

أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة من وجهة نظر العاملين والطلبة

من حمدان سلامة الزبيون

تاريخ القبول: 2023/01/31

تاريخ الاستلام: 2022/12/28

الملخص

هدفت الدراسة التعرف إلى أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الاستقرار والأمان الوظيفي، التوازن بين الحياة والعمل، أثر النمط القيادي والإشرافي، التقدم والترقي الوظيفي) في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة من وجهة نظر العاملين والطلبة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واشتملت عينة الدراسة على (477) فرداً من العاملين في مكتبة الجامعة الأردنية وعدد من طلبة الجامعة الأردنية، وتمثلت أداة الدراسة باستبانة مكونة من (26) فقرة توزعت على أربع مجالات (الاستقرار والأمان الوظيفي، التوازن بين الحياة والعمل، أثر النمط القيادي والإشرافي، التقدم والترقي الوظيفي).

وأظهرت نتائج الدراسة إلى أن مستوى أبعاد جودة الحياة الوظيفية وفق تقديرات عينة الدراسة جاءت بدرجة متوسطة، وأن مستوى الخدمات المقدمة جاء بدرجة مرتفعة، كما بينت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية بأبعادها (الاستقرار والأمان الوظيفي، التوازن بين الحياة والعمل، النمط القيادي والإشرافي، التقدم والترقي الوظيفي) مجتمعة في مكتبة الجامعة الأردنية على جودة الخدمات المقدمة للطلبة من وجهة نظر العاملين والطلبة، وأوصى الباحث بزيادة الاهتمام بأبعاد جودة الحياة الوظيفية في مكتبة الجامعة الأردنية، وذلك بتصميم وظائف محفزة على الأداء واعتماد أحد الأساليب لتطوير قدرات العاملين، ومنح موظفي مكتبة الجامعة المزيد من الفرص للوصول إلى المناصب الإدارية العليا.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، مكتبة الجامعة الأردنية، جودة الخدمات المقدمة، العاملين، الطلبة.

The Impact of the Dimensions of Quality of Life in The University library on Public Services for Students from the General Viewpoint

Maen Hamdan SLamah AL-Zboun

Abstract

The study aimed to identify the impact of the dimensions of the quality of work life (stability and job security, balance between life and work, the impact of leadership and supervisory style, progress and career advancement) in the library of the University of Jordan on the services provided to students from the viewpoint of workers and students. The analytical descriptive approach was used, and the study sample included (477) individuals working in the University of Jordan library and a number of University of Jordan students. The study tool consisted of a questionnaire consisting of (26) items distributed in four areas (stability and job security, balance between life and work, the impact of leadership and supervisory style, career progression and promotion).

The results of the study showed that the level of the dimensions of the quality of working life according to the estimates of the study sample came to a medium degree, and that the level of services provided was to a high degree. Leadership and supervisory style, progression and career advancement) combined in the library of the University of Jordan on the quality of services provided to students from the viewpoint of employees and students, and the researcher recommended increasing attention to the dimensions of the quality of work life in the library of the University of Jordan, by designing jobs that motivate performance and adopting the latest methods to develop the capabilities of workers. Giving university library staff more opportunities to reach senior management positions.

Keywords: Quality of work life, University of Jordan library,

المقدمة

تعد المكتبات منارة للعلم ومراكز لجتماع الباحثين على مر العصور، فكل مفكر وباحث يجد ضالته من العلوم في المكتبات، وقد تطورت هذه المكتبات من كافة النواحي، من حيث المباني وتصميمها والكادر البشري والتقنيات المعلوماتية والتكنولوجية التي يتم توظيفها في تقديم الخدمات لجميع المستفيدين، فأصبح دور هذه المكتبات المناسقة لتقديم أفضل الخدمات والسعى لنشر الثقافة العصرية من خلال تمكين أفراد المجتمع من الوصول للمعرفة.

وتعتبر مكتبة الجامعة الأردنية من أكبر المكتبات الجامعية في المملكة الأردنية الهاشمية، تأسست عام 1962م مع بداية تأسيس الجامعة الأردنية. ولعبت المكتبة عبر تاريخها دوراً بارزاً في دعم العملية التدريسية والبحثية في الجامعة من خلال توفير المواد المكتبية الازمة، وتنظيمها لغرض الاستعمال، وتأثرت المكتبة بكثير من التطورات التي شهدتها الجامعة الأردنية وكان للزيادة الكبيرة في أعداد الطلبة وأعضاء هيئة البحث والتدريس، وزيادة البرامج والكليات الأكademية، والتوسيع في الدراسات العليا، وتعدد طرق التدريس وتتنوعها، والتركيز على البحث العلمي، أثره الكبير على مسار وتطور مكتبة الجامعة الأردنية ذاتها من جهة وتطور مصادرها ومقتياتها وخدماتها (حمارشة وعلونة، 2016). ويرى كل من الشوابكة وسلطان (2019) أن المكتبة الجامعية تعد أحد أهم المرافق أو الوحدات العاملة في الجامعات؛ إذ إن ما تحتويه من مقتنيات أو مصادر معلومات في مختلف مناحي العلم والمعرفة، وما تقدمه من خدمات مختلفة للطلبة وأعضاء هيئة التدريس والباحثين والعاملين في الجامعة على حد سواء يحدد مدى قيام الجامعة بأداء رسالتها، ويتحقق أهدافها في خدمة المجتمع الذي تعتبر جزءاً لا يتجزأ منه.

وتحرص مؤسسات التعليم العالي على تطوير قيم العمل لدى العاملين فيها على اختلاف أدوارهم ومهامهم، وذلك للارتقاء بمستوى أدائهم والتزامهم الوظيفي في العمل، وللجامعات أهداف أساسية تمثل في التعليم، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع، وهذه الأهداف لا تختلف باختلاف الزمان والمكان؛ وبذلك توصف الجامعات بأنها مراكز إشعاع حضاري وعلمي للأفراد، ويعتمد نجاح الجامعة في أداء رسالتها وتحقيق أهدافها على صلاحية مكتباتها؛ إذ تقع عليها مسؤولية مساندة برامج التعليم والبحث، وخدمة المجتمع في الجامعة. فيعد المورد البشري من أهم الموارد وأثمنها لعمل المؤسسات ويلعب دوراً فعالاً في تخطيط نشاطات المنظمة وتنفيذها، فهو مصدر الجذب، ومما لا شك فيه أن هذا يتطلب مراعاة خاصة بالاهتمام بإعداد طواقم إدارية وأكademية فائقة النوعية من الناحية المهارية، والمعرفية، وتوفير بيئة عمل، وتوفير جودة حياة مناسبة تعمل على زيادة الولاء، وتحقيق التكامل، والتفاعل بين أهداف العاملين وأهداف المنظمة (أبو حميد، 2017). إذ أن جودة الحياة الوظيفية تشير إلى بيئة العمل وأهميتها للعاملين، لذا يجب أن تراعي جميع احتياجاتهم (النفسية والمادية)، فالشخص يقضي فيها جل وقته، وحينما تمنح عاملاتها الطاقة الإيجابية والراحة النفسية، فهذا ينعكس على العاملين بشكل إيجابي ويساعد على إخراج أفضل مواهبهم ومهاراتهم، مما يزيد من رضاهن الوظيفي، وبالتالي زيادة انتصاراتهم لمؤسساتهم، كما تسهم البيئة في تحفيز مهارة العاملين على التواصل فيما بينهم لإنجاز المصلحة المشتركة للمؤسسة ومنظومة العمل (Bhardwaj, 2016).

كما تعد جودة الحياة الوظيفية من المواضيع الإدارية الهامة في إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، لما لها المفهوم من تأثير مباشر على الروح المعنوية للعنصر البشري وبالتالي على أداء المؤسسة. فالأفراد الذين يتمتعون بجودة حياة وظيفية مميزة يكون لديهم أداء عالي، ولديهم القدرة على مساعدة المؤسسة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية، وفي المقابل المؤسسات التي تسعى إلى الاهتمام بالعنصر البشري كونه يمثل أحد المؤثرات القوية التي تقوم عليها الميزة التنافسية بين

تلك المؤسسات من خلال توفير برامج جودة حياة وظيفية تتسم بالجودة والفاعلية للعاملين فإنها تمتلك الأدوات القادرة على تحقيق الميزة التنافسية، ومستوى عالي من الإنتاج (ماضي، 2016).

