

# مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي جامعة العلوم والتكنولوجيا

## اليمنية

### The level of Quality of work life among the employees of the Yemeni University of Science and Technology

<https://aif-doi.org/AJHSS/106801>

د. محمود عبده حسن محمد العريزي

#### الملخص

حسب متغيرات (النوع، المؤهل العلمي، طبيعة العمل، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة). وخلص البحث إلى عدة توصيات أبرزها: - ضرورة الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية لجميع العاملين (بمختلف مسمياتهم الوظيفية) في جامعة العلوم والتكنولوجيا، وخصوصا ما يتعلق بمجالي الأجور والمكافآت وفرص الترقية والتقدم الوظيفي؛ كونهما احتلا المراتب الأخيرة. - إعادة النظر في الأجور والمكافآت وبما يتناسب مع احتياجات العاملين وارتفاع الأسعار، وانخفاض القيمة الشرائية للرواتب. الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية.

هدف البحث إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية، ولتحقيق أهداف البحث تم استخدام المنهج الوصفي، واستهدف البحث جميع العاملين في جامعة العلوم والتكنولوجيا (أكاديميين، وإداريين، وفنيين) والبالغ عددهم (640) فردا، تم اختيار عينة عشوائية بسيطة عدد أفرادها (270) فردا، تمثلت أداة البحث في الاستبانة، وتوصل البحث لعدة نتائج أبرزها: - مستوى جودة الحياة الوظيفية بأبعادها الثمانية متوسط، بمتوسط حسابي (3.18)، وانحراف معياري (0.63)، ونسبة مئوية 63.6%. - توجد بعض الفروق الدالة إحصائيا بين استجابات أفراد العينة في بعض أبعاد جودة الحياة الوظيفية

#### Abstract

The aim of the research was to identify the level of quality of life for employees of the Yemeni University of Science and Technology, and to achieve the objectives of the research, the descriptive approach was used. Simple, the sample numbered (270) individuals, the research tool was the questionnaire, and the research reached several results,

most notably: - The level of quality of work life in its eight dimensions is an average, with an arithmetic mean (3.18), a standard deviation (0.63), and a percentage of 63.6%.

-There are some statistically significant differences between the responses of the sample members in some dimensions of

the quality of work life according to the variables (gender, educational qualification, nature of work, job title, years of service). The research concluded with several recommendations, most notably: - The need to pay attention to the quality of career life for all employees (with their various job titles) at the University of Science and Technology, especially with regard to the areas of wages,

rewards, opportunities for promotion and career advancement; Because they ranked last. - Reconsideration of wages and bonuses in proportion to the needs of workers, the increase in prices, and the decrease in the purchasing value of salaries.

**Keywords:** Quality of Work Life, Yemen University of Science and Technology.

### مقدمة البحث:

تعد جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الحديثة في إدارة الموارد البشرية المعاصرة، التي تحرص على رفع الروح المعنوية للعاملين، وتؤكد على ضرورة تحقيق أهدافهم وإشباع حاجاتهم، وذلك من خلال توفير بيئة عمل صحية آمنة ومستقرة، تعمل على تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية للعاملين، وزيادة رضاهم الوظيفي، بما ينعكس إيجاباً على الجامعة، وبالتالي تحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية من خلال جودة المخرجات وتحسين مستوى الأداء وتحقيق الميزة التنافسية للجامعة.

ويرى ماهر (1999) بأن موضوع جودة حياة العمل Quality of work life أو ما يعرف بجودة الحياة الوظيفية يهتم بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يساهم في رفع أداء المنظمة ويحقق الإشباع لحاجاتهم ورضاهم (المغربي، 2004، 2).

وقد أظهرت بعض الدراسات أن هناك تأثيرات إيجابية بناء لتوفر وتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية وبرامجها في المؤسسات والمنظمات والجامعات ومن أهمها: تخفيض الصراعات بين الإدارة والعاملين من خلال تطوير مناخ لعلاقات عمل أكثر إنتاجية، وتسوية العديد من المظالم الكامنة من خلال بيئة عمل مساعدة على حل المشكلات، مع مشاركة أكبر عدد من العاملين بالأفكار البناءة والإبداعية التي تؤدي إلى تحسين أداء المنظمة، وهذا بدوره يزيد من انتماء العاملين وولائهم ورضاهم وتحقيق التكامل والتفاعل بين أهداف المؤسسة وأهدافهم، ويساهم في تعزيز الجودة والتعلم والإبداع ودعم العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة، ويخفض من معدلات الغياب، ويحد من معدل الدوران الوظيفي، ويزيد من الكفاءة والفاعلية التنظيمية، من خلال استثمار أفضل وأمثل للموارد البشرية في المؤسسة (السالم، 2009؛ حمادنة، 2019، 109).

مما سبق تتضح أهمية جودة الحياة الوظيفية للعاملين بالمنظمات باختلاف أنواعها، وأحجامها، وطبيعة عملها، ويأتي هذا البحث لمحاولة الكشف عن مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية.

#### مشكلة البحث:

أشارت دراسة المطري (2019) إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية وتحسين الأداء الوظيفي في الجامعات الأهلية اليمنية، وخلصت دراسة العيزي وزيد (2020) إلى أن تحسين جودة الحياة الوظيفية، والحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في الجامعة يتطلب تبني الإدارة العليا لمفهوم جودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة، وتوصلت دراستي محمود (2016) وأبو اليزيد (2015) إلى وجود علاقة إيجابية طردية بين جودة الحياة الوظيفية والإبداع الإداري، كما توصلت دراسة المشوط (2011) إلى وجود أثر لكل من (الهيكل التنظيمي، التدريب، المشاركة في اتخاذ القرار، الحوافز والمكافآت، التكنولوجيا، ظروف العمل) على الإبداع الإداري بأبعاده (السلوك الإبداعي، القدرات الإبداعية)، وبينت دراسة (Ngcamu, 2017) أن جودة الحياة الوظيفية موضوع حيوي في الجامعات في هذه الحقبة الإدارية التي أثرت بشكل مباشر على بيئات مكان العمل، فقد ركزت معظم البحوث الموجودة على تطوير العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس. ولعل من متطلبات تطوير الجامعات وتحسين أدائها وجود بيئة عمل مناسبة ومحفزة، تشدذ همم العاملين وتحثهم على الابتكار والتطوير، بناء على ما سبق يمكن صياغة مشكلة البحث في السؤالين الآتيين:

س1/ ما مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية؟

س2/ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد عينة البحث حول مستوى جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغيرات (النوع، المؤهل العلمي، طبيعة العمل، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة)؟

#### أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى:

- التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية.
- معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد عينة البحث حول مستوى جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغيرات (النوع، المؤهل العلمي، طبيعة العمل، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة).

أهمية البحث: تتبع أهمية هذا البحث من أهمية وحيوية الموضوع الذي تطرق له، حيث تطرق لجودة الحياة الوظيفية والتي تعد من الموضوعات الحديثة والمهمة في فاعلية المنظمات، وتتضح أهمية البحث في:

أ. الأهمية النظرية للبحث: تتجلى الأهمية النظرية للبحث في حداثة موضوعه، حيث يُعد هذا البحث حديثاً في البيئة اليمنية، وتحديدًا بيئة الجامعات، كما يعد مفهوم جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم المهمة نسبيًا في أدبيات إدارة الأعمال، وخاصة إذا تم استخدامه بشكل سليم وفعال في المؤسسات الخدمية بشكل عام، والمؤسسات التعليمية بشكل خاص، ومن المتوقع أن يسهم هذا البحث في إثراء موضوع جودة الحياة الوظيفية في بيئة التعليم الجامعي، يتوقع أن يمثل هذا البحث إضافة علمية جديدة لحقل إدارة الموارد البشرية لسد النقص في هذا المجال، وقد يكون فاتحة لمزيد من الدراسات في مختلف المجالات، والتي يمكن أن تعالج هذا الموضوع من مختلف الجوانب وباستخدام متغيرات مختلفة، وفي مؤسسات متنوعة.

ب. الأهمية التطبيقية للبحث: تم تطبيق البحث على جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية؛ كونها الجامعة الرائدة في التعليم الأهلي بالجمهورية اليمنية، وتسهم بدور ملحوظ في تأهيل الكوادر في مختلف التخصصات والمجالات العلمية، وبالتالي قد يفتح البحث بعض الآفاق للقائمين على هذه الجامعة بما يزيد من كفاءتها وفعاليتها، ويتوقع أن يسهم البحث في معرفة مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى الكادر الإداري والأكاديمي الجامعة، بما يمكنهم من تهيئة الظروف التي تساعدهم على الاستفادة من نتائج هذا البحث لتحسين كفاءة وفاعلية الجامعة، قد يزود البحث المعنيين ببيانات ومعلومات وتوصيات ومقترحات تسهم في تطوير كفاءة وفاعلية الجامعات اليمنية، من خلال الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية فيها.

#### حدود البحث:

اقتصرت البحث على:

- الحدود الزمانية: العام الجامعي 2021 - 2022.
- الحدود المؤسسية والمكانية: جامعة العلوم والتكنولوجيا، أمانة العاصمة - صنعاء - الجمهورية اليمنية.
- الحدود الموضوعية: مستوى جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (الأجور والمكافآت، فرص الترقية والتقدم الوظيفي، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرار، العلاقات الإنسانية والاجتماعية، توازن الحياة الشخصية والوظيفية، النمط القيادي والإشرافي، بيئة العمل المادية) لدى العاملين في جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية.
- الحدود البشرية: جميع العاملين في جامعة العلوم والتكنولوجيا (الإداريين والأكاديميين والفنيين).

### مصطلحات البحث:

**جودة الحياة الوظيفية:** يرى عبد الرحمن (2013، 8) بأن جودة الحياة الوظيفية مفهوم متعدد الأبعاد يشمل كل من بيئة العمل المادية والمعنوية، وأنظمة المكافآت والأجور، وتشكيل فرق العمل، وتوفير فرص النمو، وتنمية العلاقات بين العاملين، الإشراف الوظيفي، بالإضافة إلى توفير قدر من الأمان والاستقرار الوظيفي، أي ينظر إلى جودة الحياة الوظيفية على أنها تعبر عن توفير عوامل البيئة الآمنة بمكان العمل بما يحقق رضا العاملين.

ويمكن القول بأن جودة الحياة الوظيفية تتمثل في: قدرة المنظمة على توفير بيئة عمل إيجابية آمنة مستقرة ومحفزة تشبع حاجات الموظفين ورغباتهم بما يزيد من رضاهم الوظيفي، وانتماءهم وولاءهم المؤسسي، وإبداعهم الإداري، وبالتالي زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء وتحقيق الأهداف والميزة التنافسية للمنظمة.

وتعرف جودة الحياة الوظيفية إجرائياً بأنها: الدرجة الكلية لتقديرات أفراد العينة على استبانة جودة الحياة الوظيفية في ضوء المجالات الآتية: (الأجور والمكافآت، فرص الترقية والتقدم الوظيفي، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرار، العلاقات الإنسانية والاجتماعية، توازن الحياة الشخصية والوظيفية، نمط القيادة والإشراف، بيئة العمل المادية). وفيما يلي التعريف الإجرائي لهذه المجالات:

\* **الأجور والمكافآت:** ويقصد بذلك المقابل المادي أو المعنوي الذي يحصل عليه العامل في الجامعة نظير عمله وتميزه وإبداعه.

\* **فرص الترقية والتقدم الوظيفي:** ويقصد بها الفرص المتاحة لانتقال الموظف من مستوى إداري أدنى إلى مستوى إداري أعلى، وما يصاحب ذلك من مزايا مادية ومعنوية.

\* **الاستقرار والأمان الوظيفي:** ويتمثل في بقاء العامل في خدمة الجامعة لفترة أطول، مع توفر الضمانات والمنافع الوظيفية التي ينشدها.

\* **المشاركة في اتخاذ القرارات:** يقصد بها درجة مشاركة العاملين في الجامعة في اتخاذ القرارات إزاء المشكلات التي تواجههم في العمل.

\* **العلاقات الإنسانية والاجتماعية:** يقصد بها تنمية وبناء علاقات جيدة متينة بين العاملين أثناء العمل لبناء منظمة منسجمة ومتكاملة.

\* **توازن الحياة الشخصية والوظيفية:** يقصد بها أن تتسم بيئة العمل بمرونة أكبر تتيح للعامل أن يوازن بين حياته الشخصية والوظيفية بما يحقق أهداف الجامعة وأهدافه الشخصية.

\* **نمط القيادة والإشراف:** يقصد به النمط الإداري الذي يتعامل به الإداريون مع مرؤوسيتهم.

\* بيئة العمل المادية: تتمثل ظروف العمل المادية في بيئة صحية آمنة، وتصميم جيد لمكان العمل، وتوفير التجهيزات وتوزيعها بشكل جيد، وتوفير سبل الراحة للعاملين، أي مدى قدرة الجامعة على توفير بيئة عمل مادية مناسبة تساعد العاملين على تنفيذ أعمالهم على أكمل وجه.

#### الدراسات السابقة

- دراسة مفلح (2021): هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في المستشفى اليمني الألماني ومستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (299) عامل وعاملة، واستخدم الاستبيان أداة للدراسة، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها: في المستشفى اليمني الألماني حصل متغير جودة الحياة الوظيفية على مستوى متوسط بمتوسط حسابي (2.73)، وحصل متغير أداء العاملين على مستوى مرتفع بمتوسط حسابي (3.6)، وأنه يوجد أثر إيجابي متوسط لمتغير جودة الحياة الوظيفية وأبعادها على أداء العاملين. في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا حصل متغير جودة الحياة الوظيفية على مستوى متوسط بمتوسط حسابي (3.33)، وحصل متغير أداء العاملين على مستوى مرتفع بمتوسط حسابي (3.76)، وأنه يوجد أثر إيجابي متوسط لمتغير جودة الحياة الوظيفية وأبعادها على أداء العاملين.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عيني الدراسة حول أثر جودة الحياة الوظيفية جزئياً تعزى للمتغيرات الديمغرافية والتنظيمية (المستشفى لصالح مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا، المؤهل العلمي لصالح الفئة ثانوية، النوع الاجتماعي لصالح الذكور، المستوى الوظيفي لصالح التنفيذيين).

