

TJAE

Tikrit Journal for
Administration & Economic Sciences
Journal Homepage: www.tu-Jaes.com



Diagnosis of work life quality of high school level An analytical study of a number of secondary schools in the province of Erbil

Qasim Ahmed Handal Naji Abdulsatar Ahmed Khalaf Hamdan
University of Tikrit / College of Administration & Economic
Dept. of Business Administration

ARTICLE IN FO.

Article history:

-Received
-Accepted
-Availableonline:
2016/9/1

Keywords:

- quality
-'performanc
appraisal

Abstract

General framework of the research revolves around the idea that the quality of work life is a method for continuous improvement of the quality of services provided in the service organizations, including high school the subject of research in order to achieve the desired objectives desired from these organizations to the communities. Where the search is gaining importance by studying the dimensions most important for the organizations of the research sample. The sample of the research (79) a member of the teachers working in the surveyed organizations and teachers, where they were the main hypothesis testing using discriminatory analysis of the availability of the quality of working life in the surveyed organizations. The research found to a number of conclusions, the most important are: The results of discrimination of teachers about each requirement of the quality of work life requirements of function analysis has shown that the requirement (bonuses and wages) unavailable and is uncommon in the surveyed educational organizations, and based on the conclusions reached by the research presented a collection of the following recommendations: that the administration of educational organizations surveyed the requirements of the growing interest in the quality of working life and take advantage of the integration requirements between them.

المستخلص

الإطار العام للبحث يتمحور حول فكرة ان جودة حياة العمل هي أسلوب للتحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة في المنظمات الخدمية ومنها المدارس الثانوية موضوع البحث بغية تحقيق الاهداف المنشودة والمرجوة من هذه المنظمات تجاه المجتمعات . حيث يكتسب البحث اهميته من خلال دراسة الابعاد الاكثر اهمية بالنسبة للمنظمات عينة البحث. وتكونت عينة البحث من (٧٩) فرد من المعلمين والمدرسين العاملين في المنظمات المبحوثة، حيث جرى اختبار فرضية البحث الرئيسية باستخدام التحليل التمييزي لمعرفة مدى توفر جودة حياة العمل في المنظمات المبحوثة. وخلص البحث الى جملة من الاستنتاجات والتي من اهمها : كشفت نتائج تحليل دالة التمييز للمدرسين حول كل متطلب من متطلبات جودة حياة العمل وقد اظهرت ان المتطلب (المكافآت والاجور) غي متوفرة وغير شائعة في المنظمات التعليمية المبحوثة، وبناءاً على الاستنتاجات التي توصل اليها البحث فقد قدم جملة من التوصيات من اهمها : ان على ادارة المنظمات التعليمية المبحوثة الاهتمام المتزايد بمتطلبات جودة حياة العمل والاستفادة من تكامل المتطلبات فيما بينها.

المقدمة: يهتم موضوع جودة حياة العمل (life work of Quality) بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يسهم في رفع أداء المنظمة ويحقق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من العاملين ساهم ذلك في جعل الأفراد راضين بشكل كامل عن وظائفهم بما يؤدي في النهاية للحصول على أداء أفضل . حيث استحوذ مفهوم جودة حياة العمل على مجال واسع من الظواهر التنظيمية سواء في شكله الكلي والموضوعي أو في أحد متطلباته ومكوناته ، ويتطلب ذلك انتهاج سياسات الموارد البشرية التي تمكن من توفير حياة وظيفية تشبع حاجاتهم ، وتحقق رغباتهم بما ينسجم وتطلعات منظماتهم . بالإضافة الى أن جودة حياة العمل تمثل الجهود التي تبذلها المنظمة لتحسين حياة العمل في المنظمة المبحوثة (المدارس الثانوية) مما يتطلب إجراء التغييرات التي تركز على البحث عن أفضل الطرق لتحسين بيئة العمل وتخفيض القلق والضغط لدى العاملين. في حين ينظر إلى مكونات جودة حياة العمل كمدخل يمكن من خلاله إمداد العاملين بالمعلومات والمعرفة والسلطة والمكافآت التي تنمي الأداء وتمنح التعويض بشكل عادل مع الحفاظ على استقرار الأفراد وكرامتهم، مما يدعم ويقوى الثقافة التنظيمية للمنظمة.

المبحث الاول : الاطار المنهجي للبحث**اولا : المشكلة / تتمحور المشكلة في محورين وكما يأتي :**

اولا / المعضلة الفكرية: قلت اهتمام الدراسات والادبيات المحاية للأساليب الحديثة وهذه بحد ذاتها تحديا كبيرا من حيث تناولها وتحليلها من قبل الباحثين ،كالتقنيات العصرية في التربية والتعليم والتي تستخدم من قبل المنظمات التعليمية لكي تواجه بها المشاكل المتوقعة منها العجز الفادح في التناغم مع التحديات المعاصرة سواء العلمية منها او التقنية والاقتصادية والطلب الاجتماعي المتزايد على التعليم، فضلا عن تحديات ترتبط بتحسين جودة التعليم العام، وستنادا لما سبق يمكن معالجة بعض المشاكل المعرفية عن الموضوع الاتي :

- جودة حياة العمل بمتطلباته كاحد الاساليب الحديثة للعملية التربوية والتعليمية والتي تستخدم في المنظمات التي تسعى الى الاصلاح والتطوير في التربية والتعليم .

