مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: دور جودة حياة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين
اسم الكاتب: د. بسام زاهر، د. جمال أبو دولة، دانيا زين العابدين
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/4378
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 23:31 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (34) العدد (5) 2012
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (34) No. (5) 2012

دور جودة حياة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين

الدكتور بسام زاهر *
الدكتور جمال أبو دولة **
دانيا زين العابدين ***

(تاريخ الإيداع 30 / 8 / 2012. قُبِل للنشر في 26 / 11 / 2012)

□ملخّص □

هدفت هذه الدراسة إلى التعرُّف على طبيعة جودة حياة العمل من خلال تحليل أبعادها المختلفة، وبيان دورها في تعزيز الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التعليمية بجامعة تشرين. وخلُصت إلى وجود علاقة طردية بين أبعاد جودة حياة العمل والرضا الوظيفي لعينة البحث، كما أن أهمّ أبعاد جودة حياة العمل المؤثرة على الرضا الوظيفي هي الأجور والمكافآت، وخصائص الوظيفة، والنمو والترقية، ومكان العمل، وتفسّر هذه العوامل حوالي 71.2 % من التغيرات في الرضا الوظيفي. ثمّ قُدِّم ملخّص لأهمّ النتائج التي تُوصِّل إليها، مع عرض لبعض المقترحات والتوصيات لتحسين أبعاد جودة حياة العمل ؛ بهدف تعزيز الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين، والتي كان من أهمّها ضرورة إعادة هيكلّة نظم الأجور والحوافز، والاستفادة من العلاقات الإنسانية وتدعيمها، وضرورة انتقاء القادة والمشرفين ممّن تتوفر لديهم القدرة والمهارة على تشجيع مرؤوسيهم على المشاركة في صياغة الخطط ، واتخاذ القرارات والسماح لهم بالإبداع.

الكلّمات المفتاحية: جودة حياة العمل، الرضا الوظيفي، خصائص الوظيفة، الأجور والحوافز، أسلوب الإشراف، مكان العمل، النمو والترقية، المشاركة بالقرارات.

* أستاذ مساعد – قسم إدارة الأعمال– كلّية الاقتصاد– جامعة تشرين– اللاذقية– سورية
** أستاذ – قسم إدارة الأعمال– كلّية الاقتصاد– جامعة اليرموك– الأردن.
*** طالبة دراسات عليا (دكتوراه)– قسم إدارة الأعمال– كلّية الاقتصاد– جامعة تشرين– اللاذقية– سورية.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (34) العدد (5) 2012
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (34) No. (5) 2012

The Role of Quality of Work Life (QWL)in Enhancing Job Satisfaction of Teaching Staff in Tishreen University.

Dr. Bassam Zaher [*]
Dr. Jamal Abu-Doleh [**]
Dania Zein AlAbdden [***]

(Received 30 / 8 / 2012. Accepted 26 / 11 / 2012)

□ ABSTRACT □

This study aims at identifying the nature of the quality of working life through the analysis of various dimensions and the statement of its role in promoting job satisfaction to the members of the Teaching Staff in Tishreen University, the main result of this study is that there is a positive relationship between the dimensions of the quality of work life and job satisfaction for the research sample, and the most important dimensions of quality of work life affecting job satisfaction are: the wages and bonuses, and the characteristics of function, growth and promotion, and place. These factors explain about 71.2% of changes in job satisfaction and in the end, we have provided a summary of the most important results that have been accessed with the presentation of some of the proposals and recommendations to improve the quality of life dimensions of work in order to enhance job satisfaction to the members of the Teaching Staff in Tishreen University.

Key Words: Quality of Work Life (QWL), Job Satisfaction, job characteristics, wages and bonuses, supervision style, workplace, growth and promotion, participate.

[*] **Associate Professor in Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.**
[**] **Professor in Department of Business Administration, Faculty of Economics, yarmouk University**
[***] **Postgraduate Student, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.**

مقدمة:

تشكلّ الموارد البشرية رأس المال الحقيقي الذي يجب الاستثمار فيه؛ كونها أغلى الموارد وأثمنها، فهي العمود الفقري لثقافة المنظمة واتجاهاتها التطويرية.[1] وذلك لأن تنمية الموارد البشرية وتطويرها تؤثّر بشكلّ كبير على أداء المنظمات ونموها، خاصّة في مجال المنظمات الخدمية التي يحدث فيها اللقاء المباشر بين مقدم الخدمة والعميل، فيصبح لقدرة مقدم الخدمة ومهارته تأثير جوهري ومباشر على عملية توصيل الخدمة ورضاء العميل.[2] ومنه يرى (Hans،Pruijt) ان قيمة الخدمة المقدّمة للعميل تتوقف على مقدار ما يتمتّع به الموظفون بجودة الحياة الوظيفية التي تقدّمها لهم منظماتهم.[3]

ومن أهمّ مؤشرات صحّة المنظمة وفاعليتها الرضا الوظيفي للعاملين على أساس أنّه كلّما تميّزت بيئة العمل بالقبول والرضا من العاملين سأهمّ ذلك في جعل الأفراد ملتزمين بشكلّ كامل في وظائفهم بما يؤدى للحصول على أداء أفضل في النهاية.[4]

مشكلّة البحث:

قام الباحث بدراسة استطلاعية على شكلّ مقابلات شخصية متعمقة مع مجموعة من أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين بهدف تحديد مشكلّة البحث، وعلى أساس نتائج الدراسة الاستطلاعية حُدّدت ظواهر مشكلّة البحث كالآتي:

1- انخفاض درجة الرضا لبعض أعضاء الهيئة التعليمية عن المكافآت والأجور التي يحصلون عليها.

2- انخفاض درجة المشاركة بالقرارات .

3- انخفاض درجة الرضا عن إمكانيات البيئة التعليمية من قاعات وأدوات وتكنولوجيا ووسائل تعليمية.

4- ارتفاع معدل دوران العمل نتيجة التفضيل الواضح للعمل بالجامعات الخاصّة.

وبناءً على الظواهر السابقة نجد أنّ مشكلّة البحث تتمثل في أنّ الجامعة محلّ الدراسة تعاني من قصور في توفير بعض الأبعاد المرتبطة بجودة حياة العمل بالمستوى الذي يحقق الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التعليمية فيها.

وفي ضوء ما سبق يمكن للباحثة أن تطرح التساؤلات الآتية:

1- هل تؤثّر أبعاد جودة حياة العمل في الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التعليمية في الجامعة محلّ الدراسة؟

ومنه يمكن طرح التساؤلات الفرعية الآتية:

أ- هل تؤثّر خصائص الوظيفة في الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التعليمية في الجامعة محلّ الدراسة؟

ب- هل تؤثّر الأجور والحوافز في الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التعليمية في الجامعة محلّ الدراسة؟

ج- هل يؤثر أسلوب الإشراف في الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التعليمية في الجامعة محلّ الدراسة؟

د- هل يؤثر النمو والترقية في الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التعليمية في الجامعة محلّ الدراسة؟

هـ- هل تؤثّر المشاركة بالقرارات في الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التعليمية في الجامعة محلّ الدراسة؟

و- هل يؤثّر مكان العمل في الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التعليمية في الجامعة محلّ الدراسة؟

2- هل يوجد اختلاف بين أعضاء الهيئة التعليمية في الجامعة محلّ الدراسة في إدراكهم لمدى تأثير أبعاد جودة حياة العمل على الرضا الوظيفي ،وذلك تبعاً للاختلاف بالصفات الديموغرافية (الدرجة العلمية، الخبرة، النوع الاجتماعي)؟

أهمّية البحث وأهدافه:

تستمد هذه الدراسة أهمّيتها من جوانب عدّة ، يمكن إجمالها في الجوانب الآتية:

1- تطرح الدراسة مفهوم جودة حياة العمل (QWL) ،ومدى تفاعله مع الرضا الوظيفي للعاملين، وهو يعدّ أحد أبرز الموضوعات المطروحة في الدراسات التنظيمية والسلوكية ،وأهمّها بالفترة الأخيرة.

2-قلّة البحوث والدراسات التي درست جودة حياة العمل (QWL) في البيئة العربية عموماً والسورية خاصّة.

3-ستدرس ستة من أهمّ أبعاد جودة حياة العمل بالجامعة محلّ الدراسة وهي: الأجور والحوافز، أسلوب الإشراف، خصائص الوظيفة، النمو والترقية، مكان العمل، المشاركة بالقرارات. ودراسة أثر هذه الأبعاد، وانعكاسها على الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التعليمية فيها.