وحتى تكون بيئة العمل مناسبة لعاملتها ومحقة لمطالبهم يجب أن تتوافر فيها مجموعة من المكونات المادية وغير المادية (معنوية)، وتتمثل المكونات غير المادية بمجموعة من الأنظمة والقوانين التي تسود جو العمل وتنظمه، ويجب أن تكون مناسبة للعامل (الشريف، 2019).

وأصبحت جودة الخدمات في الوقت الحاضر ضرورة ملحة للمؤسسات سواء كانت خدمية أو إنتاجية، بقصد خدمة المجتمع والتسهيل على أفراده، ومن هذا المنطلق جاء اهتمام كبار المؤسسات في مختلف المجتمعات بفكرة الجودة وتحسين الأداء وتقديم الخدمات المتميزة لأفراد المجتمع وتبين أهمية الجودة من خلال الأهداف والفوائد التي تتحققها المؤسسات، وخاصة في تطوير المنتجات والخدمات مع تحقيق انخفاض في التكاليف فالجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة وهذا يعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة إنجازها، وبالتالي تقليل التكاليف، هذا إلى جانب أنه تبين أهمية الجودة في تقليل الوقت والجهد الضائع لكسب رضا العملاء (النواففة، 2015).

ومن هنا يتبع على الجامعات دراسة آراء الطلاب حول جميع جوانب الحياة الأكademية والخدمات المقدمة للطلبة في مكتبة الجامعة والتركيز على ضمان جودة الخدمات التعليمية المقدمة، وعلى تلبية توقعات واحتياجات عملائها الأساسيين في العملية التعليمية والممثلين لعينة المخرج النهائي وهم الطلبة (سلمان، 2013)،

وقد أجريت العديد من الدراسات التي تناولت جودة الحياة الوظيفية وأهيتها ومن هذه الدراسات دراسة سعد (2021) والتي هدفت للتعرف إلى واقع جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة (148) عاملًا في مكتبة جامعة الإسكندرية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى جودة الحياة الوظيفية بالمكتبات جاء بدرجة متوسطة، بينما جاء مستوى الاحتراق الوظيفي منخفضاً.

وقام أوزجينل (2021, Ozgenel, 2021) بدراسة هدفت إلى مقارنة تأثير جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي للإداريين والمعلمين. وتم اتباع المنهج الارتباطي التنبؤي، وتكونت عينة الدراسة من (782) فرداً منهم (591) معلماً و(191) إدارياً يعملون في المدارس الحكومية في منطقتي توزلا وسلطان بيلي في تركيا. وتمثلت أدوات الدراسة بمقاييس جودة الحياة ومقاييس الالتزام التنظيمي، وأظهرت النتائج إلى أن تصورات الإداريين لجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي أعلى من المعلمين. العلاقة بين المسؤولين إدراك جودة الحياة الوظيفية ومستويات الالتزام التنظيمي أقل من العلاقة بين إدراك المعلمين لجودة الحياة الوظيفية ومستويات الالتزام التنظيمي، تتوقع جودة الحياة الوظيفية 52% من الالتزام التنظيمي للمعلمين و33% من الالتزام التنظيمي للمؤسسين.

كما أجرى كل من دراسة أولوماويا وعبد الحميد وبيلو (2021, Oluwamuyiwa, Abdulhameed & Bello, 2021) دراسة هدفت إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين في إحدى ولايا النيجر. وتم استخدام المسح الوصفي الارتباطي. وتكونت العينة من (306) فرداً تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وتمثلت أداة الدراسة بمقاييس جودة العمل والحياة" (QWLS) و"مقاييس أداء الموظفين" (EPS)، وأظهرت النتائج أن الأمان الوظيفي له تأثير على رضا الموظفين عن زملاء العمل وصاحب العمل؛ كما يؤثر استقرار العمل والحياة على التزام الموظفين؛ كما تؤثر ظروف مكان العمل

بشكل كبير على كفاءة مهام الموظفين، واستنتج في هذا الصدد أن جودة الحياة الوظيفية تساهم بشكل كبير في أداء الموظفين.

وأجرى بني عيسى وعبابنة (2021) دراسة هدفت إلى التعرف على أثر جودة حياة العمل في تطوير الموارد البشرية في البنوك الأردنية، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت العينة بـ (159) موظف وموظفة من موظفي البنوك الأردنية في إقليم الشمال ضمن المسميات الوظيفية (مدير، ورئيس قسم، وموظف)، وتمثلت أداة الدراسة بالاستبانة، وأظهرت النتائج أن مستوى جودة حياة العمل في البنوك الاردنية جاء متوسطاً، وأن مستوى تطوير الموارد البشرية في البنوك الاردنية جاء متوسطاً، وأن مستوى الأمان النفسي في البنوك الاردنية جاء متوسطاً، كما بينت الدراسة هناك أثر ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل في تطوير الموارد البشرية في البنوك الاردنية من وجهة نظر العاملين فيها.

أجرى محمدي وكاربيه (Mohammadi, & Karupiah, 2020) دراسة هدفت إلى استكشاف العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية (QWL) لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات وتأثيرها على أدائهم. وتكونت عينة الدراسة من (379) من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية والخاصة في ماليزيا. وتمثلت أداة الدراسة بالاستبانة وأظهرت النتائج أن أبعاد العجز والتسامح في مكان العمل أثرت على الأداء في الجامعات الحكومية، في حين أن أبعاد العلاقة المالية وزملاء العمل والتسامح في مكان العمل لها علاقة إيجابية مهمة مع الأداء في الجامعات الخاصة.

أجرت عبيات والروابدة (2020) دراسة هدفت التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظة إربد، والتعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين، وتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت أداة الدراسة بالاستبانة، وتم وتمثلت العينة (389) فرداً من العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظة إربد. وأظهرت النتائج أن توافر عناصر جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظة اربد جاءت بدرجة متوسطة، كما أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية في الأداء الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظة إربد.

أجرى الرميدي ومحمد (2020) دراسة هدفت إلى التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في ظل وجود الاستغراق الوظيفي كمتغير وسيط في الشركات السياحية المصرية، تم قياس جودة الحياة الوظيفية من خلال ظروف العمل المادية وغير المادية، تحقيق الذات علاقات العمل والتوازن بين الحياة والعمل التقليل من ضغوط العمل. وتكونت العينة من (500) فرد من العاملين في الشركات السياحية في مصر. وأظهرت النتائج وجود أثر إيجابي لجودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين والفاعلية التنظيمية في ظل وجود الاستغراق الوظيفي كمتغير وسيط في شركات السياحة المصرية في القاهرة.

كما أجرى أكرم وأمير (Akram & Amir, 2020). هدفت إلى مقارنة نوعية الحياة الوظيفية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات العامة والخاصة في مقاطعة البنجاب، باكستان. تم استخدام تقنيةأخذ العينات متعددة المراحل لجمع البيانات من (389) مدرساً جامعياً من ثمانى جامعات عامة وخاصة في البنجاب. تم استخدام استبيان مصدق حول جودة الحياة الوظيفية (QWL) لجمع البيانات من المشاركين. أشارت النتائج إلى وجود اختلاف كبير في QWL في أعضاء هيئة التدريس على أساس الجنس والอายه والسموية ونوع الجامعة (عامة أو خاصة). ولم يتم العثور على فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس على QWL الخاصة بهم على أساس خبرتهم. وبالتالي فإن الجودة العالية للحياة الوظيفية للأعضاء هيئة التدريس في مكان العمل أمر محوري لزيادة إنتاجية النتائج التعليمية.

وقام كل من سايه ومايني (Singh & Maini, 2020) بدراسة هدفت تعرف العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية (QWL) والأداء الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس في المؤسسات التقنية في ولاية البنجاب بالهند. وتكونت العينة من (445) فرد وتمثلت أداة الدراسة باستبانة، تم تحديد أربعة عوامل مرتبطة بجودة الحياة الوظيفية (أي سياسات الإدارة والأجر العادل وبيئة العمل وتصميم الوظيفة والمساحة الاجتماعية) من خلال تحليل عامل الاستكشاف (EFA). وتشير النتائج إلى أن جميع العوامل الأربع لجودة الحياة الوظيفية لها ارتباط كبير بالأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس.

