

واقع جودة الحياة الوظيفية ودورها في الحد من الاحتراق الوظيفي واقع جودة الحياة الوظيفية ودورها في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في جامعة القدس

عمر جبرائيل جبر الصليبي
كلية الأعمال والاقتصاد
جامعة القدس

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في جامعة القدس، والتعرف على واقع الاحتراق الوظيفي لديهم، ودور جودة الحياة الوظيفية في الحد من الاحتراق الوظيفي. ولتحقيق أهداف الدراسة، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وجمع البيانات استخدمت الاستبانة التي أعدت خصيصاً لهذا الهدف بعد أن تأكد الباحث من صدقها وثباتها بالطرق العلمية الصحيحة. تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الجامعة من فئة الأكاديميين والاداريين والبالغ عددهم 840 موظفاً، أما عينة الدراسة فقد تكونت من ما نسبته 15% من العاملين بواقع 126 موظفاً، تم توزيع 126 استبانة، استرد منها 122 استبانة وقد صلح منها للتحليل 115 استبانة، وقد استخدم البرنامج الاحصائي SPSS للتحليل. وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج كان من أهمها أن مستوى جودة الحياة الوظيفية كانت متوسطة ومتوسط حسابي عام (2.8)، وأن مستوى الاحتراق الوظيفي بين جميع العاملين كانت متوسطة وبمتوسط حسابي (3.29)، وأن هذا المستوى كان أعلى بين الأكاديميين منه الى الاداريين. وبناءً على نتائج الدراسة تقدم الباحث بمجموعة من التوصيات كان من أهمها: ضرورة تعزيز توافر بعض أبعاد جودة حياة العمل مثل صرف الراتب كاملاً وبوقته، وصرف مستحقات العاملين وبوقتها دفعة واحدة، تفعيل ظاهرة التفرغ العلمي، ومنح الترقيات لمستحقيها، وعمل المزيد من الأنشطة الاجتماعية والتي تعزز تقوية العلاقات الاجتماعية بين العاملين، والتخفيف من الأعباء الأكاديمية لفتح المجال أمام الباحثين في تنشيط البحث العلمي.

Abstract:

The study aims to explore the reality of the quality of work-life among the employees at Al-Quds University, and to explore the reality of occupational burnout among them. In addition, the study aims to examine the role that quality of work-life plays in reducing the level of occupational burnout, if it exists among the employees of Al-Quds University. To achieve the aim of the study, the researcher used the analytical descriptive method, and he used a questionnaire for data collection after this questionnaire had been tested satisfactorily for validity and reliability by proper scientific methods. The study population consisted of all 840 academic and administrative staff in the university. The study sample consisted of 15% of the employees with 126 employees. 126 questionnaires were distributed, of which 122 were returned, of which 115 were valid, and SPSS was used for data analysis. The study found that the level of the quality of work-life was moderate and the general average was 2.8, and that the level of occupational burnout among all workers was moderate and with an average of 3.29. This level was higher among academics than administrative staff. Based on the results of the study, the researcher presented a set of recommendations including: The need to promote certain aspects of the quality of work-life such as full and punctual payments of salaries, punctual disbursement of workers' benefits in a single payment, activating sabbatical leave programs, granting promotions to those in need, strengthening social relations among workers, and reducing academic burden on academic staff in order to pave the way for them to participate more in scientific research.

واقع جودة الحياة الوظيفية ودورها في الحد من الاحتراق الوظيفي

مقدمة الدراسة:

يعيش العالم اليوم ظاهرة غير مسبقة من التغيرات في جميع جوانب الحياة، سواء الاقتصادية والغلاء الفاحش أو السياسية المتقلبة والمقياس بمعايير غير منطقية ومختلفة من مجتمع لآخر ومن مؤسسة لأخرى أو الاجتماعية وانتشار الكثير من الأمراض الاجتماعية غير المسبوقه أو التكنولوجيا المتسارعة وفهمها بطرق مختلفة من قبل الفئات العمرية المختلفة، كل هذه التغيرات جاء تأثيرها على الموارد البشرية، منها ما يمكن تحمله ومنها ما لا يمكن التعامل معه، وانعكس ذلك عليهم سلباً أحياناً وإيجاباً أحياناً أخرى، ونظراً لأهمية هذا المورد وكونه المميز الوحيد بين المنظمات والمحافظة على ديمومتها، فلا بد من تدابير يجب اتخاذها من قبل الإدارات المختلفة لحماية هذا المورد والمحافظة عليه نفسياً وبدنياً وتحفيز طاقاته الابداعية وتعزيز قدرته التنافسية والتطويرية، وتقريبه من العمل الجماعي الأكثر انتاجية.

وتكمن هذه التدابير جميعها في تحسين جودة الحياة الوظيفية للمورد البشري، وانقاذه من الوقوع تحت المزيد من الضغوط النفسية والبدنية أو ما يعرف بالاحتراق الوظيفي، هذه الظاهرة والتي حتماً ستعكس صورة سلبية عن الذات ما ينعكس على الموقف السلبي تجاه الوظيفية والعمل والمنظمة والزملاء، والتي سيؤدي الى زيادة نسبة دوران العمل والتغيب وعدم المشاركة الجماعية في العمل، والانطواء والبعد عن الزملاء وعدم مشاركتهم سواء في حياتهم الخاصة أن العامة، وهذا ينعكس على الانتاجية في المنظمات وبالتالي لاي عجم القدرة على المنافسة، وقد يؤدي الى عدم القدرة على الاستمرارية.

وهذا لا بد من الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية، لخلق بيئة عمل آمنة وصحية ومناسبة تحقق للمورد البشري التوازن بين بيئة العمل ومتطلباته وبين الحياة العائلية ومتطلباتها، ويتمثل ذلك من خلال الأعمال والممارسات التي تقوم بها الإدارات المختلفة من أجل رفع مستوى الرضا لدى العاملين واسعادهم وزيادة شعورهم بالثقة والاطمئنان في حياتهم الوظيفية والأسرية، مما يؤدي الى تحقيق أفضل انتاجية (ديوب، 2014، 196)

وفي ضوء ما سبق، وباعتبار المورد البشري هو العملة النادرة، والتي تتسابق المنظمات في توفيرها كماً ونوعاً، لزيادة فاعليتها والمحافظة على ديمومتها والقدرة على المنافسة، يسعى الباحث للتعرف على مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية ودورها في الحد من الشعور بالاحتراق الوظيفي في جامعة القدس.