- قلت الدراسات المحلية التي تناولت بشكل اكثر تفصيلا لتوجهات وطبيعة متطلبات جودة حياة العمل، مما جعل البحث الحالي يتميز .
ثانيا / التقارب ما بين المحتويات المعرفية وواقعها التنفيذي :

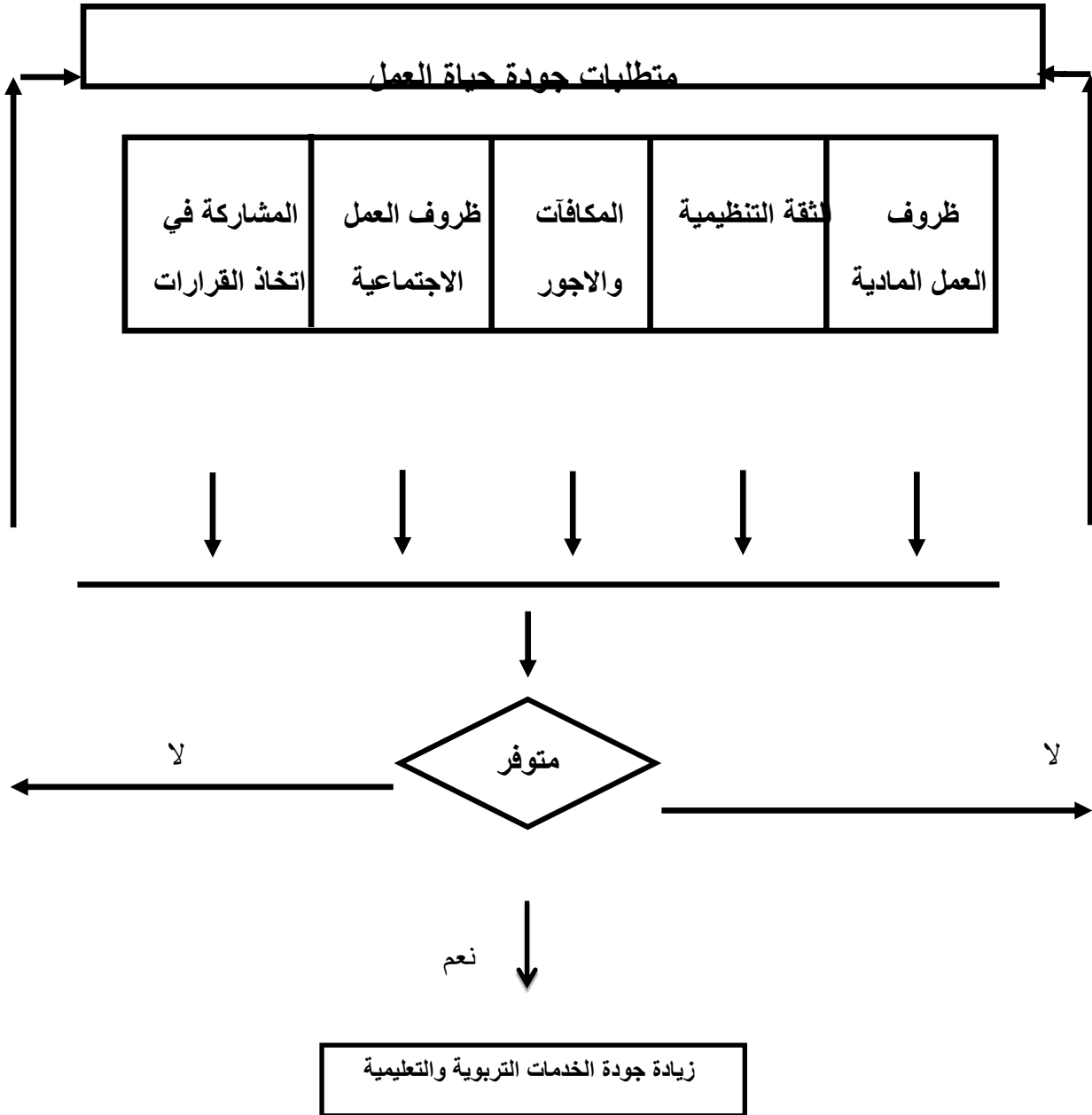
ينبغي ان تتبنى المنظمات الوطنية اساليب عصرية التي من خلالها يتم تعزيز العمل التربوي والتعليمي، ويمكن من خلال هذا البحث تشخيص مستوى جودة حياة العمل من خلال متطلباته في المنظمات المبحوثة ، فضلا عن دوافع استشعار حالة نقص التمويل وضعف التقانة وعدم توافر الخبرات وزيادة معدلات دوران العمل والتغيب ، التي يعرفها الكثير من الباحثين والمعنيين بالمنظمات التعليمية المحلية ، والتي توصي باستخدام اسلوب يساعدها بالعمل في اطار الاساليب العصرية ، كجودة حياة العمل، ولكون هذه المتطلبات واضحة في الميدان المبحوث انصرف الباحثون نحو تقديم سؤال يوصف مضامين منهجية لمشكلة البحث (هل توفر المدارس المبحوثة كافة متطلبات جودة حياة العمل فيها لتحقيق اهدافها التربوية والتعليمية؟)

ثانيا : أهمية البحث : يمكن تأشير أهمية البحث الحالية على وفق ما يأتي:

١. تكمن أهمية البحث في تناوله تقانة حديثة ومعاصرة ومؤثرة يمكن استخدامها في المنظمات التعليمية يمكن من خلالها تحسين اداؤها .
٢. اكتسابها أهمية كبيرة نسبياً لمساهمتها في تطوير المهارات العلمية للمعلمين والمدرسين العاملين في المنظمات التعليمية بشكل عام والمبحوثة بشكل خاص وذلك من خلال تعزيز نقاط القوة لدى المدرسين ودعم كفاءتهم و ايضاح ابرز نقاط الضعف والعوائق التي تواجههم والتي تحول دون الارتقاء الى المستويات العالية لجودة الخدمة التعليمية ، وبلاستفادة من التوصيات والمقترحات المقدمة.

