

كما تقع علي عاتق إدارة المؤسسة مسؤولية توفير بيئة عمل تساعد على الأداء الجيد؛ حيث تمكن للعاملين العمل فيها دون إجهاد، وينبغي للإدارة في كل مؤسسة أن تدعو بإخلاص موظفيها إلى اقتراح أفكار لتحسين عملهم وجودة حياتهم الوظيفية، ومقابلة هذه الأفكار بروح من التقدير من قبل إدارة المؤسسة (Brindha G., 2013: 612).

ووفقا لعبد الكريم بن خالد (٢٠١٥) يوجد اتجاهين لدراسة جودة الحياة الوظيفية كل منهما يحاول التركيز على جوانب معينة، هما:

- اتجاه الموارد البشرية: يركز هذا الاتجاه على أن جودة الحياة الوظيفية يجب أن تتضمن: إشباع حاجات الأفراد وتقدير الذات، وتنشيط دور الفرد في المؤسسة من حيث المشاركة في اتخاذ القرارات والاستقلالية، مما يشعره بالرضا وحب الانتماء للمؤسسة، وفي تيسير المنصب الموكل إليه، والتعرف على الصراعات وحلها بشكل سريع لتحقيق علاقات اجتماعية جيدة بين العاملين في المؤسسة، وهذا ما يمنحه تصرفاً واسعاً في العمل من خلال الاقتراحات والأحكام الفردية التي تقضي إلي إثراء المهنة والتطور المعرفي لدى الفرد.

- اتجاه النسق الاجتماعي التقني: وعلى حسب هذا الاتجاه فإن جودة الحياة الوظيفية لن تتحقق إلا بتفاعل الجانب الاجتماعي والتقني للمؤسسة؛ فالجانب الاجتماعي والذي يتمثل في (المورد البشري وأدواره، العلاقات ونظام الاتصالات، السلطة والمسئوليات وأنظمة التقويم، تكيف الفرد واندماجه داخل المؤسسة، هذا بالإضافة إلى الخدمات المقدمة داخل المؤسسة)، أما الجانب التقني والذي يتمثل في (الإجراءات التنظيمية، التجهيزات المادية لبيئة عمل جيدة، أجهزة

الحاسب الآلي، والبرامج التكنولوجية). لذا يجب أن يراعي إعادة بناء نماذج وطرق العمل، والتكيف التكنولوجي، وتعديل النسق التنظيمي، والمشاركة الواسعة للعاملين في الوسط المهني مما يتيح لهم مسؤوليات كبرى، واستمرارية التعلم الديناميكي؛ لتحقيق التطور المنشود للمؤسسة (عبد الكريم بن خالد، ٢٠١٥: ١٢١).

ومما سبق فإن الباحث استخلص أن جودة الحياة الوظيفية هي النظام الذي يسعى لرفاهية العاملين، من خلال توافر ظروف عمل جيدة وإشراف جيد، ومرتببات ومزايا ومكافآت جيدة، وجودة العلاقات الإنسانية بين العاملين؛ وإعطاء فرص أكبر للعاملين لتحسين أدائهم الوظيفي، والمساهمة الفعالة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة والعاملين فيها والمتعاملين معها.

مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

علي الرغم من الأهمية المتزايدة لجودة الحياة الوظيفية ودورها الفعال الذي تلعبه لضمان استمرارية ونجاح المؤسسات؛ إلا أنه لا يوجد اتفاق على تعريف محدد وشامل لهذا المفهوم، ونظرا لتعدد التعريفات المرتبطة بجودة الحياة الوظيفية، يتعرض الباحث لأهم هذه المفاهيم على النحو التالي:

يشير Surya Kumar (2013: 2) إلى أن مفهوم جودة الحياة الوظيفية يعني: "درجة التميز المتوفرة في المؤسسة من حيث: التصميم الوظيفي، والظروف المادية لبيئة العمل، والعلاقات الإنسانية، والتي تساهم بدورها في تحقيق الرضا الوظيفي، وتحسين قدرات العاملين في أداء العمل، ومن ثم تحسين أداء المؤسسة". ويؤكد هذا التعريف على

ارتباط مفهوم جودة الحياة الوظيفية بمقومات بيئة العمل الجيدة، لتحقيق الرضا الوظيفي، وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين.

وعرف (Ladislav S. (2014: 283- 284) جودة الحياة الوظيفية بأنها: "حالة الرضا التي يشعر بها الفرد، نتيجة التوازن بين حياته الشخصية وحياته الوظيفية، مما ينعكس بصورة إيجابية على أداء المؤسسة". ويتضح من هذا التعريف أن مفهوم جودة الحياة الوظيفية يعتمد على معيار الفرد نفسه لتقييم حياته الوظيفية ومتطلباتها وجودتها.

كما تشمل جودة الحياة الوظيفية هدف وعملية وفلسفة في آن واحد؛ حيث يمثل الهدف إلتزام المؤسسة بتحسين بيئة العمل؛ أما العملية فتتضمن الجهود المبذولة لتحقيق هذا الهدف من خلال المشاركة الفعالة للعاملين في الإدارة، والتركيز على التنمية المهنية المستدامة للعاملين؛ وتشير الفلسفة إلى المحافظة على العلاقات الإنسانية بين أفراد المؤسسة" (Dev R. A., et al., 2011: 65).

فمن الملاحظ أن هذا التعريف تتضمن تحسين بيئة العمل، والتنمية المهنية المستدامة، والعلاقات الإنسانية باعتبارهم مؤشرات لجودة الحياة الوظيفية. وقد تعددت توجهات الباحثين لدراسة مفهوم جودة الحياة الوظيفية حسب مجال التخصص، فنجد علماء الاقتصاد يركزون على التعويضات الاقتصادية مثل نظام الأجور، ساعات العمل، والدخل السنوي، والتأمين الصحي للفرد، بينما ركز علماء الاجتماع على نفوذ الفرد المهني من حيث درجة استقلاليته وأداءه الوظيفي، بينما ركز علماء علم النفس على المظاهر غير الاقتصادية في العمل مثل الرضا الوظيفي والحالة الصحية والمعنوية للفرد (Ana M.G. & Svenn- (Age D., 2009: 22).

ويتضح مما سبق اختلاف التعاريف التي تناولت مفهوم جودة الحياة الوظيفية باختلاف وجهة نظر الباحثين إلى موضوع جودة الحياة الوظيفية، وإن كان مضمونها واحد يصب في تحسين بيئة العمل والحياة الوظيفية للعاملين، وأنها تمثل جزءاً من الثقافة التنظيمية للمؤسسة وأساليب التعامل بين أفرادها، الأمر الذي يبرزه الباحث فيما يلي:

- استخدم بعض الباحثين الرضا الوظيفي والتوازن بين العمل والحياة الأسرية بوصفهما خصائص لجودة الحياة الوظيفية.
- اتفق بعض الباحثين على أسس تحقيق جودة الحياة الوظيفية والمتمثلة في: المشاركة الجماعية، الرضا الوظيفي، والأجور والمكافآت، وتوفير بيئة تتسم بالأمان الوظيفي والصحة والسلامة.

أهمية جودة الحياة الوظيفية

- لقد دعت العديد من الأسباب إلى الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية، حيث واجهت المؤسسات مشكلات عديدة من بينها:
- انخفاض الجودة، وزيادة المنافسة، والحرص الشديد على خلق عميل دائم.

- انسحاب العمال من العمل (الانسحاب الجسدي أو النفسي).
- انخفاض العوامل الاجتماعية والإنسانية في جو العمل.
- ضعف التصميم الوظيفي؛ حيث لم يعد كافي لإشباع حاجات الأفراد.
- تغير احتياجات وطموح الأفراد؛ فلقد أصبح الأفراد أكثر استتارة وتعلّماً ووعياً مما دفع بهم ليسعوا للحصول على الحاجات العليا أيضاً، وليس مجرد كسب قوتهم من أجل المعيشة (خالد عبد القادر، أشرف يوسف، ٢٠١٤: ٥٣).

ويري (Hamid Zare, et al. (2014) أن لجودة الحياة الوظيفية أهمية لكل من الموظف والمؤسسة علي حد سواء، كما يتضح فيما يلي:

• أهمية جودة الحياة الوظيفية للموظف: نتج عن جودة الحياة الوظيفية شعور الموظف بالثقة في المؤسسة؛ نظرا لما توفره من ظروف عمل آمنة، صحية ومستقرة تعزز كرامته من خلال الرضا الوظيفي، وتوفير الأمان الوظيفي، وتضع قواعد للأجور والمكافآت. كما تساعد على إضفاء الطابع الإنساني بمجال العمل. بالإضافة إلى إتاحة الفرص لتنمية قدرات الموظفين، وضمان النمو الوظيفي، وحرية التعبير الذاتي عن آرائهم؛ مما يساعد على زيادة إنتاجية الموظفين التي تدعم تحقيق الفاعلية التنظيمية للمؤسسة.

• أهمية جودة الحياة الوظيفية للمؤسسة: تسعى جودة الحياة الوظيفية إلى إيجاد بيئة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية، وهو أمر أساسي في تحديد القدرة التنافسية للمؤسسة، ويوجد علاقة إرتباطية بين مقاييس جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي من ناحية الجودة في تأدية الخدمات ووصولها للعملاء والمرونة والريادة التكنولوجية بالمقارنة بالمنافسين، كما أدت النتائج الإيجابية لجودة الحياة الوظيفية إلى انخفاض معدل الغياب عن العمل، وانخفاض معدل دوران العمل، وتحسين ظروف العمل (Hamid Zare, et al., 2014: 43- 44).

ووفقاً لكل من (Shefali S. & Rooma K.. (2014) فإن المؤسسة الناجحة هي التي تحاول تطبيق إستراتيجية جودة الحياة الوظيفية للحفاظ علي الميزة التنافسية، وتشمل الفوائد التي تعود علي كل من المؤسسة والعاملين ما يلي:

- تحسين أداء المؤسسة من خلال تنمية أداء العاملين.
- زيادة التعاون والعمل الجماعي داخل جميع مستويات المؤسسة وغيرها، بما في ذلك التحرك نحو الإدارة أو الاتحادات النقابية.
- زيادة تحسين بيئة العمل للقيام بأعمال جيدة.
- تحسين جودة الأداء للعاملين.
- زيادة الالتزام بقيم المؤسسة وأهدافها.
- ترسيخ قيم الجودة لزيادة التنمية المستدامة في المؤسسة. (Shefali S. & Rooma K., 2014: 57)

كما ترى دراسة (Garg C.P., et al. (2012: 234 أن فوائد جودة الحياة الوظيفية هي: زيادة معدل الرضا الوظيفي، والإنتاجية العالية، وقضاء وقت العمل بشكل مثمر وبناء وهادف، وانخفاض معدل دوران العمل، وتفعيل المشاركة في اتخاذ القرارات، وانخفاض معدل الغياب عن العمل، وزيادة الأداء الوظيفي بصورة أفضل.

ويعد الحفاظ على جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الجامعية أمراً ضرورياً لكافة الأفراد، من خلال إسهاماتهم وأدائهم الوظيفي المتميز. فالهدف المنشود من محاولات تحسين جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الجامعية يتمثل في إعداد أفراد ذات ولاء وانتماء للكلية تتمتع بقدرة فائقة في الإبداع والابتكار.

وفي ضوء ما سبق، تعد جودة الحياة الوظيفية في الجامعات ذات أهمية كبيرة نظراً لأن حصيلتها سواء بالإيجاب أو السلب لها انعكاساتها الكبيرة على أداء أعضاء هيئة التدريس، وجميع العاملين في الجامعة، الذين يعملون في ظل منظومة كبيرة، وما لذلك من تأثير على أكبر مؤسسات التعليم في أي مجتمع من المجتمعات، فإن الصيانة والحفاظ

على تلك الجامعات هدف استراتيجي في أي دولة مهما كان مستوى تقدمها (سيد جاد الرب، ٢٠٠٨: ٢٤٤).

ففي عام ١٩٩٥، اتخذت جامعة بنسلفانيا مبادرات لإدخال مفهوم "جودة الحياة الوظيفية" علي نطاق واسع لتعزيز فرص أعضاء هيئة التدريس والموظفين لاكتساب خبرة عمل بناءة ومنتجة وإيجابية. وقد أصبحت برامج جودة الحياة الوظيفية مهمة في مكان العمل للأسباب التالية: تحسين المعنويات في أماكن العمل، وزيادة عدد النساء العاملات، رعاية الأطفال وكبار السن، وزيادة الالتزام الوظيفي، والحاجة إلى تعزيز مهارة التنافس وزيادة الموهبة والابتكار لدى العاملين، والدعم التنظيمي، وتشجيع الاستقرار الوظيفي، وتعزيز الانتاجية، والحد من التغيب عن العمل، ودعم المستوي المعرفي وزيادة التطلعات الوظيفية للعاملين (Garg C.P., et al., 2012: 232).

وفي هذا الإطار أنشأت جامعة مونتانا في الولايات المتحدة الأمريكية مجلس جودة الحياة الوظيفية في الجامعة؛ يختص بتحسين جودة الحياة الوظيفية لموظفي الجامعة من خلال قيامه بما يلي:

- توفير القيادة في مجال جودة الحياة الوظيفية.
- تنفيذ التوصيات التي تصدر عن المجلس الخاص بتطوير السياسات والإجراءات الخاصة بجودة الحياة الوظيفية.
- تقييم دوري لمناخ الحرم الجامعي للتأكد من فاعلية السياسات ولرفع التوصيات للإدارة فيما يخص احتياجات السياسة والإجراءات الأخرى.
- تقديم التوصيات بخصوص برامج التطوير الجارية في مجال الحياة الوظيفية.

- مواكبة الفرص الممنوحة من وكالات التمويل التي تعزز التطوير المستمر في مجال جودة الحياة الوظيفية (خليل ماضي، ٢٠١٤: ١١٣-١١٤).

وقامت جامعة جورج ماسون منذ عام ٢٠٠٠م بتشكيل لجنة جودة الحياة الوظيفية على أن تقوم بتقييم جودة الحياة الوظيفية في العمل لجميع أعضاء المجتمع الجامعي في الجامعة، إجراء مسح شامل كل ثلاث سنوات، ويهدف عملها إلى التحسين المستمر للتوازن بين العمل والحياة الشخصية للفرد من خلال توفير بيئة عمل داعمة (خليل ماضي، ٢٠١٤: ١١٩).

ومما سبق استخلص الباحث أهمية جودة الحياة الوظيفية للمؤسسة الجامعية وللعاملين بها، فيما يلي:

- مساعدة المسؤولين عن المؤسسة الجامعية في إيجاد نظم ترقيات ومكافآت وأجور وحوافز تتناسب مع مستويات الأداءات المختلفة، وإصلاح تلك النظم في حال اكتشاف تأثيرها على مستوى الأداء للعاملين بالمؤسسة الجامعية.
- تحقيق أهداف الأفراد وأهداف المؤسسة الجامعية والأطراف ذات العلاقة مع المؤسسة الجامعية، وتخفيض الصراعات بين العاملين والإدارة من خلال تطوير مناخ أخلاقي لعلاقات عمل أكثر إنتاجية، وتسوية العديد من المظالم الكامنة من خلال بيئة عمل مساعدة على حل المشاكل.
- مصدر جذب واستقطاب للعاملين بالمؤسسة الجامعية، والتي تؤدي إلى زيادة الانتماء للمؤسسة الجامعية، ومن ثم تطوير رأس المال البشري في المؤسسة الجامعية لتحسين الأداء.

- تحديد نقاط القوة لدى المؤسسات الجامعية، واستثمارها لاقتناص الفرص، ومواجهة التحديات في بيئة العمل الخارجية لتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الجامعية.

أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

إن جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم المتعددة الأبعاد، حيث يقصد بأبعاد جودة الحياة الوظيفية: "مجموعة العوامل أو المتغيرات المادية والمعنوية المستمدة من الوظيفة ذاتها أو من علاقة العمل؛ والتي تؤثر على جودة حياة العمل" (بسام زاهر، جمال أبو دولة، رانيا زين العابدين، ٢٠١٣: ٧٣)؛ ومن العوامل المؤثرة علي جودة الحياة الوظيفية للعاملين ما يلي: الجوانب المادية لجودة الحياة الوظيفية مثل: ظروف العمل، والأمن والسلامة، والجوانب الاقتصادية لجودة الحياة الوظيفية مثل: الأجور والاعتبارات المتعلقة بمستوي المعيشة للعاملين، والجوانب النفسية لجودة الحياة الوظيفية مثل: طريقة القيام بالعمل، ومدى مناسبة نوع العمل (Masoud Porkiani, et al., 2011: 688).

وفي هذا الإطار توصلت دراسة (Saeed M., et al. (2012: 206) إلى أن الحالة النفسية للفرد من أهم العوامل المؤثرة على جودة الحياة الوظيفية؛ لأنها تتميز بما يلي: الكفاءة الذاتية (بذل الجهود للنجاح في المهام الوظيفية الصعبة)، التفاؤل (السند الإيجابي للنجاح في المستقبل)، الأمل والمثابرة (تحقيق الأهداف وإعادة توجيه المسارات نحو الأهداف من أجل النجاح)، والقدرة على الصمود لتحقيق النجاح.

كما تعددت الآراء حول أبعاد جودة الحياة الوظيفية باختلاف أهداف كل دراسة وطبيعة عمل كل مجال تطبيق يستعين به الباحثين، الأمر الذي يوضحه الباحث بشيء من الإيجاز فيما يلي:

أشارت دراسة: (Jean Martel & Gilles Dupus 2006: 361- 364) أن جودة الحياة الوظيفية تتضمن أربعة أبعاد هي: طبيعة العمل ذاته (الواجبات والاستقلالية)، التصميم المادي للعمل (الرطوبة، الحرارة، الضوضاء، التهوية)، التصميم النفسي والاجتماعي للعمل (الدعم الاجتماعي والعاطفي، الاحترام، نمط القيادة المتبع)، التصميم التنظيمي للوظيفة (التخطيط، نظم المعلومات، برامج التنمية المهنية والدعم الفني). في حين تناولت دراسة: (Andy Danford, et. al., 2008: 156- 157) ستة أبعاد هي: المعاملة العادلة للعاملين، المشاورات بين المديرين والعاملين، الرضا الوظيفي، إلتزام العاملين، الإجهاد وعبء العمل، أداء النقابات العمالية.

وتناولت دراسة (Julian A. Edwards, et al. (2009) ستة أبعاد هي: (العمل والرضا الوظيفي، والحياة الشخصية، والمتطلبات الأسرية، والإجهاد في العمل، والاستقرار في العمل وظروف العمل).

بينما دراسة (Masoud Porkiani, et al. (2011, 688 حددت سبعة أبعاد لجودة الحياة الوظيفية وهي: احتياجات العمل المادية والمعنوية، الحالة العاطفية والمعنوية للعاملين (التقدير، والاحترام، والإجهاد، والدافع الذاتي، والرضا عن العمل، والسلامة للحصول علي وظيفة)؛ التعلم والتحسين المستمر (الفرص المناسبة للنمو المهني، اكتساب المعارف والمهارات الجديدة)؛ العلاقات الاجتماعية في المؤسسة (تتعلق بالزملاء والمشرفون، الاتصالات، نمط القيادة، توزيع المهام الوظيفية، التفويض)؛ تحقيق الذات (المشاركة في اتخاذ القرارات، والاكتفاء الذاتي في مكان العمل)؛ الحالة البدنية (الإجهاد، الإرهاق، الاحتراق، عبء العمل)؛ الأمن والسلامة في بيئة العمل. في حين قامت

دراسة (Chandrashu Sinha 2012: 32- 35) بتحديد أثنى عشر بعداً لجودة الحياة الوظيفية وهم: الاتصال والتواصل، التطوير الوظيفي والنمو، الالتزام التنظيمي، الدعم الإشرافي والعاطفي، ترتيبات العمل المرنة، ثقافة الاستجابة لمتطلبات الأسرة، تحفيز الموظفين، المناخ التنظيمي، الدعم التنظيمي، الرضا الوظيفي، المكافآت والأجور، التعويضات.