مشكلة الدراسة:

خلال عمل الباحث في جامعة القدس، وما يتعرض له الموظف في الجامعة من ظروف اقتصادية صعبة نتيجة تقاضيه 80% فقط من راتبه مقارنة مع غلاء المعيشة المستمر والتضخم المالي الذي نعاني منه، بالإضافة الى عدد كبير من المشاكل التي نتعرض لها والمرتبطة بظروف الحياة والعمل من حيث معاملات التأمين الصحي السيئة، والشعور العام بعدم الأمن الوظيفي في ظل عدم وجود العدالة في تطبيق الأنظمة والقوانين والمطالبة بالريادة وزيادة الانتاج والبحث العلمي، ووجود أعباء أكاديمية عالية تطلب من الموظفين بالإضافة للوضع العام السيء من حيث المواصلات والحواجر العسكرية على الطرق والمعاملات اللانسانية التي نتعرض لها، تفرض علينا العيش في ضغوطات اقتصادية ونفسية وعلاقات اجتماعية واجهاد دائم وعدم استقرار، وبعد مراجعة الدراسات السابقة والأدب النظري كما ورد في (الجمال، 2012) وفي (ابوريا، 2011) و (Alizadeh و (etal, 2009)، تبين أن الاحتراق الوظيفي ينشأ من ما ذكر من ضغوطات العمل المزمنة، والاجهاد المتكرر، وفشل العلاقات الاجتماعية، وهذا ما دفع الباحث لدراسة الموضوع والاجابة على سؤال المشكلة الرئيس وهو:

"ما واقع جودة الحياة الوظيفية في جامعة القدس، وما واقع الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في الجامعة، وما دور جودة الحياة الوظيفية من الاحتراق الوظيفي في الجامعة من وجهة نظر العاملين الأكاديميين والاداريين".

واقع جودة الحياة الوظيفية ودورها في الحد من الاحتراق الوظيفي

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الى تحقيق الأهداف الآتية:

- 1- معرفة درجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في الجامعة.
- 2- معرفة مستوى شعور العاملين في الجامعة لظاهرة الاحتراق الوظيفي.
- 3- معرفة مستوى العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الاحتراق الوظيفي
- 4- معرفة مستوى تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في كونها تتعامل مع بعض المصطلحات الحديثة في المجال الإداري لزيادة فهمها وتطبيقها، وفي إمكانية الاستفادة إدارة الجامعة من نتائجها في ممارساتها للحد من الاحتراق الوظيفي للعاملين لديها ان وجدت، ولمعرفة أهم عوامل جودة الحياة الوظيفية المسببة للاحتراق الوظيفي لدى العاملين في الجامعة.

انموذج الدراسة:

المتغير المستقل: أبعاد جودة الحياة الوظيفية، الوضع الاقتصادي (أجور ورواتب ومكافأة نهاية الخدمة، الأمن الصحي)، الوضع الاجتماعي، الوضع الإداري (القرارات، سبل المعلومات، المشارك في اتخاذ القرار)، العدالة في الترقيات والمراكز الإدارية، الأمن الوظيفي، العمل الجماعي.

المتغير التابع: الاحتراق الوظيفي (الضغط النفسي والبدني، الانطواء، الشعور بعدم العدالة، وعدم المشاركة في الأنشطة والفعاليات).

فرضيات الدراسة:

- 1- تعتبر جودة الحياة الوظيفية في جامعة القدس ذات مستوى مرتفع.
- 2- لا يوجد احتراق وظيفي لدى العاملين في جامعة القدس.
- 3- توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند $\alpha \leq 0.05$ بين جودة الحياة الوظيفية في جامعة القدس وظاهرة الاحتراق الوظيفي.
- 4- لا يوجد تأثير ذات دلالة احصائية عند $\alpha \leq 0.05$ لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على مستوى ظاهرة الاحتراق الوظيفي.
- 5- لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية وظاهرة الاحتراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الديمغرافية من (العمر، الجنس، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

حدود الدراسة:

حدود مكانية: حدد مكان الدراسة في جامعة القدس حرم أبو ديس.

حدود زمانية: أجريت الدراسة في الفصل الأول من العام الأكاديمي 2018/2017.

حدود بشرية: أجريت الدراسة على موظفي جامعة القدس فئة الأكاديميين والإداريين.

حدود موضوعية: اقتصرت الدراسة على دراسة واقع جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في جامعة القدس وواقع ظاهرة الاحتراق الوظيفي وتأثير الأولى على الثانية.

مصطلحات الدراسة:

واقع جودة الحياة الوظيفية ودورها في الحد من الاحتراق الوظيفي

جودة الحياة الوظيفية: هي مجموعة السياسات والاجراءات والممارسات الادارية والتي تنعكس على الحياة الوظيفية للعاملين في جامعة القدس وحياتهم الشخصية، والذي يساهم في تحقيق أهداف الجامعة والعاملين فيها، والزبائن من طلبة ومتعاملين معها. الاحتراق الوظيفي: هي حالة نفسية وجسدية سيئة تصيب العاملين في الجامعة ويشعرون من خلالها بالتعب والارهاق والمرض واللامبالاه والتوتر الدائم وعدم الرضا عن واقعهم، وينعكس ذلك على مستوى أدائهم وانتمائهم وتعاملهم من الآخرين وحبهم لعملهم ولجامعتهم.

جامعة القدس: هي مؤسسة أكاديمية مقدسية فلسطينية اسلامية تعنى بالتعليم العالي والبحث العلمي وتقديم خدماتها للجمهور الفلسطيني والعربي والاسلامي، وتأسست عام 1994، وتحتوي على 16 كلية و 44 تخصص بكالوريوس و 18 برنامج للدراسات العليا، ومقرها القدس.

دراسات سابقة:

1- دراسة (الشنطي، 2016)، وكانت بعنوان "واقع جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بأخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الأشغال العامة والاسكان"، وقد هدفت الدراسة الى التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بأخلاق العمل لدى موظفي وزارة الأشغال والاسكان، واستخدم الباحث المسح الشامل بواقع (162) موظف في الوزارة وجمع البيانات باستخدام استمارة أعدت خصيصاً لذلك. وكان من أهم نتائج الدراسة أن جودة الحياة الوظيفية كانت بدرجة متوسطة لدى موظفي الوزارة، وأنه لا توجد فروق دالة احصائياً بين متوسطات اجابات أفراد مجتمع الدراسة تعزى لمتغيرات العمر، الجنس، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة. وبناءً على هذه النتائج أوصى الباحث بمجموعة من التوصيات كان من أهمها ضرورة تعزيز مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في وزارة الأشغال والاسكان، وفتح المجال أمام العاملين للمشاركة في اتخاذ القرار.