- دراسة العمراوي وابط (2021): هدفت الدراسة للكشف عن درجة تطبيق إحدى بلديات ولاية أم البواقي لبرنامج جودة الحياة الوظيفية ومستوى التزام الموظفين تجاهها، وكذا التعرف على طبيعة العلاقات بين كل مؤشر من مؤشرات جودة الحياة الوظيفية المتمثلة في: (المشاركة في اتخاذ القرارات، نمط الإشراف، العلاقات الاجتماعية، الأجور والمكافآت، السلامة المهنية والالتزام التنظيمي) في المؤسسة العمومية الجزائرية بناء على قيم معامل الارتباط عند مستوى الدلالة 0.05. اتبع البحث المنهج الوصفي، واستخدم الاستبانة أداة للبحث، تم توزيعها على (38) مفردة باستخدام أسلوب المسح الشامل. وكشفت نتائج الدراسة عن مستوى استجابة متوسط تجاه جودة الحياة الوظيفية بوسط مرجح عام (2.062) ووزن نسبي (68.73%)، كما أن درجة التزام الموظفين تجاه البلدية يعكس أيضاً مستوى استجابة متوسط بوسط مرجح عام (2.25) ووزن نسبي (75%)، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين مؤشرات جودة الحياة الوظيفية (المشاركة في اتخاذ القرارات، نمط الإشراف، العلاقات الاجتماعية، والسلامة المهنية) والالتزام التنظيمي لدى الموظفين، في حين توجد علاقة ارتباطية بين الأجور والمكافآت والالتزام التنظيمي.

- دراسة مصلح (2020): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة بالتجوال على تحسين جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين في بلدية غزة. تكون مجتمع الدراسة من العاملين في بلدية غزة من وظيفة مدير دائرة وما يندرج تحته من الوظائف الإشرافية بالإضافة إلى الوظائف الإدارية التخصصية والبالغ عددهم (600) موظفاً، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة الأساسية لجمع البيانات عبارة عن استبانة، وقد تم توزيعها على عينة عشوائية بسيطة بلغت (235) عنصراً. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: وجود علاقة بين الإدارة بالتجوال وتحسين جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين في بلدية غزة، كما تبين أن أبعاد الإدارة بالتجوال تؤثر جميعها على جودة الحياة الوظيفية للعاملين في بلدية غزة، وأخيراً توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، سنوات الخدمة) في حين لم تسجل فروق للمتغيرات الديمغرافية الأخرى (المؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي).
- دراسة هلال وسهى وعبد القادر (2020): هدفت الدراسة إلى التعرف على إيجابيات توفر جودة في الحياة الوظيفية، والتعرف على الآثار السلبية لزيادة معدل دوران العمل بالمنظمة، واستخدام الباحثون المنهج الوصفي (دراسة الحالة) حيث تم توزيع استبانة على عينة مكونة من (100) عنصر من مجمل العاملين ببنك التضامن الإسلامي- فرع الخرطوم، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج منها: وجود هيكل أجور جيد يساهم في استقرار العاملين وبالتالي تقليل معدل دوران العمل، وجود بيئة عمل جيدة بالبنك ساهم في استقرار العاملين بالبنك.
- دراسة جهيد وعيسى (2020): هدفت الدراسة لاختبار طبيعة أثر جودة الحياة الوظيفية في التشارك المعرفي لدى عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل، حيث تم الاعتماد على الاستبيان لجمع البيانات من أفراد العينة البالغ عددهم 35 أستاذاً والتي حددت بالطريقة الهدفية. توصلت نتائج الدراسة أن لجودة الحياة الوظيفية أثر إيجابي في التشارك المعرفي لدى أساتذة الكلية راجع لتأثير التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية، كما توصلت الدراسة أنه ليس لكل من العدالة التنظيمية والتمكين والأمن الوظيفي أثر في التشارك المعرفي.
- دراسة الهداب والمخاليفي (2020): هدفت الدراسة إلى التعرف بدرجة أساسية على تأثير جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي لدى عينة عددها (390) مفردة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض، بالإضافة إلى التعرف على مدى وجود فروق جوهرية في استجابات أفراد العينة نحو كل من: متغير جودة الحياة الوظيفية، ومتغير الاحتراق الوظيفي- تعزى لمتغيرات الشخصية والوظيفية. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: توفر مستوى متوسط من جودة الحياة الوظيفية في الإدارة العامة للتعليم محل الدراسة، كما لم تكشف الدراسة بشكل عام عن وجود حالة من الاحتراق الوظيفي، فيما عدا مستوى متوسط من الإنهاك العاطفي أفادت عينة الدراسة بوجوده، علاوة على ذلك كشفت الدراسة عن وجود تأثير جوهري نسبي لمتغير جودة الحياة الوظيفية

على الاحتراق الوظيفي؛ حيث يفسر حوالي (35%) من التغيير في مستوى الاحتراق الوظيفي، وبخاصة أبعاده الثلاثة (ظروف العمل، والتوازن بين العمل والمنزل، والرفاهية في العمل) كذلك اتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة نحو جودة الحياة الوظيفية تبعاً لمتغير (المؤهل العلمي) وكان لصالح الموظفين اللاتي مؤهلن ( ثانوي فأقل)، وكذلك متغير (المرتبة الوظيفية) وكان لصالح من هن في المرتبة (الخامسة فأقل)، بينما لم يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية نحو الاحتراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.

- دراسة العزيزي وزيد (2020): هدفت الدراسة التعرف إلى واقع جودة الحياة الوظيفية ومعرفة الأثر الذي يمكن أن تحدثه في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي بجامعة آزال للتنمية البشرية، حيث تم التطرق إلى أبعاد جودة الحياة في البيئة التنظيمية وكذلك البيئة المادية والمعنوية المدعمة لأداء العاملين، واتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي، وبلغ مجتمع البحث (85) موظفاً، تم اختيار (70) موظف باستخدام العينة العشوائية البسيطة، كما تم استخدام الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات، وبلغت الاستبانات الصالحة للتحليل (62) استبانة. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود انخفاض كبير في مستوى جودة الحياة الوظيفية بالجامعة حيث بلغ المتوسط النسبي لجودة الحياة الوظيفية بشكل إجمالي 39.3%، فيما المتوسط النسبي لبيئة العمل المادية والمعنوية 35.8%، وبلغ المتوسط النسبي لبيئة العمل التنظيمية والوظيفية 42.8% حيث يعدا ضعيفين نسبياً ويحتاجا إلى مزيد من المراجعة والتقييم، كما توصلت النتائج إلى أن هناك نسبة مرتفعة في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين حيث بلغ المتوسط النسبي للاحتراق الوظيفي إجمالاً 66%، وتوصل البحث إلى أن هناك علاقة وأثر سلبي لبيئة العمل المادية والمعنوية والمثلة بأبعادها في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي، حيث تبين أن بعدي العلاقات الاجتماعية وبيئة العمل الصحية والأمنة من أكثر المتغيرات التي تؤثر تأثيراً سلبياً في الاحتراق الوظيفي، وأن باقي المتغيرات "الظروف البيئية المادية المدعمة لأداء العاملين، العدالة في نظام الأجور والمرتبات"، لها تأثير سلبي ولكن بصورة أقل. وتبين أن هناك علاقة وأثر سلبي أيضاً لبيئة العمل التنظيمية والوظيفية والمثلة بأبعادها في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي. وخلصت الدراسة إلى أن تحسين جودة الحياة الوظيفية، والحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين يتطلب تبني الإدارة العليا لمفهوم جودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة.

- دراسة صليحة، وزكية، وفيروز (2020): هدفت الدراسة إلى اختيار إحصائي لتأثير جودة الحياة الوظيفية (الأمان والاستقرار الوظيفي، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، المشاركة في اتخاذ القرار، الأجور والمكافآت) في أداء أعضاء الهيئة التدريسية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة الشلف على عينة حجمها (43) أستاذ باستخدام المنهج الوصفي التحليلي واعتماد الاستبانة أداة لجمع البيانات. ومن أبرز النتائج التي توصلت لها الدراسة توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين



ممارسات جودة الحياة الوظيفية والأداء التدريسي للمبجوثين، بينما لا يوجد تأثير لممارسات جودة الحياة الوظيفية على الأداء التدريسي وخدمة المبجوثين لمجتمعهم.

- دراسة هاشم (2019): هدفت الدراسة إلى قياس أثر جودة الحياة الوظيفية في الأداء المؤسسي من خلال الولاء التنظيمي: دراسة ميدانية في المصارف العاملة في الجمهورية اليمنية، ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها، واختبار فرضياتها، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة أداة لجمع البيانات، وتكونت عينة البحث من (316) موظف، وتم استرداد (275) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي أي ما نسبته (87%) من مجموع الاستبانات الموزعة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: تحققت جودة الحياة الوظيفية بأبعادها بدرجة متوسطة في المصارف اليمنية، وكان ترتيبها من حيث التحقق كما يلي: (المشاركة في اتخاذ القرارات، العلاقات الاجتماعية، الاستقرار والأمان الوظيفي، السلوك القيادي والإشرافي، فرص الترقية والتقدم الوظيفي، الأجور والمكافآت).

- وجود تأثير لجودة الحياة الوظيفية بأبعادها في الولاء التنظيمي، وفي الأداء المؤسسي.

- وجود تأثير لجودة الحياة الوظيفية في الأداء المؤسسي من خلال الولاء التنظيمي كمتغير وسيط.

- دراسة المطري (2019): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء الوظيفي في الجامعات الأهلية اليمنية، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبانة أداة لجمع البيانات، تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين في الجامعات الأهلية اليمنية في أمانة العاصمة البالغ عددهم (987) موظفاً، حيث تم أخذ عينة عشوائية طبقية مكون من (160) موظفاً، وتم استرجاع (142) استبانة، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: مستوى توفر جودة الحياة الوظيفية في الجامعات الأهلية اليمنية بشكل عام جاء بدرجة متوسطة، وجاء مستوى الأداء الوظيفي في الجامعات الأهلية اليمنية مرتفع. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء الوظيفي في الجامعات الأهلية اليمنية. وجود علاقة ارتباط إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية وتحسين الأداء الوظيفي في الجامعات الأهلية اليمنية.

- دراسة حمادنة (2019): هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية. تم تطوير استبانة تكونت 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). وتم توزيعها إلى عينة الدراسة التي تكونت من (420) عضو هيئة تدريس، كانت أهم نتائج الدراسة: 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 الرتبة الأكاديمية لجميع مجالات الدراسة والأداة ككل لصالح (أستاذ مشارك، وأستاذ مساعد).

- دراسة بومجان، جوهره، والوايفي (2018): هدفت الدراسة إلى اختبار أثر جودة الحياة الوظيفية من حيث (التكوين، العمل الجماعي، الحوافز والمكافآت، خصائص المنصب، المشاركة في اتخاذ القرار، والظروف المادية للعمل) على أداء الأستاذ الجامعي من حيث (جودة الخدمة، المهارات، السلوك الإبداعي، وكمية العمل) في كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، باستخدام استبيان تم توزيعه على عينة ميسرة مكونة من 90 أستاذاً. وأكدت نتائج الدراسة أن خصائص المنصب والعمل الجماعي لهما أثر إيجابي مباشر على أداء الأستاذ بينما كل من التكوين، ظروف العمل المادية، الأجور والمكافآت، والمشاركة في اتخاذ القرار ليس لهم أثر مباشر على الأداء الوظيفي للأستاذ.
- دراسة شاوش والأشول (2018): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الصمت التنظيمي لدى العاملين في جامعة دار السلام، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من الموظفين في جامعة دار السلام للعلوم والتكنولوجيا وعددهم (170) موظفاً، وتم اختيار عينة عشوائية طبقية نسبية بنسبة (60%) من مجتمع الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة لأبعاد جودة الحياة الوظيفية، وأيضاً لمتغير الصمت التنظيمي. وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والمتمثلة ب(ظروف العمل، العلاقات الاجتماعية، الأمن والاستقرار الوظيفي، نظام المرتبات والحوافز، المشاركة في اتخاذ القرارات) وبين الصمت التنظيمي. وجود أثر عكسي ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية منفردة والمتمثلة ب(ظروف العمل، العلاقات الاجتماعية، الأمن والاستقرار الوظيفي، نظام المرتبات والحوافز، المشاركة في اتخاذ القرارات) على الصمت التنظيمي.

#### التعليق على الدراسات السابقة والفجوة البحثية

- اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في منهج البحث المستخدم (المنهج الوصفي)، وكذا الأداة المستخدمة لجمع البيانات والمعلومات (الاستبانة)، وفي كثير من أنواع المعالجات الإحصائية مثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومعامل ألفا كرونباخ لحساب الثبات، وغيرها من المعالجات الإحصائية، كما أنها اتفقت مع معظم الدراسات السابقة في تحديد معظم أبعاد جودة الحياة الوظيفية.
- اختلفت الدراسة الحالية مع كثير من الدراسات السابقة من حيث مجالات جودة الحياة الوظيفية.
- ساعدت الدراسات السابقة الباحث في صياغة مشكلة البحث وأسئلته وأهدافه، وإثراء الإطار النظري للبحث، وتحديد منهج البحث الحالي، وتصميم أداة البحث (الاستبانة)، واختيار المعالجات الإحصائية المناسبة لأغراض البحث.
- يسعى البحث للتعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي جامعة العلوم والتكنولوجيا.

