

دور جودة حياة العمل في تعزيز جودة اتخاذ القرار

“دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي جامعة السلیمانیة”

د. نأفا عمر فتاح

تدريسي في قسم ادارة التسويق، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة السلیمانیة، السلیمانیة، العراق
محاضر في قسم المحاسبة، كلية العلوم الادارية والمالية، جامعة جيهان- السلیمانیة، السلیمانیة، العراق

ava.fatah@univsul.edu.iq

المخلص

يهدف البحث الى معرفة تأثير ابعاد جودة حياة العمل في تعزيز جودة اتخاذ القرارات في جامعة السلیمانیة. وبعد مراجعة الدراسات السابقة حول جودة حياة العمل وجودة اتخاذ القرارات تم كتابة المفاهيم النظرية ووضع تساؤلات البحث. و تم تصميم استمارة استبيان لجمع البيانات، وتم توزيع استمارة الاستبيان على المستجيبين والمتمثلة بموظفي جامعة السلیمانیة والبالغ عددهم (58) موظف. وتم اجراء العديد من الاختبارات قبل توزيع الاستبيان وبعدها للتحقق من صدق الاستبانة والتأكد من صلاحيتها في قياس متغيرات الدراسة كالثبات و اختبار اعتدالية البيانات، حيث استخدمت عدة أساليب إحصائية لتحليل البيانات، والاجابة على فرضيات الدراسة. وأظهرت النتائج وجود تأثير معنوي ذي دلالة إحصائية لمتغير جودة حياة العمل في متغير جودة اتخاذ القرارات. وبناءا على نتائج البحث تم تقديم عدد من التوصيات والمقترحات فضلاً عن اقتراح عمل الجامعة المبحوثة وبشكل دائم على تمكين العاملين من العمل باستقلالية وتطبيق أفكارهم الخلاقة والمبدعة والتي تنعكس مردوداتها الإيجابية على كل من جودة حياة العمل وجودة اتخاذ القرار وذلك عبر تحسين المهارات والقدرات الجوهرية لمواردها البشرية ومنحهم الفرص في المشاركة بالدورات التدريبية.

الكلمات المفتاحية: جودة حياة العمل، اتخاذ القرار، جودة اتخاذ القرار، جامعة السلیمانیة.

پوخته

نامانجی نهم تویرینه وهیه بریتی یه نه زانیی کاریگه ری دهه نده کانی دنیایی ژیا نی کارکردن له سه ر دنیایی بریاردان له زانکوی سلیمانی، وه پاش پیداجوونه وهی تویرینه وه کانی پی شوو ده ریاره دنیایی ژیا نی کارکردن و دنیایی بریاردان بیرو بوجوونه تیوری یه کان و پرسیاره کانی تویرینه وه که داپیرژان. وه فورمی پا پرسی به کارهینرا بو کوکردنه وهی داتا کان، وه فورمه که دابه شکرا به سه ره رمانبه رانی زانکوی سلیمانی که ژماره یان (58) فه رمانبه ر بوون، وه پی ش دابه شکردنی فورمه که و دوا دابه شکردنیش کو مه لیک تیستی به سه ردا جیه جی کرا بو دنیابوون له راستی و جیگیری فورمه که وه هه روه ها بو دنیابوون که پیوره که به ته وای گو روا وه کانی تویرینه وه که ده پیویتی وه ک جیگیری و راستی پیکهاته کانی و دابه ش کردنی هاوسه نگ، وه چه ندین شیوازو ریگای ناماری به کارهینراون بو شیکردنه وهی داتا کان و وه لامدانه وهی گرمانه کانی تویرینه وه که، وه دهره نجامه کان ده ریان خست به بوونی کاریگه ری ماناداری ناماری گو روا دنیایی ژیا نی کارکردن له سه ر گو روا ی دنیایی بریاردان، وه پشت به ست به دهره نجامه کان کو مه لیک پاسپارده و پیشنیار پیشکه شران سه ره رای پیشنیاری کردن بو زانکوی ناوبراو که به شیوه یه کی به ده وهام کاربکه ن له سه ر زیاد کردنی توانای فه رمانبه ران بو کار کردن به سه ربه خویی و جیه جیکردنی بیر وبوچونی داهینه ر

وتأزدهري كه رهنگدانه وهی نهرینی دهبیّت نه سهر ههر یهك نه دنیایی ژيانی كاركردن و دنیایی بریاردان نه ویش نه ریگهی باشكردنێ توانا و لیها توییه سه رهكیه كان بو توانا مروییه كان وه پیدانی هه ئی به شداریكردن نه خوله كانی راهینان. ووشه دهستیپێکی یه كان: دنیایی ژيانی كاركردن , بریاردان , دنیایی بریاردان , زانكۆی سلیمانی

Abstract

The aim of the research is to examine the effect of quality of work life dimensions on enhancing the quality of decision making at the University of Sulaimani. After reviewing previous studies on quality of work life and the quality of decision making, theoretical concepts were written and research questions were constructed. A questionnaire was designed to collect data and distributed to the respondents of (58) employees at the University of Sulaimani. A number of tests were carried out before and after the distribution of the questionnaire to verify its validity and reliability and to ascertain its validity in measuring the variables of the study such as consistency and test of data moderation. Several statistical methods were used to analyze the data and answer the hypotheses. The results showed statistically significant effect of the quality of work life in the quality of decision making variable. Based on the results of the research, a number of recommendations were presented as well as the proposed work of the university on a permanent basis to enable the employees to work independently and to apply their creative ideas, which reflect their positive returns on both the quality of work life and the quality of decision making through improving the basic skills and abilities of their human resources and giving them opportunities to participate in training courses.

Keywords: *Quality of work life, Decision making, Quality of decision making, University of Sulaimani.*

المبحث الاول: منهجية البحث

اولاً / مشكلة البحث

تعد جودة اتخاذ القرارات جوهر العملية الإدارية والمحور الأساسي الفعال لدراسة الإدارة ونشاطها، فضلاً عن ارتباط مهمة اتخاذ القرارات بمجالات النشاط الإنساني وتأثيراتها على أجهزة الإدارة ككل، لذلك توصف عملية اتخاذ القرارات بأنها قلب الإدارة. وفي الآونة الأخيرة واجهت معظم منظمات الأعمال العديد من التحديات المعاصرة التي تتطلب إعادة النظر في الأساليب المتبعة لتسيير الأعمال من خلال البحث عن مناهج إدارية حديثة تمكنها من مواجهه تلك التحديات، من هنا جاء منهج جودة حياة العمل كونه من المناهج الإدارية المعاصرة لما له أهمية في رفع الروح المعنوية للعنصر البشري والتغيير في سلوكه السلبي إلى سلوكيات إيجابية، ومن ثم تحسين أداء المنظمة والقدرة على اتخاذ القرارات البناءة وبجودة عالية. وتكمن مشكلة البحث في التعرف على دور جودة حياة العمل في جودة اتخاذ القرار في جامعة السليمانية. ويمكن بلورة مشكلة البحث من خلال التساؤلات الآتية

1. ما مدى توفر ابعاد جودة حياة العمل لدى افراد عينة البحث؟
2. ما هي مستوى جودة اتخاذ القرار لدى افراد عينة البحث ؟
3. هل لابعاد جودة حياة العمل علاقة في جودة اتخاذ القرار في جامعة السليمانية ؟

4. هل تعتمد الجامعة المبحوثة في جودة اتخاذ القرار على ابعاد جودة حياة العمل؟

ثانياً / اهداف البحث

تم صياغة مجموعة من الأهداف من خلال مشكلة البحث والتي هي :-

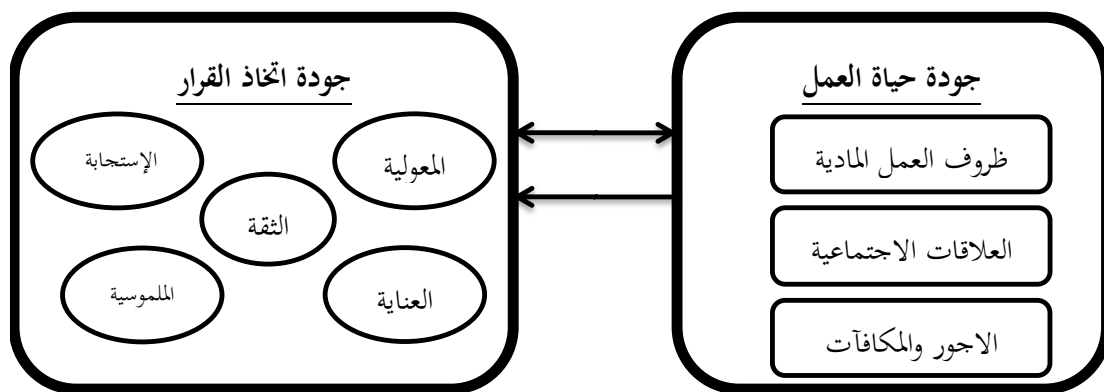
- 1 - التعرف على مستويات جودة حياة العمل وجودة اتخاذ القرار في جامعة السليمانية.
- 2 - تحديد طبيعة العلاقة بين جودة حياة العمل وجودة اتخاذ القرار في جامعة السليمانية.
- 3 - معرفة تأثير جودة حياة العمل في جودة اتخاذ القرار في جامعة السليمانية.
- 4 - التعرف على الفروقات في متغيرات الدراسة الرئيسة تعزى لاختلاف السمات الشخصية لأفراد العينة المستجيبة.

ثالثاً / اهمية البحث

يمكن ايجاز اهمية البحث بالاتي:

- 1 - ابراز موضوع حيوي ومهم تتمثل في جودة حياة العمل وجودة اتخاذ القرار لدى جامعة السليمانية وذلك للاستفادة من التراكم المعرفي والنظري لاثراء مكتبات اقليم كوردستان.
- 2 - اهميتها للجامعة المبحوثة باعتبارها جزء اساس من المجتمع ويمكن تعميم نتائجه.
- 3 - ترسيخ بعض من الاخلاقيات التي يسخر بها العمل الجامعي من خلال اختياره في ميدان البحث وعينتها.
- 4 - التعرف على اهمية ابعاد جودة حياة العمل والتي تعزز من جودة اتخاذ القرار في الجامعة المذكورة.
- 5 - اثراء مجموعة من المقترحات كي يتم الاستفادة منها من قبل جامعة السليمانية خاصة وجامعات الاقليم بشكل عام.

رابعاً / المخطط الفرضي للبحث



شكل (1) المخطط الفرضي للبحث

ارتباط
المصدر: من اعداد الباحثة

خامساً / فرضيات البحث

اتساقاً مع أهداف البحث وانسجاماً مع أنموذجها، قامت الباحثة بصياغة مجموعة من الفرضيات الرئيسة التي ستكون بمثابة حلول يجري اختبارها بأساليب ووسائل مختلفة وعلى النحو الآتي:-
الفرضية الرئيسة الاولى:- ((توجد علاقة ارتباط ايجابية معنوية ذات دلالة احصائية بين جودة حياة العمل وابعادها الفرعية وابعاد جودة اتخاذ القرار منفردة ومجموعة)).

الفرضية الرئيسة الثانية:- ((يوجد تأثير معنوي ذات دلالة معنوية احصائية لمتغير جودة حياة العمل في جودة اتخاذ القرار)).
الفرضية الرئيسة الثالثة:- ((توجد فروقات معنوية ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.05 في متغيرات الدراسة الرئيسة يمكن أن تعزى لاختلاف السمات الشخصية لأفراد العينة المستجيبة)).

سادساً / حدود البحث

1. الحدود المكانية للبحث:- تم تطبيق هذا البحث في جامعة السليمانية /محافظة السليمانية - إقليم كوردستان العراق، كونها الأكثر ملائمة لميدان الدراسة .

2. الحدود البشرية للبحث:- وفقاً لمتغيرات الدراسة فقد تم الاعتماد على عينة من الموظفين في جامعة السليمانية لجمع البيانات الكمية.
3. الحدود الزمانية للبحث:- وتتمثل في مدة جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالجانب النظري والجانب الميداني في جامعة السليمانية بدءاً من (2018/10) لغاية (2019/1).

سابعاً / منهج البحث

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، وهي الطريقة التي ستتبعها الباحثة في الإجابة عن الاسئلة، كونه يركز على إستطلاع الآراء وانها خطة تبين وتحدد طرق واجراءات جمع وتحليل البيانات.

ثامناً / اساليب جمع البيانات

أ. الجانب النظري: إعتمدت الباحثة لإعداد وتعزيز الجانب النظري لهذه الدراسة على العديد من المصادر التي تمثلت بالمراجع والأدبيات من الكتب العربية والاجنبية فضلاً عن الدراسات والبحوث والدوريات والرسائل الماجستير والأطاريح الجامعية والمؤتمرات والمقالات في مجال الإدارة والمجلات ذات العلاقة بمواضيع الدراسة والتي تم الحصول عليها عبر شبكة المعلومات العالمية.

ب. الجانب الميداني : - أما فيما يخص الجانب الميداني من الدراسة فقد تم جمع البيانات الأولية لمتغيرات الدراسة (جودة حياة العمل و جودة اتخاذ القرار) باستخدام استمارة الاستبانة، والذي تعد من أكثر أدوات البحث العلمي شيوعاً مقارنة مع أدوات البحث العلمي الأخرى؛ وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (Likert) والذي يعدّ من أكثر الأساليب المستخدمة في العلوم الإدارية والاجتماعية، كونه من المقاييس السهلة الحساب والقياس، ويتسم بالوضوح والدقة.