2- دراسة (الدحوح، 2015)، وهي بعنوان "جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية وعلاقتها بمستوى الأداء" دراسة حالة محافظات غزة، وهدفت الدراسة الى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية، ومستوى أداء المعلمين والكشف عن العلاقة بينهما، وتكون مجتمع الدراسة من (3368) معلماً ومعلمة في حين أن عينتها شملت (465) معلماً ومعلمة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات ضمن المنهج الوصفي للدراسة. كان من أهم نتائج الدراسة عدم وجود فروق دالة احصائياً تعزى لمتغير الجنس ولصالح المعلمات، وبناءً على النتائج كان هناك مجموعة من التوصيات من أهمها ضرورة الاهتمام برفع مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين وخاصة صرف الرواتب في وقتها والتركيز على الأمان والاستقرار الوظيفي، والعمل على تحسين البيئة المادية مما ينعكس ايجاباً على الأداء.

3- دراسة (السيبي، 2014)، كانت بعنوان "الاحتراق النفسي، وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة بمدينة الرياض"، وهدفت الدراسة الى التعرف على طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الفئة المبحوثة، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات بعد أن تأكد الباحث من صدقها وثباتها بالطرق العلمية الصحيحة. واستخدم الباحث المنهج الوصفي على عينة مكونة من (97) معلماً تم اختيارهم بطرق العينة العشوائية، وكان من أهم نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية سالبة دالة احصائياً بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي والدرجة الكلية للرضا الوظيفي، ومن أهم ما أوصى به الباحث ضرورة رفع معنويات المعلمين في التربية الخاصة لاستبدال مشاعر القلق السلبية بمشاعر ايجابية لتخفيف حدة الاحتراق النفسي.

واقع جودة الحياة الوظيفية ودورها في الحد من الاحتراق الوظيفي

4- دراسة (اشتيوي، 2014)، وكانت الدراسة بعنوان "اتجاهات العاملين في بلدية غزة نحو جودة حياة العمل، استخدم الباحث المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة، واستخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات بعد ان تأكد من صدقها وثباتها بالطرق العلمية الصحيحة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في بلدية غزة، وتكونت عينة الدراسة من (202) من العاملين، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية المنتظمة. وكان من أهم نتائج الدراسة أن مستوى اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل كان مرتفعاً ونسبة (70.8%)، وأن أكثر المؤثرات في جودة حياة العمل بعد الأمن والصحة المهنية بنسبة 75.8%، وبند الأجور والمكافآت بنسبة 65.4%. ومن أهم توصيات الدراسة ضرورة توفير متطلبات الأمن والاستقرار الوظيفي من قبل البلدية، والعمل على تحسين نظم الأجور وتعزيز مبدأ المكافآت المالية.

5- دراسة (الجمل، 2012)، بعنوان "الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة"، وهدفت الى معرفة مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى النساء ومعرفة تأثير المتغيرات الديمغرافية على درجة الاحتراق الوظيفي لديهن، وتكون مجتمع الدراسة من جميع النساء العاملات في مؤسسات السلطة في غزة وعددهم (9773) موظفة، وتكونت العينة م (417) موظفة ما نسبته 4% من مجتمع الدراسة، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي والاستبانة لجمع البيانات. وكان من أهم نتائج الدراسة، وجود علاقة طردية بين درجة الاحتراق الوظيفي وكل من: (ضغط العمل، نمط القيادة، المشاركة في القرارات، المساندة الاجتماعية، أم أهم توصياتها فكانت حث المؤسسات الحكومية تنظيم برامج تدريبية للمرأة العاملة حول الاحتراق الوظيفي وكيفية التعامل معه، وعمل برامج ارشادية تساعد المرأة في التعامل مع ضغوط العمل.

6- دراسة (Hamidet. Al,2011)، كانت هذه الدراسة بعنوان "تحديد مكونات جودة الحياة الوظيفية وقياسها لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة طهران"، وقد هدفت الى التعرف على أبعاد ومقاييس جودة الحياة الوظيفية لدى الهيئة التدريسية في جامعة طهران، والى قياس العوامل المتعلقة بالمحتوى الوظيفي بين أعضاء الهيئة التدريسية وقياس العوامل المتعلقة بتحقيق التوازن بين العمل والحياة لأعضاء التدريسية في جامعة طهران، وتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئة التدريسية والبالغ عددهم (235) عضواً في حين كانت عينة الدراسة (184) عضواً فقط، وقد استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات. ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة عدم رضا أعضاء هيئة التدريس عن العوامل الاقتصادية وخاصة فيما يتعلق بالتأمين الصحي والأمن الوظيفي، وأن درجة التوازن بين الحياة والعمل جاءت بدرجة متوسطة، وكان من أهم توصيات الدراسة ضرورة الاهتمام بالجانب الاقتصادي أكثر من قبل ادارة الجامعة لتحقيق الرضا في هذا الجانب، وتمكين أعضاء الهيئة التدريسية من القيام بواجباتهم العائلية والاجتماعية.

تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها

أولاً: وصف المتغيرات الديمغرافية

جدول رقم (1) يبين التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الديمغرافية

#	المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية
أ-	الجنس	76	68%
		39	32%
ب-	العمر	-	-
	أقل من 30 عام	12	10.4%
	31 - 40 عام	46	40%
	41 - 50 عام		

واقع جودة الحياة الوظيفية ودورها في الحد من الاحتراق الوظيفي

أكثر من 50 عام	57	49.6%
المجمع الصحي	30	26%
الآداب	23	20%
العلوم	20	17%
الأعمال والاقتصاد	15	13%
الحقوق	11	10%
الهندسة	9	8%
التربية	7	6%
سنوات الخبرة	17	15%
أقل من 3 سنوات	23	20%
3-5 سنوات	28	25%
5-10 سنوات	47	40%

بالرجوع الى الجدول رقم (1) والنظر الى البند (أ) متغير الجنس، يلاحظ من الجدول أن ما نسبته 68% هم من الذكور و 32% من الاناث ويعود ذلك الى طبيعة وثقافة المجتمع الفلسطيني باعطاء حق العمل للذكور ويعود ذلك أيضاً الى النقص من النساء المتخصصات في كثير من مجالات التخصص في الجامعة.