## الإطار النظري للبحث

### جودة الحياة الوظيفية (QWL) Quality of Work Life

مفهوم جودة الحياة الوظيفية: ظهر مفهوم جودة حياة العمل عامة (الحياة الوظيفية) ليواكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي وليخفف من حالات التوتر والقلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفاً من الاستغناء عنهم، أو تخفيضاً للخدمات والمزايا الاجتماعية المقدمة لهم، أو تخفيضاً لمعدلات أجورهم، بجانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين ومن ثم تعظيم أهمية استخدام وترشيد أداء الموارد البشرية واعتبارها إحدى الاستراتيجيات الفعالة في تدعيم التنافس للمنظمات (عبدالرسول، 2020، 8).

وتتجلى جودة الحياة الوظيفية في أبهى صورها من خلال استجابة المنظمة لحاجات ومتطلبات العاملين بها من خلال توفير نظم وآليات تتيح للأفراد حرية المشاركة في اتخاذ القرارات في بيئة العمل. وغالبا ما ينظر إلى جودة الحياة الوظيفية على أنها بناء مفاهيمي متعدد الأبعاد، فهو يتضمن الأمن والسلامة في العمل، وأنظمة مكافأة أفضل، وأجر عادل ومنصف، ومجموعات عمل مشاركة ومتعاونة تشكل فرصا أفضل للنمو (المغربي، 2004، 4).

وعرفت جودة الحياة الوظيفية بأنها: عبارة عن توفير الظروف وبيئة العمل الملائمة التي تدعم وتعزز الرضا الوظيفي، من خلال توفير المكافآت، والأمن الوظيفي، وفرص النمو، والسماح للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات، وتعزيز التعاون، وتحقيق العدالة في نظام الأجور، فضلا عن سلامة بيئة العمل، مما يؤدي إلى إشباع حاجات العاملين جميعها ورغباتهم، وبما يحقق ردود فعل إيجابية تتمثل بسعيهم لزيادة الإنتاجية (هاجر وفهيمه، 2016، 216).

وعرف ويرذر وديفنز (Werther & Davis, 2002, 502) جودة الحياة الوظيفية بأنها: ظروف عمل جيدة، وإشراف مناسب، ومرتببات ومزايا مادية كافية، وقدر من الاهتمام والتحمي للوظيفة، علاوة على علاقات عمل تسمح بقدر من المشاركة في صنع القرارات، والإحساس بوجود دور في تحقيق النتائج التنظيمية.

وعرف العريزي وزيد (2020، 11) جودة الحياة الوظيفية بأنها: مجموعة الإجراءات والممارسات التي تجعل من بيئة العمل بيئة جيدة مما ينعكس بشكل إيجابي على مشاعر واتجاهات الموظفين بالرضا والأمان الوظيفي وتدفعهم لبذل قصارى جهودهم في خدمة المنظمة التي يعملون بها؛ بما يضمن استمرارية ونجاح المنظمة.

ويمكن تعريف جودة الحياة الوظيفية بأنها: قدرة المنظمة على توفير بيئة عمل إيجابية آمنة ومستقرة ومحفزة، وذلك لإشباع حاجات العاملين ورغباتهم بما يزيد من رضاهم الوظيفي، وانتماءهم وولاءهم المؤسسي، ومشاركتهم، وإبداعهم الإداري، وبالتالي زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء وتحقيق الأهداف والميزة التنافسية للمنظمة.

أهمية جودة الحياة الوظيفية: تكتسب جودة الحياة الوظيفية أهمية بالغة التأثير في أداء العاملين وزيادة إنتاجيتهم، حيث تتيح استثماراً أفضلًا للموارد البشرية في المنظمة، وتزيد من كفاءتها وفعاليتها التنظيمية، وتزز العلاقات الإنسانية بين العاملين، وترفع معنوياتهم، وتزيد من رضاهم الوظيفي وانتماءهم وولاءهم، وتتيح مشاركة أكبر في اتخاذ القرار، وتدعم الجودة والتعلم والإبداع والابتكار، كما تعمل على تخفيض الصراع بين العاملين والإدارة من خلال تهيئة مناخ لعلاقات عمل أكثر إنتاجية، كما تخفض من معدلات الغياب، ومعدل دوران العمل، من خلال تهيئة ظروف عمل أكثر إنسانية.

أهداف جودة الحياة الوظيفية: الهدف الرئيس من تحسين جودة الحياة الوظيفية هو تحقيق مستويات عالية من الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين؛ من أجل أداء أفضل وإنتاجية أعلى، وخفض معدلات الغياب والدوران الوظيفي، وزيادة مستوى الإبداع والابتكار لديهم.

#### أبعاد (مجالات) جودة الحياة الوظيفية:

بعد الاطلاع على آراء بعض الكتاب والباحثين حول أبعاد جودة الحياة الوظيفية، يتضح وجود تباين بينهم حول هذه الأبعاد، وتفسير كل بعد منها بما يتناسب مع الهدف الذي أجريت من أجله الدراسة، إلا أن معظم الكتاب والباحثين اتفقوا على أن جودة الحياة الوظيفية لا تقتصر على بعد واحد، وإنما هي مجموعة أبعاد وعمليات متشابكة ومتكاملة يشارك في تنفيذها كل المعنيين في المنظمة. ويمكن تحديد أهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية والتي سيتم الاعتماد عليها في البحث الحالي كما يلي:

1) الأجر والمكافآت: ويشير هذا البعد إلى نظام الأجر والمكافآت المتبع لدى إدارة الجامعة لمنح الأجر والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية وإلى مدى يعد هذا النظام عادلاً تحكمه معايير موضوعية مرتبطة بأداء الفرد وكفاءته. حيث يقصد بالأجر المبلغ النقدي الذي يحصل عليه العاملون (الموظفون) في الجامعة مقابل المهام التي يقومون بها وفق توصيفهم الوظيفي خلال فترة زمنية محددة. وهناك العديد من المصطلحات المرتبطة بالأجر منها (المرتب، الأجر، الأجر العيني، الأجر المتحرك، ...) (المسلم، 2005، 186).

ويقصد بالمكافأة المقابل المادي والمعنوي المقدم للعاملين في الجامعة نظير أدائهم المتميز. وكما هو معلوم فإن للأجر والمكافآت أهمية كبيرة فمعظم العاملين في المنظمات يعملون للحصول على عوائد نظير جهودهم، فوجود نظام مكافآت عادل يؤثر في أدائهم ونظرتهم لوظائفهم. كما أنه يقلل من معدل الدوران الوظيفي، ويحسن من أداء وإنتاجية المنظمة، وتعد أنظمة الأجر والمكافآت من أهم الأنظمة وأكثرها تأثيراً في استقرار الفرد واندماجه في عمله، وتحقيق الرضا الوظيفي لديه.

وتتمثل العدالة فيما يقدمه الشخص من جهد وما يعود عليه نظير ذلك الجهد، وفي ذات السياق يرى (عباس، 2003، 226؛ الحسني، 2016، 21) أن العدالة في الدفع هي شعور العامل بالمساواة فيما يتسلمه مقابل عمله، وهناك نوعان من العدالة هي العدالة الداخلية والتي تشير إلى أن مستوى الأجر

المدفوعة للوظائف في المنظمة يتناسب مع قيمة الوظائف، أما العدالة الخارجية فهي تشير إلى شعور العامل بأن الأجور والرواتب المدفوعة للوظائف في المنظمة التي يعمل فيها مساويا للأجور لتلك الوظائف المماثلة في المنظمات الأخرى.

وذكر رفاعي وبسيوني كما في هاشم (2019، 36) أن العاملين حينما يعتقدون أنهم يحصلون على أجور ومكافآت غير عادلة، فإن ذلك من شأنه أن يولد لديهم إحساسا بعدم الرضا، لذلك لا بد أن تحرص المنظمة على بناء نظام للأجور والمزايا الإضافية، يستشعر معه الأفراد بالعدل في المعاملة. ويؤكد السنباني وأنعم (2019، 136) بأن الأجر من الأمور المهمة والمؤثرة على الرضا الوظيفي، فعدم التكافؤ بين الأجر والإنتاج وبين العمال أنفسهم له أثره الكبير على الإنتاج والإنتاجية. يتضح مما سبق أن الأجور والمكافآت تلعب دورا جوهريا في جودة الحياة الوظيفية؛ كونها مصدر دخل واستقرار العاملين داخل المنظمات؛ وكونها تساعد على الاستقرار النفسي للعاملين مما يساعدهم على الإبداع في أعمالهم.

2) فرص الترقية والتقدم الوظيفي: الترقية هي إعادة تعيين الموظف في وظيفة ذات مرتبة أعلى من وظيفته الحالية، وتبعاً لذلك سيتم إعادة تحديد واجبات ومسئوليات الموظف. وتعتبر الترقية بدرجة أساسية من الحوافز المعنوية، كذلك يمكن اعتبارها من الحوافز المادية؛ لأن الموظف الذي يتم ترقيته غالباً ما يزداد راتبه بسبب شغله الوظيفة الجديدة، هذا ويمكن ترقية الموظف حسب الأقدمية، أو حسب الكفاءة، أو حسب الكفاءة والأقدمية معا.

أي أن فرص الترقية والتقدم الوظيفي هي الفرص المتاحة لانتقال الموظف من مستوى إداري أدنى إلى مستوى إداري أعلى، وما يصاحب ذلك من مزايا مادية ومعنوية، وبعبارة أخرى مدى توفر اللوائح والأنظمة والقوانين التي تتيح للعاملين الترقية في أعمالهم، بحسب مؤهلاتهم الجديدة أو سنوات الخدمة أو المهارات التي يجيدونها، وما يصاحب تلك الترقية من امتيازات مادية ومعنوية.

وتهدف عملية الترقية إلى توفير الفرص للنمو والارتقاء داخل الجامعة، من خلال تحفيز العاملين وتشجيعهم لإظهار مهاراتهم وقابليتهم لمزيد من العمل، والاحتفاظ بالموظفين المتميزين، كما أنها تساعد على اجتذاب قوى العمل من خارج الجامعة، مما يضمن لها الاستمرارية، ويجنبها الأزمات بفقدان العاملين المبدعين فيها، كما أنها تزيد من الولاء والإبداع المنظمي.

3) الاستقرار والأمان الوظيفي: يعرف الأمان بأنه الاطمئنان التام وتوفير الحماية، وهو عبارة عن إحساس يشعر به الفرد كراحة في النفس والبال (العتيبي، 2010، 30)، وتقوم فكرة الأمن الوظيفي على إحساس الموظف بالطمأنينة على مصدر دخله وعلى استقراره في عمله، وعدم تعرضه للصراعات التنظيمية والشخصية وضغوط العمل (صرصور، 2015، 9).

ويعرف المداني (2015، 73) الاستقرار والأمان الوظيفي بأنه بقاء الفرد في خدمة المنظمة لمدة أطول عن طواعية ورغبة دون تركها حين تتوفر لديه البدائل، وهو مرتبط بعوامل الرضا عن العمل، سواء كانت اجتماعية، أو مادية أو نفسية، ومن مظاهر الاستقرار والأمان الوظيفي: قلة الشكاوى، الراحة النفسية، الانسجام مع جماعة العمل، قلة حوادث العمل، المواظبة على العمل، والشعور بالأمان (خان، وجفبلو، 2020، 426).

وقد لاحظت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) أن الأمن الوظيفي (Job Security) أصبح القضية الأكثر أهمية وإثارة للجدل في بيئات العمل المعاصرة، وأنه أهم سمة من سمات جودة الحياة الوظيفية، حيث أنه يرمز إلى قدرة المنظمات على توفير فرص عمل مستقرة ومنظمة بغض النظر عن أي تغيير في بيئة العمل (نصر، 2020، 48). ويشمل الأمن الوظيفي كذلك على السلامة ضد المخاطر المهنية، والذي يعد شرطاً من الشروط الإنسانية للاستمرارية في العمل. ويسهم الاستقرار الوظيفي في المحافظة على العمالة الماهرة، وذوي الخبرة والكفاءة، وهذا ينعكس إيجاباً على الإبداع والابتكار داخل المنظمة، وزيادة إنتاجيتها وريادتها على نظيراتها من المنظمات.

مما سبق يمكن القول أن الاستقرار والأمان الوظيفي يتمثل في بقاء العامل في خدمة الجامعة لفترة أطول، مع توفر الضمانات والمنافع الوظيفية التي ينشدها، مثل الأمن من فقدان الوظيفة، والأمن من الإجراءات الإدارية التعسفية،... الخ، وهو من العوامل المهمة المؤثرة إيجاباً على ولاء الموظفين للمؤسسة التي يعملون بها، ومحضراً لهم على بذل المزيد من الجهود لتحقيق أهدافها؛ كما أنه يشجع العاملين على الإبداع والابتكار في أعمالهم، وهذا بدوره يسهم في نجاح المؤسسة واستمرارها ومناقشتها لمثيلاتها. (4) المشاركة في اتخاذ القرار: لقد حثت الكثير من الأدبيات السابقة على ضرورة مشاركة العاملين في اتخاذ القرار؛ كون تلك المشاركة تساعد العاملين على إشباع حاجاتهم في تحقيق الذات والتقدير الاجتماعي، وتتجلى أهمية المشاركة في اتخاذ القرارات كونها تحفز العاملين من خلال ما تتضمنه من أساليب متعددة من شأنها أن تساعد على تحسين أداء العاملين، حيث أن المشاركة في اتخاذ القرارات تتيح للعاملين فرص إبداء أفكارهم وآرائهم وهذا يشعدهم بأهميتهم ودورهم في نجاح العمل، وأنهم جزء من المؤسسة التي يعملون بها، كما أنها تزيد من توليد الأفكار الإبداعية، وترفع المشاركة من معنويات العاملين، وتساعد على تنمية قدراتهم وتطويرهم وتأهيلهم للعمل في المستويات القيادية العليا، وتعد المشاركة فرصة لإبداء الرأي والمشورة وترشيد القرارات والإبداع الإداري، كما أنها مطلباً ديمقراطياً في الإدارة يمكن من خلالها زيادة فاعلية الإدارة وتنمية العاملين وتدريبهم، وترسيخ قيم الانتماء والولاء التنظيمي لديهم.