ثالثا : أهداف البحث : يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- ١- التعرف على مدى قدرة المنظمات التعليمية المبحوثة على توفير متطلبات جودة حياة العمل في المدارس الثانوية في اربيل "
 - ٢- توضيح المضامين والدلالات النظرية لجودة حياة العمل بالشكل الذي يحقق تحويل مفاهيمها الى واقع ملموس قابل للتحقق.
- رابعا : أنموذج البحث :** : حُدد أنموذج البحث الافتراضي كما بالشكل الآتي:



الشكل (١) الانموذج الافتراضي للبحث

المصدر: من أعداد الباحثون

خامسا: فرضية البحث: تماشيا مع أهداف البحث واختبار نموذجها ، فقد اعتمد البحث على تحقيق الفرضية الرئيسة الآتية : "تتباين توفير متطلبات جودة حياة العمل في المنظمات المبحوثة:

سادسا: وصف الأفراد المبحوثون: يمثل مجتمع البحث مجموعة من المعلمين والمدرسين العاملين في المدارس الثانوية في اربيل ،حيث تم اختيار ٥ مدارس كعينة للبحث وتم اختيار قسم من المعلمين والمدرسين في هذه المدارس وبلغ عددهم (٧٩) فردا ،وكان من المؤهلات (دبلوم – بكالوريوس - ماجستير) .

سابعاً. حدود البحث: وتضم ما يأتي:

١. الحدود الزمنية: امتدت حدود البحث زمنياً للمدة من ٢٠١٦/٣/١ لغاية ٢٠١٦/٦/١ .
 ٢. الحدود المكانية: اتخذ الباحثون خمسة مدارس ثانوية في محافظة اربيل .
- ثامناً:** استناداً إلى طبيعة وتوجهات البحث الحالي وأهدافه وآلياته واختبار فرضياته استخدمت البرمجية SPSS ver 19 لإجراءات الإحصائية وكالاتي :
- التحليل التمييزي المتدرج (Stepwise Discriminate Analysis): بطريقة s'Wilk (Lambda) للتعرف على ابعاد البحث التي تميزت بها المنظمات التعليمية المبحوثة ، وهذا التحليل يتماشى مع هدف البحث في التعرف على مدى توفر متطلبات جودة حياة العمل وأي المتطلبات التي تميزت بها المنظمات وكاي سكوير.
- ١- اختبار T .

المحور الثاني: الإطار النظري للبحث

اولاً: جودة حياة العمل – إطار مفاهيمي:

١. مفهوم وأهمية جودة حياة العمل : إدراك الفرد لوضعه في الحياة في سياق الثقافة وأنساق القيم التي يعيش فيها ومدى تطابق أو عدم تطابق ذلك مع: أهدافه، توقعاته، قيمه، واهتماماته المتعلقة بصحته البدنية، حالته النفسية، مستوى استقلاليته، علاقاته الاجتماعية، اعتقاداته الشخصية، وعلاقته بالبيئة بصفة عامة، وبالتالي فإن جودة الحياة بهذا المعنى تشير إلى تقييمات الفرد الذاتية لظروف حياته" ولقد عرف هذا المفهوم تطوراً ملحوظاً عبر فترات زمنية متتالية ، ويوضح الجدول (١) نظرة عدد من الكتاب لمفهوم جودة حياة العمل :
- الجدول (١) مفهوم جودة حياة العمل وفق عدد من الكتاب

ت	الكاتب	المفهوم
١	G Nasl Saraji & H Dargahi , 9, 2006	انها استراتيجيات مقر العمل ، العمليات والبيئة التي روح لها لبقاء رضا العاملين مع أي اهداف تسعى لتحسين شروط العمل للعاملين والتأثيرات المنظمة لأصحاب العمل
٢	سليمان الفارس ٢٠٠٩ ، ٤	العمل بالجودة العالية لحياة العمل والتي تتحقق من خلال خلق جو عمل ملائم واستخدام إجراءات ونظم وطقوس عمل تشعر الفرد العامل بأهميته في المنظمة وتحفزه باتجاه الأداء الأفضل.
٣	الفارس و بن طاطة ، ٤ ، ٢٠٠٩	هي أي نشاط تمارسه المنظمة بهدف تعزيز الكرامة الإنسانية والنمو والتقدم.
٤	جاد الرب ١٠، ٢٠٠٨	إيجاد بيئة عمل صحية وأمنة يتوافر فيها دعم ومشاركة ودمج العاملين في اتخاذ القرارات وحل المشكلات وكذلك الاهتمام بالعاملين في خارج اطار بيئة العمل .
٥	٢٠١٢ ، Kashani	رواتب عادلة، ظروف عمل صحية ، تطوير القدرات البشرية، الفضاء الكلي للحياة، التمسك بدستور المنظمة، العلاقات الاجتماعية، التكامل الاجتماعي.
٦	A.V. Roopa & T. Narayanan 1061, 2014	تشير الى مستوى الرضا، التحفيز، التدخل والالتزام بالخبرات الفردية مع الاحترام لحياتهم في العمل كما وانها درجة المهارات الفردية التي يكون قادرة لحفظ وتلبية احتياجات الشخصية المهمة التي يحتاجونها في العمل.