وعند النظر الى البند (ب) في الجدول (1) يتبين أن 10.4% من عينة الدراسة هم من فئة (31-40) عام بواقع 12 شخص، وأن 40% من فئة (41-50) عام بواقع 46 شخص و 49.6% هم من فئة أكثر من 50 عام بواقع 57 شخص، وتدلل هذه النتيجة على أن أكثر أعضاء العينة من أعضاء هيئة التدريس من حملة الدكتوراه أو من الموظفين الإداريين الذين قضوا فترة طويلة في الجامعة.

وبالنظر الى البند (ج) في الجدول (1) يلاحظ أن ما نسبته 26% هم من المجمع الصحي و 20% من كلية الآداب و 17% من كلية العلوم و 13% من كلية الأعمال والاقتصاد، و 11% من كلية الحقوق، و 9% من كلية الهندسة و 7% من كلية التربية، وقد تعود هذه النسب الى حجم الكليات وزيادة أعداد أعضاء الهيئات التدريسية والإدارية فيها.

أما عند النظر الى البند (د) في نفس الجدول، يلاحظ أن ما نسبته 15% وأن 20% بواقع 23 شخص من فئة (3-5 سنوات)، وأن 25% بواقع 28 شخص من فئة (5-10 سنوات) و 40% بواقع 47 شخص من فئة أكثر من 10 سنوات.

ويمكن تفسير هذه النتيجة نظراً لأن عمر الكليات في الجامعة جمعها أكثر من عشر سنوات وأن معظم العاملين في هذه الكليات تم تعيينهم عند التأسيس.

مقياس الدراسة:

طول الخلية	المتوسط الحسابي / النسبة المئوية	درجة الموافقة
1.8 - 1	20% - 36%	قليلة جداً
1.8 - 2.6	أكثر من 36% - 52%	قليلة
2.6 - 3.4	أكثر من 52% - 68%	متوسطة
3.4 - 4.2	أكثر من 68% - 84%	كبيرة
4.2 - 5	أكثر من 84% - 100%	كبيرة جداً

واقع جودة الحياة الوظيفية ودورها في الحد من الاحتراق الوظيفي

ثانياً: تحليل فقرات الاستبانة:

أ- تحليل فقرات مجال البعد الاقتصادي من مجالات جودة الحياة الوظيفية

جدول (2) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية واختبار T لعينة واحد في كل فقرة من فقرات البعد الاقتصادي.

الترتيب	القيمة α الاحتمالية	اختبار T	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
3	0.000	4.82	%74	0.52	3.7	1. أشعر بالرضا عن ما أتقاضاه من راتي
6	0.003	12.30	%60	0.45	3	2. يكفي ما أتقاضاه من راتي في سد احتياجاتي وعائلي
2	0.000	4.8	%76	0.44	3.8	3. يوجد في جامعتي نظام واضح لاحتساب الرواتب
9	0.028	-13.80	%44	0.56	2.2	4. أشعر بالرضا عن العلاوات والزيادات المضافة لراتبي
3	0.000	4.82	%74	0.35	3.7	5. لا يقلقني صرف راتي في غير موعده
1	0.000	4.25	%80	0.33	4	6. أشعر بالضيق عندما أفكر في مكافأة نهاية الخدمة
8	0.026	-12.63	%46	0.46	2.3	7. فرصة التفرغ العلمي متاحة أمامي دائماً
7	0.008	-10.50	%48	0.40	2.4	8. أشعر بالعدالة في تطبيق نظام الترقيات
10	0.003	-15.75	%40	0.35	2	9. يشعري نظام التأمين الصحي بالراحة والأمان
5	0.003	7.25	%64	0.46	3.2	10. لا أفكر بالبحث عن فرصة عمل أخرى خارج الجامعة
				0.42	3.1	الاجمالي

حصلت الفقرة السادسة (أشعر بالضيق عندما أفكر في مكافأة نهاية الخدمة) على أعلى درجة موافقة، حيث حصلت على متوسط حسابي (4) وأعلى نسبة مئوية 80% وكانت دالة احصائياً إذ كانت قيمة الاختبار (4.25) عند $\alpha = 0.000$. ويرجح الباحث هذه النتيجة الى خوف العاملين الشديد على مكافأة نهاية خدمتهم وذلك لكثرة ما يقال وينشر بين العاملين عن هذه المكافأة، وعدم استلام بعض العاملين لمخصصاتهم منها، وكانت بدرجة كبيرة.

ومع ذلك فقد أقر العاملين في الجامعة بأن لديهم نظام واضح في احتساب الرواتب بدرجة كبيرة من خلال الفقرة (يوجد في جامعتي نظام واضح لاحتساب الرواتب) إذ حصلت هذه الفقرة على متوسط حسابي (3.8) ونسبة مئوية (76%) وكانت دالة احصائياً إذ كانت قيمة الاختبار (4.8) عند $\alpha = 0.000$ ، وكذلك يشعرون بالرضا عن ما يتقاضون من رواتب بدرجة كبيرة، إذ حصلت الفقرة (أشعر بالرضا عن ما أتقاضاه من راتي) على متوسط حسابي (3.7) ونسبة مئوية (74%) وكانت هذه الفقرة دالة احصائياً بقيمة (4.82) عند $\alpha = 0.000$.

الا أن العاملين لا يشعرون بالراحة والأمان من نظام التأمين الصحي حيث حصلت الفقرة (يشعري نظام التأمين الصحي بالراحة والأمان) على متوسط حسابي (2) ونسبة مئوية 40% وكانت هذه الفقرة دالة احصائياً بقيمة (-15.75) عند $\alpha = 0.003$ ، ويعود ذلك لصعوبة التعامل مع شركة التأمين وكثرة المشاكل التي يعاني منها العاملين. وكذلك يعانون من عدم اتاحة فرصة التفرغ العلمي أمامهم وعدم العدالة في تطبيق نظام الترقيات وعدم الرضا عن نظام العلاوات والزيادات المضافة للراتب إذ حصلت الفقرات وبالتالي (فرصة التفرغ العلمي متاحة أمامي دائماً) و (أشعر بالعدالة في تطبيق نظام الترقيات) و (أشعر بالرضا عن العلاوات والزيادات المضافة للراتب) على متوسطات حسابية (2.3، 2.4، 2.2) وكانت جميعها دالة إحصائياً وبقيم (-10.5، -12.6، -13.80)

عند $\alpha = (0.028، 0.026، 0.008)$ على التوالي.