وعلى النقيض من ذلك يؤدي عدم المشاركة في اتخاذ القرارات أو البعد عن مراكز اتخاذ القرار إلى انخفاض الروح المعنوية لدى العاملين، وفقد قيم الانتماء والولاء التنظيمي، والشعور بالغربة وارتفاع مستويات ضغوط العمل، وبالتالي انخفاض الإبداع والعمل بروح الفريق؛ لذلك يجب أن يحرص المديرين والرؤساء على تفعيل نظم المشاركة في اتخاذ القرارات من خلال اللجان وبرامج الشكاوى وبرامج المشاركة، وتقويض جزء من سلطاتهم لمؤسسيهم لأن ذلك يشعر المرؤوسين بقيمتهم وأهميتهم، وهذا يزيد من دافعيتهم للإنجاز والإبداع في العمل بما يحقق الأهداف المنشودة.

تأسيساً على ما سبق يمين القول بأن المشاركة في اتخاذ القرارات يقصد بها درجة مشاركة العاملين في الجامعة في اتخاذ القرارات إزاء المشكلات التي تواجههم في العمل، أي درجة منح الجامعة حرية وفرصة للعاملين بطرح آرائهم ومقترحاتهم، واتخاذ قراراتهم، وذلك لحل المشكلات المختلفة التي تواجههم في بيئة العمل.

(5) العلاقات الإنسانية والاجتماعية: تهدف العلاقات الإنسانية والاجتماعية إلى التكامل بين الأفراد في بيئة العمل، بالشكل الذي يحفزهم ويدفعهم إلى العمل، مع حصولهم على إشباع حاجاتهم الطبيعية والنفسية والاجتماعية (الشنواني، 1992، 497؛ الحسني، 2016، 18)، حيث لا يعمل الموظفون في المنظمات من أجل إشباع الحاجات المادية فقط، بل هم بحاجة إلى التواصل فيما بينهم، ومع رؤسائهم، فالعلاقات الاجتماعية بين الموظفين تهتم بالجوانب الإنسانية والاجتماعية داخل المنظمة، وهي بذلك تستهدف الوصول بالعاملين إلى أفضل إنتاجية.

ويصنف ماضي (2014، 93) العلاقات الاجتماعية بين العاملين في العمل بالمستويات الآتية: (العلاقات بين العاملين، والعلاقات بين المديرين، والعلاقات بين المديرين والعاملين)، ويؤكد أن العلاقات الإيجابية للفرد العامل مع مجموعة العمل توفر له إشباعاً لحاجاته الاجتماعية، وتحقق تبادل المنافع بينهم؛ ولذا فالمنظمة التي تتيح للعاملين فرصة التفاعل والاتصال فيما بينهم، سيزيد من رضاهم الوظيفي وأدائهم والعكس صحيح.

وتقوم العلاقات الإنسانية الإيجابية في بيئة العمل على قيم مهنية، مثل (الاحترام المتبادل، التعاون والانتماء للجماعة، الإيمان بالهدف العام، الحرص على المصلحة العامة والتجرد من الأنانية) التي يجب أن تسود أفراد المنظمة والمتعاملين معها جميعاً، حيث تؤثر العلاقات الاجتماعية الإيجابية على الإنتاجية ومستويات الأداء (البريري، 2016، 21).

ويذكر الحسني (2016، 19) كما في عقيل (2006، 42) بأن من الآثار الإيجابية للعلاقات الاجتماعية (رفع الروح المعنوية للعاملين، وإشاعة روح الاطمئنان والاستقرار، وتشجع على العمل بروح الفريق، وتساعد على تمتع الموظفين بالصحة النفسية، وسيادة الاتجاهات الإيجابية بين العاملين، وإذكاء روح التنافس الشريف بينهم).

ويرى (Chib, 2012,36) أن جودة الحياة الوظيفية تشير إلى العلاقة بين الفرد ووظيفته في مكان العمل، والتي تركز على خلق بيئة عمل بشرية يعمل فيها الموظفون بشكل تعاوني ويحققون بها نتائج جماعية، ويركز هذا التعريف على الجانب الاجتماعي وأهمية التوازن بين الحياة الاجتماعية والمهنية، في تحفيز العاملين على العمل الجماعي وتحقيق النتائج المرجوة.

تأسيسا على ما سبق يمكن القول أن العلاقات الإنسانية والاجتماعية داخل الجامعة مهمة جدا؛ وتهدف لتنمية وبناء علاقات جيدة متينة بين العاملين أثناء العمل لبناء منظمة متكاملة، يشعر العاملون فيها بالحرية عند أداء أعمالهم، في وسط يتسم بالتعاون والثقة المتبادلة بما يمكنهم من إنجاز أعمالهم بالشكل المطلوب، والشعور بمتعة الإنجاز ومعنى الحياة؛ كونها توفر الدعائم الأساسية لنجاح العمل من خلال توفير بيئة يسودها التعاون، والعمل بروح الفريق، وتفتح المجال للإبداع والابتكار.

(6) توازن الحياة الشخصية والوظيفية Balance of work and life: تشير جودة الحياة الوظيفية إلى مدى قدرة العاملين في المؤسسة على تحسين حياتهم الشخصية من خلال بيئة عملهم وخبراتهم (business dictionary, 2019)، نجد أن هذا التعريف يشير إلى مدى قدرة جودة حياة العمل على تحقيق التوازن بين حياة الفرد المهنية والشخصية، حيث أن الحياة المهنية تمكنهم من تلبية احتياجاتهم الشخصية، ومن هنا يتحقق التوازن المطلوب (نصر، 2020، 26).

ويعبر هذا البعد عن مدى قدرة الموظف على مواجهة التزامات الوظيفة والأسرة معا، كما يعبر عنه بالعلاقة بين انجازات الحياة المهنية (الترقى، زيادة الإنتاجية، الإنجاز المهني...الخ)، والإشباع الشخصي (الأسرة، الأصدقاء، الهوايات، الإسهامات المجتمعية...الخ)، وللموازنة بين الحياة والعمل تأثير إيجابي على جودة الحياة داخل العمل، وهذا نتيجة تأثيرها على الصحة النفسية للفرد حيث تسهم في تحقيق رضاه والرفع من معنوياته، والذي من شأنه أن يجدد من نشاطه ويجعله يقبل على عمله بهدوء، كما ويجعله أكثر قدرة على مواجهة التحديات التي تواجهه في العمل، وأكثر انسجاما مع زملائه في العمل، حيث يشير Kaiser & Ringlsetter أن الموازنة بين العمل والحياة، تؤدي إلى الالتزام في المنظمة، وتقلل من معدلات دوران الموظفين وضغوط العمل ومعدلات الغياب والصراع، والتعارض بين الحياة الشخصية والعمل، وزيادة الرضا الوظيفي وتحسين أداء العاملين، والارتقاء بالحالة الاقتصادية للمؤسسة من خلال الزيادة الإنتاجية (هاجر وفهيمه، 2016، 223).

ويعتبر توازن الحياة الشخصية والوظيفية من أكبر التحديات التي يواجهها العامل والمنظمة، فالموظف يواجه تحدياته في تلبية الالتزامات الشخصية له ولعائلته، والمنظمة تواجه تحدياتها في تلبية الموظف لواجباته في العمل وتحديد الأجر العادل الذي يلبي احتياجاته واحتياجات أسرته في إطار الإمكانيات التي تملكها المنظمة بما يضمن لها تحقيق أهدافها.

وتحقيق التوازن يشعب حاجات العاملين من جهة، وحاجات المنظمة من جهة أخرى، وهذا سيؤدي إلى تقليل التوتر للعاملين، وزيادة دافعيتهم وولائهم التنظيمي، وبالتالي زيادة الإنتاجية.



(7) النمط القيادي والإشرافي: للنمط القيادي والإشرافي دور مهم في تحقيق رضا الموظفين، فهو المحرك لإمكانات المنظمة البشرية ومواردها الأخرى، من خلال توفير الرعاية للعاملين بالمنظمة، وتحفيزهم لتحقيق معدل الأداء المستهدف، وتحريك الموظفين للعمل بروح الفريق دون تسلط، وتهيئة بيئة العمل، وتمتية مهارات الموظفين للوصول إلى الأداء المطلوب (هاشم، 2019، 34).

وتجدر الإشارة إلى أن هناك تأثير للنمط القيادي السائد في الروح المعنوية لدى العاملين وعلى عملية الإشراف الإداري عليهم (عقيلي، 1996، 289؛ الحسن، 2016، 20)، وهناك عدة أنماط للقيادة والإشراف منها النمط الحر، والنمط الديمقراطي، والنمط الديكتاتوري، ... الخ.

وقد وجد لوتين وسترنجر أن نمط القيادة والإشراف عامل رئيسي محدد لطبيعة المناخ التنظيمي، فإذا كان نمط القيادة والإشراف تسلطياً ومركزياً فإن ذلك يؤدي إلى مناخ تنظيمي غير صحي للعاملين، بحيث يحد من مبادراتهم ومساهماتهم للتعامل مع المشكلات الإدارية، وإذا كان نمط القيادة والإشراف ديمقراطياً يستمع للعاملين ويشجعهم على طرح أفكارهم ومقترحاتهم فإن ذلك يخلق مناخاً تنظيمياً صحياً ويزيد من ثقة العاملين بأنفسهم وبالتالي يزيد من انتمائهم للمنظمة (القريوتي، 1993، 221؛ الحسن، 2016، 20)، ويؤثر نمط القيادة والإشراف على الإبداع تأثيراً مباشراً، بحيث يوجد النمط الديمقراطي، يتوفر المناخ التنظيمي الصحي، ويزيد الإبداع والابتكار داخل المنظمة، والعكس صحيح.

(8) بيئة العمل المادية: إن توفر الظروف والإمكانات المناسبة للعمل مثل المكان المناسب وظروف العمل الصحية، والآلات والتجهيزات التي تهيئ للعامل القدرة على أداء عمله بأحسن صورة، وهي التي تدفع العامل إلى بذل مزيداً من الجهد نتيجة الشعور بالأمن من الأخطار والراحة النفسية.

وأشار العنزي (2013، 30-32) إلى أن الظروف المادية للعمل وما تحتويه من عوامل مادية مثل طريقة تصميم المكاتب ومستوى الإضاءة، ودرجة الحرارة، والخدمات المساندة، ووسائل الصحة والسلامة من احتمال التعرض لأي مخاطر أو أمراض مهنية، وغيرها من العوامل يكون تأثيرها مباشراً على العاملين ومستوى أدائهم وحبهم لعملهم أو النفور منه، فإذا كان جو العمل غير مناسب فإنه يؤدي إلى النفور منه، ويتولد لدى العاملين ضغوطاً بمستويات مختلفة تزيد وتخفض بحسب نوع العمل وطبيعته.

وتشير هاجر، وفهيمه (2016، 223) بأن نتائج الدراسات على مدى عشرات السنين السابقة تدل على أن طبيعة مناخ العمل المادي تؤثر على مستوى رضا وأداء وإنتاجية الفرد وفي سلامته وصحته، إذ كلما كانت ظروف العمل المادية مناسبة كان استعداد الفرد للعمل أحسن، وقلت نسبة تعرضه للأمراض والمخاطر المهنية التي تصاحب النوعيات المختلفة من الأعمال وبالعكس عندما تكون ظروف العمل سيئة (حرارة مرتفعة، رطوبة، ضجيج، ...)، فإن الأفراد سيجدون صعوبة في تنفيذ الأعمال؛ لهذا عند تصميم مكان العمل يجب أن يشكل كل من التصميم، والمعدات، والإجراءات التشغيلية

نظام عمل آمن كما هو منصوص عليه في قانون العمل، فالغرض الرئيسي من تصميم مكان العمل هو تحقيق مستويات عالية من الرضا الوظيفي ومن ثم الإنتاجية. ويؤكد (Olasenia& Ogunbamila, 2019, 63) أن ظروف العمل تلعب دورا قويا في تعزيز مستويات رضا العاملين عن العمل، وتحقيق التوازن بين العمل والأسرة، وزيادة الاستقلالية في العمل، هو ما يكون له تأثير جوهري على انخفاض وتخفيف حدة الضغوط والتوتر لديهم، وينعكس بشكل مباشر على جودة حياة العمل (نصر، 2020، 16).

معوقات تحسين جودة الحياة الوظيفية: تتلخص أبرز معوقات جودة الحياة الوظيفية في: بيئات العمل السيئة، عبء العمل الزائد، وعدم تقديم الرعاية الصحية للعاملين، وعدم التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية، وعدم المشاركة في صنع القرار، والعزلة المهنية، الافتقار إلى الاعتراف بالنفس، والعلاقات السيئة مع الرؤساء والزملاء، صراع الدور وغموضه، عدم وجود فرص لتعلم مهارات جديدة، عدم وجود فرص للتقدم والترقي في العمل (العريزي، 2022، 98).