تاسعاً / الاساليب الاحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

قامت الباحثة معتمدة على مجموعة من الطرق والأساليب الإحصائية لاختبار فرضيات الدراسة واكمال مستلزمات الجانب الميداني لها، وذلك بموجب الفقرات الآتية:

1. استعمال معامل الثبات بطريقة (CronbachAlpha) للتأكد من ثبات استمارة الاستبيان التي اعتمدها الدراسة الحالية، ومعامل الصدق البنائي للتعرف على صدق الاستبانة.
2. المقاييس الوصفية الممثلة بكل من النسب المئوية، الأوساط الحسابية، الانحرافات المعيارية، نسبة التوافق لوصف عينة الدراسة ومتغيراتها.
3. اختبار شروط التحليل الإحصائي على وفق الإحصاء المعلمي التي تشمل اختبار التوزيع الطبيعي بطريقة-Shapiro Wilks).
4. الارتباط البسيط المتعدد بطريقة (Spearman) وذلك للتعرف على علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة.
5. الانحدار الخطي البسيط والمتعدد للتعرف على تأثير المتغيرات المستقلة في المتغير المعتمد.
6. تحليل المسار (Path Analysis) للتعرف على دور المتغير الوسيط في العلاقة التأثيرية للمتغير المستقل في المتغير المستجيب أو التابع.
7. تحليل التباين الأحادي (ANOVA) الذي يختص بالسماح التي تضم أكثر من فئتين لتحليل التباين بين الجامعات المبحوثة في تركيزها على متغيرات الدراسة.

المبحث الثاني: الجانب النظري

المحور الاول/ جودة حياة العمل

اولاً/ مفهوم جودة حياة العمل

اصبحت جودة حياة العمل من المفاهيم الهامة في إدارة الموارد البشرية ولاسيما لها تأثير في رفع الروح المعنوية وبالتالي تعزز رضا العنصر البشري، و تساهم ايضاً في تعزيز فاعلية المنظمة.

لذا فإن التركيز على برامج جودة حياة العمل مهم لما له تأثير هام على اطمئنان العاملين ورضاهم ، الأمر الذي يؤدي إلى تحقيق مميزات عديدة لهم وللمنظمة، حيث التنفيذ الفعّال لأنشطة جودة حياة العمل مثل مرونة الوقت، الإثراء الوظيفي، والثقافة،

ومجموعات العمل المستقلة يُزيد مكانة جودة حياة العمل لدى العاملين، من شأنه تحقيق الإستفادة الكاملة لهم وللمنظمة بشكل فعّال (Swamy et. al., 2015: 28).

ومن أهم تأثيرات تطبيق جودة حياة العمل، زيادة انتماء وولاء العناصر البشرية للمنظمات التي ينتمون إليها ويعملون بها، وارتباطهم بأهدافها وسعيهم لتحقيق تلك الأهداف وإدراكهم للأمور المتميزة بعملهم لاسيما اكتساب المهارات، والاستقلالية، وطبيعية علاقتهم بالرؤساء ، وكذلك شعورهم بأن البيئة التنظيمية في العمل تسمح وتُشجع العمل من خلال المجموعة والشراكة الفاعلة بين كل وحدات المنظمة بكل الأمور وأهمها اتخاذ القرارات بكل مايتعلق بالعاملين والمنظمة.

ومن أجل تحقيق ذلك، يُعد سعي المنظمات لتطبيق برامج جودة حياة العمل من أهم مؤشرات نجاح تلك المنظمات وقدرتها على التكيف والبقاء ، الأمر الذي يؤدي الى تحقيق رسالة وأهداف المنظمة إلى جانب تحقيق أهداف المجتمع الذي تنتمي إليه هذه المنظمات.

ثانياً/ تعريف جودة حياة العمل

لقد تنوعت تعريفات جودة حياة العمل كمايلي:-

عرفها (Hyde et.al.,2012:133) بأنها: - مجموعة الأنشطة التي تُمارسها الإدارة بهدف تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين ، ومن ثمّ تحقيق الفعالية التنظيمية للمنظمة.

وتُعرف (Afsar& Burcu, 2014: 899) أيضاً بأنها " استراتيجيات مكان العمل ، والعمليات والبيئة التي تُشجع وتُساند رضا العامل وذلك بهدف تحسين ظروف العمل للعامل ، والكفاءة التنظيمية لأصحاب العمل".

كما عرفه (عبد الرحمن،2013: 42) بـ "المفاهيم متعددة الأبعاد، والتي تضمنت تحسين بيئة العمل، وتوفير ظروف العمل المعنوية، وعدالة نظام الأجور والمكافآت، والمشاركة في إتخاذ القرارات ، بالإضافة إلى جماعات العمل وفريق العمل ، والذي يبدوه يؤدي إلى تحسين الوضع التنافسي للمنظمة".

ويرى (اشتبوي،2015: 21) بأنها "حالة رضا العاملين نحو ماتوفره المنظمة من بيئة عمل مادية ومعنوية" بينما عرفه (Walton,1973) على انه "ردة فعل الموظفون نحووظائفهم خاصة الظروف الضرورية لإرضاء حاجاتهم المهنية وصحتهم النفسية وفقاً للنمو الشخصي والخبرة العلمية وطرق تحسين العمل" (Sasan &Yahya,2012:33)

كما يتفق بعض الباحثين بأن جودة حياة العمل هي التي تساعد على تهيئة الظروف الموائمة التي تُمد الموظفين بالمعلومات والمعرفة والمكافآت التي تطور الأداء ، إلى جانب منح التعويض المناسب والعادل مع الحفاظ على إستقرار الأفراد وكرامتهم مما يُدعم ويقوى الثقافة التنظيمية في المنظمات (السويطي،2017م:132).

وترى الباحثة على الرغم من إختلاف الباحثين حول مفهوم جودة حياة العمل إلا أنها تدور حول معنى واحد وهو تحسين حياة الموظفين بالمنظمة حتى يزداد إلتئامهم لها ، الأمر الذي ينعكس إيجابياً على الأخير.

وعليه تعرف الباحثة **جودة حياة العمل بأنها:-** بيئة عمل جيدة للموظفين العاملين داخل المنظمات ، وإشباع، وتلبية إحتياجاتهم الأساسية للحصول علي مستويات أفضل للأداء، الأمر الذي يُساهم بشكل فعّال في تحقيق أداء المنظمة وولاء الموظفين لها.

ثالثاً / أهمية جودة حياة العمل

تكمن أهمية جودة حياة العمل في الآتي :

التأثير الإيجابي من خلال تطبيق أبعاد جودة حياة العمل في المنظمة والذي يتمثل في :

1. تحسين العلاقات الإنسانية في المنظمات ودعمها.
2. تقليل عدد غياب العاملين بالمنظمات.
3. زيادة الفعالية والكفاءة التنظيمية دخل المنظمة.
4. مشاركة فعّالة بين أعضاء العمل.
5. زيادة ولاء الموظفين للمنظمة الذين يعملون بها (ماضي،2014: 20).
6. قدرة جودة حياة العمل على توفير إمكانية التقدم والرقي، وكذلك أجور وتعويضات عادلة، بالإضافة إلى توفير ظروف صحية وأمنة (البليسي،2012: 13).

إيجاد حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يُسهم في رفع أداء المنظمة ويحقق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم، حيث كلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من العاملين ساهم ذلك في جعل العاملين أقل عُرضة للمساءلة من رئيسهم ، الأمر الذي يؤدي إلى تقديم أداء أفضل (المصري،2014: 20).

وهكذا ترى باحثة بأن جودة حياة العمل لها أهمية لكل من الموظفين في تكوين جو مناسب للعمل والمنظمة التي يعملون بها لما لها من تأثير إيجابي على أدائهم.

رابعاً / أهداف جودة حياة العمل

لزيادة الكفاءة والفاعلية التنظيمية لأي منظمة لابد من أن تكون أهداف جودة حياة العمل نابعة من الأهداف الأساسية للمنظمة عموماً، الأمر الذي يكون له أثر فعال في تعزيز قدرة المنظمة وتحقيق مستويات أفضل للأداء، وتتمثل أهداف جودة حياة العمل في الآتي :-

- أ- الاستفادة من فرص الترقية والتدرج الوظيفي بما يحقق الذات.
 - ب- إشباع الحاجات الإنسانية الأساسية والأمنية والاجتماعية، وحاجة المكانة والتقدير وتحقيق الذات .
 - ت- الحصول على قدر مناسب من الأجور والعلاوات.
 - ث- تحسين ظروف العمل وخاصة من وجهة نظر العاملين، بالإضافة إلى تحسين كفاءة المنظمة وخاصة من وجهة نظر أرباب العمل (Ghaderi& Moradi, 2015: 154).
- وترى الباحثة بأن من أهم أهداف جودة حياة العمل وجود بيئة آمنة للعاملين من أجل زيادة الثقة بين العاملين والمنظمة .

خامساً / أبعاد جودة حياة العمل

تنوعت أبعاد جودة حياة العمل وفقاً لرؤية كل باحث عن الآخر، حيث يرى "Walton,1973" بأن أبعاد جودة حياة العمل تتمثل في " التعويض العادل، توفر ظروف عمل آمنة، فرص مباشرة لإستخدام وتطوير القدرات البشرية والفرصة لإستمرار النمو والأمن، والتكامل الاجتماعي في تنظيم العمل ، والتمسك بالمبادئ الدستورية في تنظيم العمل، وأهمية حياة العمل، والتوازن بين الحياة والعمل" (Kanten & Saduullah, 2012:361).

فيما حددت الإدارة اليابانية كل من الإستقرار والأمن الوظيفي هو ضمان الوظيفة مدى الحياة ، حيث لاتبجأ المنظمات اليابانية إلى الاستغناء عن الأفراد حتى في أصعب الظروف الإقتصادية مما كان له الأثر الكبير على إبداعه وإنتاجيته (دودين، 2012:90). ويرى (نصار، 2013: 17) بأن الأمن الوظيفي أهم عوامل نجاح المنظمات المختلفة ، حيث يزداد مستوى الإنتاجية بتحقيق الأمن الوظيفي، وتقوم فكرته على رفع مستوى الطمأنينة لدى الموظف على المستقبل ، الأمر الذي يساهم في تركيز الطاقة الفكرية الكاملة على أعمال الوظيفة.

بينما يرى (pavithra& Barani,2012:2) بأن أبعاد جودة حياة العمل تنقسم إلى قسمين وهي:-

- 1 - القسم الأول في الأبعاد الكلاسيكية:- وتشمل الظروف المادية للعمل ، ورفاهية العاملين ، والعوامل المتعلقة بالوظيفة، والعوامل المالية.
- 2 - القسم الثاني:- فيشمل الأبعاد المعاصرة، و المفاوضات الجماعية، وسلامة وصحة العاملين ودوائر الجودة، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية.

وباحثين آخرين قسموا أبعاد جودة حياة العمل وفقاً لمفهوم إشباع إحتياجات ماسلو إلى قسمين كالآتي:

- القسم الأول ويُعرف بإسم الإحتياجات ذات المرتبة الدنيا (Lower order needs) وتتضمن (الأمن ، والصحة ، والإحتياجات الأسرية والإقتصادية).
- والقسم الثاني ويُعرف بإسم الإحتياجات ذات المرتبة العليا (Higher order needs) وتتضمن (الإحتياجات الاجتماعية، وإحترام وتقدير الذات، والمعرفة، والإحتياجات الجمالية) (Senasu& Singhapakdi, 2014: 75).

وبناء على ما تقدم، سوف تعتمد هذه الدراسة على (ظروف العمل المادية، العلاقات الاجتماعية ، الاجور والمكافآت) كأبعاد جودة حياة العمل لان كل منهما تؤكد على ضرورة التوافق بين حياة العمل وحياة الفرد الشخصية وكما هو موضح ادناه :-

- 1 - ظروف العمل المادية:- يشير هذا البعد على ما توفر للمنظمة من مقر عمل مجهز بما يحتاجه من أدوات ومتطلبات للعمل الإداري وكذلك توفر التقانات للمعلومات وللاتصال الحديثة مثل الحواسيب والطابعة والانترنت ... الخ (حنظل واخرون، 2016: 90).

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

3 - الاجور والمكافآت:- انظمة الاجور و المكافآت هي من اهم الانظمة و أكثرها أثراً في استقرار الفرد و اندماجه في عمله وتحقيق الرضا الوظيفي لديه(الكلاله، 2011: 142). وكما 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 تؤخذ الأجور والمكافآت مكاناً بارزاً في التأثير على كفاءة الفرد في عمله (حنظل و اخرون،2016: 90).