وتناولت دراسة (Saeed M., et al., 2012: 207) أبعاد جودة الحياة الوظيفية المبنية على احتياجات التنمية البشرية اعتماداً على نظرية هرم الحاجات لماسلو (Maslow,1970) وهي:

- احتياجات الصحة والسلامة: (الحماية من المرض والإصابة في العمل وخارجه، وتحسين الحالة الصحية للعاملين).
- الاحتياجات الاقتصادية والأسرية: (الأجر، الأمان الوظيفي، وغيرها من الاحتياجات الأسرية مثل: توفر وقت كاف بعيداً عن العمل لقضاء احتياجات الأسرة).
- الاحتياجات الاجتماعية: (الزمالة في العمل، توفر وقت للفراغ خارج مجال العمل).
- احتياجات تحقيق الذات: (توفير الفرصة لإظهار قدرات العامل داخل المؤسسة كمختص ومحترف بها).
- احتياجات التقدير: (التكريم والتقدير لعمل العامل داخل وخارج المؤسسة).
- الاحتياجات المعرفية: (التعلم لتحسين المهارات الوظيفية المتخصصة للعامل).

- الاحتياجات الجمالية: (الإبداع في مجال العمل عن طريق إعطاء الفرصة للعاملين للإبداع في حل مشكلات العمل، وتنمية الإبداع الشخصي للاحساس بالجماليات العامة).

بينما أشارت دراسة (Selahattin and Omer (2012: 362 إلى أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية هي: عدالة الأجور والتعويضات، ظروف عمل صحية وآمنة، الفرص المتاحة لتنمية وتطوير القدرات البشرية، الفرص المستقبلية للنمو والأمان الوظيفي، الحقوق القانونية للعاملين بالمؤسسة، التكامل الاجتماعي في عمل المؤسسة، التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية للعامل، المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للمؤسسة.

وتناولت دراسة (Ladislav (2014: 297 الأبعاد المميزة لجودة الحياة الوظيفية والتي تمثل الأساس الذي يبنى عليه بيئة العمل الناجحة، وهي: التوازن بين العمل والحياة، الحالة النفسية للعامل، الرضا الوظيفي، ولاء العاملين، والإلتزام الوظيفي، والمشاركة الفعالة. في حين يري (Grace Chan (2015: 235 أن مؤشرات جودة الحياة الوظيفية تتمثل في: خصائص العمل، الانسجام بين الفرد وعمله، كفاءة المؤسسة، ظروف بيئة العمل المادية، علاقات العمل، التوازن بين الحياة الأسرية والحياة الوظيفية.

وفي ضوء إطار الاستراتيجية الأوربية للعاملين تم تحديد عشر مجالات تمثل أبعاد جودة الحياة الوظيفية وهي: الصحة والسلامة في العمل، التعلم مدى الحياة، التطوير المهني، المساواة بين الجنسين، المرونة والأمن الوظيفي، الاندماج في سوق العمل، تنظيم العمل، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية، المشاركة الفعالة للعمال في

المجتمع، التنوع وعدم التمييز، الأداء الاقتصادي العام والإنتاجية.
(Ladislav, 2014: 284).

وبعد استعراض آراء بعض الباحثين حول أبعاد جودة الحياة الوظيفية، يرى الباحث أن هناك اختلافاً بين الباحثين فيما يتعلق بأبعاد جودة الحياة الوظيفية وتفسير كل بُعد منها؛ والذي يتناسب مع الهدف الذي نشأت من أجله الدراسة، إلا أن جميع الباحثين اتفقوا على أن جودة الحياة الوظيفية لا تقتصر على بُعد أو جانب دون الآخر وإنما هي مجموعة أبعاد متكاملة تشارك في تنفيذها كافة الإدارات الموجودة داخل المؤسسة، وتشتمل على ثلاثة مجالات أساسية هي: أبعاد وظيفية وتنظيمية، وأبعاد نفسية واجتماعية، وأبعاد مالية واقتصادية، الأمر الذي يوضحه الباحث فيما يلي:

١- المجال الأول: الأبعاد الوظيفية والتنظيمية لجودة الحياة الوظيفية:

يتعلق بطبيعة الوظيفة وتنظيمها، وهي الأبعاد المرتبطة بسياسة المؤسسة من حيث مشاركة العاملين في الإدارة، السلوك القيادي والإشرافي، الأمان والاستقرار الوظيفي، وبرامج التدريب والتعلم (النمو المهني)، وفيما يلي توضيح ذلك:

- مشاركة العاملين في الإدارة: يقصد بها إشراك العاملين في اتخاذ القرارات الإدارية بهدف زيادة إنتاجية المؤسسة بشكل مستمر، عن طريق ضمان تأثير العاملين على القرارات التي تتخذ فيها بما يحقق التعاون بين العاملين وإدارة المؤسسة للتخفيف من حدة الصراعات وضغوط العمل، فعدم مشاركة العاملين في صنع القرارات داخل المؤسسة قد يولد لديهم إحساساً بعدم أهمية آرائهم وأنهم مجرد منفذين

للقرارات مما يحبط معنوياتهم وينعكس على أدائهم. وأشارت دراسة (Andy Danford, et. al. (2008: 151- 166 إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وتحسين مستوى الأداء لدى العاملين في المؤسسات التي أجريت عليها الدراسة.

- السلوك القيادي والإشرافي: يعتبر السلوك القيادي من العوامل الرئيسية في تحديد طبيعة المناخ داخل المؤسسة ومستوى جودة الحياة فيها، حيث تتأثر دافعية الأفراد للأداء واتجاهاتهم النفسية وسلوكياتهم ورضاهم عن العمل بالسلوك القيادي المتبع داخل المؤسسة، فالقيادة الديمقراطية تسهم في تحسين جودة الحياة الوظيفية وزيادة الثقة بالنفس والاستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية للعاملين مما يترتب عليه تحسين في مستوى الأداء الوظيفي، بينما القيادة التسلطية تحد من مبادرات العاملين ومساهماتهم مما ينعكس هذا سلباً على أداء العاملين (هاجر قريشي، فهمية ٢٠١٦: ٢١٩ - ٢٢٠)، وهذا ما أكدته دراسة (خليل ماضي، ٢٠١٤: ٩٦) حيث أشارت إلى أن تحقيق أداء وظيفي متميز في المؤسسة يتطلب سلوكاً قيادياً ونمطاً إشرافياً فعالاً متميزاً يؤثر بإيجابية في سلوك العاملين في المؤسسة.

- الاستقرار والأمان الوظيفي: يعد الاستقرار والأمان الوظيفي من أهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية، حيث يعبر مفهوم الاستقرار الوظيفي عن بقاء العامل في نفس المؤسسة، وتعود فوائده على العاملين وعلى المؤسسة فهو عامل نجاح أي مؤسسة؛ لأنه يوفر جو من الولاء والانتماء لدى العاملين تجاه مؤسساتهم؛ مما يدفعهم إلى الإبداع والتطوير في أعمالهم، وبذل قصارى جهدهم في تحقيق أهداف المؤسسة، وبالتالي بقاءهم في أعمالهم. كما يعتبر الأمن الوظيفي

محدد مهم لصحة العاملين ورفاهيتهم، فرفع درجة الطمأنينة لدى العاملين على مستقبلهم الوظيفي، وإنهاء جميع صور القلق على ذلك المستقبل، ينتج عنه شعور العاملون بالراحة والاستقرار النفسي بما يرفع من معنوياتهم وينعكس إيجاباً على أدائهم.

- النمو المهني: يعد النمو المهني أحد أهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة، حيث يلعب دوراً أساسياً في تنمية المهارات البشرية وتطويرها والتي تعتبر من أكثر الاستثمارات نجاحاً في تحقيق العمل المستهدف، لا سيما وأن زيادة الكفاءة والفاعلية لدى العاملين لا تتحقق إلا من خلال تشجيعهم على الإلتحاق بالبرامج التدريبية. فاكساب العاملون القدر المناسب من المهارات المهنية، يولد ثقتهم بأنفسهم، ويحقق لهم نوع من الرضا والاستقرار النفسي، مما ينعكس إيجاباً على أدائهم الوظيفي. (هاجر قريشي، فهيمة باديسي، ٢٠١٦: ٢٢٢)

٢- المجال الثاني: الأبعاد النفسية الاجتماعية لجودة الحياة الوظيفية:

تتضمن الأبعاد التي تؤثر على الحالة النفسية والاجتماعية للفرد داخل المؤسسة، مثل: العلاقات الإنسانية في العمل، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، جودة بيئة العمل، وفيما يلي توضيح ذلك:

- العلاقات الإنسانية: تعني السلوك القائم على الاحترام المتبادل بين العاملين بما يحقق التفاهم والشعور بالانتماء للمؤسسة، حيث تلعب العلاقات السائدة داخل المؤسسة دوراً هاماً في الحياة الوظيفية، فهذه العلاقات تتيح للعاملين إشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية والمتمثلة في كل من: الأمن والطمأنينة، واحترام الزملاء والتواصل والاتصال

فيما بينهم، والتقدير الاجتماعي، واحترام آرائهم المتعلقة بكل من وقت العمل، وأساليب العمل وتنظيم العمل، وأساليب الإشراف المتبعة (حسني فؤاد، ٢٠١٥: ١٢).

وهكذا يركز مفهوم العلاقات الإنسانية على الاهتمام بالعاملين، وتوفير أفضل مناخ ممكن لإعدادهم، بحيث تتوافر الروح المعنوية العالية لهم، وبالتالي يتحقق أفضل أداء وظيفي في ظل مناخ إنساني ملائم لاستثمار جهود العاملين واستخراج كافة طاقاتهم ومواهبهم لتقديم أفضل ما عندهم لتحقيق أهداف المؤسسة.

• جودة بيئة العمل المادية: يعتبر هذا البعد من بين أهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية؛ لأن طبيعة مناخ العمل المادي تؤثر على مستوى رضا وأداء وإنتاجية العاملين وفي سلامتهم وصحتهم، فكلما كانت ظروف العمل المادية مناسبة كان استعداد العاملين للعمل أحسن، وقلت نسبة تعرضهم للأمراض والمخاطر المهنية. ويتعلق هذا البعد بتصميم مكان العمل من حيث: الأثاث والمعدات والأجهزة والإضاءة والتهوية والرطوبة والضوضاء. والتي يجب أن تتواءم مع مواصفات وخصائص العاملين بغية تجنب الإصابات وتحقيق الرضا وبالتالي رفع الإنتاجية وإنجاز العمل.

إن تحقيق المواءمة بين العامل وعمله يؤدي إلى زيادة الإنتاج كماً وكيفاً، ولتحقيق هذه المواءمة يقتضي توفير ظروف عمل مناسبة تساعد العامل على أداء عمله. فجودة بيئة العمل المادية تؤثر على قوة الجذب التي تربط العامل بعمله، فمعدل دوران العامل بترك الخدمة ومعدل الغياب يرتفعان في الأعمال التي تتصف بظروف عمل مادية سيئة،

وينخفضان في الأعمال التي تتصف بظروف عمل مادية جيدة (حسني فؤاد، ٢٠١٥: ٢٦).

• التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية: إن التوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية، يؤدي إلى الالتزام التنظيمي في المؤسسة، وانخفاض كل من: معدلات دوران العاملين، وضغوط العمل، ومعدلات الغياب، والصراع والتعارض بين الحياة الشخصية والعمل، وزيادة الرضا الوظيفي وتحسين أداء العاملين، والارتقاء بالحالة الاقتصادية للمؤسسة من خلال الزيادة الإنتاجية (أسامة زياد، ٢٠١٢: ١٢). وذلك بتوفير الرعاية الأسرية، وبرامج الترفية للعاملين خارج إطار العمل، وتوفير وسائل النقل لهم.

٣- المجال الثالث: الأبعاد المالية الاقتصادية لجودة الحياة الوظيفية:

تتضمن نظام الأجور والحوافز، فرص الترقية والتقدم الوظيفي، وفيما يلي توضيح ذلك:

• الأجور والمكافآت المالية: يعد نظام الأجور والمكافآت من أهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية، فكلما كان المرتب متناسب مع التخصص، والخبرات العملية، ومستوى العمل المنجز كلما ساهم ذلك في شعور العاملين بعدالة الأجور والمكافآت، وفي بث الارتياح في نفسيتهم مما يرفع من معنوياتهم، وبالتالي تحفيزهم على زيادة الإنتاجية وتحسين العمل المستهدف (هاجر قريشي، فهيمة باديسي، ٢٠١٦: ٢٢١).

• نظام الترقية والتقدم الوظيفي: يساهم وجود نظام للترقية متاح في الوظائف الإدارية المختلفة في تحسين مستوى الرضا الوظيفي للعاملين، وتحفيزهم على العمل بروح معنوية مرتفعة بهدف الحصول

على الترقية المتاحة علي أساس من المنافسة والجدارة، وهذا من شأنه أن ينعكس إيجاباً على الأداء الوظيفي للعاملين وعلى المؤسسة ككل، وبالتالي تحقيق الأهداف المطلوبة للفرد من خلال إشباع حاجات التميز لديه وطموحاته التي يسعى لها، وتحقيق أهداف المؤسسة لضمان الاستمرارية والبقاء والمنافسة (خليل ماضي، ٢٠١٤: ٩).

طرق ومداخل وممارسات تحسين جودة الحياة الوظيفية:

توصلت دراسة (Seyed M. & Fatemeh N., 2011, 185)

- إلى طرق تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين في الكلية من خلال:
- توفير الظروف الملائمة للعمل.
- تنمية الشعور بالانتماء والتعاون، والاهتمام بالمشاكل النفسية للفرد مما يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي.
- تصميم المناخ التنظيمي بطريقة توفر الظروف الأساسية لتنمية التعاون والروح المعنوية للعمل الفريقي في جميع مستويات الهيكل التنظيمي.
- دراسة وتعزيز العوامل الفعالة في الحياة الأسرية للعاملين.
- توفر القيادات الجامعية امكانية وصول العاملون إلى المعلومات، من خلال إتاحة الفرصة للعاملين في التصميم والتخطيط، والسلطة لإتخاذ القرارات في مجالات العمل ذات الصلة حتى يتسنى لهم تطوير قدراتهم.
- الاهتمام بأبعاد جودة الحياة الوظيفية ومنها الأبعاد الاقتصادية مثل: الأجور العادلة والكافية، وإتاحة الفرصة للنمو والأمن الوظيفي، الامتثال للوائح التنظيمية، العلاقات الاجتماعية في العمل، وتنمية القدرات البشرية، ونتيجة لذلك، فإنها ستلتزم بوضوح نتيجة هذا

العمل في الكلية، مما سيؤدي إلى تحسين الأداء وزيادة الكفاءة في الكلية.

وأشارت مها الزيايدي (٢٠١٥) إلى وجود العديد من المداخل التي يمكن أن يعتمد عليها لتحسين جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة، ومنها ما يلي:

١. **نماذج العمل المرنة:** والتي تسعى إلى تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية، لعلاج أي مشكلات شخصية تؤثر على أداء العامل، كما تمثل بعد استراتيجي محوري في جذب العاملين والاحتفاظ بأفضل العاملين، ومن هذه النماذج ما يلي: الوقت المرن، أسبوع العمل المضغوط، المشاركة الوظيفية، التواصل عن بعد، العمل بنظام بعض الوقت، الأجازة الشخصية. ومن فوائد نماذج العمل المرنة إتاحة الفرصة للعاملين لتلبية احتياجاتهم الأسرية مما يقلل من الصراع بين العمل والمسئوليات الخارجية الأسرية.

٢. **إعادة التصميم الوظيفي:** يمكن أن تقوم المؤسسات بإعادة تصميم الوظائف بشكل يسمح للعامل بمزيد من الحرية في العمل والحصول على المعلومات اللازمة لتأدية عمله والتحكم فيه والشعور بأهمية مكونات الوظيفة التي يشغلها، مما يؤدي إلى دافعية أكبر للعمل، ورضا وظيفي مرتفع، وينخفض معدل الغياب، ومعدل دوران العمل.

٣. **مشاركة العاملين:** تعتبر المشاركة بين الإدارة والعاملين جوهر الحياة الوظيفية وتتم مشاركة العاملين في القرارات التي تتعلق بهم وبوظائفهم وعن طريق المشاركة يمكن التعرف على المشكلات والعمل على حلها، وتوجد عدة طرق للمشاركة منها ما يلي: حلقات الجودة، استطلاع آراء العاملين، المشاركة بين النقابات العمالية والإدارة، الإدارة بالمشاركة.

٤. **تمكين العاملين:** يعد تمكين العاملين أحد العناصر الأهم لتحقيق جودة الحياة الوظيفية، فتمكين العاملين يشير إلى تقوية ودعم العاملين بكل ما يساهم في جعلهم أكثر قدرة وسلطة ومرونة في أداء مهامهم والقيام بأعمالهم وتحقيق أفضل النتائج (مها الزيايدي، ٢٠١٥: ٢٦٨-٢٧١).

كما توصل سيد جاد الرب (٢٠٠٨) إلى ممارسات لتحسين جودة الحياة الوظيفية، وهي ما يلي:

- تفعيل دور إدارة الموارد البشرية وممارسة مختلف أنشطتها بفاعلية وكفاءة، خاصة فيما يتعلق بتصميم الوظائف التي من شأنها دعم وتحسين جودة الحياة الوظيفية.
- المشاركة الإيجابية لنقابات العاملين وتفعيل دورها في دعم جودة الحياة الوظيفية للعاملين.
- الاعتماد على فرق العمل المدارة ذاتياً.
- إلزام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية تجاه العاملين فيها وأصحاب المصلحة (سيد جاد الرب، ٢٠٠٨: ٢٩).

وأوصت دراسة Hamid Zare, et al. (2014) بضرورة إعادة هيكلة نظم الأجور والمكافآت، وتطوير نظم تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس، وتهيئة الفرص المناسبة لرفاهية أعضاء هيئة التدريس للحصول على حياة صحية وممتعة من أجل تحسين جودة الحياة الوظيفية لأعضاء هيئة التدريس في جامعة طهران. بينما أوصت دراسة (خليل ماضي، ٢٠١٤) بضرورة تحقيق الشفافية في اتخاذ القرارات على كافة مستويات الجامعة الفلسطينية، توفير ترتيبات وجدول عمل مرنة في أداء المهام الوظيفية لمختلف الفئات من العاملين، إعادة هيكلة نظم الأجور والمكافآت. كما أوصت دراسة Mamedu O.P. (2016)

بضرورة إعادة تصميم الأهداف الجامعية لتناسب جودة الحياة الوظيفية من أجل تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بها.

ولقد أشار (Karadal & Huseyin (2009: 180 إلى معوقات تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية وهي: نقص الموارد المالية والتنظيمية، سواء على مستوى البيئة المحيطة أو على مستوى المؤسسة، فعندما تكون معدلات البطالة مرتفعة في المجتمع، مع سوء الحالة الاقتصادية، وعدم توفر البنية الأساسية في المجتمع، يقل الاهتمام بتطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية، كذلك عندما تفتقد المؤسسات للموارد المالية أو التنظيمية يقل اهتمامها بتطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية.

كما تناولت بعض الدراسات معايير تقييم جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات المختلفة ومنها الجامعات، حيث وضع Mark Levine (1983) نقلاً عن (Ladislav (2014: 285 - مقياساً لتقييم جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين، حيث اشتمل على ما يلي: درجة معاملة رؤساء العمل، درجة تنوع المهام أثناء العمل اليومي، التحديات والضغوط أثناء العمل اليومي، الترقيات العادلة، مدي تأثير الحياة الشخصية علي الحياة الوظيفية، احترام الذات. بينما ترى دراسة ((Garg C.P., et al., 2012: 234 أنه يمكن قياس جودة الحياة الوظيفية داخل المؤسسات من خلال ما يلي: درجة الرضا الوظيفي، معدلات الغياب عن العمل، معدلات دوران العمل، معدلات إنتاجية العاملين.