4-تنبع أهمّية هذه الدراسة من أهمّية مجال تطبيقها على إحدى الجامعات الحكومية السورية التي تلعب دوراً حيوياً ومهمّاً في تقديم خدمات التعليم العالي لأبناء سورية عامة ،وأبناء محافظة اللاذقية خاصّة.

تتمثل أهداف البحث بالآتي:

1- تحديد مستوى الرضا الوظيفي المتوفّر حالياً لأعضاء الهيئة التعليمية عن العمل بالجامعة محلّ الدراسة.

2- دراسة أثر أبعاد جودة حياة العمل على الرضا الوظيفي بشكلّ منفرد وإجمالي، وتحديد حجم هذا التأثير وطبيعته.

بمعنى دراسة تأثير كلّ من: (الأجور والحوافز، أسلوب الإشراف، خصائص الوظيفة، النمو والترقية، مكان العمل، المشاركة بالقرارات) على الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التعليمية.

3-اختبار مدى الاختلاف في آراء أعضاء الهيئة التعليمية في الجامعة محلّ الدراسة حول دور جودة حياة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي ،وذلك تبعاً للاختلاف بالصفات الديموغرافية (الدرجة العلمية، الخبرة، النوع الاجتماعي).

منهجية البحث:

اعتُمِد المنهج الوصفي لأهمّ ما ورد في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ، والدوريات ، والإحصائيات الرسمية المتخصّصة في مجال البحث؛ لإثراء البحث، والخروج بأفضل النتائج والتوصيات. كما اعتُمِد أسلوب الاستبيان إذ صُمّمت قائمة استبيان وُزّعت على عينة البحث المتمثّلة ب 384 عضو من أعضاء الهيئة التعليمية بجامعة تشرين حُدّدت وفق قانون العينة الإحصائية، وقد استُرِدّ 275 استبانة منها، كما تتضمن قائمة الاستبيان الموزعة مجموعة من الأسئلة الخاصّة بتحقيق أهداف البحث . وقد قسمت إلى قسمين رئيسين ، الأوّل: يتعلّق بأبعاد جودة حياة العمل أمّا الثاني: فيتعلّق بالرضا الوظيفي، ولقد استُخدم مقياس ليكرت الخماسي في أسئلة الاستبيان جميعها. كما تم الاستِعانة بنظامSPSS لإدخال البيانات والمعلومات التي جُمِعت ،وتبويبها ومعالجتها .

فرضيات البحث:

تتمثل فرضيات البحث بالآتي:

الفرضية الأولى : لا يوجد أثر معنوي لأبعاد جودة حياة العمل على الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التعليمية في الجامعة محلّ الدراسة.

ويمكن تقسيم هذه الفرضية إلى مجموعة من الفرضيات الفرعية حسب الأبعاد الوظيفية كما يأتي:

أ)- لا يوجد أثر معنوي لبعد **خصائص الوظيفة** على الرضا الوظيفي.

ب) - لا يوجد أثر معنوي لبعد **الأجور والحوافز** على الرضا الوظيفي.

ج)- لا يوجد أثر معنوي لبعد **أسلوب الإشراف** على الرضا الوظيفي.

د)- لا يوجد أثر معنوي لبعد **النمو والترقية** على الرضا الوظيفي.

هـ)- لا يوجد أثر معنوي لبعد **المشاركة بالقرارات** على الرضا الوظيفي.

و)- لا يوجد أثر معنوي لبعد **مكان العمل** على الرضا الوظيفي.

الفرضية الثانية : لا توجد فروق جوهرية بين آراء أعضاء الهيئة التعليمية في الجامعة محلّ الدراسة حول دور جودة حياة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي ، وذلك تبعاً للاختلاف بالصفات الديموغرافية: (النوع الاجتماعي، سنوات الخبرة، الدرجة العلمية).

ويمكن تقسيم الفرضية الأخيرة إلى مجموعة من الفرضيات الفرعية حسب الصفات الديموغرافية كما يأتي:

آ) - لا توجد فروق جوهرية بين آراء أفراد عيّنة البحث حول دور جودة حياة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي في الجامعة محلّ الدراسة تعزى إلى متغير النوع الاجتماعي.

ب)- لا توجد فروق جوهرية بين آراء أفراد عينة البحث حول دور جودة حياة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي في الجامعة محلّ الدراسة تعزى إلى متغير سنوات الخدمة.

ج)- لا توجد فروق جوهرية بين آراء أفراد عينة البحث حول دور جودة حياة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي في الجامعة محلّ الدراسة تعزى إلى متغير الدرجة العلمية.

مفهوم جودة حياة العمل Quality of Work Life :

تعددت المفاهيم المطروحة لجودة حياة العمل وذلك من وجهة نظر الباحثين في هذا المجال، إذ نظر إليها Havlovic)، (1991 على "أنّها بناء مفاهيمي متعدد الأبعاد يشتمل على الأمن والسلامة في العمل، وأنظمة مكافأة أفضل، وأجر عادل ومنصف، ومجموعات عمل مشاركة ومتعاونة وفرص أفضل للنمو" [5].

كما عرفها (Werther & Davis ،Keith،. 2002) من جهة آثارها المترتبة على أنّها:

" تمثل زيادة مشاركة العاملين بالقرارات، كما تنعكس في صورة تحسين الإنتاجية من خلال الاستخدام الأمثل للأفراد بصورة أكثر من الأموال، هذا إضافة إلى تحسين الأمن والصحة الوظيفية، وكذلك تحسين الرضا الوظيفي وتنمية الالتزام التنظيمي". [6]

كما أكّد (جاد الرب، 1999) على أنّها:" مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرّة ، التي تهدف إلى تحسين الجوانب المختلفة التي تؤثّر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً بالشكلّ الذي يسهم في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها" [7] .

إذ أوضح في هذا التعريف ان جودة حياة العمل هي:[8]

- عمليات متكاملة تشارك في إحداثها وتنفيذها الإدارات الموجودة داخل المنظمة جميعها ، إلا أنّ عبئاً كبيراً منها يقع على عاتق إدارة الموارد البشرية.
- عمليات مخططة سواء في الأجل القصير أو الطويل، تتماشى مع استراتيجيات المنظمة تعضدها ، وتساعد على تنفيذها، وبالتالي فهي عمليات مستمرّة وليست مؤقتة.
- عمليات تشمل الجوانب المادية والمعنوية جميعها للعاملين.
- تحقّق التوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية للعاملين.
- تضمن تحقيق أهداف العاملين ومصالحهم، وأهداف إدارة المنظمة، وبالتالي تساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة.

ولقد أشار(Hunat،1992) إلى أنّ تبني برنامج جودة حياة العمل سيحقق مجموعة من الأهداف أهمّها:[9] : زيادة ثقة العاملين، الاندماج في حل المشكلّات، زيادة الرضا الوظيفي، وزيادة الفاعلية التنظيمية.

أمّا (Gomez & Baklin & Cardy، 1998) فقد أكدوا أنّ الهدف الأساسي لجودة حياة العمل ،هو تحقيق التوازن بين الحياة الوظيفية للأفراد وحياتهم الشخصية، ممّا يزيد من الولاء التنظيمي ويدعمه.[10]

وقد لخّص(جاد الرب،2008) أبرز الأهداف العامة من تصميم برامج جودة حياة العمل وتنفيذها كما يأتي:[11]

1- تحقيق مستويات عالية من الرضا الوظيفي، والولاء التنظيمي للعاملين.
2- تحقيق مستويات عالية من رضا العملاء، والبيئة الخارجية للمنظمة.
3- تحقيق مستويات عالية من رضا أصحاب رأس المال.
4- وبذلك فان فاعلية برامج جودة حياة العمل تساهم في زيادة فاعلية المنظمة ككلّ.