المحور الثاني/ جودة اتخاذ القرار

اولاً / مفهوم القرار و اتخاذ القرار

اختلف مفهوم القرار لدى علماء الإدارة و الباحثين و المهتمين باختلاف خلفياتهم الثقافية و العلمية و الفلسفية، الا ان جميعها تصب في مصب واحد و تنطوي في مضمون واحد، فالقرار عند (Tannenbaum) يعنى الإختيار الحذر و الدقيق لأحد البدائل من بين اثنين او اكثر من مجموعات البدائل السلوكية، اما عند (Nigro) فالقرار هو الإختيار المدرك بين البدائل المتاحة في موقف معين (Chen, et al, 2013, 205)، في حين يراه كل من (الغالبى وادريس) بان القرار يمثل الناتج النهائى الذى تم اعتماده في ضوء مراحل مختلفة للصناعة والإختيار، ويمثل الجوهر النهائى الذى تعتمد عليه الإدارة (الغالبى وادريس، 2007، 139)، و عند (Daft) يعد القرار خيار واعى لبدل من البدائل المتوفرة فهو جزء مهم من عملية اتخاذ القرار وتحديد المشكلة وتحديد الحلول المناسبة لها (Daft, 2011, 296)، اما (ديرى، 2011: 77) فيرى انها الفكرة المرتبطة بعملية الإختيار و الإلتزام، وقبل صنع القرار لابد من وجود هدفين او مسارين للعمل يتنافسان من حيث الأفضلية، و عندما يتخذ القرار فإن ذلك يعنى وجود فاعل وهو صانع القرار و قد اختار هدف و خطة التزم شخصيا بذلك، ووفقا لكل من (Rausch & Anderson) القرار هو عملية الإختيار بين اثنين او اكثر من الاحتمالات و انهاء الموقف او الرأى او الحكم الذى تم التوصل اليه بالاعتماد على عدة اعتبارات وبناء على الاختلافات الموجودة بين البدائل (Rausch & Anderson, 2011: 723).

وبالنظر الى التعريفات السابقة ترى الباحثة ان القرار تتضمن العناصر الرئيسة الآتية:

- 1- وجود عدد من البدائل المتاحة (اثنين او اكثر).
 - 2- المفاضلة والإختيار الواعى والمدرك لأحد البدائل.
 - 3- وجود شخص كفوء لديه خبرة كافية للقيام بعمليات تحليل البدائل واختيار البديل الأفضل والأحسن.
 - 4- ان تتم عملية الإختيار والمفاضلة وفقا لمعايير معينة تراعى المصلحة العامة للمنظمة.
- وبناءً على ماورد في اعلاه ترى الباحثة ان القرار هو عملية إختيار عقلانية ورشيده بين عدة اختيارات وهى ايضا إستجابة ذات فعالية تؤدي الى توفير نتائج محتملة ان تكون ايجابية اذا كانت وفق الإمكانيات والظروف المتاحة والأهداف المطلوبة ونتائج سلبية اذا كانت عكس ذلك.

أما اتخاذ القرار Decision Taking فيعنى قيام جهة مسؤولة على اعتماد بديل واحد من بين البدائل مطروحة (الغالبى وادريس، 2007: 139)، في حين يراه (John, et al, 2003: 354) انه مسار عمل يختاره متخذ القرار للتعامل مع مشكلة ما، اما (Daft, 2001: 400) فيراه بأنه عملية لتحديد المشكلات وايجاد الحلول لها.

في حين يراه (Moodley, 2012: 35) انها العملية التى ترتبط بحل المشاكل واقتناص الفرص وتعد نقطة الإنطلاق لجميع الأنشطة والتصرفات التى تتم داخل المنظمات.

حيث يرى كثير من الباحثين بوجود اختلاف جوهري بين عمليتي صناعة القرار واتخاذ القرار مثل (جاد الرب، 2005) و (الغالبى وادريس، 2007) و (غبائن، 2009) و (الظاهر، 2009) وعلى اعتبار ان عملية اتخاذ القرار تمثل مرحلة من مراحل عملية صنع القرارات وفي هذا الصدد اشار (جاد الرب، 2005: 99) الى ذلك بقوله كل الخطوات التى تسبق لحظة اختيار البديل الأمثل تعبر عن مفهوم صنع القرار، فعملية تحديد المشكلة وتحليلها وتحديد البدائل وتقييمها هى بمثابة تجهيز لعملية اتخاذ القرار، وان صناعة او اتخاذ القرار تعتمد بصفة اساسية على البيانات والمعلومات والحقائق الموجودة.

وتختلف الباحثة مع تلك الآراء والطروحات ويرى ان مفاهيم القرار وصناعة القرار واتخاذها مفاهيم مرتبطة بعضها ببعض ولا توجد اختلافات او فروقات واضحة بينهم، اذ لا فائدة من عملية صناعة القرار بدون اتخاذها وهذا يدل على الترابط والتشابك القوى بين العمليتين في حال وجودهما، كما ان البعض يذهب الى ان من الفروقات الجوهرية بين صناعة القرار واتخاذها ان الأول يتم صنعها من قبل مجموعة من الأشخاص اما الإتياد فيتم عن طريق شخص واحد، ولكن ترى الباحثة بوجود اتخاذ قرارات جماعية من قبل مجموعة من الأشخاص والتي تسمى بالقرارات الجماعية او الأقرار بالإجماع، كما هو الحال في الإدارة اليابانية حيث ان

من اهم خصائص الإدارة اليابانية هو اتخاذ القرار بصورة جماعية وهو ما اكد عليه دراسة (بيتر دراكر) التي نشرها في مجلة (Harward Business Review) وذكر في دراسته هذه اربعة خصائص للإدارة اليابانية هي سبب التقدم الذي احرزه اليابانيون والخصائص هي: اتخاذ القرار بصورة جماعية و التوظيف مدى الحياة والتعليم والتدريب المستمران واخيرا الإدارة الأبوية (الظاهر، 2009: 85).

ثانياً / اهمية اتخاذ القرارات

تعد عملية اتخاذ القرارات جوهر العملية الإدارية والمحور الأساسي الفعال لدراسة الإدارة ونشاطها، فضلاً عن ارتباط عملية اتخاذ القرارات بمجالات النشاط الإنساني وتأثيرها على أجهزة الإدارة ككل، لذلك توصف عملية اتخاذ القرارات بأنها قلب الإدارة واعتبرها (هربرت سايمون) مرادفة للإدارة اذ قال بأن الإدارة هي اتخاذ القرارات واتخاذ القرارات هي الإدارة (Ho, et al, 2010: 22). كما ان عملية اتخاذ القرارات عملية متداخلة في جميع وظائف الإدارة ونشاطاتها، فعندما تمارس الإدارة وظيفة التخطيط فأنها تتخذ قرارات في كل مرحلة من مراحل وضع الخطة، وعندما تضع الإدارة التنظيم الملائم لمهامها المختلفة وانشطتها المتعددة فأنها تتخذ قرارات بشأن الهيكل التنظيمي ونوعه وحجمه واسس تقسيم الإدارات والأقسام والأفراد الذين تحتاجهم للقيام بالأعمال المختلفة ونطاق الإشراف المناسب وخطوط السلطة والمسؤولية والاتصال، وعندما يتخذ المدير وظيفته القيادية فإنه يتخذ مجموعة من القرارات المتعلقة بتوجيه رؤوسه وتنسيق مجهوداتهم وتحفيزهم على الأداء الجيد، وعندما تؤدي الإدارة وظيفة المتابعة فإنها أيضاً تتخذ قرارات بشأن تحديد المعايير الملائمة لقياس نتائج الأعمال والتعديلات التي سوف تجريها على الخطة والعمل (الظاهر، 2009: 96).

ثالثاً/ جودة اتخاذ القرار

الجودة مشتقة من الفعل الثلاثي (جاد) ومعناه صار جيداً والجيد نقيض الرديء، ويرجع اصل الجودة الى الكلمة اللاتينية (QULITUS) ويقصد بها طبيعة الشئ والشخص ودرجة صلاحه، وهي من المصطلحات العامة التي تناولتها معظم نظريات الإدارة والتي تعبر عن وجود ميزات او صفات معينة في السلعة او الخدمة، ان وجدت هذه الميزات فإنها تلبى رغبات من يستعملها او يشتريها، وهنا يمكن القول ان الخدمة او السلعة ذات جودة عالية، وان مفهوم الجودة مفهوم نسبي لأنه يعطى معان مختلفة باختلاف الأفراد والأوقات اعتماداً على الموقف، فقد تعنى الجودة العمولية او الأداء او المتانة او التسليم في الوقت المحدد او تطابق الخدمة او المنتج مع المواصفات او تعنى التميز ولكنها في الأرجح مجموعة من هذه العوامل (الخطيب، 2008: 20).

اما جودة اتخاذ القرارات فتعنى استخدام المعلومات الدقيقة والموثوق بها وذات الصلة بالمشكلة للوصول الى اتخاذ القرار الجيد في مختلف المستويات الإدارية في المنظمة، فإن كل قرار يحمل في طياته قدراً كبيراً من المخاطر وحتى يتجنب متخذ القرار او يحد من اثر هذه المخاطر لابد ان يعتمد على معلومات جيدة لإتخاذ القرار الجيد، فالقرار الجيد يكون مبني على معلومات دقيقة وكاملة وشاملة وذات صلة بالمشكلة فجودة القرارات يعتمد على:- (Adair, 2007: 150)

- 1- توفير المعلومات الدقيقة والشاملة والكاملة وذات صلة بالموضوع.
 - 2- توفر الشخص الجيد (متخذ القرار) القادر على تحليل المعلومات واستغلالها في عملية اتخاذ القرار.
- ويرى كل من (Vroom & Yitton, 1973) ان جودة القرار (Decision Quality) هي احدى المعايير لقياس فاعلية القرار الى جانب كل من عنصر قبول القرار (Acceptance) و التوقيت اللازم لصنع القرار (Decision Timeline) (بلال، 2005: 66).

و اوضح كل من (Rausch & Anderson, 2011: 725) مجموعة من الخطوات الإرشادية على المنظمات اتباعها لكي تمتاز بعملية اتخاذ القرارات بالجودة العالية وهذه الخطوات هي:-

- 1- تعريف المخرجات المرغوبة.
- 2- تحديد البدائل الأولية.
- 3- البحث والحصول على البيانات التي تسهل عملية تقييم البدائل.
- 4- تحديد البدائل الإضافية التي تظهر خلال البحث عن البيانات.
- 5- تقييم البدائل.
- 6- اختيار أكثر البدائل المرغوبة.
- 7- تنفيذ القرار.
- 8- تقييم نجاح القرار وصنع قرار جديد اذا كان التقدم في مستويات الرضا لم يتحقق.

وترى الباحثة ان عملية اتخاذ القرارات هي عملية صعبة ومعقدة يحتاج متخذها الى مهارات عالية والى عمليات التطوير الذاتى وكسب خبرات وقدرات ومعارف اكثر بسبب تشابك العوامل التنظيمية والاقتصادية والأخلاقية والسياسية والسيكولوجية فى عملية اتخاذ القرارات، لذلك تعد هذه العملية عملية بشرية تتطلب جهوداً بشرية يتصف بالتفكير الإبداعي والابتكارى الراقى لكى تكون عملية اختيار البديل الأنسب والأفضل يتصف بالجودة لذا يحتاج متخذى القرارات بصورة مستمرة الى تحليل معلوماتهم بشأن المشاكل التى بصدد اتخاذ حلول لها، وكذلك يحتاجون الى برامج تحسين التفكير لأن العملية الإبداعية تركز بشكل اساس على نمط التفكير عند المورد البشرى وكيفية تعامله الفكرى مع كل ما يتعلق من امور واحداث تحدث داخل التنظيمات الإدارية، والتفكير الإبداعي تعد مهارة يمكن تنميتها من خلال العديد من برامج تنمية مهارات التفكير الإبداعي، كبرنامج لتحسين التفكير الإبداعي بطريقة " القبعات الست للتفكير " وهي من الأساليب الشائعة والشيقة لتنمية الإبداع وتحسين التفكير عموماً، وهي من إبداع الطبيب البريطاني ذو الأصل المالطي " ادوارد دي بونو " والذي نقل تخصصه من جراحة المخ إلى الفلسفة، واستعمل معلوماته الطبية عن المخ وأقسامه وعمله في تحليل أنماط الناس، ثم أصبح فيما بعد أشهر اسم في العالم في مجال التفكير وتحليله وأنماطه، واخترع عدة نظريات في هذا المجال، ومن أشهر وأهم إبداعاته نظرية "القبعات الست" و"التفكير الجانبي" . وكذلك وجود بيئة سليمة وصحية والعادلة يساعد على تعزيز جودة القرارات.

مفهوم القُبَعَات الست هي تقسيم التفكير إلى ستة أنماط ، واعتبار كل نمط قُبعة يلبسها الإنسان أو يخلعها حسب طريقة تفكيره في تلك اللحظة. ولتسهيل الأمر فقد أعطى " إدوارد " لوناً مميزاً لكل قبعة لنستطيع تمييزه وحفظه بسهولة. وتُستخدم في طريقة تحليل تفكير المتحدثين أمامك بناءً على نوع القبعة التي يرتدونها.

ويعتقد " إدوارد " أن هذه الطريقة تعطي الإنسان في وقت قصير قدرة كبيرة على أن يكون متفوقاً وناجحاً في المواقف العملية والشخصية، وفي نطاق العمل أو نطاق المنزل، وأنها تُحوّل المواقف السلبية إلى مواقف إيجابية ، والمواقف الجامدة إلى مواقف مبدعة وإنها طريقة تعلمنا كيف ننسق العوامل المختلفة للوصول إلى الإبداع (Kristina, 2015:122) والشكل (2) يوضح مفاهيم تلك القبعات :



شكل(2):القبعات الست للتفكير الإبداعي

- المصدر من اعداد الباحثة بالاعتماد على ادوارد دي بونو
- واخيراً ترى الباحثة ان ابعاد جودة اتخاذ القرارات يمكن تحديدها بأبعاد جودة الخدمة التى حددها كل من (Rusel & Taylor,2006:394) و المتمثلة بالآتى :
- 1- المعولية Reliability :- وهى قدرة المنظمة على انجاز الخدمة التى وعدت بتقديمها الى المستفيدين بشكل دقيق وصحيح وثابت.
 - 2- الإستجابة Responsiveness:- وهى رغبة واستعداد وقدرة المنظمة على تقديم الخدمة المناسبة وبالسريعة التى تحقق الفائدة من تلك الخدمة.
 - 3- الثقة Assurance:- وتعنى كسب الرضا والإطمئنان الى مجهزى الخدمة وما يتمتعون به من صفات متمثلة بالمعرفة والكياسة والدقة فى العمل ومدى قدرة المنظمة وموظفيها على بناء الثقة.
 - 4- العناية Empathy:- وتعنى تركيز الخدمة على اساس فردى، اى ابداء العناية والاهتمام الشخصى بالموظفين وتكوين انطباع لدى كل فرد من متلقى الخدمة بأنه هو الأكثر أهمية.
 - 4 - الملموسية Tangibility:- وهو الدليل المادى للخدمة وتتمثل بالتسهيلات المادية والمعدات والاتصال.