ويرى الباحث أن معايير تقييم جودة الحياة الوظيفية اختلفت من دراسة إلى أخرى طبقاً للهدف الذي تقيم من أجله جودة الحياة الوظيفية؛ ولذا سيكون الوضع مختلفاً إذا تم تقييم جودة الحياة الوظيفية من وجهة

المؤسسة أو من حيث التفسير الشخصي لدور العامل في مكان العمل، وبالتالي تختلف جودة الحياة الوظيفية باختلاف المقارنة في كل بلد علي حده، فجودة الحياة الوظيفية تعتمد علي الحالة النفسية للعامل داخل المؤسسة.

الأداء الوظيفي:

تعددت الدراسات التي تناولت موضوع الأداء الوظيفي، لما له من أثر في زيادة القدرة التنافسية للمؤسسات وتحسين إنتاجية العاملين بها، وفيما يلي توضيح لمفهوم وعناصر وأبعاد الأداء الوظيفي فيما يلي:

مفهوم الأداء الوظيفي:

يعرف الشيخ الداوي (٢٠١٠: ٢١٨) الأداء (Performance) بأنه: ذلك النمط من السلوك الذي يبديه العنصر البشري في مجال العمل، أو قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها من خلال استخدام الموارد المتاحة بكفاءة وفعالية، أو قدرة المؤسسة على الاستمرارية والبقاء محققة التوازن بين رضا المساهمين والعمال، أو تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المخططة. يتضح من هذا التعريف أن الأداء يتجسد في القيام بالأعمال والأنشطة والمهام بما يحقق الوصول إلى الغايات والأهداف المرسومة من طرف إدارة المؤسسة. كما يعرف حسني فؤاد (٢٠١٥: ٣٤) الأداء الوظيفي بأنه: "السلوك الذي يقوم به الفرد بتنفيذ المهام الموكلة إليه لتحقيق الهدف المخطط له، متأثراً باستعداده وقدراته وبالمناسبات التنظيمي المحيط به، بما تشمله من مساندة زملاء العمل ونمط الإشراف المتبع والظروف المادية للعمل، وأيضاً متطلبات وتحديات الوظيفة".

يؤكد هذا التعريف على أثر المناخ التنظيمي السائد داخل المؤسسة بما يشمله من ظروف العمل المادية والعلاقات بين العاملين ونمط الإشراف المتبع على تنفيذ المهام الموكلة للعاملين. وتعرف هاجر قريشي، فهيمة باديسي (٢٠١٦: ٢٢٤) الأداء الوظيفي بأنه: "مجموعة الطاقات والقدرات والجهود التي يبذلها الفرد لأداء عمل معين تلازمه الدافعية لإنجاز العمل وفق القوانين والضوابط والأسس المطبقة من قبل إدارة المؤسسة في ضوء التشريعات المنظمة للعمل. وبالتالي يشير هذا المفهوم إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد في ظل مجموعة من القوانين والضوابط التي تفرضها القوانين والتشريعات.

ومن خلال استعراض التعريفات السابقة، يرى الباحث أنه يوجد عناصر مشتركة بين هذه التعريفات وهي:

- كفايات الفرد: ويقصد به ما يمتلكه من معارف ومهارات واتجاهات وقيم ودوافع تساعد على إنجاز الأعمال الموكلة إليه.
- متطلبات العمل: وتتمثل في المهام والمسئوليات والأدوار الوظيفية.
- المناخ التنظيمي: ويتضمن اللوائح والقوانين، الإشراف ونمط القيادة، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل الداخلية والخارجية.
- جودة وكمية العمل المنجز: يقصد به تنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء، وما يستطيع إنجازه في الوقت المحدد.

وتأسيساً على ما سبق، استخلص الباحث أن مفهوم الأداء الوظيفي يطلق على مدى التزام الموظف بمتطلبات وظيفته مثل: الالتزام بمواعيد الدوام الرسمي في الحضور والانصراف، الالتزام بواجبات ومهام

الوظيفة، الالتزام بالآداب والأخلاق الحميدة داخل المؤسسة، تحمل الأعباء والمسئوليات الوظيفية المسندة إليه.

مجلة الطفولة والنزوية - العدد الثالث والثلاثون - الجزء الأول - السنة العشرة - يناير ٢٠١٨

أبعاد الأداء الوظيفي يرى ((Mark A. Griffin, et al., 2007 أن الأبعاد الهامة المكونة للأداء الوظيفي هي:

- الإلمام بمتطلبات الوظيفة: وتتضمن (المهارات المهنية، والمعرفة العلمية المتعلقة بالوظيفة ومجالاتها).
- جودة إتقان العمل: وتشمل (الدقة والنظام، والإتقان والبراعة، والتمكن الفني، والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل والتحرر من الأخطاء).
- حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الإنجاز.
- التقاني والجدية في العمل، والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في مواعيدها.
- مدى الحاجة للإشراف والتوجيه. (Mark A. Griffin, et al., 2007: 328)

في حين يرى (الشيخ الداوي، ٢٠١٠) أن أبعاد الأداء تتمثل في بعدين هما:

- البعد التنظيمي للأداء: يقصد بالأداء التنظيمي الطرق والإجراءات التي تعتمدها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها، ومن ثم يكون لدى المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء الوظيفي. حيث تتمكن المؤسسة من تحديد الصعوبات التنظيمية في الوقت المناسب.

• البعد الاجتماعي للأداء: يشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم، لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشراً على وفاء الأفراد لمؤسستهم. وتتجلى أهمية ودور هذا الجانب في كون أن الأداء الكلي للمؤسسة قد يتأثر سلباً على المدى البعيد إذا اقتصرَت المؤسسة على تحقيق الجانب الاقتصادي، وأهملت الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية؛ لذا يُنصح بإعطاء أهمية قصوى للمُناخ الاجتماعي السائد داخل المؤسسة، أي لكل ما له صلة بطبيعة العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة (الشيخ الداوي، ٢٠١٠: ٢١٨ - ٢١٩).

وتبرز أهمية تقييم مستوى الأداء الوظيفي فيما يلي:

• الأداء الوظيفي يعد مقياساً لقدرة الفرد على أداء عمله في الوقت الحاضر وأعمال أخرى في المستقبل، وبالتالي يساعد في اتخاذ قرارات النقل والترقية.

• ارتباط نظام الحوافز بأداء الفرد، وهذا ما يزيد اهتمام الفرد بأدائه.

• ارتباط الأداء الوظيفي بالاستقرار الوظيفي لدى العاملين، حيث أن العاملين ذوي الأداء المتدني يكونوا دائماً مهددين بالاستغناء عن خدماتهم.

• الترقية والنقل: حيث يكشف قياس الأداء عن قدرات وامكانيات

العاملين وبالتالي يتم ترقيتهم إلى مناصب أعلى من وظائفهم الحالية.

• تزويد متخذي القرار في المؤسسة بالمعلومات عن أداء العاملين.

- إجراء تعديلات في الرواتب والأجور: فمن خلال المعلومات التي يوفرها قياس الأداء الوظيفي يمكن التوصية بزيادة أو انقاص أجور ومرتببات العاملين، وتحديد المكافآت المناسبة.
- إعداد قواعد بيانات عن العاملين في المؤسسة: تساعد الإدارة العليا في عملية التخطيط بعيد المدى للمؤسسة ورسم السياسات المستقبلية للموارد البشرية. (هاجر قريشي، فهيمة باديسي، ٢٠١٦: ٢٢٤)
- ولهذا أكدت معايير اعتماد مؤسسات التعليم العالي في مصر على ضرورة وجود نظام لتقييم أداء أعضاء الجهاز الإداري بالمؤسسة؛ يتضمن معايير موضوعية ومعلنة، وتخطرهم القيادة بنتائج التقييم وتناقشهم فيها عند الضرورة، وتحرص على استخدام نتائج التقييم للمحاسبة، ولوضع برامج التدريب والتطوير (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، ٢٠١٥: ٣٥).
- وأشار حسني فؤاد (٢٠١٥: ٣٩) إلى أهم العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي وهي:
- افتقاد المؤسسة لخطط تفصيلية لعملها وأهدافها، ومعدلات الإنتاج المطلوب أدائها، فلا تستطيع قياس ما تحقق من إنجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لقلة وجود معيار محدد مسبقاً لذلك.
- قلة مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والموظفين في المستويات الدنيا، وبالتالي ضعف الشعور بالمسئولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المؤسسة، وهذا يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى هؤلاء الموظفين.

- عدم ربط مستوى أداء الموظف بالترقيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها.
 - عدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل، ويتأثر الرضا الوظيفي بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف، مثل العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي والجنس، والعوامل التنظيمية كالمسؤوليات والواجبات ونظام الترقيات والحوافز في المؤسسة.
 - التسبب الإداري نتيجة لضعف أسلوب القيادة والإشراف أو الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة، مما ينتج عنه ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين.
- كما يتحدد مستوى الأداء الوظيفي للعاملين نتيجة تفاعل العوامل التالية: دافعية الأفراد، مناخ العمل وبيئته، المقدرة على أداء العمل، إدراك الدور الوظيفي، فكل عامل من هذه العوامل لا يؤثر في الأداء بشكل مستقل، وإنما من خلال تفاعله مع المتغيرات الأخرى، فمستوى الأداء يكون نتيجة تفاعل تلك العوامل معاً. فإذا كانت هذه العوامل إيجابية؛ أي إذا كانت لدى الأفراد دافعية مرتفعة ومقدرة عالية على العمل في بيئة مناسبة، ذات مناخ منفتح، وإدراك مستوى الدور، فإن محصلة الأداء سوف تكون مرتفعة. وفي حالة تدني دافعية الأفراد، مع تمتعهم بدرجة عالية من القدرات، وتوفر بيئة مناسبة فإن الأداء سوف يكون متوسطاً (ربيع إبراهيم الطليسي، ٢٠١٤: ٣٦ - ٣٧).

ولقد سعت دراسة خالد الصرايرة (٢٠١١: ٦٠١) إلى التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام في هذه الجامعات، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن مستوى الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس كانت مرتفعة، وتوفر المناخ التنظيمي الجامعي السليم لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية الأردنية. وتبحث دراسة (2012) E. O. Olorunsola مستوى الأداء الوظيفي للموظفين الإداريين في جامعات جنوب غرب نيجيريا، وتوضح أثر متغير الجنس على الأداء الوظيفي للإداريين، وشملت عينة الدراسة (٤٠٠) من المشرفون أو رؤساء الإدارات في أربع جامعات جنوب غرب نيجيريا - جامعتين اتحاديين وجامعتين حكوميتين - ، واستخدمت استبانة الأداء الوظيفي والتي تكونت من ثمانية أبعاد وهي: (العلاقات الإنسانية، نمط القيادة، الكفاءة الذاتية، المسؤولية، الإجهاد الوظيفي، الدافعية للعمل، الالتزام الوظيفي، التنمية المهنية)، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن الأداء الوظيفي للموظفين الإداريين كان مرتفعاً جداً. وقدمت الدراسة توصيات تفيد بأنه ينبغي لإدارة الجامعات أن تشجع العمال وتحفزهم بقدر أكبر عن طريق توفير بيئة عمل آمنة للحفاظ علي معنويات العمال وتعزيزها حتى يتمكنوا من تقديم أفضل ما لديهم لتحقيق أهداف الجامعات.

كما ينبغي إتاحة مزيد من الفرص لكل من العاملين الإداريين للقيام بذلك عن طريق تنظيم حلقات عمل وحلقات دراسية ومؤتمرات داخل نيجيريا وخارجها علي حد سواء، بحيث يمكن الحفاظ علي رضا الإداريين والتحسين المستمر لأدائهم.

العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي:

قد حاولت بعض الدراسات توضيح العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومؤشرات الأداء الوظيفي في المؤسسات الجامعية؛ حيث أشارت دراسة هاجر قريشي، فهيمة باديسي (٢٠١٦: ٢٢٦) إلى أن نموذج السلم ل Le Louarn & Wils من أبرز النماذج وأحدثها والذي ينطلق من فكرة أن الاستثمار في مختلف برامج إدارة الموارد البشرية، وخاصة تلك التي تعنى بجودة الحياة الوظيفية للمورد البشري، من شأنه التأثير في سلوكيات واتجاهات الفرد ومنه على مستوى أداءه الوظيفي.

كما أشارت دراسة حسني فؤاد (٢٠١٥: ٤٦) إلى أن الهدف من برامج جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين هو تحسين بيئة وظروف العمل، بينما الهدف الأساسي من وجهة نظر المؤسسة هو زيادة الفاعلية التنظيمية، حيث أظهرت الدراسات بأن لبرامج جودة الحياة الوظيفية آثار إيجابية على المؤسسة، حيث تعمل على تخفيض معدلات الغياب وترك العامل لعمله، وتحسن من تنافسية المؤسسة.

ولذلك فإن إدارة المؤسسة الجامعية الناجحة تعمل على حث العاملين وحفزهم لانجاز المهام المسندة إليهم، كما تعمل على الارتقاء بمستويات أدائهم بغية تحقيق أهدافها المنشودة، وتمكينها من أداء رسالتها المجتمعية، وذلك في إطار إدراكها لمفهوم الأداء الوظيفي باعتباره مجمل سلوك الأفراد وتصرفاتهم أثناء العمل، بهدف إنجاز المهام الوظيفية المنوطة بهم، في إطار المناخ التنظيمي للجامعة وكلياتها.

وهدفت دراسة Behzad Shahbazi, et al. (2011,1559) إلى التعرف على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء رؤساء الإدارات في جامعة أصفهان وجامعة أصفهان للعلوم الطبية، وتشير النتائج إلى ما يلي: أن جودة الحياة الوظيفية لها علاقات ايجابية مع الأداء الوظيفي. وأن تنمية القدرات البشرية، والقوانين المنظمة للعمل، والحياة الأسرية، والاندماج الاجتماعي في الجامعة تتنبأ بالأداء الوظيفي. كما لا يوجد فرق بين جودة الحياة الوظيفية لرؤساء الإدارات في جامعة أصفهان وجامعة أصفهان للعلوم الطبية، وأن رؤساء الإدارات في جامعة أصفهان وجامعة أصفهان للعلوم الطبية علي مستوي عالي فيما يتعلق بجودة الحياة الوظيفية. كما توصلت الدراسة إلى أهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية الأكثر تأثيراً على الأداء الوظيفي: التعويضات المالية، ظروف العمل الأمانة والصحية، الاستقرار والأمان الوظيفي، والعلاقات الاجتماعية، بينما أبعاد جودة الحياة الوظيفية الأقل تأثيراً على الأداء الوظيفي هي: أهمية الحياة الوظيفية، وتطوير القدرات البشرية، والقوانين المنظمة للعمل. وتناولت دراسة أيمن السيد (٢٠١٣) تحليل واقع واتجاهات أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلاب نحو جودة الحياة الوظيفية ومستويات الأداء ببعض الجامعات الحكومية وهي (القاهرة وعين شمس وحلوان). وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين متغير جودة الحياة الوظيفية ومتغير خصائص التميز في الأداء الجامعي داخل الجامعة، ويوجد تأثير معنوي لجودة الحياة الوظيفية على خصائص التميز في الأداء الجامعي داخل الجامعة. أما دراسة (خالد عبد القادر، أشرف يوسف، ٢٠١٤) سعت إلى التعرف على مدى تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية في أداء أعضاء هيئة التدريس في كليات الشريعة

والأنظمة بالجامعات السعودية. ورصد مناطق القوة والضعف في المؤسسات السعودية محل الدراسة وفقا لمدخل جودة الحياة الوظيفية. كما توصلت الدراسة إلى: اختلاف مستوى الأهمية النسبية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية في كليات الشريعة والأنظمة بالجامعات السعودية، حيث احتل المرتبة الأولى بعد ظروف العمل المعنوية، يليه أسلوب الرئيس في الإشراف، وجاء في المرتبة الثالثة المشاركة في القرارات أما خصائص الوظيفة احتلت المرتبة الرابعة، وجاء في المرتبة الخامسة الأجور والمكافآت ويأتي في المرتبة الأخيرة العمل الجماعي.

بينما هدفت دراسة خليل ماضي (٢٠١٤) إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين، كما يوجد تأثير مهم ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية، وأن أهم الأبعاد تأثيراً في الأداء الوظيفي تتمثل في: العلاقات الاجتماعية، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، برامج التدريب والتعلم، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، فرص الترقى والتقدم الوظيفي.

أما دراسة Hamid Zare, et al. (2014) هدفت إلى تحديد أبعاد مقياس جودة الحياة الوظيفية لأعضاء هيئة التدريس في جامعة طهران وهي: دراسة وقياس العوامل المتعلقة بالمحتوي الوظيفي، دراسة وقياس العوامل المتعلقة بالأبعاد الاقتصادية لجودة الحياة الوظيفية، دراسة وقياس العوامل المتعلقة بالأبعاد الاجتماعية لجودة الحياة الوظيفية،

العوامل المتعلقة بتحقيق التوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الأسرية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة طهران في إيران. وأظهرت نتائج الدراسة: موافقة أعضاء هيئة التدريس عن الفقرات الخاصة بتحقيق التوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الأسرية بدرجة متوسطة، وعدم رضا أعضاء هيئة التدريس عن العوامل الاقتصادية لجودة الحياة الوظيفية، وحصلت الفقرات الخاصة بالمحتوي الوظيفي، والعوامل الاجتماعية لجودة الحياة الوظيفية حصلت على أعلى درجة موافقة أعضاء هيئة التدريس.

وسعت دراسة (هاجر قريشي، فهيمة باديسي، ٢٠١٦) إلى تقييم الأثر الذي يمكن أن تحدثه جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي بكلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التيسير بجامعة عبد الحميد مهري بالجزائر، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة انخفاض مستوى جودة الحياة الوظيفية بالكلية، كما يوجد ارتباط إيجابي بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الأداء الوظيفي.

ومما سبق يتضح أن كفاءة المؤسسة الجامعية في تحقيق مخرجات مرتفعة ذات جودة عالية تعتمد على حسن استخدامها لمواردها البشرية، فالمؤسسات الفعالة في أداء وظائفها قادرة على تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين فيها من خلال الاهتمام بعدة أمور تؤثر تأثيراً مباشراً في الأداء الوظيفي للعاملين منها: الرضا الوظيفي؛ والعلاقة مع الرؤساء والزملاء، وبيئة عمل آمنة، ونظام الأجور والحوافز.

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية:

منهج البحث:

قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي؛ لأنه يتجه إلى الوصف الكمي للظاهرة موضوع البحث وهي جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا، بالإضافة إلى التوصل توصيات لتحسين جودة الحياة الوظيفية في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا بهدف الارتقاء بالأداء الوظيفي للعاملين بها.

الحدود المكانية: قد وقع اختيار الباحث على كلية رياض الأطفال جامعة المنيا كمجال مكاني للدراسة للمبررات التالية:

- زيادة عبء العمل الإداري نتيجة زيادة أعداد الطالبات بالنسبة لأعداد العاملين، مما ينعكس سلباً على الأداء الوظيفي والمناخ التنظيمي في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا.

- حصول الكلية على الجودة والاعتماد في العام الجامعي ٢٠١٥/٢٠١٦م بتاريخ ١٤ / ٨ / ٢٠١٦م مما يدعو إلى رصد المعوقات والتحديات؛ التي من المتوقع أن تعوق تجديد الاعتماد لكلية رياض الأطفال جامعة المنيا، وأيضاً قد تؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين بها.

الحدود البشرية: وقد تحدد المجال البشري للبحث في الحصر الشامل لكل العاملين بالجهاز الإداري بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا.

الحدود الزمنية: تم تطبيق الدراسة الميدانية خلال الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي ٢٠١٦ / ٢٠١٧ م.

الحدود الموضوعية: تناول البحث أبعاد جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالأداء الوظيفي.

مجتمع البحث: يتكون مجتمع البحث من جميع الموظفين الإداريين بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا والبالغ عددهم (٦٠) موظف وموظفة موزعين على أقسام الكلية، في العام الجامعي ٢٠١٦ / ٢٠١٧.

