

واقع جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الرضا الوظيفي (دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية)

محمد ابراهيم كامل صويص

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية في الجامعات الفلسطينية، وكذلك الكشف على مستوى الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الضرورية، حيث تم اختيار عينة عشوائية مكونة من عدد (٦٠) من الموظفين الإداريين في الجامعات، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

١. جاء محور عدالة نظام الأجور والمكافآت في الترتيب الأول بوزن نسبي (٨٠.٤).
٢. حصل محور الالتزام التنظيمي على الترتيب الرابع والأخير وبوزن نسبي (٧٦.٦).
٣. جاءت جميع فقرات محور الرضا الوظيفي بمتوسط الحسابي (٣.٩٢)، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي ٠.٨١ %.
٤. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في المستويين تعزى لطبيعة الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، سنوات الخدمة، واسم الجامعة).

وبناءً على نتائج تقدم الدراسة أهم التوصيات التالية:

١. تحسين بيئة وظروف العمل، وتبني مناخ تنظيمي صحي يعمل على تقوية العلاقة بين العاملين الإداريين والأكاديميين لتحقيق الرضا الوظيفي.
٢. استحداث نظم التحفيز التي تسهم في زيادة رغبة العاملين بالشعور بالرضا الوظيفي.

Abstract:

The aim of this study is to identify the quality of career in the Palestinian universities, as well as the level of job satisfaction in the Palestinian universities. To achieve the objectives of the study, the descriptive analytical method was used and the questionnaire was used as the main tool for collecting the necessary data. Of administrative staff at universities, and the data were analyzed using the SPSS program.

The study reached several results, the most important of which are:

- 1.The focus of the fairness of the system of wages and bonuses in the first order is a relative weight (80.4).
- 2.The organizational commitment axis ranked fourth and final and with relative weight (76.6).
- 3.All the points of the job satisfaction axis were at the mean of (3.92) and the relative arithmetic average was 0.81%.
- 4.There are no statistically significant differences ($\alpha \leq 0.05$) at the two levels due to the nature of sex, age, educational qualifications, years of service, and university name.

Based on the results of the study, the following main recommendations are presented :

- 1.Improve the working environment and conditions, and adopt a healthy regulatory environment that strengthens the relationship between administrative and academic staff to achieve job satisfaction.
- 2.Introducing the incentive systems that contribute to increasing the desire of employees to feel job satisfaction.

مقدمة:

إن التغيرات الهائلة في البيئة الخارجية للمؤسسات المحرك الرئيس لتطوير آليات وأساليب جديدة في العمل الإداري، حيث تعد جودة الحياة الوظيفية من القضايا الإدارية التي احتلت مكاناً متميزاً في أدبيات إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي. لأن هذا المفهوم يحتوي على العديد من العناصر التي تمس أداء الجامعات مباشرة وتؤثر عليها، وأن هذا المفهوم يلمس الحياة الشخصية للعاملين باعتبار أن الفرد هو كائن بشري له العديد من المشاعر والاهتمامات الشخصية والتي يجب مراعاتها. والجامعات هي إحدى المؤسسات الاجتماعية التي تؤثر في المجتمع وتتأثر به، وهي مطالبة بالعمل على مواكبة كافة المستجدات ووضع الخطط المناسبة والكفيلة لمعالجة المشكلات التي قد يتعرض لها المجتمع (جاد الرب، ٢٠٠٨: ٢٤٠).

إن الشعور بجودة الحياة الوظيفية شيء نسبي يختلف من شخص لآخر من الناحيتين النظرية والتطبيقية؛ إستناداً إلى المعايير التي يعتمدها الأفراد لتقييم الحياة ومتطلباتها التي غالباً ما تتأثر بعوامل كثيرة تتحكم في تحديد مكونات جودة تلك الحياة، مثل: القدرة على التفكير، واتخاذ القرارات، والتحكم، وإدارة الظروف المحيطة والصحة، والظروف الاقتصادية والاجتماعية، والقيم الثقافية والحضارية التي يحدد من خلالها الأفراد الأشياء المهمة، والأكثر أهمية التي تحقق ما يصبوا إليه (الثنيان، ٢٠٠٩: ٣).

يعد الرضا من الموضوعات المهمة للأفراد والمجتمعات؛ فهو الأساس الذي يحقق التوافق النفسي والاجتماعي للعاملين، ويساعد على حسن الأداء لارتباطه بالنجاح في مجال العمل، كما يعد المعيار الموضوعي لنجاح الفرد في مختلف جوانب حياته. إن نجاح الجامعات يتوقف على كفاءة عناصرها البشرية، وقدراتهم وورعيتهم في العمل، ودرجة رضاهم عنه، وتتأثر درجة الرضا بعدد العوامل مثل: بيئة العمل، والعلاقات برؤساء والزملاء فيه، ونظام الترقيّة، والحوافز، والمكافآت والبدلات، ونظراً لتأثير هذه العوامل على الإنتاجية، وجودة العمل، فإن الاهتمام بالرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات من شأنه أن يحسن الإنتاجية، ويطور أداء العمل في المؤسسات الأكاديمية (سوسن بن زرعة، ٢٠٠٩: ٥).

تعد مهنة الأستاذ الجامعي من أرقى المهن وأرفعها في جميع المجتمعات؛ فهو الركيزة الأساسية التي يعتمد عليها في تحقيق أهداف الجامعة، التي تتمثل في الإعداد الأكاديمي، والمهني، والثقافي لطلابها، هذا فضلاً عن وظيفته بوصفه باحثاً علمياً، ومشاركته في خدمة البيئة وتطور المجتمع وحل مشكلاته؛ لذلك تبذل الجامعات جهداً في إعداد الأستاذ الجامعي وتدريبه لسنوات طويلة، وهو ما

يكلل في النهاية بالحصول على أعلى الدرجات العلمية، وذلك من خلال مدى شعوره بالرضا، والسعادة في أثناء أدائه لعمله وللأعمال التي تتميز بالجودة، وشعوره بالمسؤولية الشخصية والاجتماعية، والتحكم الذاتي والفعال في حياته وبينته، وإشباع حاجاته النفسية بطرق فعالة ومسئولة، وقدرته على حل مشكلاته، والقدرة على اتخاذ القرارات. وذلك نتيجة تفاعل الأستاذ الجامعي مع البيئة الجامعية التي يشعر فيها بالأمن الوظيفي وإمكانية النجاح، والإدارة الحكيمة، وعلاقات تنسم بالجودة، والشعور بالمساندة الاجتماعية من الزملاء.

تعد الجامعات الفلسطينية لها دور هام في استثمار وتنمية الموارد المالية والبشرية، وتعد الركيزة الأساسية من ركائز التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وترتبط بتقدم الدولة وقدرتها على تقديم الخدمات للفرد والمجتمع. في ضوء ما سبق يسعى البحث الحالي لكشف العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية، والتي تسعى لتقديم الخدمات التعليمية والارتقاء بهذه الخدمات لخدمة أبناء الشعب الفلسطيني.

أولاً: مشكلة الدراسة:

قد انبثق موضوع هذا البحث من منطلق العديد من المشكلات التي تعوق نمو وتطور ورضا العاملين في الجامعات عن عملهم، وبالتالي سينعكس هذا الرضا على العطاء والأداء على مستوى تقدم العملية التعليمية في الجامعات. فإن هذا الرضا انعكاس لما يحياه الموظف من حياة وظيفية، وقد تتأثر جودة الحياة الوظيفية بظروف عمله، وما يحصل عليه من دعم من قبل الآخرين، ويحتاج كأي إنسان للشعور بالأمان والاطمئنان في مكان عمله، والاحترام والتقدير من قبل الزملاء والرؤساء؛ فرضاه عن عمله له أهمية بالغة انطلاقاً من أنه أساس لبناء الأجيال القادمة، ويتوقف عليه نجاح العملية التعليمية بأكملها (علام، ٢٠١٢: ٢٤٥).

وبالتالي يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل الرئيس التالي: **ما دور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية؟** وينبثق عن التساؤل الرئيس التساؤلات الفرعية التالية:

١. ما واقع جودة الحياة الوظيفية في الجامعات الفلسطينية؟
٢. ما مستوى الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية؟
٣. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الحياة الوظيفية وبين الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية؟
٤. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول جودة الحياة الوظيفية وحول الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغيرات: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، الجامعة)؟

ثانياً: أهداف الدراسة:

يهدف البحث بشكل رئيس إلى تحديد واقع جودة الحياة الوظيفية بمكوناتها في تحقيق الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية. ويندرج تحت هذا الهدف الرئيس مجموعة من الأهداف الفرعية الآتية:

1. التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية في الجامعات الفلسطينية.
2. الكشف على مستوى الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية.
3. تحديد طبيعة العلاقة بين واقع جودة الحياة الوظيفية، وبين مستوى الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية.
4. الكشف عن الفروق بين متوسط التقديرات حول دور جودة الحياة الوظيفية، والرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغيرات: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الجامعة، سنوات الخدمة).