ولقد أشار كلّاً من (Suseela& Naqappan.C، 2010) إلى أنّ تبني برامج جودة حياة العمل يؤثر تأثيراً مباشراً على الأداء ، وذلك بالتطبيق على المؤسسات التعليمية الماليزية. إذ خلصت الدراسة إلى أنّه يجب أن توفر بيئة العمل كلاًّ من الاحترام والاعتراف بالجهد، والتصميم الجيد للوظائف، والصحة، والتعلم ، والدعم المؤسسي لمكونات البيئة بالشكلّ الذي يدعم أداء القائمين على تقديم الخدمة التعليمية في المؤسسات التعليمية الماليزية. [12]

واستكمالاً لدراسة العلاقة بين إدراك جودة حياة العمل والأداء توصلت دراسة(الحايك، 2011) إلى وجود تأثير إيجابي لكلّ من ظروف بيئة العمل المادية ،وعلاقات العمل في أداء العاملين في المؤسسة العامّة للاتصالات بحلب، كما أظهرت الدراسة أيضاً وجود فروق جوهرية بين مدركات العاملين لظروف البيئة المادية ،ولخصائص العمل ،وللرواتب والأجور تعزى إلى الخصائص الديموغرافية .[13]

وعليه يمكن القول: إنّ جودة حياة العمل QWL ،" تعبِّر عن مجموعة من الممارسات التي تنتهجها إدارة الموارد البشرية مع الإدارات الأخرى كافة في المنظمة ، بهدف إجراء تحسينات شاملة في بيئة العمل بما يساهم في تحسين الأداء ، وتحقيق الرضا للأطراف جميعها في المنظمة ،ويزيد الفاعلية التنظيمية للمنظمة ككلّ ".

أبعاد جودة حياة العمل Dimensions Of Quality Of Work Life:

تعدّ جودة حياة العمل من المفاهيم المتعددة الأبعاد ،والواسعة النطاق، إذ يقصد بأبعاد جودة حياة العمل: "مجموعة المتغيرات المادية والمعنوية، المستمدّة من الوظيفة ذاتها، أو من المنظمة، أو من علاقة العمل".[14]

إلاّ أنّه بشكلّ عام تركّز غالبية الجهود المبذولة لتحقيق جودة حياة العمل على الأبعاد والعناصر الآتية: [15]

"توفير بيئة عمل صحية وآمنة، إتاحة الظروف البيئية المعنوية المدعّمة لأداء العاملين، المشاركة بمفهومها الواسع، توفير متطلبات الأمان الوظيفي ، إعادة تصميم وإثراء الوظائف، عدالة نظم الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية، إتاحة فرص الترقي والتقدّم الوظيفي، إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية والكفاءة، توفير فرق عمل متكاملة، العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم.

ويرى البعض (Kandasamy & Anchors،2009) إنّ لجودة حياة العمل أبعاد ستة هي: [16]

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

وقد أظهرت دراسة Rethinam)،Ismail ،(2008)،أنّ لجودة حياة العمل خمس أبعاد هي: [17]

"الصحة والسلامة المهنية، الأمان الوظيفي، الرضا الوظيفي، التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، الاستقلالية في العمل."

وفي بحثنا الحالي، ونتيجة للدراسة الاستطلاعية وجدنا ضرورة دراسة الأبعاد الآتية لجودة حياة العمل في الجامعة محلّ الدراسة وهي: (الأجور والحوافز، مكان العمل، الإشراف، النمو والترقية، خصائص الوظيفة، المشاركة).

العلاقة المتشابكة بين أبعاد جودة حياة العمل والرضا الوظيفي Job Satisfaction:

يعدّ موضوع الرضا الوظيفي من أبرز الموضوعات التي حظيت باهتمام باحثي الإدارة خلال العقود الماضية وذلك نظرا لصلته المباشرة بالعنصر الإنساني الذي يعدّ محور العملية الإنتاجية أو الخدمية في أية منظمة، إذ أوضحت دراسات عدّة بأنّ عدم الرضا الوظيفي له أثاره السلبية ليس فقط على الفرد ذاته ، وإنما أيضاً على المنظمة التي يعمل بها.

وقد أوضح (النعساني، العقيلي،2006)أنّ الرضا الوظيفي يشير إلى" مجموعة من الاتجاهات والمشاعر التي يحملها الأفراد تجاه أعمالهم، إذ تعكس تلك المشاعر مدى الإشباع الذي يستمدّه كلّ فرد من وظيفته ، ومن علاقاته داخل العمل، ومن بيئة العمل الداخلية والخارجية، ومن نمط شخصيته " .[18]

وقد بُذلت محاولات عدّة لتحديد مفهوم الرضا الوظيفي، وعلاقته ببعض العناصر المرتبطة ببيئة العمل، إذ عالج آدامز (Adams) علاقة الرضا بالحوافز موضحاً أنّ تحديد الرضا يتمّ من خلال إيجاد التوازن بين المدخلات (مايبذل من جهد في العمل) والعوائد (النتائج التي يحققها الموظف من هذا العمل) .

أمّا لولر(Lawler،1971) فقد أكدّ أنّه وفقاً لنظريات الدوافع والاحتياجات ،فإنّ حصول المرء على أكثر ممّا يريد سيزيده قناعةً ورضا.[19]

وأظهرت دراسات عدّة وجود علاقة إيجابية بين ظروف العمل والرضا الوظيفي ، إذ اتضح بأنّ هناك سمات معينة مثل درجة الحرارة ، الرطوبة ، التهوية ، الإنارة والضوضاء ، ساعات العمل ، نظافة مكان العمل ، كفاية الأجهزة والمعدات كلّها تؤثّر على الرضا الوظيفي .Barnow et al)،) (1972)

وقام (نعساني، 2001) استمرارا لهذه الجهود بدراسة مدى تأثير المتغيّرات التنظيمية والفردية ،كمتغيرات وسيطة على طبيعة العلاقة بين أبعاد الرضا الوظيفي، والانتماء التنظيمي في المستشفيات الجامعية في محافظة القاهرة الكبرى، موضحاً وجود مجموعة من الأبعاد المادية والمعنوية المرتبطة بالعمل نفسه، مميّزاً بذلك بين مظهرين من مظاهر الرضا الوظيفي:

المظهر الأول: وهو الرضا عن جانب ،أو بعد معين من أبعاد حياة العمل.

المظهر الثاني: يشير للرضا الإجمالي للفرد عن عمله.

وهذا يعني أنّه ليس من الضروري توفّر الأبعاد المرتبطة بالعمل كافة ، والتي تؤثّر على الرضا الوظيفي حتى يحدث ذلك الرضا، إذ أنّ اختفاء بعضها قد لا يؤثر على النتائج.

فالمظهر الأول: يعبر عن ميل أي فرد لأن يكون أكثر، أو أقل رضا حول بعد ،أو أكثر من أبعاد العمل.

أمّا المظهر الثاني : فهو عبارة عن مؤشر إجمالي أ،و مختصر لاتجاهات الفرد تجاه عمله ، أي أنّه محصّلة أبعاد متنوعة [20] .

وفي هذا البحث نتفق مع ما توصل إليه (نعساني ،2001) من أنّ الأخذ بالمظهر الأول الذي يقيس الرضا الوظيفي من خلال قياس الأبعاد المرتبطة بجودة حياة العمل كلّ على حده، يعدّ أفضل من الناحية العملية لسببين:

الأول: أنّ قياس الأبعاد المختلفة للرضا كلّ على حده يسمح للباحثين بتشخيص جوانب محدّدة للمشكلّة بشكلّ مباشر. **الثاني:** إذا قمنا بقياس الرضا الوظيفي من خلال قياس أبعاده المختلفة فإنّه يمكننا تجميع هذه الأبعاد الجزئية للوصول إلى مقياس إجمالي للرضا الوظيفي ، إلاّ أنّ العكس غير صحيح.

نتائج ومؤشرات الرضا عن العمل:

من خلال مراجعة الدراسات السابقة أمكن تصنيف النتائج التي يمكن أن تترتّب على الرضا الوظيفي في المجالات الآتية:[21]

أ- تحسين العلاقات بين الأفراد ،وزيادة التعاون بينهم.

ب- انخفاض معدل دوران العمل.

ج- تحسين الإنتاجية كماً وكيفاً.

د- انخفاض الحوادث ،وحماية الصحة البدنية والنفسية.

هـ- زيادة الانتماء والولاء التنظيمي.

النتائج والمناقشة:

أولاً: خصائص وسمات الأفراد في عينة البحث:

إنّ الجدول رقم (1) الآتي يبيّن خصائص وسمات الأفراد في عينة البحث كما يأتي:

1- إنّ نسبة الإناث 42.9% من أفراد عينة الدراسة . وهي نسبة لا بأس بها . ترجع إلى المشاركة الفعالة للمرأة في الحياة الوظيفية عامّة، والتعليمية خاصّة في المجتمع السوري.

2- حوالي 55% من أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين 20-40 سنة ، وهذا يعبّر عن شبابية المجتمع السوري كمثيله من أغلب مجتمعات العالم الثالث.

3-إنّ 56.4% من أفراد عينة الدراسة من حملة شهادة الدكتوراه (أستاذ، أستاذ مساعد، مدرس)، وهي نسبة عالية ومهمة لموضوع المعرفة، وتتوقع الباحثة أنّ ارتفاع هذه النسبة سيثري البحث.