اختيار عينة البحث: تم توزيع الاستبيان على جميع العاملين بالجهاز الإداري بكلية رياض الأطفال، تم استعادة (٤٥) استبانة من عدد الاستبيانات الموزعة، كما تم استبعاد (٤) استبيانات لعدم صلاحيتها، وبذلك يكون عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل (٤١) استبيان، أي حوالي (٦٨.٣٣%) من المجتمع الأصلي للبحث.

أداتا البحث:

أولاً: استبيان جودة الحياة الوظيفية للعاملين في كلية رياض الأطفال:
فقد تم بناء استبيان بهدف التعرف على أبعاد جودة الحياة الوظيفية في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا من وجهة نظر العاملين بها. وقد تم تطويره استناداً إلى الإطار النظري والدراسات السابقة، ولقد تكون من جزأين هما:

- أولاً: البيانات العامة المتعلقة بعينة البحث.
- ثانياً: مجالات أبعاد جودة الحياة الوظيفية، وقد تمثلت في ثلاثة مجالات رئيسية هي:

المجال الأول: الأبعاد التنظيمية والوظيفي (ويتضمن الفقرات: ١ - ٢٥)، ويتكون من (٢٥) فقرة مقسم إلى أربعة أبعاد هي:

- مشاركة العاملين في الإدارة، ويتكون من (٧) فقرات.
- السلوك القيادي والإشرافي، ويتكون من (٥) فقرات.
- الاستقرار والأمان الوظيفي، ويتكون من (٧) فقرات.
- النمو المهني، ويتكون من (٦) فقرات.

المجال الثاني: الأبعاد النفسية والاجتماعية (ويتضمن الفقرات: ٢٦ - ٤١)، ويتكون من (١٦) فقرة، مقسم إلى ثلاثة أبعاد هي:

- جودة بيئة العمل، ويتكون من (٦) فقرات.
- التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، ويتكون من (٥) فقرات.

- العلاقات الإنسانية، ويتكون من (٥) فقرات.

المجال الثالث: الأبعاد المالية والاقتصادية (ويتضمن الفقرات: ٤٢ - ٥٢)، ويتكون من (١١) فقرة، مقسم إلى بعدين هما:

- الأجور والمكافآت، ويتكون من (٦) فقرات.
- نظام الترقية والتقدم الوظيفي، ويتكون من (٥) فقرات.

الخصائص السيكومترية للاستبيان:

قام الباحث بحساب المعاملات العلمية للاستبانة على النحو

التالي:

أ- الصدق:

لحساب صدق الاستبيان استخدم الباحث الطرق التالية:

(١) صدق المحكمين:

للتحقق من صدق الأداة تم عرضها على (٧) من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس ذوي الخبرة في مجال الإدارة التربوية وأصول تربية الطفل، وقد طلب منهم إضافة أو حذف أية فقرة أو وضع أية ملاحظات تتعلق بمدى ملائمة الفقرة للبعد التي أدرجت تحته، وقد تم تعديل الاستبيان في ضوء ملاحظات المحكمين على بعض الفقرات. وقد اتفق المحكمون جميعهم على جميع فقرات الاستبانة ومحاورها بعد إعادة صياغة بعض الفقرات. وقد اعتبر الباحث موافقة المحكمون جميعهم على فقرات الاستبيان وإجراء التعديلات عليها دليلاً على صدق الاستبيان الذي اشتمل في صورته الأولية على (٥٧) فقرة، وأمام كل فقرة سلم درجات ثلاثي، وهي (نعم، لحد ما، لا) تعطى الدرجات (٣، ٢، ١) على الترتيب. وفي ضوء آراء السادة المحكمين تم استبعاد (خمس فقرات) وتعديل البعض الآخر ليصبح عدد فقرات الاستبيان (٥٢) فقرة موزعة على أربعة أبعاد كما في الجدول (٢).

مجلة الطفولة والتربية - العدد الثالث و الثلاثون - الجزء الأول - السنة العاشرة - يناير ٢٠١٨

جدول (٢)

توزيع عدد الفقرات على مجالات استبيان جودة الحياة الوظيفية

عدد الفقرات	الأبعاد	المجال
٢٥	الوظيفية والتنظيمية لجودة الحياة الوظيفية	الأول
١٦	الاجتماعية لجودة الحياة الوظيفية	الثاني
١١	المالية والاقتصادية لجودة الحياة الوظيفية	الثالث
٥٢	المجموع الكلي لفقرات الاستبيان	

(٢) صدق التجانس الداخلي:

لحساب صدق التجانس الداخلي للاستبيان قام الباحث بتطبيقه على عينة قوامها (١٥) فرداً من مجتمع البحث ومن غير العينة

الأساسية للبحث، وقد تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات الاستبيان والدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه، وكذلك معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان، كما تم حساب معاملات الارتباط بين مجموع درجات كل بعد والدرجة الكلية للاستبيان، والجداول (٣)، (٤)، (٥) توضح ذلك فيما يلي:

جدول (٣)

معامل الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات الاستبيان والدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه (ن = ١٥)

الأبعاد المالية والاقتصادية		الأبعاد النفسية والاجتماعية		الأبعاد التنظيمية والوظيفية			
معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة
٠.٧٦	٤٢	٠.٩٤	٢٦	٠.٦٥	١٧	٠.٨٢	١
٠.٩٢	٤٣	٠.٨١	٢٧	٠.٧٤	١٨	٠.٧١	٢
٠.٨٧	٤٤	٠.٦٨	٢٨	٠.٥٨	١٩	٠.٩٢	٣
٠.٨٨	٤٥	٠.٦٧	٢٩	٠.٦٤	٢٠	٠.٦٣	٤
٠.٨٣	٤٦	٠.٦٨	٣٠	٠.٧٤	٢١	٠.٦٨	٥
٠.٧٣	٤٧	٠.٧٤	٣١	٠.٦٧	٢٢	٠.٦١	٦
٠.٧٧	٤٨	٠.٦٩	٣٢	٠.٧٤	٢٣	٠.٦٩	٧
٠.٧٤	٤٩	٠.٦٩	٣٣	٠.٧٤	٢٤	٠.٩٢	٨
٠.٩٠	٥٠	٠.٨٥	٣٤	٠.٦٢	٢٥	٠.٨٣	٩
٠.٨٤	٥١	٠.٧٧	٣٥			٠.٨٣	١٠
٠.٦٠	٥٢	٠.٨٣	٣٦			٠.٨٩	١١
		٠.٧٧	٣٧			٠.٦٦	١٢
		٠.٥٩	٣٨			٠.٩٣	١٣
		٠.٨٤	٣٩			٠.٧٥	١٤

١٥	٠.٨٦		٤٠	٠.٧١	
١٦	٠.٧٦		٤١	٠.٦١	

قيمة (ر) الجدولية عند درجة حرية (١٣) ومستوي دلالة (٠.٠١) = ٠.٠١٤، ومستوي دلالة (٠.٠٥) = ٠.٦٤١

يتضح من جدول (٣):

تراوحت معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه ما بين (٠.٥٨ : ٠.٩٤) وهي معاملات دالة إحصائياً مما يشير إلى صدق الاستبيان.

جدول (٤)

معامل الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان (ن = ١٥)

رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
١	٠.٨٣	١٤	٠.٧٦	٢٧	٠.٧٢	٤٠	٠.٧٤
٢	٠.٦٨	١٥	٠.٨٣	٢٨	٠.٥٣	٤١	٠.٦٧
٣	٠.٨٨	١٦	٠.٧٧	٢٩	٠.٥٧	٤٢	٠.٦٠
٤	٠.٥٨	١٧	٠.٦٦	٣٠	٠.٥٦	٤٣	٠.٧٨
٥	٠.٥٩	١٨	٠.٥٨	٣١	٠.٦٥	٤٤	٠.٦٨
٦	٠.٥٦	١٩	٠.٥٦	٣٢	٠.٨١	٤٥	٠.٧٢
٧	٠.٦٦	٢٠	٠.٥٨	٣٣	٠.٥٥	٤٦	٠.٦٩
٨	٠.٨٦	٢١	٠.٦٨	٣٤	٠.٧٥	٤٧	٠.٥٨
٩	٠.٧٧	٢٢	٠.٦٨	٣٥	٠.٧٢	٤٨	٠.٦٣
١٠	٠.٨٣	٢٣	٠.٦٨	٣٦	٠.٧٤	٤٩	٠.٥٩
١١	٠.٨٩	٢٤	٠.٧٨	٣٧	٠.٨٧	٥٠	٠.٨١
١٢	٠.٥٥	٢٥	٠.٥٦	٣٨	٠.٦٨	٥١	٠.٨٣
١٣	٠.٩١	٢٦	٠.٨٤	٣٩	٠.٩١	٥٢	٠.٥٧

قيمة (ر) الجدولية عند درجة حرية (١٣) ومستوي دلالة (٠.٠١) = ٠.٠١٤، ومستوي دلالة (٠.٠٥) = ٠.٦٤١

يتضح من جدول (٤): أن معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان تراوحت ما بين (٠.٥٣: ٠.٩١) وهي معاملات دالة إحصائياً مما يشير إلى صدق الاستبيان.

جدول (٥)

معامل الارتباط بين درجة كل مجال والدرجة الكلية للاستبيان

($n = 15$)

المجال	معامل الارتباط
الأبعاد التنظيمية والوظيفية	٠.٩٢
الأبعاد النفسية والاجتماعية	٠.٩١
الأبعاد المالية والاقتصادية	٠.٨٣

قيمة (ر) الجدولية عند درجة حرية (١٣) ومستوي دلالة (٠.٠١) = ٠.٥١٤، ومستوي دلالة (٠.٠٥) = ٠.٦٤١

يتضح من جدول (٥) أن معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان تراوحت ما بين (٠.٨٣: ٠.٩٢) وهي معاملات دالة إحصائياً مما يشير إلى صدق الاستبيان.

ب- الثبات:

لحساب ثبات الاستبيان استخدم الباحث الطرق التالية:

(١) معامل الفا لكرونباخ:

لحساب ثبات الاستبيان استخدم الباحث معامل الفا لكرونباخ، حيث قام الباحث بتطبيق الاستبيان على عينة من مجتمع البحث، ومن غير العينة الأصلية للدراسة قوامها (١٥) فرداً، والجدول التالي رقم (٦) يوضح ذلك فيما يلي:

جدول (٦)

معامل الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ للاستبيان (ن = ١٥)

المجال	معامل الفا
الأبعاد التنظيمية والوظيفية	٠.٩١
الأبعاد النفسية والاجتماعية	٠.٩٢
الأبعاد المالية والاقتصادية	٠.٩٠
الدرجة الكلية	٠.٩٤

يتضح من جدول (٦) تراوحت قيم معاملات ألفا كرونباخ للاستبيان ما بين (٠.٩٠ : ٠.٩٤) وهى معاملات دالة إحصائيا مما يدل على أن الاستبيان على درجة مقبولة من الثبات.

(٢) طريقة التجزئة النصفية:

لحساب ثبات الاستبيان استخدم الباحث طريقة التجزئة النصفية وذلك عن طريق تجزئة الاستبيان إلى جزئين متكافئين، العبارات الفردية مقابل العبارات الزوجية، ثم تم حساب معامل الارتباط بينهما وذلك بتطبيقها على عينة قوامها (١٥) فرداً من مجتمع البحث ومن غير العينة الأساسية للبحث، وبعد حساب معامل الارتباط قام الباحث بتطبيق معادلة سبيرمان وبراون لإيجاد معامل الثبات، والجدول (٧) يوضح ذلك فيما يلي:

جدول (٧)

معامل الثبات باستخدام التجزئة النصفية للاستبيان

(ن = ١٥)

معامل الثبات	معامل الارتباط	الفقرات الزوجية		الفقرات الفردية	
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
٠.٨٦	٠.٧٦	١٣.٣٠	٤٧.٢٧	١٥.٣٦	٤٨.٠٧

قيمة (ر) الجدولية عند درجة حرية (١٣) ومستوي دلالة (٠.٠١) = ٠.٥١٤، ومستوي دلالة (٠.٠٥) = ٠.٦٤١

يتضح من جدول (٧) ما يلي: بلغ معامل الارتباط بين درجات الفقرات الفردية والزوجية للاستبيان (٠.٧٦)، كما بلغ معامل الثبات (٠.٨٦) وهو معامل ارتباط دال إحصائياً مما يشير إلى ثبات الاستبيان.

ثانياً: استبيان الأداء الوظيفي للعاملين في كلية رياض الأطفال:

فقد تم بناء استبانة بهدف التعرف على الأداء الوظيفي للعاملين في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا من وجهة نظر العاملين بها. وتم تطويره استناداً إلى الإطار النظري والدراسات السابقة، حيث تكون من (١٢) فقرة.

الخصائص السيكمومترية للاستبيان:

قام الباحث بحساب المعاملات العلمية للاستبيان على النحو التالي:

أ- الصدق:

لحساب صدق الاستبيان استخدم الباحث الطرق التالية:

(١) صدق المحكمين:

للتحقق من صدق الأداة تم عرضها على (٧) من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس ذوي الخبرة في مجال الإدارة التربوية وأصول تربية الطفل، وقد طلب منهم إضافة أو حذف أية فقرة أو وضع أية ملاحظات تتعلق بمدى ملاءمة الفقرة للبعد التي أدرجت تحته، وقد تم تعديل الاستبانة في ضوء ملاحظات المحكمين على بعض الفقرات. وقد اتفق

المحكمون جميعهم على جميع فقرات الاستبيان ومحاوره بعد إعادة صياغة بعض الفقرات. وقد اعتبر الباحث موافقة المحكمون جميعهم على فقرات الاستبيان وإجراء التعديلات عليها دليلاً على صدق الاستبيان الذي اشتمل في صورته الأولى على (١٢) فقرة، وأمام كل فقرة سلم درجات ثلاثي، وهي (نعم، لحد ما، لا) تعطى الدرجات (٣، ٢، ١) على الترتيب.

(٢) صدق التجانس الداخلي:

لحساب صدق التجانس الداخلي للاستبيان قام الباحث بتطبيقه على عينة قوامها (١٥) فرداً من مجتمع البحث ومن غير العينة الأساسية للبحث، وقد تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان، والجدول (٨) يوضح النتيجة كما يلي:

جدول (٨)

معامل الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان (ن = ١٥)

رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
١	٠.٥٩	٧	٠.٧٩
٢	٠.٦١	٨	٠.٧٨
٣	٠.٧٨	٩	٠.٨٣
٤	٠.٧٩	١٠	٠.٦٠
٥	٠.٨٧	١١	٠.٥٦
٦	٠.٨٩	١٢	٠.٦٩

قيمة (ر) الجدولية عند درجة حرية (١٣) ومستوي دلالة (٠.٠١) = ٠.٥١٤، ومستوي دلالة (٠.٠٥) = ٠.٦٤١

يتضح من جدول (٨):

- تراوح معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان ما بين (٠.٥٦ : ٠.٨٩) وهي معاملات دالة إحصائياً مما يشير إلي صدق الاستبيان.

ب- الثبات:

لحساب ثبات الاستبيان استخدم الباحث الطرق التالية:

(١) معامل الفا لكرونباخ:

لحساب ثبات الاستبيان استخدم الباحث معامل الفا لكرونباخ، حيث قام الباحث بتطبيق الاستبيان على عينة من مجتمع البحث ومن غير العينة الأصلية للبحث قوامها (١٥) فرداً، وقد بلغت قيمة معاملات ألفا كرونباخ للاستبيان (٠.٩١) وهو معامل دال إحصائياً مما يدل على أن الاستبيان على درجة مقبولة من الثبات.

(٢) طريقة التجزئة النصفية:

لحساب ثبات الاستبيان استخدم الباحث طريقة التجزئة النصفية وذلك عن طريق تجزئة الاستبيان إلى جزئين متكافئين. الفقرات الفردية مقابل الفقرات الزوجية ثم تم حساب معامل الارتباط بينهما وذلك بتطبيقها على عينة قوامها (١٥) فرداً من مجتمع البحث ومن غير العينة الأساسية للبحث، وبعد حساب معامل الارتباط قام الباحث بتطبيق معادلة سبيرمان وبراون لإيجاد معامل الثبات، ويتضح ذلك في جدول (٩) كما يلي:

جدول (٩)

معامل الثبات باستخدام التجزئة النصفية للاستبيان

(ن = ١٥)

معامل الثبات	معامل الارتباط	الفقرات الزوجية		الفقرات الفردية	
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
٠.٨٣	٠.٧٠	٢.٦٧	١٣.١٣	٢.٧٥	١١.٨٧

قيمة (ر) الجدولية عند درجة حرية (١٣) ومستوي دلالة (٠.٠١) = ٠.٥١٤، ومستوي دلالة (٠.٠٥) = ٠.٦٤١

يتضح من جدول (٩) ما يلي:

- بلغ معامل الارتباط بين درجات الفقرات الفردية والزوجية للاستبيان (٠.٧٠)، كما بلغ معامل الثبات (٠.٨٣) وهو معامل ارتباط دال إحصائياً مما يشير إلى ثبات الاستبيان.

المعالجات الإحصائية المستخدمة في البحث:

تم تفريغ وتحليل الاستبيان من خلال برنامج التحليل الإحصائي (Spss) الإصدار (٢٠)، حيث تم استخدام: النسبة المئوية والتكرارات (لمعرفة تكرار فئات متغير ما ويتم الاستفادة منها في وصف عينة الدراسة)، ومعامل ارتباط بيرسون (لقياس درجة الارتباط وتم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبيان، والعلاقة بين المتغيرات)، معامل ألفا لكرونباخ والتجزئة النصفية، معادلة سبيرمان وبراون (لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان)، الدرجة الوزنية، نسبة متوسط الاستجابة.

وتم حساب الحد الأدنى للثقة وهو (٠.٥٣)، والحد الأعلى للثقة وهو (٠.٨١)، وعلى هذا فإن: الفقرات التي تحصل على نسبة متوسط

استجابة (٠.٨١) فأكثر تعتبر مرتفعة. وبذلك اعتبرت الفقرات التي تحصل على درجة بين أكبر (٠.٥٣) وأقل من (٠.٨١) فتقع في نطاق متوسطة. أما الفقرات التي تحصل على نسبة متوسط استجابة (٠.٥٣) فأقل تعتبر متدنية.

تحليل نتائج البحث:

١- تحليل البيانات الخاصة بالسّمات الشخصية لعينة البحث: إن البيانات الشخصية لعينة البحث تتكون من ثلاثة عوامل تدور حول: الجنس، السن، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، ويوضح جدول (١٠) توزيع مفردات العينة وفقاً للمتغيرات الشخصية فيما يلي:

جدول (١٠)

توزيع عينة البحث حسب المتغيرات الشخصية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	١٨	%٤٣.٩
	أنثى	٢٣	%٥٦.١
السن	٢٠- أقل من ٣٠	٩	%٢١.٩٥
	٣٠- أقل من ٤٠	١٤	%٣٤.١٤
	٤٠- أقل من ٥٠	١١	%٢٦.٨
	٥٠- سنة فأكثر	٧	%١٧.٠٧
	مؤهل متوسط	١٥	%٣٦.٥٨
المؤهل العلمي	بكالوريوس/ليسانس	٢١	%٥١.٢١
	دبلوم خاص	٢	%٤.٨٧
	ماجستير	٢	%٤.٨٧
	دكتوراه	١	%٢.٤٣
	أقل من ٥ سنوات	١٠	%٢٤.٣٩
سنوات الخدمة	٥- ٩ سنوات	١٢	%٢٩.٢٦
	١٠- ١٤ سنة	٨	%١٩.٥١
	١٥- ١٩ سنة	٦	%١٤.٦٣
	أكثر من ٢٠ سنة	٥	%١٢.١٩

المصدر: من إعداد الباحث بالاستناد على البيانات الشخصية للعينة

يتضح من جدول (١٠) ما يلي:

- توزيع عينة البحث حسب الجنس: إن معظم العاملين من الإناث، إذ بلغ عددهم (٢٣) موظفة، أي ما نسبته (٥٦.١%) من مجموع أفراد العينة البالغ عددهم (٤١) فرداً، بينما بلغ عدد الذكور (١٨) فرداً، أي بنسبة (٤٣.٩%).
- توزيع عينة البحث حسب السن: يتضح من جدول (١٠) أن نسبة (٣٤.١٤%) من عينة البحث يتراوح عمرهم ما بين (٣٠ - ٣٩ سنة) وهي الأكثر تمثيلاً إذا ما قورنت بالفئات العمرية الأخرى، تليها فئة ما بين (٤٠ - ٤٩ سنة) بنسبة ٢٦.٨%، ثم فئة (٢٠ - ٢٩) بنسبة (٢١.٩٥%) ثم فئة (٥٠ فأكثر) بنسبة (١٧.٧٥%).
- توزيع عينة البحث حسب المؤهل العلمي: يتضح من جدول (١٠) أن ما نسبته (٥١.٢١%) من عينة البحث يحملون درجة البكالوريوس/ليسانس وهي الأكثر تمثيلاً، تليها من يحملون مؤهل متوسط بنسبة (٣٦.٥٨%)، بينما (٤.٨٧%) يحملون دبلوم خاص، (٤.٨٧%) يحملون ماجستير، (٢.٤٣%) يحملون درجة الدكتوراه.
- توزيع عينة البحث حسب سنوات الخدمة: يتضح من جدول (١٠) أن ما نسبته (٢٩.٢٦%) من عينة البحث تمثل من هم سنوات خدمتهم من ٥ - ٩ سنوات وهي الأكثر تمثيلاً، تليها من هم خدمتهم أقل من ٥ سنوات بنسبة (٢٤.٣٩%)، ثم من هم مدة خدمتهم من ١٠ - ١٤ سنة بنسبة (١٩.٥١%)، وتمثل نسبة (١٤.٦٣%) من تتراوح مدة خدمتهم من ١٥ - ١٩ سنة، بينما (١٢.١٩%) تمثل نسبة من هم سنوات خدمتهم ٢٠ سنة فأكثر.