تأسيساً على ما تقدم يرى الباحثون من الجدول (١) أن **جودة حياة العمل** هي ادراك الفرد بان أي نشاط تقوم به المنظمة يحفظ ويعزز كرامة العاملين في أية مستوى من مستويات العمل الذي يؤكد على قيمة العمل الضمنية بما يعزز الكفاءة والإنتاجية للعامل وبالمقابل إيجاد بيئة عمل امنة ومستقرة وظروف صحية تمكنه من العمل بارتياح تام لتحقيق الأهداف المنظمة المنشودة.

٢. **اهداف جودة حياة العمل:** ان أهمية جودة حياة العمل تتأتى من كونها متطلبات أساسية للمجتمع المعاصر الذي يعيش العامل فيه اكثر من ثلث حياته ولهذا هناك فرص لاستثمار المهارات وتنوعها وهنا العملية مرتبطة بكفاءة وقدرة الإدارة (إدارة المدارس) في إيجاد بيئة يسودها التفاهم والتعاون والتسامح والعدالة للوصول الى جملة من الأهداف التي تسعى المنظمات للوصول اليها ومنها : (جاد الرب ، ٢٠٠٥) ، (الجبوري و اللطيف ، ٢٠١٥) ، (الفارس وحسن ، ٢٠١٠) .

- أ- تحقيق مستويات عالية من الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين بالإضافة الى زيادة الفاعلية التنظيمية وزيادة ثقة العاملين مما يؤدي الى تحديد الأهداف التنظيمية للمنظمة .
- ب- تحقيق مستويات عالية من رضا الزبائن والبيئة الخارجية للمنظمة مما يعزز من إمكانية التعلم في بيئة العمل، والقيام بتحسين عمليات التعليم على أساس ذلك. وتطوير بيئة العمل وجعلها أكثر ملائمة.
- ت- تحقيق مستويات عالية من رضا اصحاب راس المال مما يساعد في حل المشكلات وتحسين إنتاجية العاملين .
- ث- تكوين صورة افضل عن المنظمة مما يساعدها على جذب العاملين الجدد والاحتفاظ بالحاليين منهم عن طريق جمع الأفكار من المستفيدين (الطلاب / أولياء الأمور / المجتمع، أصحاب الاعمال).
- ج- رفع قدرة العاملين على تحقيق التوازن بين حياة العمل والحياة الشخصية بطريقة أفضل مما يؤدي الى الحد من الاجهاد في العمل .
- ح- الاستفادة من المهارات الإبداعية والابتكارية للمعلمين والمدرسين وتطويرها بما يؤدي الى التقدم في حياتهم الشخصية والمهنية مما يزيد من ثقتهم بمنظمتهم التعليمية.
- خ- مراعاة الجانب الإنساني وإقامة ورش عمل كفوءة وذات فاعلية في حل المشكلات.
- د- الحرص التام على إبراز القدرات الإنسانية، وبالتالي إظهار عدد لا متناه من الإمكانيات بهدف الوصول إلى مستوى الإبداع. الذي يسهم في تحسين مستوى الأداء وتطوير المنظمة.
- ذ- تحسين رضا العاملين و تعزيز التعلم في مكان العمل و تحسين إدارة التغيير للمشاركة في الإدارة على جميع المستويات والتشكيلات المنظمة كل ذلك يؤدي الى خلق روح العمل الجماعي والتواصل فيما بين العاملين و تحسين الروح المعنوية لديهم . وكذلك تحسين العلاقات داخل وخارج العمل. وتقديم برامج تنمية الموارد البشرية الكافية. كل ما تم ذكره يقود الى زيادة في الإنتاجية الفردية والمساهلة والالتزام.

٢. **متطلبات جودة حياة العمل :** ان الهدف من دراسة جودة حياة العمل هنا هو الوقوف على اراء مجموعة من الكتاب الذين تناولوا دراسة هذا الموضوع ، لذا قام الباحثون بإعداد الجدول (٢) الذي يعكس متطلبات جودة حياة العمل وفق آراء بعض الكتاب .

الجدول (٢) متطلبات جودة حياة العمل وفق رأي عدد من الكتاب

المتطلبات									
الكتاب	ظروف العمل المعادية	الثقة التنظيمية	العدالة التنظيمية	ظروف العمل الاجتماعية	التقدير المعنوي	المشاركة في اتخاذ القرارات	الالتزام الوظيفي	فرص استغلال القدرات وتطويرها	الموازنة بين الحياة والعمل
أسلوب الرئيس في الاشراف	المكافآت والأجور								

*		*	*		*		*	*		*	نصار ٢٠١٣ والبليسي ٢٠١٢
*				*	*	*		*		*	دينير ٣، ٢٠٠٩
*		*	*	*	*		*			*	سليمان الفارس ٤، ٢٠٠٩
*				*	*	*	*	*	*	*	جاد الرب ١٠، ٢٠٠٨
*						*	*		*	*	Bryan Kemp (2010
*					*	*	*	*	*	*	عبد الحميد ٦، ٢٠٠٤
*		*	*		*		*		*	*	Kashani ، ٢٠١٢
*					*	*	*		*	*	A.V. Roopa & T. Narayanan1061, 2014
*			*		*	*	*		*	*	G Nasl Saraji & H Dargahi , 9, 2006
	*		*	*	*	*	*		*	*	Niki Ellis , 6, 1993
*	*		*		*	*	*		*	*	الفارس و بن طاطة ، ٤ ، ٢٠٠٩
*				*	*				*	*	تيشوري عبدالرحمن ٢٠١١ ، ٣، ٤
	*			*	*	*	*		*	*	Mohan & Suppareakchaisakul 2014, 2
*									*		العجوري ، ٣٣ ، ٢٠١٣
١٢	٣	٣	٦	٦	١٢	٩	١١	٤	١١	١٣	المجموع
٨٥	٢١	٢١	٤٢	٤٢	٨٥	٦٤	٧٨	٢٨	٧٨	٩٢	%