طرق قياس جودة الحياة الوظيفية: توجد عدة مؤشرات لقياس جودة الحياة الوظيفية منها: الرضا الوظيفي للعاملين، الالتزام التنظيمي، إنتاجية العاملين، معدل الغياب ودوران العمل، معدلات الشكاوى، وحوادث العمل، جودة السلع والخدمات المقدمة، المرونة في أساليب العمل، وخدمة العملاء، سهولة العمليات وسلامتها وجودتها، نظم الجودة المتبعة في المنظمة، التأهيل والتدريب وتطوير المهارات، معدلات الإضراب والتجمهر والامتناع عن العمل، الأجور والمكافآت، فرص الترقية والتقدم الوظيفي، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرار، العلاقات الإنسانية والاجتماعية، توازن الحياة الشخصية والوظيفية، النمط القيادي والإشرافي، بيئة العمل المادية (العريزي، 2022، 103).

## منهجية البحث وإجراءاته Research Methodology and Procedures

منهج البحث (Research Methodology): اتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي. مجتمع البحث (Research Population): جميع موظفي جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية (الإداريين، والأكاديميين، والفنيين)، وقد تم اختيار جامعة العلوم والتكنولوجيا كونها الجامعة النموذجية للجامعات الأهلية على مستوى الجمهورية اليمنية، وسعيها المتواصل للتطوير والتحسين في شتى المجالات، واهتمامها بالموارد البشري وحرصها على الإبداع والتميز الإداري، وسهولة الوصول إليها وجمع البيانات منها. وفي الجدول (1) إحصائية بمجتمع البحث المستهدف:

جدول (1) إحصائية بعدد الموظفين الأكاديميين والإداريين والفنيين في الجامعة.

م	الفئة الوظيفية	العدد	النسبة
1	الأكاديميين	205	32%
2	الإداريين والفنيين	435	68%
الإجمالي			100%

المصدر: الموارد البشرية في جامعة العلوم والتكنولوجيا صنعاء (2022).

يلاحظ من الجدول (1) أن عدد الأكاديميين (205) أكاديمي، ويمثل ما نسبته 32% من مجتمع البحث، بينما بلغ عدد الإداريين والأكاديميين (435) إداري وفني بما نسبته 68%، ويمثلوا تقريباً أكثر من ضعف عدد الأكاديميين. عينة البحث (Research Sample): نظراً لطبيعة الدراسة، وكي تحقق أهدافها تم تحديد عينة الدراسة باستخدام معادلة ستيفن تامبسون (Steven Thompson) الآتية (Thompson, 2012, 59) :- (60)

$$n = \frac{Np(1 - p)}{(N - 1) \left( \frac{d^2}{z^2} \right) + p(1 - p)}$$

$$n = \frac{(640)(0.50)(1 - 0.50)}{(640 - 1) \left( \frac{(0.05)^2}{(1.96)^2} \right) + (0.50)(1 - 0.50)} = 240$$

حيث أن:

n = حجم العينة.

N = حجم المجتمع = 640 عنصراً.

P = نسبة توفر الخاصية والمحايدة وتساوي 0.50

d = نسبة الخطأ وتساوي 0.05

z = الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.96

وحرصاً على التمثيل الجيد للمجتمع فقد تم توزيع وجمع 270 استبانة صالحة للتحليل.

أداة البحث (Research Instrument): تم تصميم استبانة أداة للبحث من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات والأبحاث السابقة ذات الصلة بموضوع البحث والاستفادة منها في تحديد مجالات الاستبانة، وكذا في صياغة العبارات (فقرات الاستبانة)، وتم التحقق من صدق الأداة من خلال التحقق من صدق المحتوى، وصدق الاتساق الداخلي، وكان معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى ( $\alpha \leq 0.01$ ) لجميع المجالات العبارات، والجدول (2) يوضح صدق الاتساق الداخلي:

جدول (2) معاميل ارتباط الفقرات مع مجالاتها ومع الاستبانة ككل ومعاميل ارتباط المجالات بالأداة ككل فيما يتعلق بجودة الحياة الوظيفية

المجال	رقم الفقرة	معامل ارتباط الفقرة بالمجال	معامل ارتباط الفقرة ككل	المجال	رقم الفقرة	معامل ارتباط الفقرة بالمجال	معامل ارتباط الفقرة ككل
الأجور والمكافآت	1	.788(**)	.639(**)	فرص الترقية والتقدم الوظيفي	6	.895(**)	.774(**)
	2	.876(**)	.648(**)		7	.906(**)	
	3	.872(**)	.685(**)		8	.910(**)	
	4	.829(**)	.644(**)		9	.839(**)	
	5	.852(**)	.699(**)				
الاستقرار والأمان الوظيفي	10	.814(**)	.729(**)	المشاركة في اتخاذ القرارات	15	.715(**)	.769(**)
	11	.679(**)	.481(**)		16	.769(**)	
	12	.826(**)	.762(**)		17	.840(**)	
	13	.765(**)	.718(**)		18	.819(**)	
	14	.470(**)	.186(**)		19	.793(**)	
العلاقات الإنسانية والاجتماعية	20	.762(**)	.417(**)	توازن الحياة الشخصية والوظيفية	25	.730(**)	.786(**)
	21	.797(**)	.557(**)		26	.772(**)	
	22	.683(**)	.591(**)		27	.720(**)	
	23	.693(**)	.541(**)		28	.760(**)	
	24	.783(**)	.682(**)				
القيادة والإشراف	29	.859(**)	.735(**)	بيئة العمل المادية	34	.819(**)	.670(**)
	30	.849(**)	.665(**)		35	.867(**)	
	31	.883(**)	.742(**)		36	.877(**)	
	32	.862(**)	.725(**)		37	.899(**)	
	33	.833(**)	.767(**)		38	.869(**)	

(\*\*) معاميل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى ( $\alpha \leq 0.01$ ).

يتضح من الجدول (2) أعلاه أن جميع عبارات الاستبانة المتعلقة بالمتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية) ذات معاميل ارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.01$ ) سواء فيما يتعلق بمعاميل ارتباط الفقرة بالمجال أو معاميل ارتباط الفقرة بالأداة ككل أو معاميل ارتباط المجال بالأداة ككل.

وقد تم التحقق من ثبات الأداة (Reliability Instrument) باستخدام معادلة "ألفا - كرونباخ" حيث يُعد معامل ألفا كرونباخ أنسب طريقة لحساب ثبات الأوزان المستخدمة في البحوث المسحية كالاستبانات أو مقاييس الاتجاه حيث يوجد مدى من الدرجات المحتملة لكل مفردة، وقد بلغ معامل ألفا كرونباخ (0.958)، وهو معامل ثبات مرتفع جداً ويؤكد صلاحية الأداة لأغراض البحث الحالي الأساليب الإحصائية المستخدمة: بعد ترميز البيانات وإدخالها إلى الحاسوب، تم معالجتها إحصائياً باستخدام برنامج (SPSS) كما هو موضح في تحليل النتائج ومناقشتها.

### تحليل النتائج ومناقشتها

خصائص ومتغيرات عينة البحث: تم توضيح خصائص ومتغيرات عينة البحث (النوع، المؤهل العلمي، طبيعة العمل، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة)، وفيما يلي بيان ذلك:  
أ. حسب متغير النوع:

جدول (3) توزيع عينة البحث حسب متغير النوع

م	النوع	العدد	النسبة %
1	ذكر	223	82.6%
2	أنثى	47	17.4%
الإجمالي		270	100%

يتضح من الجدول (3) أن عدد العينة من الذكور (223) عنصراً، وتمثل ما نسبته (82.6%)، وعدد الإناث (47) عنصراً، وتمثل ما نسبته (17.4%)، وهذا التناسب في حجم العينة يقترب جداً من التناسب في حجم المجتمع، وهذا يشير إلى أن العينة ممثلة تمثيلاً جيداً لمجتمع البحث. كما نستنتج من هذه البيانات أن عدد الموظفين من الذكور أكبر بكثير من عدد الموظفات الإناث في الجامعة، رغم وجود فرع مستقل بالطالبات، وقد يعود ذلك لتدني نسبة تعليم الإناث بشكل عام، وبالتالي عدم وجود متخصصات في كافة المجالات والتخصصات المتاحة في الجامعة، مع توفر متخصصين من الذكور، هذا من جهة، ومن جهة أخرى الثقافة المجتمعية الموجودة لدى البعض التي تقف ضد تعليم المرأة، وفي حال تعليمها ضد توظيفها.

ب. حسب متغير المؤهل:

جدول (4) توزيع عينة البحث حسب متغير المؤهل

م	المؤهل	العدد	النسبة %
1	دكتوراه	44	16%
2	ماجستير	89	33%
	بكالوريوس فأقل	137	51%
	الإجمالي	270	100%

يتضح من الجدول (4) أن عدد أفراد العينة الحاصلين على الدكتوراه (44) فرداً، بنسبة (16%) من حجم العينة، وهي الفئة الأقل، بينما عدد الحاصلين على الماجستير (89) فرداً، بنسبة (33%)، وعدد هم ضعف الفئة السابقة (الدكتوراه) تقريبا، وبلغ عدد الحاصلين على بكالوريوس فأقل (137) بما نسبته (51%) وهي الفئة الأكثر وتمثل أكثر من نصف حجم العينة. نستنتج أن قاعدة الهرم (بكالوريوس فأقل) هي الفئة الأكثر، تليها فئة الماجستير، ويحتل رأس الهرم فئة الدكتوراه، وهذه النتيجة تشير إلى أن معظم شاغلي المناصب الإدارية لا يشترط فيهم مؤهلات عليا (دكتوراه أو ماجستير)، ويقتصر ذلك على الأكاديميين، فكثير منهم متعاقدين وليسوا مثبتين، كما هو الحال في معظم الجامعات اليمنية.

ج. حسب متغير طبيعة العمل:

جدول (5) توزيع عينة البحث حسب متغير طبيعة العمل

م	طبيعة العمل	العدد	النسبة %
1	أكاديمي	92	34.1%
2	إداري أو فني	178	65.9%
	الإجمالي	270	100%

يتضح من الجدول (5) أن عدد أفراد العينة من الأكاديميين (92) فرداً، وتمثل ما نسبته (34.1%) وهي الفئة الأقل مقارنة بعدد الإداريين والفنيين البالغ عددهم (178) فرداً، بما نسبته (65.9%)، ويتضح وجود تناسب في حجم العينة مع حجم المجتمع الأصلي وفقاً لمتغير طبيعة العمل وهذا يؤكد تمثيل العينة تمثيلاً جيداً لمجتمع البحث. نستنتج من الجدول كذلك أن معظم الكوادر التي يتم تثبيتها من الإداريين والفنيين، بينما يتم التعاقد بنظام الساعات مع الأكاديميين لتقليل التكلفة.

د. حسب متغير المسمى الوظيفي:

جدول (6) توزيع عينة البحث حسب متغير المسمى الوظيفي

م	المسمى الوظيفي	العدد	النسبة %
1	عميد / نائب عميد	5	1.85%
2	مدير إدارة	14	5.19%
3	رئيس قسم	25	9.26%
4	مختص	104	38.52%
5	عضو هيئة تدريس	62	22.96%
6	أخرى	60	22.22%
	الإجمالي	270	100%

يتضح من الجدول (6) أن عينة البحث استهدفت (5) عمداء كلييات أو نواب عمداء، بما نسبته (1.85%)، وهي عينة جيدة وممثلة مقارنة بالعدد الكلي للعمداء ونوابهم في الجامعة، بينما بلغ عدد مدراء الإدارات (14) ويمثل ما نسبته (5.19%) من إجمالي حجم العينة، وبلغ عدد رؤساء الأقسام (25) ويمثل ما نسبته (9.26%) من إجمالي حجم العينة، وبلغ عدد المختصين (104) ويمثلوا ما نسبته (38.52%) وهي الفئة الأكثر في عينة البحث، وبلغ عدد أعضاء هيئة التدريس (62) ويمثلوا ما نسبته (22.96%) من حجم العينة، والمسميات الوظيفية الأخرى بلغ عددهم (60) فردا، بما نسبته (22.22%) من حجم العينة. نستنتج من الجدول (6) أنه يتوافق مع هرم مستويات الإدارة، فالهرم يضيق في الأعلى ثم يتسع كلما اتجهنا نحو قاعدة الهرم، وهذا أمر طبيعي في معظم المؤسسات وخصوصا المؤسسات التعليمية.

هـ. حسب متغير سنوات الخدمة:

جدول (7) توزيع عينة البحث حسب متغير سنوات الخدمة

م	سنوات الخدمة	العدد	النسبة %
1	أكثر من 15 سنة	69	25.56%
2	من 10 - 14 سنة	89	32.96%
3	من 5 - 9 سنوات	46	17.04%
4	أقل من 5 سنوات	66	24.44%
	الإجمالي	270	100%

يتضح من الجدول (7) أعلاه أن عدد أفراد العينة وفقا لمتغير سنوات الخدمة بلغ (69) فردا للذين سنوات خدمتهم تزيد عن (15) سنة بما نسبته (25.65%)، وفي هذا مؤشر على احتفاظ المؤسسة بالعاملين فيها لفترات طويلة أي أن هناك استقرار وظيفي إلى حد كبير للعاملين في الجامعة، ويؤكد ذلك الفئة الثانية (10-14 سنة) التي بلغ عدد أفراد العينة فيها (89) بما نسبته (32.96%) وجاءت في المرتبة الأولى من حيث العدد والنسبة، وهذا يؤكد ما أشرنا إليه سابقا من وجود استقرار وظيفي للعاملين حيث بلغت نسبة من تجاوزت سنوات خدمتهم 10 سنوات قرابة (59%) وهي نسبة كبيرة، بينما بلغ عدد الذين سنوات خدمتهم (5-9 سنوات) (46) فردا، بما نسبته (17%) تقريبا، وهي أقل فئة، وبلغ عدد الذين سنوات خدمتهم أقل من (5) سنوات (66) فردا بما نسبته (24.44%) وقد احتلت هذه الفئة المرتبة الثالثة من حيث العدد والنسبة. نستنتج من الجدول (7) أن هناك استقرارا وظيفي إلى حد كبير حيث أن معظم أفراد العينة لهم أكثر من (10) سنوات، وعدد قليل أقل من (5) سنوات، وهذا يدل على انتهاز الجامعة للعمل المؤسسي من جهة، وتوفير معظم احتياجات العاملين (الشخصية والمؤسسية) بما يساعد على استقرارهم الوظيفي.