ثالثاً: أهمية الدراسة:

1. الأهمية النظرية:
تعد جودة الحياة الوظيفية من أهم الركائز الأساسية التي تسعى الجامعات لتحقيقها؛ لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، ورغم وفرة الدراسات العربية والأجنبية في هذا الموضوع، إلا أن التركيز على جودة الحياة الوظيفية كأحد المداخل الإدارية الحديثة لتحقيق الرضا الوظيفي يمكن أن يمثل تناولاً جديداً، نأمل أن يكون إضافة للمكتبة العربية.
2. الأهمية التطبيقية:

إمكانية استفادة الجامعات الفلسطينية (محل الدراسة الميدانية) والقطاعات الأخرى المماثلة لها من نتائج وتوصيات البحث بما يعود بالفائدة على المجتمع ككل.

رابعاً: فرضيات الدراسة:

بناء على ما تناولته مقدمة ومشكلة البحث يمكن تقريب مشكلة البحث للواقع بصياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الحياة الوظيفية وبين الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية. ويتفرع من الفرضية الرئيسية السابقة الفرضيات الفرعية التالية:

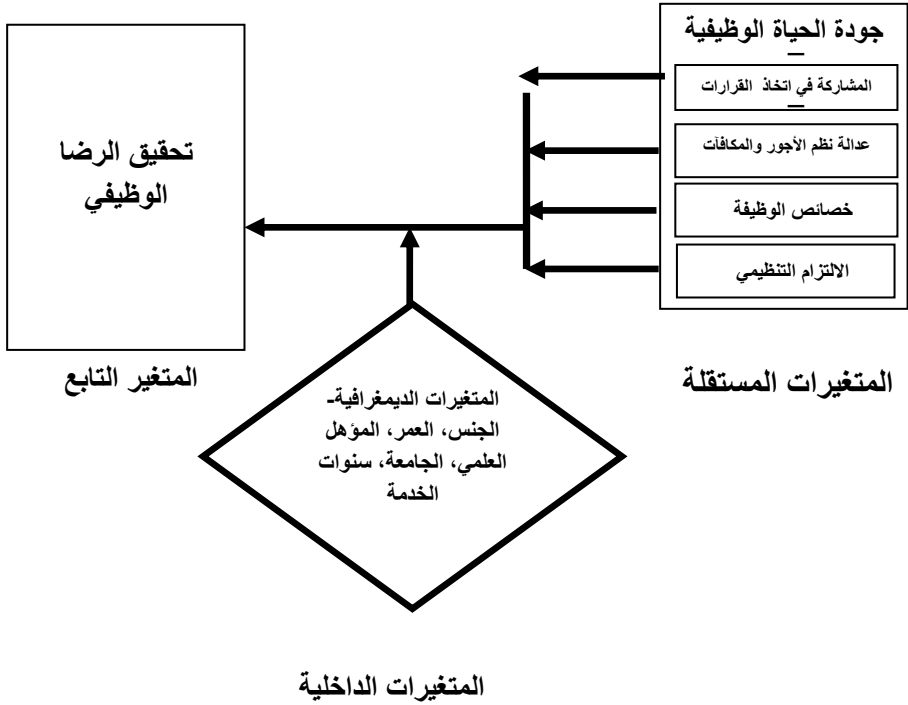
1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المشاركة في اتخاذ القرارات وبين الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية.
2. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين عدالة نظم الأجور والمكافآت وبين الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية.
3. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين خصائص

واقع جودة الحياة الوظيفية فهي تحقيق الرضا الوظيفي (دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية)

محمد ابراهيم كامل صويص

الوظيفة وبين الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية.
٤. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الالتزام التنظيمي وبين الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية.
الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول جودة الحياة الوظيفية وحول الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغيرات: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، الجامعة).

خامساً: أنموذج متغيرات الدراسة:



شكل رقم (١) نموذج الدراسة

سادساً: حدود الدراسة:

- ١- الحدود المكانية: يتم البحث الميداني على بعض الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، وهي: جامعة خضوري، جامعة الأزهر، جامعة الأقصى).
- ٢- الحدود الزمنية: الحدود الزمنية للقيام بالبحث الميداني هي ٢٠١٧-٢٠١٨.

٣- الحدود البشرية: يتناول البحث جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الرضا الوظيفي على العاملين في الجامعات الفلسطينية.

سابعاً: الدراسات السابقة:

١. دراسة (ماضي، ٢٠١٤) هدفت التعرف إلى جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، وأظهرت أهم النتائج التالية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين، وأنه يوجد تأثير مهم ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية وأن أهم الأبعاد تأثيراً في الأداء الوظيفي تتمثل في: فرص الترقى والتقدم الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، برامج التدريب والتعلم.

٢. دراسة (LedianaXhakollari, 2013): هدفت التعرف على واقع قياس جودة الحياة الوظيفية لمحترفي وموظفي الصحة النفسية في ألبانيا، والرضا العام عن أبعاد ومكونات جودة الحياة الوظيفية لديهم، وكان من أهم نتائجها: وجود علاقة إيجابية قوية بين الرضا عن جودة الحياة الوظيفية وبيئة العمل الصحية والأمنة، وكانت أكثر الأبعاد جدلاً بين الموظفين هي: عدالة الأجور والمكافآت، الأمان في بيئة العمل، والفرص المستقبلية المتاحة).

٣. دراسة (Oai, et al, 2013) هدفت التعرف على تأثير إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة الحياة الوظيفية. وأسفرت نتائجها أن القيادة وإدارة العمليات والمعلومات والتحليل والتركيز على العميل تؤثر إيجابياً على جودة حياة العمل للموظفين.

٤. دراسة (Chandranshu, 2012)، هدفت إلى العوامل التي تؤدي إلى جودة الحياة الوظيفية التي تستخدمها المنظمات في الهند، وكان من أهم نتائجها: أن هناك ثلاث عوامل تؤثر على شعور الموظفين بالإدارة الوسطى بجودة الحياة الوظيفية (المستوى المعيشي، التوجه المستقبلي للمهنة، والتوجه الذاتي والتوجه المنهجي).

٥. دراسة (جاد الرب والسعيد، ٢٠١٢). هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين بيئة العمل الجامعي وجودة الحياة الوظيفية، وتحديد العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل الجامعي وكفاءة الأداء الجامعي من حيث (الأداء التدريسي، البحث العلمي، جودة واعتماد الكلية)، وتقديم نموذج لتقييم جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل الجامعية الحكومية والخاصة، أظهرت الدراسة أن المؤشرات التي تدل على بيئة العمل الجامعية طاردة لأعضاء

هيئة التدريس هي حالات الإحالة إلى المعاش المبكر، الاستقالة، الإغارات الداخلية والخارجية، والتحول إلى عمل إداري، وان تميز الجامعات الحكومية بتكوين قاعدة عريضة من (الباحثين) أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، حيث أن أغلب أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم قد تم تعيينهم بهذه الجامعات من درجة معيد، وهذا قد يولد الولاء بهذه الجامعات الحكومية.

٦. دراسة (ChandranshuSinha, 2012): هدفت الدراسة إلى التعرف للعوامل المؤثرة في جودة الحياة الوظيفية من واقع المؤسسات الهندية، ومكونات كل عامل من هذه العوامل لجودة الحياة الوظيفية، وكان أهم نتائجها: استخلاص ثلاثة عوامل مؤثرة في خبرات جودة الحياة الوظيفية للمدراء العاملين في المستوى المتوسط للمنظمة وهي: التوجه نحو دعم العلاقات في المنظمة، التوجه نحو التكيف المهني في المستقبل، التوجه نحو تحديد المصير الذاتي، والنظام الشامل للمنظمة، وكذلك ترتيب وتوزيع مكونات جودة الحياة الوظيفية لكل عامل من العوامل الثلاثة، وذلك حسب الأهمية في إشباع احتياجات ورغبات العاملين، وهي: الرضا الوظيفي، ثقافة استجابة الأسرة، تحفيز الموظفين، الدعم التنظيمي، التعويض العادل، الاتصال والتواصل، الالتزام التنظيمي، والمناخ التنظيمي.

٧. دراسة (Ping Du, et al, 2010) هدفت الدراسة إلى تحليل الرضا الوظيفي لدى أساتذة الجامعة والخصائص التنظيمية للجامعة في تسعة من الجامعات الصينية لدى عينة قوامها (٧٧٠١) عضو هيئة تدريس. وكان من أهم نتائجها: أن العوامل المسببة للرضا الوظيفي تمثلت في الأجور، سياسة المنظمة، الإشراف، ظروف العمل، العلاقات مع الرؤساء، المركز الاجتماعي، ومستوى الرضا بوجه عام في حدود المتوسط بالنسبة للعينة الكلية.

٨. دراسة (بن زرعة، ٢٠٠٩) هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في كليات البنات بجامعة الأميرة بالسعودية، وكانت أهم نتائجها: أن درجة الرضا الداخلي لأعضاء هيئة التدريس أعلى من الرضا الخارجي لديهم، وارتفاع مستوى الرضا بشكل عام، وعدم وجود فروق بين أفراد العينة في الرضا الوظيفي تبعاً لسنوات الخبرة، والدرجة العلمية، أو العمر، ووجود فروق بين أفراد العينة في الرضا الوظيفي وفقاً لمتغير التخصص.