٢- تحليل فقرات الاستبيان المتعلقة بأسئلة البحث وتفسيرها:

قام الباحث بالإجابة عن أسئلة البحث من خلال تحليل البيانات بحساب التكرارات والدرجة الوزنية ونسبة متوسط الإستجابة والترتيب لآراء العينة. والتركيز على الأبعاد المكونة لكل مجال لجودة الحياة الوظيفية، وأيضا التركيز على أعلى ثلاث فقرات، وأدنى ثلاث فقرات، وتفسير نتائجهم ومقارنتها بالدراسات السابقة.

- إجابة السؤال الأول والذى ينص على: ما واقع جودة الحياة الوظيفية للعاملين في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا من وجهة نظرهم؟ ولإجابة عن هذا السؤال، تم حساب التكرارات والدرجة الوزنية ونسبة متوسط الإستجابة والترتيب لآراء العينة. كما يتضح من خلال الجداول: (١١)، (١٢)، (١٣)، (١٤)، (١٥) على الترتيب الموضح فيما يلي:

جدول (١١)

الدرجة الوزنية ونسبة متوسط الاستجابة والترتيب لآراء العينة بالنسبة لفقرات (المجال الأول: الأبعاد التنظيمية والوظيفية)

(ن = ٤١)

م	الفقرة	الاستجابة			الدرجة الوزنية	نسبة متوسط الاستجابة	الترتيب على مستوى البعد	الترتيب على مستوى المجال
		نعم	إلى حد ما	لا				
البعد الأول: مشاركة العاملين في الإدارة:								
	يساهم العاملون بأفكار مبتكرة لحل مشكلات العمل داخل الكلية.	١٢	١٨	١١	٨٣	٠.٦٧	٣	١٣
	يشارك العاملون بتقديم مقترحات لتطوير العمل في الكلية.	٤	١٩	١٨	٦٨	٠.٥٥	٦	٢٤
	شفافية صنع القرارات على كافة المستويات الإدارية في الكلية.	٣	٢٠	١٨	٦٧	٠.٥٤	٧	٢٥
	يشارك العاملون في اتخاذ القرارات التي تمس أعمالهم	١٢	١٢	١٧	٧٧	٠.٦٣	٥	١٩
	يشارك العاملون في تحديد المهام الوظيفية لكل عامل.	١٦	١٢	١٣	٨٥	٠.٦٩	١	١٠
	يحدد العاملون الدورات التدريبية التي سيلتحقون بها.	١٢	١٨	١١	٨٣	٠.٦٧	٤	١٣
	يوجد نظام واضح لآليات تقديم	١٣	١٧	١١	٨٤	٠.٦٨	٢	١٢

التظلمات والشكاوي في الكلية.							
جميع فقرات البعد الأول: مشاركة العاملين في الإدارة							متوسط
البعد الثاني: السلوك القيادي والإشرافي:							٠.٦٣
١	١	٠.٧٨	٩٦	٧	١٣	٢١	يشجعني رئيسي في العمل على بذل أقصى جهد ممكن.
٦	٣	٠.٧٢	٨٩	١١	١٢	١٨	يهتم رئيسي في العمل بأراء ووجهات نظر العاملين.
٥	٢	٠.٧٤	٩١	٦	٢٠	١٥	يعاملني رئيسي بعدالة وإتصاف.
١١	٥	٠.٦٩	٨٥	١١	١٦	١٤	يتبع رئيسي في العمل النمط التشاركي في القيادة والإشراف.
٧	٤	٠.٧٢	٨٨	٩	١٧	١٥	يفوض رئيسي في العمل المسئوليات للعاملين مع التأكيد على مبدأ المساواة.
جميع فقرات البعد الثاني: السلوك القيادي والإشرافي							متوسط
البعد الثالث: الاستقرار والأمان الوظيفي:							٠.٧٣
٤	٢	٠.٧٦	٩٤	٧	١٥	١٩	أشعر بالولاء والانتماء للعمل في الكلية.
١ (مكرر)	١	٠.٧٨	٩٦	٣	٢١	١٧	أعمل في مناخ تنظيمي يتسم بالأمان.
٨	٣	٠.٧٢	٨٨	٧	٢١	١٣	أهتم بوضع ومستقبل الكلية.

تابع جدول (١١)

الدرجة الوزنية ونسبة متوسط الاستجابة والترتيب لآراء العينة
بالنسبة لفقرات (المجال الأول: الأبعاد التنظيمية والوظيفية)

(ن = ٤١)

م	الفقرة	الاستجابة			الدرجة الوزنية	نسبة متوسط الاستجابة	الترتيب على مستوى البعد	الترتيب على مستوى المجال
		نعم	إلى حد ما	لا				
تابع البعد الثالث: الاستقرار والأمان الوظيفي								
	توجد رغبة قوية لدى في البقاء في العمل لأطول مدة ممكنة.	١٠	١٧	١٤	٧٨	٠.٦٣	٤	١٨
	تقدر إدارة الكلية إسهامات العاملين.	٦	١٦	١٩	٦٩	٠.٥٩	٧	٢٣
	الاستمرار في عملي الحالي مضمون لذلك لا أفكر في البحث عن فرصة عمل أخرى.	١١	١٥	١٥	٧٨	٠.٦٣	٥	١٧
	أسعى في البحث عن فرص بديلة للعمل لتحسين دخلي الشهري.	١٠	١٦	١٥	٧٧	٠.٦٣	٦	٢٠
	جميع فقرات البعد الثالث: الاستقرار والأمان الوظيفي				٥٨٠	٠.٦٧		متوسط
البعد الرابع: النمو المهني								
	يخضع العاملون لدورات تدريبية لتطوير مهاراتهم.	٢١	١٣	٧	٩٦	٠.٧٨	١	١ (مكرر)
	تتاح فرص التدريب لجميع العاملين في مختلف الأقسام الإدارية.	١٣	١٩	٩	٨٦	٠.٧٠	٢	٩
	تتلبى الدورات التدريبية احتياجات العاملين المستقبلية.	٦	٣٠	٥	٨٣	٠.٦٧	٣	١٥
	تشتمل البرامج التدريبية للعاملين التدريب الإداري والتكنولوجي معاً.	٦	٢٧	٨	٨٠	٠.٦٥	٤	١٦
	توفر الكلية التسهيلات والإمكانيات المادية اللازمة لدعم وتنفيذ البرامج التدريبية.	٨	١٩	١٤	٧٦	٠.٦٢	٦	٢٢
	تعطى الكلية اهتماماً كبيراً لبرامج تدريب وتعلم العاملين بها.	٨	٢٠	١٣	٧٧	٠.٦٣	٥	٢١
	جميع فقرات البعد الرابع: النمو المهني				٤٩٨	٠.٦٧		متوسط
	لمجال الأبعاد التنظيمية والوظيفية				٢٠٧	٠.٦٧		متوسط
الحد الأدنى للثقة = ٠.٥٣ الحد الأعلى للثقة = ٠.٨١								

يتضح من جدول (١١) ما يلي:

- تراوحت نسبة متوسط الاستجابة لأراء عينة البحث فى فقرات المجال الأول: الأبعاد التنظيمية والوظيفية ما بين (٠.٥٤ : ٠.٧٨). كما جاءت نسبة جميع الفقرات تتراوح بين الحد الأدنى والأعلى للثقة مما يشير إلى تحققها بشكل متوسط فى الواقع الفعلي للأبعاد التنظيمية والوظيفية. كما بلغت نسبة البعد ككل (٠.٦٧) وهو يتراوح بين الحد الأدنى والأعلى للثقة مما يشير إلى تحققه بشكل متوسط فى الواقع الفعلي لمجال الأبعاد التنظيمية والوظيفية في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (هاجر قريشي، فهمية باديسي، ٢٠١٦) ودراسة (خليل ماضي، ٢٠١٤).

وينضح من جدول (١١) أن أبعاد مجال الأبعاد التنظيمية والوظيفية جاءت مرتبة على النحو التالي:

- حصل البعد الثاني (السلوك القيادي والإشرافي) على أعلى نسبة متوسط الأستجابة لأبعاد مجال الأبعاد التنظيمية والوظيفية وهي (٠.٧٣) مما يشير إلى تحققه بدرجة متوسطة، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى قدرة رؤساء الأقسام في الكلية على التوجيه وإصدار الأوامر تجاه تطوير وتحسين أداء العاملين، مما يدل على وجود قيادة داعمة تستجيب لمقترحات المرؤوسين وتشجعهم على إبداء آرائهم وتعاملهم بإنصاف وعدالة ودون أي تمييز، وهذا أيضا يتفق مع دراسة (هاجر قريشي، وفهمية باديسي، ٢٠١٦: ٢٣٣). أما البعد الثالث (الأستقرار والأمان الوظيفي) بلغت نسبة متوسط الأستجابة (٠.٦٧) مما يشير إلى تحققه بدرجة متوسطة، مما يدل على أن العاملون يشعرون بالإستقرار والأمان الوظيفي في الكلية، ويرجع الباحث ذلك

إلى وجود عدد ليس بالقليل من العاملين الذين ينتمون إلى فئة الأجر اليومي غير قابل للتجديد أو التثبيت، وهو ما يتفق مع دراسة (أسامة زياد، ٢٠١٢: ١٠٣) التي أقرت بتوفر الأمان الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة بدرجة متوسطة، كما اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (خليل ماضي، ٢٠١٤) والتي أوضحت تحقق مجال الاستقرار والأمان الوظيفي بدرجة متوسطة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، واختلفت مع دراسة (هاجر قريشي، فهمية باديسي، ٢٠١٦: ٢٤٠) التي بينت أن شعور العاملين بالأمن والاستقرار الوظيفي بكلية العلوم الاقتصادية التجارية بالجزائر، متحقق بدرجة منخفضة؛ وذلك لأن إدارة الكلية لا تولي اهتماماً كبيراً حيال تحقيق الأمن الوظيفي لموظفيها.

• كما أن البعد الرابع (النمو المهني) بلغت نسبة متوسط الاستجابة (٠.٦٧) مما يدل على تطبيق البرامج التدريبية على مستوى الكلية بدرجة متوسطة، ولكن الأمر يتطلب اهتماماً أكبر بوضع برامج لتنمية القدرات الوظيفية والإبداعية لجميع العاملين لرفع كفاءة أدائهم. وأيضاً تطبيقاً لمؤشرات معيار الجهاز الإداري والتي تنص على: "تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بصورة دورية، وإتخاذ الإجراءات الملائمة لتنفيذ البرامج التي تلبي الاحتياجات التدريبية لكل فئة" (الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد، ٢٠١٥: ٣٥)، ويعزو الباحث ذلك إلى وجود برامج تدريبية واضحة للعاملين من حيث الأهداف والموضوعات إلا أنها لا ترتقي إلى رغبة وتطلعات العاملين واحتياجاتهم؛ نتيجة لضعف الإمكانيات والتسهيلات المقدمة من قبل الجامعة والاعتماد على الطرق التقليدية في التدريب، وتختلف هذه

النتيجة مع دراسة (خليل ماضي، ٢٠١٤) التي أقرت تدني البرامج التدريبية لأنها ذات مضمون متقادم لا يتناسب مع متطلبات العصر في كل من جامعتي الأزهر والأقصى نتيجة لضعف الإمكانيات المتوفرة لدى هذه الجامعات. بينما البعد الأول (مشاركة العاملين في الإدارة) حصل على أقل نسبة متوسط الاستجابة لأبعاد مجال الأبعاد التنظيمية والوظيفية هي (٠.٦٣) مما يشير إلى تحققه بدرجة متوسطة، ويرجع الباحث ذلك إلى أن معظم القرارات الإدارية تنطلق من رئيس القسم موجهة من إدارة الكلية والجامعة، وما على رئيس القسم إلا التنفيذ بمشاركة العاملين. وأن بعض العاملين ليس لديهم الخبرة الكافية للمشاركة بعملية اتخاذ القرارات.

• كما أكدت مؤشرات معيار الجهاز الإداري على أن " للمؤسسة وسائل مناسبة لقياس آراء أعضاء الجهاز الإداري واتخاذ الإجراءات اللازمة لدراساتها، والاستفادة من النتائج في اتخاذ الإجراءات التصحيحية". (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم، ٢٠١٥: ٣٥). وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (حسني فؤاد، ٢٠١٥: ٧٦) والتي بينت أن درجة الموافقة على مجال المشاركة كانت متوسطة، حيث بلغ الوزن النسبي له (٦٠.٧٢%)، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (خليل ماضي، ٢٠١٤: ١٤١) والتي أشارت أن درجة الموافقة على مجال المشاركة كانت متدنية وتحتاج إلى متابعة ومعالجة من قبل الإدارات العليا للجامعات الفلسطينية.

وتبين النتائج في جدول (١١) أن أعلى ثلاث فقرات لمجال الأبعاد التنظيمية والوظيفية حسب نسبة متوسط الاستجابة كما يلي:

• جاءت الفقرة رقم (٨) والتي تنص على: "يشجعني رئيسي في العمل على بذل أقصى جهد ممكن" بنسبة متوسط الاستجابة (٠.٧٨)، والفقرة رقم (٢٠) والتي تنص على: "يخضع العاملون لدورات تدريبية لتطوير مهاراتهم" بلغت نسبة متوسط الاستجابة (٠.٧٨)، والفقرة رقم (١٤) والتي تنص على: "أعمل في مناخ تنظيمي يتسم بالأمان" بلغت نسبة متوسط الاستجابة (٠.٧٨)، ويعزو الباحث ذلك إلى حرص قيادات الكلية الإدارية والأكاديمية على تحقيق هدفهم؛ ألا وهو الحصول على الاعتماد من الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد، الأمر الذي اتضح في تشجيع العاملين في بذل أقصى جهد لديهم، وإخضاعهم لدورات تدريبية لتطوير مهاراتهم، وتوفير مناخ تنظيمي يتسم بالأمان والاحترام والثقة بين جميع أفراد الكلية.

كما تبين النتائج في جدول (١١) أن أقل ثلاث فقرات لمجال الأبعاد التنظيمية والوظيفية حسب نسبة متوسط الاستجابة هم كما يلي:

• جاءت الفقرة رقم (١٧) في الترتيب (٢٣) والتي تنص على: "تقدر إدارة الكلية إسهامات العاملين"، حيث بلغت نسبة متوسط الاستجابة (٠.٥٦). وهو ما اتفق مع دراسة (أسامة زياد، ٢٠١٢) التي أظهرت أن المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة لا تقدر جهد العاملين ولا تهتم برفاهية العاملين فيها. وقد اتفقت هذه النتيجة أيضاً مع دراسة (خليل ماضي، ٢٠١٤) والتي أظهرت تدني درجة الموافقة، مما ينعكس سلباً على أداء العاملين وأداء المؤسسة ككل في المستقبل. أما الفقرة رقم (٢) جاءت في الترتيب (٢٤) والتي تنص على: "يشارك العاملون بتقديم مقترحات لتطوير العمل في الكلية"، حيث بلغت نسبة متوسط الاستجابة (٠.٥٥). مما يشير إلى تدني مشاركة العاملين في

تطوير الكلية. وهو ما اختلف مع دراسة (خليل ماضي، ٢٠١٤) التي بينت وجود رغبة قوية لدى العاملين في المشاركة. بينما الفقرة رقم (٣) جاءت في المرتبة الأخيرة والتي تنص على: "شفافية صنع القرارات على كافة المستويات الإدارية في الكلية"، حيث بلغت نسبة متوسط الاستجابة (٠.٥٤). وهو ما اتفق مع دراسة (خليل ماضي، ٢٠١٤) التي أظهرت تدني درجة موافق العاملين في المشاركة في اتخاذ القرارات.

جدول (١٢)

الدرجة الوزنية ونسبة متوسط الاستجابة والترتيب لآراء العينة
بالنسبة لفقرات (المجال الثاني: الأبعاد النفسية والاجتماعية)
(ن = ٤١)

م	الفقرة	الاستجابة			الدرجة الوزنية	نسبة متوسط الاستجابة	الترتيب على مستوى البعد	الترتيب على مستوى المجال
		نعم	إلى حد ما	لا				
البعد الأول: جودة بيئة العمل								
	تصميم غرف العمل ملائمة ومريحة من حيث التهوية والإضاءة.	١٥	١٨	٨	٨٩	٠,٧٢	٣	٦
	تناسب التجهيزات المكتبية (كراسي- مكاتب- دواليب- مراوح...) مع احتياجات العاملين.	١٩	١٥	٧	٩٤	٠,٧٦	١	٣
	توفر الكلية الدعم المالي اللازم للعاملين عند التعرض لحوادث العمل.	١٥	٢٠	٥	٩٣	٠,٧٦	٢	٤
	تطبيق الكلية قوانين الأمن والسلامة المهنية للعاملين.	١١	١٧	١٣	٨٠	٠,٦٥	٤	١٠
	توفر الكلية برامج تدريبية للأمن والسلامة المهنية للعاملين.	١١	١٥	١٥	٧٨	٠,٦٣	٦	١٢
	تتوفر مستلزمات العمل الضرورية لكل العاملين.	٩	٢٠	١٢	٧٩	٠,٦٤	٥	١١
جميع فقرات البعد الأول: جودة بيئة العمل					٥١٣	٠,٧٠	متوسط	
البعد الثاني: التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية								
٣	تتوفر الكلية ظروف العمل المناسبة للعاملين الشخصية وتمنحهم تسهيلات لتحقيق التوافق بين العمل وحياتهم الشخصية.	٧	٢٢	١٢	٧٧	٠,٦٣	٢	١٤
٣	تمكن الكلية العاملين من الحصول على إجازة للعناية بأحد أفراد أسرته.	١٣	١٦	١٢	٨٣	٠,٦٧	١	٩
٣	توفر الكلية جداول العمل المرنة لأداء بعض أعمالهم الرسمية في المنزل.	٧	١٦	١٨	٧١	٠,٥٨	٤	١٥
٣	تقوم ثقافة الكلية على احترام الالتزامات العالية وتلبية احتياجات العمل معاً للعاملين.	١٠	١٦	١٥	٧٧	٠,٦٣	٣	١٣
٣	يسمح للعاملين مغادرة مكان العمل على الفور عند حدوث أمر طارئ شخصي لهم.	٧	١٣	٢١	٦٨	٠,٥٥	٥	١٦
جميع فقرات البعد الثاني: التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية					٣٧٦	٠,٦١	متوسط	

تابع جدول (١٢)

الدرجة الوزنية ونسبة متوسط الاستجابة والترتيب لآراء العينة
بالنسبة لفقرات (المجال الثاني: الأبعاد النفسية والاجتماعية)
(ن = ٤١)

م	الفقرة	الاستجابة			الدرجة الوزنية	نسبة متوسط الاستجابة	الترتيب على مستوى البعد	الترتيب على مستوى المجال
		نعم	إلى حد ما	لا				
البعد الثالث: العلاقات الإنسانية								
٣٧	تسود علاقات التقدير والاحترام المتبادل بين الرؤساء والمرؤوسين في الكلية.	١٩	١٣	٩	٩٢	٠.٧٥	٣	٥
٣٨	يسود بين العاملين في الكلية التعاون وروح الفريق الواحد.	٢٠	١٦	٥	٩٧	٠.٧٩	١	١
٣٩	يتبادل العاملون في الكلية الزيارات الاجتماعية في كثير من المناسبات.	٢٠	١٤	٧	٩٥	٠.٧٧	٢	٢
٤٠	تعمل إدارة الكلية على تعزيز مبادئ الإخاء والتعاون بين العاملين.	١٦	١٤	١١	٨٧	٠.٧١	٥	٨
٤١	تتيح إدارة الكلية فرصة التفاعل والاتصال مع العاملين في كافة المستويات المختلفة.	١١	٢٦	٤	٨٩	٠.٧٢	٤	٧
جميع فقرات البعد الثالث: العلاقات الإنسانية					٤٦٠	٠.٧٥	متوسط	
الدرجة الوزنية ونسبة متوسط استجابة لمجال الأبعاد النفسية والاجتماعية					١٣٤٩	٠.٦٩		
الحد الأدنى للثقة = ٠.٥٣ الحد الأعلى للثقة = ٠.٨١								

يتضح من جدول (١٢) ما يلي:

تراوحت نسبة متوسط الاستجابة لآراء عينة البحث في عبارات المجال الثاني: الأبعاد النفسية والاجتماعية ما بين (٠.٥٥ : ٠.٧٩) كما جاءت نسبة جميع العبارات تتراوح بين الحد الأدنى والأعلى للثقة مما يشير إلى تحققها بدرجة متوسطة في الواقع الفعلي للأبعاد النفسية والاجتماعية في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا.