أما دراسة الطيب (2019): هدفت إلى التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية في ترقية الأداء الوظيفي، وذلك من خلال قياس أثر العوامل الوظيفية المتمثلة في التخطيط الوظيفي والأمان الوظيفي، والاتزان بين الشخصية، والعوامل المالية. وتم الاعتماد على المنهج الوصفي وتمثلت أداة الدراسة باستبانة، وتكون مجتمع البحث من أعضاء هيئة التدريس بجامعة إفريقيا العالمية واشتملت العينة على (131) فرداً تم اختيارهم بالطريقة العشوائية وأظهرت النتائج أن العوامل الوظيفية بشقيها التصميم الوظيفي والأمان الوظيفي تؤثر في ترقية الأداء الوظيفي بجامعة إفريقيا العالمية، كذلك أن عملية التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية أثر إيجابي في ترقية الأداء الوظيفي بجامعة إفريقيا العالمية. كما توصلت الدراسة إلى أن للعوامل المالية دور كبير في ترقية الأداء الوظيفي بجامعة إفريقيا العالمية.

وأجرى حمادنه (2019) دراسة هدفت إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية. وتمثلت أداة الدراسة باستبانة مكونة من (35) فقرة موزعة إلى ستة مجالات، هي: (النمط القيادي، والاستقرار والأمان الوظيفي، والترقية الوظيفية، والرواتب والمكافآت، والتوازن بين العمل الجامعي والحياة الاجتماعية، والتنمية المهنية / التدريب والتعليم). وتكونت العينة من (420) عضو هيئة تدريس خلال الفصل الأول (2018/2019)، وأظهرت النتائج أن مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية كان كبيراً جداً لجميع مجالات الدراسة والأداة ككل. ووجود فروق دالة إحصائية تعزى إلى متغير الجنس لجميع مجالات الدراسة والأداة ككل لصالح (الإناث) باستثناء مجال الاستقرار والأمان الوظيفي، ومجال التوازن بين العمل الجامعي والحياة الاجتماعية، ووجود فروق دالة إحصائية تعزى إلى متغير الرتبة الأكademie لجميع مجالات الدراسة والأداة ككل لصالح (أستاذ مشارك، وأستاذ مساعد).

أجرت البياري وأبو عمر (2018) دراسة هدفت إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزاري العمل والتنمية الاجتماعية بقطاع غزة. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتمثلت أداة الدراسة باستبانة وزعت على عينة قوامها (179) موظف من موظفي وزاري العمل والتنمية الاجتماعية، وأظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي لمستوى جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي وزاري العمل والتنمية الاجتماعية هو (4.84) بوزن نسي 48.44% وهي درجة متوسطة. وأن المتوسط الحسابي لمستوى الالتزام التنظيمي لدى موظفي وزاري العمل والتنمية الاجتماعية هو (7.05) بوزن نسي 70.53% وهي درجة كبيرة. كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الالتزام التنظيمي في وزاري العمل والتنمية الاجتماعية. وأن هنالك فروق ذات دالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي تعزى إلى البيانات الشخصية (مكان العمل: لصالح وزارة العمل، العمر: لصالح من هم أعمارهم 50 سنة فأكثر، المسمى الوظيفي: لصالح مدير عام) ماعدا الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة.

دراسة كل من أبو مالح والصدقي (2018) هدفت إلى التعرف على جودة الخدمات في جامعة الطائف، وأنثرها على رضا الطلاب، ودرجة ولائهم. وقد تم استخدام منهجية المسح الوصفي، وتمثلت الأداة في مقياس HEdPERF لجمع البيانات، وبلغ حجم عينة البحث (534) من طلبة كلية العلوم الإدارية والمالية بجامعة الطائف، منهم (305) طلاب، وعدداً (229) طالبات، وأشارت النتائج إلى أن مستوى جودة الخدمات بالكلية من وجهة نظر الطالبة حصل على متوسط عام (3.2)، وجاء (بعد إدارة الجامعة، وبعد أعضاء هيئة التدريس)، في المرتبة الثانية، وكان متوسطهما الحسابي (2.7)، وكلاهما بدرجة متوسطة، أما بعد مرفاق الجامعة فحصل على متوسط (2.59) بتقدير (غير موافقين)، وحصل بعد رضا الطلاب على متوسط (2.7)، وحل أخيراً بعد ولاء الطلاب، حيث حصل على أدانى متوسط، وهو (1.59)، بتقدير (ضعيف جداً) بأن ليست هناك علاقة بين رضا الطلاب، وولائهم. كما بينت الدراسة أن رضا الطلاب له تأثير جزئي (partial mediation) على جودة الخدمات المقدمة من جامعة الطائف، وولاء الطلاب بلغ (-0.39).

أجرى العمري واليافي (2017) دراسة هدفت إلى التعرف على أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية في أداء موظفي الخدمة المدنية؛ وقياس مقدار الفروقات بين العوامل الشخصية وكل من الأداء وتقييمه، الرضا الوظيفي، والعلاقة الاجتماعية التي تجمع الموظف مع الرؤساء وزملاء العمل، والحوافز المادية والمعنوية، وبينة العمل. وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت أداة الدراسة باستبانة وزعت على (2500) موظفاً في مجال الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية. وأظهرت النتائج على أن عناصر جودة الحياة الوظيفية الأكثر تأثيراً على الأداء هي: العلاقة الاجتماعية التي تجمع الموظف مع الرؤساء وزملاء العمل، الرضا الوظيفي، الحوافز المادية، وتقييم الأداء. كما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي، والعلاقة الاجتماعية التي تجمع الموظف مع الرؤساء وزملاء العمل، والحوافز المادية والمعنوية، وبينة العمل تعزى لاختلاف في المرتبة الوظيفية، والعمر، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة، والحالة الاجتماعية.

دراسة زين (2017) هدفت إلى قياس جودة خدمات المعلومات في مكتبات جامعة إفريقيا العالمية من وجهة نظر المستفيدين وذلك باستخدام مقياس الأداء الفعلي (Servperf) الذي يحتوي على خمسة متغيرات تعبّر عن أبعاد جودة الخدمات في المكتبات، كما اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، ولتفيد هذه الدراسة تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد شملت الدراسة خمسين مستفيداً. وأشارت النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى التقييم الإيجابي عن مستوى جودة الخدمات المقدمة لهم في مجالات الاستجابة، والاعتمادية، والسلامة أو (الأمان). أما في مجال الجوانب الملموسة، والتعاطف فقد كان التقييم إيجابياً ولكن بدرجة أقل من الأبعاد الأخرى.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة، التي تناولت أثر متغير جودة الحياة الوظيفية وجودة الخدمات المقدمة، يلاحظ تنوّع في أغراض الجوانب التي عالجتها وأهدافها، وبالطبع اختلاف النتائج، في بعض الدراسات هدفت إلى التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي وأداء الموظفين مثل دراسة أوزجينل (Özgenel, 2021) ودراسة العمري واليافي (2017)، ودراسة البياري وأبو معمر (2018)، ودراسة محمدي وكاربيه (Mohammadi, & Karupiah, 2020). وهدفت بعض الدراسات إلى قياس جودة الخدمات مثل دراسة أبو مالح والصدقي (2018)، ودراسة زين (2017)

إن الرجوع للدراسات السابقة قد أفاد الدراسة في الكثير من النواحي، من حيث مفاهيم جودة الحياة الوظيفية، وجودة الخدمات كما أفادت في بناء الأداة المستخدمة، والتحليل الإحصائي، وبناء المشكلة، ومقارنة النتائج، و اختيار منهج الدراسة، وكذلك المعالجات الإحصائية.

كما إن أهم ما يميز هذه الدراسة، أنها اختارت عينات تختلف عن عينات الدراسات السابقة ونهاجًا مختلفًا، كما أجريت في زمان ومكان مختلفين، كما أنها تميزت بكونها الأولى التي تناولت دراسة أثر جودة الحياة الوظيفية في مكتبة الجامعة الأردنية على جودة الخدمات المقدمة للطلبة وهذا لم تدرسه أي دراسة سابقة على حد علم الباحث. ولذلك جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على أثر جودة الحياة الوظيفية في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة من وجهة نظر العاملين والطلبة.