4- حوالي 61.5% من أفراد عينة الدراسة تفوق الخبرة لديه 5 سنوات ،وهي نسبة عالية سيستفاد منها في تحليل النتائج.

جدول رقم (1) خصائص وسمات الأفراد في عينة البحث

النوع			العمر			الدرجة العلمية			سنوات الخبرة		
النوع	التكرار	النسبة المئوية	الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية	الدرجة العلمية	التكرار	النسبة المئوية	السنوات	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	157	%57.1	أقل من 30	98	%35.6	أستاذ	47	%17.1	أقل من5 سنوات	106	%38.5
انثى	118	% 42.9	30– أقل من40	54	%19.6	أستاذ مساعد	38	%13.8	5– أقل من10	31	%11.3
			40– أقل من50	32	%11.6	مدرس	70	%25.5	10–أقل من15	18	%6.5
			50 سنة فأكثر	91	%33.1	معيد– قائم بالأعمال	120	%43.6	15 فأكثر	120	%43.6
الإجمالي	275	%100		275	%100		275	%100		275	%100

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

ثانياً: اختبار الفرضيات:

1– اختبار الفرضية الأولى:

لدراسة العلاقة بين أبعاد جودة حياة العمل والرضا الوظيفي، تم صياغة الفرضية الأولى، والفرضيات الفرعية المنبثقة منها، ولاختبار هذه الفرضية الرئيسة ، والفرضيات الستة الفرعية منها استُخدِم أسلوب الانحدار البسيط للمتغيّر التابع (متوسط آراء العينة حول الرضا الوظيفي) على المتغيرات المستقلّة (متوسط آراء العينة حول جودة حياة العمل بأبعادها الستة) إذ يوضح الجدول رقم (2) تقديرات نماذج الانحدار البسيط.

جدول رقم (2) تقديرات نماذج الانحدار البسيط

المتغيرات المستقلة		التقديرات			F	معامل التحديد R^2
			B	T		
X_1 خصائص الوظيفة	Constant		-0.687	-3.794	596.89	0.654
	X_1		1.144	24.431		
X_2 الأجور والحوافز	Constant		-8.830	-2.664	448.64	0.737
	X_2		21.181	1.628		
X_3 أسلوب الإشراف	Constant		-23.729	-1.888	5002.1	0.441
	X_3		70.726	1.434		
X_4 النمو والترقية	Constant		-4.162	-0.994	391.60	0.613
	X_4		19.789	1.176		

0.000	13.988	10.410	Constant	X_5 المشاركة في القرارات	81.203	0.304
0.000	9.011	1.704	X_5			
0.000	5.317	0.154	Constant	X_6 مكان العمل	1080.26	0.434
0.000	32.867	0.947	X_6			
0.000	-21.799	-3.594	Constant	X جودة حياة العمل	1973.49	0.712
0.000	44.424	1.877	X			

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

إذ يتضح من نتائج تحليل البيانات إحصائياً والمبينة في الجدول رقم (2) النقاط الآتية:

1-إنّ قيم F لنموذج انحدار الرضا الوظيفي على كلّ من (خصائص الوظيفة، الأجور والحوافز، أسلوب الإشراف، المشاركة بالقرارات، النمو والترقية، مكان العمل) هي قيم معنوية عند مستوى دلالة 0.05 .

2-إنّ إشارة معامل الانحدار موجبة ،وذلك بالنسبة للأبعاد كلّها، وهذا يشير إلى التأثير الإيجابي لأبعاد جودة حياة العمل على الرضا الوظيفي في الجامعة محلّ الدراسة، وعليه تُرفّض الفرضيات الفرعية الستة التابعة للفرضية الأولى.

3-يظهر عمود معامل التحديد الموضح في الجدول رقم (2) نسبة مساهمة كلّ بعد من الأبعاد الستة لجودة حياة العمل في تفسير التغيرات التي تحدق في الرضا الوظيفي إذ نجد أنّ:

- خصائص الوظيفة تساهم في تفسير التغيرات التي تحدق في الرضا الوظيفي بنسبة 65.4% .
- الأجور والحوافز فتساهم بالنسبة الأكبر وهي % 73.7 .
- نسبة مساهمت البعد المتعلق بأسلوب الرئيس بالإشراف في تفسير التغيرات التي تحدق في الرضا الوظيفي، هي 44.1% .
- يساهم بعد النمو والترقية في تفسير تغيرات الرضا الوظيفي بنسبة 61.3% .
- بلغت نسبة مساهمة بعدي المشاركة في القرارات، ومكان العمل على الترتيب 30.4% ، 43.4% .
- بلغ معامل التحديد لجودة حياة العمل بصفة عامة 0.712 ، بمعنى أنّ أبعاد جودة حياة العمل تفسر 71.2% من التغيرات التي تحدق في الرضا الوظيفي، وأنّ 28.8% ترجع لعوامل أخرى لم تُدرَس.

4- نجد ممّا سبق أنّ أبعاد جودة حياة العمل مجتمعة، أو منفردة تؤثّر تأثيراً إيجابياً في الرضا الوظيفي، وعليه تُرفّض الفرضية الأولى وقبول، وتُقبل الفرضية البديلة أي:" ***يوجد أثر معنوي لأبعاد جودة حياة العمل على الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التعليمية في الجامعة محلّ الدراسة***".

ولتحليل أكثر تفصيلاً حول أبعاد جودة حياة العمل لمعرفة أيها أكثر تأثيراً في الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين، استُخدِم أسلوب الانحدار المتدرج Stepwise ، ويوضح الجدول رقم (3) تقديرات نموذج الانحدار المتدرج، بهدف تحديد أهمّ المتغيرات المستقلّة التي تؤثّر في المتغير التابع.

وقد أظهر تحليل الانحدار المتدرج أنّه من بين الأبعاد الستة لجودة حياة العمل دخلت أربعة أبعاد فقط في معادلة الانحدار وقد ظهر أنّ لهذه الأبعاد تأثير ذو دلالة إحصائية على مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التعليمية في الجامعة محلّ الدراسة، وهذه الأبعاد هي على الترتيب: X_2 ثم X_1 ثم X_4 ثم X_6 وتتمثل أهمّ هذه الأبعاد

لجودة حياة العمل في الجامعة محلّ الدراسة (على الترتيب): الأجور والحوافز، خصائص الوظيفة، النمو والترقية، مكان العمل.

جدول رقم (3) تقديرات نماذج الانحدار المتدرج لبيان أكثر أبعاد جودة حياة العمل تأثيراً في الرضا الوظيفي

معامل التحديد R^2	F	أبعاد جودة حياة العمل	التقديرات			
				B	T	Sig
0.671	67.036	X_2 X_1 X_4 X_6	Constant	-00.565	-2.140	0.017
			X_2	0.407	9.866	0.000
			X_1	0.537	5.206	0.000
			X_4	0.234	3.978	0.000
			X_6	0.100	-2.139	0.000

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

والجدير بالذكر أنّ الرضا الإجمالي لأعضاء الهيئة التعليمية في الجامعة محلّ الدراسة عن أبعاد جودة حياة العمل والموضح في الجدول رقم (4) ، قِيس من خلال ثلاث أسئلة باستخدام مقياس ليكرت المحتوى على 5 فئات هي: راضى تماماً، راضى لحدٍ ما، محايد، غير راضى لحد ما، غير راضى على الإطلاق.

مع إعطاء هذه الفئات الدرجات من1-5 درجة كالآتي: 1- غير راضي على الإطلاق 2- غير راضي إلى حد ما 3- محايد 4- راضي إلى حد ما 5- راضي تماما

جدول رقم (4) درجة الرضا الإجمالي عن أبعاد جودة حياة العمل في الجامعة

المتغير التابع	المتوسط	درجة الرضا	الانحراف المعياري	المدى
الرضا الإجمالي لأعضاء الهيئة التعليمية عن جودة حياة العمل	3.37	راضى لحد ما	1.041	1-5

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج الدراسة الميدانية.

وفي تحليل أكثر تفصيلاً استُخدِم اختبار t للعينة الواحدة، وذلك لبيان آراء أفراد العينة في البنود المتعلقة بالأبعاد الستة المدروسة لجودة حياة العمل في الجامعة محلّ الدراسة، إذ يتضح من الجدول رقم (5) ارتفاع قيمة متوسطات البنود المتعلقة ببعد خصائص الوظيفة عن متوسط المقياس المعتمد (3)، كماأنّ قيمة t المقابلة هي قيمة موجبة وهذا يدل على أنّ خصائص الوظيفة في الجامعة محلّ الدراسة وفقاً لآراء عينة البحث تتمتع بالقبول والرضا، ممّا يتطلّب من المسؤولين عن إدارة الجامعة ضرورة تدعيم هذه البنود وتنميتها وتعزيزها بشكلّ مستمر.