المبحث الثالث: الجانب الميداني

أولاً: وصف عينة البحث: اعتمد البحث في اختبار الجانب الميداني على عينة من الأفراد الموظفين في جامعة السليمانية والمكونة من (58) فرداً، وقد اختيرت العينة عشوائياً للاختبار الميداني لآرائها تجاه متغيرات البحث. إذ وزعت (65) استمارة استبانة على أفراد العينة في الجامعة المبحوثة، أعيد منها (64) استمارة أي بنسبة استعادة بلغت (98%)، ووصل عدد الاستمارات الصالحة للتحليل (58) استمارة والتي شكلت ما نسبته (89%) من الاستمارات الموزعة، وبالتالي فإن حجم العينة النهائي للبحث أصبح (58) فرداً ممن يعمل ضمن وظائف مختلفة في جامعة السليمانية، وكما موضح في الجدول (1).

ثانياً: أداة البحث: تعد الاستبانة الأداة الرئيسة في جمع بيانات الجانب الميداني والتي شملت معلومات عن السمات الشخصية لأفراد العينة، كما تضمنت (12) عبارة لقياس متغير جودة حياة العمل وبأبعاده الثلاث وبواقع (4) عبارات لكل بُعد، بينما تضمنت الاستبانة (15) عبارة لقياس متغير جودة اتخاذ القرار وبأبعاده الخمسة وبواقع (3) عبارات لكل بُعد، وقد اعتمد مقياس ليكرت الخماسي في قياس متغيرات الدراسة وأبعادها. وكما موضح في الجدول (1).

الجدول (1) مكونات الاستبانة

ت	المتغيرات	الأبعاد	عدد الفقرات	المجموع
أولاً	البيانات الشخصية	-	5	5
ثانياً	جودة حياة العمل	ظروف العمل المادية	4	20
		العلاقات الاجتماعية	4	
		الأجور والمكافآت	4	
ثالثاً	جودة اتخاذ القرار	المعولية	3	12
		الاستجابة	3	
		الثقة	3	
		العناية	3	
		الملموسية	3	

المصدر: إعداد الباحثة

ثالثاً: قياس الثبات: أعدت الاستبانة بالاعتماد على مراجع الجانب النظري وجرى تعديل العبارات بما يتناسب مع الميدان المبحوث، كما تم اختبار الثبات لها باستخدام معامل كرونباخ ألفا للثبات من قدرة الاستبانة على تحقيق الثبات المطلوب وفق المعايير الإحصائية، وتبين أن قيمة معامل الثبات لمتغير جودة حياة العمل بلغت (0.854)، بينما كانت قيمة الثبات لمتغير جودة اتخاذ القرار (0.917)، وأن الثبات الكلي لكافة عبارات الاستبانة كان (0.937)، مما يؤكد الثبات المطلوب للاستبانة قياساً بالقيمة المعيارية للثبات والبالغة (0.60) في الدراسات الإنسانية، وجاءت هذه النتائج موضحة في الجدول (2).

الجدول (2) معامل الثبات لمتغيرات البحث وأبعاده

المتغير والأبعاد	عدد الأبعاد	قيم معامل الثبات
ظروف العمل المادية	4	0.768
العلاقات الاجتماعية	4	0.720
الأجور والمكافآت	4	0.809
متغير جودة حياة العمل	12	0.854
المعولية	3	0.824
الاستجابة	3	0.832
الثقة	3	0.733
العناية	3	0.797
الملموسية	3	0.744
متغير جودة اتخاذ القرار	15	0.917
كافة عبارات الاستبانة	27	0.937

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي

رابعاً: اختبار اعتدالية البيانات: وهو الشرط الخاص بتوافر التوزيع الطبيعي في بيانات الدراسة، وقد تم حساب التوزيع الطبيعي (Z) بطريقة (Shapiro - Wilks) للتحقق من ذلك، حيث بينت نتائج التحليل في الجدول (3) أن جميع قيم (Z) المحسوبة ولكافة الأبعاد كانت أقل من قيم (Z) الجدولية وباستخدام الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية المناظرة لكل بُعد، وتأكيد من مستوى المعنوية المحسوبة للأبعاد والتي كانت جميعها أكبر من المستوى الافتراضي للمعنوية في البحث الحالي والبالغة (0.05)، مما يشير إلى أن بيانات البحث الحالي تأخذ شكل التوزيع الطبيعي المطلوب، مما يمكننا من تطبيق الاختبارات المعلمية في تحليل بيانات البحث الحالي.

الجدول (3) اختبار اعتدالية التوزيع

المتغيرات	أبعادها	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Z المحسوبة	Z الجدولية	Sig.
جودة حياة العمل	ظروف العمل المادية	3.00	0.843	.978	4.386	.358
	العلاقات الاجتماعية	3.46	0.713	.973	4.630	.233
	الأجور والمكافآت	2.60	0.931	.990	4.130	.899
جودة اتخاذ القرار	المعولية	3.07	0.835	.962	4.449	.070
	الاستجابة	3.12	0.855	.964	4.528	.085
	الثقة	3.11	0.829	.964	4.473	.083
	العناية	3.11	0.864	.979	4.536	.404
	الملموسية	2.84	0.861	.967	4.256	.118

المصدر: اعداد الباحثة من نتائج التحليل الاحصائي

خامساً: وصف سمات العينة: تظهر بيانات الجدول (4) وصفاً لسمات أفراد العينة في الجامعة المبحوثة، حيث تبين أن أغلبية أفراد العينة هم من الإناث والذين كانت نسبتهم (58.6 %) من حجم العينة. بينما كان توزيع العينة حسب العمر يشير إلى أن الأغلبية في العينة هم من الفئة العمرية (25 - 43 سنة) والبالغة نسبتهم (58.6 %). أما مدة الخدمة الجامعية فتدل على أن (41.4 %) من أفراد العينة تقع مدة خدمتها في الفئة (5 - 10 سنة) والتي جاءت بأعلى نسبة. أما أعلى فئة في سمة مدة الخدمة في المنصب الحالي فقد كانت لفئتي (أقل من 5 سنوات) و (5 - 8 سنة) ونسبة متساوية والتي بلغت (41.4 %). بينما كانت الفئة الأعلى في الشهادة لحملة البكالوريوس ونسبة بلغت (51.7 %) والتي شكلت أغلبية أفراد العينة.

الجدول (4) وصف سمات للعينة

ت	السمات	الفئة	التكرار	النسبة %
1	الجنس	ذكر	24	41.4
		أنثى	34	58.6
2	العمر	25-34 سنة	34	58.6
		35-44 سنة	23	39.7
		45-54 سنة	0	0
		أكثر من 55 سنة	1	1.7
3	مدة الخدمة الجامعية	أقل من 5 سنوات	13	22.4
		5-10 سنة	24	41.4
		11-15 سنة	12	20.7
		أكثر من 15 سنوات	9	15.5
	مدة الخدمة في	أقل من 5 سنوات	24	41.4

41.4	24	8-5 سنة	المنصب الحالي	
17.2	10	أكثر من 8 سنوات		
13.8	8	دكتوراه	المؤهل العلمي	4
24.1	14	ماجستير		
5.2	3	دبلوم عالي		
51.7	30	بكالوريوس		
1.7	1	دبلوم		
3.4	2	اعدادية		
100.0	58	المجموع		

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي

سادساً: وصف متغيرات البحث: خصصت الفقرة الحالية لوصف متغيرات البحث، وعلى وفق الفقرات الآتية:

1. وصف متغير جودة حياة العمل وأبعاده: اعتمد التكرار والنسبة المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل التوافق في وصف متغير جودة حياة العمل وأبعاده وبحسب نتائج التحليل الإحصائي وكالاتي:

أ. وصف بُعد الظروف المادية: يتضح من نتائج الجدول (5) أن هناك اتفاقاً بمستويات ضعيفة بين أفراد العينة على مضامين كافة عبارات بُعد الظروف المادية وبحسب المؤشر الكلي والذي بلغت نسبته (37.9%) مقابل عدم اتفاق ونسبة (34%) وجاءت هذه النتائج بوسط حسابي (3.00) وانحراف معياري (1.092)، وبتأكيد من قيمة معامل التوافق والتي كانت (63.6%) والتي تدل على وجود تباين في آراء العينة تجاه العبارات التي استخدمت في قياس هذا البعد، إذ أنه كلما اقتربت قيمة هذا المعامل من النسبة المئوية الكاملة (100%) دل ذلك على شدة الاتفاق في آراء العينة المبحوثة وبالعكس. وقد كانت العبارة (X2) الأكثر اتفاقاً على مستوى هذا البعد والتي بلغت نسبتها (47.3%) وبوسط حسابي (3.31) وانحراف معياري (0.921) وبتأكيد من معامل التوافق البالغ (72.2%) والتي تنص على (توفر بيئة الجامعة مناخ تنظيمي يشعر الموظفين به بالأمان والثقة المتبادلة بين جميع أطراف العمل). وكان للعبارة (X4) أقل نسبة تعزيزية للمؤشر الكلي لهذا البعد والتي جاءت بنسبة اتفاق (25.8%) وبوسط حسابي (2.70) وانحراف معياري (1.076) وبتأكيد من معامل التوافق البالغ (60.1%) والتي تنص على (توفر الجامعة التأمينات والتعويضات اللازمة في حالة التعرض لحوادث العمل). وبذلك يمكن الاستنتاج بأن الظروف المادية في الجامعة المبحوثة لا تلبي طموحات واحتياجات الأفراد لديها مما ينعكس سلباً على جودة حياة العمل في تلك الجامعة.

الجدول (5) وصف بُعد الظروف المادية

العبارات	اتفاق بشدة		اتفاق		محايد		لا أتفق		لا أتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة التوافق %
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			
X1	13.8	8	34.5	20	19.0	11	22.4	13	10.3	6	3.18	1.234	61.2
X2	5.2	3	43.1	25	32.8	19	15.5	9	3.4	2	3.31	.921	72.2
X3	5.2	3	24.1	14	31.0	18	24.1	14	15.5	9	2.79	1.135	59.3
X4	3.4	2	22.4	13	29.3	17	31.0	18	13.8	8	2.70	1.076	60.1
المعدل	6.9	-	31.0	-	28.1	-	23.3	-	10.8				
المؤشر الكلي	37.9		28.1		34.0						3.00	1.092	63.6

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

ب. وصف بُعد العلاقات الاجتماعية: يتضح من نتائج الجدول (6) أن هناك اتفاقاً بمستويات ضعيفة بين أفراد العينة على مضامين كافة عبارات بُعد العلاقات الاجتماعية وبحسب المؤشر الكلي والذي بلغت نسبته (50.8%) مقابل عدم اتفاق ونسبة (19.4%) وجاءت هذه النتائج بوسط حسابي (3.45) وانحراف معياري (0.939)، وبتأكيد من قيمة معامل التوافق والتي كانت (72.1%) والتي تدل على وجود اتفاق نسبي في آراء العينة تجاه العبارات التي استخدمت في قياس هذا البعد، إذ أنه كلما اقتربت قيمة هذا المعامل من النسبة المئوية الكاملة (100%) دل ذلك على شدة الاتفاق في آراء العينة المبحوثة وبالعكس. وقد كانت العبارة (X5) الأكثر اتفاقاً على مستوى هذا البعد والتي بلغت نسبتها (70.7%) وبوسط حسابي (3.31) وانحراف معياري (0.851) وبتأكيد من

معامل التوافق البالغ (76.5%) والتي تنص على (يسود التعاون وروح الفريق الواحد بين الموظفين أثناء العمل). وكان للعبارة (X8) أقل نسبة تعزيزية للمؤشر الكلي لهذا البُعد والتي جاءت بنسبة اتفاق (37.9%) وبوسط حسابي (3.10) وانحراف معياري (1.087) وبتأكيد من معامل التوافق البالغ (64.9%) والتي تنص على (تتيح إدارة الجامعة فرص التفاعل والاتصال مع العاملين في المستويات المختلفة). وبذلك يمكن الاستنتاج بأن العلاقات الاجتماعية في الجامعة المبحوثة ذات مستويات جيدة مما ينعكس بشكل إيجابي على جودة حياة العمل في تلك الجامعة على الرغم من ضعف في فرص التفاعل والاتصال مع العاملين في مختلف المستويات.