واقع جودة الحياة الوظيفية ودورها في الحد من الاحتراق الوظيفي

وبشكل عام يعتبر مجال البعد الاقتصادي دال احصائية وبتوسط حسابي (3.1) وبانحراف معياري (0.42)، وكان ذلك بقيمة اختبار 2.65 عند $\alpha = 0.010$ ، الا أن هذا التأثير كان بدرجة متوسطة وقد تم ترتيب فقرات المجال حسب درجة الموافقة من 1- 10.

ب- البعد الاجتماعي

تحليل فقرات مجال البعد الاجتماعي من مجالات جودة الحياة الوظيفية.

جدول رقم (3) يبين المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسبة المئوية وقيمة الاختبار T والقيمة الاحتمالية وترتيب الفقرات لعينة واحدة لكل فقرة من فقرات البعد الاجتماعي.

الترتيب	القيمة α الاحتمالية	اختبار T	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
4	0.002	-2.83	%56	0.65	2.8	1. تعمل في الجامعة كأسرة واحدة
2	0.000	14.65	%60	0.45	3	2. يسود في الجامعة العمل كفريق
5	0.000	-2.82	%56	0.42	2.8	3. كثيراً ما يتم تبادل الزيارات بيني وبين الزملاء
2	0.000	14.65	%60	0.45	3	4. أشعر بالرضا عن علاقتي بالمسؤولين في الجامعة
1	0.000	8.72	%66	0.83	3.3	5. أستطيع معرفة أخبار الزملاء بسهولة
7	0.004	-1.85	%44	0.63	2.2	6. أساهم في اتخاذ القرار في الجامعة
7	0.084	-1.85	%44	0.46	2.2	7. أشارك في كثير من اللجان ذات العلاقة بسياسة الجامعة
6	0.004	-2.00	%46	0.91	2.3	8. أشعر بالرضا عن نظام الحوافز المتبع في الجامعة
10	0.013	-4.55	%38	0.95	1.9	9. أستطيع نقل وجهة نظري الى جميع المستويات الادارية في الجامعة
7	0.003	-1.85	%44	0.75	2.2	10. تتلقف ادارة الجامعة آراء العاملين ومقترحاتهم بشغف
				0.56	2.7	الاجمالي

بالنظر الى جدول (3) فقرة رقم (5) يلاحظ أنها حصلت على أعلى درجة موافقة (أستطيع معرفة أخبار الزملاء بسهولة)، حيث حصلت على متوسط حسابي (3.3) بنسبة مئوية 66%، وكانت دالة احصائيا اذ كانت قيمة الاختبار (8.72) عند $\alpha = 0.000$ ، وكانت بدرجة متوسطة، ويعود ذلك لانتشار وسائل التواصل الاجتماعي بشكل كبير ويستطيع أي موظف عن طريقها معرفة ما يخص الزملاء من أكاديميين واداريين الجامعة، يليها عبارات (2) و (4) على التوالي (يسود في الجامعة العمل كفريق) و (أشعر بالرضا عن علاقتي بالمسؤولين في الجامعة)، بمتوسط حسابي (3) ونسبة مئوية 60% وهي عبارات دالة احصائيا بقيمة اختبار (14.65) عند $\alpha = 0.000$.

وقد حصلت العبارة (أستطيع نقل وجهة نظري الى جميع المستويات الادارية في الجامعة) على أقل درجة موافقة بمتوسط حسابي (1.9) ونسبة مئوية 38% وهي عبارة دالة احصائيا بقيمة اختبار (-4.55) عند $\alpha = 0.013$ ، وهذا يشير الى نسبة موافقة ضعيفة جداً، أي أن الموظف لا يؤخذ رأيه في سياسة الجامعة العامة وادارتها، ولا يستطيع أن يوصل صوته الى أي مسؤول.

وكذلك العبارات (6،7) (أساهم في اتخاذ القرار في الجامعة) و (أشارك في كثير من اللجان ذات العلاقة بسياسة الجامعة) فقد حصلت على نسبة موافقة متدنية بمتوسطات حسابية (2.2) لكل منها وهي غير دالة احصائيا بقيمة اختبار (-1.85) عند $\alpha = 0.089$ ، ويفسر الباحث هذه الظاهرة بانحسار المشاركة في فئة محدودة من الموظفين.

وبشكل عام يعتبر مجال البعد الاجتماعي دال احصائيا وبتوسط حسابي (2.7) وبانحراف معياري (0.57)، بقيمة اختبار

واقع جودة الحياة الوظيفية ودورها في الحد من الاحتراق الوظيفي

(-1.85) عند $\alpha = 0.003$ وأن درجة الموافقة كانت ضعيفة وقد تم ترتيب الفقرات حسب التأثير من 1-10.

البعد الاداري:

تحليل فقرات البعد الاداري من مجالات جودة الحياة الوظيفية

جدول رقم (4) يبين المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسبة المئوية وقيمة اختبار T والقيمة الاحتمالية وترتيب الفقرات لعينة واحدة لكل فقرة من فقرات البعد الاداري.

الترتيب	القيمة α الاحتمالية	اختبار T	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
5	0.004	-1.87	%50	0.78	2.5	1. تناسب القرارات عبر الهيكل التنظيمي
8	0.000	-3.65	%46	0.65	2.3	2. يتم الاعتماد على البيانات الصاعدة في اتخاذ القرارات
5	0.085	-1.87	%50	0.64	2.5	3. تشجع ادارة الجامعة تقديم الاقتراحات
3	0.001	-1.78	%54	0.58	2.7	4. هناك وضوح في نظام الحوافز في الجامعة
5	0.003	-1.65	%50	0.48	2.5	5. هناك وضوح في نظام الترتيبات
9	0.002	-1.78	%44	0.56	2.2	6. هناك وضوح في نظام العقوبات
3	0.000	4.25	%54	0.68	2.7	7. اعمل في الجامعة في اطار طموحي
9	0.000	-1.87	%44	0.52	2.2	8. أشعر بالعدالة في جميع ممارساتي في الجامعة
2	0.008	3.62	%60	0.62	3	9. تفوض الصلاحيات عبر المستويات الادارية في الجامعة
1	0.053	-1.55	%66	0.45	3.3	10. أعتمد في علاقتي مع رئيسي الوضوح دائماً
	0.001	2.45		0.52	2.6	الاجمالي