جدول رقم (5) تحليل فقرات الاستبيان حول خصائص الوظيفة في الجامعة محلّ الدراسة

رقم البند	البند	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة
1	يمنحني العمل في الجامعة المكانة الاجتماعية المناسبة	4.17	0.82	23.66	0.000
2	أعمل بمناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين الأطراف	3.57	0.97	9.67	0.000
3	يتميز عملي بالتحدي والمتعة	3.98	0.80	20.26	0.000
4	أشعر بقدر كبير من الانسجام والتعاون مع زملائي بالعمل	3.93	0.82	18.74	0.000
5	حجم العمل في وظيفتي مناسب	3.96	0.87	18.33	0.000
	خصائص الوظيفة	3.93	0.52	29.28	0.000

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج الدراسة الميدانية.

أمّا بالنسبة لبعد الأجور والحوافز فيتّضح من الجدول رقم (6) انخفاض قيمة متوسطات معظم البنود الفرعية منه عن متوسط المقياس المعتمد (3)، كما أنّ قيمة t المقابلة ،هي قيمة سالبة وهذا يدلّ على أنّ نظم الأجور والحوافز في الجامعة محلّ الدراسة وفقاً لآراء عينة البحث لا تتمتع بالقبول والرضا، فهي لا تحقّق طموحات أعضاء الهيئة التعليمية، و لا تتناسب مع تكاليف المعيشة.

جدول رقم (6) تحليل فقرات الاستبيان حول (الأجور والحوافز – وأسلوب الإشراف) في الجامعة محلّ الدراسة

رقم البند	البند	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة
6	الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع جهدي المبذول بالعمل	3.60	1.02	9.59	0.000
7	الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع تكلّفة المعيشة	2.80	1.12	-2.92	0.004
8	أشعر بعدالة الأجور والحوافز التي أتقاضاها مقارنة بما تقدمه الجامعات الأخرى	2.87	1.20	-1.86	0.064
9	تقدم الجامعة حوافز متنوعة ومناسبة إضافة للأجر	2.84	0.98	-2.71	0.007
10	ان نظام الحوافز المتبع بالجامعة يحقق طموحاتي	2.66	1.01	-5.57	0.000
	الأجور والحوافز	2.96	0.71	-0.95	0.034
11	يعاملني الرئيس المباشر بعدالة واحترام	3.76	1.08	11.72	0.000
12	يسهم رئيسي المباشر في مساعدتي حين أجد صعوبة في العمل	3.58	1.07	8.94	0.000
13	يتمتع رئيسي المباشر بقدرة عالية على تحميسي لبذل أقصى جهد	3.28	1.05	4.50	0.000
14	تقدِّر الإدارة الظروف الشخصية لموظفيها	2.95	1.00	-0.85	0.397
15	هناك سهولة قي التواصل مع إدارة الجامعة	2.82	1.07	-2.76	0.006
	أسلوب الإشراف	3.28	0.84	5.50	0.000

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية

يتّضح من الجدول رقم (6) ارتفاع قيمة متوسطات البنود المتعلقة ببعد أسلوب الإشراف عن متوسط المقياس المعتمد (3)، كما أنّ قيمة t المقابلة هي قيمة موجبة ، وهذا يدلّ على أنّ أسلوب الإشراف المعتمد في الجامعة محلّ

الدراسة وفقاً لآراء عينة البحث يتمتّع بالقبول والرضا، وخاصةً فيما يتعلّق بمهارات الرئيس المباشر، وقدرته على التحفيز، والمساعدة، والتعامل بعدالة واحترام مع الجميع، إلاّ أنّه رغم ذلك يوجد تقصير من قبل الإدارة من جهة تقدير الظروف الشخصية لموظفيها، ومن جهة تسهيل عملية التواصل بين الإدارة وأفراد الجامعة كافة، وهذا ما يؤكده انخفاض متوسطي هذين البندين عن متوسط المقياس المعتمد(3)، كما أنّ قيمة t المقابلة لهما هي قيمة سالبة.

ويوضح الجدول رقم (7) آراء أفراد العينة في البنود ببعد المشاركة بالقرارات في الجامعة محلّ الدراسة، إذ يلقى هذا البعد القبول والرضا من قبل أفراد العينة، وذلك لارتفاع قيمة متوسط غالبية البنود المتعلقة به عن متوسط المقياس المعتمد (3)، كما أنّ قيمة t المقابلة هي قيمة موجبة. إذ يؤكد أفراد العينة أنّ الجامعة تحرص على أخذ آرائهم ومساهماتهم الفكرية ،وخاصّة فيما يتعلق بتطوير المناهج الدراسية .

أمّا بالنسبة لبعد النمو والترقية فيتّضح من الجدول رقم (7) انخفاض قيمة متوسطات معظم البنود الفرعية منه عن متوسط المقياس المعتمد (3)، كما أنّ قيمة t المقابلة هي قيمة سالبة، وهذا يدلّ على أنّ الترقية للمناصب الإدارية العلمية لا تتمّ حسب الجهد العلمي المبذول والكفاءة، كما أنّ فرص التنمية المهنية في الجامعة محلّ الدراسة وفقاً لآراء عينة البحث هي ضعيفة جداً ،ولا تحقّق طموحات أعضاء الهيئة التعليمية.

جدول رقم (7) تحليل فقرات الاستبيان حول توفر أبعاد (المشاركة بالقرارات_ النمو والترقية_ مكان العمل) في الجامعة محلّ الدراسة

رقم البند	البند	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة
16	تحرص إدارة الجامعة على سماع مقترحات أعضاء الهيئة التعليمية قبل اتخاذ أي قرار يتعلق بالعملية التدريسية	2.71	1.18	−4.05	0.000
17	يسأهمّ أعضاء الهيئة التعليمية في تطوير المناهج التدريسية	3.37	1.09	5.71	0.000
18	يسأهمّ أعضاء الهيئة التعليمية في الجامعة بتقديم مسأهمّات فكرية تتعلق بعمل الجامعة	3.34	0.87	6.44	0.000
	المشاركة بالقرارات	3.14	0.85	2.76	0.010
19	يتميز نظام الترقيات المعمول بها بالعدالة	2.79	1.02	3.01	0.003
20	تعتمد الترقيات للمناصب الإدارية العلمية على الجهد العلمي المبذول والكفاءة	2.39	1.23	−8.26	0.000
21	يتيح لي عملي التعلم واكتساب خبرات جديدة في مجال العمل	3.85	0.89	15.84	0.000
22	تشجعك إدارة الجامعة على تنمية نفسك مهنيا	2.75	1.24	−3.35	0.001
	النمو والترقية	3.01	0.82	0.84	0.40
23	توفر الجامعة مستلزمات الصحة والسلامة المهنية لكلّ العاملين فيها	3.26	1.04	4.10	0.000
24	ان تجهيزات الجامعة وتقنياتها كافية لأداء العملية التدريسية على أكمل وجه	2.71	0.98	−4.91	0.000
25	توفر الجامعة مكتبات متكاملة (مقروءة، مسموعة، مرئية) للدارسين والباحثين	2.54	1.13	−6.74	0.000
26	توفر الجامعة وسائل تكنولوجية حديثة مثل: مختبرات الحاسوب وقاعات المحاكاة	2.51	0.99	−8.19	0.000
27	توفر الجامعة قاعات دراسية واسعة ومناسبة	3.46	0.95	7.98	0.000
28	إن خدمات المرافق العامة التي تقدمها الجامعة تعدّ كافية ومناسبة (خدمات نظافة، مواقف سيارات)	3.37	0.94	6.51	0.000
	مكان العمل	2.97	0.65	−0.65	0.52

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية

أمّا بالنسبة لما يتعلق ببعد مكان العمل في الجامعة محلّ الدراسة فنلاحظ من الجدول رقم (7) انخفاض قيمة متوسطات معظم البنود الفرعية منه عن متوسط المقياس المعتمد (3)، كما أنّ قيمة t المقابلة هي قيمة سالبة ، وهذا يدلّ على أنّ التجهيزات والتقنيات التي توفرها الجامعة لا تسمح بأداء العملية التعليمية على أكمل وجه، كما أنّ الجامعة لا توفر مكتبات متكاملة تضم مراجع (مكتوبة، مسموعة، مرئية) ،ولا وسائل تكنولوجية حديثة للباحثين.