الجدول (6) وصف بُعد العلاقات الاجتماعية

العبارات	أُتفق بشدة		أُتفق		محايد		لا أُتفق		لا أُتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة التوافق %
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%			
X5	7	12.1	34	58.6	5	8.6	12	20.7	-	-	3.62	.851	76.5
X6	6	10.3	29	50.0	15	25.9	8	13.8	-	-	3.56	.860	75.8
X7	6	10.3	31	53.4	10	17.2	10	17.2	1	1.7	3.53	.959	72.8
X8	6	10.3	16	27.6	17	29.3	16	27.6	3	5.2	3.10	1.087	64.9
المعدل	-	10.8	-	47.4	-	20.3	-	19.8	-	1.7	3.45	0.939	72.8
المؤشر الكلي	58.2			20.3		21.5							

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

ت. وصف بُعد الأجور والمكافآت: يتضح من نتائج الجدول (7) أن هناك اتفاقاً بمستويات ضعيفة بين أفراد العينة على مضامين كافة عبارات بُعد الأجور والمكافآت وبحسب المؤشر الكلي والذي بلغت نسبته (25.4%) مقابل عدم اتفاق وبنسبة (51.7%) وجاءت هذه النتائج بوسط حسابي (2.60) وانحراف معياري (1.141)، وبتأكيد من قيمة معامل التوافق والتي كانت (55.2%) والتي تدل على وجود اتفاق ضعيف جداً في آراء العينة تجاه العبارات التي استخدمت في قياس هذا البُعد، إذ أنه كلما اقتربت قيمة هذا المعامل من النسبة المئوية الكاملة (100%) دل ذلك على شدة الاتفاق في آراء العينة المبحوثة وبالعكس. وقد كانت العبارة (X9) الأكثر اتفاقاً على مستوى هذا البُعد والتي بلغت نسبته (27.6%) وبوسط حسابي (2.65) وانحراف معياري (1.078) وبتأكيد من معامل التوافق البالغ (59.3%) والتي تنص على (يوجد نظام واضح وملئم للأجور والمكافآت داخل الجامعة). وكان للعبارة (X12) أقل نسبة تعزيزية للمؤشر الكلي لهذا البُعد والتي جاءت بنسبة اتفاق (22.4%) وبوسط حسابي (2.34) وانحراف معياري (1.221) وبتأكيد من معامل التوافق البالغ (47.8%) والتي تنص على (يشعر الموظفون بالرضا عن العلاوات والزيادات التي تضاف للرواتب سنوياً). وبذلك يمكن الاستنتاج بأن الأجور والمكافآت في الجامعة المبحوثة ذات مستويات ضعيفة جداً مما ينعكس بشكل سلبي على جودة حياة العمل للعاملين في تلك الجامعة.

الجدول (7) وصف بُعد الأجور والمكافآت

العبارات	اتّفق بشدة		اتّفق		محايد		لا أتفق		لا أتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة التوافق %
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%			
X9	4	6.9	12	20.7	11	19.0	22	37.9	9	15.5	2.65	1.078	59.3
X10	2	3.4	14	24.1	14	24.1	18	31.0	10	17.2	2.65	1.132	57.3
X11	4	6.9	10	17.2	20	34.5	15	25.9	9	15.5	2.74	1.132	58.7
X12	3	5.2	10	17.2	8	13.8	20	34.5	17	29.3	2.34	1.221	47.8
المعدل	-	5.6	-	19.8	-	22.9	-	32.3	-	19.4	2.60	1.141	55.2
المؤشر الكلي	25.4		22.9		51.7								

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

2. وصف متغير جودة اتخاذ القرار وأبعاده: اعتمد التكرار والنسبة المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل التوافق في وصف متغير جودة اتخاذ القرار وأبعاده وبحسب نتائج التحليل الإحصائي وكالاتي:

أ. وصف بُعد المعولية: يتضح من نتائج الجدول (8) أن هناك اتفاقاً بمستويات ضعيفة بين أفراد العينة على مضامين كافة عبارات بُعد المعولية وبحسب المؤشر الكلي والذي بلغت نسبته (35%) مقابل عدم اتفاق ونسبة (28.2%) وجاءت هذه النتائج بوسط حسابي (3.07) وانحراف معياري (0.963)، وبتأكيد من قيمة معامل التوافق والتي كانت (68.4%) والتي تدل على وجود اتفاق ضعيف جداً في آراء العينة تجاه العبارات التي استخدمت في قياس هذا البعد، إذ أنه كلما اقتربت قيمة هذا المعامل من النسبة المئوية الكاملة (100%) دل ذلك على شدة الاتفاق في آراء العينة المبحوثة وبالعكس. وقد كانت العبارة (Y1) الأكثر اتفاقاً على مستوى هذا البعد والتي بلغت نسبتها (39.6%) وبوسط حسابي (3.22) وانحراف معياري (0.989) وبتأكيد من معامل التوافق البالغ (69.3%) والتي تنص على (يبدل متخذي القرار في الجامعة قصارى جهدهم لحل مختلف المشاكل التي يواجهها المستفيدين). وكان للعبارة (Y2) أقل نسبة تعزيزية للمؤشر الكلي لهذا البعد والتي جاءت بنسبة اتفاق (25.8%) وبوسط حسابي (2.84) وانحراف معياري (0.932) وبتأكيد من معامل التوافق البالغ (67.2%) والتي تنص على (لدى متخذي القرار القدرة على التعامل مع المرؤوسين بشكل جيد). وبذلك يمكن الاستنتاج بأن المعولية في الجامعة المبحوثة ذات مستويات ضعيفة جداً مما ينعكس بشكل سلبي على جودة اتخاذ القرار في تلك الجامعة.

الجدول (8) وصف بُعد المعولية

العبارات	اتفاق بشدة		اتفاق		محايد		لا أتفق		لا أتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة التوافق %
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			
Y1	10.3	6	29.3	17	36.2	21	20.7	12	3.4	2	3.22	.989	69.3
Y2	1.7	1	24.1	14	37.9	22	29.3	17	6.9	4	2.84	.932	67.2
Y3	5.2	3	34.5	20	36.2	21	19.0	11	5.2	3	3.15	.969	69.2
المعدل	5.7	-	29.3	-	36.8	-	23.0	-	5.2	-	3.07	0.963	68.4
المؤشر الكلي	35.0		36.8		28.2								

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

ب. وصف بُعد الاستجابة: يتضح من نتائج الجدول (9) أن هناك اتفاقاً بمستويات ضعيفة بين أفراد العينة على مضامين كافة عبارات بُعد الاستجابة وبحسب المؤشر الكلي والذي بلغت نسبته (37.3%) مقابل عدم اتفاق ونسبة (28.2%) وجاءت هذه النتائج بوسط حسابي (3.11) وانحراف معياري (0.989)، وبتأكيد من قيمة معامل التوافق والتي كانت (68.2%) والتي تدل على وجود اتفاق ضعيف جداً في آراء العينة تجاه العبارات التي استخدمت في قياس هذا البعد، إذ أنه كلما اقتربت قيمة هذا المعامل من النسبة المئوية الكاملة (100%) دل ذلك على شدة الاتفاق في آراء العينة المبحوثة وبالعكس. وقد كانت العبارة (Y5) الأكثر اتفاقاً على مستوى هذا البعد والتي بلغت نسبتها (43.1%) وبوسط حسابي (3.18) وانحراف معياري (0.999) وبتأكيد من معامل التوافق البالغ (68.6%) والتي تنص على (لدى متخذي القرار الاستعداد الدائم لمساعدة الآخرين). وكان للعبارة (Y6) أقل نسبة تعزيزية للمؤشر الكلي لهذا البعد والتي جاءت بنسبة اتفاق (27.5%) وبوسط حسابي (2.84) وانحراف معياري (0.987) وبتأكيد من معامل التوافق البالغ (65.2%) والتي تنص على (يلبي متخذي القرارات طلبات المستفيدين مهما كانت درجة انشغالهم). وبذلك يمكن الاستنتاج بأن الاستجابة في الجامعة المبحوثة ذات مستويات ضعيفة جداً مما ينعكس بشكل سلبي على جودة اتخاذ القرار في تلك الجامعة.

الجدول (9) وصف بُعد الاستجابة

العبارات	اتفاق بشدة		اتفاق		محايد		لا أتفق		لا أتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة التوافق %
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			
Y4	13.8	8	27.6	16	36.2	21	22.4	13	-	-	3.32	.980	70.5
Y5	5.2	3	37.9	22	34.5	20	15.5	9	6.9	4	3.18	.999	68.6
Y6	3.4	2	24.1	14	32.8	19	32.8	19	6.9	4	2.84	.987	65.2
المعدل	7.5	-	29.9	-	34.5	-	23.6	-	4.6	-	3.11	0.989	68.2

المؤشر الكلي	37.3	34.5	28.2		
--------------	------	------	------	--	--

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

ت. وصف بُعد الثقة: يتضح من نتائج الجدول (10) أن هناك اتفاقاً بمستويات ضعيفة بين أفراد العينة على مضامين كافة عبارات بُعد الثقة وبحسب المؤشر الكلي والذي بلغت نسبته (37.4%) مقابل عدم اتفاق ونسبة (29.9%) وجاءت هذه النتائج بوسط حسابي (3.10) وانحراف معياري (1.022)، وبتأكيد من قيمة معامل التوافق والتي كانت (67%) والتي تدل على وجود اتفاق ضعيف جداً في آراء العينة تجاه العبارات التي استخدمت في قياس هذا البعد، إذ أنه كلما اقتربت قيمة هذا المعامل من النسبة المئوية الكاملة (100%) دل ذلك على شدة الاتفاق في آراء العينة المبحوثة وبالعكس. وقد كانت العبارة (Y7) الأكثر اتفاقاً على مستوى هذا البعد والتي بلغت نسبتها (39.7%) وبوسط حسابي (3.15) وانحراف معياري (1.105) وبتأكيد من معامل التوافق البالغ (64.9%) والتي تنص على (يمكن الوثوق بمتخذي القرارات في الجامعة). وكان للعبارة (Y8) أقل نسبة تعزيزية للمؤشر الكلي لهذا البعد والتي جاءت بنسبة اتفاق (26.2%) وبوسط حسابي (3.02) وانحراف معياري (1.075) وبتأكيد من معامل التوافق البالغ (64.5%) والتي تنص على (يمتلك متخذي القرارات المعرفة الكافية للإجابة على أسئلة الآخرين). وبذلك يمكن الاستنتاج بأن الثقة في الجامعة المبحوثة ذات مستويات ضعيفة جداً مما ينعكس بشكل سلبي على جودة اتخاذ القرار في تلك الجامعة.

الجدول (10) وصف بُعد الثقة

العبارات	اتفاق بشدة		اتفاق		محايد		لا أتفق		لا أتفق بشدة		الانحراف المعياري		نسبة التوافق %	
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
Y7	12.1	7	27.6	16	29.3	17	25.9	15	5.2	3	3.15	1.105	64.9	
Y8	8.6	5	27.6	16	27.6	16	31.0	18	5.2	3	3.03	1.075	64.5	
Y9	3.4	2	32.8	19	41.4	24	19.0	11	3.4	2	3.13	.887	71.7	
المعدل	8.0	-	29.3	-	32.7	-	25.3	-	4.6	-				
المؤشر الكلي	37.4		32.7		29.9						3.10	1.022	67.0	

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

ث. وصف بُعد العناية: يتضح من نتائج الجدول (11) أن هناك اتفاقاً بمستويات ضعيفة بين أفراد العينة على مضامين كافة عبارات بُعد العناية وبحسب المؤشر الكلي والذي بلغت نسبته (39.1%) مقابل عدم اتفاق ونسبة (29.8%) وجاءت هذه النتائج بوسط حسابي (3.11) وانحراف معياري (1.024)، وبتأكيد من قيمة معامل التوافق والتي كانت (67.1%) والتي تدل على وجود اتفاق ضعيف جداً في آراء العينة تجاه العبارات التي استخدمت في قياس هذا البعد، إذ أنه كلما اقتربت قيمة هذا المعامل من النسبة المئوية الكاملة (100%) دل ذلك على شدة الاتفاق في آراء العينة المبحوثة وبالعكس. وقد كانت العبارة (Y11) الأكثر اتفاقاً على مستوى هذا البعد والتي بلغت نسبتها (48.3%) وبوسط حسابي (3.31) وانحراف معياري (0.994) وبتأكيد من معامل التوافق البالغ (70%) والتي تنص على (يغلب على ممارسة متخذي القرار الألفة والاحترام إزاء الآخرين). وكان للعبارة (Y12) أقل نسبة تعزيزية للمؤشر الكلي لهذا البعد والتي جاءت بنسبة اتفاق (24.1%) وبوسط حسابي (2.77) وانحراف معياري (1.009) وبتأكيد من معامل التوافق البالغ (63.6%) والتي تنص على (يتحلى متخذي القرار بالشفافية التامة اتجاه الآخرين لدى اتخاذهم القرارات المطلوبة من طرفهم). وبذلك يمكن الاستنتاج بأن العناية في الجامعة المبحوثة ذات مستويات ضعيفة جداً مما ينعكس بشكل سلبي على جودة اتخاذ القرار في تلك الجامعة.