٩. دراسة (Kaur, et al: 2009): هدفت الدراسة التعرف على رضا أعضاء لدى الأطباء في المستشفى الجامعي في دلهي، وكانت أهم نتائجها: انخفاض

مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة؛ مما يؤدي إلى انخفاض جودة الرعاية المقدمة للمرضى من قبل الأطباء، كما ينعكس أثر ذلك على صحتهم العقلية والبدنية، وجودة حياتهم، وتحقيق ذاتهم داخل العمل، وأرجعت الدراسة انخفاض مستوى الرضا الوظيفي إلى زيادة ساعات العمل وانخفاض الرواتب وضغوط العمل.

١٠. دراسة (الهزايمة، ٢٠٠٩) هدفت الدراسة التعرف على الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية والموظفين الإداريين في الجامعات الخاصة-الأردن، وتحديد مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، والإداريين في الجامعات الخاصة. وكان من أهم نتائجها: أن الإجراءات الإدارية في الجامعات الخاصة التي لها علاقة مباشرة بالرضا لدى الموظف تحتاج إلى مراجعة موضوعية وواعية.

التعليق على الدراسات السابقة:

١. تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في تركيزها على تحقيق الرضا الوظيفي للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.
٢. تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في ربطها بين واقع جودة الحياة الوظيفية وتحقيق الرضا الوظيفي.
٣. تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في طريقة قياس الرضا الوظيفي، فتم قياسه من حيث قدرة الجامعات على كيفية تحقيقه.

ثامناً: الإطار النظري:

جودة الحياة الوظيفية: ظهر مفهوم دودة الحياة الوظيفية ليواكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي، وليخفف من حالات التوتر والقلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفاً من الاستغناء عنهم، أو تخفيفاً للخدمات والمزايا الاجتماعية المقدمة لهم، أو تخفيضاً لمعدلات أجورهم، بجانب حرب تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين. ومن ثم تعظيم أهمية استخدام وترشيد أداء الموارد البشرية، واعتبارها أحد الاستراتيجيات الفعالة في تدعيم التميز التنافسي لمنظمات الأعمال (جاد الرب، ٢٠٠٣: ٣٥٦).

مفهوم جودة الحياة الوظيفية: استحوذ مفهوم جودة الحياة الوظيفية على اهتمامات العديد من العلماء والباحثين في مجال إدارة الموارد البشرية، وغالباً ما ينظر إليها على أنها مفهوم متعدد الأبعاد يشمل كل من بيئة العمل المادية وأنظمة

المكافآت، وتشكيل فريق العمل وتوفير فرص النمو، وتنمية العلاقات، وكذلك إلى توفير قدر من الأمان والاستقرار الوظيفي (صديق، ٢٠٠٥: ٦).

وينظر البعض إلى أن توافر جودة الحياة الوظيفية جزء من المسؤولية الاجتماعية تجاه عاملها، وبالتالي تعتبر متغيراً هاماً بين مصادر قوة القائد وأداء المنظمة، حيث يهتم موضوع جودة الحياة الوظيفية بدراسة وتحليل الأساليب التي تمارسه الإدارة بغرض توفير حياة وظيفية أفضل للمروسين بما يساهم في رفع أداء المنظمة.

وبالتالي تنوعت وتعددت تعريفات الباحثين والعلماء لمفهوم جودة الحياة الوظيفية حيث أن مضمونها واحد يصب في تحسين بيئة العمل وحياة العاملين فيها، فركز علماء الاقتصاد على التعويضات الاقتصادية مثل ساعات العمل والأجور بالساعة والدخل السنوي أو الفوائد الأخرى كالتأمين الصحي ومنافع التقاعد، في حين ركز علماء الاجتماع على نفوذ العاملين المهني ودرجة استغلاليتهم وسيطرتهم في وظائفهم، بينما ركز علماء النفس على المظاهر غير الاقتصادية في العمل كالرضا الوظيفي والرفاهية (Dahl.& Guillen. 2009. p.22).

- عرف جاد الرب مفهوم جودة الحياة الوظيفية بأنها العمليات المتكاملة المخططة، والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية، والذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها (المغري، ٢٠٠٤: ٥).

- وأضاف Knutson وKiernan بأنها هي البرامج التي تسعى إلى دمج الاحتياجات الشخصية للعاملين، وتوقعات الشركة. (Siperstein, Qschalock, 1997, p.64).
- واعتبر Heskett وآخرون جودة الحياة الوظيفية بأنها شعور العاملين تجاه وظائفهم، وزملائهم، ومنظماتهم التي تؤدي إلى نمو المنظمات وزيادة ربحيتها (Ismail & Rethinam, 2008, p.s).

- وأضاف Bowditch، وآخرون بأنها التأكيد على تفاعل احتياجات الفرد مع الفاعلية التنظيمية والاجتماعية في مكان العمل (Siperstin,&schalock,1997,p.64).
ويتضح مما سبق أن مفهوم جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم المتعددة الأبعاد، والتي تبدأ من تحسين بيئة العمل وتندرج حتى المشاركة في اتخاذ القرارات وفي العوائد والمكاسب التي تحققها المنظمة حيث أن هناك اختلافاً على معنى جودة الحياة الوظيفية، وعلى الرغم من الاختلافات في التعريفات والمفاهيم إلا أن الرأي العام للمفهوم يركز على المشاركة، ويرجع كل ذلك في نقص الجودة في مجال جودة الحياة الوظيفية إلى صعوبة تجديد هيكل عام لهذا المجال.

ويرى الباحث من خلال المفاهيم السابقة لجودة الحياة الوظيفية يتركز على النقاط التالية:

- تعويض مناسب للعاملين في صورة أموال.

- ظروف صحية وأمنة في العمل.
- تصميم العمل ليستفيد بمهارات وطموحات واستقلالية العاملين.
- ظروف تشجع على نمو الفرد وتوفير له الأمن الوظيفي.
- التحرر من العنصرية والتفرقة وإيجاد الفرص الملائمة نحو التقدم.
- تحسين حقوق العاملين بشكل دستوري.
- حقوق واضحة وضمنية لكل عامل في قيادة حياته خارج المنظمة.
- المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع (اتخاذ القرارات - الإدارة الذاتية - العوائد - الملكية)
- مشاركة النقابات العمالية لإدارة المنظمة في تحسين ظروف العاملين.
- العدالة الاجتماعية وبناء والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم
- توفير متطلبات الاستقرار الأمان الوظيفي.
- إعادة تصميم وإثراء الوظائف لتتمشي مع طموحات ومهارات العاملين.
- عدالة نظم الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية.

خصائص جودة الحياة الوظيفية: (تيشوري، ٢٠١٣: ٣)

- أهداف واضحة.
 - الاتصالات الفعالة والشعور بالأمانة.
 - عمل ذو معنى مزود بالتحدي والقدرة على التغيير.
 - معرفة توقعات الدور.
 - فرص الإدراك والاستقلالية والنمو والانجاز.
 - تغذية مرتدة متسعة عن الأداء.
 - قيادة قادرة
 - علاج عادل.
 - النجاح في مطابقة الأهداف التنظيمية وحاجات العاملين .
- وبالتالي يتضح مما سبق من خلال خصائص جودة الحياة الوظيفية أن المنظمات التي تفقد معظم أو كل هذه الخصائص لا توفر جودة حياة عمل مرتفعة.

أهداف جودة الحياة الوظيفية : تهدف برامج جودة الحياة الوظيفية إلى النقاط

التالية كما حددها(جاد الرب، ٢٠٠٨: ١٠): زيادة ثقة العاملين، المشاركة في حل المشاكل، زيادة الرضا الوظيفي، زيادة الفاعلية التنظيمية، تقليل معدل الدوران عند

الموظفين، زيادة الإنتاجية والأرباح، وتحقيق الأهداف للمنظمة. ويرى Hian، وآخرون بأن فوائد برامج جودة الحياة الوظيفية تظهر على كل من الموظفين وأرباب العمل كما يلي (Adhikar&Gautam ,2010 ,P.41):

- الشعور بالأمان الوظيفي.
- إمكانية الترقية والتقدم.
- أجور وتعويضات عادلة وكافية.
- توفير ظروف عمل صحية وأمنة.
- التكامل الاجتماعي، والالتزام الدستوري.

الرضا الوظيفي: (المفهوم- الأهمية)

لقد تزامن نمو علم النفس الصناعي مع نمو حركة الإدارة العلمية بزعامة فريدريك تيلور في الولايات المتحدة الأمريكية، وهنري فايول في فرنسا، فالعلاقة بين الإدارة، والعمال تأثرت في الفترة ما بين ١٩١٠ - ١٩٣٠ بالأفكار التي قدمها تيلور لأصحاب المصانع، والتي تتلخص في إمكانية زيادة إنتاجية العاملين في أي منشأة، وبالتالي أرباح القائمين عليها عن طريق تحسين أدائهم للعمل، ومكافأتهم على كل زيادة في الإنتاج، فكان تعقيب تيلور أن رضا العمال سوف يتحقق ويزداد كلما انخفضت درجة التعب أو ازداد الأجر (عبيد، ٢٠٠٩: ٥٥٧).