إلاّ أنّها بالوقت نفسه توفر قاعات دراسية واسعة وكافية وملائمة للعملية التعليمية، كماأنّ خدمات المرافق العامة في الجامعة محلّ الدراسة تلقى القبول وفقاً لآراء عينة البحث.

2- اختبار الفرضية الثانية:

إنّ الفرضية الثانية الرئيسة تنصّ على أنّه: " لا توجد فروق جوهرية بين آراء أعضاء الهيئة التعليمية في الجامعة محلّ الدراسة حول دور جودة حياة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي ،وذلك تبعاً للاختلاف بالصفات الديموغرافية: (النوع الاجتماعي، سنوات الخبرة، الدرجة العلمية)"، وقد انبثق عن هذه الفرضية الرئيسية ثلاث فرضيات فرعية، وهي:

أ)- الفرضية الفرعية الأولى: "لا توجد فروق جوهرية بين آراء أفراد عينة البحث حول دور جودة حياة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي في الجامعة محلّ الدراسة تعزى إلى متغيّر النوع الاجتماعي".

ولاختبار هذه الفرضية استُخدِم اختبار"t" لمجموعتين مستقلتين ، إذ أظهر الجدول رقم (8) عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المستخدم (0.05) بين آراء أفراد عينة البحث حول دور جودة حياة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي في الجامعة محلّ الدراسة تعزى إلى متغير النوع الاجتماعي ،وعليه يُقبَل الفرضية الفرعية الأولى. وقد يعزى عدم وجود الفروق إلى أنّ الأنظمة والقوانين وبيئة وظروف العمل في الجامعات السورية يخضع لها الذكور والإناث بشكلّ متساوي ومن دون تمييز.

جدول رقم (8) اختبار الفروق بين آراء أفراد عينة البحث حول دور جودة حياة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي وفقاً إلى النوع لاجتماعي

الأبعاد	ذكر		انثى		قيمة "t"	الدلالة
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
خصائص الوظيفة	3.76	0.30	3.72	0.31	1.10	0.08
الأجور والحوافز	2.83	0.33	2.98	0.33	1.75	0.27
أسلوب الإشراف	3.77	0.31	3.90	0.45	1.67	0.06
النمو والترقية	3.22	0.40	3.40	0.30	1.94	0.09
المشاركة بالقرارات	3.55	0.31	3.87	0.35	1.35	0.18
مكان العمل	2.99	0.25	3.00	0.27	1.40	0.25
جودة حياة العمل الكلّية	3.52	0.31	3.62	0.33	1.53	0.15

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج الدراسة الميدانية.

ب)- الفرضية الفرعية الثانية: "لا توجد فروق جوهرية بين آراء أفراد عينة البحث حول دور جودة حياة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي في الجامعة محلّ الدراسة تعزي إلى متغيّر سنوات الخدمة".

وقد استُخدِم اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في آراء أفراد العينة في الجامعة محلّ الدراسة.

ومن تحليل بيانات الجدول رقم(9) نجد أنّ مستوى الدلالة لغالبية أبعاد جودة حياة العمل أكبر من مستوى الدلالة المستخدم 0.05 ، ممّا يؤكّد على عدم وجود فروق جوهرية في آراء أفراد العينة حول دور هذه الأبعاد في تعزيز الرضا الوظيفي في الجامعة محلّ الدراسة، ونستثني من ذلك بُعد المشاركة بالقرارات ، إذ نجد أنّ مستوى الدلالة عند هذا البعد أقل من 0.05 ،وهذا يدل على وجود فروق في آراء العينة عند هذا البعد، وهذه الفروق من وجهة نظر الباحث طبيعية وذلك لان من يملك الخبرة الأكبر في الجامعة يكون غالباً من أصحاب الدرجات العلمية العليا في الجامعة ، وهي الشريحة التي تركّز عليها الإدارة الحالية في الجامعة محلّ الدراسة، بينما غالباً ما يكون أصحاب الخبرة القليلة في الجامعة هم المعيدون والقائمون بالأعمال إضافة إلى بعض الدكاترة المستجدين وهذه الشريحة ينصب غالب تركيزها على تطوير نفسها بهدف الوصول إلى الدرجات العلمية الأعلى ،ونادراً ما يشاركون في اتخاذ القرارات.

وبصفة عامة فإنّ قيمة مستوى الدلالة لكلّ الأبعاد مجتمعةً هي 0.23 ، وهي أكبر من مستوى الدلالة المستخدم 0.05، وهذا يعني قبول فرضية العدم للفرضية الفرعية الثانية القائلة:

" بأنّه لا توجد فروق جوهرية في آراء أفراد العينة حول دور أبعاد جودة حياة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي في

الجامعة محلّ الدراسة تعزى إلى سنوات الخبرة".

جدول رقم (9) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) حول الفروق في آراء العينة حول جودة حياة العمل ودورها في تعزيز الرضا الوظيفي في الجامعة محلّ الدراسة بحسب سنوات الخدمة.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة"F"	مستوى الدلالة
خصائص الوظيفة	بين المجموعات	15.238	3	5.079	1.03	0.12
	داخل المجموعات	59.979	271	5.079		
	المجموع	75.217	274			
الأجور والحوافز	بين المجموعات	16.197	3	5.399	2.23	0.38
	داخل المجموعات	120.693	271	.445		
	المجموع	136.890	274			
أسلوب الإشراف	بين المجموعات	21.657	3	7.219	2.58	0.12
	داخل المجموعات	172.415	271	.636		
	المجموع	194.072	274			
النمو والترقية	بين المجموعات	6.811	3	2.270	1.45	0.22
	داخل المجموعات	192.658	271	.711		
	المجموع	199.469	274			
المشاركة بالقرارات	بين المجموعات	9.657	3	3.219	2.99	0.03
	داخل المجموعات	175.362	271	.647		
	المجموع	185.019	274			

مكان العمل	بين المجموعات	1.824	3	.608	1.32	0.13
	داخل المجموعات	115.566	271	.426		
	المجموع	117.390	274			
كلّ أبعاد جودة حياة العمل	بين المجموعات	7.542	3	2.514	1.87	0.23
	داخل المجموعات	65.777	271	.243		
	المجموع	73.319	274			

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج الدراسة الميدانية.

ج)- الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق جوهرية بين آراء أفراد عينة البحث حول دور جودة حياة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي في الجامعة محلّ الدراسة تعزى إلى متغير الدرجة العلمية.

وقد استُخدِم اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في آراء أفراد العينة في الجامعة محلّ الدراسة.

ومن خلال تحليل بيانات الجدول رقم (10) نجد أنّ قيمة مستوى الدلالة لأبعاد جودة حياة العمل الآتية: (بعد خصائص الوظيفة، بعد النمو والترقية، وبعد مكان العمل) أكبر من مستوى الدلالة المستخدم 0.05، ممّا يؤكد على عدم وجود فروق جوهرية في آراء أفراد العينة حول دور هذه الأبعاد في تعزيز الرضا الوظيفي في الجامعة محلّ الدراسة تبعاً للدرجة العلمية، وهذا يعود إلى أنّ الخصائص والقوانين والبنية التحتية (مكان العمل) هي نفسها التي تحكم كلّ أعضاء الهيئة التعليمية على اختلاف درجتهم العلمية سواء من جهة خصائص وصفات الوظيفة أو من جهة إجراءات الترقية والنمو، وكذلك من جهة توفّر البنية التحتية في الجامعة من مكتبات وقاعات ووسائل اتصال.

جدول رقم (10) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) حول الفروق في آراء العينة حول جودة حياة العمل ودورها في تعزيز الرضا الوظيفي في الجامعة محلّ الدراسة بحسب الدرجة العلمية.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة"F"	مستوى الدلالة
خصائص الوظيفة	بين المجموعات	1.756	3	.585	2.159	.093
	داخل المجموعات	73.461	271	.271		
	المجموع	75.217	274			
الأجور والحوافز	بين المجموعات	11.640	3	3.880	8.395	.000
	داخل المجموعات	125.251	271	.462		
	المجموع	136.890	274			
أسلوب الإشراف	بين المجموعات	13.251	3	4.417	6.620	.000
	داخل المجموعات	180.821	271	.667		
	المجموع	194.072	274			
النمو والترقية	بين المجموعات	7.130	3	2.377	1.349	.203
	داخل المجموعات	192.339	271	.710		
	المجموع	199.469	274			

المشاركة بالقرارات	بين المجموعات	1.114	3	.371	.547	.035
	داخل المجموعات	183.905	271	.679		
	المجموع	185.019	274			
مكان العمل	بين المجموعات	1.360	3	453.	1.059	.367
	داخل المجموعات	116.030	271	428.		
	المجموع	117.390	274			
كلّ أبعاد جودة حياة العمل	بين المجموعات	2.097	3	699.	2.659	.049
	داخل المجموعات	71.223	271	263.		
	المجموع	73.319	274			

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج الدراسة الميدانية.