كما بلغت نسبة متوسط الاستجابة لمجال الأبعاد النفسية والاجتماعية (٠.٦٩) وهو يتراوح بين الحد الأدنى والأعلى للثقة مما يشير إلى تحققه بدرجة متوسطة في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا. وتختلف هذه

النتيجة مع دراسة (هاجر قريشي، فهيمة باديسي، ٢٠١٦) التي أظهرت عدم توافر أبعاد نفسية واجتماعية جيدة بالكلية حيث لازالت تعاني من جوانب نقص عديدة خاصة فيما يتعلق بتوفر الأمن الوظيفي وتحقيق التوافق بين العمل والحياة الشخصية للموظفين. وتتفق مع دراسة (خليل ماضي، ٢٠١٤: ١٥٤) والتي أقرت تحقق أبعاد جودة الحياة الوظيفية المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية بدرجة متوسطة.

وتبين نتائج جدول (١٢) أن أبعاد مجال الأبعاد النفسية والاجتماعية جاءت مرتبة على النحو التالي:

- حصل البعد الثالث (العلاقات الإنسانية) على المرتبة الأولى، حيث بلغت نسبة متوسط الإستجابة (٠.٧٥) مما يشير إلى تحققه بدرجة متوسطة، وهو ما يعكس وجود علاقات إنسانية طيبة وإيجابية تسود بين العاملين من جهة وبين العاملين ورؤسائهم من جهة أخرى داخل الكلية، ويرجع الباحث ذلك إلى تقارب سن العاملين، ووجود العلاقات العائلية خارج إطار الكلية أي دون دور واضح للكلية في ذلك وعدم وجود أي أنشطة وبرامج في مجال العلاقات الإنسانية، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (هاجر قريشي، فهيمة باديسي، ٢٠١٦) والتي أظهرت تحقق بعد (العلاقات في العمل) بدرجة مرتفعة وأسندت ذلك إلى اهتمام الرؤساء بالكلية بالعلاقات الإنسانية والمعاملة الحسنة للموظفين مما يزيد من قابليتهم على العمل وبجهد أكبر. كما اتفقت مع دراسة (خليل ماضي، ٢٠١٤) والتي أوضحت تحقق بعد العلاقات الاجتماعية بدرجة مرتفعة في الجامعات الفلسطينية موضع الدراسة. واتفقت مع دراسة (حسني فؤاد، ٢٠١٥) والتي أظهرت تحقق بعد العلاقات الإنسانية بدرجة كبيرة جداً، وحصوله على المرتبة الأولى. واختلفت مع دراسة (خالد عبد القادر، أشرف يوسف، ٢٠١٤) والتي

أقرت حصول (جماعة العمل) على المرتبة الأخيرة وتحققه بدرجة متوسطة في كلية الشريعة والأنظمة في جامعات المملكة العربية السعودية.

- أما البعد الأول (جودة بيئة العمل) حصل على المرتبة الثانية، حيث بلغت نسبة متوسط الاستجابة (٠.٧٠) مما يشير إلى تحققه بدرجة متوسطة في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا. واختلفت مع دراسة (خالد عبد القادر، أشرف يوسف، ٢٠١٤: ٥٩) حيث احتل بعد ظروف العمل المعنوية المرتبة الأولى وتحققه بدرجة عالية جدا في كلية الشريعة والأنظمة في جامعات المملكة العربية السعودية.
- وجاء البعد الثاني (التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية) في المرتبة الثالثة، حيث بلغت نسبة متوسط الاستجابة (٠.٦١) مما يشير إلى تحققه بدرجة متوسطة في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا. ويرجع الباحث ذلك إلى عدم توافر أنظمة وجداول عمل مرنة تساعد في تحقيق نوع من التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية للعاملين في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا، حيث أكدت دراسة (Shefali S. & Rooma K., 2014) على فوائد التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية وهي: زيادة إنتاجية الفرد، المساواة، الإلتزام الوظيفي، تفعيل العمل الجماعي والتواصل بين العاملين، تحسين معنويات العاملين، تقليل الإجهاد الوظيفي وضغوط العمل، تحسين العلاقات الإنسانية في العمل، تحسين ظروف العمل الآمنة، توفير برامج كافية لتنمية الموارد البشرية، تحسين الرضا الوظيفي للعاملين، تعزيز التعلم في مكان العمل. كما اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (خليل ماضي، ٢٠١٤) التي اعتبرت أن متوسط درجة الاستجابة لبعد (التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية) والذي

يبلغ (٠.٦٥) نسبة ضعيفة ومتدنية؛ تحتاج إلى جهد ودور كبير من إدارة الجامعات الفلسطينية من خلال الاستفادة من تجارب الجامعات العالمية. واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (هاجر قريشي، فهمة باديسي، ٢٠١٦) والتي توصلت إلى عدم وجود توازن مقبول بين الحياة الشخصية والحياة العملية للموظفين بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بالجزائر.

• وتبين نتائج جدول (١٢) أن أعلى ثلاث فقرات لمجال الأبعاد النفسية والاجتماعية حسب نسبة متوسط الاستجابة هم كما يلي:

• الفقرة رقم (٣٨) والتي تنص على "يسود بين العاملين في الكلية التعاون وروح الفريق الواحد" بلغت نسبة متوسط الإستجابة (٠.٧٩) وبالتالي حصلت على أعلى درجة موافقة ويرجع الباحث ذلك إلى أثر مشاركة معظم العاملين في فرق ولجان معايير الجودة والاعتماد في الكلية والعمل بروح الفريق الواحد.

• الفقرة رقم (٣٩) والتي تنص على "يتبادل العاملون في الكلية الزيارات الاجتماعية في كثير من المناسبات"، حيث بلغت نسبة متوسط الاستجابة (٠.٧٧) مما يشير إلى تحققها بدرجة متوسطة، ويعزو الباحث ذلك إلى تقارب سن العاملين، والعلاقات الإنسانية الجيدة بين العاملين؛ والتي توفر بيئة مناسبة من الاحترام والتقدير فيما بينهم، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (خليل ماضي، ٢٠١٤)، ودراسة (حسني فؤاد، ٢٠١٥).

• الفقرة رقم (٢٧) والتي تنص على "تتناسب التجهيزات المكتبية (كراسي- مكاتب- دواليب- مراوح...) مع احتياجات العاملين"، حيث بلغت نسبة متوسط الإستجابة (٠.٧٦) مما يشير إلى تحققها بدرجة متوسطة، ويعزو الباحث ذلك إلى سعي إدارة الكلية إلى الحصول

على الجودة والاعتماد الأمر الذي يتطلب توفير بيئة عمل جيدة، بالإضافة إلى الدعم المالي والمعنوي من إدارة الجامعة بتوفير مباني جديدة ملائمة ومناسبة لاحتياجات العاملين. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (هاجر قريشي، فهمة باديسي، ٢٠١٦) والتي أوضحت موافقة أغلبية أفراد العينة عن ظروف العمل المادية التي توفرها الكلية.

وتبين نتائج جدول (١٢) أن أقل ثلاث فقرات لمجال الأبعاد النفسية والاجتماعية حسب نسبة متوسط الاستجابة كما يلي:

- الفقرة رقم (٣٢) والتي تنص على "تراعى الكلية ظروف العاملين الشخصية وتمنحهم تسهيلات لتحقيق التوافق بين العمل وحياتهم الشخصية"، حيث بلغت نسبة متوسط الإستجابة (٠.٦٣).
- أما الفقرة رقم (٣٤) والتي تنص على "توفر الكلية ترتيبات وأنظمة العمل المرنة لأداء بعض أعمالهم الرسمية في المنزل"، حيث بلغت نسبة متوسط الإستجابة (٠.٥٨).

بينما الفقرة رقم (٣٦) والتي تنص على "يسمح للعاملين مغادرة مكان العمل على الفور عند حدوث أمر طارئ شخصي لهم"، حيث بلغت نسبة متوسط الإستجابة (٠.٥٥)

ويتضح مما سبق، أن هذه الفقرات الثلاثة تقع في بعد (التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية) وهذا يدل على أن نظام العمل بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا لا يسمح بتحقيق التوافق بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية للعاملين. ويرجع الباحث ذلك إلى خضوع العاملين بالكلية للقوانين المنظمة للعمل مثل قانون الخدمة المدنية، وإلى المتابعة الفنية من إدارة الجامعة لتطبيق هذه القوانين، بدون إعطاء الحرية لإدارة الكلية بتنفيذ جداول العمل المرنة بما يتناسب مع الحياة الشخصية للعاملين وظروف العمل.

جدول (١٣)

الدرجة الوزنية ونسبة متوسط الاستجابة والترتيب لآراء العينة
بالنسبة لفقرات لفقرات (المجال الثالث: الأبعاد المالية والاقتصادية)
(ن = ٤١)

م	الفقرة	الاستجابة			الدرجة الوزنية	نسبة متوسط الاستجابة	الترتيب على مستوى البعد	الترتيب على مستوى المجال
		نعم	إلى حد ما	لا				
البعد الأول: الأجور والمكافآت المالية								
٤٢	تمنحني الكلية حوافز تشجيعية مناسبة.	٦	١٦	١٩	٦٩	٠.٥٦	٣	٨
٤٣	يتناسب الأجر مع العمل المنجز والجهد المبذول.	٣	٢٣	١٥	٧٠	٠.٥٧	١	٦
٤٤	يوجد ربط بين الأجور والمكافآت وكفاءة الأداء للعاملين.	٥	١٣	٢٣	٦٤	٠.٥٢	٦	١١
٤٥	يعتمد نظام المكافآت في الكلية على أسس عادلة.	٧	١٤	٢٠	٦٩	٠.٥٦	٢	٧
٤٦	يشعر العاملون في الكلية بالرضا عن العلاوات والزيادات التي تضاف للرواتب سنوياً.	٥	١٣	٢٣	٦٤	٠.٥٢	٥	١٠
٤٧	يشعر العاملون في الكلية بأن المكافآت توزع على من يستحقها.	٥	١٤	٢٢	٦٥	٠.٥٣	٤	٩
جميع فقرات البعد الأول: الأجور والمكافآت					٤٠.١	٠.٥٤	متوسط	
البعد الثاني: نظام الترقية والتقدم الوظيفي								
٤٨	توظف إدارة الكلية سياسة وضع الشخص المناسب في المكان المناسب.	١٠	١١	٢٠	٧٢	٠.٥٩	٥	٥
٤٩	تعتمد أنظمة الترقية والتقدم الوظيفي على أسس ومعايير إدارية واضحة.	١٧	١٢	١٢	٨٧	٠.٧١	١	١
٥٠	توفر لي الوظيفة فرصاً للتقدم الوظيفي تتوافق وتنسجم مع قدراتي.	١٥	١٦	١٠	٨٧	٠.٧١	٢	٢
٥١	يتم تطبيق بطاقة التوصيف الوظيفي بالكلية.	١٥	١٣	١٣	٨٤	٠.٦٨	٣	٣
٥٢	تتوفر إمكانية الانتقال إلى منصب إداري أعلى بإنصاف.	١١	١٩	١١	٨٢	٠.٦٧	٤	٤
جميع مؤشرات البعد الثاني: نظام الترقية والتقدم الوظيفي					٤١.٢	٠.٦٧	متوسط	
الدرجة الوزنية ومتوسط نسبة الاستجابة لمجال الأبعاد المالية والاقتصادية					٨١.٣	٠.٦٠	متوسط	
الحد الأدنى للثقة = ٠.٥٣ الحد الأعلى للثقة = ٠.٨١								

يتضح من جدول (١٣) ما يلي:

- تراوحت نسبة متوسط الاستجابة لأراء عينة البحث فى عبارات المجال الثالث: الأبعاد المالية والاقتصادية ما بين (٠.٥٢ : ٠.٧١)، كما جاءت نسبة العبارات (٤٢، ٤٣، ٤٥، ٤٧، ٤٨، ٤٩، ٥٠، ٥١، ٥٢) تتراوح بين الحد الأدنى والأعلى للثقة مما يشير إلى تحققها بشكل متوسط فى الواقع الفعلي للأبعاد المالية والاقتصادية، كما جاءت نسبة العبارات (٤٤، ٤٦) أقل من الحد الأدنى للثقة مما يشير إلى عدم تحققها فى الواقع الفعلي للأبعاد المالية والاقتصادية، كما بلغت نسبة البعد ككل (٠.٦٠) وهو يتراوح بين الحد الأدنى والأعلى للثقة مما يشير إلى تحققه بدرجة متوسطة فى الواقع الفعلي للأبعاد المالية والاقتصادية، ويرى الباحث أن نسبة ٤٠% من العاملين عينة البحث فى كلية رياض الأطفال غير راضية عن نظام الأجور والمكافآت.

وتبين نتائج جدول (١٣) أن أبعاد مجال الأبعاد المالية والاقتصادية

جاءت مرتبة على النحو التالي:

- حصل البعد الثاني (نظام الترقية والتقدم الوظيفي) على المرتبة الأولى حيث بلغت نسبة متوسط الإستجابة (٠.٦٧) مما يشير إلى تحققه بدرجة متوسطة، ويعزو الباحث ذلك إلى إلترام جامعة المنيا باللوائح والقوانين المتعلقة بالترقيات على حسب الأقدمية فقط دون النظر إلى كفاءة الأداء على الرغم من وجود معايير معلنه لأختيار القيادات الإدارية فى الكلية كمتطلب من متطلبات معايير الجودة والأعتماد ولكنها غير مفعلة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (خليل ماضي،

(٢٠١٤)، بينما اختلفت مع دراسة (هاجر قريشي، فهيمة باديسي، ٢٠١٦) التي أظهرت عدم رضا العاملين عن نظام الترقية المطبق.

• بينما حصل البعد الأول (الأجور والمكافآت المالية) على المرتبة الثانية لمجال الأبعاد المالية والأقتصادية وعلى المرتبة الأخيرة على مستوى مجالات جودة الحياة الوظيفية، حيث بلغت نسبة متوسط الإستجابة (٠.٥٤) مما يشير إلى عدم رضا معظم عينة البحث عن الأجور والمكافآت المقدمة لهم، ويعزو الباحث ذلك إلى عدم الربط بين نظم الأجور والمكافآت وكفاءة أداء العاملين في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا؛ ولذلك حصلت على أقل درجة موافقة بين العاملين من بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية المختلفة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (خليل ماضي، ٢٠١٤) والتي أوضحت عدم رضا جزء كبير من العاملين في جامعة الأقصى عن الأجور والمكافآت المالية التي يحصلون عليها.

• واتفقت أيضاً مع دراسة (هاجر قريشي، فهيمة باديسي، ٢٠١٦) حيث أظهرت عدم رضا معظم مفردات الدراسة عن الأجور والمكافآت المقدمة لهم، فالمتوسطات الحسابية لجميع الفقرات جاءت منخفضة.

وتبين نتائج جدول (١٣) أن أعلى ثلاث فقرات لمجال الأبعاد المالية والأقتصادية حسب نسبة متوسط الاستجابة هم كما يلي:

• الفقرة رقم (٤٩) والتي تنص على "تعتمد أنظمة الترقية والتقدم الوظيفي على أسس ومعايير إدارية واضحة"، حيث بلغت نسبة متوسط الإستجابة (٠.٧١).

• الفقرة رقم (٥٠) والتي تنص على "توفر لي الوظيفة فرصاً للتقدم الوظيفي تتوافق وتتسجم مع قدراتي"، حيث بلغت نسبة متوسط الاستجابة (٠.٧١).

• الفقرة رقم (٥١) والتي تنص على "يتم تطبيق بطاقة التوصيف الوظيفي بالكلية"، حيث بلغت نسبة متوسط الاستجابة (٠.٦٨).

ويرجع ذلك إلى تطبيق مؤشرات معيار الجهاز الإداري والتي تنص على أن: "العاملون موزعون وفقاً لمؤهلاتهم وقدراتهم على الوظائف المختلفة وبما يتناسب مع المهام الوظيفية، وتوجد آليات للتعامل مع النقص والزيادة في أفرادها". (الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد، ٢٠١٥: ٣٥) ويتضح مما سبق، أن هذه الفقرات الثلاثة تقع في بعد (نظام الترقية والتقدم الوظيفي) ومتحققة بشكل متوسط.

وتبين النتائج أن أقل ثلاث فقرات لمجال الأبعاد المالية والاقتصادية حسب نسبة متوسط الاستجابة، هم كما يلي:

• جاءت الفقرة (٤٧) والتي تنص على "يشعر العاملون في الكلية بأن المكافآت توزع على من يستحقها"، بنسبة متوسط الإستجابة (٠.٥٣) ويرى الباحث أنها نسبة متدنية تشير إلى عدم رضا العاملين في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا عن الأجور والمكافآت التي يحصلون عليها. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (هاجر قرشي، فهمية باديسي، ٢٠١٦) والتي أقرت عدم وجود نظاماً واضحاً وملائماً للحوافز.

• أما الفقرة (٤٦) والتي تنص على "يشعر العاملون في الكلية بالرضا عن العلاوات والزيادات التي تضاف للرواتب سنوياً"، بلغت نسبة متوسط الإستجابة (٠.٥٢) وهو ما يعني وقوعها في مدى غير موافق

على سلم لكرت. مما يشير إلى عدم تحققها في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا وعدم موافقة العاملين على العلاوات والزيادات المضافة للرواتب سنوياً.

- كما أن الفقرة (٤٤) والتي تنص على "يوجد ربط بين الأجور والمكافآت وكفاءة الأداء للعاملين"، بلغت نسبة متوسط الاستجابة (٠.٥٢) وهو ما يعني وقوعها في مدى غير موافق على سلم لكرت. مما يشير إلى عدم تحققها في كلية رياض الأطفال وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (خليل ماضي، ٢٠١٤) التي أظهرت عدم موافقة العاملين على نظم الأجور والمكافآت المعمول بها في الجامعات الفلسطينية.