الجدول (11) وصف بُعد العناية

العبارات	اتفاق بشدة		اتفاق		محايد		لا أتفق		لا أتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة التوافق %
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			
Y10	12.1	7	32.8	19	27.6	16	24.1	14	3.4	2	3.25	1.068	67.1
Y11	8.6	5	39.7	23	29.3	17	19.0	11	3.4	2	3.31	.994	70.0
Y12	3.4	2	20.7	12	36.2	21	29.3	17	10.3	6	2.77	1.009	63.6
المعدل	8.0	-	31.1	-	31.1	-	24.1	-	5.7	-			
المؤشر الكلي	39.1		31.1		29.8						3.11	1.024	67.1

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

ج. وصف بُعد الملموسية: يتضح من نتائج الجدول (12) أن هناك اتفاقاً بمستويات ضعيفة بين أفراد العينة على مضامين كافة عبارات بُعد الملموسية وبحسب المؤشر الكلي والذي بلغت نسبته (27%) مقابل عدم اتفاق وبنسبة (45.4%) وجاءت هذه النتائج بوسط حسابي (2.83) وانحراف معياري (1.057)، وبتأكيد من قيمة معامل التوافق والتي كانت (62.7%) والتي تدل على وجود اتفاق ضعيف جداً في آراء العينة تجاه العبارات التي استخدمت في قياس هذا البعد، إذ أنه كلما اقتربت قيمة هذا المعامل من النسبة المئوية الكاملة (100%) دل ذلك على شدة الاتفاق في آراء العينة المبحوثة وبالعكس. وقد كانت العبارة (Y13) الأكثر اتفاقاً على مستوى هذا البعد والتي بلغت نسبتها (29.3%) وبوسط حسابي (2.94) وانحراف معياري (1.082) وبتأكيد من معامل التوافق البالغ (63.2%) والتي تنص على (تمتلك الجامعة التقنيات الحديثة لدعم عملية اتخاذ القرارات)، وكان للعبارة (Y15) أقل نسبة تعزيزية للمؤشر الكلي لهذا البعد والتي جاءت بنسبة اتفاق (27.5%) وبوسط حسابي (2.86) وانحراف معياري (1.115) وبتأكيد من معامل التوافق البالغ (61%) والتي تنص على (يتلائم المظهر العام للجامعة مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة). وبذلك يمكن الاستنتاج بأن الملموسية في الجامعة المبحوثة ذات مستويات ضعيفة جداً مما ينعكس بشكل سلبي على جودة اتخاذ القرار في تلك الجامعة.

الجدول (12) وصف بُعد الملموسية

العبارات	اتفاق بشدة		اتفاق		محايد		لا أتفق		لا أتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة التوافق %
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			
Y13	10.3	6	19.0	11	31.0	18	34.5	20	5.2	3	2.94	1.082	63.2
Y14	3.4	2	20.7	12	24.1	14	46.6	27	5.2	3	2.70	.973	64.0
Y15	10.3	6	17.2	10	27.6	16	37.9	22	6.9	4	2.86	1.115	61.0
المعدل	8.0	-	19.0	-	27.6	-	39.7	-	5.8	-			
المؤشر الكلي	27.0		27.6		45.4						2.83	1.057	62.7

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

سابعاً: اختبار فرضية الارتباط:

نسعى في هذه الفقرة للتحقق من صحة فرضية الارتباط والتي تنص على أنه (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين جودة حياة العمل وجودة اتخاذ القرار، ويتفرع عن هذه الفرضية فرضيات فرعية تتمثل في وجود علاقة ارتباط معنوية بين كل بعد من أبعاد جودة حياة العمل وأبعاد جودة اتخاذ القرار)، وذلك على وفق الفقرات الآتية:

1. مستوى المتغيرات الرئيسية: يظهر من نتائج تحليل الارتباط في الجدول (13) وجود علاقة ارتباط معنوية وموجبة بين جودة حياة العمل وجودة اتخاذ القرار وعلى المستوى الكلي بين المتغيرين، والتي بلغت (0.778) عند مستوى معنوية (0.01)، مما يشير إلى وجود مستويات معنوية وموجبة من التلازم بين جودة حياة العمل وجودة اتخاذ القرار في الجامعة المبحوثة، وبذلك يمكن الاستنتاج بأنه كلما تحسنت جودة حياة العمل في الجامعة المبحوثة فإن ذلك ينعكس إيجابياً على جودة اتخاذ القرار في تلك الجامعة، والعكس صحيح.

2. مستوى أبعاد المتغيرات: يوضح الجدول (13) النتائج التفصيلية لعلاقات الارتباط بين أبعاد متغيري جودة حياة العمل وجودة اتخاذ القرار، حيث تبين من نتائج التحليل ظهور العلاقات الآتية:

أ. وجود ارتباط معنوي وإيجابي بين أبعاد جودة حياة العمل ومتغير جودة اتخاذ القرار والمتمثلة بكل من ظروف العمل المادية، العلاقات الاجتماعية، والأجور والمكافآت وبمعاملات ارتباط (0.694)، (0.642)، (0.559) وعلى التوالي وعند مستوى معنوية (0.01)، مما يشير إلى أنه كلما تحسنت آفاق جودة حياة العمل لدى الجامعة المبحوثة والمتمثلة بكل من ظروف العمل المادية، العلاقات الاجتماعية، والأجور والمكافآت فإن ذلك يسهم وبشكل إيجابي في تحسين مستويات جودة اتخاذ القرار في الجامعة المبحوثة، والعكس صحيح.

ب. وجود ارتباط معنوي وطردى بين متغير جودة حياة العمل وأبعاد جودة اتخاذ القرار والمتمثلة بكل من المعولية، الاستجابة، الثقة، العناية، والملموسية وبمعاملات ارتباط (0.653)، (0.691)، (0.659)، (0.582)، (0.580) وعلى التوالي وعند مستوى معنوية (0.01)، مما يشير إلى أنه كلما تحسنت آفاق جودة حياة العمل لدى الجامعة المبحوثة فإن ذلك يسهم وبشكل إيجابي في تحسين أبعاد جودة اتخاذ القرار والمتمثلة بكل من المعولية، الاستجابة، الثقة، العناية، والملموسية في الجامعة المبحوثة، والعكس صحيح.

ت. وجود ارتباط معنوي وإيجابي بين كل بُعد من أبعاد جودة حياة العمل وأبعاد جودة القرار وبمستويات ارتباط مختلفة إذ بلغت أعلى قيمة لمعامل الارتباط بين بُعد العلاقات الاجتماعية وبُعد الاستجابة وبمعامل ارتباط (0.624) وعند مستوى معنوية (0.01). كما تبين أن أقل قيمة لمعامل الارتباط على مستوى أبعاد المتغيرين كانت بين بُعد العلاقات الاجتماعية وبُعد الملموسية وبمعامل ارتباط (0.279) وعند مستوى معنوية (0.05). مما يؤكد أنه كلما تبنت الجامعة المبحوثة تحسين كل من ظروف العمل المادية، العلاقات الاجتماعية، والأجور والمكافآت فإن ذلك يؤدي إلى تحسين قدرات تلك الجامعة وتمكنها من تحقيق كل من المعولية، الاستجابة، الثقة، العناية، والملموسية في قراراتها، والعكس صحيح.

ومن نتائج تحليل الارتباط بين جودة حياة العمل وجودة اتخاذ القرار وعلى مستوى كل من المتغيرات والأبعاد يستدل على صحة فرضية الارتباط والتي تنص على أنه (توجد علاقة ارتباط معنوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين جودة حياة العمل وجودة اتخاذ القرار، ويتفرع عن هذه الفرضية فرضيات فرعية تتمثل في وجود علاقة ارتباط معنوية بين كل بُعد من أبعاد جودة حياة العمل وأبعاد جودة اتخاذ القرار)

الجدول (13) اختبار فرضية الارتباط

المؤشر الكلي	الملموسية	العناية	الثقة	الاستجابة	المعولية	جودة اتخاذ القرار جودة حياة العمل
ظروف العمل المادية	.694**	.532**	.512**	.565**	.590**	.625**
العلاقات الاجتماعية	.642**	.279*	.551**	.562**	.624**	.599**
الأجور والمكافآت	.559**	.558**	.371**	.480**	.479**	.385**
المؤشر الكلي	.778**	.580**	.582**	.659**	.691**	.653**

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي ** معنوي عند مستوى (0.01)، * معنوي عند مستوى (0.05) N=58

ثامناً: اختبار فرضية التأثير

لجأت الباحثة لاختبار فرضية التأثير التي تنص على أنه (توجد علاقة تأثير معنوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لجودة حياة العمل في جودة اتخاذ القرار، ويتفرع عن هذه الفرضية فرضيات فرعية تتمثل في وجود تأثير معنوي لكل بُعد من أبعاد جودة حياة العمل في جودة اتخاذ القرار). وللتعرف على علاقات التأثير هذه فقد تم تطبيق معامل الإنحدار (Regression Coefficient) البسيط بطريقة الادخال (Enter) وعلى المستوى الكلي والجزئي لأبعاد المتغيرات، وكما يأتي:

1. التأثير الكلي: أظهرت نتائج تحليل الإنحدار وعلى المستوى الكلي لمتغير جودة حياة العمل في متغير جودة اتخاذ القرار والمعروضة في الجدول (14) الآتي:

أ. ظهر أن هناك تأثير للمتغير المستقل جودة حياة العمل في المتغير المعتمد جودة اتخاذ القرار، وذلك بموجب قيمة (F) المحسوبة والتي كانت (85.744)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (4.013) وبدرجات حرية (1، 56)، وبتأكيد من قيمة (Sig.) والبالغة (0.000) وهي تقل عن مستوى المعنوية الافتراضي للدراسة الحالية (0.05).
ب. يلاحظ من قيمة (B₀) أن هناك ظهوراً لجودة اتخاذ القرار بقيمة مساوية إلى (0.632) وذلك عندما تكون قيمة جودة حياة العمل ومن خلال أبعاده مساوياً للصفر، مما يدل على أن جودة اتخاذ القرار يستمد جزء كبير من التأثيرات المباشرة عليه من جودة حياة العمل وأبعاده المعتمدة في الدراسة الحالية.
ت. ظهر أن الميل الحدي (B₁) كانت قيمته مساوية إلى (0.778) أي أن التغير في جودة حياة العمل بمقدار واحد، سيؤدي إلى تغير في جودة اتخاذ القرار بما يساوي (0.778)، أي بنسبة تغير تعادل (77.8 %) وهي نسبة عالية يمكن الاستناد عليها في تفسير العلاقة التأثيرية لجودة حياة العمل في جودة اتخاذ القرار.
ث. تشير قيمة معامل التحديد (R²) والتي كانت (0.605) إلى أن ما يحصل من تغير تأثيري مباشر وبنسبة (60.5%) في جودة اتخاذ القرار يرجع سببه إلى جودة حياة العمل وأبعاده، وأن ما نسبته (39.5%) من التغير في جودة اتخاذ القرار يعود إلى عوامل أخرى لم يتم تضمينها في نموذج الدراسة الحالية.

الجدول (14) تأثير جودة حياة العمل في جودة اتخاذ القرار

جودة اتخاذ القرار						النموذج
Sig.	F الجدولية	F المحسوبة	R ²	B ₁	B ₀	
0.000	4.013	85.744	0.605	0.778	0.632	جودة حياة العمل

قيمة F الجدولية بدرجات حرية (1، 56) P ≤ 0.05 N=58

2. التأثير على المستوى الجزئي: أظهرت نتائج تحليل الانحدار البسيط وعلى مستوى أبعاد متغير جودة حياة العمل في متغير جودة اتخاذ القرار والمعرضة في الجدول (15) الآتي:

أ. تبين وجود تأثير معنوي لبُعد ظروف العمل المادية في متغير جودة اتخاذ القرار وذلك استناداً لقيمة (t) المحسوبة والتي كانت (7.207) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (1.673)، وبتأكيد من مستوى المعنوية (0.000) والتي سجلت قيمة أقل من قيمة مستوى المعنوية الافتراضية للدراسة (0.05). كما تشير نتائج تحليل الانحدار المرافقة بأن بُعد ظروف العمل المادية يفسر ما نسبته (48.1%) من التغير الحاصل في جودة اتخاذ القرار مما يدل على المساهمة الجيدة لهذا البُعد في التأثير بمتغير جودة اتخاذ القرار لدى الجامعة المبحوثة.

ب. تبين وجود تأثير معنوي لبُعد العلاقات الاجتماعية في جودة اتخاذ القرار وذلك استناداً لقيمة (t) المحسوبة والتي كانت (6.265) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (1.673)، وبتأكيد من مستوى المعنوية (0.000) والتي سجلت قيمة أقل من قيمة مستوى المعنوية الافتراضية للدراسة (0.05). كما تشير نتائج تحليل الانحدار المرافقة بأن بُعد العلاقات الاجتماعية يفسر ما نسبته (41.2%) من التغير الحاصل في جودة اتخاذ القرار مما يدل على المساهمة العالية لهذا البُعد في التأثير بمتغير جودة اتخاذ القرار لدى الجامعة المبحوثة.

ت. تبين وجود تأثير معنوي لبُعد الأجور والمكافآت في جودة اتخاذ القرار وذلك استناداً لقيمة (t) المحسوبة والتي كانت (5.048) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (1.673)، وبتأكيد من مستوى المعنوية (0.000) والتي سجلت قيمة أقل من قيمة مستوى المعنوية الافتراضية للدراسة (0.05). كما تشير نتائج تحليل الانحدار المرافقة بأن بُعد الأجور والمكافآت يفسر ما نسبته (31.3%) من التغير الحاصل في جودة اتخاذ القرار مما يدل على المساهمة العالية لهذا البُعد في التأثير بمتغير جودة اتخاذ القرار لدى الجامعة المبحوثة.

ويمكن الاستنتاج بأن ظروف العمل المادية في الجامعة المبحوثة جاءت بمستويات تأثيرية أعلى في جودة اتخاذ القرار من العلاقات الاجتماعية والتي جاءت بمستوى تأثيري أقل في حين أن الأجور والمكافآت جاءت بالمرتبة الأخيرة من حيث تأثيرها في جودة اتخاذ القرار.