مفهوم الرضا الوظيفي:

تعددت مفاهيم الرضا الوظيفي في السنوات الماضية فيرى (عبد الوهاب وآخرون، ٢٠٠٠: ٦٩-٧٠) بأنه إذا كان مفهوم الرضا عن العمل يرتبط بمفهوم السعادة فليس معنى ذلك أن الفرد الذي يشعر بالرضا هو الفرد المنجز أو المبدع والعكس صحيح فقد يكون الفرد راضياً عن عمله ولكن دافع العمل لديه منخفض أو قد يكون غير راضي ولكن دوافع العمل لديه مرتفع، وقد يكون غير راضي وفي الوقت نفسه دافع العمل لديه منخفض، أو قد يكون راضياً ويتمتع بدافع العمل المرتفع. ويشير (كيلبر، ٢٠٠٦: ١١) بأن الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور بالاكتمال والنجاح النابع من العمل وهذا الشعور ليس له علاقة بالنقود أو المميزات أو حتي الانجازات، إنما هو ذلك الشعور بالارتياح النابع من العمل ذاته.

بينما يوضح (Wei.Change، ٢٠٠٨) أن الرضا الوظيفي يعتبر أحد أهم العوامل التي تؤدي إلى استمرار العاملين في العمل وتحمل الأعباء الوظيفية وضغوط العمل. فكلما زاد معدل الرضا الوظيفي زادت درجة استمرار العاملين في العمل. وقد عرفه (عبد العال، ٢٠٠٨، ١٥) بأنه محصلة المشاعر والاتجاهات الايجابية التي

يكنها الفرد اتجاه حلقتين من حلقات الاتصال والتفاعل (الوظيفي ، المنظمة)، والتي يواجههم اداخل الكيان التنظيمي كنتيجة لإدراكه بإشباعهما لقيمة وذلك فيما يتعلق بالعوامل الوظيفية أو العوامل التنظيمية.

كما يرى (Edwards & others, 2008, pp:441,956) أن مفهوم الرضا الوظيفي يعبر عن السعادة التي تتحقق عن طريق العمل، وبالتالي فهو مفهوم يشير إلي مجموع المشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو العمل، وإذا كان مفهوم الرضا عن العمل يرتبط بمفهوم السعادة فليس معني ذلك أن الفرد الذي يشعر بالرضا هو المنجز أو المبدع أو العكس صحيح، فقد يكون راضياً عن عمله ولكن دافع العمل لديه مرتفع أو قد يكون غير راضي ولكن دافع العمل لدى مزيث أو قد يكون راضياً ويتمتع بدافع عمل مرتفع.

ويستنتج الباحث أن الرضا الوظيفي بأنه الحالة التي يصل إليها الفرد إلي التطابق والتكامل مع عمله من خلال طموحه الوظيفي لتحقيق أهدافه من خلال تحقيق أهداف المنظمة التي ينتمي إليها.

أهمية الرضا الوظيفي :

مما لا شك فيه أن للرضا عن العمل أهمية كبرى للعديد من الأطراف والذين يتأثرون بمدى حدوته ومستوياته ويمكن أن نلخص المحاور المختلفة لهذه الأهمية كما يلي:
(عبد الرحمن، ٢٠٠٧، ٨٩-٩٢).

أهمية الرضا الوظيفي من منظور المجتمع:

- تخفيض نسبة البطالة.
- زيادة الناتج القومي كنتيجة لزيادة درجة رضا العاملين عن وظائفهم.
- الاستخدام الأمثل للموارد حيث زيادة درجة الكفاءة والفعالية.
- زيادة ثروة المجتمع ورفع مستويات المعيشة الخاصة بأفراده.

أهمية الرضا الوظيفي من منظور المنظمة:

- زيادة درجة ولاء وانتماء الأفراد للمنظمة.
- زيادة الإنتاجية.
- تحقيق الكفاءة وانخفاض معدلات التلف والإهمال.

أهمية الرضا الوظيفي من المنظور الفردي:

- تقليل الشعور بالاقتراب الاجتماعي.
- الحد من معدلات الإصابة أثناء العمل.
- زيادة الروح المعنوية للفرد العامل نتيجة لرضائه عن العمل.
- الاستقرار والأمن الوظيفي.

منهجية الدراسة:

منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، الذي يفيد في فهم أفضل وأدق لجوانب وأبعاد الظاهرة موضوع الدراسة، حيث يصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها كميّاً وكيفياً.

مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية.

عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية، مكونة من عدد (٦٠) من الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية، ويتوزع أفراد عينة الدراسة حسب الجدول التالي:

جدول رقم (١) توزيع أفراد عينة الدراسة

النسبة المئوية %	العدد	الفئة	البيانات الشخصية	
٨٠	٤٨	ذكر	الجنس	١
٢٠	١٢	أنثى		
٢٥	١٥	أقل من ٣٠ عام	العمر	٢
٣٣.٣	٢٠	من ٣٠-أقل من ٤٠ عام		
٤١.٧	٢٥	٤٠ عام فأكثر	المؤهل العلمي	٣
٤٦.٧	٢٨	دبلوم فأقل		
٢٥	١٥	بكالوريوس		
١٦.٧	١٠	ماجستير		
١١.٧	٧	دكتورة	عدد سنوات الخدمة	٤
٢٠	١٢	أقل من ١٠ سنوات		
٥٠	٣٠	من ١٠-أقل من ٢٠ سنة		
٣٠	١٨	أكثر من ٢٠ سنة	الجامعة	٥
٣٣.٣	٢٠	خصوري		
٣٣.٣	٢٠	الأزهر		
٣٣.٣	٢٠	الأقصى		
١٠٠%	٦٠	المجموع		

أداة الدراسة: تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وتتكون الاستبانة من مجموعة من المحاور والفقرات، تبين درجة الموافقة (كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، قليلة، قليلة جداً)

جدا)، وتم تحديد القيم (٥، ٤، ٣، ٢، ١) لتقابل التقديرات السابقة لكل فقرة من فقرات الاستبانة، وقد تم حساب درجات الموافقة بحسب مقياس خماسي التدرج، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (٢) مقياس خماسي التدرج

الوزن النسبي		المتوسط الحسابي		الدرجة
إلى	من	إلى	من	
٣٥.٩٩	٢٠	١.٧٩	١	قليلة جدا
٥١.٩٩	٣٦	٢.٥٩	١.٨	قليلة
٦٧.٩٩	٥٢	٣.٣٩	٢.٦	متوسطة
٨٣.٩٩	٦٨	٤.١٩	٣.٤	كبيرة
١٠٠	٨٤	٥	٤.٢	كبيرة جدا

صدق أداة الدراسة: ونعني بصدق أداة الدراسة، أن الأداة تقيس ما وضعت لقياسه، وقد تم التأكد من صدق الاستبانة من خلال الطرق التالية:

١. **الصدق من وجهة المحكمين:** تم عرض الاستبانة على عدد (٣) من المحكمين من ذوي الاختصاص، من أجل التأكد من سلامة الصياغة اللغوية للاستبانة، ووضوح تعليمات الاستبانة، وانتماء الفقرات لأبعاد الاستبانة، ومدى صلاحية هذه الأداة لقياس الأهداف المرتبطة بهذه الدراسة، وبذلك تم التأكد من صدق الاستبانة من وجهة نظر المحكمين.

٢. **صدق الاتساق الداخلي:** تم حساب صدق الاتساق الداخلي من خلال إيجاد معاملات الارتباط لمحاور الاستبانة، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (٣) صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبانة

م	المحور	معامل الارتباط	قيمة "Sig."	الدالة
١	المشاركة في اتخاذ القرارات	٠.٦٥٤	٠	دالة عند ٠.٠١
٢	عدالة نظم الأجور والمكافآت	٠.٧١٥	٠	دالة عند ٠.٠١
٣	خصائص الوظيفة	٠.٨٥٩	٠	دالة عند ٠.٠١
٤	الالتزام التنظيمي	٠.٧٥٣	٠	دالة عند ٠.٠١
٥	الرضا الوظيفي	٠.٨٩٢	٠	دالة عند ٠.٠١

يتبين من الجدول السابق أن محاور الاستبانة تتمتع بمعاملات ارتباط دالة إحصائياً، وهذا يدل على أن محاور الاستبانة تتمتع بمعاملات صدق عالية. **ثبات أداة الدراسة:** ونعني بثبات أداة الدراسة، أن الأداة تعطي نفس النتائج تقريباً لو طبقت مرة أخرى على نفس المجموعة من الأفراد، أي أن النتائج لا تتغير، وقد تم التأكد من ثبات الاستبانة من خلال الطرق التالية:

١. الثبات باستخدام معادلة ألفا كرونباخ:

تم التأكد من ثبات أداة الدراسة من خلال حساب معاملات الارتباط لمحاور الاستبانة باستخدام معادلة ألفا كرونباخ، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (٤) معاملات الارتباط لمحاور الاستبانة باستخدام معادلة ألفا كرونباخ

م	المحور	معامل الارتباط
١	المشاركة في اتخاذ القرارات	٠.٦٤٦
٢	عدالة نظم الأجور والمكافآت	٠.٧١
٣	خصائص الوظيفة	٠.٦٣٦
٤	الالتزام التنظيمي	٠.٧١
٥	الرضا الوظيفي	٠.٧٣٤
	الاستبانة ككل	٠.٨٣٧

يتبين من الجدول السابق أن معاملات الارتباط لمحاور الاستبانة باستخدام معادلة ألفا

كرونباخ هي معاملات ثبات دالة إحصائية، وتقي بأغراض الدراسة.