#### التقدير اللفظي والوزن النسبي لعبارات أداة الدراسة وتحديد مستوياتها

الجدول (8) يوضح التقدير اللفظي والوزن النسبي لعبارات أداة الدراسة وتحديد مستوياتها وفقا لمقياس ليكرت الخماسي:

#### جدول (8) التقدير اللفظي والوزن النسبي لعبارات أداة الدراسة وتحديد مستوياتها

المستوى	الوزن النسبي	التقدير اللفظي	المتوسط الحسابي
منخفض جدا	من 20% إلى أقل من 36%	غير موافق بشدة	من 1 إلى أقل من 1.8
منخفض	من 36% إلى أقل من 52%	غير موافق	من 1.8 إلى أقل من 2.6
متوسط	من 52% إلى أقل من 68%	موافق إلى حد ما	من 2.6 إلى أقل من 3.4
مرتفع	من 68% إلى أقل من 84%	موافق	من 3.4 إلى أقل من 4.2
مرتفع جدا	من 84% إلى 100%	موافق بشدة	من 4.2 إلى 5

تحليل إجابات أفراد العينة والإجابة عن أسئلة البحث.

\* النتائج المتعلقة بالسؤال الأول، والذي ينص على:

س1/ ما مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية والرتبة لكل مجال من مجالات جودة الحياة الوظيفية، ومن ثم تحديد مستوى جودة الحياة الوظيفية في ضوء ذلك، والجدول (9) يوضح ذلك:



جدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية والترتبة ومستوى جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي جامعة العلوم والتكنولوجيا وفقا لمجالاتها.

م	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الرتبة	المستوى
1	الأجور والمكافآت.	2.6467	.89794	%52.9	8	متوسط
2	فرص الترقية والتقدم الوظيفي.	2.8117	.98957	%56.2	7	متوسط
3	الاستقرار والأمان الوظيفي.	3.1570	.73208	%63.1	5	متوسط
4	المشاركة في اتخاذ القرارات.	3.3311	.73175	%66.6	2	متوسط
5	العلاقات الإنسانية والاجتماعية.	3.2807	.75300	%65.6	4	متوسط
6	توازن الحياة الشخصية والوظيفية.	3.2815	.74887	%65.6	3	متوسط
7	نمط القيادة والإشراف.	3.1487	.83531	%62.9	6	متوسط
8	بيئة العمل المادية.	3.7993	.79991	%75.9	1	مرتفع
	جودة الحياة الوظيفية	3.1821	.63083	%63.6	—	متوسط

يتضح من الجدول (9) ما يلي:

حصل متغير جودة الحياة الوظيفية بأبعاده الثمانية (الأجور والمكافآت، فرص الترقية والتقدم الوظيفي، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، العلاقات الإنسانية والاجتماعية، توازن الحياة الشخصية والوظيفية، نمط القيادة والإشراف، بيئة العمل المادية) على مستوى متوسط، بمتوسط حسابي (3.1821) وانحراف معياري (0.63083) ونسبة مئوية (63.6%)، وقد حصل مجال بيئة العمل المادية على الرتبة الأولى بمستوى مرتفع، وبمتوسط حسابي (3.7993) وانحراف معياري (0.79991) ونسبة مئوية (75.9%)، وهذا يدل على توفر البنية التحتية اللازمة لإنجاز الأعمال، مع توفير المتطلبات المادية اللازمة لذلك، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى عمر الجامعة حيث تعد من أوائل الجامعات الأهلية في اليمن، وكذا حرص قياداتها منذ التأسيس على الجودة والتميز، ويتضح ذلك من خلال رؤيتها ورسالتها وأهدافها، وخطتها الاستراتيجية، وممارساتها على الواقع، وأنشطتها المختلفة.

بينما حصل مجال الأجور والمكافآت على الترتيب الأخير رقم (8)، وبمستوى متوسط، حيث بلغ وسطه الحسابي (2.6467)، وانحرافه المعياري (0.89794) ونسبة مئوية (52.9%)، وهذا يشير إلى عدم رضا العاملين عن الأجور والمكافآت التي يتقاضونها، ويعزو الباحث ذلك إلى ارتفاع الأسعار في كل شيء، وتدهور القيمة الشرائية للعملة، وتفاوتت سعر صرف العملة بين سعر البنك (250 ريال

للدولار) والسعر الحقيقي (600 ريال للدولار) وتقاضي العاملين رواتبهم بسعر صرف البنك، أي أن هناك ارتفاع في أسعار جميع السلع والخدمات لا يوازيه ارتفاع في الأجور.

أعلى انحراف معياري حصل عليه مجال فرص الترقية والتقدم الوظيفي حيث بلغ (0.98957)، وبمتوسط حسابي (2.8117)، وهذا يشير إلى تشتت استجابة أفراد عينة البحث، وربما يرجع ذلك لتباين مفهوم الترقيات لديهم، فالأكاديميين يركزون على الترقيات العلمية، والإداريين يركزون على الترقيات الوظيفية، مما أدى إلى تشتت استجاباتهم في هذا المجال.

أقل انحراف معياري حصل عليه مجال المشاركة في اتخاذ القرارات حيث بلغ (0.73175) بمتوسط حسابي (3.3311)، وهذا يشير إلى اهتمام الجامعة بإشراك العاملين في إيجاد حلول للمشكلات التي تواجههم في مجال العمل، وكذا إتاحة الفرصة لهم للمشاركة في اتخاذ قرارات حيال ذلك.

حصلت جميع مجالات جودة الحياة الوظيفية على مستوى متوسط وبمتوسطات حسابية وانحرافات معيارية ورتب مختلفة كما هو موضح في الجدول (9)، باستثناء بيئة العمل المادية حصلت على مستوى (مرتفع).

\* النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني، والذي ينص على:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد الدراسة في مستوى جودة الحياة الوظيفية تعزى للمتغيرات الآتية (النوع، المؤهل العلمي، طبيعة العمل، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة)؟

أولاً: متغير النوع

باستخدام اختبار (T-test) تبعا لمتغير النوع تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، عند مستوى دلالة 0.05 في معظم المجالات، كما يتبين من الجدول (10):

جدول (10) نتيجة اختبار (T-test) لدلالة الفروق بين متوسطات آراء أفراد العينة وفقاً لمتغير (النوع)

المجالات	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T)	مستوى الدلالة اللفظية	الدلالة
الأجور والمكافآت	ذكر	223	2.68	.909	1.578	.119	غير دالة
	أنثى	47	2.47	.811			
فرص الترقية والتقدم الوظيفي	ذكر	223	2.83	.998	.921	.360	غير دالة
	أنثى	47	2.69	.957			
الاستقرار والأمان الوظيفي	ذكر	223	3.17	.719	.810	.421	غير دالة
	أنثى	47	3.07	.793			
المشاركة في اتخاذ القرارات	ذكر	223	3.33	.738	-.233	.816	

المجالات	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T)	مستوى الدلالة	الدلالة اللفظية
	أنثى	47	3.35	.709		غير دالة	
العلاقات الإنسانية والاجتماعية	ذكر	223	3.27	.751	-269	.789	غير دالة
	أنثى	47	3.30	.794			
توازن الحياة الشخصية والوظيفية	ذكر	223	3.33	.723	2.377	.021*	دالة
	أنثى	47	3.02	.835			
نمط القيادة والإشراف	ذكر	223	3.17	.837	1.273	.207	غير دالة
	أنثى	47	3.00	.824			
بيئة العمل المادية	ذكر	223	3.83	.779	1.287	.203	غير دالة
	أنثى	47	3.65	.886			
مقياس جودة الحياة الوظيفية	ذكر	223	3.20	.626	1.275	.207	غير دالة
	أنثى	47	3.07	.647			

يتضح من الجدول (10) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين استجابات أفراد العينة حسب متغير النوع تجاه جودة الحياة الوظيفية فيما يتعلق ب (الأجور والمكافآت) (فرص الترقية والتقدم الوظيفي) (الاستقرار والأمان الوظيفي) (المشاركة في اتخاذ القرارات) (العلاقات الإنسانية والاجتماعية) (نمط القيادة والإشراف) (بيئة العمل المادية) (مقياس جودة الحياة الوظيفية).  
فيما يتضح من الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين استجابات أفراد العينة حسب متغير النوع تجاه جودة الحياة الوظيفية فيما يتعلق ب (توازن الحياة الشخصية والوظيفية) وكانت هذه الفروقات لصالح الذكور، وهذا يشير إلى قدرة الذكور على تحمل ضغوطات العمل من جهة، وكثرة التزامات الإناث المنزلية بعد عودتهن من العمل الوظيفي مقارنة بالذكور من جهة أخرى.

### ثانياً: متغير المؤهل العلمي

باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي تبعا لمتغير المؤهل العلمي تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية، عند مستوى دلالة 0.05 في بعض المحاور، كما يتبين من الجدولين (11، 12):

### جدول (11) تأثير متغير المؤهل العلمي على مجالات جودة الحياة الوظيفية

الدلالة اللفظية	مستوى الدلالة عند 0.05	اختبار F	بين المجموعات		داخل المجموعات		المجالات
			المتوسط تربيع	درجة الحرية	المتوسط تربيع	درجة الحرية	
دالة	.002	6.379	4.856	2	200.194	263	الأجور والمكافآت
دالة	.000	26.884	21.968	2	214.911	263	فرص الترقية والتقدم الوظيفي
دالة	.026	3.687	1.941	2	138.444	263	الاستقرار والأمان الوظيفي
غير دالة	.123	2.114	1.106	2	137.557	263	المشاركة في اتخاذ القرارات
غير دالة	.478	.740	.425	2	151.140	263	العلاقات الإنسانية والاجتماعية
غير دالة	.558	.585	.329	2	147.783	263	توازن الحياة الشخصية والوظيفية
غير دالة	.074	2.628	1.780	2	178.176	263	نمط القيادة والإشراف
غير دالة	.778	.251	.162	2	169.587	263	بيئة العمل المادية
دالة	.006	5.208	1.986	2	100.298	263	مقياس جودة الحياة الوظيفية

يتضح من الجدول رقم (11) أن قيمة F جاءت غير دالة في أغلب المجالات، وهذا يعني عدم وجود فروق جوهرية وذات دلالة إحصائية في آراء العينة حسب متغير المؤهل العلمي فيما يتعلق بـ (المشاركة في اتخاذ القرارات) (العلاقات الإنسانية والاجتماعية) (توازن الحياة الشخصية والوظيفية) (نمط القيادة والإشراف) (بيئة العمل المادية)، فيما جاءت قيمة F دالة في بقية المجالات، وهذا يعني وجود فروق جوهرية وذات دلالة إحصائية في آراء العينة حسب متغير المؤهل العلمي فيما يتعلق بـ (الأجور والمكافآت) (فرص الترقية والتقدم الوظيفي) (الاستقرار والأمان الوظيفي) (مقياس جودة الحياة الوظيفية)، ولمعرفة الفروقات تم عمل اختبار شيفيه (Scheffe) كما هو موضح في الجدول (12):

### جدول (12) اختبار شيفيه لمعرفة الفروقات في المجالات الدالة بمقياس جودة الحياة الوظيفية

المؤهل العلمي			المجالات
بكالوريوس فأقل	ماجستير	دكتوراه	
2.58	2.54	3.07	الأجور والمكافآت
2.74	2.47	3.67	فرص الترقية والتقدم الوظيفي
3.19	2.99	3.33	الاستقرار والأمان الوظيفي
3.18	3.06	3.42	مقياس جودة الحياة الوظيفية

يتضح من الجدول (12) أن الفروق كانت لصالح فئة المؤهل العلمي (دكتوراه) حيث يوافقون وبشكل أعلى من بقية الفئات على (الأجور والمكافآت - فرص الترقية والتقدم الوظيفي - الاستقرار والأمان الوظيفي - مقياس جودة الحياة الوظيفية)، بينما فئة المؤهل العلمي (ماجستير) هي أقل الفئات موافقة على (الأجور والمكافآت - فرص الترقية والتقدم الوظيفي - الاستقرار والأمان الوظيفي - مقياس جودة الحياة الوظيفية)، ربما يعود ذلك للرواتب الأفضل التي يحصل عليها حملة الدكتوراه، كما أن فرص الترقية والتقدم الوظيفي متاحة أمامهم بشكل أفضل، وبالتالي سيكونون أكثر استقراراً، ويشعرون بالأمان الوظيفي أكثر من حملة الماجستير الذين لا يتمتعون بهذه المزايا.