الجدول (15) تأثير أبعاد جودة حياة العمل في جودة اتخاذ القرار

جودة اتخاذ القرار						الأنموذج
Sig.	t الجدولية	t المحسوبة	R ²	B ₁	B ₀	
0.000	1.673	7.207	0.481	0.694	1.347	ظروف العمل المادية
0.000		6.265	0.412	0.642	0.904	العلاقات الاجتماعية
0.000		5.048	0.313	0.559	1.973	الأجور والمكافآت

قيمة t الجدولية بدرجة حرية (56) $P \leq 0.05$ N=58

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

واستناداً لما تحقق من نتائج تأثيرية مباشرة لمتغير جودة حياة العمل وأبعاده في متغير جودة اتخاذ القرار فإنه يتم قبول فرضية التأثير التي تنص على أنه (توجد علاقة تأثير معنوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لجودة حياة العمل في جودة اتخاذ القرار، وينفرع عن هذه الفرضية فرضيات فرعية تتمثل في وجود تأثير معنوي لكل بُعد من أبعاد جودة حياة العمل في جودة اتخاذ القرار).

تاسعاً: تحليل فرضية الفروقات:

لجأت الباحثة لاختبار فرضية الفروقات على وفق السمات لأفراد العينة فقد تم تطبيق كل من تحليل (Independent-Sample T test) وذلك للسمات الشخصية التي تتكون من فئتين كسمة الجنس، وتحليل التباين باتجاه واحد (One Way ANOVA) وذلك للسمات الشخصية التي تتكون من ثلاث فئات فأكثر، حيث تنص الفرضية على أنه (توجد فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في متغيرات الدراسة الرئيسية يمكن أن تعزى لاختلاف السمات الشخصية لأفراد العينة المستجيبة)، وبذلك فإن نتائج اختبار الفروقات كانت كالآتي:

1. **الجنس:** عدم وجود فروقات معنوية لمتغيرات جودة حياة العمل وجودة اتخاذ القرار مصدرها الجنس وذلك بحسب قيم (t) المحسوبة لكل متغير والتي بلغت (0.548)، (0.988)، على التوالي وهي أقل من قيمة (t) الجدولية والبالغة (1.673) وبدرجة حرية (56). ويؤكد عدم معنوية الفروقات قيم مستوى المعنوية (Sig) المحسوبة لتلك المتغيرات والتي بلغت (0.586)، (0.328)، وعلى التوالي وهي أكبر من قيمة مستوى المعنوية الافتراضي للدراسة (0.05)، ومن هذه النتائج نستدل على عدم وجود فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة المستجيبة في الجامعة المبحوثة تجاه كل من جودة حياة العمل وجودة اتخاذ القرار مصدرها اختلاف الجنس لهم، أي أنه لا فرق بين الذكور والإناث في الجامعة المبحوثة تجاه التعامل مع كل من جودة حياة العمل وجودة اتخاذ القرار.

الجدول (16) الفروقات للجنس تجاه متغيرات الدراسة

المتغيرات	الفئة	التكرار	الوسط الحسابي	قيمة t المحسوبة	قيمة T الجدولية	درجة الحرية	Sig	
جودة حياة العمل	ذكور	24	3.0764	0.548	1.673	56	0.586	
	إناث	34	2.9779					
جودة اتخاذ القرار	ذكور	24	3.1583	0.988				0.328
	إناث	34	2.9765					

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي. N=58

2. **العمر:** يلاحظ من نتائج تحليل الفروقات حسب العمر في الجدول (17) أن النتائج أظهرت عدم وجود فروقات معنوية لمتغيرات جودة حياة العمل وجودة اتخاذ القرار مصدرها العمر وذلك بحسب قيم (F) المحسوبة لكل متغير والتي بلغت (0.411)، (1.892)، على التوالي وهي أقل من قيمة (F) الجدولية والبالغة (3.165) وبدرجات حرية (2، 55). ويؤكد عدم معنوية الفروقات قيم مستوى المعنوية (Sig) المحسوبة لتلك المتغيرات والتي بلغت (0.665)، (0.160)، وعلى التوالي وهي أكبر من قيمة مستوى المعنوية الافتراضي للدراسة (0.05)، ومن هذه النتائج نستدل على عدم وجود فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة

المستجيبة في الجامعة المبحوثة تجاه كل من جودة حياة العمل وجودة اتخاذ القرار مصدرها اختلاف العمر لهم، أي أنه لا فرق بين أفراد العينة المستجيبة في الجامعة المبحوثة مهما اختلفت أعمارهم تجاه التعامل مع كل من جودة حياة العمل وجودة اتخاذ القرار.

الجدول (17) الفروقات للعمر تجاه متغيرات الدراسة

المتغيرات	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	درجات الحرية	Sig
جودة حياة العمل	0.411	3.165	55 ، 2	0.665
جودة اتخاذ القرار	1.892			0.160

N=58

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

3. مدة الخدمة الجامعية: يلاحظ من نتائج تحليل الفروقات حسب مدة الخدمة الجامعية في الجدول (18) أن النتائج أظهرت الآتي:
أ. وجود فروقات معنوية لمتغير جودة حياة العمل مصدرها مدة الخدمة الجامعية وذلك بحسب قيمة (F) المحسوبة والتي بلغت (3.660)، وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية والبالغة (2.776) وبدرجات حرية (3، 54). ويؤكد معنوية الفروقات قيمة مستوى المعنوية (Sig) المحسوبة والتي بلغت (0.018)، وهي أكبر من قيمة مستوى المعنوية الافتراضي للدراسة (0.05)، ومن هذه النتيجة نستدل على وجود فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في الجامعة المبحوثة تجاه جودة حياة العمل مصدرها اختلاف مدة الخدمة الجامعية لهم، أي أنه يوجد فرق بين أفراد العينة المستجيبة حسب مدة خدمتهم الجامعية تجاه نظرهم لجودة حياة العمل.

ب. عدم وجود فروقات معنوية لمتغير جودة اتخاذ القرار مصدرها مدة الخدمة الجامعية وذلك بحسب قيمة (F) المحسوبة والتي بلغت (1.302)، وهي أقل من قيمة (F) الجدولية والبالغة (2.776) وبدرجات حرية (3، 54). ويؤكد عدم معنوية الفروقات قيم مستوى المعنوية (Sig) المحسوبة لتلك المتغيرات والتي بلغت (0.283)، وهي أكبر من قيمة مستوى المعنوية الافتراضي للدراسة (0.05)، ومن هذه النتيجة نستدل على عدم وجود فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة المستجيبة في الجامعة المبحوثة تجاه جودة اتخاذ القرار مصدرها اختلاف مدة الخدمة الجامعية لهم، أي أنه لا فرق بين أفراد العينة المستجيبة مهما اختلفت مدة خدمتهم الجامعية تجاه التعامل مع جودة اتخاذ القرار.

الجدول (18) الفروقات لمدة الخدمة الجامعية تجاه متغيرات الدراسة

المتغيرات	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	درجات الحرية	Sig
جودة حياة العمل	3.660	2.776	54 ، 3	0.018
جودة اتخاذ القرار	1.302			0.283

N=58

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

ولمعرفة مصدر الفروقات الظاهرة في جودة حياة العمل والتي سببها مدة الخدمة الجامعية لأفراد العينة المستجيبة فإنه تم الرجوع فإنه تم الرجوع إلى الاختبارات البعدية وذلك بتطبيق الاختبار البعدي المسمى شيفيه (Scheffe)، إذ بينت النتائج الواردة في الجدول (19) أن الفروقات في جودة حياة العمل مصدرها فئات الخدمة الجامعية (11 – 15 سنة) و (15 سنة فأكثر). حيث بلغت القيمة المعنوية بينهما (0.026)، ولغرض التعرف على أي من الفئتين هي مصدر لهذه الفروقات فقد تم الرجوع إلى الأوساط الحسابية لها وظهر أن الوسط الحسابي لفئة (15 سنة فأكثر) والبالغ (3.556) كان أكبر من الوسط الحسابي لفئة (11 – 15 سنة) والبالغ (3.128). وعليه فإنه يمكن الاستنتاج بأن الأفراد الذين تتجاوز مدة خدمتهم الجامعية أكثر من 15 سنة في الجامعة المبحوثة هم من أكثر الأفراد المستجيبين الذين لديهم مستويات عالية من الاهتمام والتركيز على جودة حياة العمل في أثناء أدائهم للعمل في الجامعة.

الجدول (19) مصدر فروقات جودة حياة العمل حسب مدة الخدمة الجامعية

الفترة	أقل من 5 سنة	5 - 10 سنة	11 - 15 سنة	أكثر من 15 سنة	الوسط الحسابي
أقل من 5 سنة	-				3.128
5 - 10 سنة	0.833	-			2.927
11 - 15 سنة	0.374	0.745	-		2.681
أكثر من 15 سنة	0.487	0.100	0.026	-	3.556

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

4. مدة الخدمة في المنصب الحالي: يلاحظ من نتائج تحليل الفروقات حسب مدة الخدمة في المنصب الحالي في الجدول (20) أن النتائج أظهرت عدم وجود فروقات معنوية لمتغيرات جودة حياة العمل وجودة اتخاذ القرار مصدرها مدة الخدمة في المنصب الحالي وذلك بحسب قيم (F) المحسوبة لكل متغير والتي بلغت (0.756)، (0.649)، على التوالي وهي أقل من قيمة (F) الجدولية والبالغة (3.165) وبدرجات حرية (2، 55). ويؤكد عدم معنوية الفروقات قيم مستوى المعنوية (Sig) المحسوبة لتلك المتغيرات والتي بلغت (0.474)، (0.527)، وعلى التوالي وهي أكبر من قيمة مستوى المعنوية الافتراضي للدراسة (0.05)، ومن هذه النتائج نستدل على عدم وجود فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة المستجيبة في الجامعة المبحوثة تجاه كل من جودة حياة العمل وجودة اتخاذ القرار مصدرها اختلاف مدة الخدمة في المنصب الحالي لهم، أي أنه لا فرق بين أفراد العينة المستجيبة في الجامعة المبحوثة مهما اختلفت مدة الخدمة في المنصب الحالي تجاه التعامل مع كل من جودة حياة العمل وجودة اتخاذ القرار.

الجدول (20) الفروقات لمدة الخدمة في المنصب الحالي تجاه متغيرات الدراسة

المتغيرات	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	درجات الحرية	Sig
جودة حياة العمل	0.756	2.393	55 ، 2	0.474
جودة اتخاذ القرار	0.649			0.527

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي. N=58

4. المؤهل العلمي: يلاحظ من نتائج تحليل الفروقات حسب المؤهل العلمي في الجدول (21) أن النتائج أظهرت عدم وجود فروقات معنوية لمتغيرات جودة حياة العمل وجودة اتخاذ القرار مصدرها المؤهل العلمي وذلك بحسب قيم (F) المحسوبة لكل متغير والتي بلغت (1.132)، (2.158)، على التوالي وهي أقل من قيمة (F) الجدولية والبالغة (2.393) وبدرجات حرية (5، 52). ويؤكد عدم معنوية الفروقات قيم مستوى المعنوية (Sig) المحسوبة لتلك المتغيرات والتي بلغت (0.474)، (0.527)، وعلى التوالي وهي أكبر من قيمة مستوى المعنوية الافتراضي للدراسة (0.05)، ومن هذه النتائج نستدل على عدم وجود فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة المستجيبة في الجامعة المبحوثة تجاه كل من جودة حياة العمل وجودة اتخاذ القرار مصدرها اختلاف المؤهل العلمي لهم، أي أنه لا فرق بين أفراد العينة المستجيبة في الجامعة المبحوثة مهما اختلفت درجة المؤهل العلمي تجاه التعامل مع كل من جودة حياة العمل وجودة اتخاذ القرار.

الجدول (21) الفروقات لمدة الخدمة الجامعية تجاه متغيرات الدراسة

المتغيرات	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	درجات الحرية	Sig
جودة حياة العمل	1.132	2.393	52 ، 5	0.355
جودة اتخاذ القرار	2.158			0.073

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي. N=58

واستناداً لما تحقق من نتائج الفروقات تجاه متغيري جودة حياة العمل وجودة اتخاذ القرار وحسب السمات الشخصية فإنه يتم رفض فرضية الفروقات التي تنص على أنه (توجد فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في متغيرات الدراسة الرئيسية يمكن أن تعزى لاختلاف السمات الشخصية لأفراد العينة المستجيبة)، وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه (توجد ثمة فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في متغيرات الدراسة الرئيسية يمكن أن تعزى لاختلاف عدد من السمات الشخصية لأفراد العينة المستجيبة).