٢. الثبات بطريقة التجزئة النصفية:

تم التأكد من ثبات أداة الدراسة من خلال حساب معاملات الارتباط لمحاور الاستبانة بطريقة التجزئة النصفية، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (٥) معاملات الارتباط لمحاور الاستبانة بطريقة التجزئة النصفية

م	المحور	معامل الارتباط	
		قبل التعديل	بعد التعديل
١	المشاركة في اتخاذ القرارات	٠.٧٤٢	٠.٨٥٢
٢	عدالة نظم الأجور والمكافآت	٠.٧٢١	٠.٨٣٨
٣	خصائص الوظيفة	٠.٧٧٣	٠.٨٧٢
٤	الالتزام التنظيمي	٠.٧١٣	٠.٨٣٢
٥	الرضا الوظيفي	٠.٨١٦	٠.٨٩٩
	الاستبانة ككل	٠.٩٦٩	٠.٩٨٤

يتبين من الجدول السابق أن معاملات الارتباط لمحاور الاستبانة بطريقة التجزئة النصفية هي معاملات ثبات دالة إحصائية، وتقي بأغراض الدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة: وللإجابة على أسئلة الدراسة تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS): (معامل ارتباط بيرسون، معادلة ألفا كرونباخ، طريقة التجزئة النصفية، اختبار "T" للعينة الواحدة، اختبار T-Test، اختبار One-Way ANOVA) في إجراء التحليلات الإحصائية اللازمة للدراسة. وقد تم استخدام درجة ثقة (٩٥%) في اختبار كل الفروض الإحصائية للدراسة، بما يعني أن احتمال الخطأ يساوي (٥%)، وهي النسبة المناسبة لطبيعة الدراسة.

نتائج الدراسة:

نتائج السؤال الأول: ما مستوى جودة الحياة الوظيفية في الجامعات الفلسطينية؟ ولقد تم الإجابة على هذا السؤال باستخدام اختبار "T" للعينة الواحدة، كما هو مبين في الجداول التالية:

جدول رقم (٦) تحليل محاور جودة الحياة الوظيفية

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
١	المشاركة في اتخاذ القرارات	٣.٢٩٧	٠.٨٥	٢.٧٠٩	٠.٠٠٩	٦٥.٩٤٤	٤	متوسطة
٢	عدالة نظم الأجور والمكافآت	٣.٣١٩	٠.٧٢٥	٣.٤٠٥	٠.٠٠١	٦٦.٣٧٥	٢	متوسطة
٣	خصائص الوظيفة	٣.٢٩٨	٠.٦١٨	٣.٧٣٤	٠	٦٥.٩٥٨	٣	متوسطة
٤	الالتزام التنظيمي	٣.٤٧٣	٠.٣٢٣	١١.٣٤٩	٠	٦٩.٤٦٧	١	كبيرة
	جودة الحياة الوظيفية	٣.٣٣٦	٠.٥٤٨	٤.٧٥٨	٠	٦٦.٧٢٨		متوسطة

وقد تبين من الجدول السابق أن:

- مستوى جودة الحياة الوظيفية في الجامعات الفلسطينية جاء بوزن نسبي (66.728)، وهو بدرجة (متوسطة).
- مستوى جودة المشاركة في اتخاذ القرارات في الجامعات الفلسطينية جاء بوزن نسبي (٦٥.٩٤٤)، وهو بدرجة (متوسطة).
- مستوى جودة عدالة نظم الأجور والمكافآت في الجامعات الفلسطينية جاء بوزن نسبي (٦٦.٣٧٥)، وهو بدرجة (متوسطة).
- مستوى جودة خصائص الوظيفة في الجامعات الفلسطينية جاء بوزن نسبي (٦٥.٩٥٨)، وهو بدرجة (متوسطة).
- مستوى جودة الالتزام التنظيمي في الجامعات الفلسطينية جاء بوزن نسبي (٦٩.٤٦٧)، وهو بدرجة (كبيرة).

جدول رقم (٧) تحليل فقرات محور المشاركة في اتخاذ القرارات

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
١	أستطيع التأثير على القرارات التي تمس عملي.	٣.١٦٧	١.١٣٧	١.١٣٥	٠.٢٦١	٦٣.٣٣٣	٥	متوسطة
٢	أستطيع أن أشارك برأي في حل مشكلات عملي.	٣.٤٥	٠.٨٥٢	٤.٠٩	٠	٦٩	٢	كبيرة
٣	أحصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي.	٣.٢	٠.٩٨٨	١.٥٦٨	٠.١٢٢	٦٤	٣	متوسطة
٤	استمتع بالتعاون والمشاركة مع زملاء العمل.	٣.١٥	٠.٩٥٤	١.٢١٨	٠.٢٢٨	٦٣	٦	متوسطة
٥	لدي قدر مناسب من الحرية في أداء عملي.	٣.٢	١.٠٠٥	١.٥٤١	٠.١٢٩	٦٤	٣	متوسطة
٦	توجد ممارسات حقيقية للمشاركة من قبل الجامعة والعاملين في تحديد أهداف العمل وإنجاز المهام.	٣.٦١٧	١.١٩٥	٣.٩٩٩	٠	٧٢.٣٣٣	١	كبيرة
	المحور ككل	٣.٢٩٧	٠.٨٥	٢.٧٠٩	٠.٠٠٩	٦٥.٩٤٤		متوسطة

وقد تبين من الجدول السابق أن:

- مستوى جودة المشاركة في اتخاذ القرارات في الجامعات الفلسطينية جاء بوزن نسبي (٦٥.٩٤٤)، وهو بدرجة (متوسطة).
- أعلى ترتيب فقرة رقم (٦)، وهي (توجد ممارسات حقيقية للمشاركة من قبل الجامعة والعاملين في تحديد أهداف العمل وإنجاز المهام)، وقد جاءت بوزن نسبي (٧٢.٣٣٣)، وهي بدرجة (كبيرة).

- أدنى ترتيب فقرة رقم (٤)، وهي (استمتع بالتعاون والمشاركة مع زملاء العمل)، وقد جاءت بوزن نسبي (٦٣.٠٠٠)، وهي بدرجة (متوسطة).

جدول رقم (٨) تحليل فقرات محور عدالة نظم الأجور والمكافآت

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
١	تعد نظم الأجور والمكافآت مناسبة وملائمة.	٣.٣٥	٠.٩٣٦	٢.٨٩٨	٠.٠٠٥	٦٧	٣	متوسطة
٢	يشعر العاملون في الجامعة بالرضا عن العلاوات التي تضاف للراتب سنويا.	٣.٤٨٣	٠.٨٩٢	٤.١٩٥	٠	٦٩.٦٦٧	١	كبيرة
٣	يشعر العاملون في الجامعة بأن المكافآت توزع على من يستحقها.	٣.٤٨٣	٠.٧٧	٤.٨٦٢	٠	٦٩.٦٦٧	١	كبيرة
٤	يتم اعتماد نظم الأجور والمكافآت على أسس عادلة.	٣.٢٦٧	٠.٩١٨	٢.٢٥	٠.٠٢٨	٦٥.٣٣٣	٥	متوسطة
٥	يتم الربط بين الأجور والمكافآت وكفاءة أداء العاملين.	٣.٣٦٧	٠.٩٣٨	٣.٠٢٧	٠.٠٠٤	٦٧.٣٣٣	٢	متوسطة
٦	يعتمد أجري على مقدار إنجازي في العمل.	٣.٢٦٧	٠.٩١٨	٢.٢٥	٠.٠٢٨	٦٥.٣٣٣	٥	متوسطة
٧	أدائي الفردي يحدد مقدار أجري ومكافأتي.	٣.١٣٣	٠.٩٤٧	١.٠٩	٠.٢٨	٦٢.٦٦٧	٨	متوسطة
٨	يوجد نظام واضح للترقيات في المناصب الإدارية.	٣.٢	٠.٨٧٩	١.٧٦٢	٠.٠٨٣	٦٤	٧	متوسطة
	المحور ككل	٣.٣١٩	٠.٧٢٥	٣.٤٠٥	٠.٠٠١	٦٦.٣٧٥		متوسطة

وقد تبين من الجدول السابق أن:

- مستوى جودة عدالة نظم الأجور والمكافآت في الجامعات الفلسطينية جاء بوزن نسبي (٦٦.٣٧٥)، وهو بدرجة (متوسطة).
- أعلى ترتيب فقرة رقم (٢)، وهي (يشعر العاملون في الجامعة بالرضا عن العلاوات التي تضاف للراتب سنويا)، وفقرة (٣)، وهي (يشعر العاملون في الجامعة بأن المكافآت توزع على من يستحقها)، وقد جاءت بوزن نسبي (٦٩.٦٦٧)، وهي بدرجة (كبيرة).
- أدنى ترتيب فقرة رقم (٧)، وهي (أدائي الفردي يحدد مقدار أجري ومكافأتي)، وقد جاءت بوزن نسبي (٦٢.٦٦٧)، وهي بدرجة (متوسطة).