بالنظر الى جدول (4) وعبارة رقم (10) (أعتمد في علاقتي مع رئيسي الوضوح دائماً) يلاحظ أنها حصلت على أكبر نسبة

موافقة بمتوسط حسابي (3.3) ونسبة مئوية 66% وهي دالة احصائيا بقيمة اختبار (2.45) عند $\alpha = 0.001$ ؟

بينما يلاحظ أن العبارات (6 و 8) حصلت على موافقة قليلة جدا بمتوسط حسابي (2.2) وبنسبة مئوية 44% وهي دالة

احصائيا بقيمة اختبار (-1.87) عند $\alpha = 0.002$.

وبشكل عام يعتبر مجال البعد الاداري دال احصائيا و بمتوسط حسابي (2.6) وبانحراف معياري (0.53) وقيمة اختبار

(-1.65) عند $\alpha = 0.000$.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بعدم رضا الى درجة كبيرة عن التعامل الاداري لدى العاملين حيث لا يوجد وضوح في نظام

العقوبات ولا يوجد عدالة في التعامل معها وكذلك في نظام الترتيبات والحوافز المادية والمعنوية ولا يشرك العاملين في اتخاذ

القرارات ولا تسمع اقتراحاتهم الى حد كبير.

جدول رقم (5) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية وقيمة اختبار T لعينة واحدة لجميع فقرات جودة

الحياة الوظيفية

القيمة α الاحتمالية	اختبار T	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
0.010	2.65	%62	0.42	3.1	جودة حياة البعد الاقتصادي
0.003	-1.85	%54	0.57	2.7	العمل البعد الاجتماعي
0.000	-1.65	%52	0.53	2.6	البعد الاداري
0.000	1.38	%56	0.46	2.8	العام

يلاحظ من الجدول (5) ان المتوسط الحسابي العام لجودة حياة العمل هو (2.8) و بانحراف معياري (0.46) وبنسبة مئوية

56% وهو دال احصائيا بقيمة اختبار (1.38) عند $\alpha = 0.000$ وكان بدرجة ضعيفة، وهنا يمكن القول أن جودة الحياة

واقع جودة الحياة الوظيفية ودورها في الحد من الاحتراق الوظيفي

الوظيفية للعاملين في جامعة القدس جاءت بدرجة ضعيفة.

د- بعد الاحتراق الوظيفي:

تحليل فقرات بعد الاحتراق الوظيفي

جدول رقم (6) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية وقيمة اختبار T والقيمة الاحتمالية α وترتيب الفقرات لعينة واحدة لكل فقرة من فقرات بعد الاحتراق الوظيفي.

الترتيب	القيمة α الاحتمالية	اختبار T	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
11	0.000	17.89	%62	0.58	3.1	1. لا أشعر بالرضا عن وظيفتي في الجامعة
3	0.000	5.82	%76	0.63	3.8	2. لا أحجل من أن أصرح أنني موظف في جامعة القدس
5	0.000	10.23	%70	0.52	3.5	3. أشعر بالنشاط في صباح كل يوم عمل
5	0.000	10.73	%70	0.56	3.5	4. أشعر بالسعادة أثناء قدومي للجامعة
8	0.000	14.87	%66	0.56	3.3	5. طريقي للجامعة تحتاج يوم عمل اضافي
15	0.000	-0.2	%46	0.45	2.3	6. أشعر بالروتين الملل اثناء عملي في الجامعة
12	0.025	-0.4	%56	0.48	2.8	7. أتفلس الصعداء في نهاية كل يوم عمل
14	0.006	-0.8	%54	0.82	2.7	8. أشعر بالاحباط من معاملة الادارة لي
12	0.008	-1.98	%56	0.62	2.8	9. أشعر بالضغط جراء التعامل مع الزملاء
8	0.002	14.82	%66	0.65	3.3	10. أصبحت قاسياً في التعامل مع عائلتي نتيجة عملي في الجامعة
2	0.002	5.63	%78	0.48	3.9	11. أشعر بالنقص أمام أولادي لعدم قدرتي على توفير احتياجاتهم
1	0.000	4.52	%80	0.42	4	12. أشعر بالتعب الشديد مع نهاية يوم دوام
5	0.002	10.23	%70	0.56	3.5	13. أصاب بالانهاك الشديد لوصولي لعملي
4	0.000	6.93	%74	0.58	3.7	14. أصاب بالاحباط من نتائج عملي
10	0.003	17.65	64	0.62	3.2	15. لا يوجد في الجامعة من يقدر عملي
	0.000	-2.35	%65.8	0.45	3.29	الاجمالي

وبالنظر الى الجدول (6) فقرة 12 (أشعر بالتعب الشديد مع نهاية يوم دوام) يلاحظ أن هذه العبارة حصلت على أعلى درجة موافقة بمتوسط حسابي (4) وبنسبة مئوية 80% وقيمة اختبار (4.52) عند $\alpha = 0.000$ وهي عبارة دالة احصائية، وتليها العبارة رقم (11) (أشعر بالنقص أمام أولادي لعدم قدرتي على توفير احتياجاتهم)، اذ حصلت الأخرى على درجة موافقة بدرجة كبيرة وهي دالة احصائيا بمتوسط حسابي (3.9) وبنسبة مئوية 78% وقيمة اختبار (5.63) عند $\alpha = 0.000$.

وبالرغم من ذلك يلاحظ من العبارة (2) (لا أحجل من أن أصرح أنني موظف في جامعة القدس) أن لدى العاملين انتماء لجامعتهم بدرجة كبيرة حيث حصلت العبارة على درجة موافقة كبيرة بمتوسط حسابي (3.8) وبنسبة مئوية 76% وقيمة اختبار (5.82) عند $\alpha = 0.000$ وهي دالة احصائية.

وبشكل عام يلاحظ من جدول (6) أن المتوسط الحسابي العام لجميع فقرات بعد الاحتراق الوظيفي دال احصائيا بقيمة اختبار (4.34) عند $\alpha = 0.000$ ، وهذا يشير أن هناك احتراق وظيفي بدرجة متوسطة لدى العاملين في جامعة القدس. اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند $\alpha \leq 0.05$ بين جودة الحياة الوظيفية وظاهرة الاحتراق الوظيفي في جامعة القدس.