يوضح الجدول (٢) التباين الواضح في آراء الباحثين اعلاه فيما يخص متطلبات جودة حياة العمل إلا إن هناك اتفاقاً على المتطلبات الأكثر شيوعاً إذ أكدت أكثر الآراء على (ظروف العمل المادية، المكافآت والأجور ، المشاركة في اتخاذ القرارات ، الثقة التنظيمية ، ظروف العمل الاجتماعية التقدير المعنوي ، الالتزام الوظيفي ، فرص استغلال القدرات وتطويرها ، واستناداً لما تقدم ولأغراض البحث سيتم اعتماد اهم هذه المتطلبات وكالاتي :

أ. **ظروف العمل المادية :** إن ظروف العمل المادية تعتبر بعداً مهماً من ابعاد جودة حياة العمل حيث يشير هذا البعد على ما يتوفر للمنظمة من مقر عمل مجهز بما يحتاجه من أدوات ومتطلبات للعمل الإداري وكذلك توفر التقانات للمعلومات وللاتصال الحديث مثل الحواسيب والطابعة والانترنت... الخ ، بالإضافة الى ان لكل عمل ظروف مختلفة وهذه الظروف تؤثر في اتجاهات المدرس نحو العمل وتؤثر في سلوكه عموماً والتي يرغب فيها الى مكان عمل مريح وملائم ، لذلك تعد ظروف العمل هي علاقة بين العضو والوظيفة نفسها والسياق التنظيمي الذي يقرر بدوره المتعة في العمل عند ممارسة المهنة والمسؤولية. وأيضاً عوامل العمل المرتب وساعات العمل اليومية للمدرس وتسهيلات الدراسة والتعليم والترقيات كلها ظروف عمل مادية ملموسة تؤثر بخدمة التعليم المقدمة. حيث تلتزم المنظمة التعليمية بتوفير

الأجواء المناسبة في بيئة العمل من خلال توفير درجة حرارة مناسبة لنشاط العمل والموظفين وهواء نقي متجدد واضاءة جيدة . (اللطيف ، ٦٥ ، ٢٠١٥) و (Kashani,2012:9524) و (Rethinam & Ismail, 2008,9) و (المغربي ، ٨ ، ٢٠٠٤) .

ب. **الثقة التنظيمية** : تعتبر الثقة التنظيمية من الابعاد المهمة والحاكمة لجودة حياة العمل بالنسبة للمدارس الثانوية موضوع بحثنا والتي تركز على ان الثقة هي شعور متبادل بين المدير والمرووسين وثقة الكادر بالمدير هي دليل نجاحه وهي يجب ان تكون مكتسبة واكتسابها يتحقق من خلال الاهتمام بالآخرين والوقوف بجانبهم خيرا وشرا وانصاف مظلمهم . ان مدير المدرسة الذي يريد ان يوفر هذه الثقة في المدرسة بينه وبين أعضاء هيئة التدريس فيجب عليه ان يكون هو اول من يظهرها، كما وان الثقة المتبادلة والاحترام والصداقة والحرية فيما بين المدير والمرووسين يؤثر تأثيراً إيجابياً على مستوى العمل الوظيفي. ثبتت الدراسات ان إشاعة روح الثقة والتعاون بين الإدارة والعاملين يعد من المستلزمات الأساسية لنجاح برامج تحسين حياة العمل. (اللطيف ٧٠، ٢٠١٥) و (المغربي: ٣٦، ٢٠٠٤) و (أبو علي ، ٧١، ٢٠١٠) و (بن طاطة والفارس: ٢٢، ٢٠٠٩)

ت. **المكافآت والاجور**: ان عدالة نظم الاجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية والمكافآت العادلة بالإضافة الى عدم الربط بين معادلة الاداء والأجور كل هذا يؤدي الى زيادة جودة العمل. وكذلك أن الأجور والمكافآت تأخذ مكاناً بارزاً في التأثير على كفاءة الفرد في عمله ، وهذا يلزم المديرين بالمدارس الثانوية السعي لتنشيط أثر الحوافز المادية وتحري الموضوعية في تقديرها . مما وأن اعتماد نظام الحوافز المادية فقط لا يدفع العاملين إلى تحسين رضاهم وأداءهم في العمل. لذا فإن نظام الحوافز المعنوية ذات الطابع الاجتماعي كالإجازات والعطلات يمكن أن تحسّن من جودة حياة العمل وتدفع العاملين نحو أداء أفضل. (مصطفى ، ٢٠١٠: ٧، ١١) و (المغربي ، ٢٠٠٤ ، ٣٧) و (حسن والفارس: ٢٠١٠، ١١) .

ث. **ظروف العمل الاجتماعية**: تنشأ علاقة المرووس مع الرؤساء عندما يكون الرئيس حساسا لحاجات مرووسيه ومشاعرهم، فيكسب بذلك ولاؤهم ورضاهم من خلال العلاقات الطيبة وجو الثقة والاحترام والتعاون فيما بينهم ويحتاج ذلك الى العدالة في معاملتهم وبث روح الفريق المتبادلة بالإضافة الى التعهد بالرعاية والتوجيه السليم ومراعاة اختلاف تكوينهم السيكولوجي وتوفير وسائل تدعم التقدم الوظيفي كما ويتضمن العلاقات الشخصية والاجتماعية، حيث ان تفاعل العلاقات بين العاملين له الأثر الكبير والايجابي في تطوير العمل بالإضافة الى الاهتمام بالعمل والتركيز على اشباع الحاجات الاجتماعية. (Josias: 56, 2005) و (العجوري :٢٠١٣، ٤٨) و (الفرا والشنطي: ٧٢٥، ٢٠٠٨).