### ثالثاً: متغير طبيعة العمل

باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي تبعاً لمتغير طبيعة العمل تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، عند مستوى دلالة 0.05 في أغلب المجالات، كما يتبين ذلك من الجدولين (13، 14):

### جدول (13) تأثير متغير طبيعة العمل على مجالات جودة الحياة الوظيفية

الدلالة اللفظية	مستوى الدلالة عند 0.05	اختبار F	بين المجموعات		داخل المجموعات		المجالات
			المتوسط تربيع	درجة الحرية	المتوسط تربيع	درجة الحرية	
غير دالة	.536	.625	.498	2	210.367	264	الأجور والمكافآت
دالة	.000	12.249	11.117	2	239.604	264	فرص الترقية والتقدم الوظيفي
غير دالة	.972	.028	.015	2	142.749	264	الاستقرار والأمان الوظيفي

غير دالة	.628	.467	.249	2	140.655	264	المشاركة في اتخاذ القرارات
غير دالة	.164	1.819	1.021	2	148.184	264	العلاقات الإنسانية والاجتماعية
غير دالة	.068	2.712	1.510	2	147.043	264	توازن الحياة الشخصية والوظيفية
غير دالة	.700	.357	.250	2	185.227	264	نمط القيادة والإشراف
غير دالة	.944	.057	.037	2	169.566	264	بيئة العمل المادية
غير دالة	.802	.220	.088	2	105.807	264	مقياس جودة الحياة الوظيفية

يتضح من الجدول رقم (13) أن قيمة F جاءت غير دالة في أغلب المجالات، وهذا يعني عدم وجود فروق جوهرية وذات دلالة إحصائية في آراء العينة حسب متغير طبيعة العمل فيما يتعلق بـ (الأجور والمكافآت) (الاستقرار والأمان الوظيفي) (المشاركة في اتخاذ القرارات) (العلاقات الإنسانية والاجتماعية) (توازن الحياة الشخصية والوظيفية) (نمط القيادة والإشراف) (بيئة العمل المادية) (مقياس جودة الحياة الوظيفية)، فيما جاءت قيمة F دالة في المحور الثاني (فرص الترقية والتقدم الوظيفي)، وهذا يعني وجود فروق جوهرية وذات دلالة إحصائية في آراء العينة حسب متغير طبيعة العمل فيما يتعلق بـ (فرص الترقية والتقدم الوظيفي)، ولمعرفة الفروقات تم عمل اختبار شيفيه (Scheffe) كما هو موضح في الجدول (14):

#### جدول (14) اختبار شيفيه لمعرفة الفروقات في فرص الترقية والتقدم الوظيفي

طبيعة العمل			المجال
فني	إداري	أكاديمي	
2.62	2.59	3.2	فرص الترقية والتقدم الوظيفي

يتضح من الجدول (14) أن الفروقات كانت لصالح فئة طبيعة العمل (أكاديمي) حيث يوافقون وبشكل أعلى من بقية الفئات على وجود فرص الترقية والتقدم الوظيفي، بينما فئة طبيعة العمل (إداري) هي أقل الفئات موافقة على وجود فرص الترقية والتقدم الوظيفي، قد يكون سبب ذلك وجود لوائح وأنظمة توضح المطلوب من الأكاديميين (بحوث، سنوات خدمة) لكي يحصلوا على الترقية

الأكاديمية بل أحيانا نكونوا ملزمين بها كي يستمروا في أعمالهم، أما الإداريين فالوظائف الإدارية العليا محدودة ويصعب ترقية كل من تحققت فيه الشروط للوصول إليها؛ ولذلك تكون الفرص أقل.

رابعاً: متغير المسمى الوظيفي

باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي تبين وجود فروق ذات دلالة

إحصائية، عند مستوى دلالة 0.05 في أغلب المجالات، كما يتبين من الجدولين (15، 16)

جدول (15) لمعرفة تأثير متغير المسمى الوظيفي على مجالات جودة الحياة الوظيفية

الدلالة اللفظية	مستوى الدلالة عند 0.05	اختبار F	بين المجموعات		داخل المجموعات		المجالات
			المتوسط تربيع	درجة الحرية	المتوسط تربيع	درجة الحرية	
دالة	.000	4.682	3.360	5	183.726	256	الأجور والمكافآت
دالة	.000	9.207	7.836	5	217.858	256	فرص الترقية والتقدم الوظيفي
دالة	.023	2.653	1.401	5	135.155	256	الاستقرار والأمان الوظيفي
دالة	.028	2.554	1.342	5	134.570	256	المشاركة في اتخاذ القرارات
دالة	.015	2.894	1.622	5	143.502	256	العلاقات الإنسانية والاجتماعية
دالة	.000	4.778	2.519	5	134.941	256	توازن الحياة الشخصية والوظيفية
دالة	.002	3.901	2.588	5	169.793	256	نمط القيادة والإشراف
غير دالة	.465	.925	.570	5	157.866	256	بيئة العمل المادية
دالة	.000	4.983	1.850	5	95.042	256	مقياس جودة الحياة الوظيفية

يتضح من الجدول (15) أن قيمة F جاءت دالة في أغلب المجالات، وهذا يعني وجود فروق

جوهرية وذات دلالة إحصائية في آراء العينة حسب متغير المسمى الوظيفي فيما يتعلق بـ (الأجور والمكافآت) (فرص الترقية والتقدم الوظيفي) (الاستقرار والأمان الوظيفي) (المشاركة في اتخاذ القرارات) (العلاقات الإنسانية والاجتماعية) (توازن الحياة الشخصية والوظيفية) (نمط القيادة والإشراف) (مقياس جودة الحياة الوظيفية)، بينما لا توجد فروق جوهرية وذات دلالة إحصائية في آراء العينة حسب متغير المسمى الوظيفي فيما يتعلق بـ (بيئة العمل المادية).

ولمعرفة الفروقات تم عمل اختبار شيفيه (Scheffe) كما هو موضح في الجدول الآتي (16):

جدول (16) اختبار شيفيه لمعرفة الفروقات في المجالات الدالة بمقياس جودة الحياة الوظيفية

للمسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي						المجالات
أخرى	عضو هيئة تدريس	مختص	رئيس قسم	مدير إدارة	عميد/ نائب عميد	
2.85	2.57	2.43	2.6	3.27	<b>3.56</b>	الأجور والمكافآت
3.06	3.05	2.36	2.87	3.25	<b>4.1</b>	فرص الترقية والتقدم الوظيفي
3.29	3.05	3.03	3.15	<b>3.61</b>	3.60	الاستقرار والأمان الوظيفي
3.48	3.33	3.18	3.27	3.70	<b>3.80</b>	المشاركة في اتخاذ القرارات
3.42	3.07	3.24	3.15	<b>3.81</b>	3.40	العلاقات الإنسانية والاجتماعية
3.45	3.05	3.20	3.17	<b>3.98</b>	3.45	توازن الحياة الشخصية والوظيفية
3.35	3.08	2.97	3.01	<b>3.77</b>	3.64	نمط القيادة والإشراف
<b>3.35</b>	<b>3.11</b>	<b>3.02</b>	<b>3.13</b>	<b>3.69</b>	<b>3.67</b>	مقياس جودة الحياة الوظيفية

يتضح من الجدول رقم (16) أن الفروقات كانت لصالح فئة المسمى الوظيفي (مدير إدارة) حيث يوافقون وبشكل أعلى من بقية الفئات على (الاستقرار والأمان الوظيفي - العلاقات الإنسانية والاجتماعية - توازن الحياة الشخصية والوظيفية- نمط القيادة والإشراف- مقياس جودة الحياة الوظيفية)، ولصالح فئة المسمى الوظيفي (عميد أو نائبه) حيث يوافقون وبشكل أعلى من بقية الفئات على (الأجور والمكافآت- فرص الترقية والتقدم الوظيفي- المشاركة في اتخاذ القرارات)، بينما فئة المسمى الوظيفي (مختص) هي أقل الفئات موافقة على (الأجور والمكافآت- فرص الترقية والتقدم الوظيفي- الاستقرار والأمان الوظيفي- المشاركة في اتخاذ القرارات - مقياس جودة الحياة الوظيفية) وفئة المسمى الوظيفي (عضو هيئة التدريس) هي أقل الفئات موافقة على (العلاقات الإنسانية والاجتماعية - توازن الحياة الشخصية والوظيفية)، ربما يعود ذلك للمزايا المادية والمعنوية التي يتمتع بها



مدير الإدارة مقارنة ببقية العاملين، وكذا المزايا المادية والمعنوية التي يتمتع بها العميد أو نائبه مقارنة ببقية أعضاء هيئة التدريس.

#### خامساً: متغير سنوات الخدمة

باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي تبعا لمتغير سنوات الخدمة تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، عند مستوى دلالة 0.05 في أغلب المحاور، كما يتبين من الجدولين (17، 18):

جدول (17) تأثير متغير سنوات الخدمة على مجالات جودة الحياة الوظيفية

الدلالة اللفظية	مستوى الدلالة عند 0.05	اختبار F	بين المجموعات		داخل المجموعات		المجالات
			المتوسط تربيع	درجة الحرية	المتوسط تربيع	درجة الحرية	
غير دالة	.215	1.500	1.170	3	204.483	262	الأجور والمكافآت
دالة	.018	3.401	3.242	3	249.714	262	فرص الترقية والتقدم الوظيفي
غير دالة	.264	1.334	.715	3	140.339	262	الاستقرار والأمان الوظيفي
غير دالة	.283	1.277	.680	3	139.556	262	المشاركة في اتخاذ القرارات
غير دالة	.734	.427	.246	3	151.132	262	العلاقات الإنسانية والاجتماعية
غير دالة	.896	.201	.113	3	148.001	262	توازن الحياة الشخصية والوظيفية
غير دالة	.524	.749	.521	3	182.297	262	نمط القيادة والإشراف
غير دالة	.213	1.508	.965	3	167.664	262	بيئة العمل المادية
غير دالة	.322	1.168	.462	3	103.657	262	مقياس جودة الحياة الوظيفية

يتضح من الجدول رقم (17) أن قيمة F جاءت غير دالة في أغلب المجالات، وهذا يعني عدم وجود فروق جوهرية وذات دلالة إحصائية في آراء العينة حسب متغير سنوات الخدمة فيما يتعلق بـ (الأجور

والمكافآت) (الاستقرار والأمان الوظيفي) (المشاركة في اتخاذ القرارات) (العلاقات الإنسانية والاجتماعية) (توازن الحياة الشخصية والوظيفية) (نمط القيادة والإشراف) (بيئة العمل المادية) (مقياس جودة الحياة الوظيفية)، فيما جاءت قيمة  $F$  دالة في المحور الثاني، وهذا يعني وجود فروق جوهرية وذات دلالة إحصائية في آراء العينة حسب متغير سنوات الخدمة فيما يتعلق بـ (فرص الترقية والتقدم الوظيفي)، ولمعرفة الفروقات تم عمل اختبار شيفيه (Scheffe) كما هو موضح في الجدول (18):

### جدول (18) اختبار شيفيه لمعرفة الفروقات في المجال الثاني (فرص الترقية والتقدم الوظيفي)

سنوات الخدمة				المحور
أقل من 5 سنوات	من 5 - 9 سنوات	من 10 إلى 14 سنة	أكثر من 15 سنة	
3.04	2.97	2.57	2.78	فرص الترقية والتقدم الوظيفي

يتضح من الجدول (18) أن الفروقات كانت لصالح فئة سنوات الخدمة (أقل من 5 سنوات) حيث يوافقون وبشكل أعلى من بقية الفئات على وجود فرص الترقية والتقدم الوظيفي، بينما فئة سنوات الخدمة (من 10 إلى 14 سنة) هي أقل الفئات موافقة على وجود فرص الترقية والتقدم الوظيفي، ربما يعود ذلك لوجود مجال متاح أمام ذوي سنوات الخدمة القليلة كونهم لم يحصلوا على ترقيات سابقة، وربما جاءوا من مؤسسات أقل إتاحة للترقية والتقدم الوظيفي فشعروا بالفرق، بينما الذين سنوات خدمتهم أكثر من 10 سنوات قد يكونوا حصلوا على ترقيات كثيرة وبالتالي أصبحت فرص ترقيتهم محدودة، كما أنهم تعودوا على الترقيات وينتظرون المزيد.

## الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات

### أولاً: استنتاجات البحث

1. توصل البحث إلى أن مستوى جودة الحياة الوظيفية بأبعادها الثمانية حصل على مستوى متوسط، حيث حصل مجال بيئة العمل المادية على الرتبة الأولى بمستوى مرتفع، وحصلت بقية المجالات على مستوى متوسط، وكان ترتيبها تنازلياً كما يلي: (المشاركة في اتخاذ القرارات، توازن الحياة الشخصية والوظيفية، العلاقات الإنسانية والاجتماعية، الاستقرار والأمان الوظيفي، نمط القيادة والإشراف، فرص الترقية والتقدم الوظيفي، وحصل مجال الأجور والمكافآت على الرتبة الثامنة والأخيرة).
2. يوجد اهتمام واضح من قبل الجامعة ببيئة العمل المادية، والمشاركة في اتخاذ القرارات، حيث حصلت على المراتب الأولى، بينما كان الاهتمام أقل فيما يتعلق بالأجور والمكافآت، وفرص الترقية والتقدم الوظيفي حيث احتل هذين المجالين المراتب الأخيرة.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين استجابات أفراد العينة حسب متغير النوع تجاه جودة الحياة الوظيفية فيما يتعلق بـ (الأجور والمكافآت، فرص الترقية والتقدم الوظيفي، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، العلاقات الإنسانية والاجتماعية، نمط القيادة والإشراف، بيئة العمل المادية، ومقياس جودة الحياة الوظيفية).
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين استجابات أفراد العينة حسب متغير النوع تجاه جودة الحياة الوظيفية فيما يتعلق بتوازن الحياة الشخصية والوظيفية وكانت هذه الفروق لصالح الذكور.
5. لا توجد فروق جوهرية وذات دلالة إحصائية في آراء العينة حسب متغير المؤهل العلمي فيما يتعلق بـ (المشاركة في اتخاذ القرارات، العلاقات الإنسانية والاجتماعية، توازن الحياة الشخصية والوظيفية، نمط القيادة والإشراف، بيئة العمل المادية).
6. توجد فروق جوهرية وذات دلالة إحصائية في آراء العينة حسب متغير المؤهل العلمي لصالح المؤهل العلمي (دكتوراه) حيث يوافقون ويشكل أعلى من بقية الفئات على (الأجور والمكافآت، فرص الترقية والتقدم الوظيفي، الاستقرار والأمان الوظيفي، ومقياس جودة الحياة الوظيفية)، بينما فئة المؤهل العلمي (ماجستير) هي أقل الفئات موافقة على (الأجور والمكافآت، فرص الترقية والتقدم الوظيفي، الاستقرار والأمان الوظيفي، ومقياس جودة الحياة الوظيفية).
7. لا توجد فروق جوهرية وذات دلالة إحصائية في آراء العينة حسب متغير طبيعة العمل فيما يتعلق بـ (الأجور والمكافآت، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، العلاقات الإنسانية والاجتماعية، توازن الحياة الشخصية والوظيفية، نمط القيادة والإشراف، بيئة العمل المادية، ومقياس جودة الحياة الوظيفية).