واقع جودة الحياة الوظيفية ودورها في الحد من الاحتراق الوظيفي

لفحص الفرضية الثالثة استخدم الباحث معامل الارتباط بيرسون وكانت النتيجة كما هو موضح في الجدول (7) جدول رقم (7) يوضح معامل الارتباط بيرسون بين جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في جامعة القدس ن=110

المتغيرات	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية
جودة الحياة الوظيفية الاحتراق الوظيفي	-2.86	0.008

وبالنظر الى جدول (7) يلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون هي (-2.86) عند $\alpha = 0.008$ وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ن وهذا يدل على وجود علاقة عكسية بين المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية) والاحتراق الوظيفي (المتغير التابع)، أي بما معناه كلما كانت جودة الحياة الوظيفية ذات مستوى أعلى كلما كان الاحتراق الوظيفي أقل. الفرضية الرئيسية الرابعة: لا يوجد تأثير ذات دلالة احصائية عند $\alpha \leq 0.05$ لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد الاداري) على مستوى الاحتراق الوظيفي.

لفحص الفرضية استخدم الباحث تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار كما هو مبين في الجدول رقم (8)

جدول رقم (8) يبين نتائج تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار	قيمة T	القيمة الاحتمالية α
المقدار الثابت	5.420	14.182	0.000
المجال الاقتصادي	-0.345	-5.347	0.000
معامل الارتباط	0.286	معامل التحديد المعدل	0.178

من الجدول رقم (8) تبين أن المجال الاقتصادي هو المؤثر على الاحتراق الوظيفي وبنسبة 17.8%

الاحتراق الوظيفي = $5.420 - 0.286 * \text{المجال الاقتصادي}$ هو المؤثر.

الفرضية الرئيسية الخامسة: لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي تعزى لمتغيرات الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الكلية، سنوات الخبرة.

لفحص الفرضية حسب متغير الجنس استخدم الباحث اختبار T لعينتين مستقلتين كما هو في الجدول رقم (9)

جدول رقم (9) يبين نتائج اختبار T لمتغير الجنس

القيمة الاحتمالية	قيمة الاختبار	المتوسطات		المجال
		انثى	ذكر	
0.008	-0.251	2.96	3.13	جودة الحياة الوظيفية
0.003	-0.182	2.63	2.88	الاحتراق الوظيفي

بالنظر الى جدول (9) تبين أن قيمة α لجودة الحياة الوظيفية أقل من 0.05 والتي تساوي 0.008 وكذلك بالنسبة للاحتراق الوظيفي $\alpha = 0.003$ وهي أقل من 0.05 وهذا يشير الى وجود فروق بين المتوسطات بين الذكور والاناث سواء لجودة الحياة الوظيفية أو الى مستوى الاحتراق الوظيفي، ويعود ذلك لنظرية الذكور الذين هم أكثر تأثراً من الاناث وخاصة في مجال تحمل مسؤولية الأسرة ومتطلباتها ما ينعكس عليهم سواءً في نظرهم لجودة الحياة الوظيفية أو للاحتراق الوظيفي.

وهذا يعني رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية فيما يتعلق بمتغير الجنس.

ولفحص الفرضية حسب متغير العمل استخدم الباحث اختبار التباين الأحادي وكانت النتائج كما هو مبين في الجدول رقم (10).

واقع جودة الحياة الوظيفية ودورها في الحد من الاحتراق الوظيفي

جدول رقم (10) يبين نتائج اختبار التباين الأحادي لمتغير العمر

القيمة الاحتمالية	قيمة الاختبار	العمر				المجال
		51 >	50-41	40-31	30 < عاماً	
0.001	0.18	4.1	3.01	3.08	2.1	جودة الحياة الوظيفية
0.072	0.84	2.83	2.52	2.60	1.3	الاحتراق الوظيفي

بالنظر للجدول (10) تبين أن قيمة α لجودة الحياة الوظيفية هي 0.001 ، وهي أقل من 0.05 مما يشير الى وجود فرق في النظرة الى جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير العمر وبعد الفحص تبين أن هذه الفروق تعود لصالح كبار السن فوق 51 عاماً وذلك قد يكون لكثرة المسؤوليات على عاتقهم، أما قيمة α للاحتراق الوظيفي فكانت 0.72 وهي أكبر من 0.05 ، وهذا يشير الى عدم وجود فروق في النظرة الى الاحتراق الوظيفي من قبل جميع الأعمار من العاملين. أما بالنسبة للمتغيرات الأخرى من كلية وسنوات الخبرة والمؤهل العلمي فلا يوجد أي فروق وكانت دائماً قيمة α أكبر من 0.05.

نتائج الدراسة:

- 1- خلصت الدراسة أن ما نسبته 66% من العاملين من الذكور وان 34% من الاناث، وأن ما نسبته 49% هم من فئة الأعمار (50-41) عاماً، وأن 26% من العاملين في الجامعة يعملون في كليات الجمع الصحي، وان 40% منهم يتمتعون بخبرات أكثر من 10 سنوات.
- 2- أظهرت نتائج الدراسة أن البعد الاقتصادي من الأبعاد المؤثرة على جودة الحياة الوظيفية بدرجة متوسطة، حيث حصل على قيمة اختبار $T = -2.65$ عند $\alpha = 0.010$.
- 3- أظهرت نتائج الدراسة أن البعد الاجتماعي من الأبعاد المؤثرة على جودة الحياة الوظيفية في جامعة القدس بدرجة ضعيفة فكانت قيمة $T = -1.85$ عند $\alpha = 0.003$.
- 4- أظهرت الدراسة أن البعد الإداري من الأبعاد المؤثرة على جودة الحياة الوظيفية بدرجة ضعيفة فكانت قيمة $T = -1.65$ عند $\alpha = 0.000$.
- 5- كان واقع البعد الاقتصادي للعاملين في جامعة القدس بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (3.1) وبانحراف معياري (0.27).
- 6- وأظهرت الدراسة أن واقع الوضع الاجتماعي لدى موظفي جامعة القدس كان بدرجة ضعيفة بمتوسط حسابي (2.7) وبانحراف معياري (0.57).
- 7- أظهرت الدراسة أن واقع البعد الإداري لدى موظفي جامعة القدس كان بدرجة ضعيفة بمتوسط حسابي (2.6) وبانحراف معياري (0.57).
- 8- أظهرت نتائج الدراسة أن واقع الاحتراق الوظيفي كان بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي (3.29) وبانحراف معياري قيمته (0.49)، وأن هذا البعد دال احصائياً بقيمة اختبار (4.34) عند $\alpha = 0.000$.
- 9- أظهرت نتائج الدراسة أن جودة حياة العمل للعاملين في جامعة القدس كانت بدرجة ضعيفة بمتوسط حسابي عام (2.8) وبانحراف معياري (0.46) وهو دال احصائياً بقيمة اختبار (1.38) عند $\alpha = 0.000$.
- 10- أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة عكسية بن جودة الحياة الوظيفية ومستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين في جامعة القدس بمعامل ارتباط بيرسون وقيمته -2.86 عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.008$ ، أي أنه كلما كانت جودة الحياة