ج. **المشاركة في اتخاذ القرارات** : اكد (اللطيف :٦٦، ٢٠١٥) و (Jayakumar.A, 2012 Kalaiselvi.K, و (نصار :١٨، ٢٠١٣) و (السقياني: ٢٠١٢، ٣) ان العاملون المشاركون في اتخاذ القرار يكونون اكثر قدرة على توليد الأفكار يأتي هذا من منطلق ان مشاركة الافراد في اتخاذ القرارات يحسن من اتصالاتهم ووضوح مواقفهم .وعندما يجد العاملون ان أفكارهم واسهاماتهم تساعد في تحقيق اهداف المنظمة سيزداد احساسهم بالرضا والارتياح وكذلك منح العاملين فرصة في المشاركة في اتخاذ القرارات يعد عاملاً مهماً في رفع الروح المعنوية لديهم وإيجاد روح التعاون فيما بينهم مما يقود الى جودة العمل المنفذ وتعميق انتماءهم للمنظمة وتنمية قدراتهم في حل المشكلات ، فقد اتسع نطاق عملية اتخاذ القرارات في المدارس واتسع أيضاً مجال المشاركة فيها حتى شمل معظم فئات العاملين ولا سيما المدرسين أصحاب الدور الفاعل في إنجاح العملية التعليمية .

المحور الثالث: الجانب الميداني

أولاً: وصف المنظمة المبحوثة والأفراد المبحوثين:

١- مبررات اختيار المنظمة المبحوثة: تم اختيار المدارس الثانوية لتكون ميداناً للبحث وذلك للأسباب الآتية:

أ- كونها أحد أوجه التطور في المنظمات التعليمية التي تعكس دورها في خدمة المجتمع .
ب- تمثل مركزاً لتقديم أفضل الخدمات التعليمية بما يخدم ويعزز ثقافة المجتمعات العصرية في مجال التعليم .

ت- لدى المدارس تطلعات مهمة للوصول إلى مصاف المدارس الرصينة على مستوى العالم في تقديم الخدمات التعليمية بمختلف أشكالها . وهذا يتم بعد الاهتمام بالكادر التعليمي الذي يدير ويرعى هذه المنظمات من خلال توفر المتطلبات الرئيسية لتحقيق جودة حياة العمل .

ث- تمتاز المدارس بتركيزها على شريحة مهمة وفعالة في المجتمع وهم طلبة المستويات الابتدائية والثانوية كونهم لبنة تأسيس لجيل مؤهل كلياً للنهوض بالواقع التعليمي وهذا يحدث بعد الاهتمام بالكادر التعليمي (المعلمين والمدرسين) الذين هم أساس قيام هذه المنظمات ونجاحها وبالتالي تحسين جودة خدماتها .

٣- وصف الأفراد المبحوثين : تم اختيار مجموعة من المعلمين والمدرسين في المدارس الثانوية ، لذلك وزع الباحثون (٧٩) استمارة استبيان استرجعت جميعها ، كما موضح في الجدول (٣) :

جدول (٣)

الفئات	ع	%
المؤهل العلمي	دبلوم	٣٢
	بكالوريوس	٥٢
	ماجستير	١٦
مدة سنوات الخدمة	من ١-٥	٢٣
	٦-١٠	٩
	١١-١٥	١٩
	١٦ - ٢٠	١٨
	٢١ فأكثر	١٦

المصدر: إعداد الباحثون

يلاحظ من الجدول (٣) الآتي:

1- المؤهل العلمي: يعد المؤهل العلمي من المؤشرات البالغة الأهمية في مجال اختيار العاملين التي تنعكس على نحو كبير على فهم متطلبات جودة حياة العمل في المنظمات التعليمية ، وهذا يعني ان هناك تفاوت في طريقة ادراك و فهم وتفسير ابعاد جودة حياة العمل من قبل الاشخاص الذين يحملون مؤهل الدبلوم والاشخاص الذين يحملون مؤهل البكالوريوس والاشخاص الذين يحملون مؤهل الماجستير ومن النسبة اعلاه نلاحظ ان الافراد الذين يحملون مؤهل البكالوريوس تكون نسبة ادراكهم وفهمهم اعلى لمتطلبات جودة حياة العمل اذا ما قرناها بنسبة الافراد الذين يحملون مؤهل الدبلوم والماجستير .

2- سنوات الخدمة في الشركة: كما معروف ان الخدمة لها تاثير مهم من خلال الخبرة والمعرفة لدى أفراد عينة البحث لكن هنا سنرى ان الافراد الذين لديهم خدمة قليلة في هذه المنظمات ستكون نسب كفاءتهم ومعرفتهم اكبر كونهم يعتمدون على التقنيات والاساليب الحديثة مما له انعكاس واثر كبيرين في اعطاء ميدان البحث رصانة علمية من خلال اجابات المبحوثين على فقرات الاستبيان على نحو جدي يخلو من التباين.

ثانيا : 1. اختبار فرضية البحث: يتسم التحليل التمييزي بقدرته الكبيره على تصنيف المتغيرات في مجموعات بالاستناد الى اوزان او نسب او درجات يتم الحصول عليها من توليفة المتغيرات والعمل على ايجاد دالة التميز لابعاد البحث ، وقد ارتأى الباحثون اختيار طريقة (walk's lambda) التي تقوم بأدخال المتغيرات تباعا حسب درجة تميزها ومن ثم حذف الغير مميزة منها.