مشكلة الدراسة:

تسعى مكتبة الجامعة الأردنية في مسيرتها نحو الاستدامة بكل جوانبها الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية وغيرها، أن تكون في الطليعة بين المؤسسات التعليمية في جودة المحتوى المقدم للباحث والمستفيد وفي جودة الخدمات، (حمرشة وعلاؤنة، 2016).

وقد لاحظ الباحث بصفته طالب دراسات عليا في الجامعة الأردنية ومن خلال تردداته على مكتبة الجامعة الأردنية أهتمام إدارة مكتبة الجامعة في تكين العاملين في مكتبة الجامعة الأردنية من خلال إشراكهم في ورش العمل الخاصة ب مجالات البحث العلمي والنشر المُحَكَم، والتنظيم والتنسيق للعديد من الفعاليات وتدريبهم على مهارات إدارة المعرفة والسعى بهم نحو التنمية المهنية ولإن جودة الحياة الوظيفية تساعد العاملين في مكتبة الجامعة الأردنية في تقديم خدمات جيدة للطلبة، لذا جاءت هذه الدراسة للبحث في أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية للعاملين في مكتبة الجامعة على الخدمات التي يقدمونها للطلبة، ومن هنا برزت الحاجة إلى هذه الدراسة للاستطلاع والكشف عن درجة إيجابية أو سلبية جودة الحياة الوظيفية للعاملين في المكتبة، ولتعزيز الإحساس بالمشكلة قام الباحث بتوجيهه عدد من الأسئلة لعينة استطلاعية من العاملين وقام بتدوين الإجابات وبناء على هذه الإجابات، وجد أن هناك مشكلة تعود لعدة أسباب منها ما يتعلق بالبيئة الداخلية ومنها ما يتعلق بالبيئة الخارجية، ولتعزيز الإحساس بالمشكلة ومن خلال اطلاعه على الدراسات التربوية السابقة لاحظ أن هناك عدداً قليلاً من الدراسات التي تتحدث عن جودة الحياة الوظيفية في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة في حدود علم الباحث.

أسئلة الدراسة

تحاول الدراسة أن تجيب على السؤال الرئيس الآتي:

(ما أثر جودة الحياة الوظيفية في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة من وجهة نظر العاملين والطلبة) وبتفرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

السؤال الأول: ما أثر الاستقرار والأمان الوظيفي في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة من وجهة نظر العاملين والطلبة؟

السؤال الثاني: ما أثر التوازن بين الحياة والعمل في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة من وجهة نظر العاملين والطلبة؟

السؤال الثالث: ما أثر النمط القيادي والإشرافي في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة من وجهة نظر العاملين والطلبة؟

السؤال الرابع: ما أثر التقدم والترقي الوظيفي في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة من وجهة نظر العاملين والطلبة؟

فرضيات الدراسة

بناءً على مشكلة الدراسة وتساؤلاتها تم صياغة الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) في استجابات عينة الدراسة حول أثر جودة الحياة الوظيفية في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة من وجهة نظر العاملين والطلبة. وينتقل من الفرضية الرئيسية الآتية الفرضيات الفرعية الآتية:

- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) في استجابات عينة الدراسة حول أثر الاستقرار والأمان الوظيفي في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة من وجهة نظر العاملين والطلبة.
- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) في استجابات عينة الدراسة حول أثر التوازن بين الحياة والعمل في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة من وجهة نظر العاملين والطلبة.
- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) في استجابات عينة الدراسة حول أثر النمط القيادي والإشرافي في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة من وجهة نظر العاملين والطلبة.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى:

- التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة من وجهة نظر العاملين والطلبة.
- التعرف إلى أثر الاستقرار والأمان الوظيفي في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة من وجهة نظر العاملين والطلبة.
- التعرف إلى أثر التوازن بين الحياة والعمل في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة من وجهة نظر العاملين والطلبة.
- التعرف إلى أثر النمط القيادي والإشرافي في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة من وجهة نظر العاملين والطلبة.
- التعرف إلى أثر التقدم والترقي الوظيفي في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة من وجهة نظر العاملين والطلبة.

أهمية الدراسة:

تتيهد هذه الدراسة أهميتها من أهمية مكتبة الجامعة الأردنية التي تعد منارة علمية بحثية توفر المصادر والمراجع للطلبة والباحثين، تتحدد أهمية الدراسة فيما يأتي:

أولاً: الأهمية النظرية:

- يؤمل من نتائج هذه الدراسة أن تقدم تصوراً واضحاً لأصحاب القرار عن أثر جودة الحياة الوظيفية في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة لتحقيق أهداف العملية التعليمية.
- يؤمل من تقييد نتائج هذه الدراسة أن تقييد في إثراء الأدب التربوي بمزيد من المعلومات عن أثر جودة الحياة الوظيفية في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة.
- تعد هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تناولت البحث في جودة الحياة الوظيفية لموظفي مكتبة الجامعة الأردنية وجودة الخدمات المقدمة للطلبة من قبل الطلبة والموظفين أنفسهم.

ثانياً: الأهمية العملية:

- تقديم معلومات عن واقع الحياة الوظيفية في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة.
- من المؤمل أن تقييد الباحثين في مجال علم المكتبات والمعلومات، وفتح المجال أمامهم لإجراء بحوث مشابهة.
- من المؤمل أن تسهم هذه الدراسة في تقديم توصيات لأصحاب القرار في إدارة مكتبة الجامعة الأردنية ووزارة التعليم العالي، تساعد في تحسين جودة الحياة الوظيفية في مكتبة الجامعة الأردنية وتحسين الخدمات المقدمة للطلبة.

مصطلحات الدراسة:

جودة الحياة الوظيفية: فلسفة أو مجموعة من المبادئ والقيم تقوم على أساس أن العاملين في المنظمة هم الأساس ورأس المال البشري فيها، ولذلك يجب توفير البيئة المناسبة لمكان العمل له المريح بالشكل الذي يحقق رضا العاملين في المنظمة، هذا بالإضافة إلى توفير المكافآت والحوافز والأمان الوظيفي وكذلك أيضاً فرص الترقية في مجال عملهم، حيث أن هذه الأمور ستتساهم في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمة، الأمر الذي ينعكس أثره على زيادة إنتاجيتهم، وبالتالي على أداء المنظمة ككل (غنيم، 2021). ويعرف الباحث جودة الحياة الوظيفية إجرائياً بأنها: توصيف لعملية مدققة ومحكمة وواعية قد تكون طويلة أو قصيرة الأجل، ويتم تطبيقها عبر منظومة جماعية ديناميكية ومشاركة تهدف بشكل أساسي إلى رفع مستوى مهارة وقدرات الموظفين وتقاس بالدرجة الكلية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على أداتها التي تقيس جودة الحياة الوظيفية.

جودة الخدمات: ويعرفها الباحث إجرائياً: بأنها قدرة مكتبة الجامعة الأردنية على تلبية احتياجات المستفيدين من خلال توفير المعلومات والمراجع بيسر وسهولة في الوقت المناسب.

وتعتبر أثر جودة الحياة الوظيفية في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة من وجهة نظر العاملين والطلبة إجرائياً: بأنها الدرجة الكلية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على أداتها التي تقيس أثر جودة الحياة الوظيفية في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة من وجهة نظر العاملين والطلبة.

حدود الدراسة:

تتحدد الدراسة بالحدود التالية:

- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة على تعرف أثر جودة الحياة الوظيفية في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة من وجهة نظر العاملين والطلبة.
- **الحدود البشرية:** اقتصرت هذه الدراسة على العاملين في مكتبة الجامعة الأردنية والطلبة في الجامعة الأردنية.
- **الحدود المكانية:** اقتصرت هذه الدراسة على الجامعة الأردنية.
- **الحدود الزمانية:** طبقت هذه الدراسة في الفصل الدراسي الثاني خلال العام الدراسي (2021/2022).

الطريقة والإجراءات

منهجية الدراسة

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، بوصفه الأسلوب الأمثل لموضوع الدراسة المتمثل في أثر جودة الحياة الوظيفية في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة من وجهة نظر العاملين والطلبة.