جدول رقم (٩) تحليل فقرات محور خصائص الوظيفة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الرضا
١	تتيح الوظيفة فرص التقدم الوظيفي من خلال عمليات التعليم والتعلم والتدريب للموظفين.	٣.٤	٠.٨٦٧	٣.٥٧٢	٠.٠٠١	٦٨	٣	كبيرة
٢	يتم إعادة تصميم وإثراء الوظائف لتتماشى مع طموحات ومهارات الموظفين.	٣.٥٨٣	٠.٧٨٧	٥.٧٣٨	٠	٧١.٦٦٧	١	كبيرة
٣	تتميز مهام عملي وأبعاد وظيفتي بالأهمية.	٣.٢٨٣	١.٠٧٥	٢.٠٤٢	٠.٠٤٦	٦٥.٦٦٧	٥	متوسطة
٤	أشعر بالمسؤولية عن كل ما أقوم به.	٣.٣٥	٠.٨٤	٣.٢٢٧	٠.٠٠٢	٦٧	٤	متوسطة
٥	أمتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي.	٢.٩	٠.٨٩٦	٠.٨٦٤-	٠.٣٩١	٥٨	٨	متوسطة
٦	لدى حرية التصرف في تقرير كل شيء في وظيفتي.	٣.٥	٠.٧٤٨	٥.١٧٩	٠	٧٠	٢	كبيرة

واقع جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الرضا الوظيفي (دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية)

محمد إبراهيم كامل صويص

٧	حجم العمل في وظيفتي مناسب.	٣.٢٣٣	٠.٨٧١	٢.٠٧٦	٠.٠٤٢	٦٤.٦٦٧	٦	متوسطة
٨	تتميز مهام عملي بالتحدي والمتعة.	٣.١٣٣	٠.٩٤٧	١.٠٩	٠.٢٨	٦٢.٦٦٧	٧	متوسطة
	المحور ككل	٣.٢٩٨	٠.٦١٨	٣.٧٣٤	٠	٦٥.٩٥٨		متوسطة

وقد تبين من الجدول السابق أن:

- مستوى جودة خصائص الوظيفة في الجامعات الفلسطينية جاء بوزن نسبي (٦٥.٩٥٨)، وهو بدرجة (متوسطة).
- أعلى ترتيب فقرة رقم (٢)، وهي (يتم إعادة تصميم وإثراء الوظائف لتتنشى مع طموحات ومهارات الموظفين)، وقد جاءت بوزن نسبي (٧١.٦٦٧)، وهي بدرجة (كبيرة).
- أدنى ترتيب فقرة رقم (٥)، وهي (أمتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي)، وقد جاءت بوزن نسبي (٥٨.٠٠٠)، وهي بدرجة (متوسطة).

جدول رقم (١٠) تحليل فقرات محور الالتزام التنظيمي

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الاتفاق
١	يشعر العاملون بالفخر والانتماء في الجامعة التي يعملون فيها.	٣.٢٣٣	٠.٨٧١	٢.٠٧٦	٠.٠٤٢	٦٤.٦٦٧	٥	متوسطة
٢	وجود رغبة قوية من قبل العاملين للبقاء في الجامعة	٣.٨	٠.٧٣٢	٨.٤٦٧	٠	٧٦	١	كبيرة
٣	يدافع العاملون عن ثقافة الجامعة التي يعملون فيها.	٣.٤٥	٠.٦٤٩	٥.٣٧١	٠	٦٩	٣	كبيرة
٤	تهتم الجامعة بإسهامات العاملين وتعنتي برافيتهم.	٣.٥١٧	٠.٧٠١	٥.٧١	٠	٧٠.٣٣٣	٢	كبيرة

واقع جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الرضا الوظيفي (دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية)

محمد إبراهيم كامل صويص

متوسطة	٤	٦٧.٣٣٣	٠.٠٠١	٣.٤٥٢	٠.٨٢٣	٣.٣٦٧	يشعر العاملون بأنهم جزء مهم من الجامعة التي يعملون فيها.
كبيرة		٦٩.٤٦٧	٠	١١.٣٤٩	٠.٣٢٣	٣.٤٧٣	المحور ككل

وقد تبين من الجدول السابق أن:

- مستوى جودة الالتزام التنظيمي في الجامعات الفلسطينية جاء بوزن نسبي (٦٩.٤٦٧)، وهو بدرجة (كبيرة).
 - أعلى ترتيب فقرة رقم (٢)، وهي (وجود رغبة قوية من قبل العاملين للبقاء في الجامعة)، وقد جاءت بوزن نسبي (٧٦.٠٠٠)، وهي بدرجة (كبيرة).
 - أدنى ترتيب فقرة رقم (١)، وهي (يشعر العاملون بالفخر والانتماء في الجامعة التي يعملون فيها)، وقد جاءت بوزن نسبي (٦٤.٦٦٧)، وهي بدرجة (متوسطة).
- نتائج السؤال الثاني:** ما مستوى الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية؟
ولقد تم الإجابة على هذا السؤال باستخدام اختبار "T" للعينة الواحدة، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (١١) تحليل فقرات محور الرضا الوظيفي

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
١	عملي في الجامعة من أهم الأشياء في حياتي.	٣.٧٨٣	٠.٩٤	٦.٤٥٢	٠	٧٥.٦٦٧	١	كبيرة
٢	أشعر بالرضا تجاه الأعمال المكلف بالقيام بها.	٣.٧١٧	٠.٨٨٥	٦.٢٧٤	٠	٧٤.٣٣٣	٢	كبيرة
٣	كل ما يتم داخل الجامعة يهمني.	٣.١٨٣	٠.٧٧	١.٨٤٤	٠.٠٧	٦٣.٦٦٧	١٥	متوسطة
٤	أشعر بالمسؤولية تجاه عملي في الجامعة.	٣.٥٨٣	٠.٦١٩	٧.٣٠٣	٠	٧١.٦٦٧	٥	كبيرة

واقع جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الرضا الوظيفي (دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية)

محمد إبراهيم كامل صويص

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
٥	يوجد ارتباط وثيق بيني وبين عملي في الجامعة.	٣.٣١٧	٠.٨٣٣	٢.٩٤٣	٠.٠٠٥	٦٦.٣٣٣	١٢	متوسطة
٦	يصعب على ترك وظيفتي في الجامعة.	٣.٦	٠.٦٤٣	٧.٢٢٧	٠	٧٢	٤	كبيرة
٧	يرضيني ما احصل عليه من أجر في وظيفتي بالجامعة.	٣.٢٨٣	٠.٦١٣	٣.٥٧٩	٠.٠٠١	٦٥.٦٦٧	١٣	متوسطة
٨	يتناسب دخلي في العمل بالجامعة مع أعباء حياتي الأسرية.	٣.٥٣٣	٠.٧٩١	٥.٢٢١	٠	٧٠.٦٦٧	٦	كبيرة
٩	بتعاون العاملون في اتخاذ قرارات مهمة تقيد الطلبة والجامعة.	٣.٦٣٣	٠.٦٦٣	٧.٤	٠	٧٢.٦٦٧	٣	كبيرة
١٠	يكسبني العمل في الجامعة مهارات مهنية كثيرة.	٣.٣٥	٠.٧٠٩	٣.٨٢٤	٠	٦٧	١٠	متوسطة
١١	يحظى عملي في الجامعة باحترام وتقدير المجتمع.	٣.٣٥	٠.٨٤	٣.٢٢٧	٠.٠٠٢	٦٧	١٠	متوسطة
١٢	أشعر بأنني جزء مهم من النظام الإداري في الجامعة.	٣.٤٥	٠.٨١١	٤.٢٩٦	٠	٦٩	٧	كبيرة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
١٣	يتوفر بيئة عمل صحية وأمنة من التوتر والقلق والأمراض.	٣.٤٥	٠.٩٢٨	٣.٧٥٥	٠	٦٩	٧	كبيرة
١٤	يتوفر متطلبات الاسـتقرار والأمان الوظيفي.	٣.٤٣٣	٠.٩٦٣	٣.٤٨٥	٠.٠٠١	٦٨.٦٦٧	٩	كبيرة
١٥	أشعر بحرية التعبير عن الرأي فيما يتعلق بمشكلات العمل.	٣.٢٦٧	٠.٨٦١	٢.٣٩٩	٠.٠٢	٦٥.٣٣٣	١٤	متوسطة
	المحور ككل	٣.٤٦٢	٠.٣١٢	١١.٤٦٩	٠	٦٩.٢٤٤		كبيرة

وقد تبين من الجدول السابق أن:

- مستوى الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية جاء بوزن نسبي (٦٩.٢٤٤)، وهو بدرجة (كبيرة).
- أعلى ترتيب فقرة رقم (١)، وهي (عملي في الجامعة من أهم الأشياء في حياتي)، وقد جاءت بوزن نسبي (٧٥.٦٦٧)، وهي بدرجة (كبيرة).
- أدنى ترتيب فقرة رقم (٣)، وهي (كل ما يتم داخل الجامعة يهمني)، وقد جاءت بوزن نسبي (٦٣.٦٦٧)، وهي بدرجة (متوسطة).

نتائج السؤال الثالث: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الحياة الوظيفية وبين الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية؟ وللإجابة على هذا السؤال تم صياغة الفرضية التالية:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الحياة الوظيفية وبين الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية.