المبحث الرابع الاستنتاجات والمقترحات

يعرض هذا الفقرة أهم الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة الحالية وأبرز المقترحات في ضوء تلك الاستنتاجات:

1. الاستنتاجات

- أ. أن هناك اتفاقاً بمستويات ضعيفة بين أفراد العينة على أن الظروف المادية في الجامعة المبحوثة لا تتناسب مع الحد الأدنى المقبول مما يعني انعكاس نتائج ذلك سلباً على تحقيق جودة حياة العمل للعاملين فيها.
- ب. ظهر أن عينة البحث تجد أن إدارة الجامعة المبحوثة وقياداتها الإدارية توفر أدنى مستوى من التأمينات والتعويضات اللازمة في حالة التعرض لحوادث العمل، وهذا لا يحقق طموحات العاملين لديها.
- ت. يمكن لاستنتاج بأن العلاقات الاجتماعية في الجامعة المبحوثة ذات مستويات جيدة مما ينعكس بشكل إيجابي على جودة حياة العمل في تلك الجامعة على الرغم من أن هناك ضعف في مستويات فرص التفاعل والاتصال مع العاملين في مختلف المستويات.
- ث. تبين أن الأجور والمكافآت في الجامعة المبحوثة ذات مستويات ضعيفة جداً مما ينعكس بشكل سلبي على جودة حياة العمل للعاملين في تلك الجامعة وذلك بسبب عدم وجود نظام واضح وملامم للأجور والمكافآت مما انعكس سلباً على عدم رضا العاملون العلاوات والزيادات السنوية أيضاً.
- ج. يلاحظ بأن المعولية في الجامعة المبحوثة ذات مستويات ضعيفة جداً مما ينعكس بشكل سلبي على جودة اتخاذ القرار في تلك الجامعة وذلك لأن متخذي القرار في الجامعة لا يبذلون قصارى جهدهم لحل مختلف المشاكل التي يواجهها العاملون بالإضافة إلى أنهم لا يمتلكون القدرة على التعامل الجيد مع العاملين.
- ح. تبين لنا بأن الاستجابة في الجامعة المبحوثة ذات مستويات ضعيفة جداً مما ينعكس بشكل سلبي على جودة اتخاذ القرار في تلك الجامعة وذلك لعدم وجود الاستعداد الدائم لدى إدارة الجامعة وقياداتها في مساعدة العاملين وأنها انشغال وعزوف عن تحقيق طلبات العاملين لديها.
- خ. ظهر أن الثقة بين العاملين وإدارة الجامعة المبحوثة وقياداتها الإدارية ذات مستويات ضعيفة جداً مما ينعكس بشكل سلبي على جودة اتخاذ القرار في تلك الجامعة وهذا ناجم عن أن تلك الإدارة لا تمتلك المعرفة عن الإجابات والحلول لمشاكل العاملين لديها.
- د. يمكن القول إن هناك انعكاسات سلبية للعناية والرعاية للعاملين في الجامعة المبحوثة مما ينعكس بشكل سلبي على جودة اتخاذ القرار في تلك الجامعة وذلك لضعف مستويات الشفافية لدى متخذي القرار في تعاملهم مع العاملين.
- ذ. تبين أن الجامعة المبحوثة لا تمتلك التقنيات الحديثة لدعم عملية اتخاذ القرارات وأن المظهر العام للجامعة لا يتلائم مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة مما ينعكس بصورة سلبية على الملموسية وبالتالي على جودة اتخاذ القرار.
- ر. أنه كلما تحسنت آفاق جودة حياة العمل لدى الجامعة المبحوثة فإن ذلك يسهم وبشكل إيجابي في تحسين أبعاد جودة اتخاذ القرار والممثلة بكل من المعولية، الاستجابة، الثقة، العناية، والملموسية في الجامعة المبحوثة، والعكس صحيح.
- ز. أنه كلما تبنت الجامعة المبحوثة تحسين كل من ظروف العمل المادية، العلاقات الاجتماعية، والأجور والمكافآت فإن ذلك يؤدي إلى تحسين قدرات تلك الجامعة وتمكنها من تحقيق كل من المعولية، الاستجابة، الثقة، العناية، والملموسية في لديها، والعكس صحيح.
- س. ظهر بأن ظروف العمل المادية في الجامعة المبحوثة جاءت بمستويات تأثيرية أعلى في جودة اتخاذ القرار من العلاقات الاجتماعية والتي جاءت بمستوى تأثيري أقل في حين أن الأجور والمكافآت جاءت بالمرتبة الأخيرة من حيث تأثيرها في جودة اتخاذ القرار.
- ش. تبين عدم وجود فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة المستجيبة في الجامعة المبحوثة تجاه كل من جودة حياة العمل وجودة اتخاذ القرار مصدرها اختلاف الجنس أو العمر أو مدة الخدمة في المنصب أو المؤهل العلمي لهم، في حين تبين أن هناك فروقات تجاه متغير جودة حياة العمل فقط سببها اختلاف مدة الخدمة الجامعية.

2. التوصيات:

- أ. ضرورة أن تسعى إدارة الجامعة المبحوثة وقياداتها الإدارية على إدخال التحسينات على ظروف العمل وذلك على وفق مراحل زمنية وفي الأمد القريب إذا ما أرادت أن ترتقي بمتطلبات جودة حياة العمل لديها مما يسهم في تحسين صورتها وسمعتها لدى كافة الأطراف وفي مقدمتهم العاملين.
- ب. أن تعمل الجامعة المبحوثة على توفر مستوى لائق ومقبول من نظام التأمينات والتعويضات اللازمة في حالة تعرض العاملين لديها لحوادث العمل مما يمكنها من التعرف على كيفية تحسين جودة حياة العمل لديها وذلك باستبعاد مواطن الخلل في هذا النظام.
- ت. ضرورة البحث الدائم والمستمر عن العناصر التي تسهم في استدامة مستويات التفاعل والاتصال مع العاملين في مختلف المستويات والبحث الدؤوب عن الفرص التي يمكن من خلالها استرداد حالة الثقة المفقودة بين الطرفين.
- ث. أن تعمل الجامعة المبحوثة على وضع نظام واضح وملائم للأجور والمكافآت يحقق المستويات المعيشية اللائقة للعاملين لديها وأن يرتبط ذلك باستمرارية منح العلاوات والزيادات السنوية وصولاً لتحقيق رضا العاملين.
- ج. نقترح أن يتبنى متخذي القرار في الجامعة المبحوثة الأساليب الإنسانية والاجتماعية المستندة على تحقيق العدالة في التعامل مع مختلف المشاكل التي يواجهها العاملون بالإضافة إلى سرعة الاستجابة لذلك وعدم التباطؤ في معالجتها وقبل أن تتفاقم ويصبح من العسير حلها.
- ح. ضرورة أن تعمل الجامعة المبحوثة على تعزيز مسؤولياتها الاجتماعية تجاه العاملين لديها ومد جسور الثقة بينها وبين العاملين وعدم انغلاقها وانعزالها عن توصيد التواصل معهم لما لذلك من انعكاسات تأثيرية وإيجابية على تحسين جودة اتخاذ القرارات لها.
- خ. نقترح على الجامعة المبحوثة أن يكون هناك التزام من قبل إدارتها بتوفير وسائل العناية والرعاية الخاصة بالعاملين فيها ومن خلال تحسين مستويات الشفافية لدى متخذي القرار في تعاملهم مع العاملين.
- د. أن تتبنى المنظمة المبحوثة ثقافة الحوار في تعاملها مع العاملين وعدم فرض أسلوب الأمر الواقع في توفير التسهيلات اللازمة لهم للمساهمة في الارتقاء بجودة اتخاذ القرارات.
- ذ. أن تعمل الجامعة المبحوثة وبشكل دائم على تمكين العاملين من العمل باستقلالية وتطبيق أفكارهم الخلاقة والمبدعة والتي تنعكس مردوداتها الإيجابية على كل من جودة حياة العمل وجودة اتخاذ القرار وذلك من خلال تحسين المهارات والقدرات الجوهرية لمواردها البشرية ومنحهم الفرص في المشاركة بالدورات التدريبية وبالذات الدورات التي تعقد خارج نطاق الإقليم.

المصادر:

المصادر العربية:

- 1 - بلال، محمد اسماعيل، (2005)، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.
- 2 - البليسي، أسامة زياد ، (2012)، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع ، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية ، غزة.
- 3 - دودين، أحمد يوسف، (2012)، إدارة الأعمال الحديثة، دار اليازوري العلمية، عمان للنشر والتوزيع ، طبعة 1.
- 4 - ديرى، زاهد محمد، (2011)، ادارة حكومية، دار الإعمار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 5 - السويطي، مرشد إسماعيل شبلى ، (2017) ، جودة حياة العمل وعلاقتها بالولاء العاطفي لدى موظفي الوزارات الفلسطينية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والإقتصادية ، ج2، ع(8).
- 6 - الظاهر، نعيم إبراهيم، اساسيات الإدارة، (2009)، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 7 - عبد الرحمن، ماجدة محسن، (2013)، جودة حياة العمل وتأثيرها في الأسبقيات التنافسية – دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في معمل متين للمياه المعدنية لمحافظة دهوك، بحث منشور ، مجلة تنمية الرافدين ، ع(35).
- 8 - الغالي، طاهر محسن منصور، إدريس، وائل محمد صبحي، (2007) ، الإدارة الإستراتيجية- منظور منهجي متكامل، داروائل للنشر، عمان، الأردن.
- 9 - ماضي، خليل، (2014) ، جودة الحياة الوظيفية وأثرها علي مستوي الأداء الوظيفي للعاملين – دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية ، رسالة دكتوراه ، جامعة قناة السويس ، جمهورية مصر العربية.
- 10 - المصري، نضال حمدان (2014) ، إطار مقترح لتطبيق منهجية Six Sigma كمدخل جودة الحياة الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية ، الدورة السابعة لجائزة خليفة التربوية ، بحث منشور ، مجال البحوث التربوية العامة ، مدينة أبو ظبي الإمارات العربية المتحدة، طبعة 14

- 11 - اشتبوي، محمد عبد، (2015)، اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في لدية غزة ، بحث منشور ، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات ، عدد(1).
- 12 - نصار، إيمان، (2013) ، جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي: دراسة مقارنة بين دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث ودائرة التربية والتعليم الحكومي، رسالة ماجستير غير منشورة ،الجامعة الإسلامية، غزة - فلسطين.
- 13 حنظل، قاسم احمد، محمود، ناجي عبد الستار، حمدان، احمد خلف، (2016)، تشخيص مستوى جودة حياة العمل في المدارس الثانوية: دراسة تحليلية لعدد من المدارس الثانوية في محافظة اربيل،مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، مجلد 12، عدد (3).
- 14 الكلالدة، محمود طاهر، (2011)، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر، الاردن.
- 15 الخطيب، سمير كامل، (2008) ، ادارة الجودة الشاملة، مكتبة مصر ودار المرتضى، بغداد.
- 16 - جاد الرب، سيد محمد، (2005)، ادارة الموارد البشرية موضوعات وبحوث متقدمة، دار النهضة العربية، مصر.
- المصادر الاجنبية:
- 1- Hyde, A. M., Gill, M., Agrawal, K., Gupta, B. & Sethi, M., (2012), a Study of Quality of Wok Life and Organizational Commitment among academicians, *Pacific Business Review International*, 4(4), 133.
 - 2- Adair, J. E. (2007). *Decision making and problem solving strategies* (Vol. 9). Kogan Page Publishers.
 - 3- Afsar, S. T., & Burcu, E. (2014). The Adaptation and Validation of Quality of Work Life Scale to Turkish Culture. *Applied Research in Quality of Life*, 9(4), 897-910.
 - 4- Daft ,Richard . L.(2001), *Organization Theory and Decision* , 7th ed , South Western, College publishing , Vanderbilt University , U.S.A.
 - 5- Ghaderi& Moradi, (2015), The relationship between quality of work life and organizational happiness (Case study: Agriculture organization of Kermanshah province).*Indian journal of fundamental and applied life science*,5(4).
 - 6- Ho, W., Xu, X., & Dey, P. K. (2010). Multi-criteria decision making approaches for supplier evaluation and selection: A literature review. *European Journal of operational research*, 202(1), 16-24.
 - 7- Kanten, S., & Sadullah, O. (2012). An empirical research on relationship quality of work life and work engagement. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 62, 360-366.
 - 8- Kristina L. Guo, (2015). A Decision-Making Model for More Effective Decision Making by Health Care Managers,*The Health Care Manager Journal* ,Volume 27 pp: 118-127.
 - 9- Moodley, Ronnie Velayathhum. (2012). Decision Making as Activity of School Leadership: A Case Study, **Master Thesis**, School of Education and Development, Univerity of Kwazulu, Natal.
 - 10- Pavithra& Barani,(2012), A study on quality of work life of lawyers in Coimbatore district. *Indian streams research journal*, 2(8).
 - 11-Rausch, E., & Anderson, C. (2011). Enhancing decisions with criteria for quality. *Management Decision*, 49(5), 722-733..
 - 12- Romney, M. B. (2009). a Paul John STEINBART. *Accounting information systems*, 34.
 - 13- Russel, R. S., & Taylor III, B. W. (2006). *Operations management: focusing on quality and competitiveness*. 6th ed., Prentice-hall, Inc., U.S.A.
 - 14- Sasan,B, &Yahya, G. (2012): Motivation and Quality of Work Life among Secondary School EFL Teachers, *Australian Journal of Teacher Education*: Vol:,(3).

- 15- Senasu, K., & Singhapakdi, A. (2014). Relative Effects of Lower-Order and Higher-Order Quality of Work Life on Employee Job Satisfaction and Life Satisfaction: Case Studies of Service and Manufacturing Sectors in Thailand. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 35(1).
- 16- Swamy, D. R., Nanjundeswaraswamy, T. S., & Rashmi, S. (2015). Quality of work life: scale development and validation. *International Journal of Caring Sciences*, 8(2), 281.
- 17- Chen, L., De Gemmis, M., Felfernig, A., Lops, P., Ricci, F., & Semeraro, G. (2013). Human decision making and recommender systems. *ACM Transactions on Interactive Intelligent Systems (TiiS)*, 3(3), 17.
- 18- John ,L ,R ,.& Glueck ,W ,F., Business Policy and Strategic Management , 2003 , McGraw Hill , New York