مجتمع الدراسة وعيتها

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مكتبة الجامعة الأردنية وجميع طلبة الجامعة الأردنية من العام الدراسي (2021/2022)، وقد تم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية البسيطة من مجتمع الدراسة وتكونت من (477) فرد.

أداة الدراسة

تم تطوير استبانة لجمع البيانات من خلال الاطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة حول موضوع الدراسة، وتم إخضاعها لتحكيم الخبراء في مجال العلوم التربوية.

صدق أداة الدراسة

تم عرض الاستبانة على مجموعة من الممكينين من ذوي الاختصاص وهم من أعضاء هيئة التدريس في كليات العلوم التربوية في الجامعات الأردنية، الحكومية والخاصة.

ثبات أداة الدراسة

للتأكد من ثبات أداة الدراسة تم حساب معاملات الثبات بالاعتماد على معامل كرونباخ ألفا، المستخدم لقياس ثبات الأداة، لكل متغير من متغيرات الدراسة ولمعرفة تلك القيم جدول (1) يوضح ذلك:

الجدول (1): قيمة معامل الثبات (كرونباخ ألفا) لمجالات المقياس والمقياس ككل

قيمة كرونباخ ألفا	البعد	قيمة كرونباخ ألفا	البعد
0.911	الخدمات المقدمة للطلبة ككل	0.878	الاستقرار والأمان الوظيفي
		0.792	التوازن بين الحياة والعمل
		0.864	النمط القيادي والإشرافي
		0.912	التقدم والترقي الوظيفي
		0.918	الأبعاد ككل

يبين لنا من جدول (1) أن قيم معاملات الثبات لمجالات المقياس تراوحت (0.792-0.912)، كما بلغت قيمته للمقياسين (0.911-0.918) هي قيم مرتفعة وكافية لأغراض الدراسة.

تصحيح أداة الدراسة

ولتقسيم المتوسطات الحسابية لنظيرات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات المقياس، تم تحديد نقطة القطع أو محك معتمد مقسم إلى ثلاثة مستويات في الدراسة من خلال ثلاثة مستويات، حيث تم حساب قيمة الفرق بين أعلى قيمة على تدرج المقياس (3) وأقل قيمة على تدرج المقياس (1) موسماً على ثلاثة مستويات (1-5)=3 1.33 وبعد ذلك يتم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في التدرج للمقياس وهي (1) بهدف تحديد الحد الأعلى للفئة، وتحديد أهمية الفئة، والجدول (2) يوضح حدود المستويات الثلاثة.

الجدول (2): محكات اعتماد درجة استجابات أفراد العينة على فقرات الدراسة

درجة الموافقة	المتوسط الحسابي
منخفضة	من 1.00 - أقل من 2.33
متوسطة	من 2.34 - أقل من 3.66
مرتفعة	من 3.67 - 5.00

المعالجة الإحصائية

تمت معالجة البيانات التي ستتخرج عن استجابات أفراد العينة بواسطة برمجية SPSS وسيتم استخدام المعدلات الرياضية والإحصائية اللازمة للحصول على النتائج مثل المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعامل كرونباخ ألفا، وغيرها من الاختبارات لغايات الوصول إلى النتائج المرجوة من الدراسة.

إجراءات البحث: لغايات تحقيق أهداف الدراسة، تم اتباع الإجراءات والخطوات الآتية:

- الاطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، وأسئلتها ومتغيراتها.
- تحديد عدد أفراد مجتمع الدراسة من خلال الرجوع إلى المصادر الرسمية في الجامعة الأردنية، و اختيار عينتها.
- إعداد أدوات الدراسة بصورةها النهائية بعد التحقق من مؤشرات الصدق والثبات.
- توزيع الاستبيانات على أفراد عينة الدراسة، مع الإشارة إلى أن جميع المعلومات التي تم الحصول عليها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، وضرورة الإجابة على جميع فقراتها بدقة وجدية.
- جمع الاستبيانات وتدقيقها، والتأكد من صلاحيتها لأغراض التحليل الإحصائي، وتصنيفها حسب متغيرات الدراسة، ومن ثم إدخالها إلى ذاكرة الحاسوب، واستخدام برنامج SPSS للمعالجات الإحصائية بهدف استخراج النتائج للإجابة على أسئلة الدراسة ووضع التوصيات المناسبة بناءً على النتائج.

عرض النتائج

يتضمن هذا الفصل نتائج الدراسة التي تهدف إلى أثر جودة الحياة الوظيفية في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة من وجهة نظر العاملين والطلبة، وتم عرض نتائج الدراسة وفقاً لأسئلة الدراسة، وفرضياتها ، وفيما يلي عرض لذلك:

النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي للدراسة ونصه: ما أثر جودة الحياة الوظيفية في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة من وجهة نظر العاملين والطلبة؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات إجابات أفراد العينة على كل بُعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأبعاد كل، جدول (3) يوضح ذلك:

جدول(3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات إجابات أفراد العينة على كل بُعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية

رقم البُعد	البعد	المتوسط الحسابي *	الانحراف المعياري *	درجة الموافقة	الرتبة
1	الاستقرار والأمان الوظيفي	3.54	1.233	متوسطة	3
2	التوازن بين الحياة والعمل	2.61	1.128	متوسطة	4
3	النمط القيادي والإشرافي	3.63	1.217	متوسطة	2
4	التقدم والترقي الوظيفي	4.21	.430	مرتفعة	1
	الأبعاد كل	3.45	4.008	متوسطة	

*الدرجة العظمى (5)

يبين لنا من خلال الجدول (3) أن المتوسطات الحسابية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية تراوحت (3.54 - 4.21) بدرجات موافقة مرتفعة ومتوسطة، حيث كان أعلىها للبعد "التقدّم والترقي الوظيفي" ، بينما كان أدنىها للبعد "التوازن بين الحياة والعمل" ، وبلغ المتوسط الحسابي للأبعاد ككل (4.008) بدرجة موافقة متوسطة.
وللإجابة عن تساؤلات الدراسة الفرعية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات أبعاد الأداة المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية، وفيما يلي عرض لذلك:
ما أثر الاستقرار والأمان الوظيفي في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة من وجهة نظر العاملين والطلبة؟

الجدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على كل فقرة من بعد (الاستقرار والأمان الوظيفي) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي *	الإنحراف المعياري	درجة موافقة	الرتبة
1	تمتلك إدارة المكتبة الإمكانيات المادية والمعنوية الازمة لتوفير الاستقرار الوظيفي للعاملين	3.61	1.198	متوسطة	1
2	توفر إدارة المكتبة بيئة ومناخ تنظيمي يشعر العاملين بالأمان والثقة المتبادلة	3.56	1.289	متوسطة	2
3	توفر إدارة المكتبة التأمينات والتعويضات الازمة في حالة التعرض لحوادث العمل	3.55	1.213	متوسطة	3
4	تطبق إدارة المكتبة القوانين والأنظمة على العاملين دون استثناء	3.55	1.184	متوسطة	3
5	يتوفر لدى إدارة المكتبة الموارد المادية الازمة للإيفاء بالتزاماتها المالية اتجاه العاملين	3.41	1.283	متوسطة	4
	البعد الأول ككل	3.54	1.233	متوسطة	

* الدرجة الدنيا (1) والدرجة القصوى من (5)

يتضح من خلال الجدول (4) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بعد "الاستقرار والأمان الوظيفي" تراوحت بين (3.41 - 3.61) بدرجة موافقة متوسطة، حيث كان أعلىها للفقرة رقم (1) والتي تنص على "تمتلك إدارة المكتبة الإمكانيات المادية والمعنوية الازمة لتوفير الاستقرار الوظيفي للعاملين" ، بينما بلغ أدنىها للفقرة رقم (5) والتي تنص على "يتوفر لدى إدارة المكتبة الموارد المادية الازمة للإيفاء بالتزاماتها المالية اتجاه العاملين".
ما أثر التوازن بين الحياة والعمل في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة من وجهة نظر العاملين والطلبة؟

الجدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على كل فقرة من بعد (التوازن بين الحياة والعمل) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي *	الإنحراف المعياري	درجة موافقة	الرتبة
9	تقدم إدارة المكتبة التسهيلات الازمة لدعم وتطوير العاملين لاستكمال شهادتهم العليا	3.63	1.200	متوسطة	1
10	الوقت المتبقى للموظف بعد دوامه في المكتبة يكفيه للقيام بواجباته الاجتماعية	3.52	1.105	متوسطة	2

3	متوسط	1.134	2.74	يوجد دعم للعاملين خارج بيئة العمل ومشاركة في الخدمات الاجتماعية المختلفة	6
4	منخفضة	1.097	1.70	توفر إدارة المكتبة رصيد إجازات مناسب وكافي للموظفين	7
5	متوسطة	1.124	1.48	تشارك إدارة المكتبة موظفيها في مناسباتهم الاجتماعية (السارة / الحزينة)	8
	متوسطة	1.128	2.61	البعد الثاني ككل	

* الدرجة الدنيا (1) والدرجة القصوى من (5)

يتضح من خلال الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بعد " التوازن بين الحياة والعمل" تراوحت بين (1.48 - 3.63) بدرجة موافقة متوسطة، حيث كان أعلىها للفقرة رقم (9) والتي تنص على " تقدم إدارة المكتبة التسهيلات الازمة لدعم وتطوير العاملين لاستكمال شهادتهم العليا "، بينما بلغ أدناها للفقرة رقم (8) والتي تنص على " تشارك إدارة المكتبة موظفيها في مناسباتهم الاجتماعية (السارة / الحزينة) ".

ما أثر النمط القيادي والإشرافي في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة من وجهة نظر العاملين والطلبة؟

الجدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على كل فقرة من بُعد (النمط القيادي والإشرافي)
مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	درجة موافقة	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي *	الفقرة	رقم الفقرة
1	مرتفعة	1.131	3.77	تمنح إدارة المكتبة العاملين في المكتبة صلاحيات ومسؤوليات تتلاءم مع قدراتهم لتسهيل شؤون العمل	11
2	مرتفعة	1.257	3.74	تستخدم إدارة المكتبة النقد الإيجابي مع العاملين عند ارتكاب الأخطاء	12
3	متوسطة	1.198	3.61	تشجع إدارة المكتبة العاملين على تعميم مهاراتهم الوظيفية والإدارية	13
4	متوسطة	1.289	3.56	تعامل إدارة المكتبة مع العاملين بعذالة وبدون تمييز	14
5	متوسطة	1.213	3.48	تتبني إدارة المكتبة النمط التشاركي في القيادة والإشراف	15
	متوسطة	1.217	3.63	البعد الثالث ككل:	

* الدرجة الدنيا (1) والدرجة القصوى من (5)

يتضح من خلال الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بعد " النمط القيادي والإشرافي " تراوحت بين (3.48 - 3.77) بدرجة موافقة متوسطة، حيث كان أعلىها للفقرة رقم (11) والتي تنص على " تمنح إدارة المكتبة العاملين في المكتبة صلاحيات ومسؤوليات تتلاءم مع قدراتهم لتسهيل شؤون العمل "، بينما بلغ أدناها للفقرة رقم (15) والتي تنص على " تتبني إدارة المكتبة النمط التشاركي في القيادة والإشراف ".

ما أثر التقدم والترقي الوظيفي في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة من وجهة نظر العاملين والطلبة؟

الجدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على كل فقرة من بُعد (التقدم والترقي الوظيفي)
مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	درجة موافقة	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي *	الفقرة	رقم الفقرة
--------	-------------	-------------------	-------------------	--------	------------

1	مرتفعة	.711	4.34	تعتمد إدارة المكتبة نظام ترقيات مبني على أسس ومعايير واضحة	16
2	مرتفعة	.472	4.24	يوجد تواافق بين المؤهل العلمي والخبرة العملية والدرجة الوظيفية للعاملين في المكتبة	17
3	مرتفعة	.624	4.18	تطبق إدارة المكتبة سياسة وضع الشخص المناسب في المكان المناسب	18
4	مرتفعة	.675	4.16	تركز إدارة المكتبة على تنفيذ برامج تدريبية تؤهل العاملين للتقدم في مساراتهم الوظيفية	19
5	مرتفعة	.665	4.14	يوجد فرص مستقبلية متاحة للترقي والتقدم الوظيفي للعاملين في المكتبة	20
مرتفعة		.430	4.21	البعد الرابع ككل	

* الدرجة الدنيا (1) والدرجة القصوى من (5)

يتضح من خلال الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بعد "التقدم والترقي الوظيفي" تراوحت بين (4.34-4.14) بدرجة موافقة مرتفعة، حيث كان أعلىها للفقرة رقم (16) والتي تنص على "تعتمد إدارة المكتبة نظام ترقيات مبني على أسس ومعايير واضحة"، بينما بلغ أدناها للفقرة رقم (20) والتي تنص على "يوجد فرص مستقبلية متاحة للترقي والتقدم الوظيفي للعاملين في المكتبة".

كما تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات أبعاد الأداة المتعلقة بالخدمات المقدمة للطلبة، وفيما يلي عرض لذلك.

الجدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على كل فقرة من فقرات الخدمات المقدمة للطلبة

مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

رقم الفقرة	الفقرة	ال المتوسط الحسابي *	الإنحراف المعياري	درجة موافقة
21	توفر المكتبة خدمات تدريبية للطلاب	4.26	0.463	مرتفع
22	تتيح المكتبة للطلاب إمكانية التصوير والنسخ للكتب الموجودة فيها	4.25	0.435	مرتفع
23	توفر المكتبة خدمات ورقية وإلكترونية للطلاب	4.14	0.488	مرتفع
28	تتيح المكتبة خدمات الإعارة الخارجية للكتب	3.94	1.351	مرتفع
24	توفر المكتبة للطلبة خدمات البحث في قواعد البيانات الخاصة فيها	3.52	1.389	متوسط
27	توفر المكتبة خدمات لمساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة في المكتبة	3.50	1.249	متوسط
25	توفر المكتبة العديد من الخدمات البيلوغرافية	3.48	1.342	متوسط
26	تتيح المكتبة للطلاب خدمات الاستخلاص والخدمات المرجعية	2.97	1.129	متوسط
البعد ككل		3.74	0.749	مرتفعة

* الدرجة الدنيا (1) والدرجة القصوى من (5)

يتضح من خلال الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بعد الخدمات المقدمة للطلبة تراوحت بين 2.79 - 4.26 بدرجة موافقة مرتفعة، حيث كان أعلىها للفقرة رقم (21) "توفر المكتبة خدمات تدريبية للطلاب"، بينما بلغ أدناها للفقرة رقم (26) والتي تنص على "تتيح المكتبة للطلاب خدمات الاستخلاص والخدمات المرجعية".

ويتضح من النتائج السابقة أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية جاءت بدرجة موافقة متوسطة، وقد جاء أعلىها بعد "التقدم والترقي الوظيفي"، بينما جاء أدناها بعد: التوازن بين الحياة والعمل، ويعزو الباحث ذلك إلى اهتمام الجامعة الأردنية بالعاملين في المكتبة والذي يتجسد بوفر بيئة عمل ومناخ تنظيمي عادل، وإلى تشارك العاملين مع الإدارة من حيث

المجلد الثامن العدد الثاني 2023

تنظيم الجهود وتنسيق الموارد المادية والبشرية والتكنولوجية لتحقيق أفضل النتائج بأقل وقت وجهد ممكنين، كما يعزى إلى تقدير إدارة المكتبة لجهود العاملين وتقديم الترقيات المناسبة لهم وتوفير الدورات التدريبية لهم لاستثمار الطاقات الإبداعية لديهم وتوفير فرص التطور المهني والعلمي في مجال تخصصاتهم، وإلى شعور العاملين في المكتبة بعدالة توزيع المسؤوليات والواجبات وعدم التمييز بينهم.

وهذا يتفق مع دراسة سعد (2021) والتي أشارت إلى أن مستوى جودة الحياة الوظيفية بالمكتبات جاء بدرجة متوسطة، ودراسة حمادنة (2019) والتي أشارت نتائجها إلى أن مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية كان كبيراً جداً لجميع مجالات الدراسة والأداة كل، كما جاءت أن المتخصصات الحاسوبية لفقرات بعد الخدمات المقدمة للطلبة بدرجة موافقة مرتفعة.