ولقد تم التحقق من صحة هذه الفرضية عن طريق إيجاد معامل الارتباط، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (١٢) معامل ارتباط بيرسون بين جودة الحياة الوظيفية وبين الرضا الوظيفي

معامل الارتباط	قيمة "Sig."	مستوى الدلالة
٠.٨٠٦	٠.٠٠٠	دالة عند ٠.٠١

وقد تبين من الجدول السابق أن:

- معامل الارتباط بين جودة الحياة الوظيفية وبين الرضا الوظيفي دال إحصائياً، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين جودة الحياة الوظيفية وبين الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية. ويتفرع من الفرضية الرئيسة السابقة الفرضيات الفرعية التالية:
 ١. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين المشاركة في اتخاذ القرارات وبين الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية. ولقد تم التحقق من صحة هذه الفرضية عن طريق إيجاد معامل الارتباط، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (١٣)

معامل ارتباط بيرسون بين المشاركة في اتخاذ القرارات وبين الرضا الوظيفي

معامل الارتباط	قيمة "Sig."	مستوى الدلالة
٠.٥١٧	٠.٠٠٠	دالة عند ٠.٠١

وقد تبين من الجدول السابق أن:

- معامل الارتباط بين المشاركة في اتخاذ القرارات وبين الرضا الوظيفي دال إحصائياً، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين المشاركة في اتخاذ القرارات وبين الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية.
 ٢. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين عدالة نظم الأجور والمكافآت وبين الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية. ولقد تم التحقق من صحة هذه الفرضية عن طريق إيجاد معامل الارتباط، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (١٣)

معامل ارتباط بيرسون بين عدالة نظم الأجور والمكافآت وبين الرضا الوظيفي

معامل الارتباط	قيمة "Sig."	مستوى الدلالة
٠.٦٩٤	٠.٠٠٠	دالة عند ٠.٠١

وقد تبين من الجدول السابق أن:

- معامل الارتباط بين عدالة نظم الأجور والمكافآت وبين الرضا الوظيفي دال إحصائياً، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين عدالة نظم الأجور والمكافآت وبين الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية.

٣. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين خصائص الوظيفة وبين الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية. ولقد تم التحقق من صحة هذه الفرضية عن طريق إيجاد معامل الارتباط، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (١٥) معامل ارتباط بيرسون بين خصائص الوظيفة وبين الرضا الوظيفي

معامل الارتباط	قيمة "Sig."	مستوى الدلالة
٠.٦٣٤	٠.٠٠٠	دالة عند ٠.٠١

وقد تبين من الجدول السابق أن:

- معامل الارتباط بين خصائص الوظيفة وبين الرضا الوظيفي دال إحصائياً، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين خصائص الوظيفة وبين الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية.

٤. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين الالتزام التنظيمي وبين الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية. ولقد تم التحقق من صحة هذه الفرضية عن طريق إيجاد معامل الارتباط، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (١٦) معامل ارتباط بيرسون بين الالتزام التنظيمي وبين الرضا الوظيفي

معامل الارتباط	قيمة "Sig."	مستوى الدلالة
٠.٧٥١	٠.٠٠٠	دالة عند ٠.٠١

وقد تبين من الجدول السابق أن:

- معامل الارتباط بين الالتزام التنظيمي وبين الرضا الوظيفي دال إحصائياً، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين الالتزام التنظيمي وبين الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية.

نتائج السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ حول جودة الحياة الوظيفية وحول الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغيرات: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات

الخدمة، الجامعة)؟

وللإجابة على هذا السؤال تم صياغة الفرضية التالية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول جودة الحياة الوظيفية وحول الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغيرات: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، الجامعة).

جدول رقم (١٧) الفروقات بالنسبة لمتغير الجنس

مقياس	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الدلالة
جودة الحياة الوظيفية	ذكر	٤٨	٣.٢٧٩	٠.٥٦٢	-١.٦٦١	٠.١٠٢	غير دالة
	أنثى	١٢	٣.٥٦٨	٠.٤٣٣			
الرضا الوظيفي	ذكر	٤٨	٣.٤٥٧	٠.٣١١	-٠.٢٦	٠.٧٩٦	غير دالة
	أنثى	١٢	٣.٤٨٣	٠.٣٣			

* قيمة "T" الجدولية عند درجة حرية (٥٨) وعند مستوى دلالة (٠.٠٥) = (٢.٠٠٠)

وقد تبين من الجدول السابق أن:

- قيمة "T" المحسوبة أقل من قيمة "T" الجدولية في مقياس جودة الحياة الوظيفية، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول جودة الحياة الوظيفية في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس.
- قيمة "T" المحسوبة أقل من قيمة "T" الجدولية في مقياس الرضا الوظيفي، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس.

جدول رقم (١٨) الفروقات بالنسبة لمتغير العمر

مقياس	العمر	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "F"	قيمة "Sig."	مستوى الدلالة
جودة الحياة الوظيفية	أقل من ٣٠ عام	١٥	٣.١٩٥	٠.٥٩٥	٠.٧١٨	٠.٤٩٢	غير دالة
	من ٣٠-٤٠ عام	٢٠	٣.٤١٥	٠.٥٥٣			
	٤٠ عام فأكثر	٢٥	٣.٣٥٩	٠.٥٢			
الرضا الوظيفي	أقل من ٣٠ عام	١٥	٣.٥٢	٠.٢١٦	٠.٣٦٩	٠.٦٩٣	غير دالة
	من ٣٠-٤٠ عام	٢٠	٣.٤٥٧	٠.٣٧٧			
	٤٠ عام فأكثر	٢٥	٣.٤٣٢	٠.٣١٢			

* قيمة "F" الجدولية عند درجة حرية (٢، ٥٧) وعند مستوى دلالة (٠.٠٥) = (٣.١٥٠)

وقد تبين من الجدول السابق أن:

• قيمة "F" المحسوبة أقل من قيمة "F" الجدولية في مقياس جودة الحياة الوظيفية، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول جودة الحياة الوظيفية في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير العمر.

• قيمة "F" المحسوبة أقل من قيمة "F" الجدولية في مقياس الرضا الوظيفي، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير العمر.

جدول رقم (١٩) الفروقات بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي

مستوى الدلالة	قيمة "Sig."	قيمة "F"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المؤهل العلمي	مقياس
غير دالة	٠.٧١٦	٠.٤٥٤	٠.٥٨٦	٣.٤١٧	٢٨	دبلوم فأقل	جودة الحياة الوظيفية
			٠.٣٧٧	٣.٢٤٩	١٥	بكالوريوس	
			٠.٥٦٧	٣.٢٢٦	١٠	ماجستير	
			٠.٧٢٣	٣.٣٦	٧	دكتورة	
غير دالة	٠.٧٣٨	٠.٤٢٢	٠.٣٥٧	٣.٥	٢٨	دبلوم فأقل	الرضا الوظيفي
			٠.٢٨٥	٣.٤٦٧	١٥	بكالوريوس	
			٠.٢٦٣	٣.٣٧٣	١٠	ماجستير	
			٠.٢٦٦	٣.٤٢٩	٧	دكتورة	

* قيمة "F" الجدولية عند درجة حرية (٣، ٥٦) وعند مستوى دلالة (٠.٠٥) = (٢.٧٦٠)

وقد تبين من الجدول السابق أن:

• قيمة "F" المحسوبة أقل من قيمة "F" الجدولية في مقياس جودة الحياة الوظيفية، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول جودة الحياة الوظيفية في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

• قيمة "F" المحسوبة أقل من قيمة "F" الجدولية في مقياس الرضا الوظيفي، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

جدول رقم (٢٠) الفروقات بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخدمة

مستوى الدلالة	قيمة "Sig."	قيمة "F"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	عدد سنوات الخدمة	مقياس
غير دالة	٠.٨٣٣	٠.١٨٤	٠.٥٥٩	٣.٢٥٣	١٢	أقل من ١٠ سنوات	جودة الحياة الوظيفية
			٠.٥٨٢	٣.٣٦٨	٣٠	من ١٠-أقل من ٢٠ سنة	
			٠.٥٠٤	٣.٣٤٤	١٨	أكثر من ٢٠ سنة	
غير دالة	٠.٠٩٢	٢.٤٩٤	٠.٢٦٧	٣.٢٨٩	١٢	أقل من ١٠ سنوات	الرضا الوظيفي
			٠.٣٤٢	٣.٤٩٣	٣٠	من ١٠-أقل من ٢٠ سنة	
			٠.٢٥٧	٣.٥٢٦	١٨	أكثر من ٢٠ سنة	

* قيمة "F" الجدولية عند درجة حرية (٢، ٥٧) وعند مستوى دلالة (٠.٠٥) = (٣.١٥٠)

وقد تبين من الجدول السابق أن:

- قيمة "F" المحسوبة أقل من قيمة "F" الجدولية في مقياس جودة الحياة الوظيفية، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول جودة الحياة الوظيفية في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة.
- قيمة "F" المحسوبة أقل من قيمة "F" الجدولية في مقياس الرضا الوظيفي، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة.