وقد تضمن التحليل خطوتين وعلى وفق الاتي :

١ - الخطوة الاولى من التحليل التمييزي لم يتميز منها اي بعد من ابعاد جودة حياة العمل المعتمدة في البحث وكما مبين في الجدول (٤) ، ومع استمرار التحليل تم الانتقال الى الخطوة الثانية تميزت بعض المتطلبات وكما موضح بالجدول (٥) باستثناء بعد المكافآت والاجور ، ويلاحظ من الجدول (٥) ان قيمة دالة معامل التميز تقل كلما ظهر متغير مؤثر في التحليل ، كذلك يوضح الجدول ان (الثقة التنظيمية – المشاركة في اتخاذ القرارات – ظروف العمل المادية- ظروف العمل الاجتماعية) في جميع المدارس التي شملتها عينة البحث ، في حين ان بعد المكافآت والاجور لم يكن متميزا وذلك يعود وفق وجهة نظر بحثية الى كون موضوع الرواتب والاجور مركزي ومحسوم في اغلب تلك المدارس فضلا عن عدم وضوح نظام المكافآت، ويدعم هذه النتيجة اختبار (T) والحالة المعنوية وقيمة الوسط الحسابي لها حيث نرى ان المتطلب (المكافآت والاجور) لم يظهر في الجدول (٥) اي سقط في المرحلة الثانية للبرنامج وهذا يدل على ان هذا المتطلب غير متميز (غير شائع) وكما موضح في الجدول (٥) .

جدول (٤)

ت	ابعاد جودة حياة العمل	معامل دالة التميز
١	ظروف العمل المادية	1.000
٢	الثقة التنظيمية	1.000
٣	المكافآت والاجور	1,000
٤	ظروف العمل الاجتماعية	1,000
٥	المشاركة في اتخاذ القرارات	1,000

N= 79

(0,05)

جدول (٥)

ت	ابعاد جودة حياة العمل	معامل دالة التمييز
١	الثقة التنظيمية	0.810
٢	المشاركة في اتخاذ القرارات	0,740
٣	ظروف العمل المادية	0.710
٤	ظروف العمل الاجتماعية	0.585

جدول (٦)

ت	ابعاد جودة حياة العمل	الوسط الحسابي	T
١	ظروف العمل المادية	2.56	51.67
٢	الثقة التنظيمية	2.59	52.34
٣	المكافآت والاجور	1.82	29.36
٤	ظروف العمل الاجتماعية	2.72	67.84
٥	المشاركة في اتخاذ القرارات	2.36	35.74

وبغية اعطاء مصداقية اكبر لنتائج البحث الحالي تم استخدام اختبار (Runs) للتعرف على التفاوت في المتطلبات ومعرفة تسلسلها وقد كانت النتائج على وفق ما مبين في الجدول (٧) ، حيث حل متطلب الثقة التنظيمية بالمرتبة الاولى يليه متطلب المشاركة في اتخاذ القرارات بالمرتبة الثانية وظروف العمل المادية ثالثا وظرف العمل الاجتماعية بالمرتبة الاخيرة.

الجدول (٧)

ت	البعد	كاي سكوير	معامل الدالة التمييزية
١	الثقة التنظيمية	59.329	4.28
٢	المشاركة في اتخاذ القرارات	50.424	4.01
٣	ظروف العمل المادية	45.302	3.42
٤	ظروف العمل الاجتماعية	30.311	2.98

يتضح من الجدول اعلاه جدول رقم (٧) ان اختبار كاي سكوير سلسل متطلبات جودة حياة العمل حسب اهميتها . حيث جاءت الثقة التنظيمية بالمرتبة الاولى من حيث الاهمية وبلغت نسبة كاي سكوير (٥٩.٣٢٩) ومعامل دالة التمييز بلغ (٤.٢٨) ، بينما المرتبة الثانية كانت من نصيب المشاركة في اتخاذ القرارات حيث بلغت (50.424) ومعامل دالة التمييز (٤.٠١) ، في حين كانت ظروف العمل المادية في المرتبة الثالثة حيث بلغت نسبة الكاي سكوير (45.302) ومعامل دالة التمييز (3.42) ، بينما جاءت بالمرتبة الرابعة والاخيرة من حيث الاهمية ظروف العمل الاجتماعية (العلاقات الاجتماعية) حيث بلغت نسبة الكاي سكوير (30.311) ومعامل دالة التمييز بلغت (2.98) ، في حين ان المتطلب الخامس الذي هو الاجور والمكافآت فقد سقط من البرنامج كونه يعتبر حساس وان نظام الاجور هو مركزي ونظام المكافآت غير واضح بالنسبة للادارة المستخدمة في التحليل ، ونتائج الجدول (٧) تعطي مؤشرات واضحة حول نقطة مهمة وهي أن وجود (الثقة التنظيمية ، المشاركة في اتخاذ

القرارات ، ظروف العمل المادية ، ظروف العمل الاجتماعية) في المنظمات التعليمية المبحوثة والاهتمام بها من قبل اداراتها يمكن أن تؤدي إلى زيادة جودة الخدمات التربوية والتعليمية فيها .