يعزو الباحث ذلك إلى أن مكتبة الجامعة الأردنية وفرت للطلبة جميع الخدمات التي يحتاجونها من قاعات للمطالعة والدراسة، وقاعات للفهارس وأماكن للتصوير واستعارة وتلخيص الكتب ن كما أنها توفر جميع التسهيلات المادية والتكنولوجية والبحث عن الكتب إلكترونياً وورقياً، مما انعكس على استجابات أفراد العينة، وهذا يتوافق مع دراسة أبو مالح والصدقي (2018) والتي أشارت نتائجها إلى أن مستوى جودة الخدمات بالكلية من وجهة نظر الطلبة جاءت بدرجة متوسطة، ودراسة زين (2017) والتي أشارت إلى التقييم الإيجابي عن مستوى جودة الخدمات المقدمة لهم في مجالات الاستجابة، والاعتمادية، والسلامة أو (الأمان).

اختار فرضيات الدراسة

للتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) ، وفما يلي عرض لذلك:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) في استجابات عينة الدراسة حول أثاث حمدة الحياة الوظيفية في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة من وحمة نظر العاملين والطلبة.

وأنيثة، عن الفرضية الرئيسة الفرضيات الفعالة الآتية:

- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات عينة الدراسة حول أثر الاستقرار والأمان الوظيفي في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة من وحمة نظر العاملين والطلبة.

- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) في استجابات عينة الدراسة حول أثر التوازن بين الحياة والعمل، في مكتبة الجامعة الأمريكية بالذخارات، المقدمة للطالبة من موجهة نظر العالمين والمطالبة

- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات عينة الدراسة حول أثر النمط القيادي والاشتافت في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطالبة من وجهة نظر العاملين والطالبة

- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) في استجابات عينة الدراسة حول أثر التقدم والترقي المزدوج في كتبة المعايير الأدبية على النزارات القدمة للطلاب.

اختبار القوة المعنوية والتفسيرية لنموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد المستخدم: وتم ذلك من خلال ما يلي:

عال بين المتغيرات المستقلة، وذلك بالاعتماد على اختبار معامل تضخم التباين (VIF)، واختبار التباين المسموح به (Tolerance) لكل متغير من المتغيرات المستقلة، حيث يجب أن تكون المتغيرات المستقلة للنموذج مستقلة فيما

بينها، وللتتأكد من ذلك الغرض نستعين بهذين الاختبارين الذين يعتبرا أحد الطرق المستخدمة للتخلص من مشكلة التعدد الخطي، مع العلم أن لا بد عدم تجاوز معامل تضخم التباين للقيمة (10)، وقيمة اختبار التباين المسموح به لا بد أن يكون أكبر من (0.05)، جدول (9) يوضح ذلك:

الجدول (9): نتائج اختباري: معامل تضخم التباين ومعامل التباين المسموح به للمتغيرات المستقلة (الاستقرار والأمان الوظيفي، التوازن بين الحياة والعمل، النمط القيادي والإشرافي، التقدم والترقي الوظيفي)

معامل تضخم التباين VIF	التباین المسموح Tolerance	المتغيرات المستقلة
2.369	.422	الاستقرار والأمان الوظيفي
2.111	.474	التوازن بين الحياة والعمل
1.613	.620	النمط القيادي والإشرافي
1.561	.640	التقدم والترقي الوظيفي

يُلاحظ من الجدول (9) أن قيم اختبار معامل تضخم التباين (VIF) لجميع المتغيرات المستقلة أقل من (10)، بينما أن قيمة اختبار معامل التباين المسموح به (Tolerance) لجميع المتغيرات المستقلة أكبر من (0.05) وبالتالي يمكن القول أنه لا توجد مشكلة ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة، وهذا يعزز إمكانية استخدامها في النموذج. وبعد ادخال المتغيرات المستقلة في تحليل الانحدار الخطي المتعدد (الاستقرار والأمان الوظيفي، التوازن بين الحياة والعمل، النمط القيادي والإشرافي، التقدم والترقي الوظيفي) بطريقة (Enter)، التي تستخدم لمعرفة أي من المتغيرات المستقلة لها أثر دال احصائياً على المتغير التابع (الخدمات المقدمة للطلبة)، وكذلك معرفة النسبة المئوية لذلك الأثر ان وجد.

- تحليل التباين (ANOVA): بعد ادخال متغيرات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية بإبعادها (الاستقرار والأمان الوظيفي، التوازن بين الحياة والعمل، النمط القيادي والإشرافي، التقدم والترقي الوظيفي) على الخدمات المقدمة للطلبة، تم حساب تحليل التباين للمتغيرات المدخلة في المعادلة والمبنية نتائجه في الجدول (10).

الجدول (10): نتائج تحليل التباين (ANOVA) للتحقق من قوة ومعنى نموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد

الدالة الإحصائية	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
.000b	12.331	1.916	5	9.582	Regression	1
		0.155	294	45.689	Residual	
		299		55.271	Total	

* ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

b: المتغير المستقل (الاستقرار والأمان الوظيفي، التوازن بين الحياة والعمل، النمط القيادي والإشرافي، التقدم والترقي الوظيفي)

يلاحظ من الجدول (10) ان قيمة F بلغت (12.331) وبدلالة إحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$)؛ مما يدل على وجود قوة تفسيرية ومعنى بين المتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية بإبعادها (الاستقرار والأمان الوظيفي، التوازن بين الحياة والعمل، النمط القيادي والإشرافي، التقدم والترقي الوظيفي)، على المتغير التابع الخدمات المقدمة للطلبة، ويبين الجدول (11) ملخص لنموذج (Model Summary) تحليل الانحدار الخطي المتعدد.

الجدول (11): ملخص لنموذج (Model Summary) تحليل الانحدار الخطي المتعدد

الخطأ المعياري في التقدير	معامل التحديد المعدل	معامل التحديد	معامل الارتباط	النموذج
Std. Error of the Estimate	2Adjusted R	2R	R	
.39421	.159	.173	.416a	1

ا: المتغير المستقل (الاستقرار والأمان الوظيفي، التوازن بين الحياة والعمل، النمط القيادي والإشرافي، التقدم والترقي الوظيفي)

يتبيّن من الجدول (11) ان قيمة معامل الارتباط بلغت (0.416)، وأن قيمة معامل التحديد (R^2) لها (0.173)، وأن قيمة معامل التحديد المعدل (Adjusted R^2) (0.159) والذي يدل على أن المتغير المستقل (الاستقرار والأمان الوظيفي، التوازن بين الحياة والعمل، النمط القيادي والإشرافي، التقدم والترقي الوظيفي) استطاع أن يفسّر (15.9%) من التغييرات الحاصلة في المتغير التابع ((الخدمات المقدمة للطلبة)).

الجدول (12): معنوية معاملات (Coefficient) معايير الانحدار الخطى البسيط (Standardized) والغير معيارية (Unstandardized)

الدالة الإحصائية	قيمة ت	المعيارية	الغير المعيارية		نموذج الانحدار الخطى البسيط	
		Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients			
		Beta	Std. Error	B		
*0.000	9.977		.273	2.729	الحد الثابت (Constant)	
*0.000	-4.874	-.398	.061	-.295	الاستقرار والأمان الوظيفي	
*0.000	4.492	.346	.071	.317	التوازن بين الحياة والعمل	
*0.000	3.831	.258	.056	.214	النمط القيادي والإشرافي	
*0.019	2.352	.156	.066	.156	التقدم والترقي الوظيفي	

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$)

من خلال الجدول (13) يتبيّن ما يلي:

- وجود دلالة إحصائية لثابت معايير الانحدار الخطى المتعدد، حيث بلغت قيمة (ت = 9.977) وبدلالة إحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$)، مما يدل على وجود معنوية لثابت معايير الانحدار الخطى المتعدد.