أمّا بالنسبة لأبعاد جودة حياة العمل الأخرى : (الأجور والحوافز، المشاركة بالقرارات، أسلوب الإشراف) إذ يتضح من الجدول رقم (10) أنّ مستوى الدلالة عند هذه الأبعاد أقل من 0.05 ،وهذا يدلّ على وجود فروق في آراء العينة عندها تبعاً للدرجة العلمية، وهذه الفروق ناتجة عن الاختلاف في مستوى الأجور والحوافز بين الدرجات العلمية، وكذلك فإنّ أصحاب الدرجات العلمية العليا في الجامعة غالباً ، ما يشاركون في اتخاذ القرارات ، وكذلك فإنّ الرئيس المباشر سواءً كان (رئيس قسم، عميد، رئيس جامعة) فهو حتماً سيكون من أصحاب الدرجات العلمية العليا في الجامعة، وبالتالي فإنّ تعامله مع زملائه من الدرجة العلمية نفسها سيكون مختلفاً عن أصحاب الدرجات الأخرى. وبصفة عامة فإنّ قيمة مستوى الدلالة لكلّ الأبعاد مجتمعةً هي 0.049 ،وهي أقلّ من مستوى الدلالة المستخدم 0.05، وهذا يعني رفض الفرضية الفرعية الثالثة ،وقبول الفرضية البديلة لها أي أنّه:" توجد فروق جوهرية في آراء أفراد العينة حول دور أبعاد جودة حياة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي في الجامعة محلّ الدراسة تعزى إلى الدرجة العلمية".

الاستنتاجات والتوصيات:

تتمثل نتائج البحث بالآتي:

1- إنّ أبعاد جودة حياة العمل مجتمعة ،و بشكلّ إفرادي تؤثّر تأثيراً إيجابياً في الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين، أي أنّه هناك علاقة إيجابية بين كلّ من: (خصائص الوظيفة، الأجور والحوافز، أسلوب الإشراف، المشاركة بالقرارات، النمو والترقية، مكان العمل) ،والرضا الوظيفي في الجامعة محلّ الدراسة.

2- بلغ معامل التحديد لجودة حياة العمل بصفة عامة 0.712 ،بمعنى أنّ أبعاد جودة حياة العمل تفسر 71.2% من التغيرات التي تحدّق في الرضا الوظيفي، وأنّ 28.8% ترجع لعوامل أخرى لم تدرس.

3- لقد أظهر تحليل الانحدار المتدرج أنّ أهمّ أبعاد جودة حياة العمل في الجامعة محلّ الدراسة تأثيراً على الرضا الوظيفي هي على الترتيب: الأجور والحوافز، خصائص الوظيفة، النمو والترقية، مكان العمل.

4- إنّ أعضاء الهيئة التعليمية راضين لحدٍ ما عن مدى توفّر أبعاد جودة حياة العمل في الجامعة التي يعملون بها.

5- تتمتع خصائص الوظيفة وفقاً لآراء عينة الدراسة بالقبول والرضا، إذ أنّ حجم العمل في الجامعة مناسب ، ويتميّز بالتحدي والمتعة والثقة المتبادلة بين الأطراف كلّها.

6- أنّ نظم الأجور والحوافز المعتمدة في جامعة تشرين لا تحقق طموحات أعضاء الهيئة التعليمية، ولاتتناسب مع تكاليف المعيشة.

7- إنّ أسلوب الإشراف المعتمد في الجامعة محلّ الدراسة وفقاً لآراء عينة البحث يتمتع بالقبول والرضا، وخاصةً فيما يتعلّق بمهارات الرئيس المباشر ، وقدرته على التحفيز والمساعدة والتعامل بعدالة واحترام مع الجميع، إلاّ أنّه يوجد تقصير من قبل الإدارة من جهة تقدير الظروف الشخصية لموظفيها، ومن جهة تسهيل عملية التواصل بين الإدارة أفراد الجامعة كافّة.

8- إنّ الجامعة تحرص على مشاركة أعضاء الهيئة التعليمية ببعض القرارات المتعلّقة بالعملية التعليمية عن طريق أخذ آرائهم ، ومساهماتهم الفكرية ،وخاصّة فيما يتعلّق بتطوير المناهج الدراسية .

9- إنّ الترقية للمناصب الإدارية العلمية لا تحسب الجهد العلمي المبذول والكفاءة، كما أنّ فرص التنمية المهنية في الجامعة وفقاً لآراء عينة البحث ضعيفة جداً ، ولا تحقّق طموحات أعضاء الهيئة التعليمية.

10- إنّ التجهيزات والتقنيات التي توفرها الجامعة لا تسمح بأداء العملية التعليمية على أكمل وجه، كما أنّ الجامعة لا توفّر مكتبات متكاملة تضم مراجع (مكتوبة، مسموعة، مرئية) ،ولا وسائل تكنولوجية حديثة للباحثين.

11- توفر الجامعة قاعات دراسية واسعة وكافية وملائمة للعملية التعليمية، كما أنّ خدمات المرافق العامّة فيها تلقى القبول وفقاً لآراء عينة البحث.

12- لا توجد فروق جوهرية بين آراء الذكور والإناث في عينة البحث حول دور جودة حياة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي في الجامعة محلّ الدراسة.

13- لا توجد فروق جوهرية في آراء أفراد العينة حول دور جودة حياة العمل بشكلّ عام في تعزيز الرضا الوظيفي في الجامعة محلّ الدراسة تبعاً لسنوات الخبرة.

14- وجود فروق جوهرية في آراء العينة ببعد المشاركة بالقرارات ،وذلك تبعاً لسنوات الخبرة.

15-عدم وجود فروق جوهرية في آراء أفراد العينة حول دور أبعاد مثل: (بعد خصائص الوظيفة، بعد النمو والترقية، وبعد مكان العمل) في تعزيز الرضا الوظيفي في الجامعة محلّ الدراسة تبعاً للدرجة العلمية.

16- وجود فروق جوهرية في آراء أفراد العينة حول دور أبعاد مثل: (الأجور والحوافز، المشاركة بالقرارات، أسلوب الإشراف) في تعزيز الرضا الوظيفي في الجامعة محلّ الدراسة تبعاً للدرجة العلمية.

17- بصفة عامّة توجد فروق جوهرية في آراء أفراد العينة حول دور أبعاد جودة حياة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي في الجامعة محلّ الدراسة تعزى إلى الدرجة العلمية .

بالنظر إلى النتائج السابقة يمكن تقديم التوصيات الآتية:

1- ضرورة تدعيم خصائص الوظيفة الداخلية والثقافية لدى أعضاء الهيئة التعليمية في الجامعة عن طريق:

- العمل على إجراء دراسات أكثر تفصيلاً لتحليل الوظائف وتوصيفها.
- تطبيق المفاهيم السلوكية والتنظيمية الحديثة في الإدارة مثل: تمكين العاملين، وتفعيل الإثراء الوظيفي.
- نشر ثقافة تنظيمية تقوم على أساس المواطنة التنظيمية، والمنافسة ، والابتكار، والجودة.

2- إعادة هيكلة نظم الأجور والحوافز بالجامعة، والعمل على تطوير برامج وسياسات جديدة تتعلّق بالحوافز والمزايا الاجتماعية بحيث تساهم في تحقيق التكامل بين الحياة المهنية والشخصية لأعضاء الهيئة التعليمية في الجامعة، وبالتالي زيادة الرضا الوظيفي لهم، ويمكن تحقيق كلّ ما سبق من خلال:

- اعتماد نظام أجور يتّسم بالعدالة والموضوعية والكفاية بما يتناسب مع مستوى المعيشة، ويسهم في توفير حياة وظيفية مستقرة، ويوازي الأجر الذي يتقاضاه زملاء المهنة في الجامعات الخاصة.
- اعتماد نظام متميّز للحوافز المادية ، والمعنوية، وربطها بالأداء.
- تفعيل خدمات الضمان الصحي وتطويرها، لتشمل عائلات أعضاء الهيئة التعليمية.
- التعاقد مع نوادي رياضية، مثل: المسابح وملاعب الرياضة المتنوعة، أو إنشائها بحيث يمارس من خلالها أعضاء الهيئة التعليمية وعائلاتهم بعض النشاطات الرياضية والترفيهية.
- التعاقد مع بعض المراكز الثقافية والمطاعم والاستراحات التي تقدّم أسعار منخفضة لفئات أعضاء الهيئة التعليمية المختلفة.