جدول رقم (٢١) الفروقات بالنسبة لمتغير الجامعة

مستوى الدلالة	قيمة "Sig."	قيمة "F"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجامعة	مقياس
دالة	٠.٠٤	٣.٤٢	٠.٥٨٢	٣.١١٥	٢٠	خضوري	جودة الحياة الوظيفية
			٠.٤٧٢	٣.٣٤٤	٢٠	الأزهر	
			٠.٥٢	٣.٥٥	٢٠	الأقصى	
غير دالة	٠.٣٠٩	١.١٩٩	٠.٢٨٥	٣.٤٢٣	٢٠	خضوري	الرضا الوظيفي
			٠.٣٠٩	٣.٤١٣	٢٠	الأزهر	
			٠.٣٣٧	٣.٥٥	٢٠	الأقصى	

* قيمة "F" الجدولية عند درجة حرية (٢، ٥٧) وعند مستوى دلالة (٠.٠٥) = (٣.١٥٠)

وقد تبين من الجدول السابق أن:

- قيمة "F" المحسوبة أكبر من قيمة "F" الجدولية في مقياس جودة الحياة الوظيفية، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول جودة الحياة الوظيفية في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجامعة، ولصالح (جامعة خضوري).
- قيمة "F" المحسوبة أقل من قيمة "F" الجدولية في مقياس الرضا الوظيفي، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجامعة.

النتائج والتوصيات:

نتائج الدراسة:

١. مستوى جودة الحياة الوظيفية في الجامعات الفلسطينية جاء بوزن نسبي (٦٦.٧٢٨)، وهو بدرجة (متوسطة).
٢. مستوى جودة المشاركة في اتخاذ القرارات في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة جاء بوزن نسبي (٦٥.٩٤٤)، وهو بدرجة (متوسطة).
٣. مستوى جودة عدالة نظم الأجور والمكافآت في الجامعات الفلسطينية جاء بوزن نسبي (٦٦.٣٧٥)، وهو بدرجة (متوسطة).
٤. مستوى جودة خصائص الوظيفة في الجامعات الفلسطينية جاء بوزن نسبي (٦٥.٩٥٨)، وهو بدرجة (متوسطة).
٥. مستوى جودة الالتزام التنظيمي في الجامعات الفلسطينية جاء بوزن نسبي (٦٩.٤٦٧)، وهو بدرجة (كبيرة).
٦. مستوى الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية جاء بوزن نسبي (69.244)، وهو بدرجة (متوسطة).
٧. معامل الارتباط بين جودة الحياة الوظيفية وبين الرضا الوظيفي دال إحصائياً، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الحياة الوظيفية وبين الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية.
٨. معامل الارتباط بين المشاركة في اتخاذ القرارات وبين الرضا الوظيفي دال إحصائياً، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين المشاركة في اتخاذ القرارات وبين الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية.
٩. معامل الارتباط بين عدالة نظم الأجور والمكافآت وبين الرضا الوظيفي دال إحصائياً، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين عدالة نظم الأجور والمكافآت وبين الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية.
١٠. معامل الارتباط بين خصائص الوظيفة وبين الرضا الوظيفي دال إحصائياً، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين خصائص الوظيفة وبين الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية.
١١. معامل الارتباط بين الالتزام التنظيمي وبين الرضا الوظيفي دال إحصائياً، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين الالتزام التنظيمي وبين الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية.
١٢. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول جودة الحياة الوظيفية في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير (الجنس، العمر، المؤهل

العلمي، عدد سنوات الخدمة)

١٣. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير (الجنس، المؤهل العلمي،

عدد سنوات الخدمة، الجامعة)

١٤. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول الرضا الوظيفي في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير العمر.

١٥. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول جودة الحياة الوظيفية في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجامعة، ولصالح (جامعة خضوري).

توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، يمكن تقديم التوصيات التالية كما يلي:

١. يجب على القائمين في الجامعات الفلسطينية العمل على تعميق الإحساس بالغايات والمقاصد لدى المرؤوسين.
٢. ضرورة العمل على تحقيق الانتماء التنظيمي لدى العاملين من خلال التعرف على احتياجات العاملين بشكل دقيق.
٣. يجب على وزارة التربية والتعليم العالي تجنب المناكفات السياسية، وخلق مناخ تنظيمي مناسب للرقى بأداء الجامعات ككل.
٤. ضرورة الأخذ بعين الاعتبار تلبية حاجات العاملين الإداريين من خلال خلق فرص للحصول على درجة الماجستير والدكتوراه للوصول إلى أعلى أداء ممكن.
٥. تحسين بيئة وظروف العمل، وتبني مناخ تنظيمي صحي يعمل على تقوية العلاقة بين العاملين الإداريين والأكاديميين لتحقيق الرضا الوظيفي.
٦. استحداث نظم التحفيز التي تسهم في زيادة رغبة العاملين بالشعور بالرضا الوظيفي.
٧. ضرورة بناء هيكل للأجور والتعويضات يقابل الجهد المبذول من جانب العاملين، والذي من شأنه الارتقاء بمستوى الأمان، والاستقرار، والرضا الوظيفي.

المصادر والمراجع:

أ. المراجع العربية:

١. إبراهيم أيمن غنيمي، (٢٠١٣)، "دور جودة الحياة الوظيفية في التميز في الأداء الجامعية: دراسة ميدانية على الجامعات المصرية"، *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، العدد (٤)، مصر.
٢. أحمد الهزايمة، (٢٠٠٩)، "الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية والموظفين الإداريين في الجامعات الخاصة (الأردن): دراسة ميدانية، *مجلة العلوم إنسانية*، العدد (٤٣).
٣. أحمد بن عبد الله الثنيان، (٢٠٠٩). *جودة الحياة وقلق المستقبل لدى طلاب المرحلة الجامعية*، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى.
٤. خليل ماضي، (٢٠١٤)، "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية" رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، مصر.
٥. سحر فاروق علام، (٢٠١٢)، "جودة الحياة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة"، *مجلة دراسات عربية في علم النفس*، مجلد (١١)، العدد (٢)، مصر.
٦. سناء أحمد عبد السلام، (٢٠٠٥)، "العوامل الأكاديمية المرتبطة بالرضا الوظيفي لأستاذ الجامعة: دراسة ميدانية على كليات التربية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة عين شمس.
٧. سناء أحمد عبد السلام، وآخرون (٢٠٠٥)، "العوامل الأكاديمية المرتبطة بالرضا الوظيفي لأستاذ الجامعة: دراسة ميدانية على كليات التربية، *دراسات في التعليم الجامعي*، العدد (٨)، مصر.
٨. سوسن محمد بن زرة (٢٠٠٩). الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالمملكة العربية السعودية، *العلوم التربوية*، جامعة القاهرة.
٩. السيد فتحى حسيب وإيمان صالح عبد الفتاح، (٢٠١١)، تغيير الإدارة وتأثيرها على جودة الحياة الوظيفية لتحقيق تميز أداء المنظمات بالتطبيق على الهيئة العامة لموانئ بور سعيد، *مجلة البحوث المالية والتجارية*، العدد (٢)، مصر.
١٠. سيد محمد جاد الرب وهاني محمد السعيد، (٢٠١٢)، "تقييم جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل الجامعية: دراسة ميدانية مقارنة"، *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، مجلد (٣)، العدد (١)، مصر.
١١. سيد محمد جاد الرب، (٢٠٠٨)، *جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال المصرية*، الإسماعيلية، مطبعة العشري. مصر.
١٢. عبد الحكيم رضوان حافظ وأحمد محمد برقعان، (٢٠٠٢)، "الرضا عن جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي التعليم الثانوي بجمهورية مصر العربية، *العلمي المؤتمر السابع لكلية التربية بطنطا*. مصر.
١٣. محمد عارف عارف، (٢٠١١)، "جودة الحياة الوظيفية ودورها في تطبيق معايير الجودة الشاملة: دراسة تطبيقية في المستشفيات الحكومية ببور سعيد"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة بالسويس، جامعة قناة السويس.
١٤. مرفت إبراهيم قاسم، (٢٠١١)، أثر القيادة الأصيلة كمتغير وسيط على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، العدد (٣)، مصر.

محمد ابراهيم كامل صويص

١٥. يوسف غنيم (٢٠٠٧)، العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي عند أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح الوطنية، مجلة جامعة الأزهر، غزة سلسلة العلوم الإنسانية، مجلد (٣)، العدد (٤). فلسطين.

١٦. انتصار محمد سلامة، (٢٠٠٤)، مستوى الانتماء المهني والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة في الإدارة التربوية.

ب. المراجع الأجنبية:

1. ChandranshuSinha, (2012). **factors affecting qualiyy of work life: Empirical Evidace From Indian Organizations** Australian Journal of Business and Management Research Vol.1 No.11.pp 31. 40.
2. Ledianaxhakollari, (2013). **Quality of Work Life of Mental Health Professionals in Albania**MediterranenJournal of Social Sciences Vol. 4 (1) January PP 529. 534.
3. Ooi, King- Boon: Lee, Voon- Hsien: Chong, A;ain Yes- Loong, Lin Binshan, (2013), Does TQM Improve employees quality of work life? Empirical evidence from Malaysia.sMaufacturingfurms, Production pleaning&Contro;, Jan, Vol. 24 Issue 1, pp 72-89.
4. Chandranshe, Siuho (2012). Factors Affecting Quality of work life Empirical Research Vol. 1No, 11 pp 31-40 February 2012.
5. Kaur, S., Sharma, R., &Talwar, R., Verma, A & Singh, S. (2009) A study of job satisfaction and work environment perception among doctor in a tertiary hospital in Delhi. New Delhi, 63, (4) pp 139-144.
6. Ping, DU, Manhong L. &Leslien, K. (2010). Analysis of job satisfaction of university professors from nime Chinese universities, **Front, Edu china**, 5 (3). Pp 430-440.