- وجود دلالة إحصائية لمعامل الانحدار الخطى المتعدد المعياري والغير معياري المتعلق بالمتغير المستقل (الاستقرار والأمان الوظيفي، التوازن بين الحياة والعمل، النمط القيادي والإشرافي، التقدم والترقي الوظيفي)، حيث بلغت قيمة ت للمتغيرات على التوالي: (الاستقرار والأمان الوظيفي (ت = -4.874) وبدلالة إحصائية (0.00)، (التوازن بين الحياة والعمل (ت = 3.831) وبدلالة إحصائية (0.00)، (النمط القيادي والإشرافي (ت = 3.831) وبدلالة إحصائية (0.00)، وأخيراً (التقدم والترقي الوظيفي بلغت قيمة (ت = 2.352) وبدلالة إحصائية (0.019)) وهذه القيم أقل من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$)، مما يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية بأبعادها (الاستقرار والأمان الوظيفي، التوازن بين الحياة والعمل، النمط القيادي والإشرافي، التقدم والترقي الوظيفي) مجتمعة في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة من وجهاً نظر العاملين والطلبة.

يظهر من النتائج السابقة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية ببعدها الاستقرار والأمان الوظيفي في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة من وجهاً نظر العاملين والطلبة.

ويعزّو الباحث ذلك إلى أن توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية بشكل عام ينعكس إيجاباً على دافعية العاملين عند توفر الاستقرار الوظيفي نحو تقديم الخدمات للطلاب، وإلى أن إتباع الأسلوب القيادي والإشرافي الملائم في العمل له تأثير إيجابي على تقديم الخدمات للطلاب من قبل العاملين في المكتبة، كما أن شعورهم بالأمان الوظيفي وطمأنيتهم على مصدر دخلهم ووجود قوانين تعمل على الحفاظ على حقوقهم الوظيفية لها تأثير إيجابي على تقديم الخدمات للطلاب.

ويظهر من النتائج السابقة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية ببعديها النمط القيادي والإشرافي والتقدير والترقى الوظيفي في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة من وجهة نظر العاملين والطلبة. وبعزو الباحث ذلك إلى أن وضع الشخص القيادي المناسب في المكان المناسب وإتاحة فرص التطور والترقى الوظيفي تعمل على زيادة فرص الإنتاجية في العمل وعامل مهم من عوامل الرضا الوظيفي والذي ينعكس إيجاباً على أداء العاملين وقابلتهم لتقديم الخدمات للطلاب في المكتبة.

يظهر من النتائج السابقة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية بأبعادها التوازن بين الحياة والعمل في مكتبة الجامعة الأردنية على الخدمات المقدمة للطلبة من وجهة نظر العاملين والطلبة.

كما يعزّو الباحث هذه النتائج إلى أن التسهيلات المقدمة للعاملين ونظام الإجازات المتوفر والمغادرات تسهم في دعمهم والسماح لهم في تطوير خبراتهم ومؤهلاتهم العلمية ومساعدتهم ليكون هناك توازن بين حياتهم العملية والاجتماعية.

وهذا يتفق مع دراسة الطيب (2019) والتي أشارت نتائجها إلى أن العامل الوظيفي - بشقيها التصميم الوظيفي والأمان الوظيفي - تؤثر في ترقية الأداء الوظيفي بجامعة إفريقيا العالمية، كذلك أن لعملية التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية أثر إيجابي في ترقية الأداء الوظيفي بجامعة إفريقيا العالمية، كما توصلت الدراسة إلى أن للعامل المالية دور كبير في ترقية الأداء الوظيفي بجامعة إفريقيا العالمية، ودراسة (Abdulhameed & Bello, 2021) ودراسة (Oluwamuyiwa Oluwamuyiwa, 2020) والتي أشارت نتائجها إلى أن الأمان الوظيفي له تأثير على رضا الموظفين عن زملاء العمل وصاحب العمل، كما يؤثر استقرار العمل والحياة على التزام الموظفين؛ وتؤثر ظروف مكان العمل بشكل كبير على كفاءة مهام الموظفين، ودراسة (Singh & Maini, 2020) والتي أشارت نتائجها إلى أن جميع العوامل الأربع لـ QWL لها ارتباط كبير بالأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس.

النوصيات والمقترحات

- تطبيق نظام التقويض في المكتبات من جانب القياديين للعاملين، وذلك لتحفيز الضغوط عليهم.
- وضع أسس ومعايير إدارية واضحة لمنح الترقيات الوظيفية لكافة العاملين في المكتبات وذلك لتحفيز العاملين فيها.
- إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث حول جودة الحياة الوظيفية في الجامعات الحكومية والخاصة وربطها بمتغيرات أخرى.

المراجع العربية والأجنبية

- أبو حميد، هاشم (2017). أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعليه اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة، رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- أبو مالح، عوض، والصديقى، عبدالرحمن (2018). جودة الخدمات في التعليم العالي وأثرها على رضا الطلبة ودرجة ولائهم: دراسة على طلبة كلية العلوم الإدارية والمالية بجامعة الطائف. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية. (2). 34-13.
- بني عيسى، موسى، وعبابنة، هايل (2021). أثر جودة حياة العمل في تطوير الموارد البشرية في البنوك الأردنية: الدور الوسيط للأمن النفسي. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة آل البيت، المفرق.
- البياري، سمر، وأبو معمر، فارس (2018). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة.

- حامدنة، همام سمير (2019). مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*. 39(12). 103-130.
- حمارشة، أمانى، وعلونه، أفنان (2016). مكتبة الجامعة الأردنية: نحو مكتبة عالمية. *مجلة المكتبات والمعلومات والتوثيق في العالم العربي*، 4، 194 - 201.
- الرميدى، بسام، ومحمد، رضا (2020). أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية: الإستغرار الوظيفي كمتغير وسيط. *مجلة كلية السياحة والفنادق*، 4(1). 1-25.
- زين، عمار عبدالله محمد (2017). قياس جودة خدمات المعلومات في مكتبات جامعة إفريقيا العالمية: دراسة تقويمية من وجهة نظر المستفيدين. *مجلة حلية المكتبات والمعلومات*، 1، 164-194.
- سعد، أمينة (2021). واقع جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مكتبات جامعة الإسكندرية. *المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات*، 3(5). 193-254.
- سلمان، محمد (2013). مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقاييس جودة الخدمة (SERVPERF). *مجلة جامعة الأقصى*، 17(1). 50-1.
- الشريف، نهاد (2019). مفهوم بيئة العمل، متوفّر عبر موقع www.com.hyatok.com، استرجع بتاريخ 8-3-2022.
- الشوابكة، يونس، وسلطان، ايمان (2019). الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بجودة خدمات المعلومات من وجهة نظرهم. *مجلة دراسات*، 46(1).
- الطيب، عبدالله (2019). أثر جودة الحياة الوظيفية في ترقية الأداء الوظيفي: دراسة حالة جامعة إفريقيا العالمية للفترة من 2013 إلى 2018. *مجلة الأنجلس*. 5(5). 185-218.
- عبيدات، عبير؛ والروابدة، محمد (2020). جودة الحياة الوظيفية وأثرها في الأداء الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظة إربد - الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة اليرموك، إربد.
- النواولفة، إيناس. (2015). تقييم مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة. *مجلة التربية*، 163(1). 915 - 948.

المراجع الأجنبية

- Akram, M., & Amir, M. (2020). Comparing the Quality of Work Life among University Teachers in Punjab. *Bulletin of Education and Research*, 42(2), 219-234.
- Bhardwaj, R (2016). Why it's important to build a Good Work Culture, available on: www.entrepreneur, Relive on 5 – 3 -2020.
- Robertson, C., & Geiger, S. (2011). Moral philosophy and managerial perceptions of ethics codes: Evidence from Peru and the United States. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 18(3), 351-365.
- Kegler, D. E. (2011). Gender Differences in Perceptions of Ethics among Teacher Education Students at San Diego State University. *ProQuest LLC*. 789 East Eisenhower Parkway, PO Box 1346, Ann Arbor, MI 48106..
- Keiser, K. (2013). Elementary School Ethical Climate. *The School Community Journal*, 19.
- Mohammadi, S., & Karupiah, P. (2020). Quality of work life and academic staff performance: a comparative study in public and private universities in Malaysia. *Studies in Higher Education*, 45(6), 1093-1107.
- Oziurk, S., Kumandas, H., & Ersanli, K. (2013). A study of developing professional ethics principles scale for teachers working in the pre-school education. *Journal of Kirsehir Education Faculty*, 14(1), 429-442.