واقع جودة الحياة الوظيفية ودورها في الحد من الاحتراق الوظيفي

الوظيفية ذات مستوى أعلى كلما كان مستوى الاحتراق الوظيفي أقل. وأن المجال الاقتصادي هو المؤثر الأكثر بين مجالات جودة الحياة الوظيفية على مستوى الاحتراق الوظيفي ونسبة 17.8%.

11- أظهرت نتائج الدراسة أن هناك فروقاً دالة احصائياً بين المتوسطات الحسائية بين الذكور والاناث سواءً لجودة الحياة الوظيفية او لمستوى الاحتراق الوظيفي لصالح الذكور وهم الأكثر تأثراً بالحالتين.

12- أظهرت نتائج الدراسة أن هناك فروقاً دالة احصائياً بين المتوسطات الحسائية بين المستويات العمرية المختلفة للعاملين في الجامعة سواءً لمستوى جودة الحياة الوظيفية أو لمستوى الاحتراق الوظيفي لصالح الفئة العمرية أكثر من 51 عاماً.

13- تبين من نتائج الدراسة عدم وجود فروق دالة احصائياً بين المتوسطات الحسائية العائدة للمؤهل العلمي أو الكلية الذي ينتمي اليها العاملين أو لسنوات الخبرة، حيث كانت جمعها ذات دلالة احصائية $\alpha > 0.05$.

توصيات الدراسة:

يوصي الباحث بالتوصيات الآتية:

1- ضرورة اهتمام ادارة الجامعة بالبعد الاقتصادي بشكل أكبر مما هو معمول به وخاصةً في المجالات الآتية:

أ- ضرورة أن يتم دفع الراتب في موعده المحدد باستمرار.

ب- ضرورة تغيير شركة التأمين والتعاقد مع شركة خدمتها أفضل للعاملين.

ج- ضرورة توضيح وضع مكافئة نهاية الخدمة وتسليمها دفعة واحدة لأصحابها.

د- ضرورة تطبيق نظام الترقيات بعدالة وكذلك نظام الحوافز.

2- ضرورة الاهتمام بالبعد الاجتماعي لما له من أهمية على وضع العاملين وخاصة في النواحي الآتية:

أ- اتاحة الفرصة أمام العاملين للعمل كأسرة واحدة.

ب- القضاء على الاشاعة في مهدها والتخلص منها.

ج- سماع رأي العاملين واشراكهم في اتخاذ القرارات.

د- عمل اجتماعات دورية غير رسمية للعاملين لتقوية العلاقات الاجتماعية بينهم.

3- ضرورة الاهتمام بالبعد الاداري وخاصة في النواحي الآتية:

أ- تشجيع العاملين على تقديم الاقتراحات ومناقشتها والأخذ بها.

ب- استخدام البيانات الصاعدة في اتخاذ القرارات.

ج- تشجيع الطموح وفتح المجال أمام الجميع للتقدم والرقى.

4- السعي الدائم من قبل ادارة الجامعة لتوفير المزيد من الدعم المالي للجامعة وذلك من أجل صرف الرواتب كاملة وفي موعدها المناسب وكذلك صرف مكافئة نهاية الخدمة دفعة واحدة وفي وقتها المحدد.

5- ضرورة تخفيض الأعباء الأكاديمية للأكاديميين وفتح المجال أمامهم لعمل الأبحاث العلمية واتاحة الفرصة لهم لتحسين حياتهم الاجتماعية والأسرية،

6- ضرورة الاهتمام من قبل ادارة الجامعة بظاهرة الاحتراق الوظيفي ومحاولة الحد منها عن طريق الموازنة بين أعباء العمل

وقدرات ومؤهلات العاملين، وتنويع الأنشطة المختلفة للخروج من روتين العمل.

7- ضرورة اعطاء العاملين المزيد من الثقة بالنفس والعمل بروح الفريق، والمشاركة في التغذية الراجعة البناءة سواء من حيث

التقييم الذاتي وتقييم المدراء والمسؤولين.

واقع جودة الحياة الوظيفية ودورها في الحد من الاحتراق الوظيفي

8- يوصي الباحث بعمل دراسات مشابهة تدرس عوامل ادارية أخرى تؤثر على الاحتراق الوظيفي مثل القيادة والثقافة التنظيمية.

9- يوصي الباحث بعمل دراسة أخرى تدرس عوامل زيادة الرضا الوظيفي من أجل زيادة قدرة الجامعة على المنافسة مع الجامعات الأخرى الاقليمية والعالمية.

المراجع:

1- اشتوي، محمد (2014) "اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.

2- أبو ربا، ابراهيم (2011)، "المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مديريات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في منطقة جنوب الضفة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.

3- الدحدوح، حسني (2015)، "جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى الأداء"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.

4- ديوب، أيمن (2014)، "تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات"، دراسة ميدانية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (30)، العدد (1)، 195 - 224.

5- الجمل، أماني بسام (2012)، "الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.

6- السبيعي، عبد الله (2014)، "الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة بمدينة الرياض"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.

7- الشنطي، نهاد (2016)، "واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العام والاسكان وعلاقتها بأخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الأشغال العامة والاسكان"، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الادارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين.

8- Ali Zadah, F., Tabibi, SJ., Nasiri P, of Gohari MR. (2009), "Quality of working life and manager's productivity in social security hospitals", Journal of Health Administration" Vol,11, No. 34, PP. 21-26