8. توجد فروق جوهرية وذات دلالة إحصائية في آراء العينة حسب متغير طبيعة العمل فيما يتعلق بفرض الترقية والتقدم الوظيفي، لصالح فئة طبيعة العمل (أكاديمي) حيث يوافقون وبشكل أعلى من بقية الفئات على وجود فرص الترقية والتقدم الوظيفي، بينما فئة طبيعة العمل (إداري) هي أقل الفئات موافقة على وجود فرص الترقية والتقدم الوظيفي.

9. لا توجد فروق جوهرية وذات دلالة إحصائية في آراء العينة حسب متغير المسمى الوظيفي فيما يتعلق ببيئة العمل المادية.

10. توجد فروق جوهرية وذات دلالة إحصائية في آراء العينة حسب متغير المسمى الوظيفي فيما يتعلق بـ (الأجور والمكافآت، فرص الترقية والتقدم الوظيفي، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، العلاقات الإنسانية والاجتماعية، توازن الحياة الشخصية والوظيفية، نمط القيادة والإشراف، ومقياس جودة الحياة الوظيفية)، الفروقات كانت لصالح فئة المسمى الوظيفي (مدير إدارة) حيث يوافقون وبشكل أعلى من بقية الفئات على (الاستقرار والأمان الوظيفي، العلاقات الإنسانية والاجتماعية، توازن الحياة الشخصية والوظيفية، نمط القيادة والإشراف، ومقياس جودة الحياة الوظيفية)، ولصالح فئة المسمى الوظيفي (عميد أو نائبه) حيث يوافقون وبشكل أعلى من بقية الفئات على (الأجور والمكافآت، فرص الترقية والتقدم الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات)، بينما فئة المسمى الوظيفي (مختص) هي أقل الفئات موافقة على (الأجور والمكافآت، فرص الترقية والتقدم الوظيفي، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، مقياس جودة الحياة الوظيفية) وفئة المسمى الوظيفي (عضو هيئة التدريس) هي أقل الفئات موافقة على (العلاقات الإنسانية والاجتماعية، توازن الحياة الشخصية والوظيفية).

11. لا توجد فروق جوهرية وذات دلالة إحصائية في آراء العينة حسب متغير سنوات الخدمة فيما يتعلق بـ (الأجور والمكافآت، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، العلاقات الإنسانية والاجتماعية، توازن الحياة الشخصية والوظيفية، نمط القيادة والإشراف، بيئة العمل المادية، مقياس جودة الحياة الوظيفية).

12. توجد فروق جوهرية وذات دلالة إحصائية في آراء العينة حسب متغير سنوات الخدمة فيما يتعلق بفرض الترقية والتقدم الوظيفي، الفروق كانت لصالح فئة سنوات الخدمة (أقل من 5 سنوات) حيث يوافقون وبشكل أعلى من بقية الفئات على وجود فرص الترقية والتقدم الوظيفي، بينما فئة سنوات الخدمة (من 10 إلى 14 سنة) هي أقل الفئات موافقة على وجود فرص الترقية والتقدم الوظيفي.

### ثانياً: توصيات البحث

في ضوء نتائج البحث تم التوصل إلى عدة توصيات أبرزها:

- ينبغي أن تستمر جامعة العلوم والتكنولوجيا في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين فيها في شتى المجالات، منافسة في ذلك نظيراتها من الجامعات المتميزة عالمياً وإقليمياً.
- ضرورة الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية لجميع العاملين (بمختلف مسمياتهم الوظيفية) في جامعة العلوم والتكنولوجيا، وخصوصاً ما يتعلق بمجالي فرص الترقية والتقدم الوظيفي، والأجور والمكافآت؛ كونهما احتلا المراتب الأخيرة.
- إعادة النظر في الأجور والمكافآت وبما يتناسب مع احتياجات العاملين وارتفاع الأسعار، وانخفاض القيمة الشرائية للرواتب.

### ثالثاً: مقترحات البحث

- من خلال ما تم التوصل إليه في هذا البحث، يمكن اقتراح العناوين البحثية الآتية:
- جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالإبداع الإداري في الجامعات الأهلية اليمنية.
- جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالإبداع الإداري في الجامعات الحكومية اليمنية.
- واقع جودة الحياة الوظيفية في الجامعات الأهلية والحكومية اليمنية (دراسة مقارنة).
- واقع جودة الحياة الوظيفية في كليات المجتمع الأهلية والحكومية اليمنية (دراسة مقارنة).
- العوامل المؤثرة في جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات التعليمية.
- بناء مقياس لجودة الحياة الوظيفية في المؤسسات التعليمية.

## قائمة المراجع References

### أولاً/ المراجع العربية:

- البربري، مروان حسن (2016): "دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني". رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى، غزة، فلسطين.
- بومجان، عادل، جوهره، أقطي، والوايفي، خالد (2018). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة. *مجلة العلوم الإنسانية*، المجلد (18)، العدد (2)، ص121-143.
- جهيد، بوطالب، ونجيمي، عيسى (2020) أثر جودة الحياة الوظيفية في التشارك المعرفي: دراسة تطبيقية على عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل. *مجلة الاستراتيجية والتنمية*، المجلد (10)، العدد (1) مكرر (الجزء الأول)/2020، ص179-198.
- الحسني، وسام محمد (2016). أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة. رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- حمادنة، همام سمير (2019). مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، مجلة عربية علمية محكمة تصدر كل شهرين من جامعة العلوم والتكنولوجيا بالاشتراك مع الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، المجلد (12)، العدد (39) ص103 – 130.
- خان، أحلام، وجغبلو، وسيلة (2020). جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة-بسكرة. *مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية*، المجلد (14)، العدد (3)، ص421-440.
- السالم، مؤيد سعيد (2009). إدارة الموارد البشرية المعاصرة: مدخل استراتيجي تكاملي. عمان، دار إثراء للنشر والتوزيع.
- السنباني، جبر عبدالقوي، وأنعم، سعيد عبد المؤمن (2019). *السلوك التنظيمي*. وحدة الكتاب الجامعي بجامعة الأندلس للعلوم والتقنية، الجمهورية اليمنية.
- شاوش، زايد ناجي، والأشول، محمد عبدالله (2018). تأثير جودة الحياة الوظيفية على الصمت التنظيمي في جامعة دار السلام للعلوم والتكنولوجيا اليمنية. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، المجلد العربية للعلوم ونشر الأبحاث، المجلد (2)، العدد (12)، ص26-41.

www.ajsrp.com

DOI: 10.26389/AJSRP.M170818

- صليحة، فلاق، وزكية، ججيق، وفيروز، زروخي (2020). تأثير جودة الحياة الوظيفية على أداء أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعة: دراسة على عينة من أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة الشلف. *مجلة أبحاث ودراسات التنمية*، المجلد (7)، العدد(1)، يونيو 2020، ص 5-20.
- صرصور، آية عبدالقادر إبراهيم (2015). *دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بجامعة الأقصى في قطاع غزة*، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.
- عبدالرسول، محمود أبوالنور (2020). تصور مقترح لتحسين جودة الحياة الوظيفية بكلية التربية النوعية جامعة القاهرة، *مجلة البحوث التربوية والنوعية*، العدد (3)، نوفمبر 2020، ص 1-23.
- عبدالرحمن، عادل محمد محمد (2013). أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في القطاع الحكومي: دراسة تطبيقية على التأمينات الاجتماعية، إصدار خاص محكم عن (المجلة العربية للإدارة) دورية إقليمية نصف سنوية محكمة تصدرها المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، القاهرة، مصر.
- العتيبي، خالد مسعود (2010). *تخطيط الموارد البشرية وعلاقتها بالأمن الوظيفي في الرئاسة العامة لرعاية الشباب بمدينة الرياض*، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية بالرياض، المملكة العربية السعودية.
- العزيمي، محمود عبده حسن محمد (2022). *جودة الحياة الوظيفية وأثرها في الإبداع الإداري لدى موظفي جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية*، رسالة ماجستير، مقدمة لقسم إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية، جامعة الأندلس للعلوم والتقنية، اليمن.
- العزيمي، محمود عبده حسن محمد، وزيد، مبارك ياسر غيلان (2020). جودة الحياة الوظيفية وأثرها في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي: دراسة حالة على جامعة آزال للتنمية البشرية. *مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية*، المجلد (7)، العدد (27)، يناير-مارس 2020م، ص 6-43.
- العمرابي، زكية، وايط، نورة تمر (2021). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية: دراسة ميدانية. *مجلة العلوم الاجتماعية*، المجلد (15)، العدد (1)، مارس 2021، ص 161-180.
- القريوتي، محمد قاسم (1993). *السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات الإدارية*، (ط2)، مكتبة دار الشروق، عمان، الأردن.
- ماضي، خليل إسماعيل إبراهيم (2014). *جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية*. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة قناة السويس، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال.

- محمود، مصطفى علي (2016). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى مسئولي الأنشطة الترويجية. دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، مصر.
- المسلم، سليمان بن ناصر (2005). إدارة الموارد البشرية في ظل نظام العولة. عميد الكلية التقنية بالخرج (يطلب الكتاب من المؤلف مباشرة)، المملكة العربية السعودية.
- المشوط، محمد سعد فهد (2011). أثر بيئة العمل على الإبداع الإداري، دراسة تطبيقية على أكاديمية سعد العبدالله للعلوم الأمنية في دولة الكويت. رسالة ماجستير مقدمة لقسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.
- مصلح، بلال عبدالله أحمد (2020). الإدارة بالتجوال وأثرها على تحسين جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين في بلدية غزة. رسالة ماجستير مقدمة لكلية الإدارة والتمويل، عمادة الدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة.
- المطري، عبدالكريم علي حسين (2019) جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية في الجامعات الأهلية اليمنية. مشروع بحث لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، كلية العلوم المالية والإدارية، قسم إدارة الأعمال باللغة العربية، صنعاء، اليمن.
- المغربي، عبدالحמיד عبدالفتاح (2004). جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي: دراسة ميدانية، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، العدد (2)، جامعة الزقازيق، كلية التجارة، ص 1-51.
- مفلح، محمد أحمد علي (2021). أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين: دراسة مقارنة بين المستشفى اليمني الألماني ومستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا. رسالة ماجستير تكميلية مقدمة لقسم العلوم الإدارية والمالية، تخصص إدارة أعمال، الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا.
- نصر، عزة جلال مصطفى (2020). تحسين جودة الحياة الوظيفية لقادة مدارس التعليم العام بمصر: آليات مقترحة، مجلة الإدارة التربوية، المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية، العدد (26)، ص 13-97.
- هاجر، قريشي، وباديسي، فهيمة (2016). جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. مجلة دراسات اقتصادية، جامعة قسنطينة 2 عبدالحמיד مهري، العدد (3)، ص 211-254.
- هاشم، مفضل عبدالجليل أحمد (2019) جودة الحياة الوظيفية وأثرها في الأداء المؤسسي من خلال الولاء التنظيمي: دراسة ميدانية في المصارف العاملة في الجمهورية اليمنية، رسالة دكتوراه غير منشورة، مقدمة إلى عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن.



- الهداب، تغريد بنت أحمد، والمخلافي، عبدالمملك بن طاهر (2020). أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض. *المجلة العربية للإدارة*، المجلد (40)، العدد (3)، سبتمبر 2020، ص 233-254.
- هلال، طارق عثمان عبدالله، عبدالرحمن، سهى أحمد أرباب، و عبدالقادر، ضياء الدين عمر (2020). أثر جودة الحياة الوظيفية في معدل دوران العمل بالتطبيق على العاملين في بنك التضامن الإسلامي (الرئاسة). *مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات*، المجلد (9)، العدد (2)، ديسمبر (2020)، ص 105-129.
- أبو اليزيد، أحمد محمد أحمد (2015). *جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى العاملين بالاتحاد المصري للكارتيه*. مجلة أسيوط لعلوم وفنون التربية الرياضية، جامعة أسيوط، كلية التربية الرياضية، المجلد/العدد (41)، ج2، ص 386 – 430.

#### ثانياً/ المراجع الأجنبية:

- Chib, Shiney (December 2012) Quality OF Work Life And Organizational Performance Parameters At Workplace , *SEGi Review* 5(2),pp.36-38.
- Ngcamu, Bethuel Sibongiseni (2017). Quality of Work Life Dimensions in Universities: A Systematic Review, *Global Journal of Health Science*; Vol. 9, No. 10; 2017 ISSN 1916-9736 E-ISSN 1916-9744 Published by Canadian Center of Science and Education, pp.118-126.
- Werther, W, & Davis,K. (2002). *Human Resources and Personnel Management*, New Yourk, McGraw-Hill.