المحور الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

اولا : الاستنتاجات : خلص البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات الميدانية نعرضها على وفق الآتي:

١. أفصحت نتائج التحليل التمييزي المتدرج عن وجود مؤشرات ايجابية واضحة على تميز المنظمات التعليمية المبحوثة باهتمامها بـ(الثقة التنظيمية ، المشاركة في اتخاذ القرارات ، ظروف العمل المادية ، ظروف العمل الاجتماعية) ، ولو تهيأت لها البيئة الملائمة والدعم المادي ، لتمكن المنظمات التعليمية المبحوثة أن تحقق اهدافها في زيادة جودة الخدمات التربوية والتعليمية.
٢. أظهرت نتيجة تحليل (T) والوسط الحسابي لمتطلبات جودة حياة العمل ان المتطلب (المكافآت والاجور) غي متوفرة ، وهذا يعود الى كون الرواتب والاجور تعمل ضمن نظام مركزي ومحسوم في اغلب المدارس ، فضلا عن عدم وضوح نظام المكافآت .
٣. أظهرت نتيجة تحليل كاي سكوير عن وجود مؤشرات ايجابية على توفر كافة متطلبات جودة حياة العمل في المنظمة المبحوثة عدى المتطلب الخامس الذي هو الاجور والمكافآت فقد سقط من البرنامج للاسباب اعلاه .

ثانيا : التوصيات في ضوء الاستنتاجات التي توصل اليها البحث نوصي بالاتي :

١. ينبغي أن تدرك المنظمات التعليمية المبحوثة بان بمتطلبات جودة حياة العمل التي اعتمدت في البحث كل متكامل ، عليه ينبغي ان تهتم المنظمات اعلاه بالدعم المالي لها وتهيئة البيئة الملائمة ، بغية الحصول على أفضل جودة خدمات تربوية وتعليمية مطلوبة.
٢. نشر مبادئ ومفاهيم جودة حياة العمل بين جميع المعلمين والمدرسين في المنظمات التعليمية قيد البحث وترسيخ هذه المبادئ والفلسفة.
٣. ضرورة الاهتمام بالمدرسين الكفاء ورعايتهم من خلال توفير كل مستلزمات المعرفة لتنمية وتطوير قدراتهم المعرفية ومهاراتهم واشراكهم في الانشطة التدريبية لتحسين أداءهم سواء في داخل المدرسة او خارجها .

المصادر

أ- المصادر باللغة العربية

- ١- بن طاطة و الفارس: تحسين نوعية حياة العمل ، ص ٢٢ ، ٢٠٠٩
- ٢- المغربي: جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي ، دراسة ميدانية ، ص ٦ و ٣٦ - ٣٧ ، ٢٠٠٤ .
- ٣- جاد الرب سيد: جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الاعمال العصرية ، ص ١٠ ، ٢٠٠٨
- ٤- تيشوري عبدالرحمن: مجلة الحوار المتدمن ، مقالة ، ٢٠١١ ص ٣،٤
- ٥- اللطيف: التكامل بين الابعاد الحاكمة لجودة حياة العمل ومعايير جودة التعليم لبناء نموذج مؤشرات الأداء الجوهرية ، ص ٥٩-٦٠ ، ٦٥ ، ٢٠١٥ .
- ٦- جاد الرب : كتاب ادارة الموارد البشرية/ جامعة قناة السويس ، ص ٥ ، ٢٠٠٥ \

- ٧- حسن و الفارس: إدارة الموارد البشرية / جودة حياة العمل (Quality of Working Life) 'QWL' ، ص ١١ و ١٨ ، ٢٠١٠
- ٨- نصار : جودة حياة العمل واثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي / كلية التجارة الجامعة الإسلامية ، ٢٠١٣ ،
- ٩- البليسي : جودة حياة الوظيفة واثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات الغير الحكومية / رسالة ماجستير ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية ، ٩ ، ٢٠١٢ .
- ١٠- العجوري : الذكاء الاجتماعي وعلاقته بجودة الحياة لدى المعلمين والمعلمات بمحافظة شمال غزة ، ص ٣٨ ، ٤٨ ، ٢٠١٣ .
- ١١- الفراء والشنطي : اثر المناخ التنظيمي على ادارة الموارد البشرية ، ص ٧٢٥ ، ٢٠٠٨ .
- ١٢- مصطفى : جودة الحياة الوظيفية ، ٢٠١٠ : ١١ ، ٧ .
- ١٣- أبو علي: العوامل المدرسية المؤثرة في تطوير أداء مديري المدارس الثانوية ، ص ٧١ ، ٢٠١٠ .
ب- المصادر باللغة الانكليزية

1. Kashani.Faridah, 2012, A Review on relationship between quality of work life and organizational citizenship behavior, case study: Iranian company journal of basic and applied scientific research, vol . 9, 9524 no.2.
 2. A.V. Roopa and T. Narayanan 2014: Quality of Working Life and Job Behavior of Workers in IT Industry: A Comparative Study of Private and Public Sectors ,pg no.1061
 3. G Nasl Saraji & H Dargahi : Study of Quality of Work Life (QWL) pg no. 9, 2006.
 4. Niki Ellis : Quality of working life strategy, Developing an action plan to improve health and productivity , pg no. 6, 1993
 5. Mohan. Kanu Priya, Suppareakchaisakul. Numchai, 2014, Psychosocial Correlates of the Quality of Work Life among University Teachers in Thailand and Malaysia, International Journal of Behavioral Science, Vol.9, No.2
 6. Dean , K. & Yunus , A. , (1996) "An investigation Into the Effect of ISO 9000 on Participants Attitudes and Job performance", Production and Inventory Management Journal , , No. 2, Pg. 52 – 57 .
 7. Rethinam. Canaseelam, Ismail. Maimunah, 2008, Quality of Work Life, A perspective of Information and Technology Professionals, European Journal of Sciences, No.1.
 8. Josias, Beverley Ann, (2005), The Relationship Job Satisfaction and Absenteeism in As Election Field Services Section Within An Electricity Utility in The Western Cape, Master of Commerce, faculty of Economic and Management Sciences Department of Industrial Psychology, University of The Western Cape.
- Srivastava , Kanpur (2014) "A Study On Quality Of Work Life: Key Elements &