3- دعم عملية مشاركة أعضاء الهيئة التعليمية في اتخاذ القرارات ،وخاصّةً المتعلقة بالعملية التعليمية، كونهم مقدمي الخدمة الأساسيين في الجامعة، من خلال:

- توفير القيادة الديمقراطية المختارة على أساس معايير فنية وموضوعية ومهنية تعتمد على الكفاءة في المجالين العلمي والعملي.
- بناء فرق العمل الموجهة ذاتياً لإحداث التنمية والتطوير.
- بناء حلقات الجودة أو لجان وفرق لجودة حياة العمل على مستوى الأقسام والكلّيات ويشارك فيها: أعضاء الهيئة التعليمية، والإداريون، والطلاب.
- إعطاء فرصة أكبر للدرجات العلمية (معيد، قائم بالأعمال) في عملية المشاركة لما لذلك من تبعات إيجابية على تحقيق الرضا الوظيفي لهم وباالآتي ضمان جودة التعليم العالي، وكذلك الاستنارة بآراء الدرجات العلمية العليا لما لديهم من خبرات كبيرة في مجال العمل.

4- يجب إعادة النظر في نظم النمو و الترقية المعتمدة في الجامعة :

- الابتعاد عن الاعتبارات الشخصية عند الترقية إلى المناصب الإدارية العلمية في الجامعة، واتخاذ معيار الكفاءة كأساس لعملية الترقية.
- دعم التطوير المهني للعاملين كافة في الجامعة ، وخاصّة أعضاء الهيئة التعليمية من خلال زيادة عملية المشاركة بالمؤتمرات ، والدورات التدريبية المحلّية و العالمية ، و زيادة الميزانيات الخاصّة لذلك.
- إنشاء صندوق تخصّص إيراداته سنوياً لإقامة معسكر تدريبي وتطويري لأعضاء الهيئة التعليمية الجدد.

5- العمل على تعزيز العلاقات مع الرؤساء المباشرين (عمداء، رؤساء أقسام) من خلال:

- أن تكون الاتصالات مفتوحة وفعالة.
- زيادة التقدير والاهتمام بالعاملين كأفراد لهم حياتهم الشخصية.
- إخضاع القيادات الجامعية إلى دورات تدريبية في فنون التواصل والإشراف.

6- يجب توفير نظم فعّالة من أنظمة تكنولوجيا المعلومات ، لتؤمن لأعضاء الهيئة التعليمية وللإداريين ولفئات القوى البشرية العاملة في الجامعة كافة، وللطلاب الحصول على المعلومات التي يحتاجونها في بيئة العمل الجامعية، ولاشك أنّ الجامعة محلّ الدراسة متأخرة جداً في هذا الشأن، إذ لابدّ من الإسراع في التحول إلى نمط الجامعات التكنولوجية عن طريق بناء شبكة متقدّمة لتكنولوجيا المعلومات تدعم البحث العلمي ،وتساعد في تزويد متخذ القرار بالمعلومات المطلوبة.

7- تطوير المكتبات الحالية، والعمل على توفير مكتبات متكاملة(مسموعة ،مقروءة ، مكتوبة) تساعد الباحثين والدارسين في مسيرتهم العلمية.

8- قيام الجامعة بعمل تجديدات، أو تطويرات للأماكن والقاعات التي تمّ تقادمها بشكل مستمرّ ، نظراً للتأثير الكبير الذي يحدثه مكان العمل على أداء أعضاء الهيئة التعليمية ، بحيث يشعر عضو الهيئة التعليمية براحة تامّة أثناء تأدية مهامه، كما يجب أن توفر التجهيزات اللازمة كافة لأداء العملية التعليمية على أكمل وجه.

9- الاستفادة من تجارب الجامعات الأخرى في مجال تحسين أبعاد جودة حياة العمل، بالاعتماد على أسلوب المقارنة المرجعية.

المراجع:

1- EDVARDSSON، B. O.; GUSTAVSSON، BENGT OVE. *Quality in the work environment : a prereauisite for success in New Service development*. Journal of Managing Service Quality ، Vol. 13 ، No. 2، 2003، 148- 163.

2- CASCIO ، F**.** *Managing Human Resources : Productivity ، Quality of work life ، Profits* ، New York : Mc Grow Hill، Irwin ، 2001، 26- 28.

3- PRUIJT ; HANS . *Performance and Quality of working life* . Journal of organizational change Management ، Vol. 13 ،No 4، 2000، 389- 400.

4- أحمد ماهر، مصطفى. *أساليب قياس جودة الحياة الوظيفية*. مجلة كلّية التجارة للبحوث العلمية، كلّية التجارة جامعة الإسكندرية، العدد الأول، المجلد السادس والثلاثون، مارس، 1999، 109 -189.

5- HAVLOVIC ، S. J. *Quality of work life and Human Resource Outcome.* Journal of Industrial Relations ، Vol . 30 ، No. 3 ، 1991، 469- 479.

6- WERTHER ، WILLIAM. B. Jr. ; DAVIS ، KEITH . *Human Resources and personal Management* ، New York : Mc Graw Hill Inc.، 2002، 502.

7- جاد الرب، سيد محمد . *جودة حياة الوظيفة في شركات قطاع الأعمال*. بحث مقدم للجنة العلمية الدائمة للترقية إدارة الأعمال، 1999 ، 7.

8- جاد الرب، سيد محمد. *إدارة الموارد البشرية- موضوعات وبحوث متقدمة*، القاهرة، 2005، 376.

9- HUNAT، V. D. *Quality in America: How to Implement A Competitive Quality Program*، N. Y. ، R. R Donnelly& Sons Co.، 1992، 286.

10- GOMEZ; MEJIE L. R.; BALKIN ; CARDY R. L. *Managing Human Resources.* N. ،J. Prentice Hall، 1998، 323.

11 - جاد الرب، سيد محمد. *جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية*، القاهرة ، 2008، 376.

12- MALAKOLUNTHU، SUSEELA; NAQAPPAN.C، *Teacher Professional Experience and Performance: Impact of the Work Environment and General Welfare in Malaysian Secondary Schools*، Higher Education Quarterly، v11، n4، Dec، 2010، p609-617.

13 - حايك، عبد الحليم. *أثر إدراك العاملين لجودة حياة العمل في أداء العاملين – دراسة ميدانية-*. رسالة ماجستير منشورة، كلّية الاقتصاد، جامعة حلب، 2011، 220.

14- عباس، سهيلة؛ الزاملي، علي جاسم. *التطوير التنظيمي وجودة حياة العمل*. مجلة الدراسات والبحوث التجارية، العدد الثاني، جامعة الزقازيق، كلّية التجارة، 2002، 61.

15- عبد الفتاح المغربي، عبد الحميد. *جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي- دراسة ميدانية*. مجلة الدراسات والبحوث التجارية، العدد الثاني، جامعة الزقازيق، كلّية التجارة، 2004، 6- 21.

16- KANDASAMY; INDRIA ; ANCHORS SREEKUMAR. *Hotel employee' expectations of QWL: A qualitative study*. journal of Hospitality Management، vol 28، 2009، 328-337.

17- RETHINAM، C.; ISMAIL، M. *Constructs of Quality of work life: a perspective of information and technology professionals.* European journal of social sciences، vol 7، 2008، 58-71.

18- النعساني ، عبد المحسن؛ العقيلي، عمر وصفي . *إدارة الموارد البشرية*. دار الكتب الجامعية، كلّية الاقتصاد، 2006، 402.

19- العنزي، عوض. *ضغوط العمل والولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي: دراسة مقارنة في بيئة الأعمال الكويتية*. مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، العدد الواحد والستون، السنة الثانية والأربعين، جامعة القاهرة، 2003، 327-374.

20- نعساني، عبد المحسن. *أثر تفاعل المتغيرات التنظيمية والفردية مع الرضا الوظيفي على الانتماء التنظيمي بالتطبيق على المستشفيات الجامعية بالقاهرة الكبرى*. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عين شمس ، القاهرة،2001، 50-74.

21- إسماعيل، صابر محمد. *محددات الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاعين الحكومي والخاص بمصر (دراسة استطلاعية مقارنة)*، المجلة العلمية لكلّية التجارة- فرع جامعة الأزهر للبنات، العدد السابع عشر، يونيو، 1999، 105-148.