جدول (١٤)

الدرجة الوزنية ونسبة متوسط الاستجابة

والترتيب لمجالات استبيان أبعاد جودة الحياة الوظيفية الرئيسة

للعاملين في كلية رياض الأطفال

(ن = ٤١)

الترتيب	نسبة متوسط الاستجابة	الدرجة الوزنية	المجال
٢	٠.٦٧	٢٠٧٤	الأبعاد التنظيمية والوظيفية
١	٠.٦٩	١٣٤٩	الأبعاد النفسية والاجتماعية
٣	٠.٦٠	٨١٣	الأبعاد المالية والاقتصادية
	٠.٦٥	٤٢٣٦	الدرجة الكلية

يتضح من جدول (١٤) ما يلي:

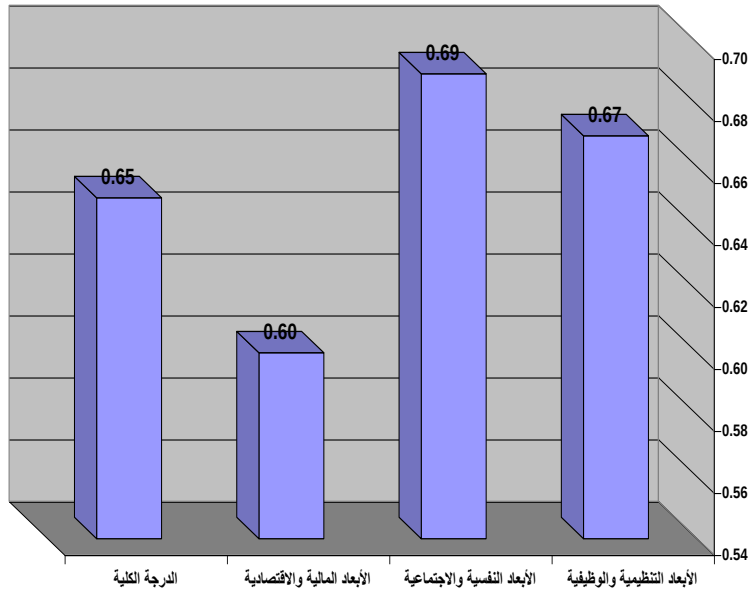
- نسبة متوسط الاستجابة لمجالات الاستبيان ما بين (٠.٦٩ : ٠.٦٠)، حيث جاء في الترتيب الأول مجال (الأبعاد النفسية والاجتماعية)

بنسبة متوسط الاستجابة (٠.٦٩)، وجاء فى الترتيب الثانى مجال (الأبعاد التنظيمية والوظيفية) بنسبة متوسط الاستجابة (٠.٦٧)، بينما جاء فى الترتيب الثالث والأخير مجال (الأبعاد المالية والاقتصادية) بنسبة متوسط الاستجابة (٠.٦٠). وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (هاجر قرشي، فهيمه باديسي، ٢٠١٦) التي توصلت إلى أن مجال (الأبعاد التنظيمية) جاء فى المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣.٤٣) يليه مجال (الأبعاد النفسية والاجتماعية) فى المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٣.٢٣) بينما جاء فى المرتبة الأخيرة مجال (الأبعاد الوظيفية: الحوافز والترقية والتدريب والتصميم الوظيفي) بمتوسط حسابي (٢.٨٤)، أما دراسة (خليل ماضي، ٢٠١٤) توصلت أن مجال (الأبعاد التنظيمية والوظيفية) جاء فى المرتبة الأولى بمتوسط حسابي نسبي (٧٠.٠٤%) يليه مجال (أبعاد بيئة العمل المادية والمعنوية) بمتوسط حسابي نسبي (٦٩.٠٣%) بينما مجال (الأبعاد المالية والاقتصادية) جاء فى المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي نسبي (٦٥.٠٣%).

- جاءت درجة الموافقة على جميع فقرات أبعاد جودة الحياة الوظيفية معاً بنسبة متوسط الاستجابة (٠.٦٥) وهي تتراوح بين الحد الأدنى والأعلى للثقة، وهذا يعنى أن: هناك موافقة بدرجة متوسطة لمستوى جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين فى كلية رياض الأطفال جامعة المنيا، ولهذا فإن إدارة الكلية مطالبة بالسعي نحو تحسين بيئة العمل داخل الكلية؛ بما يساهم فى توفير حياة وظيفية مستقرة، وفى تحسين مستوى أداء الموظفين للعاملين فيها. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (خليل ماضي، ٢٠١٤) والتي بينت أن مستوى جودة الحياة الوظيفية

لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية حصل على متوسط حسابي نسبي (٦٨.٦٤%).

- وتختلف مع دراسة Seyed M. & Fatemeh N. (2011) والتي توصلت إلى أن مستوى جودة الحياة الوظيفية غير ملائم في كليتي جامعة طهران والشريف للتكنولوجيا. كما تختلف مع دراسة (هاجر قريشي، فهيمة باديسي، ٢٠١٦) والتي أظهرت انخفاض مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين بكلية العلوم الاقتصادية التجارية حصل على متوسط حسابي (٣.١٧).



شكل (١)

رسم بياني يوضح ترتيب مجالات جودة الحياة الوظيفية للعاملين في كلية رياض الأطفال

جدول (١٥)

الدرجة الوزنية ونسبة متوسط الاستجابة والترتيب لآراء العينة بالنسبة
لجميع فقرات (أبعاد جودة الحياة الوظيفية الفرعية)
(ن = ٤١)

م	الأبعاد	الدرجة الوزنية	نسبة متوسط الاستجابة	الترتيب
مجال الأبعاد التنظيمية والوظيفية				
١	مشاركة العاملين في الإدارة	٥٤٧	٠.٦٣	٧
٢	السلوك القيادي والإشرافي	٤٤٩	٠.٧٣	٢
٣	الاستقرار والأمان الوظيفي	٥٨٠	٠.٦٧	٤
٤	النمو المهني	٤٩٨	٠.٦٧	٥
مجال الأبعاد النفسية والاجتماعية				
٥	جودة بيئة العمل	٥١٣	٠.٧٠	٣
٦	التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية	٣٧٦	٠.٦١	٨
٧	العلاقات الإنسانية	٤٦٠	٠.٧٥	١
مجال الأبعاد المالية والاقتصادية				
٨	الأجور والمكافآت المالية	٤٠١	٠.٥٤	٩
٩	نظام الترقية والتقدم الوظيفي	٤١٢	٠.٦٧	٦
	جميع فقرات أبعاد جودة الحياة الوظيفية	٤٢٣٦	٠.٦٥	

يتضح من جدول (١٥) أن ترتيب درجة الموافقة على أبعاد جودة

الحياة الوظيفية الفرعية جاءت على النحو التالي:

- العلاقات الإنسانية: جاء في المرتبة الأولى بنسبة متوسط الإستجابة (٠.٧٥).
- السلوك القيادي والإشرافي: جاء في المرتبة الثانية بنسبة متوسط الإستجابة (٠.٧٣).
- جودة بيئة العمل: جاء في المرتبة الثالثة بنسبة متوسط الإستجابة (٠.٧٠).

- الاستقرار والأمان الوظيفي: جاء في المرتبة الرابعة بنسبة متوسط الإستجابة (٠.٦٧)
 - النمو المهني: جاء في المرتبة الخامسة بنسبة متوسط الاستجابة (٠.٦٧)
 - نظام الترقية والتقدم الوظيفي: جاء في المرتبة السادسة بنسبة متوسط الاستجابة (٠.٦٧)
 - مشاركة العاملين في الإدارة: جاء في المرتبة السابعة بنسبة متوسط الاستجابة (٠.٦٣).
 - التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية: جاء في المرتبة الثامنة بنسبة متوسط الاستجابة (٠.٦١).
 - الأجور والمكافآت المالية: جاء في المرتبة التاسعة والأخيرة بنسبة متوسط الاستجابة (٠.٥٤).
- مما سبق يتضح من جدول (١٥) أن:**

- بعد العلاقات الإنسانية حصل على المرتبة الأولى لأبعاد جودة الحياة الوظيفية بنسبة متوسط استجابة (٠.٧٥)، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (خليل ماضي، ٢٠١٤) والتي توصلت إلى أن بعد العلاقات الاجتماعية جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي نسبي (٧٥.١٠%) وتتفق هذه النتيجة أيضاً مع دراسة (خالد عبد القادر، أشرف يوسف، ٢٠١٤) والتي أقرت بأن بعد ظروف العمل المعنوية جاء في المرتبة الأولى بنسبة (٩٢.٦%). كما تتفق مع دراسة (حسني فؤاد، ٢٠١٥) والتي أوضحت أن بعد العلاقات الإنسانية جاء في المرتبة الأولى بنسبة (٨٤.٩٦%)، وتتفق أيضاً مع دراسة (هاجر

قريشي، فهيمة باديسي، ٢٠١٦) والتي بينت أن بعد العلاقات في العمل جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣.٧٠).

• بينما بعد الأجور والمكافآت المالية حصل على المرتبة الأخيرة لأبعاد جودة الحياة الوظيفية بنسبة متوسط استجابة (٠.٥٤) وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (خليل ماضي، ٢٠١٤) التي توصلت إلى أن بعد الأجور والمكافآت المالية جاء في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٦٣.٧٧%).

• وتتفق أيضاً مع دراسة (هاجر قريشي، فهيمة باديسي، ٢٠١٦) والتي توصلت إلى عدم رضا معظم مفردات الدراسة عن الأجور والمكافآت المقدمة لهم ولذلك جاء في المرتبة الأخيرة. وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (خالد عبد القادر، أشرف يوسف، ٢٠١٤) التي توصلت إلى اختلاف مستوى الأهمية النسبية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية في كليات الشريعة والأنظمة بالجامعات السعودية، حيث احتل المرتبة الأولى بعد ظروف العمل المعنوية، يليه أسلوب الرئيس في الإشراف، وجاء في المرتبة الثالثة المشاركة في القرارات أما خصائص الوظيفة احتلت المرتبة الرابعة، وجاء في المرتبة الخامسة الأجور والمكافآت بنسبة (٨٠.٢%)، ويأتي في المرتبة الأخيرة العمل الجماعي.

الإجابة على السؤال الثاني والذي ينص على: ما واقع الأداء الوظيفي للعاملين في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا؟
وللإجابة عن هذا السؤال، تم حساب التكرارات والدرجة الوزنية ونسبة متوسط الإستجابة والترتيب لآراء العينة. كما يتضح من خلال جدول رقم (١٦) فيما يلي:

جدول (١٦)

الدرجة الوزنية ونسبة متوسط الاستجابة والترتيب لآراء العينة بالنسبة
لفقرات استبيان الأداء الوظيفي للعاملين (ن = ٤١)

م	الفقرات	الاستجابة			الدرجة الوزنية	نسبة متوسط الاستجابة	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا			
	يشارك جميع العاملون في فرق الجودة بالكلية.	١٣	٢٢	٦	٨٩	٠.٧٢	١٠
	يتعامل العاملون مع طالبات الكلية بأسلوب لائق.	١٦	١٩	٦	٩٢	٠.٧٥	٥
	يخطط العاملون للأعمال المسندة إليهم قبل تنفيذها.	١٤	٢٥	٢	٩٤	٠.٧٦	٣
	يلتزم العاملون بمواعيد العمل.	١٧	١٧	٧	٩٢	٠.٧٥	٤
	يتعاون العاملون في الأقسام الإدارية المختلفة في الكلية لتحقيق الجودة المطلوبة في أداء الأعمال.	١٢	٢٠	٩	٨٥	٠.٦٩	١١
	يلتزم العاملون بحضور اجتماعات الدورية للكلية.	٧	٢٥	٩	٨٠	٠.٦٥	١٢
	يستثمر العاملون أوقات العمل في ما هو مفيد.	١٤	٢٣	٤	٩٢	٠.٧٥	٦
	ينجز جميع العاملون متطلبات العمل في أوقاتها المحددة.	١٩	١٧	٥	٩٦	٠.٧٨	١
	يعرف العاملون طبيعة المهام والمسئوليات الموكلة إليهم.	١٤	٢١	٦	٩٠	٠.٧٣	٩
	يلتزم العاملون بتعليمات وتوجيهات مدرائهم.	١٩	١٥	٧	٩٤	٠.٧٦	٢
	يلتزم العاملون بأنظمة وقوانين العمل.	١٦	١٨	٧	٩١	٠.٧٤	٧
	يهتم العاملون بالتقييم الذاتي لأدائهم.	١٩	١١	١١	٩٠	٠.٧٣	٨
الدرجة الكلية للاستبيان					١٠٨٥	٠.٧٣	
الحد الأدنى للثقة = ٠.٥٣ الحد الأعلى للثقة = ٠.٨١							

مجلة الطفولة والتربية - العدد الثالث والثلاثون - الجزء الأول - السنة العاشرة - يناير ٢٠١٨

يتضح من جدول (١٦) ما يلي:

- تراوحت نسبة متوسط الاستجابة لآراء عينة البحث في عبارات استبيان الأداء الوظيفي للعاملين في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا ما بين (٠.٦٥ : ٠.٧٨)
- جاءت نسبة جميع العبارات تتراوح بين الحد الأدنى والأعلى للثقة مما يشير إلى تحققها بشكل متوسط في الواقع الفعلي لمستوي الأداء الوظيفي للعاملين في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا. كما بلغت نسبة الاستبيان ككل (٠.٧٣) وهو يتراوح بين الحد الأدنى والأعلى

للثقة مما يشير إلى تحققه بشكل متوسط فى الواقع الفعلي لمستوى الأداء الوظيفي للعاملين في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (خليل ماضي، ٢٠١٤) والتي توصلت إلى أن الأداء الوظيفي للعاملين تحقق بنسبة (٧٢.٦٠%)، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة ((E. O. Olorunsola, 2012) والتي أظهرت أن الأداء الوظيفي للموظفين الإداريين كان مرتفعاً جداً، حيث بلغت نسبته (٧٩%) وأرجعت ذلك الارتفاع قد يكون نتيجة للجودة والقدرة التي أظهرتها القيادة في التعامل مع الآخرين.

- وبينت النتائج أن أعلى فقرة كانت رقم (٨) والتي تنص على "ينجز جميع العاملون متطلبات العمل في أوقاتها المحددة"، حيث بلغت نسبة متوسط الاستجابة (٠.٧٨). والفقرة رقم (١٠) والتي تنص على "يلتزم العاملون بتعليمات وتوجيهات مدراءهم"، حيث بلغ متوسط نسبة الاستجابة (٠.٧٦). مما يدل على وجود اتجاهات ايجابية من طرف العاملين نحو الأداء الوظيفي، وأن أداء العاملين من حيث انجاز المهام والالتزام بتعليمات وتوجيهات المدراء كانت مقبولة. بينما أقل فقرة كانت رقم (١٢) والتي تنص على "يلتزم العاملون بحضور الاجتماعات الدورية للكلية"، حيث بلغت نسبة متوسط الاستجابة (٠.٦٥) مما يشير إلى ضعف شعور بعض العاملين بأهمية وجدوى الاجتماعات، والفقرة رقم (١١) والتي تنص على "يتعاون العاملون في الأقسام الإدارية المختلفة في الكلية لتحقيق الجودة المطلوبة في أداء الأعمال"، حيث بلغ متوسط نسبة الاستجابة (٠.٦٩)، ويعزو الباحث ذلك إلى كثرة الأعباء الوظيفية للعاملين لقلة عددهم بالنسبة لعدد طالبات الكلية، مما يقلل من فرص التعاون والعمل الجماعي.

الإجابة على السؤال الثالث والذي ينص على: ما العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم حساب معاملات الارتباط بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا كما يتضح من خلال جدول رقم (١٧) فيما يلي:

جدول (١٧)

معاملات الارتباط بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا (ن = ٤١)

مستوى الأداء الوظيفي		الاستبيان	
مستوى الدلالة	معامل الارتباط		
٠.٠١	**٠.٧٣	الأبعاد التنظيمية والوظيفية	جودة الحياة الوظيفية
٠.٠١	**٠.٦٩	الأبعاد النفسية والاجتماعية	
٠.٠١	**٠.٧٠	الأبعاد المالية والاقتصادية	
٠.٠١	**٠.٧٨	الدرجة الكلية	

قيمة (ر) الجدولية عند مستوي دلالة (٠.٠٠٥) $٠.٣٠٤ = (٠.٠١) ٠.٣٩٣$

* دالة عند مستوى ٠.٠٥

** دالة عند مستوى ٠.٠١

يتضح من جدول (١٧) ما يلي:

- توجد علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً بين الأبعاد التنظيمية والوظيفية (والتي تتضمن: مشاركة العاملين في الإدارة، السلوك القيادي والإشرافي، الاستقرار والأمان الوظيفي، النمو المهني) مجتمعة ومستوى الأداء الوظيفي، حيث بلغ معامل الارتباط (٠.٧٣) وهو دال عند مستوى $(\alpha \leq 0.01)$ وهو ما يعني وجود ارتباط بين المتغيرين. وهذا يعني أن

زيادة الاهتمام بتطبيق الأبعاد التنظيمية والوظيفية في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا يؤدي إلى الزيادة في مستوى الأداء الوظيفي.

• كما توجد علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً بين الأبعاد المالية والأقتصادية (والتي تتضمن: الأجور والمكافآت، نظام الترقية والتقدم الوظيفي) مجتمعة ومستوى الأداء الوظيفي، حيث بلغ معامل الارتباط (٠.٧٠) وهو دال عند مستوى ($\alpha \leq 0.01$)، وهو ما يعني وجود ارتباط بين المتغيرين. وهذا يعني أن زيادة الاهتمام بتطبيق الأبعاد المالية والأقتصادية في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا يؤدي إلى الزيادة في مستوى الأداء الوظيفي. وأيضاً توجد علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً بين الأبعاد النفسية والاجتماعية (والتي تتضمن: جودة بيئة العمل، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، العلاقات في العمل) مجتمعة ومستوى الأداء الوظيفي، حيث بلغ معامل الارتباط (٠.٦٩)، وهو دال عند مستوى ($\alpha \leq 0.01$)، وهو ما يعني وجود ارتباط بين المتغيرين. وهذا يعني أن زيادة الاهتمام بتطبيق الأبعاد النفسية والاجتماعية في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا يؤدي إلى الزيادة في مستوى الأداء الوظيفي.

• وتوجد علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الأبعاد التنظيمية والوظيفية، الأبعاد المالية والأقتصادية، الأبعاد النفسية والاجتماعية) مجتمعة ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا، حيث بلغ معامل الارتباط (٠.٧٨)، وهو دال عند مستوى ($\alpha \leq 0.01$)، وهو ما يعني وجود ارتباط بين المتغيرين. وهذا يعني أن زيادة الاهتمام بتطبيق أبعاد

جودة الحياة الوظيفية في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا يؤدي إلى تحسين وتطوير الأداء الوظيفي العاملين بها.

• وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من: Hamid Zare, et al. (2014) والتي أوضحت وجود علاقة إرتباطية طردية بين جميع أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في جامعة طهران من ناحية الجودة في تأدية الخدمات ووصولها للعملاء والمرونة والريادة التكنولوجية بالمقارنة مع المنافسين، كما أدت النتائج الإيجابية لجودة الحياة الوظيفية إلى انخفاض معدل الغياب عن العمل، وانخفاض معدل دوران العمل، وتحسين ظروف العمل.

• واتفقت مع دراسة (هاجر قريشي، فهمية باديسي، ٢٠١٦) والتي أكدت على وجود وجود علاقة إرتباطية طردية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين جميع أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة عبد الحميد مهري، حيث بلغ معامل الارتباط قيمة (٠.٥٨).

• كما اتفقت هذه النتيجة مع دراسة Behzad Shahbazi, et al. (2011) والتي توصلت إلى وجود علاقة إرتباطية طردية بين جودة الحياة الوظيفية وأداء رؤساء الإدارات في جامعة أصفهان وجامعة أصفهان للعلوم الطبية، كما توصلت الدراسة إلى أهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية الأكثر تأثيراً على الأداء الوظيفي وهي: التعويضات المالية، ظروف العمل الأمانة والصحية، الاستقرار والأمان الوظيفي، والعلاقات الاجتماعية. واتفقت أيضاً مع دراسة (أيمن السيد، ٢٠١٣) التي توصلت إلى وجود علاقة طردية بين متغير جودة الحياة الوظيفية

ومتغير خصائص التميز في الأداء الجامعي داخل الجامعات الحكومية وهي (القاهرة وعين شمس وحلوان)، ويوجد تأثير معنوي لجودة الحياة الوظيفية على خصائص التميز في الأداء الجامعي داخل الجامعة.

- واتفقت مع دراسة (خالد عبد القادر، أشرف يوسف، ٢٠١٤) والتي توصلت إلى أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية والمتمثلة في: ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، العمل الجماعي، أسلوب الرئيس في الإشراف، والمشاركة في القرارات؛ تفسر (٤١.٥%) من التباين في مستوى الأداء الوظيفي، والعلاقة بينهم وبين الأداء الوظيفي موجبة، وأن بعد ظروف العمل المعنوية أكثر تأثيراً من الأبعاد الأخرى، يليها بعد أسلوب الرئيس في الإشراف، ويلها خصائص الوظيفة، وأخيرا الأجور والمكافآت.
- واتفقت مع دراسة (خليل ماضي، ٢٠١٤) والتي أظهرت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية، كما يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي، وأن أهم الأبعاد تأثيراً في الأداء الوظيفي تتمثل في: العلاقات الاجتماعية، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، برامج التدريب والتعلم، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، فرص الترقى والتقدم الوظيفي.

٣- نتائج البحث: تتمثل أهم النتائج المستخلصة فيما يلي:

- بينت نتائج الدراسة الاستطلاعية أن نسبة العاملين إلى الطالبات كانت (١: ٥٣) وهى نسبة كبيرة مما يؤدي إلى زيادة الأعباء الوظيفية وضغوط العمل مما ينعكس سلباً على جودة الحياة الوظيفية للعاملين ومن ثم على الأداء الوظيفي لهم.
- أظهرت نتائج البحث أن درجة الموافقة على جميع فقرات أبعاد جودة الحياة الوظيفية معاً بلغت نسبة متوسط الاستجابة (٠.٦٥) وهي تتراوح بين الحد الأدنى والأعلى للثقة، وهذا يعني أن: هناك موافقة بدرجة متوسطة لمستوى جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا؛ مما يدل على أن جودة الحياة الوظيفية في الكلية ليست على المستوى المطلوب.
- كما توصلت نتائج البحث إلى أن مجال الأبعاد النفسية والاجتماعية (والذي يتضمن: العلاقات في العمل، جودة بيئة العمل، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية) جاء في الترتيب الأول، ثم مجال الأبعاد التنظيمية والوظيفية (والذي يتضمن: مشاركة العاملين في الإدارة، السلوك القيادي والإشرافي، النمو المهني، الاستقرار والأمان الوظيفي) جاء في الترتيب الثاني، بينما جاء في الترتيب الثالث مجال الأبعاد المالية والأقتصادية (والذي يتضمن: الأجور والمكافآت، نظام الترقية والتقدم الوظيفي).
- أظهرت نتائج البحث تدني درجة موافقة أفراد العينة على بعد الأجور والمكافآت (٠.٥٤)، وبعد التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية (٠.٦١)، وبعد مشاركة العاملين في الإدارة (٠.٦٣).

• وتوصلت نتائج البحث إلى أن أعلى فقرات استبانة (أبعاد جودة الحياة الوظيفية) كانت الفقرة: رقم (٨) والتي تنص على "يشجعني رئيسي في العمل على بذل أقصى جهد ممكن" حيث بلغت نسبة متوسط الاستجابة (٠.٧٨)، والفقرة رقم (٢٠) والتي تنص على: "يخضع العاملون لدورات تدريبية لتطوير مهاراتهم" بلغت نسبة متوسط الاستجابة (٠.٧٨)، والفقرة رقم (١٤) والتي تنص على: "أعمل في مناخ تنظيمي يتسم بالأمان" بلغت نسبة متوسط الاستجابة (٠.٧٨)، ويعزو الباحث ذلك إلى حرص قيادات الكلية الإدارية والأكاديمية على تحقيق هدفهم في الحصول على الاعتماد من الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد، الأمر الذي اتضح في تشجيع العاملين في بذل أقصى جهد لديهم، وإخضاعهم لدورات تدريبية لتطوير مهاراتهم، وتوفير مناخ تنظيمي يتسم بالأمان والأحترام والثقة بين جميع أفراد الكلية.

• كما توصلت نتائج البحث إلى أن أقل فقرات استبانة (أبعاد جودة الحياة الوظيفية) هي: الفقرة (٤٧) والتي تنص على "يشعر العاملون في الكلية بأن المكافآت توزع على من يستحقها"، حيث بلغت نسبة متوسط الاستجابة (٠.٥٣) ويرى الباحث أنها نسبة موافقة متدنية ترجع إلى عدم رضا جزء كبير من العاملين في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا عن الأجور والمكافآت التي يحصلون عليها. أما الفقرة (٤٦) والتي تنص على "يشعر العاملون في الكلية بالرضا عن العلاوات والزيادات التي تضاف للرواتب سنوياً"، حيث بلغت نسبة متوسط الاستجابة (٠.٥٢) وهو ما يعني وقوعها في مدى غير موافق على سلم لكرت، مما يشير إلى عدم تحققها في كلية رياض الأطفال.

بينما الفقرة (٤٤) والتي تنص على "يوجد ربط بين الأجور والمكافآت وكفاءة الأداء للعاملين"، حيث بلغت نسبة متوسط الإستجابة (٠.٥٢) وهو ما يعني وقوعها في مدى غير موافق على سلم لكرت، مما يشير إلى عدم تحققها في كلية رياض الأطفال. مما يشير إلى عدم رضا العاملين عن الرواتب والمكافآت التي يتقاضونها، كما لا يوجد ربط بين الأجور والمكافآت وكفاءة الأداء في العمل.

- كما أظهرت نتائج البحث أن نسبة متوسط الإستجابة لمستوى الأداء الوظيفي للعاملين في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا بلغت (٠.٧٣) وهو يتراوح بين الحد الأدنى والأعلى للثقة مما يشير إلى تحققه بشكل متوسط.

- وبينت النتائج أن أعلى فقرات استبانة (مستوى الأداء الوظيفي) كانت رقم (٨) والتي تنص على "ينجز جميع العاملون متطلبات العمل في أوقاتها المحددة"، حيث بلغت نسبة متوسط الاستجابة (٠.٧٨). والفقرة رقم (١٠) والتي تنص على "يلتزم العاملون بتعليمات وتوجيهات مدراءهم"، حيث بلغ متوسط نسبة الاستجابة (٠.٧٦). مما يدل على وجود اتجاهات ايجابية من طرف العاملين نحو الأداء الوظيفي، وأن أداء العاملين من حيث انجاز المهام والالتزام بتعليمات وتوجيهات المدراء كانت مقبولة.

- بينما توصلت النتائج أن أقل فقرات استبانة (مستوى الأداء الوظيفي) كانت رقم (١٢) والتي تنص على "يلتزم العاملون بحضور الاجتماعات الدورية للكلية"، حيث بلغت نسبة متوسط الاستجابة (٠.٦٥) مما يشير إلى ضعف شعور بعض العاملين بأهمية وجدوى الاجتماعات.

• وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الأبعاد التنظيمية والوظيفية، الأبعاد المالية والأقتصادية، الأبعاد النفسية والاجتماعية) مجتمعة ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا، حيث بلغ معامل الارتباط (٠.٧٨)، وهو دال عند مستوى ($\alpha \leq 0.01$)، وهو ما يعني وجود ارتباط بين المتغيرين. وهذا يعني أن زيادة الاهتمام بتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا يؤدي إلى تحسين وتطوير أداء العاملين بها.

التوصيات: بناء على النتائج السابقة يوصي الباحث بما يلي:

❖ بعد مشاركة العاملين في الإدارة:

• وضع معايير لاختيار القيادات الإدارية تتوافر فيهم القدرة والمهارة لتشجيع مروضيهم على المشاركة في وضع خطط العمل، وصنع واتخاذ القرارات المرتبطة بمتطلبات العمل الإداري في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا.

• القيام بورش عمل لتدريب العاملين على أساليب المشاركة وإبداء الآراء والأفكار التي تساهم في تطوير العمل الإداري وإنجازه داخل كلية رياض الأطفال جامعة المنيا، وتوجد عدة طرق للمشاركة منها ما يلي: حلقات الجودة، استطلاع آراء العاملين.

• تطبيق مبدأ تمكين العاملين وتفويض السلطة على كافة المستويات الإدارية في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا.

❖ بعد السلوك القيادي والإشرافي:

• أخذ آراء العاملين في تقييم رؤساء الأقسام كتغذية راجعة؛ للوصول إلى قيادة تتبع النمط التشاركي في العمل.

- إعطاء العاملين الفرصة في اختيار القيادات الإدارية في كلية رياض الأطفال عن طريق الانتخابات.

❖ بعد الاستقرار والأمان الوظيفي:

- تثبيت أصحاب العقود المؤقتة لتحقيق الاستقرار والأمان الوظيفي للعاملين.
- الاعتناء برعاية العاملين من خلال بناء نظام للرعاية الاجتماعية والصحية والترفيهية لهم.

❖ بعد النمو المهني:

- إعداد خطة تدريبية سنوية لتدريب العاملين على: إدارة الوقت، ومهارات الإتصال، والبرامج التكنولوجية المرتبطة بسرعة إنجاز الأعمال الإدارية.
- الاهتمام بالبرامج التدريبية الدورية التي تهدف إلى دعم العلاقات القائمة على العمل الجماعي، والتعاون لتحقيق أداء أفضل.
- ربط خطة البرامج التدريبية مع الخطة الاستراتيجية للكلية والاحتياجات التدريبية المستقبلية للعاملين.

❖ بعد جودة بيئة العمل:

- إعداد برامج تدريبية للعاملين عن الأمن والسلامة المهنية بصفة دورية مثل: خطة الإخلاء عند حدوث الكوارث والحرائق.
 - توفير نظام إنذار إلكتروني عند حدوث الحرائق.
- #### ❖ بعد التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية:

- وضع جداول عمل مرنة لجميع فئات العاملين في كلية رياض الأطفال بجامعة المنيا من أجل تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية للعاملين. ومن نماذج العمل المرن ما يلي: الوقت المرن،

أسبوع العمل المضغوط، المشاركة الوظيفية، التواصل عن بعد، العمل بنظام بعض الوقت، الأجازة الشخصية.

❖ بعد الأجور والمكافآت:

• إعادة هيكلة نظم المكافآت والحوافز المادية بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا من خلال ربط الإنجاز المتحقق بالمكافآت؛ بما يضمن تحقيق أهداف وطموحات العاملين، ويسمح لهم بالحصول على المردود المناسب لما يبذلونه من جهد وفكر ويسهم في توفير حياة وظيفية مستقرة لهم.

• بعد نظام الترقية والتقدم الوظيفي:

• وجود نظام واضح ومعلن للترقيات قائم على معايير ومؤشرات قياس الأداء لكل وظيفة، بما يضمن توفير العدالة والشفافية، ويحقق أهداف وطموحات العاملين بالكلية.

❖ الأداء الوظيفي:

• وضع معايير مقننة لقياس الأداء الوظيفي للعاملين بحيث تتلائم مع المهام الوظيفية لهم وتزويدهم بها، والعمل على اكتشاف مواطن الضعف ومعالجتها.

• مراجعة دورية لبطاقات التوصيف الوظيفي لمراعاة المهام والأنشطة المسندة للعاملين في ضوء متطلبات الوظيفة ومؤشرات جودة الأداء لهيئة ضمان الجودة والاعتماد.

• وضع تفاصيل واضحة للمهام الوظيفية المسندة للعاملين وربطها بمؤشرات جودة الأداء لهيئة ضمان الجودة والاعتماد.

المراجع:

- أسامة زياد يوسف البلبيسي (٢٠١٢). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة. رسالة ماجستير. كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- أيمن السيد غنيمي إبراهيم (٢٠١٣). دور جودة الحياة الوظيفية في التميز في الأداء الجامعي: دراسة ميدانية على الجامعات المصرية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مصر. ٤: ٣٢٧ - ٣٨٣.
- بسام زاهر، جمال أبو دولة، رانيا زين العابدين (٢٠١٣). تقويم واقع جودة حياة العمل الداعمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية "دراسة ميدانية على المدارس الثانوية الحكومية في مدينة اللاذقية". مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية. ٣٥ (٣): ٦٧ - ٨٦.
- حسني فؤاد الدحدوح (٢٠١٥). جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظات غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم. رسالة ماجستير. كلية التربية. الجامعة الإسلامية (غزة). فلسطين.
- خالد عبد القادر محمود، أشرف يوسف سليم همام (٢٠١٤). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على أداء هيئة التدريس بكليات الشريعة والأنظمة في جامعات المملكة العربية السعودية. مجلة المدير الناجح. ١٤٧: ٤٩ - ٦٢.
- خالد محمد الصرايرة (٢٠١١). الأداء الوظيفي لدى الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء

- الأقسام فيها. مجلة دمشق. ٢٧: ٦٠١ - ٦٦١.
- خليل إسماعيل إبراهيم ماضي (٢٠١٤). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية. رسالة دكتوراه. كلية التجارة. جامعة قناة السويس.
- ربيع إبراهيم الطليسي (٢٠١٤). درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الحكومية في ليبيا لوظيفة التخطيط وعلاقتها بمستوى أدائهم الوظيفي. رسالة ماجستير. كلية العلوم التربوية والنفسية. جامعة عمان العربية. الأردن.
- سعد العنزي، سما سعد خير الله (٢٠٠٧). فلسفة نوعية حياة العمل في منظمات الألفية الثالثة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية. ١٣ (٤٥): ٦٨ - ٨٥.
- سيد محمد جاد الرب (٢٠٠٨). جودة الحياة الوظيفية (QWL) في منظمات الأعمال العصرية. القاهرة: دار النهضة العربية للنشر والتوزيع.
- الشيخ الداوي (٢٠١٠). تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء. مجلة الباحث. ٧: ٢١٧ - ٢٢٧.
- عبد الكريم بن خالد (٢٠١٥). فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. ٢٠: ١١٧ - ١٢٩.
- هاجر قريشي، فهيمة باديسي (٢٠١٦). جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي- دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير. مجلة دراسات اقتصادية. ٣: ٢١١ - ٢٥٤.
- الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (٢٠١٥). دليل اعتماد كليات

ومعاهد التعليم العالي، الإصدار الثالث.

- Adhikari, Dev R., Hirasawa K., Takakubo Y., and Pandey D., (2011). "Decent work and work life quality in Nepal: an observation", Employee Relations, 34 (1): 61- 79.
- C.P.Garg, Munjal N., Bansal P. & Singhal A. K. (2012). Quality of work life: An overview. International Journal of Physical and Social Sciences, , 2 (3): 231-242.
- Chan Grace (2015). Part- Time Event Management Employee Expected Quality of Work Life, International Journal of Business and Management, 10 (5): 233- 243.
- Danford A.,Richardson M., Stewart P., Tailby S., and Upchurch M.. (2008) 'Partnership, High Performance Work Systems and Quality of Working Life'. New Technology, Work and Employment, 23 (3): 151- 166.
- E.O. Olorunsola (2012). Job Performance And Gender Factors Of Administrative Staff In South West of administrative staff job performance in South West Nigerian universities , Journal of International Education Research (JIER), 8 (1): 49- 54.
- Edwards Julian A., Laar D. V., Easton S., & Kinman G., (2009).The Work- related Quality of Life Scale for Higher Education Employees, Quality In Higher Education , 15 (3): 207: 219.
- G. Brindha (2013). A Study on Quality of Work Life of the Employees at Baxter (INDIA) Private Ltd.,Alathur, International Journal of Innovative Research in

- Science, Engineering and Technology, 2 (3): 612: 615.
- Griffin Mark A., Neal Andrew and Parker Sharon K. (2007).A New Model of Work Role Performance: Positive Behavior in Uncertain and Interdependent Contexts, Academy of Management Journal, (50 (2): 327- 347.
 - Guillén ,Ana M. & Dahl, Svenn- Åge (2009).Quality of Work in the European Union: Concept, Data and Debates from a Transnational Perspective (Travail et Société/ Work & Society), Publisher: P.I.E- Peter Lang S.A., Éditions Scientifiques Internationales; 1st Edition, Vol.67.
 - Kanten Selahattin and Sadullah Omer (2012).An empirical research on relationship quality of work life and work engagement, Procedia- Social and Behavioral Sciences, 62: 360- 366.
 - Karadal, H., and Arasli, H. (2009). The impacts of superior politics on frontline employees' behavioral and psychological outcomes. Social Behavior and Personality: An international journal, 37: 175- 190.
 - Kumar Surya S., (2013).” A Study on Quality of Work Life Among the Employees at Metro Engineering Private Limited. International Journal of Management, 4 (1): 01- 05.
 - Mamedu O. P. (. 2016). Quality of Work- life and University Goal Attainment Perception by Academic Staff in the South- south Geo- political Zone of Nigeria. American Journal of Educational Research; 4 (20): 1323-

1336.

- Martel, Jean- Pierre and Dupuis Gilles, (2006). "Quality Of Work Life: Theoretical And Methodological Problems, And Presentation Of A New Model And Measuring Instrument ", Social Indicators Research, 77 (2): 333- 368.
- Mirkamali Seyed M. & Thani Fatemeh N. (2011). A Study on the Quality of Work Life (QWL) among faculty members of University of Tehran (UT) and Sharif university of Technology (SUT), Procedia- Social and Behavioral Sciences, 29: 179- 187.
- Mortazavi Saeed, Yazdi S. and Amini A. (2012): The Role of the Psychological Capital on Quality of Work Life And Organization Performance, Journal of Contemporary Research in Business, 4 (2): 206- 217.
- Porkiani M., Yadollahi M., Sardini Z. & Ghayoomi A. (2011): Relationship between the Quality of Work Life and Employees' Aggression, Journal of American Science, 7 (2): 687- 706.
- Royuela Vicente, Tamayo J. & Surinach J. (2009): Result of Quality of Work Life in Spain. A Comparison of Survey Results and Aggregate Social Indicators. Springer Science +Business Media B.V Soc. Ind. Res. 90: 225- 241.
- S.Pavithra and G. Barani, (2012). A Study On Quality Of Work Life Of Lawyers In Coimbatore Distric, Indian Streams Research Journal, 2 (8).
- Shahbazi B., Shokrzadeh S. , Bejani H., Malekinia E. and Ghorone D., (2011). A Survey of relationship between the quality of

- work life and performance of Department Chairpersons of Esfahan University and Esfahan Medical Science University, Procedia- Social and Behavioral Sciences, 30: 1555- 1560.
- Sinha Chandranshu (2012). Factors Affecting Quality of work life: Empirical Evidence From Indian Organizations, Australian Journal of Business and Management Research, 1 (11): 31- 40.
 - Sojka Ladislav (2014).Specification of the Quality of Work Life Characteristics In the Slovak Economic Environment, Sociológia, 46 (3): 283- 299.
 - Srivastava Shefali & Kanpur Rooma (2014). A Study On Quality Of Work Life: Key Elements & It's Implications, IOSR Journal of Business and Management, (IOSR-JBM) e- ISSN: 2278- 487X, p- ISSN: 2319- 7668. 16 (3): 54- 59.
 - Tabassum, Ayesha (2012). Interrelations between Quality of Work Life Dimensions and Faculty Member Job Satisfaction in the Private Universities of Bangladesh, European Journal of Business and Management, 4 (2): 78- 89.
 - Zare Hamid, Haghgooyan Zolfa & Asl Zahra K., (2014). Identification the components of quality of work life and measuring them in faculty members of Tehran University, Iranian Journal of Management Studies (IJMS), 7 (1): 41- 66.

